

**Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algısı ve  
Yerel Katılım İlişkisi: Nilüfer Belediyesi Örnek Olay  
İncelemesi**

**Program Kodu: 3501**

**Proje No: 215K154**

Proje Yürütücüsü:  
**Doç. Dr. Nilay YAVUZ**

Bursiyer:  
Eren Can TEMEL

ARALIK 2017  
ANKARA

## ÖNSÖZ

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu kaynaklarının verimli kullanılıp kullanılmadığı en çok önem verilen konular arasındadır. Bu sorunsal içerisinde ele alınan bileşenlerden ikisini “hizmet kalitesi” ve “vatandaş memnuniyeti” kavramı oluşturmaktadır. Kamu hizmetlerinde kalite kavramı, belediyeler açısından da önemli hale gelmiştir. “Vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark” olarak tanımlanan hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar arasındadır. Bu doğrultuda, belediye hizmet kalitesini ölçmeye yönelik çalışmaların hem belediyelerce hem de akademisyenlerce daha sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Bununla beraber, hizmet kalitesini etkileyen unsurların incelenmesinin yeterince yapılmadığı anlaşılmaktadır. Özellikle yerel katılımı ilgili algı ve davranışların belediye hizmet kalitesiyle olan ilişkisini araştıran nicel çalışmaların sayısı literatürde azdır.

Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ile yerel katılım davranışları arasındaki ilişkiyi nicel olarak incelemektir. Bu amaç doğrultusunda ayrıca; vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarını etkileyen unsurları ortaya çıkarmak, vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini ve hizmet kalitesi memnuniyetlerini araştırmak, vatandaşların yerel katılım algı ve davranışlarını analiz etmek ve Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyelerinin yerel katılım ve sonuçlarıyla ilgili algılarını araştırmak hedeflenmiştir.

Gerçekleştirilen çalışma, TÜBİTAK 3501 Araştırma Projesi (215K154) kapsamında desteklenmiştir.

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
<b>Önsöz</b>	i
<b>İçindekiler</b>	ii
<b>Tablo Listeleri</b>	iv
<b>Özet</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>1. GİRİŞ</b>	1
<b>2. LİTERATÜR ÖZETİ</b>	4
<b>2.1 Hizmet ve Hizmet Kalitesi Kavramı</b>	4
<b>2.2 Belediye Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi</b>	5
<b>2.3. Yerel Katılım Kavramı</b>	6
<b>2.4 Türkiye’de Yerel Katılım</b>	9
<b>2.4.1 Nilüfer Belediyesi Yerel Katılım Uygulamaları</b>	10
<b>2.5 Yerel Katılım ve Belediye Hizmet Kalitesi Algısı İlişkisi</b>	11
<b>2.6 Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümüyle İlgili Yapılmış Çalışmalar</b>	12
<b>3. YÖNTEM</b>	14
<b>3.1 Veri Toplama Süreci ve Araçları</b>	14
<b>3.2 Evren ve Örneklem</b>	15
<b>3.3 Araştırmada Kullanılan Değişkenler ve Ölçümleri</b>	16
<b>3.3.1 Belediye Hizmet Kalitesi Değişkeni</b>	16
<b>3.3.2 Belediye Hizmet Kalitesi Beklentisi Değişkeni</b>	18
<b>3.3.3 Belediye Hizmet Kalitesi Memnuniyeti Değişkeni</b>	18
<b>3.3.4 Belediye Hizmetlerinin Önem Düzeyi Değişkeni</b>	19
<b>3.3.5 Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Değişkeni</b>	19
<b>3.3.6 Yerel Katılım Algıları Değişkenleri</b>	21
<b>3.3.7 Belediyeden Genel Memnuniyet ve Belediye Başkanının Liderlik Anlayışıyla İlgili Memnuniyet Değişkenleri</b>	21
<b>3.3.8 Kontrol Değişkenleri</b>	22

<b>3.4 Analiz Yöntemleri</b>	23
<b>4. BULGULAR</b>	23
<b>4.1 Betimsel Analiz Bulguları</b>	23
<b>4.1.1 Katılımcıların Demografik ve Sosyo-Ekonomik Özelliklerinin Analiz Bulguları</b>	24
<b>4.1.2 Katılımcıların Nilüfer Belediyesi Hizmetleriyle ve Hizmet Kalite Unsurlarıyla İlgili Beklentilerinin Analiz Bulguları</b>	26
<b>4.1.3 Katılımcıların Nilüfer Belediyesi Hizmetleriyle ve Hizmet Kalite Unsurlarıyla İlgili Memnuniyetlerinin Analiz Bulguları</b>	29
<b>4.1.4 Belediye Hizmet Kalitesi Analiz Bulguları (Servqual Analizi)</b>	32
<b>4.1.5 Belediye Hizmetleri Önem ve Memnuniyet Algılarının Karşılaştırılması Bulguları</b>	34
<b>4.1.6 Yerel Katılımla İlgili Algı ve Davranışların Analiz Bulguları</b>	36
<b>4.1.7 Belediye Hizmet Kalitesi Algılarının Demografik ve Sosyo-Ekonomik Değişkenlerle Olan İlişkisi Betimsel Analiz Bulguları</b>	41
<b>4.1.8 Belediye Hizmet Kalitesi Algıları ve Yerel Katılım İlişkisi Betimsel Analiz Bulguları</b>	44
<b>4.2 Regresyon Analizi Bulguları</b>	46
<b>4.3 Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Üye, Çalışanları ve Mahalle Komiteleri Üyeleriyle Yapılan Mülakatların Bulguları</b>	48
<b>5. SONUÇ</b>	52
<b>5.1 Araştırma Bulgularının Özeti</b>	53
<b>5.2 Tartışma ve Öneriler</b>	55
<b>KAYNAKLAR</b>	57
<b>EK-1 ANKET ARACI</b>	61
<b>EK-2 MÜLAKAT SORULARI</b>	71
<b>EK-3 HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE HİZMET KALİTE MEMNUNİYETİ FREKANS DAĞILIMLARI</b>	72

## TABLO LİSTELERİ

	Sayfa
Tablo 1. Demografik bilgilerin dağılımı	24
Tablo 2. Mahallede oturma süresi	26
Tablo 3. Belediye Hizmet Kalitesi Boyutları Önem Düzeyi (Beklenti Düzeyi)	26
Tablo 4. Nilüfer Belediyesi Hizmetlerine Atfedilen Ortalama Önem Düzeyi (Beklenti düzeyi)	28
Tablo 5. Katılımcıların Belediye Hizmet Kalitesi Boyutları Memnuniyet Düzeyi	29
Tablo 6. Nilüfer Belediyesi Hizmetlerinden Ortalama Memnuniyet Düzeyi	30
Tablo 7. Mahalleden memnuniyet düzeyi	31
Tablo 8. Nilüfer Belediyesinden genel memnuniyet düzeyi	31
Tablo 9. Belediye Başkanının liderlik anlayışıyla ilgili memnuniyet düzeyi	32
Tablo 10. Servqual Analizi – Belediye Hizmet Kalitesi Skoru	32
Tablo 11. Hizmet Kalite Boyutlarına Göre Ortalama Servqual Skorları	34
Tablo 12. Belediye Hizmetleri Ortalama Önem Dereceleri ve Memnuniyet Derecelerinin Karşılaştırılması	34
Tablo 13. Karar alma süreçlerine vatandaş / sivil toplum katılımının önemiyle ilgili algılar	36
Tablo 14. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım	37
Tablo 15. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım ve demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlerle ilişkisi korelasyon analizi	38
Tablo 16. Katılımcıların Nilüfer Belediyesiyle iletişim kurma yöntemi	39
Tablo 17. Yerel katılımıla ilgili algılar	39
Tablo 18. Belediye hizmet kalitesi algıları-Yaş ilişkisi korelasyon analizi	41
Tablo 19. Belediye hizmet kalitesi algıları-Cinsiyet ilişkisi korelasyon analizi	42
Tablo 20. Belediye hizmet kalitesi algıları-Eğitim ilişkisi korelasyon analizi	42
Tablo 21. Belediye hizmet kalitesi algıları-Gelir düzeyi ilişkisi korelasyon analizi	43
Tablo 22. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım sıklığı ve hizmet	44

kalitesi algıları korelasyon analizi bulguları	
Tablo 23. Belediye ile iletişim yöntemi ve hizmet kalitesi algıları korelasyon analizi bulguları	45
Tablo 24. Regresyon modeli istatistiksel anlamlılık testi	47
Tablo 25. SEKK Regresyon analizi sonuçları	47

## ÖZET

Kamu hizmetlerinde kalite kavramı, günümüzde belediyeler açısından gittikçe önem kazanmaktadır. “Vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark” olarak tanımlanan hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar arasındadır. Bu doğrultuda, belediye hizmet kalitesini ölçmeye yönelik çalışmaların hem belediyelerce hem de akademisyenlerce daha sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Bununla beraber, hizmet kalitesini etkileyen farklı unsurların yeterince incelenmediği anlaşılmaktadır. Özellikle yerel katılımı ilgili algı ve davranışların belediye hizmet kalitesiyle olan ilişkisini araştıran nicel çalışmaların sayısı literatürde azdır.

Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ile yerel katılım davranışları arasındaki ilişkiyi nicel olarak incelemektir. Araştırmada, yerel katılım konusundaki öncü uygulamalarıyla kamuoyunda tanınan Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesi örnek olay olarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında, proje yürütücüsü tarafından vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini, memnuniyetlerini ve yerel katılım algı ve davranışlarını değerlendirmek üzere ölçekler geliştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket ve mülakat teknikleri kullanılmıştır. Anket aracı, Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden, mahalle nüfusunun genel nüfusa oranı göz önüne alınarak her mahalleden rassal olarak seçilen 18 yaş ve üzeri toplam 500 kişiye, danışmanlık şirketinden hizmet alınarak yüz yüze uygulanmıştır. Ayrıca Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyeleri arasından seçilen 23 kişiyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler proje yürütücüsü tarafından SPSS programıyla istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak betimsel analizler ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Bulgulara göre, vatandaşların çeşitli belediye karar alma süreçlerine katılım sıklığı arttıkça belediye hizmet kalitesi algıları artmaktadır. Yerel sorunların / ihtiyaçların ve çözümlerin belirlenmesi süreçlerine katılım sıklığı ile belediye hizmet kalitesi algıları doğru orantılıdır. Katılım yöntemiyle ilgili olarak, kent konseyi yoluyla belediye ile iletişimde bulunan bireylerin hizmet kalite algıları, bu yöntemi kullanmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. Belediye hizmet kalitesi algıları ile belediyeden genel memnuniyet, belediye başkanının liderlik anlayışı memnuniyeti ve köyden mahalleye dönüşen mahallelerde ikamet etme arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Belediye Hizmet Kalitesi, Hizmet Memnuniyeti, Vatandaş Memnuniyeti, Yerel Katılım

## ABSTRACT

The concept of service quality has gained importance for municipalities in the recent years. Service quality, which is defined as "the difference between the service level that is expected by the citizen and the service satisfaction level that the citizen perceives" is among the main factors affecting citizen satisfaction. Given its importance, there has been an attention in municipalities and in academia to measure municipal service quality. On the other hand, factors affecting service quality perceptions are not well understood. In particular, there are a few quantitative studies that focused on investigating the relationship between municipal service quality perception and local participation behavior and perceptions.

The main objective of this study is to quantitatively examine the relationship between citizen perceptions of municipal service quality and local participation behaviors. In this research, given its reputation about being a pioneer in local participation practices Bursa Nilüfer District Municipality of Turkey is chosen as a case. Face-to-face surveys and interview techniques were used as data collection methods. The survey questionnaire developed by the primary investigator was applied by a consultant company to a total of 500 people, aged 18 years and over, who were randomly selected from each district, taking into consideration the proportion of the neighborhood population to the general population living in 64 neighborhoods of Nilüfer municipality. In addition, interviews were held with 23 individuals randomly chosen from the members of Nilufer Municipality City Council, its employees and neighborhood committee members. The collected data were statistically analyzed by SPSS. Descriptive analysis and regression analysis were used as the analysis method.

According to the findings, as the frequency of citizen participation in various municipal decision-making processes increases, municipal service quality perceptions also increase. Perception of municipal service quality is also positively and significantly related to the frequency of participation in the identification of local problems / needs and solutions. Regarding the method of participation, perceived service quality of individuals communicating with the municipality via the city council is significantly higher than those who do not use this method. In addition, there is a positive and significant relationship between municipal service quality perceptions and general satisfaction from the municipality, positive perceptions about the leadership understanding of the mayor, and residing in villages that have now transformed into neighborhoods.

Key words: Municipality Service Quality, Service Satisfaction, Citizen Satisfaction, Local Participation



## 1. GİRİŞ

Küreselleşme süreciyle birlikte yönetim konusundaki yeni yaklaşım ve anlayışlar, verimlilik, hizmet kalitesi, etkinlik gibi konuların yaygın olarak kamu yönetiminde de tartışılmasına yol açmış ve kamu sektöründen kaliteli hizmetler konusundaki beklentileri yükseltmiştir (Ardıç vd, 2004). Bu doğrultuda, özel sektördeki “müşteri odaklı yönetim anlayışı”nın, kamu kesimine “vatandaş odaklı yönetim” şeklinde uyarlanması da gerçekleşmeye başlamıştır (Karataş, 2007).

Vatandaş odaklı hizmet anlayışı, özellikle 1980lerden itibaren Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı ve onun uzantısı olan Toplam Kalite Yönetimi tekniğinin de uygulanmasıyla birlikte, kamu kurumlarınca sıkça benimsenir olmuştur (Henden ve Henden, 2005). Bu uygulama araçlarından birini de vatandaşların verilen hizmetlerin kalitesi konusundaki memnuniyetlerini ölçmek oluşturmaktadır. Vatandaş memnuniyeti kavramı aynı zamanda verimlilik göstergeleri arasında da sayılmaktadır (Torlak, 1999).

Demokrasinin gelişmesinde ve günlük yaşam için gerekli yerel hizmetlerin sağlanmasında önemli bir role sahip olan belediyelerin, bir yandan kaynaklarını etkili ve verimli kullanırken diğer yandan da vatandaşa kaliteli hizmet verebilmeleri gittikçe daha çok önem kazanmaktadır. Dolayısıyla, günümüzde belediyelerden beklenen, vatandaşların yaşam kalitesini, hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttırmalarıdır. Yerel yönetimler arasında özellikle belediyeler, halkın istediği ve memnun olacağı kalitede hizmetleri sunma zorunluluğuyla karşı karşıya kalmışlardır (Peker, 1996). Nitekim, belediye yönetimi, vatandaşların hizmet beklentilerini karşılayabildiği ölçüde seçimlerde destek görmektedir. Kaliteli kamu hizmetinin, vatandaşların kamu yönetiminden temel beklentileri arasına girmesiyle birlikte, kamu hizmetlerinde kalite kavramı, vatandaşlar gözüyle ölçülmesi ve kaliteyi etkileyen unsurların belirlenmesi önemli hale gelmiştir (Acartürk, 2001; Eken ve Demirkan, 1998).

Yerel yönetimlerin hemşerilerin katılımını sağlayarak, istek, sorun ve önerilerinden haberdar olup onlara duyarlı davranması, verilen hizmetler ve hizmet kalitesi konusunda vatandaş memnuniyetinin sağlanması yolunda ilk sırada yapılması gerekenler arasında gelmektedir. Diğer bir deyişle, yerel katılım, vatandaş memnuniyeti hedefi doğrultusunda belediyelerin öncelikli sorunlarının belirlenmesi ve işbirliği ile çözüm üretilebilmesi yolunda etkili bir araç olarak değerlendirilmektedir (Bryson, 2004; Gökçe, 1999). Özen (2009:2), yerel katılımı, yerel halkın istek ve ihtiyaçlarının çeşitli organizasyonlarla dile getirilmesi, bu organizasyonlarda yapılması gereken işlerin neler olabileceğinin belirlenmesi ve halkın bu işlerin getireceği maliyetlere ne ölçüde katılabileceğinin ortaya konulması şeklinde açıklamaktadır.

Türkiye’de yerel yönetimler düzeyinde halkın karar alma mekanizmalarına katılımı konusu günümüz kamu yönetiminde sıkça tartışılmaktadır. Bu bağlamda, halkın yerel yönetimlere katılımını sağlayacak mekanizmaların ve yöntemlerin sayısı da artmıştır. Kent konseyleri, mahalle meclisleri ve komiteleri, kamuoyu yoklamaları, meclis toplantılarına katılım, danışma kurulları başlıca katılım mekanizmaları arasında yer alırken (Adıgüzel, 2003), sosyal medya araçları, belediye websiteleri, online anketler gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı katılım araçları da giderek yaygınlaşmaktadır (Sobacı ve Karkın, 2013).

*Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ile yerel katılım davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Diğer bir deyişle, yerel katılımın, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algısına olan etkileri araştırılmaktadır.*

Bu amaçla çalışmada aşağıdaki alt hedefler de gerçekleştirilmiştir:

*- Vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarını ölçmek:*

Çalışmanın odak noktası, yani açıklanmak istenen “bağımlı değişken”, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarıdır. Bu algılar, Servqual metoduyla ölçülmektedir. Servqual metoduna göre hizmet kalitesi algısı, gerçekleşen hizmet kalitesinden duyulan memnuniyet ile beklenen hizmet kalitesi düzeyi arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Böylece, katılımcıların belediye hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri, hangi hizmet kalite unsurlarından ne derece memnun veya memnuniyetsiz oldukları da anlaşılmaktadır. Daha sonra bu algılar arasındaki farklılıkları açıklamak üzere, belediye hizmet kalitesi algılarının yerel katılım ve diğer unsurlarla olan ilişkisi incelenmektedir.

*- Vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarını etkileyen unsurları ortaya çıkarmak:*

Çalışmada yerel katılım ile belediye hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olması beklenmektedir. Yerel katılım, etkisi incelenmek istenen temel “bağımsız değişken”dir. Bu ilişkinin istatistiksel olarak test edilmesi sırasında, ayrıca belediye hizmet kalitesi algısını etkilemesi beklenen başka unsurlar da (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir durumu, mahallede oturma süresi, belediye başkanıyla ilgili algılar vb.) araştırmaya dahil edilmiştir. Dolayısıyla belediye hizmet kalitesi algılarına etki edebilecek diğer unsurlar da incelenmiş ve belediye hizmet kalitesi algılarıyla aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ortaya konulmuştur.

*- Vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini ve hizmet kalitesi memnuniyetlerini incelemek:*

Literatürde önerildiği üzere, hizmet kalitesi konusundaki algının ölçülmesinde, vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentileri ile gerçekleşen hizmet kalitesi memnuniyet algıları arasındaki farkı incelemek yaygın kullanılan bir tekniktir. Dolayısıyla çalışmanın alt hedeflerinden biri olarak, vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentileri ve hizmet kalite memnuniyetleri belirlenmiştir. Daha sonra beklentiler, gerçekleşen hizmetler konusundaki algılarla karşılaştırılarak, aradaki fark belediye hizmet kalitesi algısı olarak ortaya çıkarılmıştır.

*- Vatandaşların yerel katılım konusundaki algı ve davranışlarını incelemek:*

Çalışmada vatandaşların Nilüfer belediyesinin çeşitli karar alma süreçlerine ne düzeyde katılım gösterdikleri, hangi iletişim yöntemleriyle ve ne sıklıkta belediye ile iletişim kurdukları ve yerel katılım ve sonuçlarını nasıl algıladıkları araştırılmıştır.

*- Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyelerinin yerel katılım ve sonuçlarıyla ilgili algılarını incelemek*

Çalışmada, Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyelerinin yerel katılım ve sonuçlarıyla ilgili algıları incelenerek, yerel katılım sürecini yöneten ve süreçlerin içinde olan bireylerin gözünden yerel katılımın boyutları, etkileri, sorunları ve ilgili öneriler ortaya konulmuştur.

Araştırmada, yerel katılım konusundaki öncü uygulamalarıyla kamuoyunda tanınan Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesi örnek olay olarak incelenmiştir. Araştırma yöntemi olarak, önce kapsamlı bir literatür taraması yapılmış, sonra ölçekler geliştirilerek toplanan veriler üzerinde nicel ve nitel analizler gerçekleştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket ve derinlemesine mülakat teknikleri kullanılmıştır. Proje yürütücüsü tarafından geliştirilen anket aracı, Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden, mahalle nüfusunun genel nüfusa oranıtısı göz önüne alınarak her mahalleden rassal olarak seçilen 18 yaş ve üzeri toplam 500 kişiye, ArtıBir danışmanlık şirketinden hizmet alınarak 1-30 Mart 2017 tarihlerinde yüz yüze uygulanmıştır. Toplanan veriler proje yürütücüsü tarafından SPSS programıyla istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak betimsel analizler ve regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca, proje yürütücüsü ve proje bursiyeri, yerel katılım ve etkilerini incelemek amacıyla Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyeleriyle derinlemesine mülakatlar gerçekleştirmiş ve nitel olarak analiz etmiştir.

Vatandaşların belediye hizmetleri kalite algısının, memnuniyet seviyelerinin ve bunları etkileyen unsurların analiz edilmesi, hizmet kalitesini arttırıcı etkili politikalar üretilmesi konusunda ışık tutabilecektir. Ayrıca, hizmet kalitesini artırma açısından yerel katılım konusunda en etkili yöntemler, katılımın sonuçları, belediye hizmet kalitesine ne gibi

etkilerinin olduğu ve sorunlarının tespit edilmesiyle, çalışmanın yerel demokrasinin geliştirilmesi konusunda atılacak somut adımlara da yol gösterici olması beklenmektedir.

Aşağıdaki bölümlerde, önce literatür zeti sunulmakta, ardından araştırmanın metodolojisi ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Sonraki bölümde nitel ve nicel analiz sonuçları incelenmektedir. Çalışmanın sonuç bölümünde bulgular özetlenerek tartışılmakta ve politika önerilerinde bulunulmaktadır.

## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

### 2.1 Hizmet ve Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet; “ekonomik bir değer taşıyan, yer, zaman ve psikolojik olarak fayda sağlayan bir işlem, eylem veya sunum olarak” tanımlanabilir (Demirel vd., 2013:48; Murdick, 1990:4). “Hizmet kalitesi” ise, “Orn, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneği” olarak ifade edilmektedir (Demirel vd. 2013: 48; Usta ve Memiş, 2010:337).

Hizmet kalitesi kavramı farklı tanımlara sahip olmakla beraber, mevcut çalışmalarda genel olarak “beklentilere uygunluk durumu” olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi, çok boyutlu düşünülmesi gereken bir kavramdır. Literatürde hizmet kalitesinin boyutları şu şekilde sınıflandırılmakta ve açıklanmaktadır (Buttle, 1996: 8-25; Demirel vd. 2013: 49):

*Güvenilirlik:* Hizmetin zamanında, tarafsız, adil, hatasız, tutarlı, hizmet standartlarına, yasalara, kurumun ve müşterilerin menfaatlerine uygun şekilde sunulmasını ifade eder.

*İsteklilik (Karşılık verme):* alışanların hizmet verme konusunda her zaman ve her koşulda hazır ve istekli olmasını açıklar. Müşterilere, zamanında (dakik) ve uygun karşılık verme derecesini belirtir.

*Kifayet (Yeterlilik):* “Hizmet verenlerin gerekli mesleki bilgi ve yeteneğe sahip olma derecesi” ve “kurumun, hizmet sunabilmek için yeterli tecrübeye, kalifiye çalışana, hizmet üretimi için uygun özelliklerde mekana, yeterli sermayeye ve makine - teçhizata vs. sahip olma derecesi” anlamlarını ifade eder.

*Erişim (Ulaşılabilirlik):* Müşterinin işletme ile iliksi kurma kolaylığını ve yaklaşılabilirlik olcusunu içerir. Bu unsur; hizmet mekanının uygun yerde olmasını, çalışma saatlerinin uygun olmasını, telefonla ve internet benzeri araçlarla kuruma kolaylıkla ulaşılabilmesini, hizmet

almak için zorunlu olan bekleme süresinin makul olmasını, kurum yöneticileriyle görüşmenin kolay olmasını, müşteri önerilerinin ve şikâyetlerinin ciddi bir şekilde değerlendirilmesini vs. kapsar.

*İltifat:* Müşterilerle ilikside bulunan çalışanların kibar, saygılı ve dostane yaklaşımlarını içerir. Bununla birlikte, çalışanların temiz ve düzenli görünmeleri, hizmet sunmaktan duydukları memnuniyeti ifade etmeleri, müşteriye ilgi ve özen gösterme dereceleri vs. de bu kapsamda düşünülebilir.

*İletişim:* Bu boyut, müşterileri, anlayacakları bir dilden konuşarak bilgilendirmek, onları dinlemek, hatta kullanılan dilin müşterilere özel olarak ayarlanması (Her müşteriyle, ilgilerini, algılarını, beklentilerini, eğitim düzeylerini, kültürel özelliklerini ve müşterinin kuruma iliksin geçmiş deneyimlerini vs. dikkate alarak konumsak) anlamına gelmektedir.

*Emniyet (Güvenlik):* Verilen hizmetin, gerek can, mal ve çevre açısından gerekse hukuksal açıdan her türlü tehlike ve riskten uzak olması anlamına gelir. Bir baksa ifade ile hizmetin hiçbir şekilde şüphe, tehlike ve risk içermemesidir. Kurum, hizmetin tehlikelerden vs. arındırılması ile müşterilerin güvenliklerinin sağlanması için üzerine düşen görevleri yerine getirdiğini şüpheye hiç yer bırakmayacak şekilde ispatlayabilmelidir.

*Müşteriyi anlama:* Müşterinin tüm yanlarıyla (isimleri, iletişim bilgileri, sosyo-ekonomik özellikleri, sosyo-kültürel özellikleri, satın alma karar sürecindeki davranışları, beklentileri, ilgileri, algıları vb.) tanınması ve tanımlanabilmesidir.

*Fiziksel varlıklar (somut özellikler):* Hizmetin, fiziksel anlamda kanıtlanmasıdır. Hizmetin verildiği ortamın fiziksel özelliklerinin (bina, renk, tasarım, aydınlatma, ısıtma, temizlik, düzenlilik, estetik vb), personelin dış görünüşünün, kullanılan teçhizatın çağın ve hizmetin gereklerine uygunluğunun yanı sıra hizmetin somut (görülebilir) etkilerinin varlığını ifade etmektedir.

## **2.2 Belediye Hizmet Kalitesi ve Ölçülmesi**

Literatürde, belediye hizmet kalitesi, “vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark” olarak tanımlanmaktadır (Bozdağ vd, 2003, s.4).

Diğer benzer bir tanıma göre, belediye hizmet kalitesi, hizmet memnuniyetiyle ilişkili olarak, belediye hizmetlerinin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğudur (Peker, 1996). Diğer bir deyişle, “vatandaşların hizmeti aldıktan sonra o hizmetin kendilerinde yarattığı duygu olup, söz konusu hizmetten ne kadar tatmin olup olmadığının ifade edilmesidir” (Çiçek ve Doğan, 2009:203). Belediyeler için, kaliteli hizmet sunmak ve

vatandaşları memnun etmek, hem kaynakları verimli kullanmak hem de halkın desteğini devam ettirmek açısından önemlidir.

Belediyelerde hizmet kavramını ve ilgili kalite unsurlarını iç ve dış hizmetler olarak gruplandırmak mümkündür (Öztemel, 2001; Usta ve Memiş, 2010). Örneğin, belediye personelinin görevlerini yerine getirme biçimi, hizmet sunumu sırasında takındıkları tavır da verilen hizmetin kalitesinin bir başka boyutunu oluşturur (Peker, 1996).

Hizmetlerin fiziksel ürünlerden farklı soyut özellikleri sebebiyle, hizmet kalitesinin ölçümü zorlaşmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, vatandaşların hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olarak tanımlanabilir. Bu durum şöyle formüle edilebilir (Usta ve Memiş, 2010: 336):  $AHK = GHK - BHK$ . AHK; algılanan hizmet kalitesi, GHK; gerçekleşen hizmet kalitesi ve BHK; beklenen hizmet kalitesidir. Buradan hareketle, AHK "0" a eşit veya büyük olma durumunda, vatandaşın hizmet kalitesi algısının olumlu olduğu ifade edilebilir. AHK negatif ise, hizmet kalitesi algısı olumsuzdur.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlar olduğundan, beklentilerin vatandaşlara göre farklılık gösterebileceği beklenebilir. Yapılan çalışmalar, beklentileri etkileyen unsurlar arasında kişinin eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi vb. olduğunu göstermektedir.

Belediye hizmet kalitesi ölçümünde yaygınca kullanılan yöntem Servqual ölçeğidir. Bu yöntem, araştırma metodu kısmında ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

### **2.3. Yerel Katılım Kavramı**

Yönetişim yaklaşımının ve onun yansımalarından biri olan Yerel Gündem 21 programının da teşvikiyle, Türkiye'de yerel yönetimler düzeyinde halkın karar alma mekanizmalarına katılımı konusu günümüz kamu yönetiminde gittikçe önem kazanmaktadır. Bu bağlamda, halkın yerel yönetimlerde katılımını sağlayacak mekanizmaların ve yöntemlerin sayısı da artmıştır. Kent konseyleri, halk toplantıları, kamuoyu yoklamaları, meclis toplantılarına katılım, danışma kurulları başlıca katılım mekanizmaları arasındadır. Ayrıca, vatandaşlarla iletişim amacıyla sosyal medya araçları, belediye siteleri, online anketler gibi bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak katılımı teşvik eden yöntemler de giderek yaygınlaşmaktadır.

Yerel yönetimler, halka en yakın birimler olmaları, yerel halkın ihtiyaçlarını yerinde tespit edebilmeleri ve halkın sorumluluk duygusunun ve siyasal bilincinin gelişmesine katkıda

bulunmaları açısından demokrasi kültürünün yerleşmesinde önemli rol oynamaktadır (Görün, 2006). Öyle ki, yerel yönetimler, bireylerin kendi kendine yönetime katılabileceği en uygun ortam olarak nitelendirilmektedir (Ulusoy ve Akdemir, 2010). Yerel yönetimler günümüzde, Türkiye de dahil olmak üzere dünyanın pek çok yerinde, “yönetişim” kavramı çerçevesinde hızla yaşanan değişimin de etkisiyle daha demokratik ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemeyi kendine hedef edinmiştir. Bu yeni hedef, kent yönetiminin sadece seçilmiş organlar yoluyla değil, yöneticiler ve toplumun çeşitli kesimleri arasında iki yönlü etkileşim ve müzakere şeklinde gerçekleşmesini ve bu amaç doğrultusunda ortaklaşa karar alma ve ortak çıkarlar belirlenmesini sağlayacak araçlar oluşturulmasını öngörmektedir (Toksöz, 2011, Başaran, 2008). Bu doğrultuda yerel yönetimlerdeki önemli reform unsurlarından biri haline gelen yerel katılım olgusunun faydaları şu şekilde sıralanmaktadır: Yerel katılım, halk ile yönetimi birbirine yaklaştırabilir, uzlaşma sağlanmasını, kolektif kararların kabulünü kolaylaştırabilir, yerel düzeyde dayanışma ve iş birliğini geliştirebilir (Gökçe, 1999). Katılımın yeterli düzeyde gerçekleşmemesi durumu, yerel düzeyde alınan kararların temsil gücünün azalmasının yanında hizmetlerin gelişmemesi, yetersiz, verimsiz ve etkisiz kalması riskini de taşımaktadır (Aydın, 2007). Bu açılardan, yerel yönetimlerce ve halk tarafından katılım mekanizmalarının ne derece benimsendiği, ne derece etkili olduğu, sonuçlarının ne olduğu, yerel katılımın ne derece gerçekleştiği ve önündeki engellerin neler olduğu soruları hem kamu yöneticileri hem de akademisyenler açısından irdelenmekte olan güncel araştırma sorularıdır.

Literatürde yerel katılımın çok çeşitli tanımları ve boyutlarından söz edilmektedir. En basit haliyle yönetime katılma, “bireylerin kendileri veya yaşadıkları toplumla ilgili konularda alınacak olan kararların ve ortaya çıkan sorunların çözümünde söz sahibi olmaları ve yöneticilerle etkileşim halinde bulunmaları süreci” olarak tanımlanabilir (Eroğlu, 2006: 192). Diğer bir tanıma göre katılım “bir kararın hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve uygulanması aşamalarından birine, bir kaçına veya bütününe o kararlardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenecek kişilerin güçleri oranında katkıda bulunması” anlamına gelmektedir (Demir-Acar, 2002: 237). Özen (2009:2), katılımı yerel demokraside yerel halkın istek ve ihtiyaçlarının çeşitli organizasyonlarla dile getirilmesi, bu organizasyonlarda yapılması gereken işlerin neler olabileceğinin belirlenmesi ve halkın bu işlerin getireceği maliyetlere ne ölçüde katılabileceğinin ortaya konulması şeklinde açıklamaktadır. Benzer şekilde, yerel katılımın şehir yönetimi ve yerel yönetimlerle ilgili konularda yerel aktörlerin sürece dahil edilmesi ve bunun bir mekanizmayla kurumsallaşması anlamında kullanımları mevcuttur (Akdoğan, 2008: 44). Köseoğlu (2006) yerel katılımı, bir toplulukta yaşayan bireylerin yerel organlarını seçmeleri ve bu organlar tarafından alınan kararları doğrudan etkilemeleri süreci olarak tanımlamaktadır (Yıldırım vd., 2011). Ayrıca katılım, birlikte-belirleme (co-

determination), ortak-yönetim (cogestion), çoklu yönetim (democratic-participation managment), çok aktörlü yönetim (yönetişim=governance) gibi değişik kavramlarla da eşleştirilebilmektedir (Bulut, 2000). Tüm bu tanımlar değerlendirildiğinde ortaya çıkan sonuç, katılımın halkın sadece temsilcilerini seçmesinden ibaret olmadığı, yönetimde aktif ve doğrudan söz sahibi haline gelmesinin gerçekleştiği bir olgu olduğudur (Çevikbaş, 2008: 72; Yıldırım vd., 2011).

Bu tanımların yanı sıra, katılım konusundaki kuramsal çerçeveyi oluştururken, katılımın kimler tarafından, hangi mekanizmalarla, ne sıklıkta, hangi seviyede, hangi süreçlerde, hangi sınırlarla gerçekleştiğinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu konudaki önemli kuramsal çalışmalardan biri Macintosh (2004) tarafından gerçekleştirilmiştir ve mevcut çalışmada da bu kavramsal çerçeveden yararlanılmıştır. Macintosh (2004: 3,4), katılım olgusunun çok boyutlu incelenmesi gerektiğini ileri sürmüştü ve bu boyutları, katılımın seviyeleri, ne zaman (karar alma sürecinin hangi aşamalarında) gerçekleştiği, kimler tarafından gerçekleştiği, hangi mekanizmalar yoluyla gerçekleştiği, sınırlarının ne olduğu, sonuçlarının ne olduğu şeklinde tanımlamıştır.

Katılımın seviyeleri, tek yönlü bilgilendirme (information), danışma (consultation) ve aktif katılım (active participation) olarak açıklanmıştır. Macintosh'a göre katılımın ne zaman gerçekleşebileceğine dair karar alma süreci aşamaları ise şunlardan oluşmaktadır: yerel sorunların/ihtiyaçların belirlenmesi, ilgili çözümlerin belirlenmesi, çözümler arasından seçim yapılması, çözüm seçeneğinin uygulanması, seçeneğin sonuçlarının değerlendirilmesi. Bu süreçlerin her biri için yerel katılım olgusunu incelemek mümkündür. Katılımcıların kimler olduğu sorusu bu kavramsal çerçevenin diğer bir boyutunu oluşturmaktadır. Vatandaşlar, sivil toplum örgütleri, kent konseyleri, özel kuruluşlar, üniversiteler, meslek kuruluşları katılım bağlamında değerlendirilebilecek aktörlerden bazılarıdır. Bununla ilgili olarak, katılımcıların ne derece toplumu temsil ettiği sorusu da incelenmesi gereken bir olgudur. Katılımın hangi yöntem ve mekanizmalarla gerçekleşebileceği diğer önemli unsuru oluşturmaktadır. Kent konseyleri, mahalle meclis ve komiteleri, kamuoyu yoklamaları, meclis toplantılarına katılım, danışma kurulları, seçilmişleri görevden düşürme, önemli konularda halka danışma, çevre sorunlarıyla ilgili olarak yargıya başvurma, halkın çeşitli konularda yakınmaları ve kentsel toplumsal hareketler başlıca katılım mekanizmaları arasındadır (Kozan, 2002: 84; Adıgüzel, 2003: 49). Ayrıca, vatandaşlarla iletişim amacıyla sosyal medya araçları, belediye siteleri, online anketler gibi bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak katılımı teşvik eden yöntemler de giderek yaygınlaşmaktadır. Bu boyutlar bağlamında gerçekleşen katılımın sınırlarının ne olduğunun bilinmesi katılımın incelenmesinde dikkat edilmesi gereken diğer önemli bir noktadır (Macintosh, 2014:4). Vatandaşlar katılım sürecinde ne yapabilir, ne



yapamaz, ilgili prosedürler nelerdir? Son olarak, katılımın sonuçları nasıl değerlendirilebilir, işleme konabilir gibi sorular, bu çerçevede tartışılan sorulardır.

## 2.4 Türkiye’de Yerel Katılım

Türkiye’de belediye yönetimine katılım denilince akla gelen temel mekanizmalardan biri Kent Konseyleri olmaktadır. Kent konseylerinin varlığı 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 76. Maddesine dayanmaktadır.

5393 sayılı kanun ile yasal açıdan bir statü kazanan kent konseyleri ile, yönetimin birlikte alınan kararlar ile gerçekleşmesi konusunda önemli adımlar atılmıştır. Belediye Kanunu ile ortaya çıkan bu yapı, 2006 yılında çıkarılan Kent Konseyi Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. Yönetmeliğe göre, “Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır.” (Kent Konseyi Yönetmeliği, 2006).

2009 yılında ise bu yönetmelik üzerinde bazı değişiklikler yapılmıştır. Temel olarak, bu yönetmelik ile kent konseylerinin kuruluş açısından ve de karar alma süreci açısından nasıl bir yol izlemesi gerektiği anlatılmaktadır. Buna ek olarak, temel amaç olan yerel yönetime olan katılımın artırılması konusunda kent konseylerinin sahip olması gereken temel özellikler belirtilmektedir.

Kent Konseyleri temel olarak kanunun kendisinden beklediği görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. Bu görevlerin başında da yönetim aşamasında farklı aktörlerin katılımını sağlaması gelmektedir. Bu görevinin yanı sıra, denetleyici bir görevi de vardır fakat yaptırım gücünden yoksundur. Kent konseyleri daha çok bir danışma kurulu işlevi görmektedir. Aldığı kararlar belediye meclisine iletilmekle birlikte herhangi bir bağlayıcı hüküm içermemektedir. Bu kararlar belediye meclisi tarafından hiç incelenmeden reddedilebileceği gibi, belli bir incelemeden sonra da olumsuz olarak değerlendirilebilir. Bu açıdan bakıldığında kent konseylerinin düşünülenin aksine çok da güçlü olmadığını anlaşılmaktadır (Erkul vd., 2013).

Kent konseylerinin işleyiş açısından sahip olduğu temel sorunlar, sahip olduğu mali kaynakların bulunduğu bölgenin belediyesine bağlı olması ve tüzel kişiliği ve bağımsız bir şekilde bütçe oluşturma gücünün olmamasıdır (Bozkurt, 2014).

Kent Konseylerinin yanı sıra, halk kurultayları, halk günleri, proje demokrasisi, semt danışma meclisleri, muhtar toplantıları, kamuoyu yoklamaları, katılımcı bütçe uygulamaları ve e-belediyeçilik gibi katılım yöntemlerinin de Türkiye’de uygulandığı izlenmektedir. Bununla beraber, yerel katılımın yeterli düzeyde olduğunu söylemek güçtür (Çetinkaya ve Korlu, 2012).

#### **2.4.1 Nilüfer Belediyesi Yerel Katılım Uygulamaları**

Çalışmada Bursa Nilüfer Belediyesi örnek olay olarak incelendiğinden, bu belediyedeki katılım uygulamalarından bu bölümde kısaca bahsedilecektir.

Nilüfer Belediyesindeki başlıca katılım mekanizmaları arasında Kent Konseyi, Nilüfer Kadın Meclisi ve Nilüfer Gençlik Meclisi yer almaktadır. Bu bağlamda kurulan çalışma grupları kent adına afet organizasyon, arazi kullanımı ve çevre, çocuk ve spor, eğitim, el sanatları, emekliler, engelliler, gençlik, hayvan hakları, kadın, okuma, sağlık, spastik engelliler, tarih-kültür-felsefe, tiyatro, tüketici hakları konularında çeşitli projeler geliştirerek uygulamaya koymaktadır.

Nilüfer Belediyesinin öncülüğünü yaparak 2009 yılında başlattığı bir diğer katılım uygulaması Mahalle Komiteleridir. Nilüfer Kent Konseyi tarafından uygulanmakta olan Mahalle Komiteleri projesinin amacı, mahalle ölçeğinde bir yönetim birimi oluşturulması ve bu suretle karar alma süreçlerine hemşerilerin etkin katılımının sağlanmasıdır.

Mahalle Komiteleri’nin “Doğal ve seçilmiş” olmak üzere iki tür üyesi vardır. Muhtar, azalar, mahallede ikamet eden okul aile birliği temsilcisi, aile sağlığı merkezi temsilcisi, mahalle bazında faaliyet yürüten STK’ların (dernek, birlik, kulüp, kooperatif vb.) temsilcileri, ilkokul, ortaokul ve liselerden mahallede ikamet eden birer öğrenci temsilcisi doğal üye olarak komiteye katılırlar. Seçilmiş üyeler ise 30 Mart 2014 yerel seçimlerinde oy kullandıkları sandıktan aday olarak ve oy kullanarak, her sandıktan bir kişinin seçilmesi suretiyle oluşur. Doğal üye sayısı kadar sandık temsilcisi çıkmayan mahallelerde doğal üye sayısı kadar komite üyesi seçilir. Seçimlerde 1/3 oranında kadın kotası, 1/3 oranında genç kotası (18-29 yaş), eğer aday varsa 1/5 oranında engelli kotası ile 1/5 oranında LGBTİ kotası aranmaktadır. Kotalar mahalle genelinde uygulanmaktadır. Komite kararları ikna yöntemiyle alınmaktadır (Nilüfer Kent Konseyi, 2016). Mahalle Komiteleri’nin yasal dayanağı 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun “Hemşeri Hukuku” başlıklı 13. Maddesi ve “Mahalle ve Yönetimi” başlıklı 9. Maddesidir.

“Mahalle Komiteleri, mahallenin ortak ihtiyaçlarını belirlemek, mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek, belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek,

mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek, diğer kurumlarla işbirliği yapmak ve mahallelinin kamu yönetimlerinin karar süreçlerine katılımını sağlamak konularında çalışmalar yürütür, mahallesiyle ilgili önceliklere karar verir ve projeler üretir. Toplantı, eğitim, proje ve benzeri konularda Nilüfer Kent Konseyi'nden destek alır.” (Nilüfer Kent Konseyi, 2016).

Nilüfer Kent Konseyi, Kadın Meclisi, Gençlik Meclisi ve Mahalle Komitelerinde alınan kararlar doğrudan Nilüfer Belediye Meclisi gündemine taşınmaktadır.

## **2.5 Yerel Katılım ve Belediye Hizmet Kalitesi Algısı İlişkisi**

Yeni Kamu Yönetimi anlayışının 1980lerden itibaren kamu kurumlarınca benimsenmeye başlamasıyla birlikte, vatandaş beklentilerini karşılamayan kamu hizmetlerinin kaliteli olamayacağı fikri yaygınlaşmıştır. Bu da kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri odaklı uygulamaları beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte, kamu hizmetlerinin kalitesiyle ilgili vatandaşların algılar da önem kazanmıştır. Ayrıca, vatandaş memnuniyetini sağlayan unsurlardan birinin yerel katılım olduğu öne sürülmüştür (Peker, 1996).

Yerel yönetimlerin hemşerilerin katılımını sağlayarak, istek, sorun ve önerilerine duyarlı davranması, verilen hizmetler konusunda vatandaş memnuniyetinin sağlanması yolunda ilk sırada gelmektedir. Ayrıca, yerel katılım, belediyelerin öncelikli sorunlarının belirlenmesi ve işbirliği ile çözüm üretilebilmesi yolunda etkili bir araç olarak görülmektedir (Gökçe, 1999; Peker, 1996). Yerel hizmeti tüketenler hemşeriler olduğundan, halkın istediği hizmetlerin ve hizmet kalitesinin gerçekleştirilmesi, halkın belediye kararlarına katılımının sağlanmasıyla mümkündür (Peker, 1996).

Yerel katılımın, belediye hizmet kalitesi algılarına iki şekilde olumlu etki yapması beklenmektedir. İlk olarak, yerel katılım sonucu vatandaşların istek, şikayet ve önerilerinin alınan kararlarda göz önüne alınması durumunda, vatandaşların belediyeden hizmet ve kalite beklentileri daha kolay karşılanabilmektedir. Bu nedenle, hizmet kalite memnuniyeti düzeyi, beklenti düzeyinin üzerine çıkarak belediye hizmet kalitesi algısına olumlu yansıtılabilmektedir. İkinci olarak, literatürde de belirtildiği üzere, hemşerilerin yerel katılımı, belediyenin kaynaklarını daha etkili ve verimli bir şekilde kullanmasına, eksikliklerini görmesine, temel ihtiyaçları ve hizmet önceliklerini belirlemesine ve kendisini geliştirmesine olanak sağlayabilir. Bu nedenle, yerel katılım, belediye hizmet kalitesini geliştirici bir potansiyele sahiptir. Buradan yola çıkarak, yerel katılımın yaygın olduğu yerlerde, belediye hizmet kalitesinin ve bununla ilgili olumlu algıların da yüksek olması beklenebilir.

## 2.6 Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümüyle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Belediye hizmet kalitesi ve ilgili algılarının ölçülmesi üzerine ulusal ve uluslararası literatürde çok sayıda çalışmaya rastlamak mümkündür. Yetki ve sorumlulukları gittikçe artan belediyelerin, etkinliğinin ve sundukları mal ve hizmetlerin kalitesinin artmasının daha önemli hale gelmesiyle, ülkemizde de bu konuda çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Nangır, 2007; 120). Bu çalışmalar ve bulguları aşağıda özetlenmektedir.

Gümüšoğlu ve Erdem, Kavrukkoca, Ozdağoğlu (2003)'nun Muğla ilinde gerçekleştirdiği ve Servqual modelini kullandıkları çalışmada, belediye hizmetleri; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme, imar, denetim, ulaşım, fiziksel, sorumluluk, itimat, ve finans olmak üzere 11 boyutta incelenmiştir. Muğla belediyesinin hizmet kalitesi en yüksek bulunan ilk beş hizmet boyutu; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar, en başarısız olunan ilk üç hizmet boyutu ise, finansal hizmetler, itimat ve sorumluluk olarak tespit edilmiştir. Ayrıca Muğla halkının belediyeden memnuniyetinin her hizmet boyutunda yaşa göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Ek olarak, bazı hizmet boyutlarında cinsiyete göre ve meslek guruplarına göre algılama farklılıkları mevcuttur.

Yüksel vd. (2004) tarafından Tokat Belediye'si için yapılmış bir araştırmada vatandaşların belediye hizmet algıları üzerinde faktör analizi yapılarak hizmet boyutları; belediye personelinin tutum ve davranışları, temizlik, ekonomik faktörler, ulaşım hizmetleri, fen ve imar hizmetleri, doğal çevreyi koruma, üretim faktörleri yeterliliği, halk sağlığı ve güvenliği, vergi toplama, içme suyu temizliği ve ıslahı başlıkları olarak belirlenmiş ve bu faktörler önem sırasına göre sıralanmıştır. En önemli ilk üç faktörün belediye personelinin tutum ve davranışları, temizlik hizmetleri ve ekonomik faktörler olduğu bulunmuştur. Ayrıca cinsiyet ile fen ve imar hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Önceki çalışmanın bulgularına benzer şekilde vatandaşların genel hizmet kalitesi algıları ile yaşları arasında "belediye personelinin tutum ve davranışları" hizmet boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ek olarak, eğitim düzeyi yüksek olanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Gümüş ve Keloğlu (2002)'nin, Çanakkale Belediyesi'nin hizmet kalitesinin seviyesini belirlemek üzere Servqual ölçeğini kullanarak yaptığı çalışmada, kalite ve memnuniyet seviyesinin ortalama bir değerde olduğu belirlenmiş ve yöneticiler ve hizmet personelinin eğitim seviyesinin yükseltilmesi konusunda öneriler yapılmıştır.

Bozlağan (2004), merkezi hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütülen hizmetler konusundaki algıları incelediği çalışmasında belediyelerin halkın duyduğu tatmin düzeyi açısından en başarılı yönetim birimleri olduğunu ortaya koymuştur.

Topçu ve Dökmeci (2005), İstanbul'un değişik mahallerinde vatandaşların hizmet kalitesi memnuniyetini ölçmüşler ve geleneksel ve modern mahallelerin memnuniyetlerin konusunda anlamlı farkların olduğunu tespit etmişlerdir.

Duman ve Yüksel (2008) tarafından Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada; vatandaşların memnuniyet düzeyinin düşük bulunduğu hizmetler, belediyenin toplu taşıma hizmetleri, cadde ve sokakların yayalar için yeterli genişlikte olmamaları ve seyyar ve semt pazarı denetimlerinin yetersiz olduğudur.

Usta vd. (2009) tarafından Giresun il merkezinde gerçekleştirilen belediye hizmet kalitesi algılarının ölçülmesine yönelik çalışmada, seçmenlerin bilgilendirilmesi ve önemsenmesi diğer faktörlerden daha önemli bir belediye hizmeti olarak ortaya çıkmıştır.

Kara ve Gürcü (2010)'nün Yozgat Belediyesi'nin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesiyle ilgili vatandaş memnuniyet düzeylerini ölçtükleri çalışmalarında sosyal sorumluluk, Yozgat'ın tanıtılması ve yeşil alan konusundaki çalışmalar memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, belediyenin ve belediye çalışanlarının fiziksel görünümünün ve yol ve otopark konularının ise memnuniyet düzeyinin düşük olduğu alanlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Orhan (2016), Keçiören Belediyesi hizmet kalitesini incelediği çalışmasında, Servqual skorunun yüksekte düşüğe doğru fiziksel özellikler, güven, empati, heveslilik, güvenilirlik şeklinde sıralandığını ve skora göre sunulan hizmet kalitesinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

Ayrıca, Kasarda ve Janowitz (1973), uzun süre ile aynı ilçede ikamet etmeyle hizmet memnuniyeti arasında pozitif ilişki olduğunu tespit etmiştir. Galster ve Hesser (1981) ise, yüksek gelire sahip olmanın, ileri yaşta olmanın ve aynı ilçede uzun süre ikamet etmenin memnuniyeti arttırdığını bulmuşlardır. Bernhard (2009), vatandaşların belediye hizmetlerine kolay erişiminin belediye hizmet kalitesini olumlu etkilediğini vurgulamıştır. Folz (2004)'un yaptığı çalışmaya göre, belediye hizmet kalitesinin artırılmasında karar alma süreçlerine halkın katılımı önemli unsurlar arasındadır.

### 3. YÖNTEM

Çalışmanın temel hipotezi, yerel katılım ile belediye hizmet kalitesi algıları arasında pozitif bir ilişki olduğudur. Çalışma, Bursa İli Nilüfer belediyesini örnek olay olarak ele almaktadır. Bursa'nın Nilüfer ilçesi, 415818 nüfusuyla Bursa'da nüfus yoğunluğunun en çok olduğu ilçelerden biridir. Ayrıca, en çok göç alan ilçeler arasında yer almaktadır. Çalışmada, yerel katılımın ve ilgili algıların belediye hizmet kalitesi algılarına olan etkisi araştırılmak istendiğinden, çeşitli katılım mekanizmalarını etkin bir şekilde kullandığı ve mahalle komiteleri gibi öncü uygulamalara imza attığı kamuoyunca bilinen bir belediye olan Nilüfer Belediyesi örnek olay olarak incelenmek üzere seçilmiştir.

Nilüfer Belediyesi, özellikle Kent Konseyinin aktif çalışmaları ve öncü oldukları mahalle komiteleri girişimi ile bilinen bir belediyedir. Ayrıca, ilçe belediyesi boyutunda hem vatandaşların günlük hayatlarını doğrudan etkileyen yerel hizmetlere ilişkin gözlem ve algılarının daha yoğun olabileceği hem de hemşerilerin yaşanılan yeri sahiplenme duygularının ve yerel katılım isteklerinin daha gelişmiş olabileceği varsayılarak, yerel katılımın, belediye hizmet kalitesi algılarının ve ikisi arasındaki ilişkinin incelenmesi açısından bu tip bir örnek olay incelemesinin avantaj sağlayabileceği düşünülmüştür.

Araştırmada nicel ve nitel yöntemler kullanılmıştır. Araştırmada açıklanmak istenen bağımlı değişken, Nilüfer belediyesi sınırlarındaki 64 mahallede ikamet eden 18 yaş ve üzeri vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarıdır. Temel bağımsız değişken ise, hemşerilerin Nilüfer belediyesi yönetimine yerel katılım düzeyleri ve katılım yöntemleridir. Bu bölümde, araştırmada kullanılan veri toplama ve analiz yöntemleri ile analizlerde kullanılan değişkenlerin nasıl ölçüldüğü detaylı şekilde açıklanmaktadır.

#### 3.1 Veri Toplama Süreci ve Araçları

Çalışmada vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ve yerel katılım davranışı ve katılım algılarının ölçümü için veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket kullanılmıştır. Anket aracını geliştirmek üzere, proje yürütücüsü ve bursiyer tarafından ulusal ve uluslar arası çalışmaları içeren kapsamlı bir alan yazın taraması gerçekleştirilmiştir. Tarama sonucunda geliştirilen anket ölçeği pilot teste tabii tutulmuş, gerekli düzeltmeler yapılarak son haline getirilmiştir. Anketin uygulanması için proje yürütücüsü tarafından hizmet alımı yapılarak, anket Artı Bir Araştırma isimli profesyonel bir araştırma şirketince, 1 Mart – 30 Mart 2017 tarihleri arasında Nilüfer belediyesi sınırları içerisindeki 64 mahallede ikamet eden 500 vatandaşa yüz yüze uygulanmıştır. Toplanan veriler proje yürütücüsü tarafından nicel olarak analiz edilmiştir. Evren ve örneklem seçimi aşağıda açıklanmaktadır.

Anket aracı iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, katılımcıların demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri belirlemeye yönelik soruların ardından belediye hizmet kalitesi beklentilerini, gerçekleşen hizmet kalitesiyle ilgili memnuniyetlerini, ayrıca belediye hizmetleriyle ilgili beklenti ve memnuniyetlerini ölçmeye yönelik, alan yazın taraması ışığında oluşturulan Likert ölçekli sorular yer almaktadır. İkinci bölüm, katılımcıların yerel katılımı ile ilgili algılarını ve yerel katılım davranışlarını ölçmeye yönelik Likert ölçekli sorular ve bir açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Uygulanan anket aracının tamamı Ek-1 de verilmektedir.

Çalışmada ayrıca, Nilüfer Belediyesinde yerel katılımın nasıl ve ne derece gerçekleştiğini, belediye hizmet kalitesini nasıl etkileyebildiğini, yerel katılımı ile ilgili sorunların neler olduğunu ve katılımın nasıl geliştirilebileceğini katılım sürecini yönetenlerin gözünden ayrıntılı bir şekilde değerlendirmek amacıyla, proje yürütücüsü ve proje bursiyeri tarafından Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komitesi üyeleri arasından seçilen 23 kişi ile yüz yüze derinlemesine mülakatlar yapılmıştır.

### **3.2 Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden 18 yaş ve üzeri hemşerilerdir. 2016 nüfus sayımına göre evren 415818 kişiden oluşmaktadır. Baş'ın (2006), farklı evren büyüklükleri ve hata düzeyleri için oluşturduğu örneklem büyüklükleri tablosu, ana kütle büyüklüğünün 100 bin den fazla olması durumunda,  $\pm$  %5 örnekleme hatasına göre 500 örneklem sayısının yeterli olacağını göstermektedir. Dolayısıyla çalışmada örneklem büyüklüğü 500 olarak belirlenmiştir.

Anketler, danışman şirket tarafından Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden, mahalle nüfusunun ilçe genel nüfusuna oranı da göz önüne alınarak her mahalleden 6 ila 12 kişi olacak şekilde rassal olarak seçilen, 18 yaş ve üzeri toplam 500 hemşeriye yüz yüze uygulanmıştır.

Mülakat yapılan kişiler, Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, konsey çalışanları ve mahalle komiteleri üyeleri arasından rastgele seçilen 23 kişiden oluşmaktadır. Görüşmeler 2017 Haziran ve Ekim aylarında proje yürütücüsü ve bursiyerin ayrı ayrı konseyi ziyaret etmesi yoluyla gerçekleştirilmiştir. Mülakat soruları Ek-2 de verilmektedir. Görüşülen kişilerin pozisyonları şu şekildedir:

- Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Başkanı
- Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Genel Sekreteri
- Muhtar
- Muhtar azası

- Mahalle Komiteleri Sorumlusu
- Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Kolaylaştırıcısı
- Gençlik Meclisi Üyesi
- Kadın Meclisi Görevlisi
- Mahalle Komiteleri Koordinatörü
- Mahalle Komiteleri Delegesi + Üyesi
- Mahalle Komiteleri Üyesi + Mahalle Komiteleri Yönetim Kurulu Görevlisi
- Mahalle Komiteleri Üyesi
- Emekliler Çalışma Grubunda Görevli
- Muhtar
- Mahalle Komiteleri Seçilmiş Üye
- Mahalle Komiteleri Seçilmiş Üye
- Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Kolaylaştırıcısı
- Mahalle Komiteleri Üyesi + Emekliler Çalışma Grubunda Görevli
- Kadın Meclisi Görevlisi
- Emekliler Çalışma Grubunda Görevli
- Gençlik Meclisi Üyesi
- Mahalle Komiteleri Doğal Üyesi
- Mahalle Komiteleri Ofis Sorumlusu

### 3.3 Araştırmada Kullanılan Değişkenler ve Ölçümleri

#### 3.3.1 Belediye Hizmet Kalitesi Değişkeni

Araştırmada kullanılan temel açıklanan değişken, bireylerin *belediye hizmet kalitesi* algısıdır. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan birçok model (algılanan toplam kalite modeli, servqual, servperf, veri zarflama analizi, kritik olay yöntemi, hizmet barometresi, v.s.) mevcuttur (Eleren vd., 2007). Bununla beraber, bu tekniklerden en yaygın olanı Türkiye’de belediye hizmetlerinde kalitenin ölçümü ile ilgili yapılmış çoğu çalışmada da kullanılan Servqual metodudur. Servqual metoduna göre hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi memnuniyeti arasındaki fark anlamına gelmektedir. Memnuniyetin beklentiden yüksek olması, yani Servqual skorunun 0 ve üzeri olması durumunda verilen hizmetin kaliteli olduğu söylenebilmektedir. Mevcut çalışmada da bu yöntem kullanılmıştır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından 1985 yılında geliştirilen servis kalite ölçeği (Parasuraman vd. 1985), müşteri beklentilerinden yola çıkarak, hizmet kalitesini belirleyen on boyut içermektedir. Bunlar:



1. Somut Özellikler: Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
2. Güvenilirlik: Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
3. Heveslilik: Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
4. Yeterlilik: Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
5. Nezaket: müşteri ile doğrudan iliksi kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması.
6. İnanılabilirlik: Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olması,
7. Güven: çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
8. Erişim: Gerekğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
9. İletişim: Anlayabileceği dilden müşterinin bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
10. Empati: çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Daha sonra bu boyutlar PZB tarafından birleştirilerek, ölçek beş boyuttan oluşur hale getirilmiştir: Fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, empati ve güven. Mevcut çalışmada kullanılan ölçek, bu boyutlar göz önünde bulundurularak vatandaş kalite beklentilerini ve kalite memnuniyetlerini ölçmeye yönelik 15'er sorudan oluşturulmuş ve 5'li Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Çalışmada değerlendirilen hizmet kalite boyutları şunlardır:

#### FİZİKSEL ÖZELLİKLER

- Belediye hizmet binalarının modern görünüşlü olması
- Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması
- Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi

#### GÜVENİLİRLİK

- Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi
- Hizmet sunumunda adil olma
- Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme

#### EMPATİ

- Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme
- Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme
- Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi

#### HEVESLİLİK

- Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması
- Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması

- Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi

#### GÜVEN

- Araç-gerecin yeterli olması
- Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması
- Belediye hizmet binalarının yeterli olması

Belediye hizmet kalite algısı, diğer bir deyişle Servqual skoru, çalışmaya katılan her birey için ayrı hesaplanmıştır. Her kalite boyutu için, hizmet memnuniyeti skorundan hizmet beklentisi skoru çıkarılmış ve bu şekilde hesaplanan boyutların Servqual skorlarının aritmetik ortalaması alınarak bireylerin hizmet kalitesi algısı değişkeni oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirlik skoru olarak Alpha değeri 0,76 bulunmuştur. Bu değere göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahip kabul edilmektedir.

#### 3.3.2 Belediye Hizmet Kalitesi Beklentisi Değişkeni

Servqual skorunun oluşturulması için gerekli değişkenlerden biri *hizmet kalite beklentisidir*. Alan yazında hizmet kalite beklentisi, hizmetin bireyler için önem derecesi olarak kavramsallaştırılmış ve ölçülmüştür (Lu ve Wu, 2010; Mohebifar vd., 2016). Dolayısıyla bu değişken, anketteki “Aşağıdaki belediye hizmetleri ve kalite unsurları sizin için NE KADAR ÖNEMLİDİR? Lütfen 1= “Hiç önemli değil”, 5= “Çok önemli” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.” sorusuna verilen cevaplar kullanılarak 1-5 arası bir değer alacak şekilde oluşturulmuştur. Katılımcılardan yukarıda belirtilen hizmet kalite boyutlarının önem derecesini değerlendirmeleri istenmiştir. Her bir boyut için hesaplanan değerlerin aritmetik ortalaması alınmıştır.

Ölçeğin güvenilirlik skoru olarak Alpha değeri 0,90 bulunmuştur. Bu değere göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahip kabul edilmektedir.

#### 3.3.3 Belediye Hizmet Kalitesi Memnuniyeti Değişkeni

Servqual skoru hesaplaması için oluşturulan diğer bir değişken, *gerçekleşen hizmetle ilgili kalite memnuniyeti*dir. Bu değişkenin oluşturulması için anketteki “NİLÜFER BELEDİYESİYLE İLGİLİ aşağıda okuyacağım hizmetlerden ve kalite unsurlarından NE DERECE MEMNUNSUNUZ? Lütfen 1= “Hiç memnun değilim”, 5= “Çok memnunum” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.” sorusu kullanılmış ve değişken 1-5 arası bir değer alacak şekilde oluşturulmuştur. Katılımcılardan yukarıda belirtilen 15 hizmet kalite boyutuyla ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirmeleri istenmiştir. Her bir boyut için hesaplanan değerlerin aritmetik ortalaması alınmıştır.

Ölçeğin güvenilirlik skoru olarak Alpha değeri 0,93 bulunmuştur. Bu değere göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahip kabul edilmektedir.

### 3.3.4 Belediye Hizmetlerinin Önem Düzeyi Değişkeni

Çalışmada değerlendirilen algılardan biri de çeşitli *belediye hizmetlerinin bireyler için önemidir*. Her bir hizmetin önem düzeyini ölçmek üzere oluşturulan değişkenler, “Aşağıdaki belediye hizmetleri ve kalite unsurları sizin için NE KADAR ÖNEMLİDİR? Lütfen 1= “Hiç önemli değil”, 5= “Çok önemli” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.” sorusuna verilen cevaplar kullanılarak 1-5 arası bir değer alacak şekilde oluşturulmuştur. Katılımcılardan aşağıda verilen belediye hizmetlerinin kendileri için önem derecesini değerlendirmeleri istenmiştir:

- Belediyenin online hizmet vermesi
- Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi
- Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri
- Belediyenin temizlik hizmetleri
- Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler
- Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri
- Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması
- Halk sağlığı için yeterli denetim yapma
- Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri
- Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri
- Belediyenin zabıta hizmetleri
- Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler
- Park ve yeşil alan düzenlenme hizmetleri
- Belediyenin sağlık ve spor merkezleri olanakları
- Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması
- Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri

### 3.3.5 Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Değişkeni

Her bir hizmet için memnuniyet düzeyi değişkeni oluşturulması için anketteki “NİLÜFER BELEDİYESİYLE İLGİLİ aşağıda okuyacağım hizmetlerden ve kalite unsurlarından NE DERECE MEMNUNSUNUZ? Lütfen 1= “Hiç memnun değilim”, 5= “Çok memnunum” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.” sorusu kullanılmış ve değişkenler 1-

5 arası bir değer olacak şekilde oluşturulmuştur. Katılımcılardan yukarıda belirtilen belediye hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirmeleri istenmiştir.

### 3.3.6 Yerel Katılım Algıları Değişkenleri

*Yerel katılımın önemi* konusundaki algıyı ölçmek üzere oluşturulan değişkenler için, anketteki “Sizce aşağıdaki belirtilen süreçlere vatandaş / sivil toplum katılımı ne derece önemlidir?” sorusu kullanılmıştır. Değişkenler, aşağıda belirtilen karar alma süreçlerinin her biri için 1=hiç önemli değildir, 5=çok önemlidir olacak şekilde 1 ile 5 arası bir değer almıştır:

- Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecinde
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecinde
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecinde
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecinde
- Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecinde
- Kent planlarının hazırlanması sürecinde
- Stratejik planların hazırlanması sürecinde
- Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecinde
- Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecinde
- Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecinde

*Yerel katılımın sonuçlarıyla ilgili algıları* ölçmeye yönelik olarak oluşturulan değişken için “Lütfen BELEDİYE KARAR ALMA SÜRECİNE KATILIMLA İLGİLİ aşağıdaki ifadeler için, size en uygun cevabı işaretleyiniz.” sorusuna verilen cevaplar kullanılmıştır. Değişkenler, aşağıda belirtilen ifadelerin her biri için 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum olacak şekilde 1 ile 5 arası bir değer almıştır:

- Nilüfer belediyesi karar alma sürecine vatandaş katılımı yeterli düzeydedir.
- Katılım mekanizmaları etkili bir şekilde çalışmaktadır.
- Katılım daha iyi stratejiler/politikalar ortaya koymamızı sağlar.
- Katılım belediyenin karar alma sürecini geliştirir.
- Katılım halk için tartışma platformu yaratır.
- Katılım, vatandaşlara ve diğer paydaşlara bilgi iletimini kolaylaştırır/geliştirir.
- Katılım, kamu kurumları çalışanlarıyla etkileşim ve işbirliği artırır.
- Katılım, devlet hizmetlerine erişimi kolaylaştırır.
- Katılım, hizmet kalitesini ölçen geribildirimler yapılmasını sağlar.
- Katılım, belediyenin aldığı kararların kabul görmesini kolaylaştırır.
- Katılım, vatandaşın memnuniyetini artırır.

- Katılım, vatandaşın belediyeye olan güvenini artırır.
- Katılım, belediyenin verimliliğini artırmaya veya maliyetlerini azaltmaya yardımcı olur.

### 3.3.6 Yerel Katılım Davranışları Değişkenleri

Yerel katılımı ile ilgili davranışlardan biri, belediyenin çeşitli karar alma süreçlerine bireylerin ne sıklıkta katıldığı olgusudur. Bu katılım davranışlarının sıklığını ölçmek üzere anketin “Geçtiğimiz yıl içinde Nilüfer belediyesiyle ilgili aşağıdaki süreçlere KENDİNİZ ne ölçüde katılım göstermişsiniz?” sorusu kullanılarak her bir karar alma süreci için 1=hiçbir zaman 5=çok sık olmak üzere 1-5 arası değer alan değişkenler oluşturulmuştur. İncelenen karar alma süreçleri şu şekildedir:

- Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması
- Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi
- Hizmet önceliklerinin belirlenmesi
- Kent planlarının hazırlanması
- Stratejik planların hazırlanması
- Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar
- Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması
- Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi

Ayrıca, bu değişkenlerin aritmetik ortalaması alınarak toplam katılım ölçeği de oluşturulmuştur. Ölçeğin güvenilirlik değeri  $\text{Alpha}=0,97$  bulunmuştur.

Yerel katılımı ile ilgili diğer bir davranış, belediye ile iletişim kurmada çeşitli yöntemlerin ne sıklıkta kullanıldığına ilişkindir. Bu değişkenleri oluşturmak için “Geçtiğimiz yıl boyunca aşağıdaki yöntemleri kullanarak Nilüfer Belediyesiyle ne sıklıkta iletişim kurdunuz?” sorusu kullanılmıştır. Değişkenler 1=hiçbir zaman 5= çok sık olacak şekilde 1-5 arası bir değer almıştır. Sorulan iletişim / katılım yöntemleri şunlardır:

- Bireysel olarak, dilekçe ya da yüz yüze görüşme yoluyla
- Telefon yoluyla
- Anket yoluyla
- E-mail yoluyla
- Sosyal medya yoluyla (facebook twitter)
- Mahalle komiteleri aracılığıyla
- Kent konseyleri aracılığıyla

- Mahalli dernekler aracılığıyla
- Mesleki dernekler / Odalar aracılığıyla
- Sendikalar aracılığıyla
- Diğer sivil toplum örgütleri aracılığıyla
- Merkezi yönetim kurum ve kuruluşları aracılığıyla
- Muhtarlar aracılığıyla

Ayrıca her bir iletişim yönteminin tercih edilip edilmediğini araştırmak üzere her bir iletişim yöntemi kullanımıyla ilgili “hiçbir zaman” cevabını verenler 0; “ara sıra”, “nadiren”, “oldukça sık” ve “çok sık” cevabını verenler 1 değerini alacak şekilde kukla değişkenler oluşturulmuştur.

### **3.3.7 Belediyeden Genel Memnuniyet ve Belediye Başkanının Liderlik Anlayışıyla İlgili Memnuniyet Değişkenleri**

Belediyeden genel memnuniyeti ölçmek için “Nilüfer Belediyesinden genel olarak ne derece memnunsunuz?” sorusu kullanılmış ve oluşturulan değişken 1=hiç memnun değilim 5= çok memnunum olacak şekilde 1-5 arası değer almıştır.

Belediye başkanının liderlik anlayışından memnuniyeti ölçmek için “NİLÜFER BELEDİYESİYLE İLGİLİ aşağıda okuyacağım hizmetlerden ve kalite unsurlarından NE DERECE MEMNUNSUNUZ? - 17. Belediye başkanının liderlik anlayışı” sorusu kullanılmış ve oluşturulan değişken 1=hiç memnun değilim 5= çok memnunum olacak şekilde 1-5 arası değer almıştır.

### **3.3.8 Kontrol Değişkenleri**

Bu temel açıklanan ve açıklayan değişkenlere ek olarak, bireylerin demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini ölçmek ve kontrol değişkeni olarak regresyon analizinde kullanmak üzere, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve ikamet yeri değişkenleri oluşturulmuştur. Veride sürekli değişken olarak yer alan yaş değişkeni: 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 66 ve üstü olmak üzere 5 gruba ayrılmıştır. Cinsiyet değişkeni, kadın bireyler için 1 değerini, erkek bireyler için 0 değerini almıştır. Medeni durum; (a) hiç evlenmedi, (b) evli, (c) boşandı, ve (d) eşi öldü olmak üzere 4 gruba ayrılmıştır. Eğitim durumu değişkeni, Hiç okul bitirmedi, İlk okul, Orta okul, Lise, Üniversite ve üzeri şeklinde sıralı değişken olarak ölçülmüştür. Gelir düzeyi değişkeni 0-1399, 1400-1999, 2000-2499, 2500-2999, 3000-3499, 3500-3999 olmak üzere gruplandırılmıştır. İkamet yeri değişkeni için,

mahalleye dönüşüp Nilüfer Belediyesine bağlanan köylerde ikamet eden katılımcılar 1, diğer katılımcılar 0 değerini almıştır.

### **3.4 Analiz Yöntemleri**

Çalışmada gerçekleştirilen başlıca nicel analizler betimsel analizler ve regresyon analizidir. Analizler SPSS 22 paket programında proje yürütücüsü tarafından gerçekleştirilmiştir. Betimsel analizler dahilinde, değişkenlerin frekans, aritmetik ortalama ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Ayrıca, demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler ile belediye hizmet kalitesi beklentisi, hizmet kalite memnuniyeti, hizmet kalite algısı ve yerel katılım algısı ve davranışı arasındaki ilişkileri istatistiksel olarak incelemek için korelasyon analizleri kullanılmıştır.

Regresyon analizi, iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan diğer bir istatistiksel analiz metodudur. Regresyon analizinin kullanılma amacı, analize dahil edilen diğer tüm değişkenlerin etkisi sabit kabul edilerek, açıklayan değişkenin açıklanan değişkenle olan ilişkisini daha net bir biçimde ortaya koymaktır. Bu çalışmada, belediye hizmet kalitesi algısı bağımlı (açıklanan) değişken olarak ele alınmış, yerel katılımın bağımsız (açıklayan) değişken olarak etkisi incelenmiştir. Oluşturulan regresyon modelinde, belediye hizmet kalitesi algısı, demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler, mahalleye dönüşen köylerde ikamet etme, mahallede toplam ikamet süresi, Nilüfer Belediyesinden genel memnuniyet düzeyi, belediye başkanının liderlik anlayışıyla ilgili memnuniyet düzeyi, kişinin belediye karar alma süreçlerine katılım düzeyi ve kent konseyi aracılığıyla belediye ile iletişim kurma değişkenleri kullanılarak tahmin edilmiştir.

Çalışmada ayrıca proje yürütücüsü ve bursiyeri tarafından Kent Konseyi üye ve çalışanları ve mahalle komiteleri üyeleri ile yapılan mülakatların nitel analizleri gerçekleştirilerek yerel katılımın boyutları, etkisi, sorunları ve ilgili öneriler değerlendirilmiştir.

## **4. BULGULAR**

### **4.1 Betimsel Analiz Bulguları**

Bu bölümde öncelikle, katılımcıların demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini analiz eden frekans tabloları oluşturulmuştur. Ardından, katılımcıların anket sorularına verdikleri cevapların ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak belediye hizmetleri ve hizmet kalite unsurlarıyla ilgili beklenti ve memnuniyet algıları ve ikisi arasındaki fark incelenmiştir. Ayrıca, katılımcıların yerel katılım konusundaki algı ve davranışları betimlenmiştir.

Betimsel analizlerin sonraki bölümünde korelasyon analizi ile belediye hizmet kalitesi beklentisi, gerçekleşen hizmet kalitesiyle ilgili memnuniyet, hizmet kalitesi algısı ve yerel katılım arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak incelenmiştir. Ayrıca, katılımcıların belediye hizmet kalitesi algılarının ve yerel katılımı ile ilgili davranışlarının yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir durumuna göre ne derece değiştiği belirlenmiştir.

#### 4.1.1 Katılımcıların Demografik ve Sosyo-Ekonomik Özelliklerinin Analiz Bulguları

Bu bölümde çalışmanın örneklemini oluşturan katılımcıların demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerinin dağılımı frekans analizi ile incelenmektedir. Katılımcıların demografik bilgilerinin frekans analizi Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Demografik bilgilerin dağılımı

		<b>FREKANS</b>	<b>YÜZDE %</b>
<b>Yaş</b>	18-25	60	12
	26-35	83	16,6
	36-45	90	18
	46-55	112	22,4
	56-65	104	20,8
	66 ve üstü	51	10,2
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	248	49,6
	Erkek	252	50,4
<b>Eğitim durumu</b>	Hiç okul bitirmedi	15	3
	İlk okul	246	49,2
	Orta okul	79	15,8
	Lise	105	21
	Üniversite	55	11
<b>Medeni durum</b>	Hiç evlenmedi	84	16,8



	Evli	395	79
	Eşi öldü	18	3,6
	Boşandı	3	0,6
<b>Mesleği</b>	Emekli	101	20,2
	Ev hanımı	163	32,6
	Öğrenci/mezun	39	7,8
	Çalışıyor - Serbest meslek	43	8,6
	Çalışıyor - Devlet	4	0,8
	Çalışıyor- Özel sektör	108	21,6
	Çalışıyor - Diğer	42	8,4
<b>Hanehalkı geliri</b>	0-1399	29	5,8
	1400-1999	224	44,8
	2000-2499	103	20,6
	2500-2999	52	10,4
	3000-3499	31	6,2
	3500-3999	20	4,0
	4000 ve üzeri	41	8,2

Tablo 1'e göre, çalışmaya katılanların %46,6'sı 45 yaşın altındadır. Katılımcıların yaklaşık yarısı kadın, yarısı erkektir. Lise ve üniversite mezunlarının oranı, katılımcıların %32'sini oluşturmaktadır. Katılımcıların yaklaşık %40'ı meslek sahibidir. %79'u evlidir. 2500 TL ve üzeri hane halkı gelire sahip olan bireylerin oranı %28,8'dir.

Tablo 2'de katılımcıların kaç yıldır Nilüfer Belediyesine bağlı bir mahallede ikamet ettiklerinin dağılımı gösterilmektedir. Katılımcıların %50'ye yakını 30 yıldan fazla bir süredir buldukları mahallede ikamet ettiklerini belirtmiştir. Mahallede 1-5 yıl arası ikamet ediyor olanların oranı %30 civarındadır.

Tablo 2. Mahallede oturma süresi

Ne kadar süredir bu mahallede oturuyorsunuz?	FREKANS	YÜZDE %
1-5 yıl	144	28,8
6-10 yıl	29	5,8
11-20 yıl	37	7,4
21-30 yıl	53	10,6
31 yıl ve üzeri	237	47,4

Çalışma örneğine 6360 sayılı yasa ile Nilüfer Belediyesine mahalle olarak katılan 22 köy de dahil edilmiştir. Katılımcıların %30'u sonradan mahalleye dönüşen köylerde ikamet etmektedir.

#### 4.1.2 Katılımcıların Nilüfer Belediyesi Hizmetleriyle ve Hizmet Kalite Unsurlarıyla İlgili Beklentilerinin Analiz Bulguları

Çalışmada katılımcılardan, çeşitli belediye hizmet kalite unsurlarının ve belediye hizmet türlerinin kendileri için ne derece önemli olduğunu “1-Hiç önemli değil” “5-Çok önemli” olacak şekilde 1-5 arası bir sayı vererek değerlendirmeleri istenmiştir. Bu sorularla ölçülmek istenen değişkenler, çalışmaya katılan bireylerin belediye hizmet kalite unsurları ve çeşitli belediye hizmetleri konusundaki beklentileridir.

Belediye hizmet kalite beklentileriyle ilgili sorulara verilen cevapların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3'te verilmektedir<sup>1</sup>.

Tablo 3. Belediye Hizmet Kalitesi Boyutları Önem Düzeyi (Beklenti Düzeyi)

BELEDİYE HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	ÖNEM (BEKLENTİ) DÜZEYİ ARİTMETİK ORTALAMA	STD. SAPMA
<b>FİZİKSEL ÖZELLİKLER</b>		
Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması	3,89	0,79
Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması	3,80	0,78
Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	3,93	0,92
<b>GÜVENİLİRLİK</b>		
Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi	3,98	0,95
Hizmet sunumunda adil olma	4,01	0,92
Vatandaşın sorunlarını zamanında	3,92	0,90

<sup>1</sup> Her bir boyutla ilgili frekans tabloları Ek-3 te verilmektedir.

çözme		
<b>EMPATİ</b>		
Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme	3,95	0,90
Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme	3,89	0,95
Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi	3,82	0,92
<b>HEVESLİLİK</b>		
Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması	3,98	0,91
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması	3,91	0,89
Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi	3,96	0,87
<b>GÜVEN</b>		
Araç-gerecin yeterli olması	3,90	0,87
Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması	3,93	0,92
Belediye hizmet binalarının yeterli olması	3,91	0,86

Tablo 3'e göre, belediye hizmet kalite unsurları içerisinde en çok önem verilen (katılımcıların en yüksek beklentiye sahip olduğu) unsur, güvenilirlik boyutu altında yer alan "Hizmet sunumunda adil olma" dır (4,01/5). Yine belediye hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutuna ilişkin olarak "Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi" en çok önemsenilen unsurlar arasındadır (3,98/5). Tablodan, bir başka önemli kalite boyutunun "heveslilik" olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların, bu boyutun göstergeleri olan "Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması" ve "Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi" sorularına verdikleri ortalama değerler sırasıyla 3,98/5 ve 3,96/5 olmuştur. Göreceli olarak en az önem atfedilen belediye hizmet kalitesi unsuru ise "Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması" dır (3,80/5).

Tablo 4'te, katılımcıların Nilüfer Belediyesince sunulan çeşitli hizmetlere verdikleri önemle ilgili ortalama değerler verilmektedir.

Tablo 4. Nilüfer Belediyesi Hizmetlerine Atfedilen Ortalama Önem Düzeyi (Beklenti düzeyi)

<b>BELEDİYE HİZMETLERİ</b>	<b>ÖNEM DÜZEYİ ARİTMETİK ORTALAMA</b>	<b>STD. SAPMA</b>
Belediyenin online hizmet vermesi	3,99	0,94
Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi	3,90	0,89
Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri	3,98	0,89
Belediyenin temizlik hizmetleri	3,96	0,91
Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler	3,93	0,91
Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri	3,94	0,88
Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması	3,93	0,89
Halk sağlığı için yeterli denetim yapma	3,92	0,92
Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri	3,93	0,89
Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri	3,98	0,87
Belediyenin zabıta hizmetleri	3,88	0,88
Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler	3,94	0,93
Park ve yeşil alan düzenlenme hizmetleri	3,96	0,89
Belediyenin sağlık ve spor merkezleri olanakları	3,94	0,86
Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması	3,86	0,92
Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri	3,93	0,89

Bulgulara göre, Nilüfer belediye hizmetleriyle ilgili katılımcıların ortalama beklenti düzeyleri hizmetler arası benzerlik göstermektedir. Bununla beraber, en çok önem atfedilen hizmetin, 3,99 ortalama önem düzeyi ile belediye hizmetlerine online erişim olduğu gözlemlenmektedir. Bu hizmeti, sırasıyla çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri (3,98/5.00), hasta ve yoksullara yardım hizmetleri (3,98/5.00) ve temizlik hizmetleri (3,96/5.00) izlemektedir. Katılımcılara göre, göreceli olarak az öneme sahip hizmetler ise belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması ve zabıta hizmetleridir.

#### 4.1.3 Katılımcıların Nilüfer Belediyesi Hizmetleriyle ve Hizmet Kalite Unsurlarıyla İlgili Memnuniyetlerinin Analiz Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların Nilüfer Belediyesi hizmetlerinden ve hizmet kalite unsurlarından duydukları memnuniyet düzeyi analiz edilmektedir. Katılımcılardan memnuniyet düzeylerini 1= “Hiç memnun değilim”, 5= “Çok memnunum” olacak şekilde 1-5 arası bir sayı ile belirtmeleri istenmiştir.

Tablo 5’te belediye hizmet kalite unsurlarıyla ilgili memnuniyet düzeyi ortalama değerleri sunulmaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların Belediye Hizmet Kalitesi Boyutları Memnuniyet Düzeyi

HİZMET KALİTE BOYUTLARI	MEMNUNİYET ARİTMETİK ORTALAMA	STD. SAPMA
<b>FİZİKSEL ÖZELLİKLER</b>		
Belediye hizmet binalarının modern görünüşlü olması	3,98	0,70
Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması	3,82	0,84
Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	3,92	0,89
<b>GÜVENİLİRLİK</b>		
Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi	3,89	1,01
Hizmet sunumunda adil olma	3,99	0,95
Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme	3,91	0,97
<b>EMPATİ</b>		
Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme	3,97	1,00
Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme	3,87	0,96
Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi	3,92	0,99
<b>HEVESLİLİK</b>		
Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması	3,88	0,96
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması	3,94	0,92
Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi	3,91	0,98
<b>GÜVEN</b>		
Araç-gerecin yeterli olması	3,90	0,97
Belediye çalışanlarının vatandaşların	3,92	0,98

sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması		
Belediye hizmet binalarının yeterli olması	3,91	0,93

Bulgulara göre, ortalama hizmet kalite memnuniyetinin en yüksek olduğu hizmet kalite boyutu “Hizmet sunumunda adil olma”dır (3,99/5,00). Hizmet kalitesiyle ilgili göreceli olarak yüksek memnuniyet değerine sahip diğer hizmet kalite boyutları sırasıyla “Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması”, “Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme” ve “Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması”dır.

Katılımcıların genel olarak Nilüfer Belediyesinin hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeyi ortalamaları ise Tablo 6’te verilmektedir.

Tablo 6. Nilüfer Belediyesi Hizmetlerinden Ortalama Memnuniyet Düzeyi

<b>BELEDİYE HİZMETLERİ</b>	<b>MEMNUNİYET ARİTMETİK ORTALAMA</b>	<b>STD. SAPMA</b>
Belediyenin online hizmet vermesi	4,01	0,95
Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi	3,90	0,99
Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri	3,89	0,95
Belediyenin temizlik hizmetleri	3,89	0,97
Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler	3,97	0,95
Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri	3,88	0,96
Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması	3,89	1,04
Halk sağlığı için yeterli denetim yapma	3,81	1,01
Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri	3,94	0,94
Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri	3,96	0,91
Belediyenin zabıta hizmetleri	3,88	0,95
Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler	3,90	0,92
Park ve yeşil alan düzenleme hizmetleri	3,88	0,95
Belediyenin sağlık ve spor merkezleri	3,86	0,97

olanakları		
Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması	3,86	1,03
Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri	3,95	0,92

Tablo 6'ya göre, en yüksek ortalama memnuniyet düzeyine sahip olan hizmet, belediyenin online hizmetleridir (4,01/5.00). Katılımcıların görece memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu diğer hizmetler sırasıyla “Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler”, “Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri” ve “Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri” dir.

Katılımcılara ayrıca, yaşadıkları mahalleden ve Nilüfer Belediyesinden genel olarak ne derece memnun oldukları sorulmuştur. Bu sorulara ilişkin bulgular Tablo 7 ve Tablo 8'te verilmektedir.

Tablo 7. Mahalleden memnuniyet düzeyi

	Frekans	Yüzde %
Hiç Memnun Değil	16	3,2
Memnun Değil	16	3,2
Orta	52	10,4
Memnun	345	69,0
Çok memnun	71	14,2
Total	500	100,0

Tablo 8. Nilüfer Belediyesinden genel memnuniyet düzeyi

	Frekans	Yüzde %
Hiç Memnun Değilim	8	1,6
Memnun Değilim	21	4,2
Orta	50	10,0
Memnunum	359	71,8
Çok memnunum	62	12,4
Total	500	100,0

Bulgulara göre katılımcıların %83,2'si yaşadığı mahalleden memnun veya çok memnundur; benzer şekilde Nilüfer Belediyesinden memnun veya çok memnun olanların oranı %84,2'dir.

Katılımcıların Nilüfer Belediye Başkanı'nın liderlik anlayışıyla ilgili memnuniyet düzeylerinin dağılımı Tablo 9'te verilmektedir.

Tablo 9. Belediye Başkanının liderlik anlayışıyla ilgili memnuniyet düzeyi

	Frekans	Yüzde
Hiç Memnun Değilim	8	1,6
2	28	5,6
Ne Memnunum Ne Değilim	114	22,8
4	213	42,6
Çok Memnunum	137	27,4
Total	500	100,0

Tablo 9'a göre Belediye Başkanının liderlik anlayışından memnun veya çok memnun olanların oranı %69'dur. Ortalama memnuniyet değeri 5 üzerinden 3,89 olarak bulunmuştur (std. sapma 0,92).

#### 4.1.4 Belediye Hizmet Kalitesi Analiz Bulguları (Servqual Analizi)

Katılımcıların belediye hizmet kalitesi algılarını ölçmek üzere Servqual analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analize göre belediye hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Her hizmet kalitesi unsuruna ilişkin Servqual skoru hesaplanarak Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10. Servqual Analizi – Belediye Hizmet Kalitesi Skoru

	HİZMET KALİTESİ MEMNUNİYETİ		BEKLENEN HİZMET KALİTESİ		SERVQUAL SKORU	
	Aritmetik Ortalama	Std. S.	Aritmetik Ortalama	Std. S.	Aritmetik Ortalama	Std. S.
<b>FİZİKSEL ÖZELLİKLER</b>						
Belediye hizmet binalarının modern görünüşlü olması	3,98	0,70	3,89	0,79	0,09	0,75
Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması	3,82	0,84	3,80	0,78	0,02	0,87
Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi	3,92	0,89	3,93	0,92	-0,01	1,05
<b>GÜVENİLİRLİK</b>						
Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi	3,89	1,01	3,98	0,95	-0,09	1,15
Hizmet sunumunda adil	3,99	0,95	4,01	0,92	-0,02	1,06



olma						
Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme	3,91	0,97	3,92	0,90	-0,01	1,06
<b>EMPATİ</b>						
Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme	3,97	1,0	3,95	0,90	0,02	1,08
Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme	3,87	0,96	3,89	0,95	-0,02	1,11
Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi	3,92	0,99	3,82	0,92	0,1	1,02
<b>HEVESLİLİK</b>						
Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması	3,88	0,96	3,98	0,91	-0,1	1,06
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması	3,94	0,92	3,91	0,89	0,03	1,10
Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi	3,91	0,98	3,96	0,87	-0,05	1,09
<b>GÜVEN</b>						
Araç-gerecin yeterli olması	3,90	0,97	3,90	0,87	0	1,10
Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması	3,92	0,98	3,93	0,92	-0,01	1,03
Belediye hizmet binalarının yeterli olması	3,91	0,93	3,91	0,86	0	1,02

Tablo 10'a göre Servqual skorunun sıfır ve üzeri olduğu, diğer bir deyişle beklenen hizmet kalitesiyle gerçekleşen hizmet kalitesi arasında farkın olmadığı hizmet kalite unsurları için, hizmet kalitesinin yüksek olduğu söylenebilmektedir. Bu doğrultuda, belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması, belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması, çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme, belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi, belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması, araç-gerecin yeterli olması ve belediye hizmet binalarının yeterli olması unsurları konusunda hizmet kalitesinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Diğer yandan, belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi, verilen sözün zamanında yerine getirilmesi, hizmet sunumunda adil olma, vatandaşın sorunlarını zamanında çözme, vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme, belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması,

şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması konularında beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasında boşluk olduğu gözlemlenmektedir.

Bu sonuçlardan elde edilen her bir hizmet kalite boyutuna ait ortalama Servqual skorları Tablo 11’de verilmektedir.

Tablo 11. Hizmet Kalite Boyutlarına Göre Ortalama Servqual Skorları

Hizmet Kalite Boyutu	Ortalama Servqual Skoru
Fiziksel Özellikler	0,03
Güvenilirlik	-0,04
Empati	0,03
Heveslilik	-0,04
Güven	0,00

Tablo 11’e göre, hizmet kalite skorlarının büyükten küçüğe doğru sıralaması fiziksel özellikler, empati, güven, güvenilirlik ve heveslilik şeklindedir. Hizmet kalite skoru güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında negatif olmakla beraber, değerlerin sifıra çok yakın olması hizmet kalitesi açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilmektedir (Demirel vd. 2013; Orhan, 2016).

#### 4.1.5 Belediye Hizmetleri Önem ve Memnuniyet Algılarının Karşılaştırılması Bulguları

Katılımcıların hangi belediye hizmetlerinden ne derece memnun olduğunun daha detaylı değerlendirilebilmesi için, hizmetlerin katılımcılar için önem dereceleri ve hizmetlerden duyulan memnuniyet dereceleri karşılaştırılmıştır.

Tablo 12. Belediye Hizmetleri Ortalama Önem Dereceleri ve Memnuniyet Derecelerinin Karşılaştırılması

BELEDİYE HİZMETLERİ	MEMNUNİYET ARİTMETİK ORTALAMA	ÖNEM DÜZEYİ ARİTMETİK ORTALAMA	FARK
Belediyenin online hizmet vermesi	4,01	3,99	0,02
Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi	3,90	3,90	0,00

Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri	3,89	3,98	-0,09
Belediyenin temizlik hizmetleri	3,89	3,96	-0,07
Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler	3,97	3,93	0,04
Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri	3,88	3,94	-0,06
Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması	3,89	3,93	-0,04
Halk sağlığı için yeterli denetim yapma	3,81	3,92	-0,11
Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri	3,94	3,93	0
Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri	3,96	3,98	-0,02
Belediyenin zabıta hizmetleri	3,88	3,88	0,00
Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler	3,90	3,94	-0,04
Park ve yeşil alan düzenleme hizmetleri	3,88	3,96	-0,08
Belediyenin sağlık ve spor merkezleri olanakları	3,86	3,94	-0,08
Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması	3,86	3,86	0,00
Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri	3,95	3,93	0,02

Tablo 12'ye göre, belediyenin online hizmetlerinden duyulan memnuniyet yüksektir. Online hizmetlerin en çok önem verilen ve aynı zamanda en çok memnun olunan hizmet olduğu anlaşılmaktadır. Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri, temizlik hizmetleri, yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri, hasta ve yoksullara yardım hizmetleri gibi hizmetleri en önem verilen hizmetler arasında yer almasına karşılık görece daha düşük ortalama memnuniyet değerine sahiptir. Bununla beraber, aradaki farkın sıfır değerine çok yakın olması, katılımcıların hizmetlere verdikleri önem düzeyine ve hizmetle ilgili beklenti düzeylerine yakın bir hizmet aldıkları şeklinde yorumlanabilir.

#### 4.1.6 Yerel Katılımla İlgili Algı ve Davranışların Analiz Bulguları

Çalışmanın diğer bir odağını yerel katılımı ilgili algı ve davranışların ve bunların belediye hizmetleriyle ilgili algılarla olan ilişkisinin incelenmesi oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, katılımcılara önce “Belediye karar alma süreçlerine katılım” sözünün kendilerine neler çağrıştırdığı açık uçlu bir soru olarak sorulmuştur. Alınan cevapların nitel olarak analiz edilmesi sonucu, katılımın, “vatandaşa ve fikirlerine değer verilmesi”, “iki yönlü bilgi alışverişi”, “görüşlerin paylaşılması”, “ortaklık”, “işbirliği”, “güven”, “sosyal ilişkiler”, “belediye hizmetlerini etkilemek”, “demokrasi”, “vatandaşların aktif katılımı” ve “yenilikçi belediye” gibi çağrışımlarda bulunduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılan 500 kişinin 302’si (%60’ı) ise ifadeyle ilgili fikri olmadığını ifade etmiştir.

Çalışmada, katılımcıların yerel katılımı ilgili algılarının bir boyutunu ölçmek üzere, çeşitli karar alma süreçlerine vatandaş / sivil toplum katılımının ne derece önemli olduğunu Likert ölçeğinde (1= hiç önemli değildir, 5= çok önemlidir) belirtmeleri istenmiştir. Ortalama değerlere ilişkin bulgular Tablo 13’de verilmektedir.

Tablo 13. Karar alma süreçlerine vatandaş / sivil toplum katılımının önemiyle ilgili algılar

Karar Alma Süreçlerine Katılımın Önemi	Aritmetik Ortalama	Std. Sapma	Önemli / Çok önemli bulanların yüzdesi %
Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecinde	3,71	1,01	68,6%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecinde	3,77	0,87	71,8%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecinde	3,75	0,95	67,2%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecinde	3,70	0,97	68%
Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecinde	3,74	0,92	76,2%
Kent planlarının hazırlanması sürecinde	3,61	0,96	59,8%
Stratejik planların hazırlanması sürecinde	3,62	0,95	63,4%
Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecinde	3,62	0,95	61,4%
Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecinde	3,67	0,94	64,2%
Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecinde	3,59	0,91	57,8%
ORTALAMA			65,8%

Tablo 13’teki ortalama ve yüzde değerlerine göre, katılımcılara göre hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve yerel sorunlarla ve ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi süreçlerinde vatandaş / sivil toplum katılımının göreceli olarak daha yüksek öneme sahip

olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların %76,2 si hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecine vatandaş / sivil toplum katılımını önemli veya çok önemli bulmaktadır; bu oran çözümlerin belirlenmesi süreci için %71,8'dir. Verilen cevapların ortalama değerlerine göre katılımın en az öneme sahip olduğu karar alma süreci, belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecidir. Bununla beraber katılımcıların %57,8 i bu sürece sivil toplum / vatandaş katılımını önemli/ çok önemli bulmaktadır. Katılım süreçleriyle ilgili algılar bütün olarak değerlendirildiğinde, anketi cevaplayan bireylerin %65,8 inin katılımı önemli / çok önemli olarak değerlendirdiği gözlemlenmektedir.

Örneklemdaki bireylerin yerel katılım davranışlarını anlamak üzere, Nilüfer Belediyesiyle ilgili yukarıda belirtilen süreçlere kendilerinin geçen yıl içerisinde ne derece katılım gösterdikleri sorulmuştur. Bulgular Tablo 14'te özetlenmektedir.

Tablo 14. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım

<b>Karar Alma Süreçlerine Katılım Davranışı</b>	<b>Katılanların yüzdesi %</b>
Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine	60,8%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecine	58,8%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine	47,2%
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecine	42,7%
Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecine	45,6%
Kent planlarının hazırlanması sürecine	43,8%
Stratejik planların hazırlanması sürecine	43,2%
Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine	41,6%
Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecine	43,4%
Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecine	41,8%

Tablo 14'teki bulgulara göre, vatandaşların en çok katılım gösterdikleri karar alma süreci, yerel sorun ve ihtiyaçların belirlenmesi sürecidir. Çalışmaya katılan bireylerin %60,8'i geçen sene içerisinde yerel sorunların/ihtiyaçların belirlenmesi sürecine katılım gösterdiğini ifade etmiştir. İkinci olarak sorunlara yönelik çözüm üretim sürecinde katılımın göreceli olarak fazla gerçekleştiği anlaşılmaktadır (58,8%). En az katılım gerçekleşen süreçler ise yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar, belediyenin aldığı kararların denetlenmesi ve çözüm sonuçlarının değerlendirilmesi süreçleridir.

Karar alma süreçlerine katılım sıklığının demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlere göre nasıl değiştiği korelasyon analizi ile incelenmiş ve bulgular Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım ve demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlerle ilişkisi korelasyon analizi

<b>Karar Alma Süreçlerine Katılım Davranışı</b>	<b>Yaş</b>	<b>Cinsiyet</b>	<b>Eğitim</b>	<b>Gelir</b>
Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine	0,016	0,047	0,066	0,004
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecine	-0,053	0,057	0,068	-0,006
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine	-0,102*	0,042	0,161**	0,088*
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecine	-0,086	0,042	0,136**	0,055
Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecine	-0,089*	0,017	0,151**	0,079
Kent planlarının hazırlanması sürecine	-0,081	0,050	0,097*	0,005
Stratejik planların hazırlanması sürecine	-0,095*	0,058	0,143**	0,083
Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine	-0,124**	0,095*	0,156**	0,046
Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecine	-0,085	0,041	0,111*	0,057
Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecine	-0,095*	0,086	0,136**	0,079

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01

Tablo 15'teki sonuçlara göre, yaş arttıkça karar alma süreçlerine katılım sıklığı düşmektedir; ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu süreçler Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi, Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar, Stratejik planların hazırlanması, Hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanmasıdır. Kadın katılımcıların erkeklere oranla daha sık katıldığı görülmektedir, ancak pozitif ilişki sadece Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine katılım konusunda istatistiksel olarak anlamlıdır. Eğitim düzeyi arttıkça katılım sıklığı artmaktadır; ilişki Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine katılım dışında tüm süreçler için istatistiksel olarak anlamlıdır. Gelir düzeyi ve katılım sıklığı arasındaki ilişki genelde pozitif olmakla beraber sadece Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine katılım sürecinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Çalışmaya katılan bireylerin hangi yöntemleri kullanarak Nilüfer Belediyesiyle iletişim kurduğunu ve belediyeye ilgili süreçlere katıldığını anlamak üzere sorulan soruya verilen cevaplar Tablo 16'da özetlenmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Nilüfer Belediyesiyle iletişim kurma yöntemi

<b>İletişim Yöntemi</b>	<b>Bu yöntemi tercih eden katılımcılar %</b>
Bireysel olarak, dilekçe ya da yüz yüze görüşme yoluyla	72,2
Telefon yoluyla	69,8
Anket yoluyla	59,2
E-mail yoluyla	27,0
Sosyal medya yoluyla (facebook twitter)	26,8
Mahalle komiteleri aracılığıyla	49,6
Kent konseyleri aracılığıyla	45,4
Mahalli dernekler aracılığıyla	45,8
Mesleki dernekler / Odalar aracılığıyla	38,8
Sendikalar aracılığıyla	34,0
Diğer sivil toplum örgütleri aracılığıyla	39,0
Merkezi yönetim kurum ve kuruluşları aracılığıyla	40,0
Muhtarlar aracılığıyla	59,0

Tablo 16'daki bulgulara göre, katılımcıların çoğu belediye ile iletişim kurmada dilekçe ya da yüz yüze görüşme yöntemini tercih etmektedir (69,8%). Telefon, anket, muhtarlar ve mahalle komiteleri diğer en çok tercih edilen iletişim araçlarını oluşturmaktadır. Çalışmaya katılan bireylerin göreceli olarak az tercih ettikleri iletişim yöntemi e-mail ve sosyal medya olmuştur (%27 ve %26,8).

Çalışmaya katılan bireylerin, yerel katılım olgusu ve yerel katılımın ne kadar etkili olduğuyla ilgili sorulan soruya 1-Kesinlikle katılmıyorum 5-Kesinlikle katılıyorum olarak şekilde verdikleri cevapların dağılımı Tablo 17'de verilmektedir.

Tablo 17. Yerel katılımıla ilgili algılar

	<b>Aritmetik Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Kesinlikle katılıyorum / katılmıyorum cevabını verenlerin oranı %</b>
Nilüfer belediyesi karar alma sürecine vatandaş katılımı yeterli düzeydedir.	3,49	0,77	52%

Katılım mekanizmaları etkili bir şekilde çalışmaktadır.	3,44	0,93	48,2%
Katılım daha iyi stratejiler/politikalar ortaya koymamızı sağlar.	3,56	0,86	54,6%
Katılım belediyenin karar alma sürecini geliştirir.	3,58	0,92	53,6%
Katılım halk için tartışma platformu yaratır.	3,54	0,90	54,4%
Katılım, vatandaşlara ve diğer paydaşlara bilgi iletimini kolaylaştırır/geliştirir.	3,53	0,87	50,8%
Katılım, kamu kurumları çalışanlarıyla etkileşim ve işbirliği artırır.	3,64	0,86	59,0%
Katılım, devlet hizmetlerine erişimi kolaylaştırır.	3,57	0,89	55,8%
Katılım, hizmet kalitesini ölçen geribildirimler yapılmasını sağlar.	3,60	0,86	57,6%
Katılım, belediyenin aldığı kararların kabul görmesini kolaylaştırır.	3,58	0,89	55,8%
Katılım, vatandaşın memnuniyetini artırır.	3,62	0,87	57,8%
Katılım, vatandaşın belediyeye olan güvenini artırır.	3,58	0,87	55,7%
Katılım, belediyenin verimliliğini artırmaya veya maliyetlerini azaltmaya yardımcı olur.	3,63	0,89	58,6%

Tablo 17'deki bulgulara göre, katılımcıların yerel katılım olgusu ve yerel katılımın ne kadar etkili olduğuyla ilgili algılarının genel olarak olumlu olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcıların yarıdan fazlası, yukarıdaki ifadelere katıldığını / kesinlikle katıldığını ifade etmiştir. Tek istisna, "Katılım mekanizmaları etkili bir şekilde çalışmaktadır" sorusuna olumlu yanıt verenlerin oranının %48,2 olmasıdır. Bu oran, ifadeler içindeki en düşük olumlu orandır. Katılımla ilgili en yüksek olumlu algı oranı "Katılım, kamu kurumları çalışanlarıyla etkileşim ve işbirliği artırır", "Katılım, belediyenin verimliliğini artırmaya veya maliyetlerini azaltmaya yardımcı olur", "Katılım, vatandaşın memnuniyetini artırır" ve "Katılım, hizmet kalitesini ölçen geribildirimler yapılmasını sağlar" ifadelerinde bulunmuştur.



#### 4.1.7 Belediye Hizmet Kalitesi Algılarının Demografik ve Sosyo-Ekonomik Değişkenlerle Olan İlişkisi Betimsel Analiz Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde belediye hizmet kalitesiyle ilgili algıların demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlerle olan ilişkisi Pearson korelasyon analizleriyle incelenecektir. Tablo 18’de yaş değişkeniyle olan ilişkinin bulguları verilmektedir.

Tablo 18’deki bulgulara göre yaş ile beklenen hizmet kalitesi, gerçekleşen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır. Yaş arttıkça, hizmet kalitesi beklentisi, memnuniyeti ve kalite algısı artmaktadır.

Tablo 18. Belediye hizmet kalitesi algıları-Yaş ilişkisi korelasyon analizi

		YAŞINIZ?
YAŞINIZ?	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	500
BEKLENEN HİZMET KALİTESİ	Pearson Correlation	,150
	Sig. (2-tailed)	0,001**
	N	500
GERÇEKLEŞEN HİZMET KALİTESİ MEMNUNİYETİ	Pearson Correlation	,196
	Sig. (2-tailed)	0,001**
	N	500
HİZMET KALİTESİ ALGISI	Pearson Correlation	,085
	Sig. (2-tailed)	0,059*
	N	500

\*:  $p < 0.05$     \*\*:  $p < 0.01$

Tablo 19’da hizmet kalitesi algılarının cinsiyetle olan ilişkisi incelenmiştir. Bulgulara göre belediye hizmet kalitesiyle ilgili algılar kadın ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 19. Belediye hizmet kalitesi algıları-Cinsiyet ilişkisi korelasyon analizi

		Cinsiyet- Kadın
Cinsiyet-Kadın	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 . 500
BEKLENEN HİZMET KALİTESİ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,072 ,110 500
GERÇEKLEŞEN HİZMET KALİTESİ MEMNUNİYETİ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,030 ,510 500
HİZMET KALİTESİ ALGISI	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,045 ,318 500

Tablo 20'de hizmet kalitesi algılarının eğitim düzeyiyle olan ilişkisi incelenmiştir. Bulgulara göre belediye hizmet kalitesiyle ilgili algılar kadın ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 20. Belediye hizmet kalitesi algıları-Eğitim ilişkisi korelasyon analizi

		EĞİTİM DURUMU
EĞİTİM DURUMU	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 . 500
BEKLENEN HİZMET KALİTESİ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,180** ,000 500
GERÇEKLEŞEN HİZMET KALİTESİ MEMNUNİYETİ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,187** ,000 500
HİZMET KALİTESİ ALGISI	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,038 ,400 500

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

Tablo 20'deki bulgulara göre, eğitim seviyesi ile belediye hizmet kalitesi beklentisi ve gerçekleşen hizmet kalitesi memnuniyeti arasında istatistiksel olarak negatif ve anlamlı bir ilişki varken, hizmet kalitesi algısıyla anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Eğitim seviyesi azaldıkça, hem beklenen belediye hizmet kalitesi hem de hizmet kalite memnuniyeti

yükselmektedir. Bu negatif ilişkinin sebebinin, beklenen hizmet kalitesi ölçümünde hizmet kalitesi önem derecesinin bir gösterge olarak kullanılması olduğu düşünülmektedir. Eğitim seviyesi düşük katılımcıların belediye hizmetlerinden daha fazla yararlanma olasılığı olan bireyler olduğu beklenebilir, bu nedenle hizmet kalite beklentileri ve memnuniyetleri yüksek olabilir.

Hizmet kalite algısının, eğitim düzeyine göre farklılaşmaması şu anlama gelmektedir: Farklı eğitim düzeyine sahip katılımcılar benzer hizmet kalitesi algısına sahiptir. Yani bireylerin hizmet beklentileri ve hizmet memnuniyetleri arasındaki fark, eğitim düzeyine göre değişmemektedir.

Gelir düzeyi ve hizmet kalitesi algıları arasındaki ilişki Tablo 21’de incelenmektedir.

Tablo 21’deki bulgulara göre gelir düzeyiyle beklenen hizmet kalitesi arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır; gelir arttıkça hizmet kalitesi beklentisi düşmektedir. Eğitim düzeyiyle ilişkili sonuçları destekler şekilde, bu sonuç da gelir düzeyi arttıkça belediye hizmetlerinden faydalanma olasılığının azalması şeklinde açıklanabilir. Gelir düzeyi ile hizmet kalitesi memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısı arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 21. Belediye hizmet kalitesi algıları-Gelir düzeyi ilişkisi korelasyon analizi

		Ay lık Hane halkı geliriniz?
Ay lık Hane halkı geliriniz?	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	500
BEKLENEN HİZMET KALİTESİ	Pearson Correlation	-,120
	Sig. (2-tailed)	0,007**
	N	500
GERÇEKLEŞEN HİZMET KALİTESİ MEMNUNİYETİ	Pearson Correlation	-,064
	Sig. (2-tailed)	,154
	N	500
HİZMET KALİTESİ ALGISI	Pearson Correlation	,056
	Sig. (2-tailed)	,214
	N	500

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01

#### 4.1.8 Belediye Hizmet Kalitesi Algıları ve Yerel Katılım İlişkisi Betimsel Analiz Bulguları

Bu bölümde, belediye hizmet kalite beklentileri, gerçekleşen hizmet kalite memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısının, yerel katılımı ile olan ilişkisi korelasyon analizleriyle incelenmektedir.

Tablo 22’de çeşitli belediye karar alma süreçlerine katılım sıklığının hizmet kalitesi algılarıyla ilişkisi Pearson korelasyon analizi sonuçları korelasyon katsayıları ve istatistiksel anlamlılık dereceleri verilerek sunulmaktadır.

Tablo 22. Nilüfer Belediyesi karar alma süreçlerine katılım sıklığı ve hizmet kalitesi algıları korelasyon analizi bulguları

<b>Karar Alma Süreçlerine Katılım Davranışı</b>	<b>Beklenen hizmet kalitesi</b>	<b>Gerçekleşen hizmetle ilgili memnuniyet</b>	<b>Hizmet kalitesi algısı</b>
Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine	-0,305**	-0,197**	0,097*
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecine	-0,313**	-0,234**	0,057*
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine	-0,378**	-0,282**	0,068
Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecine	-0,446**	-0,342**	0,069
Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecine	-0,452**	-0,360**	0,051
Kent planlarının hazırlanması sürecine	-0,408**	-0,304**	0,074
Stratejik planların hazırlanması sürecine	-0,371**	-0,278**	0,066
Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine	-0,415**	-0,306**	0,080
Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecine	-0,430**	-0,328**	0,070
Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecine	-0,425**	-0,326**	0,065
N= 500			

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01

Tablo 22’deki bulgulara göre, çeşitli belediye karar alma süreçlerine katılım sıklığı ile belediye hizmet kalitesi beklentileri ve gerçekleşen hizmetlerle ilgili memnuniyet düzeyi arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgu, hizmet kalitesiyle ilgili memnuniyet düzeyi düşük olan bireylerin yerel katılım konusunda daha istekli olma ihtimalinin yükselmesi olarak açıklanabilir. Beklenen hizmet kalitesi yüksek bireylerin karar alma süreçleriyle ilgili katılım sıklığının düşüklüğü ise şu şekilde açıklanabilir: Bir önceki analiz bulgularında belirtildiği üzere beklenen hizmet kalitesi yüksek bireylerin eğitim seviyesi daha düşük olma eğilimindedir, katılım sıklığı ile eğitim seviyesi arasında pozitif bir ilişki bulunduğu için, bu bireylerin katılım sıklığı daha düşük olmaktadır.

Tablo 22’teki bulgulara göre, tüm karar alma süreçlerine katılım sıklığı ve hizmet kalitesi algısı arasında ise pozitif bir ilişki bulunmaktadır; fakat bu ilişki sadece iki süreç konusunda istatistiksel olarak anlamlıdır: Yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine katılım ve Yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecine katılım. Bu bulguyu şu şekilde yorumlamak mümkündür: Hizmet kalitesi algısının pozitif olması, gerçekleşen hizmet kalite memnuniyetinin beklenen kaliteden yüksek olması demektir; yerel sorunların / ihtiyaçların ve çözümlerin belirlenmesi sürecine sık katılım gösteren bireyler, gerçekleşen hizmet kalitesinden daha memnun olma eğilimi gösterebilir, bu da memnuniyeti bireylerin beklediği kalitenin üzerine çıkarabilmektedir.

Tablo 23’de katılımcıların belediye ile olan farklı iletişim yöntemleri ile hizmet kalitesi algıları arasındaki ilişki Kendall's tau\_b korelasyon analizi ile incelenmekte ve korelasyon katsayıları ile istatistiksel anlamlılık derecesi gösterilmektedir.

Tablo 23. Belediye ile iletişim yöntemi ve hizmet kalitesi algıları korelasyon analizi bulguları

<b>İletişim Yöntemi</b>	<b>Beklenen hizmet kalitesi</b>	<b>Gerçekleşen hizmetle ilgili memnuniyet</b>	<b>Hizmet kalitesi algısı</b>
Bireysel olarak, dilekçe ya da yüz yüze görüşme yoluyla	0,164**	0,160**	-0,024
Telefon yoluyla	0,138**	0,132**	-0,032
Anket yoluyla	0,100**	0,166**	0,051
E-mail yoluyla	-0,202**	-0,148**	-0,008
Sosyal medya yoluyla (facebook twitter)	-0,252**	-0,172**	0,022
Mahalle komiteleri aracılığıyla	0,004	0,096**	0,090*
Kent konseyleri aracılığıyla	-0,069	0,071*	0,124**
Mahalli dernekler aracılığıyla	-0,065	0,045	0,110*
Mesleki dernekler / Odalar aracılığıyla	-0,130*	-0,032	0,069
Sendikalar aracılığıyla	-0,167**	-0,088**	0,054
Diğer sivil toplum örgütleri aracılığıyla	-0,071	0,018	0,052
Merkezi yönetim kurum ve kuruluşları aracılığıyla	-0,075*	0,007	0,079*
Muhtarlar aracılığıyla	0,099**	0,112**	0,009
N=500			

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01

Tablo 23’te verilen korelasyon analizi korelasyon katsayısı sonuçlarına göre, mahalle komiteleri, kent konseyleri, mahalle dernekleri ve merkezi yönetim kurum ve kuruluşları

yoluyla belediye ile iletişim kuran katılımcıların hizmet kalitesi algısının, bu yöntemleri kullanmayan katılımcılara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Hizmet kalitesinin gerçekleşen kalite memnuniyeti ile beklenen kalite düzeyi arasındaki pozitif fark olduğu göz önüne alınarak, bu bulgular ışığında özellikle mahalle komiteleri ve kent konseyleri gibi yerel katılım mekanizmalarının vatandaşların hizmet kalite beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini artırabilmek açısından etkili mekanizmalar olduğu söylenebilir.

Bulgulara göre, gerçekleşen hizmet kalitesiyle ilgili memnuniyet, bireysel olarak, dilekçe ya da yüz yüze görüşme yoluyla, telefon yoluyla, anket yoluyla, mahalle komiteleri aracılığıyla, kent konseyleri aracılığıyla ve muhtarlar aracılığıyla iletişim kuran katılımcılarda, kurmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Bu bulguların ışığında, yerel katılımın hizmet kalitesi memnuniyetine de olumlu yansıdığını söylemek mümkündür. Diğer yandan, bulgulara göre, sosyal medya ve e-mail yoluyla belediye ile iletişim kuranların hizmet kalitesi memnuniyetleri bu yöntemleri kullanmayanlara göre anlamlı şekilde düşüktür. Bu bulgunun nedeninin, sosyal medya ve e-mail yöntemlerinin daha çok hizmet kalitesiyle ilgili anlık şikayetleri kısa sürede iletme mekanizması olarak kullanılması olabileceği düşünülmektedir. Diğer bir deyişle, hizmet kalite memnuniyetleri düşük olan bireylerin bu iletişim yöntemlerini daha sık kullanıyor olabileceği beklenebilir.

#### **4.2 Regresyon Analizi Bulguları**

Çalışmanın bu bölümünde, Nilüfer Belediyesi hizmet kalite algısı bağımlı değişken (açıklanan değişken) olarak ekonometrik yöntemlerle analiz edilmektedir. Bu analizlerin amacı, belediye hizmet kalitesi algısı ile yerel katılım ilişkisinin diğer değişkenler kontrol edilerek ortaya konulmasıdır.

Regresyon modelinde bağımlı değişken olarak belediye hizmet kalitesi tahmin edilmektedir. Bağımsız değişkenler (açıklayan değişkenler) şunlardır: Demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler, mahalleye dönüşen köylerde ikamet etme, mahallede toplam ikamet süresi, Nilüfer Belediyesinden genel memnuniyet düzeyi, belediye başkanının liderlik anlayışıyla ilgili memnuniyet düzeyi, kişinin belediye karar alma süreçlerine katılım düzeyi, kent konseyi aracılığıyla belediye ile iletişim kurma. Denklem, sıradan en küçük kareler yöntemiyle (SEKK) tahmin edilmiştir.

Regresyon analizi sonuçları Tablo 24 ve 25'te verilmektedir.

Tablo 24. Regresyon modeli istatistiksel anlamlılık testi

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,964	10	2,296	10,693	,000
	Residual	105,018	489	,215		
	Total	127,982	499			

b. Dependent Variable: QUALITY

Tablo 25. SEKK Regresyon analizi sonuçları

Bağımsız değişkenler	Bağımlı değişken: Hizmet Kalitesi Algısı		
	B	Std. hata	İstatistiksel anlamlılık
Yaş	0,086	0,002	-
Cinsiyet - kadın	0,047	0,042	-
Eğitim düzeyi	-0,012	0,029	-
Gelir düzeyi	0,039	0,016	-
Mahalleye dönüşen köyde ikamet	0,113	0,049	**
Mahallede ikamet süresi	-0,092	0,001	-
Nilüfer belediyesinden genel memnuniyet	0,241	0,032	**
Belediye Başkanının liderlik anlayışından memnuniyet	0,211	0,026	**
Belediye karar alma süreçlerine katılım düzeyi	0,112	0,005	**
Kent konseyleri aracılığıyla belediye ile iletişim	0,144	0,023	**
Adjusted R Square= 0,16			
N = 500			

\*: p<0.05    \*\*: p<0.01

Tablo 24'e göre, tahmin edilen regresyon modeli istatistiksel olarak p<0.001 seviyesinde anlamlıdır. Tablo 25'te, regresyon analizi sonuçları, korelasyon standardize edilmiş kat sayısı, standart hata ve istatistiksel önem değeri şeklinde her bir açıklayıcı değişken için verilmektedir. Bulgulara göre, demografik ve sosyo-ekonomik unsurlara göre belediye hizmet kalitesi algıları arasında istatistiksel bir fark bulunmamaktadır. Köy statüsünden mahalleye dönüşerek Nilüfer Belediyesine bağlanan mahallelerde ikamet eden katılımcıların belediye hizmet kalitesi algıları, önceden beri mahalle olan yerlerde ikamet

edenlere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksektir. Mahallede ikamet etme süresi, belediye hizmet kalitesi algısını istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilememektedir. Nilüfer belediyesinden ve belediye başkanının liderlik anlayışından genel memnuniyet, belediye hizmet kalitesi algısını pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı şekilde etkilemektedir. Belediye karar alma süreçlerine katılım sıklığı arttıkça, belediye hizmet kalitesi algıları artmaktadır. Kent konseyi yoluyla belediye ile iletişimde bulunma sıklığı arttıkça, bireylerin belediye hizmet kalitesi algıları artmaktadır. Bulunan pozitif ilişkiler  $p < 0,001$  seviyesinde anlamlıdır.

Bu bulguların ışığında, yerel katılımın belediye hizmet kalite algısına olan olumlu etkisinden bahsetmek mümkündür. Yerel katılımın, beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasındaki farkın kapanmasına yardımcı olarak hizmet kalitesi algısını artırması beklenebilir. Özellikle kent konseyleri, bu amaca yönelik önemli bir araç olma potansiyeli taşımaktadır. Belediye hizmet kalitesi algısı, bireylerin belediyeye ve belediye başkanının liderlik anlayışıyla ilgili genel algılarından da olumlu etkilenmektedir.

Regresyon analizi sonuçlarındaki diğer bir önemli bulgu, mahalleye dönüşen köylerde ikamet eden katılımcılarla ilgilidir. Bu katılımcıların hizmet kalite algılarının diğer katılımcılardan yüksek olması, hem kırsal alanda hizmet kalite beklentilerinin düşük olabilmesi hem de mahalleye döndükten sonra belediyeden aldıkları hizmetler sonucu hizmet kalite memnuniyetlerinin artmış olabilmesiyle açıklanabilir. Dolayısıyla, köyden mahalleye dönüşen yerlerde ikamet eden katılımcıların gerçekleşen hizmet kalitesi memnuniyeti, beklenen kaliteden yüksek olma eğilimi gösterebilmektedir.

#### **4.3 Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi Üye, Çalışanları ve Mahalle Komiteleri Üyeleriyle Yapılan Mülakatların Bulguları**

Yerel katılım olgusunu, sonuçlarını, sorunlarını ve ilgili çözüm önerilerini detaylı bir şekilde ortaya koyabilmek amacıyla, Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üye ve çalışanlarıyla ve Nilüfer Belediyesi mahalle komiteleri üyeleriyle üç farklı zamanda yüz yüze yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Mülakatlardan elde edilen bulgular aşağıdaki bölümlerde özetlenmektedir.

- “Belediye karar alma süreçlerine katılım sözü size neleri çağırıyor? Aklınıza neler geliyor?”

“Belediye karar alma süreçlerine katılım” sözü mülakat yapılan kişilere genel olarak iki farklı unsuru çağırılmaktadır. Bunların biri aracı birimlerle ilgili iken diğeri ise bir süreçte aktif söz sahibi olmaya ilişkindir. Bazı katılımcılara göre bu cümle doğrudan Mahalle Komiteleri uygulaması akla getirmektedir. Bazıları ise daha geniş bir bakış açısıyla



yaklaşarak, belediyenin bir projeyi uygulamadan, bir kararı almadan önce halkın fikrini sorması, halka önem vermesi şeklinde bir çağrışım yaptığını ifade etmiştir. Görüşülen kişiler ayrıca yerel katılımı “kentlilik bilinci”, “sorumluluk alma”, “birlikte karar verme” ve “bir hak” olarak tarif etmektedir.

- “Nilüfer Belediyesindeki en etkili yerel katılım yöntemi nedir?”

Nilüfer Belediyesinde genel olarak bilinen iki farklı yerel katılım yöntemi bulunmaktadır. Bunlar Mahalle Komiteleri ve Kent Konseyidir. Ancak, bunların dışında birtakım başka yöntemler de uygulanmaktadır. Bu yöntemlerden başlıcaları: Başkan Burada Projesi, Vekiller Halkla Buluşuyor, Dernekler, Bireysel Başvurular, STK’lar, Spor Kulüpleri Kadın Meclisi ve Dernekleridir. Facebook, twitter, youtube, snapchat vb. sosyal medya hesapları da Nilüfer Belediyesinin sahip olduğu yerel katılım yöntemlerine eklenmiştir.

Görüşülen kişiler, bu yöntemlerin arasından etkinlik açısından bir değerlendirme yapmak gerektiğinde Mahalle Komiteleri uygulamasının öne çıktığını belirtmiştir. Mahalle Komiteleri uygulamasının faydalı olduğu ve bütün ülke genelinde olması gerektiği vurgulanmıştır. Ancak, bazı katılımcılara göre Mahalle Komitelerinin etkin olabilmesi Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi sayesinde gerçekleşmektedir. Bunların dışında STK’lar ile birlikte hareket etmek de etkin bir yöntem olarak görülmektedir. *“Örgütlenme ile daha çok kişi bir arada hareket ederek geri dönüş alma gücünü arttırabilir.”* (Mülakat 4) inancı bu düşüncenin var olmasında etkilidir. *“Mahalle komiteleri, kent konseyi, dernekler vs. sivil hayatın nabzını tutmaktadır”* (Mülakat 5).

- “Nilüfer Belediyesindeki yerel katılım düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz? Yeterli buluyor musunuz?”

Katılımcılar, yerel katılımın yeterliliği açısından bir değerlendirme yaptıklarında istenilen düzeye sahip olunmadığını ifade etmiştir. Görüşülen kişilere göre, gelecekte çok daha iyi bir konumda olacağına karşı bir inancın olmasına karşın, günümüzde Nilüfer Belediyesinde yerel katılımın yeterli seviyede olmayışının farklı sebepleri vardır. Bu sebepler temel olarak uygulamanın iç dinamikleri, vatandaşın uygulamaya katılım açısından isteksizliği ve ülke yönetiminde var olan algı ve ülkenin sahip olduğu ekonomik vb. sıkıntılardan kaynaklanmaktadır.

- “Nilüfer Belediyesinde yerel katılımın, belediye hizmetlerine etkisini değerlendirir misiniz? Etkili olabiliyor mu? Ne açıdan?”

Görüşülen kişilerin genelinde yerel katılımın etkisi konusunda *“Vatandaşlar kendi yaşam alanlarında neleri isteyip neleri istemedikleri konusunda karar süreçlerinde birebir yer alabilmektedir ve bu sayede de istedikleri şeyler büyük oranda uygulamaya konulmaktadır.”*

(Mülakat 7). şeklinde bir algı mevcuttur. Bir katılımcı bu durumu, *“Mahalle komitelerinin istemediği hiçbir şey yapılmıyor; kesilen tek bir ağacın bile peşine düşülüyor; artık belediye halktan gelen tepkiye göre hizmeti değiştirdi.”* (Mülakat 2) şeklinde ifade etmektedir. Ancak, bu düşünceye karşı olarak bazı görüşülen kişiler yerel katılımı, belediyenin yapmış olduğu birtakım hizmetleri legal, meşru göstermesi için bir araç olarak değerlendirmiştir; yerel katılımın ortaya koyduğu düşünce ne olursa olsun, sonuç olarak belediyenin kendi istediği şeyi yapacağına dair bir inanış olmasından kaynaklı olarak, yerel katılımın belediye hizmetleri üzerinde çok da fazla etkisi olmadığı düşüncesi de mevcuttur.

- En çok hangi konularda yerel katılım Nilüfer belediye yönetiminin aldığı kararları etkilemektedir?

Görüşülen kişilerin geneli yerel katılımın daha çok park, bahçe yapımı ve düzenlenmesi, asfalt ve yol yapımında etkisinin olduğunu belirtmiştir. Bunların dışında, eğitim ve temizlik hizmetleri açısından da yerel katılım belediyenin yapması gereken şeyleri etkileyebilmektedir. *“Önceliğin hangi alanda olduğuna yerel katılım yoluyla karar verilmektedir.”* (Mülakat 3) *“Tüm projeler mahalle komitelerine soruluyor, hemen hepsine onlar karar veriyor.”* (Mülakat 4)

- “Mahalle komiteleri uygulamasını nasıl buluyorsunuz?”

Görüşülen kişiler, yerel katılımın Nilüfer Belediyesinde bir adım daha ön plana çıkmasının temel sebebi olarak Mahalle Komitelerini görmektedir. Nilüfer Belediyesini diğer belediyelerden ayıran ve onu öncü bir belediye haline getiren bu uygulama genel olarak olumlu ve faydalı olarak değerlendirilmektedir. *‘İnsan için en azından yaşadığı yörede var olan ve var olacak hizmetlerin gerçekleşmesi açısından bir katılım aracıdır.’* (Mülakat 12) *“Yerelleşmek gerektiğine inanıyoruz, bunun için mahalle komitelerinin çok güzel bir model olduğunu düşünüyoruz.”* (Mülakat 18). Bununla beraber katılımcılara göre, mahalle komitelerinin şu anda sahip olduğu yapıya ek olarak biraz daha gelişmesi gerekmektedir; bu uygulama daha güçlü ve sözü geçerli bir hale gelirse çok daha fazla benimsenecektir.

- “Yerel katılım konusunda karşılaşılan problemler neler?”

Katılımcılar, yerel katılım uygulamalarının güçlenmesi açısından bir takım engeller olduğunu ifade etmiştir. Bu engellerden başlıcaları, insanların demokrasiye olan inançsızlıkları, demokrasi bilincinin olmaması, belediye bütçesinin yetersizliği, gerekli yasal düzenlemelerin yapılmaması, halkın yerel katılım açısından bilgisizliği, insanların kendi çıkarlarını yaşadığı alan çıkarlarından üstün tutması, rant anlayışı, ülke genelinde sahip olan siyasi baskılar ve bürokrasi olarak sıralanmaktadır. Bunların dışında *‘Yerel katılımın yaptırım yetkisinin bulunmaması’* da önemli bir engeldir.

- “Sizce yerel katılımın geliştirilmesi ve katılımın daha etkili olabilmesi için neler yapılabilir?”

Katılımcılara göre, öncelikle yerel katılım açısından halkın daha bilinçli bir hale gelmesi gerekmektedir. Temel olarak eğitimin de etkisiyle daha bilinçli, demokrasi kavramına hakim, demokratikleştirilmiş bir toplumun gerekliliği söz konusudur. “*Demokrasiyi içselleştirmek gerekmektedir*” (Mülakat 1). Ayrıca, katılım kültürünün yerleşmesi için dayanışmayı artırmanın ve kültürel etkinliklerle zenginleştirmenin faydalı olabileceği belirtilmektedir. Bunların yanı sıra, yöneticilerin yerel katılım uygulamalarını benimseyerek eleştiriden korkmaması önemlidir. Yerel katılımın geliştirilmesine yönelik diğer bir öneri mahalle komitelerine ilişkindir. Görüşme yapılan kişilerin çoğunluğu, yerel katılımın en önemli unsuru olan Mahalle Komitelerinin güçlendirilmesi ve bir iş tanımına sahip olmasıyla yerel katılım açısından önemli bir yol kat edilebileceğini düşünmektedir.

## 5. SONUÇ

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi açısından kamu kaynaklarının verimli kullanılıp kullanılmadığı en çok önem verilen konular arasındadır. Bu sorunsal içerisinde ele alınan bileşenlerden bir tanesini de “vatandaş memnuniyeti” kavramı oluşturmaktadır. Kaliteli kamu hizmeti sunumundan kaynaklandığı düşünülen vatandaş memnuniyet düzeyi arttıkça kamu yönetimine duyulan güven ve memnuniyetin de artması beklenmektedir (Gürel ve Özel, 2013).

Kamu hizmetlerinde kalite kavramı, belediyeler açısından da önemli hale gelmiştir. “Vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark” olarak tanımlanan hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar arasındadır. Bu doğrultuda, belediye hizmet kalitesini ölçmeye yönelik çalışmaların hem belediyelerde hem de akademisyenlerce daha sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Bununla beraber, hizmet kalitesini etkileyen unsurların incelenmesinin yeterince yapılmadığı anlaşılmaktadır. Özellikle yerel katılımı ilgili algı ve davranışların belediye hizmet kalitesiyle olan ilişkisini araştıran nicel çalışmaların sayısı literatürde azdır.

Yerel katılımın, belediye hizmet kalitesi algılarına iki şekilde olumlu etki yapması beklenmektedir. İlk olarak, yerel katılım sonucu vatandaşların istek, şikayet ve önerilerinin alınan kararlarda göz önüne alınması durumunda, vatandaşların belediyeden hizmet ve kalite beklentileri daha kolay karşılanabilmektedir. Bu nedenle, hizmet kalite memnuniyeti düzeyi, beklenti düzeyinin üzerine çıkararak belediye hizmet kalitesi algısına olumlu yansıtılabilmektedir. İkinci olarak, literatürde de belirtildiği üzere, hemşerilerin yerel katılımı, belediyenin kaynaklarını daha etkili ve verimli bir şekilde kullanmasına, eksikliklerini görmesine, temel ihtiyaçları ve hizmet önceliklerini belirlemesine ve kendisini geliştirmesine olanak sağlayabilir. Bu nedenle, yerel katılım, belediye hizmet kalitesini geliştirici bir potansiyele sahiptir. Buradan yola çıkarak, yerel katılımın yaygın olduğu yerlerde, belediye hizmet kalitesinin ve bununla ilgili olumlu algıların da yüksek olması beklenebilir.

Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ile yerel katılım davranışları arasındaki ilişkiyi nicel olarak incelemektir. Bu hedef doğrultusunda ayrıca; vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarını etkileyen unsurları ortaya çıkarmak, vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini ve hizmet kalitesi memnuniyetlerini araştırmak, vatandaşların yerel katılım algı ve davranışlarını analiz etmek ve Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyelerinin yerel katılım ve sonuçlarıyla ilgili algılarını araştırmak hedeflenmiştir.

Araştırmada, yerel katılım konusundaki öncü uygulamalarıyla kamuoyunda tanınan Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesi örnek olay olarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında, proje yürütücüsü tarafından vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini, memnuniyetlerini

ve yerel katılım algı ve davranışlarını değerlendirmek üzere ölçekler geliştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket ve derinlemesine mülakat teknikleri kullanılmıştır. Anket aracı, Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden, mahalle nüfusunun genel nüfusa oranıtısı göz önüne alınarak her mahalleden rassal olarak seçilen 18 yaş ve üzeri toplam 500 kişiye, ArtıBir danışmanlık şirketinden hizmet alınarak yüz yüze uygulanmıştır. Toplanan veriler proje yürütücüsü tarafından SPSS programıyla istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak betimsel analizler ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Bu bölümde, çalışmadan elde edilen bulgular kısaca özetlenerek bulgular ışığında önerilerde bulunmaktadır.

### **5.1 Araştırma Bulgularının Özeti**

Analizlerden elde edilen bulgulara göre, belediye hizmet kalite unsurları içerisinde en çok önem verilen (katılımcıların en yüksek beklentiye sahip olduğu) unsurlar, “hizmet sunumunda adil olma” ve “verilen sözün zamanında yerine getirilmesi” dir. Ortalama hizmet kalite memnuniyeti “hizmet sunumunda adil olma” boyutunda en yüksektir. Beklenti düzeyinin en yüksek olduğu belediye hizmetleri ise “belediye hizmetlerine online erişim”, “çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri”, “hasta ve yoksullara yardım hizmetleri” ve “temizlik hizmetleri” olarak bulunmuştur. Belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesi en yüksek bulunan hizmetler, “belediyenin online hizmetleri”, “Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler”, “Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri” ve “Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri” dir.

Servqual skoru hesaplamalarına göre, belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması, belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması, çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme, belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi, belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması, araç-gerecin yeterli olması ve belediye hizmet binalarının yeterli olması unsurları konusunda hizmet kalitesinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Diğer yandan, belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi, verilen sözün zamanında yerine getirilmesi, hizmet sunumunda adil olma, vatandaşın sorunlarını zamanında çözme, vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme, belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması, şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması konularında beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasında boşluk olduğu gözlemlenmektedir.

Yerel katılımıla ilgili bulgulara göre, vatandaşlar hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve yerel sorunlarla ve ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi süreçlerinde vatandaş / sivil toplum katılımını göreceli olarak daha önemli bulmaktadır. Vatandaşlar genel olarak yerel katılımın sonuçları konusunda da olumlu algılara sahiptir. Analiz sonuçlarına göre vatandaşlarca karar alma süreçleri arasından en çok yerel sorunlarla ve ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi süreçlerine katılım gösterilmektedir. Belediye ile iletişimde en çok tercih edilen yöntemler, bireysel olarak, dilekçe ya da yüz yüze görüşme yoluyla, telefon yoluyla ve anket yoluyla iletişimidir. E-mail ve sosyal medya belediye ile iletişimde en az tercih edilen yöntemler olmakla beraber, korelasyon analizi bulguları bu yöntemlerin hizmetlerle ilgili problemleri ve memnuniyetsizlikleri belediyeye iletmede sıkça kullanılıyor olabileceğini göstermektedir.

Çalışmadan elde edilen diğer bir bulgu, vatandaşların yerel katılım sıklığının, demografik ve sosyo-ekonomik değişkenlere göre farklılaştığı bulgusudur. Analiz sonuçlarına göre, yaş arttıkça belediye karar alma süreçlerine katılım sıklığı düşmektedir; ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu süreçler belediyenin aldığı kararların denetlenmesi, yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar, stratejik planların hazırlanması, hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanmasıdır. Kadın katılımcıların erkeklere oranla daha sık katıldığı görülmektedir, ancak pozitif ilişki sadece yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine katılım konusunda istatistiksel olarak anlamlıdır. Eğitim düzeyi arttıkça katılım sıklığı artmaktadır; ilişki yerel sorunların / ihtiyaçların belirlenmesi sürecine katılım dışında tüm süreçler için istatistiksel olarak anlamlıdır. Gelir düzeyi ve katılım sıklığı arasındaki ilişki genelde pozitif olmakla beraber sadece yerel sorunlarla / ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine katılım sürecinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Korelasyon ve regresyon analizi bulgularına göre, belediye hizmet kalitesi algısı ve karar alma süreçlerine katılım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, yerel sorunların / ihtiyaçların ve çözümlerin belirlenmesi süreçlerine katılım sıklığı arttıkça belediye hizmet kalitesi algıları artmaktadır. Katılım yöntemiyle ilgili olarak, kent konseyi yoluyla belediye ile iletişimde bulunan bireylerin hizmet kalite algıları, bu yöntemi kullanmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. Diğer analiz bulgularına göre, belediye hizmet kalitesi algıları ile belediyeden genel memnuniyet, belediye başkanının liderlik anlayışı ve köyden mahalleye dönüşen mahallelerde ikamet etme arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Mülakat bulgularına göre, yerel katılım demokrasinin gelişmesi ve belediye hizmetlerinin vatandaş ihtiyaç ve taleplerine uygun hale gelmesi için olmazsa olmaz bir hak

olarak değerlendirilmektedir. Mahalle komiteleri gibi etkili katılım yöntemleri olabilmesinin yanında, yerel katılım düzeyi henüz istenilen boyutlara ulaşmış değildir. Yerel katılımın geliştirilebilmesi için demokrasinin içselleştirilmesi, yöneticilerin katılım kültürünü benimsemesi ve bu konuda halkı teşvik etmesi gerekmektedir.

## 5.2 Tartışma ve Öneriler

Belediyelerden etkili ve verimli olmaları yönündeki beklentiler arttıkça, kaliteli hizmet sunumu ve vatandaşların hizmet memnuniyeti gibi kavramlar önem kazanmıştır. Vatandaşların hizmet memnuniyetinin artırılması ve kaliteli kamu hizmeti sunumu sürecinde yerel katılımın rolü gittikçe daha çok vurgulanmaktadır. Bu proje, belediye hizmet kalitesini etkileyen unsurların ortaya çıkarılmasını ve belediye düzeyinde yönetime katılım olgusunun çok boyutlu bir şekilde anlaşılmasını sağlaması açısından önem taşımaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguların ışığında, aşağıda belirtilen politika önerinde bulunulması mümkündür:

Bulgulara göre, vatandaşların belediye hizmet kalite algı ve memnuniyetini en çok etkileyen unsurların başında “hizmet sunumunda adil olma”, “verilen sözün zamanında yerine getirilmesi” ve “sorunların zamanında çözülmesi” gibi hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutuna vurgu yapan unsurlar gelmektedir. Vatandaşlar, hizmetin standart bir şekilde ve zamanında sunulmasını talep etmektedir. Hizmet alımı konusunda güven duyma ihtiyacı hissetmektedir. Belediyelerin, hizmet sunumunda standartlaşmaya özen göstermesi ve hizmet önceliklerini belirlerken vatandaş ihtiyaçlarına göre hareket etmesi, hizmet kalite memnuniyetine olumlu yansıyabilecektir.

Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme, belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması konularında beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasında boşluk olduğu görülmektedir. Bu alanlar, belediyelerin kendilerini geliştirebileceği alanlardır. Özellikle, vatandaşlara hizmet sunumunda onlarla direkt iletişimde bulunan belediye çalışanlarının hem teknik alanlarda hem de sosyal konularda bilgi ve becerilerinin artırılması gerekmektedir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre “belediye hizmetlerine online erişim” en çok önem verilen belediye hizmetleri arasındadır. Belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak vatandaşa çevrimiçi hizmetler sunmasının, belediye hizmet kalitesi ve memnuniyetine olumlu yansıması beklenmektedir. Belediyelerin sosyal medya iletişim araçlarını da kullanarak vatandaşların talep, şikayet ve önerilerini dinlemeyi artırması faydalı olacaktır. Vatandaşlarca diğer önemli bulunan belediye hizmetleri, “çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri”, “hasta ve yoksullara yardım hizmetleri” ve “temizlik hizmetleri”dir. Bu hizmetlerin vatandaşların günlük hayatını ve yaşam kalitesini en çok etkileyen hizmetler

olduğu düşünöldüğünde, belediyelerce en yüksek kalitede sunulması gerekliliği vurgulanabilir.

Çalışmada ayrıca köyden mahalleye dönüşerek Nilüfer Belediyesine bağlanan yerlerde ikamet eden vatandaşların hizmet kalite algılarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuçtan yola çıkarak, belediye hizmetlerine erişimin ihtiyaç duyan vatandaşlarca önem taşıdığı ve hizmet kalite algısını olumlu etkilediğini söylemek mümkündür.

Çalışmanın sonuçları araştırmanın temel hipotezini desteklemiştir; karar alma süreçlerine katılım sıklığı arttıķça, belediye hizmet kalitesi algısı artmaktadır. Özellikle yerel sorunların / ihtiyaçların ve çözümlerin belirlenmesi süreçlerine katılım, belediye hizmet kalitesine olumlu yansımaktadır. Bu açıdan, belediyelerin yerel katılımı artırıcı ve vatandaş kararla alma süreçlerine katılmaya teşvik edici metotlar geliştirmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda da, kent konseyleri ve mahalle komiteleri uygulamaları etkili kullanılabildikleri takdirde belediye hizmet kalitesini artırıcı sonuçlar doğurabilmektedir.

Bununla beraber, araştırma sonuçları yerel katılımıla ilgili olumlu algılar olmasına karşılık katılım bilincinin ve yerel katılım düzeyinin geliştirilmeye ihtiyaçı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktada, yerel katılım gösteren ve göstermeyen vatandaşlar arasında demografik ve sosyo-ekonomik farklılıklar olduğu da göze çarpmaktadır. Yerel katılımın geliştirilebilmesi için, bu farklılıkların göz önünde bulundurulması ve katılımın önündeki kişisel engellerin ya da sorunların ortadan kaldırılması gerekmektedir. Yerel katılımın geliştirilebilmesi için demokrasinin içşelleştirilmesi, yöneticilerin katılım kültürünü benimsemesi ve bu konuda halkı teşvik etmesi gerekmektedir. Bulgulara göre, özellikle eğitim düzeyinin artması, yerel katılım düzeyine olumlu yansıyabilecektir.



## KAYNAKLAR

Adıgüzel, Ş. (2003). "Yerel Düzeyde Yönetime Katılım ve Yerel Yönetimler Sürecinde İşlevleri Açısından Yerel Gündem 21 ve Malatya Belediyesi Yerel Gündem 21 Örneği". *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 12(1), 45-63.

Akdemir, T., & Ulusoy, A. (2010). "Mahalli İdareler Teori-Uygulama-Maliye", 1. Basım, Ankara, Seçkin Yayıncılık.

Akyıldız, F. (2012). "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", *Journal of Yaşar University*, 26(7), 4415-4436.

Ateş, S. (2014). "Birleşik Krallık Kamu Yönetiminde Kalite Yönetim Modellerinin Kullanımı", *Journal of Alanya Faculty of Business / Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(1), 17-31.

Azaklı S. (2000), "Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi", *Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri*, Ankara, 413.

Baş, T. (2006). *Anket* (4. Basım). Ankara: Seçkin Yayınları.

Başaran, İ. (2008). *Kent ve Yerel Yönetim*. İstanbul: Okutan Yayıncılık.

Batal, S. (2010). "Yeni kamu yönetiminde yönetim kavramı ve Türkiye'de yerel yönetimler alanındaki uygulama örnekleri", *Mevzuat Dergisi*, 13(145), 1-14.

Bozdağ, N., Atan, M., & Altan, Ş. (2003). "Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama", VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Ankara.

Bozkurt, Yavuz. (2014), "Yerel Demokrasi Aracı Olarak Türkiye'de Kent Konseyleri: Yapı, İşleyiş ve Sorunlar", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 40, s. 229-240.

Bozlağan, R. (2004). "Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 121-145.

Bulgan, U., & Gürdal, G. (2005). "Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05. Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması".

Çevikbaş, R. (2008). "Yerel Yönetimlerde Siyasal Katılım", *Türk İdare Dergisi*, 461, 71-95.

Doğan, A., & Göker, G. (2011). "KAMU KURUMLARINDA BİR HALKLA İLİSKİLER ÇALIŞMASI OLARAK VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 236-260.

Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). "Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach", *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15-20.

Duman, T., & Yüksel, F. (2008). "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1), 43-57.

Eleren, A., Bektaş, Ç., & Görmüş, A. Ş. (2007). "Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçülmesi ve hazır yemek işletmesinde bir uygulama", Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 44(514), 78.

Erbay, Y. & Yener, Z. (1999). "Avrupa Konseyi Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi Yerel Yönetimlerimizin Avrupa Platformu". İstanbul: Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi (WALD) Yayını.

Eroğlu, T. (2006). "Yönetime Katılma Biçimleri Ve Yerel Yönetimlerde Demokratik Mekanizmalar", Selçuk Üniv. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6(11), 191-206.

Folz, D.H. (2004). "Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services", Public Administration Review, 64(2), 209-220.

Galster, G. & Hesser, G.W. (1981). "Residential Satisfaction: Compositional and Contextual Correlates", Environment and Behavior, 13(6), 735-758.

Gaster L. (1996). "Quality services in local government: a bottom-up approach", Journal of Management Development, 15(2), 83.

Gökçe, G. (1999). "Yerel Yönetim Demokrasi İlişkisi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5, 53-77.

Görün, M. (2006). "Yerel Demokrasi ve Katılım: İzmir, Konya ve Ağrı İl Genel Meclis Üyeleri Üzerinde Bir Araştırma", Yönetim Bilimleri Dergisi, 4(2), 159-183.

Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G., & Özdağoğlu, A. (2003). "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual "Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama", 3. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Kültür Üniversitesi, 19-20 Nisan, 362-371.

İnce, M. & Şahin, K. (2011). "BELEDİYE HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ: SELÇUKLU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ", Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi – Selçuk Üniversitesi, 15(21), 1-22.

Kara, M. & Gürcü, M. (2010). "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 79-86.

Kasarda, J.D. & Janowitz, M. (1974). "Community Attachment in Mass Society", American Sociological Review, 39(3), 328-339.

Kavrakoğlu, İ. "Kalite ve Verimlilik". ÜNAK – Veri Tabanları. <http://kaynak.unak.org.tr/mod/data/view.php?d=1&rid=52> (20. 01. 2009), Verimlilik, MPM'nin 25. Yılı Özel Sayısı, 1991, s.111-118

Kelly, M.J. & Swindell, D. (2002). "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions", Public Administration Review, 62(5), 610-621.

Kozan, M. (2002). "Türkiye'nin Merkezîyetçi Yapısının Siyasal Demokrasi Üzerindeki Olumsuz Etkileri", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Köseoğlu, Ö. "Yeni Belediye Kanununda Yerel Demokrasiye İlişkin Gelişmeler", Yerel Siyaset Dergisi. <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=861> Son Erişim Tarihi: 01.09.2010.

Macintosh, A. (2004). "Characterizing EParticipation in Policy-Making", 37th Hawaii International Conference on System Sciences, Institute of Electrical and Electronics Engineers.

Mani, T.P., Moura, P., & Kanji, G. (2003). "Finding The Path To Organizational Excellence In Portugese Local Government: A Performance Measurement Approach", Total Quality Management & Business Excellence, 14(4), 491-505.

Murdick, R.G. (1990). "Service Operation Management", USA, Allyn and Bacon.

Öztemel E. (2001), "Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi", Değişim Yayınları, Adapazarı.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication", Journal of Marketing, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality", Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, 67, 445.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research", Journal of Marketing, 58, 122.

Peker, Ö. (1996). "Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 5(2), 15-23.

Peker, Ö. (1996). "Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 5(2), 16-21.

Rohe, W.M. & Basolo, V. (1997). "Long Term Effects of Home Ownership on the Selfesteem, Perceived Control And Life Satisfaction of Low-Income People", Journal of The American Planning Association, 60(2), 173-184.

Sezer, Ö. (2012). "Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye'de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme", Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 4(8), 147-172.

Vigoda, E. & Yuval, F. (2003). "Managerial quality, administrative performance and trust in governance revisited: A follow-up study of casualty", International Journal of Public Sector Management, 16(3), 12-25.

Yayınoğlu, E.P. (2007). "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler", İstanbul, Birsen Yayınevi.

Yıldırım, M. (2009). "KAMU YÖNETİMİNDE YENİ BİR İKİLEM: YURTTAŞ ODAKLILIK YA DA MÜŞTERİ ODAKLILIK", Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10(1), 99-115.

Yıldız, G. (1995). "Kamu Yönetiminde Müşteri Tatmininin Ölçümü", Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, TODAİE, 2.

Yücel, N., Yücel, A., & Atlı, Y. (2012). "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği", EJOVOC: Electronic Journal of Vocational Colleges, 2(2), 31-41.

Yüksel, F., Çevik, O., & Ardıç, K. (2004). "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). "Delivering service quality: Balancing customer perceptions and expectations", New York: The Free Press, 23.

**EK-1**  
**ANKET ARACI**

**VATANDAŞLARIN BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ALGISI VE BELEDİYE  
KARAR ALMA SÜREÇLERİNE KATILIM İLİŞKİSİ: NİLÜFER BELEDİYESİ  
ÖRNEK ÇALIŞMASI**

**1. Yaşınız:**

**2. Cinsiyetiniz:**

Kadın  Erkek

**3. Eğitim durumunuz:**

Hiç okul bitirmedi  İlkokul  Orta okul  Lise  Üniversite  
 Master/doktora

**4. Medeni durumunuz:**

Hiç evlenmedi  Evli  Eşi öldü  Boşandı  Ayrı yaşıyor

**5. Çalışma durumunuz:**

ÇALIŞIYOR  Serbest Meslek  Devlet  Özel sektör  Diğer \_\_\_\_\_  
ÇALIŞMIYOR  Emekli  Ev Hanımı  Öğrenci  Diğer \_\_\_\_\_

**6. Aylık hanehalkı geliriniz**

0-1399 TL  
 1400-1999 TL  
 2000-2499 TL  
 2500-2999 TL  
 3000-3499 TL  
 3500-3999 TL

TL  
TL

4000 TL ve üzeri

7. Hangi mahallede oturuyorsunuz?

---

8. Ne kadar süredir bu mahallede oturuyorsunuz?

---

9. Daha önce Nilüfer ilçesine bağlı başka bir mahallede yaşadınız mı? Hangi mahalle?

---

10. Şuan yaşadığınız mahalleden ne derece memnunsunuz?

- Çok memnun  
 Memnun  
 Orta  
 Memnun değil  
 Hiç memnun değil

11. Aşağıdaki belediye hizmetleri ve kalite unsurları sizin için NE KADAR ÖNEMLİDİR?

Lütfen 1= “Hiç önemli değil”, 5= “Çok önemli” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.

1. Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması 1 2 3 4 5
2. Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması 1 2 3 4 5
3. Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi 1 2 3 4 5
4. Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi 1 2 3 4 5
5. Belediyenin online hizmet vermesi 1 2 3 4 5
6. Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme 1 2 3 4 5
7. Hizmet sunumunda adil olma 1 2 3 4 5
8. Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme 1 2 3 4 5
9. Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması 1 2 3 4 5
10. Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması 1 2 3 4 5
11. Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme 1 2 3 4 5

12. Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi 1 2 3 4 5
13. Araç-gerecin yeterli olması 1 2 3 4 5
14. Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması 1 2 3 4 5
15. Belediye hizmet binalarının yeterli olması 1 2 3 4 5
16. Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi 1 2 3 4 5
17. Belediye başkanının liderlik anlayışı 1 2 3 4 5
18. Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi 1 2 3 4 5
19. Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri 1 2 3 4 5
20. Belediyenin temizlik hizmetleri 1 2 3 4 5
21. Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler 1 2 3 4 5
22. Kanalizasyon ve şebeke suyu hizmetleri 1 2 3 4 5
23. Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri 1 2 3 4 5
24. Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması 1 2 3 4 5
25. Halk sağlığı için yeterli denetim yapma 1 2 3 4 5
26. Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri 1 2 3 4 5
27. Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri 1 2 3 4 5
28. Belediyenin şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermemesi 1 2 3 4 5
29. Belediyenin şehir içi trafik düzenlemesine özen göstermesi 1 2 3 4 5
30. Belediyenin zabıta hizmetleri 1 2 3 4 5
31. Sokak ışıklandırmaları 1 2 3 4 5
32. Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler 1 2 3 4 5
33. Park ve yeşil alan düzenlenme hizmetleri 1 2 3 4 5
34. Belediyenin sağlık ve spor merkezleri olanakları 1 2 3 4 5
35. Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması 1 2 3 4 5
36. Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri 1 2 3 4 5
37. Belediyenin ulaşım hizmetleri 1 2 3 4 5

**12. NİLÜFER BELEDİYESİYLE İLGİLİ aşağıda okuyacağım hizmetlerden ve kalite unsurlarından NE DERECE MEMNUNSUNUZ?**

**Lütfen 1= “Hiç memnun değilim”, 5= “Çok memnunum” olmak üzere 1 ile 5 arası bir sayı belirtiniz.**

1. Nilüfer Belediyesi hizmet binalarının görünüşü 1 2 3 4 5
2. Nilüfer Belediyesi çalışanlarının görünüşü 1 2 3 4 5
3. Nilüfer Belediyesi hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi  
1 2 3 4 5
4. Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi 1 2 3 4 5
5. Nilüfer Belediyesinin online hizmet vermesi 1 2 3 4 5
6. Nilüfer Belediyesinin çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirmesi 1 2 3 4 5
7. Hizmet sunumunda adil olma 1 2 3 4 5
8. Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme 1 2 3 4 5
9. Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması 1 2 3 4 5
10. Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması 1 2 3 4 5
11. Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme 1 2 3 4 5
12. Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi 1 2 3 4 5
13. Araç-gerecin yeterli olması 1 2 3 4 5
14. Nilüfer Belediyesi çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması  
1 2 3 4 5
15. Belediye hizmet binalarının yeterli olması 1 2 3 4 5
16. Belediye yönetiminin vatandaşın görüşlerine değer vermesi 1 2 3 4 5
17. Belediye başkanının liderlik anlayışı 1 2 3 4 5
18. Belediyenin vatandaşlara yönelik sergi, festival, kermes ve konser gibi sosyal etkinlikler düzenlemesi 1 2 3 4 5
19. Belediyenin çöp ve çevresel atık toplama hizmetleri 1 2 3 4 5
20. Belediyenin temizlik hizmetleri 1 2 3 4 5
21. Öğrencilerin yaşamını kolaylaştırıcı hizmetler 1 2 3 4 5
22. Kanalizasyon ve şebeke suyu hizmetleri 1 2 3 4 5
23. Yol ve kaldırım gibi alt yapı hizmetleri 1 2 3 4 5
24. Alt yapı hizmetlerinde engelli ve yaşlıların dikkate alınması 1 2 3 4 5
25. Halk sağlığı için yeterli denetim yapma 1 2 3 4 5
26. Belediyenin cenaze ve itfaiye hizmetleri 1 2 3 4 5
27. Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetleri 1 2 3 4 5



28. Belediyenin şehrin görünümünü bozacak yapılaşmaya izin vermemesi 1 2 3 4 5
29. Belediyenin şehir içi trafik düzenlemesine özen göstermesi 1 2 3 4 5
30. Belediyenin zabıta hizmetleri 1 2 3 4 5
31. Sokak ışıklandırmaları 1 2 3 4 5
32. Göçmenlerle ilgili verilen hizmetler 1 2 3 4 5
33. Park ve yeşil alan düzenleme hizmetleri 1 2 3 4 5
34. Belediyenin sağlık ve spor merkezleri olanakları 1 2 3 4 5
35. Belediyenin meslek edindirme ve el becerisi geliştirme kursları sunması 1 2 3 4 5
36. Belediyenin imar, iskan ve ruhsat işlemleri 1 2 3 4 5
37. Belediyenin ulaşım hizmetleri 1 2 3 4 5

**13. Nilüfer Belediyesinden genel olarak ne derece memnunsunuz?**

- Çok memnunum
- Memnunum
- Orta
- Memnun değilim
- Hiç memnun değilim

**14. “Belediye karar alma süreçlerine katılım” sözü size neleri çağrıştırıyor? Aklınıza neler geliyor?**

-----

-----

**15. Sizce aşağıdaki belirtilen süreçlere vatandaş / sivil toplum katılımı ne derece önemlidir?**

1. Yerel sorunların/ihtiyaçların belirlenmesi sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
2. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
3. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur

4. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
5. Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
6. Kent planlarının hazırlanması sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
7. Stratejik planların hazırlanması sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
8. Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
9. Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur
10. Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecinde	<input type="checkbox"/> çok önemlidir <input type="checkbox"/> önemlidir <input type="checkbox"/> orta <input type="checkbox"/> önemli değildir <input type="checkbox"/> hiçbir önemi yoktur

**16. Geçtiğimiz yıl içinde Nilüfer belediyesiyle ilgili aşağıdaki süreçlere KENDİNİZ ne ölçüde katılım göstermişsiniz?**

1. Yerel sorunların/ihtiyaçların belirlenmesi sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
2. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin belirlenmesi sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
3. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin uygulanması sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
4. Yerel sorunlarla/ihtiyaçlarla ilgili çözümlerin sonuçlarının değerlendirilmesi sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
5. Hizmet önceliklerinin belirlenmesi sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
6. Stratejik planların hazırlanması sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
7. Yerel yönetim bütçelerine yönelik tartışmalar sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
8. Belediye hizmetlerine yönelik geribildirim alınması sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
9. Kent planlarının hazırlanması sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman
10. Belediyenin aldığı kararların denetlenmesi sürecine	<input type="checkbox"/> çok sık <input type="checkbox"/> oldukça sık <input type="checkbox"/> ara sıra <input type="checkbox"/> nadiren <input type="checkbox"/> hiçbir zaman

**17. Sizce aşağıdaki unsurlar Nilüfer belediyesi üzerinde ne derece etkiye sahiptir?**

1. Vatandaş dilekçeleri, talep ve şikayetler, anket sonuçları	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
2. Mahalle meclisleri	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
3. Mahalle komiteleri	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
4. Kent konseyleri	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
5. Mahalli dernekler	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
6. Mesleki dernekler / Odalar	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
7. Üniversiteler	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
8. Sendikalar	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
9. Diğer sivil toplum örgütleri	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
10. Nilüfer Belediye Başkanı	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
11. Nilüfer Belediye Meclis üyeleri	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
12. Merkezi yönetim kurum ve kuruluşları	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
13. Bursa Büyükşehir Belediyesi	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
14. Muhtarlar	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
15. Medya kuruluşları	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir
16. Özel kuruluşlar	<input type="checkbox"/> Çok etkilidir	<input type="checkbox"/> Etkilidir	<input type="checkbox"/> Orta	<input type="checkbox"/> Az etkilidir	<input type="checkbox"/> Hiç etkili değildir

**18. Geçtiğimiz yıl boyunca aşağıdaki yöntemleri kullanarak Nilüfer Belediyesiyle ne sıklıkta iletişim kurdunuz?**

1. Bireysel olarak, dilekçe ya da yüzyüze görüşme yoluyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
2. Telefon yoluyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
3. Anket yoluyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
4. Email yoluyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
5. Sosyal medya yoluyla (facebook twitter)	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
6. Mahalle meclisleri aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
7. Mahalle komiteleri aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
8. Kent konseyleri aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman

9. Mahalli dernekler aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
10. Mesleki dernekler / Odalar aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
11. Sendikalar aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
12. Diğer sivil toplum örgütleri aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
13. Merkezi yönetim kurum ve kuruluşları aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman
14. Muhtarlar aracılığıyla	<input type="checkbox"/> çok sık	<input type="checkbox"/> oldukça sık	<input type="checkbox"/> ara sıra	<input type="checkbox"/> nadiren	<input type="checkbox"/> hiçbir zaman

**19. Lütfen BELEDİYE KARAR ALMA SÜRECİNE KATILIMLA İLGİLİ aşağıdaki ifadeler için, size en uygun cevabı işaretleyiniz.**

	1 Kesinlikle HAYIR	2	3	4	5 Kesinlikle EVET
1. Nilüfer belediyesi karar alma sürecine vatandaş katılımı yeterli düzeydedir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Katılım mekanizmaları etkili bir şekilde çalışmaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Yerel katılım belediyenin karar alma sürecinde olumsuzluklara neden olmaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Katılım daha iyi stratejiler/politikalar ortaya koymamızı sağlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Katılım belediyenin karar alma sürecini geliştirir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Katılım halk için tartışma platformu yaratır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Katılım politik süreç ve gerçeklere zarar verebilir / çarpıtabilir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Katılım, demokrasi araçlarını / Demokrasi uygulamalarını gözardı edebilir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Katılım, vatandaşlara ve diğer paydaşlara bilgi iletimini kolaylaştırır/geliştirir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Katılım, vatandaşın talepleri üzerinde belirsizliklere sebep olabilir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Katılım, kamu kurumları çalışanlarıyla etkileşim ve işbirliği artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Katılım, devlet hizmetlerine erişimi kolaylaştırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Katılım, hizmet kalitesini ölçen geribildirimler yapılmasını sağlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Katılım, belediyenin vatandaşla olan sorunlarını artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Katılım, belediyenin aldığı kararların kabul görmesini kolaylaştırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Katılım, vatandaşın memnuniyetini artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Katılım, vatandaşın belediyeye olan güvenini artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Katılım, belediyenin verimliliğini artırmaya veya maliyetlerini azaltmaya yardımcı olur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Lütfen aşağıdaki ifadeler için, 1= Kesinlikle HAYIR, 5= Kesinlikle EVET olacak şekilde size en uygun cevabı işaretleyiniz.**

	1 Kesinlikle HAYIR	2	3	4	5 Kesinlikle EVET
1. Mahalle komiteleri katılım konusunda etkili bir mekanizmadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mahalle komiteleri yerel halkı temsil eder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mahalle komiteleri yerel düzeyde aktif olarak çalışmaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Mahalle komiteleri ile ilgili yerel farkındalık yeterli düzeydedir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mahalle komiteleri resmi olarak belediyenin bir alt kurumu haline getirilmelidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mahalle komitelerinin belediye üzerindeki etkisi olması gereken düzeydedir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Mahalle komitelerinin öncelikli işlevi danışma kurumu olarak faaliyet göstermek olmalıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Mahalle komiteleri sadece seçilmiş üyelerden oluşmalıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Mahalle komitelerine yönelik yasal düzenlemeler geliştirilmelidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Lütfen aşağıdaki ifadeler için, 1= Kesinlikle HAYIR, 5= Kesinlikle EVET olacak şekilde size en uygun cevabı işaretleyiniz.**

	1 Kesinlikle HAYIR	2	3	4	5 Kesinlikle EVET

1. Online araçlar, vatandaşların belediyeyle olan iletişimini artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Online araçlar, yerel halkın belediye yönetimine katılımını artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Online araçlar belediye hizmetlerinin daha etkili şekilde verilmesini sağlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Daha fazla hizmetin online sunulması gerektiğini düşünüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Online uygulamalar belediyenin halkla yüzyüze görüşmelere harcadığı zamanı azaltır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Belediyelerin online araçları kullanması vatandaşların yerel bilgiye ulaşmaları açısından önemlidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Belediyelerin online uygulamaları vatandaş memnuniyetini artırır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Online araçlar belediyenin maliyetini azaltır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Belediye vatandaşlarla online iletişim konusunda yeterli teknik kapasiteye sahiptir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Belediye vatandaşlara online hizmet sunumu konusunda yeterli teknik kapasiteye sahiptir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Online uygulamalar belediyenin iş yükünü arttırmıştır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Online araçlar belediyenin maliyetlerini azaltır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anket

bitmiştir.

Katılımınız

için

teşekkür

ederim.

## EK-2

### MÜLAKAT SORULARI

- Belediye karar alma süreçlerine katılım sözü size neleri çağrıştırıyor? Aklınıza neler geliyor?
- Nilüfer Belediyesindeki en etkili yerel katılım yöntemi sizce nedir?
- Nilüfer Belediyesindeki yerel katılım düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz? Yeterli buluyor musunuz?
- Nilüfer Belediyesinde yerel katılımın, belediye hizmetlerine etkisini değerlendirir misiniz? Etkili olabiliyor mu? Ne açıdan?
- En çok hangi konularda yerel katılım Nilüfer belediye yönetiminin aldığı kararları etkilemektedir?
- Mahalle komiteleri uygulamasını nasıl buluyorsunuz?
- Yerel katılım konusunda karşılaşılan problemler neler?
- Sizce yerel katılımın geliştirilmesi ve katılımın daha etkili olabilmesi için neler yapılabilir?

### EK-3

## HİZMET KALİTE BEKLENTİLERİ VE HİZMET KALİTE MEMNUNİYETİ

### FREKANS DAĞILIMLARI

#### 3.1 Hizmet Kalite Beklentileri Frekans Dağılımı Tabloları

##### 1.Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	2	,4
2	23	4,6
3	105	21,0
4	266	53,2
Çok Önemli	104	20,8
Total	500	100,0

##### 2.Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünüşlü olması

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	4	,8
2	19	3,8
3	134	26,8
4	261	52,2
Çok Önemli	82	16,4
Total	500	100,0

##### 3.Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	1	,2
2	36	7,2
3	119	23,8
4	187	37,4
Çok Önemli	157	31,4
Total	500	100,0



#### 4.Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	5	1,0
2	35	7,0
3	98	19,6
4	188	37,6
Çok Önemli	174	34,8
Total	500	100,0

#### 5.Belediyenin online hizmet vermesi

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	7	1,4
2	26	5,2
3	107	21,4
4	186	37,2
Çok Önemli	174	34,8
Total	500	100,0

#### 6.Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	6	1,2
2	30	6,0
3	91	18,2
4	231	46,2
Çok Önemli	142	28,4
Total	500	100,0

#### 7.Hizmet sunumunda adil olma

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	4	,8
2	27	5,4
3	103	20,6
4	190	38,0
Çok Önemli	176	35,2
Total	500	100,0

**8.Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	4	,8
2	30	6,0
3	110	22,0
4	212	42,4
Çok Önemli	144	28,8
Total	500	100,0

**9.Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	8	1,6
2	21	4,2
3	101	20,2
4	211	42,2
Çok Önemli	159	31,8
Total	500	100,0

**10.Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	3	,6
2	34	6,8
3	104	20,8
4	221	44,2
Çok Önemli	138	27,6
Total	500	100,0

**11.Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	10	2,0
2	29	5,8
3	110	22,0
4	210	42,0
Çok Önemli	141	28,2
Total	500	100,0

**12.Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletilmesi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hiç Önemli Değil	3	,6	,6	,6
2	27	5,4	5,4	6,0
3	101	20,2	20,2	26,2
4	224	44,8	44,8	71,0
Çok Önemli	145	29,0	29,0	100,0
Total	500	100,0	100,0	

**13.Araç-gerecin yeterli olması**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	2	,4
2	29	5,8
3	116	23,2
4	221	44,2
Çok Önemli	132	26,4
Total	500	100,0

**14.Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgi ve beceriye sahip olması**

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	3	,6
2	35	7,0
3	108	21,6
4	200	40,0
Çok Önemli	154	30,8
Total	500	100,0

**15.Belediye hizmet binalarının yeterli olması**

	Frekans	%
2	29	5,8
3	122	24,4
4	214	42,8
Çok Önemli	135	27,0
Total	500	100,0

### 6.Belediye yönetimini n vatandaşın görüşlerine değer vermesi

	Frekans	%
Hiç Önemli Değil	6	1,2
2	36	7,2
3	120	24,0
4	216	43,2
Çok Önemli	122	24,4
Total	500	100,0

### 3.2 Hizmet Kalite Memnuniyeti Frekans Dağılımı Tabloları

#### 1.Belediye hizmet binalarının modern görünümlü olması

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	2	,4
2	22	4,4
Ne Memnunum Ne Değilim	49	9,8
4	337	67,4
Çok Memnunum	90	18,0
Total	500	100,0

#### 2.Belediye çalışanlarının temiz ve düzgün görünümlü olması

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	3	,6
2	33	6,6
Ne Memnunum Ne Değilim	115	23,0
4	248	49,6
Çok Memnunum	101	20,2
Total	500	100,0

#### 3.Belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	4	,8
2	41	8,2
Ne Memnunum Ne Değilim	73	14,6
4	253	50,6
Çok Memnunum	129	25,8
Total	500	100,0

#### 4.Verilen sözün zamanında yerine getirilmesi

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	10	2,0
2	43	8,6
Ne Memnunum Ne Değilim	96	19,2
4	192	38,4
Çok Memnunum	159	31,8
Total	500	100,0

#### 5.Belediye'nin online hizmet vermesi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hiç Memnun Değilim	3	,6	,6	,6
2	36	7,2	7,2	7,8
Ne Memnunum Ne Değilim	97	19,4	19,4	27,2
4	182	36,4	36,4	63,6
Çok Memnunum	182	36,4	36,4	100,0
Total	500	100,0	100,0	

#### 6.Çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirme

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Hiç Memnun Değilim	11	2,2	2,2	2,2
2	35	7,0	7,0	9,2
Ne Memnunum Ne Değilim	85	17,0	17,0	26,2
4	194	38,8	38,8	65,0
Çok Memnunum	175	35,0	35,0	100,0
Total	500	100,0	100,0	

#### 7.Hizmet sunumunda adil olma

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	9	1,8
2	30	6,0
Ne Memnunum Ne Değilim	86	17,2
4	207	41,4
Çok Memnunum	168	33,6
Total	500	100,0

### 8.Vatandaşın sorunlarını zamanında çözme

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	9	1,8
2	35	7,0
Ne Memnunum Ne Değilim	102	20,4
4	199	39,8
Çok Memnunum	155	31,0
Total	500	100,0

### Belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeyi istekli olması

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	8	1,6
2	38	7,6
Ne Memnunum Ne Değilim	103	20,6
4	209	41,8
Çok Memnunum	142	28,4
Total	500	100,0

### Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı güler yüzlü olması

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	5	1,0
2	33	6,6
Ne Memnunum Ne Değilim	101	20,2
4	210	42,0
Çok Memnunum	151	30,2
Total	500	100,0

### 1.Vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	6	1,2
2	42	8,4
Ne Memnunum Ne Değilim	106	21,2
4	201	40,2
Çok Memnunum	145	29,0
Total	500	100,0

**12.Şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletilmesi**

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	8	1,6
2	39	7,8
Ne Memnunum Ne Değilim	100	20,0
4	197	39,4
Çok Memnunum	156	31,2
Total	500	100,0

**13.Araç-gerecin yeterli olması**

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	12	2,4
2	31	6,2
Ne Memnunum Ne Değilim	100	20,0
4	209	41,8
Çok Memnunum	148	29,6
Total	500	100,0

**14.Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgi ve beceriye sahip olması**

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	5	1,0
2	45	9,0
Ne Memnunum Ne Değilim	99	19,8
4	188	37,6
Çok Memnunum	163	32,6
Total	500	100,0

**15.Belediye hizmet binalarının yeterli olması**

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	10	2,0
2	23	4,6
Ne Memnunum Ne Değilim	116	23,2
4	206	41,2
Çok Memnunum	145	29,0
Total	500	100,0

**6. Belediye yönetimini n vatandaşın görüşlerine değer vermesi**

	Frekans	%
Hiç Memnun Değilim	10	2,0
2	40	8,0
Ne Memnunum Ne Değilim	89	17,8
4	204	40,8
Çok Memnunum	157	31,4
Total	500	100,0



**TÜBİTAK**  
**PROJE ÖZET BİLGİ FORMU**

Proje Yürütücüsü:	Yrd. Doç. Dr. NİLAY YAVUZ
Proje No:	215K154
Proje Başlığı:	Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algısı ve Yerel Katılım İlişkisi: Nilüfer Belediyesi Örnek Olay İncelemesi
Proje Türü:	3501 - Kariyer
Proje Süresi:	12
Araştırmacılar:	
Danışmanlar:	
Projenin Yürütüldüğü Kuruluş ve Adresi:	ORTA DOĞU TEKNİK Ü. İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER F. SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ B.
Projenin Başlangıç ve Bitiş Tarihleri:	15/07/2016 - 15/10/2017
Onaylanan Bütçe:	84165.0
Harcanan Bütçe:	50906.92

TÜBİTAK

<p>Öz:</p>	<p>Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu kaynaklarının verimli kullanılıp kullanılmadığı en çok önem verilen konular arasındadır. Bu sorunsal içerisinde ele alınan bileşenlerden ikisini hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı oluşturmaktadır. Kamu hizmetlerinde kalite kavramı, belediyeler açısından da önemli hale gelmiştir. Vatandaşın beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet durumu arasındaki fark olarak tanımlanan hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyetini etkileyen başlıca unsurlar arasındadır. Bu doğrultuda, belediye hizmet kalitesini ölçmeye yönelik çalışmaların hem belediyelerce hem de akademisyenlerce daha sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Bununla beraber, özellikle yerel katılımı ilgili algı ve davranışların belediye hizmet kalitesiyle olan ilişkisini araştıran nicel çalışmaların sayısı literatürde azdır.</p> <p>Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların belediye hizmet kalitesi algıları ile yerel katılım davranışları arasındaki ilişkiyi nicel olarak incelemektir. Ayrıca; vatandaşların belediye hizmet kalitesi algılarını etkileyen unsurları ortaya çıkarmak, vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini ve hizmet kalitesi memnuniyetlerini araştırmak, vatandaşların yerel katılım algı ve davranışlarını analiz etmek ve Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyelerinin yerel katılım ve sonuçlarıyla ilgili algılarını araştırmak hedeflenmiştir.</p> <p>Araştırmada, yerel katılım konusundaki öncü uygulamalarıyla kamuoyunda tanınan Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesi örnek olay olarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında, proje yürütücüsü tarafından vatandaşların belediye hizmet kalitesi beklentilerini, memnuniyetlerini ve yerel katılım algı ve davranışlarını değerlendirmek üzere ölçekler geliştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket ve mülakat teknikleri kullanılmıştır. Anket aracı, Nilüfer belediyesine bağlı 64 mahallede ikamet eden, mahalle nüfusunun genel nüfusa oranı göz önüne alınarak her mahalleden rassal olarak seçilen 18 yaş ve üzeri toplam 500 kişiye, danışmanlık şirketinden hizmet alınarak yüz yüze uygulanmıştır. Ayrıca Nilüfer Belediyesi Kent Konseyi üyeleri, çalışanları ve mahalle komiteleri üyeleriyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler proje yürütücüsü tarafından SPSS programıyla istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak betimsel analizler ve regresyon analizi kullanılmıştır.</p> <p>Bulgulara göre, belediye hizmet kalite unsurları içerisinde en çok önem verilen unsurlar, hizmet sunumunda adil olma ve verilen sözün zamanında yerine getirilmesi dir. Servqual skoru analizine göre, belediye hizmet binalarının engellilerin ulaşabileceği biçimde düzenlenmesi, verilen sözün zamanında yerine getirilmesi, hizmet sunumunda adil olma, vatandaşın sorunlarını zamanında çözme, vatandaşlara hizmetlerden yararlanma yollarını gösterme, belediye çalışanlarının her zaman vatandaşa yardım etmeye istekli olması, şikâyetlerin ilgili birimlere kolayca iletebilmesi ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözebilecek bilgiye sahip olması konularında beklenen hizmet kalitesi ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasında boşluk olduğu gözlemlenmektedir.</p> <p>Korelasyon ve regresyon analizi bulgularına göre, belediye hizmet kalitesi algısı ve karar alma süreçlerine katılım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, yerel sorunların / ihtiyaçların ve çözümlerin belirlenmesi süreçlerine katılım sıklığı arttıkça belediye hizmet kalitesi algıları artmaktadır. Katılım yöntemiyle ilgili olarak, kent konseyi yoluyla belediye ile iletişimde bulunan bireylerin hizmet kalite algıları, bu yöntemi kullanmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksektir. Belediye hizmet kalitesi algıları ile belediyeden genel memnuniyet, belediye başkanının liderlik anlayışı ve köyden mahalleye dönüşen mahallelerde ikamet etme arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.</p>
<p>Anahtar Kelimeler:</p>	<p>Yerel Katılım, Belediye Hizmet Kalitesi, Vatandaş Memnuniyeti, Hizmet Memnuniyeti</p>
<p>Fikri Ürün Bildirim Formu Sunuldu Mu?:</p>	<p>Hayır</p>
<p>Projeden Yapılan Yayınlar:</p>	<p>1- E-KATILIM VE BELEDİYE HİZMET KALİTESİ ALGISI İLİŞKİSİ:NİLÜFER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (Bildiri - Ulusal Bildiri - Sözlü Sunum), 2- UNDERSTANDING THE RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC PARTICIPATION AND MUNICIPAL SERVICE QUALITY: A CASE STUDY FROM TURKEY (Bildiri - Uluslararası Bildiri - Sözlü Sunum),</p>