

**BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN
ALGI VE MEMNUNİYETİN İKİLİ LOJİSTİK
REGRESYON ANALİZİ İLE ÖLÇÜMÜ:
(ESKİŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ)**

Bülent CANKUŞ

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Bilim dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir

2008

Bülent CANKUŞ tarafından hazırlanan “Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: Eskişehir İli Örneği” başlıklı bu çalışma 07.10.2008 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof.Dr. Emel ŞIKLAR

Üye

Prof. Dr. Ömer TORLAK

Üye

Yrd. Doç.Dr. Nuray GİRGİNER

(Danışman)

Üye

Yrd. Doç.Dr. Özlem UZUN

Üye

Yrd. Doç.Dr. Sıtkı ÇORBACIOĞLU

ONAY

.../ .../ 200...

(İmza)

Akademik Ünvanı, Adı-Soyadı

Enstitü Müdür

ÖZET
BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŞKİN ALGI VE MEMNUNİYETİN
İKİLİ LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİ İLE ÖLÇÜMÜ:
ESKİŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ

CANKUŞ, Bülent
Yüksek Lisans – 2008

Danışman: Yrd. Doç.Dr. Nuray Girginer

Bu çalışmanın amacı, Eskişehir ilinde belediye hizmetlerinden faydalananların belediye yönetim algılamaları ve belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ikili lojistik regresyon analizi ile ölçülmesidir. Eskişehir ilindeki iki alt kademe belediyesi ele alınarak, her iki belediyeye bağlı tabakalı örnekleme yöntemiyle seçilen mahallelerdeki 18 yaş üstü toplam 2110 bireye anket uygulanmıştır. Bireylerin memnuniyetleri ile ilgili binomial düzeyde gizil değişken kullanılarak uygulanan ilk modelde, her iki belediyeye bağlı mahallelerde uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek, bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetleri üzerinde anlamlı ve etkili olan değişkenler; cinsiyet, eğitim durumu, meslek, aylık gelir ve mahallede oturma süresi açısından değerlendirilmiştir. İkinci modelde ise alt kademe belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi ile koordineli yürüttüğü hizmetleri, belediyelerin mahallelere sunduğu genel hizmetleri ve belediye yönetim hizmetlerinin, bireylerin memnuniyetleri üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlardan Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürütülen hizmetler ve belediyelerin genel hizmetleri bireylerin memnuniyetleri üzerinde olumsuz etki yaparken; yönetim hizmetlerinin memnuniyette daha olumlu etkileri olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye Hizmetleri, Kullanıcı Memnuniyeti, Lojistik Regresyon, Binomial Lojistik Regresyon

ABSTRACT
THE MEASUREMENT OF SATISFACTION LEVEL OF CITIZENS
ABOUT MUNICIPALITY SERVICES BY
THE BINOMIAL LOGISTIC REGRESSION:
SAMPLE OF ESKİŞEHİR CITY

CANKUŞ, Bülent
Master Thesis – 2008

Advisor: Nuray Girginer, Assistant Professor

The aim of this study is to measure perceptions about municipality administration and municipality service satisfaction levels of citizens benefiting from municipality services in city of Eskişehir by the method of binomial logistic regression analysis. 2110 citizens with the age of 18 and above live in districts which were selected by the use of layered sampling technique among all of the districts in the responsibility of two sub municipalities of Eskişehir. At the first model, which was applied by using hidden variable about individual satisfaction, the variables meaningful and effective on individual satisfaction such as sexuality, education level, profession, salary and inhabitation duration in district were assessed by evaluating questionnaire results. At the second model, it was studied to determine effects of sub level municipality services given with the coordination of metropolitan municipality, general services and municipality administration services on individual satisfaction. The results revealed that the services performed with the coordination of metropolitan municipality and general municipality services made a negative impression, municipality administration services made a positive impression on individual satisfaction.

Key Words: Municipality Services, Consumer Satisfaction, Logistic Regression, Binomial Logistic Regression

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	vii
EKLER.....	viii
ÖNSÖZ	ix
GİRİŞ.....	1

1. BÖLÜM

BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ VE KULLANICI

MEMNUNİYETİ.....6

1.1. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	8
1.2. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyeti.....	11
1.2.1. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar.....	12
1.2.2. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	18

2. BÖLÜM

ESKİŞEHİR TEPEBAŞI VE ODUNPAZARI BELEDİYELERİNDEN

KULLANICI MEMNUNİYETİNİN LOJİSTİK REGRESYON

ANALİZİ İLE İNCELENMESİ.....22

2.1. Araştırmanın Amacı.....	25
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	26
2.3. Veri Toplama Aracı	28
2.4. Verilerin Analizi.....	30

2.4.2. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinden Memnuniyetin	
İkili Lojistik Regresyon Analizi.....	41
2.4.2.1. Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili	
Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları	50
2.4.2.2. Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili	
Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları	57
2.4.2.3. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine İlişkin İkili	
Lojistik Regresyon Modellerinin Karşılaştırılması	62
SONUÇ VE ÖNERİLER	65
KAYNAKLAR	72
EKLER	78

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Mahallelerin Sokak (Cadde) Rayiç Değerleri	27
Tablo 2.	Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinde Seçilen Mahallelere Göre Örneklem Mevcudunun Dağılımı	28
Tablo 3.	Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	33
Tablo 4.	Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi İle Birlikte Yürütülen Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin Dağılımı..	37
Tablo 5.	Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Genel Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı	38
Tablo 6.	Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Yönetimiyle İlgili Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin Dağılımı.....	40
Tablo 7.	Demografik Değişkenler İle Memnuniyet Arasındaki Ki-Kare Analizi Sonuçları	47
Tablo 8.	Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları	51
Tablo 9.	Tepebaşı Belediyesi'nin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Gruplandırma Tablosu	54
Tablo 10.	Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları	55
Tablo 11.	Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları	57
Tablo 12.	Odunpazarı Belediyesi'nin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Gruplandırma Tablosu	59
Tablo 13.	Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları	60

EKLER

EK – 1 Anket Formu..... 78

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her aşamasında ilgi ve desteğini eksik etmeyen değerli tavsiye ve katkılarıyla tezin bugünlere gelmesini sağlayan, bilgi ve tecrübeleriyle beni yönlendiren değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Nuray Girginer'e,

Çalışmalarım sırasında ve ihtiyaç duyduğum her anda benden yardım ve katkılarını esirgemeyen Araştırma Görevlisi Zeliha Kaygısız'a,

Bugüne kadar bana katkıda bulunan ve destek olan tüm arkadaş ve hocalarıma,

Yoğun çalışmalarım sırasında her zaman yanımda olan, sabırlarını hiç yitirmeyen ve beni bugünlere getiren sevgili aileme, içtenlikle teşekkür ederim.

GİRİŞ

Bireylerin yaşam alanı içerisinde çevrelerinden beklentileri eskisinden çok daha farklılaşmış ve çeşitlenmiştir. Sürekli değişim içinde olan dünya şartlarının yaşamın her alanında kendini gösterdiği günümüzde, en önemli beklentilerin günlük hayatımızda ortaya çıktığı önemli bir gerçektir. Bu açıdan değerlendirildiğinde; sonsuz insan ihtiyaçlarının giderilmesinde kamu hizmeti sunanların, özellikle yerel yönetimlerin işlevselliği ve önemi tartışılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yerel yönetimler, yerel ortak ihtiyaçların karşılanması için gerekli ve yararlı olan işlerin yapılması, tarihsel geleneklerin sürdürülmesi, siyasal, ekonomik ve toplumsal örgütlenmeler gereği, insanların bir arada, topluluk halinde yaşamalarının bir sonucu olarak ortaya çıkmış toplumsal kurumlardır. Yerel ortak ihtiyaçların karşılanması, gerekli ve yararlı olan işlerin yapılma zorunlulukları yerel yönetimlerin varlık nedenlerini oluşturmaktadır. Yerel yönetimler kendilerinden beklenen bu işlevlerini kamu yararı ilkeleri ve kamu hizmeti anlayışı içinde, demokratik, çoğulcu ve insan haklarına dayalı yöntemlerle örgütlenmiş organları ve işleyişleri aracılığıyla gerçekleştirmektedirler.

Kamusal hizmetlerin yürütülmesinde giderek önem kazanan temel ilke, bu hizmetlerin etkin kaynak kullanımı amacıyla halka en yakın yönetim birimlerince yerine getirilmesidir. Yerel yönetimler yaptıkları hizmetler yönünden olduğu kadar, bir ülkenin demokratik rejimi yönünden de oldukça önemli kurumlar olarak değerlendirilmekte ve bu yönetimlerin gerçekleştirmiş oldukları hizmetler, insan yaşamını etkileyen ve insanların yakından izledikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak görülmektedir. Gerek hizmet yönünden gerekse demokratik rejimin işlerliği ve geçerliliği açısından yerel yönetimler, günümüz Türkiye'sinde ve bütün dünyada da merkezi yönetimle birlikte önemlerini arttırmaktadırlar.

Hizmet üretiminde etkinliğin sağlanması ve yerel nitelikteki kamusal gereksinmelerin yerinde karşılanmasını öngören yerel yönetimlerin, tüm dünyada ve Türkiye’de de kuruluş gerekçeleri ve amaçları birbirine benzer özellikler göstermekte olup temel amaçları insan ihtiyaçlarının maksimum seviyede karşılanmasıdır. Türkiye’de yerel yönetim sistemi il, kent, köy ve bu üç birim arasında, işlevsel ortaklıklar anlamına gelen birliklerden oluşmaktadır. Birinci kademede, kentlerin yönetim birimi olan belediyeler ile kırsal yerleşmelerin yönetim birimi olan köy muhtarlıkları, ikinci kademede ise il temelinde il özel idaresi yer almaktadır. Yerel yönetim birlikleri, bu üç yerel yönetim türü arasında bir ya da birkaç amaçla kurulmuş olan yapılardır. Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı tür, kentsel yerleşmelerin yönetimi olan belediyelerdir.

Yerel hizmetler açısından en önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, hem ortak ve yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından kritik rol üstlenmektedirler. Devlet, birey ve toplum arasında bir arayüz işlevi gören, halka en yakın yönetsel organ olan ve seçimle iş başına gelen belediyeler; su, emlak, çevre temizlik, ilan reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereğince, halkla pek çok alanda ilişki içindedir.

Belediyelerin şehirlerin planlanmasından imara uygun yapılanmanın sağlanmasına; su, kanal, yol gibi alt yapı hizmetlerinden çevrenin korunmasına, ihtiyaç sahiplerine sosyal yardımlarda bulunmaktan, halkın sağlığını koruyucu tedbirler almak gibi zorunlu hizmetlerinin yanında; park, otopark, spor alanları ve tesisleri gibi toplumsal yaşam için gerekli olan donatı alanlarına, kültürel faaliyetlerin organize edilmesi, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesiyle ilgili isteğe bağlı, zorunlu olmayan görevleri de vardır.

Belediyelerin görev ve yetkilerine bakıldığında, aslında bir insanın doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde ve her aşamada belediyelere sorumluluk ve görevler yüklenildiği görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bireylerin yaşadığı çevreden ve yaşam kalitesinden memnun olup olmaması bağlı bulunduğu belediyeden aldığı hizmetlerle de yakından ilgilidir.

Bireylerin yaşanılan mahalleye bağılı olarak, o mahalleye hizmet veren belediyeden memnuniyet derecesi, çağdaş kent ve çevre standartlarının bir mahallede sağlanmasıyla yakından ilişkilidir. Kişilerin yaşadıkları hayatta, kentte ya da mahallede kalite aramaları artık bir ayrıcalık olarak görülmekte ve kabul edilmektedir. Yaşam kalitesi yüksek mahalleler; memnuniyetin üst düzeyde olduğu sağlıklı mahalleler olarak düşünölmekte ve bu koşulları sağlamakta yerel yönetimler ve en başta belediyeler yükümlü görölmektedir. Bu konuda son yıllarda yapılan çalışmalar da belediyelerin kentte yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarının karşılanmasında stratejik öneme sahip kurumlar olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Özellikle son yıllarda yaşam kalitesi ve halk memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram olarak ortaya çıkmış ve literatürde de pek çok çalışmaya ışık tutmuştur. Belediyelerin temel görevi, gerçekleştirdiğı yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktır. Bu nedenle, var olan kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir. Belediyeler açısından vatandaş memnuniyetini artırmanın temel yolu ihtiyaca dayalı hizmet üretmek olduğundan, yerel yönetimlerin sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarında da büyük önem taşımaktadır.

Gelişmekte olan ölkelerdeki kaynakların dağılımı, kişilere sunulan refah ve yaşam şartlarındaki eşitsizlikler, sosyal ve ekonomik problemler yaratmakta, karar verici konumundaki yetkilileri, kıt kaynakları, insanların ihtiyaçları, beklentileri ve öncelikleri doğrultusunda etkin olarak kullanmaya zorlamaktadır.

Çoğu kamusal mal ve hizmet talebinin tüm bölgelerde aynı miktarlarda, standartta ve kalitede olmaması, kaynakların rasyonel olmayan kullanımı, belediye hizmetlerinden memnuniyet kavramının bölgeler arasında dengesiz bir dağılım içinde ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu bağlamda, sosyal ve ekonomik problemlerin tespit edilmesinde, belediye hizmetlerinden faydalananların memnuniyetleri ile ilgili çalışmalar, kaynak dağıtımını konusundaki karar verme süreçlerinde veri olarak kullanılarak mevcut duruma ve sorunlara farklı bir açıdan

vatandaşın gözüyle bakabilmeyi sağlamaktadır. Bu tip çalışmalar yetkililer için uygun politikalar üretme araçlarıdır. Belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece “başarılı” kabul edilmektedir. Kentsel alanlarda hizmet kalitesinin belirlenmesini ve yükseltilmesini hedefleyen, hizmet kalitesinden memnuniyet kavramı, ülkemizde görece yeni olup, konu hakkında değişik akademik çalışmalara rastlanmaktadır.

Belediyeler ve belediye hizmetlerini kullananların memnuniyetine yönelik olarak literatür incelendiğinde, belediyelerin yönetim algılaması, hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi hakkında yapılmış değişik çalışmalara rastlanmakta birlikte, yapılan çoğu çalışmanın İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük yerleşim yerlerinde yapıldığı gözlemlenmiş, Eskişehir iline yönelik yapılan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılan çalışmaların genelinin büyük yerleşim (metropol) düzeyindeki şehirlerde yapılması, çoğunun yaşam kalitesinin ölçülmesi, tek bir belediye ele alınarak belediye hizmetlerinin ölçülmesi ya da mahalleden hoşnutluğun veya yaşam kalitesinin mahalleler arasında karşılaştırması şeklinde yapıldığı gözlenmiştir. Eskişehir İli’ne bağlı belediyelerin kendi bünyelerinde yaptıkları memnuniyet anketleri, halkın belediyelerden ve belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ölçülmesi bakımından yetersiz sayıdadır.

Bu çalışmanın belediyeler açısından, halkın bağlı bulunduğu belediye ile ilgili görüşleri, yönetim algılaması ve hizmet kalitesinden memnuniyet veya memnuniyetsizliklerinin belirlenmesi, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından katkısının olacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda halkın belediye hizmetlerini sorgulaması bakımından da hizmetlerden yararlananlara görüş ve mevcut durum analizini değerlendirmeleri açısından fayda sağlayacağı beklenmektedir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet araştırmalarında, genelde yerel yönetim hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yanı sıra kuruma duyulan güvenin de ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Eskişehir ili üzerinde tabakalı örnekleme yoluyla seçilen mahallelerde, belediye hizmetlerini kullananların belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve “belediyeler” baz alınarak hizmetlerinin karşılaştırılması açısından bu çalışmanın Eskişehir’de bir ilk’i temsil ederek bu konudaki eksikliği gidereceğine inanılmaktadır. Böylece sürekli ve güncellenebilir mevcut durum analizleri ile daha sağlıklı kararlar alınarak yaşam kalitesinin de artırılması sağlanabilecektir.

Eskişehir ilinde iki alt kademe belediye ele alınarak, belediye hizmet kalitesinin, yönetim algılamasının ve örnek mahallelerde belediye hizmetlerinden faydalananların memnuniyetlerinin karşılaştırmalı olarak analiz edilip ölçülmesi ve karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri getirilmesi, bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu amaç çerçevesinde; her iki belediyeye bağlı tabakalı örnekleme esasına göre seçilen mahallelere anket uygulanmıştır. Elde edilen verilere lojistik regresyon analizi uygulanarak memnuniyette önemli olan değişkenlerin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Alt kademe belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetleri, belediyelerin genel hizmetleri ve belediye yönetim hizmetlerinden bireylerin memnuniyetleri ikinci bir modelde değerlendirmeye alınarak sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmanın birinci bölümünde, belediyelerde hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti, belediye hizmetlerinden kullanıcı memnuniyet ve önemi, belediye hizmetlerinden kullanıcı memnuniyetine yönelik yapılan çalışmalar incelenmektedir.

Çalışmanın uygulama bölümünü oluşturan ikinci bölümde; Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı, tabakalı örnekleme ile seçilen mahallelerdeki 18 yaş üstü kişilere bağlı oldukları belediyelerden memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket uygulanmıştır. Örnek mahallelerde birebir halka uygulanan anketler aracılığıyla, halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetleri ve belediye yönetim algılamasından memnuniyetleri karşılaştırmalı olarak incelenmiş, belediyelerin kentsel yaşam kalitesine olası etkileri ve halkın belediye çalışmalarından memnuniyetinde önemli olan faktörler lojistik regresyon analizi ile belirlenmeye çalışılarak, karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

1. BELEDİYELERDE HİZMET KALİTESİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİ

Üretimin ve tüketimin olduğu bir toplumda kuşkusuz en önemli varlık hizmeti alanlar başka bir ifadeyle kullanıcılarıdır. Dolayısıyla her hizmet sektörünün temel amacı, kullanıcılarının memnun edilmesidir. Kamusal hizmetlerin yürütülmesinde giderek önem kazanan hizmet kalitesi kavramı, hizmetlerin etkin kaynak kullanımı amacıyla halka en yakın yönetim birimlerince yerine getirilmesini gerektirmektedir.

İnsan ihtiyaçlarının çeşitlendiği ve arttığı günümüz dünyasında, asli fonksiyonları insanlara hizmet sunmak olan yönetimlerin, artan ve çeşitlenen bu ihtiyaçlara daha çok yerel yönetimler aracılığı ile cevap vermeye çalıştıkları bir gerçektir. Yerel yönetimlerin en fonksiyonel ve geniş olanı ise belediyeler olduğundan, bugün insanlara hizmet sunma noktasındaki en yoğun yerel yönetim birimi olarak belediyeler karşımıza çıkmaktadır (Torlak, 1999: 9). Yerel yönetim birimlerinden belediyelerin sunduğu hizmetler insan yaşamını etkileyen ve insanların yakından izledikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak görülmektedir.

Kamu sektöründe her ne kadar yoğun bir rekabet olmasa da belediye hizmetlerinden yararlanan kesimin memnuniyeti, belediye yönetiminin faaliyetleri açısından oldukça önem taşımaktadır. Yerel yönetim birimlerinden belediyelerin önemi birkaç açıdan somut olarak ortaya konulabilir: İlk olarak, yerel yönetimlerin seçilmiş organları, o yöre halkının içinden seçildiği için, yörenin önceliklerini bilirler ve bu nedenle de merkezi yönetime göre hizmetlerin daha verimli ve etkin yürütülmesini sağlarlar. İkinci olarak da yerel nitelikteki görevleri merkezi yönetimden devralan yerel yönetimler, merkezi yönetimin yükünü hafifletmektedirler. Bu bağlamda yerel yönetimler, merkezi yönetime göre daha dinamik ve girişimci bir yapıya sahip kurumlar olarak değerlendirilmektedirler.

Diğer yandan yerel yönetimler hemşehrilik duygularının ve demokratik değerlerin gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. Aşırı merkezileşmenin ortaya

çıkardığı sorunların giderilmesinde yerel yönetimlerin önemi büyüktür ve bu açıdan yerel yönetimlerin merkezi yönetime aykırı değil, aksine merkezi yönetimi destekleyici nitelikte olduğu söylenebilir (Yurttaş ve Köseoğlu, 2005 <http://www.sbe.sakarya.edu.tr/kongree.php>). Bütün hizmet sektörlerinde olduğu gibi kamu hizmetlerinin değerlendirilmesinde de ana amaç, kullanıcıların memnuniyetinin en üst seviyede karşılanmasıdır. Belediye hizmetlerini kullananların aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek, sunulan hizmetlerin nasıl algılandığı ve hizmetleri sunanların gerçek performansı hakkında bilgi sağlamak, belediye yönetimlerinin zayıf ve güçlü yönlerini görmesi bakımından oldukça önemlidir.

Bu açıdan bakıldığında hizmet sektörünün temelinde de memnuniyet kavramı yer almaktadır. Son yıllarda sosyal gelişmenin izlenmesi konusunda yurt dışında olduğu gibi Türkiye’de de giderek artan bir ilgi görülmeye başlamış; öznel ve nesnel değişkenler kullanılarak bireylerin yaşamlarından, yaşam kalitelerinden, aldıkları hizmetlerden v.b. konulardaki memnuniyetleri (hoşnutlukları) ölçülmeye başlanmıştır.

Bugünün rekabet ortamında sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve teknolojik gelişmişliği karşısında kullanıcılar, eskiye nazaran daha bilinçli davranmakta ve hizmet kalitesini daha iyi irdeleyebilmektedirler. İnsan sağlığına verilen önemin daha çok artması ve kullanıcıların hizmet bakımından kaliteli hizmetleri talep etmesi gibi olgular, geçmiş yıllara göre daha bilgili, daha bilinçli, kendine güvenen, hakkını aramayı bilen ve haberdar olan kullanıcıları daha çok seçici kılmıştır (Öçer ve Bayur, 2001: 26). Yakın zamanda birçok insan, kültürel seviyesindeki gelişmelere paralel olarak değişik hizmetleri sorgular ve zor tatmin olur hale gelmiş, geçmişte hizmet sunan kişinin verdiği hizmeti olduğu gibi kabul eden kullanıcı, yerini giderek ilgili hizmet hakkında daha çok bilgi isteyen ve bu bilgiyi sorgulayan, hatta başka bir hizmet sunucuya danışma ihtiyacı duyan kullanıcıya bırakmıştır. Bu süratli ve karşı durmaz değişim, çağdaş tüketiciyi yeni dengeler peşinde koşar hale getirmiştir (Çiftçi, 2004: 18). Bu bağlamda kullanıcı memnuniyetine etki eden başlıca faktörler şu şekilde özetlenebilir (Sevimli, 2006: 18):

- Deneyimler: Kullanıcı memnuniyeti için en önemli unsur önceki deneyimlerdir. Kullanıcılar genellikle hizmet almaya karar verirken ilk olarak geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar ve aldıkları hizmeti daha önceki deneyimleri ile karşılaştırırlar.
- Kişisel özellikler: Kullanıcıların demografik, sosyal, fiziksel, eğitim seviyesi, uzmanlık derecesi gibi özellikleri de memnuniyet dereceleri üzerinde çok etkilidir.
- Durumsal etki faktörleri: Hizmet kategorisindeki teknolojik gelişme, reklam ve halkla ilişkiler faaliyetleri gibi faktörleri içerir.
- Sözlü İletişim: Kullanıcıların sunulan hizmetle ilgili çevrelerinden daha önce edindikleri bilgilerdir.

Kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesi açısından belediyelerin sürekli ve güncellenebilir mevcut durum analizleri yapmaları ve vatandaşın talep ve beklentilerine göre hizmet sunma anlayışını bünyelerinde barındırmaları gerekmektedir. Gerçekten de belediyeler hizmet sundukları vatandaşlarına bölgeler arasında dengeli, ayırım yapmadan ve çıkar gözetmeden kaliteli bir hizmet sunma anlayışı gerçekleştirdiklerinde başarılı sayılmakta ve hizmeti alanlardan da, ödülleri seçimle tekrar yönetime geldikleri zaman almaktadırlar.

1.1. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

Dünyada olduğu gibi Türkiye ekonomisinde de hizmet sektörünün önemi her geçen gün artmaktadır. Daha önceden de belirtildiği gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin başarılı olmalarında rol oynayan önemli etkenlerden birisi de hizmet kalitesidir. Rekabetin hızla arttığı ve rekabet şartlarının zorlaştığı günümüzde mamul üreten işletmeler yanında hizmet üreten işletmeler de rekabetten etkilenmektedirler. Bu yönüyle bakıldığında işletmelerde stratejik rekabet avantajı sağlamada başvurulacak yollardan birisinin de hizmet kalitesinin artırılması olduğu söylenebilir (Eleren v.d., 2007: 75).

Bireyler toplumsal bir varlık olarak bir arada yaşamaktan kaynaklanan çeşitli kamusal hizmetlere gereksinim duymaktadırlar. Hizmetlerin yerinden karşılanması ilkesi ile oluşturulan yerel yönetimlerin; bir belde yada kentte yaşayan halka en yakın yönetimler olmaları bakımından, yerel ortak ihtiyaçları en iyi şekilde tespit ederek, optimal hizmet üretimini sağladıkları savunulmaktadır (Torlak, 1999: 29).

Yerel topluluğun bireylerinin ortak gereksinimleri, merkezi yönetim tarafından da karşılanmakla birlikte çoğunlukla yerinden yönetim birimleri olan Belediyeler, İl Özel İdareleri ve Köy İdaresi heyeti tarafından karşılanmaktadır. Kamu hizmeti, devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel ve ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak üzere yürütülen devamlı ve düzenli faaliyetlerdir (Onar, 1966: 13). Her bir kamu hizmeti kendi özel kurallarına tabi ise de, hepsinde ortak olan bazı özellikler ve hepsine egemen olan bazı ilkeler vardır. Kamu hizmetlerinin devamlılık göstermesi, değişen koşullara uyum sağlaması ve kamu hizmetlerinin sunumunda tarafsız ve eşit olunması ilkeleri, ortak temel ilkeler olarak sayılabilir (Berkün, 2005: 20).

Kamu hizmetlerinin yönetiminde halkla en yakın ilişki içerisinde olan birimler yerel yönetimler bünyesindeki belediyelerdir. Bu kurumlarda son yıllarda değişimler yaşanmaya başlamış, yerel ekonomik yapılanmaları ve farklılaşma çabaları içinde olan belediyeler, halka sundukları hizmetlerde iyileştirme sağlayabilmek için çeşitli stratejiler oluşturmaya yönelmişlerdir. Belediyeler, yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirme amacıyla oluşturulmuş kurumlar olduklarından, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğini ölçmeli ve elde edilen bulgulara göre düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirerek vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmelidirler (Henden, 2005: 48).

Belediye hizmetlerinde halka sunulan hizmet ne olursa olsun hizmet kalitesinde önemli olan, kalitenin hizmeti alan kişi veya kişiler tarafından algılanış biçimidir. Dolayısıyla hizmeti alan bireylerin hizmet algılaması ile hizmet konusundaki yargısı, hizmeti sunan belediyenin başarısını etkileyecektir. Belediyeler

gerek Türkiye ve gerekse dünyanın diğer devletleri için günlük yaşamın gereklerine yanıt veren kurumlardır. Ayrıca kentler hizmet üretiminin en yoğun olduğu alanlar olarak görülmekte dolayısıyla yerel yönetimlere ve özellikle de belediyelere bu konuda büyük görevler düşmektedir.

Günümüzde yerel yönetim birimlerinin, kamusal mal ve hizmet talebinin miktar ve standart olarak eşit olmayan coğrafi dağılışı nedeniyle kamusal hizmet sunumunda daha büyük önem kazandığı düşünülmektedir. Bununla birlikte belediyelerin, mahalli ihtiyaç ve tercihlerdeki coğrafi farklılıklara, merkezi idareye göre daha kolay uyum sağlayabilmesi, gerçek ihtiyaç ve taleplere duyarlı kararları alması bakımından uygulamada daha başarılı olabilecekleri düşünülebilir. Vatandaşa yakınlıkları sayesinde sıkılaştıran kamuoyu denetiminin kırtasiyecilik ve hiyerarşik denetimin yol açabileceği kaynak ve zaman israfının engelleneceği savunulmaktadır (Köse, 2004: 31).

Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri zaman içerisinde doğal, ekonomik, sosyal, kültürel değer ve ihtiyaçlara bağlı olarak değişmektedir. İhtiyaç ve beklentilerin çeşitli ancak kaynakların kısıtlı olması; belediye hizmetlerinde verimlilik, kalite, etkinlik ve ihtiyaca dayalı hizmet üretme gibi kavramları zorunlu kılmaktadır. Varlık sebepleri toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak olan belediyeler; kentsel yaşam kalitesini, çağdaş kent ve çevre standartlarını bir kentte sağlamakla görevli birimler olarak görülmekte ve bu koşulları sağlamada en yetkili kurumlar olarak nitelendirilmektedirler.

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetinin sağlanması için, halkın çıkarlarına uygun, yaşam kalitesinin üst seviyelere çıkarılarak, bölgeler arasında eşit dağılım yapılması, memnuniyet düzeyinin artmasında önemli bir rol üstlenecektir. Belediye hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde öne çıkacak olan soru, herhangi bir hizmet bakımından hizmeti alanın beklentilerinin neler olabileceği ve kendisine sunulan hizmeti nasıl değerlendirdiği olmalıdır. Hizmeti alan birey en iyi değerlendirme aracı olması bakımından, bireyin gözlemlerinin, şikâyetlerinin, isteklerinin ve geri bildirimlerinin hizmeti sunanlar bakımından dikkate alınması,

hizmet sunanların kalitesini arttırması ve varsa eksik yönlerini görmesi bakımından önemlidir. Bu sebeplerden dolayı, belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin bir lütuf değil zorunlu bir görev olduğu bilinci, toplum tarafından kabullenilmiştir. Bu kabulleniş, belediyeden hizmet bekleyen değil, hizmet talep eden vatandaş olgusunu doğurmuştur.

1.2. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyeti

Belediye yönetimleri, seçildikleri dönemler itibariyle şehri en güzel şekilde yönetmek ve kullanıcılarına sağladıkları hizmetler açısından ortak ihtiyaçları en uygun düzeyde karşılamakla yükümlüdürler. Bu yükümlülüklerini en iyi şekilde yerine getirebilmek için faaliyetlerinde etkin davranmalı, verimlilik ve kalite unsurlarından ödün vermeden hizmet sunumunu gerçekleştirmelidirler.

Belediyelerin verdikleri bütün hizmetlerin toplumsal bir varlık olan insanoğlu için olduğu düşünülürse, belediyeleri de kendi bünyelerinde ve buldukları bölgelerde halkın tamamına hizmet veren işletmeler olarak tanımlamak yanlış olmaz. İnsanların bir arada yaşamaktan doğan çok sayıdaki gereksinimleri belediyeler tarafından karşılandığından; belediyeler kullanıcı hoşnutluğunu ve yaşam kalitesini sağlamada en yetkili kurumlar olarak görülmektedirler. Dolayısıyla kullanıcı memnuniyeti bu kurumlar açısından da oldukça önemlidir.

Son yıllarda yapılan çalışmalar belediyelerin kentte yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarının karşılanmasında stratejik öneme sahip kurumlar olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Belediyelerin temel görevi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini arttırmaktır. Bu nedenle var olan kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir. Belediyeler açısından vatandaş memnuniyetini artırmanın temel yolu ihtiyaca dayalı hizmet üretmek olduğundan, yerel yönetimlerin sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarında da büyük önem taşımaktadır.

Kullanıcı memnuniyeti, sosyal ve ekonomik problemlerin tespit edilmesinde ve hizmet sunumunda değerlendirme yapmalarında belediyeler açısından önemlidir. Yapılan performans ölçümleri ve müşterilerden toplanan geri bildirimler yardımıyla belediyeler halkın ihtiyaç ve taleplerine daha sağlıklı şekilde cevap verebilmektedir. Özel sektörün karlılığını artırmak için ortaya atılan, geliştirilen ve uygulanan performans ölçümü, zamanla kamu kuruluşları için de tavsiye edilmiştir. Daha sonraları başta merkezi hükümet için ve yerel yönetimler için performans ölçümü gündeme gelmiştir (Sağbaş, 2005: 67). Hizmetin kazandırdığı faydanın nicel ölçütlerle değerlendirilmesi zor olduğundan, üretim işletmelerinde kalite ve performans göstergelerinin belirlenmesi ve ölçülmesi kolay iken, hizmet işletmelerinde bu ölçümlerin daha zor olduğu görülmüştür (Eleren v.d., 2007: 76).

1.2.1. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar

Yeryüzünde topluluklar oluşturarak yaşamlarını sürdüren insanlar, tarihsel süreç içinde uygarlaşarak toplu yaşam alanları ve kentler kurmuşlardır. Kentsel yaşamda insanlar, doğumlarından ölümlerine kadar sürekli olarak merkezi idarenin yanı sıra yerel yönetim kurum ve kuruluşlarının sundukları kamusal hizmetlerden de yararlanmaktadırlar.

Kamu hizmetleri, özü itibarı ile halktan toplanan vergilerle yine halk için üretilen hizmetler olarak tanımlanacak olursa, halkın parası yine halk adına harcanmaktadır. Kamu hizmetlerinin temelde halktan toplanan vergilerle yürütülmesi, halkın bu tür hizmetlerden tatmin düzeyinin önemini artırmaktadır. Halkın, kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini olumsuz etkileyen faktörleri Adaman ve Çarkoğlu şu şekilde sıralamıştır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20-21):

- (a) halkın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılamaması,
- (b) kamu hizmetlerindeki verim kayıpları,
- (c) kamu yöneticilerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içine girmesi.

Belediyeler belde, ilçe ve illerde yaşayan insanların yaşamlarını sağlıklı, düzenli ve mutlu kılmak için hizmet üretmektedirler. Belediyelerin işlevleri gereği hizmet sektörünü ve bürokratik açıdan kamuoyunu ilgilendirdiği için, kamu sektörü olarak sınıflandırılmasına karşın halkın oylarıyla halka kaliteli hizmet (yol, su, kanalizasyon, gaz, park, temizlik, gıda, sağlık kültürel altyapı v.b.) sunmak üzere seçilerek oluşturulan demokratik kuruluşlardır (Peker, 1996: 19).

Belediye yöneticileri ve karar organları, halk tarafından kendilerine kaliteli hizmet üretsinler diye seçilirler. Dolayısıyla belediye yönetimleri, ürettikleri hizmetin kalitesinin halkın isteklerine uygunluğu oranında görevde kalabilir ve tekrar seçilebilirler. Söz konusu hizmetlerden halkın memnuniyeti (halkın belediyelerden beklediği görünür isteklerinin yanı sıra saklı isteklerini de saptayabilme) ancak halka yakın olmakla sağlanabilir. Bu anlamda kaliteli hizmet sunma başarısını gösteren belediyeler halkın memnuniyetini arttırmak istiyorlarsa bazı özelliklere dikkat etmek zorundadırlar.

Bu özellikler şöyle sıralanabilir (Peker, 1996: 16):

1. Halkı Yanına Alma: Başarılı yerel yönetimler, halkın katılımına önem verirken, hemşehrilerinin sorunlarına ve taleplerine duyarlı, kaliteli yanıt vericidirler. Belediye yönetimleri, demokrasi okulu olma ve halkın katılımına fırsat tanıma gibi yollarla demokratikleşmeye çeşitli katkılar sağlamanın yanı sıra, yerel nitelikli hizmetlerin verimli, yerinde ve hızlı sunumunu da gerçekleştirmektedir (Berkün, 2005: 52).

2. Siyasal ilişkiler: Siyasal ilişkiler, seçilmiş organlarla atanmış kadrolar arasındaki ilişkileri ve çalışma ortamını biçimlendirir, siyasal istikrarın oluşmasını ve korunmasını sağlar. (Peker, 1996: 21).

3. Gelişmeyi Planlamaya (Aksiyona) Yönelik Olma: Başarılı belediyeler, göğüslemeleri gereken sorunları ve önceliklerini saptarlar ve aksiyonu geçmenin önüne dikilen yapısal,

siyasal, yasal ve çevresel engellerle mücadele ederek, bölgesel işbirliği ve sorunlara çözüm ararlar (Peker, 1996: 20).

4. Yaratıcılık ve Girişimcilik: Başarılı belediye yöneticileri, sorunları çözmeye yönelik olarak düşünce geliştirmek ve yeni atılımlar yapmak için tüm çalışanlara ortam hazırlar, kaynak sıkıntısı ile karşılaştıklarında bile yaratıcı çözümleri uygulamaya koyarlar (Peker, 1996, s: 20). Gelişmeler, bizzat işi yapanlar tarafından, iş başında gerçekleştirildiğinden herkesin yaratıcılığını ortaya koymasına fırsat vermektedir. Kuruluşun tüm faaliyetlerinde bir canlılık görülür ve dinamizm artar. İş yapanların teknik bilgi ve becerileri gelişir. İşlerini daha iyi anlamaları ve yapmaları sağlanmış olur. Belediyelerde gelinen nokta hiçbir zaman tatmin edici bulunmamaktadır. Kötü yapılan her şey iyi yapılabileceği gibi, iyi yapılan her şey de daha iyi yapılabilir (Gökçümen, 1999: 53).

5. Çalışan İnsana Yönelik Olma: Bu ölçüt belediye çalışanına, sözde kalmayan gerçek bir yakınlık gerektirir. Başarılı yerel yönetimler, çalışanlarına yetkin ve saygın insanlar olarak davranır, onları en değerli kaynağı olarak görür (Peker, 1996: 20).

6. Değerler ve Ahlak: Başarılı belediyeler, açık olarak tanımlanmış bir değerler sistemine ve ahlak anlayışına sahiptirler. Bu değerlerin çalışanlar tarafından anlaşılmasını, benimsenmesini ve bir gurur ve coşku kaynağı olmasını sağlarlar (Peker, 1996: 20).

7. Görev Anlayışı ve Hedefler: Bu ölçüt belediyelerin varlık nedenini ortaya koyar. Başarılı yerel yönetimler, görev anlayışlarını ve hedeflerini, değişen kaynaklarına ve hemşehrilerin gereksinim ve taleplerine göre değerlendirirler, görev anlayışlarını, yerel yönetim hedeflerinin ve yerel topluluğun temeli olarak algırlar, bu çerçevede, hizmetin sürekli, etkin ve verimli biçimde sunulmasını sağlarlar (Peker, 1996: 20-21).

8. Örgüt Yapısı: Başarılı belediyelerde köhne, bürokratik yapıların olumsuz etkileri en aza indirilmiştir. Bu tür yönetimler, yetki devrini özendiren, merkezi yönlendirmeyi ilkeli

bir düzeyde tutan, kurumsal işleyişi karmaşıklştırmaktan çok kolaylaştıran, basık, basit ve işlevsel bir yapıya sahiptirler (Peker, 1996: 21).

Halkın yerel hizmetlerden memnuniyetinin artırılması ve daha iyi yaşam hakkı sağlanması amacıyla Avrupa’da 1922 yılında yerel düzeyde iyi bir kent yönetimi için gerekli bir dizi ilke edinen ve vatandaş haklarını gözetten, Avrupa Kentsel Şartı (European Urban Charter), Avrupa Konseyi’nin kentsel politikalarından yola çıkılarak yerel yönetimler için oluşturulmuştur.

Avrupa’yı kapsayan; halk ve yerel yönetimlere yönelik olan bu kampanya, yerleşimlerdeki yaşamın daha da iyileştirilmesini amaçlamış ve dört temel konuya ağırlık vermiştir. Bunlar (Erbay ve Yener, 1999: 79):

- Fiziki kentsel çevrenin iyileştirilmesi;
- Mevcut konut stokunun iyileştirilmesi;
- Yerleşmelerde sosyal ve kültürel olanakların yaratılması;
- Toplumsal kalkınma ve halk katılımının özendirilmesi olarak sıralanmıştır.

Yerel düzeyde iyi bir kent yönetimi için gerekli bir dizi ilkeyi tek bir metinde bir araya getiren bu şartın amacı (Yener ve Arapkirlioğlu, 1996 <http://www.mimarlarodasiankara.org/?id=964>):

- Yerel yönetimler için pratik bir kent yönetimi el kitabı oluşturmak;
- Gelecekteki olası bir Kentli Hakları Kongresi için temel ilkeleri oluşturmak;
- Şartın ilkelerini yerine getiren kentler için verilecek uluslararası ödüllere bir baz oluşturmak;
- Fiziksel çevre ve yasalarıyla ilgili yaptırımlar için Avrupa Konseyi’nin bu konulara ilişkin katılımına bir “vize” oluşturmak; aynı zamanda Avrupa Konseyi’nin ve özellikle Avrupa Yerel ve Bölgesel İdareler Daimi Konferansı’na (AYBİK) kent sorunlarına ilişkin tüm çalışma sonuçlarının bir çözümlemesini yapmaktadır.

Aşağıda belirtilen hakların gerçekleşmesi fertlerin, dayanışma ve sorumlu hemşeriliğe ilişkin eşit yükümlülükleri kabul etmesine bağlıdır. Avrupa yerleşimlerinde yaşayan kent sakinleri şu haklara sahiptir

(<http://www.yerelnet.org.tr/uluslararası/avrupakonseyanlasma7.php>,13 Ekim 2001):

- **Güvenlik:** Mümkün olduğunca suç, şiddet ve yasa dışı olaylardan arındırılmış emin ve güvenli bir kent;
- **Kirletilmemiş, sağlıklı bir çevre:** Hava, gürültü, su ve toprak kirliliği olmayan, doğası ve doğal kaynakları korunan bir çevre;
- **İstihdam:** Yeterli istihdam olanaklarının yaratılarak, ekonomik kalkınmadan pay alabilme şansının ve kişisel ekonomik özgürlüklerin sağlanması;
- **Konut:** Mahremiyet ve dokunulmazlığının garanti edildiği, sağlıklı, satın alınabilir, yeterli konut stokunun sağlanması;
- **Dolaşım:** Toplu taşıma, özel arabalar, yayalar ve bisikletliler gibi tüm yol kullanıcıları arasında, birbirinin hareket kabiliyetini ve dolaşım özgürlüğünü kısıtlamayan uyumlu bir düzenin sağlanması;
- **Sağlık:** Beden ve ruh sağlığının korunmasına yardımcı çevrenin ve koşulların sağlanması;
- **Spor ve dinlence:** Yaş, yetenek ve gelir durumu ne olursa olsun, her birey için, spor ve boş vakitlerini değerlendirebileceği olanakların sağlanması;
- **Kültürler arası kaynaşma:** Geçmişten günümüze, farklı kültürel ve etnik yapıları barındıran toplulukların barış içinde yaşamalarının sağlanması;
- **Kaliteli bir mimari ve fiziksel çevre:** Tarihi yapı mirasının duyarlı bir biçimde restorasyonu ve nitelikli çağdaş mimarinin uygulanmasıyla, uyumlu ve güzel fiziksel mekânların yaratılması;
- **İşlevlerin uyumu:** Yaşama, çalışma, seyahat işlevleri ve sosyal aktivitelerin olabildiğince birbiriyle ilintili olmasının sağlanması;
- **Katılım:** Çoğulcu demokrasilerde; kurum ve kuruluşlar arasındaki dayanışmanın esas olduğu kent yönetimlerinde; gereksiz bürokrasiden arındırma, yardımlaşma ve bilgilendirme ilkelerinin sağlanması;

- **Ekonomik kalkınma:** kararlı ve aydın yapıdaki tüm yerel yönetimlerin, doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik kalkınmaya katkı konusunda sorumluluk sahibi olması;
- **Sürdürülebilir kalkınma:** Yerel yönetimlerce ekonomik kalkınma ile çevrenin korunması ilkeleri arasında uzlaşmanın sağlanması;
- **Mal ve hizmetler:** Erişilebilir, kapsamlı, kaliteli mal ve hizmet sunumunun yerel yönetimi, özel sektör ya da her ikisinin ortaklığıyla sağlanması;
- **Doğal zenginlikler ve kaynaklar:** Yerel doğal kaynak ve değerlerin; yerel yönetimlerce, akılcı, dikkatli, verimli ve adil bir biçimde, beldeye yaşayanların yararı gözetilerek, korunması ve idaresi;
- **Kişisel bütünlük:** Bireyin sosyal, kültürel, ahlaki ve ruhsal gelişimine, kişisel refahına yönelik kentsel koşulların oluşturulması;
- **Belediyeler arası işbirliği:** Kişilerin yaşadıkları beldenin, beldeler arası ya da uluslararası ilişkilerine doğrudan katılma konusunda özgür olmaları ve özendirilmeleri;
- **Finansal yapı ve mekanizmalar:** Bu deklarasyonda tanımlanan hakların sağlanması için, gerekli mali kaynakları bulma konusunda yerel yönetimlerin yetkili kılınması;
- **Eşitlik:** Yerel yönetimlerin; tüm bu hakları bütün bireylere cinsiyet, yaş, köken, inanç, sosyal, ekonomik ve politik ayırım gözetmeden, fiziksel veya zihinsel özürlerine bakılmadan; eşit olarak sunulmasını sağlamakta yükümlü olması.

Görülmektedir ki Avrupa Kentsel Şartı ile modern yaşamda, insan hayatının tüm yönleri, kentsel mekânlar içinde sürdürülebilir kentler ve yaşam kalitesinden memnuniyeti belirleyen unsurlar dikkate alınarak oluşturulmuş bir şartnamedir. Gerçekten Avrupa Kentsel Şart'ı ulaşım ve dolaşım, çevrenin korunması ve geliştirilmesi, kentlerin fiziksel ve kültürel yapılarının korunması, güvenli ve sağlam konut edinme, kentsel alanlarda spor ve boş zamanları değerlendirme, halkın yönetime katılımı, kent yönetimi ve kent planlaması, kentlerin ekonomik bakımdan kalkınması, kültürel aktiviteler gibi konularda vatandaşların haklarını belirlemekte ve

bu haklara ilişkin olarak özellikle yerel yönetimlere önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir.

1.2.2. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Belediyeler ve belediye hizmetlerini kullananların memnuniyetine yönelik olarak literatürde; belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır.

Belediyelerden kullanıcı memnuniyeti üzerine yapılan yabancı çalışmalar incelendiğinde; yaptıkları çalışmalarda Kasarda ve Janowitz (1973), uzun yıllardan beri bir yerde oturuyor olmanın memnuniyeti arttırdığı sonucuna varırken; Galster ve Hesser (1981), yüksek gelire sahip olmanın, yaşlı olmanın ve söz konusu olan yerde uzun süre ikamet etmenin hoşnutluğu arttırdığı sonucuna varmışlardır. Rohe ve Basolo (1997), bireylerin mahalleden hoşnutluğu üzerine yaptıkları çalışmalarında ev sahiplerinin mahallelerinden daha hoşnut bireyler olduğu sonucunu elde ederek, mahalleden hoşnut olmanın evinden de hoşnut olmanın önemli bir sebebi olduğu yargısına ulaşmışlardır. Kelly ve Swindell (2002), belediyelerin performans ölçülerini ve hizmet değerlendirmelerini, vatandaş memnuniyetleri ile ilişkilendirmişlerdir. Mani, Moura ve Kanji (2003) ise Portekiz Belediyesi'nde organizasyonel mükemmelliği sağlamak için bir performans ölçüm yaklaşımı geliştirmiş ve bu yaklaşımı politik liderler, yöneticiler, işçiler ve halk üzerinde uygulamışlardır. Sonuçta, performansın tüm bireylerin farklı görüşleri alınarak ölçülmesi gerektiğini savunmuşlar ve kritik başarı faktörleri ile ilgili olarak belediyeye rapor sunmuşlardır.

Bir başka çalışmada Yuval ve Vigoda (2003), kamu idaresi sistemlerinde yönetsel kalite, idari performans ve halkın yönetime olan güveni arasındaki ilişkiyi incelemişler ve 345 İsrail vatandaşı üzerinde oluşturulan üç yapısal denklem modelini karşılaştırmışlardır. Sonuç olarak güvenin ön koşulunun performans olduğu

sonucuna varmışlardır. Folz (2004), Belediyelerin performansına, servis kalitesine ve değerlendirmesi ile ilgili yürüttüğü çalışmada elde edilen bulguları, vatandaş memnuniyetleri ile ilişkilendirerek ölçmeye çalışmıştır.

Kushner (2005), Mike Harris'in Ontario Belediyesi'nde vatandaş memnuniyetini arttırmak için, etkili hizmet dağıtımı ve kalitesi üzerine yaptığı düşük maliyetli reform paketini inceleyerek sonuç ve önerilerde bulunmuştur. Bu reform paketi tatminsizlik oluşturmasına rağmen, vatandaşların bu değişimi hissetmemiş olduğu sonucuna varmıştır. Yapılan diğer bir çalışmada ise Isabel ve Sánchez (2006), İspanyol mahalli idaresindeki su yeterliliğini, vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda inceleyerek mahalli idarenin vatandaşların su ihtiyaçlarını en uygun düzeyde tatmin ettiği ve vatandaşların mahalli idareden memnun olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Westaway ve Margaret (2007), Johannesburg'un orta tabakasındaki zenci ve beyazların mahalle memnuniyetini ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada, beyaz sakinlerin, zenci sakinlere göre daha fazla yaşamdan ve yaşadıkları çevreden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Yang ve Yizhao (2007), Amerikan İskân Tetkik'inden elde ettikleri sonuçlarla fiziksel çevre normlarını ve bölge tatminini incelemiş, nüfus olarak düşük yoğunluktaki bölgelerde arkadaşlık edinme olasılığının, yüksek yoğunluktaki bölgelere oranla daha fazla olduğu sonucuna varmışlardır.

Belediyelerden kullanıcı hoşnutluğu açısından Türkçe literatür incelendiğinde ise şu çalışmalar ve bulgularından söz edilebilir: Dökmeci (1996), İstanbul, Ankara ve İzmir'de yaşam kalitesini karşılaştırılmalı olarak inceleyerek, kentsel yaşam kalitesinin yüksek olduğu yerlerde kişilerin yaşamlarından ve çevrelerinden hoşnut, dolayısıyla üretken ve verimli oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Gümüş ve Keloğlu (2002), Çanakkale Belediyesi'nin hizmet kalitesinin seviyesini belirlemek üzere, Çanakkale'de yaşayan 256 kişi üzerinde "servqual ve servperf" (hizmet kalitesini ölçme aracı modeli) modelini kullanarak inceleme

yapmışlar ve sonuç olarak kalite ve memnuniyet seviyesinin ortalama bir değerde olduğunu gözlemlemişlerdir. Vatandaşların önerilerini dinleyerek, yöneticiler ve hizmet personelinin eğitim seviyesinin yükseltilmesi konusunda öneriler getirmişlerdir.

Gümüőöđlu ve arkadaşları (2003), Muğla ilinde belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını servqual modeli ile ölçülmüşlerdir. Muğla Belediyesinde uygulanan bu çalışmayla güvenilir ve anlamlı sonuçlar elde edilmiş ve belediye yöneticilerinin beklentileri ile belirli hizmet boyutlarında farklılıklar belirlemişlerdir. Bozlağan (2004) Türkiye’de kamu hizmetlerinden tatmin düzeyini İstinye-İstanbul örneğinde ölçmüş, halkın Merkezi Hükümet’e ilişkin yargılarının olumsuzlaştığı, muhtarlığa ilişkin yargılarının pek değişmediği, belediyeler hakkındaki yargılarının ise olumlu yönde pekiştiiği sonucuna ulaşmıştır.

Kösecik ve Sağbaş (2004) tarafından Denizli genelinde yapılan halkın yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyetini sorgulayan araştırma sonuçlarına göre halk; itfaiye hizmetinden (%62), katı atıklarla ilgili hizmetlerinden (%45), parklardan (%42), kamu taşımacılığından (%37), cadde ve sokakların temizliğinden (%36), su ve kanalizasyon hizmetlerinden (%34), eğlence, sanat ve kültürel etkinliklerden (%32), zabıta hizmetinden (%29), kamu alanlarının sağlıklı hale getirilmesi hizmetlerinden (%23), imar izni ve inşaatların denetlenmesi hizmetinden (%23), kent planlama hizmetlerinden (%15), caddelerin ve kamu alanlarının inşası ve koruması hizmetlerinden (% 20) oranında memnun oldukları ortaya çıkmıştır.

Bozlağan (2004), tarafından İstinye de (İstanbul) yapılan kentsel kamu hizmetlerinden duyulan tatmin düzeyinin ölçülmesine yönelik çalışma da Merkezi Hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütölen kimi hizmetlerden duyulan tatmin düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olarak “güven”, “temsil” ve “memnuniyet”e ilişkin bulgular hem kendi içinde hem de 1999 yılında TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdlr Vakfı) tarafından yapılan benzer nitelikli bir araştırmada ulaşılan sonuçlarla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.

Topçu ve Dökmeci (2005), İstanbul'un değişik mahallerinde kullanıcı hoşnutluğunu karşılaştırmalı olarak ölçmüşler, mahalleden memnuniyet konusunda geleneksel ve modern mahallerin memnuniyetleri konusunda anlamlı farkların olduğunu bulmuşlardır. Yavuzçehre ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan diğer bir çalışmada ise kentsel yaşam kalitesi konusunda Denizli ilinin Karşıyaka mahallesini örnek alarak belediyenin kentsel yaşama etkileri incelenmiştir. Yazarlar belediyenin sunduğu hizmetler ile kişilerin yaşamlarından memnuniyeti arasında anlamlı farklar bulmuşlardır. Nevnihal ve arkadaşlarının (2007) Edirne'de geleneksel ve modern, kentsel iskân tatmini karşılaştırmasıyla ilgili yaptıkları çalışmalarında modern ve geleneksel kent arasında iskân tatmin bakımından anlamlı farklılıklar olduğu bulunmuştur.

2. ESKİŞEHİR TEPEBAŞI VE ODUNPAZARI BELEDİYELERİNDEN KULLANICI MEMNUNİYETİNİN LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİ İLE İNCELENMESİ

Gelişen ve değişen dünya şartları insanların ve şehirlerin ihtiyaçlarını hızla değiştirmekte ve çeşitlendirmektedir. Ekonomik ve sosyal gelişmeye paralel olarak temel ihtiyaçları karşılanan toplumda yeni talepler ortaya çıkmaktadır. Bu gelişmeye paralel olarak insanların kamu kesimine bakış açıları değişmiş ve kamu kesiminin sunduğu hizmetlerde de kalite arar duruma gelmişlerdir. Kamu hizmeti sunan yerel yönetim birimlerinin ve özellikle belediyelerin sunduğu hizmetin bir zorunluluk olmadığı, toplumun kaynaklarını kullanarak topluma hizmet eden kuruluşlar olduğu anlayışının yaygınlaşması ile beraber belediyelerin sunduğu hizmetlerdeki kalite, zaman geçtikçe toplum tarafından sorgulanır hale gelmektedir.

Belde ve belde halkının ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan belediyeler kentsel yaşam kalitesini etkileme olanağı en çok olan kurumlardır. Belediye yönetimleri, buldukları şehri ve kendisine bağlı bulunan mahalleleri en güzel şekilde yönetmek ve kullanıcılarına sağladıkları hizmetler açısından ortak ihtiyaçları en uygun düzeyde karşılamakla yükümlüdürler. Dolayısıyla bu yükümlülüklerini en iyi şekilde yerine getirebilmek için faaliyetlerinde etkinliğe, verimliliğe ve kente sağladıkları yaşam kalitesi unsurlarına yeterli oranda dikkat göstermek zorundadırlar.

Kentsel yaşam kalitesi, kentte yaşayan bireylerin kentin sunduğu olanak ve fırsatlardan eşit, dengeli ve ihtiyaçları oranında yararlanmasını; aynı zamanda eğitsel, sanatsal, kültürel, siyasal etkinliklere ve süreçlere etkin biçimde katılma olanağına sahip olmalarını gerektirmektedir. Kentsel yaşam kalitesi düzeyinin yüksek olduğu kent, bireyleri yalnızca barındıran değil; toplumsal, ekonomik, kültürel ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayan, onlara kent yönetimine katılması olanaklarını da sunan kenttir. Bu ihtiyaçların karşılanmasında en büyük görev belediyelere düşmektedir. Kentsel yaşam kalitesi bir anlamda insanların yaşam koşullarından, ilişkilerinden ve içinde yaşadıkları çevreden duydukları tatmin ve güven derecesini ifade ettiğinden;

güvenlik, sağlık, eğitim, kültür, aile, ekonomik güvence ve konut gibi yaşam alanlarının tümüne yönelik duyulan memnuniyet düzeyi, yaşam kalitesinin de standardını belirlemektedir. Bu bağlamda yaşam kalitesinin arttırılmasında en önemli birimler olan belediyeler, sürekli olarak mevcut durum değerlendirmeleri yaparak yaşam kalitesinden memnuniyetin yükseltilmesini sağlamalıdır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi ve belediyelerin sundukları hizmet kalitelerini değerlendirmeleri amacına yönelik yapılan çalışmalar; vatandaşların hizmetleri nasıl algıladığı, yeni hizmetler verilirken hangi ihtiyaçların öncelikte olması gerektiği, ihtiyaçların doğru planlanıp denetlenmesi, hizmet kalitesinin ölçülebilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesine yönelik politikaların belirlenmesine yardımcı olması bakımından, hem vatandaşlar hem de belediyeler için büyük önem taşımaktadır.

Günümüzde belediye hizmetlerinden memnuniyet araştırmaları sosyal ve ekonomik problemlerin tespitinde ve hizmet sunumunda değerlendirme yapılması açısından büyük yerleşim yerleri ve metropol denilen kentler açısından daha da önemli bir hale gelmektedir. Metropol kent olarak nitelendirilen yerlerdeki nüfus sayısı, bireylerin eğitim durumları ve gelir seviyelerinin yanında her geçen gün bu bölgelere olan göçler, bu kentlerin yaşam kalitesinin değerlendirilmesi için sürekli gözden geçirilmesini gerektirmekte ve hizmet sunumunda belediyelere daha büyük görevler yüklemektedir. Eskişehir’de son yıllardaki gelişimi, halka sunduğu imkânlar ve sağladığı yaşam kalitesi açısından çağdaş kent seviyesine ulaşmış bir metropol şehir görünümündedir. Son yapılan nüfus sayımına göre ilçeler ve köyler dâhil olmak üzere 724,849 nüfusa sahip olan şehirde bir tane Büyükşehir Belediyesi ve 2 tane alt kademe belediyesi bulunmaktadır.

Eskişehir’in son yıllardaki gelişmelerle çağdaş kent görünümüne erişmesinde şüphesiz belediyelerin payı büyüktür. Ancak bireylerin belediyelere bakış açıları her geçen gün değişmekte ve belediye hizmet sunumunda kalite arama olgusu, bireyler için önem arz ederken; belediye hizmetlerinden memnuniyet araştırmaları da belediyeler için önemli bir hale gelmektedir. Literatürde belediye hizmetlerinden

kullanıcı memnuniyeti başlığı altında ayrıntılı olarak söz edildiği gibi, son yıllarda belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde çoğunluğun İstanbul, Ankara, İzmir vb. şehirlerde yapıldığı belirlenmiş, Eskişehir iline ait belediye hizmetlerinden memnuniyetin belirlenmesi amacıyla yapılan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Eskişehir iline bağlı alt kademe belediyelerinin kendi bünyelerinde yaptıkları memnuniyet anketleri, halkın belediyeler ve belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve faaliyet raporlarında kendilerini değerlendirmeleri bakımından yetersiz sayıdadır. Bu konuda belediyelerin, Eskişehir ilinde çağdaş, hoşnutluğun üst seviyelerde ve bireylerin yaşam kalitesinden memnuniyetinin yüksek olması için, daha çok halk memnuniyeti çalışmaları yapmaları ve gerekli konulardaki eksiklikleri gidermeleri kaçınılmazdır. Bu konudaki çalışmaların azlığı, karar vericilerin mevcut durum değerlendirmelerinde sağlıklı kararlar almalarını engellemektedir. Sürekli ve güncellenebilir mevcut durum analizleri ile daha sağlıklı kararlar alınarak yaşam kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin de arttırılması sağlanabilecektir. Yukarıda söz edilen nedenlerden dolayı bu çalışmanın Eskişehir ili için bu konudaki eksikliği gidereceği düşünülmektedir.

Bu çalışma; Eskişehir ilinde iki alt kademe belediyesi olan Tepebaşı ve Odunpazarı belediyelerine bağlı örnek mahallelerde, halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Eskişehir ili Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde, tabakalı örnekleme yöntemi ile seçilen 18 yaş üstü kişilere, bağlı oldukları belediyelerin sundukları hizmet kalitesinden ve belediye yönetiminden memnuniyetlerini belirleyen faktörlerin belirlenmesi için anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler ikili lojistik regresyon analizi uygulanarak cinsiyet, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, meslek ve oturma süresi gibi demografik değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak ölçülmüştür. Ayrıca anket formunda yer alan alt kademe belediyeleri ile Büyükşehir Belediyesi'nin birlikte sunduğu hizmetler, alt kademe belediyelerinin kendi bünyesindeki genel hizmetleri ve bireylerin belediye yönetiminden hizmet algılamasına yönelik memnuniyetleri ikinci bir modelde analiz edilmiştir. Sayılan bu yargı cümlelerinin alt ölçek ortalamalarının birer bağımsız değişken olarak alınmasıyla demografik

değişkenlerle birlikte memnuniyet üzerindeki etkileri, ikinci bir lojistik regresyon modelinde analiz edilmiştir.

Bireylerin memnuniyetlerinin her iki modelde Binomial Lojistik Regresyon Analizi ile belirlenmesinde SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences) 14.0 istatistiksel paket programı kullanılmış, analizlerde anlamlılık düzeyi % 5 olarak alınmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı; Eskişehir ili Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinin, hizmet verdikleri mahallelerde belediye hizmetlerini kullananların, belediye hizmetlerinden ve belediye yönetim algılamalarından memnuniyetlerini belirleyen faktörlerin lojistik regresyon analizi ile ölçülmesi ve iki belediye bazında karşılaştırmaların yapılmasıdır. Yapılan bu çalışma ile iki belediyenin kendilerine bağlı bulunan mahallelerdeki hizmet sunumunda ve yönetim algılamasında hizmet alma bakımından ne tür farklılıklar bulunduğu, vatandaşların memnuniyetlerini belirleyen faktörlerin neler olduğu sorularına cevap aranmaktadır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesini kapsayan bu çalışmanın alt amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Örnek mahallelerde halka uygulanacak olan anketlerle demografik özellikleri belirleyerek memnuniyete göre vatandaş profilini ortaya koymak,
- Halkın belediye hizmetlerinden ve yönetim algılamasından memnuniyet veya memnuniyetsizliğinde önem taşıyan değişkenleri saptamak,
- Halkın memnuniyetinde; Büyükşehir Belediyesi ile ortak yürütülen hizmetlerin, alt kademe belediyelerinin genel hizmetleri ve halkın belediye yönetimine yönelik algılamalarının etkilerini belirlemek,

- Belediye hizmet sunumlarının arttırılmasında veya değiştirilmesinde belediye yönetimlerinin hizmet politikalarını oluşturmalarında önerilerle katkı sağlamak.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Bu araştırmanın evrenini, Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde yaşayan 18 yaş üstü bireyler oluşturmaktadır. Eskişehir Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı 32 mahalle bulunmaktadır ve bunların toplam nüfusu yaklaşık olarak 280.000 civarındadır. Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahalle sayısı ise 2005 yılı itibariyle 33 iken yeni yasa ile birlikte mahalle sayısı 41'e yükselmiş ve bunların toplam nüfusunun 340.000 civarında olduğu belirlenmiştir. Yapılan çalışma; Eskişehir iline ait alt kademe belediyelerine bağlı mahalleleri kapsadığından bir alan araştırması niteliğindedir.

Tam sayım yapmanın imkânsızlığı nedeniyle örnekleme başvurulmuş ve rassal örnekleme tekniklerinden tabakalı örnekleme uygulanmıştır. Araştırma evreninin ilgilenilen özellikleri heterojen olduğundan; başka bir ifadeyle mahalleler arasında karşılaştırma kriterleri bakımından farklılıklar bulunduğu için tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde yaşayan bireyler oluşturduğu için seçilen mahalleler tabakalara ayrılarak bu tabakalardan orantılı olarak örneklem birimleri seçilmiştir.

Seçilen her bir mahalle tabaka olarak ele alınıp örneklem mevcutları her mahalle için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Mahalleler bazında her iki belediyeden rayiç değerler bakımından birbirine benzerlik gösteren en üst seviyeli, en alt ve orta derecedeki tabaka olarak seçilen mahallelerdeki 18 yaş üstü bireyler çalışmanın örneklemini oluşturmuştur.

Orantılı tabakalı örnekleme göre; Eskişehir Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı "Uluönder, Fevziçakmak ve Mustafa Kemal Paşa"; Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı

“Yenikent Erenköy ve Arifiye” mahalleleri rassal olarak seçilmiştir. Bu mahallelerin seçilmesindeki nedenler; mahalleler arasında yapılaşma, nüfus, merkeze yakınlık-uzaklık ile sokak ve caddelerin rayiç değerlerinin karşılaştırma yapılabilme açısından birbirine benzer özellikler göstermesi, ayrıca mahallelerin farklı coğrafyalarda yer alıyor olmaları, kullanıcılarına farklı kentsel yaşamlar sunuyor olmaları ve kullanıcıların da farklı sosyoekonomik özelliklere sahip olmalarıdır. Mahallelerin sokak ve cadde rayiç değerleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Mahallelerin Sokak (Cadde) Rayiç Değerleri ¹

Tepebaşı Belediyesi		Odunpazarı Belediyesi	
Rayiç değerler		Rayiç değerler	
M.Kemal Paşa	205,27 ytl/ m ²	Arifiye	332,4 ytl/ m ²
Uluönder	45,114 ytl/ m ²	Yenikent	56,4 ytl/ m ²
Fevziçakmak	12,269 ytl/ m ²	Erenköy	15,38 ytl/ m ²

Eskişehir ve takip eden yıllar uygulamalı asgari ölçüde arsa ve arazi birim değerleri, 2006

Tabakalı örnekleme yöntemlerinden orantılı dağılım yönteminde alt örneklem hacmi n_h her bir tabakanın (N_h 'in) evren hacmi içindeki ağırlığı (N_h/N) ile örneklem hacminin (n 'in) çarpılması suretiyle hesaplanır. Hesaplama, örneğin h 'inci tabaka için, aşağıdaki (1) eşitliği yardımıyla yapılır. Tabakalı örnekleme uygulaması için tabaka hacimleri (N_h 'lar), dolayısıyla bunların toplamı olan evren hacminin ($N=N_1+N_2+\dots+N_h$) bilinmesi gerekir (Özmen, <http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/2294/unite03.pdf>).

$$N_h = n \cdot \frac{N_h}{N} \quad (1)$$

Mahallelerden anket uygulanacak birey sayısının hesaplanmasına örnek olması bakımından; Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı Fevzi çakmak mahallesi için örneklem mevcudunun hesaplanması aşağıda verilmiştir.

¹ Rayiç Değer: Bir iktisadi kıymetin alım- satım günündeki değeri (Piyasa Değeri)

$N = 374186$ Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerdeki kayıtlı seçmen sayısı

$n = 6497$ F.Çakmak mahallesindeki 18 yaş üstü birey sayısı

$N_h = 19412$ Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı tabaka olarak seçilen mahallelerdeki 18 yaş üstü nüfus

$$n_h = 6497 \cdot \left(\frac{19412}{374186} \right) = 337 \text{ birey (Fevziçakmak Mahallesi)}$$

Tabaka olarak seçilen diğer mahallelerin örneklem mevcutları da benzer hesaplamayla belirlenmiş ve Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinde Seçilen Mahallelere Göre Örneklem Mevcudunun Dağılımı

Tepebaşı Belediyesi		Odunpazarı Belediyesi	
M.Kemal Paşa	199 birey	Arifiye	248 birey
Uluönder	582 birey	Yenikent	452 birey
Fevziçakmak	337 birey	Erenköy	469 birey
Toplam	1118 birey	Toplam	1169 birey
Genel toplam = 2287 birey			

Tabaka olarak seçilen her iki belediyeye bağlı "6" mahalledeki toplam 2287 kişi araştırma örneklemini oluşturmuştur. Pilot çalışma ve ana çalışma boyunca toplam 2145 kişiye ulaşılmışsa da soruların tamamına ya da yeteri kadarına cevap vermedikleri ya da objektiflik kriterine uymadıkları belirlenenler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Böylece değerlendirmede 2110 bireyin görüşleri dikkate alınmıştır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmanın verileri, Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinin farklı mahallelerinde yaşayan bireylerin düşüncelerini ortaya koymak amacıyla birebir tarafımızdan oluşturulan dört bölümden oluşan anket formları aracılığıyla elde edilmiştir. Anket formu 29 soru / ifadeden oluşmaktadır. Anket formu düzenlenirken literatürde yer alan konu ile ilgili daha önce yapılmış olan anketlerden

(UNDP Yerel Yönetim Reformu Destek Projesi ve T.E.S.E.V Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı) alınan örnek sorulardan format olarak yararlanılmıştır.

Anketin birinci bölümü; mahallede yaşayan bireylerin demografik özelliklerinin ortaya konması amacıyla hazırlanan 6 sorudan (cinsiyet, yaş, gelir durumu, eğitim durumu, meslek, oturma süresi) oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümü; bireylerin Büyükşehir Belediyesi ile bağlı oldukları belediyelerin koordinasyonlu biçimde yürüttüğü hizmetlerinden memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 5’li aralıklı ölçek tipinde (hiç memnun değilim, memnun değilim, fikrim yok, memnunum, çok memnunum) hazırlanan 5 yargı cümlesinden oluşmaktadır. Mahallelere ulaşımında sağlanan otobüs, tramvay hizmetleri, ana caddelerdeki yol yapım hizmetleri, alt yapı ve kullanma suyu hizmetleri genel olarak Büyükşehir Belediyelerinin hizmetleri olup alt kademe belediyeleriyle koordinasyonlu bir şekilde yürütülmektedir. Bu nedenle Eskişehir Büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetler de anket kapsamına alınmıştır.

Anketin üçüncü bölümü, Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde yaşayan bireylerin bağlı oldukları belediyelerin genel hizmetlerinden (Temizlik, yol, asfalt yapımı ve bakımları, kültürel etkinlikler, park ve dinlenme alanları v.b gibi) memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 5’li aralıklı ölçek tipinde (hiç memnun değilim, memnun değilim, fikrim yok, memnunum, çok memnunum) hazırlanan 11 yargı cümlesinden oluşmuştur.

Anketin dördüncü ve son bölümü ise, Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde yaşayan bireylerin bağlı oldukları belediyelerin yönetimlerine ilişkin algılamaları ve belediye yönetiminden memnuniyetlerini (Güven, adil olmak, şikâyetlere çözüm getirmek v.b) belirlemek amacıyla 5’li likert tipinde (kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum) hazırlanan 7 yargı cümlesinden oluşmuştur.

Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda cronbach alfa değeri %80,3 olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, araştırmada kullanılan ölçeğin içsel tutarlılığının olduğunu ve güvenilirlik koşulunu yerine getirdiğini göstermektedir.

2.4. Verilerin Analizi

Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine bağlı mahallelerde halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla yürütülen çalışma kapsamında; belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnun olup olmamayı belirlemek amacıyla ikili lojistik regresyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda memnuniyet ve memnuniyetsizlik açısından mevcut durumları belirlemek amacıyla demografik özellikler ve diğer yargı cümlelerinden oluşan değişkenler betimsel istatistikler yardımıyla incelenmiştir. Kişilerin mahallelerindeki yaşam kalitesinden memnun olması, belediye hizmetlerinin yeterliliği yanında, kişilik özellikleri ile de ilgilidir. Bunlar cinsiyet, yaş, eğitim durumu, aylık gelir ve mahallede oturma süresi gibi değişkenler olarak sayılabilir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni, Belediye hizmetlerinden memnuniyettir. Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinde kişisel özelliklerin yanında; belediyelerin yaşam kalitesine olan etkileri temizlik, sağlıklı bir çevre, sağlık, spor dinlenince yeri, kültürel faaliyetler, ulaşım, imar hizmetleri, belediye yönetimine olan güven v.b. (23 yargı cümlesi) temel alınarak incelenmiştir. Sayılan tüm bu değişkenler ise çalışmanın bağımlı değişkeni olan belediye hizmetlerinden memnuniyeti oluşturma aşamasında kullanılmıştır. Memnuniyetle ilgili yargı cümlelerinden ölçek puanı 3.00 ve üzerinde olan bireyler, belediyeler ve hizmetlerinden memnun olanlar grubuna dâhil edilerek ve değişken değeri “0” olarak kodlanmış, 3.00’ün altındaki bireyler ise belediyeler ve hizmetlerinden memnun olmayan bireyler grubuna dâhil edilerek değişken değeri “1” olarak kodlanmıştır. Böylece çalışmanın bağımlı değişkeni olan belediye hizmetlerinden memnuniyet “0” ve “1” değerlerini alan ikili değişken olarak belirlenmiştir.

Anketin birinci bölümünde yer alan demografik değişkenlerin her biri kategorik değişkenlerdir. Öncelikle bu değişkenler ki-kare anlamlılık sınamasına tabi tutulmuş, ki kare sınamasında iç güvenilirliği olan değişkenler binomial lojistik regresyon modeline bağımsız değişkenler olarak alınmıştır. Böylece halkın belediye hizmetlerinden memnun olup olmama olasılığının tahmin edilmesinde, lojistik modele katkıda bulunan değişkenler alınmıştır.

Anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde yer alan yargı cümlelerinin, bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerindeki etkilerini belirlemek amacıyla, her alt ölçeğin ortalama ölçek puanları alınarak ikinci bir lojistik regresyon modeli daha oluşturulmuştur. Bunun sebebi; bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinde alt kademe belediyelerinin Büyükşehir belediyesi ile yürüttüğü hizmetlerin, alt kademe belediyelerinin kendi hizmetlerinin ve belediye yönetim algılamalarının bireylerin memnuniyetlerindeki etkilerinin olup olmadığının ve etkilerinin anlamlı olması halinde etkinin derecesinin belirlenmesidir.

Anket formundaki ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümleri farklı yargı cümlelerinden oluşmaktadır. Bu yargı cümlelerinden alt kademe belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetler ortalama ölçek puanları alınarak yeni bir değişken olarak tanımlanmış (TBB ve OBB) ve modele dâhil edilmiştir. Aynı şekilde ikinci bölümdeki alt kademe belediyelerinin genel hizmetlerinden oluşan yargı cümleleri de ortalama ölçek puanları alınarak (TGENEL ve OGENEL) yeni bir değişken olarak tanımlanıp modele dâhil edilirken; üçüncü bölümdeki alt kademe belediyelerinin yönetim hizmetleri de (TYÖNETİM ve OYÖNETİM) olarak tanımlanmış ve ikinci etaptaki lojistik regresyon modeline her bir alt ölçek, bağımsız değişken olarak dâhil edilmiştir.

Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi amacıyla yapılan çalışma kapsamında, bireylerin demografik özelliklerine göre dağılımı incelenmiş ve bu amaçla demografik değişkenlerin frekans ve yüzde olarak betimsel istatistikleri hesaplanmıştır.

Anket sorularında, ankete katılan bireylerin demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik 6 adet soru bulunmaktadır. Amacımız, ankete katılanların kişisel özellikleri (yaş, cinsiyet, aylık gelir, eğitim durumu, mahallede oturma süresi) ile belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet arasında bağ kurmaya çalışmaktır. Araştırma kapsamındaki her iki belediyeye ait tabaka olarak seçilen mahallelerdeki toplam 2110 bireyden elde edilen verilerin, frekans ve yüzdeler olarak dağılımı Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Tepebaşı Belediyesi			Odunpazarı Belediyesi		
	Frekans	Yüzde	Kümülatif %	Frekans	Yüzde	Kümülatif %
Kadın	428	%41.1	41.1	518	%48.5	48.5
Erkek	613	%58.9	100.0	551	%51.5	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	
Yaş						
18-24	177	%17.0	17.0	124	%11.6	11.6
25-34	262	%25.2	42.2	356	%33.3	44.9
35-44	242	%23.2	65.4	453	%42.4	87.3
45-54	185	%17.8	83.2	102	%9.5	96.8
55 ve üstü	175	%16.8	100.0	34	%3.2	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	
Aylık Gelir						
Geliri yok	228	%21.9	21.9	293	%27.4	27.4
0-600 YTL'den az	369	%35.4	57.3	354	%33.1	60.5
600-1200 YTL'den az	330	%31.7	89.0	256	%23.9	84.5
1200-2000 YTL'den az	84	%8.1	97.1	118	%11.0	95.5
2000 YTL ve üstü	30	%2.9	100.0	48	%4.5	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	
Eğitim Durumu						
Okuryazar değil	34	%3.3	3.3	23	%2.2	2.2
Okuryazar	207	%19.9	23.2	234	%21.9	24.0
Ortaöğretim	323	%31.0	54.2	342	%32.0	56.0
Lise ve dengi okullar	304	%29.2	83.4	321	%30.0	86.1
Üniversite ve üstü	173	%16.6	100.0	149	%13.9	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	
Meslek						
Ev hanımı	218	%20.9	20.9	326	%30.5	30.5
İşçi	326	%31.3	52.3	353	%33.0	63.5
Esnaf, Zanaatkâr	91	%8.7	61.0	62	%5.8	69.3
Memur	76	%7.3	68.3	80	%7.5	76.8
Öğretmen	50	%4.8	73.1	36	%3.4	80.2
Emekli	142	%13.6	86.7	60	%5.6	85.8
Asker, Polis	23	%2.2	89.0	28	%2.6	88.4
Diğer	115	%11.0	100.0	124	%11.6	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	
Oturma süresi						
1 yıldan az	36	%3.5	3.5	152	%14.2	14.2
1-5 yıldır	173	%16.6	20.1	232	%21.7	35.9
6-10 yıldır	272	%26.1	46.2	301	%28.2	64.1
11-20 yıldır	292	%28.0	74.3	276	%25.8	89.9
21 + yıl	267	%25.6	99.9	108	%10.1	100.0
Toplam	1041	100.0		1069	100.0	

Tablo 3 incelendiğinde, Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde ankete katılan bireylerin 428'si (% 41.1) “kadın”lardan oluşmakta, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde ise bu sayı 518 (%48.5) olarak gözlenmektedir. Erkek katılımcılar Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 613 (%58.9), Odunpazarı belediyesine bağlı mahallelerde ise 551 (%51.5) kişiden oluşmaktadır. Her iki belediyede de katılımcı cinsiyeti farklılık göstermemektedir. Tepebaşı Belediyesi'nde erkeklerin (613) kadınlardan (428) daha fazla olduğu, benzer şekilde de Odunpazarı Belediyesi'nde erkeklerin (551) kadınlardan (518) daha fazla olduğu görülmektedir.

Yaş grupları açısından bireyler, 18–24 yaş, 25–34 yaş, 35–44 yaş, 45–54 yaş ve 55 yaş ve üstü olmak üzere beş grupta değerlendirilmiştir. Frekanslar karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, her iki belediyeye bağlı mahallelerde çoğunluğun “25–34 ve 35–44” yaş grubundaki bireylerden oluştuğu görülmektedir; Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 25–34 yaş grubunda 262 (%25.2) kişi, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde ise 356 (%33.3) kişi bulunmaktadır. 35–44 yaş aralığında; Tepebaşı Belediyesi'nde 242 (%23.2) ve Odunpazarı Belediyesi'nde ise 453 (% 42.4) kişi bulunmaktadır. Bu değerlere bakılarak örneklemin genç ve orta yaş olarak nitelendirilebilecek olan “25–34, 35–44” yaş grubunda yoğunlaştığı söylenebilir.

Örneklemi oluşturan bireylerin diğer yaş gruplarına göre dağılımları ise şöyledir; 18-24 yaş grubunda Tepebaşı Belediyesi'nde (%17.0) 177 birey bulunurken, Odunpazarı Belediyesi'nde bu rakam (%11.6) 124 bireydir. 55 ve üstü yaş grubu, iki belediyede de farklılık göstermektedir. Tepebaşı Belediyesi'nde 55 yaş üstü bireyler, 175 (%16.8) ve Odunpazarı Belediyesi'nde 34 kişi (%3.2) olarak belirlenmiştir. Bu ifadelerden Tepebaşı Belediyesinin, Odunpazarı Belediyesi'ne oranla daha yaşlı bir nüfustan oluştuğunu söylemek mümkündür.

Aylık gelir dağılımı bakımından; Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde “Geliri yok” grubunda 228 kişi (%21.9), Odunpazarı Belediyesi'nde 293 (%27.4) kişi bulunmaktadır. Her iki belediyede de çoğunluğun “0-600 YTL'den az ve 600-

1200 YTL'den az" aylık gelir gruplarında yoğunlaştığı görülmektedir; Tepebaşı Belediyesi'nde 369 kişinin geliri, "0-600 YTL'den az ve 330 kişinin de 600-1200 YTL'den az iken, Odunpazarı Belediyesi'nde 354 kişinin geliri "0-600 YTL'den az ve 256 kişinin de 600-1200 YTL'den az gelirlili olduğu belirlenmiştir. Bu ifadelerden bireylerin çoğunluğunun, alt ve orta gelir seviyesinden oluştuğu görülmektedir. Üst gelir seviyesini oluşturan bireylerin dağılımı ise Tepebaşı Belediyesi'nde 30 (%2.9), Odunpazarı Belediyesi'nde 48 (%4.5) kişidir.

Katılımcıların eğitim durumu açısından dağılımını ise şu şekilde özetlemek mümkündür: Ankete katılan bireylerden Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 34 (%3.3) kişi, "okuryazar değil" grubunda yer alırken, Odunpazarı Belediyesi'nde okuryazar olmayan 23 (%2.2) birey vardır. Okuryazar grubunda yer alanlar Tepebaşı Belediyesi'nde 207 (%19.9), Odunpazarı Belediyesi'nde 234 (%21.9) kişidir. Her iki belediyeye bağlı mahallelerde "Ortaöğretim, Lise ve Dengi Okul" mezunlarının çoğunlukta olduğu gözlenmiştir, Tepebaşı Belediyesi için Ortaöğretim mezunu 323, lise ve dengi okul mezunu 304; Odunpazarı Belediyesi'nde Ortaöğretim mezunu 342, lise ve dengi okul mezunu 321 kişidir. Üniversite ve üstü eğitim gören bireylerin ise Tepebaşı Belediyesi'nde 173 (%16.6) kişi olduğu, Odunpazarı Belediyesi'nde ise 149 (%13.9) kişi olduğu belirlenmiştir.

Eğitim durumu açısından dağılımlar incelendiğinde; okuryazar olmayan bireylerin oranının her iki belediyeye bağlı mahallelerde çok az olduğu (Tepebaşı Belediyesi % 3.3 ve Odunpazarı Belediyesi % 2.2) buna karşılık bireylerin eğitim seviyesinin okuryazar, ortaöğretim ve lise ve dengi okullarda ağırlık kazandığı gözlemlenmiştir. Toplam yüzde içinde üniversite ve üstü eğitim gören bireylerin oranı da her iki belediye açısından çok fazla farklılık göstermemiştir (Tepebaşı Belediyesi için % 16.6 ve Odunpazarı Belediyesi için % 13.9).

Bireylerin meslek dağılımına bakıldığında; Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 218 kişilik bayan grubunun "ev hanımı" olduğu (%20.9) görülmektedir. Odunpazarı Belediyesi'nde ise 326 (%30.5) bayan ev hanımıdır. "İşçi" statüsünde yer alan bireylerin toplam oran içinde, her iki belediyede de çoğunluk oluşturduğu

gözlenmiş ve Tepebaşı Belediyesi'nde 326, Odunpazarı Belediyesi'nde ise 353 kişinin işçi olduğu belirlenmiştir. Frekans dağılımları içinde "Emekli" grubunda yer alan bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nde %13.6'lık bir oranla 142 kişiden, Odunpazarı Belediyesi'nde ise bu oranın %5.6 ile 60 kişiden oluştuğu gözlenmiştir. Örneklem "diğer meslek" grubunda yer alan bireyler çoğunluğunun "öğrenci, işsiz ve serbest meslek" grubunda çalışan bireylerin oluşturduğu belirlenmiş ve bu bireylerin tümü "diğer meslek" grubunda değerlendirmeye alınmışlardır (Tepebaşı Belediyesi'nde % 11.0 ve Odunpazarı Belediyesi'nde % 11.6). Her iki belediye açısından "ev hanımı ve işçi" statüsündeki bireylerin yüzdeler dağılımı içinde çoğunluğu oluşturduğu gözlenmiş ve bunları sırasıyla "diğer meslek" grubunda bulunan bireyler ve ardından da "emekli" statüsündeki bireyler takip etmiştir. En az görülen meslekler ise Asker, Polis ve Öğretmen statüsünde yer alan bireyler olarak belirlenmiştir.

Son olarak katılımcılara buldukları mahallede oturma süreleri (İkametgâh) sorulmuştur. Bu soruya yanıtlar; 1 yıldan az, 1-5 yıldır, 6-10 yıldır, 11-20 yıldır ve 21 yıl ve daha fazla olmak üzere beş kategoride alınmıştır. Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 11-20 yıldır mahallesinde oturan bireyler 292 kişi ile, Odunpazarı Belediyesi'nde de 6-10 yıldır mahallesinde oturan bireyler 301 kişi ile çoğunluğu oluşturmuştur. Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde oturma süresi açısından ikinci sırayı 6-10 yıldır mahallesinde oturan 272 kişi oluştururken; Odunpazarı Belediyesi'nde 11-20 yıldır mahallesinde oturan bireylerden 276 kişi ikinci sırayı almıştır. Mahallede oturma süresi bakımında her iki belediyeye bağlı mahallelerde en az görülen oturma süresi, "1 yıldan az" grubudur (Tepebaşı Belediyesi için 36 kişi, Odunpazarı Belediyesi için 152 kişi). Son olarak 21 ve daha fazla yıldan beri mahallesinde oturan bireyler, Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 267 kişi, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde oturan bireyler için 108 kişi olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlardan da Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerdeki bireyler Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerdeki bireylere göre mahallelerinde daha uzun süredir oturmaktadır denilebilir.

Ankette, Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin mahallelere sunduğu hizmetlerden memnuniyetlerini belirlemek amacıyla oluşturulan yargı cümleleri 3 alt bölümde yer almaktadır. İlk bölüm, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ile koordinasyonlu biçimde birlikte yürütülen hizmetler; ulaşım, altyapı, kullanma suyu vb. hizmetleri olarak belirlenmiş, ikinci bölüm belediyelerin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu genel hizmetler olarak sınıflandırılmış ve son olarak da belediyelerin yönetim hizmetleri (adil olma, güven, şikâyetleri dinleme v.b) üçüncü bölüm olarak belirlenmiştir. Anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerini oluşturan yargı cümlelerin frekans ve yüzdeler olarak dağılımları da her iki belediye için ayrı ayrı ifade edilmiş ve Tablo 4, 5, ve 6'da verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi İle Birlikte Yürütülen Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

I. Alt Ölçek	Tepebaşı Belediyesi					Odunpazarı Belediyesi				
	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Fikrim yok	Memnunum	Çok memnunum	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Fikrim yok	Memnunum	Çok memnunum
Otobüs- minibüs hizmetleri.	281 %27,5	177 %17,0	73 %7,0	370 %35,1	140 %13,4	134 %12,5	145 %13,6	109 %10,2	492 %46,0	189 %17,7
Tramvay hizmetleri.	102 %9,0	146 %14,0	105 %10,1	358 %34,4	330 %32,5	187 %17,9	140 %13,1	171 %16,0	334 %32,6	237 %22,2
Cadde yol yapım hizmetleri.	178 %17,1	190 %18,3	175 %16,8	378 %36,3	120 %11,5	164 %15,3	267 %25,0	161 %15,1	367 %34,3	110 %10,3
Kanalizasyon, altyapı hizmetleri	150 %14,4	166 %15,9	273 %26,2	351 %33,7	101 %9,7	101 %9,4	161 %15,1	274 %25,6	386 %36,1	147 %13,8
Kullanma suyu hizmetleri.	127 %12,2	128 %12,3	88 %8,5	534 %51,3	164 %15,8	80 %7,5	126 %11,8	98 %9,2	576 %53,9	189 %17,7

Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin, Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetlerin frekans dağılımlarının verildiği Tablo 4 karşılaştırmalı olarak incelendiğinde; ilk bölümde yer alan hizmetler kapsamında, Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinde bireylerin en çok kullanma suyu hizmetlerinden (Tepebaşı Belediyesi için % 51,3 ve Odunpazarı Belediyesi için % 53,9) memnun oldukları belirlenmiştir. Tepebaşı Belediyesi'nde tramvay hizmetleri (%34,4) memnuniyette ikinci sırayı alırken, Odunpazarı Belediyesi'nde ise bireylerin memnuniyetlerinde ikinci sırayı otobüs ve minibüs hizmetleri (%46,0) almıştır. Kullanma suyu ve genel

ulaşım hizmetleri her iki belediyede de memnuniyette ilk sıraları alırken, Büyükşehir Belediyesi ile koordineli y r t len hizmetlerden, Tepebaşı Belediyesi'nde bireyler en çok otobüs-minibüs hizmetlerinden (%27,5) memnun değilken; Odunpazarı Belediyesi'nde bireylerin en çok tramvay hizmetlerinden (%17,9) memnun olmadığı sonucuna varılmıştır. Kanalizasyon ve alt yapı hizmetlerinden ise her iki belediyede de bireylerin çok fazla fikir sahibi olmadıkları görülmüştür.

Tablo 5. Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Genel Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

2. Alt �lek	Tepebaşı Belediyesi					Odunpazarı Belediyesi				
	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Fikrim yok	Memnunum	çok memnunum	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Fikrim yok	Memnunum	çok memnunum
Temizlik hizmetleri.	164 %15,8	188 %18,1	104 %10,0	455 %43,7	130 %12,5	134 %12,5	202 %18,9	97 %9,1	494 %46,2	76 %13,3
Asfalt ve kaldırım hizmetleri.	182 %17,5	225 %21,6	161 %15,5	391 %37,6	82 %7,9	173 %16,2	258 %24,1	148 %13,8	414 %38,7	237 %7,1
İmar hizmetleri.	132 %11,7	204 %19,6	481 %47,3	180 %17,3	44 %4,1	135 %12,6	172 %16,1	454 %42,5	263 %24,6	45 %4,2
Park ve dinlenme yeri hizmet.	86 %8,3	180 %17,3	158 %14,9	447 %43,2	170 %16,3	104 %9,7	180 %16,8	149 %13,9	461 %43,1	175 %16,4
Zabıta hizmetleri.	129 %12,4	211 %20,3	428 %41,1	201 %19,3	72 %6,9	119 %11,1	373 %36,2	291 %27,9	209 %19,6	77 %7,0
Mesleki beceri ve eğitim kurs hizmetleri.	142 %13,6	133 %12,7	346 %33,2	310 %30,2	110 %10,3	125 %11,7	170 %15,9	404 %37,8	273 %25,5	97 %9,1
Muhtalara yardım hizmetleri.	93 %8,9	123 %11,8	175 %16,8	440 %42,6	210 %19,9	80 %7,5	136 %12,7	348 %32,6	366 %34,2	139 %13,0
İlaçlama hizmetleri.	126 %12,1	170 %16,3	226 %21,7	411 %39,5	108 %10,4	117 %10,4	165 %15,2	284 %27,6	396 %37,0	107 %9,8
Kültürel etkinlik hizmetleri.	144 %13,8	163 %15,7	373 %35,8	286 %27,5	75 %7,2	162 %15,1	267 %25,3	309 %29,6	241 %22,5	90 %8,4
T.O.K.İ. hizmetleri.	122 %11,7	140 %13,4	332 %31,9	318 %30,5	129 %12,4	104 %9,6	129 %11,9	310 %29,0	420 %40,9	106 %9,1
Geri dönüşüm hizmetleri.	133 %12,8	176 %16,9	272 %26,1	286 %27,5	174 %16,7	97 %8,2	77 %6,5	192 %18,0	512 %49,1	191 %18,2

İkinci bölümde yer alan Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin kendi bünyelerinde mahallelere sundukları genel hizmetlerin frekans dağılımlarının verildiği Tablo 5 incelendiğinde; Tepebaşı Belediyesi'nde bireyler en çok temizlik hizmetlerinden (%43,7) memnun olduklarını ifade ederken, ikinci sırada park ve

dinlenme yerleri (%43,4) memnuniyette önemli bir etkiye sahiptir. Ardından yardıma muhtaç insanlara yapılan yardım hizmetleri (%42,6) bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nden memnuniyetlerinde önemli etkiye sahip değişkenler olarak belirlenmiştir. Odunpazarı Belediyesi'nde ise bireylerin en çok geri dönüşüm hizmetlerinden (%49,1) memnun oldukları görülürken, bu hizmetleri sırasıyla temizlik (%46,2), park ve dinlenme yeri hizmetleri (%43,1) ile T.O.K.İ (%40,9) hizmetleri izlemiştir. Belediyelerin mahallelere sundukları genel hizmetlerden, Tepebaşı Belediyesi'nde bireyler en çok asfalt hizmetlerinden (%21,6) memnun olmadıklarını ifade ederken, ikinci sırada imar hizmetleri (%19,6) yer almıştır. Bu bağlamda Tepebaşı Belediyesi'nin kendisine bağlı olan mahallelerdeki sokak ve caddelerin yol bakımlarını tekrar gözden geçirmesi, gerekli görülen yerlere asfalt ve kaldırım yapması bireylerin memnuniyetinde olumlu etkiler yapacaktır. İmar hizmetleri için ise Tepebaşı Belediyesi'nin mahalleye yapılacak olan her türlü ev, apartman, apart (yurt) dükkân v.b. yapıların inşaat ruhsatı ve yapı kullanma izin belgesi olmasının kontrol edilmesine ve kaçak yapıların önüne geçilmesine önem göstermesi gerekmektedir. Sonuç olarak, belediyenin, imar hizmetlerinin tüm toplum kesimlerinin taleplerini karşılayabilmesi için kentsel yaşam kalitesinin arttırılmasına dönük planlama politikalarıyla imar hizmetlerini de içeren denetim sistemlerinin geliştirilmesi gereklidir.

Odunpazarı Belediyesi'nde ise zabıta hizmetleri (%36,2), kültürel etkinliklerin az olması (%25,3) ve asfalt hizmetlerinin (%24,1) bireylerin memnuniyetsizliklerinde önemli etkiye sahip oldukları görülmüştür. Zabıta hizmetlerinden memnuniyetin az olması, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde, Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelere oranla esnaf kesiminin çok olması ve bu yerlerde seyyar satıcıların esnaf kesiminin işlerini sekteye uğratması ve bu seyyar satıcıların zabıta ekipleri tarafından kontrol altına alınamaması olarak görülebilir. Odunpazarı Belediyesi zabıta hizmetleri konusunda gerekli önlemleri alarak (örnek olarak seyyar zabıta ekipleri kurulması) halkın ve özellikle esnaf kesiminin bu konudaki memnuniyetlerini arttırıcı faaliyetlerde bulunması gerekmektedir. Kültürel etkinliklerin arttırılmasına yönelik ise belediyenin bireylerin

çalışma koşulları göze alınarak eğlence yerleri, lunaparklar, açık sinemalar, tiyatro gösterileri ve konserler düzenlenerek bu konudaki eksikliği gidermesi düşünülebilir.

Tablo 6. Katılımcıların Alt Kademe Belediyelerinin Yönetimiyle İlgili Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

3.Alt Ölçek	Tepebaşı Belediyesi					Odunpazarı Belediyesi				
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Belediye yönetimine olan güven.	146 %14,0	118 %10,6	223 %21,4	462 %45,4	92 %8,6	84 %7,9	165 %15,4	260 %24,3	429 %40,1	131 %12,3
Şikâyetlere çözüm bulma yetersiz.	237 %23,2	247 %23,7	266 %25,5	185 %17,4	106 %10,2	142 %13,3	238 %22,3	286 %26,8	306 %28,6	97 %9,1
Eskişehir'i tanıma hizmetleri.	97 %9,3	177 %17,0	308 %29,6	335 %32,2	124 %11,9	76 %6,9	158 %14,3	213 %20,8	435 %41,3	187 %17,2
Adaletli hizmet sunmak.	126 %12,1	184 %17,7	316 %30,4	334 %32,1	81 %7,8	71 %6,2	253 %24,1	253 %23,7	376 %35,8	116 %10,2
Halka bilgi verme hizmetleri.	109 %10,5	222 %21,5	256 %24,6	299 %28,8	151 %14,6	111 %10,4	325 %30,4	224 %21,0	305 %28,5	104 %9,7
Herkesle ilgilenir ve adildir.	159 %15,3	244 %23,4	342 %32,9	216 %20,7	80 %7,7	132 %12,2	235 %22,3	218 %20,4	408 %38,4	76 %6,7
Tarihi değerlere sahip çıkmamak.	137 %13,2	197 %18,9	359 %34,5	232 %22,3	116 %11,1	220 %20,6	106 %9,4	295 %27,3	259 %24,6	189 %18,1

Bireylerin Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin yönetiminden memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla oluşturulan üçüncü bölümdeki yargı cümlelerinin frekans dağılımları incelendiğinde ise; Tepebaşı Belediyesi'nde bireyler en çok belediye yönetimine olan güven değişkeni açısından belediyeden memnun iken (%45,4), belediyenin Eskişehir'i tanıtıcı faaliyetleri (%32,2) ve belediyenin adaletli hizmet sunması (%32,1) değişkenleri de bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nden memnun olmalarında önemli etkiye sahip değişkenler olarak belirlenmiştir. Odunpazarı Belediyesi'nde ise bireyler en çok Eskişehir'in tanıtımı için yapılan hizmetlerden (%41,3) memnun iken, belediye yönetimine olan güven, (%40,1) bireyler için memnuniyette önemli rol oynayan ikinci değişken olarak belirlenmiştir. Son olarak bireylerin memnuniyetinde Odunpazarı Belediyesi'nin herkesle ilgilenip adil olması (%38,4) önemli etkiye sahip bir değişken olarak belirlenmiştir.

Bireylerin Tepebaşı Belediyesi yönetiminden memnun olmamasında, belediye yönetiminin yaptığı çalışmalar hakkında halka yeterince bilgi vermemesi (%28,8) önemli rol oynarken, Odunpazarı Belediyesi'nde bireyleri en çok belediye yönetiminin tarihi ve kültürel değerlere yeterince sahip çıkmaması (%24,6) olumsuz anlamda etkilemektedir. Bu bağlamda Tepebaşı Belediyesi'nin her alanda yaptığı çalışmalar hakkında halkı bilgilendirmesi gerekirken, Odunpazarı belediyesinin tarihi ve kültürel değerleri belirlemesi ve koruma altına alması gerektiği söylenebilir.

2.4.2. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin belirlenmesinde ikili lojistik regresyon analizi kullanılmıştır. Lojistik regresyon analizi, son dönemlerde özellikle sosyal bilimler alanında kullanımı yaygınlaşan bir yöntemdir. Neden sonuç ilişkilerinin ortaya konulması amacıyla yapılan çoğu sosyo-ekonomik araştırmada, incelenen değişkenlerden bazıları olumlu-olumsuz, başarılı-başarısız, evet-hayır, memnun-memnun değil şeklinde iki düzeyli verilerden oluşmaktadır. Bu şekilde bağımlı değişkenin iki düzeyli ya da çok düzeyli kategorik verilerden oluşması durumunda; bağımlı değişken ile bağımsız değişken (ler) arasındaki neden-sonuç ilişkisinin incelenmesinde, Lojistik Regresyon Analizi önemli bir yere sahiptir (Agresti, 1996: 103).

Çok değişkenli istatistiksel tekniklerden diskriminant analizi'de lojistik regresyon analizi gibi kategorik bağımlı değişkene göre sınıflandırma yapmaktadır. Diskriminant analizi bağımsız değişkenlerin sürekli ve yüksek ölçme düzeyinde olmasını gerektirmektedir. Oysa lojistik regresyon analizi bağımsız değişkenlerin kategorik olmasına ve kesikli değerler almasına izin vermektedir. Ayrıca diskriminant analizi ve kümeleme analizi gruplara atama yaparken, lojistik regresyon analizinin amacı sınıflandırma ve tahmin yapmaktır. Bu çalışmada da bireylerin belediye hizmetlerinden memnun olup olmamaları üzerinde kategorik değişkenlerin

etkisi incelendiğinden, diğer sınıflandırma teknikleri yerine lojistik regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Amaçlarından birisi sınıflandırma, diğeri ise bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri araştırmak olan lojistik regresyon analizinde, bağımlı değişken kategorik veri oluşturmakta ve kesikli değerler almaktadır. Bağımsız değişkenlerin ise hepsinin veya bazılarının sürekli ya da kategorik değişkenler olmasına ilişkin bir zorunluluk bulunmamaktadır (Işığışık, 2003: 3).

Lojistik regresyon analizi, regresyon analizinin normallik, ortak kovaryansa sahip olma gibi bir kısım varsayımlarının sağlanamaması durumunda, diskriminant analizi ve çapraz tablolara alternatif bir yöntemdir. Bağımlı değişkenin 0 ve 1 gibi iki düzey ya da ikiden fazla düzey içeren kesikli bir değişken olması durumunda da uygulanabilir olmasının yanında, matematiksel olarak esnekliği ve kolay yorumlanabilirliği, bu yöneme olan ilgiyi arttırmaktadır (Tatlıdil, 2002: 289).

Lojistik regresyon analizi, sınıflama ve atama işlemi yapmaya yardımcı olan bir regresyon yöntemidir. Normal dağılım varsayımı, süreklilik varsayımı önkoşulu yoktur. Bağımlı değişken üzerinde açıklayıcı değişkenlerin etkileri olasılık olarak elde edilerek, risk faktörlerinin olasılık olarak belirlenmesi sağlanır (Özdamar, 2002: 623).

Lojistik regresyonu doğrusal regresyondan ayıran en belirgin özellik, lojistik regresyonda sonuç değişkenin ikili veya çoklu olmasıdır. Lojistik regresyon ve doğrusal regresyon arasındaki bu fark hem parametrik model seçimine, hem de varsayımlara yansımaktadır. İki yöntem arasında 3 önemli fark bulunmaktadır (Elhan, 1997: 4):

1. Doğrusal regresyon analizinde tahmin edilecek olan bağımlı değişken sürekli iken, lojistik regresyon analizinde bağımlı değişken kesikli bir değer almaktadır.
2. Doğrusal regresyon analizinde bağımlı değişkenin değeri, lojistik regresyon analizinde ise bağımlı değişkenin alabileceği değerlerden birinin gerçekleşme olasılığı tahmin edilir.
3. Doğrusal regresyon analizinde bağımsız değişkenin, çoklu normal dağılım göstermesi şartı aranırken, lojistik regresyon analizinde böyle bir şart yoktur.

Doğrusal modeli; $\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k$ şeklinde gösterirsek ve incelenen bir olasılığın (P) lojit değerini bu doğrusal modele eşitlersek;

$$\text{logit}[P] = \ln \left(\frac{P}{1-P} \right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k \quad (2)$$

eşitliğini elde ederiz. Elde ettiğimiz bu eşitlik, basit ve çoklu doğrusal regresyon modellerindeki bağımlı değişkenin beklenen değerini veren ve parametre tahminlerinde kullanılan eşitliğe benzer bir eşitliktir. Çünkü $E(Y/ X_1, X_2, \dots, X_k)$ değeri ile lojit (P) değeri $-\infty$ ile $+\infty$ arasında değerler almaktadır. Bu eşitlikten incelenen olasılık (P);

$$P = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k}} \text{ şeklinde elde edilir.} \quad (3)$$

Bu eşitliğe lojistik regresyon modeli denir (Hosmer and Lemeshov, 2000: 6).

Burada;

P : İncelenen olayın gözlenme olasılığını

β_0 : Bağımsız değişkenler sıfır değerini aldığı anda bağımlı değişkenin değerini başka bir ifadeyle sabiti,

$\beta_1 \beta_2 \dots \beta_k$: Regresyon parametrelerini,

$X_1 X_2 \dots X_k$: Bağımsız değişkenleri,

k : Bağımsız değişken sayısını,

e : 2.71 sayısını göstermektedir.

Lojistik regresyon denkleminde P incelenen olayın gözlenme olasılığını göstermektedir. İncelenen bir olayın olasılığının kendi dışında kalan diğer olayların olasılığına oranına *ODDS Değeri* denir (Çolak, 2002: 8). İncelenen iki farklı olayın ODDS değerlerinin birbirine oranına ise *ODDS Oranı* denir. Lojistik regresyon denkleminde ODDS Oranı, $\text{Exp}(\beta)$ olarak ifade edilir. Olasılık oranı (Odds), bir olayın meydana gelme olasılığının meydana gelmeme olasılığına oranı (Gujarati, 1999: 555) olduğuna göre; $\text{exp}(\beta_p)$ Y değişkeninin X_p değişkeninin etkisi ile kaç kat daha fazla ya da % kaç oranında fazla gözlenme olasılığına sahip olduğunu belirtir.

Bir başka ifadeyle Odds oranı; incelenen iki olayın gözlenme olasılıklarından birinin diğerine oranla kaç kat daha fazla veya kaç kat daha az olarak ortaya çıkabileceğini gösterir. Odds oranı (OR) $\text{Exp}(\beta)$ değeri 1'e yakın değişkenler bağımlı değişkenin değişimine önemli etkide bulunan etkenler değildir. Bu değişkenlerin katsayıları anlamlı değilse önemli bir risk faktörü olmadığı anlaşılır. Eğer OR değerleri 1'den büyük ve katsayı anlamlı ise, etkenin önemli bir risk faktörü olduğu yorumu yapılır (Acı ve Sezgin, 2007

http://insanca.kadikoy.bel.tr/kongre_sunumlari.html).

Lojistik regresyon analizinin İkili Lojistik Regresyon (BLOGREG, Binary Logistic Regression), Sıralı Lojistik Regresyon (OLOGREG, Ordinal Logistic Regression) ve İsimsel Lojistik Regresyon (NLOGREG, Nominal Logistic Regression) olmak üzere 3 türü vardır. Çalışmanın analiz bölümünde ikili (binary)

lojistik regresyon kullanıldığı için bu bölümde sadece ikili lojistik regresyon ile ilgili açıklamalara yer verilecektir.

İkili lojistik regresyon (binary logistic regression), ikili cevap içeren bağımlı değişkenlerle yapılan lojistik regresyon analizidir. Bir ya da daha fazla açıklayıcı değişken ile ikili cevap değişken arasındaki bağıntıyı ortaya koyar. Açıklayıcı değişkenler ya kategorik ya da metrik olabilir. Bağımlı değişkende incelediğimiz kategori genel olarak $Y=1$ ile kodlanır. Diğer kategoride $Y=0$ ile gösterilir. Bu durumda incelediğimiz kategorinin olasılık değerini bağımsız değişkenlerle analiz eden ikili lojistik regresyon modeli:

$$P(Y_j = 1) = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_{j1} + \dots + \beta_k X_{jk}}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_{j1} + \dots + \beta_k X_{jk}}} \text{ şeklinde ifade edilir.} \quad (4)$$

Burada;

j : 1,2,....., n,

$P(Y_j=1)$: j biriminin incelenen kategoriye eşit olma olasılığını ya da incelenen olay ile ilgili pozitif cevap verme olasılığını,

β_0 : Bağımsız değişkenler sıfır değerini aldığı anda bağımlı değişkenin değerini başka bir ifadeyle sabiti,

$\beta_1 \beta_2 \dots \beta_k$: Regresyon parametrelerini,

$X_{j1}, X_{j2}, \dots, X_{jk}$: j birimine ait bağımsız değişkenleri,

k : Bağımsız değişken sayısını,

e : 2.71 sayısını göstermektedir (Çolak, 2002: 11).

β_1 katsayısı yorumlanırken X 'deki bir birimlik artış için $\frac{\pi}{1-\pi}$ odds tahmini ile $\exp(\beta_1)$ çarpılarak elde edilen lojistik cevap fonksiyonundan yararlanır. Lojistik modeldeki etkiler Odds'a dayanır. X 'in bir değerinde kestirilen Odds'un, diğer değerinde kestirilen Odds'a oranı olarak verilmektedir. Bu istatistik $x=1$ olan bireylerin $x=0$ olan bireylere nazaran bağımlı değişkenin kaç kat daha fazla 1 olarak görüldüğü sonucunu verir (Bircan, 2004: 197).

İkili lojistik regresyon modeli ile belirlenen β katsayılarının anlamlı olup olmadığı test edilmelidir. Bu tahmin edilen β katsayılarının önemliliğın test edilmesi $H_0: \beta = 0$ hipotezinin test edilmesidir. Bu amaçla ileri sürülen testler; Wald testi ve Benzerlik Oranı (Likelihood Ratio) testidir. Benzerlik oranı testi LR ile gösterilir. Bu testler asimptotik olarak aynı sonucu verirler. Örnek hacmi büyüdükçe testlerin sonuçları birbirlerine çok yakın çıkmaktadır (Çolak, 2002: 16).

Bu çalışmada bağımlı değişken; Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı belediyelerine bağlı bireylerin belediye hizmetlerinden memnun olup olmamasıdır. Burada da bağımlı değişken olan memnuniyet; ikili düzeyli değişken olduğu için (memnun-memnun değil) çalışmada, bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinde etkili olan değişkenlerin tespiti için ikili lojistik regresyon analizi kullanılmıştır.

Belediye hizmetlerinden memnun olup olmamayı değerlendirmeye yönelik bu çalışma kapsamında, bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesi için ki-kare analizi yapılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni olan belediye hizmetlerinden memnuniyet 23 yargı cümlesinden elde edilmiştir. Yapılan ki-kare analizinde yargı cümlelerinin hepsi anlamlı bulunmuştur.

Bu bağlamda bağımsız değişkenlerden yargı cümleleriyle, memnuniyetle ilgili maddelerde ortalama ölçek puanı 3.00 ve üzerinde olan bireyler, belediye hizmetlerinde memnun olanlar grubunda kabul edilerek gizil değişkenin değeri bu bireyler için "0" ; ölçek puan ortalaması 3.00'ün altında olan bireyler ise memnun olmayanlar grubunda kabul edilerek, bu bireyler için gizil değişkenin değeri "1" olarak kodlanmıştır. Böylece yargı cümleleri, çalışmanın bağımlı değişkeni olan belediye hizmetlerinden memnuniyeti oluşturarak iki düzeyli bir değişken haline dönüştürülmüştür.

Çalışmanın bağımsız değişkenleri olarak da bireylerin demografik özelliklerinden; cinsiyet, yaş, aylık gelir, eğitim durumu, meslek ve mahallede oturma süresi değişkenleri bağımsız değişkenler olarak belirlenmiştir. Sayılan tüm bu

değişkenler kategorik değişkenler olduğu için bu değişkenlerin bağımlı değişken olan belediye hizmetlerinden memnuniyetle ilişkili olup olmadıklarını belirlemek amacıyla ki-kare anlamlılık testi yapılmıştır. Bunun sebebi bağımlı değişkeni en çok etkileyen değişkenlerin doğru tespit edilmesi, gerekli tüm değişkenlerin modele alınması ve gereksiz değişkenlerin modele dâhil edilmemesidir. Bu sına iki belediyeye bağlı tabakalı örnekleme yoluyla seçilen mahallelere ait bilgileri kapsamaktadır. Ki kare sınavında iç güvenilirliği olan demografik değişkenler ikili lojistik regresyon modeline bağımsız değişkenler olarak alınmıştır. Her iki belediye için ki-kare anlamlılık testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Demografik Değişkenler İle Memnuniyet Arasındaki Ki-Kare Analizi Sonuçları

	Tepebaşı Belediyesi	Odunpazarı Belediyesi	Tepebaşı Belediyesi	Odunpazarı Belediyesi
Değişkenler	Pearson Ki-Kare		Anlamlılık Çift taraflı	
S1. Cinsiyet	18,908	3,494	0.000*	0.062
S2. Yaş	5,996	3,535	0,199	0.473
S3. Aylık gelir	10,137	31,431	0.038*	0.000*
S4. Eğitim durumu	20,930	31,226	0.000*	0.000*
S5. Meslek	16,650	13,796	0.0020*	0.055
S6. Oturma süresi	22,028	31,133	0.001*	0.000*

% 5 düzeyinde farklar istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 7’deki her iki belediyeye ait Ki-Kare anlamlılık testi sonuçlarına göre; Tepebaşı Belediyesi’ne bağlı mahallelerde cinsiyet ($P=0.000$), aylık gelir ($P=0.038$), eğitim durumu ($P=0.000$), meslek ($P=0.020$) ve mahallede oturma süresi ($P=0.001$) değişkenleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasındaki farklar anlamlı bulunmuştur. Başka bir ifadeyle kişinin kadın veya erkek oluşu, aylık gelirinin az veya çok olması, eğitilmiş veya eğitimsiz olması, mesleği ve mahallesindeki oturma süresi memnuniyetini etkilemektedir. Analiz sonucunda sadece yaş değişkeninin ($P=0.199$) Tepebaşı Belediyesi’ne bağlı mahallelerdeki vatandaşların memnuniyetleri üzerindeki etkisi anlamlı bulunamamıştır. Başka bir ifade ile bireyin yaşı Tepebaşı Belediyesi’nden memnuniyetini etkilememektedir.

Odunpazarı Belediyesi için belediye hizmetlerinden memnuniyet ile kişisel özellikler arasındaki ki-kare anlamlılık sınaması sonuçlarına göre; Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde aylık gelir (P=0.000), eğitim durumu (P=0.000) ve mahallede oturma süresi (P=0.000) değişkenleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasındaki farklar anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlara göre kişinin aylık gelirinin az veya çok olması, eğitilmiş veya eğitimsiz olması ve mahallesindeki oturma süresinin memnuniyetini etkilediği söylenebilir. Cinsiyet (P=0.062), yaş (P=0.473) ve meslek (P=0.055) değişkenlerinin Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetle ilişkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır. Diğer bir ifadeyle bireyin erkek veya kadın oluşu, yaşı ve mesleği memnuniyetini etkilememektedir.

Belediye hizmetlerinden memnuniyetin sağlanıp sağlanamayacağını kestirmek ve kestirimde kullanılacak değişkenlerin belirlenmesi amacıyla yapılan lojistik regresyon analizindeki bağımsız değişkenler olarak, Tablo 7'deki ki-kare anlamlılık sınamasında anlamlı bulunan değişkenler alınmıştır. Böylece, bireylerin belediye hizmetlerinden memnun olup olmama olasılığının tahmin edilmesi işleminde olasılık denkleminde katkıda bulunan değişkenler, bağımlı değişken olan belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerinde etkisi olanlar olarak saptanmıştır. Söz konusu lojistik regresyon modeli şu şekilde formüle edilebilir:

$$\ln\left(\frac{P(Y)}{1-P(Y)}\right) = Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + u_i \quad (5)$$

Lojistik regresyon modelinde bağımsız değişkenler kategorik değişkenler olarak ele alınmış; cinsiyet (X_1), yaş (X_2), aylık gelir (X_3), eğitim durumu (X_4), meslek (X_5) ve mahallede oturma süresi (X_6) ile gösterilmiştir.

Burada;

P : İncelenen olayın gözlenme olasılığını

β_0 : Bağımsız değişkenler sıfır değerini aldığı anda bağımlı değişkenin değerini başka bir ifadeyle sabiti,

$\beta_1 \beta_2 \dots \beta_k$: Regresyon parametrelerini,

$X_1 X_2 \dots X_k$: Bağımsız değişkenleri (Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, aylık gelir, meslek ve mahallede oturma süresi)

$\text{Exp}(\beta)$: Odds oranını ifade etmektedir.

Modelde $P(Y)/1-P(Y)$, Belediyeden memnun olma olasılığının, memnun olmama olasılığına oranını gösteren olasılık oranını ifade etmektedir. Bu ifadenin doğal logaritması ise logit olarak bilinmektedir. Y_i , i.ci bireyin Belediye ile ilgili memnuniyet durumunu ifade etmektedir ki, memnun ise "0", memnun değilse "1" değerini almaktadır.

Lojistik Regresyon Analizinde bağımlı değişken olan Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi aşamasında Enter Metodu uygulanmıştır. β Parametreleri ile bu parametrelere ilişkin Wald istatistikleri, serbestlik dereceleri, önem seviyeleri ve $\text{Exp}(\beta)$ Odds oranları her iki belediye için ayrı ayrı ifade edilmiştir.

Lojistik regresyon analizi ilk etapta sadece kategorik değişkenler ele alınarak yapılmış, ardından da anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde yer alan yargı cümlelerinin, bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerindeki etkilerini belirlemek amacıyla ortalama ölçek puanları alınarak ikinci bir lojistik regresyon modeli daha oluşturulmuştur. Bunun sebebi; bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinde alt kademe belediyelerinin Büyükşehir belediyesi ile yürüttüğü hizmetlerin, alt kademe belediyelerinin kendi hizmetlerinin ve belediye yönetim algılamalarının bireylerin memnuniyetlerindeki etkilerinin olup olmadığının ve etkilerinin anlamlı olması halinde etkinin derecesinin belirlenmesidir.

Bu bağlamda anketin ikinci bölümünde yer alan alt kademe belediyelerinin Büyükşehir belediyesi ile ortak yürüttüğü hizmetleri kapsayan 5 yargı cümlesinin ortalama ölçek puanları alınmıştır. Bu metrik değişkenler (TBB ve OBB) olarak kodlanmıştır. Üçüncü bölümde yer alan 11 cümle, alt kademe belediyelerinin kendi

genel hizmetleriyle ilgili memnuniyeti belirlemeye yöneliktir. Bu cümlelerin ortalama ölçek puanları hesaplanarak (TGENEL, OGENEL) metrik değişkenleri olarak kodlanmıştır. Anketin son bölümünde yer alan 7 cümle ise; bireylerin alt kademe belediyelerinin yönetimine ilişkin algılamalarına yönelik cümlelerden oluşmaktadır. Bu cümleler için ortalama ölçek puanları (TYÖNETİM ve OYÖNETİM) 3. grup metrik bağımsız değişkenleri oluşturmuştur. Sayılan tüm değişkenler için hesaplanan alt ölçek ortalamaları ikinci lojistik regresyon modelindeki bağımsız değişkenler olarak analize dâhil edilmiştir.

2.4.2.1. Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Tepebaşı Belediyesi için ki-kare anlamlılık sınamasında memnuniyet üzerinde anlamlı bulunan kategorik değişkenlerle oluşturulan ikili lojistik regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

DEĞİŞKENLER	β	Std. Hata	Wald	S.D	P	Exp(β_p)
CINSİYET(1)	-,479	,181	6,994	1	,008*	,619
AYLIKGLR			14,674	4	,005*	
AYLIKGLR(1)	,532	,454	1,374	1	,241	1,703
AYLIKGLR(2)	-,080	,436	,034	1	,854	,923
AYLIKGLR(3)	-,406	,435	,868	1	,351	,667
AYLIKGLR(4)	-,485	,481	1,018	1	,313	,616
EGTMDURM			16,869	4	,002*	
EGTMDURM(1)	,839	,425	3,904	1	,048*	2,315
EGTMDURM(2)	,319	,257	1,538	1	,215	1,375
EGTMDURM(3)	,004	,237	,000	1	,986	1,004
EGTMDURM(4)	-,401	,226	3,141	1	,076	,669
MESLEK			22,280	7	,002*	
MESLEK(1)	-,673	,306	4,834	1	,028*	,510
MESLEK(2)	,347	,281	1,526	1	,217	1,415
MESLEK(3)	,094	,346	,074	1	,785	1,099
MESLEK(4)	,027	,369	,005	1	,942	1,027
MESLEK(5)	,694	,391	3,154	1	,076	2,001
MESLEK(6)	-,293	,322	,826	1	,363	,746
MESLEK(7)	,739	,507	2,128	1	,145	2,094
OTURSURE			22,502	5	,000*	
OTURSURE(1)	19,300	40180,915	,000	1	1,000	240916315,525
OTURSURE(2)	19,741	40180,915	,000	1	1,000	374340066,171
OTURSURE(3)	19,885	40180,915	,000	1	1,000	432447705,305
OTURSURE(4)	20,034	40180,915	,000	1	1,000	502054337,498
OTURSURE(5)	20,592	40180,915	,000	1	1,000	877222828,761
SABİT	-20,355	40180,915	,000	1	1,000	,000
Doğru sınıflandırma yüzdesi = % 66,4						
-2 Log likelihood = 1272,742 Nagelkerke R Square = ,118						
Cox & Snell R Square = ,086 Ki-kare test istatistiği = 17,460 p= ,026						

Tablo 8 incelendiğinde Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı tabakalı örnekleme yoluyla seçilen mahallelerde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetleri üzerinde, ikili lojistik regresyon modelinde yer alan katsayılarından; cinsiyet (P=0.008), eğitim durumu değişkeninden okuryazar olmayan bireyler (P=0.048) ve meslek değişkeninden işçi statüsündeki bireylere (P=0.028) ait katsayılar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Eğitim durumu değişkeninden üniversite ve üstü eğitilmiş bireyler (P=0.076) ve meslek değişkeninden emekli

statüsündeki bireyler ($P=0.076$) için katsayılar % 10 önem seviyesinde anlamlı iken, aylık gelir ve mahallede oturma süresine ait katsayılar ile modelde bulunan sabit katsayı istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır.

Lojistik regresyon analizinde -2 Log Likelihood değeri (-2LL), tahmin edilen modelin verilere uygunluğunun bir göstergesidir. Wald istatistiği ise, bir katsayının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını ortaya koymaktadır. Model ki-kare değeri istatistiksel olarak anlamlı ise, bağımsız değişken katsayılarının sıfır olduğu hipotezi red edilir ve bağımsız değişkenler sadece sabit terimli bir modelden daha iyi bir kestirim sağlar. Ayrıca çalışmada bağımlı değişken ile bağımsız değişken (değişkenler) arasındaki ilişkinin yüzdesini gösteren Cox ve Snell R^2 ve Nagelkerke R^2 istatistikleri de yapılmıştır.

Model sonuçlarında, -2 Log Likelihood değeri 1272,742, Cox&Snell R^2 değeri, 086 Nagelkerke R^2 değeri, 118 olarak elde edilmiştir. Ayrıca ki-kare test istatistiği 17,460 ve p değeri 0,29 olduğundan modelin uyum iyiliğinin sağlandığı anlaşılmıştır.

Tablo 8'deki $\exp(\beta)$ değerleri, Odds olasılık oranlarını göstermektedir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde anlamlı bulunan bazı değişkenler için β katsayıları negatif yönde çıkmış bazıları için ise pozitif çıkmıştır. β katsayıları negatif olan bağımsız değişkenler için Odds oranı negatif ilişki dikkate alınarak azalış yönünde yorumlanırken, β katsayısı pozitif olan değişkenler için bu oran pozitif ilişki dikkate alınarak artış yönünde yorumlanacaktır.

Bu açıklamalardan yola çıkarak Tablo 8'de verilen her bir değişkenin olasılık oranları şu şekilde yorumlanabilir. Cinsiyet değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde, ele alınan bir bireyin kadın olması Tepebaşı Belediyesi hizmetlerinden memnun olma olasılığını, memnun olmama olasılığına oranla 0,619 kat daha azaltmaktadır. Başka bir ifadeyle kadınlar Tepebaşı Belediyesi'nin hizmetlerinden memnun değildir. Tepebaşı Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden kadınlara yönelik memnuniyeti artırıcı faaliyetlerde bulunması gerekmektedir.

Eğitim durumu değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde ise ele alınan yeni bir bireyin okuryazar olması memnun olma olasılığını 2,315 kat arttırırken, üniversite ve üstü eğitimi olması memnun olma olasılığını 0,669 kat azaltmaktadır. Bu sonuçlardan eğitim seviyesi yükseldikçe belediye hizmetlerinden memnuniyetin azaldığı söylenebilir. Meslek değişkeni açısından olasılık oranları ise şu şekilde özetlenebilir: Ele alınan yeni bir bireyin işçi olması Tepebaşı Belediyesi hizmetlerinden memnun olma olasılığını 0,510 kat azaltırken, ele alınan yeni bir bireyin emekli olması belediye hizmetlerinden memnuniyetini 2.001 kat arttırmaktadır. Bu sonuçlardan da işçi statüsündeki bireylerin Tepebaşı Belediyesinden memnun olmadıkları, buna karşılık emekli statüsündeki bireylerin belediyenin hizmetlerinden memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Buradan da emekli olan bireylerin belediye hizmetlerinden yararlanma imkânlarının (park dinlenme yerleri v.b) alışan bireylere oranla daha fazla olması, bir bakıma kendilerine daha fazla zaman ayırması gibi nedenlerden dolayı memnuniyetlerinde arttırıcı etki yaptığı söylenebilir. Aylık gelir ve mahallede oturma süresi değişkenleri bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinde anlamlı bir etki yapmamıştır.

Tepebaşı Belediyesi için ki-kare analizi yapılarak memnuniyeti etkileyen değişkenlerin modele alınmasıyla elde edilen lojistik regresyon modelinin geçerliliği, Hosmer Lemeshow testi ile sınanmıştır.

H_0 : Tahmin edilen denklem anlamlıdır.

H_1 : Tahmin edilen denklem anlamlı değildir.

Hosmer Lemeshow testi sonucunda Ki-Kare değeri, 17,460 olarak hesaplanmıştır. $p = ,026 < \alpha = 0,05$ olarak elde edilmiş ve modelin uygun olduğuna dair H_0 hipotezi reddedilmiştir. Bulunan tahmin denklemi anlamlı değildir. Anlam düzeyinin $\alpha = \% 1$ olarak alınması durumunda tahmin denkleminin anlamlı olduğu dikkate alınmalıdır.

Bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan lojistik regresyon modelinin doğru sınıflandırma başarı oranları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Tepebaşı Belediyesi'nin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Gruplandırma Tablosu

GÖZLEM		TAHMİN		DOĞRULUK YÜZDESİ
		MEMNUNİYET		
		Memnun	Memnun değil	
MEMNUNİYET	Memnun	592	69	89,6
	Memnun değil	281	99	26,1
AYRINTILI YÜZDE				66,4

Bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan lojistik modelin sınıflandırma başarısının verildiği Tablo 9 incelendiğinde; Lojistik Regresyon modelinde gözlemlerin doğru sınıflandırma / doğru atanma oranının % 66,4 olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle model toplam 1041 denegin % 66,4'ünü doğru tahmin etmiştir. Bu analiz sonucunda Tepebaşı belediyesinden memnun olan 281 kişi yanlış sınıflandırılarak diğer gruba atanmış, memnun olmayan 69 kişi de memnun olan kişilerin grubuna atanarak yanlış sınıflandırılmıştır. Başka bir ifadeyle Tepebaşı belediyesinden memnun olanların % 89,6'sı ve memnun olmayanların % 26,1'i doğru tahmin edilmiştir.

Kategorik değişkenlerle yapılan ikili lojistik regresyon analizinden sonra bireylerin memnuniyetleri üzerinde, Tepebaşı Belediyesi'nin Büyükşehir belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetlerin, Tepebaşı Belediyesi'nin mahallelere sunduğu genel hizmetlerin ve belediye yönetiminden bireylerin memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla bu yargı cümlelerinin alt ölçek puan ortalamalarının alınmasıyla elde edilen ikinci lojistik regresyon modeli Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Tepebaşı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

DEĞİŞKENLER	β	Std.Hata	Wald	S.D	P	Exp(β)
CINSİYET(1)	,159	,220	,527	1	,468	1,173
EGTMDURM			71,144	4	,000	
EGTMDURM(1)	2,693	,531	25,678	1	,000	14,776
EGTMDURM(2)	2,640	,328	64,878	1	,000	14,007
EGTMDURM(3)	1,977	,320	38,090	1	,000	7,220
EGTMDURM(4)	1,565	,315	24,677	1	,000	4,785
MESLEK			79,799	7	,000	
MESLEK(1)	1,779	,435	16,708	1	,000	5,926
MESLEK(2)	2,546	,360	49,948	1	,000	12,754
MESLEK(3)	2,326	,420	30,729	1	,000	10,235
MESLEK(4)	2,915	,459	40,310	1	,000	18,455
MESLEK(5)	3,695	,497	55,178	1	,000	40,246
MESLEK(6)	2,373	,396	35,862	1	,000	10,731
MESLEK(7)	3,128	,640	23,871	1	,000	22,829
TBB	-,643	,086	55,644	1	,000	,526
TGENEL	-1,261	,133	89,762	1	,000	,283
TYÖNETİM	,343	,139	6,054	1	,014	1,409

GÖZLEM		TAHMİN		
		MEMNUNİYET		DOĞRULUK YÜZDESİ
		Memnun	Memnun değil	
MEMNUNİYET	Memnun	629	32	95,2
	Memnun değil	147	233	61,3
AYRINTILI YÜZDE				82,8

Tablo 10 incelendiğinde Tepebaşı Belediyesi'nden kategorik değişkenlerin anlamlı olanları ve alt ölçeklerdeki yargı cümlelerin ortalama değerleri ile oluşturulan lojistik regresyon modelinde yer alan katsayılarından; eğitim durumu, meslek, TBB, TGENEL değişkenlerine ait katsayılar % 1 önem seviyesinde anlamlı iken, TYÖNETİM değişkenine ait katsayı % 5 önem seviyesinde anlamlı bulunmuştur. Cinsiyet değişkenine ait katsayı ise modelde anlamlı olarak bulunamamıştır.

Tablo 10'da yer alan her bir değişkenin olasılık oranlarını şu şekilde yorumlamak mümkündür. Eğitim durumu değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde; ele alınan yeni bir bireyin okuryazar olması Tepebaşı belediyesinden

memnun olma olasılığını 14,776 kat arttırırken, üniversite ve üstü eğitimli bir bireyin memnun olma olasılığını 4.785 kat arttırmaktadır. Meslek değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde ise; ele alınacak yeni bir bireyin işçi olması Tepebaşı Belediyesi hizmetlerinden memnun olma olasılığını 5,926 kat arttırırken, ele alınan yeni bir bireyin emekli olması belediye hizmetlerinden memnuniyetini 40,226 kat arttırmaktadır. Elde edilen sonuçlar sadece bireylerin kategorik değişkenleri ele alınarak yapılan lojistik regresyon modeline benzer sonuçlar vermiştir.

Tepebaşı Belediyesi'nin Büyükşehir Belediyesi ile yürüttüğü hizmetlerin olasılık oranları incelendiğinde ise; ele alınacak yeni bir bireyin bu hizmetlerden memnun olma olasılığı 0,526 kat az olurken, Tepebaşı Belediyesi'nin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu hizmetlerden memnun olma olasılığı 0,283 kat az olmaktadır. Son olarak ele alınacak olan yeni bir bireyin Tepebaşı Belediyesi yönetiminden memnun olma olasılığı 1,409 kat artmaktadır. Bu sonuçlardan da bireyler; Tepebaşı Belediyesi'nin Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetler ile belediyenin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu hizmetlerinden memnun değil iken; Tepebaşı Belediyesi'nin yönetim hizmetlerinden memnun oldukları görülmüştür. Tepebaşı Belediyesi'nin Büyükşehir Belediyesi ile yürüttüğü hizmetleri ve mahallelere sunduğu genel hizmetleri, bireyleri memnun edecek şekilde tekrar gözden geçirmesi ve gerekli yerlerdeki eksiklikleri gidermesi gerekmektedir.

Bireylerin Tepebaşı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan ikinci lojistik regresyon modelinin doğru sınıflandırma / doğru atanma oranının % 82,8 olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle model toplam 1041 deneğin % 82,8'ini doğru tahmin etmiştir. Bu analiz sonucunda Tepebaşı Belediyesi'nden memnun olan 147 kişi yanlış sınıflandırılarak diğer gruba atanmış, memnun olmayan 32 kişi de memnun olan kişilerin grubuna atanarak yanlış sınıflandırılmıştır. Başka bir ifadeyle Tepebaşı belediyesinden memnun olanların % 95,2'si ve memnun olmayanların % 61,3'ü doğru tahmin edilmiştir.

2.4.2.2. Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Tepebaşı Belediyesi için ki-kare anlamlılık sınamasında memnuniyet üzerinde anlamlı bulunan değişkenlerin yer aldığı Tablo 7'deki anlamlı değişkenler ele alınarak yapılan lojistik regresyon modeli, Odunpazarı Belediyesi için de yapılmış, lojistik regresyon analizinde bağımlı değişken olan belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi aşamasında Enter Metodu uygulanmıştır. β Parametreleri ile bu parametrelere ilişkin Wald istatistikleri, serbestlik dereceleri ve $\text{Exp}(\beta)$ (Odds) oranları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

DEĞİŞKENLER	β	Std. Hata	Wald	S.D	P	$\text{Exp}(\beta_p)$
AYLIKGLR			22,591	4	,000*	
AYLIKGLR(1)	-,285	,340	,702	1	,402	,752
AYLIKGLR(2)	,153	,334	,210	1	,646	1,166
AYLIKGLR(3)	-,571	,342	2,794	1	,095*	,565
AYLIKGLR(4)	-,888	,395	5,040	1	,025*	,412
EGTMDUR			24,008	4	,000*	
EGTMDUR(1)	1,877	,529	12,583	1	,000*	6,534
EGTMDUR(2)	,667	,263	6,437	1	,011*	1,948
EGTMDUR(3)	,028	,252	,012	1	,912	1,028
EGTMDUR(4)	,191	,245	,610	1	,435	1,211
OTURSUR			30,224	4	,000*	
OTURSUR(1)	-1,492	,320	21,750	1	,000*	,225
OTURSUR(2)	-,262	,259	1,021	1	,312	,770
OTURSUR(3)	-,042	,241	,031	1	,861	,959
OTURSUR(4)	-,193	,248	,607	1	,436	,824
SABİT	-,501	,396	1,600	1	,206	,606
Doğru sınıflandırma yüzdesi = % 68,3						
-2 Log likelihood = 1247,129 Nagelkerke R Square = ,115						
Cox & Snell R Square = ,082 Ki-kare test istatistiği = 10,260 p= ,247						

Tablo 11 incelendiğinde Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı tabakalı örnekleme yoluyla seçilen mahallelerde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetleri üzerinde; aylık gelir değişkeninden 2000 YTL ve üstü gelirli bireyler

($P=0.025$), eğitim durumu değişkeninden, okuryazar olan bireyler ($P=0.000$) ve ortaöğretim mezunu bireyler ($P=0.011$) ve mahallede oturma süresi değişkeni açısından, 1-5 yıldır mahallesinde oturan bireylere ($P=0.000$) ait katsayılar % 5 önem seviyesinde anlamlı iken, aylık gelir değişkeninden, 1200-2000 YTL'den az gelire sahip olan bireylere ($P=0.095$) ait katsayılar % 10 önem seviyesinde anlamlı bulunmuştur.

Model sonuçlarında, -2 Log Likelihood değeri 1247,129, Cox&Snell R^2 değeri, 082 Nagelkerke R^2 değeri, 115 olarak elde edilmiştir. Ayrıca ki-kare test istatistiği 10,260 ve p değeri 0,247 olduğundan modelin uyum iyiliğinin sağlandığı anlaşılmıştır.

Tablo 11'de verilen her bir değişkenin olasılık oranları Tepebaşı Belediyesi için yapılan yorumlara benzer şekilde yapılabilir. Aylık gelir değişkeni açısından ele alınan yeni bir bireyin aylık gelirinin 2000 YTL ve üstü olması Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnun olma olasılığını 0,412 kat azaltırken, aylık gelirinin 1200-2000 YTL'den az olması memnuniyetini 0,565 kat azaltmaktadır. Bu sonuçlardan aylık gelir seviyesi yükseldikçe bireylerin Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetleri azalmaktadır. Başka bir ifadeyle aylık gelir seviyesi yüksek bireyler Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnun değildir. Eğitim durumu değişkeni açısından ele alınan yeni bir bireyin okuryazar olması Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetini 6,534 kat arttırırken, ortaöğretim mezunu olması memnuniyetini 1,948 kat arttırmaktadır. Buradan da eğitim seviyesi az olan bireyler memnuniyette pozitif etki yarattığı söylenebilir. Son olarak mahallede oturma süresi değişkeni açısından ele alınan yeni bir bireyin mahallesinde 1 ile 5 yıl arası süreden beri oturuyor olması Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnuniyetini 0,225 kat azaltmaktadır. Diğer bir ifadeyle mahallede oturma süresi az olan bireyler Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnun değildir.

Odunpazarı Belediyesi için ki-kare analizi yapılarak memnuniyeti etkileyen değişkenlerin modele alınmasıyla elde edilen lojistik regresyon modelinin geçerliliği, Hosmer Lemeshow testi ile sınanmıştır.

H_0 : Tahmin edilen denklem anlamlıdır.

H_1 : Tahmin edilen denklem anlamlı değildir.

Hosmer Lemeshow testi sonucunda Ki-Kare değeri, 10,260 olarak hesaplanmıştır. $p = 0,247 > \alpha = 0,05$ olarak elde edilmiş ve modelin uygun olduğuna dair H_0 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre lojistik regresyon sonucunda elde edilen bağımsız değişkenlerden en az birinin katsayısı sıfırdan farklı çıkmıştır. Bulunan tahmin denklemi anlamlıdır.

Bireylerin Odunpazarı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan lojistik regresyon modelinin doğru sınıflandırma başarı oranları Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12. Odunpazarı Belediyesi'nin Kategorik Değişkenlerle Oluşturulan İkili Lojistik Regresyon Gruplandırma Tablosu

GÖZLEM		TAHMİN		DOĞRULUK YÜZDESİ
		MEMNUNİYET		
		Memnun	Memnun değil	
MEMNUNİYET	Memnun	684	44	94,0
	Memnun değil	295	46	13,5
AYRINTILI YÜZDE				68,3

Bireylerin Odunpazarı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan lojistik modelin sınıflandırma başarısının verildiği Tablo 12 incelendiğinde; Lojistik Regresyon modelinde gözlemlerin doğru sınıflandırma / doğru atanma oranının % 68,3 olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle model toplam 1069 deneğin % 68,3'ünü doğru tahmin etmiştir. Bu analiz sonucunda Odunpazarı Belediyesi'nden memnun olan 295 kişi yanlış sınıflandırılarak diğer gruba atanmış, memnun olmayan 44 kişi de memnun olan kişilerin grubuna atanarak yanlış sınıflandırılmıştır. Başka bir ifadeyle Odunpazarı belediyesinden memnun olanların % 94,0'ı ve memnun olmayanların % 13,5'i doğru tahmin edilmiştir.

Kategorik değişkenlerle yapılan ikili lojistik regresyon analizinden sonra bireylerin memnuniyetleri üzerinde, Odunpazarı Belediyesi'nin, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetlerin, Odunpazarı Belediyesi'nin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu hizmetlerin ve Odunpazarı Belediyesi'nin yönetiminden bireylerin memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla ikinci bir lojistik regresyon modeli daha oluşturulmuştur. Tepebaşı Belediyesi için yapılan bütün işlemler Odunpazarı Belediyesi içinde yapılmış ve kategorik değişkenlerden anlamlı olanlar ve anket formundaki üç alt ölçekteki yargı cümlelerinin ortalama değerlerinin birer bağımsız değişken olarak alınmasıyla oluşturulan lojistik regresyon modeli Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Odunpazarı Belediyesi'nden Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Modeli Sonuçları

	β	Std. Hata	Wald	S.D	P	Exp(β)
AYLIKGLR			112,745	4	,000	
AYLIKGLR(1)	8,824	,879	100,752	1	,000	6796,855
AYLIKGLR(2)	9,351	,885	111,726	1	,000	11514,594
AYLIKGLR(3)	8,855	,888	99,380	1	,000	7010,467
AYLIKGLR(4)	8,717	,929	88,045	1	,000	6104,283
EGTMDUR			22,602	4	,000	
EGTMDUR(1)	2,796	,841	11,049	1	,001	16,382
EGTMDUR(2)	1,745	,405	18,546	1	,000	5,726
EGTMDUR(3)	1,608	,390	16,961	1	,000	4,991
EGTMDUR(4)	1,484	,386	14,745	1	,000	4,410
OTURSUR			25,599	4	,000	
OTURSUR(1)	,264	,428	,379	1	,538	1,302
OTURSUR(2)	1,329	,390	11,632	1	,001	3,778
OTURSUR(3)	1,353	,362	13,973	1	,000	3,868
OTURSUR(4)	1,408	,378	13,844	1	,000	4,088
OBB	-,882	,124	50,345	1	,000	,414
OGENEL	-2,290	,213	115,574	1	,000	,101
OYÖNETİM	-,828	,174	22,667	1	,000	,437
GÖZLEM			TAHMİN			
			MEMNUNİYET		DOĞRULUK YÜZDESİ	
			Memnun	Memnun değil		
MEMNUNİYET			719	9	98,8	
Memnun değil			75	266	78,0	
AYRINTILI YÜZDE					92,1	

Tablo 13 incelendiğinde Odunpazarı Belediyesi'nden kategorik değişkenlerin anlamlı olanları ve her üç alt ölçeğin ortalama puanları ile oluşturulan lojistik regresyon modelinde yer alan katsayılarından; aylık gelir, eğitim durumu, oturma süresi, OBB, OGENEL ve OYÖNETİM değişkenlerine ait katsayılar % 1 önem seviyesinde anlamlı iken, oturma süresinden 1-5 yıldır mahallesinde oturan bireylere ait katsayı ise modelde anlamlı olarak bulunamamıştır.

Tablo 13'te yer alan her bir değişkenin olasılık oranları ise şu şekilde yorumlanabilir. Aylık gelir değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde; ele alınan yeni bir bireyin aylık gelirinin 2000 YTL ve üstü olması Odunpazarı belediyesinden memnun olma olasılığını 6104 kat arttırırken, aylık geliri 600-1200 YTL'den az olan bireylerin memnun olma olasılığını 11514 kat arttırmaktadır. Bu sonuçlardan da aylık gelir seviyesi düşük bireyler, gelir seviyesi yüksek bireylere oranla belediye hizmetlerinden daha memnundur denilebilir.

Eğitim durumu değişkeni açısından olasılık oranları incelendiğinde; ele alınan yeni bir bireyin okuryazar olması Odunpazarı Belediyesi'nden memnun olma olasılığını 16,382 kat arttırırken, üniversite ve üstü eğitilmiş bir bireyin memnun olma olasılığını 4,410 kat arttırmaktadır.

Mahallede oturma süresi değişkeni açısından ele alınan yeni bir bireyin mahallesinde 6-10 yıl arası süreden beri oturuyor olması Odunpazarı belediyesi hizmetlerinden memnuniyetini 3,778 kat arttırırken; yeni bir bireyin 21 ve daha fazla zamandır mahallesinde oturuyor olması memnun olma olasılığını 4,088 kat arttırmaktadır. Elde edilen sonuçlar sadece bireylerin kategorik değişkenleri ele alınarak yapılan lojistik regresyon modeline benzer sonuçlar vermiştir.

Odunpazarı Belediyesi'nin Büyükşehir Belediyesi ile yürüttüğü hizmetlerin olasılık oranları incelendiğinde; ele alınacak yeni bir bireyin bu hizmetlerden memnun olma olasılığı 0,414 kat az olurken, Odunpazarı Belediyesi'nin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu hizmetlerden memnun olma olasılığı 0,101 kat az olmaktadır. Son olarak ele alınacak olan yeni bir bireyin Odunpazarı Belediyesi

yönetiminden memnun olma olasılığı 0,437 kat az olmaktadır. Bu sonuçlardan da bireyler; Odunpazarı Belediyesi'nin Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetlerden, Odunpazarı Belediyesi'nin kendi bünyesinde mahallelere sunduğu hizmetlerden ve belediye yönetiminin hizmetlerinden memnun değildir.

Bireylerin Odunpazarı Belediyesi'nden memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik kurulan ikinci lojistik regresyon modelinin doğru sınıflandırma / doğru atanma oranının % 92,1 olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle model toplam 1069 deneğin % 92,1'ini doğru tahmin etmiştir. Bu analiz sonucunda Odunpazarı Belediyesi'nden memnun olan 75 kişi yanlış sınıflandırılarak diğer gruba atanmış, memnun olmayan 9 kişi de memnun olan kişilerin grubuna atanarak yanlış sınıflandırılmıştır. Başka bir ifadeyle Odunpazarı belediyesinden memnun olanların % 98,8'si ve memnun olmayanların % 78,0'ı doğru tahmin edilmiştir.

2.4.2.3. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerine İlişkin İkili Lojistik Regresyon Modellerinin Karşılaştırılması

Her iki belediyeye bağlı mahallelerdeki bireylerden elde edilen verilerle oluşturulan lojistik regresyon modellerinin sonuçlarına göre iki belediye ile ilgili memnuniyet karşılaştırması şu şekilde yapılabilir:

Kategorik değişkenler ele alınarak yapılan regresyon modelinin sonuçlarına göre; Tepebaşı Belediyesi'nin mahallelere sunduğu hizmetlerden; cinsiyet değişkeni açısından kadınların erkeklere oranla memnuniyette negatif etki yarattığı sonucuna varılmıştır. Başka bir ifadeyle, kadınlar Tepebaşı Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden memnun değildir. Kadınların belediye hizmetlerinden erkeklere oranla daha az bilgi sahibi olmaları ve bu konulara pek ilgi duymamaları gibi nedenlerden dolayı böyle negatif bir etki ortaya çıkmış olabilir. Odunpazarı Belediyesi'nde ise cinsiyet değişkeni ki-kare anlamlılık sınavında anlamlı bulunmadığı için Odunpazarı Belediyesi için yapılan lojistik regresyon modellerine dâhil edilmemiştir.

Tepebaşı Belediyesi'nin mahallelere sunduğu hizmetlerden en çok okuryazar olan bireylerin memnun olduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek pozitif etki bu değişkene ait olarak belirlenmiştir. Aynı değişken Odunpazarı Belediyesi için yapılan analizde de benzer sonuçları vermiştir. Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde de okuryazar olan bireyler belediye hizmetlerinden memnuniyette ilk sırada yer almıştır. Eğitim durumu yükseldikçe Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnun olma olasılığı ise her iki belediyede de azalmaktadır. Bu sonuçlardan eğitim seviyesi düşük bireylerin, yüksek eğitilmiş bireylere oranla belediye hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu söylenebilir.

Tepebaşı Belediyesi'nde meslek değişkeni açısından emekli statüsündeki bireyler, Tepebaşı Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden memnun iken; işçi statüsündeki bireylerin belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmüştür. Odunpazarı Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden ise; aylık gelir değişkeni açısından yüksek gelire sahip olan bireylerin Odunpazarı Belediyesi hizmetlerinden memnuniyette, düşük gelirli bireylere oranla negatif etki yaptığı ve belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlara dayanarak gelir seviyesi yüksek bireylerin düşük gelirli bireylere oranla belediyelerden hizmet alma açısından talep ve beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Odunpazarı Belediyesi'nde bireylerin kategorik değişkenleri ele alınarak yapılan lojistik regresyon modeli sonuçlarında; mahallede oturma süresi ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında sadece 1-5 yıldır mahallesinde oturan bireyler için negatif ve anlamlı bir ilişki çıkmıştır. Lojistik regresyon modelinde Tepebaşı Belediyesi'nde mahallede oturma süresi anlamlı bulunmadığı için modele dâhil edilmemiştir. Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde 1 ile 5 yıl arası süreden beri mahallesinde oturan bireylerin belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları gözlenmiştir. Böyle bir sonuç, bu bireylerin uzun yıllardan beri mahallesinde oturan bireylere nazaran, mahallerine alışmamış olmaları veya bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetlerden yeterince faydalanamamış veya bu hizmetleri bilmemeleri v.b. nedenlerden kaynaklanmış olabilir.

Yargı cümlelerinin ölçek puan ortalamaları alınarak oluşturulan lojistik regresyon modeli sonuçlarının karşılaştırması ise iki belediye açısından şu şekilde yapılabilir.

Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürüttüğü hizmetler karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, her iki belediyede de bu hizmetlerin bireylerin memnuniyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etki yaptığı gözlenmiştir. Bu açıklamalar odds oranlarına bakılarak yapıldığına göre ve β katsayısı negatif olan değişkenler için odds oranı azalış yönünde yorumlanacağı hatırlanacak olursa; Tepebaşı belediyesine bağlı mahallelerdeki bireyler ($\text{Exp}(\beta)= ,526$), Odunpazarı belediyesine bağlı mahallelerde yaşayan bireylere ($\text{Exp}(\beta)= ,414$) oranla bu hizmetlerden memnuniyetsizlikte daha önemli bir etkiye sahiptirler.

Bireylerin bağlı oldukları alt kademe belediyelerinin genel hizmetlerinden memnuniyetleri karşılaştırmalı olarak incelendiğinde; her iki belediyede de genel hizmetlerin bireylerin memnuniyetleri üzerinde negatif etki yaptığı gözlenmiştir. Olasılık oranları itibariyle bu sonuçlardan da genel hizmetlerden Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerdeki bireyler ($\text{Exp}(\beta)= ,283$), Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde yaşayan bireylere ($\text{Exp}(\beta)= ,101$), oranla bu hizmetlerden memnuniyetsizlikte daha önemli bir etkiye sahiptirler.

Son olarak bireylerin alt kademe belediyelerinin yönetim algılamalarına ilişkin memnuniyetleri karşılaştırmalı olarak incelendiğinde; Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde yaşayan bireyler açısından pozitif yönde bir ilişki olduğu, buna karşılık Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde yaşayan bireyler için negatif yönde etki yaptığı gözlenmiştir. Bu sonuçlardan da Tepebaşı Belediyesi'nde bireyler belediye yönetimiyle ilgili hizmetlerden ($\text{Exp}(\beta)= 1,409$) memnun iken; Odunpazarı Belediyesi'nde ($\text{Exp}(\beta)= ,437$) bireylerin memnun olmadıkları belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda daha çok veri elde etmede anket kullanımı, doğrusal regresyon modeli gibi sürekli değişkenler gerektiren karşılaştırma analizlerini gerçekleştirmede kısıt oluşturmaktadır. Anket kullanılarak elde edilen verilerde kesikli yanıtla karşılık gelen açıklayıcı değişkenlere sıkça rastlanması, Lojistik Regresyon Analizi kullanımını her geçen gün arttırmaktadır. Bu çalışmada da bir kısmı kategorik olan bağımsız değişkenlerin ikili değer alan bağımlı değişken üzerindeki önemlerinin belirlenmesinde ikili lojistik regresyon analizi kullanılmıştır.

Yapılan bu çalışma ile bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin karşılaştırılması açısından Eskişehir ilinde önemli bir eksiği gidermesi düşünölmüştür. Kamu sektöründe yoğun bir rekabet olmasa da belediye hizmetlerinden faydalananların memnuniyeti, halka en yakın yönetsel kuruluş olan belediyeler açısından büyük önem taşımaktadır. Bütün hizmet sektörlerinde olduğu gibi kamu hizmeti sunanların değerlendirilmesinde ana amaç, müşteri memnuniyetinin maksimum seviyede sağlanmasıdır. Belediye hizmetlerini kullananların aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmede, kullanıcıların beklentilerinin karşılanması için sunulan hizmetlerin nasıl algılandığını ve hizmetleri sunanların gerçek performansı hakkında bilgi sağlamak, mevcut durum analizlerini değerlendirmek, vatandaşların talep ve beklentilerine yönelik hizmet sunumunda, belediye yönetimlerinin zayıf ve güçlü yönlerini görmesi bakımından oldukça önemlidir.

Lojistik regresyon analizi kullanılarak yapılan bu çalışma ile belediye hizmetlerinden memnun olmak veya olmamak olasılığına göre bireyler ayrılmıştır. Lojistik Regresyon sınıflandırma tablosu yardımıyla elde edilen regresyon denkleminde göre memnuniyet durumu yanlış tahmin edilen bireyler saptanmıştır. Bu durum şöyle açıklanabilmektedir. Bu bireyler regresyon denkleminde göre memnun olması gerekirken memnun olmadığını söyleyen veya aslında memnun olmadığı

halde memnun olduğunu söyleyen bireylerdir. Bu durum, bireylerin belediye hizmetlerine ait birçok değişkeni kötü diye nitelendirmelerine rağmen, sonuçta o belediyeye bağlı mahallede yaşıyor olmaktan memnun olduğunu söylemesi ile ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle birey o yerde yaşamak istemediği halde mecburiyetten veya başka bir seçenek bulamaması gibi sebeplerle orada yaşamaktan memnunmuş gibi davranmaktadır. Bunun tersi durumlar da vardır. Lojistik regresyon bu gibi gruplandırmaları yapabileceği olanağı vermektedir. Bu bağlamda çalışmanın bulguları ve önerileri şu şekilde açıklanabilir.

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin belirlenmesi amacıyla oluşturulan lojistik regresyon modelinde Tepebaşı Belediyesi'nin hizmetlerinden cinsiyet değişkeni açısından kadınların memnuniyette erkek katılımcılara oranla olumsuz etki yarattığı gözlenmiştir. Bu bağlamda Tepebaşı Belediyesi'nin, sunduğu hizmetlerden kadınlara yönelik memnuniyeti artırıcı faaliyetlere yönelmesi (kadınların katılımının sağlanacağı kültür ve sanat etkinliklerinin artırılması, eğitim kursları ve seminerlerin düzenlenmesi ve meslek edindirme kurslarının açılması gibi) gerektiği söylenebilir. Odunpazarı Belediyesi'nin bünyesinde düzenlediği kadınlara yönelik meslek edindirme ve beceri eğitim kurslarının, bireylerin ve özellikle kadınların Odunpazarı Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyetlerinde önemli rol oynadığı, bu belediye açısından cinsiyetin ayırt edici bir faktör olmamasında da anlaşılmaktadır.

Yapılan lojistik regresyon analizi sonuçlarında her iki belediyede de eğitim seviyesi düşük bireylerin, yüksek eğitilmiş bireylere oranla belediye hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlardan eğitim seviyesi az olan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik algılamaları, her iki belediyeye bağlı mahallelerdeki yüksek eğitilmiş bireylere oranla, daha önyargısızdır denilebilir. Yüksek eğitilmiş bireyler ise belediye hizmetlerinden memnuniyette daha seçici davranmakta, belediye hizmetlerini eğitim seviyelerinin de vermiş olduğu bilgi ve deneyimlere göre daha iyi sorgulayabilmekte ve verilen hizmetlerden yeterli derecede memnun olmayarak bağlı oldukları belediyelerden daha iyi hizmet beklemektedirler. Bu bağlamda her iki belediyenin de hizmet sunumunu bireylerin

eğitim durumlarını dikkate alarak tekrar gözden geçirmesi ve belediye hizmetlerinden memnuniyet algılamasını dengeleyecek politikalar geliştirmesi gerektiği söylenebilir.

Tepebaşı Belediyesi'nde meslek değişkeni açasından emekli statüsündeki bireyler memnuniyette olumlu etki yaratırken; işçi statüsündeki bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyette olumsuz etki yarattığı gözlenmiştir. Emekli statüsündeki bireylerin Türkiye genelinde yaş ortalamalarının 50 ve üstü olduğu düşünülürse, bu bireylerin belediye hizmetlerini sorgulamaktan ziyade, verilen hizmeti olduğu gibi kabul etme eğiliminde oldukları söylenebilir. Bunun tersi durumlar da vardır. Bu sonuçlardan hareketle; Tepebaşı Belediyesi'nin hizmet sunma anlayışını statü ve mahalle farkı gözetmeden, bireylerin çalışma koşulları ve sosyal faaliyetlere katılımının eşit oranda sağlanacağı politikalar geliştirmesi (sosyal ve kültürel etkinliklerin bireylerin ve özellikle işçi bireylerin çalışma saatleri göze alınarak düzenlenmesi v.b) gerektiği söylenebilir.

Odunpazarı Belediyesi için yapılan lojistik regresyon modelinde; aylık gelir seviyesi yüksek bireylerin, düşük gelir seviyeli bireylere oranla belediyenin sunduğu hizmetlerden daha az memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Bu bulgu Galster ve Hesser'in 1981 yılında yaptığı araştırma sonuçlarında, gelir seviyesi yüksek bireylerin memnuniyette önemli rol oynadıkları sonucuyla uyumsuzluk göstermektedir. Bu sonuçların zıt yönde olması bazı anahtar değişkenlerin farklı olarak tanımlanmasından kaynaklanabilmektedir. Mahallelerin sokak, cadde rayiç değerleri açasından karşılaştırma yapıldığında, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı seçilen mahallelerin, Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerden daha yüksek değerde rayiç bedellere sahip olduğu; bu mahallelerde yaşayan bireylerin kira, harç v.b. giderlerinin, Tepebaşı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde yaşayan bireylere oranla daha fazla olduğu düşünülürse, Odunpazarı Belediyesi'ne bağlı mahallelerde yaşayan yüksek gelirli bireylerin, daha kaliteli hizmet sunma anlayışı ve beklentilerinin yüksek olması doğal karşılanabilir. Bu bağlamda Odunpazarı Belediyesi'nin yüksek gelirli bireylerin talep ve ihtiyaçlarının düşük gelir seviyeli bireylerle eşit oranda sağlanacağı faaliyetlere ağırlık vermesi memnuniyetin arttırılmasında etkili olacaktır.

Tepebaşı Belediyesi'nde aylık gelir seviyesi değişkeni anlamlı bulunamadığı için lojistik regresyon modeline dâhil edilmemiştir.

Odunpazarı Belediyesi açısından memnuniyetsizliğe neden olan faktörlerden bir diğeri de; mahallede oturma süresi değişkeni açısından; mahallesinde az süredir oturan bireyler olarak belirlenmiştir. Buna karşılık uzun süredir mahallesinde yaşayan bireyler memnuniyette olumlu yönde etki yapmaktadırlar. Bu sonuçlar Kasarda ve Janowitz'in 1973 yılında yaptığı çalışmada elde ettikleri bulgulara benzer sonuçlar vermiştir. Mahallede oturma süresi değişkeni Tepebaşı Belediyesi'nde anlamlı olarak bulunamamıştır. Odunpazarı Belediyesi'ne bu konuda şu öneriler getirilebilir; bu bireylerin mahallelerini ve hizmet aldıkları belediyeyi yeterince bilmiyor ve mahalleyle bütünleşmemiş olmaları memnuniyetsizliklerinde önemli rol oynadığı düşünülürse; bireylerin mahallelerine uyum sağlamaları amacıyla, mahalleye sağlanan belediye hizmetlerinin ve belediyenin tanıtılmasına yönelik faaliyetlere yönelinmesinin yararlı olacağı söylenebilir.

Alt kademe belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi ile koordineli yürüttüğü hizmetlerin (ulaşım, yol yapım, alt yapı v.b), her iki belediyeye bağlı mahallelerde yaşayan bireylerin memnuniyetlerinde olumsuz etki yarattığı görülmüştür. Bu sonuçlar Yavuzçehre ve Torlak'ın 2006 yılında Denizli ilinde Karşıyaka mahallesinde yaptıkları araştırma sonuçlarına benzer bulgular vermiştir. Karşıyaka mahallesinde yaşayan bireylerin memnuniyetsizliklerinde de yol yapım, kanalizasyon gibi alt yapı hizmetleri önemli değişkenler olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda her iki belediyeye de şu öneriler getirilebilir: Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin ulaşım hizmetlerini, her mahalleye eşit ve dengeli biçimde ulaşımı sağlayacak şekilde Büyükşehir Belediyesi koordinasyon birimlerinden UKOME (Ulaşım Koordinasyon Merkezi) ile birlikte hareket ederek gerçekleştirmelidir. Yol yapım hizmetlerinden memnuniyetin artırılması amacıyla her iki belediyenin bünyesinde bulunan mahallelere, şehir merkezine yakınlık-uzaklık ayrımı yapmadan her mahallenin bireylerinin nitelikli yaşam alanlarına kavuşturulmasına yönelik yol yapım hizmetlerine ağırlık vermeleri gerekmektedir. Alt yapı hizmetlerinden bireylerin memnuniyetlerinin artırılması için belediyelere, Büyükşehir belediyesinin

koordinasyon birimlerinden biri olan AYKOME (Alt Yapı Koordinasyon Merkezi) ile birlikte yıllık hedeflerini, alt yapı yatırım programlarını, kanalizasyon projelerini, içme suyu, elektrik, doğalgaz, telefon, kablolu televizyon bağlantı hatları gibi projelerini planlamaları ve memnuniyeti arttırıcı uygulamalara dönüştürmeleri önerilebilir.

Her iki belediyeden genel hizmetler bakımından memnuniyet değerlendirildiğinde, bireylerin bu hizmetlerden memnun olmadıkları belirlenmiştir. Yargı cümlelerine ilişkin görüşlerin dağılımında ise bazı değişkenlerin belediye hizmetlerinden memnuniyette önemli etkiye sahip olduğu belirlenmiş olmasına (Tablo 5) rağmen, yine de genel hizmetler bakımından bireyler her iki belediyeden de yeterince memnun değildir. Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri'nin mahallelere sunduğu genel hizmetlerin bireylerin görüşlerine göre dağılımı incelendiğinde; bireyler en çok temizlik hizmetleri ile park ve dinlenme yeri hizmetlerinden memnundur. Bu sonuçlar, Kösecik ve Sağbaşı tarafından 2004 yılında Denizli ili genelinde yapılan halkın yerel yönetimlerden memnuniyetinin belirlenmesine yönelik araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Buna karşılık bireylerin görüşlerinin dağılımında Tepebaşı Belediyesi genel hizmetlerinden en fazla asfalt hizmetleri ile imar hizmetleri memnuniyetsizlik yaratmıştır. Odunpazarı Belediyesi'nde ise en büyük memnuniyetsizlik asfalt hizmetleri, kültürel etkinliklere yönelik hizmetler ve zabıta hizmetleri olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak, belediyelerin hizmet sunumunda halkın kaliteli hizmet anlayışı sunan belediye yönetimleri beklediği ve bu kaliteli hizmet sunma anlayışını kendisinde barındıran belediye yönetimleri görmek istediği açıktır. Bu konuda belediyelerin halkın ihtiyaç ve taleplerine yönelik hizmetlere ağırlık vermeleri periyodik olarak memnuniyet anketleri yapmaları, yurt içinde ve dışında başarılı belediye yönetimlerini örnek almaları hizmet kalitelerini ve yönetimlerine olan güveni arttıracaktır. Belediyeler BEPER projesi kapsamında performans ölçülerini karşılaştırmalı olarak ölçmeli ve elde edilen sonuçları halk ile paylaşmalıdırlar.

Bireylerin Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyeleri yönetimiyle ilgili algılamalarına yönelik görüşleri, lojistik regresyon modelinde Tepebaşı

Belediyesi'nde olumlu yönde iken, Odunpazarı Belediyesi'nde belediye yönetimiyle ilgili algılamalarından memnuniyet olumsuz yönde çıkmıştır. Yapılan çalışmada bireylerin belediye yönetimine ilişkin görüşlerinin dağılımında da bireylerin en çok Tepebaşı Belediyesi'ne güven açısından belediye yönetiminden memnun oldukları görülmüştür. Bireylerin çoğu Tepebaşı Belediyesi'ne büyük ölçüde güvenmektedirler. Bu sonuç 2006 yılında yapılan Tepebaşı belediyesi ve Çanakkale Belediyesinin “Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi ve Belediye Hemşehri Araştırması Konusunda Raporu” ile aynı sonucu vererek sonucun doğruluğunu desteklemiştir. Yargı cümlelerinden Odunpazarı Belediyesi için bireylerin görüşlerinin dağılımında Odunpazarı Belediyesi'nde de Tepebaşı Belediyesi'nde olduğu gibi bireylerin belediye yönetimine büyük oranda güvendiği görülmüştür. Bu her iki belediye açısından da büyük bir kazanım olarak değerlendirilebilir. Buna rağmen Odunpazarı Belediyesi'ne ait diğer yönetim hizmetlerinin yetersiz olduğu görüşü belediye yönetim algılamasına ilişkin lojistik regresyon modelindeki genel değerlendirmede olumsuz etki yapmıştır. Bu konularda belediyelere şu öneriler getirilebilir.

Belediye yönetimleri; her kesimden halk katılımını sağlandığı toplantı ve seminerler düzenlemeli, halkın bu konudaki düşüncelerinin olumlu yönde geliştiğinin görülmesi açısından “Beyaz Masa” türü uygulamalara ağırlık vermesi, şikâyet ve talepleri dinleyerek, halkın beklentilerinin neler olduğunun belirlenmesi gerekmektedir. Belediye yönetim birimlerinin, “eşitlik-adalet” ilkelerine uymadan şeffaf yönetim anlayışı ve her kesimden vatandaşın katılımının sağlanmadığı bir yönetim biçiminde başarılı bir yönetim sergilemesi mümkün değildir. Bu sebepten dolayı iyi biçimde işleyen bir denetim mekanizmasının kurulması ve yönetim ahlâkının sınıf, din, dil, ırk, mezhep gibi ögelere bağlı olmadan işler hale getirilmesi gerektiği söylenebilir.

Bu çalışmanın Eskişehir ili üzerinde belediyelerin halka sunduğu hizmetlerin değerlendirilmesi açısından katkı yapması beklenmektedir. İleriye yönelik yapılacak olan çalışmalara ışık tutması bakımından bu konudaki eksikliği gidereceğine inanılmaktadır. Böylece sürekli ve güncellenebilir mevcut durum analizleri ile daha

sağlıklı kararlar alınarak yaşam kalitesinin ve belediye hizmetlerinin niteliklerinin artırılması veya değiştirilmesi de sağlanabilecektir. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda da Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri değerlendirmeye alınmalı veya belediyelerde toplam kalite yöntemleri üzerine çalışmalar yapılarak bu konulardaki gerekli eksiklikler giderilmelidir. Bu bakımdan ele alındığında belediyeler kentsel yaşam kalitesini yükseltmekle görevli tek kurum değildir. Hizmet kalitesini artırma çabalarının hangi alanlarda olması gerektiğini belirlemeye yönelik çalışmalar yapılması yararlı olacaktır. Belediyelerin yanı sıra, merkezi yönetime, sivil toplum kuruluşlarına ve özel sektöre de belediye hizmetlerinden memnuniyetin ve yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik önemli görevler düşmektedir.

Kentsel yaşam kalitesinin gelişmesine yönelik, kentlerde özellikle kenar mahallelerde yaşayan bireylerin toplumsallaşması, belediye hizmetlerinden mümkün olduğunca faydalanabilmeleri için gerekli ortam ve şartların hazırlanması, kentteki eksikliklerin giderilmesi için yatırımların yapılması ve eğitim çalışmalarının artırılması gerekmektedir. Avrupa Kentsel Şartı'nda bulunan maddeler göz önüne alınarak, kentsel yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla gerekli politikaların izlenmesi, sürekliliğin sağlanması ve belediyelerin performansında arttırıcı unsurları ortaya koyması açısından gereklidir.

KAYNAKLAR

Adaman, F. ve Çarkoğlu, A. (2000). Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform. TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, No. 17, İstanbul.

Agresti, A. (1996). An Introduction to Categorical Data Analysis, John Wiley and Sons. Inc.

Berkün, S. (2005). “Bursa Osmangazi ve İnegöl Belediyeleri Yönetim Sistemleri: Kalite Yönetimi Perspektifinden Karşılaştırmalı Bir Analiz” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) Uludağ Üniversitesi, Bursa.

Bircan, H. (2004). Lojistik Regresyon Analizi: Tıp Verileri Üzerine Bir Uygulama. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004 / 2, s: 185-208.

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

Çiftçi, C. (2004). Müşteri Memnuniyeti, Kalite ve Osmanlı Esnafı, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 7, U.Ü. Fen-Edebiyat Fakültesi, Bursa.

Çolak, E. (2002). “Koşullu ve sınırlandırılmış lojistik regresyon yöntemlerinin karşılaştırılması ve bir uygulama” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

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

Dökmeci, V.(1996). İstanbul, Ankara ve İzmir’de Yaşam Kalitesinin Karşılaştırılması, İstanbul 2020 Sempozyumu, İTÜ, İstanbul: 17–19 Nisan, s: 469–474.

Eleren, A. Bektaş, Ç. Görmüş, A. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Sayı: 514, s: 75-88.

Elhan, A.H. (1997). Lojistik Regresyon Analizinin İncelenmesi ve Tıpta Bir Uygulaması. (Biyostatistik Yüksek Lisans Tezi) A.Ü. ,4-29, Ankara.

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

Eskişehir ve takip eden yıllar uygulamalı asgari ölçüde arsa ve arazi birim değerleri, Tepebaşı Belediyesi Yayınları, 2006.

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

Gujarati, D.N. (1999). Temel ekonometri. (Çev. Ü.Şenesen ve G.G. Şenesen), Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Henden R, B. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, s: 48-66.

Gökçümen, A., v.d. (1999). Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi Temel Eğitimleri El Kitabı, Birinci Basım, Kalder Yayınları, İstanbul.

Gümüş, M. ve Keloğlu, N. (2002). Factor analysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism, Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale, Turkey TQM Magazine 373-375.

Işığışok, E. (2003). Bebeklerin Doğum Ağırlıklarını ve Boylarını Etkileyen Faktörlerin Lojistik Regresyon Analizi İle Araştırılması. Ankara, VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu Bildiri Kitabı, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Ekonometri Bölümü.

Isabel, M. and Sanchez, G. (2006). Efficiency Measurement in Spanish Local Government: The Case of Municipal Water Services Review of Policy Research 23 (2), p: 355–372.

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

Kasarda, J. D. ve Janowitz, M., (1973). Community attachment in mass society, American Sociological Review, 39, 328-339.

Köse, H. Ö. (2004). Yerel Yönetim Olgusu ve Küreselleşme Sürecindeki Yükselişi, Sayıştay Dergisi, Sayı 52, s: 3-42.

Kösecik, M. ve Sağbaş, İ. (2004). Public Attitudes to Local Government in Turkey: Research on Knowledge, Satisfaction and Complaints, Local Government Studies, (Vol.30, No.3), p. 374–390.

Kushner, Joseph. 1,2 (2005). Citizen satisfaction with municipal amalgamations. Canadian Public Administration; Spring, 73-95.

Lemeshow, S. and Hosmer, D. (2000). Applied Logistic Regression (Wiley Series in Probability and Statistics. Wiley-Interscience; 2 Sub edition .

Mani, T. P, Patricia Moura e. Kanji, Gopal.(2003). Finding the path to organizational excellence in Portugese local government: a performance measurement approach. Total Quality Management & Business Excellence, Issue 4, p491, 15p.

Nevnihal, E., Akyol, A., Ataman, B., Dökmeçi, V. (2007). Comparison of Urban Housing Satisfaction in Modern and Traditional Neighborhoods in Edirne, Turkey, 127-148.

Onar, S S. (1966). İdare Hukuku'nun Umumî Esasları, Cilt I, Akgün Matbaası, İstanbul.

Öçer A, ve Bayur M,N. (2001). Müşteri Memnuniyeti. Pazarlama Dünyası, Mart-Nisan sayısı s: 26-29.

Özdamar, K. (2002). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi. Cilt 1, 2.Baskı, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

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

Rohe, W.M. and Basolo, V.(1997). Long term effects of home ownership on the self-esteem, perceived control and life satisfaction of low-income people, Journal of the American Planning Association, 60, 2, p: 173-184.

Sağbaşı, İ. ve Akdoğan, İ. (2005). Belediyelerde Performans Ölçümünde Başarılı Uygulamalar, Afyon Kocatepe Üniversitesi Maliye Bölümü. Tübitak Projesi, s: 67-70.

Sevimli, S. (2006). "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama" (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Tatlıdil, H. (2002). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Topçu, Ü. ve Dökmeci, V. (2005). İstanbul un değişik mahallelerinde kullanıcı hoşnutluğun karşılaştırılması İ.T.Ü. Mimarlık Planlama ve Tasarım dergisi. 4/1, s: 126–134.

Torlak, Ö. (1999) Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Westaway, Margaret S. (2007). Life and neighborhood satisfaction of black and white residents in a middle- class suburb of Johannesburg, (Apr, Vol. 100, Issue 2, 6p, 2 charts). p:489-494.

Vigoda, E. and Yuval, F. (2003). Managerial Quality, Administrative Performance and Trust in Governance: Can We Point to Causality? Australian Journal of Public Administration 62 (3), 12–25. Volume 62, Issue 3, Page 12-25.

Yang, Yizhao.(2007). Physical form and neighborhood satisfaction: Evidence from the American Housing Survey. (Ph.D., Cornell University, 249 pages; AAT 3246695).

Yavuz çehre, S. P. (2005). “Belediyelerin Kentsel Yasam Kalitesine Etkileri Denizli Karşıyaka Mahallesi Örneği” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Acı, E. ve Sezgin, F. (19-21 Ekim 2007) Çanakkale sunulmuş ve yayımlanmış olan insani yoksullukla mücadelede bir sivil toplum proje örneği: “İnsanca Yaşam projesi” Adlı Bildirim, Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale. http://insanca.kadikoy.bel.tr/kongre_sunumlari.html, 17.04.2008, (Çevrimiçi).

Gümüšoğlu, Ş. v.d. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf 24.12.2007, (Çevrimiçi).

Özmen, A. Örnekleme. <http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/2294/unite03.pdf>
03.03.2008, (Çevrimiçi).

Yurttaş, F., Köseoğlu, O. (2005). Yönetimden Yönetişime Geçiş Sürecinde Yerel Yönetimler, III. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi
<http://www.sbe.sakarya.edu.tr/kongree.php>, 17.02.2008, (Çevrimiçi).

<http://www.yerelnet.org.tr/uluslararasi/avrupakonseyanlasma7.php>, 13 Ekim 2001,
<http://e-doca.net/Resources/Special%20Documents/The%20European%20Urban%20Charter.htm>, 22.05.2008, (Çevrimiçi).

Zerrin Yener ve Kumru Arapkırlıoğlu, Avrupa Kentsel Şartı, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara 1996, Deklerasyon.
<http://www.mimarlarodasiankara.org/?id=964>, 14.05.2008, (Çevrimiçi).

5393 Sayılı Belediye Kanunu Resmi Gazete Tarihi: 2005-07-13, Resmi Gazete Sayısı: 25874, Kabul Tarihi: 3.7.2005.

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 22.2.2005 yayımlanma tarihi.

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, Kanun Numarası: 5216, Kabul Tarihi: 10.07.2004, Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 23.07.2004, Yayımlandığı Resmi Gazete Sayısı: 25531.

EK – 1 ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Bu çalışmanın amacı; belediye hizmetlerini kullanan bir kişi olarak tecrübelerinize ve düşüncelerinize dayanarak, bağlı olduğunuz belediyenin aşağıda belirtilen özellikleri ne derecede yerine getirdiğinin belirlenmesidir. Vereceğiniz cevapların doğru ve sizin düşüncelerinizi yansıtması, araştırma sonuçlarının geçerliliği ve güvenilirliği açısından çok önemlidir. Anketi doldurmak için ayıracağınız zaman ile soruları cevaplamada göstereceğiniz ilgi ve hassasiyet için teşekkür eder, sağlık ve huzur dolu günler dilerim.

Bülent CANKUŞ

Mahallenizin adı:

Cinsiyetiniz?

a-) Kadın () b-) Erkek ()

Yaşınız?

a-) 18–25 ()
 b-) 26–34 ()
 c-) 35–49 ()
 d-) 50–64 ()
 e-) 65 ve Üstü ()

Aylık geliriniz?

a-) Geliri yok ()
 b-) 0–600 YTL ‘den az ()
 c-) 600–1200 YTL’den az ()
 d-) 1200–2000 YTL’den ()
 e-) 2000 YTL ve üstü ()

Eğitim durumunuz?

a-) Okuryazar değil ()
 b-) Okuryazar ()
 c-) Ortaöğretim ()
 d-) Lise ve dengi Okullar ()
 e-) Üniversite ve üstü ()

Mesleğiniz?

a-) Ev hanımı ()
 b-) İşçi ()
 c-) Esnaf, Zanaatkâr ()
 d-) Memur ()
 e-) Öğretmen ()
 f-) Emekli ()
 g-) Asker, Polis ()
 h-) Diğer... Belirtiniz (.....)

Mahallenizde ne kadar zamandan beri oturuyorsunuz?

a-) 1 yıldan az () b-) 1–5 yıldır () c-) 6–10 yıldır () d-) 11–20 yıldır () e-) 21 + yıl ()

		1	2	3	4	5
	Aşağıdaki ifadeleri, Eskişehir Büyükşehir Belediyesinin mahallenizde sunduğu hizmetlerden memnuniyetinizi dikkate alarak belirleyiniz.	HİÇ MEMNUN DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	FİKRİM YOK	MEMNUNUM	ÇOK MEMNUNUM
1-	Büyükşehir belediyesinin, mahallenize sağlamış olduğu otobüs- minibüs hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-	Büyükşehir belediyesinin, tramvay hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-	Büyükşehir belediyesinin, mahallenizde yapmış olduğu, ana caddelerdeki, yol yapım hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-	Büyükşehir belediyesinin, mahallenizde yapmış olduğu, kanalizasyon, altyapı hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-	Büyükşehir belediyesinin, mahallenize sağlamış olduğu, kullanma suyu hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EK-1 (DEVAM)

	Aşağıdaki ifadeleri, mahallenizin bağlı bulunduğu belediye hizmetlerinden memnuniyetinizi dikkate alarak belirleyiniz. BELEDİYESİ	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Fikrim yok	Memnunum	Çok memnunum
1-	Belediyenizin mahallenizde yapmış olduğu temizlik hizmetlerinden. (çöp toplama, cadde, sokak temizliği, park temizliği gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-	Belediyenizin, mahallenizde yapmış olduğu yol, asfalt ve kaldırım yapım hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-	Belediyenizin, mahallenizde yapmış olduğu, İmar hizmetlerinden. (İnşaat ruhsatı, yapı kullanma izin belgesi gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-	Belediyenizin, mahallenizde yapmış olduğu, park ve dinlenme yeri hizmetlerinden.(Parklar, oyun grubu, dinlenme yerleri gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-	Belediyenizin, mahallenizdeki zabıta hizmetlerinden.(İşyeri açma, işyeri denetim, pazaryerleri denetimi gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-	Belediyenizin mahallenizde yapmış olduğu, Mesleki beceri ve eğitim kurslarından.(Yetişkinlere yönelik kurslar dâhil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7-	Belediyenizin mahallenizdeki, yardıma muhtaç insanlara yapılan yardım hizmetlerinden.(Aşevi, Belde evi, İftar çadırları, gıda yard.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-	Belediyenizin mahallenizde yapmış olduğu, ilaçlama hizmetlerinden. (Sivrisinek, haşaratla mücadele gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-	Belediyenizin mahallenizde yapmış olduğu, kültürel etkinliklerden. (konser, tiyatro, sinema günleri gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10-	TOKİ işbirliğiyle yapılan toplu konut hizmetlerinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11-	Belediyenizin mahallenizde yapmış olduğu, geri dönüşüm projesi hizmetlerinden.(kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aşağıda; mahallenizin bağlı bulunduğu belediyenin yönetimine yönelik bazı yargı cümleleri yer almaktadır. Bu yargı cümlelerine katılım düzeyinizi belirtiniz. BELEDİYESİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
12-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye yönetimine güvenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye yetkilileri şikâyetlerimizi çözüme kavuşturmada yetersizdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye yaptığı hizmetlerle Eskişehir'imizi tanıtmaya yardımcı olmaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye adaletli hizmet sunar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye yaptığı çalışmalar hakkında halka yeterince bilgi vermemektedir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye yetkilileri, herkesle ilgilenir ve adildir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18-	Mahallemin bağlı bulunduğu belediye, tarihi ve kültürel değerlere yeterince sahip çıkmamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>