

Araştırma Makalesi • Research Article

Van Büyükşehir İlçe Belediyelerinin Sunmuş Olduğu Hizmetlerin Değerlendirilmesi: İpekyolu ve Gevaş İlçe Büyükşehir Belediyeleri Örneği*

Evaluation of The Services Provided By Van Metropolitan District Municipalities: Ipekyolu And Gevaş Metropolitan District Municipalities Samples

M. Hanifi VAN^a

Vedat YILMAZ^b

^aDr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF, Ekonometri Bölümü, hanifivan@yyu.edu.tr

^aDoç. Dr. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, vedatyilmaz1977@gmail.com

ÖZ

Günümüz belediyelerinin başarısı, yerelde sundukları hizmetlerin kalitesi ve sunulan hizmetteki yerel halkın memnuniyet düzeyi ile ölçülebilmektedir. Ancak, kimi belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerden yerel halk memnun olurken kimi belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerden ise yerel halk memnun olmayabilmektedir. Bu çalışmada, Van büyükşehir ilçe belediyeleri arasında yer alan İpekyolu ve Gevaş büyükşehir ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların belediyeden almış oldukları hizmet memnuniyetlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda İpekyolu ve Gevaş büyükşehir ilçe belediyesinde yaşayan yerel halkın belediyeden almış oldukları hizmetlerdeki memnuniyetlerini değerlendirmek üzere anket çalışması yapılmıştır. İlgili anket çalışması İpekyolu büyükşehir ilçe belediyesinde ikamet eden 499 kişi, Gevaş büyükşehir ilçe belediyesinde ikamet eden 445 kişi ile yapılmıştır. Yapılan anket çalışması sonucunda toplanan veriler SPSS 22 paket programı kullanılarak iki büyükşehir ilçe belediyesi karşılaştırmalı olarak analiz edilmiş, elde edilen veriler sonrası değerlendirme ve yorumlamalar yapılarak önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yerel yönetimler, büyükşehir belediyesi, İpekyolu İlçe Büyükşehir Belediyesi, Gevaş İlçe Büyükşehir Belediyesi.

ABSTRACT

The success of now a days municipalities is measured by the quality of the services they offer in the local are a and the level of satisfaction of the local people in the services provided. However, local people may not be satisfied with the services provided by so municipalities, while local people may be satisfied with the services provided by some municipalities. In this study, it is aimed to measure the service satisfaction of the citizens living in Ipekyolu and Gevaş Metropolitan district municipalities, which are among the Metropolitan districts municipalities of Van. In this direction, a survey was conducted to evaluate the satisfaction of local people living in Ipekyolu and Gevaş Metropolitan district municipalities. The survey was conducted with 499 people residing in Ipekyolu Metropolitan district Municipality and 445 people residing in Gevaş Metropolitan district Municipality. The data collected as a result of the survey was analyzed comparatively between two Metropolitan municipalities using SPSS 22 package program. In addition, evaluations and interpretations were made After the data obtained and suggestions were made.

Keywords: Local management, metropolitan municipality, Ipekyolu District Metropolitan Municipality, Gevaş District Metropolitan Municipality.

* Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur. / In this article, the principles of scientific research and publication ethics were followed.

1. GİRİŞ

Türkiye’de 2012 yılında çıkarılan ve 2014 yılında yapılan yerel seçimler sonrası tam anlamıyla uygulamaya konulan 6360 sayılı “On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile büyükşehir belediye yönetimi alanında önemli düzenlemeler yapılmıştır. Yapılan düzenlemeler ile birlikte kurulan 14 yeni büyükşehir belediyesinden biriside Van büyükşehir belediyesidir. Van büyükşehir belediyesi on üç ilçe büyükşehir belediyesi ile birlikte yerel halk ilçeler arasında koordinasyonu sağlayarak daha iyi ve kaliteli hizmet vermek amacıyla faaliyetlerini yürütmektedir. Yapılan faaliyetlerin yerel halk tarafından memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve bu doğrultuda hizmetlerin sunulması eksik ve aksak yönlerin tespit edilmesi önem arz etmektedir. İşte bu çalışmada yerel halkın belediyeler tarafından almış oldukları hizmetlerin değerlendirilmesine dayanmaktadır.

Bu doğrultuda Van büyükşehir belediyesine bağlı 13 ilçe büyükşehir belediyesi arasında yer alan İpekyolu ve Gevaş büyükşehir ilçe belediyesinde yaşayan yerel halkın belediyeden almış oldukları hizmetlerdeki memnuniyetlerini değerlendirmek üzere İpekyolu büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden 499 kişi ve Gevaş ilçe büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden 445 kişi ile anket çalışması yapılmış ve ankete katılan kişilerin seçiminde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket sonucunda elde edilen veriler veri analiz programı olan SPSS 22 paket programı ile analiz edilmiş ve elde edilen bulgular değerlendirilerek, bazı tespit ve önerilerde bulunulmuştur. Çalışmada ayrıca; büyükşehir ve ilçe büyükşehir belediyesi kavramları ile alan araştırması yapılan İpekyolu ve Gevaş ilçe büyükşehir belediyelerinin genel özellikleri hakkında bilgiler sunulmuştur.

2. TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR VE İLÇE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ KAVRAMLARI ÜZERİNE

Türkiye, yerel yönetim alanlarında yapılan düzenlemelerden dolayı uzun yıllar tartışmalara konu olmuş ülkeler arasındadır. Yerel yönetimler; belirli amaçlara erişmek, yerelde yaşayan halkın ihtiyaç ve taleplerinin karşılanması amacıyla toplumların tarihsel gelişimine paralel meydana gelmiş birimlerdir. Bu birimler yerel hizmetlerin karşılanmasında önemli rol üstlenmektedir (Keleş, 2011: 23; Meccek ve Uysal, 2015: 198). Yerel yönetimler halkın kamu hizmetlerine ulaşmasında ilk basamağı oluşturmaktadır. Bu bakımdan yerel yönetimler üzerine çıkarılan yasaların büyük çoğunluğu etkinlik ve verimliliğin artırılmasına ilişkindir (Erdoğan, 2019: 556; Belli ve Aydın, 2017: 1698). Bu doğrultuda, yerel yönetimlere yönelik halkın daha etkin hizmet alabilmesi adına mevcut kurumsal yapı ve faaliyetlerin yeniden gözden geçirilmesine yönelik yeni model arayışları her zaman gündem konusu olmuştur (Bulut ve Yılmaz, 2019: 732).

1980 sonrası liberal yönetim anlayışının etkisi ile kendini gösteren yeni kamu yönetimi anlayışı doğrultusunda birçok yönetim alanında yapısal ve işlevsel değişimler gerçekleştirilmiştir (Eren, 2011: 90). Yapılan bu değişimler içerisinde 1984 yılından itibaren gündeme gelen belediye yönetimiyle beraber içerisinde birden fazla belediye bulunduran büyük yerleşim alanlarında anaket ya da büyükşehir adı verilen idare sistemlerinin kurulması bulunmaktadır. Büyükşehir belediye yönetimine yönelik çıkarılan ilk kanun 1984 tarihli ve 3030 sayılı Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkındaki Kanun’dur. Bu kanun ile Ankara, İstanbul ve İzmir il belediyesi büyükşehir belediyesine dönüştürülmüş ve bu illerde iki kademeli belediyeler oluşturulmuştur. 1984 yılından sonra 1986, 1987, 1988, 1993 ve 2000 yıllarında çıkarılan kanunlar ile Türkiye’deki büyükşehir belediye sayısı on altıya yükselmiştir (Eren ve Yılmaz, 2018: 519; Genç, 2013: 2; Kaypak ve Yılmaz, 2016: 31). 2012 yılında çıkarılan ve Mart 2014 yılında yapılan yerel seçimler sonrası uygulamaya konulan 6360 sayılı “On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” sonrası Türkiye’de faaliyet gösteren büyükşehir belediye sayısı 30’a yükselmiştir. Bu yasa ile birlikte il mülki sınırlarına kadar büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanları genişletilmiştir. Büyükşehir belediyeleri yerel halkın talep ve ihtiyaçlarını etkin ve verimli bir şekilde karşılanması için ilçe büyükşehir belediyeleri arasındaki koordinasyonu sağlamak üzere görevlendirilmiştir.

6360 sayılı kanun ile birlikte özellikle büyükşehir belediyelerinin idari ve mali yapısında önemli düzenlemeler yapılmıştır (İzci ve Turan, 2013: 119). Türkiye’de büyükşehir, ilçe büyükşehir belediyesi ve diğer belediyeler, yerel nitelikteki ortak ihtiyaçların giderilmesi amacıyla örgütlenmiş bir yerel kuruluşlardır. Ülkeler arasında farklılık göstermekle beraber, Türkiye’de karar organları halk tarafından seçilen, kamu tüzel kişiliğine haiz, kendine özgü bütçesi olan kuruluşlardır (Çukurçayır, 2009: 96). Büyükşehir belediyelerinin sınırları ilin sınırları olup, büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde de ilçe büyükşehir belediyeleri yer almaktadır (Atmaca, 2013: 172; Toprak, 2014: 314). Büyükşehir belediyelerinin başarısı ilçe büyükşehir belediyelerinin sunmuş oldukları hizmet kalitesi ile doğru orantılıdır. İlçe büyükşehir belediyeleri ile koordineli bir şekilde hizmet sunan büyükşehir belediyeleri yerel halk tarafından önemli düzeyde destek almaktadır. Alınan bu desteğin yansımaları ise yerel seçimlerde kendini açık bir şekilde gösterebilmektedir.

3. ALAN ARAŞTIRMASI YAPILAN İPEKYOLU VE GEVAŞ İLÇE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Van büyükşehir belediyesi, 2012 yılında çıkarılan ve 2014 yılında yapılan mahalli idareler seçimi sonrası büyükşehir belediyesi olarak halka hizmet vermeye başlayan 14 yeni büyükşehir belediyesi arasında almaktadır. İpekyolu ve Gevaş ilçe büyükşehir belediyeleri Van büyükşehir belediyesine bağlı 13 ilçe büyükşehir belediyesi (Bahçesaray, Başkale, Çaldıran, Çatak, Edremit, Erciş, Gevaş, Gürpınar, İpekyolu, Muradiye Özalp, Saray, Tuşba) arasında yer almaktadır. İpekyolu ilçe büyükşehir belediyesi Van büyükşehir belediyesinin merkez ilçe büyükşehirleri (Edremit, İpekyolu ve Tuşba) arasında yer almakta olup en fazla nüfusa sahip ilçe büyükşehir belediyesidir.

İpekyolu ilçe büyükşehir belediyesinin 2019 yılı itibariyle nüfusu 326.007, yüzölçümü 94.615,50 hm, deniz seviyesinden yüksekliği 1725 metre ve Türkiye'nin en büyük gölü olan Van gölüne kıyısı olan kuzeyde Tuşba ve Muradiye ilçe büyükşehir belediyelerinin, güneyde Edremit ve Gürpınar ilçe büyükşehir belediyelerinin, batıda Özalp ve Saray ilçe büyükşehir belediyelerinin bulunduğu büyük bir yerleşim alanıdır (www.nufusu.com, 2020; www.ipekyolu.bel.tr, 2020). Gevaş büyükşehir ilçe belediyesi ise 2019 yılı itibariyle nüfusu 28.235, yüzölçümü 727,5 km, rakım yüksekliği 1750 metre ve yine İpekyolu gibi Türkiye'nin en büyük gölü olan Van gölüne kıyısı bulunan Doğuda Gürpınar İlçe büyükşehir belediyesi, batıda Bitlis iline bağlı Hizan ve Tatvan ilçeleri, Kuzeyinde Van Gölü, kuzeydoğusunda Edremit büyükşehir ilçe belediyesinin, güneyinde Çatak, güneybatısında ise Bahçesaray ilçe büyükşehir belediyelerinin bulunduğu bir yerleşim alanıdır (www.nufusu.com, 2020; www.ilimiz.net, 2020).

3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı, Van büyükşehir belediyesine bağlı İpekyolu ve Gevaş büyükşehir ilçe belediyelerinde ikamet eden yerel halkın belediyelerden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmektir. Araştırmada, basit şans örnekleme yöntemi kullanılarak anket çalışması yapılmıştır. Ankete cevap veren katılımcılardan 445 kişi Gevaş ilçesinde, 499 kişi ise İpekyolu ilçesinde yaşamaktadır. Ankette yer alan demografik ve likert ölçekli sorularla katılımcıların belediyenin çalışmalarından duydukları memnuniyet düzeyleri ve demografik özelliklere bağlı değişimlerine bakılmıştır. Ankette ölçme aracı, Gümüşoğlu vd. (2003) ile Filiz vd. (2010)'nin çalışmalarından alınmıştır. Likert ölçekli sorular 5'li likert ölçek olarak kullanılmış ve ölçekler "1:Kesinlikle katılıyorum",.....,"5:Kesinlikle katılmıyorum" şeklindedir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

- H1:Belediyenin çalışmalarından duyulan memnuniyette ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H2:Belediyenin çevre duyarlılığında ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H3:Belediyenin kültürel faaliyetlerinde ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H4:Belediyenin imar ve alt yapı çalışmalarında ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H5:Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanlarında ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H6:Belediyenin temizlik hizmetlerinde ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H7: Cinsiyet ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
- H8: Kategorik yaş düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
- H9:Medeni durum düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır
- H10: Eğitim düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

3.3.Araştırma Bulguları

Araştırmanın bulguları kapsamında; normallik testi, frekans analizi, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikleri ve fark testlerine yer verilmiştir.

3.4. Normallik Testi

Çalışmada, veri setinin normallığe uygunluğu test edilmiş ve veri setinin analizinde parametrik ya da parametrik olmayan testlerden hangisinin kullanacağı belirlenmiştir. Demografik değişkenlerin Tablo 1'de basıklık-çarpıklık değerleri ve Kolmogorov-Smirnov test istatistiği değerlerine bakılarak normal dağılıma uyduğu görülmüştür. Demografik değişkenler normal dağıldığından analizde parametrik testler kullanılacaktır.

Tablo 1. Demografik Değişkenlerin Basıklık- Çarpıklık ve Kolmogorov-Smirnov Test İstatistiği

Değişkenler	GEVAŞ				İPEKYOLU			
	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)	Kolmogorov-Smirnov İstatistiği	p	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)	Kolmogorov-Smirnov İstatistiği	p
Yaş	0,057	-1,305	0,182	0,000	0,357	-1,129	0,196	0,000
Cinsiyet	-0,104	-1,998	0,354	0,000	0,028	-2,007	0,345	0,000
Medeni Durum	0,977	-0,333	0,422	0,000	0,412	-0,752	0,314	0,000
Eğitim Düzeyi	0,384	-0,817	0,176	0,000	-0,350	-0,883	0,149	0,000
Kaç yıldır bu mahallede oturuyorsunuz?	0,708	0,210	0,111	0,000	0,815	0,967	0,082	0,000
Meslek	14,876	222,523	0,521	0,000	-1,177	2,4048	0,165	0,000

Tablo 1'de demografik değişkenlerin basıklık-çarpıklık değerlerinin ± 3 arasında olduğu görülmüş ve parametrik testlerden yararlanılmıştır (Groeneveld ve Meeden, 1984).

Frekans Analizi

Araştırma veri setinde, kişilerin demografik özelliklerine yönelik verdikleri cevaplar frekans analizi ile test edilmiştir. Demografik değişkenlerin frekans dağılım tablosu aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 2. Demografik Değişkenlerin Frekans Dağılım Tablosu

Değişkenler		Gevaş		İpekyolu	
		N	Yüzde (%)	N	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	234	52.6	246	49.3
	Erkek	211	47.4	253	50.7
Yaş	18-25 Yaş	127	28.5	163	32.7
	26-30 Yaş	71	16	116	23.2
	31-40 Yaş	96	21.6	96	19.2
	41-60 Yaş	117	26.3	103	20.6
	60 Yaş ve Üstü	34	7.6	21	4.2
Medeni Durum	Evli	298	67.0	238	47.7
	Bekâr	141	31.7	240	48.1
	Diğer	6	1.3	21	4.2
Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	90	20.2	38	7.6
	İlk Öğretim	102	22.9	65	13.0
	Orta Öğretim	77	17.3	52	10.4
	Lise	102	22.9	120	24.0
	Önlisans	30	6.7	83	16.6
	Lisans	43	9.7	128	25.7
	Y.Lisans	1	0.2	12	2.4
	Doktora	0	0.0	1	0.2
Mesleği	Ev Hanımı	152	34.2	79	15.8
	İşsiz	73	16.4	72	14.4
	Serbest Meslek	103	23.1	40	8.0
	Memur	16	3.6	41	8.2
	Özel Sektör	12	2.7	71	14.2
	İşçi	8	1.8	9	1.8
	Emekli	17	3.8	25	5.0
	Aşçı	0	0.0	4	0.8
	Öğrenci	40	9.0	69	13.8
	Öğretmen	7	1.6	22	4.4
	Muhasebeci	1	0.2	1	0.2
	Esnaf	16	3.6	66	13.2

Tablo 2’de Gevaş ilçesinde ankete katılanların %52.6’sı kadın iken İpekyolu ilçesinde ankete katılanların %49.3’ü kadındır. Ankete en çok katılım “18-25 yaş” aralığındadır. Ankete katılanlar arasında “18-25 yaş” aralığı Gevaş ilçesinde %28.5, İpekyolu ilçesinde ise %32.7 ile en yüksek orana sahiptir.

Tablo 2’de Gevaş ilçesinde ankete katılanların eğitim durumuna bakıldığında, %22.9 oranla büyük çoğunluğunun “ilköğretim” ve “lise” mezunu olduğu görülmektedir. Gevaş ilçesindeki eğitim durumundaki diğer büyük çoğunluk ise %20.2 ile okur-yazar değildir. İpekyolu ilçesinde ankete katılanların eğitim durumuna bakıldığında, büyük çoğunluğun %25.7 ile “lisans” mezunu olduğu görülmektedir. İpekyolu ilçesindeki eğitim durumundaki diğer büyük çoğunluk ise %24.0 ile “lise” mezunudur.

Tablo 2’de Gevaş ilçesinde ankete katılanların meslek değişkenine verdikleri cevaplarda “ev hanımı” %34.2 ve “serbest meslek” %23.1 ile en yüksek orana sahiptirler. İpekyolu ilçesinde ankete katılanların meslek değişkenine verdikleri cevaplarda “ev hanımı” %15.8 ve “işsiz” %14.4 ile en yüksek orana sahiptirler.

3.5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Ankette yer alan likert ölçekli soruların analizinde kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin sınanması gerekmektedir. Böylece kullanılan ölçeğin faktör analizine uygunluğu sonuçların tesadüfi olmadığını göstermektedir. Güvenilirliğin düşük veya yüksek olması, istatistiksel olarak sonuçların anlamsız ve hatalı olmasına neden olmaktadır. Burada istenen, güvenilirlik katsayısı olan “Cronbach α ” değerinin 0-1 arasında değer almasıdır. “Cronbach α ” değerinin 0-0.5 arasında olması “güvenilir değil”, 0.6-0.7 arasında olması “kabul edilebilir güvenilirlikte”, 0.7-0.9 arasında olması “iyi derece güvenilir”, 0.9 ve üstü olması ise “çok iyi” olarak sınıflandırılmaktadır (Gürüş ve Astar, 2014; Kayış, 2010).

Geçerlilik analizi ise kullanılan ölçeğin doğru sonuçlar verip vermediğinin analiz yapılmak istenen özelliğe uygunluğudur. Kullanılan ölçek güvenilir olsa da analiz yapılmak istenen özelliğe uygun olmayabilir. Burada geçerliliğin testi faktör analizi ile test edilebilir. Faktör analizine uygunluğunu belirlemek için veri setinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakılmalıdır. KMO testi, örneklemin büyüklüğünün uygunluğu belirlemek için kullanılmaktadır. Faktör analizine uygunluğu için KMO değerlerinin 0.5'ten büyük olması istenmektedir. Bartlett Küresellik testi ise, faktörler arasında ilişki olup olmadığını belirlemek için kullanılmaktadır. Bartlett Küresellik testi ki-kare dağılımına uymaktadır ve ki-kare test istatistiğinin değeri 0.05'ten küçük ise faktör analizi için uygundur (Güriş ve Astar, 2014).

Belediye hizmetlerinden memnuniyet anket ölçeğinin güvenilirlik katsayısı "Cronbach α " değeri Gevaş ilçesi için 0,946 ve İpekyolu ilçesi için 0,944 bulunmuştur.

Belediye hizmetlerinden memnuniyet anket ölçeğinin geçerlilik analizi için KMO değeri 0,955 ve Bartlett Küresellik testi χ^2 p değeri anlamlı çıkmıştır ($\chi^2=16099,827$, $p=0,000$).

Faktör sayısının belirlemek için faktör öz değerlerinin "1" ve üstünde olması istenmektedir. Ankette yer alan 5'li likert ölçeğe sahip soruların toplamda 6 faktöre dağıldığı görülmüştür. Bu faktörler, 1-Belediyenin çalışmalarından memnuniyet, 2-Belediyenin çevre duyarlılığı, 3-Belediyenin kültürel faaliyetleri, 4-Belediyenin imar ve alt yapı çalışmaları, 5-Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları, 6-Belediyenin temizlik hizmetleridir. Faktörlerin güvenilirliği için faktör yükleri ve Cronbach α değerleri hesaplanmış ve aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3: Likert Ölçekli Sorularda Faktör Dağılımı ve Güvenilirliği

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	Cronbach α Değeri
F1-Belediyenin çalışmalarından memnuniyet	21-Belediye şikâyetlere çözüm getirir ve bunun süresi uygundur.	0.491	0.933
	22-Belediye hızlı bir şekilde sorunları çözüme kavuşturmak konusunda titizdir.	0.567	
	24-Belediye çalışanları yardımcı olacakları konularda yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	0.588	
	25-Belediye yönetimi güven vericidir.	0.710	
	26-Belediye herkesin sorununa eşit bir şekilde yaklaşır.	0.846	
	27-Belediye herkesle ilgilenir ve adildir.	0.811	
	30-Belediye kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktadır.	0.650	
	31-Belediyenin kaynakları sorunları çözmeye yeterlidir.	0.721	
	32-Belediye işyerlerinin temizliği ve diğer gerekli olan denetimleri yerine getirir.	0.612	
	33-Zabıta hizmetlerini adil bir şekilde yerine getirir	0.655	
	34-Genel olarak bulunduğum ilçenin belediye hizmetlerinden memnunum.	0.586	
F2- Belediyenin çevre duyarlılığı	1-Belediye şehrin güzel ve modern görünmesi için yeterli derecede çalışma yürütür.	0.835	0.852
	2-Belediye yeteri kadar park ve dinlenme alanları oluşturur.	0.819	
	3-Cadde ve sokak aydınlatmalarının yeterliliği konusunda titizdir.	0.753	
	4-Ağaçlandırma ve yeşil alanları koruma hizmetleri yürütür.	0.741	
F3-Belediyenin kültürel faaliyetleri	17-Gençlere yönelik meslek edindirme kurslarına ve çeşitli sosyal aktivitelere yer verir (konser, tiyatro, festival vb. eğlenceler).	0.763	0.855
	18-Spor ve sanat etkinliklerine gerekli desteği sağlar.	0.746	
	19-Halkı bilgilendirme amaçlı çeşitli toplantı, panel, konferanslar düzenler.	0.636	
F4-Belediyenin imar ve alt yapı çalışmaları.	6-Belediye kentin gelişimi için gerekli imar planlarını hazırlar ve bunun kontrolünü yapar.	-0.884	0.857
	7-İmar hizmetleri hukuka uygun ve adil bir şekilde yürütülmektedir.	-0.762	

	8-Gerçekleştirilen imar çalışmaları zamanında tamamlanır.	-0.696	
	9-Belediye altyapı çalışmalarında gerekli kurumlarla uyum ve işbirliği içinde çalışır.	-0.664	
F5-Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları	16-Cenaze ve defin hizmetleri konusunda gerekli titizliği gösterir	0.707	0.628
	20-Belediyeye ilişkin şikâyetleri iletecek kişi ya da birime kolayca ulaşılır.	0.687	
	28-Anons ve diğer çeşitli yöntemlerle halkı gerektiği zamanlarda bilgilendirir.	0.505	
F6-Belediyenin temizlik hizmetleri	10- Çevre ve temizlik hizmetlerine gereken önemi verir.	-0.785	0.774
	11- Çöp toplama işlemlerini zamanında ve düzenli olarak yürütür.	-0.638	
	12- İçme suyunun temizliği konusunda gerekli önlemleri alır.	-0.461	

Belediye hizmetlerinden memnuniyet anketinin likert ölçekli soruları 6 faktöre ayrılmıştır. Her bir faktör kendi içinde değerlendirilmiştir ve Cronbach α değerleri güvenilirlik analizini sağlamaktadır. Faktörlerin Cronbach α değerleri 0.628 ile 0.933 arasında değişmektedir. Buradan çalışmanın ölçek güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Faktörlere ait tanımlayıcı istatistikler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir;

Tablo 4. Likert Ölçekli Sorularda Faktör Dağılımı

Faktör	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
F1	3.4489	0.93569	-0.342	-0.336
F2	3.0930	1.12272	-0.034	-0.897
F3	3.4947	1.08308	-0.334	-0.717
F4	3.3872	0.98685	-0.259	-0.283
F5	2.9573	0.95334	0.271	-0.424
F6	3.0717	1.12897	0.077	-0.862

Faktörlerin çarpıklık ve basıklık değerleri ± 3 arasında olduğundan normal dağılıma uygundur. Tablo 4'e göre ankete katılanların F1 (Belediyenin çalışmalarından memnuniyet) puan ortalaması 3.4489 ve standart sapması ± 0.93569 , F2 (Belediyenin çevre duyarlılığı) puan ortalaması 3.0930 ve standart sapması ± 1.12272 , F3 (Belediyenin kültürel faaliyetleri) puan ortalaması 3.4947 ve standart sapması ± 1.08308 , F4 (Belediyenin imar ve alt yapı çalışmaları) puan ortalaması 3.3872 ve standart sapması ± 0.98685 , F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) puan ortalaması 2.9573 ve standart sapması ± 0.95334 , F6 (Belediyenin temizlik hizmetleri) puan ortalaması 3.0717 ve standart sapması ± 1.12897 şeklindedir.

Faktörlerin ortalamaları dikkate alındığında, F1,F2,F3,F4 ve F6' nın 3'ün üzerinde değerler aldığı görülmektedir. Faktörlerin 3 ve üzerinde değer alması memnuniyetin azaldığının göstergesidir.F5 faktörünün 2.9573 alması da kararsızlığın göstergesidir.

3.6. Fark Testleri

Ankette yer alan likert ölçekli sorulardan elde edilen faktörlerin ilçeler bazında ve demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi için t ve anova testlerine ilişkin tablolar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 5. Faktör Puanları ile İlçe Değişkeninin Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Faktörler	İlçe	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
F1	Gevaş	445	3.6353	0.93733	5.885	0.000*
	İpekyolu	499	3.2826	0.90320		
F2	Gevaş	445	3.5107	1.02243	11.559	0.000*
	İpekyolu	499	2.7204	1.07698		
F3	Gevaş	445	3.8292	0.95037	9.446	0.000*
	İpekyolu	499	3.1964	1.10764		
F4	Gevaş	445	3.5702	0.99279	5.463	0.000*
	İpekyolu	499	3.2239	0.95326		

F5	Gevaş	445	2.8517	0.99371	-3.213	0.001*
	İpekyolu	499	3.0514	0.90651		
F6	Gevaş	445	3.4397	1.14323	9.866	0.000*
	İpekyolu	499	2.7435	1.00960		

$p < 0,05$ anlamlı fark var, $p > 0,05$ anlamlı fark yok.

Tablo 5 incelendiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

- H1:Belediyenin çalışmalarından duyulan memnuniyette (F1), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H2:Belediyenin çevre duyarlılığında (F2), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H3:Belediyenin kültürel faaliyetlerinde (F3), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H4:Belediyenin imar ve alt yapı çalışmalarında (F4), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H5:Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanlarında (F5), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.
- H6:Belediyenin temizlik hizmetlerinde (F6), ilçelere göre bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 5'te yer alan ilçe değişkeninin faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile analiz edilmiştir. Modelde t testi anlamlılık değerleri $p < 0,05$ ' ten küçük olduğundan "Gevaş ve İpekyolu ilçelerine göre faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır" yani H1, H2, H3, H4, H5 ve H6 reddedilmiştir. Hipotezlerin sonucuna göre;

- F1(Belediyenin çalışmalarından memnuniyet) için Gevaş ilçesinde (3.6353), İpekyolu ilçesine (3.2826) göre çevre duyarlılığı memnuniyeti daha yüksektir.
- F2(Belediyenin çevre duyarlılığı) için Gevaş ilçesinde (3.5107), İpekyolu ilçesine (2.7204) göre çevre duyarlılığı memnuniyeti daha yüksektir.
- F3(Belediyenin kültürel faaliyetleri) için Gevaş ilçesinde (3.8292), İpekyolu ilçesine (3.1964) göre kültürel faaliyetlerden memnuniyet daha yüksektir.
- F4(Belediyenin imar ve alt yapı çalışmaları) için Gevaş ilçesinde (3.5702), İpekyolu ilçesine (3.2239) göre imar ve alt yapı çalışmalarından memnuniyet daha yüksektir.
- F5(Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) için İpekyolu ilçesinde (3.0514), Gevaş ilçesine (2.8517) göre haberleşme ve sorumluluk alanları memnuniyeti daha yüksektir.
- F6(Belediyenin temizlik hizmetleri) için Gevaş ilçesinde (3.4397), İpekyolu ilçesine (2.7435) göre temizlik hizmetleri memnuniyeti daha yüksektir.

Tablo 6: Faktör Puanları ile Cinsiyet Değişkeninin Karşılaştırılması T Testi

Faktörler	Cinsiyet	n	Ortalama	Std. Sapma	t	p
F1	Erkek	464	3.4222	1.01357	-0.858	0.391
	Kadın	480	3.4746	0.85396		
F2	Erkek	464	3.0722	1.17153	-0.557	0.577
	Kadın	480	3.1130	1.07428		
F3	Erkek	464	3.4454	1.12005	-1.376	0.169
	Kadın	480	3.5424	1.04506		
F4	Erkek	464	3.4224	1.05794	1.076	0.282
	Kadın	480	3.3531	0.91270		
F5	Erkek	464	2.9267	1.00462	-0.966	0.334
	Kadın	480	2.9868	0.90107		
F6	Erkek	464	2.9806	1.17850	-2.440	0.015*
	Kadın	480	3.1597	1.07283		

* $p < 0,05$ anlamlı fark var, $p > 0,05$ anlamlı fark yok.

- H7: Cinsiyet ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 6'da yer alan cinsiyet değişkeninin faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ile analiz edilmiştir. Modelde t testi anlamlılık değerleri sadece F6 (Belediyenin temizlik hizmetleridir)' da $p < 0,05$ ' ten küçük olduğundan "cinsiyete göre faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır" yani H7 hipotezi reddedilmiştir. Dolayısıyla burada kadınların (3.1597), belediyenin temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi erkeklere göre daha yüksektir.

Diğer faktörlerin cinsiyet ile arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır yani H7 hipotezi kabul edilmiştir ($p > 0,05$).

Faktör puanlarının, kategorik yaş düzeyleri ile arasında bir fark olup olmadığı Anova testi analiz edilmiş ve aşağıda sunulmuştur.

Tablo 7: Faktör Puanları ile Kategorik Yaş Düzeylerinin Karşılaştırılması Anova Testi

Faktörler	Yaş	n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
F1	18-25 yaş	290	3.5373	0.95006	1.939	0.102
	26-30 yaş	187	3.5139	0.95128		
	31-40 yaş	192	3.3812	0.95114		
	41-60yaş	220	3.3818	0.89028		
	60 +	55	3.2661	0.89550		
F2	18-25 yaş	290	3.2724	1.14797	3.468	0.008*
	26-30 yaş	187	3.1297	1.16926		
	31-40 yaş	192	2.9375	1.12649		
	41-60yaş	220	2.9886	1.01016		
	60 +	55	2.9818	1.14145		
F3	18-25 yaş	290	3.5736	1.12200	3.319	0.010*
	26-30 yaş	187	3.6542	1.07950		
	31-40 yaş	192	3.3316	1.11027		
	41-60yaş	220	3.4606	1.01284		
	60 +	55	3.2424	0.96322		
F4	18-25 yaş	290	3.4190	0.97432	0.493	0.741
	26-30 yaş	187	3.4265	1.01680		
	31-40 yaş	192	3.3125	1.04230		
	41-60yaş	220	3.3943	0.89896		
	60 +	55	3.3182	1.09972		
F5	18-25 yaş	290	3.0391	0.96378	7.424	0.000*
	26-30 yaş	187	3.1872	1.03696		
	31-40 yaş	192	2.9045	0.93265		
	41-60yaş	220	2.7970	0.85723		
	60 +	55	2.5697	0.80807		
F6	18-25 yaş	290	3.1471	1.13751	1.390	0.236
	26-30 yaş	187	3.1693	1.10087		
	31-40 yaş	192	2.9878	1.119304		
	41-60yaş	220	2.9712	1.06209		
	60 +	55	3.0364	1.19097		

*p<0.05 anlamlı fark var, p>0.05 anlamlı fark yok.

➤ H8: Kategorik yaş düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Kategorik yaş düzeyleri ile faktör puanları arasında anlamlı farkın olup olmadığını belirlemek için öncelikle anova testi yapılmış ve 3 tablo (tanımlayıcı istatistik tablosu, anova tablosu, Levene istatistiği tablosu) elde edilmiştir. Öncelikle, varyansların homojenliğini belirleyen Levene istatistiği anlamlılık değerine bakılmıştır. Analizde F3'ün homojen olmadığı görülmüştür (Levene istatistiği p<0.05 ise homojen değildir). Diğer faktörler homojenliği sağladığından dolayı (Levene istatistiği p>0.05 ise homojendir) Hochberg's GT2 testi ile analiz edilmişlerdir. Hochberg's GT2 testi ile analiz edilmesinin sebebi örneklem büyüklüklerinin arasında büyük farklar olmasıdır (Field, 2013). Tablo 7'de gösterilen Anova tablosuna bakıldığında, kategorik yaş düzeylerine göre F2 (Belediyenin çevre duyarlılığı) ve F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktörlerinin puan ortalamaları arasında fark olduğu görülmektedir (p<0.05) ve H8 hipotezi reddedilmiştir.

Hochberg's GT2 testi analiz sonucu incelendiğinde;

➤ F2 (Belediyenin çevre duyarlılığı) faktöründe 18-25 yaş grubunda olanların hem 31-40 yaş hem de 41-60 yaş grubunda yer alanlar ile yapılan karşılaştırmada p<0.05 çıkmıştır. Dolayısıyla, 18-25 yaş grubunda olanların, belediyenin çevre duyarlılığından memnuniyet ölçeği puanları 31-40 yaş ve 41-60 yaş grubunda olanlara göre daha yüksektir.

➤ F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktöründe 18-25 yaş grubunda olanların hem 41-60 yaş hem de 60 yaş ve üstü grubunda olanlarla yapılan karşılaştırmada p<0.05 çıkmıştır. Dolayısıyla, 18-25 yaş grubunda olanların, belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanlarından memnuniyet ölçeği puanları 41-60 yaş ve 60 yaş ve üstü grubunda olanlara göre daha yüksektir.

➤ F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktöründe 26-30 yaş grubunda olanların 31-40 yaş, 41-60 yaş ve 60 yaş ve üstü grubunda olanlarla yapılan karşılaştırmada p<0.05 çıkmıştır. Dolayısıyla, 26-30 yaş grubunda

olanların belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanlarından memnuniyet ölçeği puanları 31-40 yaş, 41-60 yaş ve 60 yaş ve üstü grubunda olanlara göre daha yüksektir.

F3 (Belediyenin kültürel faaliyetleri)'ün diğer faktörlere göre homojenliği sağlamadığı görüldüğünden post-hoc testinde Games-Howell ile analiz edilmiştir.

Games-Howell testi analiz sonucu incelendiğinde;

➤ F3 (Belediyenin kültürel faaliyetleri) faktöründe 26-30 yaş grubunda olanların 31-40 yaş grubundakilerle yapılan karşılaştırmada $p < 0.05$ çıkmıştır. Dolayısıyla, 26-30 yaş grubunda olanların, belediyenin kültürel faaliyetlerinden memnuniyet ölçeği puanları 31-40 yaş grubunda olanlara göre daha yüksektir.

Faktör puanlarının, medeni durum düzeyleri arasında bir fark olup olmadığı Anova testi ile analiz edilmiş ve aşağıda sunulmuştur.

Tablo 8: Faktör Puanları ile Medeni Durum Değişkeninin Karşılaştırılması Anova Tablosu

Faktörler	Medeni Durum	n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
F1	Evli	536	3.4059	0.93393	1.504	0.223
	Bekâr	381	3.5130	0.93969		
	Diğer	27	3.3973	0.89434		
F2	Evli	536	3.0690	1.07484	0.459	0.632
	Bekâr	381	3.1332	1.18439		
	Diğer	27	3.0000	1.18281		
F3	Evli	536	3.4801	1.05686	1.347	0.260
	Bekâr	381	3.5363	1.10828		
	Diğer	27	3.1975	1.22041		
F4	Evli	536	3.3857	0.99361	0.217	0.805
	Bekâr	381	3.3976	0.98259		
	Diğer	27	3.2685	0.93779		
F5	Evli	536	2.8464	0.92694	8.710	0.000*
	Bekâr	381	3.0954	0.96848		
	Diğer	27	3.2099	0.98774		
F6	Evli	536	3.0858	1.12947	0.189	0.828
	Bekâr	381	3.0595	1.12752		
	Diğer	27	2.9630	1.17427		

* $p < 0.05$ anlamlı fark var, $p > 0.05$ anlamlı fark yok.

➤ H9: Medeni durum düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Medeni durum düzeyleri ile faktör puanları arasında anlamlı farkın olup olmadığını belirlemek için öncelikle anova testi yapılmış ve 3 tablo (tanımlayıcı istatistik tablosu, anova tablosu, Levene istatistiği tablosu) elde edilmiştir. Öncelikle, varyansların homojenliğini belirleyen Levene's istatistiği anlamlılık değerine bakılmıştır. Analizde F2'nin homojen olmadığı görülmüştür (Levene istatistiği $p < 0.05$ ise homojen değildir). Diğer faktörler homojenliği sağladığından dolayı (Levene istatistiği $p > 0.05$ ise homojendir) Hochberg's GT2 testi ile analiz edilmişlerdir. Hochberg's GT2 testi ile analiz edilmesinin sebebi örneklem büyüklüklerinin arasında büyük farklar olmasıdır (Field, 2013). Tablo 8'de gösterilen Anova tablosuna bakıldığında; medeni duruma göre F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktörü puan ortalamaları arasında fark olduğu görülmektedir ($p < 0.05$) yani H9 hipotezi reddedilmiştir.

Hochberg's GT2 testi analiz sonucu incelendiğinde;

F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktöründe, medeni durumu evli olanların bekâr olanlarla yapılan karşılaştırmasında $p < 0.05$ çıkmıştır. Dolayısıyla, medeni durumu evli olanların, belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları memnuniyet faktörü puanları bekâr olanlara göre daha yüksektir.

Faktör puanlarının, eğitim düzeyleri arasında bir fark olup olmadığı Anova testi ile analiz edilmiş ve aşağıda sunulmuştur.

Tablo 9: Faktör Puanları ile Eğitim Düzeylerinin Karşılaştırılması Anova Testi

Faktörler	Eğitim	n	Ortalama	Std. Sapma	F	p
F1	Okur-yazar değil	128	3.2891	0.83229	1.815	0.081
	İlk Okul	167	3.3277	0.88331		
	Orta Okul	129	3.5743	0.96430		
	Lise	222	3.5135	1.02438		
	Ön Lisans	113	3.4610	0.85580		
	Lisans	171	3.5253	0.95945		
	Y.Lisans	13	3.1259	0.79646		

	Doktora	1	3.3636	.		
F2	Okur-yazar değil	128	3.0977	0.99518	1.647	0.119
	İlk Okul	167	3.0090	1.00858		
	Orta Okul	129	3.2771	1.22125		
	Lise	222	3.1959	1.15506		
	Ön Lisans	113	3.0066	1.05457		
	Lisans	171	2.9868	1.21609		
	Y.Lisans	13	2.6154	1.21884		
	Doktora	1	4.0000	.		
F3	Okur-yazar değil	128	3.4557	0.99330	0.503	0.833
	İlk Okul	167	3.4890	0.99044		
	Orta Okul	129	3.4574	1.15851		
	Lise	222	3.4955	1.14628		
	Ön Lisans	113	3.5133	1.07186		
	Lisans	171	3.5789	1.11237		
	Y.Lisans	13	3.0769	1.02879		
	Doktora	1	3.0000	.		
F4	Okur-yazar değil	128	3.1230	0.96391	1.843	0.076
	İlk Okul	167	3.3443	0.89114		
	Orta Okul	129	3.4709	1.08821		
	Lise	222	3.4110	1.05275		
	Ön Lisans	113	3.4867	0.87170		
	Lisans	171	3.4664	0.95253		
	Y.Lisans	13	3.4038	1.29719		
	Doktora	1	3.2500	.		
F5	Okur-yazar değil	128	2.6875	0.87119	3.134	0.003*
	İlk Okul	167	2.8503	0.86557		
	Orta Okul	129	2.9044	1.07787		
	Lise	222	3.0871	0.99239		
	Ön Lisans	113	2.9912	0.85154		
	Lisans	171	3.1014	0.97088		
	Y.Lisans	13	3.0513	0.85901		
	Doktora	1	3.6667	.		
F6	Okur-yazar değil	128	3.0677	1.16553	1.731	0.098
	İlk Okul	167	2.9641	1.02252		
	Orta Okul	129	3.3256	1.22507		
	Lise	222	3.1366	1.14940		
	Ön Lisans	113	3.0619	1.06955		
	Lisans	171	2.9259	1.12533		
	Y.Lisans	13	2.8718	1.04118		
	Doktora	1	3.0000	.		

*p<0.05 anlamlı fark var, p>0.05 anlamlı fark yok.

H10: Eğitim düzeyleri ile faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Eğitim düzeyleri ile faktör puanları arasında anlamlı farkın olup olmadığını belirlemek için öncelikle anova testi yapılmış ve 3 tablo (tanımlayıcı istatistik tablosu, anova tablosu, Levene istatistiği tablosu) elde edilmiştir. Öncelikle, varyansların homojenliğini belirleyen Levene's istatistiği anlamlılık değerine bakılmıştır. Analizde faktör puanlarının homojen olmadığı görülmüştür (Levene istatistiği p<0.05 homojen değildir).

Tablo 9'da gösterilen Anova tablosuna bakıldığında; eğitim düzeyine göre F5 (Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları) faktörü puan ortalamaları arasında fark olduğu görülmektedir (p<0.05) yani H10 hipotezi reddedilmiştir.

Eğitim düzeyine göre belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları (F5) faktörü arasındaki farkın hangi eğitim düzeyinden kaynaklandığını belirlemek amacıyla Games-Howell testi yapılmış ve düzeyler arasında belirleyici bir farklılık bulunmamıştır.

4.SONUÇ

Türkiye'de büyükşehir belediyeleri 6360 sayılı kanun sonrası önemli düzeyde yetki ve sorumluluk sahibi olmuştur. Büyükşehir belediyelerinin yetki ve sorumluluklarından birisi de ilçe büyükşehir belediyeleri arasında koordinasyonu sağlamaktır. Bu koordinasyonun sağlanması ile birlikte yerel halkın daha iyi hizmet alması noktasında önemli yol alınacaktır. İlçe büyükşehir belediyelerinin büyükşehir belediyesi ile koordineli olarak sunmuş olduğu hizmetler yerel halkın imkân ve olanaklarını genişletici şekilde olmalıdır.

Araştırmada, Van büyükşehir belediyesine bağlı İpekyolu ve Gevaş ilçe belediyelerinde yaşayan bireylerin, belediyelerinin çalışmalarından duydukları memnuniyet düzeylerini etkileyen unsurlar belirlenmek istenmiştir. Ayrıca iki ilçe belediyesinin

karşılaştırması yapılmıştır. Bu doğrultuda yapılan anket sonucunda; İpekyolu ilçesinde belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanlarındaki faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi Gevaş ilçesinden yüksek iken, Gevaş ilçesinde belediyenin faaliyetlerinden, çevre duyarlılığından, kültürel faaliyetlerinden imar ve alt yapı çalışmalarından ve temizlik hizmetlerinden memnuniyet İpekyolu ilçesinden daha yüksek düzeyde çıkmıştır.

Araştırmada, cinsiyete göre faktörler incelendiğinde; “Belediyenin temizlik hizmetlerinden duyulan memnuniyet” noktasında kadınlar erkekler göre belediyenin temizlik hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları; eğitim düzeylerine göre ise “Belediyenin haberleşme ve sorumluluk alanları” arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Bu fark genel olarak değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi artıkça belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin azaldığı bu durumun sebebi olarak da belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerden eğitilmiş insanların beklentilerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak söz konusu iki belediyenin yaptıkları hizmetler karşılaştırıldığında, Gevaş belediyesi hizmetlerinden yerel halkın memnuniyetlerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Bu sonuç 2019 yerel seçim sonuçları ile de paralellik göstermiş olup, 2019 yerel seçimler öncesindeki belediye başkanı yeniden seçimi kazanmıştır. Bu durumda yerel halka sunulan hizmetin kalitesi arttıkça yerel halk tarafından da siyasi anlamda karşılığının verildiği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akay, E. Ç. ve Timur, B. (2017). Kadın ve Erkeklerin Mutluluğunu Etkileyen Faktörlerin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modeli İle Analizi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 6(3), 88-105.
- Atmaca, Y. (2013). Optimal Belediye Büyüklüğü ve Yeni Büyükşehir Belediye Yasası. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 168-184.
- Belli, A. ve Aydın, A. (2016). 6360 Sayılı Yasa ile Kapatılan Belde Belediyelerinin Hizmette Etkinlik ve Verimlilik Temsil Sorunsalı Üzerine Bir Alan Araştırması: Önsen Belediyesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (43), 1698-1713.
- Bulut, Y. ve Yılmaz, V. (2019). Türkiye’de 6360 Sayılı Yasa Sonrası İl Özel İdarelerinin Geleceği. *Türkiye Vizyonu Multidisipliner Çalışmalar*, (Ed. Bülent Kırmızı ve Bahar İşigüzel), Ekin Yayınevi, Bursa, 731-746.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(24), 551-566.
- Eren, V. (2011). Belediye Yöneticilerinin Yerel Yönetim Reformları Hakkındaki Algıları. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16), 89-111.
- Eren, V. ve Yılmaz, V. (2018). Büyükşehir Belediye Yönetiminde Karar Alma Sürecinde Etkinlik ve Verimlilik Problemi: Hatay Örneği. *International Journal of Academic Value Studies*, 4(19), 518-533.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications Ltd.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. & Yağız, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- Genç, F.N. (2014). 6360 Sayılı Kanun ve Aydın’a Etkileri. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi*, C. 1, Özel Sayı: 1-29.
- Groeneveld, R. A. ve Meeden, G. (1984). Measuring skewness and kurtosis. *Journal of the Royal Statistical Society: Series D (The Statistician)*, 33(4), 391-399.
- Gümüşoğlu, Ş., Erdem, S., Kavrukkoca, G., ve Özdağoğlu, A. (2003), Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. 3. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, 19-20.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik*. İstanbul: Der Yayınları.
- İzci, F. ve Turan, M. (2013). Türkiye’de Büyükşehir Belediyesi Sistemi ve 6360 Sayılı Yasa ile Büyükşehir Belediyesi Sisteminde Meydana Gelen Değişimler: Van Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 117-152.
- Kanbur, E. ve Özdemir, B. (2017). Yaşam Memnuniyeti Ve Öncülleri: Karadeniz Bölgesi İncelemesi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 147-157.
- Kayış, A. (2010). “Güvenirlilik Analizi”, (Ed. Şeref Kalaycı), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, 19. Bölüm, s. 401-420, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kaypak, Ş. ve Yılmaz, V. (2016). Hatay Büyükşehir Yapılanma Sonrasında Çevre Sorunlarına Yaklaşım ve Çevre Düzenlemeleri. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 25-50.
- Keleş, R. (2011). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. 7. Baskı, İstanbul: Cem Yayınevi.
- Mecek, M. ve Uysal, Y. (2015). Yerel Hizmetlerin İfasında Köylerde Personel İhtiyacı ve İstihdamı: Afyonkarahisar İli Örneği. (Ed. Selma Karatepe, Ender Akyol, Canan Emek İnan, Işıl Arpacı, Ayşe Çolpan Kavuncu, Nazlı Nalçı Arıbaş), *Yerleşme/Merkezleşme Tartışmaları*, 9. *Kamu Yönetimi Sempozyumu*, 197-212.
- Toprak, Z. (2014). *Yerel Yönetimler*. 9. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi Yayınları.
- <https://www.nufusu.com/ilceleri/van-ilceleri-nufusu>, 08.03.2020 tarihinde alındı.
- <https://www.ipekyolu.bel.tr/ipekyolu/cografik-konum/21>, 11.02.2020 tarihinde alındı.
- <https://www.ilimiz.net/ilce/65/482-van-ilimizin-gevas-ilcesi.html>, 11.01.2020 tarihinde alındı.