



The Journal of Academic Social Science Studies

JASSS

International Journal of Social Science

Doi number: <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS1698>

Volume 6 Issue 6, p. 831-862, June 2013

HALKIN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN TUNCELİ BELEDİYESİ YÖNÜNDEN DEĞERLENDİRMESİ*

*(A SURVEY OF THE LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION OF MUNICIPAL
SERVICES IN THE CASE OF TUNCELİ MUNICIPALITY)*

Yrd. Doç. Dr. Sabit MENTEŞE

Tunceli Üniversitesi, İİBF Kamu Yönetimi Bölümü

Abstract

Municipalities are local administrative units that responsible for providing commonly needed services to people dwelling in towns and are civil legal entities whose decision making bodies are elected by the public. Therefore, the quality of their services will have an influence on the public's protecting democratic values in addition to maintaining a happy life for the locals. This study aims to investigate public satisfaction of municipal administration and common services and the significance they attach to these services in the of Tunceli Municipality. For this reason, 538 individuals living in the 7 districts of Tunceli City were randomly selected and data were collected by giving these individuals survey questionnaires. This study is, therefore, a descriptive quantitative survey. The results of the data analysis showed that the public agreed with expressions of judgement on municipal administration at the middle level of ($\pi = 2,74$ on the average) and their satisfaction of common services was also middle at the level of ($\pi = 2,94$ on the average). The level of the significance of municipal services has turned out to be quite high at ($\pi =$

* Bu makale Crosscheck sistemi tarafından taranmış ve bu sistem sonuçlarına göre orijinal bir makale olduğu tespit edilmiştir.

4,0590 on the average). Whether the public satisfaction of the services provided by the Municipality and the significance they attach to these services show significant differences in terms of such variables as sex, education, level of income, the duration of residence, profession and the district was also investigated.

According to results, it is seen important that municipalities should consult public opinion systematically about their services and the current state of their administrative structures. The conclusion that municipalities both improve the quality of the services they provide and increase public's democratic awareness level by performing their tasks and responsibilities towards the public and fulfilling what is required of them has been reached.

Key Words: Tunceli Municipality, local government, public satisfaction, municipality services.

Öz

Belediyeler; kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerlerinde yaşayanların ortak yerel gereksinmelerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimleridir. Bu nedenle verdikleri hizmetin niteliği halkın yerelde mutlu bir yaşam sürmesi yanında, demokratik değerlere sahip çıkma davranışlarını da etkileyecektir. Yapılan bu çalışmada, belediye yönetiminden ve verdiği genel hizmetlerinden halkın memnuniyeti ile bu hizmetlere verdiği önem Tunceli Belediyesi örneğinde belirlenmek istenmiştir. Bu amaçla, 2013 yılında Tunceli merkezde yedi mahalleden basit tesadüfî yöntemle belirlenen 538 bireye anket soru kâğıdı uygulanarak veriler toplanmıştır. Araştırma var olan durumu olduğu gibi tespiti yönelik olduğundan betimsel (survey) nitelikte nicel bir araştırmadır. Araştırmada yukarıda da belirtildiği gibi halkın belediye yönetimine yönelik düşüncesi, belediye hizmetlerine verdiği önem, halkın belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi, ölçülmeye çalışılmıştır. Memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılırken cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi, ikamet süresi, genel çalışma durumu ve oturduğu mahalle gibi değişkenler esas alınarak memnuniyet düzeyinin bunlara göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği de değerlendirilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirmesi neticesinde halkın belediye yönetimine yönelik yargı ifadelerine $\pi = 2.74$ ortalama ile verdiği genel hizmetlerden memnuniyeti ise $\pi = 2.94$ ortalama ile orta düzeyde katıldığı görülmüştür. Belediyenin sunduğu genel hizmetlere verilen önemin düzeyi ise $\pi = 4.0590$ ortalama ile oldukça yüksek çıkmıştır.

Araştırma bulguları, belediyelerin verdikleri hizmetler yanında, yönetsel yapılarının mevcut durumu ve geleceği hakkında da halkın görüşlerine düzenli bir şekilde başvurmalarının ne denli önemli olduğunu ortaya koymuştur. Böylece belediyeler, halktan aldıkları geri dönütlere göre yerelde halka/kente karşı görev ve sorumlulukları ile yetkilerinin gereğini yerine getirirken diğer

tarafından sundukları hizmetin niteliğini artırma ve halkın demokratik bilinç düzeyini de yükseltme imkânı bulmuş olacaklardır.

Anahtar Kelimeler: Tunceli belediyesi, yerel yönetim, yurttaşın memnuniyeti, belediye hizmeti.

1.Giriş

Kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin kesintisiz olarak işlemesi ve kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin üretilip halka sunulmasını içeren sistem nitelikli bir yönetim biçimidir. Öte yandan kamu yönetimi, düzenli topluluklarda kamu gücünün örgütlenişini ve işleyişini içerir (Gözübyük, 1989:2). Temel amacı, hizmetlerin ülke düzeyinde daha etkili ve daha verimli sunumunu sağlamaktır. Bu amaçla devlet, iki esasa bağlı olarak örgütlenmeye gider. Bunlardan biri genel nitelikli kamu hizmetlerine ilişkin politika, karar ve yürütme fonksiyonlarının merkezi hükümetin emir ve komutası altındaki organlar tarafından yerine getirilmesidir. Buna “merkezden yönetim” denir. Diğeri ise bölgesel ya da yerel nitelikteki fonksiyonların merkezi idarenin dışındaki bölge ve yerleşim birimlerinde oluşturulan özerk birimlerce yürütülmesidir. Buna da “yerinden yönetim” adı verilmektedir (Eryılmaz, 2010:70).

Merkezden ya da merkezi yönetim başkent ve taşra örgütlerinden oluşur. Yerinden yönetim kuruluşları ise iki gruptan oluşmaktadır. Bunların birincisi coğrafi yerinden yönetim kuruluşları (yerel yönetimler); ikincisi ise fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşlarıdır (Aydın 2011: 168).

Bu çalışmada yerel yönetim yapısı içinde yer alan ve yetki ve sorumlulukları gündün güne artan belediyelerin sağladıkları kamu hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyet düzeyi Tunceli belediyesi bağlamında ankete dayalı bir alan araştırması ile incelenmiştir. Çalışma kuramsal ve uygulama olmak üzere iki temel bölüme ayrılmıştır.

2. Yerel Yönetimler

Yerel yönetimler öncelikle coğrafi yerinden yönetim kuruluşlarıdır. Yerel yönetimler-bazı kaynaklarda mahalli idareler olarak da ifade edilmektedir- genel olarak, belli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere, karar organları yerel halkça belirlenen, yasaların ortaya koyduğu görev ve yetkilere sahip, özel geliri, bütçesi ve personeli olan kamu tüzel kişileridir(Tortop ve ark: 2008:14).

İdarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi esasına göre 1876 Anayasası dâhil diğer bütün anayasalar, yerel yönetimlerle ilgili hükümlere ve ilkelere

yer vermiştir. Ülkemizde, “il özel idaresi”, “belediye” ve “köy” olmak üzere üç türlü yerel yönetim birimi bulunmaktadır (Eryılmaz, 2010:139).

1949 tarihli ve 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu, 1984 tarihli ve 2972 sayılı Mahalli İdareler İle Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun, 1981 tarihli ve 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu, 2005 tarihli ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu, 2004 tarihli ve 5393 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 1924 tarihli ve 442 sayılı Köy Kanunu, 2005 tarihli ve 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, yerel yönetimlere yönelik temel kanunlardır (Zerrin Toprak, [http://kisi.deu.edu.tr/zerrin.toprak/turkiye'de %20yerel%20yonetimler %20yapilanma.pdf](http://kisi.deu.edu.tr/zerrin.toprak/turkiye'de_%20yerel%20yonetimler_%20yapilanma.pdf)). (Erişim Tarihi: 12.07.2013).

2.1. İl Özel İdareleri

İl özel idaresi, “il” denilen idari coğrafyada faaliyet gösteren bir yerel yönetim birimidir (Eryılmaz 2010:139). Her ilde bulunan il özel idarelerinin il örgütünden ayrı kendi karar organı, bütçesi ve tüzel kişiliği olup, il sınırları dâhilindeki yerel hizmetleri görmek üzere kurulmuşlardır (Aydın 2011: 171).

İl özel idareleri uygulamaları 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesine kadar gerilere gitmektedir. İl özel idaresi ile ilgili son düzenleme, 2004 yılında başlayan kamu yönetiminde yeniden yapılanma çerçevesinde, 22.02.2005 tarihinde kabul edilen 5302 sayılı İl özel idaresi kanununu ile gerçekleşmiştir. Halen yürürlükte olan bu kanuna göre; İl özel idaresi: il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri olarak, başlıca organlarının “il genel meclisi”, “il encümeni” ve “vali”den oluşmaktadır. Ayrıca il özel idaresi, ilin kurulmasına dair kanunla kurulur ve ilin kaldırılmasıyla tüzel kişiliği sona erer. İl özel idarelerinin görev alanının il sınırları dâhilinde olduğu ve görev, yetki ve sorumlulukları ise; il özel idaresi mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla;

a) Gençlik ve spor Bakanlığı, tarım, sanayi ve ticaret; Belediye sınırları il sınırı olan Büyük Şehir Belediyeleri hariç ilin çevre düzeni planı, bayındırlık ve iskân, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, yoksullara mikro kredi verilmesi, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları; ilk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini, binalarının yapım, bakım ve onarımı ile diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin hizmetleri il sınırları içinde,

b) İmar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma(...); orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında, yapmakla görevli ve yetkilidir (5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanununu).

2.2. Belediyeler

Bugünkü anlamı ile belediye, “kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine

sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birim"idir (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31).

Genel olarak belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, bürokratik ve hantal merkezi yönetim kuruluşlarından farklı olarak, alternatif hizmet yöntemleri kullanabilen, kaliteye ve etik değerlere önem veren, beldenin sorunları ile hemşerilerin talep ve beklentilerini iyi bilen ve buna uygun hizmetler üreten müteşebbis birimler olarak değerlendirilmektedir (Şen ve Eken, 2007; 502). Bununla beraber yerel yönetimler, yerel hizmetler içinde vatandaşın seçeneklerini artırmak ve katılımı özendirme konusunda gittikçe artan bir yükümlülük içine girmektedir (Ökmen, 2009; 26).

Belediye, Belediye Kanununda (BelK) "beldenin ve belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişi"leridir.

1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı yasa yetmiş dört yıl yani 2004 yılında kadar yürürlükte kalmıştır. 2004 yılında yapılan kamu reformu kapsamında yerel yönetim birimleri de etkilenmiş ve başta Belediye Kanunu olmak üzere, İl özel İdaresi Kanunu, Kamu Yönetimi Mali Kontrol Kanunu ve daha birçok yeni düzenleme yapılmıştır.

Bugün yürürlükte olan kanun 03.07. 2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunudur(Tortop ve ark., 2008:323). Bu yeni kanun ile Türkiye’de belediye yönetimi ile ilgili yenilikler ve değişiklikler gelmiştir. Bunlardan öne çıkan değişikliklerin başında belediyenin kuruluş şartları ve ölçeği, özerkliği, görev ve yetkileri, örgütlenmesi ve idari vesayet gibi konular gelmektedir.

Belediyeler, şehir veya beldelerin belediye sınırları dâhilinde yerel hizmetlerini görmek üzere kurulmuşlardır. En önemli yerel yönetim birimi olan belediye, nüfusu 5.000’den fazla olan yerleşim birimleri ile nüfusu ne kadar olursa olsun tüm il ve ilçelerde kurulur(Aydın, 2011:179). İki türü bulunan belediyelerin birincisi 5393 sayılı Belediye Kanununa göre kurulan belediyeler, ikincisi ise 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununa göre kurulan Büyükşehir Belediyeleridir. 5393 sayılı kanuna göre kurulan belediyelerin üç türü vardır. Bunlar, il belediyesi, ilçe belediyesi ve belde belediyesidir. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi kanununa göre kurulan büyükşehir belediyesi de üç türü olup bunlar, büyükşehir belediyesi, büyükşehir ilçe belediyesi ve büyükşehir alt kademe belediyesidir(Aydın, 2011:180).

3.7.2005 tarih ve 5393 Sayılı Belediye Kanununun 14. Maddesinde; "Belediye: Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mahalli özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak; görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel altyapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikah, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar ve yaptırır... Büyük Şehir Belediyeleri ile nüfusu 100 000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler.

b. (...) Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımlarını yapabilir ve yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir... Gerekliğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine aynı ve nakdi yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir.

Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.

Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar.

Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmeti götürülebilir(Türkiye Belediyeler Birliği-TBB, 2012).

2.3. Köyler

En küçük yerleşim birimleri olarak köyler, yerel yönetimin sonuncusudurlar. Köy Kanunu 19 Mart 1924 tarihli 442 sayılı kanundur. Köy muhtarlıklarına bu kanunla tüzel kişilik verilmiş ve bu yerleşim birimlerinin tüm düzenlemeleri bu yasayla yapılmıştır(Tortop, 2008: 423). Köy, Köy kanununda, cami, mektep, otlak, yaylak, bataklık gibi ortak malları bulunan ve toplu veya dağınık evlerde oturan insanlar bağ ve bahçe ve tarlalarıyla birlikte bir köy teşkil ederler şeklinde ifade edilmektedir. Tanım olarak ilgili yasada ise "Köy, bir yerden bir başka yere götürülebilen ve götürülemeyen mallara sahip olan ve iş bu kanun ile kendisine verilen işleri yapan başlı başına bir varlıktır. Buna (şahsi manevi) denir denilmektedir(442 Sayılı Köy Kanunu).

Köyler, "köy" diye tanımlanan ve ilgili yasasında 2000, Belediye Yasasındaki yeni düzenleme dikkate alınrsa 5000'in kişiden az kişinin yaşadığı yerleşim

yerlerindeki yerel mal ve hizmetleri sunan kamusal örgütlerdir. Köyün organları, köy muhtarı, köy ihtiyar heyeti ve köy derneğinden oluşmaktadır (Şahin, 2010:276). Köylerin kurulması, il idare kurulu, il genel meclisi ve Bayındırlık Bakanlığının mütalaası ile İçişleri Bakanlığının kararı ile kurulur.

Köy yönetimi, köyü ilgilendiren bazı yerel hizmetleri yerine getirirler. Köy Kanunu'na göre köye ait işler iki grupta toplanmaktadır: Bunlar, sağlık, eğitim, temizlik, bayındırlık ve tarım gibi "zorunlu" işler ile Köyde çamaşırlık, hamam, pazar ve çarşı yeri açmak gibi "isteğe bağlı" işlerdir. Bunların yanı sıra kolluk ve nüfus gibi merkezi idareye ait bazı hizmetleri de yerine getirirler. (Tortop ve ark: 2008:424; Aydın, 2011:199).

3. Tunceli Vilayeti ve Belediyesi Hakkında Genel bilgiler

3.1. Tunceli Vilayeti

Doğu Anadolu Bölgesi'nin Yukarı Fırat Havzası'nda yer alan Tunceli, doğusunda Bingöl, güneyinde Elazığ, kuzeyinde Erzincan, kuzeydoğusunda Erzurum illeri ile çevrilidir. İl toprakları dağlık ve engebeli bir arazi yapısına sahiptir. İl kuzeyinde Munzur Dağları ve Karasu Çayı, doğudan Bingöl Dağları ve Peri Çayı, güneyden Keban Baraj gölü ve batıdan Fırat Nehri ile çevrili olup, il topraklarının büyük bir bölümünü yüksek dağlar ve derin vadiler kaplamaktadır. 1879 yılında Dersim adıyla ayrı bir vilayet olan bugünkü Tunceli bölgesi, 1886 yılında mutasarrıflığa (Osmanlı yönetim teşkilatında sancak yöneticisine verilen ad-Sancak yönetimi) indirilmiş ve 1892 yılında Elazığ vilayetine bağlanmıştır(Tunceli Valiliği, 2012:14). 25 Aralık 1935 tarihinde çıkarılan Tunceli Kanunu ile tekrar il yapılmıştır. Tunceli nüfusu, 2012 yılına göre 86,276'dır. Bu nüfus, 49,998 erkek ve 36,278 kadından oluşmaktadır. Yüzde olarak ise: %57.95 Erkek, %42.05 kadındır.

Tunceli/ ilçe merkezinin nüfusu 31 469 olarak görülürken, bu rakamın 18.546'sı erkek 12.923'ü ise kadınlardan oluşuyor. Tunceli'nin ilçeleri Tunceli (merkez), Çemişgezek, Hozat, Mazgirt, Nazımiye, Ovacık, Pertek ve Pülümür'dür. 2010 TÜİK verilerine göre Tunceli merkez ilçeye beraber 8 ilçe, 2 belde ve 342 köy vardır (TÜİK, 2012).

Tunceli merkezde 7 mahalle bulunmaktadır. 2008'de ilde Tunceli Üniversitesi adıyla bir üniversite kurulmuştur. Kurulan üniversite ile birlikte kentin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısında bir hareketlilik ve buna bağlı bir değişim yaşanmış ve yaşanmaktadır. Kısa sürede yüksek okul, fakülte ve bağlı bölümlerle birlikte üniversitenin öğrenci sayısı 5200'e yükselmiştir. Akademik ve idari personel yanında, hizmet satın alma yoluyla temin edilen ve akademik ve idari personel dışında kalan diğer personelin ildeki sosyo ekonomik yapıda meydana gelen değişim sürecine etkisi bulunmaktadır. Özellikle homojen olan sosyolojik yapısı bu değişimden oldukça etkilenmektedir.

Tunceli, sosyo ekonomik gelişmişlik bakımından Türkiye iller sıralamasında sonlarda yer almaktadır. Tunceli'nin bu sıralamadaki yeri son yıllarda devamlı değişmektedir. Öyle ki 2003 yılında Türkiye kalkınmışlık sıralamasında 52. olan il, 2010 yılında 11 basamak geriye giderek 63. sıraya gerilemiştir (Yıldız ve Ark, 2010:9). 2011 yılında ise ilerleme kaydederek 58. sıraya yükselmiştir. (Kalkınma Bakanlığı, 2011 verileri).

Sanayi işletmesinin bulunmadığı ilde ayrıca ihracat da yapılmamaktadır. Tunceli merkezde temel gelir kaynağı yurtdışında yaşayan hemşerilerin bir kısım tasarrufları, kamu görevlilerinin maaşları ve küçük esnafın faaliyetlerinden oluşmaktadır. Kırsal kesim gelirleri ise büyük ölçüde hayvancılığa dayanmaktadır.

İlin büyük bir bölümü toprak, turizm, orman vb. doğal kaynak ve güzellikleri ile büyük bir potansiyele sahiptir. Ancak, cumhuriyet tarihi boyunca yöreye yönelik yürütülen pek çok hatalı politika nedeniyle bu potansiyelden yeterince istifade edilememiştir.

Bütün bunlara ek olarak yerel girişimci ve işletme sayısının yeterince olmaması da ilin ekonomik gelişmişlik ve kalkınma bakımından geride kalmasında rol oynamıştır. Ayrıca yerel kaynakların harekete geçirilerek il ekonomisine katma değer sağlamsı noktasında merkezi idare ve yerel yönetimin doğrudan bir girişimine de rastlanmamıştır. Bu konuda yeterli bir işbirliği de görülmemektedir.

3.2 Tunceli Belediyesi

Tunceli belediye unvanını 1945 yılında almıştır. 2004 yılına kadar belediye seçimlerini Cumhuriyet Halk Partisi (CHP) kazanmıştır. Son iki dönemde ise belediye başkanlığını Barış ve Demokrasi Partisi (BDP) kazanmaktadır. Türkiye tarihinde iki dönem kadın aday gösterilerek üst üste belediye başkanlığının seçildiği tek ildir.

Belediyenin başkanı dâhil 15 idari birim ve belediye başkanı dâhil 14 meclis üyesi bulunmaktadır. Personel sayısı ise 146 olup, bunların 38 tanesi memur olarak görev yapmaktadır. Memurun 5'i sözleşmelidir. Belediyenin toplam hizmet alanı 280 hektardır (Tunceli Belediyesi,2011).

Klasik hizmet birimleri yanında gençlere ve kadınlara yönelik olarak hizmet veren belediyeye bağlı birimler de bulunmaktadır. Bunların en önemli olanları Gençlik Danışma ve Sosyal Etkinlik Merkezi(GENÇ-SEM), Dilek Serin Eğitim Destek Evi, Dersim Yaşam Kadın Dayanışma Merkezi, Gençlik Kültür Merkezi'dir(Tunceli Belediyesi Web Stes, 2013).

4. Literatür İncelmesi

Belediyelerde vatandaş memnuniyeti, verilen hizmetlerin yeterliliği ve hizmeti veren kişilerin davranışlarına göre belirlenmektedir. Belediye hizmetinde hizmeti veren belediye başkanı ve belediye personelinden memnuniyet önemli bir vatandaş memnuniyeti ölçütüdür(Kurgun ve ark: 2008:33).

İlgili literatür incelendiğinde hem genel olarak kamu yönetiminin verdiği hizmetlerin memnuniyet düzeyini ölçen çalışmalar, hem de özel olarak belediyelerin sağladığı hizmetlerin memnuniyet derecesini ölçen yurt içi ve yurt dışı çalışmalar bulunmaktadır. Ayrıca halkın kamu yönetimi ve belediye hizmetlerinden memnuniyetini ölçen çalışmaların son yıllarda artış gösterdiği de dikkatlerden kaçmamaktadır.

Ulusal ölçekte Resmi istatistik olarak Türkiye’de yapılan, mutluluk konusunu ele alan ilk araştırma, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” (YMA) adıyla 2003 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada merkezi ve yerel yönetimler boyutunda karşılaştırmalı bir çerçevede, üretilen hizmetlerden vatandaşın memnuniyeti ölçülmeye çalışılmış ve patronaj ilişkiler ele alınmıştır. 2004 yılında açıklanan sonuçlara göre kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşük çıkmıştır. Bunun yanında merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerinden halkın memnuniyeti, birbirlerinden oldukça farklı çıkmıştır. Araştırmaya göre halkın yerel yönetimlerden memnuniyeti, merkezi yönetime oranla çok daha yüksek bulunmuştur. Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyine bakıldığında % 76.1’le halkın en yüksek düzeyde şebeke suyu hizmetinden; en düşük düzeyde ise % 41 ile hava kirliliği ile mücadele den memnun oldukları görülmüştür(T.C. Başbakanlık DİE, 2004 Yaşam Memnuniyeti Araştırması). Düzenli olarak yapılan YMA araştırmalarının 2011 ve 2012 sonuçları birlikte değerlendirildiğinde halkın memnuniyet düzeyinin demografik özellikler ve hizmet sektörlerine göre değişiklik gösterdiği görülmektedir(Türkiye İstatistik Kurumu,2013, Düzeltilmiş Haber, Sayı: 13445). Nitekim en son yapılan YMA 2012 araştırma sonuçlarına göre “Belediye sınırları içinde oturan bireylerden belediyenin şebeke suyu hizmetlerinden memnun olanların oranı % 79,3, hasta ve yoksullara yardım hizmetinden memnun olanların oranı % 52,2’dir. Yeşil alanların miktarından memnun olmayanların oranı % 39,7, belediyenin yol veya kaldırım hizmetlerinden memnun olmayanların oranı % 36’dır” (Türkiye İstatistik Kurumu, 2012:41).

Bu konudaki başka bir çalışma Can(2010) tarafından Hatay Belediyesine yönelik olarak yapılmıştır. TÜİK Uzmanlık tezi olarak hazırlanan bu araştırma bulgularına göre, genel itibariyle, katılımcıların önemli bir çoğunluğu Hatay Belediyesi tarafından sunulan genel ve yönetsel hizmetlerden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında halkın belediyenin sunduğu genel hizmetlere verdiği önem düzeyi aritmetik ortalamaya göre değerlendirildiğinde oldukça yüksek düzeyde çıkmıştır.

Gümüş ve Keloğlu (2002), Çanakkale Belediye’nin hizmet kalitesinin seviyesini belirlemek üzere, Çanakkale’de yaşayan 256 kişi üzerinde yaptığı çalışma sonucuna

göre, belediye hizmetlerinden halkın memnuniyet düzeyi ortalama bir değerde çıkmıştır.

Akyıldız (2012)'in çalışması vatandaşın Uşak Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyeti ölçmek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmanın araştırma sonucunda ise şu bulgulara ulaşılmıştır: Araştırma evreninin mevcut belediye hizmetlerine karşı genel olarak memnuniyeti "kararsız" seviyesinde tespit edilmiştir (3,10). Memnuniyetin en yüksek olduğu hizmet 3,45 ölçek ile sosyal yardım (aşevi, iftar çadırı, gıda yardımı gibi) hizmetleri olurken memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hizmet 2,96 ölçek ile geri dönüşüm projesi (kâğıt, cam şişe, plastik, alüminyum gibi) hizmetleri ve yol, asfalt, kaldırım hizmetleri olmuştur.

Benzer araştırma sonuçlarına göre (Yücel, Yücel ve Atlı, 2012; Duman ve Yüksel, 2008; Kara ve Gürcü, 2010) genel olarak farklı memnuniyet düzeyleri bulunmuştur.

Türkiye'de bu alanda yapılan araştırmaların yanı sıra diğer ülkelerde de benzeri araştırmalar yapılmaktadır.

Bunlardan en kapsamlı olanı 2008 yılında gerçekleşen Latin Amerika Kamuoyu Projesi'dir (Latin American Public Opinion Project - LAPOP). Çalışmada, 22 Amerika Ülkesinden 33.809 katılımcıya likert ölçeğine göre 5'li skalada yanıtlamak üzere bir genel sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Bulgulara göre belediye hizmetlerinden memnuniyet ortalama bir değer (% 50.13) almıştır. En yüksek değeri % 58.2 ile Brezilya, en düşük değeri 37.0 ile Jamaika almıştır (Montalyo, Daniel, 2009; akt: Can, 2010).

Yurt dışında yapılan başka bir çalışma Blakemore (2007) tarafından yapılmıştır. Yazar "Belediye Hizmetleri Araştırma Raporu'nda" Marengo Şehrinde (Kuzeybatı İtalya'da bulunan küçük bir şehir) ikamet eden 2.641 hane halkına anket postalamış ve yaş, cinsiyet gibi verilerde eksiklikler saptanmasına rağmen geri dönen 780 anketin tamamını değerlendirmeye almıştır. Rapora göre şehrin hizmetlerinden memnuniyet, ortalama bir değer almıştır.

Belediye hizmetlerinden memnuniyeti konu eden diğer bir çalışma da Güney Afrika'daki Free State Üniversitesi'nin "Belediye Hizmetleri Anketi, Veri Raporudur". Tshwane (Güney Afrika Cumhuriyeti'nin Başkenti) Belediyesi tarafından sunulan hizmetleri konu alan raporun veri toplama aracı, 5'li likert ölçeğe göre hazırlanmış ankettir. 102 örnek hane halkı reisi ile telefon görüşmesi yapılarak verisinin toplandığı araştırmaya göre katılımcıların büyük bir çoğunluğu Tshwane Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnun olduklarını belirtmişlerdir (Can, 2010:5).

5. Tunceli İlinde Belediye Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Araştırması ve Bulguları

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, Tunceli'de halkın belediye yönetiminden ve belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyeti ile sunulan hizmete verdiği öneme ilişkin

görüşleri çeşitli değişkenlere göre değerlendirmek istenmiştir. Bu amaçla aşağıdaki soruların yanıtları bulunmaya çalışılmıştır:

1. Halkın belediye yönetimine yönelik algısı nedir?
2. Belediyenin sunduğu genel hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyi nedir?
3. Belediyenin sunduğu genel hizmetlere halkın verdiği önemin düzeyi nedir?
4. Halkın, belediye yönetimine, genel hizmetlerden memnuniyet ve genel hizmetlere verdiği önem cinsiyet, eğitim düzeyi, ikamet süresi, oturdukları mahalle ve gelir düzeylerine göre değişmekte midir?
6. Halkın belediyenin sunduğu hizmetten memnuniyet düzeyi ile aldığı hizmete verdiği önem arasında anlamlı bir fark var mıdır?

5.2. Araştırmanın Yöntemi: Model, Evren ve Örneklemi

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama (survey) modeli kullanılmıştır. Nicel araştırmanın temel çalışma prensibi elde edilen bulguların bir şekilde sayısal değerlerle ifade edilmesi ve ölçülebilmesidir. Ayrıca herhangi bir etkeni inceleyerek değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerini tespit etmek ve sonuçları karşılaştırarak ölçmek için nicel araştırma yöntemleri kullanılır (Ekiz, 2003:14). Tarama (survey) modelleri, Karasar'a (2005)'a göre, geçmişte veya halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır.

Araştırmanın evrenini Tunceli Belediyesi hizmet sınırları içerisinde ikamet eden ve 12 Haziran 2011 genel seçimlerde oy kullanabilme yeterliğine sahip 22 418 birey oluşturmaktadır (YSK, 2013). Örneklemi ise, yedi mahalleden rastsal (random) yöntemle seçilen/belirlenen 538 birey oluşturmaktadır. Örneklemi belirlemek için, evrenin bilinmesi durumunda kullanılması uygun görülen;

$$n = \frac{N t^2 p q}{d^2(N-1) + t^2 p q}$$

Formülünden yararlanılmıştır (Baş, 2001:45). Burada N ana kütle(veren) büyüklüğünü, p incelenen olayın gerçekleşme olasılığını (p=0.9), q olayın gerçekleşmeme olasılığı (q=0.1), t anlamlılık seviyesini ya da güven aralığını (% 95), d ise hata payını (örnekleme hatası; 0.05) göstermektedir. Buna göre örneklem;

$$n = \frac{N t^2 p q}{d^2(N-1) + t^2 p q} = \frac{22.418 \times (3.8416) \times 0.25}{(0.25) \times (-22.417) + (3.8416) \times 0.25} = \frac{21.530}{6.56465} = 387 \text{ dir.}$$

$$n = \frac{22.418 \times (3.8416) \times 0.25}{(0.25) \times (-22.417) + (3.8416) \times 0.25} = \frac{21.530}{6.56465}$$

(www.atilim.edu.tr/.../ornekleme%20dagılımlar_202t.doc)

5.3. Verilerin Toplanması

Verileri toplamak amacıyla Tunceli Valiliği ve Belediyesinden gerekli izinler alınmıştır. Anket formu oluşturulan anketör gruplarına gerekli bilgilendirmeler yapılarak teslim edilmiştir. Örneklem olarak belirlenen alt sınır olan 387 bireyden daha çok bireye ulaşılmaya çalışılmış ve bu amaçla 7 mahalleden her birinden 50 bireyden az olmamak kaydıyla basit rastsal yöntemle seçilen 600 kişiye anket verilmiştir. Uygulanan anketlerden 550 tanesi geri dönmüştür. Bunlardan 538'i değerlendirmeye tabi tutulur görülmüştür.

5.4. Veri Toplama Arcının Özellikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak Can(2010) tarafından geliştirilen “ Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Araştırması (Hatay Merkez İlçe Örneği)” anketi esas alınmıştır. Ayrıca anketin hazırlanma sürecinde (TUİK, 2011; Usta vd., 2009; Gümüşoğlu vd., 2003; Sarıyer, 2008; Ardıç vd., 2004; Oktik vd., 2008; Henden ve Henden, 2005; Adaman ve Çarkoğlu, 2000; Bozlağan, 2004; Cankuş, 2008; Çicek ve Doğan, 2009; Özel, Eren ve İnal, 2009; Çoker, 1999; Joshua Blakemore, 2007; Keleş, 1992; TESEV, 2010; Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 7.11.1982-2709; 5393 sayılı Belediye Kanununu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununu, 442 sayılı Köy Kanunu), çeşitli araştırmalar ve ilgili kaynaklar incelenmiş ve benzer araştırmalarda kullanılan ölçeklerle karşılaştırılmıştır.

Anket Formu 3 bölümden, 3'üncü bölüm ise 2 kısımdan oluşmaktadır; Anketin birinci bölümü, katılımcıların demografik profilini belirlemeye yönelik 6 kapalı uçlu sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümü(ölçek), belediye yönetimine yönelik, 5'li likert tipi ölçekle hazırlanmış (kesinlikle katılıyorum ,....., kesinlikle katılmıyorum) 5 yargı cümlesinden oluşmaktadır. Üçüncü bölümün(ölçek) birinci kısmı , Tunceli Belediyesine bağlı mahallelerde yaşayan bireylerin Belediyenin genel hizmetlerinden (çöp ve çevresel atık toplama, kanalizasyon, su, itfaiye, cenaze/defin/mezarlık, yol / kaldırım yapım ve bakım, zabıta, şehir içi trafik, otopark ve parkomat hizmetleri, kent planlama / çevre düzenleme hizmetleri...vb.) memnuniyetini belirlemeye yönelik 5'li aralıklı ölçekle hazırlanmış, (hiç memnun değilim ,....., çok memnunum) 27 sorudan oluşmaktadır.

Üçüncü bölümün(ölçek) ikinci kısmı ise katılımcıların genel faaliyetlere / hizmetlere vermiş olduğunu önem derecesi belirlemeye yönelik maddelerden oluşmaktadır. Bu kısımda da 5'li likert tipi bir ölçek kullanılmıştır (hiç önemli değil ,....., çok önemli) (Can, 2006).

5.5. Geçerlik ve Güvenirlik Sonuçlarına İlişkin Bulgular

5.5.1. Geçerlik

Ölçeğin faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi, sosyal bilimlerde sıklıkla ölçek geliştirmede, ölçeğin yapı geçerliğini incelemek amacıyla kullanılır. (Büyüköztürk, 2006:126-127). Faktör analizi, birbiriyle ilişkili p tane değişkeni bir araya getirerek az

sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk, 2006:123).

Öncelikle Faktör analizi her ölçek için uygunluğu Kaiser-Mayer Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiş ve KMO'un değeri 0.60'dan yüksek, Barlett testinin anlamlı çıkması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu (KM= 0.950, Ki kare Değeri 10230.626, anlamlılık değeri ise 0.000) göstermiştir (Büyüköztürk, 2006:126). Analiz sonuçlarının gösterildiği Tablo 1 incelendiğinde, ikinci bölümde yer alan ve "yönetmelik yargıları"ı ifade eden 5 maddenin faktör yük değerlerinin en düşük 0.659 ve en yüksek 0.857 olduğu görülür. Bu ölçeğin açıkladığı toplam varyans miktarı ise % 63. 609'dür. Üçüncü bölümün birinci kısmında yer alan "belediyenin genel hizmetlerinden memnuniyet"ini ifade eden maddelerin faktör yük değerleri en düşük 0.521 ve en yüksek 0.724'tür. Açıkladıkları toplam varyans ise % 60.795'tir. Üçüncü bölümün ikinci kısmında yer alan ölçek ise "belediyenin genel hizmetlerine verdiği önem"i ifade eden aynı maddelerin faktör yük değerleri en düşük 0.464 ve en yüksek 0.735 çıkmıştır. Bu verilere göre her ölçekte yer alan maddelerin yük değerlerinin en düşüğü 0.45'in üzerinde olduğu görülmektedir. Öte yandan bu değerler ölçeklerde yer alan maddelerin döndürme öncesine aittir. Bu bulgu her ölçeğin birden fazla faktörden oluşmuş olsa bile Büyüköztürk (2006)'ün deyimiyle, maddelerin döndürme öncesindeki yük değerlerinin ve tek başına açıkladıkları varyansın yüksek olması durumunda her ölçeğin tek faktörlüde kullanılabilir ve kullanılmasının mümkün olduğu göz önünde bulundurularak, her ölçek tek faktörlü olarak kullanılmıştır.

Tablo 1: Ölçeğin Faktör Analiz Sonuçları

Anket Bölüm ve Ölçekler	Madde sayısı	Faktör yük değerleri		Açıkladığı varyans%	KMO	Bartlett's Test of Sphericity	Sigma
		En düşük	En yüksek				
İkinci Bölüm: Yönetmelik Yargı İfadeleri	5	0.659	0.857	63.609	0.848	1165	0.000
Üçüncü bölüm birinci kısım: Genel Hizmetlerden Memnuniyet	27	0.521	0.724	60.795	0.944	8148	0.000
Üçüncü bölüm ikinci kısım: Genel Hizmetlere Verilen Önem	27	0.464	0.735	44.620	0.945	9160	0.000

KMO Örneklem Yeterliliği Değeri: 0.950; Barlett Sphericity testi : 10230,626; $p < 0,00$

5.5.2. Güvenirlilik

Ölçeğin Can(2006) tarafından yapılan güvenirlilik katsayısı 0.72.72 çıkmıştır. Bu çalışmada ise “ Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti “ ölçeğine yapılan güvenirlilik analizinde, tamamı için güvenirlilik Cronbach Alpha katsayısı 0.948 olarak hesaplanmıştır. İkinci bölüm yani yönetsel yargı ifadeleri ölçeği için 0.793, 27 maddelik memnuniyet ölçeği için 0.944 ve genel hizmetlere verilen öneme ilişki ise 0.950 olarak hesaplanmıştır (Tablo:2).

Tablo 2: Ölçeklerin Güvenirlilikleri

Anket Bölüm ve Ölçekler	Madde sayısı	Alpha
İkinci Bölüm: Yönetsel Yargı İfadeleri	5	0.848
Üçüncü bölüm birinci kısım: Genel Hizmetlerden Memnuniyet	27	0.944
Üçüncü bölüm ikinci kısım: Genel Hizmetlere Verilen Önem	27	0.945
Tümü için	57	0.949

Bu veriler ölçeğin yüksek derecede güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999).

6. Amaç İfadelerine İlişkin Bulgular ve Yorumu

Araştırmada anket formunda elde edilen verilerin çözümü için SPSS paket programından yararlanılmıştır. Toplanan veriler frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, t-Testi, tek yönlü ANOVA, Scheffe korelasyon istatistiği kullanılarak analiz edilmiştir. Anlamlılık testlerinde Alpha=.05 düzeyi esas alınmıştır.

Ölçekler üzerinde analiz yapabilmek için soru maddelerine sırasıyla; 1’den 5’e kadar sayısal değerler verilmiştir. Aritmetik ortalamanın değerlendirme aralığı için; (5-1=4) hesaplanan aralık katsayısına göre (4/5=0.80) seçenek aralıkları düzenlenmiştir. Buna göre aralıklar, 1.00–1.80(yetersiz), 1.81–2.60(alt düzey), 2.61–3.40(orta düzey), 3.41–4.20(üst düzey), ve 4.21–5.00(çok üst düzey) olarak belirlenmiştir.

Bu bölümde, araştırmaya katılan bireylerin kişisel bilgileri, belediye yönetimine yönelik yargı ifadelerine katılma düzeyi, belediyenin kendilerine sunduğu genel hizmetlerden memnuniyet düzeyi ve bu hizmetlere verilen öneme ilişkin görüşleri çeşitli değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik karşılaştırmalı bulgular verilmiştir.

6.1. Katılımcıların Kişisel Bilgileri

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan bireylerin % 43.1’i (232’si) kadın, %56’9’u (306’sı) erkektir. Bunların 114’ü yani %56.9’u 18-24, 114’ü yani %21.1’i 25-34, 176’sı yani %33.0’ü 33-45, 54’ü yani %10’u 55-64 ve 41’i ise yani %7,6’sı ise 65

ve üstü yaş grubundadırlar. Eğitim düzeylerine göre değerlendirildiğinde, araştırmaya katılan bireylerin % 17.5'i (94'ü) ilköğretim, %42.9'u (231'i) orta öğretim, %35.1'i (189'u) yüksek öğretim ve %4.5'i (24'ü) ise lisans üstü eğitime sahiptirler. Tunceli eğitim rakamları incelendiğinde, eğitim düzeyinin yüksekliği dikkat çekicidir. Bu da Tunceli'de eğitim ile ilgili sorunların okur-yazarlıktan çıkarak, daha üst düzeyde eğitim basamaklarına doğru kaydığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle Tunceli'de yüksek öğretimde okullaşma oranı önceki eğitim basamaklarına göre düşüktür. Genel çalışma durumlarına bakıldığında, araştırmaya katılanların %22.7'si (122'si) memur, %16.7'si (90'nı) işçi, %19.3'ü (104'ü) esnaf/serbest meslek, %5.9 (32)'u emekli, %12.3'ü (66'sı) ev hanımı, %4.5'i (24'ü) işsiz, %14.3'ü (77'si) öğrenci ve %4.3'ü (23'ü) ise diğer meslek grupları oluşturmaktadır. Gelir düzeyi bakımından araştırmaya dahil olan bireylerin Türkiye koşullarında %17.5'i (94'ü) çok düşük bir gelire, %14.9'u (80'i) düşük gelire, %50.6'sı (272'si) orta düzeyde bir gelire, %11.2'si (60'ı) yüksek ve %5.9'u (32'si) ise çok yüksek bir gelire sahiptirler. İl merkezindeki ikamet sürelerine göre bireylerin %7.6'sı (41'i) 1-5 yıl, %12.5'i (67'si) 5-10 yıl, %14.3'ü (77'si) 10-15 yıl, %19.3'ü (104'ü) 15-20 yıl ve %46.3'ü (249'u) ise 20 yıl ve üzeri süredir ikamet etmektedirler. Ayrıca araştırmaya katılanların oturdukları mahalleye göre dağılımlarına bakıldığında bunların 17.5 (94)'i Ali Baba, %17.3'ü (93'ü) Esentepe, %23.4 (126)'ü Atatürk, %11.3 (61)'i Yeni mahalle, %13.0 (70)'i İnönü, %8.2'si (44'ü) Moğultay ve %9.3'ü (50'si) Cumhuriyet mahallesinde oturdukları görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri (N=538)

Sıra No	Değişkenler	N	%	
1	Cinsiyet	Kadın	232	43,1
		Erkek	306	56,9
2	Yaş	18-24	114	21,1
		25-34	176	33,0
		35-44	86	15,9
		45-54	54	10,0
		55-64	41	7,6
		65+	41	7,6
3	Eğitim durumu	İlköğretim	94	17,5
		Ortaöğretim	231	42,9
		Yükseköğretim	189	35,1
		Lisansüstü	24	4,5
4	Genel Çalışma Durumu	Memur	122	22,7
		İşçi	90	16,7
		Esnaf/Serbest Meslek	104	19,3
		Emekli	32	5,9

		Ev Hanımı	66	12,3
		İşsiz	24	4,5
		Öğrenci	77	14,3
		Diğer	23	4,3
5	Gelir Düzeyi	Çok düşük	94	17,5
		Düşük	80	14,9
		Orta düzeyde	272	50,6
		Yüksek	60	11,2
		Çok yüksek	32	5,9
6	Kaç yıldır Tunceli'de Yaşamaktasınız	1-5	41	7,6
		5-10	67	12,5
		10-15	77	14,3
		15-20	104	19,3
		20 ve üstü	249	46,3
7	Mahalleniz	Ali Baba	94	17,5
		Esen tepe	93	17,3
		Atatürk	126	23,4
		Yenimahalle	61	11,3
		İnönü	70	13,0
		Moğultay	44	8,2
		Cumhuriyet	50	9,3

6.2. Katılımcıların Belediye Yönetimine Yönelik Algıları

Belediyelerde vatandaş memnuniyeti, verilen hizmetlerin yeterliliği ve hizmeti veren kişilerin davranışlarına göre belirlenmektedir. Belediye hizmetinde hizmeti veren belediye başkanı ve belediye personelinden memnuniyet önemli bir vatandaş memnuniyeti ölçütüdür (Kurgun vd, 2008:33).

Tablo 3 incelendiğinde görüleceği üzere, araştırmaya katılanların belediye yönetimine yönelik 5 yargı ifadesinden elde ettikleri puanların ortalaması $\pi = 2,7383$ 'dir. Standart sapması ise **1.05197**. Bu değer istatistiksel olarak yapılacak bir değerlendirmede 2.61-3.40 aralığına denk gelmektedir. Diğer bir ifade ile katılımcılar belediye yönetimine "orta düzeyde" olumlu bakmaktadırlar.

Belediye yönetimine ilişkin yargı ifadelerinin her birine bakıldığında katılımcıların en yüksek düzeyde "Belediye, yaptığı çalışmalarla ilgili olarak halkı bilgilendirir" ifadesine katıldıkları görülmektedir ($\pi=2.88$). Belediye yönetimine yönelik yönetsel yargıya ilişkin ifadelerden sırasıyla "Belediye adil hizmet sunmaktadır" ($\pi=2.78$), "Belediye, tarihi ve kültürel değerlere sahip çıkmaktadır" ($\pi=2.67$) ve en düşük düzeyde ise "belediye yönetimi güven vericidir" ($\pi=2.59$) yargısına katılmışlardır. Belediye yönetiminin yaptığı hizmetlerle ilgili halkı bilgilendirir ifadesine katılımın yüksek çıkması, yaptığımız gözlem ve görüşmelerden de anlaşılmıştır. Söz konusu gözlem ve görüşmelerimizde belediye başkanı ve yöneticilerinin belli aralıklarla mahallelerde toplantı düzenledikleri, bu toplantılarda vatandaşları yaptıkları ya da

yapacakları hizmetleriyle ilgili olarak bilgilendirdikleri görülmüştür. Ankette, belediye yönetimi güven vericidir yargısının düşük bir değer alması ise halkın, belediye başkanı ve yönetiminin verilmesi beklenen hizmetlerin verilebilmesi ile ilgili olarak yönetimi yeterli görmemesine yorumlanmıştır.

Tablo 3: Belediye Yönetimine Yönelik Ölçek Ortalaması

Yönetimsel Yargıya İlişkin İfadeler	N	π	ss
4. Belediye, yaptığı çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirir	538	2,88	1,321
2. Belediye adil hizmet sunmaktadır	538	2,78	1,321
5. Belediye, tarihi ve kültürel değerlere sahip çıkmaktadır	538	2,78	1,315
3. Belediye yetkilileri şikâyetlerimizi çözmektedir	538	2,67	1,299
1. Belediye yönetimi güven vericidir	538	2,59	1,361
Tüm Ölçek		2,7383	1.05197

6.3. Halkın Belediyenin Sunduğu Genel Nitelikli Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin halkın görüşleri tablo 4'de verilmiştir. Tablo 4'den de anlaşılacağı üzere belediyenin halka sunmak durumunda olduğu genel hizmetlerin tümünden elde edilen değerlerin ortalaması esas alındığında Tunceli halkı bu hizmetlerden orta düzeyde ($\pi=2,8251$) memnundur. Genel memnuniyet düzeyi tek tek ele alındığında halkın, $\pi=3.43$ ortalama en yüksek düzeyde "cenaze/defin/mezarlık hizmetleri"nden memnun olduğu görünmektedirler. İkinci en yüksek memnuniyet düzeyi $\pi=3.29$ ile "Park/Bahçe ağaçlandırma Hizmetleri"nde ortaya çıkmıştır. Üçüncü sırada ise $\pi= 3.28$ ile "inanç Hizmetleri"nden memnun olma gelmektedir. Halkın en düşük düzeyde memnun olduğu genel hizmetlerin başında ilk sırayı $\pi=2.42$ ile "turizm ve tanıtım hizmetleri" almaktadır. İkinci olarak $\pi= 2.50$ ortalama ile "şehir içi trafik/otopark ve parkomat hizmetleri" ve üçüncü en düşük düzey de ise $\pi= 2.55$ ortalama ile "ilaçlama hizmetleri(haşere/sivrisinek/larva vb. ile mücadele)" gelmektedir.

Tablo 3: Genel Hizmetlerden Memnuniyet Ölçek Ortalaması

Maddeler	N	X	ss
10. Cenaze/defin/mezarlık hizmetleri	538	3,43	1,289
28. Park/Bahçe ağaçlandırma hizmetleri	538	3,29	1,375
30. İnanç hizmetleri	538	3,28	1,477
32. Toplu taşıma hizmetleri	538	3,22	1,370
22. Nikâh hizmetleri	538	3,19	1,375
11. İtfaiye hizmetleri	538	3,03	1,235

29. Eğitim hizmetleri	538	2,97	1,370
24. Sokak levhaları ve dış kapı numaralandırmaları	538	2,96	1,324
8. Şebeke suyu hizmetleri	538	2,88	1,311
31. Hal/Balikhane/Pazar yeri hizmetleri	538	2,83	1,434
27. Spor destekleme hizmetleri(Dersim spor ve amatör spor kulüplerine/başarılı sporculara ödül..vb.).	538	2,82	1,397
6. Çöp ve çevresel atık hizmetleri (cadde sokak temizliği/çöp saati uygulaması..vb.)	538	2,80	1,294
7. Kanalizasyon hizmetleri	538	2,80	1,192
19. Halkla ilişkiler hizmetleri	538	2,76	1,336
23.Eğlence, sanat ve kültürel faaliyetleri/ etkinlikleri(Sergi, Festival, konser, tiyatro..vb.).	538	2,76	1,425
14. Zabıta /kontrol ve denetim hizmetleri	538	2,75	1,299
26. Geri dönüşüm hizmetleri(kâğıt, cam şişe, plastik vb.).	538	2,68	1,467
16. Kent planlama/Çevre düzenleme hizmetleri, (ışıklandırma, Munzur ve Pülümür çayı çevre düzenlemesi/peyzaj..vb.).	538	2,67	1,402
13. Belediyenin imar/iskân/ruhsat işlemleri	538	2,66	1,277
17. Hasta ve muhtaçlara yardım hizmetleri	538	2,65	1,363
9. Yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri	538	2,61	1,309
18. Meslek edindirme/el becerisi geliştirme faaliyetleri	538	2,60	1,274
21. Kadın/Çocuk ve gençlere yönelik hizmetleri	538	2,59	1,322
25. Arsa üretimi hizmetleri(Toplu konut, konut, iş merkezi, işyeri vb. amaçlarla)	538	2,59	1,346
12.İlaçlama hizmetleri(Haşere/sivrisinek/larva vb. ile mücadele).	538	2,55	1,282
15. Şehir içi trafik/otopark ve parkomat hizmetleri	538	2,50	1,372
20. Turizm ve tanıtım hizmetleri	538	2,42	1,354
Tüm ölçek		2,8251	,85337

6.4.Genel Hizmetlere Verilen Öneme İlişkin Katılımcıların Görüşleri

Belediyelerin verdiği hizmetler başta sosyal, ekonomik, sağlık, eğitim olmak üzere pek çok alanda halkın yaşamını yakından ilgilendirmekte, bu nedenle verilen hizmetlerin nicelik ve niteliği halk tarafından oldukça önemsenmektedir. Yerelde halkın mutlu ve yüksek kaliteli bir yaşam sürmesinde belediyelerin verdiği ve vereceği hizmetlerin önemli bir yeri bulunmaktadır. Zaten bu hizmetleri alma düzeyi, halkın yerel iktidarlara karşı siyasal ve memnuniyet düzeyini de belirlemektedir.

Tablo 5’de de görüldüğü üzere, halkın genel hizmetlere verdiği önem oldukça yüksek çıkmıştır. ($\pi=4.24-3.87$ arası). Dikkat çeken noktalardan biri, genel hizmetler içinde en yüksek düzeyde önemin $\pi= 4.24$ ortalama ile “Yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri”ne verilmiş olmasıdır. Gerçektende il olarak Tunceli, küçük bir yerleşim yeri olmasına karşın başta kent merkezi olmak üzere, mahallere doğru gidildiğinde yol

ve kaldırım ile bunların bakım-onarım sorununun oldukça yüksek düzeyde olduğu ve bu durumun kent içinde hemen her alanda yaşam kalitesini düşürdüğü görülmektedir. Bu nedenle katılımcıların en yüksek düzeyde bu hizmete önem vermeleri oldukça normaldir.

Genel hizmetlere önem sıralamasında ikinciliği, $\pi=4.22$ ortalama ile aynı oranda önemli görülen “Çöp ve çevresel atık hizmetleri (cadde sokak temizliği/çöp saati uygulaması..vb.)” ve “şebeke suyu hizmetleri “ almıştır. Üçüncü sırada ise $\pi=4.19$ ortalama ile toplu taşıma hizmetleri bulunmaktadır. Hem anket verilerinden çıkan sonuç hem de genel bir gözlem yapıldığında çöp sorununun Tunceli’de önemli bir boyutta olduğu kolaylıkla görülebilmektedir. Hayvanların dağıttığı çöplerin ortaya çıkardığı kötü manzara ve koku, yerlere gelişi güzel atılan çöpler, yeterli miktarda çöp kutusunun olmaması, çöp toplama araçlarının eksikliği gibi nedenler halkın bu yöndeki hizmet beklentisinin yüksek çıkmasına yol açtığı söylenebilir.

Bu tabloda halkın en düşük düzeyde önem verdiği genel hizmetlerin başında $\pi=3.87$ ortalama ile “arsa üretimi hizmetleri(toplu konut, konut, iş merkezi, işyeri vb. amaçlarla)” gelmektedir. İkinci olarak $\pi=3.89$ ortalama ile “sporu destekleme hizmetleri(Dersim spor ve amatör spor kulüplerine/başarılı sporculara ödül..vb.)” ve üçüncü en düşük ortalama ile $\pi=3.92$ ile “sokak levhaları ve dış kapı numaralandırmaları” gelmektedir.

Tablo 5: Genel Hizmetlere Verilen Önem Düzeyi Bulguları

Maddeler	N	X	ss
9. Yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri	538	4,24	1,062
6. Çöp ve çevresel atık hizmetleri (cadde sokak temizliği/çöp saati uygulaması..vb.)	538	4,22	1,186
8. Şebeke suyu hizmetleri	538	4,22	1,100
32. Toplu taşıma hizmetleri	538	4,19	1,084
29. Eğitim hizmetleri	538	4,17	1,056
30. İnanç hizmetleri	538	4,17	1,073
11. İtfaiye hizmetleri	538	4,14	1,085
28. Park/Bahçe ağaçlandırma hizmetleri	538	4,14	1,086
7.. Kanalizasyon hizmetleri	538	4,11	1,145
12. İlaçlama hizmetleri(Haşere/sivrisinek/larva vb. ile mücadele).	538	4,11	1,189
23. Eğlence, sanat ve kültürel faaliyetleri/etkinlikleri(Sergi, Festival, konser, tiyatro..vb.).	538	4,08	1,074
17. Hasta ve muhtaçlara yardım hizmetleri	538	4,07	1,184
26. Geri dönüşüm hizmetleri(kâğıt, cam şişe, plastik vb.).	538	4,07	1,153
16. Kent planlama/Çevre düzenleme hizmetleri, (ışıklandırma, Munzur ve Pülümür çayı çevre	538	4,06	1,154

düzenlemesi/peyzaj..vb.).			
20. Turizm ve tanıtım hizmetleri	538	4,06	1,102
19. Halkla ilişkiler hizmetleri	538	4,04	1,144
18.Meslek edindirme/el becerisi geliştirme faaliyetleri	538	4,03	1,127
10. Cenaze/defin/mezarlık hizmetleri	538	4,02	1,206
31. Hal/Balıkthane/Pazar yeri hizmetleri	538	4,00	1,179
21. Kadın/Çocuk ve gençlere yönelik hizmetleri	538	3,99	1,139
15. Şehir içi trafik/otopark ve parkomat hizmetleri	538	3,97	1,175
13. Belediyenin imar/iskân/ruhsat işlemleri	538	3,94	1,160
22. Nikâh hizmetleri	538	3,94	1,148
14. Zabıta /kontrol ve denetim hizmetleri	538	3,93	1,175
24. Sokak levhaları ve dış kapı numaralandırmaları	538	3,92	1,143
27. Spor destekleme hizmetleri(Dersim spor ve amatör spor kulüplerine/başarılı sporculara ödül..vb.).	538	3,89	1,218
25. Arsa üretimi hizmetleri(Toplu konut, konut, iş merkezi, işyeri vb. amaçlarla)	538	3,87	1,213
Tüm Ölçek		4,0590	0,7575

6.5. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Genel Hizmetlerden Memnuniyet ve Genel Hizmetlere Verilen Önem Düzeyi

Araştırmanın bu alt başlığı altında, araştırmaya dâhil edilen bireylerin belediyeye yönelik yargı ifadeleri ölçek puanlarının, verilen hizmetten memnuniyet ölçek puanlarının ve hizmetlere verilen önem ölçek puanlarının cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, iş durumu, meslek ve ikamet ettiği mahalle değişkenlerine göre değişip değişmediği test edilmiş ve analiz sonuçları aşağıya çıkarılmıştır.

6. 5. 1 Cinsiyet Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Tablo 6'den de anlaşılacağı üzere, araştırmaya dâhil edilen bireylerin belediyeye yönelik yargı ifadelerine, verilen hizmetlerden memnuniyet düzeyi ve hizmetlere verdikleri öneme ilişkin görüşleri cinsiyet değişkenine göre değişmemektedir ($p < 0.05$). Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan bireylerin belediyeye yönelik yargı ifadelerine katılma düzeyleri [$t(536)=1.354$, $p > .05$], genel hizmetlerden memnuniyet düzeyleri [$t(536)=.996$, $p > .05$] ve genel hizmetlere verilen önem derecesi ($t(536)=.189$, $p > .05$) cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 6: Cinsiyete Göre T-Testi

Ölçekler	Cinsiyet	N	X	ss	d	t	p
Yönetime Yönelik Yargı	Kadın	32	10,7414	4,18536	536	-1,354	,176
	Erkek	306	11,2386	4,24248			
Genel Hizmetlerden Memnuniyet	Kadın	232	75,1422	23,22712	536	-,996	,320
	Erkek	306	77,1405	22,89942			

Genel Hizmetlere verilen Önem	Kadın	232	109,7802	21,45748	536	,185	,854
	Erkek	306	109,4510	19,69303			

6.5.2. Yaş Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Halkın yönetime yönelik yargı ifadelerine, verdiği genel hizmetlerden memnuniyeti ve verdiği önem yaş değişkenine göre ANOVA sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Buna göre tablo 7 incelendiğinde halkın yönetime yönelik yargı ifadelerine katılma, verdiği hizmetlerden memnuniyet ve hizmetlere verdiği önem yaş değişkenine göre bir farklılık göstermemektedir. Yönetmelik [F(5-247.666)= 49,533, p>.01]; memnuniyet [F(5-534)= 1.318, p>.05]; önem [F(5-534)=178.959, p>.05].

Tablo 7: Yaş Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F-Oranı	p
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	247,666	5	49,533	1,624	,152
	Gruplar içi	16285,334	534	30,497		
	Toplam	16533,000	539			
Memnuniyet	Gruplar arası	3480,807	5	696,161	1,318	,255
	Gruplar içi	282126,547	534	528,327		
	Toplam	285607,354	539			
Önem	Gruplar arası	894,794	5	178,959	,425	,831
	Gruplar içi	224759,389	534	420,898		
	Toplam	225654,183	539			

6.5.3. Eğitim Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Tablo 8'de da görüldüğü üzere yönetime yönelik yargı, hizmetlerden memnuniyet ve hizmetlere verilen önem derecesi eğitim değişkenine göre araştırmaya katılanların görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır. Yönetmelik [F(3-534)= 0.946, p>.05]; Memnuniyet[F(3-534)= 1,569,p>.05] ve Önem[F(3-534)=0.619,p>.05].

Tablo 8: Eğitim Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F-Oranı	P
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	1187,053	3	395,684	,946	,418
	Gruplar içi	223468,800	534	418,481		
	Toplam	224655,853	537			
Memnuniyet	Gruplar arası	3,344	3	1,115	1,569	,196

	Gruplar içi	379,404	534	,710		
	Toplam	382,747	537			
Önem	Gruplar arası	987,761	3	329,254	,619	,603
	Gruplar içi	284100,417	534	532,023		
	Toplam	285088,178	537			

6.5.4. Genel Çalışma Durumuna Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Araştırmaya dâhil edilen bireylerin belediye yönetimine yönelik yargıları ve genel hizmetlerden memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerinin kişilerin çalışma durumuna göre farklılık arz edip etmediği ifadesi anlamlı çıkmamıştır. Buna karşılık, genel çalışma durumuna göre katılımcıların belediye hizmetlerine verdikleri öneme ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmıştır [$F(7-530)= 1,871, p<.05$]. Çalışma durumuna göre farkların hangi kesimler arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Cheffe testinin sonuçlarına göre, İşçiler ($\pi=108.79$) diğer çalışanlara göre ($\pi=107.43$) belediye hizmetlerine azda olsa bir farkla daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Buna karşılık diğer meslek gruplarına ya da çalışma durumlarına göre anlamlı bir fark çıkmamıştır (Tablo 9).

Tablo 9: Genel Çalışma Durumuna Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F-Oranı	P
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	5418,903	7	774,129	1,871	,072
	Gruplar içi	219236,950	530	413,655		
	Toplam	224655,853	537			
Memnuniyet	Gruplar arası	6,491	7	,927	1,306	,245
	Gruplar içi	376,257	530	,710		
	Toplam	382,747	537			
Önem	Gruplar arası	13659,031	7	1951,290	3,810	,000
	Gruplar içi	271429,147	530	512,130		
	Toplam	285088,178	537			

6.5.5. Gelir Düzeylerine göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Tablo 10'da da anlaşılacağı üzere, araştırmaya dâhil edilen bireylerin yönetime yönelik yargı ifadelerine katılma ve hizmetlerden memnuniyet düzeyi gelir düzeylerine göre değişmemektedir. Yönetime yönelik yargı [$F(7-530)= 1.871, p>.05$]; Memnuniyet [$F(7-530)=1.306, p>.05$]. Buna karşılık analiz sonuçlarına göre, bireylerin belediyenin genel hizmetlere verdiği önem, gelir düzeylerine göre anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir [$F(4-533)=2.723, p<.05$]. Başka bir deyişle, bireylerin belediyenin sunduğu genel hizmetlere verdiği önem, bireylerin gelirlerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Gelir düzeylerine göre farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre, çok düşük ($X=106$) ve yüksek ($X=105$) gelir düzeylerine sahip gruplar ile düşük ($X=112$) ve orta

gelir ($X=112$) düzeyine sahip gruplar arasında olup, bu farklılık düşük ve orta gelir düzeyine sahip bireyler lehine olduğu belirlenmiştir.

Tablo 11: Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F-Oranı	P
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	5418,903	7	774,129	1,871	,072
	Gruplar içi	219236,950	530	413,655		
	Toplam	224655,853	537			
Memnuniyet	Gruplar arası	6,491	7	,927	1,306	,245
	Gruplar içi	376,257	530	,710		
	Toplam	382,747	537			
Önem	Gruplar arası	13659,031	7	1951,290	3,810	,000
	Gruplar içi	271429,147	530	512,130		
	Total	285088,178	537			

6.5.6. İkamet Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Analiz sonuçları tablo 11'de de görüleceği üzere, araştırmaya dâhil edilen bireylerin belediyeye yönelik yargı ifadeleri ve memnuniyet düzeyleri ikamet sürelerine göre değişmemesine karşılık, önem derecesi değişiklik göstermiştir. Diğer bir ifade ile, Yönetime yönelik yargı ifadeleri [$F(4-533)=.206, p>.05$]; genel hizmetlerden memnuniyet düzeyi [$F(4-533)=.845, p>.05$] bireylerin ikamet sürelerine göre anlamlı bir şekilde değişmektedir. İkamet süreleri arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, 20 yıl ve üstü ilde ikamet edenlerin ($\pi=112.51$) 15-20 yıl arası ikamet edenlere göre ($\pi=104.89$) genel hizmetlere daha çok önem verdikleri belirlenmiştir.

Tablo 11: İkamet Süresi Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F-Oranı	P
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	14,758	4	3,690	,206	,935
	Gruplar içi	9553,927	533	17,925		
	Toplam	9568,686	537			
Genel Hizmetlerden Memnuniyet	Gruplar arası	,590	4	449,327	,845	,497
	Gruplar içi	382,157	533	531,503		
	Toplam	382,747	537			
Genel Hizmetlere Verilen önem	Gruplar arası	1797,309	4	1499,623	3,655	,006
	Gruplar içi	283290,869	533	410,239		
	Total	285088,178	537			

6.5.7. Oturdukları Mahalleye Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Tablo 12, katılımcıların ikamet ettikleri mahalle değişkenine göre, belediye yönetimi, belediyenin verdiği hizmetten memnuniyet ve hizmetin önemi konusunda anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin analiz sonuçlarını göstermektedir. Tablo 10'dan da anlaşılacağı üzere, bireylerin belediye yönetimine yönelik yargı ifadeleri, memnuniyet ve genel hizmetlere verilen önemin mahalleye göre anlamlı farkın olduğunu göstermektedir. Yargı ifadeleri [F(6-531)= 6.223, p>.01], memnuniyet [F(6-531)= 2.908, p<.01], önem [F(6-531)=3.053, p<.01]. Başka bir deyişle, araştırma kapsamına alınan bireylerin belediyeye yönelik yargı ifadeleri, genel hizmetlerden memnuniyet ve verdikleri önem düzeyi oturdukları mahalleye göre anlamlı bir şekilde değişmektedir. Mahalleler arası farkın hangileri arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, Alibaba($\pi= 11.91$) ve Atatürk Mahallesi ($\pi=12.08$)'nin İnönü Mahallesi ($\pi= 9.10$)'ne göre daha olumlu düşündüğü belirlenmiştir.

Aynı şekilde analiz sonuçları, bireylerin genel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin oturdukları mahalleye göre anlamlı bir farkın olduğunu göstermektedir. Farkın hangi mahalleler arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, Alibaba Mahallesi ($\pi=81.34$) diğer mahallelere göre daha olumlu düşünmektedir. Aynı şekilde genel hizmetlere verilen önem bakımından da Alibaba Mahallesi ($\pi=111.29$) diğer mahallelere göre olumlu düşünmüştür.

Tablo 12: Oturduğu Mahalle Değişkenine Göre Farkın Anlamlılığına İlişkin Bulgular

Ölçekler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F-Oranı	P
Yönetime Yönelik Yargı	Gruplar arası	628,616	6	104,769	6,223	,000
	Gruplar içi	8940,070	531	16,836		
	Toplam	9568,686	537			
Memnuniyet	Gruplar arası	9068,555	6	1511,426	2,908	,008
	Gruplar içi	276019,623	531	519,811		
	Toplam	285088,178	537			
Önem	Gruplar arası	7491,869	6	1248,645	3,053	,006
	Gruplar içi	217163,984	531	408,972		
	Total	224655,853	537			

6.6. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet ve Hizmetlere Verilen Önem Derecesine İlişkin Ortalama Puanları

Belediye hizmetlerinden memnuniyet ve hizmetlere verilen önem derecesi ortalama puanları arasındaki farkın anlamlılığı için yapılan t-testi sonuçları Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 13: Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet ve Önem Derecesi Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçekler	N	X	S	sd	t	p	Fark
Genel Hizmetlere Verilen önem	538	109,5929	20,45369	537	28,414	,000	Var
Genel Hizmetlerden Memnuniyet	538	76,2788	23,04106				

Araştırmaya dâhil edilen bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile verilen önem arasında anlamlı bir fark vardır [$t(538)=28.414$, $p<.01$]. Bireylerin belediyeden almış buldukları hizmet puanlarının ortalaması $\pi=76.2788$ iken, önem derecesi puanlarının ortalaması $\pi=109.5929$ 'dur. Bu bulgu, halkın belediyece verilen genel hizmetlerden memnuniyet düzeyi ile aynı hizmetlere verdiği önem derecesi karşılaştırıldığında, genel hizmetlere verilen önem düzeyinin memnuniyete göre çok daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile halkın belediyeden yüksek düzeydeki beklentisine karşılık, bu beklentinin karşılanma düzeyi düşük çıkmıştır.

7.Sonuç ve Öneriler

7.1. Sonuç

Belediyeler yerel yönetim içinde özel bir yere sahip yönetsel birimlerdir. Belediyeler, halkın ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve bir anlamda vatandaş memnuniyetini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olacaktır (Duman ve Yüksel, 2008:43). Keza belediyelerin sunduğu hizmetin niteliği yerel demokrasinin güçlenmesi yanında, yerelde halkın güven içinde yaşamasına da önemli katkı sunacaktır.

Bu çalışmada; belediye yönetiminden ve hizmetlerinden halkın duyduğu memnuniyet ile bu hizmetlere verdiği önem, Tunceli Belediyesi örneğinde ele alınmıştır. Yürütülen bu araştırmayla elde edilen bulguların, karar vericileri daha iyi kararlar almaya yönlendirmesi ve Tunceli halkına belediye hizmetlerinin daha iyi sunulmasına katkı sağlaması hedeflenmiştir. Bu amaçla gerçekleştirilen araştırmanın verileri ilin mevcut 7 mahallesinden ve her bir mahalleden en az 50 bireyden az olmamak kaydıyla 538 bireyle görüşülerek elde edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, halkın belediye yönetimine yönelik beş yargı ifadesinin aritmetik ortalaması istatistiksel olarak "orta" düzeyde çıkmıştır(2.74). Bu sonuç Tunceli'de halkın Belediye yönetiminden orta düzeyde memnun olduğunu göstermektedir. Belediye yönetimine yönelik bu yargı ifadelerinden "Belediye, yaptığı çalışmalarla ilgili halkı bilgilendirir" ($\pi = 2.88$) yargı cümlesi en yüksek ortalamayla ilk sırayı alırken; en düşük ortalamayla "Belediye yönetimi güven vericidir " ($\pi= 2.59$) yargı cümlesi yer almıştır. Belediye yönetimine yönelik yargı ifadelerine verilen

yanıtlar bir bütün olarak değerlendirildiğinde, halkın belediye yönetimine yönelik duyduğu güven ve memnuniyet düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. Bunun temel nedeni ise belediye başkanı ve yönetiminin sorunları çözebilme yeterliliğine yorumlanmıştır.

Araştırma sonuçları belediyelerin sunduğu hizmetin niteliği belediye yönetiminin imajından ve iletişim kalitesinden büyük oranda etkilendiğini göstermektedir. Diğer bir ifade ile belediye başkanı ve çalışanlarının imaj ve iletişim yeterlikleri ile verdikleri hizmetin niteliğinin halk tarafından algısı arasında bir paralellik olduğunu göstermektedir. Bu nedenle belediye başkanlarının iletişim kalitesi basta olmak üzere bireysel gelişim ve imaj geliştirme konularında eğitim almaları yararlı olacaktır. Diğer yandan belediye personelinin iletişim kalitesi konusunda sergilediği başarı da belediye hizmetlerinin kalitesinin algılanmasında dikkate değer bir etki yaratmaktadır. Diğer yandan belediye personelinin iletişim kalitesi konusunda sergilediği başarı da belediye hizmetlerinin kalitesinin algılanmasında dikkate değer bir etki yaratmaktadır. Bu noktadan hareketle belediye çalışanlarının gerek mesleki gerekse bireysel gelişim alanlarında güncellenen eğitimler alması ihtiyacı dikkat çekmektedir(Kurgun ve ark, 2008: 50).

Belediyenin verdiği genel hizmetlerin yeterliliğine ilişkin de orta düzeyde başarıyı gösteren bir değerlendirme yapılmıştır. Diğer bir ifadeyle, belediyenin sunduğu genel hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyi ortalama puanı istatistiksel olarak “orta” düzeyde çıkmıştır. Bu sonuç Tunceli’de halkın belediyenin sunduğu genel hizmetlerden “orta düzeyde” memnun görünmektedir ($\pi = 2.83$). Belediyenin sunduğu genel hizmetlerinden memnuniyetin en yüksek olduğu hizmet 3.43 ortalama ile “Cenaze/defin/mezarlık hizmetleri” dir. Buna karşılık, memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu hizmet 2.42 ortalama ile “Turizm ve tanıtım hizmetleri” olmuştur. Bu sonuç Tunceli Belediyesi’nin genel hizmetler içinde geleneksel ve inançla ilgili hizmet olan cenaze ve defin gibi hizmetleri yeter düzeyde verebildiğini; ilin geleceği olarak görülen ve bacasız fabrikası turizm ve tanıtım gibi hizmetleri ise yeter düzeyde veremediğini göstermektedir. Belediyenin sunduğu genel hizmetlerin tümüne bir bütün olarak bakıldığında, bunların birçoğundan halk ortanın altında memnun görülmektedir. Bu da belediyenin yeter düzeyde başarılı bir belediye olmadığına yorumlanabilir. Dolayısıyla memnuniyet düzeyi de nitelikli bir memnuniyet olarak görülmemektedir. Sözelimi “Arsa üretimi hizmetleri(Toplu konut, konut, il merkezi, işyeri vb. amaçlarla)” 2.59, “İlaçlama hizmetleri(Haşere/sivrisinek/larva vb. ile mücadele)” 2.55 ve “Şehir içi trafik/otopark ve parkomat hizmetleri” 2.50 ortama ile orta düzeyin altında memnun olunan hizmetlerden bir kaçıdır. Bu hizmetlerin günlük yaşamı etkileme düzeyi göz önüne getirildiğinde, düşük memnuniyetsizliğin ne anlama geldiği çok daha iyi anlaşılabilir. Bu sonuca göre genel hizmet bazında belediyenin yeterli hizmeti veremediği; nitelikli hizmet sunabilmesi ve halkın bu hizmetlerden memnun kalabilmesi için başta uzman ve yeterli personele sahip olmak üzere, merkezi idare, merkezi idarenin taşra teşkilatları ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği içinde çalışması gerekmektedir. Özellikle kentsel sorunların yerinde çözümüne katkı

sunabilecek projelerin yapım ve uygulanması konusunda belediye/lerin eğitim ve destek almaları gerekmektedir.

Araştırma sonuçları, belediyenin sunduğu genel hizmetlere halkın yüksek düzeyde önem verdiği görülmektedir($\pi=4.0590$). Halkın en yüksek düzeyde önem verdiği belediye hizmeti 4.24 ortalamayla “Yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri” olurken, en düşük düzeyde önem verdiği hizmet 3.87 ortalamayla “Arsa üretimi hizmetleri(Toplu konut, konut, iş merkezi, işyeri vb. amaçlarla)” olmuştur. Bu sonuç Tunceli halkının kent içi cadde ve sokakların ve mahalle aralarının yapım ve onarım sorunu yaşadıkları ve bu yönde bir hizmet beklentisi içinde olduklarını göstermektedir. Ayrıca bu sonuç Tunceli’de halk yüksek düzeyde bir hizmet beklentisi içinde olduğu halde bu hizmetlerin karşılanma düzeyinin düşük olduğuna da yorumlanmıştır.

Belediye yönetimi ve verdiği genel hizmetlerden halkın tüm kesimlerinin aynı düzeyde memnun kalması mümkün görünmemektedir. Ancak yapılan bu araştırmada araştırmaya katılanların yaş, cinsiyet, oturulan mahalle ve ikamet süresi ile gelir düzeyi ve eğitim düzeyleri yönünden görüşleri arasında önemli bir farklılık tespit edilememiştir. Aynı sonuçlar belediye hizmetlerine verilen önem derecesinde de kendisini göstermiştir.

7.2. Öneriler

Öncelikle belediyeler yetki ve mali olarak güçlendirilmelidir. Hizmetin niteliğine göre personel istihdam edebilmelidirler. Vesayet yönetiminden kurtarılmalıdırlar. Belediyeler hesap verebilir önlem ve örgütsel yapılara kavuşturulmalıdırlar.

Belediyeler, verdikleri hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyini tespiti yönelik araştırmaları sistematik olarak yapmalıdırlar. Hizmette siyaseti ön plana çıkarmamalıdırlar. Diğer bir deyişle verdikleri hizmeti siyasallaştırmamalıdırlar. Ancak yerel demokrasinin güçlenmesine katılımlı bir anlayışla önemli katkılar sağlayabilirler. Sorunların bütünlük içinde görülme ve çözülmesinde sistem yaklaşımını kullanmalıdırlar. Sürekli öğrenme yani öğrenen organizasyon anlayışı ile hareket etmelidirler. Genel kamu yönetimi ve yerel yönetim alanlarında meydana gelen her türlü değişim ve gelişmeleri yakından takip etmelidirler.

Belediye yönetimi ve personeli sürekli eğitim alma imkânlarına kavuşturulmalıdır.

Öte yandan belediyeler her şeyi merkezi idareden bekleme gibi bir durum içinde de olmamalıdırlar. Belediyeler kendilerine verilen yetkileri kullanarak ve merkezin taşra birimleriyle, en önemlisi ise sivil toplum kuruluşlarıyla da işbirliğine giderek yerel kaynakları harekete geçirici projeler geliştirip hayata geçirebilirler.

Nitekim Tunceli belediyesi bu anlamda önemli bazı koşullara sahip bulunmaktadır. Merkezi idarenin ve yerelde halkın da desteğini alarak, yerel kaynakları atıl durumdan aktif duruma getirebilir. Bu durum yerinde doymanın ve böylece göç etmenin de önemli olumsuz nedenlerini ortadan kaldırabilir. Yerel kalkınmayı sağlayacağı ortam özellikle istihdama yönelik sorunların çözümüne önemli katkı sunabilir. Böylece sosyal barışın ve yerelde kaliteli bir yaşamın imkân ve olanakları da doğmuş olur.

KAYNAKÇA

- AKYILDIZ, Fulya(2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”, Journal of Yasar University 26(7) 4415 – 4436.
- ADAMAN, Fikret ve Çarkoğlu, Ali. (2000). **Devlet Reformu: Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, No: 17, İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı) Yayını.
- ALTAN, Yakup (2009). “Meclis-i Mebusan Zabıt Cerideleri (1293=1877) Üzerinden Türk Belediyeciliğini Anlamak”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:14, Sayı: 2, ss. 293-310.
- ARDIÇ, Kadir,, FATİH, Yüksel ve OSMAN, Çevik. (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, Çağdaş Yerel Yönetimler, 13(3): 63-81.
- ASLAN, Cumhur; ULUOCAK, Şeref(2012). “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği”, Uluslar Arası İnsan Bilimleri Dergisi, ISSN:1305-5134.
- AYDIN, A. Hamdi (2011). Türk Kamu Yönetimi, Dördüncü Baskı, Seçkin Yayıncılık San. Tic. A.Ş. ISBN 978-975-02-1685-5, Ankara.
- BAŞ, Türker (2001), Anket, Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Belediye Kanunu, 3.4.1930-1580.
- BERK, Ahmet (2003), “Yerel Hizmet Sunumu ve Belediye İktisadi Teşebbüsleri”, Sayıştay Dergisi, Nisan-Haziran 2003, ISSN: 1300-1981.
- BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, (Editör: Seriyeye Sezen, Ankara, TODAİE Yayınları).
- BOZLAĞAN, Recep. (2004), “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, s: 121-145.
- BOZLAĞAN, Recep ve YAŞ, Hakan (2007), “Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim”, Kamu Yönetimi Yazıları, Edt: Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütü Şen, , Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

- BÖLÜKBAŞI, Ayşe Gül; YILDIRTAN, Dina Çakmur(2010). *Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Hakemli Dergisi, Cilt 9 Sayı: 33 (16).
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, 6. Baskı, Ankara, Pegem A Yayıncılık.*
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener ve ark(2009), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri, 3. Baskı, Ankara, Pegem Akademi.*
- CAN, Mahmut (2010). *Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Araştırması (Hatay Merkez İlçe Örneği)*, T.C. TÜİK Uzmanlık Tezi, Hatay.
- CANKUŞ, Bülent, (2008). "Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü (Eskişehir İli Örneği)", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.*
- ÇİÇEK, Recep ve DOĞAN, İsmail Can (2009). "Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı I, 199-217.*
- EKİZ, Durmuş(2003). *Eğitimde Araştırma Yöntem Ve Metotlarına Giriş, Nitel, Nicel ve Eleştirel Kuram Metodolojileri, Ankara, Anı Yayıncılık.*
- ERYILMAZ, Bilal(2010). *Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Güncellenmiş üçüncü Baskı, Okutman Yayıncılık, Ankara.*
- GÖKÜŞ, Mehmet; ALPTÜRKER, Hakan (2011). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25: 121-133.
- GÜMÜŞ, M. ve Keloğlu, N. (2002). *Factor analysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism, Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale, Turkey TQM Magazine, Volume: v 14 Issue: 86 373-375.*
- GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz., Erdem, Sabri., Kavrukkoca, Güzin. ve Özdağoğlu, Aşkın. (2003). "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servoqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama." http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf , Erişim tarihi: 06.09.2012 (Çevrimiçi).
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (1989). *Yönetim Hukuku, Üçüncü Baskı, Sevinç Matbaası, Ankara.*

- HENDEN, H. Burçin ve Rıfki, HENDEN (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14): 48-66.
- İNCE, Mehmet; Şahin, Kübra(2011). *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği*, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi - Selçuk Üniversitesi*, 2011; 15(21):1-22
- KARA, Mehmet; Gürcü, Maşide(2011). *Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği*, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 2010 ISSN: 1309-8039(online).
- KARASAR, Niyazi(2000). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- KELEŞ, Ruşen (1992), *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınevi, İstanbul.
- KURGUN ve ark.(2008). "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2, 29-54.
- OKTİK, Nurgün vd. (2008). "Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP (Yerel Yönetim Reformu'na Destek Projesi) ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, 2008, Sayı: 21, Muğla, 141-162.
- Ökmen, MUSTAFA(2009), *Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler*, iç. *Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları*, (Edt. Kemal Görmez ve Mustafa Ökmen), İstanbul: Beta Yayınları, 5-42.
- ÖZEL, Mehmet; Eren, Veysel; İnal, M. Emin (2009). *Yerel Siyaset Ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma*, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*1/1(2009)33-50.
- PEKT, Kadri Ethem(2011). *Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması*, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 2011; 13(1):65-88
- SARIYER, Nilsun. (2008). "Global Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi-Kayseri Büyükşehir Örneği". *Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 10(3), 163-185.
- ŞAHİN, KÜBRA(2011). "Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hazırlayan Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Karaman.
- ŞAHİN, Yusuf(2010). *Yönetim Bilimi ve Türk Kamu Yönetimi*, Murathan Yayınevi, ISBN: 978-605-5937-86-7, Trabzon.

- ŞEN, Lütfi Mustafa ve Eken, Musa (2007). Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi, Kamu Yönetimi Yazıları, Edt: Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 542-561.
- TODAİE (1991). Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) Genel Raporu, Ankara.
- TODAİE(1992). Kamu Yönetimi Araştırması(KAYA), Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu, TODAİE Yayınları No: 247, Ankara.
- TOPRAK, Zerrin(...), ([http://kisi.deu.edu.tr/zerrin.toprak/turkiye'de %20yerel%20yonetimler %20yapilanma.pdf](http://kisi.deu.edu.tr/zerrin.toprak/turkiye'de_%20yerel%20yonetimler_%20yapilanma.pdf)). (13.07.2013).
- TORLAK, S. Evinç; Yasin SEZER (2005), "Büyükşehir Belediye Reformu Üzerine Bir Değerlendirme", Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- 1: Reform içinde (Der: H. Özgür, M. Kösecik), Nobel Yayınları.
- TORLAK, Ömer. (1999). Belediye Hizmetlerinde Pazarlama, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1, 96-114.
- TORTOP, Nuri; Burhan AYKAÇ; Hüseyin Yaman; M. Akif Özer(2008), Mahalli İdareler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tunceli Belediyesi 2013 Web Sitesi.
- Tunceli Valiliği(2009). Kültür Envanteri, Hazırlayan: İsmet Hakan Ulaşoğlu.
- Tunceli Valiliği, Web Sitesi.
- Tunceli Belediyesi ve Fırat Kalkınma Ajansı (2013). Web Sayfaları.
- Türkiye Belediyeler Birliği-TBB, (2012). Temel Belediye Mevzuatı, 8. Baskı, Ankara.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, (Kabul Tarihi: 7.11.1982).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2011). İllerin Sosyo-ekonomik Gelişmişlik Araştırması, Ankara.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı(2013). Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması, Ankara.
- TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2011), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 12.07.2013.
- TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2012), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 12.07.2013.
- TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2013), Düzeltilmiş Haber, www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 12.07.2013.
- Ulusoy, AHMET; Akdemir, TEKİN(2001). Mahalli İdareler, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

USTA, Resul ve LEVENT, Memiş(2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite, Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl:2010, Cilt: 15, Sayı: 2.

Yıldız, E. Baday; Sivri, Uğur; Berber, Metin(2010). Türkiye’de İllerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması, www.metinberber.com/kullanici_dosyaları/file/endeks.doc.(Erişim tarihi: 21.05.2013.

YSK(Yüksek Seçim Kurulu). 2011 Genel Seçim Sonuçları, YSK Web Sayfası.

YÜKSEL, Fatih, ÇEVİK, Osman ve ARDIÇ, Kadir.(2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama”. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.

YÜCEL, Nurcan; Yücel, Atilla; Atlı, Yavuz(2012). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği*, Elektronik Journal of Vocational Colleges, ISSN 2146-7684, Volume: 2 Issue:2; Start page: 31.

1580 Sayılı Belediye Kanunu(Kabul Tarihi: 03/04/1930);

5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu (Kabul Tarihi: 22.2.2005)

442 sayılı Köy Kanununu(Kbul Tarihi: 18/3/1924).

5393 sayılı Belediye Kanunu (Kabul Tarihi: 3/7/2005).

İnternet:

(www.konrad.org.tr/Yerel%20Yonetimler/Degerlendirme12.pdf).

Erişim_Tarihi: 09.03.2013

(<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>).(30.03.2013).

(<http://www.miargem.org.tr/index.php?mod=makale&m=2462>) 22.02.2013.

(<http://www.tuncelitso.org.tr/Tunceli.php?p=sosyal-yapi>).(21.02.2013).

(<http://www.nufusu.com/il/tunceli-nufusu>). (21.03.2013).

http://www.google.com.tr/#hl=tr&gs_rn=9&gs_ri=psy).s 15.04.2013