

Disciplines

economics, finance, business administration, econometrics, tourism, foreign trade, labor economics, agricultural economics, engineering economics, political science, public administration, local government issues, urbanization, social services, international relations, health management, logistics management

BELEDİYE ÇEVRESEL HİZMETLERİNDEN KADINLARIN MEMNUNİYET DURUMU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

*A Research on the Satisfaction of Women from the Municipal Environmental
Services: The Case Study of Çorum Municipality*

Dr. Öğr. Üyesi Güngör Karakaş [ID](#)

Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü,
gungorkarakas@hitit.edu.tr Çorum/Türkiye

Öğr. Gör. Fevzi Diker [ID](#)

Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık
Bölümü,

fevzidiker@hitit.edu.tr Çorum/Türkiye

Öğr. Gör. Ercan Onay [ID](#)

Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü,
ercanonay@hitit.edu.tr Çorum/Türkiye

KARAKAŞ, G.; DİKER, F.; ONAY, E. (2019). "Belediye Çevresel Hizmetlerinden Kadınların Memnuniyet Durumu Üzerine Bir Araştırma: Çorum Belediyesi Örneği", International Journal of Academic Value Studies, Vol:5, Issue:1 (5th Year Special Issue); pp:131-142 (ISSN:2149-8598)

ARTICLE INFO

*This article was checked by
iThenticate*

Article History

Makale Geliş Tarihi

Article Arrival Date

22/01/2019

Makale Yayın Kabul

Tarihi

The Published Rel. Date

01/02/2019

Anahtar Kelimeler

Belediye, Çevresel
Hizmetler, Kadın,
Memnuniyet, Çorum

Keywords

Municipality,
Environmental Services,
Women, Satisfaction,
Çorum

ÖZ

Belediye hizmet kalitesi genellikle vatandaş memnuniyeti ile ölçülmektedir. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. Vatandaş memnuniyetini eğitim, gelir ve cinsiyet gibi pek çok değişken etkilemektedir. Bu çalışmada belediyenin çevresel hizmetlerinden kadınların memnuniyet durumunun incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda 2018 yılında Çorum ilinde ikamet eden 414 kadın ile yüz yüze görüşme yapılmıştır. Kadınların belediye çevresel hizmetlerinden memnun olup olmama durumları altı farklı açıdan ele alınmıştır. Araştırmada değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığı Kolmogorov-Smirnov Testi ile sınanmıştır. Değişkenler normal dağılıma sahip olmadığı için non-parametrik bir test olan Spearman's Rho korelasyon testi ve Mann Whitney U testi ile analiz yapılmıştır. Araştırma sonucunda belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet ile atık toplama faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca atıkların toplanma sıklığı, çevre cadde temizliği de anlamlı bulunmuştur. Yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre; genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olan kadınlarla, memnun olmayan kadınlar arasında meslek, mahalle ve araba sahipliği bakımından anlamlı fark bulunmuştur (P<0.05). Katılımcıların %75'inin genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olduğu belirlenmiştir.

* Bu araştırma "Çorum İçin Bir Proje Var" kapsamında Çorum Belediyesi tarafından 2018 yılında desteklenmeye değer görülmüştür.

ABSTRACT

Municipal service quality is generally measured by citizen satisfaction. According to expectations, service quality varies from person to person. Citizens' satisfaction affects many variables such as education, income and gender. In this study, it was aimed to measure the satisfaction of women from municipal environmental services. In order to reach this aim, in 2018, face-to-face interviews were held with 414 women residing in Çorum province. Women's satisfaction with the municipal environmental services is addressed from six different perspectives. In the study, Kolmogorov-Smirnov test was used to test whether the variables were normally distributed. Since the variables were not normally distributed, a non-parametric test, Spearman's Rho correlation, and Mann Whitney U test were used for the analysis. As a result of the research, a significant relationship was found between satisfaction with the municipal services and waste collection activities. Besides, the frequency of waste collection and environmental street cleaning were also significant. According to Mann Whitney U test results; In general, there were significant differences in terms of occupation, neighborhood and car ownership with the satisfaction of municipal services ($P < 0.05$). It was determined that 75% of the participants were satisfied with the services of the municipality in general.

1. GİRİŞ

Türkiye'de yerel yönetimler, yapılarının dinamik olması nedeni ile özgün hizmet yöntemleri kullanabilen ve toplumun beklentilerini daha iyi bilen girişimci yeteneğe sahip birimlerdir (Şen & Eken, 2007). Belediyeler yaptıkları hizmetleri vatandaş memnuniyeti açısından ölçerek daha iyi hizmet sunabilmek için çalışırlar. Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçümü, vatandaşların sosyo-ekonomik yapılarının, beklentilerinin ve algılanan hizmet kalitesinin farklı olması, ayrıca belediyenin imkânlarının kısıtlı olması nedeni ile zordur (İ. Mehmet & Şahin, 2011). Belediye yönetimleri halkın ihtiyaç ve isteklerini karşılamak ve onların desteğini almak için çalışırlar. Bu nedenle belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin sürekli geliştirilmesi gerekmektedir. Bunun için yapılan tüm belediye hizmetlerinin titizlikle sürdürülmesi ve vatandaşların karşılaştıkları problemlerin çözümünde yakın ilgi gösterilmesi gerekir. Ayrıca belediye yöneticilerinin verdikleri sözleri zamanında yerine getirmeleri, belediyelerin sorumluluk bölgelerinin fiziki görünümünün iyileştirilmesi, belediyelerin coğrafi ve teknolojik erişilebilirlik açısından alt yapısının uygun olması, belediyelerin vermiş oldukları sosyal yardım hizmetleri ve temizlik hizmetlerinin vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayabilir düzeyde olması vatandaş memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

Son yıllarda tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de belediyelerin sorumluluk alanında olan kentsel alanda atıkların toplanması ve bertarafı, kentsel sürdürülebilirliğe ve kentsel yaşam kalitesine olan katkısına nedeniyle daha da önemli hale gelmiştir. Bununla birlikte vatandaşların belediye çevresel hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin artırılması da belediyeler açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle akademik çalışmalarda belediye hizmetlerinden memnuniyet durumu ölçen pek çok çalışma yapılmıştır. Yapılan bazı çalışmalarda cinsiyet ile belediyenin hizmetlerinden memnun olma bakımından anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir (Daştan & Delice, 2015; İ. Mehmet & Şahin, 2011; K. Mehmet & Gürcü, 2010; Yücel, Yücel, & Atlı, 2012). Yapılan çalışmalarda her ne kadar cinsiyet geçmiş olsa da literatürde sadece kadınların belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçen çalışma neredeyse yok denecek kadar azdır. Bu araştırmanın konusu sadece kadınların çevresel hizmetlerden memnuniyeti olması nedeniyle literatüre katkı sağlayabilecek niteliktedir. Bu nedenle kadınların belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet durumu ile bazı sosyo-demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet durumu ile ilgili incelenen literatürde çok sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Bu çalışmalar yaş, cinsiyet, eğitim, gelir durumu ve ikamet süresi gibi sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerin belediyelerin sunduğu hizmetlerden memnuniyet durumunu doğrudan etkileyebileceğini göstermektedir.

2. 1. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

Bostancı (2016) yapmış olduğu çalışmasında belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin mahallelere göre farklılık gösterdiğini ifade etmiştir. Çolak vd. (2018) gençlerin Büyükşehir

Belediyelerinin sağladığı hizmetleri nasıl algıladığı ve gençlerin Büyükşehir Belediyelerinden ne tür beklentilerinin olduğunu ortaya koymak amacıyla bir çalışma hazırlamışlardır. Sonuç olarak büyükşehir belediyelerinin sosyal faaliyetler konusunda vatandaş memnuniyetini ön planda tutarak memnuniyeti artırmanın gerektiğini ifade etmişlerdir.

Çetinkaya vd., (2016) Bursa Belediye sınırlarında yerel halkın belediye hizmetlerinin kalite algısı konusunda araştırma yapmışlardır. Sonuç olarak Bursa'da vatandaşların genel olarak belediye hizmetlerinin kalitesinden memnun olmadıkları, diğer yönüyle de vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesi ve belediyeden beklentiler konusunda yeterli fikir sahibi olmadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010) vatandaş memnuniyetine etki eden faktörleri Sarıyer belediyesinde araştırmıştır. Araştırma sonucunda belediye başarısını ve vatandaş memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün belediyenin sorunlara çözüm üretmesi olduğu ifade edilmiştir.

Swindell ve Kelly (2005) Amerika Birleşik Devletleri'nde 17 yerel yönetime ait verileri incelemiş ve azınlık oranlarının daha yüksek olduğu mahallelerde ve düşük gelirli vatandaşların yoğun olduğu yerlerde, hizmet kalitesinin daha düşük olmasına rağmen bu yerlerde ortalamadan daha iyi hizmet puanları verildiğini ifade etmişlerdir. Kasarda ve Janowitz (1974) Amerika Birleşik Devletleri'ndeki şehirlerin, özellikle de Şikago kentinin, yabancı kökenli göçmenlerin büyük göç dalgaları ile genişlediğini ifade etmiştir. Ayrıca artan nüfus büyüklüğü ve yoğunluğu üzerinde durmuş ve uzun süre aynı il veya ilçede ikamet etmenin memnuniyeti artırdığı sonucuna varmışlardır.

Moura ve Kanji (2003) Portekiz'deki yerel yönetimlerin örgütsel mükemmelliği sağlamak için bir performans ölçüm kriteri geliştirmiş ve bu kriterleri politik liderler, yöneticiler, işçiler ve vatandaş üzerinde uygulamışlardır. Sonuç olarak vatandaşların yüksek kaliteli hizmetlere olan talepleri, kamu harcamalarını azaltma gerekliliği ve en önemlisi Kamu İdaresi ve vatandaşları daha da yakınlaştırmamanın önemini ortaya koyan yenilikçi ölçüm performansı sistemlerinin gerekliliğini ortaya koymuşlardır.

2. 2. Belediye Çevresel Hizmetlerinden Memnuniyet

İyit vd., (2018) Selçuklu Belediyesi hizmet kalitesini; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, erişebilirlik, güvence, sosyal hizmetler, yardım hizmetleri, temizlik hizmetleri, memnuniyet ve sadakat olmak üzere on farklı hizmet ölçüm faktörü oluşturularak incelemişlerdir. Araştırmada belediyenin yapmış olduğu çevresel temizlik hizmeti faktörünün vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini en çok etkileyen unsurların başında geldiği ifade edilmiştir.

Zülfikar ve Beken (2014) Türkiye geneli ve iller bazında karşılaştırmalı olarak belediye atık hizmetlerini, toplam ve belediye nüfusu başına değerlendirilmekte ve 1994 yılından 2010 yılına kadar gelişmeler zamanın etkileri dikkate alınarak sayısal kapsamda analiz etmişlerdir. Sonuç olarak çevresel hizmetleri yüksek olan illerin il gelişmişliğinin de yüksek olduğu saptanmıştır.

Alizadeh ve Kianfar (2013) yapmış oldukları çalışmada kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini etkileyen temel faktörleri belirlemişlerdir. Araştırmada Tahran Belediyesi'nde vatandaşların memnuniyetinin belirlendiği şematik bir memnuniyet ağacı hazırlamışlardır. Buna göre toplu taşıma, demiryolu taşımasını, trafik düzenlemeleri, yeşil alanlar, kültürel ve sanatsal ortamın gelişimi ve çevre kirliliğinin azaltılması vatandaş memnuniyetinin kilit faktörleri olarak belirlemişlerdir.

Duman ve Yüksel (2008) Mersin'de Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde sunulan belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada Belediyenin çöp toplama konusundaki çalışmalarının vatandaşlar tarafından memnuniyetle karşılandığını ifade etmişlerdir.

Usta ve Memiş (2010) Giresun Belediyesi üzerine yaptıkları bir çalışmada seçmen üzerinde anket çalışması yapmışlardır. Çalışma sonunda, seçmenler tarafından en olumsuz algılanan hizmet, şehrin engelli ve yaşlılara göre düzenlenmemesi olduğu belirtilmiştir. Öte yandan en olumlu algılanan hizmet ise, şehrin su ihtiyacının karşılanması olarak tespit edilmiştir.

2. 3. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet ve Cinsiyet

Daştan ve Delice (2015), İzmir'de yaşayan 400'ün üzerindeki kişi ile yaptıkları çalışma sonucunda büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğunu tespit

etmişlerdir. Gümüšođlu vd., (2003) Muđla'da yaptıkları bir çalışmada da kadınların belediyenin çevresel hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Göküş ve Alptürker (2011), Silifke Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyetinin belirlenmeye çalışıldığı araştırmada vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Öte yandan, kadınların erkeklere göre içme suyunun temizliğinden daha memnuniyetsiz olduğu ifade edilmiştir. Tokat Belediyesinin hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik yapılan bir araştırmada da halkın algıladıkları cinsiyet ile hizmet kalitesi arasında önemli bir korelasyon bulunamamıştır. Ancak fen ve imar hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak önemli bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir(Yüksel, Çevik, & Ardıç, 2004).

İnce ve Şahin (2011), Selçuklu Belediyesi üzerine yapmış oldukları çalışmada, cinsiyet faktörünün belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirleyicilerden birisi olduğunu ifade etmişlerdir. Menteşe (2013)Tunceli merkezde anket uygulayarak halkın belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyini ölçülmeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların cinsiyeti ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Kara ve Gürcü (2010), belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını araştırmıştır. Yapılan araştırma sonucunda içme suyunun kalitesine ve otobüs saatlerine verilen cevaplar ile memnuniyet düzeyi arasında cinsiyete göre farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kurgun vd. (2008) İzmir ili Karşıyaka Belediyesinde verilen hizmet yeterliliğinin ve kalitesinin artırılması amacıyla yapmış oldukları çalışmalarında genel itibariyle kadınların erkeklere göre belediye hizmetlerinden daha memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Konya'da yapılan bir araştırmada hem Büyükşehir Belediyesinden hem de Meram Belediyesinden vatandaş memnuniyeti ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir fark olduğu ifade edilmiştir(Şahin, 2011).

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Yapılan bu araştırmada kadınların belediyenin farklı çevresel hizmetlerinden memnun olup olmama durumu ile sosyo-demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda 2018 yılında 414 kadın ile yüz yüze görüşmek suretiyle gerçekleştirilen bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışmasının yapıldığı 414 kişilik örneklem grubu kota örneklem yöntemine göre belirlenmiştir. Çorum il merkez nüfusu 294 050'dir(Çorum Belediyesi 2018). Çorum ilinin nüfus yoğunluğu dikkate alınarak, merkez nüfusun % 84'ünü temsil eden, en fazla nüfusa sahip ilk 10 mahallede yaşayan kadınlar örnekleme dâhil edilmiş ve incelenmiştir (Tablo 1).

Kadınların belediyenin çevre ile ilgili hizmetlerinden memnun olup olmama durumları 6 farklı açıdan ele alınmıştır. Bunlar;

- Atıkların alınma sıklığından memnuniyeti
- Belediyenin atık toplama faaliyetlerinden memnuniyeti
- Belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyeti
- Çevre temizliği, cadde-sokak temizliğinden memnuniyeti
- Atıkların alınma zamanından memnuniyeti
- Genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet olarak belirlenmiştir.

Tablo 1: Araştırma Örnekleme

Mahalle Adı	Toplam	Erkek	Kadın	Örneklem
Ulukavak Mahallesi	54.930	27.353	27.577	97
Bahçelievler Mahallesi	47.003	22.982	24.021	75
Gülabbey Mahallesi	40.288	20.004	20.284	59
Buharaevler Mahallesi	25.139	12.353	12.786	43
Üçtutlar Mahallesi	21.570	10.663	10.907	47
Kale Mahallesi	19.744	9.835	9.909	32
Mimarsinan Mahallesi	16.720	7.627	9.093	27
Ak Kent Mahallesi	7.899	4.941	2.958	13
Yavruturna Mahallesi	7.675	3.781	3.894	12
Karakeçili Mahallesi	6.339	3.098	3.241	9
Toplam	247.307	122.637	124.670	414

Sosyo-demografik değişkenler; yaş, aylık gelir, eğitim, meslek, Çorum'da ikamet süresi, mahalle, hane halkı sayısı, araba sahipliği, ev sahipliği, binada kapıcı olma durumu ve evde çöpü atanın rolü olarak sıralanmıştır. İstatistiksel analizlerde kullanılan değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığının belirlenmesi sonraki adımlarda uygun test seçimi için yol gösterici olmaktadır. Kolmogorov- Smirnov normal dağılım testi, kullanılarak, bir serinin normal dağılıma sahip olup olmadığı belirlenebilir (Akgül & Çevik, 2003). Yani bu test ile veri seti dağılımına ilişkin önceden belirlenen teorik bir dağılım uygunluğu incelenir (Nakip & Yaraş, 2016). Bu çalışmada değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığı Kolmogorov-Smirnov Normal Dağılım Testi ile sınanmıştır.

Yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda değişkenlerin normal dağılmadığı görüldüğü için non-parametrik bir test olan Mann Whitney U testi ile analiz yapılmıştır. Mann Whitney U testi bağımsız grupların karşılaştırılması için kullanılan bir testtir. Kadınların belediyenin çevresel hizmetlerinden farklı açılardan memnun olup olmama durumu ile sosyo-demografik değişkenlerin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Son olarak genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile değişkenler arasındaki fark test edildikten sonra genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-ekonomik değişkenler arasındaki ilişkinin de test edilmesi önemlidir. Sosyo-ekonomik değişkenlerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-ekonomik değişkenler arasındaki ilişki Spearman's Rho korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir.

4. Araştırma Bulguları

Araştırmaya katılan kadınların yaş aralıkları minimum 19 ile 80 arasında değişmektedir. Kadınların ortalama yaşı 39,01 olarak belirlenmiştir. Kadınların % 11,4'ü 19- 25 yaşlarında, % 33,3'ü 26-35 yaşlarında, % 28,5'i 36-45 yaşlarında, % 17,4'ü 46-55 yaşlarında ve % 9,4'ü 56-80 yaş aralığındadır.

Kadınların ifadelerine göre %37,6'sının geliri 1651 TL ve daha düşük düzeydedir. Kendine ait bir geliri bulunmamaktadır. Geriye kalan %15,2'sinin 1652-2401 ₺ geliri, %11,4'ünün 2402-2901 ₺ geliri, %20,3'ünün 2902-3900 ₺ geliri ve % 15,5'inin de 3901-8501 ₺ geliri bulunmaktadır (Tablo2).

Tablo 2: Sosyo-Ekonomik Göstergeler

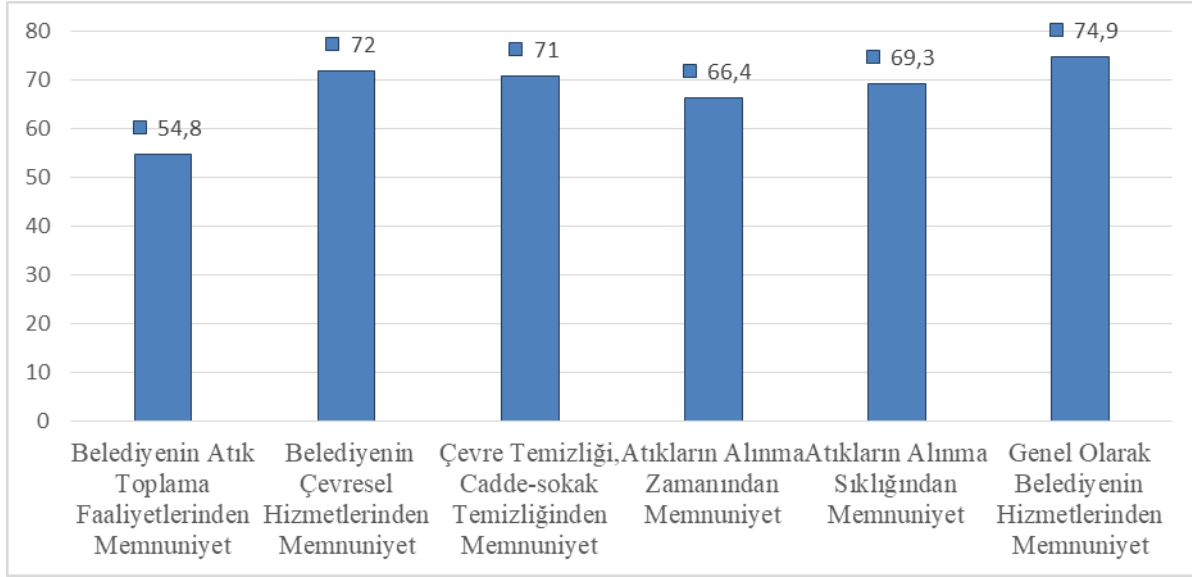
Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde	Gelir	Frekans	Yüzde
19-25 Yaş	47	11,4	≤1651 TL	156	37,6
26-35 Yaş	138	33,3	1652-2401 TL	63	15,2
36-45 Yaş	118	28,5	2402-2901 TL	47	11,4
46-55 Yaş	72	17,4	2902-3900 TL	84	20,3
56-80 Yaş	39	9,4	3901-8501 TL	64	15,5
Toplam	414	100	Toplam	414	100

İkamet Süresi	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
1- 10 Yıl	119	28,7	İlköğretim	176	43
11-20 Yıl	72	17,4	Lise	104	25
21- 30 Yıl	97	23,4	Üniversite	21	32
31-40 Yıl	60	14,5	Toplam	414	100
41 -80 Yıl	66	15,9			
Toplam	414	100			

Meslek	Frekans	Yüzde	Araba Sahipliği	Frekans	Yüzde
Ev hanımı	260	62,8	Arabası Olan	290	70
Memur	69	16,7	Arabası Olmayan	124	30
İşçi	33	8	Toplam	414	100
Esnaf	18	4,3			
Emekli	18	4,3	Ev Sahipliği	Frekans	Yüzde
Öğrenci	16	3,9	Evi Olan	276	66,7
Toplam	414	100	Evi Olmayan	138	33,3
			Toplam	414	100

Kadınların %43'ü ilköğretim, % 25'i lise ve %32'si üniversite mezunudur. Araştırmaya katılan kadınların meslekleri incelendiğinde % 62,8'i ev hanımı, % 16,7'si memur, %8'i işçi, % 4,3'ü esnaf, % 4,3'ü emekli ve %3,9'u ise öğrencilerden oluşmaktadır. Kadınların ortalama 23,48 yıl Çorum'da yaşadıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 28,7'si 1-10 yıl, %17,4'ü 11-20 yıl, % 23,4'ü 21-30 yıl, %14,5'i 31-40 yıl, % 15,9'u 41 yıl ve üzeri Çorum'da yaşamışlardır. Kadınların % 70'inin arabasının olduğu, diğer % 30'luk kesimin araba sahibi olmadıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan kadınların % 66,7'sinin kendine ait evinin olduğu, %33,3'ünün ise kendine ait bir evinin bulunmadığı (kirada veya bir yakınının evinde kaldıkları) tespit edilmiştir (Tablo 2).

Araştırmaya katılan kadınların %54,8'i belediyenin atık toplama faaliyetlerinden, % 72'si belediyenin çevresel hizmetlerinden, % 71'i çevre temizliği ve cadde-sokak temizliğinden, %66,4'ü atıkların alınma zamanından, %69,3'ü atıkların alınma sıklığından memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca kadınların %74,9'unun genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun oldukları tespit edilmiştir (Grafik 1).

Grafik 1: Kadınların Belediyenin Farklı Hizmetlerinden Memnuniyet Oranı (%)

Değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için yapılan Kolmogorov-Smirnov Normal Dağılım Testi sonucunda değişkenlerin normal dağılmadığına karar verilmiştir (Tablo 3). Değişkenlerin normal dağılıma sahip olmadığı belirlendikten sonra altı farklı açıdan memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenler arasındaki anlamlı bir fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile araştırılmıştır.

Tablo 3: Kolmogorov-Smirnov Normal Dağılım Testi Sonuçları

Değişkenler	N	Mean	Std. Sapma	Test İstatistiği	P
Yaş Grupları	414	2,80	1,141	0,206	<0,01
Gelir Grupları	414	3,41	1,771	0,173	<0,01
Eğitim	414	2,87	1,622	0,197	<0,01
Meslek	414	1,91	1,405	0,370	<0,01
Çorum'da İkamet süresi	414	2,71	1,425	0,173	<0,01
Mahalle	414	5,43	2,730	0,203	<0,01
Hane halkı sayısı	414	3,77	1,193	0,186	<0,01
Araba sahipliği	414	0,70	0,459	0,444	<0,01
Ev sahipliği	414	0,67	0,472	0,427	<0,01
Binanızda kapıcı olma durumu	414	0,51	0,501	0,346	<0,01
Belediyenin atık toplama faaliyetlerinden memnuniyet	414	0,55	0,498	0,366	<0,01
Belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet	414	0,72	0,450	0,453	<0,01
Çevre temizliği, cadde-sokak temizliğinden memnuniyet	414	0,71	0,454	0,448	<0,01
Atıkların alınma zamanından memnuniyet	414	0,66	0,473	0,425	<0,01
Atıkların alınma sıklığından memnuniyet	414	0,69	0,462	0,440	<0,01
Genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet	414	0,75	0,434	0,467	<0,01

Mann-Whitney U Testi Test sonuçlarına göre atıkların alınma sıklığından memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Yine Belediye'nin atık toplama faaliyetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ayrıca Belediye'nin çevresel hizmetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Mann-Whitney U Testi Test sonuçlarına göre çevre temizliği, cadde-sokak temizliğinden memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenlerden sadece araba sahibi olma bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur($P<0,05$).

Belediyenin temizlik hizmetlerinden biri de atıkların toplanmasıdır. Atıkların alınma zamanından memnuniyet açısından oldukça önemlidir. Kadınların atıkların alınma zamanından memnuniyet durumu ile sosyo-demografik değişkenler arasındaki anlamlı bir fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi ile araştırılmıştır. Mann-Whitney U Test sonuçlarına göre atıkların alınma zamanından memnuniyet ile sosyo-demografik değişkenlerden biri olan hane halkı sayısı arasında anlamlı bir fark bulunmuştur($P<0,05$). Doğal olarak kişi başı atık miktarının artması ile birlikte toplam hane atık miktarı da artmaktadır.

Hane halkı sayısı ile gelir arasındaki ilişkinin yönü bu bakımdan araştırmaya değerdir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda hane halkı sayının artması ile gelir arasındaki ilişkiye bakıldığında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı dikkat çekmektedir($P<0,01$). Bu araştırmada hane halkı sayısı ile eğitim arasındaki ilişki de ayrıca araştırılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda hane halkı sayısı ile eğitim arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir bulunmuştur($P<0,01$). Bunların bir sonucu olarak hane halkı sayısı yüksek olanların eğitim ve gelir düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varılabilir. Bu düşük gelir seviyesi ve eğitim düzeyine sahip ailelerin de atıkların alınma zamanından memnun olmadıkları söylenebilir.

Bu çalışmada atıkların alınma zamanından memnun olanlar tüm katılımcıların %66'sını oluşturmaktadır. Kadınların atıkların alınma zamanından memnun olmaları ile hanedeki kişi sayısı arasında düşük pozitif yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Yine atıkların alınma zamanında memnuniyet ile atıkların alınma sıklığından memnuniyet durumu arasında kuvvetli pozitif bir ilişki tespit edilmiştir ($P<0,01$).

Genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olanlarla, memnun olmayanlar arasında sosyo-demografik değişkenlerin ortalamaları bakımından anlamlı bir fark olup olmadığı Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Çorum ilinde seçilen 10 mahallede yapılan bu araştırma sonucunda araştırmaya katılanların %74,9'unun genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

Yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre; *genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olanlarla, memnun olmayanlar arasında yaş, aylık gelir, eğitim, Çorum'da ikamet etme süresi, hanedeki kişi sayısı, ev sahipliği ve binada kapıcı olması bakımından anlamlı bir fark bulunamamıştır.* Yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre; genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olanlarla, memnun olmayanlar arasında meslek, mahalle ve araba sahipliği bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur (Tablo 4).

Hangi mesleklerin genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olduklarını ve olmadıklarını belirlemek için çapraz tablolar oluşturulmuştur. Elde edilen bulgulara göre genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olan grupların başında ev hanımları bulunmasına karşın öğrencilerin %50'sinin genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmüştür. Bu çalışmanın konusu olan kadınlardan ev hanımlarının %78,5'i genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet duyduklarını ifade etmişlerdir. Ev hanımlarından

sonra memur olan kadınların %75,40'ı, işçi olan kadınların %69,70'i, emekli kadınların %66,70'i ve esnaf olan kadınların %61,10'u genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olduklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 4: Genel Olarak Belediyenin Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

Mann Whitney U Test

Değişkenler	Memnuniyet Durumu	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Yaş	Memnun Olmayan	104	218,49	22723,00	14977,000	0,262
	Memnun Olan	310	203,81	63182,00		
Aylık Gelir	Memnun Olmayan	104	214,39	22297,00	15403,000	0,490
	Memnun Olan	310	205,19	63608,00		
Eğitim	Memnun Olmayan	104	219,14	22790,50	14909,500	0,236
	Memnun Olan	310	203,60	63114,50		
Meslek	Memnun Olmayan	104	229,44	23861,50	13838,500	0,012*
	Memnun Olan	310	200,14	62043,50		
Çorum'da İkamet Süresi	Memnun Olmayan	104	194,67	20245,50	14785,500	0,195
	Memnun Olan	310	211,80	65659,50		
Mahalle	Memnun Olmayan	104	228,72	23786,50	13913,500	0,034*
	Memnun Olan	310	200,38	62118,50		
Hanedeki Kişi Sayısı	Memnun Olmayan	104	196,55	20441,50	14981,500	0,266
	Memnun Olan	310	211,17	65463,50		
Araba Sahipliği	Memnun Olmayan	104	189,88	19748,00	14288,000	0,029*
	Memnun Olan	310	213,41	66157,00		
Ev Sahipliği	Memnun Olmayan	104	202,86	21097,00	15637,000	0,575
	Memnun Olan	310	209,06	64808,00		
Binada Kapıcı Varlığı	Memnun Olmayan	104	211,47	21993,00	15707,00	0,651
	Memnun Olan	310	206,17	63912,00		

Mahallelere göre kadınların genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumlarına bakıldığında ciddi farklılıklar bulunmuştur. Gülabibey Mahallesi'ndeki katılımcıların %91,50'si, Kale Mahallesi'ndeki katılımcıların %87,50'si, Mimarsinan Mahallesi'ndeki katılımcıların %77,80'i, Akkent Mahallesi'ndeki katılımcıların %76,90'ı, Buhara Mahallesi'ndeki katılımcıların %76,70'i, Ulukavak Mahallesi'ndeki katılımcıların %76,30'u, Yavruturna Mahallesi'ndeki katılımcıların %75'i ortalama genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet düzeyi olan %74,9'un üzerinde memnun oldukları belirlenmiştir. Bunlara ilave olarak Bahçelievler Mahallesi'ndeki katılımcıların %70,70'i Karakeçili Mahallesi'ndeki katılımcıların %66,70'i ve Üçtutlar Mahallesi'ndeki kadınların %46,80'i de genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile değişkenler arasındaki fark test edildikten sonra genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-ekonomik değişkenler arasındaki ilişkinin de test edilmesi önemlidir. Sosyo-ekonomik değişkenlerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnuniyet durumu ile sosyo-ekonomik değişkenler arasındaki ilişki Spearman's Rho korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Spearman's Rho korelasyon sonuçlarına göre atıkların zamanında alınması ile genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olma arasında pozitif yönlü bir ilişki görülmüştür ($P < 0.01$). Aynı şekilde katılımcıların araba sahibi olmaları ile genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun

olmaları arasında pozitif yönlü çok düşük bir ilişki görülmüştür($P<0.05$). Son olarak belediyenin genel hizmetlerinden memnuniyet durumu ile belediyenin atık toplama faaliyetlerinden memnuniyet, belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet, çevre temizliği, cadde-sokak temizliğinden memnuniyet ve atıkların alınma sıklığından memnuniyet durumları arasında da pozitif yönlü bir ilişki görülmüştür($P<0,05$).

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Belediyenin yapmış oldukları çevresel faaliyetlerden, atık toplama, çevresel hizmetler, çevre temizliği, atıkların alınma zamanı, cadde-sokak temizliği ve atıkların alınma sıklığı ile belediyenin genel olarak hizmetlerinden memnuniyet durumu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bu bakımdan genel olarak belediye çevresel hizmet kalitesinin artırılması sonucunda vatandaş memnuniyetinin artacağı ifade edilebilir. Bu çalışmanın sonucunda araştırmaya katılan kadınların %75'inin genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olması çevresel konularda yapılan hizmetlerin eksikleri olduğu göstermektedir. Örneğin bu çalışmada atıkların alınma sıklığından memnuniyet % 69,3, atık toplama faaliyetlerinden memnuniyet % 54,8, çevresel hizmetlerden memnuniyet %72, çevre temizliği, cadde-sokak temizliğinden memnuniyet %71, atıkların alınma zamanından memnuniyet %66,4 olarak belirlenmiştir.

Çanakkale'de 2012 yılında yapılan bir çalışmada çevresel faaliyetlerden biri olan katı atıkların toplama konusunda önceki yıllarda yüksek olan memnuniyet seviyesinden sürekli bir azalış yaşandığı gözlemlenmiş ve çevresel konulardaki memnuniyet %42 olarak belirlenmiştir(Aslan & Uluocak, 2012). Bu çalışmanın sonucunda Çorum ilindeki atıkların toplanmasından memnuniyet %54,8 olarak belirlenmiştir. Kocaeli ve Sakarya 2015 yılında yapılan bir çalışmada belediyeler tarafından sunulan çevresel hizmetlerden vatandaşların duydukları memnuniyet genellikle %44,3 ile %57,8 arasında değişkenlik gösterdiği belirtilmiştir (Gürdal & Yavuz, 2016). Bu rakamlar Çorum ile karşılaştırıldığında Çorum belediyesinin çevresel hizmetlerinden memnuniyetin (%72) nisbi olarak yüksek olduğu görülmektedir.

Belediyenin genel olarak hizmetlerinden memnuniyet durumu ile kadınların meslek, mahalle ve araba sahipliği bakımından anlamlı farkların bulunmuş olması beklenen bir durumdur. Memnuniyet göreceli bir kavram olması nedeniyle toplumun tamamının memnun edilmesi neredeyse imkânsızdır. Mehmet ve Şahin'in (2011) ifade ettiği gibi memnuniyet düzeyleri vatandaş beklentisi, hizmet algısı sosyo-ekonomik yapı ve benzeri durumlar nedeniyle farklılık gösterebilmektedir.

Çevresel meselelerde kadınların daha ilgili olması nedeniyle bu çalışmada kadınların belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet durumu incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda kadınların çevresel konulardaki memnuniyet seviyelerinin genel memnuniyet seviyesinin altında olduğu görülmüştür. Bu bakımdan kadınların çevresel konulardaki memnuniyet seviyelerinin en az belediyenin genel hizmetlerindeki memnuniyet seviyesinde veya üzerinde olması için belediyelerin çevresel konularda daha çok çalışması gerektiği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akgül, A. & Çevik, O. (2003). İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme. *Yönetimi Uygulamaları, Emek ofset Ltd. Şti, Ankara*.
- Alizadeh, A., & Kianfar, F. (2013). Developing A Model For Citizens'satisfaction with Public Sector Services Based on Rough Sets Theory: A Case Study of Tehran Municipality. *Tehnicki vjesnik/Technical Gazette, 20(5)*.
- Aslan, C., & Uluocak, Ş. (2012). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 9(1)*, 176-201.
- Bostancı, B. (2016). Belediye Hizmet Kalitesinin Bulanık AHS Ağırlıkları ile Nominal Değerlemesi. *Electronic Journal of Map Technologies, 8(2)*, 110-130.

- Bölükbaşı, A. G., & Çakmur Yıldirtan, D. (2010). Yerel yönetimlerde belediyenin başarısını ve yaşam memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir alan araştırması-A field survey on the factors effect the local government's success and life satisfaction.
- Çetinkaya, Ö. Korlu, E. K. & Eroğlu, E. (2016). Belediye hizmetlerinin kalitesi ve vatandaşların algı düzeyi: bursa büyükşehir belediyesi örneği. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 21(4).
- Çolak, M. Yapıcı, İ. Çolak, N. & Çetin, T. (2018). Gençlerin Büyükşehir Belediye Hizmet Algısı ve Beklentileri (Örnek Bir Uygulama).
- Daştan, İ. & Delice, M. E. (2015). Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi: İzmir büyükşehir belediyesi örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, 203-223.
- Duman, T., & Yüksel, F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1), 43-57.
- Göküş, M., & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(25), 121-133.
- Gümüšoğlu, Ş. Erdem, S. Kavrukkoca, G. & Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama. 3. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, 19-20.
- Gürdal, T., & Yavuz, H. (2016). Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(3).
- İyit, N. Güçlü, Y. & Akdoğan, Y. (2018). Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Konya İli Selçuklu Belediyesi Hizmet Kalitesinin İncelenmesi. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(22).
- Kasarda, J. D., & Janowitz, M. (1974). Community attachment in mass society. *American sociological review*, 328-339.
- Mani, T. E Sá, P. M. & Kanji, G. (2003). Finding the path to organizational excellence in Portugese local government: a performance measurement approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(4), 491-505.
- Mehmet, İ., & Şahin, K. (2011). Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ölçümü: Selçuklu belediyesi örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 1-22.
- Mehmet, K. & Gürcü, M. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2).
- Menteşe, S. (2013). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies, International Journal of Social Science*, 6, 831-862.
- Nakip, M., & Yaraş, E. (2016). SPSS uygulamalı pazarlama araştırmalarına giriş. *Seçkin Yayınları: Ankara*.
- Özdemir, A., Bakici, D. Z., Kurgun, H., & Kurgun, O. A. (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama.
- Resul, U., & Memiş, Ö. G. L. (2010). Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun Belediyesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2).
- Swindell, D., & Kelly, J. (2005). Performance measurement versus city service satisfaction: intra-city variations in quality? *Social Science Quarterly*, 86(3), 704-723.

- Şahin, K. (2011). *Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü (Konya il merkezi örneği)*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ...,
- Şen, L. M., & Eken, M. (2007). *Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. Kamu Yönetimi Yazıları, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.*
- Yücel, N. Yücel, A. & Atlı, Y. (2012). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği. Ejevoc (Electronic Journal of Vocational Colleges), 2(2).*
- Yüksel, F. Çevik, O. & Ardic, K. (2004). *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.*
- Zülfikar, H., & Beken, N. (2014). *Belediyeler ve Çevre Hizmetleri Üzerine Analitik Bir Bakış: Türkiye Örneği. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi (66-67), 75-100.*