

Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kırklareli Örneği

Öğr. Gör. Uğur EYİDİKER¹

Öğr. Gör. Emel Poyraz²

¹Kırklareli Üniversitesi , Babaeski MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü,ugur.eyidiker@klu.edu.tr

² Kırklareli Üniversitesi , Babaeski MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü,emel.poyraz@klu.edu.tr

Özet: Yerel yönetimler karar organları o coğrafi alan içinde yaşayan halk tarafından seçilen, ihtiyaç duyulan hizmetleri yerine getiren vatandaşa en yakın idarelerdir. Yerel yönetimler denilince akla gelen en önemli kamu tüzel kişilerinin başında belediyeler gelir. Belediyeler yerel, müşterek ihtiyaçların karşılanması bakımından önemli bir konuma sahiptirler. Belediyelerin ihtiyaçları karşılamak için yerine getirdiği hizmetler ülkeden ülkeye, şehirden şehre farklılık gösterebilmektedir. Ülkelerin tarihsel geçmişi, yönetim yapısı, gelişmişlik düzeyleri yerel yönetimlere bakış açıları bu farklılıkları ortaya çıkaran temel sebepler olabilmektedir. Belediyeler her yerde aynı hizmeti verseler bile yerel nüfusun ihtiyaçları, istekleri ve beklentileri farklılaşabilmektedir. Belediyelerin hizmet verdiği coğrafi alan, demografik yapı, vatandaşların eğitim düzeyleri, ekonomik farklılıklar hizmet algısını değiştirebilmektedir. Bu değişikliklere göre belediyeler hizmet kalitesini arttırarak yerel halkın ihtiyaçlarını karşılayıp vatandaşın memnuniyetini arttırabilmelidirler. Vatandaşların memnuniyetinin artması belediye yönetimine olan güvenin artmasına huzurlu bir toplumsal yaşamın sürmesine ve vatandaşın bağlılık duygusunun yükselmesine neden olabilmektedir.

Çalışma ile amaçlanan Kırklareli Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet durumunun ölçülebilmesidir. Bu durumun ölçülebilmesi için anket çalışması yapıp veriler SPS programı ile analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Hizmet, Vatandaş, Memnuniyet

A Field Research on Evaluating The Service Satisfaction From Municipal Services: The Case Study of Kırklareli Municipality

Abstract: Decision-making bodies of local administrations are elected by the public who live in that geographical area. Besides, the local administrations are the institutions who are closest to the citizens for fulfilling the required services. The essential issue on the local administrations is the municipalities that are the most important public legal entities. Municipalities have a significant role in satisfying the local common requirements. Municipalities' services that supply the needs may vary between countries and cities. Historical background, management structure, development level and perspectives to the local methods of countries may be the main reasons that reveal those differences. The desire and expectations of the local population may become diversified even if the municipalities give the same service everywhere. The geographic area where the municipality service in, demographic structure, educational background of citizens and the differences in economic indicators can change the service perception. With reference to these changes, the municipalities should be able to increase the satisfaction of citizens by satisfying the needs of the local community. Increasing the satisfaction of citizens may cause increasing the trust in municipality management, surviving a peaceful life and also increasing the sense of belonging of the citizens.

The purpose of this study was to measure the satisfaction of citizens within the boundaries of Kırklareli Municipality. A questionnaire study was applied to measure the issue: the data were analyzed by SPSS.

Keywords: Municipality, Service, Citizen, Satisfaction

1.GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme yönetim açısından incelendiğinde, ulus devlet yetkilerinin ulusüstü ya da ulus altı devri anlamına gelebilmektedir. Merkezilikten yerellerde, yönetimden yönetişime ve modernizmden postmodernizme geçişin bir sembolü haline gelmiştir(Karakılıç, 2016: 239-240). Bu değişen anlayış devletlerin vatandaşların memnuniyetlerini arttırabilmek için verilen hizmetlerin merkez yerine vatandaşa en yakın yönetim olan yerel yönetimler tarafından verilmesinin gerekliliğini güçlendirmiştir. Merkezi yönetimlerin karmaşık ve ağır iş yükünün bir kısmını yerel yönetimlere bırakması hizmetlerin optimal olarak yerine getirilerek kaynak israfının da önüne geçebilmektedir. Merkezi yönetimler bazen siyasi, ekonomik, toplumsal, coğrafi, tarihi bazı nedenlerden dolayı yerel yönetimlerin çok fazla konuda karar verici konumda olmalarını istemeyebilirler. Bu durumda yerel hizmetlerin verilmesi konusunda tek söz sahibi olabilirler. Hizmetlerin verilmesinde kaynakların verimli kullanılması ve vatandaş memnuniyeti göz önüne alınmayabilir. Kaynak israfı,

hizmet kalitesinin düşüşü, isteklerin yok sayılması ekonomik sorunları ve toplumsal anomalileri beraberinde getirebilir. Yerel yönetimler vatandaşları bir ortak paydaş olarak yönetime katılmasını sağlayarak hem bu anomalileri orta kalkmasını sağlayabilir hem de kaynakların verimli kullanılmasını sağlayabilir. Anayasamıza göre yerinden yönetim ilkesi ile yönetilen üç yerel yönetim vardır. Bunlar il özel idaresi, belediye ve köydür. Bu üç yerel yönetim içinde verdiği hizmet alanında bulunan nüfus, sahip olduğu gelirler bakımından belediye en önemli yerel yönetim olarak gözlemlenebilmektedir. 3 Temmuz 2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanununa göre belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisine belediye tanımlaması yapılmıştır (madde 3-a). Tanımadan da anlaşılacağı gibi belediyeler vatandaşlar tarafından ihtiyaçların karşılanması için seçilen vatandaşlara en yakın yönetimlerdir. Belediyeler il özel idarelerinin aksine belirli bir coğrafi bölgenin değil, insanların topluca oturdukları, kendisine belde ismi verilen birbirlerine yakın evlerden oluşmuş belirli ve sınırlı yerleşim birimlerinin idari teşkilatıdır (Gözler ve Kaplan, 2016: 85).

Kurulmuş olan örgütlerin birçoğunun varoluş amacı hizmet vermek: halka, tüketiciye hizmet etmek olarak ifade edilebilir. İletişim yoluyla hizmetten faydalanacak kişilere yansıyan bu mesajlar hem kamu kuruluşları hem de özel sektörde yer alan işletmeler tarafından iletilmektedir. Günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlar kendilerini birer hizmet örgütü olarak konumlandırmaktadırlar (Öztürk, 2013: 2). Hizmet ise insan ve makinelerin beraber ya da ayrı ayrı olarak insan çabalarıyla üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan fiziksel ürünler olarak tanımlanabilmektedir (Karahana, 2000: 21). Hizmetler özel sektör, kamu ve kamu- özel ortaklığı tarafından verilebilirler. Belediyeler birer kamu tüzel kişisi oldukları için verdikleri hizmetler kamu hizmeti niteliğindedir. Kamu hizmetleri milli kamu hizmetleri ve mahalli kamu hizmetleri olarak kurulurlar ve yerine getirilirler. Milli kamu hizmetleri bir kanunla yasama organı tarafından kurulabilirler. Mahalli kamu hizmetleri ise mahalli idarelerin yetkili organları tarafından kurulurlar. Yetkilerin paralellığı ilkesi gereği aksine bir hüküm yoksa kamu hizmetlerinin kaldırılışı da onları kuran makamlara aittir. Kamu hizmetlerinin ilkeleri şu şekilde sıralanabilir:

- **Devamlılık:** Kamu hizmetlerin sürekli ve kesintisiz olarak uygulanmasıdır. Kanunlar buna herhangi bir aksi düzenleme yapmadıysa kamu hizmetlerinde devamlılık esastır.
- **Değişebilirlik:** Kamu hizmetlerinin değişen zamana, farklılaşan isteklere ve kamu çıkarlarına göre farklılaşarak verilebilmesidir.
- **Eşitlik:** Anayasadan da kaynaklanan eşitlik ilkesi gereği kamu hizmetleri karşısında gerçek ve tüzel tüm kişiler eşit olmalıdırlar. Eşit olarak faydalanma hakkına sahiptirler.
- **Tarafsızlık:** Tarafsızlık kişilere hak vermek yerine devlete görev yükler. Kamu hizmetleri verilirken kişiler arasında etnik köken, dinsel inanış, siyasal düşünceleri nedeniyle ayırım yapılmamasıdır.
- **Laiklik:** Bu ilke tarafsızlık ilkesi ile bağlantılıdır. Hizmeti veren ile alan kişilerin dini inanışları nedeniyle farklı uygulamaları ortadan kaldırmaya yöneliktir.
- **Kamu Hizmetlerinin Bedavallığı/Ücretliliği:** Kamu hizmetlerinin bazıları ücretsiz verilmesini bazılarının ise belli bir ücret karşısında verilmesini ifade eder. Zorunlu idari kamu hizmetlerinde bedava faydalanma söz konusu olabilirken sınırlı ve ticari kamu hizmetlerinde ücret alınabilmesi mümkündür (Gözler ve Kaplan, 2016: 232-235)

Kamu hizmetlerinin verilirken eşitliğin gözetilmesi temel prensiptir. Bunun yanında kamu hizmetleri kamu yararına yararlıdır. Bir hizmetin kamu hizmeti sayılıp sayılmaması siyasi kararlarla belirlenir. Kamu hizmetleri yerel, bölgesel ve ulusal olabilir. Kamu kuruluşlarıncaya da bunların gözetiminde özel girişimler tarafından kamu hizmetleri sunulabilirler (Aydın, 2017: 31).

Merkezi yönetimin güçlü olduğu dönemlerde merkez tarafından yerine getirilen kamu hizmetleri yerellik anlayışı ile beraber yerel yönetimlerce ve son yıllarda özel kişiler tarafından görülmeye başlanmıştır. Kamu hizmetlerinin yerine getirilirken uygulanan usuller şu şekildedir:

- **Emanet Usulü:** Devlet tarafından özel kişilere de gördürülebilecek kamu hizmetlerinin, kendi kaynakları, kendi personeli ve hizmet araç gereçleri ile devlet ve diğer kamu tüzel kişileri tarafından görülmesi usulü olarak tanımlanabilir. Pozitif hukukta dayanağı olmamakla beraber Türk İdare Hukuku'nda tarihsel kökleri olan Osmanlı Devletinde de bir kamu hizmeti görülüş usulüdür.

- **Müşterek Emanet Usulü:** İdarenin kamu hizmetini, kendi araç ve imkânları ile organik bakımdan oluşturup, hasar ve zarar kendisine ait olmak üzere, özel hukuk kişisine gelir üzerinden pay verilmek suretiyle, yapılan sözleşme karşılığında gördürülmesine denir. Böylelikle sermaye ve araçlara devlete ait olup özel kişinin bilgi ve becerisi ortaya konarak hizmet yürütülmeye çalışılmaktadır.
- **İltizam Usulü:** Bir hizmetin idare tarafından bir bedel karşılığında bir kişiye gördürülmesini veya bir şeyin teslimi konusunda yapılan sözleşmeye mali iltizam sözleşmesi, sözleşme yapılan kişiye de mültezim denir. Sözleşmedeki bedel maktu bir ücret olabileceği gibi, götürü veya orantılı kazanç da olabilir.
- **Ruhsat Usulü:** Tekel niteliğinde olmayan bir kamu hizmetinin, idare tarafından verilen izin üzerine özel kişilerce de görülebilmesi usulüne ruhsat usulü denir. Bu usulde idare ile özel kişi arasında bir sözleşme yoktur. Ruhsat, idarenin talep üzerine tek yanlı irade açıklaması ile yaptığı bir işlemdir.
- **İmtiyaz Usulü:** Kamu Hizmetinin, uzun süreli bir idari sözleşme uyarınca, sermayesi, karı, hasar ve zararı kendilerine ait olmak üzere özel hukuk kişilerince yerine getirilmesine imtiyaz denir. Bu usul kamu hizmetinin bir idari sözleşmeye dayanarak, anonim şirkete gördürülmesidir. Genellikle tekel niteliğinde yürütülen kamu hizmetleri için öngörülür. İmtiyaz ile faaliyet özel kişiye ait olur. Kural olarak aynı anda birden çok kişiye imtiyaz verilemez (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2017: 626-639)

Mahalli kamu hizmetlerini yerine getiren mahalli idarelerin başında gelen belediyeler bu hizmetlerin yerine getirilmesi kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşu verilmemişse mahalli, müşterek nitelikteki görev ve hizmetleri yapar veya yaptırırlar. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. Ve 15. Maddelerinde belediye hizmetleri altı kısma ayrılmıştır. Bunlar:

- **Bayındırlık ve Altyapı Hizmetleri:** Belediye olan yerlerin mekânsal düzenlemesi ve altyapılarının sağlanması, coğrafi ve kent bilgisi sistemleri, fizik iş olarak güzelleştirilmesi, imar planları ve programları yapmak, inşaat planlarına ruhsat vermek, sebze ve meyvelerin toptan alım satımı için hal binaları tesis etmek, halkın barınma, eğlenme, alışveriş, parklar, garaj, trafik, pazaryeri, konut, su ve kanalizasyon tesisleri gibi hizmetleri içermektedir.
- **Ulaştırma Hizmetleri:** Kent içi trafik, belediye sınırları içerisinde yer alan semtler arasındaki kent içi ulaşımını ve toplu taşıma hizmetlerini (raylı sistemler, metrobüs) ve belediye denetimli halk otobüsleri ile gerçekleştirilen özel taşımacılık hizmetlerini kapsamaktadır.
- **Zabıta ve İtfaiye Hizmetleri:** Koruyucu hizmetler de denen bu görevler: kamuya açık yerlerin ve burada satılan malların (yiyeceklerin) temizlik ve sağlık yönünden denetlenmesi, acil yardım kurtarma ve ambulans, kent içi trafik, çevre sağlığı ve çevre kirliliğinin önlenmesi, yangından korunma önlemleri, yangın denetimi ve yangın söndürülmesine ilişkin hizmetleri içerir.
- **Sağlık, Sosyal, Kültürel ve Sportif Hizmetler:** Kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, sağlık tesisleri, yüzme havuzları, spor tesisleri, spor malzemesi yardımı, spor karşılaşmaları düzenleme, ödüllendirme, hayvanat bahçesi oluşturma, çevre sağlığı, konut, nikah, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi, sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilme ve işletebilme, kültür ve tabiat varlıklarını koruyabilme ve aslına uygun olarak yeniden inşa edebilme görevlerini içerir.
- **Çevre Hizmetleri:** Katı atık düzenli depolama tesisleri, pis su arıtma tesisleri, atıkların geri kazanımı tesisleri, ağaçlandırma ve bunların korunması bakımının yapılması, park ve yeşil alanların düzenlenmesi, defin ve mezarlıklar, çevre suçlarının işlenmesinin önlenmesi ve kent temizliği görevleridir.
- **Eğitim Hizmetleri:** Örgün ve yaygın eğitimle ilgili olarak meslek ve beceri kazandırma, okul öncesi eğitim kurumu açma, okul binalarının bakım ve onarımı, araç gereç ve malzeme gereksinimlerini sağlama görevleridir.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 67. Maddesinde belediyeler çevre denetimi ve güvenliği, yemek hizmetleri, bilişim, sağlık, fuar, panayır ve sergi, altyapı, kent içi trafik, sayaç, toplu taşıma, sosyal tesislerin işletilmesi, su hizmetleri ve çöp hizmetleri gibi işleri özel sektöre yaptırabilirler. Belediye bu hizmetleri özel sektöre ihale yöntemi, imtiyaz yöntemi, yap-işlet, yap-işlet-devret yöntemi, satış yöntemi, yönetimler arası iş birliği, kupon

yöntemi, şirketleşme ve ortaklık, vergi teşvikleri ve yönetsel düzenlemeler yöntemi, fiyatlandırma yöntemi, gönüllü katılım yöntemi ile gördürebilirler (Erkul, 2013: 51-52).

Belediye sınırları içinde yaşayan vatandaşlara sunulan hizmetler ülkeden ülkeye, bölgeden bölgeye, şehirden şehre değişebilmektedir. Belediyeler tarihsel statüleri, gelirleri, yetkileri doğrultusunda hizmet çeşidini ve kalitesini arttırabilmektedirler. Hizmetleri ister kendileri yaparlar isterlerse özel sektöre yaptırırlar vatandaşlar yapılan hizmetlerin sorumluluğunu belediyelere yüklemektedirler. Bu doğrultuda yerine getirilen hizmetlerden duyulan memnuniyet bir sonraki seçimlerde mevcut yönetimin devam etmesine veya değiştirilmesine neden olabilmektedir. Belediye sınırları içinde yaşayan vatandaşların demografik yapısının farklılığı isteklerin ve hizmet beklentilerinin değişmesine neden olabilmektedir. Vatandaşların tüm isteklerinin yerine getirilmesi mümkün olmayacağı için ortak kamu yararına uygun olarak hizmetler yerine getirilebilir. Bu durum zaman zaman vatandaşların memnuniyet düzeylerinin düşmesine neden olabilir.

Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın amacı, Kırklareli ilinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ortaya koymaktır. Çalışmanın amacına yönelik olarak Kırklareli Belediyesi sınırları içerisinde oturan vatandaşlar üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Veriler SPSS 20.0 programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırma Yöntemi

Araştırma birincil verilere dayalı olarak, 9'u demografik ve 21'i de 5'li likert ölçeğinde olmak üzere toplam 30 sorudan oluşan anket yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Anketin hazırlanmasında bu alanla ilgili olarak yapılmış birçok uygulamalı bilimsel çalışmadan (Gümüsoğlu vd., 2003, Kara ve Gürcü, 2010, Usta ve Memiş, 2010 , Ardıç vd., 2004, Cankuş, 2008, Çiçek ve Doğan, 2009, Gemlik ve Sığı, 2007, Oktik vd., 2008, Eksen Araştırma ve Danışmanlık, 2010 , İnce ve Şahin <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/289010> , Turan ve Songur ,2017 ve Alptürker: 2010) faydalanılmıştır. Literatür taraması neticesinde anket formu hazırlanarak araştırmada 5 seçeneikli likert ölçeği kullanılmış ve seçenekler 'Hiç Katılmıyorum için 1, ' Katılmıyorum' için 2, 'Karasızım' için 3, 'Katılıyorum' için 4 ve 'Tamamen Katılıyorum' için 5 şeklinde puanlanmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma, Kırklareli İli ve ilçelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında tesadüfî örnekleme yoluna gidilmiş: dağıtılan toplam 350 adet anket formlarından yapılan inceleme sonucu 314 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı $(314/340=0,923)$ yaklaşık olarak %92'dir. Böylece araştırmanın örnekleme 314 kişiden oluşmuştur.

Araştırmanın Bulguları

Ankete katılan toplam 314 katılımcıdan alınan yanıtlar tablolar halinde aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerinin Dağılımları

Cinsiyet	Frekanslar	Yüzdeler (%)	Yaşadığı Yer	Frekanslar	Yüzdeler (%)
Bay	181	57,6	İl Merkezi	83	26,4
Bayan	133	42,4	İlçe Merkezi	202	64,3
Toplam	314	100	Köy	29	9,2
Medeni Durum	Frekanslar	Yüzdeler (%)	Toplam	314	100
Bekâr	153	48,7	Yaş Grupları	Frekanslar	Yüzdeler (%)
Evli	161	51,3	16-26	116	36,9
Toplam	314	100	27-37	82	26,1
Eğitim Durumu	Frekanslar	Yüzdeler (%)	38-48	58	18,5
Lisans Üstü	10	3,2	49-59	23	7,3

Lisans	38	12,1	60-77	35	11,1
Ön Lisans	90	28,7	Toplam	314	100
Ortaöğretim	103	32,8	Gelir Grupları (TL)	Frekanslar	Yüzdeler (%)
İlköğretim	73	23,2	0-500	55	17,5
Toplam	314	100	501-1999	90	28,7
Doğum Yeri	Frekanslar	Yüzdeler (%)	2000-2999	88	28,0
Samsun	13	4,1	3000-3999	47	15,0
Kırklareli	155	49,4	4000-7000	34	10,8
İstanbul	30	9,6	Toplam	314	100
Ordu	4	1,3	Meslek	Frekanslar	Yüzdeler (%)
Tekirdağ	19	6,1	Öğrenci	69	22,0
Hatay	9	2,9	Satış Elemanı	30	9,6
Düzce	5	1,6	Emekli	34	10,8
Niğde	4	1,3	Ev Hanımı	33	10,5
Tokat	5	1,6	Serbest Meslek	98	31,2
Diyarbakır	12	3,8	Memur	32	10,2
Malatya	10	3,2	Mühendis	9	2,9
Kocaeli	3	1,0	Çiftçi	9	2,9
Sivas	7	2,2	Toplam	314	100
Çanakkale	8	2,5			
Edirne	30	9,6			
Toplam	314	100			

Yapılan araştırma bilgilerin düzenlendiği ilk tabloda katılımcıların demografik bilgilerine yer verilmiştir. Araştırma evreninin %57,6'sı bay , %52,4'ü bayan katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırma katılımcılarının %51,3'ünün medeni durumu evli, %49'a yakınının medeni durumu ise bekârdır. Eğitim durumlarına bakıldığında araştırmamıza katılanların %56'sının ilk ve ortaöğretim, %44'ünün ise ön lisans ve üstü olduğu görülebilmektedir. Kırklareli'nde doğan katılımcıların oranı %49,4 iken diğer şehirlerde doğan katılımcıların oranı %49,6'dır. Kırklareli dışında başka şehirde doğanlar bakımından Edirne ve İstanbul ilk sırada gelmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu Kırklareli ilinin ilçe merkezlerinde yaşamaktadırlar. Katılımcılar arasında en büyük grubu 16-26 yaşları arasındaki kişiler oluştururken, en küçük grubu 49-59 yaş grubu arasındaki kişiler oluşturmaktadır. Gelir grupları olarak bakıldığında katılımcıların %74,2'sinin geliri 3000 TL'nin altında %25,8'inin ise 3000 TL'nin altındadır. Meslek gruplarına bakıldığında mesleğini serbest meslek, öğrenci, emekli ve ev hanımı olarak ifade edenler ilk dört sırada yer almışlardır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyetin demografik özellikler temelinde farklılaşma gösterip göstermediği araştırılmıştır. Bu kapsam da ilk olarak anket sorularının güvenilirliği test edilmiştir. Güvenirlik kavramı yapılan her ölçüm için gerekli olmaktadır: bunun nedeni güvenilirlik bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını ifade etmesidir. Güvenirlik analizi, ölçmede kullanılan testlerin, anketlerin ya da ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek için geliştirilen bir yöntemdir. Güvenirlik analizi için en çok kullanılan yöntemlerden biri Alfa (α) Modeli (Cronbach Alpha Coeficient) olmaktadır. Bu yöntem ile hesaplanan alfa katsayısı 0 ile 1 arasında olup uygulanan ölçekle ilgili aşağıdaki gibi yorumlanabilmektedir (Kalaycı, 2010):

- 0,00 ≤ α < 0,40 ise ölçek güvenilir değildir,
- 0,40 ≤ α < 0,60 ise ölçek güvenilirliği düşüktür,
- 0,60 ≤ α < 0,80 ise ölçek oldukça güvenilirdir ve
- 0,80 ≤ α < 1,00 ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Tüm ölçeğe bakıldığında(bkz.Tablo2.) 0,899 'lik bir oranla karşılaşılmakta, bu güvenilirlik düzeyi bakımından $0,80 > \alpha \geq 1,00$ yüksek derecede güvenilirlik oluşturmaktadır. Buna göre ölçeklerden elde edilen sonuçların güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Tablo 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,899	21

Verilerin Analizi

Verilerin Analizinde Kırklareli ilinde yaşamakta olan paydaşların, belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin, çeşitli değişkenler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi için frekans dağılımları, ortalama, standart sapma, Kruskal Wallis ve Mann Whitney-U testleri yapılmıştır. Kolmogrov-Simironov testi sonucunda değişkenlerin normal dağılım göstermedikleri tespit edilmiştir. Bu nedenle parametrik olmayan testler gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Maddeleri Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Mean	s.s.
1.Alt yapı hizmetlerinin sunumundan memnunum(su,kanalizasyon vb.)	39,8%	23,9%	11,1%	16,6%	8,6%	2,30	1,36
2.Halka açık alanların(park, bahçe, cadde ve sokak) genel temizliğinden memnunum	19,7%	22,6%	16,2%	27,4%	14,0%	2,93	1,36
3.Çöp toplama ve katı-atık hizmetlerinden memnunum	19,4%	15,6%	17,8%	35,7%	11,5%	3,04	1,32
4.Yaz aylarında haşerelerle mücadele edilmesinden, gerekli ilaçlama çalışmalarının yapılmasından memnunum	28,7%	22,6%	20,1%	21,3%	7,3%	2,56	1,30
5.Yaşadığım bölgede ulaşım kolaylığından ve toplu taşıma sorunu olmamasından memnunum	18,8%	21,0%	15,3%	26,1%	18,8%	3,05	1,40
6.Gençlik-spor ve kültür faaliyetlerinden memnunum	20,4%	15,0%	25,8%	28,3%	10,5%	2,93	1,29
7.Belediyemin sosyal yardım hizmetlerinden memnunum	19,7%	25,2%	20,1%	25,8%	9,2%	2,79	1,27
8.Kentsel Dönüşüm (Eski Kent Dokusunun Yenilenmesi) uygulamalarından memnunum	23,2%	15,6%	29,0%	22,0%	10,2%	2,80	1,29
9.Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılmasından memnunum	19,4%	22,0%	28,3%	21,0%	9,2%	2,78	1,23
10.Yol yapım ve bakımından memnunum	30,3%	24,8%	16,6%	17,5%	10,8%	2,53	1,36
11.Cadde ve sokakların aydınlatılması yeterlidir	21,0%	22,9%	15,0%	25,2%	15,9%	2,92	1,39
12.Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri yeterlidir	23,9%	21,7%	18,5%	23,6%	12,4%	2,78	1,36
13.Otopark alanları yeterlidir	35,0%	21,7%	15,3%	17,2%	10,8%	2,47	1,39
14.Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden (otogar)memnunum	25,8%	17,2%	15,3%	27,1%	14,6%	2,87	1,43
15.Mahalle pazarlarından/ kapalı Pazar yerinin güvenliği, denetimi ve temizliğinden memnunum	18,8%	15,6%	23,9%	28,0%	13,7%	3,02	1,31
16.İtfaiye ve Ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin sunumundan memnunum yeterliliğinden	17,2%	16,2%	16,6%	34,7%	15,3%	3,14	1,33
17.Su havzalarının (ırmak/dere) ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan memnunum	23,9%	20,1%	25,2%	21,0%	9,9%	2,72	1,30
18.Çevre kirliliğinin önlenmesi için belediyenin denetim ve çalışmalarından memnunum	24,5%	25,8%	20,7%	20,1%	8,9%	2,63	1,29
19.Belediyenin sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerinden memnunum	39,5%	21,3%	14,0%	13,4%	11,8%	2,36	1,41
20.Belediye çalışanlarının halka karşı tutum ve davranışları olumlu ve çözüm odaklıdır	17,8%	18,5%	23,6%	28,0%	12,1%	2,98	1,29
21.Genel olarak belediye hizmetlerinden memnunum	17,8%	20,7%	18,2%	26,4%	16,9%	3,03	1,36

Tablo 3 verilerinden katılımcıların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet araştırmasına verdikleri cevaplardan en fazla önem verdikleri ve en az önem verdikleri maddeler ortaya çıkmaktadır. Buna göre:

Tablo 4. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Anketi Soruları ile Cinsiyet Değişkeninin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Test Statistics ^a (cinsiyet)				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	*p
18. Çevre kirliliğinin önlenmesi için belediyenin denetim ve çalışmalarından memnunum	10122,500	19033,500	-2,470	0,014
19. Belediyelerin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerinden memnunum	10374,000	19285,000	-2,178	0,029
21. Genel olarak belediye hizmetlerinden memnunum	10455,000	19366,000	-2,035	0,042

* ($p < 0,05$) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 4 verileri incelendiğinde bay ve bayan katılımcıların görüşlerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p < 0,05$). Katılımcıların verdiği cevaplara bakıldığında: 18., 19. ve 21. Maddelerde cinsiyet bakımından anlam farklılığı görülebilmektedir. Bay katılımcıların çevre kirliliğinin önlenmesi için belediyenin çalışmalarından, belediyelerin sokak hayvanları ile ilgili çalışmalarından ve genel olarak belediye hizmetlerinden bayanlara göre daha memnun olduğu görülmüştür. Bayan katılımcılar Kırklareli ilindeki belediyelerin çevre kirliliği, hayvanlar ile ilgili hizmetlerin daha fazla artırılması istediği yorumlanabilir. Böylece genel belediye hizmetlerinden memnuniyet oranında artış sağlanabilir.

Tablo 5. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Anketi Soruları ile Cinsiyet Değişkeninin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Test Statistics ^a (medeni durum)				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	*p
3. Çöp toplama ve katı-atık hizmetlerinden memnunum	10634,500	22415,500	-2,162	0,031
4.Yaz aylarında haşerelerle mücadele edilmesinden, gerekli ilaçlama çalışmalarının yapılmasından memnunum	10213,500	21994,500	-2,688	0,007
5. Yaşadığım bölgede ulaşım kolaylığından ve toplu taşıma sorunun olmamasından memnunum	10606,500	22387,500	-2,175	0,030
10. Yol yapım ve bakımından memnunum	10646,000	22427,000	-2,136	0,033

* ($p < 0,05$) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 5 verileri incelendiğinde evli ve bekâr katılımcıların belirttikleri görüşlerinde anlam farklılıklarına rastlanmıştır. Evli katılımcıların medeni durumu bekâr olan katılımcılara göre Kırklareli ilindeki belediyelerin çöp toplama, katı atık hizmetlerinden, yaz aylarında haşereler için yapılan ilaçlamadan, ulaşım kolaylığından, toplu taşıma araçlarının yeterliliğinden ve yol yapım çalışmalarından daha memnun olduğu görülebilmektedir.

Tablo 6. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Yaş Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Test Statistics ^{a,b} (yaş grupları mean rank)						
	*p	(16-26 yaş arası)	(27-37 yaş arası)	(38-48 yaş arası)	(49-59 yaş arası)	(60-77 yaş arası)
3.Çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden memnunum.	0,050	139,75	164,77	159,81	186,63	176,33
5.Yaşadığım bölgede ulaşım kolaylığından ve toplu taşıma sorunu olmamasından memnunum.	0,024	137,25	165,13	176,97	182,67	157,96

10.Yol yapımı ve bakımından memnunum.	0,038	148,20	142,16	176,36	170,65	184,34
21.Genel olarak belediye hizmetlerinden memnunum.	0,029	143,08	157,91	153,57	191,41	188,56

* ($p < 0,05$) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 6 verileri incelendiğinde çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden memnuniyet yaş grupları yükseldikçe arttığı görülmektedir. 16-26 yaş grubu arasındaki katılımcıların çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden en az memnun olduğu görülürken 49-59 yaş grubu arasındaki katılımcılarda memnuniyet düzeyi en yüksek çıkmaktadır. Yaşanılan bölgede ulaşım kolaylığından, topluma taşımadan, yol yapımı ve bakımından, genel olarak belediye hizmetlerinden memnuniyet yaş grubu arttıkça yükselmektedir. Bu farklılığın nedeni hizmetleri kullanma düzeylerinden kaynaklanıyor olabilmektedir. Yaş grubu yükseldikçe verilen bu hizmetlerden doğrudan faydalanılması memnuniyet düzeyini artırabilir.

Tablo 7.Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Yaşam yeri Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Test Statistics ^{a,b} (yaşam yeri grupları mean rank)				
	*p	(il merkezi)	(İlçe Merkezi)	(Köy)
1.Alt yapı hizmetlerinin sunumundan memnunum	0,042	163,22	150,20	191,98
4. Yaz aylarında haşerelerle mücadele edilmesinden, gerekli ilaçlama çalışmalarının yapılmasından memnunum.	0,013	172,89	146,94	187,02
6.Gençlik-Spor ve Kültürel faaliyetlerden memnunum	0,048	169,73	148,76	183,40
7. Belediyenin sosyal yardım Hizmetlerinden memnunum	0,036	164,39	149,63	192,62
9. Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılmasından memnunum.	0,030	161,54	150,30	196,07
10. Yol yapım ve bakımından memnunum	0,003	170,13	146,27	199,59
12.Trafik ve sinyalizasyon hizmetleri yeterlidir.	0,015	138,42	160,38	192,05
15. Mahalle pazarlarından/ kapalı pazar yerinin güvenliği	0,023	134,86	166,42	160,21
19.Belediyenin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerinden memnunum	0,030	177,33	145,26	185,98

* ($p < 0,05$) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 7’de yaşam yeri değişkenine göre anlam farklılığı olduğu gözlemlenmiştir. Alt yapı hizmetlerinden, haşerelerle mücadeleden ve ilaçlamadan, gençlik-spor ve kültürel faaliyetlerden, Sosyal yardım hizmetlerinden, imar planlamaları ve kontrolünden, yol yapımı ve bakımından, sokak hayvanları ile ilgili yapılan hizmetlerden yerleşim olarak köyde yaşayanlar en çok memnun olduğu görülmektedir. Bu hizmetlerden en memnuniyetsiz olanlar ise ilçede oturan katılımcılar olmuştur. Bunun nedeni köyde yaşayan kişilerin bu hizmetleri ilçe ve/veya il merkezlerinde alıyor olması olabilir. Kırklareli ilinde trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden en memnuniyetsiz olanlar ise il merkezinde yaşayanlar olduğu görülmektedir. Bunun nedeni il merkezinde yaşanan trafik sorunları olabilir. Mahalle pazarlarından/kapalı Pazar yerlerinin güvenliğinden ise en çok memnun olanlar ilçede oturanlar olmuştur. Bu hizmetten memnun olmayanlar yine il merkezinde oturanlar olmuştur. İl merkezinde Pazar yeri ile ilgili bir takım sorunların ilçe merkezlerine göre daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Gelir Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	*p	Test Statistics ^{a,b} (gelir grupları mean rank)				
		(0-500TL)	(501-1999TL)	(2000-2999TL)	(3000-3999TL)	(4000-7000TL)
16.İtfaiye ve ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliğinden/sunumundan memnunum	0,024	180,05	141,36	143,65	170,66	181,41

* (p < 0,05) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 8 incelendiğinde gelir değişkenine göre anlam farklılığı gözlemlenmiştir. İtfaiye ve ambulans hizmetlerinden memnuniyet düzeyi en yüksek en düşük gelir grubunda ve en yüksek gelir grubunda görülmüştür. Memnuniyet düzeyi en düşük gelir grubu dışında diğer gruplarda gelir seviyesinin yükselmesiyle artış gösterdiği görülmüştür.

Tablo 9. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Doğum Yeri Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	*p	Test Statistics ^{a,b} (doğum yeri grupları mean rank)				
		(Kırklareli)	(Sivas)	(Çanakkale)	(Diyarbakır)	(Tekirdağ)
3.Çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden memnunum.	0,005	175,24	181,71	190,75	163,54	155,03

* (p < 0,05) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 9'da doğum yerine göre anlam farklılığı gözlenmiştir. Çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden en çok sırasıyla Çanakkale, Sivas, Kırklareli, Diyarbakır ve Tekirdağ doğumlu katılımcıların memnun olduğu görülmüştür. Kırklareli ilinde doğanların memnuniyet düzeyleri kendi şehirlerinde üçüncü sıraya düştüğü anlaşılabilmektedir.

Tablo 10. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Eğitim Düzeyi Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	*p	Test Statistics ^{a,b} (eğitim düzeyi grupları mean rank)				
		İlköğretim	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Yüksek lisans
3.Çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden memnunum.	0,006	168,77	174,77	132,17	142,76	181,30
4. Yaz aylarında haşarelerle mücadele edilmesinden, gerekli ilaçlama çalışmalarının yapılmasından memnunum.	0,004	162,33	178,43	133,08	161,21	112,35
10. Yol yapım ve bakımından memnunum	0,022	179,27	164,80	144,71	137,97	112,80

* (p < 0,05) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 10'da eğitim düzeyleri açısından anlam farklılığı tespit edilmiştir. Çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden en memnun eğitim seviyesine sahip katılımcılar yüksek lisans mezunu olan grup olduğu görülmektedir. Bu hizmetten en az memnun olan grup ise önlisans mezunları olduğu gözlemlenmiştir. Haşarelerle mücadele hizmetinde ise en memnun olan grup ortaöğretim mezunları olurken en az memnun olan grubun eğitim seviyesi yüksek lisans olarak görülebilmektedir. Yol yapım ve bakımından en çok memnun olanlar ilköğretim mezunu olan katılımcılar, memnuniyet seviyesi en düşük olanlar ise yüksek lisans mezunu olanlar olduğu anlaşılabilmektedir.

Tablo 11. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ile Meslek Değişkeninin Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Test Statistics ^{a,b} (Meslek grupları mean rank)									
	*p	Serbest Meslek	Çiftçi	Emekli	Ev Hanımı	Memur	Öğrenci	Satış Elemanı	Mühendis
1. Alt yapı hizmetlerinin sunumundan memnunum	0,026	147,19	206,17	192,26	180,88	142,39	151,91	134,32	177,83
10. Yol yapım ve bakımından memnunum	0,033	153,22	161,00	192,47	189,18	160,86	136,54	150,73	123,67
21. Genel olarak belediye hizmetlerinden memnunum.	0,046	160,13	198,00	197,00	156,71	156,42	134,88	155,48	126,00

* ($p < 0,05$) istatistikî olarak anlamlı farklılıklar mevcuttur.

Tablo 11 verileri incelendiğinde meslek değişkenine göre anlamsal farklılıklar bulunmuştur. Alt yapı hizmetlerinden memnuniyet en çok çiftçi, emekli, ev hanımı ve mühendis mesleğine sahip gruplara ait olduğu gözlemlenmiştir. En düşük memnuniyet seviyesi ise memur, serbest meslek ve öğrencilere ait olduğu anlaşılmaktadır. Yol yapımı ve bakımından memnun olanlar ise emekliler ve hanımları olurken, memnuniyet seviyesi en düşük olanlar öğrenciler ve mühendisler olduğu anlaşılabilmektedir. Genel olarak belediye hizmetlerinden memnuniyet çiftçi ve emeklilerde en yüksek, öğrenci ve mühendislerde en düşük olduğu görülebilmektedir. Emekli olan katılımcıların genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olduğu görülebilmektedir. Öğrenciler ve mühendis mesleğine sahip katılımcıların ise memnuniyet seviyesinin genel olarak düşük olduğu görülebilmektedir. Memur olan katılımcıların ise memnuniyet seviyesinin ortalama düzeyde olduğu anlaşılabilmektedir. Ev hanımlarının özel hizmetlerde memnuniyet düzeyi yüksek, genel hizmetler düşünülüğünde düşüğü gözlemlenmiştir.

SONUÇ

Mahalli idare hizmetleri ile amaçlanan karmaşıklaşan ve artan merkezi yönetimin iş gücünün yerel yönetimlerle paylaşarak, hizmetlerin vatandaşa en yakın birimlerce optimal olarak yerine getirilmesidir. Mahalli idare hizmetlerinin yerine getiriliş usulleri, şekilleri ülkeler hatta şehirler arasında farklılık gösterebilmektedir. Mahalli idarelerin hizmet yerine getirme bakımından en efektif tüzel kişisi olarak belediyeler olarak görülebilmesi mümkündür. Merkezi yönetimin güçlü olduğu ülkelerde idari vesayet ilkesi ile merkezi devlet mahalli idareler üzerinde kontrol sağlamaya çalışmaktadır. Mahalli idarelerin görevlerini yerine getirmemesi ve/veya vatandaşların hizmetlerden memnuniyet seviyesinin düşmesi başta yerel seçimlerde daha sonra genel seçimlerde siyasal katılımı ve tercihleri etkileyebilir. Merkezi idareler mahalli idarelerin sorumluluklarını yerine getirmemesi sonucu siyasal tercihlerin negatif yönde değişmesini engelleyebilmek için merkezi yönetim olarak yerel hizmetleri idari vesayet ilkesine dayanarak üstlenebilir. Merkez mahalli idare ilişkilerine yüksek seviyede etki eden yerel hizmetlerin verilmesi ve bunlardan duyulan memnuniyetinin araştırılması önemli bir konu olduğu görülebilmektedir.

Araştırma ile amaçlanan Kırklareli ilindeki belediyelerin hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeylerini araştırabilmektir. Anket yöntemi ile yapılan araştırmada istenilen sonuçlara ulaşılabilmektedir. Genel olarak bakıldığında Kırklareli ilinde yaşayan vatandaşların memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu durum alt yapı hizmetleri olarak görülebilmektedir. Vatandaşlar Kırklareli ilindeki su, kanalizasyon gibi hizmetlerin yeterli seviyede olmadığı görüşünde olduğu anlaşılabilmektedir. Alt yapı hizmetlerinden sonra memnuniyetsizlik seviyesinin en düşük olduğu durum sokak hayvanları ile ilgili yapılan hizmetler olarak gözlemlenmiştir. Vatandaşların sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerin artırılması gerektiği konusunda istekleri olduğu görülebilmektedir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu diğer önemli bir durum otopark hizmetlerinin yetersiz olduğunun katılımcılar tarafından belirtilmesidir. Kırklareli’nde yaşayan vatandaşların daha fazla otopark istediği anlaşılabilmektedir. Araştırmada katılımcıların en çok kararsız kaldığı hizmetler ise sırasıyla kentsel dönüşüm, kent imar planları, su

havzaları ve gençlik spor faaliyetleri ile ilgili hizmetler olmuştur. Vatandaşların bu hizmetlerde kararsız kalmasının nedeni bu hizmetlerle doğrudan muhatap olmamaları, ilgilerini çekmemesi, bilgilerinin olmaması ve bilgilere nasıl ulaşacağını bilmiyor olması görülebilir. Kırklareli ilinde en çok memnun kalınan hizmetler ise sırasıyla ambulans, itfaiye ve halkın can, mal güvenliğini koruyan hizmetler, çöp toplama ve katı atık hizmetleri, ulaşım hizmetleri olmuştur. Genel belediye hizmetlerinden memnuniyet %43,3 olarak, memnuniyetsizlik ise %38,5 olarak gözlemlenmiştir. Hizmetlerden memnuniyet konusunda kararsız olanların oranı %18,2 olarak görülebilmektedir. Özel olarak uygulanan testlerde ise bazı değişkenlere göre anlam farklılıklarına ulaşılmıştır. Kırklareli ilinde yaşayan erkeklerin çevre kirliliği konusunda, hayvanlar ile ilgili ve genel belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesi kadınlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Evli olan kişilerin bekarlara göre toplu taşıma, çöp toplama ve katı atık, yol yapım çalışmaları, haşerelerle mücadele hizmetlerinden bekarlara göre daha memnun olduğu anlaşılabilmektedir. Yaş oranı arttıkça belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesi artabilmektedir. Köyde yaşayan kişilerin belediyelerin verdiği hizmetlerden en çok memnun olduğu, ilçelerde yaşayanların ise en az memnun olduğu gözlemlenebilmektedir. Gelir durumu arttıkça bazı hizmetlerde memnuniyet seviyesinin yükseldiği gözlemlenmiştir. Kırklareli ilinde yaşayan fakat doğum yeri farklı olan kişilerin çöp toplama ve katı atık hizmetlerinden memnuniyet seviyesinin yüksek olduğu anlaşılabilmektedir. Eğitim seviyesi arttıkça memnuniyet seviyesinin düştüğü anlaşılabilmektedir. Öğrencilerin ve görece daha iyi konumda bulunan mesleklere sahip kişilerin belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyesi düşük, emekli, ev hanımı, çiftçi gibi mesleklere sahip kişilerin memnuniyet seviyesi yüksek, serbest meslek sahibi ve memur gibi mesleklere sahip kişilerin memnuniyet seviyesi ise orta düzeyde olduğu görülebilmektedir.

Literatüre bakıldığında Turan ve Songur Belediye Hizmetlerinde Halkın Beklentileri: Şereflikoçhisar Örneği adlı çalışmalarında eğitim seviyesi yükseldikçe sosyal ve kültürel etkinlikleri daha fazla önemsedikleri sonucuna varmışlardır. Daştan ve Delice Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği isimli çalışmalarında genç nüfusun ve eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin topluma taşımada yaşanan aksaklıklardan daha fazla olumsuz etkilendiğini ortaya koymuşlardır. Göküş ve Karayıldırım Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay Örneği isimli çalışmalarında otopark hizmetlerinden gelir düzeyi yüksek olan kişilerin daha az, gelir düzeyi düşük olan kişilerin daha fazla memnun olduğu sonucuna varmışlardır. Gürel ve Özel Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği adlı çalışmalarında kamu çalışanlarının verilen hizmetlerden yaklaşık üçte birinden orta düzeyde memnun, üçte ikisinden memnun olmadığını belirtmişlerdir. Akyıldız Belediye Hizmeti ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği isimli çalışmada eğitim seviyesi arttıkça hizmetlerden memnuniyet seviyesinin azaldığını, eğitim seviyesi düştükçe memnuniyet seviyesinin arttığını gözlemlemiştir.

Sonuç olarak Kırklareli ilinde memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu anlaşılan alt yapı hizmetlerini, sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerin ve otopark hizmetlerinin yeterli düzeye çekilmesi gerekmektedir. Böylece memnuniyet seviyesi artırılarak Kırklareli ili daha yaşanılabilir bir şehir haline gelebilir. Belediyelerin vatandaşa en yakın olan yönetim birimleri olduğu düşünüldüğünde vatandaşların görüşleri alınıp bu doğrultuda hizmetlere yön verilmesi şehir içinde vatandaşların mutluluğunu ve yaşam kalitesini de arttırabilecektir.

KAYNAKÇA

- AKYILDIZ, F. (2012) "Belediye Hizmeti ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", Journal of Yasar University ,Cilt.26, sayı7, s.4432
- AKYILMAZ, B., vd., (2017) "Türk İdare Hukuku", Seçkin Yayıncılık, İstanbul, s.626-639
- ALPTÜRKER, H.(2010) "Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- ARDIÇ, K., vd, (2004) "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye'sinde Bir Uygulama)", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt.13, sayı3, s.63-81
- AYDIN A., H. (2017)" Türk Kamu Yönetimi", Seçkin Yayıncılık, İstanbul
- CANKUŞ, B., (2008) "Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir
- ÇİÇEK, R., DOĞAN, İ.C., (2009) "Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, sayı1, s.199-217
- DAŞTAN, İ., DELİCE M. E. (2015) "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği" International Journal of Social Science Doi number:<http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2740> Number: 32 , p. 203-223, Winter III 2015
- ERKUL, H. (2013) "Türkiye'de Yerel Yönetimler", Detay Yayıncılık, İstanbul, s.51-52

- GEMLİK, N., Ünsal S., (2007) “Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Cilt.2, sayı: 11, s.267-282
- GÖKÜŞ, M., KARAYILDIRIM Ş. (2012) “Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay”, Türk İdare Dergisi , sayı474 , Haziran 2012, s.140
- KARA, M., GÜRCÜ, M., “Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı2, s. 79-86
- GÜREL, B., ÖZEL Ç. (2013) ” Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği”, Hacettepe Hukuk Fak. Dergisi, Cilt.3,sayı11, s.72
- KAPLAN, G., GÖZLER K. (2016) ” İdare ,Hukuku Dersleri”, Ekin Yayınevi, Bursa, s.85,232-235
- KARAHAN, K. (2000) “Hizmet Pazarlaması”, Beta Yayınları Dağıtım A.Ş., İstanbul
- KARAKILÇIK, Y. (2016)” Yerel Yönetimler”, Seçkin Yayıncılık, İstanbul, s.239-240
- OKTİK, N., vd. (2008) “Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP(Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi) ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2008, sayı21, s.141-162
- ÖZTÜRK, S. A.(2013) “Hizmet Pazarlaması Kuram, Uygulama ve Örnekler”, Ekin Yayınevi, Bursa
- TURAN, A., SONGUR, L. (2017) “Belediye Hizmetlerinde Halkın Beklentileri: Şereflikoçhisar Örneği”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, sayı54, s.41
- USTA R., ve MEMİŞ, L., (2010) “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.15, Sayı2, s.333-355

YARDIMCI KAYNAKLAR

- EKSEN ARAŞTIRMA VE DANIŞMANLIK, <http://www.eksen.eu/eksen-research.html>, “Belediye Algısı ve Yerel Hizmetler Memnuniyet Araştırması”, Araştırma Raporu, erişim tarihi: 07.08.2018
- GÜMÜŞOĞLU, Ş., vd, http://debis.deu.edu.tr/userweb//sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf erişim tarihi: 03/09/2018
- İNCE, M., ŞAHİN, K., (2011), <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/289010>, erişim tarihi :05/09/2018
- TÜRKİYE BELEDİYELER BİRLİĞİ, <http://www.tbb.gov.tr> , erişim tarihi: 02.09.2018