

# Belediye Tarafından Sunulan Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi: Rize Belediyesi Örneği<sup>1</sup>

Ali Sait ALBAYRAK<sup>2\*</sup> - Filiz SAVAŞ<sup>\*\*</sup> - Mustafa BALTACI<sup>\*\*\*</sup>

**Öz:** *Belediyeler memnuniyet araştırmaları uygulayarak ve hizmet kalitesini arttırarak vatandaşın beklentilerini karşılamaya çalışmaktadır. Bu çalışma, Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden memnuniyeti ölçmeyi amaçlamaktadır. Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel memnuniyeti belirlemek amacıyla vatandaşlara yüz yüze anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçları %1 anlamlılık düzeyinde Belediyenin sunduğu tüm hizmetlerden memnuniyetin mahallelere ve bazı durumlarda çalışılan sektör ile mesleğe göre anlamlı farklılıklar göstermiştir. Diğer demografik özellikler ile Belediyecilik hizmetleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Araştırma sonuçları dikkate alınarak hizmet kalitesini arttırmak için Belediyeye bazı önerilerde bulunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Belediye Hizmetleri, Vatandaş Memnuniyeti, MANOVA (Çok Değişkenli Varyans Analizi), Temel Bileşenler Analizi

**Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services Given By the Municipality: The Case of Rize Municipality**

**Abstract:** *Municipalities try to meet their citizens' expectations with improving service quality and satisfaction surveys. This paper aims to measure the satisfaction levels of the Rize Municipality. Face to face surveys applied to the citizens evaluated for to determine the general attitudes towards the Municipality Services. The analysis results show that the satisfaction level of Municipality services vary statistically in terms of district lived in and in some cases employment sector and profession at %1 significance level. There is no significant difference between other demographic factors and The Municipality Services. We recommend that the Municipality should consider the results and make some changes to improve their service quality.*

**Keywords:** Municipality Services, Citizen Satisfaction, MANOVA, Principal Component Analysis.

<sup>1</sup> Bu Çalışma Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sürekli Eğitim ve Araştırma Merkezi Tarafından Rize Belediyesi Adına Yapılan "Rize Belediyesi 2015-2019 Dönemi Stratejik Planı Vatandaş Memnuniyeti Araştırması" Konulu Araştırma Raporundan Üretilmiştir.

\* Doç. Dr., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı, Zihni Derin Yerleşkesi 53100 Merkez/Rize/Türkiye.

\*\* Arş. Gör., Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı, Zihni Derin Yerleşkesi 53100 Merkez/Rize/Türkiye.

\*\*\* Dr. Öğr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Kanuni Kampüsü 61080 Merkez/Trabzon/Türkiye.

Makale gönderim tarihi: 25.02.2015

Makale kabul tarihi: 21.05.2015

**Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 24, Sayı 3, Temmuz 2015, s.1-44**

## **Giriş**

Yirmi birinci yüzyıl, sadece bilgi ve teknoloji alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetimi anlayışında da hızlı değişimin yaşandığı bir çağ olarak kabul edilmektedir. Bu çağda ortaya çıkan yeni toplumsal yapılar, kendilerine özgü kurum ve ilkeleri de beraberinde getirmektedir. Bu yapılar, aynı zamanda klasik bürokratik anlayışın temel kurallarının ve ilkelerinin geçerliliklerini tartışmaya açmaktadır. Toplumsal gereksinimlere yanıt vermek esasına göre oluşturulan kamu yönetiminin, hem dünyada hem de ülkemizde toplumda yaşanan hızlı değişime ayak uyduramadığı ve bunun sonucu olarak kamu yönetimi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin toplumsal talepleri karşılamaktan uzak olduğu görüşü, bilgi toplumunun ortaya koyduğu yeni yaklaşımlarla kabul görmeye başlamıştır (Şahin, 2008).

En önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak halka en yakın kuruluşlar olarak bilinmektedirler. Bunun nedeni, belediyelerin üstlendikleri görevlerin halkın günlük yaşantısını yakından ilgilendirmesidir (Nadaroğlu, 2001:195). Bu sebeple, belediyeler ve belediye hizmetlerinden yararlanan halkın memnuniyeti oldukça önem taşımaktadır. Halkın gereksinimlerine duyarlı davranmak, halkın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini sağlamak belediye yönetimleri için önemlidir. Bu hizmetlerin yerine getirilmesinde önemli olan, halkın memnuniyetinin sağlanabilmesi, düzeltici ve önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumunun gerçekleştirilebilmesidir (Göküş ve Alptürker, 2011:123).

Belediyeler hizmet sundukları vatandaşlarına dengeli, ayırım yapmadan ve çıkar gözetmeden kaliteli bir hizmet sunma anlayışı gerçekleştirdiklerinde başarılı sayılmakta ve vatandaşlardan da ödülleri seçimle tekrar yönetime geldikleri zaman almaktadırlar (Cankuş, 2008:8). Buradaki en önemli husus, hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyet düzeyinin ölçülmesi, düzenleyici ve önleyici tedbirlerle vatandaş odaklı hizmetin sunumudur (Henden ve Henden, 2005:49). Bu nedenle yönetim, vatandaşın görüşlerine dayalı olarak üretilen bilgilerin ışığında, kamu hizmetlerinin ihtiyaçlar doğrultusunda dengeli dağıtılıp dağıtılmadığını tespit etmekte ve bu sayede hizmet dağıtımının dengesini sağlamaktadır (Kara ve Gürcü, 2010:80).

Özellikle son yıllarda yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte yaşam ve hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti kavramları belediyeler açısından daha önemli hale gelmiştir. Farklı beklentiler, hizmet kalitesinin bireye göre değişmesine yol açmaktadır. Vatandaşın beklenti ve memnuniyet düzeyleri kişinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, gelir düzeyi, meslek ve çalışılan sektör gibi pek çok demografik özelliğe göre farklılık gösterebilmektedir.

Kamu Yönetimi Reformunun önemli bir ayağını yerel yönetimler reformu oluşturmaktadır. Hesap verebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Çünkü günümüzde kentler giderek önem kazanmakta ve nüfusun büyük bir kısmı kentlerde yaşamaktadır. Bu da en önemli yerel yönetim birimi olan belediyelerin görev ve sorumluluklarını artırmaktadır. Belediyelerin temel görevi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktır.

Belediyeler açısından vatandaş memnuniyetini artırmanın temel yolu ihtiyaca dayalı hizmet üretmek olduğundan, yerel yönetimlerin sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarında da önem taşımaktadır.

Bu araştırmanın temel amacı Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin vatandaş tarafından nasıl algılandığını ve vatandaşın belediyenin sunduğu hizmetlerden genel memnuniyet düzeyini belirleyen en önemli faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır. Bu tür araştırmalar yerel yönetimlerde katılımcı stratejik yönetim anlayışının güçlendirilmesine; yerel yönetimlerin katılımcı stratejik planlama kapasitesinin artırılmasına; yerel düzeyde katılımcı karar alma kültürünün geliştirilmesine; belediye hizmetlerinin erişim, kullanım, kalite ve memnuniyet açısından değerlendirilmesine; belediye ile vatandaşlar arasında hizmet kalitesi temelinde diyalog ortamının geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.

Bu çalışmanın temel hareket noktası Belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyetin çeşitli demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek, diğer bir anlatımla vatandaşın memnuniyet

profilini ortaya koymak; vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyet veya memnuniyetsizliğinde öne çıkan faktörleri belirlemek; belediye hizmet sunumlarının artırılmasında veya değiştirilmesinde belediye yönetimlerinin hizmet politikalarını oluşturmalarında önerilerle katkı sağlamaktır. Aynı zamanda hem halkın belediye hizmetlerini sorgulaması bakımından hem de hizmetlerden yararlananlara görüş ve mevcut durum analizini değerlendirmeleri açısından fayda sağlayabilir.

### **Literatür İncelemesi**

Kelly ve Swindell (2002), belediye hizmetlerinin değerlendirilmesinde vatandaş memnuniyeti ile performans ölçüsü arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada korelasyon analizi kullanılmıştır. Yerel yönetimlerle ilgili uluslararası bir dernek olan ICMA'nın (International City/County Management Association) projesinde yer alan ve vatandaş memnuniyet anket sonuçlarına ulaşılabilen yerleşim birimleri araştırmaya dâhil edilmiştir. Çalışmada polis hizmetleri, yangın ve acil sağlık hizmetleri, yol bakım hizmetleri ve park-eglençe hizmetleri ile ilgili dört temel hizmet alanı yer almıştır. Araştırma sonucunda hizmet alanlarına ilişkin vatandaş memnuniyeti ile performans ölçütleri arasındaki ilişki beklenen yönde çıkmamıştır.

Folz (2004), belediye hizmetlerinde performansın kıyaslanması ve hizmet kalitesi ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Katı atık dönüşümü ile ilgili yapılan çalışmada veriler ulusal anket çalışmasından elde edilmiştir. Şehirleri hizmet kalitesi açısından homojen üç gruba ayırmak için kümeleme analizi kullanılmıştır. Çalışmada kıyaslama için uygun bir ortağın seçilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Kurgun vd. (2008), belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörleri analiz etmek için İzmir Karşıyaka'da örnek bir çalışma yapmışlardır. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada hizmet yeterliliğini değerlendirilmeye, belediye başkanından ve belediye personelinden memnuniyeti ölçmeye yönelik sorular sorulmuştur. Halkın memnuniyet düzeyinin orta düzey ya da üstünde olduğu görülmüştür. Regresyon analizi kullanılarak belediye başkanından ve belediye personelinden memnuniyeti etkileyen değişkenler araştırılmıştır. Ayrıca demografik

özelliklere memnuniyet düzeyleri arasında farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010), yerel yönetimlerde belediyenin başarısını ve yaşama memnuniyetini Sarıyer Belediyesi örneği ile incelemiştir. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada temel bileşenler analizi ile memnuniyet ve başarı yönünden önemli olan etkenler tespit edilmiştir. Daha sonra genel memnuniyeti etkileyen değişkenler regresyon analizi ile belirlenmiştir. Çalışma sonucunda genel memnuniyeti ve belediye başarısı etkileyen en önemli değişkenin belediyenin sorunlara çözüm üretebilmesi olduğu görülmüştür.

Kara ve Gürcü (2010), belediye hizmetlerinden halkın memnuniyetini Yozgat Belediyesi örneği ile incelemiştir. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada verilere faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda veriler on faktör altında toplanmıştır. Çalışmada halkın belediyenin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Farklılık durumunu belirlemek için ANOVA ve t-testi uygulanmıştır. Demografik özelliklere göre halkın memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Çalışmada hizmetlerin yeterli olmadığı ya da hizmetlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olunmadığı sonucuna varılmıştır.

Usta ve Memiş (2010), belediye hizmetlerinde kaliteyi Giresun Belediyesi örneği ile incelemiştir. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Veriler açıklayıcı faktör analizi kullanılarak seçmenlerin algıları doğrultusunda altı faktör altında toplanmıştır. Daha sonra seçmenlerin demografik özelliklere göre hizmet algılamaları arasında farklılık olup olmadığının belirlemek amacıyla MANOVA kullanılmıştır. Seçmenlerin hizmet algılamaları yaşa, medeni durumuna, mesleğe, gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermezken, cinsiyete ve eğitim durumuna göre anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Zeren ve Özmen (2010), halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetini ve belediye faaliyetlerine katılımını Karaman Belediyesi örneği ile incelemiştir. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada halkın görüşlerini değerlendirmek için frekans analizinden yararlanılmıştır. Çalışmada halkın

çoğunluğunun belediye hizmetlerini yetersiz gördüğünü ve uygulamalara katılmak istediği sonucuna varılmıştır. Fakat bunun yanında halkın büyük çoğunluğunun belediyeye şikâyetlerini hiç iletmediği ve belediye meclis toplantılarına katılmadığı görülmüştür.

Doğan ve Göker (2011), kamu kurumlarında vatandaş memnuniyetini Elazığ Valiliği örneğinde incelemişlerdir. Çalışmada bilgiye ulaşma, insan kaynakları ve fiziksel yapı ile ilgili vatandaş memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Memnuniyetin değerlendirilmesinde frekans analizi kullanılmıştır. Değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesi içinse ki-kare bağımsızlık testinden yararlanılmıştır. Çalışmada vatandaşların memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiş ve yükseltilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

Göküş ve Alptürker (2011), vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini Silifke Belediyesi örneği ile incelemişlerdir. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada vatandaşların memnuniyetini belirlemek için frekans dağılımından yararlanılmıştır. ANOVA ve t-testi kullanılarak da vatandaşların memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Vatandaşların belediyeden memnuniyeti genel olarak olumlu bulunmuştur.

Mokhlis vd. (2011), belediyelerde hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini Güney Tayland örneği ile incelemişlerdir. Veriler anket çalışması ile toplanmıştır. Belediye ile ilgili hizmet kalitesi algısını ölçmek için SERVQUAL kullanılmıştır. Faktör analizi ile hizmet kalitesi beş boyut altında toplanmıştır. Daha sonra vatandaş memnuniyetini etkileyen unsurları belirlemek için adımsal regresyon analizi uygulanmıştır. Vatandaş memnuniyetini etkileyen unsurlar sırasıyla fiziksel özellikler, empati, güven ve heveslilik olmuştur.

Akgül (2012), vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini Kırşehir Belediyesi örneği ile incelemiştir. Veriler anket çalışması ile toplanmıştır. Belediyenin performans ile önem düzeyi ölçümü ve karşılaştırması için SERVQUAL kullanılmıştır. Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ölçülmüş ve demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığı araştırılmıştır. Bazı hizmetlerde cinsiyet, eğitim,

medeni durum ve gelir düzeyine göre anlamlı fark gözlenirken, yaşa göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Vatandaşların Kırşehir Belediyesi hakkında genel tutumları olumsuz olarak tespit edilmiştir.

Akinboade vd. (2012), Güney Afrika'da Sedibeng bölgesinde belediye hizmetlerinden memnuniyeti tespit etmek istemişlerdir. Sedibeng bölgesinde memnuniyet, Lesedi, Emfuleni ve Midvaal olmak üzere üç belediye bazında incelenmiştir. Çalışmada tanımsal ve çıkarımsal istatistikler kullanılmıştır. Çalışma sonucunda belediye ile ilgili hizmetlerden memnun olan kişilerin oranının oldukça düşük olduğu görülmüştür. Memnuniyetin en düşük olduğu belediye Midvaal Belediyesi olmuştur. Midvaal Belediyesi'ni sırasıyla Emfuleni ve Lesedi Belediyeleri takip etmiştir.

Akyıldız (2012), halkın belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti Uşak Belediyesi örneği ile incelemiştir. Çalışmada halkın belediyenin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Farklılık durumunu belirlemek için Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testlerinden yararlanılmıştır. Memnuniyetin ölçülmesinde ise frekans dağılımı kullanılmıştır. Çalışma sonucunda belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi kararsız olarak tespit edilmiştir. Ayrıca genel memnuniyetin yaşa, mesleğe, eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği, cinsiyete ve gelir durumuna göre ise farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Kondrotaitė (2012), Litvanya belediyelerinde kamu hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek istemiştir. Litvanya'da, Akmenė, Joniškis, Skuodas, Klaipėda, Alytus ve Kretinga olmak üzere altı bölgede belediyelerin hizmet kalitesi incelenmiştir. Daha sonra faktör analizi kullanılarak eğitim, sosyal ve sağlık alanlarında önemli olan değişkenler belirlenmiştir.

Yücel vd. (2012), vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçmek için Elazığ'da örnek bir çalışma yapmışlardır. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve memnuniyet düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Farklılık durumunu belirlemek için ANOVA ve t-testinden yararlanılmıştır. Vatandaşların memnuniyet düzeylerinin cinsiyete, yaşa, eğitim ve gelir

durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Fakat oturulan mahallere göre memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar bulunmuştur. Çalışmada vatandaşların Elazığ Belediyesi'nin hizmetlerinden memnuniyetlerinin olumlu olduğu görülmüştür.

Alizadeh ve Kianfar (2013), kamu sektörü hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ile ilgili kaba küme teorisine dayalı bir model geliştirmişler. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada Tahran Belediyesi örneği ele alınmıştır. Vatandaş memnuniyetine ilişkin karar ağacı oluşturulmuştur. Çalışmada vatandaş memnuniyetini belirleyen en önemli faktörlerin demiryolu ulaşımının geliştirilmesi, trafiğin düzenlenmesi, park, orman, yeşil alanlar ile kültürel, sosyal, eğlence, sanat alanların geliştirilmesi ve çevre kirleticilerinin azaltılması olduğu sonucuna varılmıştır.

Gürel ve Özel (2013), kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyetini Ankara örneği ile incelemişlerdir. Çalışmada kamu çalışanlarının Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin halk ekmek hizmetinden memnun, 16 hizmetten kısmen memnun oldukları, 37 hizmetinden ise memnun olmadıkları görülmüştür. Çalışma sonunda belediye hizmetlerinden memnuniyetin artırılması için önerilerde bulunulmuştur.

Menteşe (2013), halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetini Tunceli Belediyesi örneği ile incelemiştir. Araştırma ile elde edilen veriler tanımsal istatistikler, *t*-testi, ANOVA, Scheffe istatistiği yardımıyla analize tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda halkın genel hizmet yeterliliğinden ve belediye yönetiminden orta düzeyde memnun olduğu görülmüştür. Ayrıca genel hizmetlerden memnuniyet ve genel hizmetlere verdikleri önem düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır.

### **Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Yöntemi**

Bu araştırma, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (RTEÜ-SEM) tarafından Haziran 2014'te Rize il merkezinde yapılmıştır. Araştırmanın amacı, Rize Belediyesi'nin vermiş olduğu hizmet ve faaliyetlerle ilgili olarak halkın memnuniyet düzeyini tespit etmektir.

Araştırma evrenini Rize Belediyesi'ne bağlı 41 mahalle ve bu mahallelerdeki toplam 64.011 ev ve işyeri oluşturmaktadır. Araştırmada ev ve



işyerleri örnekleme birimi olarak tanımlanmış ve gözlem birimi olarak ise örnekleme birimlerini oluşturan 18 ve üzeri yaştaki vatandaşlar belirlenmiştir. Bu araştırmada araştırmanın amacına, evrenin doğasına ve yapısına uygun olan olasılıklı örnekleme yöntemlerinden “Orantılı Tabakalı Örnekleme Yöntemi” kullanılmıştır.

Araştırmada ortalama hata oranı %95 güven düzeyinde (veya %5 hata düzeyinde) yaklaşık olarak %2 olarak hedeflenmiştir. Bilindiği gibi bir araştırmada örneklem hacminin ne olacağı konusunda kesin bir şey söylemek mümkün değildir. Bu amaçla araştırmacıların örneklem hacmini belirlerken yararlandığı çeşitli nitel ölçütler ile bazı nicel yöntemler söz konusudur. Bu araştırmada örneklem hacmi ( $n$ ), kabul edilebilir hata düzeyini esas alan yöntemle aşağıdaki gibi tahmin edilmiştir.

$$n = \left( \frac{z^2 * \sigma^2}{h^2} \right) = \left( \frac{z^2 * [\pi * (1 - \pi)]}{h^2} \right) = \left( \frac{1,96^2 * [0,50 * (1 - 0,5)]}{0,02^2} \right) \cong 2.401.$$

Burada  $h = \bar{X} - \mu$  veya  $h = p - \pi$ 'dir. Bu bilgiler örneklemin, araştırma evrenini temsil gücünün yüksek ve elde edilen sonuçların evrene genellenebilir olduğunu göstermektedir.

Araştırmada yeterli örneklem hacmini (büyüklüğünü) yakalayabilmek için örnekleme planında evrenden orantılı olarak 4.386 örnekleme birimi olasılıklı bir şekilde seçilmiş ve daha sonra seçilen bu birimlerin listesi anketörlere verilerek bu listedeki birimlere anketlerini uygulamaları sağlanmıştır. Araştırma nicel saha araştırması olarak tasarlanmış ve Ek 1’de verilen anket formu ile veriler toplanmıştır.

Araştırmada kapalı uçlu sorulardan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anket formu hazırlanırken bu alanla ilgili olarak yapılmış birçok uygulamalı bilimsel çalışmadan faydalanılmıştır. Anket formunda demografik yapıyla ilgili sorular başta olmak üzere, belediye yönetimi hakkındaki sorulara, belediye çalışanlarının davranışlarına yönelik sorulara, belediye hizmetlerinde karşılaşılan sorunları tespit etmeye yönelik sorulara ve belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Sorular Likert ölçeği dikkate alınarak beşli bir ölçekle hazırlanmıştır.

Araştırma, il belediye sınırları içindeki 41 mahallede 2.423 kişiyle yüz yüze yapılan görüşmelerle gerçekleştirilmiştir. Bu anketlerden çok eksik doldurulan 55 anket ile anketteki çeşitli demografik özellikler üzerinde çapraz karşılaştırmalar yapılarak tutarsız bulunan 25 anket analizlerden çıkartılmıştır.<sup>3</sup> Nihai olarak analiz edilen anket sayısı (örneklem hacmi) 2.343'tür.

Araştırmada memnuniyet düzeylerini özetlemek amacıyla tanımsal istatistik ölçülerinden aritmetik ortalama ve oransal frekanslardan yararlanılmıştır. Çalışmada demografik özelliklere göre Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ise MANOVA (Çok Değişkenli Varyans Analizi) ile araştırılmıştır. Temel bileşenler analizi kullanılarak 80 boyutlu değişken uzayı tek boyutlu temel bileşen uzayına indirgenerek mahalleler itibariyle genel bir memnuniyet endeksi elde edilmiştir. Ayrıca mahalleler göre Belediyenin sunduğu dokuz hizmet alanı için ayrı ayrı alt memnuniyet endeksleri hesaplanmıştır.

## **Rize Belediyesi 2014 Yılı Vatandaş Memnuniyet Araştırmasının Sonuçları**

### **Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenirlilik Analizinin Sonuçları**

Daha önce belirtildiği gibi, öncelikle 2.423 anket formundaki verilerin SPSS istatistik programına girişi sağlanmış ve daha sonra tüm veri girişleri SPSS ortamında dikkatle süzülerek 80 anket çeşitli nedenlerle veri matrisinden silinip analiz dışı tutulmuştur. Bu bölümde sunulan tüm sonuçlar analize uygun olan 2.343 anket kullanılarak elde edilmiştir.

Bilindiği gibi bir ölçeğin analizine başlamadan önce, ölçeğin önce geçerlilik, daha sonra güvenirlilik açısından değerlendirilmesi gerekmektedir. Geçerlilik, analizde kullanılacak değişkenlerin incelenen konuyla ilgili ve onu ölçmeye yönelik olmasını; güvenirlilik ise, ilgili değişken setinin iç tutarlılığını ifade etmektedir. Diğer bir anlatımla ölçeğin güvenilir olması, araştırmanın tekrarlanması durumunda elde edilecek sonuçların birbiriyle tutarlılığının bir

<sup>3</sup>Örneğin kamuda çalışıp sosyal güvence durumunu BAĞ-KUR olarak kodlayan 9 anket (1-221, 2-111, 4-055, 4-184, 5-058, 5-136, 5-172, 5-256, 7-287 kodlu anketler); kamuda çalışıp sosyal güvencesi olmadığını ifade eden 4 anket (1-033, 8-096, 8-110, 8-226 kodlu anketler); emekli olup yaşı anormal düzeyde düşük olan 6 anket (1-177, 3-137, 5-118, 6-155, 8-016, 8-106 kodlu anketler); cinsiyeti erkek olarak kodlayıp mesleğini ev hanımı olarak kodlayan 6 anket (1-022, 4-185, 6-207, 7-251, 7-277, 9-312 kodlu anketler) tutarsız veya kodlamaları yanlış yapıldığı varsayılarak analizlerden çıkartılmıştır.

kanıtı olarak yorumlanmaktadır. Verilerin geçerliliğinin denetimi tamamen araştırmacı tarafından; güvenilirliği ise çeşitli istatistik yöntemlerle değerlendirilebilmektedir.

Araştırmamızda değişken setlerinin güvenilirliği Cronbach alfa istatistiğiyle değerlendirilmiştir. Alfa değeri, herhangi bir evrenden seçilebilecek değişik örnekler (aynı şeyi ölçen) arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Evrendeki bir değişkenle diğer tüm olası değişkenler arasındaki kareli ilişki Cronbach alfa istatistiğinin bir diğer yorumudur. Sıfır ve bir aralığında değerler almaktadır. Ancak, değişkenler aralarında doğrusal ilişki göstermediği zaman negatif değerler alabilmekte ve bu durumda güvenilirlik modeli ihlal edilmiş olmaktadır.<sup>4</sup>

**Tablo 1.** Ölçeğin Genel ve Demografik Özelliklere Göre Alfa Güvenilirlik Katsayıları

Demografik Özellikler	Alfa Güvenilirlik Katsayısı	
Ölçeğin Genel Güvenilirlik Katsayısı	0,972	
Cinsiyet?	Erkek=0,975	Kadın=0,967
Rizeli Misiniz?	Evet=0,973	Hayır=0,967
Kendinizi Rizeli Olarak Hissediyor Musunuz?	Evet=0,972	Hayır=0,974
Medeni Durumunuz?	Evli=0,972 Boşanmış=0,908	Bekâr=0,972 Diğer=0,699 Dul=0,978
Oturduğunuz Evin Mülkiyet Durumu Nedir?	Lojman=0,988 Kendimizin=0,975 ödemiyorum=0,964	Kiracıyım=0,960 Bize ait değil ama kira
Sosyal Güvence Durumunuz?	SSK=0,974 Özel Sigorta=0,980 Diğer=0,956	Emekli Sandığı=0,962 BAĞ-KUR=0,952 Sosyal Güvencesi Yok=0,977
Hangi Mahalle Oturuyorsunuz?	En Yüksek=0,989	En Düşük=0,822

Ölçeğin genel ve önemli demografik özelliklerine göre Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları Tablo 1’de sunulmuştur. Ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi %97,2’dir ve oldukça yüksektir. Diğer taraftan cinsiyete göre güvenilirlik katsayıları erkek ve kadınlar için sırasıyla %97,5 ve %96,7’dir. Diğer demografik özelliklere göre güvenilirlik katsayıları Tablo 1’de yer almaktadır. Tablo 1 incelendiğinde güvenilirlik katsayılarının %82,2 ile %98,9

<sup>4</sup>Standartlaştırılmış Cronbach alfa istatistiği,  $p$  değişken sayısını ve  $\bar{r}$  değişkenler arasındaki ortalama ilişkiyi göstermek üzere, Cronbach  $\alpha = p \cdot \bar{r} \div [1 + (p-1) \cdot \bar{r}]$  şeklinde hesaplanmaktadır.

arasında değiştiği görülmektedir. Bu istatistikler, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

### **Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı**

Bu bölümde demografik özelliklere ilişkin geçerli oransal frekans analizi sonuçlarına Tablo 2'de yer verilmiştir. Cinsiyete (S01) göre araştırmaya katılanların %51,5'ini erkekler ve %48,5'ini kadınlar oluşturmaktadır. Bu sonuçlar örneklemin cinsiyete göre dengeli bir dağılım sergilediğini göstermektedir. Araştırmaya katılanların %77,2'sini aslen Rizeli vatandaşlar oluşturmaktadır. Aslen Rizeli olmayanların oranı ise %22,8'dir.

Araştırmaya katılanların medeni duruma göre %68,7'si evli, %26'sı ise bekârdır. Böylece araştırmaya katılanların %94,7'si evli ve bekârlardan oluşturmaktadır. Diğer taraftan dul olanların oranı %3,8, boşanmış olanların oranı ise %1,4 ve diğer seçeneğinin kodlayanların oranı ise %0,1'dir. Konut sahipliği durumuna (S05) göre araştırmaya katılanların %61,1 oranında kendi evinde oturduğu, %30,3 oranında ise kiracı olduğu görülmektedir. Ayrıca lojmanda oturanların oranı %1,7 ve kendi evi olmayıp kira ödemeyenlerin oranı ise yaklaşık olarak %7'dir. Diğer demografik özelliklere göre örneklemin dağılımı Tablo 2'den incelenebilir.

Konut sahipliği durumuna (S05) göre araştırmaya katılanların %61,1 oranında kendi evinde oturduğu, %30,3 oranında ise kiracı olduğu görülmektedir. Ayrıca lojmanda oturanların oranı %1,7 ve kendi evi olmayıp kira ödemeyenlerin oranı ise yaklaşık olarak %7'dir (Bkz. Tablo 2).

Araştırmaya katılanların sosyal güvence (S06) durumuna göre %61,2'si SSK, %13,4'ü emekli sandığı ve %11,3'ü Bağ-Kur sosyal güvencesine sahip olduğu görülmektedir ve bu üç grubun toplamı yaklaşık olarak %86'ya karşılık gelmektedir. Diğer taraftan %9,5 oranıyla önemli bir paya sahip olan sosyal güvencesi olmayan katılımcılar dikkati çekmektedir. Özel sigortaya sahip olanları oranı ise sadece %2,1'dir (Bkz. Tablo 2).

**Tablo 2.** Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

S01	Cinsiyet	Erkek=%51,5	Kadın=% 48,5			
S02	Rizeli misiniz?	Evet=%77,2	Hayır=%22,8			
S03	Kendinizi Rizeli olarak hissediyor musunuz?	Evet=%82,9	Hayır%17,1			
S04	Medeni durumunuz?	Evli=%68,7	Bekâr=%26,0	Dul=%3,8	Boşanmış=%1,4	Diğer=%0,1
S05	Oturduğunuz evin mülkiyet durumu nedir?	Kendimizin=%61,1	Bize ait değil ama kira ödemiyorum=%7,0	Lojman=%1,7	Kiracıyım=%30,3	
S06	Sosyal güvence durumunuz?	Sosyal güvencesi yok=%9,5	SSK=%61,2	Emekli Sandığı=%13,4	BAĞ-KUR=%11,3	Özel sigorta=%2,1
S07	Hangi mahallede oturuyorsunuz?	Alipaşa=%0,6	Atmeydanı=%2,7	Bağdatlı=%4,2	Balsu=%0,6	Boğaz=%1,0
		Camiönü=%3,4	Çamlıbel=%2,9	Çarşısı=%7,8	Çiftkavak=%1,2	Çorapçılar=%0,8
		Dağsu=%0,3	Değirmendere=%1,5	Emekçiler=%0,8	Ekrem Orhon=%4,0	Eminettin=%2,3
		Engindere=%3,4	Fatih=%1,0	Fener=%8,6	Gülbahar=%9,6	Halatçılar=%0,5
		Hayrat=%1,1	İslapaşa=%4,7	Kale=%3,3	Kambursırt=%0,8	Kaplıca=%1,3
		Kavaklı=%0,8	Mermerdelen=%3,1	Müftü=%10,0	Paşakuyu=%0,9	Piriçelebi=%0,5
		Portakallık=%4,7	Reşadiye=%3,1	Tophane=%5,7	Yağlıtaş=%0,4	Yeniköy=%2,3
S08	Aileniz kaç yıldır Rize'de yaşıyor?	00-10 yıl=%19,9	11-20 yıl=%12,7	21-30 yıl=%16,6	31-40 yıl=%16,3	41-50 yıl=%14,6
		51-60 yıl=%8,9	61-70 yıl=%3,8	71-80 yıl=%1,4	81-90 yıl=%0,3	91-100 yıl=%5,1
		111-120 yıl=%0,1	121-130 yıl=%0,0	141-150=%0,1	191-200=%0,1	
S09	Hanede yaşayan kişi sayısı?	1=%2,4	2=%11,7	3=%21,5	4=%29,1	5=%21,2
		6=%9,3	7=%3,5	8=%0,7	9=%0,3	10=%0,3
		11=%0,1				
S10	Yaş sınıfınız?	18-20 Yıl=%5,0	21-30 Yıl l=%28,5	31-40 Yıl l=%30,1	41-50 Yıl l=%18,9	51-60 Yıl l=%11,2
		61-70 Yıl l=%4,6	71-80 Yıl l=%1,4	81-90 Yıl l=%0,3		
S11	Çalıştığımız sektör hangisidir?	Kamu=%11,8	Özel=%24,6	Kendi işimde=%12,8	Çalışmıyor=%50,8	
S12	Eğitim durumunuz nedir?	Okuryazar değil=%2,8	Okuryazar=%4,6	İlkokul mezunu=%19,2	Ortaokul mezunu=%12,3	Lise mezunu=%38,1
		Üniversite=%21,5	Yüksek Lisans=%1,2	Doktora=%0,3		
S13	Mesleğiniz/göreviniz/işiniz nedir?	Devlet memuru=%6,8	Kamuda işçi=%3,8	Özel sektörde işçi=%17,5	Özel sektörde memur=%3,2	Emekli=%6,9
		Ev Hanımı=%27,8	Çiftçi=%1,1	Öğrenci=%10,9	İşsiz=%5,9	Öğretim üyesi=%0,1
		Öğretim elemanı (Arş. Gör.-Öğr. Gör.- Öğretmen vs.)=%0,9	Serbest meslek (avukat, doktor vb.)=%0,4	Serbest meslek (esnaf, tüccar vb.)=%12,4	Kamuda orta-üst düzeyde yönetici=%0,1	Diğer=%2,1
S14	Evinizin aylık toplam geliri ne kadardır?	1.000 TL'den az=%17,9	1.000-1.500 TL Arası=%28,2	1500-3000 TL Arası=%41,9	3.000-4.500 TL Arası=%9,2	4.500 TL ve üzeri=%2,7

Katılımcıların ikamet ettikleri mahallelere göre dağılımı (S07) incelendiğinde mahallelerden elde edilen anketlerin oranları %0,3 ile %10 arasında değişmektedir. En çok anket elde edilen ilk üç mahalle sırasıyla Müftü (%10), Gülbahar (%9,6) ve Fener (%8,6) iken, en az anket sağlanan mahalleler ise sırasıyla Dağsu (%0,3), Yağlıtaş (%0,4), Halatçılar (%0,5) ve Pireçelebi (%0,5) olmuştur (Bkz. Tablo 2).

Katılımcıların ailelerinin Rize'de yaşadıkları yıla göre dağılımı (S08) incelendiğinde, vatandaşların ailelerinin Rize'de yaşadıkları yıl artarken oransal frekanslarının genelde azaldığı görülmektedir. Ailesi 10 yıldan daha az Rize'de yaşayanların oranı yaklaşık olarak %20 iken, 60 yıldan daha az Rize'de yaşayanların oranı %89'a karşılık gelmektedir. Diğer bir ifade ile ailesi 60 yıldan daha fazla Rize'de yaşayanların oranı yaklaşık olarak %10'dur. 100 yıldan daha fazla Rize'de yaşayan ailelerin oranı ise %1'in altındadır. Bu istatistikler aslen Rizeli olan ailelerin önemli bir oranının çeşitli nedenlerle kentten ayrıldıkları, başka kentlere göç ettiklerini göstermektedir.

Araştırmaya katılan vatandaşların hanede yaşayan kişi sayısına göre dağılımı (S09) incelendiğinde ailelerin %95'inde en çok 6 kişi yaşamaktadır. Hanede %29,1 oranıyla 4 kişi, %21,5 oranıyla 3 kişi ve %21,2 oranıyla 5 kişi yaşamaktadır. Rize'nin ortalama hane halkı büyüklüğünün örneklemimizde yaklaşık olarak 4 kişiden oluştuğu söylenebilir (Bkz. Tablo 2).

Örneklemin yaş sınıfına göre dağılımı (S10) incelendiğinde yaşı 18-20 arasında olan vatandaşların oranı %5 iken, yaşı 21-30 arasında olan vatandaşların oranı %28,5'tir. Araştırmaya katılanların %82,5'inin yaşının 50'nin altında olduğu anlaşılmaktadır (Bkz. Tablo 2).

Örneklemin çalıştığı sektörlere göre dağılımı (S11) incelendiğinde vatandaşların %11,8'inin kamuda, %24,6'sının özel sektörde, %12,8'inin kendi işinde çalıştığı, %50,8 gibi oldukça yüksek bir oranı ise çalışmayan katılımcının oluşturduğu görülmektedir (Bkz. Tablo 2).

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların eğitim düzeylerine göre (S12) %38,1'i lise, %21,5'i üniversite ve 19,2'si ilköğretim mezunudur. Lisansüstü öğrenim görenlerin oranı ise %1,5 düzeyindedir. Diğer taraftan hiçbir okul mezunu olmayanların oranı %7,4 gibi oldukça yüksek bir oranla dikkati

çekmektedir. Bu katılımcılardan okuryazar olmayanların oranı ise %2,8'dir (Bkz. Tablo 2).

Araştırmaya katılanların mesleklerine göre dağılımına (S13) bakıldığında örnekleme %27,8 oranıyla ev hanımları en büyük paya sahipken, ikinci sırayı %17,5 oranıyla özel sektörde işçi olarak çalışanlar almıştır. Diğer taraftan devlet memuru olanların oranı %6,8 iken, öğrenci olanların oranı %10,9'dur. Buradaki istatistikler katılımcıların çalıştığı sektöre göre dağılım istatistikleri (S11) ile tutarlılık göstermektedir. Bu istatistikler verilerin güvenilirliğinin bir diğer göstergesidir (Bkz. Tablo 2).

Örneklemin hane geliri sınıfına göre dağılımı (S14) incelendiğinde araştırmaya katılanların yaklaşık %18'inin hanesine ayda ortalama olarak 1000 TL'den az bir gelir girdiği görülmektedir. 1000-1500 TL arasında hanesine gelir giren katılımcıların oranı ise %28,2'dir. Katılımcıların yaklaşık %42'sinin hane aylık gelirinin 1500-3000 TL arasında olduğu görülmektedir. Hane aylık geliri 3000 TL üzerinde olanların oranı ise %11,9'dur (Bkz. Tablo 2).

### **Demografik Özellikler ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Demografik özelliklere göre, toplam ölçeğine dönüştürülmüş Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı MANOVA (Çok Değişkenli Varyans Analizi) ile araştırılmıştır. MANOVA analizi ile elde edilen çok değişkenli test sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde %1 anlamlılık düzeyinde mahallelere (S07), çalışılan sektöre (S11) ve mesleğe (S13) göre Belediyecilik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer demografik özelliklere göre elde edilen farklılıkların %1 hatayla tesadüflere atfedilecek kadar önemsiz farklılıklar olduğu anlaşılmaktadır.

Mahallelere (S07) göre tüm bağımlı değişkenlerin (Y1-Y10) grup ortalamaları arasında oldukça anlamlı farklılıklar saptanmıştır (Bk. Ek 2-Ek 11). Çalışılan sektör (S11) ve mesleğe (S13) göre ise sadece belirli bağımlı değişkenler arasındaki farklılıklar anlamlı bulunmuştur (Bk. Ek 2-Ek 11).

**Tablo 3.** Demografik Özellikler ile Belediyecilik Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki MANOVA Analizinin Sonuçları (Pillai's Trace)

Simge	Bağımsız Faktör Değişkeninin Açıklaması	F	p-değeri
Sabit	Sabit terim	66,94	0,000
S01	Cinsiyet?	0,85	0,576
S02	Rizeli misiniz?	0,83	0,598
S03	Kendinizi Rizeli olarak hissediyor musunuz?	2,07	0,024
S04	Medeni durumunuz?	1,39	0,053
S05	Oturduğunuz evin mülkiyet durumu nedir?	1,54	0,029
S06	Sosyal güvence durumunuz?	1,08	0,322
S07	Hangi mahallede oturuyorsunuz?	<b>7,16</b>	<b>0,000</b>
S08	Aileniz kaç yıldır Rize'de yaşıyor?	1,12	0,186
S09	Haneninize siz de dâhil olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor?	1,32	0,065
S10	Yaş sınıfınız?	1,16	0,170
S11	Çalıştığınız sektör hangisidir?	<b>1,98</b>	<b>0,001</b>
S12	Eğitim durumunuz, yani son bitirdiğiniz okul hangisidir?	1,10	0,272
S13	Mesleğiniz/göreviniz/işiniz nedir?	<b>1,43</b>	<b>0,001</b>
S14	Evinizin aylık toplam geliri ne kadardır?	1,41	0,045

**Bağımlı Değişkenler:**

Y1=Toplu Taşıma; Y2=Su ve Kanalizasyon; Y3=Şehircilik Hizmetleri; Y4=Temizlik ve Çevre Hizmetleri; Y5=Sağlık Hizmetleri; Y6=Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri; Y7=Denetim Hizmetleri; Y8=Eğitim-Kültür-Spor ve Sosyal Hizmetleri; Y9=Belediye Çalışanlarından Memnuniyet ve Y10=Genel memnuniyet Düzeyleri.

### Mahallelere Göre Genel ve Alt Memnuniyet Endekslerinin İncelenmesi

Mahallelere göre vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinden ortalama memnuniyet düzeyleri Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde Belediyeden genel memnuniyet düzeyinin 3,33 olduğu, bu düzeyin üstünde 17, altında ise 18 mahallenin yer aldığı görülmektedir. Tablo 4 incelendiğinde ortalamanın üstünde bir memnuniyet performansı gösteren ilk 5 mahalle sırasıyla Ekrem Orhon (4,10), Atmeydanı (3,98), Balsu (3,80), Boğaz (3,73) ve Kambursırt (3,68) mahalleleridir. Memnuniyet düzeyi en düşük olan son beş mahalle ise sırasıyla Piriçelebi (2,33), Reşadiye (2,70), Mermerdelen (2,76), Halatçılar (2,82), ve Dağsu (3,00) olmuştur.

Araştırmada Temel Bileşenler Analizi (TBA) kullanılarak 80 boyutlu değişken uzayı tek boyutlu temel bileşen uzayına indirgenerek mahalleler itibarıyla genel bir memnuniyet endeksi (GME) elde edilmiştir. Benzer bir yaklaşımla toplu taşıma hizmetleri (ME19); su ve kanalizasyon hizmetleri (ME21); şehircilik hizmetleri (ME22); temizlik ve çevre hizmetleri (ME23); sağlık hizmetleri (ME25); park-bahçe, yeşil alan hizmetleri (ME26); denetim hizmetleri (ME27); eğitim-kültür-spor ve sosyal hizmetler (ME28) ile Belediye



çalışanlarından (ME30) alt memnuniyet endeksleri hesaplanmıştır. Bu endeksler Tablo 4'te sunulmuştur. Genel memnuniyet endeksi (GME) ile alt endeksler bir arada değerlendirilerek mahallelerin hangi belediyeçilik hizmet alanlarında göreceli olarak yeterli, hangi alanlarda göreceli olarak yetersiz olduğu görülebilmektedir. Örneğin Boğaz Mahallesi'nin temizlik ve çevre hizmetlerinin (ME23=-0,919), sağlık hizmetlerinin (ME25=-0,776) yeterlilik düzeylerinin ortalamanın altında, diğer belediyeçilik hizmetlerinin yeterlilik düzeylerinin ise ortalamanın üstünde bir performans sergilediği görülebilir.

Genel memnuniyet endeksine (GME) göre sondan ikinci sırada yer alan Değirmendere mahallesinin tüm alt endeksler itibariyle ortalamanın (0,000) altında bir performans sergilediği görülmektedir. Diğer temel hizmet alanlarında mahallelere göre memnuniyet düzeyleri (ME19-ME30) sıralaması ise kısaca şu şekilde gerçekleşmiştir:

Belediyenin sunduğu toplu taşıma hizmetlerinden (ME19) en çok memnun olan mahalleler Atmeydanı (2,496), Ekrem Orhon (2,104) ve Halatçılar (1,967) iken; Yağlıtaş (-3,324), Kale (-2,492) ve Değirmendere (-1,288) en az memnun olan mahalleler olmuştur. Diğer taraftan su ve kanalizasyon hizmetleri alt memnuniyet endeksine (ME21) göre ilk üç mahalle sırasıyla Dağsu (3,433), Kambursırt (2,793) ve Ekrem Orhon (2,185); son üç mahalle ise Değirmendere (-2,366), Alipaşa (-1,720) ve Yağlıtaş (-1,719) olmuştur.

Şehircilik hizmetlerine (ME22) göre performansı en yüksek olan ilk üç mahallenin sırasıyla Atmeydanı (3,047), Boğaz (2,324) ve Camiönü (1,603); performansı en düşük olan son üç mahallenin ise sırasıyla Engindere (-1,883), Fatih (-1,810) ve Değirmendere (-1,485) olduğu görülmektedir.

Temizlik ve çevre hizmetlerine (ME23) göre memnuniyet düzeyi en yüksek olan ilk üç mahalle Ekrem Orhon (2,324), Müftü (1,581) ve Çiftkavak (1,516); memnuniyet düzeyi en düşük olan üç mahalle ise sırasıyla Atmeydanı (-1,994), Değirmendere (-1,853) ve Emekçiler (-1,583) olmuştur. Sağlık hizmetlerinde (ME25) memnuniyeti en iyi olan mahalleler Çorapçılar (1,829), Ekrem Orhon (1,683) ve Dağsu (1,440) iken, en düşük olan mahalleler Değirmendere (-2,388), Yağlıtaş (-2,221) ve Kavaklı (-2,168) mahalleri olmuştur.

**Tablo 4.** Mahallelere Göre Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Genel Memnuniyet Düzeyleri (S31) ile Genel (GME) ve Alt Memnuniyet Endeksleri (ME19-ME30)

S07=Mahalle adı	S31	GME	ME19	ME21	ME22	ME23	ME25	ME26	ME27	ME28	ME30
2=Atmeydanı	<b>3,98(*)</b>	<b>3,268(*)</b>	<b>2,496(*)</b>	1,869	<b>3,047(*)</b>	<b>-1,994(!)</b>	1,291	<b>2,651(*)</b>	<b>2,346(*)</b>	<b>2,690(*)</b>	<b>1,728(*)</b>
5=Boğaz	3,73	<b>1,553(*)</b>	0,549	0,592	<b>2,110(*)</b>	-0,919	-0,776	<b>1,680(*)</b>	1,043	1,092	1,290
15=Ekrem Orhon	<b>4,10(*)</b>	<b>1,316(*)</b>	<b>2,104(*)</b>	<b>2,185(*)</b>	0,444	<b>2,324(*)</b>	<b>1,683(*)</b>	-0,422	<b>1,933(*)</b>	0,622	<b>1,674(*)</b>
6=Camiönü	3,51	1,311	-0,240	0,667	<b>1,603(*)</b>	-1,110	0,149	1,549	0,887	0,934	0,222
3=Bağdatlı	3,34	1,235	0,815	-0,233	1,522	-0,339	0,494	<b>1,692(*)</b>	1,043	1,138	-0,505
16=Eminettin	3,13	0,743	1,100	2,049	0,856	0,892	1,310	0,168	0,799	-0,338	0,218
8=Çarşı	3,38	0,639	0,348	-0,118	0,463	0,370	0,878	0,145	0,686	0,866	1,276
11=Dağsu	3,00	0,583	1,379	<b>3,433(*)</b>	0,858	0,694	<b>1,440(*)</b>	-0,143	0,275	-0,370	0,837
7=Çamlıbel	3,65	0,523	0,471	-1,146	-0,149	-0,627	0,904	0,045	<b>1,789(*)</b>	-0,174	<b>1,389(*)</b>
19=Fener	3,15	0,482	-0,041	-0,168	0,699	-0,593	-0,291	0,996	0,354	0,338	-0,195
9=Çifttekavak	3,57	0,447	0,726	0,793	0,656	0,317	0,305	-0,230	0,911	-0,424	-0,109
4=Balsu	<b>3,80(*)</b>	0,267	-0,524	0,941	-0,288	<b>1,516(*)</b>	0,827	-0,250	-0,298	<b>1,337(*)</b>	1,185
10=Çorapçılar	3,32	0,178	0,405	1,981	-1,054	1,495	<b>1,829(*)</b>	1,166	0,640	-0,699	-1,120
1=Alipaşa	3,62	0,104	-1,268	<b>-1,720(!)</b>	0,337	-0,280	-0,673	0,618	0,352	0,411	-0,320
26=Kambursirt	3,68	-0,025	-1,093	<b>2,793(*)</b>	-0,378	1,332	0,870	<b>-2,403(!)</b>	-0,002	<b>1,902(*)</b>	1,243
30=Müftü	3,28	-0,074	-0,612	0,159	-0,565	<b>1,581(*)</b>	0,984	-0,047	-0,538	0,811	0,663
38=Tophane	3,10	-0,112	-0,674	-0,913	0,194	-0,895	-0,972	0,177	0,062	-0,049	-0,573
23=Hayrat	3,31	-0,156	1,781	1,565	-0,358	1,116	0,535	-0,832	-0,340	-1,216	0,831
31=Paşakuyu	3,10	-0,189	0,033	-0,998	0,149	-0,756	-0,625	0,277	-0,274	-0,055	-1,727
24=İslampaşa	3,59	-0,276	-1,065	0,035	0,342	-0,819	-0,787	0,210	-1,006	0,062	-0,188
14=Emekçiler	3,17	-0,430	-0,060	-1,488	-0,468	<b>-1,583(!)</b>	0,247	-0,194	0,132	-1,679	-0,714
36=Portakallık	3,40	-0,452	0,943	0,517	-0,676	-0,767	-1,332	-0,419	0,170	-0,908	<b>-1,994(!)</b>
37=Reşadiye	<b>2,70(!)</b>	-0,587	-0,654	-0,633	-0,180	-0,263	-0,633	-0,095	-0,674	-0,363	-0,262
35=Piriçelebi	<b>2,33(!)</b>	-0,749	-0,205	0,914	-0,435	-0,442	0,290	-0,344	-0,425	-1,832	<b>-2,687(!)</b>
28=Kavaklı	3,37	-0,779	-1,163	-1,238	0,262	0,025	<b>-2,168(!)</b>	-0,537	-1,409	0,178	-0,010
21=Halatçılar	2,82	-0,829	<b>1,967(*)</b>	0,979	-0,822	-0,020	-1,799	-1,871	0,640	<b>-2,329(!)</b>	-1,021
29=Mermerdelen	<b>2,76(!)</b>	-0,848	-0,401	-0,552	-0,535	0,748	-1,399	-0,363	<b>-1,491(!)</b>	-0,027	-0,237
41=Yeniköy	3,12	-0,899	-0,690	-0,886	-0,414	-0,437	-0,343	-0,705	-0,287	-0,937	-0,797
20=Gülbahar	3,30	-1,005	-0,107	-0,674	-1,078	-0,069	-0,815	-0,462	-0,881	-1,501	-1,071
27=Kaplıca	3,52	-1,090	-0,223	-1,146	-0,642	-1,063	-1,587	-0,743	<b>-1,996(!)</b>	-0,879	0,648
25=Kale	3,57	-1,163	<b>-2,492(!)</b>	0,803	-0,877	0,391	1,111	<b>-2,086(!)</b>	-0,855	-0,047	-0,134
39=Yağlıtaş	3,56	-1,405	<b>-3,324(!)</b>	<b>-1,719(!)</b>	-0,843	0,336	<b>-2,221(!)</b>	-1,102	-0,522	<b>-2,035(!)</b>	-0,708
17=Engindere	3,08	<b>-1,617(!)</b>	0,519	-0,897	<b>-1,883(!)</b>	0,063	0,017	-1,878	-1,187	-1,066	0,532
12=Değirmendere	3,20	<b>-1,724(!)</b>	<b>-1,288(!)</b>	<b>-2,366(!)</b>	<b>-1,485(!)</b>	<b>-1,853(!)</b>	<b>-2,388(!)</b>	-1,002	-1,178	<b>-1,855(!)</b>	<b>-2,255(!)</b>
18=Fatih	3,09	<b>-1,965(!)</b>	0,237	-0,709	<b>-1,810(!)</b>	0,914	0,261	<b>-2,329(!)</b>	<b>-2,076(!)</b>	-1,588	0,158
Ortalama	3,33	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Açıklanan Varyans	(%)	%33,7	%39,8	%62,8	%48,8	%36,1	%45,2	%77,2	%62,0	%62,7	%84,4
S31=Genel olarak Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden ne kadar memnunsunuz ya da değilsiniz?											
GME=Belediye Hizmetleri Genel Memnuniyet Endeksi						ME25=Sağlık Hizmetleri Memnuniyet Endeksi					
ME19=Toplu Taşıma Hizmetleri Memnuniyet Endeksi						ME26=Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri Memnuniyet Endeksi					
ME21=Su ve Kanalizasyon Hizmetleri Memnuniyet Endeksi						ME27=Denetim Hizmetleri Memnuniyet Endeksi					
ME22=Şehircilik Hizmetleri Memnuniyet Endeksi						ME28=Eğitim, Kültür, Spor ve Sosyal Hizmetler Memnuniyet Endeksi					
ME23=Temizlik ve Çevre Hizmetleri Memnuniyet Endeksi						ME30=Belediye Çalışanları Memnuniyet Endeksi					
<b>Not:</b> Tabloda ilgili memnuniyet endeks değerlerine göre ilk üç sırada yer alan mahalleler yıldız (*), son üç sırada yer alan mahalleler ise ünlem (!) simgesi ile gösterilmiştir.											

Park-bahçe-yeşil alan hizmetlerinde (ME26) memnuniyet düzeyi en yüksek olan mahallelerin Atmeydanı (2,651), Bağdatlı (1,692) ve Boğaz (1,680) mahalleleri; en düşük olan mahallerin ise Kambursırt (-2,403), Fatih (-2,329) ve Kale (-2,086) mahalleleri olduğu görülmektedir. Denetim hizmetlerinden (ME27) memnuniyet düzeyi en iyi olan mahalleler sırasıyla Atmeydanı (2,346), Ekrem Orhon (1,933) ve Çamlıbel (1,789) mahalleleridir. Belediyenin denetim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi en düşük olan mahalleler ise Fatih (-2,076), Kaplıca (-1,996) ve Mermerdelen (-1,491) mahalleleri olmuştur.

Belediyenin sunduğu eğitim-kültür-spor ve sosyal hizmetlerinden (ME28) en çok memnun olan mahalleleri Atmeydanı (2,690), Kambursırt (1,902) ve Balsu (1,337) iken; en az memnun olan mahalleleri Halatçılar (-2,329), Yağlıtaş (-2,035) ve Değirmendere (-1,855) mahalleleridir. Belediye çalışanlarından memnuniyet endeksine (ME30) göre durumu en iyi olan mahalleler sırasıyla Atmeydanı (1,728), Ekrem Orhon (1,674) ve Çamlıbel (1,389) olurken; en düşük olan mahalleler Piriçelebi (-2,687), Değirmendere (-2,255) ve Portakallık (-1,994) olmuştur. (Bkz. Tablo 4).

Araştırmada Likert ölçekli 80 belediyeçilik hizmeti göstergesine temel bileşenler analizi kullanılarak genel bir memnuniyet endeksi (GME) hesaplanmıştır. Türetilen tek temel bileşen toplam varyansın %33,7'sini açıklamaktadır. Bu temel bileşene göre sıfır ortalamasının üstünde performans gösteren 14, altında performans gösteren ise 21 mahalle vardır. Bu temel bileşene göre Belediyenin sunduğu hizmetleri genel olarak en çok yeterli gören mahalleler sırasıyla Atmeydanı (3,268), Boğaz (1,553) ve Ekrem Orhon (1,316); belediyeçilik hizmetlerini en az yeterli gören mahalleler ise sırasıyla Fatih (-1,965), Değirmendere (-1,724) ve Engindere (-1,617) mahalleleridir (Bkz. Tablo 4). Diğer alt memnuniyet endekslerinin açıkladıkları varyans oranları ise %36,1 ile %84,4 arasında değişmektedir.

GME'ye göre ilk beş sırada yer alan mahallelerin üç veya daha az sayıda alt endeks ortalaması sıfırın altındadır. Diğer taraftan GME'ye göre son 10 sırada yer alan mahallelerin alt endeks değerlerinin çoğunun, ortalamasının altında (negatif) değerler aldığı görülmektedir. Bu istatistikler Rize'de Belediyeçilik hizmetlerinin mahallelere göre dengeli (homojen) dağılımadığının bir göstergesidir.

## **Tartışma ve Sonuç**

Belediyeler, hem yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal kuruluşlar olmaları bakımından önemli görevler üstlenmektedirler. Yeni yerel yönetim anlayışı bağlamında yaşam ve hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından önemli kavramlar haline gelmiştir.

Bu çalışmada Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada araştırılan benzeri soruların cevapları değişik belediyelerde farklı çalışmalarla ortaya konulmaya çalışılmıştır. Her bir çalışma farklı evrende uygulandığı için ortaya çıkan bulgular özgünlük arz etmektedir. Bu araştırmanın amaçları doğrultusunda elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

Araştırma Rize Belediyesi'ne bağlı toplam 41 Mahalle arasından seçilen 35 mahalleden elde edilen 2.343 anketle yürütülmüştür. Araştırmada %95 güven (veya %5 hata) düzeyinde ortalama örneklem hatası %2 olarak hedeflenmiştir. Çözümlemelerle uygun görülen 2.343 anketin genel alfa güvenilirlik katsayısı %97,2'dir ve diğer demografik özellikler itibariyle alfa güvenilirlik katsayıları %82,2 ile %98,9 arasında değişmektedir. Bu istatistikler çözümlemelere nihai olarak alınan veri setinin güvenilirlik düzeyinin çok iyi durumda olduğunun bir kanıtıdır.

Genel hizmetlerin değerlendirilmesinde katılımcıların %89,2 oranında Belediyeden son 1 yıl içinde herhangi bir hizmet talebinin olmadığı, istek ve şikâyetlerini iletmede ise en çok dilekçeyi (%37,5) tercih ettikleri görülmüştür. Katılımcıların Belediyedeki işlerini %63,7 oranıyla normal yollardan hallettiği, Belediyenin etkinliklerinden en çok billboard, raket ve afiş (%37,3) ile duyuru ve anons (%34,6) yoluyla haberdar oldukları tespit edilmiştir.

Toplu taşıma hizmetlerinden vatandaşların genel olarak memnun olduğu söylenebilir. Toplu taşıma göstergelerinden çoğunun ortalaması oldukça yüksektir. Ancak vatandaşların otopark alanlarının yetersizliğinden (2,32) ve otogarın konumu ve hizmetlerinden memnun olmadığı (2,62) anlaşılmaktadır(Bk. Ek 1-C). Toplu taşıma hizmetlerinden çalışılan sektöre ve oturlan mahallelere göre önemli farklılıklar söz konusudur. Toplu taşıma

hizmetlerinden en az memnun olan mahalleler sırasıyla Yağlıtaş (2,58), Kale (2,68) ve Yeniköy (2,84); en çok memnun olan mahalleler ise sırasıyla Atmeydanı (4,07), Ekrem Orhon (4,01) ve Halatçılar (3,93) mahalleleri olmuştur (Bk. Ek 2).

Su ve kanalizasyon hizmetleriyle ilgili vatandaşın genel olarak memnuniyet düzeyinin iyi olduğu söylenebilir. Tüm göstergelerin ortalaması 3,09 ile 3,67 arasında değişmektedir. (Bk. Ek 1-D). Genel olarak suların kesilme sıklığı ile ilgili çok önemli bir sorun yoktur. Rize’de genel olarak bir haftadan daha kısa sürede suları kesilenlerin oranı sadece %3,7’dir (Bk. Ek 1-D). Bununla birlikte haftada en az bir kez sularının kesildiğini ifade eden Bağdatlı (%24,7), Atmeydanı (%13,3), Kavaklı (%11,8), Camiönü (%9,7) ve Boğaz (%9,1) mahalleleri en sorunlu mahalleler olarak dikkati çekmektedir. Su ve kanalizasyon hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri çalışılan sektör ve oturlan mahallelere göre önemli farklılıklar göstermektedir. Su ve kanalizasyon hizmetlerine göre memnuniyet düzeyi en düşük olan mahalleler Değirmendere (2,49), Yağlıtaş (2,67) ve Alipaşa (2,69) iken; memnuniyet düzeyi en iyi olan mahalleler Dağsu (4,48), Kambursırt (4,16) ve Ekrem Orhon (4,03) mahalleleridir (Bk. Ek 3).

En önemli belediyecilik faaliyetlerinin yer aldığı şehircilik hizmetlerinde Rize Belediyesi’nin performansı genelde ortalamanın altındadır (Ek 1-E). Şehircilik hizmet düzeyleri en düşük olan mahalleler Yağlıtaş (2,23), Çorapçılar (2,49) ve Değirmendere (2,51) mahalleleri olurken, şehircilik hizmetlerine göre en iyi durumda olan mahalleler Bağdatlı (3,45), Boğaz (3,54) ve Atmeydanı (3,76) mahalleleri olmuştur. Ayrıca çalışılan sektöre göre de şehircilik özellikleri anlamlı farklılıklar göstermektedir (Bk. Ek 4).

Temizlik ve çevre hizmetlerinden vatandaşın genel olarak memnuniyet düzeyi iyi durumdadır (3,70). Bununla birlikte 10 temizlik ve çevre hizmeti göstergesinin ortalamaları 3,24 ile 4,25 arasında değişmektedir (Bk. Ek 1-F). Çalışılan sektör, meslek ve oturlan mahalle gibi demografik özelliklere göre temizlik ve çevre hizmetleri düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır. Temizlik ve çevre hizmetleri yeterlilik düzeyi en düşük olan ilk dört mahalle Değirmendere (3,17), Emekçiler (3,31), Kaplıca (3,31) ve Atmeydanı (3,31) mahalleleridir. Diğer taraftan temizlik ve çevre hizmetleri yeterlilik düzeyi en

iyi durumda olan mahalleler ise Kambursirt (4,19), Çorapçılar (4,22) ve Ekrem Orhon (4,40) mahalleleridir (Bk. Ek 5).

Vatandaşın Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden genel olarak %15,7 oranıyla en çok talep ettiği hizmet sokak köpekleri ile ilgilidir (Bk. Ek 1-G). Sokak köpekleri ile ilgili en çok sorunun yaşandığı ilk üç mahalle sırasıyla Dağsu (%87,5), Halatçılar (%54,5) ve Çiftekavak (%50) mahalleleridir. Sağlık hizmetleri göstergelerinin yeterlilik düzeyleri 2,91 ile 3,75 arasında değişmektedir (Bk. Ek 1-G). Sağlık hizmetleri yeterlilik düzeyleri meslek ve oturlan mahallelere göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Sağlık hizmeti yeterlilik düzeyi en düşük olan mahalleler Halatçılar (2,73), Yağlıtaş (2,78) ve Kavaklı (2,84); en iyi düzeyde olan mahalleler ise Çorapçılar (3,67), Ekrem Orhon (3,81) ve Atmeydanı (3,82) mahalleleri olmuştur (Bk. Ek 6).

Rize Belediyesi'nin performansının düşük olduğu hizmet alanlarından birisi de park-bahçe-yeşil alan hizmetleridir. Bu alandaki genel yeterlilik ortalaması 2,53'tür ve göstergelerin yeterlilik düzeyleri 2,13 ile 3,95 arasında değişmektedir (Bk. Ek 1-H). Park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri çalışılan sektör ve oturlan mahalleye göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri performansı en düşük olan mahalleler Fatih (1,43), Kambursirt (1,48) ve Halatçılar (1,54); en iyi durumda olan mahaller ise Bağdatlı (3,37), Boğaz (3,45) ve Atmeydanı (3,86) mahalleleri olmuştur (Bk. Ek 7).

Rize Belediyesi'nin denetim faaliyetleri performansı orta (3,03) düzeydedir. On bir denetim faaliyetinin genel yeterlilik düzeyleri 2,48 ile 3,52 arasında değişmektedir (Bk. Ek 1-I). Denetim hizmetlerinin demografik özelliklerden çalışılan sektöre ve oturlan mahallelere göre alt homojen grupları oluşturulmuştur. Denetim hizmetlerinin yeterliliği en az olan mahalleler Değirmendere (2,43), Mermerdelen (2,45) ve Kaplıca (2,49); en iyi düzeyde olan mahalleler ise Kambursirt (3,53), Çamlıbel (3,70) ve Ekrem Orhon (3,86) mahalleleridir (Bk. Ek 8).

Eğitim, kültür, spor ve sosyal hizmetlere göre Belediyenin performansı orta (2,99) düzeydedir. Bu alandaki göstergelerin ortalama yeterlilik düzeyleri 2,61 ile 3,78 arasında değişmektedir (Bk. Ek 1-J). Eğitim, kültür, spor ve sosyal hizmetlerinin demografik özelliklerden çalışılan sektör ve oturlan mahallelere

göre alt türdeş grupları oluşturulmuştur. Eğitim, kültür, spor ve sosyal hizmetlerinden en az memnun olan mahalleler Halatçılar (1,95), Yağlıtaş (2,11) ve Değirmendere (2,15); en memnun olan mahalleler ise Balsu (3,50), Kambursırt (3,81) ve Atmeydanı (3,95) mahalleleri olmuştur (Bk. Ek 9). Araştırmaya katılanlar Rize'nin ve ikamet ettikleri mahallenin en önemli ilk üç sorunu olarak sırasıyla yeşil alan-park-oyun alanlarının yetersizliği (%12,7), park alanları-otopark alanlarının yetersizliği (%9,6) ve cadde-sokak-kaldırım sorununu (%9,5) vurgulanmıştır (Bk. Ek 1-J).

Vatandaşın Belediye çalışanlarından genel memnuniyet düzeyinin orta düzeyde (3,56) olduğu söylenebilir. Belediye çalışanlarından memnuniyet göstergelerinin yeterlilik düzeyleri 3,43 ile 3,72 arasında değişmektedir (Bk. Ek1-K). Belediye çalışanlarının memnuniyet düzeyleri mesleğe ve mahallelere göre anlamlı farklılıklar göstermiştir. Belediye çalışanlarından memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç mahalle Piriçelebi (2,63), Değirmendere (2,84) ve Portakallık (2,88); en yüksek olduğu üç mahalle ise Çamlıbel (4,01), Ekrem Orhon (4,09) ve Atmeydanı (4,13) olmuştur (Bk. Ek10).

Vatandaşın Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ortalamanın biraz üstündedir (3,33) (Bk. Ek 1-L). Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi (S31) en yüksek olan mahalleler sırasıyla Ekrem Orhon (4,10), Atmeydanı (3,98), Balsu (3,80), Boğaz (3,73), ve Kambursırt (3,68) mahalleleridir. Diğer taraftan genel memnuniyet düzeyi en düşük olan beş mahalle ise sırasıyla Piriçelebi (2,33), Reşadiye (2,70), Mermerdelen (2,76) Halatçılar (2,82) ve Dağsu (3,00) mahalleleridir (Bk. Ek 11).

Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel memnuniyet düzeyini incelemek amacıyla 80 belediyeçilik göstergesine temel bileşenler analizi uygulanarak genel bir memnuniyet endeksi hesaplanmıştır. Bu endekse göre Belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyi en yüksek olan beş mahalle sırasıyla Atmeydanı (3,268), Boğaz (1,553), Ekrem Orhon (1,316), Camiönü (1,311) ve Bağdatlı (1,235) mahalleleridir. Diğer taraftan memnuniyet düzeyi ortalamanın altında performans gösteren son beş mahalle ise sırasıyla Kale (-1,163), Yağlıtaş (-1,405), Engindere (-1,617), Değirmendere (-1,724) ve Fatih (-1,965) mahalleri olmuştur. Araştırmada ayrıca toplu taşıma hizmetleri (ME19); su ve

kanalizasyon hizmetleri (ME21); şehircilik hizmetleri (ME22); temizlik ve çevre hizmetleri (ME23); sağlık hizmetleri (ME25); park-bahçe-yeşil alan hizmetleri (ME26); denetim hizmetleri (ME27); eğitim-kültür-spor ve sosyal hizmetler (ME28) ile Belediye çalışanlarından (ME30) alt memnuniyet endeksleri hesaplanmıştır. Genel memnuniyet endeksi (GME) ile alt endeksler bir arada değerlendirilerek mahallelerin hangi belediyeçilik hizmet alanlarında göreceli olarak yeterli, hangi hizmet alanlarında göreceli olarak yetersiz olduğu görülebilmektedir (Bk. Tablo 4).

Sonuç olarak Rize Belediyesi'nin kentteki önemli yapısal ve yapısal olmayan çok sayıdaki sorunla mücadele etmesi gerekmektedir. Bu sorunlardan en önemli olanları genel başlıklar altında şu şekilde özetlenebilir. Toplu taşıma hizmetlerinde otopark alanlarının yetersizliğinden, otoparkın konumu ve hizmetlerinin yetersizliğinden söz edilebilir. Bu sorunlardan otopark alanlarının yetersizliğinin çözülmesi çok kolay değildir. Çünkü kentteki yüksek katlı binalar, cadde ve sokakların yeteri kadar geniş olmaması kentteki nüfus ve araç yoğunluğunu aşırı şekilde artırmaktadır. Kentte otopark alanı oluşturma imkânlarının çok kısıtlı olması bu sorunun çözümünü güçleştirmektedir. Bu sorunun tek başına değil de, uzun dönemde belki kentsel dönüşüm projeleri içinde çözülmesi mümkün olabilecektir. Diğer taraftan Belediyenin önemli düzeyde eksikliği bulunduğu hizmetler şehircilik hizmetleridir. Şehircilik hizmetlerinden öncelikli olarak kentin kaldırımlarının engelli, yaşlı ve çocuklu kadınlar için uygun hale getirilmesi; kentin kaldırımlarının yaya trafiği için iyileştirilmesi; Belediyeye bağlı yaya ve araç yollarının asfaltlanması, bakım ve onarım çalışmalarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Araştırma sonuçları vatandaşın yüksek katlı yapılaşmadan rahatsız olduğunu ve kentsel dönüşüm çalışmalarını çok güçlü bir şekilde desteklediğini vurgulamaktadır. Ayrıca vatandaş halka açık tuvalet ve çeşme hizmetlerini oldukça yetersiz bulmaktadır. Bu problemlerin çözümünün vatandaşın Belediyenin hizmetlerinden memnuniyetini önemli düzeyde arttıracığı söylenebilir.

Çalışmada vatandaşın Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden memnuniyeti araştırılmıştır. Mahallelere göre Belediyenin sunduğu hizmetlerde memnuniyet ölçülerek, her bir mahallenin hangi hizmette sorunlarının olduğu, hangi hizmetlerin yeterli düzeyde olduğu ortaya konulmuştur. Demografik



özelliklere göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Araştırma Belediye yapacağı çalışmalar için hangi hizmetlere nerelerde önem vermesi, ne gibi önlemler alması gerektiği konusunda yol gösterici özelliktedir. Ayrıca araştırma sonuçlarının Rize Belediyesinin yanı sıra diğer belediyelere, kamu kuruluşlarına ve bundan sonra yapılacak olan çalışmalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **Kaynakça**

- Akgül, Deniz (2012), "Measuring The Satisfaction Of Citizens For The Services Given By The Municipality: The Case of Kırşehir Municipality," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 62, s. 555 – 560.
- Akinboade, Oludele A. - Kinfack, Emilie C.- Mokwena, Mandisa P. (2012), "An Analysis of Citizen Satisfaction with Public Service Delivery in the Sedibeng District Municipality of South Africa," *International Journal of Social Economics*, Vol. 39, No: 3, s. 182-199.
- Akyıldız, Fulya (2012), "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği," *Journal of Yasar University*, Vol. 267, No: 7, s. 4415 - 4436.
- Alizadeh, Alireza - Kianfar, Fereydoon (2013), "Developing a Model for Citizens' Satisfaction With Public Sector Services Based on Rough Sets Theory: A Case Study of Tehran Municipality," *Technical Gazette*, Vol. 20, No: 5, s. 795-802.
- Bölükbaşı, Ayşe G. – Yıldıztan, Dina Ç. (2010), "Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması," *Öneri*, Cilt 9, Sayı 33, s. 227-235.
- Cankuş, Bülent (2008), "Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetinin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi ile Ölçümü: Eskişehir İli Örneği," Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Doğan, Adem - Göker, Göksel (2011), "Kamu Kurumlarında Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü," *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 21, Sayı 2, s. 236-260.
- Folz, David H. (2004), "Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services," *Public Administration Review*, Vol. 64, No: 2, s. 209-220.

- Göküş, Mehmet - Alptürker, Hakan (2011), "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 25, s. 121-133.
- Gürel, Betül - Özel, Çağlar (2013), "Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği," *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1, s. 65-74.
- Henden, H. Burçin - Henden, Rıfki (2005), "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik," *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 14, s. 48-66.
- Kara, Mehmet - Gürcü, Maşide (2010), "Belediye Hizmetlerinde Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği," *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, s. 79-86.
- Kelly, Janet M. - Swindell, David (2002), "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions," *Public Administration Review*, Vol. 62, No: 5, s.610-621.
- Kondrotaitė, Gita (2012), "Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities," *Intellectual Economics*, Vol. 6, No: 3, s. 393-411.
- Kurgun, Avşar - Özdemir, Ali - Kurgun, Hülya - Bakıcı, Zeynel (2008), "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama," *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, s. 29-54.
- Menteşe, Sabit (2013), "Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi," *International Journal of Social Science*, Vol. 6, No: 6, s. 831-862.
- Nadaroğlu, Halil (1994), *Mahalli İdareler, Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması*, Yenilenmiş 5.Bası, Beta Yayınları, İstanbul.
- Mokhlis, Safiek - Aleesa, Yaleakho - Mamat, Ibrahim (2011), "Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand", *Journal of Public Administration and Governance*, Vol. 1, No: 1, s. 122-137.
- Şahin, Kübra (2011), *Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Konya İl Merkezi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Usta, Resul - Memiş, Levent (2010), "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği," *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 15, No: 2, s. 333-355.

Yücel, Nurcan - Yücel, Atilla – Atlı, Yavuz (2012), "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği," *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Vol. 2, No:2, s. 31-41.

Zeren, Halim E. - Özmen, Alper (2010), "Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt 12, No: 19, s. 165-173.

**Ek 1. Rize Belediyesi 2014 Yılı Vatandaş Memnuniyeti Araştırması Anketi<sup>5</sup>**

A. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
S01	Cinsiyet? [1] Erkek ( %51,5) [2] Kadın (%48,5)
S02	Rizeli misiniz? [1] Evet (%77,2) [2] Hayır (%22,8)
S03	Kendinizi Rizeli olarak hissediyor musunuz? [1] Evet (%82,9) [2] Hayır (%17,1)
S04	Medeni durumunuz? [1] Evli (%68,7) [2] Bekâr (%26,0) [3] Dul (%3,8) [4] Boşanmış (%1,4) [5] Diğer (%0,1)
S05	Oturduğunuz evin mülkiyet durumu nedir? [1] Kendimizin (%61,1) [2] Bize ait değil ama kira ödemiyorum (% 7,0) [3] Lojman (%1,7) [4] Kiracıyım (%30,3)
S06	Sosyal güvence durumunuz? [1] Sosyal güvencesi yok (%9,5) [2] SSK (Sosyal sigortalar Kurumu) (%61,2) [3] Emekli Sandığı (%13,4) [4] BAĞ-KUR (%11,3) [5] Özel sigorta (%2,1) [6] Diğer:(%2,5) _____]
S07	Hangi mahalle ve caddede/sokakta oturuyorsunuz? Mahalle :[ _____] Cadde/Sokak: [ _____]
S08	Aileniz kaç yıldır Rize’de yaşıyor? Katılımcının söylediği sayıyı yandaki kutuya yazınız! [ ]
S09	Hanenizde siz de dâhil olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor? Katılımcının söylediği sayıyı yandaki kutuya yazınız! [ ]
S10	Kaç yaşındasınız? Katılımcının yaşını yandaki kutuya kodlayınız! [ ]
S11	Çalıştığınız sektör hangisidir? [1] Kamu sektöründe (%11,8) [2] Özel sektörde (%24,6)[3] Kendi işimde (%12,8)[4] Çalışmıyor (%50,8)
S12	Eğitim durumunuz, yani son bitirdiğiniz okul hangisidir? [1] Okuryazar değil (%2,8) [2] Okuryazar (%4,6) [3] İlkokul mezunu (%19,2) [4] Ortaokul mezunu (%12,3) [5] Lise mezunu (%38,1) [6] Üniversite mezunu (%21,5) [7] Yüksek Lisans (%1,2) [8] Doktora (%0,3)
S13	Mesleğiniz/göreviniz/işiniz nedir? [1] Devlet memuru (%6,8) [2] Kamuda işçi (%3,8) [3] Özel sektörde işçi (%17,5) [4] Özel sektörde memur (%3,2) [5] Emekli (%6,9) [6] Ev Hanımı (%27,8) [7] Çiftçi (%1,1) [8] Öğrenci (%10,9) [9] İşsiz (%5) [10] Öğretim üyesi (Y. Doç.- Doç.- Prof.) (%0,1) [11] Öğretim elemanı (Öğr. Gör-Arş. Gör.-Öğretmen) (%0,9) [12] Avukat, Doktor, Mühendis vb. serbest meslek (%0,4) [13] Esnaf, Tüccar vb. serbest meslek sahibi (%12,4) [14] Kamuda orta-üst düzeyde yönetici (%0,1) [15] Diğer [Belirtiniz: (%2,1) _____]
S14	Evinizin aylık toplam geliri ne kadardır? Herkesin her türlü kazancı dâhil evinize ayda ortalama kaç lira giriyor? [1] 0-1.000 (%17,9) [2] 1.000-1.500 (%28,2) [3] 1.500-3.000 (%41,9) [4] 3.000-4.500 (%9,2) [5] 4.500 ve üzeri (%2,7)

<sup>5</sup> Ankette parantez içindeki değerler ilgili değişkenin aritmetik ortalamasını veya oransal frekansını göstermektedir.

<b>B. GENEL HİZMETLER</b>	
S15	Belediyeden son bir yıl için herhangi hizmet talep ettiniz mi? [1] Etmedim (%89,2) [2] Ettim (Lütfen Belirtiniz: (%10,8) _____)
S16	İstek, şikâyet ve önerilerinizi genel olarak hangi yolla belediyemize iletiyorsunuz (sadece bir seçeneği işaretleyiniz)? [1] Dilekçe (%37,5) [2] E-Posta (%4,2) [3] E-Belediye (%5,4) [4] 444 50 53 Çağrı Merkezi (%10,3) [5] BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) (%4,8) [6] Fikrim Yok (%37,9)
S17	Belediyeye işiniz düştüğünde bu işinizi genel olarak nasıl hallediyorsunuz (sadece bir seçeneği işaretleyiniz)? [1] Normal (kurallar yoluyla) yoldan hallediyorum. (%63,7) [2] Araya tanıdık (aracı) birilerini sokuyorum. (%7,5) [3] İlgili birimlerdeki tanıdıklarla hallediyorum. (%5,9) [4] Fikrim Yok (%21,3) [5] Diğer (Belirtiniz: (%1,6))
S18	Belediyenin etkinliklerinden genel olarak nasıl haberdar oluyorsunuz (sadece bir seçeneği işaretleyiniz)? [1] Bilboard, raket, afiş (%37,3) [2] Gazete, dergi (%6,7) [3] Duyuru, anons (%34,6) [4] Kısa mesaj (%12,3) [5] İnternet (%9,0)
<b>C. TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ</b>	
S19	Şehir içi halk otobüsleri/dolmuşları ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,35)
S19.1	Araçlara binmek için çok beklemiyorum. (3,82)
S19.2	Araçların çalışma saatleri yeterlidir. (3,65)
S19.3	Şoförler, vatandaşa karşı saygılıdır. (3,58)
S19.4	Araçlar, temiz ve düzenlidir. (3,68)
S19.5	Her istediğim yere aktarma yapmadan otobüsle/dolmuşla gidebiliyorum. (3,57)
S19.6	Otopark olanakları yeterlidir. (2,32)
S19.7	Otobüs ve dolmuş ücretleri uygundur. (3,89)
S19.8	Viyadüklerin, köprülülük kavşakların yol güzergâhlarının görselliğinden ve fonksiyonundan memnunum. (3,05)
S19.9	Otogarın konumu ve hizmetlerinden memnunum. (2,62)

D. SU VE KANALİZASYON HİZMETLERİ							
S20	Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi? [1] Bilmiyorum (%11,4) [2] Haftada en az bir kez (%3,7) [3] Ayda en az bir kez (%10,8) [4] Üç ayda en az bir kez (%10,7) [5] Altı ayda en az bir kez (%17,6) [6] Yılda en az bir kez (%24,8) [7] Hiç kesilmedi (%21,0)						
S21	Mahallenizdeki su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübeyi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,30)						
S21.1	Evimdeki musluktan akan suyun kalitesinden (koku, renk, tat) memnunum. (3,67)	1	2	3	4	5	6
S21.2	Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular gelmiyor. (3,18)	1	2	3	4	5	6
S21.3	Su kesintisi veya arıza durumunda belediye tarafından yapılan duyuru veya bilgilendirmeler yeterlidir. (3,35)	1	2	3	4	5	6
S21.4	Mahalleimde altyapı ve kanalizasyon sorunu olduğunu düşünmüyorum. (3,09)	1	2	3	4	5	6
S21.5	Dere ve ırmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan memnunum. (3,21)	1	2	3	4	5	6
E. ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ							
S22	Mahallenizdeki yol, kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübeyi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (2,98)						
S22.1	Kentin kaldırımları yaya trafiği için yeterlidir. (2,38)	1	2	3	4	5	6
S22.2	Kentin kaldırımları engelli, yaşlı, çocuklu kadınlar için uygundur. (2,27)	1	2	3	4	5	6
S22.3	Belediyeye bağlı yaya ve araç yolların asfaltlanması, bakım ve onarım çalışmalarından memnunum. (2,75)	1	2	3	4	5	6
S22.4	Karla mücadele çalışmalarından memnunum. (3,35)	1	2	3	4	5	6
S22.5	Rize'de aradığım adresi kolaylıkla bulabiliyorum. (3,66)	1	2	3	4	5	6
S22.6	Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir. (2,29)	1	2	3	4	5	6
S22.7	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir. (3,26)	1	2	3	4	5	6
S22.8	Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir. (2,50)	1	2	3	4	5	6
S22.9	Belediyenin halka açık çeşme hizmetleri yeterlidir. (2,53)	1	2	3	4	5	6
S22.10	Trafik tabela ve ışıkları yeterlidir. (3,10)	1	2	3	4	5	6
S22.11	Şehir içi dolmuşların durak sayısından ve yerlerinden memnunum. (3,31)	1	2	3	4	5	6
S22.12	Parkomat (ücretli park) hizmetlerinden memnunum. (2,82)	1	2	3	4	5	6
S22.13	Belediyeye ait sosyal tesislerin sayısı ve hizmet kalitesinden memnunum. (2,87)	1	2	3	4	5	6
S22.14	Çarpık yapılaşmadan kurtulmak için kentsel dönüşümü destekliyorum. (4,10)	1	2	3	4	5	6
S22.15	Yüksek katlı yapılaşmadan rahatsızım. (3,69)	1	2	3	4	5	6

F. TEMİZLİK VE ÇEVRE HİZMETLERİ							
S23	Mahallenizdeki temizlik hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,70)						
S23.1	Belediyenin çöp toplama hizmetlerinden memnunum. (3,84)	1	2	3	4	5	6
S23.2	Çöp alımında konteynerlerin kaldırılarak herkesin belli bir saatte çöpünü çıkarması daha iyi olur. (3,41)	1	2	3	4	5	6
S23.3	Zamanlı çöp toplama programı akşam 20.00 – 08.00 saatleri arasında uygulanırsa katılıyorum. (3,70)	1	2	3	4	5	6
S23.4	Sokaklarda ve yürüyüş alanlarındaki çöp kutuları yeterlidir. (3,24)	1	2	3	4	5	6
S23.5	Belediye tüm atık çeşitlerini cinslerine göre ayrı toplayıp değerlendirmelidir. (4,20)	1	2	3	4	5	6
S23.6	Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği yeterlidir. (3,60)	1	2	3	4	5	6
S23.7	Evsel atık harici oluşan atıkların (pil, kâğıt, yağ, elektronik cihaz, lastik vb.) toplanması amacıyla atık toplama merkezinin oluşturulması gerektiğini düşünüyorum. (4,25)	1	2	3	4	5	6
S23.8	Belediyenin hafriyat hizmetleri yeterlidir. (3,45)	1	2	3	4	5	6
S23.9	Hurdacıların şehir içinde yer almasından ve dolaşmasından memnun değilim. (3,55)	1	2	3	4	5	6
S23.10	Belediye, hizmetlerini gerçekleştirirken gelecek nesillere sağlıklı ve yaşanabilir bir çevre bırakma anlayışındadır. (3,83)	1	2	3	4	5	6
G. SAĞLIK HİZMETLERİ							
S24	Son 1 yıl içerisinde Belediyemizden, aşağıda sıralı sağlık hizmetlerinden hangisi veya hangilerini talep ettiniz? [1] Sokak köpekleri (%15,7) [2] İçmesuyu analizi (%3,9) [3] Evimde/işyerimde haşere mücadelesi (%3,4) [4] Çevre ilaçlaması (karasinek, sivrisinek, yaban arısı) (%2,0) [5] Hiçbiri (%75,0)						
S25	Mahallenizdeki sağlık hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,28)						
S25.1	Belediyemizin sokak köpekleri için yaptığı aşılama (kuduz, uyuz, koruyucu parazit) ve kısırlaştırma uygulamalarından memnunum. (2,91)	1	2	3	4	5	6
S25.2	Bu uygulamaların yapıldığı Sokak Hayvanları Rehabilitasyon Merkezimizin varlığından haberdarım. (3,0)	1	2	3	4	5	6
S25.3	Sokak köpekleri saldırgan tavır sergilemektedir. (3,09)	1	2	3	4	5	6
S25.4	Musluğumdan akan içme suyunun günlük analizlerinin yapılmasından memnunum. (3,75)	1	2	3	4	5	6
S25.5	Musluğumdan akan içme suyunun güvenilir ve sağlıklı olduğuna inanıyorum. (3,70)	1	2	3	4	5	6
S25.6	Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum. (3,31)	1	2	3	4	5	6

<b>H. PARK-BAHÇE VE YEŞİL ALAN HİZMETLERİ</b>							
S26	Mahallenizdeki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek, <u>1=hiç katılmıyorum</u> , <u>2=katılmıyorum</u> , <u>3=kararsızım</u> , <u>4=katılıyorum</u> , <u>5=kesinlikle katılıyorum</u> ve <u>6=fikrim yok</u> şeklinde cevap veriniz. <b>(2,53)</b>						
S26.1	Mahallemizde yeterli sayıda ve büyüklükte park vardır. <b>(2,13)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.2	Parklardaki oturma yerleri (kamelya, bank vb.), spor araçları yeterlidir. <b>(2,20)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.3	Lunaparkı güvenli buluyorum. <b>(2,24)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.4	Mahallemizdeki çocuk oyun alanlarını yeterlidir. <b>(2,16)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.5	Parklardaki çocuk oyun alanlarını ve spor aletlerini güvenli buluyorum. <b>(2,49)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.6	Yürüyüş ve bisiklet yolları yeterlidir. <b>(2,44)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.7	Park/bahçe ve yeşil alan aydınlatmaları yeterlidir. <b>(2,86)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.8	Park alanlarında güvenlik önlemleri yeterlidir. <b>(2,48)</b>	1	2	3	4	5	6
S26.9	Ortak kullanım alanlarını (park, durak yeri vb.) kendi malım gibi sahipleniyorum. <b>(3,95)</b>	1	2	3	4	5	6
<b>I. DENETİM HİZMETLERİ</b>							
S27	Belediyenin denetim hizmetleri ile ilgili görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek, <u>1=hiç katılmıyorum</u> , <u>2=katılmıyorum</u> , <u>3=kararsızım</u> , <u>4=katılıyorum</u> , <u>5=kesinlikle katılıyorum</u> ve <u>6=fikrim yok</u> şeklinde cevap veriniz. <b>(3,03)</b>						
S27.1	Belediyenin gıda konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum. <b>(2,48)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.2	Belediyenin seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum. <b>(2,74)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.3	Belediyenin kaçak yapılaşma konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum. <b>(2,76)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.4	Belediyenin yangın tertibatı denetimlerini yeterli buluyorum. <b>(2,92)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.5	Belediyenin asansör denetimlerini yeterli buluyorum. <b>(2,93)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.6	İşyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmalarına olumsuz bakıyorum. <b>(3,51)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.7	Belediyenin doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir. <b>(3,00)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.8	Belediyenin zabıta hizmetleri yeterlidir. <b>(3,04)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.9	Belediyenin imar, şehirleşme, planlama, inşaat ruhsat, izin, denetim ve benzeri hizmetler yeterlidir. <b>(3,06)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.10	Belediyenin itfaiye hizmetleri yeterlidir. <b>(3,16)</b>	1	2	3	4	5	6
S27.11	İlan, reklam ve tabelaları binalarda ve çevrede görsel kirlilik oluşturuyor. <b>(3,52)</b>	1	2	3	4	5	6



J. EĞİTİM, KÜLTÜR, SPOR VE SOSYAL HİZMETLER							
S28	Şimdi size Rize Belediyesi tarafından ya da onların denetiminde sunulan çeşitli hizmetleri sıralayacağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (2,99)						
S28.1	Belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetleri yeterlidir. (2,61)	1	2	3	4	5	6
S28.2	Belediyenin vatandaşa yönelik sosyal hizmetleri yeterlidir. (2,63)	1	2	3	4	5	6
S28.3	Belediyenin düzenlemiş olduğu kurslar, hizmet içi eğitimler vb. yeterlidir. (3,02)	1	2	3	4	5	6
S28.4	Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir. (2,98)	1	2	3	4	5	6
S28.5	Belediyenin halka açık spor tesisleri yeterlidir. (2,82)	1	2	3	4	5	6
S28.6	Belediyenin spora ve sporcuya verdiği desteklerden memnunum. (2,88)	1	2	3	4	5	6
S28.7	Belediyenin mezarlık ve cenaze hizmetleri yeterlidir. (3,78)	1	2	3	4	5	6
S28.8	Belediyenin e-belediye hizmetleri yeterlidir. (3,32)	1	2	3	4	5	6
S28.9	İletmiş olduğum şikâyet/taleplerimin yerine getirilmesinden memnunum. (3,20)	1	2	3	4	5	6
S29	Sizce, Rize'nin ve oturduğunuz mahallenin en önemli ilk üç sorunu hangileridir? Lütfen önem sırasına (1, 2. vs.) göre belirtiniz?						
	<input type="checkbox"/> Altyapı/Kanalizasyon (%8,6)			<input type="checkbox"/> Yeşil Alan/Park/Oyun Alanı (%12,7)			
	<input type="checkbox"/> Çöp/Temizlik (%6,5)			<input type="checkbox"/> Yoksulluk/İşsizlik (%3,4)			
	<input type="checkbox"/> Elektrik (%1,0)			<input type="checkbox"/> İçme Suyu Temizliği ve Islahı (%3,2)			
	<input type="checkbox"/> Yol (%8,1)			<input type="checkbox"/> Sosyal Alan/Sosyal Faaliyetler (%6,6)			
	<input type="checkbox"/> İmar Sorunu (%4,3)			<input type="checkbox"/> Sağlık Ocağı (%1,5)			
	<input type="checkbox"/> Çarpık Kentleşme (%5,5)			<input type="checkbox"/> Cadde/Sokak/Kaldırım Sorunu (%9,5)			
	<input type="checkbox"/> Ulaşım/Üstgeçit (2,5)			<input type="checkbox"/> Cadde ve Sokakların Işıklandırması (%2,4)			
	<input type="checkbox"/> Park Alanları/Otopark (%9,6)			<input type="checkbox"/> Trafik Sorunu (%7,2)			
	<input type="checkbox"/> Doğal Çevrenin Korunması (%1,3)			<input type="checkbox"/> Turizm Tanıtım (%0,9)			
	<input type="checkbox"/> Pazar ve Üretim Yerlerinin Denetimi/Halk Sağlığı ve Güvenliği (%1,1)			<input type="checkbox"/> Diğer [Belirtiniz: (%4,2)_____]			

K. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ							
S30	Rize Belediyesi çalışanları hakkındaki düşüncelerinizi belirtir misiniz? Lütfen tecrübenizi düşünerek, 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,56)						
S30.1	Belediye çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnunuz. (3,62)	1	2	3	4	5	6
S30.2	Belediye çalışanları mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunur. (3,72)	1	2	3	4	5	6
S30.3	Belediye çalışanların yerine getirdikleri işler ve hizmetlerle ilgili yeterli bilgiye sahiptir. (3,54)	1	2	3	4	5	6
S30.4	Belediye çalışanların hizmetlerle ilgili problemleri hızlı bir şekilde çözmektedir. (3,43)	1	2	3	4	5	6
S30.5	Belediye çalışanları güler yüzlüdür. (3,52)	1	2	3	4	5	6
S30.6	Belediye çalışanları açıklayıcı bilgi verir. (3,53)	1	2	3	4	5	6
L. GENEL MEMNUNİYET DÜZEYİ							
S31	Genel olarak Rize Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden ne kadar memnunsunuz ya da değilsiniz? Lütfen tecrübenizi düşünerek, 1=hiç memnun değilim, 2=memnun değilim, 3=kararsızım, 4=memnunuz, 5=çok memnunuz ve 6=fikrim yok şeklinde cevap veriniz. (3,33)	1	2	3	4	5	6
Araştırmamıza Zaman Ayırdığınız ve Görüşlerinizi Paylaştığınız İçin Teşekkür Ederiz...							

**Ek 2. Genel Olarak Toplu Taşıma Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa = 0.05	
		1	2
3= Yağlıtaş	10	2,58	
25=Kale	78	2,68	2,68
41=Yeniköy	53	2,84	2,84
26=Kambursirt	19	2,94	2,94
12=Değirmendere	35	3,00	3,00
24=İslampaşa	109	3,05	3,05
1=Alipaşa	13	3,10	3,10
30=Müftü	234	3,16	3,16
37=Reşadiye	72	3,18	3,18
28=Kavaklı	19	3,19	3,19
38=Tophane	131	3,20	3,20
29=Mermerdelen	71	3,20	3,20
18=Fatih	23	3,21	3,21
4=Balsu	15	3,23	3,23
35=Piriçelebi	12	3,27	3,27
17=Engindere	79	3,28	3,28
31=Paşakuyu	21	3,30	3,30
20=Gülbahar	225	3,33	3,33
27=Kaplıca	30	3,34	3,34
6=Camiönü	80	3,36	3,36
10=Çorapçılar	19	3,36	3,36
19=Fener	202	3,40	3,40
8=Çarşı	181	3,41	3,41
14=Emekçiler	19	3,42	3,42
5=Boğaz	23	3,50	3,50
7=Çamlıbel	69	3,51	3,51
9=Çiftkavak	28	3,57	3,57
3=Bağdatlı	99	3,59	3,59
16=Eminettin	54	3,60	3,60
36=Portakallık	111	3,62	3,62
11=Dağsu	8	3,85	3,85
23=Hayrat	26	3,90	3,90
21=Halatçılar	11	3,93	3,93
15=Ekrem Orhon	93	4,01	4,01
2=Atmeydanı	64		4,07
Sig.		0,088	0,141

S11 Çalıştığınız sektör hangisidir?	n	Alfa = 0.05		
		1	2	3
1=Kamu sektörü	274	3,16		
3=Kendi işimde	298	3,19		
2=Özel sektör	571		3,34	
4=Çalışmıyor	1178			3,44
Sig.		0,971	0,072	0,435

**Ek 3. Genel Olarak Su ve Kanalizasyon Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa = 0.05	
		1	2
12=Değirmendere	35	2,49	
39=Yağlıtaş	9	2,67	2,67
1=Alipaşa	13	2,69	2,69
28=Kavaklı	19	2,78	2,78
14=Emekçiler	19	2,80	2,80
31=Paşakuyu	21	2,86	2,86
27=Kaplıca	31	2,91	2,91
7=Çamlıbel	69	2,91	2,91
41=Yeniköy	53	2,98	2,98
38=Tophane	131	3,04	3,04
20=Gülbahar	225	3,05	3,05
17=Engindere	79	3,06	3,06
37=Reşadiye	72	3,06	3,06
29=Mermerdelen	72	3,15	3,15
3=Bağdatlı	99	3,24	3,24
8=Çarşı	182	3,27	3,27
19=Fener	202	3,27	3,27
24=İslampaşa	109	3,28	3,28
18=Fatih	23	3,30	3,30
30=Müftü	235	3,36	3,36
36=Portakallık	111	3,40	3,40
5=Boğaz	23	3,49	3,49
25=Kale	78	3,51	3,51
6=Camiönü	80	3,54	3,54
9=Çiftelikavak	28	3,57	3,57
35=Piriçelebi	12	3,59	3,59
4=Balsu	15	3,62	3,62
21=Halatçılar	11	3,68	3,68
23=Hayrat	26	3,80	3,80
2=Atmeydanı	64	3,93	3,93
16=Eminettin	53	3,97	3,97
10=Çorapçılar	19	3,99	3,99
15=Ekrem Orhon	93	4,03	4,03
26=Kambursirt	19	4,16	4,16
11=Dağsu	8		4,48
Sig.		0,261	0,099

S11 Çalıştığınız sektör hangisidir?	n	Alfa = 0.05	
		1	2
1=Kamu sektörü	274	3,08	
3=Kendi işimde	298		3,28
2=Özel sektör	572		3,30
4=Çalışmıyor	1179		3,36
Sig.		0,060	0,776

**Ek 4. Genel Olarak Şehircilik Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05				
		1	2	3	4	5
39=Yağlıtaş	9	2,23				
10=Çorapçılar	19	2,49				
12=Değirmendere	35	2,51				
14=Emekçiler	19	2,52				
27=Kaplıca	31	2,57				
36=Portakallık	111	2,61				
18=Fatih	23	2,62				
17=Engindere	79	2,66				
20=Gülbahar	225	2,68				
35=Piriçelebi	12	2,70	2,70			
21=Halatçılar	11	2,76	2,76			
25=Kale	78	2,78	2,78			
29=Mermerdelen	72	2,84	2,84	2,84		
41=Yeniköy	53	2,90	2,90	2,90		
31=Paşakuyu	21	2,91	2,91	2,91		
24=İslampaşa	109	2,91	2,91	2,91		
38=Tophane	131	2,93	2,93	2,93		
30=Müftü	235	2,93	2,93	2,93		
7=Çamlıbel	69	2,94	2,94	2,94		
37=Reşadiye	72	2,95	2,95	2,95		
23=Hayrat	26	3,00	3,00	3,00	3,00	
26=Kambursirt	19	3,00	3,00	3,00	3,00	
28=Kavaklı	19	3,01	3,01	3,01	3,01	
4=Balsu	15	3,04	3,04	3,04	3,04	
8=Çarşı	182		3,17	3,17	3,17	
9=Çiftekavak	28		3,17	3,17	3,17	
1=Alipaşa	13		3,17	3,17	3,17	
19=Fener	202		3,19	3,19	3,19	
16=Eminettin	55		3,23	3,23	3,23	
15=Ekrem Orhon	93			3,23	3,23	
11=Dağsu	8			3,26	3,26	3,26
6=Camiönü	80				3,41	3,41
3=Bağdatlı	99				3,45	3,45
5=Boğaz	23				3,54	3,54
2=Atmeydanı	64					3,76
Sig.		0,074	0,080	0,077	0,496	0,323

S11 Çalıştığımız sektör hangisidir?	n	Alfa=0.05		
		1	2	3
1=Kamu sektörü	274	2,81		
3=Kendi işimde	298	2,91	2,91	
2=Özel sektör	572		2,97	2,97
4=Çalışmıyor	1181			3,05
Sig.		0,238	0,574	0,130

## Ek 5. Genel Olarak Temizlik ve Çevre Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05					
		1	2	3	4	5	6
12=Değirmendere	35	3,17					
14=Emekçiler	19	3,31					
27=Kaplıca	31	3,31					
2=Atmeydanı	64	3,31					
39=Yağlıtaş	9	3,38					
24=İslampaşa	109	3,38					
38=Tophane	132	3,41					
7=Çamlıbel	69	3,42	3,42				
6=Camiönü	80	3,48	3,48	3,48			
31=Paşakuyu	21	3,52	3,52	3,52	3,52		
5=Boğaz	23	3,52	3,52	3,52	3,52		
36=Portakallık	111	3,53	3,53	3,53	3,53		
41=Yeniköy	53	3,56	3,56	3,56	3,56		
19=Fener	202	3,57	3,57	3,57	3,57		
35=Piriçelebi	12	3,63	3,63	3,63	3,63		
17=Engindere	79	3,63	3,63	3,63	3,63		
37=Reşadiye	72	3,63	3,63	3,63	3,63		
1=Alipaşa	13	3,64	3,64	3,64	3,64		
3=Bağdatlı	99	3,65	3,65	3,65	3,65		
28=Kavaklı	19	3,66	3,66	3,66	3,66		
25=Kale	78		3,72	3,72	3,72		
20=Gülbahar	225		3,73	3,73	3,73		
21=Halatçılar	11		3,75	3,75	3,75		
8=Çarşı	182		3,76	3,76	3,76		
9=Çiftkavak	28		3,80	3,80	3,80	3,80	
18=Fatih	22		3,86	3,86	3,86	3,86	
29=Mermerdelen	72			3,89	3,89	3,89	
11=Dağsu	8			3,98	3,98	3,98	3,98
16=Eminettin	54				4,01	4,01	4,01
23=Hayrat	26				4,08	4,08	4,08
4=Balsu	15				4,14	4,14	4,14
30=Müftü	235				4,14	4,14	
26=Kambursirt	19				4,19	4,19	
10=Çorapçılar	19				4,22	4,22	
15=Ekrem Orhon	93						4,40
Sig.		0,062	0,467	0,107	0,078	0,875	0,273

S11 Çalıştığınız sektör hangisidir?	n	Alfa=0.05	
		1	2
2=Özel sektör	572	3,61	
3=Kendi işimde	297	3,65	
1=Kamu sektörü	274	3,65	
4=Çalışmıyor	1181		3,78
Sig.		0,734	0,104

S13 Mesleğiniz nedir?	n	Alfa=0.05		
		1	2	3
10=Öğretim üyesi	3	2,72		
15=Diğer	49	3,43		
9=İşsiz	137	3,46		
12=Serbest (Avukat, Doktor vb.)	9	3,59	3,59	
7=Çiftçi	25	3,59	3,59	
2=Kamuda işçi	88	3,61	3,61	
3=Özel sektörde işçi	407	3,65	3,64	
4=Özel sektörde memur	75	3,64	3,64	
8=Öğrenci	254	3,65	3,65	
13=Serbest (Esnaf, Tüccar vb.)	285	3,66	3,66	
1=Devlet memuru	158	3,67	3,67	3,67
5=Emekli	159			3,83
6=Ev Hanımı	645			3,87
11=Öğretim elemanı	22			3,90
14=Kamuda yönetici	2			4,17
Sig.		0,449	0,493	0,328

## Ek 6. Genel Olarak Sağlık Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
21=Halatçılar	11	2,73								
39=Yağlıtaş	6	2,78	2,78							
28=Kavaklı	19	2,84	2,84							
12=Değirmendere	35	2,85	2,85							
27=Kaplıca	31	2,91	2,91							
36=Portakallık	111	2,96	2,96	2,96						
29=Mermerdelen	72	2,98	2,98	2,98	2,98					
31=Paşakuyu	21	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06				
38=Tophane	123	3,07	3,07	3,07	3,07	3,07				
41=Yeniköy	52	3,08	3,08	3,08	3,08	3,08				
24=İslampaşa	107	3,10	3,10	3,10	3,10	3,10				
20=Gülbahar	224	3,10	3,10	3,10	3,10	3,10				
37=Reşadiye	72	3,11	3,11	3,11	3,11	3,11	3,11			
5=Boğaz	23	3,11	3,11	3,11	3,11	3,11	3,11			
18=Fatih	23	3,13	3,13	3,13	3,13	3,13	3,13			
17=Engindere	79	3,15	3,15	3,15	3,15	3,15	3,15			
1=Alipaşa	13	3,19	3,19	3,19	3,19	3,19	3,19	3,19		
19=Fener	200		3,21	3,21	3,21	3,21	3,21	3,21		
25=Kale	75			3,31	3,31	3,31	3,31	3,31	3,31	
9=Çiftekavak	28				3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	
11=Dağsu	8				3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	
23=Hayrat	26				3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	
7=Çamlıbel	69					3,37	3,37	3,37	3,37	
6=Camiönü	80						3,38	3,38	3,38	
3=Bağdath	99							3,40	3,40	3,40
26=Kambursirt	19								3,41	3,41
35=Piriçelebi	12									3,43
14=Emekçiler	19									3,46
8=Çarşı	182									3,47
30=Müftü	234									3,52
4=Balsu	15									3,56
16=Eminettin	55									3,57
10=Çorapçılar	19									3,67
15=Ekrem Orhon	93									3,81
2=Atmeydanı	61									3,82
Sig.		0,329	0,053	0,068	0,175	0,079	0,101	0,193	0,474	0,527

S13 Mesleğiniz nedir?	n	Alfa=0.05		
		1	2	3
10=Öğretim üyesi	3	2,28		
4=Özel sektörde memur	75	3,13	3,13	
2=Kamuda işçi	88	3,17	3,17	
9=İşsiz	137	3,20	3,20	
15=Diğer	49	3,22	3,22	3,22
13=Serbest (Esnaf vb.)	272	3,23	3,23	3,23
12=Serbest (Avukat vb.)	9	3,23	3,23	3,23
1=Devlet memuru	158	3,23	3,23	3,23
8=Öğrenci	253	3,24	3,23	3,24
6=Ev Hanımı	639	3,30	3,30	3,30
7=Çiftçi	25	3,33	3,33	3,33
14=Kamuda yönetici	2	3,33	3,33	3,33
11=Öğretim elemanı	21	3,34	3,34	3,34
3=Özel sektörde işçi	405		3,36	3,36
5=Emekli	159			3,43
Sig.		0,204	0,115	0,082

**Ek 7. Genel Olarak Park-Bahçe ve Yeşil Alan Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05			
		1	2	3	4
18=Fatih	23	1,43			
26=Kambursirt	19	1,48			
21=Halatçılar	11	1,54			
25=Kale	78	1,65			
17=Engindere	77	1,70	1,70		
39=Yağlıtaş	9	1,85	1,85	1,85	
27=Kaplıca	30	1,90	1,90	1,90	
12=Değirmendere	35	2,01	2,01	2,01	
28=Kavaklı	19	2,06	2,06	2,06	
23=Hayrat	26	2,13	2,13	2,13	
15=Ekrem Orhon	93	2,15	2,15	2,15	
41=Yeniköy	52	2,23	2,23	2,23	2,23
20=Gülbahar	225	2,32	2,32	2,32	2,32
36=Portakallık	111	2,33	2,33	2,33	2,33
14=Emekçiler	19	2,35	2,35	2,35	2,35
9=Çiftkavak	28	2,35	2,35	2,35	2,35
29=Mermerdelen	70	2,40	2,40	2,40	2,40
7=Çamlıbel	68	2,41	2,41	2,41	2,41
24=İslampaşa	109	2,42	2,42	2,42	2,42
35=Piriçelebi	12	2,44	2,44	2,44	2,44
37=Reşadiye	71	2,45	2,45	2,45	2,45
4=Balsu	15	2,52	2,52	2,52	2,52
16=Eminettin	55	2,53	2,53	2,53	2,53
38=Tophane	131	2,54	2,54	2,54	2,54
30=Müftü	235	2,61	2,61	2,61	2,61
8=Çarşı	180	2,62	2,62	2,62	2,62
3=Paşakuyu	21	2,69	2,69	2,69	2,69
1=Alipaşa	13	2,88	2,88	2,88	2,88
11=Dağsu	8	2,94	2,94	2,94	2,94
10=Çorapçılar	19	3,01	3,01	3,01	3,01
19=Fener	199	3,05	3,05	3,05	3,05
6=Camiönü	80		3,31	3,31	3,31
3=Bağdatlı	99			3,37	3,37
5=Boğaz	23			3,45	3,45
2=Atmeydanı	64				3,86
Sig.		0,055	0,063	0,069	0,050

S11 Çalıştığımız sektör hangisidir?	n	Alfa=0.05	
		1	2
1=Kamu sektörü	274	2,43	
4=Çalışmıyor	1173	2,50	2,50
3=Kendi işimde	294	2,52	2,52
2=Özel sektör	571		2,65
Sig.		0,631	0,187



**Ek 8. Genel Olarak Denetim Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05	
		1	2
12=Değirmendere	35	2,43	
29=Mermerdelen	70	2,45	
27=Kaplıca	30	2,49	2,49
18=Fatih	23	2,57	2,57
39=Yağlıtaş	8	2,58	2,58
20=Gülbahar	223	2,66	2,66
37=Reşadiye	71	2,71	2,71
4=Balsu	15	2,74	2,74
24=İslampaşa	109	2,75	2,75
35=Piriçelebi	12	2,77	2,77
28=Kavaklı	19	2,81	2,81
31=Paşakuyu	21	2,84	2,84
30=Müftü	231	2,88	2,88
36=Portakallık	109	2,88	2,88
14=Emekçiler	19	2,91	2,91
38=Tophane	125	2,92	2,92
25=Kale	76	2,92	2,92
17=Engindere	76	2,92	2,92
41=Yeniköy	47	2,96	2,96
11=Dağsu	8	2,99	2,99
23=Hayrat	26	3,03	3,03
19=Fener	199	3,10	3,10
1=Alipaşa	13	3,15	3,15
6=Camiönü	79	3,27	3,27
16=Eminettin	51	3,30	3,30
10=Çorapçılar	19	3,31	3,31
5=Boğaz	23	3,38	3,38
8=Çarşı	180	3,38	3,38
9=Çiftekavak	28	3,38	3,38
21=Halatçılar	11	3,41	3,41
3=Bağdatlı	98	3,42	3,42
2=Atmeydanı	64	3,52	3,52
26=Kambursirt	19	3,53	3,53
7=Çamlıbel	64	3,70	3,70
15=Ekrem Orhon	93		3,86
Sig.		0,198	0,061

S11 Çalıştığınız sektör hangisidir?	n	Alfa=0.05	
		1	2
1=Kamu sektörü	273	2,82	
3=Kendi işimde	289	2,98	2,98
2=Özel sektör	566		3,02
4=Çalışmıyor	1151		3,11
Sig.		0,053	0,126

**Ek 9. Genel Olarak Eğitim, Kültür, Spor ve Sosyal Hizmetlerine Göre Alt Homojen Gruplar**

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05		
		1	2	3
21=Halatçılar	11	1,95		
39=Yağlıtaş	9	2,11	2,11	
12=Değirmendere	35	2,15	2,15	2,15
14=Emekçiler	19	2,29	2,29	2,29
20=Gülbahar	225	2,37	2,37	2,37
35=Piriçelebi	12	2,44	2,44	2,44
23=Hayrat	26	2,60	2,60	2,60
27=Kaplıca	30	2,61	2,61	2,61
17=Engindere	74	2,62	2,62	2,62
36=Portakallık	111	2,64	2,64	2,64
41=Yeniköy	52	2,66	2,66	2,66
18=Fatih	23	2,71	2,71	2,71
7=Çamlıbel	69	2,85	2,85	2,85
37=Reşadiye	69	2,90	2,90	2,90
16=Eminettin	53	2,91	2,91	2,91
9=Çiftkavak	28	2,91	2,91	2,91
38=Tophane	129	2,95	2,95	2,95
29=Mermerdelen	70	2,98	2,98	2,98
31=Paşakuyu	20	3,04	3,04	3,04
24=İslampaşa	109	3,07	3,07	3,07
19=Fener	197	3,08	3,08	3,08
25=Kale	77	3,13	3,13	3,13
10=Çorapçılar	18	3,14	3,14	3,14
28=Kavaklı	19	3,14	3,14	3,14
1=Alipaşa	13	3,16	3,16	3,16
30=Müftü	234	3,24	3,24	3,24
8=Çarşı	182	3,26	3,26	3,26
15=Ekrem Orhon	93	3,33	3,33	3,33
6=Camiönü	80	3,34	3,34	3,34
5=Boğaz	23	3,36	3,36	3,36
11=Dağsu	8	3,36	3,36	3,36
3=Bağdatlı	98	3,40	3,40	3,40
4=Balsu	15	3,50	3,50	3,50
26=Kambursirt	18		3,81	3,81
2=Atmeydanı	64			3,95
Sig.		0,426	0,167	0,073

S11 Çalıştığımız sektör hangisidir?	n	Alfa=0.05	
		1	2
1=Kamu sektörü	274	2,82	
3=Kendi işimde	296	2,90	2,90
2=Özel sektör	569		3,02
4=Çalışmıyor	1159		3,04
Sig.		0,737	0,283

### Ek 10. Belediye Çalışanlarından Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Alt Türdeş Gruplar

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
35=Piriçelebi	12	2,63								
12=Değirmendere	35	2,84	2,84							
36=Portakallık	102	2,88	2,88	2,88						
31=Paşakuyu	21	2,99	2,99	2,99	2,99					
10=Çorapçılar	19	3,20	3,20	3,20	3,20					
20=Gülbahar	219	3,21	3,21	3,21	3,21					
21=Halatçılar	11	3,24	3,24	3,24	3,24	3,24				
41=Yeniköy	49	3,28	3,28	3,28	3,28	3,28				
14=Emekçiler	19	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33			
38=Tophane	125		3,37	3,37	3,37	3,37	3,37			
39=Yağlıtaş	9		3,37	3,37	3,37	3,37	3,37			
1=Alipaşa	12		3,40	3,40	3,40	3,40	3,40			
3=Bağdatlı	99			3,42	3,42	3,42	3,42			
29=Mermerdelen	67				3,47	3,47	3,47			
37=Reşadiye	64				3,48	3,48	3,48			
19=Fener	177				3,49	3,49	3,49			
24=İslampaşa	107				3,50	3,50	3,50	3,50		
28=Kavaklı	18				3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	
9=Çiftekavak	28				3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	
25=Kale	70				3,56	3,56	3,56	3,56	3,56	
18=Fatih	18				3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
16=Eminettin	53				3,61	3,61	3,61	3,61	3,61	3,61
6=Camiönü	74				3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69
27=Kaplıca	28				3,74	3,74	3,74	3,74	3,74	3,74
17=Engindere	69					3,74	3,74	3,74	3,74	3,74
30=Müftü	215					3,78	3,78	3,78	3,78	3,78
11=Dağsu	8					3,80	3,80	3,80	3,80	3,80
5=Boğaz	21					3,85	3,85	3,85	3,85	3,85
23=Hayrat	26						3,87	3,87	3,87	3,87
8=Çarşı	170							3,93	3,93	3,93
26=Kambursirt	18							3,97	3,97	3,97
4=Balsu	14							3,98	3,98	3,98
7=Çamlıbel	67							4,01	4,01	4,01
15=Ekrem Orhon	92								4,09	4,09
2=Atmeydanı	64									4,13
Sig.		0,159	0,075	0,065	0,074	0,061	0,092	0,108	0,093	0,173

S13 Meslek	n	Alfa=0.05	
		1	2
10=Öğretim üyesi	2	2,50	
11=Öğretim elemanı	18	3,22	
7=Çiftçi	25	3,26	
4=Özel sektörde memur	74	3,30	
13=Esnaf, Tüccar vb.	278	3,39	
1=Devlet memuru	152	3,40	
8=Öğrenci	231	3,41	
15=Diğer	47	3,49	3,49
9=İşsiz	133	3,50	3,50
2=Kamuda işçi	85	3,52	3,52
3=Özel sektörde işçi	398	3,59	3,59
12=Avukat, Doktor vb.	9	3,70	3,70
6=Ev Hanımı	574		3,72
14=Kamuda yönetici	2		3,75
5=Emekli	151		3,85
Sig.		0,186	0,056

## Ek 11. Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Alt Türdeş Gruplar

S07 Mahalle	n	Alfa=0.05									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35=Piriçebe	12	2,33									
37=Reşadiye	71	2,70	2,70								
29=Mermerdelen	71	2,76	2,76	2,76							
21=Halatçılar	11	2,82	2,82	2,82	2,82						
11=Dağsu	8	3,00	3,00	3,00	3,00						
17=Engindere	78	3,08	3,08	3,08	3,08						
18=Fatih	23	3,09	3,09	3,09	3,09						
31=Paşakuyu	21	3,10	3,10	3,10	3,10						
38=Tophane	127	3,10	3,10	3,10	3,10						
41=Yeniköy	52	3,12	3,12	3,12	3,12	3,12					
16=Eminettin	55	3,13	3,13	3,13	3,13	3,13	3,13				
19=Fener	197	3,15	3,15	3,15	3,15	3,15	3,15	3,15			
14=Emekçiler	18	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17		
12=Değirmendere	35	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20	3,20		
30=Müftü	215		3,28	3,28	3,28	3,28	3,28	3,28	3,28		
20=Gülbahar	225			3,30	3,30	3,30	3,30	3,30	3,30		
23=Hayrat	26			3,31	3,31	3,31	3,31	3,31	3,31	3,31	
10=Çorapçılar	19			3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	
3=Bağdatlı	98			3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	
28=Kavaklı	19			3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	
8=Çarşı	180			3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	3,38	
36=Portakallık	109				3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	
6=Camiönü	80				3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51
27=Kaplica	31				3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52
39=Yağlıtaş	9				3,56	3,56	3,56	3,56	3,56	3,56	3,56
9=Çifttekavak	28				3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57
25=Kale	75				3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57
24=İslampaşa	108					3,59	3,59	3,59	3,59	3,59	3,59
1=Alipaşa	13					3,62	3,62	3,62	3,62	3,62	3,62
7=Çamlıbel	66						3,65	3,65	3,65	3,65	3,65
26=Kambursirt	19							3,68	3,68	3,68	3,68
5=Boğaz	22								3,73	3,73	3,73
4=Balsu	15									3,80	3,80
2=Atmeydanı	62										3,98
15=Ekrem Orhon	90										
Sig.		0,119	0,053	0,086	0,089	0,101	0,050	0,065	0,301	0,150	0,054

S11 Çalışılan sektör	n	Alfa=0.05	
		1	2
1=Kamu sektörü	265	2,99	
3=Kendi işimde	292		3,26
2=Özel sektör	561		3,37
4=Çalışmıyor	1156		3,40
Sig.		1,000	0,126