
BELEDİYE HİZMET VE YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ ARAŞTIRMASI: ÇANKIRI ÖRNEĞİ

Hakan ARSLAN¹

Öz

Bu çalışmanın amacı Çankırı merkez ilçesinde yaşayanların belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyini ölçmektir. Bu amaçla, benzer araştırmalardan da yararlanarak, Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet (BHMÖ) ve Belediye Yönetiminden Memnuniyet (BYMÖ) ölçekleri geliştirilmiştir. 23 maddeden oluşan BHMÖ ve 8 maddeden oluşan BYMÖ Çankırı merkez ilçesinde yer alan 9 mahallede ikamet etmekte olan 18-83 yaş aralığındaki 686 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyetin yaş, cinsiyet, eğitim, aylık gelir, oy tercihi açısından farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Ayrıca, BHMÖ ve BYMÖ arasındaki korelasyon da incelenmiştir. Geçerlilik analizlerinde 4 faktörlü olarak çıkan BHMÖ'nün toplam varyansın %50,687'sini; tek faktörlü olarak çıkan BYMÖ'nün ise toplam varyansın %56,898'ini açıkladığı görülmüştür. Ölçeklerin Cronbach Alfa değerleri ise sırasıyla .908 ve .891 olarak belirlenmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 23 programının kullanıldığı araştırmadan elde edilen sonuçlara göre Çankırlıların belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyetleri orta düzeydedir. Ancak bu iki unsur arasında daha yüksek puana sahip olan hizmet memnuniyetidir. Yönetimden memnuniyet ölçeğinde yer alan maddelere daha düşük puanlar verilmiştir. Bu veri Çankırlıların belediye yönetimi arasındaki duygusal bağın, hizmet memnuniyetinin gerisinde kalarak zayıf olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Yerel yönetim, Belediye hizmetleri, Belediye yönetimi, Memnuniyet, Çankırı

¹ Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, MTF, Şehir ve Bölge Planlama Bölümü, hkncagan@gmail.com, ORCID No: 0000-0003-2376-9253.

Makale gönderilme tarihi: 17 Haziran 2019. Makale kabul tarihi: 13 Eylül 2019.

Makale türü: Araştırma Makalesi

THE SATISFACTION LEVEL OF MUNICIPAL SERVICE AND ADMINISTRATION: THE CASE OF CANKIRI

Hakan ARSLAN

Abstract

The aim of this study is to measure the satisfaction level of people living in the central district of Cankiri from the municipal services and municipal administration. For this purpose, using the similar research scales, Satisfaction from Municipal Services (BHMÖ) and Satisfaction from Municipal Administration (BYMÖ) were developed. BHMÖ, consisting of 23 items, and BYMÖ, consisting of 8 items, were applied to 686 people between 18-83 years of age living in 9 neighborhoods in the central district of Cankiri. In this study, it has been investigated whether the satisfaction of municipal services and administration differ in terms of age, gender, education, monthly income level and voting preference. In addition, the correlation between BHMÖ and BYMÖ was examined. In the validity analyzes, it has been seen that the 4-factor BHMÖ explained 50,687% of the total variance and single factor BYMÖ explained 56,898% of the total variance. The Cronbach's alpha values of the scales were .908 and .891 respectively. According to the results obtained from the study which used SPSS 23 program in the evaluation of the data, the satisfaction level of people living in the central district of Cankiri from municipal services and municipal administration is at a moderate level. However, service satisfaction scores are higher and the items on the scale of satisfaction with administration scored lower. This data shows that the emotional link between people living in Cankiri and municipal administration is weak.

Keywords: Local government, Municipality services, Municipality administration, Satisfaction, Cankiri.

Giriş

Türkiye'nin güçlü bir yerel yönetim geleneğine sahip olmadığı ve doğal bir gelişim neticesinde de ortaya çıkmadığı konusunda yaygın bir kanaat vardır. Tanzimat'tan önce yerel hizmetlerin yürütülmesinde aktif rol oynayan kurumlar genellikle lonca teşkilatları ve vakıflardır (Çukurçayır, 2003: 49; Bilgiç, 2005: 201). Tanzimat ile beraber yönetim sistemi içerisinde yer almaya başlayan belediyeler, demokratik katılıma duyulan gereksinmeye bağlı olarak değil, Batı ile ilişkilerin yoğunlaşmasıyla ortaya çıkmıştır (Çukurçayır, 2003: 50; Polatoğlu, 2000: 156). Kavuncu'ya göre (2006: 193) Tanzimat döneminde Fransız yönetim sisteminin örnek alınması yerel yönetim anlayışının merkeziyetçi bir karaktere sahip olmasına neden olmuştur. Bu unsurla birlikte, elbette Osmanlı'nın merkeziyetçi karakterini de dile getirmek gerekir. Osmanlı İmparatorluğunun tarihsel geçmişi ve yönetim anlayışı da özerk yerel yönetim modelini tesis etmeye elvermemiştir.

Cumhuriyet'in ilanından sonra öncelikle köy yönetimleri olmak üzere yerel yönetimler yasal bir temele kavuşturulmuştur (Çukurçayır, 2003: 51). 1924'de 442 sayılı Köy Kanunu Cumhuriyet rejiminin ilk yasal düzenlemeleri arasında yer almıştır. 1580 Sayılı Belediye Yasası ise 1930 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Çok partili yaşamla birlikte bürokratik engellerin aşılması ile ilgili hazırlanan raporlar (Fritz Neuman raporu gibi), 1961 Anayasasında yerel yönetimlerin işlevlerinde genişleme sağlanması ve yurttaş katılımını arttırmayı amaçlayan proje (MEHTAP gibi) çalışmaları ve 1970'lerde yerel yönetimlerin halkla daha fazla bütünleşmesi yönündeki talepler, Türkiye'de yerel yönetimlerin gelişim süreci üzerinde etkili olmuştur (Çukurçayır, 2003: 51-53). 1970'ler Türkiye'de yerel yönetimler üzerine tartışmaların yoğunlaştığı bir dönemdir (Çitçi, 1995: 5). İlhan Tekeli (2001: 101) 1992'de Ankara Büyükşehir Belediyesi Danışma Kurulu'nda tartışılmak üzere hazırladığı ve 2001 yılında da yayınlanan bir makalesinde Türkiye'de belediyeçilik söyleminin 1973'den itibaren sürekli geliştiğini belirtir.

Merkezi yönetim ve yerel yönetim arasındaki ilişkiler kamu yönetimi sisteminin temel karakteristiğini belirleyen önemli faktörlerden biridir. Bu ilişki tarihsel süreç içerisinde belirlenir ve devletlerin tarihi birbirinden ayrı olduğu için farklı ülkelerde farklı biçimler alır (Parlak, 2014: 8). Bazı ülkelerde yerel yönetimler daha çok merkezi iktidarın etki alanında bulunurken bazı ülkelerde daha özerk bir niteliğe sahip olabilmektedir. Yönetimde merkeziyetçi yapılar yerini giderek daha çok adem-i merkeziyetçi anlayışlara bırakmakta ve bu sürecin bir parçası olarak yerel

yönetimler hizmet kuruluşları olmalarının yanısıra demokratik siyasi kurumlar olarak yeni işlevler de üstlenmektedir (Parlak, 2014: 8). Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, Avrupa Kentsel Şartı gibi belgeler geleceğin kentlerinin hayalini kurarken aynı zamanda yerel demokrasinin oluşması ve geliştirilmesinin yolunu da göstermektedir. Türkiye’de de zaman zaman Avrupa Birliğiyle müzakere süreci bağlamında yerel yönetimlerin güçlendirilmesiyle ilgili tartışmalar hızlanmakta ve yerel demokratik katılımın güçlendirilmesi için bazı mekanizmalar geliştirilmekte olsa da merkezi siyasal süreçlerin etkisinin çok daha yoğun ve belirleyici olduğu görülmektedir. Duru’ya göre (2005: 73) daha demokratik bir yerel yönetimi tesis etmeye yönelik Türkiye’deki çabaların odaklandığı asıl unsur ekonomik olmakta ve sermayenin büyüme gereksinimine yanıt verme amacını taşımaktadır.

Tekeli (2001: 102-103), Türkiye’de belediyeler ve belediyelerin merkezi yönetimle ilişkileri konusunda 1973’den beri tartışmalar olduğunu belirtir. Bu tartışmalarda geniş şekilde dile getirilen görüş, belediyelerin demokrasinin güçlendirilmesi için desteklenmesi gereken ancak merkezi yönetimin vesayeti altında bulunan kurumlar olduğudur. Ancak bu görüş, özellikle merkezi ve yerel iktidarlarının farklı siyasal partilerin elinde olması durumunda başka bir söylem de ortaya çıkarmıştır. Bu aksi söyleme göre belediyelerde partizanlık olmakta, siyasal amaçlarla kentin kaynakları kötüye kullanılmaktadır. Tekeli’nin 1992 yılındaki saptaması ilk görüşün daha güçlü olduğu yönündedir. Ancak 1992’den bu yana geçen sürede yerel ve merkezi yönetimler birbirinden ayrışmamış ve merkezi siyasetin yerel siyaseti belirleyici yönü daha belirgin hale gelmiştir. 31 Mart 2019 yerel seçimlerindeki kampanya sürecinin bir yerel seçimden çok genel seçim havası taşıması ve özellikle iktidar kesiminin, merkezi iktidarla uyuşan yerel yöneticilerin seçilmesiyle daha iyi hizmet alınacağı yönündeki söylemleri, belediye seçimlerinin ülke “beka”ısıyla ilişkilendirilmesi vs. merkezi ve yerel yönetim bağına ilişkin algının halen güçlü bir şekilde var olmaya devam ettiğini ortaya koymaktadır.

Kısaca dile getirilecek olursa, Türkiye’de yerel yönetim anlayışının, Tanzimat’tan bu yana bir gelişim içerisinde olup sıklıkla yerel yönetimlerin demokratikleşme sürecinde önemli rol oynadığı/oyunabileceği vurgulanmaktaysa da, merkezi siyaset halen belirleyiciliğini korumaktadır. Bu durum, merkezin kendisini yerelde üretmesinin ötesine geçmekte zorlanmasına neden olmaktadır (Şen, 2008: 53). Bununla birlikte giderek daha fazla kullanılan ‘demokrasinin demokratikleştirilmesi’nin en uygun ortamı yerel birimlerdir (Zeren & Özmen, 2010: 165). Bu nedenle, Türkiye’de yerel-merkezi yönetim ilişkisinin bu temel özelliğini akılda

tutmak kaydıyla, bu çalışmanın ilgi alanı uyarınca Türkiye’de yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin yerel halk tarafından nasıl algılandığını inceleyen çalışma örneklerine göz atmak gerekmektedir.

Belediyeler tarafından sunulan hizmetler, kamu hizmetleri kategorisi içerisinde bulunmakla birlikte yerel nitelikli olmaları nedeniyle diğer kamu hizmetlerinden ayrılır. Belediye hizmetleri, belediyelerin yetki, görev ve sorumluluğunu belirleyen yasal düzenlemelerle belirlenmiştir. Dünyanın pekçok yerinde belediye hizmetleri arasında katı atık ve çöp toplama, toplu taşıma, cenaze ve defin, itfaiye, park, bahçe, çevre düzenlemesi, imar, otopark vs. gibi hizmet türleri sayılır. Bununla birlikte belediye hizmetlerinin kapsam ve sınırlarının belirlenmesinde siyasal tercihler, yerel halkın talep ve beklentileri de oldukça önemlidir (Erdoğan, 2010: 22-23). Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyeti de gerek küresel gerekse yerel talep ve beklentilerin ne ölçüde karşılandığı yönündeki algıyla alakalı olarak ortaya çıkmaktadır.

Türkiye’de belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçmeyi amaçlayan pekçok araştırma yapılmıştır. Sözkonusu araştırmalardan bazılarını kapsam ve sonuçlar açısından kısaca incelemek, bizim araştırmamızın oturduğu çerçeveyi anlamak açısından önem taşımaktadır.

Akyıldız (2012) Uşak’taki araştırmasını 384 kişilik bir örneklem grubu üzerinde gerçekleştirmiştir. Elde edilen verileri istatistiksel analize tabi tutan Akyıldız Uşaklıların belediye hizmetlerinden memnuniyetini yaş, cinsiyet, meslek, eğitim ve gelir durumu gibi değişkenler açısından incelemiştir. Akyıldız’ın bulgularına göre yaşa, mesleğe ve eğitim düzeyine göre farklılaşmakta, cinsiyete ve gelir durumuna göre farklılaşmamaktadır.

Alptürker (2010) hazırladığı yüksek lisans tezinde Silifke’de belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçmüştür. Bu araştırmanın verileri daha sonra Göküş ve Alptürker (2011) tarafından makale halinde de yayımlanmıştır. Araştırma için kullanılan anket formu Silifke’de yaşayan 491 kişiye uygulanmış, ancak anketlerin 469’u analize tabi tutulmuştur. Yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve mahallelere göre memnuniyet açısından farklılık ortaya çıkıp çıkmadığı incelenen tezin bulgularına göre yaşa, cinsiyete, eğitim düzeyine, gelire göre fark görülmemektedir. Ancak veri toplama formunun bazı maddelerine verilen cevaplarda, bu değişkenlere göre bir ayrışma gözlenmiştir. Bununla birlikte mahalleler arasında anlamlı fark saptanmıştır.

Ardıç vd.’nin çalışması (2004) Tokat il merkezinde gerçekleştirilmiştir. 516 kişilik bir örneklemi içeren araştırmada belediye hizmetlerinden memnuniyet

yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve ikamet süresine göre incelenmiştir. Araştırmada cinsiyet ve yaş ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı bir fark gözlenmezken gelir düzeyi, eğitim ve ikamet süresi ile arasında gözlenmiştir. Ancak anlamlı farklılaşma ortaya çıkarmayan değişkenlerin toplam puanda olmasa da ankette yer alan bazı maddelerin ortalamaları üzerinde farklılaştırıcı bir etki yaratabildiği de görülmüştür.

Aslan ve Uluocak'ın çalışmaları (2012) Çanakkale'nin merkez ilçesinde yapılmıştır. Ankete katılan kişi sayısı 388'dir. Araştırmalarında anlamlılık analizlerine yer vermeyen araştırmacılar, sonuçları frekans ve yüzdelerle ilgili olarak değerlendirmişlerdir. Yazarlar Çanakkale merkezde yaşayanların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu, buna karşılık seçmenlerin yerel iktidarın belirlenmesinde ideolojik kaygılarla hareket ettiklerini iddia etmektedirler.

Çakmak (2007) Muğla'da, 818 kişiye anket uygulayarak yürüttüğü çalışmasında yaş, cinsiyet, eğitim, meslek ve ikamet edilen mahalle değişkenlerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini araştırmıştır. Yazar maddelerin bütününe içeren ortalamaların ortaya koyduğu değil, maddeler özelindeki anlamlılık değerlerine odaklanmıştır.

Gürel (2011) tarafından yüksek lisans tezi olarak savunulmuş, ardından Gürel ve Özel (2013) tarafından makale olarak da yayınlanmış olan çalışmalarda belediye hizmetlerinden memnuniyet Ankara Büyükşehir Belediyesi için araştırılmıştır. Çalışmada evreni kamu çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre cinsiyet, çalışılan kurum ve siyasi eğilim hizmetlerden memnuniyet üzerinde anlamlı bir fark içerirken; yaş, eğitim, mesleki kıdem, medeni durum, ailedeki kişi sayısı ve aylık gelir değişkenleri fark yaratmamaktadır.

Daştan ve Delice'nin (2015) çalışmalarında İzmir'de büyükşehir belediyesinden memnuniyet düzeyini ölçmeyi amaçlanmıştır. 417 anketin değerlendirildiği çalışmada belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve medeni durum açısından incelenmiştir. Bulgulara göre yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinde anlamlı bir fark yaratırken, gelir durumu bu tür bir etki yaratmamaktadır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerine yapılan araştırmaların genellikle yüksek lisans tezlerinde çalışılmış olduğu görülmektedir. Yukarıdakilerden başka olarak Cankuş'un (2008) Eskişehir'de, Şahin'in (2011) Konya'da, Dibek'in (2018) Niğde'de, Tunç'un (2017) Sivas'ta,

Şahin'in (2016) İstanbul Güngören'de, Er'in (2016) Antalya Alanya'da, Bekir (2010) Bulgaristan'ın Kırcaali kentinde, Özdemir'in (2016) Mersin Anamur'da, Taşçı'nın (2014) Yalova'da yaptıkları çalışmalar da konuyu yüksek lisans tezlerinde ele alan çalışmalar olarak örneklendirilebilir. Ayrıca makale olarak da Kara ve Gürcü'nün (2010) Yozgat'ta, Menteşe'nin (2013) Tunceli'de, Özel vd.'nin (2009) Niğde'de, Usta ve Memiş'in (2010) Giresun'da, Yücel vd.'nin (2012) Elazığ'da, Zeren ve Özmen'in (2010) ise Karaman'da bu konuyu çalıştıkları görülmektedir.

Araştırmanın Amaç ve Problemi

Araştırmada Çankırı merkez ilçesinde yaşayanların belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Araştırmanın problem cümlelerini üç maddede özetlemek mümkündür.

1. Belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği ile belediye yönetiminden memnuniyet ölçeği arasında korelasyon var mıdır?
2. Yaş, eğitim ve aylık gelir düzeyleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyi arasında ilişki var mıdır?
3. Cinsiyet ve belediyeyi elinde tutan partiye (AK Parti) oy verme davranışı ile belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet açısından anlamlı bir fark var mıdır?

Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Çankırı'da merkez ilçede yaşayan 18 yaş üstü nüfus oluşturmaktadır. Araştırma Çankırı il merkezinde yer alan 14 mahallenin 9'unda (Buğday Pazarı, Abdulhalik Renda, Karataş, Yeni, Aksu, Cumhuriyet, Tabakhane, Fatih, Kırkevler) gerçekleştirilmiştir. Çankırı nüfusunun %92,2'si bu mahallelerde yaşamaktadır (URL 1). Anketler, mahallelerin farklı sokaklarında rastgele seçilmiş konutlarda, yüzyüze görüşme yoluyla, 18-83 yaş aralığındaki 686 kişiye uygulanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada kullanılan iki ölçek konuyla ilgili literatür taranarak ve daha önce başka araştırmacılar tarafından kullanılan ölçeklerden de yararlanılarak geliştirilmiştir.²

² Ölçeklerin geliştirilmesinde 2016 yılında Çankırı Karatekin Üniversitesinde sosyoloji öğrenimi gören ve Nicel Araştırma Yöntemleri dersini alan 2. sınıf 1. öğretim öğrencilerinin büyük katkısı vardır. Araştırma, dersin uygulaması olarak söz konusu öğrencilerin gayretleriyle gerçekleştirilmiştir. Bu vesileyle öğrencilerime tekrar teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

İlk ölçek “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği” (BHMÖ) adını taşımakta olup belediye tarafından sunulan 23 hizmet çeşidini içermektedir. İfadeler “hiç memnun değilim” ile “çok memnunuz” arasında derecelendirilen 5’li Likert özelliği göstermektedir. Seçeneklerin puanlanması sırasıyla 5, 4, 3, 2, 1 olarak belirlenmiştir.

İkinci ölçek ise “Belediye Yönetiminden Memnuniyet Ölçeği” (BYMÖ) ismine sahiptir ve 8 ifade yer almaktadır. Bu ölçek de “hiç katılmıyorum” ile “tamamen katılıyorum” arasında yer alan 5 seçenekli Likert tipindedir. Bu ölçeğin de puanlanması sırasıyla 5, 4, 3, 2, 1 şeklindedir.

Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri

BHMÖ’ye faktör analizi yapabilmek için değişkenler arası ilişkinin yeterli olup olmadığını tespit etmek üzere KMO testi ile Barlett Küresellik testi uygulanmıştır. KMO değeri ,933 olarak bulunmuş olup 0,7 üzerinde olduğu için örneklem yeterliliği “iyi” düzeydedir (Can, 2013: 277). Ayrıca p: ,000 olarak bulunmuştur. BYMÖ’ne de aynı testler uygulanmış olup KMO değeri ,916; p değeri ise ,000 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar iki ölçeğin de faktör analizine tabi tutulabileceğini göstermektedir.

Ölçeklerin faktör yapısını ortaya çıkarmak için “açımlayıcı faktör analizi” yöntemi kullanılmıştır. Verilerin faktör yapısını saptamada Varimax rotasyonu tercih edilmiş ve “temel bileşenler yöntemi” ile analiz gerçekleştirilmiştir. Tablo 1’de de görülebileceği gibi, BHMÖ’nin 23 maddesinin tümünün birinci faktör yük değeri 0,352 ve üzerindedir. Bu çerçevede BHMÖ madde özdeğeri ise 1’den büyük 4 faktör altında toplanmıştır ve bu boyutların açıkladığı toplam varyans %50,687’dir. Birinci Faktör 9 maddeyi içermektedir³ ve “Çeşitli Hizmet Alanları” başlığı altında birleştirilebilir. İkinci faktör “Altyapı İşleri ve Denetim”i içermektedir.⁴ 5 madde “Çevre Temizliği, Düzeni ve Eğitim İşleri” olarak adlandırılacak olan Üçüncü Faktör altında yer almaktadır.⁵ Dördüncü Faktörde ise “Cenaze ve İtfaiye Hizmetleri” bulunur.⁶

Tablo 2’de görüldüğü üzere, tek faktörlü olarak çıkan 8 maddeli BYMÖ’nin en düşük faktör yük değeri ,466’dır. Toplam varyansın %56,898’ini açıklamaktadır.

³ Madde numaraları: 7, 10, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 22.

⁴ “Altyapı işleri ve denetim” faktörü, 2, 3, 8, 9, 16, 17 ve 23 numaralı maddeleri içermektedir.

⁵ “Çevre Temizliği, Düzeni ve Eğitim İşleri”nin kapsadığı madde numaraları 1, 6, 11, 15, 21’dir.

⁶ “Cenaze ve İtfaiye Hizmetleri”nde 4 ve 5. maddeler yer alır.

Güvenirlilik açısından değerlendirildiğinde ölçeklerin ikisinin de oldukça yüksek güvenirlilik puanlarına ulaştıkları görülmektedir. BHMÖ'nin Cronbach's Alfa değeri ,908; BYMÖ'nin Cranbach's Alfa değeri ise ,891 olarak saptanmıştır.

Bulgular

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 23 istatistik paket programı kullanılmıştır. Verilere öncelikle Kolmogorov-Smirnov testi uygulanarak dağılımın normal olup olmadığı saptanmıştır. Her iki ölçeğin tüm maddeleri için p değerinin $p: 0,000$, [$p < 0,05$] çıkmış olması parametrik olmayan testlerin kullanımını gerektirmiştir. Geliştirilen iki ölçeğin geçerlik ve güvenirlilik analizlerinin yanısıra araştırmanın hipotezleri Kruskal Wallis H ve Mann-Whitney U kullanılarak test edilmiştir. Korelasyon ölçümü için ise testin non-parametrik olması nedeniyle Spearman sıra farkları korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

Ölçek Maddelerinin Ortalama, Standart Sapma ve Faktör Yükü Değerleri

Bulguların analizinde ilk olarak ölçeklerin maddelerinin ortalama puanları, standart sapma ve faktör yük değerleri ele alınmıştır.

Maddelerin aritmetik ortalamaları analiz edilirken, 1,00-1,79 aralığı, “hiç memnun değilim/hiç katılmıyorum”; 1,80-2,59 aralığı “memnun değilim/katılmıyorum”; 2,60-3,39 aralığı “ne memnunum ne memnun değilim/ ne katılıyorum ne katılmıyorum”; 3,40-4,19 aralığı “memnunum/katılıyorum”; 4,20-5,00 “çok memnunum/ tamamen katılıyorum” şeklinde değerlendirilmiştir (Özdamar, 2003: 32).

Buna göre belediye tarafından verilen hizmetler arasında en düşük ortalama 9 numaralı maddededir. Çankırı halkının, belediyenin otopark hizmetinden 2,31 ortalama ile “memnun olmadığı” görülmektedir. Bu madde dışında ölçeğin birinci ve ikinci faktörleri içerisinde yer alan diğer maddelerin tümü “ne memnunum ne memnun değilim” şeklinde yorumlanması gereken puan aralığındadır.

Üçüncü ve dördüncü faktörlerde yer alan maddelerin tamamı ise 3,40 puan ortalamasının üzerinde olup “memnunum” şeklinde yorumlanmalıdır. En yüksek ortalama ise “cenaze ve defin işlemleri” maddesindedir.

Tablo 1: Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçekleri (BHMÖ)

Faktör No	Madde No	Maddeler (Memnuniyet)	Madde Ort.	Std. Sapma	Faktör Ort./Std. Sapma	Ölçek Ort./Std. Sapma
1	7	Sosyal yardım hizmetlerinden	3,27	1,09	,459	3,11/ ,731
	10	Kültür, sanat, turizm ve tanıtım faaliyetleri hizmetlerinden	3,09	1,12	,559	
	12	Engellilere yönelik faaliyet hizmetlerinden	3,27	1,08	,503	
	13	Zabıta (işyeri ve pazaryeri denetleme) hizmetlerinden	3,01	1,11	,397	
	14	Doğal afetlerde sığınak vs. hizmetlerinden	2,88	0,98	,473	
	18	Tarihi dokunun korunması restorasyon çalışmaları	3,36	1,12	,468	
	19	Hava ve çevre kirliliğiyle mücadele hizmetlerinden	3,20	1,20	,352	
	20	İmar hizmetlerinden	2,89	1,16	,501	
	22	Şikayet, dilek, önerinin kolay bildirimi ve beyaz masa vs. hizmetlerinden	2,95	1,32	,400	
2	2	Toplu taşıma hizmetlerinden	3,02	1,21	,499	2,82/ ,830
	3	Su, kanalizasyon, alt yapı hizmetlerinden	2,90	1,24	,518	
	8	Asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım ve hizmetlerinden	2,96	1,28	,578	
	9	Otopark hizmetlerinden	2,31	1,19	,565	
	16	Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	2,96	1,24	,525	
	17	İnşaatların denetimi vs. hizmetlerinden	2,66	1,11	,548	
	23	Şehirlerarası ulaşım (otogar) hizmetlerinden	2,95	1,32	,452	
3	1	Katı atık ve çöp toplama hizmetlerinden	3,48	1,07	,462	3,53/ ,769
	6	Park, bahçe (yeşil alan) hizmetlerinden	3,48	1,12	,479	
	11	Eğitim (kadınlar lokali, gençlik merkezleri, meslek, beceri kazandırma) hizmetlerinden	3,61	1,09	,615	
	15	Aydınlatma (sokak lambaları vs) hizmetlerinden	3,63	1,06	,565	
	21	Mezbaha, haller, pazaryerleri hizmetlerinden	3,47	1,12	,521	
4	4	Cenaze ve defin işlemleri hizmetlerinden	3,76	0,85	,565	3,65/ ,723
	5	İtfaiye hizmetlerinden	3,53	0,83	,655	

Belediye yönetiminden memnuniyeti ölçen maddeler ise 2,70 ile 3,37 aralığında dağılarak “ne memnunum ne değilim” sınırları içerisinde kalmıştır. Bu aralık içerisinde olmakla birlikte en yüksek puanlar belediyenin “tarihi ve kültürel değerlere sahip çıkması”na verilirken, “adil hizmet sunma” konusu en düşük puanı almıştır.

Tablo 2: Belediye Yönetiminden Memnuniyet Ölçekleri (BYMÖ)

Madde No	Maddeler	Madde Ortalaması	Std. Sapma	Faktör Yüğü	Ölçek Ort./ Std. Sapma
1	Belediye yaptığı çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirir	2,95	1,16	,506	2,93/ ,865
2	Belediye adil hizmet sunmaktadır	2,70	1,17	,635	
3	Belediye tarihi ve kültürel değerlere sahip çıkmaktadır	3,37	1,13	,466	
4	Belediye yetkilileri şikayetlerimizi çözmektedir	2,88	1,16	,594	
5	Belediye yönetimi güven vericidir	3,02	1,19	,689	
6	Belediye yönetimi, belediye kaynaklarını verimli kullanmakta ve yönetmektedir	2,92	1,08	,566	
7	Belediye yönetimi kentin geleceğine dair vizyon geliştirmektedir	2,85	1,18	,566	
8	Belediye yönetimi, belediyenin gelirini arttırmak için yeni kaynaklar üretmektedir	2,80	1,07	,530	

İki ölçeğin ortalamaları birbiriyle karşılaştırıldığında, her iki ölçekten elde edilen ortalama puan da “ne memnunum ne değilim” aralığında kalsa da belediye hizmetlerinden memnuniyetin nispeten belediye yönetiminden memnuniyetten daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgular belediye yönetiminin Çankırılılılarla kurmuş olduğu duygusal bağın zayıf kaldığını göstermektedir.

Ölçekler Arası Korelasyon

BHMÖ ve BYMÖ ölçekleri arasında Spearman sıra farkları korelasyon testi uygulanmış ve $r = 0,802$ çıkmıştır (Tablo 3). 0,70-0,89 aralığında yer alan bu değer belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyleri arasında yüksek/güçlü pozitif yönlü ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişki olduğunu göstermektedir (Akgül ve Çevik, 2003: 258).

Tablo 3: BHMÖ ve BYMÖ Korelasyonu

			BHMÖ Ortalaması	BYMÖ Ortalaması
Spearman's rho	BHMÖ Ortalaması	Correlation Coefficient	1,000	,802**
		Sig. (2-tailed)	.	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ölçeklerin Yaş, Eğitim ve Aylık Gelir Değişkenleriyle İlişkisi

Anketlerin uygulandığı örneklem grubunun yaş, eğitim ve aylık gelir özellikleri Tablo 4’te verilmektedir. Buna göre örneklemin %80’inden fazlasının 18-45 arasında olduğu, yaklaşık üçte birinin ise 26-35 aralığında yer aldığı görülmektedir. Bu verilere bağlı olarak örneklem grubunun ağırlıklı olarak genç-yetişkinlerden oluştuğu ifade edilebilir.

Tablo 4: Yaş, Eğitim ve Aylık Gelir

Yaş		Eğitim Durumu		Aylık Gelir	
Yaş Aralıkları	%	Eğitim Düzeyi	%	Aylık Gelir Miktarı	%
18-25	24,4	Okuma-Yazması Yok	2,2	Geliri Yok	23,5
26-35	33,1	Diplomasız Okur-Yazar	1,3	1300 ve altı	23,8
36-45	22,9	İlkokul Mezunu	16,4	1301-2500	27,6
46-55	11,2	Ortaokul Mezunu	11,6	2501-4000	18,4
56-65	5,7	Lise Mezunu	32,4	4001-6000	5,1
66-83	2,6	Üniversite Mezunu	36,2	6001 ve daha fazla	1,7

Eğitim düzeyi açısından da en büyük grup üniversite mezunlarıdır. Lise mezunları ile birlikte ele alındığında bu iki grup anketlere cevap veren kitlenin yaklaşık %70’ini oluşturmaktadır.

Aylık gelir açısından ise en büyük grup 1301-2500 TL arasında gelire sahip olanlardır. Araştırmanın yapıldığı tarihlerde 1300 TL olan asgari ücreti temel olarak yaptığımız sınıflandırmaya göre asgari ücretin nispeten altında ve üzerinde (iki katına kadar) olmak üzere “asgari ücret dolayında” gelir sahibi olanlar örneklemin %50’sini geçmektedir. Örneklemin dörtte birine yakın bir kısmını ise “gelirsizler” oluşturur. Bu grup ağırlıklı olarak ev hanımları ve öğrencilerden meydana gelmektedir. Dolayısıyla geliri olmayanlardan asgari ücretin 2 katına kadar gelir sahibi olanlar birlikte düşünüldüğünde örneklemin dörtte üçü bu kategoride yer almaktadır. Buradan yola çıkarak örneklemin genelinin dar gelirli ya da zor geçinenler olduğu ifade edilebilir.

Tablo 5 ise örneklemin yaş, eğitim ve gelir özelliklerinin belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyeti ölçen iki ölçekle korelasyonunu göstermektedir. Tablonun altında sözkonusu değişkenlerle ölçekler arasındaki korelasyona ilişkin bulgular raporlanmıştır. Ayrıca, gruplar arasında anlamlılık ortaya çıkıp çıkmadığını tespit etmek amacıyla uygulanan Kruskal Wallis testinden elde edilen rakamlar da eklenmiş ve bu rakamların anlamı ifade edilmiştir.

Tablo 5: Yaş, Eğitim ve Aylık Gelirin Ölçeklerle Korelasyonu

			BHMÖ	BYMÖ
Spearman's rho	Yaş	Correlation Coefficient	,193**	,140**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
	Eğitim Düzeyi	Correlation Coefficient	-,306**	-,243**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
	Aylık Gelir	Correlation Coefficient	-,140**	-,121**
		Sig. (2-tailed)	,000	,001

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Belediye hizmetlerinden ve yönetiminden memnuniyete yaş açısından bakıldığında puanların yaş ile doğru orantılı olduğu görülmektedir. Yaşın artması ile belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyetin artması arasında pozitif yönlü ancak zayıf düzeyde bir korelasyon tespit edilmiştir (sırasıyla, $r = 0,193$; $p = 0,000$ ve $r = 0,140$; $p = 0,000$). Kruskal Wallis testine göre de yaş grupları arasında, BHMÖ ve BYMÖ'nün tüm maddelerinin ortalama puanları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir (sırasıyla, $\chi^2 = 26,000$; $p = 0,000$; $\chi^2 = 15,876$; $p = 0,007$).

Eğitim düzeyi ile BHMÖ ve BYMÖ arasındaki korelasyon incelendiğinde zayıf düzeyde olmakla birlikte negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki gözlenmektedir. Buna göre öğrenim düzeyi arttıkça belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ($r = -0,306$; $p = 0,000$) ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyi ($r = -0,243$; $p = 0,000$) azalmaktadır. Eğitim düzeyi açısından gruplar arasında anlamlı farklılığa da rastlanmıştır (sırasıyla, $\chi^2 = 64,331$; $p = 0,000$; $\chi^2 = 42,622$; $p = 0,007$).

Ölçeklerle anlamlı ve negatif yönlü ilişki içinde olan bir başka değişken "aylık gelir"dir. Ortalama aylık geliri görece olarak daha yüksek olanların

belediye hizmetlerinden ve yönetiminden memnuniyet düzeyleri daha düşük görünmektedir (sırasıyla, $r = -0,140$; $p = 0,000$ ve $r = -0,121$; $p = 0,001$). Aylık gelir açısından gruplar arasında da anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla, $\chi^2 = 15,752$; $p = ,008$; $\chi^2 = 14,564$; $p = ,012$).

Cinsiyet, Oy Tercihini Açısından Farklılaşma

Tablo 6’da gösterildiği üzere, örneklem içerisinde yer alanların %53,6’sını erkekler, %46,4’ünü ise kadınlar oluşturmaktadır. Örneklemin oy tercihinde ise ağırlığı, %54,5 ile belediyeyi elinde bulunduran AK Parti’nin adayına oy verenler oluşturmaktadır. Bu rakam, 2014 yerel seçimlerinde Çankırı merkez ilçede AK Parti’nin ulaştığı rakamla neredeyse birebir uyumaktadır. 2014 yerel seçim sonuçlarına göre AK Parti’nin adayı Çankırı merkez ilçede %54,27 oy almıştır (URL 3).

Tablo 6: Cinsiyet, Oy Tercihini

Değişkenler		N	%	BHMÖ Ortalama/ Std. Sapma	BYMÖ Ortalama/ Std. Sapma
Cinsiyet	Erkek	368	53,6	3,04/ ,682	2,81/ ,910
	Kadın	318	46,4	3,30/ ,577	3,08/ ,788
Oy Tercihini	AK Parti	374	54,5	3,35/ ,612	3,18/ ,830
	Diğer Partiler	183	26,7	2,84/ ,609	2,53/ ,802
	Oy kullanmayan/ cevapsız	129	18,8	3,08/ ,608	2,79/ ,809

Mann-Whitney U testi uygulandığında, kadınların BHMÖ’den ($U = 44300,0$; $p = 0,000$) ve BYMÖ’den ($U = 48094,5$; $p = 0,000$) memnuniyet düzeyleri erkeklere nazaran anlamlı ölçüde daha yüksek çıkmıştır.

Aynı şekilde oy tercihleri açısından da belediyeyi yöneten AK Parti’ye oy verenler ile diğer partilere oy vermiş olan seçmenin hizmet ve yönetimden memnuniyet ortalamaları arasında da anlamlı bir fark belirlemektedir (sırasıyla, $U = 18621,5$; $p = ,000$ ve $U = 19448,0$; $p = ,000$). Ortalamaları arasında daha az bir fark olmasına rağmen yerel seçimlerde oy tercihini AK Parti’nin adayından yana kullananlarla “oy vermedim” ya da “cevapsız” seçeneklerini tercih edenler arasında da anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır (sırasıyla, $U = 18074,5$; $p = ,000$ ve $U = 17151,0$; $p = ,000$). Bu grup ile “diğer partilere oy verenler” arasında da fark görülmektedir (sırasıyla, $U = 9308,0$; $p = ,001$ ve $U = 26144,0$; $p = ,011$).

Sonuç

Türkiye'nin uzun tarihsel geçmişinin bir sonucu olarak merkezi yönetimlerin güçlü konumu karşısında yerel yönetimlerin zayıf kalması, yerel iktidarın belirlenmesinde hizmetin belirleyici etkisini sınırlandırsa da tamamen ortadan kaldırmamaktadır. Belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyetsizlik ya da orta düzey bir memnuniyet alternatif seçenekler belirlediğinde aktif hale gelebilmekte ve yerel iktidarın değişimine yol açabilmektedir. Nitekim bu durum Çankırı için 31 Mart 2019 yerel seçimlerinde gerçekleşmiş ve Türkiye'nin pek çok yerinde AK Parti'yle bir ittifak içerisinde olsa da Çankırı'da farklı adayla yarışan MHP, belediye başkanlığını yaklaşık %47 oy alıp en yakın rakibi AK Parti adayına %9 civarında bir fark atarak kazanmıştır (URL 2). 2014 yerel seçimlerinde alınan oylarla karşılaştırıldığında MHP'nin, oylarını %6'dan fazla arttırdığı, buna karşılık AK Parti oylarının ise %14 civarında düştüğü görülmektedir (URL 3). AK Parti ve MHP'nin 2014'deki toplam oyundaki düşüş 8 puan civarında olup 2019'da İYİ Parti'nin Çankırı'da aldığı oy ile eşittir (URL 2, URL 3).

Bu değişimin arkasında yatan nedenler arasında yukarıda belirttiğimiz merkezi yönetimin belirleyici politikalarından söz edilebilir. AK Parti ve MHP'nin birbirine yakınlaşarak ortak politikalar geliştirmeye başlaması seçmenler arasındaki geçişliliğin üst düzeye çıkmasına neden olmuş olabilir. Ancak burada önemli bir nokta bu geçişliliğin iktidar partisi lehine değil, onunla ittifak halinde olsa bile muhalefet partileri arasında yer alan MHP lehine gerçekleşmiş olmasıdır.

İktidar partisinin oylarının düşmesinde çokça dile getirildiği gibi ekonomik krizin etkili olduğu söylenebilir. Ancak AK Parti'nin Türkiye genelinde aldığı oylar son iki yerel seçim için (2014 ve 2019) karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, oyların düşmek bir yana, az da olsa bir artış içerisinde olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde 2014 yerel seçimlerinde %43,16 olarak gerçekleşmiş olan AK Parti oy oranı 2019 seçimlerinde %44,33 olmuştur⁷ (URL 4).

Öyleyse, Çankırlıların oy davranışını etkileyen diğer faktörlere bakılmalıdır. Bir yerel seçim olduğuna göre belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyinin belirleyici bir etki yarattığını varsaymak mümkündür.

⁷ Ancak burada ittifak içerisinde olan partilerin bazı yerlerde aday çıkarmayarak, ittifakın diğer partisinden adayını desteklediğini hatırlamak gerekmektedir. Bu durum partilerin oy oranlarının 2014'de olduğu gibi net bir şekilde hesaplanabilmesini engellemektedir.

Çankırılılar, ölçeklerden elde edilen puanlar toplu olarak değerlendirildiğinde, belediye hizmetlerinden orta karar bir memnuniyete (ne memnunum ne değilim aralığı) sahiptirler. Ancak faktör ve madde bazlı analizlerde çeşitli hizmet alanlarını ve altyapı, denetim gibi hizmetleri içeren toplam 16 maddeli ilk iki faktörün 15 maddesinde “ne memnunum ne değilim” yargısı öne çıkarken “memnunum” aralığına tekabül eden maddelerin tamamının çevre temizliği, düzeni, eğitim işleri, cenaze ve itfaiye hizmetlerini içeren 3 ve 4. faktörlerde belirlediği saptanmıştır. “memnun değilim” denilen tek madde ise ikinci faktör içerisinde yer alan otopark hizmetidir.

Belediye yönetiminden memnuniyeti ölçen 8 maddenin ise tamamı “ne memnunum ne değilim” aralığındadır. Böyle olmakla birlikte, bu kategoride en düşük puan belediye yönetimince “adil hizmet” verilmesi ilgili maddede görülmüştür. Hem en düşük puanın elde edildiği maddenin işaret ettiği konu hem de bu ölçekte yer alan hiçbir maddenin kesin bir memnuniyeti ifade eden puana ulaşamamış olması dikkate değer bir detaydır.

Cinsiyete dayalı analizde kadınların erkeklere nazaran belediye hizmetlerinden de yönetiminden de daha yüksek memnuniyete sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Kadınların memnuniyetindeki nispi yüksekliğin, belediye tarafından kadınlara yönelik çeşitli faaliyetler organize eden, hobi kursları açan “Hanımlar Lokali” uygulamasından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Vaktini genellikle evlerinde ya da sınırlı bir çevre içerisinde geçiren kadınların “hanımlar lokali” etkinliklerine yoğun bir ilgi gösterdikleri bilinmektedir.

Yaş, gelir ve eğitim ile belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyet düzeyleri arasındaki korelasyonun incelenmesi ise zayıf düzeyde olmakla birlikte ilişki ortaya koymuştur. Buna göre nispeten daha yaşlı olanlar hizmet ve yönetimden daha memnun görünürken; daha genç, daha eğitilmiş ve gelir düzeyi daha yüksek olanların memnuniyeti düşüktür. Bu değişkenler arasında özellikle öne çıkan eğitim olmaktadır. Belediye gerek hizmetleriyle gerekse yönetimiyle eğitimlileri memnun etmek konusunda yetersiz görülmektedir.

Yerel seçimlerdeki oy tercihleri açısından bakıldığında ise, beklenileceği üzere, yerel yönetimi elinde tutan AK Parti’ye oy verenlerin memnuniyet ortalaması daha yüksek çıkarken diğer partilere oy verenlerin daha düşük çıkmıştır. Ancak hiçbir grubun topladığı puan hizmetlerden ve/veya belediye yönetiminden “memnun” olduğu şeklinde yorumlanamamaktadır. Sonuçlar çoğunlukla “ne memnunum ne değilim” aralığına denk gelmekte,

hatta belediye yönetiminden memnuniyet konusunda, diğer partilere oy verenlerin “memnun değilim” puan aralığına sahip olduğu görülmektedir. Tüm bu verilerden yola çıkarak, Çankırılıların bir bütün olarak belediyenin hizmetlerinden de belediye yönetiminden de memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Ancak bu iki faktör birbiriyle karşılaştırıldığında hizmetlerden memnuniyet konusunda kısmen daha yüksek puan elde edildiği, yönetimden memnuniyette ise daha düşük bir skora ulaşıldığı görülmektedir. Bu veri Çankırılılarla yönetim arasındaki duygusal bağın, hizmet memnuniyetinin gerisinde kalarak zayıf olduğuna bir işarettir. Nitekim AK Parti, 31 Mart 2019 yerel seçimlerine belediye başkan adayını değiştirerek katılmıştır. Ancak belediye seçimlerini kazanamamış, Türkiye genelinde pek çok yerde ittifak yapmış olsa da Çankırı’da rakibi olan MHP’nin adayı seçimi almıştır. Bu sonucu tek bir nedene indirmek sosyal bilimlere aykırı olsa da belediye yönetiminden memnuniyetsizliğin seçimde oy değiştirme davranışı yaratma konusunda önemli bir faktör olduğu iddia edilebilir.

Kaynaklar

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel analiz teknikleri SPSS’de işletme yönetimi uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak belediyesi örneği. *Journal of Yaşar University*, 26(7), 4415-4436.
- Alptürker, H. (2010). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti: Silifke örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Ardıç, K; Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004). Belediyelerde hizmet kalitesinin (vatandaş tatmininin) ölçülmesi (Tokat belediyesinde bir uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63-81.
- Aslan, C. ve Uluocak, Ş (2012). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 174-201.
- Bekir, S. H. (2010). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Kırcaali belediyesinde bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bilgiç, V. K. (2005). Türkiye’de merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri üzerine bir değerlendirme. H. Özgür & M. Kösecik (Eds.) *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- I*. Ankara: Nobel, 201-212.
- Cankuş, B. (2008). Belediye hizmetlerine ilişkin algı ve memnuniyetin ikili lojistik regresyon analizi ile ölçümü (Eskişehir ili örneği).

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Çakmak, A. K. (2007). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi: Muğla İli Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Çitçi, O. (1996). Temsil, katılma ve yerel demokrasi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(6), 5-14.

Çukurçayır, M. A. (2003). *Yurttaş odaklı yerel yönetim*. Konya: Çizgi Kitabevi.

Daştan, İ. ve Delice, M. E. (2015). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi: İzmir büyükşehir belediyesi örneği. *JASSS*, 32, 203-223.

Dibek, M. (2018). Belediye hizmetlerinde yurttaş memnuniyetinin ölçümü üzerine bir uygulama: Niğde örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Duru, B. (2005). Avrupa Birliği kentsel politikası ve Türkiye kentleri üzerine. *Mülkiye*, 29(246), 59-75.

Er, A. (2016). Belediye hizmetlerinin performans algısının değerlendirilmesi üzerine bir çalışma.: Alanya örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Erdoğan, H. (2010). Türkiye’de belediye hizmetlerinin sunumunda özel sektör alternatifi: Batı Akdeniz bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) uygulamaların analizi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Süleyman demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Göküş, M. ve Alptürker, H. (2011). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke belediyesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.

Gürel (Yıldırım), B. (2011). Belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet ölçeği geliştirme: kamu çalışanları üzerine bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gürel, B. ve Özel, Ç. (2013). Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyeti: Ankara örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65-74.

- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye hizmetlerinde halkın memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir çalışma: Yozgat belediyesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 79-86.
- Kavuncu, A. Ç. (2006). Ankara'da yerel aktörlerin yerel yönetim reform tasarısına bakışları üzerine bir alan araştırması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 187-218.
- Menteşe, S. (2013). Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Tunceli belediyesi yönünden değerlendirmesi. *JASSS*, 6(6), 831-862.
- Özdamar, K. (2003). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, M. (2016). Belediyelerin altyapı hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyeti: Anamur belediyesi örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Özel, M.; Eren, V. ve İnal, M. E. (2009). Yerel siyaset ve yerel halkın belediye hizmetlerine bakışı: yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyi üzerine bir araştırma. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 33-50.
- Parlak, B. (2014). Avrupa Birliği perspektifinden merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri. *Tesam Akademi Dergisi*, 1, 8-40.
- Polatoglu, A. (2000). Turkish local government: The need for reform. *Middle Eastern Studies*, 36(4), 156-171.
- Şahin, K. (2011). Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Şahin, N. K. (2016). Hizmet kalitesinin ölçümü ve belediyelerde buna ilişkin bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Taşçı, B. T. (2014). Hizmette kalite ve belediye hizmetlerinde kaliteye yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Yalova il merkezi örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Tekeli, İ. (2001). Yeni belediyeler yasasının geliştirilmesi için yapılması gereken seçmeler. *Modernite Aşılırken Kent Planlaması* (içinde), 101-123, Ankara: İmge Kitabevi.

Tunç, A. (2017). Yapısal eşitlik modeli ile belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği geliştirilmesi ve memnuniyetin değerlendirilmesi: Sivas örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355.

Yücel, N., Yücel, A. ve Atlı, Y. (2012). Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Elazığ belediyesi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2), 31-41.

Zeren, H. E. ve Özmen, A. (2010). Halkın belediye faaliyetlerine katılma duyarlılığı ve hizmet memnuniyeti: Karaman belediyesi örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(19), 165-173.

İnternet Kaynakları

URL 1: <https://www.nufusu.com/merkez-cankiri-mahalleleri-nufusu> (Erişim Tarihi: 15.04.2019)

URL 2: <http://www.hurriyet.com.tr/secim/31-mart-2019-yerel-secimleri/cankiri-secim-sonuclari> (Erişim Tarihi: 19.04.2019)

URL 3: <https://www.haberturk.com/secim/secim2014/yerel-secim/sehir/cankiri-18> (Erişim Tarihi: 19.04.2019)

URL 4: <https://www.haberturk.com/secim/secim2014> (Erişim Tarihi: 19.04.2019)