



T.C.

**BARTIN ÜNİVERSİTESİ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ**

**ANABİLİM DALI**

**DOKTORA TEZİ**

**YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ  
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA VE PARİS ÖRNEĞİ**

**İSMAİL SAFA AYDIN**

**DANIŞMAN**

**DOÇ. DR. KEMAL YAMAN**

**BARTIN-2024**



**T.C.**

**BARTIN ÜNİVERSİTESİ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR  
ÇALIŞMA: ANKARA VE PARİS ÖRNEĞİ**

**DOKTORA TEZİ**

**İSMAİL SAFA AYDIN**

**BARTIN-2024**



## BEYANNAME

Bartın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Doç. Dr. Kemal Yaman danışmanlığında hazırlamış olduğum “YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA VE PARİS ÖRNEĞİ” adlı Doktora tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

01/17/2024

İsmail Safa AYDIN

## ÖNSÖZ

Bu tez fikrinin ortaya çıkışından tezin sonuçlanmasına kadar her aşamasında bana bilgisini sunan, ne zaman ihtiyaç duysam bana zamanını ayıran, sadece tezle ilgili çalışmalarında değil, hayata dair de tecrübelerini ve görüşlerini paylaşan ve yol gösteren danışmanım sayın hocam Doç. Dr. Kemal YAMAN'a, tez izleme kurulu toplantılarında fikir ve önerilerini paylaşarak tezin ilerlemesine katkı sağlayan ve aynı zamanda moral ve motivasyon veren Prof. Dr. Özcan SEZER ve Dr. Öğr. Üyesi Salih ÇİFTÇİ hocalarıma teşekkür ederim.

Tez çalışmamın tamamlanmasında anketlerin uygulanmasında Paris'te benimle birlikte emek veren Marie Charlotte MALAQUIN'a teşekkürü bir borç bilirim. Anket verilerinin işlenmesinde yardımını esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Hüsnü Akın ÖZCAN hocama da ne kadar teşekkür etsem azdır. Tez döneminin zor ve stresli zamanlarında yardımlarını esirgemeyip moral veren Öğr. Gör. Hüseyin KURT ve Öğr. Gör. Emre ÇAĞLAR ve Öğr. Gör. Hasan ÖZDEMİR hocalarıma hem iş hem de eğitim hayatında benimle aynı kaderi paylaşan ve her zaman yüzümü güldüren Öğr. Gör. Hülya ÖZÇAĞLAR EROĞLU hocama ve dertlerimi dinleyen Sayın Ayşegül Karaca DEDEOĞLU hocama ayrı ayrı teşekkür ederim. Burada ismini yazmadığım fakat kendilerinden ders aldığım ve eğitim hayatıma etki eden bütün hocalarıma, bu süreç boyunca dualarını ve iyi dileklerini esirgemeyen iş arkadaşlarıma da minnettarım.

Bana her anlamda destek veren annem Havva AYDIN'a kardeşlerim Merve AYDIN ile Ali AYDIN'a ve her hafta tezin durumunu soran babam Hamdi AYDIN'A emekleri için teşekkür ederim. Son olarak bu tezi yazarken bana güç veren kızlarım Esmâ Rose AYDIN ve Elise Ayla AYDIN'a varlıkları için teşekkür ediyorum.

İSMAİL SAFA AYDIN

## **ÖZET**

### **Doktora Tezi**

## **YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA VE PARIS ÖRNEĞİ**

**İsmail Safa AYDIN**

**Bartın Üniversitesi**

**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü**

**Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Kemal YAMAN**

**Bartın-2024, Sayfa: 229**

Ankara ve Paris örneğinde yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ölçen bu tezde metropoliten alanda sunulan hizmetlere odaklanılmıştır. Çok çeşitli olan bu hizmetlerin hangi birim tarafından sunulduğuna bakılmaksızın, yerel hizmetler üzerinden memnuniyet ölçülmüştür. Ankara ve Paris için yapılan bu ölçüm sonuçları yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetler açısından kıyaslanmıştır.

Tezi birincil veri toplama yöntemi olarak anket tekniği ile yürütülmüştür. Anket formunda demografik bilgilerin ardından yerel kamu hizmetleri sıralanmış ve 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Yerel kamu hizmetleri sınırlı bir alanda yaşayan vatandaşlara yönelik olarak hizmetler olup, ankette bu hizmetler üzerinden ölçüm yapılmıştır. Bu hizmetler genellikle yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetler olmakla birlikte merkezi yönetim ve özel sektör aracılığıyla da sunulan çeşitli hizmetler bulunmaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda çevre, ekonomi, kentsel ve ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris’te katılımcılar için anlamlı farklılık göstermiştir.

İletişim, sosyal belediyecilik ve yenilikçilik hizmetlerinde ise anlamlı farklılık gözlenmemiştir. Bu sonuçlara göre aralarında anlamlı farklılık bulunan hizmet türlerinin hepsinde Paris'te katılımcıların memnuniyet algıları Ankara'dan daha yüksektir. Aralarında anlamlı fark olmayan hizmetlerden iletişim ve sosyal belediyecilik hizmetlerinde Paris'te katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksekken, yenilikçilik hizmetlerinde Ankara'daki katılımcıların memnuniyet algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Ankara, hizmet memnuniyeti, kamu hizmeti, Paris, yerel kamu hizmeti.

## **ABSTRACT**

**Ph.D. Thesis**

### **A STUDY ON CITIZEN'S SATISFACTION OF LOCAL PUBLIC SERVICES: CASE OF ANKARA AND PARIS**

**İsmail Safa AYDIN**

**Bartın University**

**Graduate School**

**Department of Political Science and Public Administration**

**Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. Kemal YAMAN**

**Bartın-2024, pp:229**

This thesis, which measures satisfaction with local public services in the example of Ankara and Paris, focuses on the services provided in the metropolitan area. The study measures satisfaction through local services regardless of which unit provided these diverse services. These measurement results for Ankara and Paris were compared in terms of satisfaction with local public services.

The thesis was conducted using the survey technique as the primary data collection method. The survey questionnaire included demographic information followed by a list of local public services, which were evaluated using a 5-point Likert scale. These local public services are services provided to citizens residing in a specific geographical area, and the survey measured satisfaction with these services. While these services are predominantly provided by local governments, there are also various services offered through central government and the private sector.

According to the research findings, there are significant differences in the perception of satisfaction with environmental, economic, urban, and transportation services between participants in Ankara and Paris. However, no significant differences were observed in terms of communication, social municipality and innovation services. According to these results, it is seen that the participants in Paris have higher satisfaction perceptions than Ankara in all service types where there are significant differences. For services where there were no significant differences, participants in Paris had higher satisfaction perceptions in communication and social municipality services, while participants in Ankara had higher satisfaction perceptions in innovation services.

**Key Words:** Ankara, local public service, public service, service satisfaction, Paris.

## İÇİNDEKİLER

BEYANNAME .....	ii
ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT .....	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xiii
TABLolar DİZİNİ .....	xiv
EKLER DİZİNİ .....	xvi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xvii
1. GİRİŞ .....	1
2. LİTERATÜR ÖZETİ .....	4
3. KAMU HİZMETİ VE SUNUMU.....	21
3.1. Hizmet ve Memnuniyet.....	21
3.1.1. Hizmet Kavramı .....	22
3.1.2. Kalite Kavramı.....	23
3.1.3. Memnuniyet Kavramı .....	24
3.1.4. Müşteri Memnuniyeti Kavramı .....	25
3.1.5. Vatandaş Memnuniyeti Kavramı .....	27
3.2. Kamu Hizmeti Kavramı.....	28
3.2.1. Kamu Hizmetinin İlkeleri .....	31
3.2.2. Kamu Hizmetinin Türleri .....	33
3.2.3. Kamu Hizmeti Memnuniyeti ve Ölçülmesi .....	34
3.2.4. Geleneksel Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti.....	36
3.2.5. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı .....	38
3.2.5.1. Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yeni Kamu Hizmeti .....	38
3.2.5.2. Elektronik Devlet ve Hizmetler .....	42
3.3. Yerel Kamu Hizmetleri .....	43
3.3.1. Yerel Kamu Hizmetlerinin Özellikleri .....	44
3.3.2. Yerel Kamu Hizmetinin Türleri .....	46
3.3.3. Yerel Kamu Hizmet Sunumuna Etki Eden Kavramlar .....	47

3.3.3.1. Yerellik.....	48
3.3.3.2. Etkinlik.....	49
3.3.3.3. Merkezileşme .....	50
3.3.3.4. Yönetime Katılım.....	50
3.3.3.5. Değişim.....	51
3.4. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Görev Paylaşımı .....	51
3.4.1. Merkezden Yönetim Kavramı .....	52
3.4.2. Merkezden Yönetimin Özellikleri.....	53
3.4.3. Yerinden Yönetim Kavramı .....	53
3.4.4. Yerinden Yönetimin Özellikleri.....	54
3.4.5. Yönetimler Arası Görev Paylaşımı .....	55
3.5. Kentsel Alan Yönetimi ve Memnuniyet.....	57
3.5.1. Kentsel Alan ve Kırsal Alan Ayrımı .....	58
3.5.2. Kentsel Alandaki Hizmetler.....	59
3.5.3. Kentsel Alandaki Hizmet Memnuniyeti .....	60
3.5.4. Kentsel Haklar ve Avrupa Kentsel Şartı .....	62
3.5.5. Yerel Yönetimler ve Memnuniyet.....	63
3.5.6. Yerel Yönetimler .....	63
3.5.7. Yerel Yönetimlerin Sundukları Hizmetler .....	64
3.5.8. Yerel Yönetimlerin Sundukları Hizmetlerden Memnuniyet .....	65
3.6. Metropol Yönetim Modelleri .....	66
3.6.1. Tek Kademeli Metropol Yönetimi .....	68
3.6.2. İki Kademeli Metropol Yönetimi.....	68
3.6.3. Gönüllü Metropol Yönetimi.....	69
3.6.4. Özel Amaçlı Kuruluşlara Dayalı Metropol Yönetimi .....	69
3.6.5. Anwar Shah'ın 6'lı Ayrımı .....	70
3.6.5.1. Üniter Model.....	70
3.6.5.2. Dikey Olarak Koordine Edilmiş Model .....	70
3.6.5.3. Yatay Olarak Koordine Edilmiş Zorunlu İki Kademeli Model.....	71
3.6.5.4. Yatay Olarak Koordine Edilmiş Gönüllü İki Kademeli Model .....	71
3.6.5.5. Koordine Edilmemiş İki Kademeli Model .....	71
3.6.5.6. Koordine Edilmemiş/Parçalara Ayrılmış Tek Kademeli Model.....	71

<b>4. TÜRKİYE VE FRANSA'DA MERKEZİ YÖNETİM VE YEREL YÖNETİMLERİN YAPISI .....</b>	<b>73</b>
<b>4.1. Türkiye'de Merkezi Yönetim.....</b>	<b>73</b>
<b>4.2. Türkiye'de Yerel Yönetimler .....</b>	<b>75</b>
<b>4.2.1. Osmanlı Dönemi'nde Yerel Yönetimler .....</b>	<b>76</b>
<b>4.2.2. Cumhuriyet Dönemi'nde Yerel Yönetimler .....</b>	<b>79</b>
<b>4.3. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yapısı .....</b>	<b>79</b>
<b>4.3.1. Belediyeler .....</b>	<b>80</b>
<b>4.3.2. Büyükşehir Belediyeleri .....</b>	<b>81</b>
<b>4.3.3. İl Özel İdareleri .....</b>	<b>83</b>
<b>4.3.4. Köyler .....</b>	<b>85</b>
<b>4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi.....</b>	<b>86</b>
<b>4.5. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Güncel Durumu .....</b>	<b>89</b>
<b>4.6. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Sunduğu Hizmetlerin Niteliği .....</b>	<b>92</b>
<b>4.7. Fransa'da Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetimler .....</b>	<b>93</b>
<b>4.8. Fransa'da Merkezi Yönetimin Yapısı .....</b>	<b>94</b>
<b>4.8.1. Merkezi Yönetim Kuruluşları .....</b>	<b>94</b>
<b>4.8.2. Merkezi Yönetimin Görevleri .....</b>	<b>95</b>
<b>4.9. Fransa'da Yerel Yönetimler .....</b>	<b>98</b>
<b>4.9.1. Belediyeler (Komünler) .....</b>	<b>99</b>
<b>4.9.2. İller (Départements) .....</b>	<b>104</b>
<b>4.9.3. Bölgeler (Region) .....</b>	<b>106</b>
<b>4.10. Fransa'da Yerelleşme.....</b>	<b>108</b>
<b>4.10.1. I. Eylem Dönemi .....</b>	<b>108</b>
<b>4.10.2. II. Eylem Dönemi .....</b>	<b>109</b>
<b>4.10.3. III. Eylem Dönemi .....</b>	<b>110</b>
<b>4.11. Paris Belediyesi ve Diğer Özel Statülü Yerel Yönetimler .....</b>	<b>111</b>
<b>4.11.1. Diğer Özel Statülü Yerel Yönetimler .....</b>	<b>111</b>
<b>4.11.2. Paris Belediyesi.....</b>	<b>112</b>
<b>4.11.2.1. Paris Belediye Meclisi .....</b>	<b>117</b>
<b>4.11.2.2. Paris Belediye Başkanı .....</b>	<b>118</b>
<b>4.12. Fransa'da Güncel Durum .....</b>	<b>120</b>

<b>5. YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA</b> .....	<b>122</b>
<b>5.1. Araştırmanın Konusu</b> .....	<b>122</b>
<b>5.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları</b> .....	<b>122</b>
<b>5.3. Araştırmanın Amacı</b> .....	<b>123</b>
<b>5.4. Araştırmanın Önemi, Alana Katkısı ve Problemi</b> .....	<b>124</b>
<b>5.5. Araştırmanın Yöntemi</b> .....	<b>124</b>
<b>5.5.1. Araştırmanın Modeli</b> .....	<b>126</b>
<b>5.5.2. Evren ve Örneklem</b> .....	<b>128</b>
<b>5.5.3. Verilerin Toplanması</b> .....	<b>129</b>
<b>5.6. Bulgular ve Yorumlar</b> .....	<b>129</b>
<b>5.6.1. Demografik Özelliklere Ait Bulgular</b> .....	<b>130</b>
<b>5.6.2. Hizmet Türlerine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>134</b>
<b>5.6.3. Cinsiyete Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b>	<b>135</b>
<b>5.6.4. Ev Sahipliğine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>137</b>
<b>5.6.5. Medeni Duruma Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>138</b>
<b>5.6.6. Evde Yaşlı Bulunmasına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>140</b>
<b>5.6.7. İkamet Süresine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>141</b>
<b>5.6.8. Oda Sayısına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> ....	<b>142</b>
<b>5.6.9. Yaşlara Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> ...	<b>144</b>
<b>5.6.10. Yaşanılan Ev Türüne Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>145</b>
<b>5.6.11. Evdeki Çocuk Sayısına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>146</b>
<b>5.6.12. Mesleklere Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>148</b>
<b>5.6.13. İkamet Edilen İlçeye Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması</b> .....	<b>149</b>

5.6.14. Aylık Gelire Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması.....	152
5.6.15. Eğitim Düzeyine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması.....	154
5.6.16. Hizmetlere Göre Memnuniyetlerin Kıyaslanması .....	156
5.6.17. Hipotez Sonuçları.....	161
5.6.18. Ankara ve Paris'te Yerel Kamu Hizmetleri Sunumunun Karşılaştırmalı Analizi.....	162
5.6.18.1. Çevre Hizmetleri.....	162
5.6.18.2. Sosyal Belediyecilik Hizmetleri .....	173
5.6.18.3. Ulaşım Hizmetleri .....	177
5.6.18.4. Kentsel Hizmetler .....	182
5.6.18.5. Ekonomi Hizmetleri.....	190
5.6.18.6. İletişim Hizmetleri .....	193
5.6.18.7. Yenilikçilik Hizmetleri.....	194
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	197
KAYNAKLAR .....	204
BİBLİYOGRAFYA .....	223

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil No	Sayfa No
3.1: Memnuniyet beklenti - uyumsuzluk modeli.....	25
4.1: Fransa anakara ve denizaşırı topraklardaki bölgeleri .....	107
4.2: Île de France bölgesi .....	113
4.3: Büyük Paris Metropolü .....	114
4.4: Fransa siyasi ve idari yönetim yapılanması.....	121
5.1: Araştırma modeli .....	126
5.2: Trimobile .....	164
5.3: Trilib .....	165
5.4: Beypazarı Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	166
5.5: Çankaya Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	167
5.6: Çankaya Belediyesi çöp kutuları .....	167
5.7: Keçiören Belediyesi geri dönüşüm kutuları .....	168
5.8: Kızılcahamam Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	169
5.9: Mamak Belediyesi geri dönüşüm kutuları .....	170
5.10: Pursaklar Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	171
5.11: Sincan Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	171
5.12: Yenimahalle Belediyesi geri dönüşüm kutuları.....	172
5.13: Paris bisiklet yolları 2021-2026 ilanı .....	177
5.14: Île de France bölgesinde toplu taşıma hizmetinden günlük yararlananlar .....	178
5.15: İmtiyazlı otopark fiyatları örnekleri.....	179
5.16: Ankara bisiklet yolları 2040 planı .....	180
5.17: SOREQA'nın hizmet bölgesi .....	183
5.18: SOREQA'nın renovasyon örnekleri .....	184
5.19: Kamu huzuru gözlemevi Nisan 2023 raporu.....	186
5.20: Paris halk meclisi .....	195
6.21: Yerel kamu hizmetleri model önerisi.....	203

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo</b>	<b>Sayfa</b>
<b>No</b>	<b>No</b>
4.1: Fransa siyasi dönemleri.....	93
4.2: Fransa’da devlet ve yerel yönetimler arasında yetki/görev paylaşımı.....	96
4.3: Fransa’da belediyelerin nüfus aralıklarına göre dağılımı.....	100
4.4: Devlet ve belediye yönetimlerinin yetkisindeki görevler .....	103
4.5: 2018-2022 arası sayılarla Fransa’nın idari bölgeleri .....	121
5.1: Demografik değerler .....	130
5.2: Hizmet türlerinde t-testi sonuçları .....	135
5.3: Hizmet türlerinde cinsiyete göre t-testi sonuçları.....	136
5.4: Hizmet türlerinde ev sahipliğine göre t-testi sonuçları .....	137
5.5: Hizmet türlerinde medeni duruma göre t-testi sonuçları .....	139
5.6: Hizmet türlerinde evde yaşlı olmasına göre t-testi sonuçları .....	140
5.7: Hizmet türlerinde ikamet süresine göre ANOVA testi sonuçları.....	141
5.8: Hizmet türlerinde oda sayısına göre ANOVA testi sonuçları .....	143
5.9: Hizmet türlerinde yaşlara göre ANOVA testi sonuçları .....	144
5.10: Hizmet türlerinde yaşanan ev türüne göre ANOVA testi sonuçları .....	146
5.11: Hizmet türlerinde çocuk sayısına göre ANOVA testi sonuçları.....	147
5.12: Hizmet türlerinde mesleklere göre ANOVA testi sonuçları .....	148
5.13: Hizmet türlerinde Ankara’da ikamet edilen ilçeye göre ANOVA testi sonuçları....	150
5.14: Hizmet türlerinde Paris’te ikamet edilen ilçeye göre ANOVA testi sonuçları .....	151
5.15: Hizmet türlerinde Ankara’da gelirlere göre ANOVA testi sonuçları .....	153
5.16: Hizmet türlerinde Paris’te gelirlere göre ANOVA testi sonuçları.....	154
5.17: Hizmet türlerinde eğitim düzeyine göre ANOVA testi sonuçları .....	155
5.18: Çevre hizmetlerinde t-testi sonuçları .....	156
5.19: Ulaşım hizmetlerinde t-testi sonuçları .....	157
5.20: Kentsel hizmetlerde t-testi sonuçları.....	157
5.21: Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde t-testi sonuçları .....	158
5.22: Ekonomi hizmetlerinde t-testi sonuçları .....	159
5.23: İletişim hizmetlerinde t-testi sonuçları.....	159
5.24: Yenilikçilik hizmetlerinde t-testi sonuçları .....	160
5.25: Ankara ve Paris hizmet sonuçları .....	161

<b>5.26: Hipotez sonuçları.....</b>	<b>160</b>
-------------------------------------	------------

## EKLER DİZİNİ

<b>Ek</b>	<b>Sayfa</b>
<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Ek 1.</b> Etik onay yazısı .....	224
<b>Ek 2.</b> Türkçe ve Fransızca anket formları.....	225

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

n	: katılımcı sayısı
$\bar{X}$	: aritmetik ortalama
t	: iki ortalama arasındaki farkın manidarlığı
p	: korelasyon katsayısı

## KISALTMALAR

AFAD	: Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
ANOVA	: Anaylsis of Variance
APUR	: Atelier Parisien D'urbanisme
AYKOME	: Altyapı Koordinasyon Merkezi
AYYÖŞ	: Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı
BELMEK	: Belediye Meslek Edindirme Kursları
BELTEK	: Belediye Teknik Eğitim Kursları
CROUS	: Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires
DMHİ	: Devlet Hava Meydanları İşletmesi
EGO	: Elektrik Gaz Otobüs İşletmeleri Genel Müdürlüğü
EPCI	: E'tablissements Publics de Co-operation Intercommunale
FOMGET	: Folklor Müzik Gençlik Topluluğu
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
NOTRe	: Nouvelle Organisation Territoriale de la République
RATP	: Régie Autonome des Transports Parisiens
RER	: Réseau Express Régional
SEMAEST	: Sociéte Déconomie Mixte D'aménagement de l'Est Parisien
SEMAPA	: Sociéte Parisienne D'études, de Gestion de Projets et de Développement
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
TOKİ	: Toplu Konut İdaresi
TMO	: Toprak Mahsulleri Ofisi
TTK	: Türkiye Taş Kömürü Kurumu

TÜİK :Türkiye İstatistik Kurumu  
YKİ :Yeni Kamu İşletmeciliği  
YYPK :Yerel Yönetimler Politika Kurulu

# 1. GİRİŞ

Günümüzde, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli şekilde sunulması, toplumların refah düzeylerini belirleyen kritik bir faktördür. Özellikle, çeşitli birimler tarafından sunulan yerel kamu hizmetleri vatandaşların günlük hayatlarını oldukça etkilemektedir. Bu kapsamda, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin niteliği ve vatandaş memnuniyeti, birçok değişkenin bir araya geldiği karmaşık bir konu haline gelmiştir. Yerel kamu hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi, modern toplumların sosyal, ekonomik ve kültürel gelişiminde de kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda bu tez çeşitli birimlerce sunulan yerel kamu hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetlerinin nasıl etkilediğini anlamak ve bu etkileşimi farklı coğrafi ve kültürel bağlamda karşılaştırmak amacını taşımaktadır.

Sosyal bilimlerde yürütülen karşılaştırmalı çalışmalar; farklı kültürler, insan toplulukları veya olaylar arasındaki çeşitli benzerliklerin ve farklılıkların ortaya çıkartılmasını sağlamaktadır. Farklı kültürler üzerinden yürütülen çalışmalar ile karşılaştırma yapılarak çeşitli sorunların nasıl çözüldüğü ve hangi politikaların etkili olduğu gibi sorular yanıtlanabilir. Bu soruların yanıtlanması ile birlikte toplumların geçmişinden de hareketle gelecekte ortaya çıkacak olan sosyal yapı hakkında fikir edinebilmek mümkün hale gelir. Karşılaştırmalı çalışmalar sosyal bilimlerdeki bilgi birikimini artırarak literatüre yeni bakış açılarının getirilebilmesine de katkı sağlamaktadır. Bu çalışmalar evrensel problemlere getireceği ortak çözümler ile sosyal bilimler alanını zenginleştirmektedir.

Farklı ülkelerdeki kentlerde sunulan yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinden yapılan karşılaştırmalı çalışmalar sayesinde öncelikle ülkelerin toplumsal refahlarının bir değerlendirilmesi yapılabilir. Buna ek olarak bu çalışmalar kentlerdeki sosyal politikaların ve yerel yönetim sistemlerinin değerlendirilmesi açısından da önem arz etmektedir. Hangi hizmetlerde daha iyi performans gösterildiğinin belirlenmesi ve bu farkın nedenleri üzerine yapılan analizler ile daha etkin kentsel politikalar üretilebilmektedir. İki farklı ülke üzerinden yapılan karşılaştırma ile ülkeler arasındaki en iyi hizmetler ve uygulamalar belirlenmektedir. Böylece bu hizmet ve uygulamaların diğer kentlere ve bölgelere uygulanması mümkün hale gelmektedir. Yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesi, halkın hizmetlere katılım seviyelerinin belirlenmesinde ve yerel yönetim

kuruluşları ile olan bağılılık ilişkilerine yönelik stratejilerin geliştirilmesinde katkı sağlamaktadır.

Ankara ve Paris, farklı coğrafi konumları, kültürel bağlamları ve idari yapılarıyla dikkat çeken iki önemli başkenttir. Bu kentler Türk ve Fransız yerel yönetimleri açısından önde gelen kentlerdendir. Türk ve Fransız yönetim sistemleri birbirlerine çeşitli yönlerden benzemekte ve farklılaşmaktadır. Türk kamu yönetiminde Fransız etkisi oldukça hakimdir. Üniter devlet yapısına göre şekillenen iki devlette de yerel yönetimlerin oluşumunda, yapısında ve işleyişinde de bu etkiyi görebilmek mümkündür. Bu tez, her iki şehirde sunulan yerel kamu hizmetlerinin vatandaş memnuniyetine olan etkisini inceleyerek, memnuniyetlerdeki farklılıkların ve benzerliklerin anlaşılmasına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, sunulan yerel kamu hizmetlerinden vatandaşların ne ölçüde memnun olduğu, hangi faktörlerin memnuniyeti etkilediği ve her iki şehirdeki deneyimler arasındaki benzerlik ve farklılıkların neler olduğu gibi sorular bu çalışmanın odak noktalarını oluşturmaktadır.

Bu tez yerel kamu hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetine yönelik anlayışı derinleştirmeye ve yerel yönetimlerin stratejilerinin iyileştirilmesine katkı sağlamaktadır. Ayrıca farklı coğrafi ve kültürel bağlamlardaki örneklerin karşılaştırılması, genel bir perspektif sunarak, yerel kamu hizmetlerinin evrenselliği veya yerellikleri konusunda daha geniş bir anlayış geliştirmeye olanak tanıyacaktır.

Giriş bölümü çalışmanın ilk kısmını oluşturmaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünde yerel kamu hizmetlerinin ölçülmesine yönelik yürütülen araştırmalara ilişkin literatür taraması yapılmıştır. Bu çalışmaların nasıl yürütüldüğü ve ne tür sonuçlara ulaşıldığı ele alınmıştır. Bu doğrultuda Türkiye’de ve diğer ülkelerde yürütülen çalışmalardan ve sonuçlarından bahsedilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümü kamu hizmetine odaklanmaktadır. Kamu hizmeti kavramı, tanımı, içeriği, ilkeleri ve türleri açıklanmıştır. Bu kısımda yerel kamu yönetimlerinin ne tür özelliklere sahip olduğu ve bu hizmetlerin nasıl sunulduğundan bahsedilmiştir. Merkezi yönetim ve yerel yönetim kuruluşları arasındaki ilişki açıklanarak, yerel kamu hizmetlerinin bu doğrultudaki önemi ele alınmıştır. Bu sebeple hizmetlerde kalite ve memnuniyet kavramları ve bu hizmetlerden memnuniyetin ölçülmesindeki amaç

açıklanmıştır. Bu bölümde son olarak yerel kamu hizmetlerinde ön plana çıkan yerel yönetim kuruluşları olan metropol yönetimleri ve dünyada uygulanan metropol yönetim modelleri hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümü Türkiye ve Fransa'daki yönetim yapısına odaklanmaktadır. Türkiye ve Fransa'daki merkezi ve yerel yönetim kuruluşları ortaya konularak, geçmişten günümüze kadar gelen yapıları açıklanmıştır. Bu yapılar açıklanırken iki ülkenin benzerlikleri de ortaya çıkmaktadır. Türkiye ve Fransa'daki güncel durumun ayrıntılı olarak analizi yapılmıştır. Fransa'da yerelleşme konusunda yaşanan dönüşüm de bu bölümde incelenmiştir. Fransa'da özel statülü yerel yönetimlerin başında gelen Paris'in yönetimi ve merkezi yönetim ile diğer yerel yönetim kuruluşları ile olan ilişkisi ortaya konmuştur. Son olarak Fransa'daki güncel yapı açıklanmıştır.

Çalışmanın beşinci bölümünde araştırmanın konusu, kapsamı ve sınırlılıkları, amacı ve önemi ve yöntemi açıklanmaktadır. Daha sonrasında araştırmanın evreni olan Ankara ve Paris kentlerinde yerel kamu hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin anket verilerinin analizleri ve sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetler arasındaki farkın sebepleri incelenmektedir. Böylece bu çalışma ile her iki kentteki katılımcıların yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet dereceleri tespit edilmekte ve bu doğrultuda üretilen model önerisi ile araştırma sonlanmaktadır.

## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

Kamu hizmetlerinin sunumu noktasında ülkeler farklı uygulamalar gösterse de halkın seçmiş olduğu yerel yönetim organlarının sundukları hizmetler vatandaşa yakınlık ve maliyet sebebiyle ön plana çıkmaktadır. Özellikle kamu hizmetlerinde kalite kavramının önemli hale geldiği günümüzde yerel yönetimler kaliteli hizmetlerle vatandaşlarını memnun etmeye çalışmaktadır. Yerel yönetimlerin sundukları hizmetler ve bu hizmetlerden vatandaşların memnuniyetlerinin incelenmesi konusunda hem Türkiye’de hem de dünyada çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar incelendiğinde ağırlıklı olarak belediyelerin sundukları hizmetler üzerinden memnuniyet ölçülmeye çalışılmıştır. Çünkü belediyeler vatandaşa yakınlıkları, halka sundukları imkânlar ve hizmetlerin çeşitliklerinden dolayı memnuniyeti ölçmeye en uygun yerel yönetim birimidir.

Son yıllarda Türkiye’de hizmet memnuniyetini ölçmeye yönelik çalışmalar özellikle 6360 sayılı kanunun getirdiği yenilikler üzerinden değerlendirilmiştir. Literatürde büyükşehir belediyelerinin ve diğer belediyelerin hizmet memnuniyetini karşılaştırmalı yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bunun yanında ilçe belediyelerinin sundukları hizmetlerden memnuniyeti ve bunların karşılaştırılması olarak incelendiği çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmaların bazıları 6360 sayılı kanunun belediye yönetimlerine yüklediği hizmetlere, bu hizmetlerden memnuniyetlere ve yaşanan aksaklıklara odaklanmaktadır. Yerel kamu hizmet memnuniyeti konusundaki yurtdışı literatür incelediğinde, bunların çoğunluğunun belediyelerin sundukları hizmetlerdeki memnuniyetin ölçülmesi, karşılaştırılması ve geliştirilmesi için yapılması gerekenlerin tespiti şeklindeki çalışmalardan oluştuğu görülmektedir. Bunlardan bazıları incelendiğinde; Chen vd. (2010) Çin’in Xiamen kenti ile Amerika Birleşik Devletleri’nin Phoenix kenti karşılaştırarak vatandaşların yerel kamu hizmetlerinin kalite ve yeterliliklerine yönelik tutumları ölçülmeye çalışılmıştır. Adhikari (2011) Nepal’daki Bharatpur Belediyesi’nin sunduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyetini birincil ve ikincil kaynaklardan elde ettiği bilgiler ile nitel ve nicel yöntemler kullanılmıştır. Hizmet sağlayıcıları ve hizmetten alıcı olarak 2 grup üzerinden çalışma yürütmüştür. Sonuçta kurumsal performans, memnuniyeti etkileyen en önemli faktör olarak saptanmıştır.

Mokhlis vd. (2011) SERVQUAL analizi ile hizmet kalitesi ile hizmet memnuniyetini Güney Tayland örneğinde araştırarak vatandaş memnuniyetini belirleyen en önemli hizmet kalitesi boyutlarını bulmaya çalışmıştır. 234 kişiye uygulanan anket sonuçlarına göre SERVQUAL analiz yönteminde kullanılan 5 hizmet kalitesi boyutu da tutarlıdır ve vatandaş memnuniyetinin en önemli belirleyicisi olarak fiziksel özellikler gelirken, daha sonra empati, güven, yanıt verebilirlik ve güvenilirlik gelmektedir.

Başaran ve Çiftçi (2011) araştırmalarında kentsel yaşam kalitesinin yükseltilmesinde yerel yönetimlerin öncülüğünde merkezi yönetim, yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları, bireyler/gruplar ve diğer aktörler ile iş birliği yapılarak ortak hedefler çerçevesinde çalışmalar yürütülmesinin belirlenen amaçlara ulaşmada büyük avantajlar sağladığını belirtmektedir.

Akinboade (2012) kamu hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyetini ölçmek için Güney Afrika'daki Sedibeng Belediyesi'nde çalışma yapmıştır. 1000 kişilik bir anket uygulaması ile sağlık hizmetleri, barınma, su, elektrik, katı atıkların bertarafı, toplum hizmetleri, genel fiziksel görünüm, suçların azaltılması ve yeni iş alanlarının oluşturulması üzerinde vatandaş memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır.

Akgul (2012) çalışmasında Kırşehir Belediyesi'nde memnuniyet seviyesini ölçmeyi amaçlamıştır. Belediye hizmetlerine yönelik genel tutumları ölçmek için SERVQUAL modelinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre tüm alanlarda vatandaşların beklentisi belediyenin performansından daha yüksektir. Dolayısıyla vatandaşlar belediyenin genel tavrına ve fiziki durumuna olumsuz bakmaktadır.

Kondrotaite (2012) Litvanya belediyelerinde kamu hizmetlerinin kalitesi hakkında vatandaş memnuniyetini ölçmeyi amaçlamıştır. Araştırma 1542 anket ile yürütülmüştür. Eğitim, toplum ve sağlık alanlarındaki çeşitli değişkenler faktör analizi ile belirlenmiştir.

Kaliannan vd. (2014) çalışmalarında Malezya'da yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin etkililiği ile hizmet kalitesinin nitelikleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. 200 anket ile yürütülen çalışmada SERVQUAL modeli kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin boyutları (güvenilirlik, güvenlik, fiziksel özellikler, empati, duyarlılık) ile hizmet kalitesinin etkililiği arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Almarshad (2015) belediye farkındalığı ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla Suudi Arabistan'ın kuzey sınırında ve Arar şehrinde çalışmasını yapmıştır. Çalışma 250 kişiye uygulanan anket üzerinden yürütülmüştür. Belediye farkındalığı bu çalışmada, belediye aktiviteleri ve eylemleri hakkında bilgi sahibi olmak ve tartışmak, bu hizmetlere katılmak ve bu hizmetleri öğrenmek olarak tanımlanmaktadır. Sonuç olarak belediye farkındalığının belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Candan ve Maltaş (2015) Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin memnuniyet algısını 6360 sayılı kanundan öncesi ve sonrasını içerecek şekilde, SERVQUAL modeli ile mahalle muhtarları gözünden ölçmeye çalışmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; 6360 sayılı yasa öncesi ve sonrası karşılaştırıldığında verilen hizmetlerden yalnızca finans alt boyutuna ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanırken, diğer boyutlarda (fiziksel, itimat, sorumluluk, eşitlik, temizlik, denetim, haberleşme, imar, ulaşım, kültür) ve genel memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Delice ve Daştan (2015) makalelerinde yerel yönetimlerin hizmetleri ve vatandaşların memnuniyetlerini İzmir örneğinde incelenmişlerdir. Çalışma vatandaşların yerel yönetimler tarafından sunulan hizmet memnuniyetlerinin ölçülmesinin yanında bu hizmetlerden hangilerinin vatandaşlar tarafından daha önemli görüldüğünü de tespit etmesi açısından dikkat çekmektedir. İzmir ilinde vatandaşlara uygulanan anket çalışması sonucunda en çok memnun olunan hizmetlerden en az memnuniyet duyulan hizmetlere doğru sıralama şu şekildedir: park/bahçe ve ağaçlandırma hizmetleri, cadde-sokak temizliği hizmetleri, sokak aydınlatması ve ışıklandırma hizmetleri, tarihi yapıları bakım ve koruma hizmetleri, gürültü ve görüntü kirliliğini engelleme hizmetleri, imar/iskan/ruhsat hizmetleri, yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri, altyapı hizmetleri, yerel yönetimin halkı bilgilendirmesi hizmetleri. Vatandaşların en çok önem verdiği hizmetler ise: altyapı hizmetleri, yol/kaldırım yapım ve bakım hizmetleri, imar/iskân/ruhsat hizmetleri, cadde-sokak temizliği hizmetleri, gürültü ve görüntü kirliliğini engelleme hizmetleri, park/bahçe ve ağaçlandırma hizmetleri, sokak aydınlatması ve ışıklandırma hizmetleri, tarihi yapıları bakım ve koruma hizmetleri şeklinde sıralanmıştır. Çalışma sonucunda vatandaşların genel olarak yerel yönetimlerin hizmetlerinden memnun olmadıkları hizmetlere daha yüksek oranda önem verdikleri görülmüştür. Ayrıca

memnuniyet duyulan hizmetlerin ise vatandaşın daha az önem verdiği hizmetler olduğu anlaşılmıştır.

Fil'a vd. (2015) Slovakya Cumhuriyeti'nin 124 kentinde yaşayan vatandaşların memnuniyetlerini ve fikirlerini öğrenmek amacıyla anket yoluyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Anketler kentlerin iletişim ve halkla ilişkiler departmanlarında çalışan üst düzey yöneticiler tarafından cevaplandırılmıştır. Sonuçta yaşanan değişimlere ayak uydurmak ve vatandaşların isteklerine yanıt verebilmek için insan kaynakları gelişimine yatırım yapılması gerektiği tespit edilmiştir.

Gezgüç vd. (2015) Muğla Büyükşehir Belediyesi üzerinden yaptıkları çalışmalarında büyükşehir olan illerin sorunlarına çözüm seçenekleri ortaya çıkarmaya çalışmışlardır. Bu doğrultuda muhtarlar ile mülakat ve yerel halk ile anket yoluyla bilgiler elde edilmiştir. Muhtarlarla yapılan görüşmelerde belediyelerden elde edilen hizmetler konusunda yaşanan gecikmeler dikkat çekicidir. Araştırma mahalleye dönüşen köylerin hizmet konusunda aksaklıklar yaşamadıklarını öte yandan kanunun yürürlüğe girmesinden 5 yıl sonra yükümlü olunacak vergiler konusunda vatandaşların olumsuz düşüncelere sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Karunarathne vd. (2015) araştırmalarında Sri Lanka'nın başkenti Colombo'da yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini ve vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçmüştür. SERVQUAL modeli yürütülen çalışmada fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güven ve empati gibi boyutlar incelenmiştir. Vatandaşların beklentileri ve mevcut durum arasında en büyük fark yanıt verebilirlik boyutunda bulunmuştur.

Sağirekmekçi (2015) tarafından yürütülen çalışmada Hatay örneğinde mahalleye dönüşen köy yönetimleri incelenmiştir. Mahalleye dönüşen köylerdeki muhtarlar üzerinden yürütülen çalışma sonuçlarına göre muhtarlar %70,9 oranı ile yasanın hizmet açısından etkili olmadığını düşünmektedir. Yine sonuçlar incelendiğinde ulaşım imkânlarının ve altyapı hizmetlerinin artışından memnuniyetin %78,1 oranında olumsuz çıktığı görülmektedir. Araştırmada kentsel hizmetler bağlamında muhtarlara yöneltilen sorulara verilen cevaplarda itfaiye hizmetleri dışında kalan alanlara ilişkin olarak yapılan değerlendirmelerde büyükşehir belediyesinin kentte yeterli hizmet üretmediği ifade

edilmiş, çevre sağlığı, zabıta hizmetleri, sağlık ve sosyal yardım alanları ile ilgili olarak büyükşehir belediyesinin hizmetleri yeterli görülmemiştir.

Sezik (2015)'in çalışmasında Malatya Büyükşehir Belediyesi'ni 6360 sayılı kanun üzerinden incelenmiş ve kentsel hizmet sunumu açısından önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışma 6360 sayılı yasanın oluşturduğu modelin ekonomik, politik, yönetsel boyutlarını ve büyükşehir belediyesinin kırsal alanda sunduğu hizmetlerde yaşanan sorunları analiz etmeyi amaçlamaktadır. Muhtarlarla yüz yüze görüşme yoluyla yapılan anketler sonucunda itfaiye hizmetleri dışarda tutularak yapılan değerlendirmede; çevre sağlığı, zabıta hizmetleri, sağlık ve sosyal yardım alanları ile ilgili olarak büyükşehir belediyesinin yapmış olduğu hizmetler yeterli görülmemiştir.

Özer vd. (2015), "Malatya örneğinde 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun uygulama sonuçlarının analizi" isimli bildirimlerinde yasanın vatandaşa yansıyan sonuçlarını analiz ederek, hizmet sunumunda ne gibi değişiklikler ortaya çıktığını tespit etmeye çalışmıştır. Malatya ilinde kapatılan belde belediyelerinde yaşayan 75 vatandaş üzerinden yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile çalışma yapılmıştır. Araştırma; hizmetler altyapısı, büyükşehir ve ilçe belediyesinin merkezi dışındaki mahalleler ile olan iletişim, ulaşım, eğitim, sosyal ve kültürel hizmetler, temizlik ve itfaiye olarak sınıflandırılmıştır. Vatandaşlar belde belediyelerinin görevine devam ettiği süreçte altyapı problemlerinin daha çabuk sonuçlandırıldığını, bu hizmetlerin büyükşehir belediyesine geçmesi sonucunda gecikmelere neden olduğunu belirtmiştir. Vatandaşlar belde belediyeleri mevcut iken sorunlarına muhatap bulabildiğini, yeni yasa düzenlemesiyle ise iletişim mekanizmalarının ortadan kalktığını savunmaktadırlar. Vatandaşlar genel olarak ulaşım hizmetlerinin özel firma ve şahıslara bırakılmasından şikâyet etmektedirler. Eğitim, sosyal ve kültürel hizmetler açısından önceki durumla ilgili bir karşılaştırma yapılmamış sadece bu tür hizmetlerin vatandaşlara ulaşmadığı vurgulanmıştır. Temizlik hizmetleri konusunda geçmişte belde belediyesinin daha iyi hizmet sunduğu belirtilmiştir. Vatandaşlar belde belediyesi olunan dönemlerde kışın yolların kapandığında hemen müdahale edilip yolların açıldığını, yeni durumda ise bu konuda çalışma yapılmamasından dolayı mağduriyet yaşadıklarını da belirterek bu hizmetlerden de memnun olmadıklarından bahsetmişlerdir.

Özsoy (2015) çalışmasında Gaziantep ili örneğinde kadınların yerel hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmüştür. Çalışmanın amacı kadın dostu kent olmayı taahhüt eden Gaziantep kentinde, bu kriterin yerine getirip getirilmediği belirlenmesidir. Bu amaçla 1004 kadın ile alan araştırması yapılmıştır. Buna göre kadınların ekonomik, sosyal hizmetler ile kendilerini doğrudan ilgilendiren hizmetlerden memnun olmadığı belirlenmiştir.

Çetinkaya vd. (2016) “Belediye hizmetlerinin kalitesi ve vatandaşların algı düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği” çalışmasında belediye hizmetleri hakkında kalite algısının ve memnuniyet seviyelerini tespit etmeye amaçlamışlardır. 10 ilçede yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlar üzerinden yürütülen çalışmada şehir içi toplu taşıma hizmetleri ile genel olarak şehrin mimari görüntüsü hizmetleri vatandaşlar tarafından en az kaliteli görülen hizmetler olarak tespit edilmiştir. Araştırmada dikkat çeken nokta ise bir yandan Bursa’da vatandaşlar genel olarak belediye hizmetlerinin kalitesinden memnun olmaması diğer taraftan da vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesi ve belediyeden beklentiler konusunda yeterli fikir sahibi olmadıklarının ortaya çıkmasıdır.

Daşçı (2016)’nın çalışmasında 6360 sayılı kanunun kamu hizmeti sunumundaki etkisi Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneğinde incelenmiştir. Bir geçiş döneminde yapılan çalışma Balıkesir’in 20 ilçe belediyesinde görev yapan belediye başkanı, belediye başkan yardımcısı ve belediye başkan vekilleri ile anket yoluyla veriler toplanmıştır. Çalışmada vatandaşa daha etkin, kaliteli ve verimli hizmet sunulması, imar ve altyapı hizmetlerinde bütünleşmenin sağlanması, ulaşımın sürekli ve ucuz hale gelmesi, personel ve kaynak tasarrufunun yapılması ve son olarak belediyeler arasındaki koordinasyon ve hemşerilik bilincine sahip çıkma anlayışının artması test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, test edilen bütün önermelerin genellikle doğrulandığı ortaya çıkmıştır.

Göküş ve Alptürker (2016) makalelerinde 6360 Sayılı Kanun ile mahalleye dönüşen köylerde sunulan hizmetler konusunda mahalle muhtarlarının algısını ve sunulan bu hizmetlerin etkinliğini tespit etmeye çalışmışlardır. Çalışma Mersin ilindeki Silifke ilçesinde köyden mahalleye dönüşen mahallelerin muhtarları ile yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış sorularla muhtarlar üzerinden yapılan görüşmeler sonucunda muhtarların bir kısmı hizmet için talepte bulunulduğunda, hizmet sunumunun gerçekleştiğini bir kısmı da gerçekleşmediğini, hatta uzun zaman önce yazılan dilekçelere bile dönüş yapılmadığını

belirtmişlerdir. Dolayısıyla bazı muhtarlar artık belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Araştırma sonucunda yasanın tam olarak uygulanmadığı da belirtilmiştir. Buna gerekçe olarak da kanunda yer alan belediyelerin yatırım bütçelerinin en az %10'u, on yıl süre ile bu kanun kapsamında belediye sınırlarına dâhil olan yerleşim yerlerinin altyapı hizmetleri için kullanılması maddesinin uygulanmaması ve belediye başkanlarının hizmet sunmak için belli bir tarihe kadar müsaade istemesi gösterilmiştir.

Gürdal ve Yavuz (2016) yapmış oldukları çalışmada Kocaeli ve Sakarya belediyelerinin ulaşım ve çevreye yönelik kamusal hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetini karşılaştırmıştır. Sakarya'da 3920 ve Kocaeli'nde 3202 kişiye yapılan anketlerle yürütülen çalışmada 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Anket sonuçlarına göre iki ilde de ankete katılanların yaklaşık %35'i şehirlerindeki park ve bahçeleri yeterli bulmamaktadır. Genel olarak çevre ve ulaşım hizmetlerinden memnuniyetin Kocaeli'nde daha fazla olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Örselli ve Bayrakçı (2016) Konya ilinde yürüttükleri çalışmada yerel hizmetler konusunda "vatandaş karnesi" oluşturmayı hedeflemişlerdir. 13 ilçe, 111 mahalle ve 1503 katılımcı ile yüz yüze anket uygulaması ile yürütülen çalışmada yerel hizmetlerden memnuniyet %76,8 olarak tespit edilmiştir. Sırasıyla 112 Acil Sağlık/Ambulans Hizmetleri, 155 Polis İmdat Hizmetleri ve İtfaiye Hizmetleri en fazla memnuniyet duyulan hizmetlerdir. Ayrıca yaş arttıkça hizmetlerden görece olarak memnuniyet düzeyinin arttığı, eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyetin azaldığı ve siyasi parti taraftarlığına göre yerel hizmet memnuniyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu vurgulanmıştır.

Roos (2016) yapmış olduğu çalışmada İsveç Vatandaş İstatistikleri Anket (The Statistics Sweden Citizen Survey) verilerini kullanarak, vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri arasında farklılıkları tanımlamak ve analiz etmeye çalışmıştır. Bunu yapmasındaki nedeni "*sonuçlara dayalı yerel yönetimlerin meşruiyeti hakkında bilgi edinmek*" olarak açıklamıştır. Sonuçta yerel kamu hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyetinin belediyeden belediyeye farklılık gösterdiği saptanmıştır. Nüfusun vatandaş memnuniyetinde etkili olan bir değişken olduğu vurgulanmıştır.

Yıldırım ve Şafaklı (2016) “Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçülmesi: Lefke Belediyesi örneği” çalışması ile Lefke Belediyesi’nde yaşayan 280 birey üzerinden hizmet kalitesi hakkındaki temel algıyı ölçmeye çalışmıştır. 28 ifade üzerinden bireylerin hizmet beklentileri ve algıları ile 5’li Likert ölçeği ile ölçülmüştür. Çalışmada dikkat çeken sonuçlardan birisi yaşlı ve engellilere yönelik hizmetlerde memnuniyetsizliğin yüksek çıkmasıdır. Bunun yanında hizmet sunumunda adil olma, halk sağlığı için denetim yapma, öğrencilerin yaşamını kolaylaştıran hizmet sunmadan vatandaşlar memnun değildir. Şehir suyunu sağlamak ve suyun dağıtımını yapmak, her ne kadar suyun içilebilir temizlikte olduğu düşünülmesinde de memnun olunan hizmetlerin başında gelmektedir.

Bello vd. (2017) çalışmalarında Malezya’daki yerel yönetimler ve yerel kamu hizmet sunumunu incelemiştir. Belediyecilik bilinci ile vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanmasının önemi vurgulandığı çalışmada ikincil veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Çalışma sonucunda yerel kamu hizmetlerinin sunulmasında memnuniyetin artırılması için vatandaşların yönetime katılması konusunda aydınlatılmaları gerektiği vurgulanmıştır. Bu aydınlatma sonucunda vatandaşların şikâyetlerini daha etkili şekilde sunabileceği ve bunun da kamu hizmet sunumuna olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu amaca yönelik bir kamu şikâyet ofisi kurulması da önerilmektedir.

Hergüner (2017)’in araştırması, Trabzon ilinde bulunan ve 6360 sayılı kanun ile kapatılan 5 belde belediyesinde en az 3 yıl süreyle yaşayan toplam 80 katılımcı ile mülakata dayalı nitel bir çalışmadır. Katılımcıların %37,5’i büyükşehir belediyesinin kurulmasıyla birlikte daha iyi hizmet aldıklarını belirterek, çoğunlukla ulaşım olanakları, zabıta hizmetleri ve çevre temizliği gibi hizmetlerden memnun olduklarını ve 6360 sayılı kanunla gelen değişimin hizmetlerde etkinlik ve verimlilik getirdiğini savunmuştur. Katılımcıların %55’i ise büyükşehir belediyesinin kurulmasıyla birlikte genel olarak hizmet kalitesinin azaldığını belirterek, büyükşehir belediyesinin büyüyen etki alanının artması yerel halkın ihtiyaçlarına yeterince hızlı ve etkili cevap verilmediğini düşünmektedir. Ulaşım olanaklarının artması dışında belde belediyelerinin kapatılmasının etkisini olumsuz olarak hissetmektedirler. Altyapı sorunlarının çözülmemesi ve temizlik işlerinin aksaması en çok dikkat çeken sıkıntıların başında gelmektedir.

Yalınzoğlu (2017) “6360 Sayılı Kanun’un etkinlik, verimlilik ve hizmette yerellik ilkeleri açısından incelenmesi: Kocaali İlçesi örneği” başlıklı çalışmasında Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin hizmet sınırının genişlemesiyle ortaya çıkan durumun en uzak ilçeye olan etkilerini ölçmeye çalışmaktadır. Çalışma yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile ilçe belediyesi yöneticileri ve muhtarlar üzerinden yürütülmüştür. Araştırma sonucunda kırsal alanlara hizmet sunma konusunda büyükşehir isteksiz olduğu, büyükşehir belediyesinin görev alanında olan mahalle sayısının artması hizmetlerin sunulmasında zorluklar ortaya çıkardığı görülmüştür. Ayrıca yeterli mali gücü olmayan belediyenin merkez ve uzak mahalleler açısından hizmet sunumunda etkin ve verimli olamadığı belirlenmiştir. Çalışma ayrıca kırsal alanlardaki hizmetler açısından büyükşehir ve ilçe belediyeleri arasındaki görev ve yetki paylaşımının yeniden düzenlenmesini ve bu düzenlemenin de ilçe belediyelerini güçlendirecek şekilde olmasını önermektedir.

Akyol (2018) çalışmasında 6360 Sayılı Kanun’un getirdiği değişikliklerin Balıkesir ilindeki vatandaşların algıladığı hizmet kalitesine yönelik etkisini araştırmıştır. Anket yöntemiyle yürütülen çalışma sonucunda yeni durumun Balıkesir’de yaşayan vatandaşların hizmet kalitesi algısında olumlu yönde değişim ortaya çıkardığı görülmüştür. Alınan hizmetlerdeki nitelik ve niceliğin artmış olmasının hizmet kalitesi algısını artırdığı düşünülmüştür.

Bernhard vd. (2018) çalışmalarında İsveç belediyelerindeki e-devlet derecesi ile vatandaşların memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmayı yürütmek için İsveç ulusal anketlerinden elde edilen “dijitalleşme derecesi” indeksi üretilmiştir. Bu indeks belediyede yaşamaktan memnuniyet, sunulan hizmetlerden memnuniyet ve şeffaflıktan memnuniyeti ayrı ayrı ölçmektedir. Çalışma sonucunda belediyedeki dijitalleşme derecesi ile hizmet alan vatandaşların memnuniyetleri arasında anlamlı ilişki olduğu anlaşılmıştır.

Çolak vd. (2018) yaptıkları çalışmada gençlerin büyükşehir belediyelerin sağladığı hizmetlerden beklentileri ile gençlerin bu hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmüştür. 5’li Likert ölçeği ile oluşturulan anketler üzerinden yürütülen çalışma 15-39 yaş aralığındaki vatandaşlara uygulanmıştır. Anket “demografik değişkenler”, “tutum ve davranış algısı”, “performans ve etik değer algısı” ve “beklentiler algısı” olarak adlandırılan toplam 30 maddeden oluşmaktadır. Sonuç kısmında müşteri odaklı bir yönetim yapısına geçiş için zihniyet değişiminin yaşanması ve bireylerin aydınlatılması, hizmet içi eğitimlerle kamu

görevlilerinin sürekli değişen yapıya ayak uydurmasının sağlanması gibi öneriler yer almaktadır.

Dağlı (2018) alışmasında 6360 sayılı yasanın getirdiği il sınırında büyükşehir modelinin Kocaeli ve Sakarya illerindeki etkilerini tartışmıştır. Katılımcılar yasanın getirdiği değişiklerin sonucu olarak Sakarya Büyükşehir Belediyesi'nin getirdiği hizmetler hakkında pozitif yönde bir eğilim sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Bu alışma 6360 sayılı yasanın etkinlik ve verimlilik durumu hakkında önemli fikir verse de her ilin kendisine özgü koşul ve durumlarının tespitlerinin sağlanması ve il mülki sınırında büyükşehir modelinin yansımalarının analiz edilmesi gerekliliği önemini korumaktadır.

Karagianni ve Theriou (2018) alışmalarında Yunanistan'ın Kavala Ulaştırma ve Haberleşme şube Müdürlüğü üzerinden sunulan hizmetlerden vatandaş memnuniyetini incelemişlerdir. SERVQUAL modeli ile yürütölen çalışmada 302 anket kullanılmıştır. Sonuç olarak tüm boyutlar için hizmet kalitesinin orta düzeyde olduğu görölmüştür.

Koç (2018) Muğla örneğinde yürüttüğü çalışmasını köyden mahalleye dönüştürölen yerlerde, dönüşüm öncesi köy muhtarı olup, halen ilçeye bağlı mahalle muhtarı olarak göreve devam eden muhtarlar üzerinden yürötmüştür. Sonuçta vatandaşların köy oldukları dönemki alışkanlıklarından vazgeçmeyip hâla ilk muhatap olarak muhtarları gördüğü ve belediyelerin henüz alana hâkim olmadığı ve yerel hizmetleri götürmede henüz yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır. Muğla ölçeğinde hizmet alma ve zamanında alma noktasında yarıya yakın bir oranda olumlu sonuçların çıkması oldukça önemlidir.

Rahim ve Shirazi (2018) alışmalarının amacı Pakistan'da, 2001 yılında gerçekleşen yetki devri politikası bağlamında, yerel kamu hizmetlerinin sunumunda yerel yönetimlerin performansını ölçmektir. Anket sonuçlarına göre kentte yaşayanlar kırsal alanlarda yaşayanlara göre göreceli olarak daha memnunnardır. Farklı iller arasında memnuniyetin heterojen olduğunu saptamışlardır. Bunun için de kurumsal ve politik reformlara ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir. Değişken olarak seçilen yetki devri politikasının istatistiksel olarak anlamlı olduğunu yani yetki devrinin kullanılmadığında vatandaşların memnuniyetinin azaldığını saptamışlardır.

Susta (2018) araştırmasında köy muhtarları ile yapılan görüşmelerle, 6360 Sayılı Yasa ile köyleri mahalleye dönüşen İzmir ili Kiraz ilçesi örneğinden, yasa sonrasındaki yeni durumun kırsal alandaki yansımalarını tartışmıştır. Sonuçta muhtarlar hizmet kalitesinde düşüş ve hizmetlerdeki aksaklıklar nedeniyle köylerinin mahalleye dönüşmesinden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Muhtarlar İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi (İZSU) ve mezarlık hizmetlerinden memnun olmakla birlikte, kanalizasyon ve yol yapımı gibi konularda mağdur olduklarını ve hizmetler için yetkili mercilere ulaşmalarının imkânsız hale geldiğini belirtmişlerdir.

Söylemez ve Şahin (2018) vatandaşların belediye hizmetlerine olan algısını ve belediye hizmetlerinden beklentisini ölçmek için Mamak Belediyesi örneğinden bir araştırma yürütmüşlerdir. Veri toplama aracı olarak anketin kullanıldığı çalışmada yaş, cinsiyet, eğitim, iş, gelir ve siyasi görüş üzerinden hizmetlerdeki kalite ölçülmüştür. Sonuçta kadınların memnuniyetinin erkeklerden daha fazla tespit edilmiştir. Ayrıca yaşın artmasıyla hizmet alanların beğenilerinin de arttığı ve bunun tek istisnasının 34-41 yaş aralığı olduğu saptanmıştır. Bunun sebebi olarak ise bu yaş grubundakilerin kamu hizmetlerinde daha fazla yer almasının olabileceği düşünülmüştür.

Tekçe (2018)'nin çalışmasında büyükşehir belediye sınırlarının il mülki sınırlarına genişlemesinin yerindeliği ve köylerde uzaklıkların ve coğrafi engellerin kamu hizmetlerinde aksaklığa yol açıp açmadığını tespit etmiştir. Sonuçta il özel idarelerinin ve mahalli idare birliklerinin kapatılmasının kırsal alanda sunulan hizmeti olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur. Katılımcılar kapatılan köylerin/yeni mahallelerin ilçe merkezlerine uzak olmasının ve sorumluluk sahasının genişlemesinin hizmet sunumunda aksaklıklara yol açtığını düşünmektedir.

Vilke ve Vilkas (2018) Litvanya'daki belediye hizmetlerine ilişkin toplumun farklı kesimlerinin algıları üzerine araştırma yapmıştır. Özellikle vatandaşların belediyenin amaçlarına atfettiği önemi, hizmetlerden memnuniyeti, yaşam kalitesi algısını ve yerel halkın sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya amaçlamışlardır. 2016 yılında gerçekleştirilen bir kamuoyu araştırmasının nicel verilerinden yararlanılmıştır. Faktör analizi kullanarak, belediyelerde farklı sosyo-ekonomik gruplara ve kırsal kesimlerde yaşayanlara göre farklı politikaların oluşturulması gerektiği sonucuna varmışlardır.

Yıldırım (2018) kamu hizmetlerinden kaliteyi ölçmek amacıyla Doğu Anadolu’da yer alan 3 büyükşehir belediyesinde çalışmasını yürütmüştür. Erzurum, Van ve Malatya kentlerinde yürütülen çalışmada araştırmacı tarafından gözden geçirilerek SERVQUAL ölçeği uygulanmıştır. Araştırmada üç büyükşehir belediyesinden hizmet alan vatandaşlar açısından en yüksek beklenti ortalaması Erzurum’da saptanmıştır.

Yıldırım ve Bıçakçı (2018) çalışmalarında muhtarlar ve köylülerle görüşme yaparak Çarşamba kırsalında 6360 sayılı kanunun etkilerini araştırmışlardır. Yapılan görüşmeler sonucunda belediyenin yaptığı hizmetlerden memnun olduğu ifade edilerek; yol, su ve elektrik konusundaki çalışmaların varlığı ve kalitesinin eskisine kıyasla daha iyi olduğu belirtilmiştir. Araştırma ayrıca incelenen yerleşim alanlarının her ne kadar yasada artık kentsel alanlar olarak tanımlansa da eski yaşam ve değerlerin önemli ölçüde korunduğuna dikkat çekmektedir.

Akyol ve Kara (2019) çalışmalarında büyükşehirlerde belediye sınırının il mülki sınırına genişletilmesinin ya da hizmet ölçeğindeki artışın yerel halkın hizmet kalitesi üzerindeki etkisini incelemiştir. Anket yöntemi ile toplanan verilerin sonucunda eskiden köyde yaşamakta olan mahallelilere ulaştırılan hizmetlerin sayılarının ve niteliğinin artmasının hizmet kalite algısını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Vatandaşlar hizmetlerin istenilen düzeyde olduğunu düşünmese de köyde yaşayanların geçmişle kıyaslayarak yaptıkları değerlendirmelerinde yaşanan gelişmeleri olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Araştırma bulgularına göre hizmet kalite algısı kıyaslandığında önceden köyde yaşayan ile il merkezine en uzak ilçelerdeki vatandaşların hizmet kalite algılarının en yüksek olduğu görülmüştür.

Aydın (2019) çalışmasında 6360 sayılı yasa sonrası Manisa Büyükşehir Belediyesi’nin sunduğu yerel hizmetlerdeki verimlilik ve etkinliği ve kırsal kalkınmaya etkilerini ölçmeyi amaçlamıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile halkın 6360 sayılı yasadaki sonraki dönemle ilgili görüşleri alındıktan sonra hazırlanan sorular ile araştırma yürütülmüştür. Sonuçta yasanın ilk yıllarında kırsal alanlara hizmet götürmekte zorlanan Manisa Büyükşehir Belediyesi’nin, daha sonraki yıllarda özellikle diğer belediyelerle koordineli çalışması sonucunda daha olumlu sonuçlar ortaya çıkardığı görülmüştür. Çalışma

sonucunda il özel idarelerinin kaldırılmasından genel anlamda memnun olunduğu fakat merkeze uzak olan mahallelere hizmet götürülmesinde sıkıntılar olduğu ortaya çıkmıştır.

Çınar ve Köse (2019) kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörleri Türkiye örneğinde araştırmıştır. Çalışma 2013 yılında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yürütülen Yaşam Memnuniyeti anketinden elde edilen verilerden geliştirilen memnuniyet endeksi ile yürütülmüştür. Sonuçta yaş ve evli olma durumu memnuniyetle pozitif ilişkili olduğu belirlenmiştir. Kadınlar ve çalışanların ise erkekler ve çalışmayanlara göre kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları saptanmıştır. Eğitim seviyesi ve kamu hizmetleri memnuniyeti ile gelir düzeyi ve kamu hizmeti memnuniyeti arasında negatif ilişki bulunmaktadır. Dine ilgisi olan bireylerin de dinle daha az ilgilenenlere göre kamu hizmetlerinden daha fazla memnuniyet duydukları belirlenmiştir.

Karakaş vd. (2019) çalışmalarında belediye çevresel hizmetlerinden kadınların memnuniyet düzeylerini incelemeyi amaçlamıştır. 414 kadın ile yüz yüze görüşmeler üzerinden yürütülen çalışmada belediyenin çevresel hizmetlerinden memnuniyet ile atık toplama faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunurken, belediye hizmetlerinden memnuniyet duyan kadınlarla, memnuniyet duymayan kadınlar arasında meslek, mahalle ve araba sahipliği konuları bakımından da anlamlı fark bulunmuştur.

Masiya vd. (2019) çalışmalarında Güney Afrika'daki temel belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini inceleyerek, Güney Afrika Sosyal Davranış Anket'i temelinde vatandaş algısını analiz etmişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre vatandaşların hizmet sunumundan memnuniyetsizlikleri görece yoksunluk ve eşitsizlik algıları, gerçekleşmeyen siyasal sözler, hizmetlere eşit olmayan erişim ve standart altı hizmet sağlamaktan kaynaklanmaktadır.

Mbassi vd. (2019) yerel otoritelerin sundukları hizmetlerden memnuniyet ve hizmet memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla SERVQUAL modeli ile çalışmalarını yürütmüşlerdir. Kamerun'daki 21 belediyede ikamet eden 1427 üniversite öğrenci ile 2016 yılında gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güven ve empati boyutlarının Kamerun'daki yerel kamu hizmetlerinden memnuniyeti daha çok açıklayan boyutlar olduğu saptanmıştır.

Şahin (2019) Tekirdağ örneğinde 6360 sayılı yasa ile köyden mahalleye dönüştürülen 55 yerleşim alanındaki muhtarlar ile çalışmasını yürütmüştür. Anket yöntemi ile yürütülen bu araştırmada hizmetlerdeki verimlilik ve etkinlik ölçülmüştür. Çalışmanın sonucunda büyükşehir belediyesi muhtarların istek ve taleplerini büyük ölçüde zamanında yerine getirdiği belirlenmiştir. Eğitim, sağlık, güvenlik, sosyal yaşam, imar, park ve zabıta sorunlarının çözülmediği bulunmuştur.

Birleşmiş Millet Kalkınma Programı için hazırlanan bir araştırma Gürcistan'daki belediyeler tarafından sağlanan hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyini belirlemek için yürütülmüştür ve bu çalışma 2013, 2015 ve 2017'de yapılan benzer araştırmaların sonuçları ile kıyaslama açısından da önemlidir. Nicel ve nitel araştırma yöntemleri kullanılarak yürütülen çalışmada anket kapsamında 3400 yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiş ve 12 odak grubu ve 20 geniş kapsamlı mülakat yapılmıştır. (Act Impact, 2019) Sonuçta vatandaşların yıllardır eriştiği hizmetlere olan beklentilerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Akçakaya ve Ecer (2020) yerel hizmetlerden memnuniyeti ölçmek için Kars Belediyesi sınırları içerisinde yaşayanlara yönelik araştırma yürütmüştür. Anket yoluyla elde edilen bilgiler sonucunda vatandaşların belediye tarafından sunulan hizmetlerden genel memnuniyet düzeylerinin orta seviyenin altında olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada en az memnuniyet duyulan hizmetler olarak cadde ve sokak temizliği, çevre koruma, yeşil alan ve ağaçlandırma hizmetleri, otopark hizmetleri, yol yapım ve onarım hizmetleri ile imar hizmetleri olduğu ortaya çıkmıştır.

Kanada'nın Calgary kentinde hayat kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ölçme üzerine yapılan bir çalışmada rasgele seçilen 18 yaşından büyük 2500 vatandaş ile telefon üzerinden anket uygulanması ile veriler elde edilmiştir. 2010 yılından beri her yıl yapılan araştırma hayat kalitesi, en önemli kentsel sorunlar, Covid 19 pandemisi, kent programları ve hizmetleri, vergiler, kent hizmetlerini yürütenler ile görüşme, kent iletişimi, kentin itibarı ve performansı gibi genel başlıklar altında yürütülmüştür (Ipsos Public Affairs, 2020). Sonuçta vatandaşların %69'u kentin yönetiminden ve %53'ünün vergi ödemelerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. Vatandaşların %48'i Calgary Kenti'ne güvenirken, %73'ü hizmetlere ve yönetime erişebildiği saptanmıştır.

Lakovic (2020) kentsel hizmetlerin performansını yapısal eşitlik modellemesini kullanarak vatandaş memnuniyetine göre değerlendiren bir araştırma yapmıştır. 15 sorudan oluşan anket yöntemi ile yürütülen çalışmadaki her soru, performans değerlendirilmesinin farklı yönlerini ölçen değişkenleri temsil etmektedir. Araştırmada kentsel hizmetler, teknik ve yapısal hizmetler ve sosyal ve kültürel hizmetler olarak değişkenler sınıflandırılmıştır. Sonuç olarak teknik ve yapısal hizmetler ile sosyal ve kültürel hizmetlerin değişkenlerinin vatandaşın belediye hizmetlerinden memnuniyetini etkilediği, kentsel hizmetlerdeki değişkenlerin ise bunda bir etkisi olmadığı ortaya çıkmıştır.

Türkmen ve Zengin (2020) Niğde ili örneğinde kamu kurumlarının sundukları hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyini ölçmeye çalışmıştır. Genel, adli, akademik ve askeri olarak dört teşkilatın sundukları hizmetlerin değerlendirilmesi ile yürütülen çalışmada 2009, 2010, 2011 ve 2018 yıllarına ait verilerin karşılaştırması yapılmıştır. Sonuçta on yılın sonunda işlemlerin gerçekleşme hızının önemli ölçüde azaldığı ancak güler yüze hizmet verme, vatandaşları karşılama ve işlemlerle ilgili bilgilendirme konularından nispeten ilerleme olduğu tespit edilmiştir.

Wesemann (2020) yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin vatandaşların yaşam kalitesine etkisini ölçmeye çalışmıştır. Bu doğrultuda Texas eyaletinin Austin kentinde anket gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin kalitesi, vatandaşların deneyimlendiği genel yaşam kalitesini önemli ölçüde etkilemektedir. Özellikle etik yönetim uygulamaları, atık hizmetleri, kültürel hizmetler, ekonomik kalkınma hizmetleri ve ulaşım hizmetlerinin vatandaşların yaşam kalitesinin ölçülmesinde istatistiksel olarak önemli olduğu tespit edilmiştir.

Cömertler ve Çondur (2021) çalışmalarında demografik özellikler ve kamu hizmeti alımı sürecinde karşılaşılan sorunlar ile kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Veriler TÜİK 2019 Yaşam Memnuniyeti Araştırması'ndan elde edilmiştir. Sıralı lojistik regresyon analizi ile yürütülen çalışmada iki model kullanılmıştır. Demografik model olarak adlandırılan modelde demografik özellikler ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişki ve sorunlarla karşılaşma modelinde ise sorunlar ile kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuçta kamu hizmetlerinden memnuniyette, demografik özellikler ve hizmet alımı sürecinde karşılaşılan sorunların etkili olduğu tespit edilmiştir.

İslam ve Ahsan (2021) Bangladeş'te vatandaşların yerel kamu hizmet sunumunda algıladıkları kalite ile memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada 2014 yılında uyguladıkları anket verileri kullanılmıştır. Bu anketler 10 belediyede yaşayan 706 kişiye uygulanmıştır. Çalışma sonucunda vatandaşların yerel yönetimlere olan güveninin performans ve tatmin arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Kayar (2021) 6360 sayılı kanun öncesi belde iken mahalleye dönüştürülen yerlerdeki yerel kamu hizmetlerinden memnuniyeti ölçmek amacıyla Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin Büyükşehir Belediyeleri örneğinde çalışma yapmıştır. Sonuçlara göre daha çok yatırım gerektiren hizmetlerden memnuniyet, istisnalar barındırmakla beraber artarken, temizlik, itfaiye, ulaşım ve zabıta gibi hizmetlerde ise istisnalar barındırmakla beraber memnuniyette azalma olduğu belirlenmiştir.

Korkut (2021) çalışmasında belediyeler tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini iller üzerinden kıyaslamıştır. TÜİK tarafından uygulanan Yaşam Memnuniyet Araştırması'nın 2013 yılı verilerini kullanılmıştır. Araştırma sonucuna göre illerde algılanan mutluluk düzeyi ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Almihat vd. (2022) yerel yönetimlerin sunduğu kamu hizmetlerinden vatandaşların memnuniyeti etkileyen etkenleri araştırmıştır. Öncelikle devlet ve vatandaş arasındaki ilişki ve güveni incelenmiş ve bunun sağlanmasına yönelik öneriler getirilmiştir. Daha sonra yerel yönetimlerin e-devleti gerçekleştirmedeki rolü ve vatandaşların mahremiyetinin ve güvenliğinin sağlanmasının önemi vurgulanmıştır.

Berdibek (2022) belediye hizmet kalitesini incelemek ve vatandaş memnuniyetini etkileyen hizmet kalitesinin boyutlarını belirlemek amacıyla TRB-1 bölgesinde 496 kişi ile anket çalışması yürütmüştür. Hizmet kalitesi algısının ulaştırma ve kültürel hizmetler ile temizlik hizmetleri boyutlarının memnuniyete anlamlı düzeyde etki ettiği, süreklilik ve çözüm odaklılık ile imar ve altyapı hizmetleri boyutlarında ise memnuniyete anlamlı düzeyde etki olmadığını tespit etmiştir.

Piyasunthornsakul vd. (2022) Malezya'daki Kaeng Khol Belediyesi'nin hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti ölçmüştür. SERVQUAL modelinin kullanıldığı çalışma 249 anket verisi ile yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre güvenilirlik ve memnuniyet arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Fiziksel özellikler, yanıt verebilirlik, güven ve empati boyutları ile hizmet memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Romero-Subia vd. (2022) Ekvador'un Guayas ilinin merkezi olan Guayaquil'de yürütmüş oldukları çalışmalarında, vatandaşların belediyeden aldıkları hizmetlerin kalitesine ile belediye yetkililerine olan bağlılıklarını ölçmüşlerdir. Hane düzeyinde gerçekleştirilen çalışmada 428 anket verisinden yararlanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre vatandaşların seçilmiş belediye görevlilerine olan güveni ve bağlılığı, sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ile yakından ilişkilidir.

Dağ (2023) çalışmasında Ankara Büyükşehir Belediyesi örneğinde Z kuşağının yerel kamu hizmetlerinden beklentilerini ve algılarını ölçmüştür. Anket ile yürütülen çalışmada SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Sonuçlara göre en yüksek beklenti "belediye söz verdiği hizmeti söz verdiği zamanda sunması" ve en düşük beklenti ise "belediye çalışanlarının vatandaşları özel hissettirmeli" ifadelerinde bulunmuştur. En yüksek algı "belediye binasının modern bir görünümü bulunmaktadır" ve en düşük algı ise "belediye çalışanlarının vatandaşları özel hissettirmeli" ifadelerinde saptanmıştır.

Manaf vd. (2023) çalışmalarında Malezya'daki vatandaşların ve yerel kamu görevlilerinin yerel kamu hizmet sunumunda algılarını incelemişlerdir. Çalışma kamu görevlilerine ve vatandaşlara iki grup olarak uygulanmıştır. 1160 anket ile gerçekleştirilen çalışmada vatandaşların genel anlamda memnun oldukları belirlenmiştir.

Sözen (2023) büyükşehirlerde engellilere yönelik yürütülen hizmetlerden memnuniyetleri incelemiştir. Faaliyet raporlarından, kurumsal ve diğer web sitelerinden elde ettiği hizmetleri karşılaştırarak MAXQDA programı ile analiz etmiştir. Sonuçta büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetleri aynı seviyede yerine getirmediği bulunmuştur.

### 3. KAMU HİZMETİ VE SUNUMU

Bu bölümde kamu hizmetinin tanımı yapılarak, yerel kamu hizmetlerinin kapsamı açıklanacaktır. Yerel kamu hizmeti sunumunun nasıl yapıldığı, kimlerin bu hizmetlerden sorumlu olduğunda ifade edilecek ve bu hizmetlerden memnuniyetin ölçülmesinden bahsedilecektir.

#### 3.1. Hizmet ve Memnuniyet

Kamu hizmetini sağlayanlar birbirinden farklı hizmetleri vatandaşlara sunmaktadır. Sunulan bu hizmetler çok çeşitli olduğu gibi, bu hizmetlerden yararlananlardan da farklılık arz etmektedir. Bu farklı hizmet kullanıcıları ile hizmet sunanlar arasındaki ilişki, hizmet kullanımı ile sona ermemektedir. Farklı kamu hizmetlerinde kaliteyi ve memnuniyeti artırabilmek için kamu hizmetleri kullanıcılarının tecrübelerini öğrenmek ve bu hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek gerekmektedir.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında, özel sektörden farklı olarak görülen kamu yönetiminde, memnuniyetin ölçülmesi önem verilen bir konu değildi. Sonuçlardan ziyade süreçlere önem veren bir anlayışın içerisinde vatandaşların memnuniyetlerinin ölçülmesi de beklenemezdi. Fakat yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte bu durum değişmiş ve artık girdi ve çıktılar ön plana çıkmaya başlamış, performansın ölçülmesi ile birlikte vatandaşların hizmetlerden memnuniyetlerinin de ölçülerek değerlendirilmeye başlanmıştır. Özel sektörde kullanılan tekniklerin kamu yönetimine geçmesi ile birlikte yaşanan değişim sonucunda hem hizmet sunumu farklılaşmış ve hem de daha önce göz önünde tutulmayan memnuniyet kavramı dikkate alınmaya başlamıştır. Hizmetin tanımı ve içeriği doğrultusunda sunulan hizmetlerin kaliteli olup olmadığının tespiti, bu hizmetten yararlananların memnuniyetini etkilemektedir. Hizmetlerin içeriği ve çeşitleri zaman içerisinde değişime uğramaktadır. Bu değişim hizmetlerinin sunumunu ve dolayısıyla memnuniyeti etkilemektedir. Vatandaşlar sunulan bir hizmetin kalitesinden memnun olmayabilirler. Bunun yanında sunulmasını istedikleri ama sunulmayan hizmetler olabileceği gibi, eskiden sunulan ama günümüzde sunulmayan ya da farklı tarzda sunulan hizmetler de olabilir. Hızlı bir şekilde yaşanan değişim ve dönüşüm, vatandaşların beklentilerini de bu hızda etkilemektedir. Bu doğrultuda hizmet, hizmet kalitesi ve

memnuniyet kavramlarını tanımlamak gerekmektedir. Birbirleri ile ilişkili olan bu kavramlar kamu hizmetinin sunulmasına doğrudan etki etmektedir.

### 3.1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet için birbirinden farklı tanımlamalar yapılabileceği gibi öncelikli olarak hizmet ve ürün kavramı arasındaki ilişkiden bahsetmek gerekir. Ürün, soyut özellik gösteren hizmet ve somut özellik gösteren mal kavramı üzerinden şekillenmektedir (Bulut, 2018:9). Mal ve hizmet ortaya çıkabilmek için birbirlerine ihtiyaç duymaktadır. Daha sonrasında ortaya çıkacak olan ürünün kalitesi açısından da hizmetlerin ve malların birbirleriyle olan etkileşimleri önem arz etmektedir.

Hizmet öncelikli olarak soyut bir kavramdır ve müşteriler ile örgütler arasında meydana gelen sosyal içerikli bir faaliyettir (Demirel vd. 2013:33). Hizmetlerin tamamen soyut olduğu durumlarda *“üreticiden kullanıcıya doğru mübadele edilirler; taşınmazlar, depolanmazlar ve hemen hemen çabuk bozulabilir nitelikte”* oldukları kabul edilirler (Aytaç, 2015:7). Hizmetin özelliklerini ortaya çıkaran bir başka tanıma göre hizmet (Sayım ve Aydın, 2011:245) çeşitli ihtiyaçları gidermek amacıyla sunulan, elle tutulamayan, koklanmayan, kolay heba edilebilen, standartlaştırılmayan, yarar ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünü olarak adlandırılmaktadır. Bu tanım hizmetler hakkında genel bir çerçeve çizmektedir. Örgütler tarafından üretilen hizmetleri mallardan ayıran özellikler ise şu şekilde sayılabilir (Palmer, 2005’e atfen Aytaç, 2015:8):

- Genel itibarıyla soyuttur. Hizmetlere mallar gibi dokunmak, görmek ve hissetmek mümkün değildir.
- Depolanamazlar. Saklanmaları ve biriktirilmeleri de söz konusu değildir.
- Standardize edilemezler. Belirli bir tüketici grubuna özgü üretilmeleri de söz konusu olamaz.
- Eş zamanlı üretilir ve tüketilirler. Dolayısıyla üretim ve tüketim arasında zaman farkı bulunmamaktadır.
- Sahiplik yoktur. Hizmetler satılır, üretilir ve talep edenlere sunulurlar.

Bu özellikleri sebebiyle hizmetlerin sunulmaları sonucunda tüketiciler hizmetten memnun olduğunda fayda ya da tatmin duygusunu ortaya çıkarmaktadır. Tersine olduğunda ise tatminsizlik ve memnuniyetsizlikle karşılaşılır. Müşterilerin tatminini sağlamak için hizmetin bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özelliklere sahip olması hizmetin tüketiciler tarafından kaliteli olarak algılanmasını sağlamaktadır.

### 3.1.2. Kalite Kavramı

Kalite kavramı çok farklı disiplinlerde kullanılmaktadır. Felsefe, ekonomi, yönetim, pazarlama, üretim vb. birçok alanda kalite konusunda çalışmalar yapılmıştır. Kalite üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde Philip Crosby, W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Vallin Feigenbaum, Masaaki Imai gibi isimlerin çalışmaları ön plana çıkmaktadır. Bu çalışmalar sonucunda Toplam Kalite Yönetimi olarak adlandırılan ve örgütteki faaliyetlerin, çalışanların ve süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması felsefesi ortaya çıkmıştır. Bu isimlerin yaptığı çalışmalar dünya genelinde kalite konusunda standartların belirlenmesi ve incelenmesinde ve bunlara yönelik uluslararası kuruluşların oluşturulmasında ön ayak olmuştur. Uluslararası Standartlar Teşkilatı (ISO), Avrupa Kalite Kontrol Birliği (EQCC), Avrupa Kalite Örgütü (EOQ) ve Dünya Kalite Konseyi (WOQ) bu kuruluşlara örnek verilebilir.

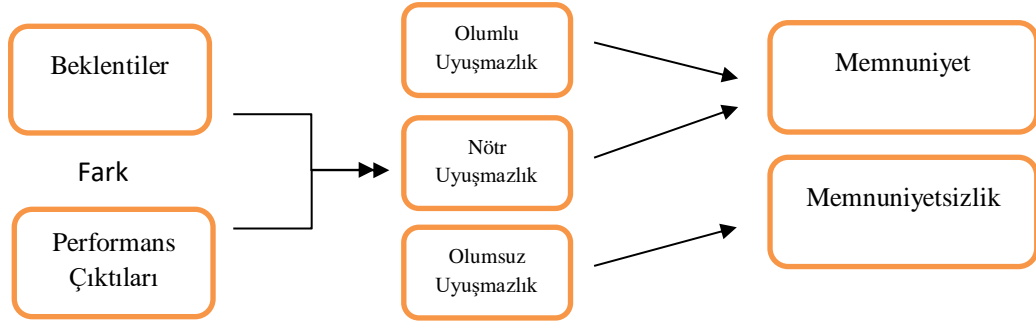
Kalite kelimesi köken olarak Latince'deki "qualitas" sözcüğünden gelmekte olup, Türkçeye Fransızcadaki "qualit " şeklindeki kelimedenden "kalite" şeklinde geçtiği düşünülmektedir (Bulut, 2018:11). Genel anlamda kalite insanların beklentileri ile doğru orantılı olarak değişen ve bu beklentilerin karşılanma derecesi olarak ifade edilebilen kavramdır (Yıldırım, 2018:9). Bir diğer tanıma göre " r n, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneği" kalite olarak tanımlanabilmektedir (Demirel vd. 2013:33). Buradaki "en iyiyi sağlayabilme" kalite kavramının kişiye ve kişinin beklentisine göre değiştini göstermektedir. Bu hedeflere ulaşılabilmek için hizmetin belirli özelliklere sahip olması beklenir. Bunun için de çıktılara bakmak gerekmektedir. Hizmet sunumunun bir çıktısı olarak karşıma hizmet kalitesi çıkmaktadır. Hizmet kalitesi kalite türlerinden birisini oluşmaktadır. Hizmet kalitesinden başka tasarım kalitesi, uygunluk kalitesi, mecburi kalite, cazip kalite, performans kalitesi gibi kalite türlerinden bahsedebilmek mümkündür (Yıldırım, 2018:14). Hizmet kalitesi için birçok tanım yapılırken basitçe müşterinin

hizmetten beklentisinin karşılanma düzeyi olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesine yapılan tanımlamalar genel itibariyle çeşitli etmenlere göre şekillenen tüketici memnuniyeti ve algısı ile bağlantılıdır. Tüketicilerin memnuniyeti ve algısı kalite kavramının içerisindeki subjektif değerlendirmelere işaret etmektedir. Bu ve diğer sebeplerle hizmeti kalite açısından değerlendirmek diğer alanlara göre daha zordur. Ürün ya da hizmetten faydalanan kişinin, o üründen veya hizmetten beklentisi kalite algısını etkilemektedir. Bunların ötesinde kalitenin algısının farklı zamanlar içerisinde, farklı coğrafi bölgelerde, farklı kültürlerde de değiştiği açıktır. Bu değişken yapı ile müşterilerin mal ya da hizmetten memnun olup, beklentilerinin karşılandığı durumda o mal ya da hizmet kaliteli olarak değerlendirilmektedir. Kaliteli ürünler ve hizmetler, müşterilerin beklentilerini karşılayarak tercih edilebilir nitelikte olurken, kalitesiz olarak değerlendirilenler beklentileri karşılamadıklarından, daha az tercih edilme eğilimi göstermektedir (Binbir, 2019:88). Bunun yanında hizmetlerin çok sayıda olması ve farklı kullanıcılara sunulmasının bir sonucu olarak kalite algısını elde etmek ve korumak zorlaşmaktadır.

### **3.1.3. Memnuniyet Kavramı**

Müşterilerin mal ve hizmetlerden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilerek daha memnun edici mal ve hizmetlerin üretilmesi işletmeler açısından oldukça önemlidir. Yoğun rekabet ortamında yer alan işletmelerin, rakiplerinin önüne geçebilmek için müşterilerini memnun etmeleri önem arz etmektedir. Bundan dolayı işletmeler odak noktalarına hem mevcut hem de potansiyel müşterilerini koymaktadır. Günümüzde sadece özel sektörde değil, kamu sektöründe de müşteri memnuniyetinin temel hedeflerden birisi olduğu söylenebilir. Fakat memnuniyetin göreceli bir kavram olması bu hedefin gerçekleşmesinde işletmeleri zorlamaktadır. Cinsiyet, eğitim, yaş, ekonomik gelir vb. değişkenler memnuniyete etki etmektedir.

Müşteri memnuniyeti konusunda yapılan çalışmaların arka planına baktığımızda beklenti-uyuşmazlık teorisini görmekteyiz. Bu teori müşterinin algıladığı ürün veya hizmetlerdeki deneyimi ile beklentisi arasındaki farktan müşterinin memnuniyetini ölçmeyi amaçlamaktadır (Elkhani ve Bakri, 2012:96). Beklentiler ürün veya hizmet için önceden sahip olunan görüşleri tanımlarken, deneyim mal veya hizmetten yararlanmanın sonucudur. İkisi de kişiden kişiye değişen kavramlardır. Çeşitli düşünürler tarafından geliştirilen Memnuniyet Beklenti-Uyuşmazlık Modeli model temelde aşağıdaki gibidir:



Şekil 3. 1: Memnuniyet beklenti - uyuşmazlık modeli (Oliver, 1981:28'e atfen Güler, 2018:61)

Mal veya hizmet sunumu sonucundan müşterilerin beklentileri ile gerçekleşen performans çıktıları arasındaki fark yorumlanırken; eğer gerçekleşen performans müşterinin beklentilerin fazla ise olumlu uyuşmazlık, tam olarak beklentisi kadar ise nötr uyuşmazlık ve beklentilerin altında ise olumsuz uyuşmazlık ortaya çıkartmaktadır (Şekil 3.1). Olumlu ve nötr uyuşmazlıklar müşteride memnuniyet sağlarken, olumsuz uyuşmazlık memnuniyetsizliğe sebep olmaktadır.

### 3.1.4. Müşteri Memnuniyeti Kavramı

Müşteri memnuniyeti kavramı; müşterinin mal veya hizmetten beklediği performans ile tüketim tecrübesi neticesinde mal veya hizmetin gerçek performansı arasında algıladığı farkın karşılaştırılması olarak tanımlanabilir (Çınar, 2007:21). İşletmeler açısından müşterilerini memnun etmek oldukça önem arz etmektedir. İşletmeler hizmet politikalarını müşterilerinden aldıkları geri bildirimlere göre gözden geçirme yoluna gitmektedirler. Kalite ile de yakın ilişkili olan memnuniyetin korunması ve artırılması için müşterinin satın alma öncesi mal ya da hizmetten haberdar olmasından, mal veya hizmetten ilişkisi tamamen kesilene kadar geçen sürecin doğru yönetilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda müşterinin işletmeden ne istediğinin beklendiğinin analiz edilmesi ve ona uygun hizmetin sunulmasıyla müşteriler işletmeden hizmet almayı sürdürmekte ve başkalarına işletmeyi tavsiye etmektedir (Şahin ve Şen, 2017:1176). Bu amaçlarla müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi için çeşitli teknikler kullanılmaktadır. Bunlara fokus grupları, danışma panelleri, anketler, kritik olay tekniği, kıyaslama gibi teknikler örnek olarak verilebilir (Burucuoğlu, 2011:20). İşletmeler kendilerine uygun teknikler seçerek müşteri memnuniyetin ölçmekte ve müşterilerinin tatminini sağlamaktadır.

Müşterilerin ihtiyaçlarının belirlendikten sonra karşılanması ve memnuniyetin sağlanması yeterli değildir, zira müşterilerin geçmişte memnun edilmiş olmaları, gelecekte de memnun olacakları anlamına gelmemektedir (Karahana ve Çadircı, 2016:61). Bundan dolayı müşteri memnuniyeti sürekli dikkate alınması ve takip edilmesi gereken bir süreçtir. Bu süreç müşterinin hizmet talebiyle işletmeye başvurmasından başlayarak yıllarca ve farklı şekillerde devam etmesinden dolayı oldukça karmaşıktır. Müşteri ve işletme arasındaki etkileşimde müşteri tarafından algılanan performans aynı zamanda kalite olarak da tanımlanabilir. Müşterilerin hizmetlerinden memnun olduğu işletmeleri ve hizmetlerini kaliteli olduğu düşünmektedir.

Müşterilerin memnuniyetlerini etkileyen çeşitli faktörlerden bahsetmek mümkündür. Bunları çalışanlar, müşteriler, yöneticiler, beklentiler, rakipler, değer ve kalite olarak sınıflandırılabilir. Çalışanların iç müşteri olarak çalıştıkları işletmede mutlu olmaları verimlilik ve memnuniyet açısından önem arz etmektedir. Müşteriler de çalışanlar gibi mal ve hizmetlerinden memnun oldukları işletmeleri onlarla duygusal bir bağ kuracak şekilde benimserler. Beklentiler memnuniyet düzeyinde etkili olan bir diğer faktör olarak kişiden kişiye değişmektedir. Bir müşterinin hizmetten beklentisi hız olurken, bir başkası için hizmetin sunuş biçimi olabilmektedir. Bir hizmeti başka bir hizmet sağlayıcıdan aldıklarında yaşadıkları tecrübe de müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Bunun yanında geçmişte yaşanan tecrübeler de hizmet memnuniyetinde olumlu ya da olumsuz etkiler ortaya çıkarabilmektedir. Bu sebeple rakipler hizmet memnuniyetinde bir diğer faktör olarak açıklanabilir. Hizmet sağlayıcıların ortaya çıkardıkları değer hizmet memnuniyetinde oldukça önem arz etmektedir. Bu değer kişiden kişiye değişmekle birlikte işletme hizmete yüklenen değer ile daha memnun müşterilere sahip olur. Aldığı hizmetlerden memnun olan müşteriler aynı hizmet sağlayıcıdan hizmet almaya devam etme eğilimi göstermektedir. Tüm diğer faktörlerin bir sonucu olarak da kalite, müşteri memnuniyetinin bir çıktısı gibi değerlendirilebilir. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ile birlikte işletmeler müşterilerinin mal ve hizmetler hakkında düşüncelerini öğrenir. Müşterilerin ne kadar memnun olduklarının belirlenmesi ile eksiklerin giderilmesi için güncel bilgiye sahip olurlar. Bu bilgiyi kullanarak eksik yanlarının güçlendirilmesi, güçlü olan yanlarının da korunması ve daha güçlü hale getirilmesi işletmeyi diğerlerinden ön plana çıkarmaktadır. Bu sebeplerle işletmeler açısından rakiplerinin önüne geçmek için hayati öneme sahiptir.

### 3.1.5. Vatandaş Memnuniyeti Kavramı

Özel sektörde yer alan müşteri memnuniyeti kavramının kamu sektöründe de göz önüne alınmasıyla birlikte bu konuda yapılan çalışmalarda artış meydana gelmiştir. Günümüze kadar gelen bu yeni kamu yönetimi anlayışının etkileri birlikte devlet kamu hizmetini bir meta olarak görürken, vatandaşlar da birer müşteri haline gelmekte böylece de vatandaşların taleplerinin önemi de artmaktadır (Genç, 2020:3). Özel sektördeki müşteri odaklı yönetimin bir yansıması olarak kamu sektöründe vatandaş odaklı yönetim anlayışı hayata geçirilmektedir. Vatandaşların hizmetlerden memnuniyetini bir kurum ya da kuruluş tarafından sunulan depolanamayan, standardize edilemeyen ve çeşitli ihtiyaçları gidermek için ortaya çıkan soyut faaliyetlerden, müşterilerinin beklediği performans ile bu hizmetlerden yararlanması sonucunda ortaya çıkan performansın karşılaştırılması olarak tanımlamak mümkündür. Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, vatandaş odaklı yönetime geçilmesi ve vatandaş ile devlet arasındaki ilişkide meydana gelen paradigma değişiminin bir sonucu olması açısından da önemlidir. Toplum tarafından kamu sektöründe özel sektörde olduğu gibi çeşitli uygulamalar yoluyla daha kaliteli hizmet sunumu beklenmektedir. Bundan dolayı devlet tarafından kamu hizmetlerinin yürütülmesinde bazı standartlar belirlenmiş ve bunların yerine getirilmesiyle vatandaşların hizmetlerden memnuniyetlerinin sağlanacağı düşünülmüştür.

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı ile birlikte süreçlerin yanında sonuçların da değerlendirilmesiyle birlikte vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetlerinin de belirlenmesi önem arz etmektedir. Hizmet kalitesi ile ilişkili olan vatandaş memnuniyeti ölçülerek, nasıl daha kalite hizmet sunulacağı yönünde bilginin yönetim tarafından elde edilmesiyle, vatandaş açısından daha kaliteli hizmetlere sahip olması yönünden faydalı olmaktadır. Ayrıca vatandaşlar istek ve taleplerinin dikkate alındığını hissedecektir ve güven hissi de oluşacaktır. Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesinin yönetim açısından faydalarının başında ise vatandaşların isteklerini öğrenerek hangi hizmetlere vatandaş tarafından daha fazla ihtiyaç duyulduğunun belirlenmesi gelmektedir. Böylece kaynakların bu doğrultuda daha verimli kullanılması sağlanır. Bunun yanında kamu hizmetlerine yönelik politikaların daha etkili şekilde belirlenmesi de vatandaş memnuniyetinin ölçülmesinin bir diğer faydasıdır. Sonuç olarak kamu hizmetini sunanlar, vatandaşların talep ve isteklerinin yerine getirebildiği oranda başarılı sayılacaktır.

### 3.2. Kamu Hizmeti Kavramı

Sosyal bir varlık olan insanların hayatı her geçen gün yeni değişimlere ve gelişmelere açıktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve insan hayatının küreselleşme ile olan ilişkisi sonucunda insanlar geçmişe kıyasla daha istekli hale gelmişlerdir. Bunun bir sonucu olarak da kentleşme sürecinde ve kentleşen nüfusun hizmet talebinde, devletlerin ve diğer hizmet sağlayıcıların görevlerinde artış meydana gelmiştir. Temelde devlete ait olan bu görevleri kamu hizmeti olarak tanımlamak mümkündür.

Kamu hizmeti kavramı en genel anlamda bir toplumun ortak mutluluğunu elde etmek şeklinde tanımlanabilir. Bu durumda felsefi olarak bu kavramı Platon ve Aristo'nun düşüncelerine kadar götüren çalışmalar bulunmaktadır (Ökmen ve Demir, 2010:23; Cebeci, 2020:42). O dönemden günümüze kadar tarihsel bir dönüşüm yaşayan kavram daha çok idare hukuku içerisinde ele alınmaktaydı. Fransa'da ortaya çıktığı düşünülen modern anlamda kamu hizmeti kavramı “service public” deyimini “hidematı umumiye” ve daha sonra “amme hizmeti” şeklinde kullanılmaya başlanmıştır (Çolak vd. 2018:303). Fransızcada “service” kelimesi Türkçede “hizmet” olarak kullanılmaktadır. İtaat etmek, hizmet etmek ve iş/faaliyet gibi anlamları bulunan bu kavramın latince “servitium” kelimesinden türediği düşünülmektedir (Cebeci, 2020:4). Türkçede “amme” veya “kamu” olarak kullanılan “public” kelimesinin kökenine bakıldığında ise; “*bir topluluk olarak insanlar, nüfus olarak insanlar; toplum tarafından kullanılan cadde, bulvar vb. ortak alanlar*” gibi anlamlarda kullanılan latince “populus/publicus” kelimesinden türediği ve daha sonra devlet, egemenliğe ilişkin anlamlarda da kullanıldığı görülmektedir (Cebeci, 2020:3). Aslında “public” sıfatını Türkçede karşılayacak en uygun kelime “kamusal” olsa da “kamu hizmeti” olarak da sıkça kullanılmaktadır. Bu durumda “kamu hizmeti”, “amme hizmeti”, “umumi hizmet”, “kamusal hizmet” gibi kavramların hepsi aynı anlamda kullanılmaktadır (Derbil, 1950:28). İdare hukukunun da en önemli konularından biri kabul edilen kamu hizmeti, idari faaliyetlerin de önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Kamu malları, kamu görevlileri, kamu gücü, idari teşkilat, idarenin görevleri vb. birçok konu kamu hizmeti ile yakından ilişkilidir. Dolayısıyla kamu hizmeti hem idari teşkilat hem de idari faaliyetler için kullanılan bir kavramdır.

Literatürde kamu hizmeti kavramının tanımlarına bakıldığında bu tanımların kullanıldıkları yere göre değiştiğini görülmektedir. Özer (2019:14) kamu hizmetini; “*Devlet ve diğer*

*kamu tüzel kişilerinin toplumun genel ve ortak ihtiyaçlarını gidermek amacıyla doğrudan doğruya ifa ettiği ya da gözetim ve denetimi altında özel kişilere yaptırdığı hizmetler”* olarak tanımlamaktadır.

Eryılmaz (2021:17) mal ve hizmetlerin özel ve kamusal olarak ikiye ayrıldığını belirterek, kamu kesiminde üretilen mal ve hizmetlerin büyük bir kısmını “kamusal” ve “yarı kamusal” olarak nitelendirmektedir. Diğerlerine göre daha acil ve zorunlu olan bu hizmetleri “kamu hizmeti” olarak tanımlamaktadır. Özel hizmetlerden farklı olarak kamu hizmeti kâr yerine belirli bir sosyal faydayı sağlamak için, belirli bir bölge veya toplum kesiminde veya ülke genelinde sunulmaktadır.

Kino (2019:59)’ya göre “*ne kadar üretileceğine siyasi otoriteler tarafından karar verilen ortak tüketim anlayışının hâkim olduğu, faydalarının pazarlanmadığı, hizmetten fayda sağlayanlar arasında rekabet oluşturmayan faaliyetler*” kamu hizmeti olarak tanımlanmaktadır.

Ulusoy (2019:72)’a göre kamu hizmeti “*kamuya yararlı olması ve özel ticari faaliyet olarak gereği gibi yürütülmesinin mümkün ya da arzulanır olmaması nedeniyle, yasama organı tarafından özel ticari faaliyetlere göre farklı ve spesifik bir hukuki rejime tabi tutulmuş ve sorumluluğu son tahlilde bir idari makam tarafından üstlenilen faaliyetler*”dir. Bu tanımlara bakıldığında bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için; devlet ya da bir kamu tüzel kişiliği veya onların denetimi altında sunulması ve bu hizmetin toplum yararına olması gerekmektedir. Bu tanımların dışında kamu hizmetinin organik, maddi ve şekli olarak üçe ayrıldığı çalışmalar da bulunmaktadır. Kamu hizmetinin organik unsuru; kamu hizmetlerinin bazı istisnai haller dışında kamu kuruluşları ve kamu görevlileri tarafından yerine getirilmesini yani belirli bir örgütü ve idareyi (kamu kuruluşlarını) tanımlamak için kullanılır (Altın, 2013:103). Maddi unsur; toplumun ortak ve genel ihtiyaçlarına hizmet etmeye yönelik bir faaliyet olduğunu yani bu hizmetlerin karşılanması ile kamu yararının ortaya çıkacağını ifade etmektedir. Şekli unsur ise; bir faaliyetin kamu hizmeti olabilmesi için kanunda idareye görev ve yetki olarak verilmesini yani hukuki rejimi ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu unsurlar kamu hizmetini tanımlamak için kullanılsa da günümüzde kamu hizmeti sadece kamu tüzel kişileri tarafından görülmemekte ve idarenin denetimi altında özel sektör tarafından da yerine getirilmektedir. Bu hizmetler zaman zaman değişime uğramaktadır. Özel sektör tarafından görülen bir faaliyet devletleştirme yoluyla

bir kamu hizmeti haline gelebilmekte, kamu hizmeti de özelleştirme yoluyla özel hizmet haline gelmektedir (Çapar vd. 2015:367). Bu sebeple hangi faaliyetin kamu hizmeti ve hangi faaliyetin özel hizmet olduğunu belirlemek zaman zaman güçleşmektedir.

Kamu hizmetleri bir ülkede yaşayan herkesin faydalanabileceği hizmetlerdir. Bu hizmetlerin neler olduğu veya neler olabileceği ise yasa koyucu tarafından belirlenmektedir. Dolayısıyla yasa koyucunun iradesi hizmetlerin sınıflandırılmasında önem arz etmektedir. Çeşitli durumlarda bir hizmetin kamu hizmeti olduğuna ilişkin kanunlarda açık hüküm bulunurken, bunun bulunmadığı durumlarda kamu hizmetinin unsurları ve ilkeleri bakımından değerlendirme yapılır (Ergün, 2010:21). Bu unsur ve ilkelerin değerlendirilmesi ile hizmetlerin özel veya kamu hizmeti olarak sınıflandırılması yapılır.

Sunulan hizmetlerin öneminden ötürü kamu hizmetleri bir nevi devletin varlık nedeni olarak tanımlanabilmektedir (Sezer, 2008:149). Devlet vatandaşlarına çeşitli hizmetleri sunmak için oluşturulmuştur. Sezer ve Vural (2010:206)'a göre eğer devletin varlığı kamu hizmetlerine dayandırılıyorsa ve sunduğu kamu hizmetleri ölçüsünde varlığı kabul edilecek olursa, bu durumda hizmeti etkin ve nitelikli sunan devlet ile bunu başaramayan devlet farklı sınıflara sahip olacaktır. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin sunumu vatandaşlar ve uluslararası toplum tarafından devlete duyulan güveni ve devletin görünümünü de etkilemektedir.

Kamu hizmetlerinde bir kar elde etme amacı yerine kamu yararı ön plana çıkmaktadır. Kamu hizmetleri kavramına yönelik olarak yapılan tanımlar genel itibariyle kamu yararı üzerinden yapılmaktadır. Bu hizmetlerin organik anlamda bir kamu tüzel kişisi ya da onun denetiminde bir özel hukuk kişisi tarafından gerçekleştirilmesindeki amaç kamu yararadır. Kamu hizmetine ilişkin maddi anlamda yapılacak olan değerlendirmede de bu hizmetlerin toplumun ortak ve genel ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olması gene kamu yararına ilişkindir. Fakat kamu hizmetinin bir sonucu olarak ortaya çıkan kamu yararının tespiti zaman zaman güçleşmektedir. Zira kamu kurumlarının eylem ve işlemlerinde kamu yararı düşüncesi egemen olduğu düşünülse de uygulamada bu kurumların bütünüyle kamu yararına yönelik olmayan eylem ve işlemlerde de bulunduğu görülmektedir (Eryılmaz, 2021:19). Hangi eylem ve işlemlerde kamu yararının olduğunun ölçülebilir kriterinin de bulunmaması, kamu yöneticilerinin farklı eylemlerde bulunmasına sebep olmaktadır.

Kamu hizmetleri insanların bir arada yaşamalarından kaynaklanan çeşitli ihtiyaçların giderilmesi için yürütülmektedir. Sürekli değişen bu hizmetlerin tarafsız bir şekilde, kesintiye uğramadan, karşılığında bir bedel alınmadan ve düzenli olarak sunulması gerekmektedir. Kamusal malların ve hizmetlerin doğası gereği, devlet burada ya bizzat sunan ya da denetleyen olmak zorundadır. Kamu hizmetlerinin arzında, tutarında, türlerinde ve bu hizmetler için kaynakların harekete geçirilmesinde hep bir siyasal talep ve süreç bulunmaktadır (Altın, 2019:24). Dolayısıyla kamu hizmetlerini siyasal eylemlerden bağımsız bir faaliyet olarak düşünmek mümkün değildir.

### **3.2.1. Kamu Hizmetinin İlkeleri**

Kamu hizmetlerinin görülmesinde geçmişten günümüze çeşitli değişimler yaşanmıştır. Bu değişimlerin hızı günümüzde artış göstermektedir. Kendisinden önceki devlet türlerinden farklı olarak modern devletin görevleri ve fonksiyonları farklılaşmıştır. Refah devleti anlayışı ile birlikte görevleri artan ve büyüyen devlet, kentleşmenin de hızlanmasıyla birlikte kamu hizmeti sunumunda daha fazla taleple karşılaşmıştır. Refah devletinin karşı karşıya kaldığı krizden liberalizm ile çıkılmaya çalışılmış ve 1980'den sonra, başta gelişmiş ülkeler olmak üzere, neo-liberalizm anlayışı ile yeniden yapılandırılma yoluna gidilmiştir (Eryılmaz, 2021:30). Bu doğrultuda küçülmeye giden devletin görevlerinde ve kamu çalışanlarında genel anlamda bir azalma meydana gelmiştir. Devletin asli görevlerine yönelmesi ile birlikte kamu hizmetinin sunumunda kalite, etkinlik, etkililik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve iyi yönetim gibi unsurlar hayata geçirilmeye başlanmıştır. Bu unsurların nasıl daha kaliteli kamu hizmeti sunulur sorusuna da cevap verdiği düşünülmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerin uygulamaya koyduğu bu unsurlar, gelişmekte olan ülkelere de benimsetilmeye çalışılmıştır.

Kamu hizmetleri ve sunumu ülkeden ülkeye farklılık gösterse de kamu hizmetlerinde bulunan çeşitli ortak ilkelere bahsedilebilir. Bu ilkeler çalışmalarda genellikle süreklilik ve düzenlilik, eşitlik ve nesnellik, değişkenlik ve uyarılma ve bedelsizlik şeklinde tanımlanmaktadır (Çakır, 2014:98; Yıldırım, 2018:63; Altın, 2019:29; Zengin, 2019:6). Kamu hizmetinin ilkelerinden süreklilik ve düzenlilik; kamu hizmetlerinde devamlı ve istikrarlı, aynı zamanda yeterli düzeyde ve belirli bir seviyede hizmet sunulması anlamına

gelmektedir. Örneğin güvenlik ve itfaiye hizmeti gibi kamu hizmetlerinin hem kesintisiz hem de düzenli bir şekilde sunulması şarttır.

Kamu hizmetinin ilkelerinden eşitlik ve nesnellik; kamu hizmetlerinin kimseyi mahrum bırakmadan, herkese tarafsız ve objektif bir şekilde sunulmasını ifade etmektedir. Bu ilke gereği kamu hizmetlerinden yararlanabilmek için gereken şartlar tüm bireyler için aynıdır. Fakat devletin kamu hizmetlerinden yararlanmak için çeşitli kanuni sınırlar koyması bu ilkenin ihlali anlamına gelmemektedir. Toplu taşımadan ücretsiz yararlanabilmek için belirli bir yaş sınırı koyulması ya da toplu taşıma hizmetinden indirimli faydalanmak için öğrenci olmak buna örnek verilebilir.

Kamu hizmetinin ilkelerinden değişkenlik ve uyarlama ise kamu hizmetlerinin daha hızlı, yerinde ve verimli sunumu için değişen koşullara uygun hale getirmek anlamına gelmektedir. Kamu hizmetleri sunumu bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerden, ekonomiden, yasal değişikliklerden ve küreselleşmeden etkilenmektedir. Bu doğrultuda devletin ve belediyelerin sundukları birçok hizmetin, e-devlet ve e-belediyecilik uygulamaları ile sanal bir şekilde sunulmaya başlanması değişkenlik ve uyarlamaya bir örnektir. Kamu hizmetine olan ihtiyaç her zaman giderilmelidir, fakat bu hizmetlerin sunuş biçiminde farklılıklar meydana gelmesi kaçınılmazdır.

Kamu hizmetinin ilkelerinin sonuncusu olarak bedelsizlik ise bu hizmetlerin herhangi bir parasal karşılık beklemeden, kamu yararına yönelik olarak sunulmasını ifade etmektedir. Örneğin herhangi bir sebeple polisin yardımı için karakola giden bir vatandaşın herhangi bir ücret talep etmeden hizmet sunulmaktadır. Bunun yanında bazı kamu hizmetleri yerine getirilirken ise çeşitli bedeller alınmakta ancak kamu hizmetlerine katılma bedeli olarak alınabilmektedir (Zengin, 2019:10). Bu gibi durumlarda hizmetin zorunlu bir kamu hizmeti mi yoksa isteğe bağlı bir kamu hizmeti mi olduğu önemlidir. Bazı kamu hizmetleri vatandaşların talepleri doğrultusunda sunulurken bu hizmetler karşılığında ücret alınmaktadır. Bazı kamu hizmetlerinin mutlaka vatandaşa sunulması gerekmektedir ve bunlara katılma bedeli olarak bir ücret alınması söz konusu olabilir.

### 3.2.2. Kamu Hizmetinin Türleri

Kamu hizmetleri farklı şekillerde sunulabilmektedir. Kamu hizmetleri; hizmetin niteliğine, hizmetin konusuna, kamu hizmetinin sunulduğu alana, hizmetin türüne ya da doğrudan sunulup sunulmamasına göre farklı türlere ayrılmaktadır. Tekel niteliğinde olan ve tekel niteliğinde olmayan kamu hizmetleri, ulusal kamu hizmetleri ve yerel kamu hizmetleri, iktisadi, idari, sosyal, bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri ve son olarak doğrudan ve dolaylı kamu hizmetleri olarak sınıflandırmalar yapılması mümkündür.

Hizmetlerin sadece kamu kurumları tarafından görülmesi durumu tekel niteliğinde olan kamu hizmetleri olarak sınıflandırılmaktadır. Kamu hizmetinin devlet tarafından verilebileceği gibi özel sektör tarafından da sunumuna izin verilebilir. Bu durumda bu hizmetler tekel olmayan kamu hizmetleri olarak adlandırılmaktadır (Yıldırım, 2018:66).

Ulusal kamu hizmetleri ve yerel kamu hizmetleri, hizmetin sunulduğu alan ile hizmeti ilişkilendirmektedir. Banazılı (2018:114)'ya göre *“Güvenlik, adalet, eğitim ve sağlık gibi çeşitli kamu hizmetleri tüm ülke düzeyinde sunuluyorsa milli kamu hizmetleri, kent içi ulaşım, kanalizasyon, kaldırım, su, çöp toplama hizmetleri gibi yerel düzeyde sunuluyorsa bu hizmetler yerel kamu hizmeti”* olarak sınıflandırmak mümkündür. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 127. maddesinde belediye ve il özel idaresi gibi yerel yönetimlerin mahalli müşterek nitelikli ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulduğundan bahsetmektedir.

İktisadi, idari, sosyal, bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri türlerinde ise kamu hizmetinin konusuna göre ayırım yapılmaktadır. İktisadi kamu hizmetleri endüstriyel ve ticari nitelikte olmalarına rağmen, kamu hizmeti olmalarından ötürü, toplumsal ihtiyaçları karşılayarak kamu yararı sağlamak amacıyla yürütülen hizmetlerdir (Altın, 2019:35). Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD), Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI), Türkiye Taş Kömürü Kurumu (TTK), Toprak Mahsulleri Ofisi (TMO) gibi kamu iktisadi teşebbüslerinin yürüttükleri hizmetler iktisadi kamu hizmetleri olarak tanımlanmaktadır.

İdari kamu hizmetleri eğitim, güvenlik, milli savunma, sağlık, nüfus ve bayındırlık gibi idarenin geçmişten günümüze kadar yürüttüğü ve gelenekselleşmiş kamu hizmetleridir

(Yıldırım, 2018:67). Bu hizmetler devletin asli görevleridir. Devlet varlığının sebebiyle bu hizmetleri sunmakla yükümlüdür.

Sosyal devlet olarak vatandaşlarının asgari yaşam standartlarını sağlama yükümlülüğü bulunan devletin, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) gibi kurumlar vasıtasıyla sunduğu, kamu yararının en çok hissedildiği hizmetler sosyal kamu hizmetleridir (Zengin, 2019:11). Buralardaki sosyal kamu hizmetlerine örnek olarak; iş ve işçi bulmak, sağlık ve sosyal güvence sağlamak, ekonomik durumu iyi olmayan vatandaşlara yardım etmek gibi hizmetler verilebilir.

Bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetler adını aldığı alana özgü olarak yürütülen hizmetlerdir. Devletin üstlendiği çeşitli bilimsel ve teknik araştırmalar, müzik, sanat, resim, sinema gibi hizmetler çeşitli özerk kuruluşlarla yerine getirilmektedir. Bu faaliyetler nitelikleri gereği geleneksel idari yapılarca yürütülemezler (Altın, 2013:106).

Kamu hizmetlerinden yararlananlar açısından doğrudan kamu hizmetleri ve dolaylı kamu hizmetleri şeklinde bir ayırım da bulunmaktadır. Bu ayırma göre kamu hizmetinden yararlanan kişinin hizmetten direk faydalandığı durumda doğrudan kamu hizmeti söz konusudur. Dolaylı yoldan yararlanmada ise doğrudan olmayan şekilde faydalanılmaktadır. Yolların bakımı ve onarımı gibi hizmetler dolaylı kamu hizmetlerine örnek olarak verilebilir (Altın, 2013:106). Bu hizmetler dolaylı şekilde vatandaşlara fayda sağlamaktadır.

### **3.2.3. Kamu Hizmeti Memnuniyeti ve Ölçülmesi**

Hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişki kamu hizmetlerinin kalitesi ve bu hizmetlerden memnuniyet için de geçerlidir. Güvenilirlik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket ve saygı, inanılabilirlik, anlayış ve güvence gibi çeşitli özelliklerin varlığı kamu hizmetlerinde kaliteyi artırırken, hizmeti sunan örgütün hız, fiyat, servis, yenilik ve iletişim gibi özelliklerinin vatandaşlar tarafından olumlu algılanması da örgüt açısından kaliteyi artırmaktadır (Yıldırım, 2018:73). Bunları tespit etmek için vatandaşların beklentileri ve hizmet sunum performansının incelenmesi gerekmektedir.

Vatandaşların beklentileri hizmet öncesi bir durumdur ve hizmet sunumunun gerçekleşmesi ile ortaya konan performans ile vatandaşların hizmet hakkındaki fikirleri oluşur. Vatandaşların beklentileri birbirlerinden farklıdır. Bunun yanında kamu hizmetleri de çok çeşitlidir. Kamu kurumlarının hizmet sunduğu vatandaşların beklentilerini öğrenmek ve buna uygun hizmet sunmaları zorunluluk haline gelmiştir. Bu sebeple süreçlerin yanında sonuçların da önemli hale geldiği ve vatandaş odaklı kamu yönetimi örgütlenmesinde sunulan hizmetlerden memnuniyet mutlaka ölçülmelidir. Bu yönetim anlayışı ile kamu yönetiminde her anlamda kalitenin artması, hesap verme mekanizmalarının güçlendirilmesi, kamusal hizmetlerin sunumunda şeffaflığın gerçekleştirilmesi, vatandaşlar ve diğer paydaşların yönetim sürecine dahil edilmesi sağlanacaktır (Örselli ve Bayrakçı, 2016:27).

Kamu hizmetlerinden memnuniyet sağlanabilmesi için öncelikli olarak bu hizmetlere yönelik algının ölçülmesi gerekmektedir. Algının belirlenmesi ile birlikte başka bir hizmet veya başka bir hizmet sağlayıcı ile ya da kamu hizmetinin olması gereken ile kıyaslama yapılabilir. Bu konuda yapılan çalışmalara bakıldığında belirli kamu hizmetlerinin ölçüldüğü, iki kentteki ya da ülkenin tamamındaki kamu hizmetlerinden memnuniyetin ölçüldüğü çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin sağlık alanında yürütülen hizmetler açısından hastanede tedavi olan hastalar üzerinden kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ölçülmektedir. Birden fazla belediyenin sunmuş oldukları hizmetlerden o belediyelerde yaşayan vatandaşlar üzerinden memnuniyetlerinin ölçülmesi gibi çalışmalar da yapılmaktadır. Farklı dönemlerde ölçülen kamu hizmetlerinden memnuniyet değerlerindeki değişiminin kıyaslanması yolu ile de araştırmalar yürütülmektedir. Ek olarak farklı ülkelerdeki kamu hizmetlerinden memnuniyetler kıyaslanarak hizmet sunumlarında farklılıklar tespit edilebilmektedir. Hizmet yürütücüler bu çalışmalardan yararlanarak hizmet sunumundaki eksik yönlerini güçlendirmeye yönelik eylemleri hayata geçirmektedir.

Yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetin ölçümü, hem vatandaşa en yakın hizmet sağlayıcısı olmalarından, hem vatandaşın günlük hayatına yansıyan hizmetler sunduklarından, hem de karar organlarının seçimle iş başına gelmelerinden dolayı yerel yönetim kuruluşları açısından önem arz etmektedir. Yeniden seçilme kaygısı taşıyan kamu hizmet sağlayıcıları vatandaşların hizmetlerden memnuniyetleri ya da memnuniyetsizliklerine daha fazla önem vermektedir. Aldığı hizmetlerden memnun

olmayan vatandaş ve hizmet grubunun belirlenmesi ile hizmet sağlayıcılar bu vatandaş ve hizmet grubuna yönelik geliştirmeler yapmaya başladılar. Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliklerinin; vatandaşın beklentileri ile kamu kurumlarının göstermiş oldukları performans arasındaki farktan ve çeşitli ekonomik, siyasal, idari ve kültürel boyutlardan ortaya çıktığı bilinmektedir (Turan vd. 2017:185). Bu boyutlardan bazılarını kontrol etmek daha kolayken, bazı boyutlar daha karmaşıktır.

#### **3.2.4. Geleneksel Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti**

Kamu yönetiminde hâkim olan genel ilkeler üzerinden dönemsel olarak ayırım yapılmaktadır. 1870’li yıllar ile 1970’li yıllar arasındaki ve bürokrasi modeline dayanan düşünce yapısı geleneksel kamu yönetimi ile ifade edilmektedir (Korkut vd. 2015:109). Temelde kurallara uygun olarak işleyen bir sistem olmasına odaklanılmış ve buna göre dizayn edilmiştir. Bu yönetim anlayışının oluşmasında çeşitli yönetim bilimcilerin katkısı bulunmaktadır. Çok sayıda yönetim bilimcinin katkısı olmasına rağmen genelde Woodrow Wilson, Max Weber ve Frederick Taylor ön plana çıkmaktadır. Bu yönetim bilimcilerin düşüncelerine dayanan geleneksel yönetim anlayışı dört temel ilke etrafında şekillenmektedir (Eryılmaz, 2021:43);

- Bürokrasi modeline göre örgütlenen yönetim yapısı ayrıntılı kurallara, biçimselliğe, katı hiyerarşiye, merkeziyetçiliğe, yasallığa ve rasyonelliğe dayalı olarak şekillenmektedir.
- Siyaset ve yönetimin birbirinden ayrıdır ve kamu yönetiminin görevi talimatları ve kuralları uygulamak olduğundan, sonuçlara nitelik olarak önem verilmez.
- Kamu sektörü yasallık, tarafsızlık, eşitlik, kamu yararını ön planda tutması, kamusal sorumluluğu olması gibi özelliklere sahip olması nedeniyle özel sektörden farklı olarak görülmektedir.
- Kamusal mal ve hizmetlerin üretimi ve dağıtımında devletin doğrudan görev alması gerektiği düşüncesi ile hareket edilir.

Bu ilkeler ışığında yürütülen sistem “geniş ölçekli, hiyerarşik örgütlenmiş bürokrasi” olarak tanımlanmaktadır (Bayraktar, 2012:598). Bu geleneksel kamu yönetimi sistemi özellikle refah devleti uygulamaları ile gücünü artırmıştır. Refah devleti anlayışına göre

toplumun ekonomik ve sosyal yönden bütün ihtiyaçları devlet tarafından yerine getirilmektedir (Usta ve Bilici, 2021:2342). Refah devleti uygulamalarıyla birlikte devletin üstlendiği görevler ve hizmetler çeşitlenmiş ve sayısal olarak da artış göstermiştir. Özellikle 1980’li yıllara kadar refah devleti düşüncesi ve Keynesyen ekonomi politikaları yaygın şekilde uygulanmıştır. 1980’li yıllardan sonra ağırlığı iyice hissedilen ekonomik ve yönetsel krizler sebebiyle geleneksel kamu yönetimi anlayışında değişiklikler yaşanmaya başlamıştır. Geleneksel kamu yönetimin sahip olduğu aşırı kuralcılık, merkeziyetçilik ve bürokratik özellikleri ile yasalarla sıkıca düzenlen ve inisiyatifte yer bırakmayan kurallardan oluşması, otorite ve hiyerarşinin tüm yönetimde hissedilmesi, anti demokratik yapının diğer aktörlerin yönetime katılımını engellemesi, çalışanların memurluk mesleğine sahip olması ve yeteneklerini yönetime aktaramamaları gibi eleştirilere uğramıştır (Özer ve Yıldırım, 2022:227). Bu eleştiriler ve ortaya çıkardığı yapı kapitalizmin ortaya çıkardığı kriz sebebiyle yeniden yapılandırmaya gitmek zorunda kalmıştır. Bu değişimlerde özellikle Keynesyen ekonomi politikaları ile devletlerin harcamalarının artması, bütçe açıkları, ekonomik durgunluk, enflasyon ve bunların sonucunda ortaya çıkan ekonomik krizlerin yanında 1970’lerde ortaya çıkan petrol krizleri gibi koşullar da etkili olmuştur (Turan, 2011:15). Devletler çeşitli düzenlemeler yapmaya ve tedbirler almaya zorlanmıştır. Bu koşullar altında sosyal refah devleti anlayışından vazgeçen devletler, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri öncülüğünde Yeni Sağ politikalarını ekonomik, sosyal, siyasal ve yönetsel olarak hayata geçirmeye başlamışlardır (Aksoy, 2012:578). Bu politikaların hayata geçirilmesi ve sonrasında ortaya çıkan durum günümüzde de etkisini göstermektedir.

Yeni Sağ politikalarının temelinde devletin küçülmesi ve faaliyet alanının daraltılması düşüncesi yer almaktadır. Sürekli büyüyen ve hizmetlerinin boyutunu artıran devlet hantallaşmıştır. Özel sektördeki anlayışın aksine zarar etmesine rağmen bu hizmetleri sunmak zorunda olması devletleri değişime zorlamıştır. Bu noktada Yeni Sağ yaklaşımının kamu yönetiminin örgütlenmesi ve işleyişindeki yansımaları iki noktada toparlayabilmek mümkündür. Bunlar kamu yönetiminin ve faaliyet alanının küçültülmesi ve daraltılması ile bu alanda kamu faaliyetlerinin ve kamu örgütlerinin kamu işletmeciliği anlayışı çerçevesinde yeniden yapılandırılmasıdır (Aksoy, 2012:586). Böylece devletin faaliyet alanı küçülmüş ve özelleştirmeler yoluyla hizmetlerin sunumunda değişiklikler meydana gelmeye başlamıştır. Kamu ve özel sektörün birbirlerinden farklı olarak düşünülmesinden vazgeçilmiş, özel sektördeki çeşitli yönetim teknikleri kamu sektörüne uyarlanmaya

başlamıştır. Tüm bu değişimler ve daha fazlası geleneksel kamu yönetiminin sona ermesi anlamına gelmektedir. Kamu yönetimindeki paradigma değişimi ile ortaya çıkan yeni ilkeler Yeni Kamu Yönetimi olarak adlandırılmaktadır. Yeni Kamu Yönetiminin ortaya çıkardığı yeni anlayış ile hizmet sunumunda da değişiklikler meydana gelmiştir. Bu değişikliklerin ortaya çıkardığı yapının düzenli çalışabilmesi için vatandaşlar ve kamu hizmet sağlayıcıları tarafından karşılıklı olarak benimsenmesi gerekmektedir.

### **3.2.5. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı**

Kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimi sonucunda kamu hizmetlerinin çeşitleri ve hizmet sunumunda değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişiklikler aslında devlet ve toplum arasındaki ilişkinin değişimi ile hükümet ve piyasa arasındaki ilişkinin yeniden tanımlanmasının sonuçlarıdır (Eryılmaz, 2021:42). Her türlü hizmeti sunan devlet yerine temel görevlerini yerine getiren ve hizmet sunduklarını vatandaş yerine müşteri olarak gören yaklaşıma geçilmektedir. Vatandaş ve diğer aktörlerin politika yapım sürecinde pasif durumda bulunması, hantal ve büyümüş bürokratik yapının varlığı ve bu yapının ortaya çıkardığı kamu harcamalarındaki artış gibi sebepler de değişime zorlamaktadır (Usta ve Bilici, 2021:2344). Kamu yönetiminde paradigma değişimi ile birlikte hesap verebilir, şeffaf ve katılımcı bir yönetim anlayışına dönüşüm hedeflenmiştir. Gelişmiş ülkeler tarafından uygulamaya konulan bu yönetim anlayışının benimsenmesi ve taraflarca içselleştirilmesi önem arz etmiştir.

#### **3.2.5.1. Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yeni Kamu Hizmeti**

Geleneksel kamu yönetimine getirilen eleştiriler, genel anlamda bu yapının işleyişine ve yetersizliğine vurgu yapmaktadır. Geleneksel kamu hizmeti yaklaşımı ile yürütülen hizmetlerin, vatandaşların beklentilerinin artması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, demokrasi seviyesinin yükselmesi, sivil toplum düşüncesinin artışı, özel sektörün gösterdiği gelişim, sermayenin ve kapitalizmin tüm dünyaya yayılması gibi sebeplerle değişime uğraması kaçınılmazdır. Geleneksel kamu hizmeti düşüncesindeki hantal ve katı yapı ile üretilen hizmetler hem bürokratik yapıdaki engellere takılmakta hem de bu hizmetlerden etkinlik ve verimlilik alınamamaktaydı (Denek, 2019:423). Tüm bunlara ek olarak özellikle 1980'li yıllardan sonra liberalizasyon politikaları ile daha önceleri hantallaşan devletin küçülmesi ve etkinleştirilmesi ve desantralizasyon (yerelleşme)

politikaları da kamu yönetimini ve kamu hizmeti anlayışının değişimini etkilemiştir (Sezer ve Vural, 2010:204).

Geleneksel kamu yönetimine yöneltilen eleştirilere karşılık olarak öncelikle Dwight Waldo ve George Frederickson gibi düşünürlerin katkılarıyla “Yeni Kamu Yönetimi Hareketi” ve daha sonra ise “Yeni Kamu İşletmeciliği” (YKİ) anlayışı ortaya çıkmıştır (Bilici ve Pekküçükşen, 2022:657). YKİ anlayışının ortaya çıkışında küreselleşme, neo-liberalizmin yanı sıra kamusal harcamaların artan yükü ile kamu sektöründeki verimsizlikler etkili olmuştur (Arslan, 2020:513). Bu yeni anlayışla birlikte esnek ve yatay örgütlenmeye sahip, kaynakların daha etkin kullanıldığı, müşteri odaklı, özel ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içinde çalışan, performans temelli ve daha ekonomik bir yapı düşünülmüştür. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin sunulmasında daha işletmeci bir anlayışa geçildiği görülmektedir. Bu anlayışta özellikle vatandaş müşteri olarak nitelendirmesi ve müşteri odaklı bir anlayışa sahip olması önemli bir farklılıktır. Benzer şekilde süreç odaklı bir yapı yerine sonuç odaklı bir yapının ortaya çıkartılması, özel sektördeki tekniklerin hayata geçirilmesi ve piyasa odaklı olacak şekilde hareket edilmesi, kamu örgütünü bir işletme olarak kurgulamaktadır.

Kamu sektörü, özelleştirmelerin yoğun şekilde uygulandığı, çalışanların performans ölçümüne göre değerlendirildiği ve vatandaşların müşteri olarak görüldüğü bir anlayışla yönetilmektedir (Bayrakçı ve Kahraman, 2017:301). Bu bağlamda kamu yönetimine hâkim olan ve onu özel sektörden ayıran kamusallık ve kamu yararı gibi ilkeler yerini karlılık ile değiştirmiştir (Arslan, 2020:519). Daha sonrasında bu değişiklikler beraberinde eleştiri de getirmiştir. Çünkü bu ilkelerle kurgulanan yapının verimli olduğu düşünülse de zamanla olumsuz sonuçları ortaya çıkmıştır. Bu anlayışa getirilen eleştirilere bakıldığında bu felsefenin özellikle kamu yönetimlerinden hedeflenen başarıyı yakalayamaması etkili olmaktadır. Özellikle kamu yararı gibi kamu sektörünün önemli bir unsurunun ve sosyal devlet ilkesinin özel sektörde uygulanan işletme yönetim teknikleri ile bağdaşmaması ve YKİ'nin vatandaşlık kavramına zarar vermesi gibi önemli eleştiriler getirilmiştir (Uysal, 2020:126). YKİ'ye yöneltilen bu eleştiriler ve kendinde barındırdığı eksiklikleri gidermek amacıyla yeni kamu hizmeti anlayışının bir çözüm olabileceği düşünülmüştür.

Yeni kamu hizmeti yaklaşımının gelişmesi konusunda çeşitli düşünürlerin katkısından bahsetmek mümkündür. Paul Light bu konuda ilk çalışmaları yapanların başında gelirken,

Denhardt ve Denhardt ise bu yaklaşıma en çok katkıyı sağlayanlardandır. Denhardt ve Denhardt (2007:27) yeni kamu hizmeti yaklaşımı doğrultusunda ortaya çıkacak olan yeni örgütlenmenin öncülleri olarak; demokratik vatandaşlık, topluluk ve sivil toplum modelleri, örgütsel hümanizm ve kamu yönetimi ve post-modern kamu yönetimi olarak saymaktadır. Denhardt'lar vatandaşlığın ilk olarak hukuki bir tanımı olduğunu, ikinci olarak ise, hukuki durumundan bağımsız, vatandaşların hak ve sorumlulukları gibi durumları da içeren, siyasal bir topluluğun üyesi olma şeklinde tanımlandığına dikkat çeker. Buradaki tanımlardan hareketle yeni kamu hizmeti yaklaşımındaki demokratik vatandaşlık ile aktif bir katılımı, kamu yararına yönelik hareket etmeyi, kamusal işlere katılımı, devlet işleri ile ilgili olmayı, demokrasiyi, bireysel hakları korumayı ifade ettiği söylenebilir (Kantarcıoğlu, 2016:46). Böylece demokratik ülkelerde vatandaşlar kamu politikalarını belirlemede daha aktif rol oynamaktadır. Çünkü bu ülkelerde hükümetler, vatandaşların arzu ve isteklerinin kamu hizmetlerine yansımaları sağlarlar (Ayhan ve Önder, 2017:34). Vatandaşların arzu ve isteklerine hizmet etmek için kullanılacak araçların başında da sivil toplum kuruluşları gelmektedir. Topluluk ruhunu oluşturmak ve arzu ve isteklerin hükümete ulaşmasını sağlamak demokrasi, sivil toplum ve yeni kamu hizmeti açısından oldukça önemlidir. Her türden insan grubunun, insanların kendi çıkarlarını gerçekleştirmek için topluluklara katılımı ile sivil toplum ortaya çıkar (Genç, 2010:152). Bu noktada vatandaşlar arasındaki etkileşimde güçlü bağın var olduğu, yüksek seviyede sosyal güven ve vatandaşlar arasındaki uyumun sağlandığı toplumlarda diyalog ve tartışmalar için yeni kapılar açılabilir ve daha da ötesi bu toplumlarda demokratik yönetim konularında vatandaşlar eğitilebilir (Denhardt ve Denhardt, 2007:35). Gerekli eğitimi alıp, haklarının ve sorumluluklarının farkına varan vatandaşlar sivil toplum kuruluşları yoluyla kamu politikalarına daha fazla katılım gösterirler.

Yeni kamu hizmetinin diğer bir unsuru olarak örgütsel hümanizm temelinde kamu yönetimi anlayışı bulunmaktadır. Yeni kamu hizmeti yaklaşımına göre, özel sektörde var olan uzmanlık ve kariyer imkânlarının kamu sektöründe de var olması gerekir. Odak noktasında her ne kadar örgütün dışında yer alan vatandaşlar ve müşteriler olsa da çalışanların da dikkate alınması ve bu doğrultuda çalışanlarına karşılaştıkları problemleri çözmede, kendilerini güvende hissetmelerinde, kuruma aitlik hissetmelerinde gerekli olan ortamın örgüt tarafından sağlanması gerekmektedir (Ayhan ve Önder, 2017:36).

Yeni kamu hizmetinin son unsuru olarak post-modernizm kamu yönetimi yer almaktadır. Buna göre post-modern teorikiler arasında çeşitli farklar bulunsa da hepsi benzer sonuçlara varmaktadır. Post-modern dünyada herkes birbirine bağlı olduğumuzdan dolayı; yönetişimin vatandaşlar, yöneticiler ve partiler de dahil olmak üzere tüm taraflar arasında giderek artan düzeyde samimi ve açık söyleme dayanması gerekmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007:40). Uzun vadeli ve sürdürülebilir kamu politikaları oluşturabilmek için bu şekilde bir diyalog ortamı oluşturulmalı ve kararlar mümkün olduğunca fazla sayıda vatandaşın uzlaşma sağlanmasıyla alınmalıdır (Ayhan ve Önder, 2017:35).

Bu unsurların ardından Denhardt'lar yeni kamu hizmetinin ilkeleri olarak sayılabilecek önerilerle geleneksel ve yeni kamu yönetimleri arasındaki farkları da ortaya koymaktadır. Bunlar (Denhardt ve Denhardt, 2007:42);

- Müşteriye değil, vatandaşa hizmet anlayışı benimsenmelidir,
- Kamu hizmeti girişimcilikten daha önemlidir,
- Kamu yararı temel amaç olmalıdır,
- Stratejik düşünüp, demokratik hareket edilmelidir,
- Hesap verebilirlik basit bir kavram olmadığının farkında olunmalıdır,
- İdare etmek yerine hizmet etmeye odaklanılmalıdır,
- Sadece üretkenliğe odaklanılmamalı, insana da değer verilmelidir.

Yeni kamu işletmeciliğindeki vatandaşın müşteri olarak nitelendirilmesi anlayışı yeni kamu hizmeti anlayışında değişmektedir. Yeni kamu hizmeti anlayışında kamu görevlileri müşteri yerine demokrasiye hizmet etmektedir (Bilici ve Pekküçükşen, 2022:662). Vatandaşlar demokratik haklarını kullanarak kamu hizmetinin sunumunda söz sahibi olan duruma gelmektedir. Vatandaşlar pasif kalmaktan ziyade, yönetimin gücünü paylaştığı ve hizmet sunumuna katılan birer aktör olarak düşünülmektedir. Sonuç olarak devletçi, bürokratik, zorlayıcı, tekdüze, merkezîyetçi ve hiyerarşik bir yapı olarak verimli çalışacağı düşünülmüş, tasarlanan kamu yönetimi, yeni kamu yönetimi yaklaşımı ile piyasa yönelimli, daha az bürokratik, daha esnek, adem-i merkezîyetçi, girişimci ve yenilikçi bir hale bürünmeye çalışılmıştır (Ömürgönülşen, 2014:17). Bu doğrultuda yapılan değişimler sadece idari ve yönetsel değişiklikler olmayıp, taraflar için zihinsel dönüşümleri de içermektedir.

Geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu işletmeciliği yaklaşımlarına yöneltilen eleştiriler farklı yaklaşımları ortaya çıkarmıştır. Yeni kamu yönetişimi, bütünleşik kamu yönetimi ve dijital çağ yönetişimi gibi yaklaşımlar bunlara örnek verilebilir. Bunların yanında yeni kamu işletmeciliği anlayışına alternatif olabilecek en önemli yaklaşım kamu değeri yaklaşımıdır. Üzerinde uzlaşılan bir tanım olmamakla birlikte kamu değeri “*vatandaşlar tarafından tüketilen, toplu olarak ifade edilen ve politik olarak yönlendirilen tercihlerin bir yansıması olarak sadece sonuçlar yoluyla değil, aynı zamanda güven veya adalet üretebilecek süreçler yoluyla yaratılan çok boyutlu bir yapı*” olarak tanımlanabilmektedir (Çelik ve Akca, 2021:388). Özellikle kamu yöneticilerinden değer üreterek yöneticisi oldukları kurumlarda fark yaratmaları kendilerinden beklenmelidir. Kamu kurumları ve yöneticileri tarafından üretilen bir mal veya hizmetin değer ölçüsü sadece onu kullanan vatandaşların onu değerli bulmasına bağlı değildir, buna ek olarak vatandaşların bu mal veya hizmet karşılığında bir şey vermeye ya da bir şeyden vazgeçmeye gönüllü olması gerekmektedir (Erten, 2021:108). Kamu değeri yaklaşımındaki önemli tartışma konuları ise bu kavramın hem tanımına hem de nasıl ölçüleceğine ilişkin herhangi bir netliğin bulunmamasıdır.

### **3.2.5.2. Elektronik Devlet ve Hizmetler**

Küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yönetimleri değişime zorlamaktadır. Bilgiye erişimin artması ve bilgiye her yerden erişilir hale gelmiş olunması ile birlikte vatandaşların talepleri artmıştır. Bu doğrultuda vatandaşların taleplerine yanıt verebilmek için yönetimlerin dijital dönüşümü gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Devletin yaşadığı dönüşüm e-devlet olarak adlandırılırken, yerel yönetim kuruluşu olan belediyelerin yaşadığı dönüşüm e-belediye olarak tanımlanmaktadır. E-devlet ile önceki durumda geleneksel devlet olarak adlandırılan ve daha kapalı olan yapıdan ayrılarak daha açık hale gelmesi amaçlanmaktadır.

E-devlet ve e-belediye dönüşümü devlet ve belediyelerin sundukları hizmetlerin internete taşınmasından daha geniş bir anlama sahiptir. Yıldız (2003:305)’e göre bu kavramların genel bir tanımı şu şekilde yapılabilir: “*Vatandaşı ön plana çıkararak ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu görevlisinin performansını ölçen, iyi performansı ödüllendiren ve yetersiz performansı iyileştirmeye çalışan, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının*

*olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayretinde bir yaklaşım”*. Dolayısıyla e-devlet ve e-belediyecilik yaklaşımının ortaya çıkmasında sadece teknolojik gelişmeler etkin olmamıştır. Vatandaşların yönetime daha fazla katılmak istemesi, daha hızlı ve ucuz hizmete erişim, şeffaflık ve hesap verebilirlik talepleri de etkili olmaktadır. Tüm bunların yanında özel sektörün hizmetlerini internet teknolojileri aracılığıyla sunmaya başlaması da kamu yönetimindeki hizmet anlayışında değişikliklerde etkili olmuştur (Karataş ve Tarhan, 2021:320).

Aydın (2021:179) e-devlet ve e-belediyenin vatandaş ile devlet kurumları arasındaki ilişkinin biçimini değiştirerek;

- Yönetimde şeffaflık oluşturulması,
- Kararların hızlı ve etkin bir şekilde alınmasını sağlanması,
- Çeşitli düzeylerde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması,
- Kurumlar arasında bilgi alışverişinin artırıp hızlandırarak iş tekrarların önlenmesi,
- Hizmet alan vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırılması,
- Karar alıcıların bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması gibi amaçlara sahip olduğunu belirtmektedir.

Bu amaçlar e-devlet devletin sunduğu hizmetlerin internete taşınmasından yani e-hizmet sunmaktan daha öte bir kavram olduğuna işaret etmektedir. Bu doğrultuda hizmetlerin elektronik ortama taşınmasından da öte vatandaşların yönetime katılımına ve işleyişin şeffaflaşmasına olan etkileri diğer faydalarının da önüne geçmektedir. Devletler bu faydaları elde etmek için her geçen gün daha fazla hizmeti elektronik ortamda sunma yoluna gitmektedir. Bu yolla sunulan hizmetler ile buradaki verilerin güvenliğinin sağlanması da her geçen gün daha önemli hale gelmektedir.

### **3.3. Yerel Kamu Hizmetleri**

Küreselleşme, bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve nüfus artışının bir sonucu olarak kentlerde yaşayan insan sayısı sürekli artmaktadır. Bu artış devletleri ve kentlerde hizmet sunan kurum ve kuruluşları yaşanan gelişmeleri takip etmeye zorlamaktadır. Bu gelişmelerin hızlarının artmış olması yerel hizmetlerin ve taleplerin de hızını

etkilemektedir. Bunun sonucu olarak da yerel hizmetlerin geçmişte sadece merkezi hükümetin ağırlığında ya da sıkı kontrolünde verilmesi mümkün olmamaktadır. Günümüzde kamu yönetiminin yapısının dönüştüğü bu karmaşık sistem ile vatandaşlar daha verimli, şeffaf, hesap verebilir, hızlı ve demokratik hizmet talep etmektedir. Bu taleplerin de karşılanabilmesi için devletin yanı sıra yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, özel örgütler gibi farklı yapılar yerel hizmetlerin sunumuna katılmaktadır.

Kamu hizmetlerini sunulan hizmetin yapısı, konusu, sunulduğu alan gibi ölçütlere göre sınıflandırmak mümkündür. Bu sınıflandırmalardan birisi de güvenlik, adalet, eğitim, sağlık vb. olarak sayabileceğimiz yani tüm ülke düzeyinde sunulan “Ulusal Kamu Hizmeti” ve kent içi ulaşım, altyapı hizmetleri, park ve bahçelerin bakımı vb. olarak sayabilirken, yerel düzeyde sunulan “Yerel Kamu Hizmeti” olarak adlandırılmaktadır (Banazılı, 2018:114). Yerel kamu hizmeti olarak tanımlanan bu hizmetlerin en önemli özelliği faydalarının belirli bir bölgede yaşayan herkes ile sınırlı olmasıdır. Dolayısıyla yerel kamu hizmeti sunumundaki “yerel” kavramı hizmeti sunanı değil, hizmetten faydalananı vurgulamaktadır. Yerel kamu hizmetleri idare hukuku yönünden; sivil toplum kuruluşları ya da özel sektör kuruluşları aracılığıyla belirli bir alanla sınırlı olmak kaydıyla o alanda yaşayanların ortak gereksinimlerini karşılamak ve kamu faydası sağlamak amacıyla sunulan, ilgili yerel yönetim birimlerinin denetim ve gözetimi altında gerçekleşen düzenli ve sürekli faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Şirin, 2017:29).

### **3.3.1. Yerel Kamu Hizmetlerinin Özellikleri**

Yerel kamu hizmetleri belirli bir alan içerisinde sunulan ortak hizmetlerdir. Subsidiarite ilkesi gereğince bu hizmetleri ona en yakın birim tarafından sunmak gerekmektedir. Şirin (2017:30)’e göre yerel kamusal hizmetlerin genel itibarıyla üç niteliğinden bahsetmek mümkündür. İlk olarak bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde rekabet oluşumunun bulunmamasından kaynaklı olarak aynı alan içerisinde yaşayan kişilerin belirli bir hizmeti aynı süreç ve miktarda kullanabilmesi, ikinci olarak bu hizmetlerden faydalananların dışlanmasının mümkün olmaması ve son olarak bu hizmetlerin faydalarının daha coğrafi olarak daha küçük bir alan ile sınırlı olmasıdır.

5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve yerel yönetimler ile ilgili diğer yasal düzenlemeleri bir araya getirerek kamu hizmetlerinin

nitelikleri üzerinden yorumlayan Alptürker (2019:38) yerel kamu hizmetlerinin özelliklerini şu şekilde belirtmiştir:

- Belirli alanda yaşayan vatandaşların günlük yaşamını doğrudan etkileyen hizmetlerdir.
- Belirli bölgede yaşayan vatandaşların ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarıdır ve bu ihtiyaçların yerinde karşılanması ilkesi söz konusudur.
- Bölgede yaşayan halkın tercihlerinin ön planda tutulması gerekir.
- Sürekli hizmet kategorisindeki bu hizmetlerin o bölgede yaşayanların sağlık, huzur ve esenliğini bozacak düzeyde aksatılmaması gerekir.
- Bu hizmetlere ilişkin kararlar ilgili yerel yönetim birimlerinin seçimle iş başına gelen karar organları tarafından alınmaktadır.
- Bu hizmetlerin ortaya çıkma aşamasında yerel siyaset aktörlerinin etkisi oldukça fazladır.
- Bu hizmetlere ilişkin karar alma sürecinde yerel halkın sürece katılımını sağlayacak çeşitli uygulamalar (kent konseyleri, meclis toplantılarına, komisyonlara, stratejik plan yapım sürecine vatandaşların da katılımı) ve plebisit gibi demokratik araçların daha etkin kullanılması daha etkin hizmetleri ortaya çıkarır.
- Bu hizmetlere yerel halkın, sivil toplum örgütleri ve özel sektör kuruluşlarının katılımı mümkündür.
- Bu hizmetler ile ilgili sorumluluk hizmet sunmakla görevli yerel yönetim biriminde olmasından dolayı ortaya çıkan uyuşmazlıklar idari yargıda çözümlenir.
- Bu hizmetleri sunmakla görevli birimler hukukilik ve yerindelik açısından idari vesayet denetimine tabidir.
- Bu hizmetlerin görülmesi için gerekli kaynak, görevli yerel yönetim biriminin kendi bütçesinden karşılanabileceği gibi merkezi yönetimin yardım ve bağışları da söz konusu olabilir.
- Bu hizmetlerin faydası bölgede yaşayan herkese yöneliktir ve bu tür hizmetlerden dolayı olumlu ve olumsuz dışsallıklar görülebilir.

### 3.3.2. Yerel Kamu Hizmetinin Türleri

Yerel kamu hizmetlerinin büyük bir çoğunluğu yerel yönetim kuruluşları tarafından üstlenilse de bu hizmetlerin çeşitli kısımlarının başka aktörlerce yerine getirilmesi, hizmetin kendisinin sözleşme aracılığıyla bir yüklenici eliyle görülmesi ya da aynı hizmetin farklı kuruluşlar tarafından verilmesi de söz konusu olmaktadır. Alptürker (2019:40)'a göre 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nu doğrultusunda yerel kamu hizmeti türlerini şu şekilde sayabilmek mümkündür:

- Kentsel alt yapı hizmetleri
- Çevre ile ilgili hizmetler
- Zabıta hizmetleri
- İtfaiye ve diğer acil yardım ve kurtarma hizmetleri
- Parklar, bahçeler, dinlenme ve mesire alanları
- Sosyal hizmetler
- Kültür, sanat, turizm ve tanıtım hizmetleri
- Gençlik, spor ile ilgili hizmetler
- Sağlık hizmetleri
- Kent ekonomisi ve ticaretin gelişmesi için gerekli hizmetler
- Çeşitli kültür ve inanışların dini ritüellerini gerçekleştirdikleri mabetlerin yapım, bakım ve onarım hizmetleri
- Tarihi bakımdan önem taşıyan mekanların korunması, bakımı ve onarım hizmetleri
- Tarım ve hayvancılığı destekleme hizmetleri
- Defin ve mezarlık hizmetleri
- Otopark ve şehir içi trafik hizmetleri

Yerel kamu hizmetleri merkezi idare tarafından taşra kuruluşları yoluyla, yerel yönetimler tarafından ve devletin denetimi altında özel sektör kuruluşlarınca sunulabilmektedir. Kentlerin nüfuslarının artmasıyla kamu hizmetinin mekânla sınırlandırılması kentsel hizmetleri ve kentsel hizmetlere verilen önemi de artırmaktadır. Hizmetin faydasının yayıldığı alan açısından yapılacak bir değerlendirmede de eğer bir hizmetin faydası belirli bir kentsel alanla sınırlıysa, bu hizmetler kentsel kamu hizmeti olarak da tanımlanabilir (Ökmen ve Çağatay, 2014:90). Koyuncu (2014:27) kamu kuruluşlarının bütçe giderlerini

sınıflandırmakta kullandıkları işlevleri esas alarak kentsel alanda sunulan hizmetlerin sınıflandırmıştır;

- Kamu düzeni ve güvenlik hizmetleri: güvenlik, trafik güvenliği, belediye zabıtası ve itfaiye hizmetleri,
- Ulaştırma ve iletişim hizmetleri: karayolu, su yolu taşımacılığı tesisleri, demiryolu inşaatları ile işletme işleri ve hizmetleri ve iletişim hizmetleri,
- Çevre koruma, iskân ve toplum refahı hizmetleri: atıkların toplanması, atıkların işlenmesi ve bertarafı, atık su yönetimi, kirliliğin azaltılması, doğal ortamın ve biyoçeşitliliğin korunması, iskân işleri ve hizmetleri, su temin işleri ve hizmetleri,
- Sağlık hizmetleri: ayakta yürütülen sağlık hizmetleri, hastane işleri ve hizmetleri, halk sağlığı hizmetleri, tıbbi ürün, cihaz ve ekipmanların temini hizmetleri,
- Dinlenme, spor ve kültür hizmetleri: spor, dinlenme tesisleri ve kültür hizmetleri,
- Eğitim hizmetleri: erken yaş çocuklu eğitimi, ilköğretim, yükseköğretim, seviyeye göre sınıflandırılmayan eğitim hizmetleri,
- Sosyal güvenlik, sosyal yardım ve diğer sosyal hizmetler: hastalık ve malullük yardım, yaşlılık yardımı, dul ve yetim yardımı, aile ve çocuk yardımı, işsizlik yardımı, iskân yardımı, gençlik, kadınlara yönelik hizmetler ve sosyal güvenliği bulunmayanlara sağlanan hizmetler,
- Diğer hizmetler: işgücü işleri ve hizmetleri, enerji işleri ve hizmetleri, turizm, tahsilat hizmetleri, dilek, talep ve şikâyet yönetimi hizmetleri.

### **3.3.3. Yerel Kamu Hizmet Sunumuna Etki Eden Kavramlar**

Yerel kamu hizmetleri belirli bir alanda yaşayan vatandaşlara yönelik sunulan hizmetler olarak bu alanda yaşayan vatandaşlarla yakından ilgilidir. Bunun yanında hâkim olan siyasi yapı, ülkenin demokrasi seviyesi ve merkezi yönetimin yerel birimlerle olan ilişkileri ve yerel birimlerin hizmet ölçeği ile yakından ilgilidir. Bu doğrultuda yerel kamu hizmetinin sunumu ile vatandaşların memnuniyetine ya da memnuniyetsizliğine etki eden çeşitli kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramları yerellik, etkinlik, merkezileşme, yönetime katılım ve değişim olarak sayabilmek mümkündür. Dolayısıyla bu kavramlar sadece yerel yönetimlere ve onların hizmet sunuşlarına ilişkin olmayıp; merkezi yönetim, idari yapı ve hukuki ilişkilerle de alakalıdır.

### 3.3.3.1. Yerellik

Yerellik kamu hizmetlerin etkin sunumunda önemli bir faktördür. Hizmet sunumunda halka daha yakın olan birimler bu hizmetleri daha ekonomik sunabilmektedir. Hizmette halka yakınlık olarak da adlandırılan bu kavram özü itibarıyla merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında yetki ve görev paylaşımında kullanılan bir ilkedir (Eryılmaz, 2021:121). Hizmet sunumunda yetki ve görev paylaşılırken, hizmeti sunacak birim ile hizmeti alacak olanların coğrafi olarak yakınlıkları göz önüne alınmaktadır. Kırışik (2013) yerel kamu hizmetlerinin sunumunda taşra teşkilatlarının kamu hizmetlerini yürütmesinde de yerellik ilkesine göre bir derecelenme söz konusu olacağını, halka en yakın taşra teşkilatının kamu hizmetini yürütmesi gerektiğini, hizmet bu idare tarafından gerektiği gibi yerine getirilemezse, bir üst kademe taşra teşkilatına devredilmesi gerektiğini savunmaktadır.

Hizmette yerellik ilkesi özellikle Avrupa Birliği tarafından uygulama alanı bulmakta olup, Türkiye’de de benimsenmiştir. Türkiye’de hizmette yerellik ilkesine yönelik olarak yapılan çalışmaların başında Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) ve Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) gelmektedir. 1988 yılında Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı (AYYÖŞ)’nin imzalanmasından sonra hizmette yerellik ilkesi Türkiye’de ilk defa resmî belgelerde bir hedef olarak Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında kendisine yer bulmuştur (Çetinkaya, 2023:224). AYYÖŞ’ün 4. maddesinin 3. bendinde “*Kamu sorumlulukları genellikle ve tercihen vatandaşa en yakın olan makamlar tarafından kullanılacaktır. Sorumluluğun bir başka makama verilmesinde, görevin kapsam ve niteliği ile yetkinlik ve ekonomik gerekleri göz önünde bulundurulmalıdır.*” ifadesi yer almaktadır. Böylece yerel kamu hizmetlerinin, çeşitli şartların da göz önünde bulundurulmasıyla, o hizmetin görüleceği yöreye en yakın birim tarafından sunulması fikri benimsenmiştir. Yerel yönetimlerin sunulacak olan hizmetin gerektirdiği ekonomik, idari ve teknik kapasitelerinin olmaması gibi durumlarda merkezi yönetim tarafından bu ilkeden vazgeçilebilecektir. Örneğin yeterli ekonomik kapasitesi bulunmayan bir yerel yönetim kuruluşu, hizmet sunduğu alandaki vatandaşları memnun edebilmek amacıyla kendisine yakın bir birim ile iş birliğine gidebilmektedir. Ya da bu hizmetler bir üst birim veya merkezi yönetim tarafından bu hizmetler üstlenilmektedir. Böylece hizmetlerin sunulması sağlansa da bu gibi durumlar beraberinde başka problemler ortaya çıkarabilmektedir. Bu

sebeplerle vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetin sağlanabilmesi için hangi hizmetlerin hangi birimler tarafından sunulacağına karar vermek önem arz etmektedir.

### **3.3.3.2. Etkinlik**

Zaman zaman verimlilik, etkinlik ve etkililik kavramları birbirine karıştırılmakta ve verimlilik ile etkinlik kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Fakat birbirlerinden farklı anlamlara sahiplerdir. Etkinlik örgütün önceden belirlediği amaçlara ulaşabilme derecesi olarak tanımlanabilir (Yükçü ve Atağan, 2009:3). Diğer bir tanıma göre, kamu hizmetlerinin zamanında, ihtiyaca uygun ve kaynakların da verimli kullanılarak sunulması sonucunda, önceden belirlenen hedeflere ulaşılmasıdır (Yıldırım, 2007:294). Burada etkinlik açısından önemli nokta önceden belirlenen amaçlar için doğru iş ve eylemlerin yapılmasıdır.

Yerel kamu hizmetleri açısından değerlendirilecek olunursa etkinlik, özellikle küçük yerel yönetim birimlerinin mali, idari ve teknik açıdan kendi imkânları ile bazı hizmetleri yerine getirememeleri ya da bu hizmeti yerine getirirler bile yüksek maliyetin ortaya çıkması sebebiyle önem arz etmektedir (Kızılkaya, 2019:32). Bu durumda yerel kamu hizmetlerinde etkinliği etkileyen faktörlerden birisi de hizmeti sunan aktörün hizmet ölçeğidir. Uygun hizmet ölçeğinin belirlenmesinde kullanılan kavramların başında optimal hizmet alanı gelmektedir. Bu kavram genel itibarıyla belirli kamu hizmetlerinin etkin şekilde sunulmasını sağlayacak nüfusa ve alana sahip olmak olarak tanımlanmaktadır (Topal, 2001:56). Optimal hizmet alanlarında faaliyet gösteren kuruluşlar etkinliği sağlamada daha başarılıdır. Yerel yönetim kuruluşlarının optimal hizmet alanlarının belirlenmesi, yerel kamu hizmeti sunumundan memnuniyetin sağlanmasına katkı sağlamaktadır. Bu hizmet alanının belirlenmesinde temel ölçüt yerel yönetim kuruluşlarının ürettiği kamusal hizmet türleridir (Kara, 2016:259). Çok çeşitli hizmetleri sunan yerel yönetim birimlerinin belirli büyüklükte olması gerekmektedir. Yeterli bütçeye, personele ve imkâna sahip olmayan birimlerin yeterli düzeyde hizmet sunma şansları bulunmamaktadır. Hizmet sunabileceği en uygun alandan fazlasına ya da daha azına hizmet sunan birimler etkin olamayacağından dolayı, vatandaşlar bu birimlerin ürettiği hizmetlerden memnun olmayacaktır. Dolayısıyla küçük ölçekli belediyelerin hizmetlerinin maliyetlerinin de artması sebebiyle en küçük belediye ölçeğinin ne olması gerektiğinin belirlenmesi ve optimum büyüklüğün hesaplanması gerekmektedir (Kara, 2016:259).

### **3.3.3.3. Merkezileşme**

Merkezileşme kavramı kamu hizmeti sunumunda olumsuz özellikleri içerisinde barındırmaktadır. Kamu yönetiminin yeniden yapılanması süreciyle birlikte ortadan kaldırmak için uğraşılan kavramların da başında gelmektedir. Genel anlamda çeşitli yetkilerin, mali kaynakların ve örgütsel kapasitenin artırılması gibi farklı boyutları da içeren bir kavram olarak tanımlanabilir (Güven, vd. 2017:194). Merkezileşmenin bastığı ülkelerde merkez yerele göre daha üstün konumda yer almaktadır. Merkezileşmenin olumsuz etkilerini azaltabilmek amacıyla çeşitli yöntemler de uygulanmaktadır. Yerelleşme merkezileşmenin karşısında yer almaktadır. Yerelleşme ile birlikte merkezin sahip olduğu çeşitli yetkiler, görevler ve kaynaklar yerel birimlere geçmektedir. Böylece yerel kamu hizmetlerinin sunumu ona en yakın ve sorumlu birim tarafından yerine getirilmektedir. Fransa gibi uzun yıllar merkezileşmenin baskın olduğu ülkelerde bile yerelleşme adımları atılmıştır.

Yerel kamu hizmetinin zamanında ve uygun şekilde sunumu için subsidiarite ilkesinin uygulanması gerekir. Bu ilke “yerelin de yerelleşmesi” şeklinde yerel yönetim kuruluşlarında da yerelleşme şeklinde uygulanmalıdır (Eryılmaz, 2021:122). Böylece hem ulusal hem de yerel düzeyde merkezileşmeye karşı mücadele ederek, yerel kamu hizmetleri sunumunda etkinlik, verimlilik ve kalite gibi kavramları hayata geçirmek mümkün olur.

### **3.3.3.4. Yönetime Katılım**

Yerelleşme hareketlerinin de bir sonucu olarak yerel birimlerde vatandaşların günlük hayatlarına etki eden hizmetler için alınacak kararlara katılımının sağlanması oldukça önemlidir. Kentlerde artan nüfusun, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimin ve küreselleşmenin bir sonucu olarak halkın da yönetimlerden talepleri artmıştır. Hem merkezi idarede hem de yerelde vatandaşın yönetime katılımı artık zorunluluk haline gelmiştir. Halkın yönetime katılımı sağlanarak hem merkezileşmeyi kırmak hem meşruiyeti sağlamak hem de alınan kararlara katılma derecesini artırmak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda yerel hizmetlere katılımı, yerel basın kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları da süreçlere dâhil edilmektedir (Kızılkaya, 2019:35). Böylece halkın ve sivil toplum kuruluşlarının yönetime katılımının sağlanması ile yerel yöneticilerin de daha denetlenebilir hale gelmeleri mümkün olur.

### 3.3.3.5. Değişim

Yerel kamu hizmetlerine etki eden son kavram olarak değişimden bahsedilebilir. Değişim kavramı hem yeni kamu hizmeti düşüncesi ile geleneksel kamu hizmetinde meydana gelen değişimi, hem de vatandaş ile kamu hizmeti sağlayanlarda ortaya çıkan zihinsel dönüşümü kapsamaktadır. Vatandaşlara geleneksel kamu yönetiminin hizmet sunma şeklini değiştirerek, farklı şekilde hizmet sunması gerekir. Bu doğrultuda şeffaflık, hesap verebilirlik, kalite, etkinlik, etkililik, verimlilik ve müşteri memnuniyeti gibi kavramlar yerel kamu hizmetlerinde ön planda yer almaktadır.

### 3.4. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Görev Paylaşımı

Çeşitli düşünürler, devletin varlık nedeni olarak kamu hizmetlerini ön plana çıkarmaktadır. İnsanların topluluk olarak yaşamaya başlamaları ile birlikte ortaya çıkan kamusal mal ve hizmet ihtiyaçlarının, zaman içerisinde hem sunuluşunda hem de hizmetlerin kendisinde değişiklikler meydana gelmiştir. Buna rağmen bu tür hizmetler devletler tarafından sunulmaktadır. Hem merkezi yönetim hem yerel yönetim teşkilatı kamusal mal ve hizmetlerin sunumunda görev almaktadır. Aslında merkezi yönetimin temel görevi olarak kabul edilen bu hizmetlerin yerel yönetimler tarafından da sunulmasında hizmete yakınlık, ekonomiklik, yerindelik, zamandan tasarruf sağlamak gibi hem vatandaşın hem de idarenin çıkarı bulunmaktadır. Burada kamusal hizmetlerde de ulusal ve yerel olarak yapılan ayırım kullanılmaktadır. Yani belirli bir yörede, alanda veya kentte yaşayanların çıkarlarını ilgilendiren hizmetler yerel hizmetler olarak adlandırılmaktadır. İçme suyu, temizlik, telefon, altyapı vb. hizmetler yerel hizmetlerdir. Öte yandan faydası tüm ülkeye yayılan hizmetler ulusal ölçekte hizmetlerdir ve bu hizmetler merkezi idare tarafından yerine getirilmektedir. Bu hizmetlerin görülmesinde ülkeler birbirlerinden farklı yöntemler kullanmaktadır.

Devletin varlık nedeni olarak ön plana çıkarılan kamu hizmetlerinin yürütülmesinde görev paylaşımı temelde merkezi yönetim ile yerel yönetim kuruluşları arasında yapılmaktadır (Sezer ve Vural, 2010:208). Bu doğrultuda merkezi yönetim hangi görevlerin kendisi tarafından, hangi görevlerin de kendi dışındaki yönetimler veya kurumlar tarafından yerine getirileceğini belirler ve aynı zamanda bu amaca yönelik kaynak aktarımını da yapar. Bu durumun tarihsel gelişimine bakıldığında özellikle 1929 yılında ortaya çıkan ekonomik

buhranın etkisiyle günümüze kadar geline bir süreci gözlemek mümkündür. Bu ekonomik kriz sonucunda devletlerin izlediği sosyal refah politikalarıyla birlikte kamu hizmetinin alanı genişlemiş ve bu süreç 1970 yılındaki bir başka ekonomik krize kadar sürmüştür (Cebeci, 2020:48). Bu dönemden sonra devletin faaliyet alanının sınırlandırılması ile birlikte merkezi yönetim dışındaki birimlerce kamu hizmetlerinin sunumunda artış yaşanarak süreç bugüne kadar gelmiştir. Son yıllarda kamu hizmeti devletin yanı sıra diğer kamu kuruluşları ve özel sektör tarafından da sunulmaktadır. Devletin kamu hizmetlerinin sunulmasında kullandığı yapılanmanın merkezden yönetim ve yerinden yönetim temelinde ayrılması gerekmektedir.

### **3.4.1. Merkezden Yönetim Kavramı**

Merkezden yönetimi, “*kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla, bu türdeki hizmetlerle ilgili karar ve faaliyetlerin merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı dahilindeki örgütler tarafından gerçekleştirilmesi*” olarak tanımlamak mümkündür (Bozatay ve Kızılkaya, 2016:611). Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde kararların bir merkezden alınması, kaynakların bir merkezden dağıtılması ve merkez dışındaki idari birimlerin merkeze danışmadan ve talimat almadan hiçbir önemli karar almaması merkezden yönetiminin bir başka şekilde ifade edilmesidir (Ulusoy, 2017:152). Merkezden yönetim bütünlüğü ve hizmetin tüm ülkeye eşit bir şekilde götürülmesini sağlamaktadır. Merkezden yönetim siyasi merkezden yönetim ve idari merkezden yönetim olarak ikiye ayrılmaktadır. Siyasi merkezden yönetim ülkede tek bir yasama, yürütme ve yargı organının bulunması, hukuk birliğinin bulunması ve devletin, ülke, millet ve egemenlik unsurlarında tekliği diğer bir adıyla üniter devleti belirtmektedir (Gözler, 2009:82). İdari merkezden yönetim ise, siyasi merkezden yönetimden daha dar bir anlama sahip olmakla birlikte, kamu otoritesinin merkezleştirilmesi sonucunda kamu hizmetlerine ilişkin politikaların belirlenmesinde ve yürütülmesinde inisiyatifin merkezdeki organlarda toplanması olarak tanımlanabilmektedir (Eryılmaz, 2021:103). Devletler kendi tarihlerine, kültürlerine ve yönetim sistemlerine uygun olarak siyasi merkezden yönetimi ve idari merkezden yönetimi uygulayabilmektedir. Türkiye hem siyasi merkezden yönetimi hem de idari merkezden yönetimi uygulamaktadır.

### **3.4.2. Merkezden Yönetimin Özellikleri**

Ülke düzeyinde sunulan hizmetlerin merkezden yönetim anlayışı ile sunulması daha uygundur. Aynı zamanda merkezden yönetim sayesinde hizmet sunumunda tarafsızlık, birlik ve bütünlük de sağlamaktadır. Öte yandan bu şekilde sunulan hizmetlerde gecikmeler yaşanması ve hizmetlerin yerinde sunulmasında sıkıntılar yaşanması mümkündür. Aynı zamanda merkezi organlar dışında yer alan birimlerin ve memurların yetki sahibi olmamasından kaynaklı problemler de yaşanabilir. Merkezden yönetimin temel özellikleri olarak: kamusal mal ve hizmetlere ilişkin planlama ve yönetilmesi yetkisinin merkezdeki organlarda bulunması, yine bu hizmetlere ilişkin gelir ve giderlerin merkez tarafından yönetilmesi ve son olarak merkezi yönetim birimlerinde görev alacak personelin atanmasında merkezin söz sahibi olması sayılabilir (Eryılmaz, 2021:103).

Bazı ülkeler için merkezden yönetim gerekli olmakla birlikte sadece merkezden yönetmek hiçbir devlet için yeterli değildir. Yetki genişliği gibi yönetim tekniklerinden yararlanarak merkezi yönetim yumuşatılmaktadır. Fakat yerinden yönetim en önemli çözüm olarak kabul edilmektedir. Merkezden ve yerinden yönetim kavramları devletlerin kendi yapılarına göre uyguladığı yönetim ilkeleridir. Bu iki yönetim ilkesinden birisini seçmek ve diğerinden vazgeçmek söz konusu değildir. Aynı zamanda bu kavramlar birbirlerinin zıddı anlamına da gelmemektedir.

### **3.4.3. Yerinden Yönetim Kavramı**

Adem-i merkeziyet olarak da adlandırılan bu yönetim anlayışında, kamu hizmetlerinin merkezin dışında yer alan ve merkezin hiyerarşisi içinde yer almayan çeşitli kamu tüzel kişilikleri tarafından yerine getirilmesi söz konusudur. Yani merkezi yönetim, siyasi ve idari yetkilerinin bir bölümünü kendisi dışındaki otoritelere aktarmaktadır (Eryılmaz, 2021:110). Belince (2019:10) da benzer şekilde yerinden yönetimi; topluma sunulacak hizmetlerin tek bir elden veya merkezi yönetimden değil, merkezi yönetim teşkilatı ve hiyerarşisi içinde bulunmayan kamu tüzel kişiliklerince yürütülmesi olarak tanımlamaktadır. Yerinden yönetim siyasi yerinden yönetim ve idari yerinden yönetim olarak ikiye ayrılmaktadır. Siyasi yerinden yönetim federal devlet yapısını ortaya çıkarmaktadır. Federal devletlerde siyasi otorite merkezde toplanmak yerine, farklı seviyede birimler arasında paylaştırılmıştır. Amerika, İsveç ve Almanya'da görülmekte

olan bu devlet sistemi eyalet, kanton, land gibi farklı isimlerle adlandırılmaktadır. Federal devlet sisteminde merkezi yönetim, yerel yönetim dışında eyalet yönetimi olarak adlandırılan üçüncü bir idari kademe bulunmaktadır (Eryılmaz, 2021:110). Böylece bu üç kademe, sınırları önceden belirlenen şekilde, birbirleri ile belirli bir ilişki içerisinde hareket ederler. Bu yapılanma üniter devlete göre daha karmaşıktır.

Eryılmaz (2021:112) idari yerinden yönetimi: “*yerel nitelikte kamu hizmetleri ile iktisadi, ticari, kültürel ve teknik bazı fonksiyonların merkezi yönetimin hiyerarşik yapısı dışındaki kamu tüzel kişiliklerince yürütülmesi*” olarak tanımlamaktadır. Bu kurum ve kuruluşlar tüzel kişilik sahibi olarak belirli hizmet için ya da belirli bir coğrafi alana hizmet sunmaktadır. Belirli bir hizmeti yerine getirmek için kurulan kuruluşlar fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşları olarak adlandırılmaktadır. Üniversiteler ve kamu iktisadi teşebbüsleri bunlara örnek verilebilir. Belirli bir coğrafi alanda sınırlandırılarak, o alanda çeşitli hizmetleri sunan birimler ise coğrafi yerinden yönetim kuruluşları olarak adlandırılmaktadır. Yerel yönetim kuruluşları coğrafi yerinden yönetim kuruluşları olarak adlandırılabilirler.

#### **3.4.4. Yerinden Yönetimin Özellikleri**

Yerinden yönetim kuruluşlarının varlığı anayasa ve kanundan kaynaklanmaktadır. Anayasa ile ortaya çıkan bu kuruluşların görevleri kanunlar ile belirlenir. Yerinden yönetim kuruluşlarının kendilerine ait kamu tüzel kişilikleri bulunmaktadır. Bu kuruluşların varoluş nedenleri doğrultusunda, hak sahibi olmaları ve borç altına girebilmeleri için devletten ayrı bir kamu tüzel kişiliğine sahip olmaları bir gerekliliktir (Çağdaş, 2019:170). Siyasi yerinden yönetimle oluşturulan yapıda egemenliğe yönelik bir paylaşım söz konusu olurken, idari yerinden yönetimde böyle bir durum söz konusu olmayıp özerklikleri bulunmaktadır. Özerklikleri kanuni sınırlar içerisinde olmak kaydıyla istediği gibi hareket etmesini sağlamaktadır. Özerklikleri bağımsızlık ve dokunulmazlık olmayıp, kendi kendine yetebilmeleri ve yönetimlerinde serbest olmaları anlamına gelmektedir (Eryılmaz, 2021:112). Yönetimsel özerklik ile yerel yönetim kuruluşlarının kanunla belirlenen sınırlar içerisinde, kendilerine bırakılan görevler ve faaliyetler ile ilgili serbestçe karar alabileceği ve uygulayabileceği geniş bir alan tanımlanmaktadır. Yönetimsel özerlik yanında mali özerklikleri de bulunmaktadır. Yani alacakları kararların uygulanmasında gerekli olan maddi unsur da kendi bütçelerinden sağlanmaktadır.

İdari yerinden yönetim kuruluşları vesayet denetimine tabidirler. Merkezi idare ile yerinden yönetim kuruluşları arasında hiyerarşik ilişki bulunmaması sebebiyle vesayet denetimi uygulanmaktadır. Bu denetim ile devletin birliği ve toplumun menfaatleri korunurken yerinden yönetim kuruluşlarının da korunması sağlanmaktadır (Akyılmaz vd. 2019:177). Bu denetim türünde belirli bir dengenin gözetilmesi gerekmektedir. Zira vesayet denetiminin kapsamı genişledikçe özerkliğin alanı daralmaktadır. Özerkliğin alanının daralması yerinden yönetim kuruluşları açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla vesayet denetiminin uygulanışı ve kapsamı ülkeden ülkeye farklılık da göstermektedir.

Yerinden yönetim vatandaşların yönetime katılmalarına olumlu katkı sağlamaktadır. Kendisinin ihtiyaç duyduğu günlük hizmetleri sağlayacak yöneticiyi seçen vatandaşlar demokratik ilkeleri benimsemiş olurlar. Yerinden yönetim ilkesi yerel ihtiyaçların belirlenmesinde ve yürütülmesinde merkezi yönetime göre daha elverişli konumda yer alır. Bunlara ek olarak kırtasiyeciliğin önlenmesi, zaman kaybının ortadan kaldırılması ve bürokrasinin azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, daha esnek olmaları ve şartlara uyum sağlama yönünde de fayda sağlamaktadır. Öte yandan yerel yönetim birimlerinin mali yönden güçsüz olmaları durumunda uygun şekilde hizmet sunamamaları da söz konusu olabilir. Uygun gelire ve personele sahip olmayan yerel yönetim birimleri hizmet sunumunda elverişsiz konuma düşebilir. Yerinden yönetimin ülkenin yönetiminde birliğin ortadan kaldırılmasına varacak şekilde uygulanması da olumsuz özelliklerinden birisidir.

#### **3.4.5. Yönetimler Arası Görev Paylaşımı**

Merkezi yönetim ile yerinden yönetim birimleri arasında hangi görevin hangi birim tarafından yapılacağıın kararlaştırılması görev paylaşımı olarak açıklanabilir. Görev paylaşımının ardından da bu görevleri yerine getirebilmesi için uygun mali kaynaklara sahip olması gerekmektedir. Genel çerçevede merkezi yönetim birimleri faydası tüm ülkeye yayılan hizmetleri yerine getirirken, yerel yönetim birimleri faydası belirli bir alan ile sınırlı olan kamu hizmetlerini sunmakla görevli olmuştur. Fakat bu türden bir ayırımın yapılması her zaman mümkün değildir. Çünkü bazı kamu hizmetlerinin yerinden yönetim birimlerine bırakılması söz konusu olmayabilir. Geri kalan hizmetlerde ise yerellik ilkesi doğrultusunda yerel yönetim kuruluşları tarafından yerine getirilmesi gerekmektedir.

Günümüzde merkezi yönetim ile yerel yönetim kuruluşları arasında görev bölüşümünün artan önemi ile birlikte ortaya çıkabilecek en önemli sorunların başında bu iki yönetim birimi arasında ilişkilerin koordine olmaması ve zaman zaman kopma noktasına gelmesidir (Tortop vd. 2014:114). Bu doğrultuda yetki ve görevlerin paylaşımında hangi hizmetin kim tarafından yerine getirileceğinin belirlenmesi ve bunun belirlenirken de hangi kriterlerin dikkate alınacağına saptanması gerekmektedir. Genel anlamda halka yakınlık, hizmetin fayda ve maliyet alanı ve ölçek ekonomileri gibi ölçütlerin yanında ekonomik verimlilik, mali adalet, siyasi sorumluluk ve idari etkinlik gibi kriterler merkezi yönetim ile mahalli idareler arasında görev bölüşümünde kullanılan kriterlerdir (Eryılmaz, 2021:171). Temel yönetim felsefesine göreyse bir taraftan hizmetlerde etkinlik sağlanırken, diğer taraftan yerel demokrasiye de desteklemek gerekmektedir.

Yerel yönetim kuruluşlarına verilecek görevlerin belirlenmesinde kullanılan modeller genellik, yetki ve liste ilkesi olarak üç grupta toplanmaktadır. Yerel yönetim kuruluşlarının yapmasını yasak olmadığı ve başka kamu kurum ve kuruluşlarına da bırakılmamış tüm görevlerin üstlenilmesi genellik ilkesi olarak tanımlanmaktadır. Yetki ilkesine yerel yönetim kuruluşları üstlenmek istedikleri her yeni hizmet için merkezi yönetimden yetki almalıdır. Liste ilkesine göreyse yerel yönetim kuruluşlarının yapacakları hizmetler kanunda liste halinde sayılmıştır ve bunun dışına çıkamazlar (Şengül, 2019:91). Almanya ve Hollanda gibi ülkelerde genellik ilkesi ve İngiltere’de yetki ilkesinin uygulanmaktadır. Türkiye açısından ise 1580 sayılı kanun ile birlikte uygulanan liste ilkesinden, 2005 yılında çıkartılan 5393 sayılı kanun ile genellik ve yetki ilkesine geçiş yapılmıştır.

AYYÖŞ’e göre yerel yönetim kuruluşlarının bu hizmetleri yerine getirmesi amacıyla siyasi, idari ve mali özerklik tanınması gerekmektedir (Özer, 2015:542). Türkiye Cumhuriyeti bu şartın bazı maddelerini imzalamış bazı maddelerine ise çekince koymuştur. Yerel yönetimlerin idari ve mali özerkliğe sahip olduklarını söylemek mümkünken, siyasi özerklikleri bulunmamaktadır. Türkiye açısından merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında görev bölüşümü açısından anayasada yer alan “mahalli müşterek ihtiyaçlar” ifadesi yasal anlamda tek ölçüt olmasından söz edilebilir (Eryılmaz, 2021:171).

### 3.5. Kentsel Alan Yönetimi ve Memnuniyet

Kent, yönetim biliminin en önemli alanlarından birisini oluştururken bu alanın yönetiminin önemi de her geçen gün artmaktadır. Kentsel alanlarda yaşayan nüfusun artması ile bu alanların yönetiminin önemi artış göstermektedir. Artan nüfusun yanında insanların sürekli değişen ihtiyaçlarına yanıt verecek şekilde kentsel alanları yönetmek her geçen gün daha da zorlaşmaktadır. Kentsel alan yönetimi ile şehirlerin planlanması, tasarımı, yeniden oluşturulması ve sürdürülebilir şekilde gelişimi hedeflenmektedir. Bu hedefleri gerçekleştirmek ise kolay değildir.

Kentli nüfusun artışı beraberinde çeşitli sorunları ortaya çıkarmaktadır. Hava kirliliği, trafik, konut sorunları, altyapı, güvenlik ve çevre sorunları da kentsel alanların başlıca problemlerini oluşturmaktadır. Bu problemlerin yanında içinde bulunduğumuz yüzyılda artış göstermiş olan doğal afetler, salgınlar ve siber güvenlik tehditleri gibi risklere karşı da kentsel alana yönelik tehditler bulunmaktadır. Son olarak tüm bu etmenlerin tetiklediği toplumsal uyumsuzluğun artması gibi konular da kentsel alana yönelik riskleri barındırmaktadır. Büyük ve oldukça fazla nüfusu barındıran kentlerde tüm bu tehditlere yönelik önlemler almak ve vatandaşların memnuniyetini sağlamak için toplumun her kesimine görev düşmektedir. Kentsel alanların artan hizmet yükü, vatandaşlar tarafından ihtiyaç duyulan hizmetlerin çeşitliliği ve artan çeşitli riskler sebebiyle, bu alanların geçmişteki yöntemlerle yönetilmesi mümkün olmamaktadır.

Kentsel yönetimler daha iyi hizmet sunmak ve sınırlı kaynakları daha iyi kullanmak için arayış içerisindedirler. Kentlerin yönetimlerinin daha karmaşık hale gelmesi ile birlikte karar alma süreçlerinin de zorlaşması, kentsel alanların yönetimlerinde sorunları da ortaya çıkarmaktadır. Bu alanlarda yaşayan insanların memnuniyetlerinin sağlanmasına yönelik güvenli kent, dayanıklı kent, akıllı kent, ekolojik kent, yeşil kent gibi çok çeşitli kent modelleri uygulanmakta ve bu modeller tartışılmaya devam etmektedir. Bu modeller karmaşıklaşan kentsel alan yönetiminde çok taraflı yaklaşımlarla çözümler önermektedir. Bu alanların yönetiminden ve bu alanlardaki hizmetlerden bahsetmek için kentsel ve kırsal alanların tanımlamak gerekmektedir.

### 3.5.1. Kentsel Alan ve Kırsal Alan Ayrımı

Kırsal alanlardan kentsel alanlara yönelik artan göç beraberinde çeşitli problemleri de getirmektedir. Özellikle kentsel ve kırsal alanların tanımları bu alanlara sunulacak hizmetler açısından önem arz etmektedir. Bir alanın kentsel ya da kırsal alan olarak tanımlanması, bu alanlarda sunulacak hizmetlerin tanımlanması, bu hizmetlerin belirlenmesi, bu hizmetleri sunacak birimlerin örgütlenmesi ve bu hizmetlerin fiyatlandırılması gibi çeşitli sonuçları ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla bir alanın kentsel ya da kırsal alan olarak tanımlanması orada yaşayanları doğrudan etkilemektedir.

Üzerinde uzlaşmış bir kırsal alan tanımlaması bulunmazken, ülkeler bu kavramı birbirlerinden farklı olarak yorumlamaktadır. Bu kırsal ve kentsel alan açısından çeşitli tartışmaları da beraberinde getirmektedir. Nüfus, kaplanan alan ve ekonomik ilişkiler gibi farklı ölçütler ile yapılan tanımlar da kırsal alanın tanımını yapmayı karmaşıklştırmaktadır. OECD'nin kentsel alanları tanımlamak için yapmış olduğu çalışmada, nüfusu 1,5 milyondan fazla olan alanlar büyük metropoliten alan, nüfusu 500.000 ile 1,5 milyon arasında değişen alanlar metropoliten alan, nüfusu 200.000 ile 500.000 arasında değişen alanlar orta-ölçekli metropoliten alan ve son olarak nüfusu 50.000 ile 200.000 arasında değişen alanlar ise küçük kentsel alan olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2012:34). Yoloğlu ve Zorlu (2020:150)'ya göre bu alanların dışında kalan, yani nüfusu 50.000 altında olan alanlar kırsal alan olarak tanımlanabilirler. Bunun yanında OECD (2016:150) bir diğer çalışmasında km<sup>2</sup> başına nüfus yoğunluğu 150 kişinin altında olan toplulukları kırsal alan olarak tanımlamaktadır.

Türkiye'de kırsal ve kentsel alan belirlenmesinde o yerin idari statüsü ve nüfus büyüklüğü ölçütleri üzerinden ayırım yapılmaktadır (Gökyurt vd., 2015:4). Kırsal ve kentsel alana ilişkin 442 sayılı Köy Kanunu'nda tanımlar bulunmaktadır. Buna göre nüfusu iki binden aşağı olan yerleşim yerleri köy; nüfusu iki bin ile yirmi bin arasındaki yerleşim yerleri kasaba; nüfusu yirmi binden fazla olan yerleşim birimleri şehir olarak tanımlanmaktadır (442 sayılı Köy Kanunu, Madde 1). Son yıllarda TÜİK kırsal alan istatistiklerine yönelik yapmış olduğu çalışmalarda farklı kırsal alan tanımlarına yer vermektedir. Öncelikle, TÜİK yapmış olduğu çalışmalarda il ve ilçe merkezleri ile belde ve köylerde yaşayanlar üzerinden ayırım yapılmaktadır. Yani yerleşim yerinin idari statüsüne göre il ve ilçe merkezleri olması kentsel alan, bunların dışında kalan alanlar kırsal alan tanımlanmaktadır.

2022 yılı verilerine göre il ve ilçelerde yaşayanların oranı %93,4 iken belde ve köylerde yaşayanların oranı %6,6 olarak belirlenmiştir (TÜİK, 2022). TÜİK'in kırsal ve kentsel alan yapmış olduğu ikinci tanımlamadaki kriteri ise nüfustur. TÜİK 1982'de yürütülen Kent Eşiği Araştırmasında elde edilen verilere göre, nüfusu 20 bin ve üzerinde olan yerleşim birimleri kentsel alan kabul ederek araştırmalarını gerçekleştirmektedir (On birinci Kalkınma Planı, 2018). On birinci kalkınma planı doğrultusunda kentsel ve kırsal alan tanımlamalarının TÜİK tarafından revize edilmesi ile yenilenen kentsel ve kırsal alan tanımlarına göre “yoğun kent, orta yoğun kent ve kır” şeklinde bir ayırım bulunmaktadır. Bu tanımlamalara göre yoğun kent, nüfusun en az %50'sinin kent merkezi gridlerinde yaşadığı, kır ise nüfusun en az %50'sinden fazlasının kırsal gridlerde yaşadığı yerleşim birimlerini ifade etmektedir (TÜİK, 2022). Bu koşullardan birisini taşımayan yerleşim birimlerine ise orta yoğun kent denilmektedir. Bu doğrultuda Türkiye'deki nüfusun %67,9'u yoğun kentte, %14,8'i orta yoğun kentte ve %17,3'ü kırsal alanda ikamet etmektedir (TÜİK, 2022). Kırsal alanı ilgilendiren bir başka tanımlama kırsal mahallelere ilişkindir. 6360 sayılı kanun sonrası büyükşehir belediyeleri içerisindeki mali ve idari açıdan farklılaşan mahallelere yönelik 15 Nisan 2021 tarihinde Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından 31455 sayılı Kırsal Mahalle ve Kırsal Yerleşik Alan Yönetmeliği çıkartılmıştır. Bu düzenlemenin dördüncü maddesine göre büyükşehir belediye sınırları içerisinde yer alan 1984 yılı ve sonrasında köy veya belde iken mahalleye dönüşen alanlarda kırsal mahalleler tespit edilmektedir. Bu alanlar sosyo-ekonomik yapısı, kent merkezine olan uzaklığı, mevcut yapılaşma durumu, belediye hizmetlerine erişilebilirlik ve kırsal yerleşim özelliği göstermesi gibi faktörlere göre değerlendirilerek kırsal mahalle olarak belirlenmesi mümkündür.

### **3.5.2. Kentsel Alandaki Hizmetler**

Kentsel alanda sunulan hizmetler, kent olarak tanımlanan alan içerisinde sunulan ve o alan içerisinde yaşayan insanların günlük ihtiyaçları olarak karşılanan çıkan yerel kamu hizmetleridir. Bu hizmetler çok çeşitli olmakla birlikte zamanla değişikliklere de uğramaktadır. Bu alanlarda yaşayan nüfusun artması ile birlikte kentsel alanlar yeni sorunlara ve çeşitli değişikliklere açık hale gelmiştir. Bu sebeple kentsel alanlar ve kentsel alanlarda sunulan hizmetlerin önemi artmaktadır. Kentsel alanlarda sunulan hizmetlerin sunulma şekli, süresi, kimin tarafından sunulacağı gibi yasal düzenlemeler merkezi yönetim tarafından belirlenmektedir. Merkezin yönetimin baskın konumu ülkeden ülkeye

değişiklik göstermektedir. Kentsel alanlarda sunulan hizmetler ağırlıklı olarak yerel yönetimler tarafından sunulsa da bu hizmetlerin sunumunda merkezi yönetim, özel sektör ve gönüllü kuruluşlar da etkili olmaktadır. Bu doğrultuda kentsel hizmetler bazen bir kuruluş tarafından tek başına, bazen de ortaklaşa biçimde sunulmaktadır.

Kentsel alanda sunulan hizmetler öncelikli olarak yerel yönetimleri ilgilendirmektedir. Zira bu hizmetlerin belirli bir alanda yaşayanların günlük ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulmalarından ötürü, yerel yönetimlerin görev alanlarına girmektedir. Bu hizmetlerin ilk bakışta merkezi yönetim tarafından sunulan hizmetlere göre daha düşük öneme sahip olduğunun düşünülmesi ise yanlış bir algıdır, zira bu hizmetlerin birinin ya da birkaçının eksik olarak sunulması, o alanda yaşayanların huzur ve esenliklerini doğrudan etkilemektedir (Kılıçaslan, 2013:70). Bu sebeple kentsel alanda sunulan hizmetlerin etkinliği, o alanda yaşayan insanların gündelik hayatlarında olumlu ya da olumsuz etkilere sebep olmaktadır.

Vatandaşların artan talepleri, küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler gibi sebepler sonucunda kentsel alan sunulan bazı kamu hizmetleri farklı yöntemlerle vatandaşa ulaşabilmektedir. Özel sektör iş birliği ile sunulan hizmetler bunun başında gelmektedir. Bu yöntemle çeşitli hizmetler özel sektör kuruluşları ile yapılan sözleşmeler ve kamu yönetiminin denetimi ile sunulmaktadır. Kamu ve özel sektör iş birliği ile sunulan bazı hizmetler olumlu sonuçlar ortaya çıkarsa da son yıllarda bu uygulamadan dönüşler yaşanmaktadır. Daha verimli, etkin ve hesaplanabilir olması sebebiyle özelleştirme yoluyla farklı kuruluşlarca sunulan hizmetler çeşitli sebeplerle tekrardan yerel yönetimlere verilmektedir. Yeniden belediyeleştirme olarak adlandırılan bu uygulamalar yolu ile hizmetlerin tekrardan kamu yönetimi tarafından sunulmasına geçilmiştir. Böylece önemli kamu hizmetlerinin sunulması, maliyetleri ve gelirlerinin yeniden yerel birimlere dönmesi ağırlıklı olarak ulaşım hizmetler, atık yönetimi, enerji, temizlik ve su hizmetlerinde uygulanmaktadır (Yıldırım, 2021:385).

### **3.5.3. Kentsel Alandaki Hizmet Memnuniyeti**

Hizmet memnuniyetinin ölçülmesi hem merkezi idare tarafından hem de yerel yönetim kuruluşlarınca önem arz etmektedir. Vatandaşların beklentilerini karşılamak kamu görevlilerinin sorumluluğu olduğu gibi, toplumsal faydanın ve seçilerek göreve gelen

kamu görevlileri açısından da görevlerinde başarılı olarak devamlılıklarının sağlanması için sunulan hizmetlerden memnuniyetlerin düzenli olarak ölçülmesi gerekmektedir. Böylece hangi hizmetlerden başarılı, hangi hizmetlerden ise başarısız olduklarının tespiti sağlanabilecektir.

Kentsel alanlarda sunulan hizmetler neler olacağı, kimler tarafından ve nasıl sunulacağı, maliyetlerinin nasıl karşılanacağı gibi unsurlar merkezi idarece belirlenmektedir. Böylece merkezi yönetim sorumluluğunu, kaynağını ve yetkisini paylaşmaktadır. Yerel yönetimler bu alanların yönetiminde temel aktör olarak görülmektedir. Fakat kentsel alanlarda yaşayan vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanması sadece yerel yönetimler ile ilgili değildir. Bu süreç sivil toplum kuruluşlarının, halkın ve özel kuruluşların iş birliğini de gerektirmektedir. Buna ek olarak kentlerde yaşayan insanların huzurunu ve rahatını sağlamak, onlara yerinde ve kaliteli hizmet sunmak yerel yöneticilerin görevidir. Kentlerde artan nüfus ile birlikte hizmetlerin çeşitlenmesi ve artan hizmet talepleri kentleri zor durumda bırakmaktadır. Kentlileşen insanların artan taleplerini karşılamak yöneticiler için de zorlaşmaktadır. İnsanlar artan gürültü, trafik, hava kirliliği gibi sebeplerle kentlerin merkezinden ziyade çevrelerinde yaşamaya yönelmektedir. Dolayısıyla büyüyen ve gelişen kentlere, artan nüfusa ve çeşitlenen taleplere uygun hizmet sunumu önem arz etmektedir. Vatandaşları memnun etmek ve hizmet sunmak için var olan bu kurumların da hizmet memnuniyetini sağlamaları gerekmektedir. Bunu başarabilmek için kentlerdeki hizmetlerin planlanmasında ve gerçekleştirilmesinde vatandaşların katılımının da sağlanması gerekmektedir. Kentte yaşayan vatandaşların ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve toplumsal ihtiyaçlara uygun olarak hizmet sunulması temel amaçların başında yer almalıdır.

Kentsel alanda yaşayan vatandaşların memnuniyetlerini ölçmek ve buna yönelik geliştirmeler yapmak amacıyla çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunların başında anketler gelmektedir. Halkın kentsel hizmetlerle ilgili görüşlerini ve memnuniyetlerini bu anketler aracılığıyla ölçmek mümkündür. Bunun yanında hizmet sunulan yerde ya da hizmet sunumundan sonra çeşitli yöntemlerle alınan geri bildirimlerle de memnuniyetler ölçülmektedir. Günümüzde internet ve sosyal medya aracılığıyla yapılan analizlerle de vatandaşların kentsel hizmetlerden memnuniyetlerine yönelik ölçümler yapılabilmektedir. Vatandaşların ve yetkililerin bir araya geldiği toplantı vb. uygulamalar yoluyla vatandaşlar kentsel hizmetlerden memnuniyetleri ya da memnuniyetsizliklerini dile

getirebilmektedirler. Çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan istatistiki çalışmalar da vatandaşların kentsel hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmekte kullanılabilirlerdir.

### **3.5.4. Kentsel Haklar ve Avrupa Kentsel Şartı**

Devletler yerel kamu hizmet sunumunu yeniden düzenleme yoluna gitmişlerdir. Böyle bir alanda devletlere yol göstermesi ve yerel yönetimlerin sorumluluk alanlarının genişletilmesi amacıyla çeşitli uluslararası düzenlemeler de ortaya çıkmıştır. 2016 yılında çıkartılan Amsterdam Paketi kapsamında kabul edilen Avrupa Birliği için Kentsel Gündem (Urban Agenda for EU) ve 2019 yılında Avrupa Birliği tarafından kabul edilen Avrupa Yeşil Sözleşmesi (European Green Deal) bunlardan bazılarıdır. Bu güncel dokümanların yanında önemli belgelerden biri de Avrupa Kentsel Şartı'dır. Avrupa Konseyi'ne bağlı olarak çalışan Avrupa Yerel ve Bölgesel Yönetim Kongresi tarafından kabul edilen bu belge, kentli haklar konusundaki en önemli belge olarak kabul edilmektedir. 1992 yılında çıkartılan bu belgeye ek olarak 2008'de Avrupa Kentsel Şartı II: Yeni Bir Kentlilik için Manifesto da kabul edilmiştir (Pektaş ve Akın, 2010:23). 2008'de kabul edilen belge, toplumlarda, kültürde ve ekonomilerde yaşanan gelişmeler ışığında Avrupa Kentsel Şartı'na yapılan bir güncelleme olarak görülmektedir. Bu belgelerde kentsel haklar; güvenlik, kirletilmemiş ve sağlıklı bir çevre, istihdam, konut edindirme, hareketlilik, sağlık, spor ve serbest zaman, kültür, kültürlerarası kaynaşma, kaliteli mimari ve fiziksel çevre, işlevlerin uyumu, katılım, ekonomik kalkınma, sürdürülebilir kalkınma, mal ve hizmetler, doğal zenginlikler ve kaynaklar, kişisel bütünlük, belediyeler arası iş birliği, finansal yapı ve mekanizmalar ve eşitlik olarak tanımlanarak kısaca açıklanmıştır (Council of Europe, 2009:37). Bu şekilde sayılan kentli haklarının ortak kabul gören bir tanımı bulunmamasına rağmen içerik olarak tıpkı işçi hakları, kadın hakları, azınlık hakları vb. gibi kolektif olarak yaşayan insanlar için vazgeçilmez haklardan birisi olduğu ve kentsel yaşam kalitesinin artırılmasını amaçladığını söylemek mümkündür (Koçak ve Bektaş, 2019:107; Gönüllü; 2014:38). Bu haklar insan haklarının kentsel mekânda özgürce kullanılmasıdır ki, aslında kentli hakları insan haklarını kentsel mekânda daha somut hale de getirmektedir. Bu somutlaştırmanın bir boyutu olarak da yerel kamusal hizmetlerdeki kalitenin ve etkinliğin artırılması da kentsel hakların hedeflerindedir.

Avrupa Kentsel Şartı merkezi hükümetlerden ziyade yerel yönetim kuruluşlarının meclisleri tarafından kabul edilerek uygulamaya geçirilmektedir. Zira bu şartın içerisinde

yer alan maddeler yerel yönetim kuruluşlarına kentli haklarının gelişmesinde rehberlik etme amacı taşımaktadır. Türkiye’de Avrupa Kentsel Şartı’na büyükşehir belediyeleri ve belediyeler taraf kabul edilebilmektedir. Fakat Türkiye’de bu şartı kabul eden belediye henüz bulunmamaktadır. Bu şartın yakın zamanda Büyükçekmece Belediyesi tarafından kabul edilmesi ve böylece de Türkiye’de bu şartı imzalayan ilk belediye olması beklenmektedir (Büyükçekmece Belediyesi, 2023).

### **3.5.5. Yerel Yönetimler ve Memnuniyet**

Bu bölümde yerel yönetimlerin tanımı yapılarak, hangi tür hizmetleri sundukları, bu hizmetlerin sunumunda etkili olan ilkelere biri olan subsidiarite ilkesinden bahsedilecektir. Daha sonra yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerden vatandaşların memnuniyetleri tartışılacaktır.

### **3.5.6. Yerel Yönetimler**

Kamu yönetiminin bir parçası olan yerel yönetimler, belirli bir coğrafi alanda hizmet sunmakta ve karar organlarının orada yaşayan seçmenler tarafından seçilmektedir. Kendi personeli ve mal varlığı vasıtasıyla görevlerini yerine getirirken aynı zamanda tüzel kişiliğe de sahiptir. Yerel özerkliğe de sahip olan bu yönetim birimleri kendi görev alanlarına giren konularda hizmetler sunmaktadır. Görevleri, yetkileri ve sorumlulukları kanunlarla belirlenmektedir. Tüm bu özellikleri bir araya getirerek 1982 Anayasası’nda yerel yönetimler için “*İl, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileri*” olarak tanımı yapılmıştır.

Uzun süreden beri varlığını koruyan bu birimler, toplum için önem arz eden ve günlük hayata etki eden birçok hizmet sunmaktadır. Bu birimlerin varlık sebeplerini incelendiğinde bunları: ekonomik, toplumsal, yönetsel ve siyasal nedenler olarak çeşitlendirmek mümkündür (Tortop vd. 2014:16). Öncelikle bu birimler hizmet sunacağı vatandaşlara yakınlığı sebebiyle hizmetleri merkezi yönetim göre daha ekonomik olarak sunmakta ve yerel ihtiyaçlara daha hâkim olması sebebiyle, merkezden gelecek hizmetlerden dolayı ortaya çıkacak aksaklıkları da ortadan kaldırmaktadır. Böylece

merkezi idare tarafından yerel yönetim kuruluşlarına tahsis edilen kaynaklar ile yerel yönetim kuruluşlarının amaçları arasında uygunluk meydana gelmekte ve bu da kararlarda isabeti ortaya çıkarmaktadır (Eryılmaz, 2021:165). Karardaki isabet hizmet sunulacak olan vatandaşların görüş ve isteklerinden haberdar olarak sağlanabilecektir. Bunu sağlamanın en iyi yolu da yerel yönetimlerin bir diğer varlık nedeni olarak sayabileceğimiz demokratik katılımın sağlanmasıdır. Kararlara katılan vatandaşlar ile hem bu kararları uygulamada hem de vatandaşların memnuniyetlerinde artış sağlanacaktır.

### **3.5.7. Yerel Yönetimlerin Sundukları Hizmetler**

Yerel yönetimler kendi görev alanları içerisinde ve o alanda yaşayan insanların hayatlarını devam ettirmesini sağlayacak her türlü hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetler çok çeşitli olmakla birlikte bu hizmetlerin tespit edilmesi konusu ise ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Bazı ülkelerde yerel yönetimlere bırakılan hizmetler tek tek sayılırken, bazı ülkelerde merkezi idarenin yürütmediği her türlü hizmet yerel yönetimlere bırakılmaktadır. Bir diğer yöntem olarak ise yerel yönetim birimi sunmak istediği her yeni hizmet için merkezden onay almaktadır.

Yerel yönetimler bazı ülkelerde merkezi yönetimin bir uzantısı gibi görülürken, bazı ülkelerde, tarihsel gelişimlerinin de etkisiyle, merkezin karşısında bir denge unsuru olarak kullanılmaktadır. Yerel yönetimler merkezden uzak olan ve merkezin ulaşmasının zaman alacağı yerlerde, o bölgede yaşayanların günlük hayatlarının devamını sağlamak amacıyla hizmet sunmaktadır. Diğer kamu hizmetlerinde olduğu gibi yerel kamu hizmetlerinin sunumunda da verimliliğin sağlanması gerekmektedir. Kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliği sağlamak için kamu hizmetlerinin hizmete en yakın birim tarafından sunulması gerektiği düşünülmektedir. Bu yönetim felsefesi subsidiarite kavramı ile hayata geçirilmektedir.

Subsidiarite, kamu hizmetlerinin sunumunda, halka en yakın kurum olması dolayısıyla yerel yönetimleri, bunun gerçekleşemediği durumlarda ise bir üst kuruluşu hizmet sunmakla görevli hale getirmektedir (Zor, 2021:2818). Hizmette yerellik ya da hizmette halka yakınlık olarak da kullanılan bu kavram ile bir yandan alt idari yapıya hareket kabiliyeti sağlanarak özerk davranma imkânı verilmekteyken, diğer yandan üst idari yapının, kurallar ve denetimler yolu ile müdahale etme gücü de korunmaktadır (Şahin,

2018:20). Halka en yakın kuruluş olarak yerel yönetimlerin özerk davranabilmeleri için ise hizmetler ile ilgili yetki ve sorumluluğun yanında mali güce de sahip olmaları gerekmektedir. Ancak bu şartların varlığı halinde yerel yönetimler kendilerine yüklenen hizmetleri yerine getirebilecektir. Nitekim AYYÖŞ'te subsidiarite ilkesinden bahsedilmekte ve bu ilkenin hayata geçirilmesi desteklenmektedir. Vatandaşların yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerden memnun olabilmeleri için kararlara katılımlarının sağlanması yolu ile yerel yönetimlerin daha demokratik hale gelebilmeleri gerekmektedir. Subsidiarite ilkesi halka en yakın kuruluşun hizmet sunması ile buna hizmet etmektedir.

Subsidiarite ilkesi siyaset literatürüne 20. yüzyılda girse de kavramı daha eski toplumlarda da görebilmek mümkündür. Montesquieu, Locke, Tocqueville, Proudhon gibi Avrupa ve Dünya'da etkisi olan siyasi düşünürlerin eserlerinde ve fikirlerinde bu ilkenin köklerine rastlanılmaktadır (Arslan, 2018:47). Avrupa Birliği'nde benimsenin bu ilke birlik üyeleri için yerelleşme politikalarına da temel teşkil etmektedir. Avrupa Birliği'nde yer alan tartışmalarda, Almanya Federe devletlerinin sahip oldukları ve egemenlik haklarından doğan çeşitli yetkilerini kaybetmekten duydukları kaygılar sebebiyle, Alman eyalet temsilcilerinin etkisi oldukça fazladır (Bozkurt ve Özcan, 2001:7). AYYÖŞ'te yer alan bu ilke öncelikli olarak 1992 yılında imzalanan Maastricht Anlaşması'nda yer almış ve birlik için kurucu anlaşmalarda genel bir ilke hale gelmiştir (Çilingir, 2017:352). Subsidiarite ilkesi doğrultusunda yerel yönetimler hizmet sunmakla görevli oldukları alanlarda çöp toplama, su temini, temizlik, itfaiye, ulaşım, zabıta, kanalizasyon, park ve bahçe hizmetleri, çevre düzeni, imar, binaların onarım ve bakımı gibi çok sayıda ve birbirinden farklı hizmeti vatandaşlara sunmaktadır.

### **3.5.8. Yerel Yönetimlerin Sundukları Hizmetlerden Memnuniyet**

Yerel yönetimler çeşitli hizmetleri kendi görev alanları içerisinde sunmaktadır. Bu hizmetleri alan vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanması için yerel yönetim kuruluşlarının belirli bir kalitede hizmet sunmaları gerekmektedir. Bu hizmet kalitesine ulaşabilmek için yerel yönetim kuruluşunun hem kendisinde hem de hizmetlerinde çeşitli özellikleri bulundurması gerekmektedir. Demokratik olması, vatandaşların istek ve arzularına hassasiyet göstermesi, hesap verebilir olması ve öngörülebilir olması vb. gibi özellikler sayılabilir. Ayrıca görevlerini yerine getirebilme açısından yerel yönetimler ülkede hâkim olan siyasal yapıdan ve kanunlardan etkilenebilmektedir. Yeterli mali

kaynağı ve hareket alanı olmayan bir yerel yönetim kuruluşunun vatandaşların beklentilerini karşılaması mümkün değildir. Yerel yönetimlerin kullanabileceği kaynakların da merkezi idareye göre daha sınırlı olması onları alternatif çözümler üretmeye yönlendirmektedir. Özel sektör vasıtasıyla yürütülen çeşitli hizmetler bu alternatiflere örnek olarak verilebilir.

Yerel yönetimler tarafından sunulan yerel kamu hizmetleri kimi zaman somut özellikler gösterse de çoğu zaman tıpkı kaliteleri gibi soyut ve nitel boyutlara sahiptir (Delice ve Daştan, 2015:93). Vatandaşların yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerden memnuniyetleri bu soyut özelliklere sahip hizmetleri nasıl algıladıkları ile ilgilidir. Algılanan hizmet kalitesi ise hizmete erişmeden önceki durum ile hizmetten faydalandıktan sonraki durumun kıyaslanması ile ortaya çıkmaktadır (Yavuz, 2017:6). Vatandaşların farklı şekilde hizmet almaları, farklı yerlerde yaşamaları, farklı beklentileri olmaları, farklı eğitim seviyesi vb. sebeplerle yerel yönetimlerin sunmuş oldukları hizmetlerdeki kalite algısı bireyden bireye farklılık göstermektedir.

Yerel yönetimlerin görevlerini yerine getirmemesi ya da gerektirdiği şekilde getirmemesi öncelikle vatandaşların memnuniyetlerinde olumsuzluk meydana getirirken, başta yerel seçimler olmak üzere genel seçimlerde siyasal katılımı ve tercihleri de etkilemektedir (Eyidiker ve Poyraz, 2018:793). Bu nedenle merkezi yönetim yerel yönetim kuruluşları üzerinde denetimini artırabilmektedir. Bunun yanında ülkenin sahip olduğu siyasal kültür, siyasal geçmiş, mevcut yasalar ve siyasal partiler arasında ilişki gibi etkenler de merkezi yönetiminin yerel yönetim kuruluşu üzerindeki denetimin kapsamında etkili olabilmektedir. Ülkeden ülkeye farklılık gösteren bu durum yerel özerklik ve vesayet arasındaki dengenin kurulması açısından da önemlidir.

### **3.6. Metropol Yönetim Modelleri**

Kırdan kente olan göçün, metropollerde yaşayan nüfusun artması ve büyükşehirlerin hizmet alanlarının genişlemesi beraberinde çeşitli sorunları ve tartışmaları da getirmektedir. Bu alanlarda yaşayan insanlara nasıl daha iyi hizmet sunulabilir, bu alanlar nasıl daha verimli kullanılabilir, bu alanlarda yaşayan insanların memnuniyetleri nasıl artırılabilir gibi sorular bunlardan bazılarıdır. Bu soruların çözümü olarak metropoliten yönetişimden bahsedilebilir. Bu kavram ile bir metropoliten alanın çeşitli belediyeler, yerel

yönetim kuruluşları ve diğer paydaşların iş birliği ve koordinasyonu ile yönetilmesi anlaşılmaktadır. Bu noktada metropoliten yönetim, kentsel alanlardaki dengesiz gelişimin mekân ve sosyal sorunlarına bir çözüm olabilme potansiyelini sahiptir (Comba ve Yaman, 2016:776). Bu ve benzeri tartışmalara yanıt olarak geçmişten günümüze çeşitli metropol yönetim modelleri de ortaya çıkmıştır. Bu modeller kültürden kültüre, ülkeden ülkeye farklılık göstermekteyken, bazı durumlarda aynı ülke içerisindeki kentlerde bile farklı modellerin uygulandığı görülmektedir. Özellikle 1970'lerden sonra Keynesyen ekonomi uygulamaları yerine mali disiplin, özelleştirme ve yeni kamu yönetimi gibi neoliberal düşüncelere uygun metropol yönetim modelleri ortaya çıkmıştır (Topçuoğlu ve Yaman, 2017:72). Farklı metropol modellerinin oluşturulmasında; ülkenin sahip olduğu anayasa, siyasi ve idari yapı, bunun getirdiği görev, yetki ve gelir paylaşımı politikaları, tarihten ve gelenekten gelen birikimler, gelişmişlik düzeyi, demokrasi ve yerel yönetim anlayışı, coğrafi özellikler, kentlerin gelişim süreci ve kent ölçekleri gibi nitelikler etkili olmaktadır (Usta, 2022:63). Bu niteliklerden bazılarının kriter olarak belirlenmesi ile metropol modelleri üzerinden sınıflandırmalar yapılmaktadır. Birçok farklı sınıflandırma bulunurken bunlardan bazılarına bakıldığında, Kayar (2021:44)'e göre geçici ve küçük ölçekli çözümler getiren modeller ile uzun süreli çözümler getiren modeller olarak ikili sınıflandırma yapmak mümkündür. Kayar (2021:44) geçici ve küçük ölçekli çözümler getiren metropol yönetim modellerini şu şekilde ayırmaktadır:

- Yönetimler Arası Hizmet Anlaşmaları Modeli
- Hizmet Birlikleri Modeli
- Özel Amaçlı Örgütler Modeli

Uzun süreli çözümler getiren metropol yönetim modellerini ise ikiye ayırmaktadır:

- Birleşmeler Modeli
- Yerel Federasyonlar Modeli

Bunlara ek olarak tek kademeli, iki kademeli, gönüllü ve özel amaçlı kuruluşlara dayalı olarak yapılan sınıflandırma en sık kullanılan sınıflandırma modeli olarak kullanılmaktadır (Usta, 2022:70). Üçüncü olarak Shah (2012:10) daha detaylı bir ayrıma giderek:

- Üniter,
- Dikey olarak koordine edilmiş,
- Yatay olarak koordine edilmiş zorunlu iki kademeli,
- Yatay olarak koordine edilmiş gönüllü iki kademeli,
- Koordine edilmemiş iki kademeli,
- Koordine edilmemiş/parçalara ayrılmış tek kademeli metropol yönetimler sınıflandırmasını yapmıştır.

### **3.6.1. Tek Kademeli Metropol Yönetimi**

Tek kademeli metropol yönetimi modelinde metropol alan içerisinde tek bir yönetim biriminin bulunduğu yapı olarak açıklanmaktadır. Tek kademeli parçalanmış ve tek kademeli birleştirilmiş olarak ikiye ayrılan bu model için Los Angeles, Buenos Aires, Manila, Mumbai tek kademeli parçalanmış; Toronto, Cape Town, Shanghai tek kademeli birleştirilmiş metropol yönetime örnek olarak sayılabilir (Usta, 2022:70). Tek kademeli parçalanmış metropol yönetiminde tek kademe özelliği korunurken, buna ek olarak çok sayıda belediyeden oluşan parçalanmış yapının metropol alandaki yerel hizmet üstlenmesi söz konusudur (Oktay, 2016:63). Dolayısıyla çok sayıda belediyeden oluşan parçalanmış yapı ikinci bir kademeyi oluşturmazlar. Parçalanmış halde bulunan belediyelerin merkezdeki büyük belediyeye katılması ya da belediyelerin kaynaşarak yeni bir belediye oluşturması ise tek kademeli birleştirilmiş metropol yönetimini oluşturmaktadır (Oktay, 2016:63).

### **3.6.2. İki Kademeli Metropol Yönetimi**

İki kademeli metropol yönetim modelinde metropol alan içerisinde alt ve üst kademeli olarak örgütlenmiş ve tüzel kişiliğe sahip iki ayrı yönetim bulunmaktadır. Yetki ve kaynakların alt ve üst kademe birimler arasında bölüştüğü bu modelde, hangi birimin ne kadar yetki ve kaynağa sahip olabileceği ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Londra metropol yönetiminde alt kademe birimleri üst kademedeki birimlere göre daha fazla yetki ve kaynağa sahip olurken, New York metropol yönetiminde tam tersi bir uygulama söz konusudur (Oktay, 2016:64). Türkiye’de kullanılan bu modelde alt kademedeki birimler üst kademedeki birimlere göre daha az yetki ve kaynağa sahip olmakla birlikte, bu alt

birimler de kendi tüzel kişilikleri ile önemli görevleri üstlenmektedir. Bunun yanında büyük ölçekli hizmetlerin sorumluluğu, denetimi ve eşgüdümü üst kademedeki birimce üstlenilmektedir (Yaman ve Böyükyılmaz, 2021:84). İstanbul, Paris, New York, Tokyo, Londra ve Barcelona iki kademeli metropol yönetim modeli uygulanan kentlere örnek gösterilebilir (Oktay, 2016:64).

### **3.6.3. Gönüllü Metropol Yönetimi**

İsteğe bağlı metropol yönetim modeli olarak da isimlendirilen bu modelde parçalı bir halde bulunan yönetim birimleri herhangi bir kanuni veya diğer zorunluluklar olmadan, kendi istekleri ile bir araya gelmektedir. Hizmetlerde verimlilik ve hesap verebilirlik noktasında dezavantajları bulunun bu model ayrıca metropol alanın tamamını kapsamamasından dolayı yetersiz olabilmektedir (Usta, 2022:71). Belediye birlikleri ve hizmet sözleşmeleri şeklinde ortaya çıkabilen bu birimleri ortaya çıkarmak ve ortadan kaldırmak kısmen de olsa kolaydır (Demirkol, 2021:48). Bu model yerel hizmetlerin yürütülmesinde yardımlaşmayı ön plana çıkarmaktadır. Helsinki, Bologna, Los Angeles ve Vancouver bu yönetim modelinin uygulandığı metropol kentlerin başında gelmektedir (Oktay, 2016:64).

### **3.6.4. Özel Amaçlı Kuruluşlara Dayalı Metropol Yönetimi**

Bu modelin uygulandığı kentlerde metropol alan ölçeğinde sunulacak olan çeşitli hizmetler ayrı bir tüzel kişiliğe ve bütçeye sahip kuruluşlar tarafından yerine getirilmektedir (Oktay, 2016:64). Bu kuruluşların en önemli özellikleri su, elektrik, katı atık, doğal gaz vb. gibi belirli bir hizmet alanını hedef alması ve o alanda uzmanlık esaslı hizmet sunmasıdır. Göreceli olarak siyasi etkilerden uzak olmaları sebebiyle uzmanlık alanlarına yönelik profesyonel hizmet sunma imkânına sahip olmaları bu modelin avantajı olarak gösterilmektedir. Metropol alandaki yönetim yapısı tarafından denetlenen bu kuruluşların dezavantajları olarak; vatandaş sorumluluğunun az, hesap verebilirliğin düşük, vatandaş katılımının yetersiz, koordine etmenin zor olması sayılabilir (Usta, 2022:72). İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde yer alan İSKİ, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde ASKİ gibi kuruluşlar bunlara örnek gösterilebilir.

### **3.6.5. Anwar Shah'ın 6'lı Ayrımı**

Anwar Shah tarafından yapılmış olan metropol yönetim modelleri ayrımı en detaylı ve geniş şekilde yapılan ayrım modeli olarak kabul edilmektedir. Metropol yönetimin merkezileşmesi ve koordinasyonu ile tek ve iki kademeli olması üzerinden yaptığı ayrım ile tek, iki kademeli, gönüllü ve özel amaçlı kuruluşlara dayanan metropol yönetim modellerini daha derinleştirmiştir.

#### **3.6.5.1. Üniter Model**

Üniter metropol yönetim modeline sahip metropollerde “tek” katmanlı ya da “tek” şehir olarak tanımlayabileceğimiz ve metropoliten bölgenin tamamından sorumlu bir yönetim bulunmaktadır. Buradaki modeli tek kademeli bir yönetim olarak tanımlayan Shah (2012:10), Prag, Melbourne, Londra ve Toronto gibi kentleri de bu metropol yönetimi modeline örnek olarak göstermektedir.

#### **3.6.5.2. Dikey Olarak Koordine Edilmiş Model**

Bir eyalet ya da ilin yönetimi ile metropol yönetiminin birleştiği bu modelde üst kademe yer alan ve metropoliten alanın tümünde ya da büyük bir bölümünde örgütlenmiş bir yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Buna ek olarak bu yerel yönetim biriminden ayrı tüzel kişiliği bulunan ve daha küçük bir alana hizmet sunmak amacıyla örgütlenen alt kademe yerel yönetim birimleri de bulunmaktadır. İki kademededen oluşan bu yönetim modelinde alt ve üst birimler arasında iş birliği ve koordinasyona dayalı bir yapı bulunmaktadır. Bu doğrultuda yüksek bütçeli ve daha geniş alanı kapsayan hizmetler üst kademe birimi tarafından sunulurken, alt kademedeki birim kendisine bırakılan görevleri yerine getirmektedir. Ayrıca üst kademenin yönetim organlarında alt kademedeki temsilciler bulunmaktadır ve bu şekilde hizmet ve yönetim anlamında koordinasyon sağlanmaktadır. Türkiye'deki büyükşehir yönetimlerini bu gruba dahil etmek mümkündür. Büyükşehir olan illerde bulunan ilçe belediyeleri ile büyükşehir belediyeleri arasındaki görev ilişkisi ve ilçe belediyelerinin il belediye meclisinde temsil edilmeleri bu modele uymaktadır. Bu doğrultuda İstanbul, Varşova, Madrid, Brüksel, Bangkok, Montreal, Şangay ve Berlin gibi kentlerdeki yönetim modeli dikey olarak koordine edilmiş modele örnek verilebilir (Shah, 2012:11).

### **3.6.5.3. Yatay Olarak Koordine Edilmiş Zorunlu İki Kademeli Model**

İki kademenin bulunduğu bu modelde alt ve üst kademe birimler için birbirlerinden bağımsız görevleri ve yetkileri bulunmaktadır. Bu yetki ve görevler yasalar ile açıkça belirlenmiştir. Belgrad, Üsküp ve Kopenhag kentlerinin yönetimlerinde bu model kullanılmaktadır (Shah, 2012:12). Bu modeldeki yapı alt ve üst kademe birimlerinin karar organlarının doğrudan halk tarafından seçilmesi ile kurulmaktadır. Alt kademe birimlerinin sayısı fazladır ve bu birimler arasındaki koordinasyonun üst birim tarafından sağlanması gerekmektedir.

### **3.6.5.4. Yatay Olarak Koordine Edilmiş Gönüllü İki Kademeli Model**

Alt kademe ve üst kademe birimlerin yer aldığı bu modelin ön plana çıkan yönü bazı hizmetlerin görülmesinde yasal zorunluk olmadan ve gönüllülük esasına göre hareket edilmesidir. Metropolen alan içerisinde sunulan bazı hizmetlerin çeşitli anlaşmalar ve iş birlikleri vasıtasıyla ortak sunulması durumu söz konusudur. Daha çok Amerika Birleşik Devletleri'ndeki kentlerde görülmektedir, bunun yanında Helsinki ve Vancouver'da da bulunmaktadır (Shah, 2012:12).

### **3.6.5.5. Koordine Edilmemiş İki Kademeli Model**

Bu modelde öne çıkan özellik bölgesel ve yerel yönetim birimlerinin bir arada bulunmasıdır. Koordinasyonun yatay ve dikey olarak bulunmadığı bu modelin, Bükreş ve Kişinev kent yönetimlerinde örneklerine rastlamak mümkündür. Genel anlamda üst kademe yönetimlere metropol alana yönelik konut düzenlemeleri, sosyal ve ekonomi kalkınma, kamu düzeninin sağlanması ve acil durumların yönetimi ve ulaşım ağlarının yönetimi gibi görevler yüklenirken, alt kademedeki birimler geri kalan görevleri yerine getirmektedir (Shah, 2012:12).

### **3.6.5.6. Koordine Edilmemiş/Parçalara Ayrılmış Tek Kademeli Model**

Bu modelde birden fazla özerk yerel yönetim, il ya da eyalet yönetim birimlerinin bir arada bulunduğu bir yapı kurulmuştur. Bu birimler arasında dikey ya da yatay koordinasyonu sağlayan bir üst birim bulunmamaktadır. Mexico-city, Chennai, Delhi, Haydarabat,

Jakarta, Mumbai, Cape Town, Milano ve Washington'da bu modelden bahsetmek mümkündür (Shah, 2012:13).

## 4. TÜRKİYE VE FRANSA'DA MERKEZİ YÖNETİM VE YEREL YÖNETİMLERİN YAPISI

Kamu yönetimi sistemi dünya genelinde özellikle 1980'li yıllardan itibaren bir dönüşüm sürecine girmiştir. Geleneksel kamu yönetiminin birçok anlamda yetersiz kalması ve güncel ihtiyaçlara cevap verememesi devletleri çeşitli reformlar yapmaya zorlamıştır. Yeni kamu yönetimi ile başlayan paradigma değişimi yönetişim ve kamu değeri gibi yaklaşımlarla günümüzde devam etmektedir. Bu süreç ile devletlerin merkezi ve yerel yönetimleri önceki ilişkilerinden daha farklı bir ilişkiye geçmiştir. Bu ilişkileri incelemek için öncelikli olarak anayasaya, daha sonra da kanunlara, yönetmeliklere ve uygulamalara bakmak gerekmektedir. Böylece yerel yönetimlere yüklenen görevler, yetkiler ve mali kaynaklardan hareketle yerel yönetimlerin merkezi yönetimle olan ilişkisi tespit edilebilir. Bu bölümde Türkiye'de ve Fransa'daki merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin tanımlamaları yapılarak, geçmişteki ve şu anki durumdan bahsedilecektir.

### 4.1. Türkiye'de Merkezi Yönetim

Türkiye'de kamu yönetimi 1982 Anayasası'nın 123. maddesine göre şekillenmektedir. Buna göre idare kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir, idarenin kuruluş ve görevleri, merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanmaktadır. Bu esaslara göre şekillenen Türk kamu yönetiminin örgütsel yapısı 9 Temmuz 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçilmesiyle birlikte çeşitli değişikliklere uğramıştır. Bu değişiklikler genel itibarıyla merkezi örgütte yapılmıştır.

Merkezi yönetim merkez (başkent) örgütü ile taşra örgütünden oluşmaktadır. Merkezi yönetimin merkez örgütü Cumhurbaşkanı ve ona bağlı birimlerden oluşmaktadır. Cumhurbaşkanlığına bağlı olarak farklı birimler bulunmaktadır. Bu birimler Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları, Cumhurbaşkanlığı Ofisleri ile Cumhurbaşkanlığı'na bağlı olarak çalışan Devlet Arşivleri Başkanlığı, Devlet Denetleme Kurulu, Diyanet İşleri Başkanlığı, İletişim Başkanlığı, Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği, Milli İstihbarat Teşkilatı Başkanlığı, Milli Saraylar Dairesi Başkanlığı, Savunma Sanayi Başkanlığı, Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Türkiye Varlık Fonu, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu olarak sayılmaktadır (Kılınç, 2020:56). Cumhurbaşkanlığı Kabinesi cumhurbaşkanı yardımcısı ve bakanlıklardan oluşmaktadır.

Taşra örgütü merkezi yönetimin hiyerarşik yapısında yer almaktadır. Taşra örgütleri il, ilçe ve bölge yönetimlerinden oluşmaktadır. Bu durum anayasanın 126. maddesinde “*Türkiye, merkezi idare kuruluşu bakımından, coğrafya durumuna, ekonomik şartlara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre, illere; iller de diğer kademeli bölümlere ayrılır.*” olarak ifade edilmektedir. Bölge yönetimleri tartışmalı olsa da bu maddede “diğer kademeli bölümler” olarak ifade edilen kavram ile bölge yönetiminin taşra örgütü olmasının önünde bir engel bulunmamaktadır (Aydın, 2018:195). Öte yandan bölge, taşra örgütünde yer almasına rağmen, uygulamada bu düzeyde örgütlenme istisnalar haricinde kullanılmamaktadır. Yalnızca Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı bölge düzeyinde örgütlenirken, diğer bakanlıkların “bağlı” ve “ilgili” kuruluşlar olarak Karayolları Genel Müdürlüğü, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Çalışma Genel Müdürlüğü, Orman Genel Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı gibi birimler bulunmaktadır (Eryılmaz, 2021:154).

Taşra örgütünde yer alan diğer birimler il ve ilçelerdir. Bu durum hukuki olarak İl İdaresi Kanunu’nun 1. maddesinde “*Türkiye, merkezi idare kuruluşu bakımından coğrafya durumuna, iktisadi şartlara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre illere; iller ilçelere ve ilçeler de bucaklara bölünmüştür.*” şeklinde ifade edilmiştir. Bucakların önce 2012 yılında çıkartılan 6360 sayılı kanun ile büyükşehirlerde hukuki statüleri sona erdirilirken, daha sonra 2014 yılında çıkartılan İş Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnelerde Değişiklik ile Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılmasına Dair Kanun ile tüm illerdeki hukuki varlıkları son bulmuştur (Özçağlar, 2015:295).

Merkezi yönetimin temel taşra birimi illerdir. İllerin merkezi yönetimin temel taşra birimi olmasının yanında, bir yerel yönetim birimi olması onun ikili yapısına işaret etmektedir. Yerel yönetim birimi olarak il özel idaresi adını almaktadır. Bu kuruluşun tüzel kişiliği bulunmaktadır. İller yetki genişliği esasına göre yönetilmekte olup, il yönetiminin başında vali bulunmaktadır. Valiye yardımcı olmak üzere il idare kurulu ve il müdürleri bulunmaktadır.

İlçeler il yönetiminin bir alt kademesini oluştururlar. İlçelerin yönetiminden kaymakam sorumludur. Tıpkı ilde olduğu gibi ilçede de kaymakama yardımcı olmak üzere ilçe idare kurulu bulunmaktadır. İlçe idare kurulu, yazı işleri müdürü, mal müdürü, hükümet hekimi, milli eğitim memuru ile tarım memuru ve veterinerden oluşmaktadır (İl İdaresi Kanunu,

1949: Madde 58). İlçe yönetimi ile ilgili bir başka yönetim birimi olarak merkez ilçeden de bahsetmek mümkündür. Burası “*bir il merkezinin bulunduğu yer ile, merkezin çevresinde başka ilçelere bağı olmayan belde ve köylerin oluşturduğu yönetim birimi*” olarak tanımlanmaktadır (Eryılmaz, 2021:153).

#### **4.2. Türkiye’de Yerel Yönetimler**

Yerel yönetimler her ülkede bulunmakla birlikte her yerde aynı özelliklere sahip değildir. Yerel yönetimlerin yapıları, yetkileri, görevleri ve merkezi yönetimle olan ilişkileri ülkelerin kültürlerine, geleneklerine, tarihlerine ve yasalarına göre farklılık göstermektedir. Yine de yerel yönetimler için ortak bazı özellikler sayabilmek mümkündür. Bunlar; yerel özerklik, tüzel kişilik, kendi personeli ve mallarının bulunması, karar mekanizmasının seçimle iş başına gelmesi, belirli bir coğrafi alanda yerel hizmetleri sunması olarak sayılabilir (Şengül, 2019:13). Türkiye’de yerel yönetim birimleri olan belediyeler, il özel idaresi ve köyler bu ortak özelliklere sahiptirler. Türkiye’de en önemli yerel yönetim birimi olarak belediyeler ön plana çıkmaktadır. Nüfusun çoğunluğunun belediye sınırları içerisinde yaşaması, görevleri ve kaynakları bakımından belediyeler oldukça önemlidir. Belediyeler büyükşehir belediyesi ve diğer belediyeler olarak ikiye ayrılmaktadır. İl özel idaresi bir diğer yerel yönetim birimi olarak çeşitli hizmetleri yerine getirirken, köyler oldukça kısıtlı imkânlarla ve diğer birimlere göre daha az görevle varlıklarını sürdürmektedir.

Türkiye’de yerel yönetimler oldukça uzun bir geçmişe sahiptir. Yerel yönetimler 1876 Anayasası’ndan başlayarak 1982 Anayasası’na kadar tüm anayasalarda yer alan bir kavramdır. Bu kavramın anayasalarda yer alması yerel yönetim kuruluşlarına anayasal güvence sağlamaktadır. Anayasal güvence ile hizmet sunan yerel yönetimlerin bugünkü konumunda Osmanlı döneminden Cumhuriyet’e miras kalan bir yapının varlığı söz konusudur. Bu yapının sahip olduğu olumlu ve olumsuz özelliklerden bahsedebilmek mümkündür. Dolayısıyla Osmanlı’daki yerel yönetim anlayışı bugün de etkisini göstermektedir. Bu sebeple yerel yönetimleri Osmanlı döneminde ve Cumhuriyet dönemindeki durumunu inceleyerek sonucunda ortaya çıkan yapıyı açıklamak gerekmektedir.

#### 4.2.1. Osmanlı Dönemi'nde Yerel Yönetimler

Osmanlı dönemindeki yerel yönetimler aynı dönemde Batı'dakinden daha farklı bir yapıya sahiptir. Eryılmaz (2021:217) bölgesel muhalefet ya da genel anlamda muhalefet kavramıyla yakından ilişkili olan yerel yönetimlerin, bu anlamı ve hâkim yönetim anlayışı sebebiyle Osmanlı devlet yönetiminde Tanzimat'a kadar gelişemediğini belirtmektedir. Padişahın tek güç sahibi olarak bulunduğu bu merkezileşmiş yönetim sisteminde, otoritenin başka bir kurum ya da şahısla paylaşılması söz konusu değildir. Bütün devlet yetkilerinin toplandığı padişahın aynı zamanda halife olması ile birlikte padişahın koruduğu değerler ve yönetim anlayışı, yönettiği toplumun inanç ve kültür yapısı ile de bütünlük arz etmektedir (Eryılmaz, 2021:217). Dolayısıyla böyle bir yapıda muhalefet olarak nitelendirilen yerel yönetimlerin var olması ve gelişmesi söz konusu değildir. Muhalefet etmeyen, özerklikleri bulunmayan dolayısıyla demokrasi geliştirme amacı da olmayan bu kurumlar sadece çeşitli hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Batı'da yerel yönetimlerin gelişimine bakıldığında ise yerel yönetimlerin merkezi yönetim karşısında güçlenmesi ve özerkliğini ilan etmesiyle ortaya çıktığı görülmektedir. Bu sebeplerle Osmanlı dönemindeki yerel yönetimler anlayış ve ortaya çıkış olarak Batı'dan farklılık göstermektedir. Tüm bunlar da günümüze kadar gelen yerel yönetim geleneğine etki etmektedir.

Klasik dönemde Osmanlı'da eyalet, sancak, kaza ve köy şeklinde açıklanabilecek bir mülki yapılanma bulunurken yerel yönetim kuruluşu olarak sayabileceğimiz kadılık kurumu, loncalar ve vakıflar bulunmaktadır. Bu kuruluşlar merkez tarafından atanan ve çeşitli yerel hizmetleri yerine getirmekle görevlidir. Ayrıca buldukları yerlerde merkezin de temsilcileridir.

Kendisine bağlı köy ve kasabalardan oluşan kazaların başında kadılar bulunmaktaydı. Kadılar merkezi yönetimin temsilcisi olarak çeşitli görevleri yerine getirmektedir. Yargıç olarak hizmet sunan kadı, yönetim sistemi içerisinde farklı görevleri de üstlenmektedir. Kadı kentin yargı mercii olarak görevini üstlenirken, asayişin amiri, vakıfların denetçisi, beledi hizmet ve beledi kolluk görevlilerinin de amiri olarak görev yapmaktadır (Ortaylı, 2017:283). Bu görevleri yerine getirirken kadıya subaşı, imam, muhtesip, mimarbaşı gibi görevliler yardımcı olmaktadır (Şengül, 2019:30). Subaşı, kadı adına asayişle ilgili görevleri yerine getirmekteydi. İmamlar mahalle düzeyinde yönetimden sorumluydu.

Muhtarlık kurulana dek mahallenin yönetiminde imamlar kadının yardımcısıydı. Hem bir polis hem de en yüksek emniyet amiri ve infaz memuru olarak kadıya yardım etmekteydi (Ortaylı, 2017:305). Muhtesip iş hayatının düzenli şekilde işlemesi, loncaların faaliyetlerini hukuka uygun şekilde yürütmesi, yerli üretimin korunması ve kentsel ekonomik düzenin sağlanması gibi görevlerde kadıya yardımcı olmaktadır (Şengül, 2019:31). Mimarbaşı köprülerin, yolların ve binaların yapımı ve onarımı gibi görevlerde kadının yardımcısıydı. Böylece kadı yargıç olarak hizmet verirken, aynı zamanda merkezi yönetimin yerelde temsilcisi olmakta ve günümüzdeki anlamda belediye başkanı olarak görev yapmaktaydı (Eryılmaz, 2021:218).

Klasik dönemde Osmanlı'da yerel işleri gören bir diğer kurum olarak vakıflardan bahsedilebilir. Dini yönü de bulunan vakıf eserleri padişah dışında zengin ve varlıklı kişiler tarafından yapılmaktaydı. Böylece taşınır ya da taşınmaz bir mal toplum yararına uygun olarak birtakım hizmetleri yürütmek amacıyla kullanılmaktaydı. Vakıflar genel itibarıyla kütüphane hizmetlerinde, okullarda, sağlık ve sosyal yardımlarda, içme suları temininde ve hamamlar, köprü, yol ile çeşmelerin yapılmasında görev üstlenmişlerdir (Şengül, 2019:33). Vakıfların sundukları hizmetler o kadar çeşitlidir ki, o dönemde sakatlanan leyleklere bakmakla görevli olan vakıf bile bulunmaktadır (Özer ve Akçakaya, 2014:184). Tüm bu yerel hizmetleri yürüten vakıflar Osmanlı için oldukça önem arz etmektedir. Vakıflar yıllar boyunca belediye hizmetlerini yürütürken, belediyelerin kurulmasından sonra da adeta ikinci bir belediye yönetimi olarak çeşitli yerel hizmetleri yürütmeye devam etmişlerdir (Eryılmaz, 2021:220).

Belirli meslek mensuplarından oluşan ve o meslek alanını düzenleyen loncalar aynı zamanda yerel hizmetlerin sunumunda da görev almaktadır. Lonca teşkilatında yer alan her esnaf grubunun başında esnaf arasında ve devletle ilişkiyi düzenleyen, hammadde sağlanmasında ve dağıtılmasında görev alan, mesleki eğitimi sağlayan, esnafın aldığı ücreti ve satılan malın kalitesini kontrol eden, verginin toplanmasına yardım eden ve belirlenen fiyatlara uyulup uyulmadığını tespit eden yöneticiler bulunmaktadır (Akbaş vd. 2018:170). Bu ve benzeri görevleri yerine getirmesi sebebiyle loncalar Osmanlı'da önem arz etmiş ve uzun yıllar varlığını devam ettirmiştir.

Klasik dönemde Osmanlı'da bugünkü anlamda yerel yönetimlere rastlanmamaktadır. Çünkü Osmanlı'da padişah dışında bir güç kabul edilmemektedir. Bu doğrultuda yerel

halka yönelik hizmetler kadılık kurumu, vakıflar ve loncalar yoluyla sunulmuştur. Bunun yanında yerel hizmetler uzun süre boyunca yerel imkânlar ölçüsünde görülmektedir. Ortaylı (2017:318) kentsel alandaki hizmetlerin görülmesi geleneksel devletin teşkilat ve bütçe yönünden gücünün ötesinde olduğunu ve bu görevlerin mahalle sakinleri ve esnaf tarafından yerine getirildiğini belirtmektedir.

Tanzimat dönemiyle birlikte Osmanlı’da kurumlar çeşitli reformlar ile modernize edilmeye çalışılmıştır. Artan nüfus ile birlikte başkent ve diğer tüm kentlerde çeşitli sorunlar ortaya çıkmaya başlamıştı. Bunun için İstanbul’da 1854 yılında “Şehremaneti” adıyla ilk belediye örgütü kurulmuştur (Karakılçık, 2018:133). Bunda İstanbul’da yaşayan Avrupalıların talepleri ve Osmanlı’nın Avrupa’ya iyi görünmek ve onlarla ilişkileri düzeltmek için gayret göstermesinin de etkisi bulunmaktadır (Eryılmaz, 2021:221). Şehremini ve şehremaneti meclisinden oluşan organlar halk tarafından seçilmemekte, Babı Ali tarafından atanmaktadır.

Kendisine yüklenen görevleri yerine getirecek mali kaynakların yetersiz olması, nitelikli personele sahip olmaması ve merkezi yönetimin yerel işlere müdahaleleri gibi sebeplerle başarısız olan Şehremaneti sonrasında İntizam-ı Şehir Komisyonu oluşturulmuştur (Şengül, 2019:38). Bu komisyonu önerileri sonucunda İstanbul 14 daireye ayrılarak bir bölgede belediye deneyiminin uygulanmasına karar verilmiştir. İstanbul’da belediyenin pilot bölge olarak uygulanabilmesi için yabancıların çoğunlukta yaşadığı Beyoğlu-Galata bölgesi seçilmiştir. Buradaki amaç zengin ve yabancıların yaşadığı bu bölgenin belediye deneyimini daha kolay kabul etmesi ve uygulamasıdır. Altıncı Daire adını alan bu belediyenin ismi Tanzimat’ın önemli devlet adamlarından Mustafa Reşit Paşa ile Ali Paşa’nın kısa bir süre oturdukları Paris’in meşhur semti olan “Sixième arrondissement” (Altıncı Daire)’den gelmektedir. Böylece Fransa örnek alınarak belediye deneyimi gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Belediyenin yazışma dilinin Fransızca ve Türkçe olması da bir başka önemli noktadır. Altıncı Daire deneyimi oldukça başarılı olmasa da bu model İstanbul’un diğer semtlerine de yaygınlaştırılmaya çalışılmıştır. Diğer kentlerde belediye kurulmasına temel teşkil eden yasal metin ise 1871 tarihli “İdare-i Umumiye-i Vilayat Nizamnamesi”dir (Eryılmaz, 2021:223). Böylece Osmanlı’dan Cumhuriyet’e geçiş eksikliklerine rağmen bir belediye deneyimi ile mümkün olmuştur. Bu belediye deneyiminin varlığının, Cumhuriyet döneminde ortaya çıkan belediye yönetimlerinde etkisini gösterdiğini söylemek mümkündür.

#### **4.2.2. Cumhuriyet Dönemi'nde Yerel Yönetimler**

Cumhuriyet'in ilanı ile birlikte başlayan yeni dönemde Türkiye'de devlet yönetimi 1924 Anayasasına göre şekillenmiştir. Merkezîyetçiliği esas alan bu anayasa yerel yönetimleri de bu felsefe ile düzenlemiştir. Merkezîyetçiliğin baskın olmasında o dönemki olağanüstü koşullar ile birlikte Osmanlı'dan kalan merkezîyetçilik mirası, Cumhuriyeti kuran asker kökenli kadroların yönetim anlayışı ve yeni kurulan bir devletin ve sistemin benimsenmesi gibi şartlar etkili olmuştur (Karakılçık, 2018:135). Benzer şekilde Osmanlı dönemindeki yerel yönetim anlayışı Cumhuriyet döneminde de devam etmiştir. Yerel yönetimler merkezi yönetimden ayrı, özerk, yerel demokrasiyi geliştirecek kuruluşlar olarak düşünülmemiştir. Yerel yönetimler merkezi yönetime yardımcı ve destekleyici kuruluşlar olarak düşünülmüşlerdir.

1924 Anayasası'nda yerel yönetimlere fazla yer verilmemiştir. Bu anayasanın 85. maddesine göre Türkiye'nin coğrafi durumu ve ekonomik ilişkileri bakımından illere, ilçelere, bucaklara, kasaba ve köylere bölüdüğü ifade edilmiştir. Bu yapılanma içerisinde Cumhuriyet döneminin en önemli kentlerinin başında Ankara gelmektedir. Başkent olan Ankara'nın imarı ve yapılanmasına önem verildiğinden 16 Şubat 1924'te çıkartılan 417 sayılı yasa ile Ankara Şehremaneti kurulmuştur (Özer ve Akçakaya, 2014:190). 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkartılana kadar Ankara 417 sayılı kanuna göre ve diğer belediyelerden ayrı şekilde yönetilmiştir.

#### **4.3. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yapısı**

Yerel yönetimler yerel bir topluluğun ortak ihtiyaçlarını gidermek için hizmet sunan kurumlar olarak bilinmektedir. Bu hizmetler vatandaşların günlük ihtiyaçlarıdır ve çoğu zaman vatandaşa en yakın kuruluş tarafından yerine getirilmektedir. Karar organları seçimle iş başına gelen, yerel özerkliğe ve tüzel kişiliğe sahip kuruluşlar olarak belediyeler, vatandaşın ihtiyaçlarını tespit ederek bunları karşılayacak personele ve mali güce sahip olması gibi özellikleriyle vazgeçilmez kuruluşlardır. Türkiye'de yerel yönetim kuruluşları olarak belediye, il özel idaresi ve köyler şeklinde bir örgütlenmeye gidilmiştir. Bunların yanında 1982 Anayasasınının 127. maddesinde yer alan büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim birimleri oluşturulabileceği hükmü ile 1984'ten beri klasik belediyelerin yanında büyükşehir belediyeler de bulunmaktadır (Eryılmaz, 2021:194).

### 4.3.1. Belediyeler

Türkiye’de temel yerel yönetim biri olan belediyeler nüfusu 5.000’in üzerinde olan yerlerde kurulabilmektedir. Belediyeler halka yakın olması, hızlı hareket etme kabiliyetine sahip olabilmeleri, vatandaşların günlük yaşamına etki eden hizmetler sunmaları gibi özellikleriyle ön plana çıkmaktadır. Türkiye nüfusunun %93,4’ü belediye sınırları içerisinde yaşamaktadır (TÜİK, 2022). Bu nedenle belediyeler en önemli yerel yönetim kuruluşları olarak kabul edilmektedir. Belediyelerin önemi Cumhuriyet ilan edildiği dönem için de geçerlidir. Cumhuriyet ile birlikte yeni kurulan sistemin benimsenmesi ve reformların hayata geçirilmesinde belediyelere önemli görevler verilmiştir. Belediyelerin görev ve yetkileri ilk olarak 1877 yılında Vilayet Belediye Kanunu’nda düzenlenmiş, sonra sırasıyla 1912 yılında Dersaadet Belediye Kanunu, 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu ve son olarak 2005 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir. Uzun yıllar uygulamada kalan 1580 sayılı kanun ile belediyeler tüzel kişilik sahibi olmuşlardır ve bu kanunda belediyelerin görevlerinin tek tek sayıldığı liste usulünü benimsemiştir (Doru, 2015:124).

Belediyeler; belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni olarak üç organdan oluşmaktadır. Karar organı olan belediye meclisi, belediye sınırları içerisinde yaşayanların oyları ile doğrudan seçilmektedir. Belediye meclisi, belediye sınırları içerisinde yaşayanların nüfusuna bağlı olarak 5 yıllığına seçilen üyelerden oluşmaktadır. Belediye meclisinin görev ve yetkileri 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 18. maddesinde sayılmıştır. Bu kanun maddesine göre belediye meclisi; stratejik plân, belediye faaliyetlerini ve personelin performans ölçütlerini, bütçeyi kabul eder. Belediyenin imar plânlarını görüşür ve onaylar. Taşınmaz mal alımına, satımına, takasına, tahsisine, kiralanmasına karar verir. Belediye tarafından çıkartılacak olan yönetmelikleri kabul eder. Mahalli idare birliklerinin kurulmasına veya bunlara katılmaya, arsa, bina ve benzeri tesisleri yapma, kiralama ve satın alma işlemlerine karar verir. Meydan, park, cadde, sokak vb. yerlerin adlarını belirlemek gibi görevleri bulunmaktadır.

Belediye encümeni atanmış ve seçilmiş üyelerden oluşmakta ve yürütme görevini yerine getirmektedir. Belediye başkanının başkanlık ettiği encümen toplantıları en az haftada bir kez yapılır (Şengül, 2019:120). 5393 sayılı kanuna göre belediye encümenin üye sayısı beş ile yedi olabilmektedir. Belediye encümeni il belediyelerinde ve nüfusu 100.000’in

üzerindeki belediyelerde, belediye meclisinden gelen üç üye, mali hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından seçeceği iki üye olmak üzere yedi kişiden oluşmaktadır. Diğer belediyelerde, belediye meclisinin kendi üyeleri arasından gelen iki üye, mali hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından seçeceği bir üye olmak üzere beş kişiden oluşmaktadır. 5393 sayılı kanunun 34. maddesine göre belediye encümeni stratejik plân ve bütçe inceleyip belediye meclisine görüş bildirir. Kamulaştırma kararlarını alır ve uygular. Taşınmaz mal satımına ilişkin meclis kararlarını uygular. Bunlara ek olarak halka açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek gibi görevleri de bulunur.

Yürütme görevini yerine getiren belediye başkanı, belediye meclisine ve belediye encümenine başkanlık etmektedir. Siyasi bir kişilik olarak belediye başkanları doğrudan halk tarafından seçilerek göreve gelmekte ve belediyenin en önemli organı olarak yönetimde yer almaktadır. 5393 sayılı kanunun 38. maddesine göre belediye başkanı belediye teşkilâtının en üst amiridir ve bu doğrultuda belediye teşkilatını sevk ve idare eder. Belediyeyi yönetirken stratejik plânı uygular. Bu görevler doğrultusunda devlet dairelerinde ve törenlerde, yargı yerlerinde belediyeyi temsil eder. Belediye meclisi ve belediye encümenin kararlarını uygular. Belediye personelini atar ve üst düzeyde atamalarda meclisi bilgilendirir. Son olarak belde halkının ihtiyacı olan hizmetleri sunmak ve onların huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almak gibi görevleri bulunur.

#### **4.3.2. Büyükşehir Belediyeleri**

Büyükşehir belediyesi olarak adlandırılan özel yönetim biçimi diğer belediyeler arasında ön plana çıkmaktadır. Büyükşehir belediyeleri görevleri, yetkileri, sorumluluk alanları, kaynakları ve hizmet sunduğu nüfus bakımından diğer belediyelerden ayrılmaktadır. Bu konuda büyükşehir olan illere olan göçlerin artmasının yanında kanunlar yoluyla yapılan değişiklikler de etkili olmaktadır. Tüm dünyada farklı zamanlarda ortaya çıkan büyükşehir yönetimleri geleneklere, ihtiyaçlara, şartlara ve önceliklere göre farklılaşmakta ve benzerlik göstermektedir. Türkiye’de büyükşehirler kentleşme, sanayileşme ve nüfus artışı gibi sebeplerle artan hizmet ihtiyacını gidermek ve problemleri çözmek amacıyla kurulmuşlardır.

Türkiye’de köyden kente göçler artarken bu göçler öncelikli olarak büyükşehirlere doğru gerçekleşmiştir (Şengül, 2019:133). Bu göçlerin sonucunda kentlerin hizmet sunma konusunda yetersiz kalmaları ile birlikte bu alanların düzenlenmesini zorunlu hale gelmiştir. Büyükşehir belediyelerinin kuruluşuna yönelik olarak düzenlemelerden ilki 1982 Anayasası’nda yer alan 127. maddesidir. Buna göre büyük yerleşim birimleri için özel yönetim biçimleri getirebilecektir. Bu doğrultuda ilk olarak 1984 yılında çıkartılan 3030 sayılı kanun ile büyükşehir belediyeleri diğer belediyelerden farklı şekilde yönetilmiştir. Kanundan daha önce büyükşehirlere yönelik çeşitli çalışmalar yürütülse de bunlar yasallaşmamıştır. Bu sebeple bu kanunun yürürlüğe girmesi önem arz etmektedir. Bu kanun ile birlikte İstanbul, Ankara ve İzmir’e büyükşehir statüsü verilmiş ve diğer şehirlerden farklı yönetilmeye başlanmıştır.

1984 yılında Ankara, İstanbul ve İzmir’de uygulanmaya başlanan büyükşehir belediye uygulaması 2004 yılında çıkartılan 5216 sayılı kanun ile yeniden düzenlenmiştir. Bu kanun çeşitli değişiklikler geçirse de günümüzde büyükşehir belediyeleri bu kanun ile yönetilmektedir. Bu kanuna önemli değişiklikler getiren 2012 tarihli 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun büyükşehir belediyelerine yönelik çeşitli düzenlemeler getirilmiştir. Fakat bu kanun ile getirilen en önemli değişiklik olarak il ölçekli büyükşehir yönetimi uygulamasına geçilmesinden bahsedilebilir. Yani büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanları il mülki sınırları olarak belirlenmiştir. Bu kanuna göre nüfusu 750.000’den fazla olan iller büyükşehir belediyesi olabilmektedir. 6360 sayılı Kanun ile oluşan yapıda büyükşehirlerde köyler ve il özel idareleri bulunmamaktadır. Bunların yerine mahalleler bulunmaktadır. Büyükşehir olmayan illerde 51 il özel idaresi varlığını sürdürmektedir. Büyükşehir olan illerde il özel idarelerinden kaldırılmasıyla oluşan boşlukları gidermek amacıyla Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları kurulmuştur. 6360 sayılı kanun ile büyükşehir olan illerde bucak teşkilatı kaldırılmıştır. Daha sonra bucak teşkilatı 2014 yılında çıkartılan 6552 sayılı kanun ile tüm illerde varlığına son verilmiştir.

Büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediye encümeni ve büyükşehir belediye başkanı olmak üzere üç organ tarafından yönetilen büyükşehir belediyeleri oldukça fazla sayıda görevi üstlenmişlerdir. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’nun 7.

maddesinde büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları sayılmıştır. Bunların bazıları:

- Büyükşehir belediyeleri stratejik planını ve bütçesini hazırlar.
- Büyükşehir belediye sınırları içinde nazım imar planını yapar ve uygular.
- İşletmelere ruhsat verir ve denetler.
- Ulaşım ana planını yapar ve uygular.
- Mahalleleri ilçe merkezine bağlayan yolları yapar ve karla mücadele çalışmalarını yürütür.
- Katı atıkların toplanması ve depolanmasına yönelik hizmetler yapar. Zabıta hizmetlerini yerine getirir.
- Hayvanat bahçeleri ve barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme, eğlence ve spora yönelik hizmetler sunar.
- Kent yapısı ve tarihi dokunun korunmasına yönelik hizmetler yürütür.
- Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütür.
- Doğal afetlerle mücadele ilgili planlamalar yapar.

Büyükşehir belediyeleri planlama, bütçeleme ve imar konularında ilçe belediyeleri üzerinde oldukça baskın konuma sahiptir. Büyükşehirlerde ilçe belediyeleri arasında hizmetlerin yürütülmesiyle ilgili çıkan anlaşmazlıkların çözümünde büyükşehir belediyesinin yetkili olması, ilçe belediyelerinin bütçelerini aynen veya değiştirilerek kabul edilmesi, ilçe belediyelerinin imar konusundaki kararlarının aynen veya değiştirilerek kabul edilmesi gibi yetkiler büyükşehir belediyesi yönetimlerinin baskın konumunu göstermektedir (Şengül, 2019:159). Büyükşehir belediyesinin karar organı olan büyükşehir belediye meclisi ve büyükşehir belediyesinin en önemli organı olan büyükşehir belediye başkanları, kentsel politikaların üretilmesinde baş aktörler olarak kabul edilebilir. Bu durum ise yerelde merkezileşmeyi beraberinde getirmektedir.

#### **4.3.3. İl Özel İdareleri**

Türkiye’de yerel yönetim kuruluşları arasında tarihsel süreç içerisinde en çok tartışılan il özel idaresidir. Görevlerinin fazlalığı ve karmaşıklığına rağmen yetersiz kaynaklara sahip olmasıyla vatandaşlar açısından tanınma problemleri de yaşamaktadır (Şengül, 2019:55). İl

özel idareleri Osmanlı'dan miras kalan yerel yönetim kuruluşu olarak temelleri 1864 tarihli Teşkil-i Vilayet Nizamnamesi'nde atılmıştır. Cumhuriyet döneminde ise 1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-u Muvakkatı ile 2005 yılına kadar yönetilmiştir. 2005 yılında çıkartılan 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu günümüzde varlığını sürdürmektedir.

İl özel idareleri kanunda "*İl halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi*" olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla görev alanı olarak il sınırları belirlenmiştir. Bir yerin il statüsü kazanmasıyla il özel idaresi kurulmuş olmaktadır. İl özel idarelerinin görev sorumlulukları kanunun 6. maddesinde sayılmıştır. Bu görevlerden bazıları il sınırları içerisinde, diğer görevler ise belediye sınırları dışında yürütülmektedir. İl sınırları içerisinde büyükşehir belediyeleri hariç ilin çevre düzeni plânını uygular. Bayındırlık ve iskân, toprağın korunması ve erozyonun önlenmesine yönelik hizmetler yürütür. İlk ve orta öğretim kurumlarının arsa temini ve binalarının yapımı görevlerini yerine getirir. Belediye sınırları dışında ise imar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri yürütmekle yükümlüdür.

2012 yılında çıkartılan 6360 sayılı kanunun büyükşehirlerde kaldırılması ile il özel idareleri sadece büyükşehir olmayan illerde yaşamına devam etmektedir. Büyükşehir belediyesi olan illerdeki görevleri büyükşehir belediyelerine geçmiştir. İl özel idaresi kanununa göre il özel idarelerinin organları il genel meclisi, il encümeni ve vali olarak sayılmıştır.

İl genel meclisi il özel idaresinin karar organı olarak ildeki seçmenler tarafından seçilen üyelerden oluşmaktadır. Her ilçedeki nüfuslara göre il genel meclisi üye sayısı belirlenmekte ve üye seçimleri her 5 yılda bir yapılmaktadır. Nüfus 25.000'e kadar olan ilçelerden 2 üye olmak üzere, 25.001 ile 50.000 arası 3, 50.001 ve 75.000 arası 4 ve 75.001 ile 100.000'e kadar olan ilçelerde 5 üyeden oluşmaktadır. Nüfusu 100.000'den fazla olan ilçelerde fazla her 100.000 nüfus için 1 üye daha eklenir. Asil üye sayısı kadar da yedek üye bulunmaktadır. İl genel meclisi ilin stratejik planını belirleyerek bu plana yönelik faaliyetler konusunda kararlar alır. Bütçeyi ve yönetmelikleri kabul eder. İl encümenine üye seçer. Her ayın ilk haftası toplanan meclis toplantıları halka açıktır. Üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanıp, toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile karar verir. Ancak

karar yeter sayısının üye tam sayısının dörtte birinden az olmama şartı aranmaktadır. Alınan kararlar en geç beş güç içerisinde valiye gönderilmek zorundadır ve valiye gönderilmeyen kararlar yürürlüğe giremez. Merkezi yönetimin yerel yönetim kuruluşları üzerinde uyguladığı denetim olarak tanımlanabilen idari vesayet, valinin il genel meclisi kararları üzerindeki etkisinde görülebilmektedir.

İl özel idaresinin diğer organı il encümenidir. İl encümenine vali başkanlık etmektedir. İl encümeni vali ile birlikte genel sekreter, il genel meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından seçtiği üç üye ve valinin her yıl birim amirleri arasından seçeceği iki üye olarak toplam yedi kişiden oluşmaktadır. Encümenin yapısı ve görevleri incelendiğinde danışma organı tanımlanmaktadır. Haftada en az bir kez toplanan encümen stratejik plan ve bütçeyi inceler ve il genel meclisine görüş bildirir. Belediye sınırları dışındaki halka açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirler. Vali tarafından havale edilen konular hakkında görüş bildirir.

Vali merkezi yönetim tarafından atanmakta ve merkezi yönetimi ilde temsil etmektedir. İl özel idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin de temsilcisidir. Hem ilde merkezin atadığı bir temsilci olması, hem de yerel yönetim kuruluşunun bir organı olarak görev yapması valinin ikili yapısını göstermektedir. İlçelerde görev yapan kaymakamlar valiye karşı sorumlu olup, valinin emir ve talimatlarını yerine getirmektedir. 5302 sayılı kanuna göre il özel idaresinin en önemli organı olan vali çeşitli görev ve yetkilere sahiptir. İl özel idaresi teşkilâtının en üst amiri olan vali bu teşkilâtın sevk ve idare edilmesinden sorumludur. Bunu yaparken il özel idaresini stratejik plâna uygun olarak yönetir, personel ataması yapar. İl özel idaresini devlet dairelerinde ve törenlerde ve yargı yerlerinde temsil görevini üstlenir. İl encümenine başkanlık eder ve kararlarını uygular. İl genel meclisinin kararlarını yürütür. Son olarak il halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almakla görevlidir. Vali yerel yönetimde önemli bir kamu görevlisi olarak varlığını sürdürmektedir.

#### **4.3.4. Köyler**

1924'te çıkartılan 442 sayılı kanun ile köy yönetimi düzenlenmiştir. Bu kanun günümüzde de yürürlükte. Kanuna göre nüfusu 2000'in altında olan yerleşim birimleri köy olarak tanımlanmaktadır. Köyün farklı özellikleri ile de tanımlanabilmesi mümkündür. Ekonomik faaliyetleri, insan ilişkileri ve nüfusu köyleri diğer yönetim birimlerinden ayırmaktadır.

Ekonomik fonksiyonları genel itibariyle tarım ve hayvancılığa dayanmaktadır. Nüfusları da kentlere göre daha azdır. Köyde yaşayanlar birbirlerini tanıyan insanlardan oluşmaktadır. Anayasanın 127. maddesine göre köy halkını mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları seçmenler tarafından seçilen ve kamu tüzel kişiliğine sahip yönetim birimleri köy olarak tanımlanmaktadır. 442 sayılı kanunun 2. maddesine göre “*Cami, mektep, otlak, baltalık gibi orta malları bulunan ve toplu veya dağınık evlerde oturan insanlar bağ ve bahçe ve tarlalarıyla birlikte köy teşkil eder.*” şeklinde ifade edilmektedir. Köy yönetimi muhtar, ihtiyar meclisi ve köy derneğinden oluşan organları vasıtasıyla kendisine yüklenen görevleri yerine getirmektedir. Siyasi partiler köy yönetimi için aday göstermemektedir. Oldukça eski kanun ile yönetilen köy yönetiminin yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlere baktığımızda mecburi ve isteğe bağlı olarak ikili ayırım bulunduğu görülmektedir. Bu görevlerin birçoğu günümüzde yerine getirilmemektedir.

Köy tıpkı il özel idarelerinde olduğu gibi tartışılan bir yerel yönetim kuruluşudur. Mali kaynaklarının yetersiz olmasının yanında nitelikli personel sıkıntısı sebebiyle kendisine yüklenen görevleri yerine getirmekte zorlanan köylerde hizmetlerin sunulmasında merkezi yönetimin yardımları söz konusudur (Şengül, 2019:172).

#### **4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi**

Ankara ve çevresi tarih boyunca stratejik bir konuma sahip olmuştur. Geçmişte farklı devletlere ve kültürlere ev sahipliği yapmış olan bu kent, ticaret ve ulaşım yollarının üzerinde bulunması sebebiyle ekonomik anlamda da oldukça önemlidir. Bunlar Ankara'nın günümüzdeki konumunu da etkilemektedir. Cumhuriyet'in ilan edilmesiyle yeni devletin yeni bir başkenti Ankara olarak belirlenmiştir. Ankara 1923 tarihinde kabul edilen kanun ile Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti olmuştur. 1924 Anayasası'nın 2. Maddesinde de bu hüküm yer almaktadır. Ankara başkent ilan edilmesiyle birlikte belediye hizmetlerini düzenlemeye yönelik olarak 16 Şubat 1924 tarih ve 417 sayılı kanun ile Ankara Şehr-i Emaneti kurulmuştur. Bunun yanında 1930 yılında çıkartılan 1580 sayılı kanun da Ankara belediyesinin faaliyetlerini düzenleyen kanuni metindir. Yeni devletin başkenti olan Ankara'nın modernleştirilerek diğer kentlere de örnek teşkil etmesi gibi özel bir görevi de bulunmaktadır. Bu doğrultuda Ankara'da yollar, kamu binaları, apartmanlar ve yaya yolları gibi yapılar ile hızlı bir kentleşme süreci başlamıştır. Ayrıca bu dönemde Ankara'da

belediye ve valiliğin faaliyetlerinin birleştigi ve tek elden yönetildiği görülmektedir. Öte yandan Ankara'nın diğer kentlere örnek olarak ortaya çıkardığı kentleşme sürecinde sadece olumlu özellikler de bulunmamaktadır. Hızlı kentleşme ile kentin düzensiz hale gelmesi ve gecekondulaşma gibi problemlerin de ilk olarak Ankara'da ortaya çıktığını söylenebilir (Ökde, 2019:159).

1980'li yıllar ile birlikte Ankara'nın da dahil olduğu hızla büyüyen büyükşehirlerin diğer kentlerden farklı şekilde yönetilmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Büyük kentlerdeki ihtiyaçları giderebilmek amacıyla 1984 yılında, önce 195 sayılı "Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ve daha sonra 3030 sayılı "Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun" çıkartılmıştır. 3030 sayılı kanuna göre İstanbul, İzmir ve Ankara'da büyükşehir belediyesi sistemi uygulamaya konmuştur. Bu kanun 2004 yılında 5216 sayılı "Büyükşehir Belediyesi Kanunu" çıkana kadar uygulamada kalmıştır. Bu kanunda 2012 yılında çıkartılan 6360 sayılı "On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile önemli değişiklikler yapılarak bugünkü durum ortaya çıkmıştır. Bu kanunla Ankara Büyükşehir Belediyesi tüm il ölçeğinde hizmet sunmaya başlamıştır. Ankara tek merkez ilçe olarak yönetilmeye başlanırken, günümüzde 25 ilçe sayısına ulaşmıştır. Bu ilçelerden 9 tanesi cumhuriyet öncesi dönemde kurulmuşken, en son 2008 yılında Pursaklar ilçesi kurulmuştur ve belediye toplamda 2 milyon 600 bin hektar mücavir alana ulaşmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2018:8).

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin organları Büyükşehir Belediye Meclisi, Büyükşehir Belediye Encümeni ve Büyükşehir Belediye Başkanıdır. Ankara Büyükşehir Belediye Meclisi karar organı olarak görev yapmaktadır. Her ayın ikinci haftası toplanan meclis 147 üyeden oluşmaktadır. Meclis üyeleri doğrudan halk tarafından seçilmemektedir. Meclis üyeleri büyükşehrin 25 ilçe belediye başkanları ve bu ilçe belediyelerindeki meclis üyelerinin beşte birinden oluşmaktadır. Meclisin üyesi olan büyükşehir belediye başkanı aynı zamanda meclise başkanlık etmektedir. Mevcut belediye başkanı 2019 yılında seçilen Mansur Yavaş'tır. Meclis, büyükşehir belediyesinin görev alanlarına giren konularda kararlar almaktadır. Meclis üyeleri arasından seçilen 32 adet komisyon bulunmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediye Encümeni büyükşehir belediyesinin yürütme ve danışma organı olarak görev yapmaktadır. Büyükşehir belediye başkanı başkanlığında toplanan encümende belediye meclisinden seçilecek 5 üye ile belediyenin birim amirlerinden seçilecek 5 üye bulunmaktadır. Büyükşehir belediye encümeni Akyurt, Beypazarı, Çubuk, Haymana ve Sincan ilçelerinden gelen üyelere oluşmaktadır. Genel sekreter, imar ve şehircilik dairesi başkanı, hukuk müşaviri, mali hizmetler dairesi başkanı ve yazı işleri ve kararlar dairesi başkanları da bürokrat üyeleri oluşturmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediye'sinin yürütme organı başkanıdır. Belediye teşkilatın en üst amiri olarak belediye yönetiminden sorumludur. Belediye teşkilatındaki personel büyükşehir belediye başkanı tarafından atanmaktadır. Norm kadro esaslarına uygun olacak şekilde görevlendirilme yapılmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi genel sekreterlik, daire başkanlıkları, müdürlükler ve hukuk müşavirliği şeklinde örgütlenmeye sahiptir.

Ankara'da danışma ve tavsiye niteliğinde kararlar ortaya çıkaran bir kurum olarak kent konseyleri bulunmaktadır. Bu konseyler büyükşehirlerde, il ve ilçe belediyelerinde bulunabilirken, yasal dayanakları 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 76. maddesidir. Tüzel kişiliği, bütçesi ve icra yetkisi olmayan bu konseyler katılımçılık ve gönüllülük esasına göre çalışmaktadır. Bu konseylerle sivil toplumun gelişmesi ve yurttaşların yönetime katılımını amaçlanmaktadır. Son yayınlanan 2019-2020 faaliyet raporuna göre iklim eylem planı, bitkilendirme ve ağaçlandırma, tarım envanteri çalışması, bisiklet eylem planı, sıfır atık ve Türkiye Cumhuriyeti'nin 100. Yılı gibi tavsiye kararlarını Ankara Büyükşehir Meclisi'ne iletmiştir. Meclis bu tavsiye kararlarını uygulamıştır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin 15 adet şirketi bulunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluğundaki çeşitli hizmetler bu şirketler aracılığıyla sunulmaktadır. Bunlar aracılığıyla güvenlik, inşaat, su hizmeti, binaların bakım ve onarım, ekmek üretimi ve sigorta gibi çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca çeşitli hizmetleri sunmak amacıyla farklı yazılımlar kullanılmaktadır. Bunların başında Akıllı Park Sistemi, Mobil Akıllı Yönetim Sistemi, Mezarlık Bilgi Sistemi, İletişim Yönetim Sistemi, Otomatik Operatör Uygulaması, İletişim Yönetim Sistemi Entegre Uygulamaları, Kültür Etkinlikleri Web ve Mobil Uygulamaları, E-Bordro Yazılımı, Meclis Gündemi Web ve Mobil Uygulaması, Satın Alma Takip Yazılımı, Sosyal Yardım Başvuruları Takip Otomasyonu, Mobil Akıllı

Yönetim Sistemi, Elektronik İmza Uygulaması, Baz İstasyonları Takip Otomasyonu gibi sistemler kullanılmaktadır (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2019:105).

#### 4.5. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Güncel Durumu

16 Nisan 2017 tarihinde yapılan referandum sonucunda kabul edilen Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte, yerel yönetimleri de etkileyen çeşitli değişiklikler meydana gelmiştir. Bu sistemde en önemli aktör olarak Cumhurbaşkanı yer almaktadır. Sistemde Cumhurbaşkanlığı teşkilatına dokuz adet politika kurulları eklenmiştir. Cumhurbaşkanıca alınacak kararlar ve oluşturulacak politikalar için önerileri geliştirmek ve görev alanlarına giren konular hakkında görüş bildirip bunlar hakkında raporlar hazırlamak gibi görevleri bulunan bu kurullardan birisi de Yerel Yönetimler Politikaları Kurulu (YYPK) olarak karşımıza çıkmaktadır (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 1). Kararnameye göre YYPK’nın görevleri şu şekilde sayılmıştır:

- a) Kentleşme ve yerel yönetim alanında politika ve strateji önerileri geliştirmek,
- b) Türkiye’nin toplumsal, ekonomik ve siyasal gerçekliklerine uygun olarak yerel yönetim politikalarına ilişkin strateji önerileri sunmak,
- c) Göç ve iskân konularında politika önerileri geliştirmek,
- ç) Çevre, orman, su ve benzeri alanlarda koruyucu ve geliştirici politika önerileri geliştirmek,
- d) Türkiye’nin kültürel mirasından beslenerek kentleşme politika önerileri geliştirmek,
- e) Akıllı şehircilikle ilgili araştırmalar yaparak strateji önerilerinde bulunmak,
- f) Boğaziçi imar uygulama programları gereği kamu yatırımlarının planlanmasına ilişkin çalışmalar yapmak,
- g) Etkin bir çevre yönetiminin sağlanması için politika ve strateji önerileri geliştirmek.

Diğer politika kurullarında olduğu gibi YYPK’ya Cumhurbaşkanı başkanlık etmektedir. Kurul yerel yönetimlere ilişkin konularda kamu politikaların oluşturulmasında görev almaktadır. Bu politikaların oluştururken, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 33. maddesine göre kurul, kendi görev alanlarını ilgilendiren her türlü bilgi ve belgeyi bakanlıklardan ve yerel yönetim birimlerinden isteyebilir. Bu çalışma usullerine göre kurul

çeşitli sebeplerle eleştirilmektedir. Yerel yönetimlerin kendilerini ilgilendiren konularda kendi meclislerince serbestçe karar alabilirken, YYPK'nın görev ve yetkileri ile yerel yönetimlerin yerel özerkliklerinin olumsuz etkilenebileceği eleştirisi getirilmektedir. YYPK üyelerinin Cumhurbaşkanı tarafından seçilmesi ve ona karşı sorumlu olması ile birlikte, yerel birimleri ilgilendiren kararlarda üstlendiği görevlerin meşruiyet krizi tartışmalarına sebep olmaktadır (Küçük, 2020:157). Öte yandan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile oluşan yapıda YYPK gibi bir örgütlenmenin bulunuyor oluşu yeni sistemde yerel yönetimlere ve yerel yönetimlerle merkezin ilişkisine önem verildiğini göstermektedir.

Bunların yanında Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na bağlı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü (YYGM) bulunmaktadır. 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 100'üncü maddesinde Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü'nün görev ve yetkileri şöyle belirtilmektedir;

- Mahalli idarelerin iş ve işlemlerine dair mevzuatla verilen görev ve hizmetleri yapmak, takip etmek, sonuçlandırmak ve geliştirmek,
- Mahalli idare yatırım ve hizmetlerinin kalkınma planları ile yıllık programlara uygun şekilde yapılmasını gözetmek,
- Mahalli idarelerin geliştirilmesi amacıyla araştırmalar yapmak, istatistiki bilgileri toplamak, değerlendirmek ve yayımlamak,
- Mahalli idareler personelinin hizmet içi eğitimini planlamak ve uygulanmasını takip etmek,
- Mahalli idarelerin teşkilat, araç ve kadro standartlarını tespit etmek,
- Bakan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

YYGM tarafından yürütülen görevler ve yetkileri açısından değerlendirildiğinde, sadece bu türde iş ve görevleri yürütmek amacıyla genel müdürlük kurulmasının gerekli olup olmadığı konusu tartışmalıdır (Memiş, 2018:7).

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde yerel yönetimleri ilgilendiren birçok kamu görevlisi Cumhurbaşkanı kararı veya onayı ile atanmaktadır. İçişleri Bakanı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanı ve valiler Cumhurbaşkanı tarafından atanmaktadır.

Bu görevlilerin yerel yönetim kuruluşları üzerinde vesayet denetimi yetkisi bulunmaktadır. Bunlar Cumhurbaşkanının yerel yönetim kuruluşları üzerinde dolaylı etkisi olduğu göstermektedir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde yerel yönetimlerin merkezi idare ile ilişkilerinin Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı olarak iki farklı bakanlık ile ilişkilendirilmiş olmasının çift başlılığa yol açtığı sebebiyle eleştirilmektedir (Öner, 2020:1349). Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı yerel yönetimlere ilişkin teknik konularla yetkili iken İçişleri Bakanlığı ise vesayet yetkisinin kullanımına ilişkin görev ve yetkilerinin bulunuyor olması bu duruma örnek verilebilir.

Cumhurbaşkanının yerel yönetimler üzerindeki yetkilerine bakıldığında anayasada, belediye, il özel idaresi ve köy kanununda çeşitli düzenlemeler bulunmaktadır. 1982 Anayasası'na göre mahalli idarelerin kendi aralarında birlik kurmalarına izin vermek yetkisi Cumhurbaşkanındadır. 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu'na göre mahalli idare birliklerine yeni birimlerin katılmasına karar vermek ve birliklerin mahalli idare birliklerinden ayrılmasına karar vermek yetkisi de Cumhurbaşkanındadır. 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre Cumhurbaşkanının belediyelerin kurulmasına karar vermek, tüzel kişiliklerini sona erdirmek, belediyelerin ileri teknoloji ve büyük tutarda maddî kaynak gerektiren alt yapı yatırımlarında borçlanabilmeleri için söz konusu projeleri kabul etmek, belediyelerin kamunun mülkiyetinde ve kullanımda olan yerler için kentsel dönüşüm kararı almak yetkileri bulunmaktadır. 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'na göre il özel idareleri, yüksek maddi kaynak ve ileri teknoloji gerektiren yatırımlarda sadece Cumhurbaşkanınca kabul edilenler ile borçlanma yapabilir. Köy Kanunu'na göre köy korucularının hangi illerde görevlendirileceğine karar vermek yetkisi bulunmaktadır.

Yerel yönetimleri ilgilendiren bir diğer kurum olarak Kamu Denetçiliği Kurumu da bulunmaktadır. Bu kurum yerel yönetimler ile vatandaş arasındaki ilişkide problemleri çözme görevini üstlenmektedir. Anayasal bir kurum olan Kamu Denetçiliği Kurumu devlet kurumları ve kamu görevlileri tarafından işlenen haksız, hukuka aykırı veya adaletsiz idari eylem ve ihmalleri araştırma ve değerlendirme yetkisine sahiptir. 2022 yılı istatistiklerine bakıldığında kuruma gelen şikayetlerin %10,32'si yerel yönetimler tarafından yürütülen hizmetlerden kaynaklanıyor olması da yerelde bu kurumun varlığını destekleyen bir veridir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu Ombudsmanlık 2022 Yılı Raporu, 2023:60). Aynı rapora göre mahalli idarece yürütülen hizmetlere gelen en çok 3 şikâyet konusu olarak %59,54'ü

su, %11,47'si imar ve bayındırlık işlem ve uygulamaları, %5,17'si altyapı hizmetlerinden oluşmaktadır.

#### **4.6. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Sunduğu Hizmetlerin Niteliği**

Türkiye’de devlet tarafından sunulan hizmetleri genel ve yerel kamu hizmetleri olarak ikiye ayırabilmek mümkündür. Yerel kamu hizmetleri yerel yönetimler tarafından sunulmaktadır. Yerel yönetimler il özel idaresi, belediye ve köy şeklinde sınıflandırılmaktadır. İl özel idareleri bazı hizmetlerini belediye sınırları dışındaki kırsal alanlarda verirken, diğer hizmetlerini il ölçeğinde sunmaktadır. Belediyeler Türkiye’deki en önemli yerel yönetim kuruluşu olarak vatandaşların günlük yaşantılarına etki eden yerel kamu hizmetlerinin sunumunu yapmaktadır. Köyler ise çok daha kısıtlı bir alanda hizmet sunan birimlerdir. Tüm bu yerel yönetim kuruluşları ile merkez arasındaki ilişki kamu hizmetlerinin sunulması açısından değerlendirildiğinde idari vesayet denetiminden bahsetmek mümkündür. Anayasa’nın 127. Maddesinin 5. fıkrasına göre idari vesayet denetiminin amacı “*mahalli hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması*” olarak belirtilmiştir. Dolayısıyla kamu hizmeti sunma yetkisinin yerele ait olan kısmı merkezi idare tarafından yerel yönetim kuruluşlarına bırakılmıştır ve bu hizmetlerin sunumunda bütüncül hareket edilip edilmediği denetlenmektedir.

Yerel yönetim kuruluşları merkezi idare tarafından kendilerine verilen görevleri yerine getirirken idari vesayet dışında yerel özerklik doğrultusunda da hareket etmektedir. Yerel özerklik bağımsızlık anlamına gelmemekte, kendilerine verilen görevleri yerine getirirken kendi organları vasıtasıyla ve kendi iradesi ile hareket edebilmesini ifade etmektedir. Yerel özerklik ve idari vesayet denetimi arasında ters ilişki bulunmaktadır. Yerel özerklik arttığında idari vesayet denetimi kapsamı daralmaktadır. Öte yandan 5216 ve 6360 sayılı kanunlar ile birlikte büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyeleri arasında bir çeşit “görünmez vesayet denetimi” meydana gelmiştir (Küçük, 2020:158). Büyükşehir belediyesi ile ilçe belediyelerinin yetkilerinin çatışması yerel özerkliği de etkilemektedir. Bu çatışma sonucunda yerelin merkezileşmesi olarak adlandırılan durum ortaya çıkmaktadır. Yerelin merkezileşmesi bir topluluğun yönetiminde karar alma süreçlerinin tek bir merkeze doğru yoğunlaşma eğiliminin artmasını ifade etmektedir.

#### 4.7. Fransa'da Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetimler

Fransa dünya siyasi tarihinde önemli bir yere sahip olup, siyasi gücün yanı sıra kültürel, yönetsel ve hukuksal olarak diğer ülkeleri etkilemiştir. Fransız Devrimi ve sonrasındaki gelişmeler Fransa ve Avrupa tarihi açısından birçok noktada milat kabul edilmektedir. 19. yüzyıl öncesi Napolyon'cu Jakoben geleneğine dayanan merkezîyetçi anlayış sebebiyle Fransa'nın, diğer Avrupa ülkelerine göre geleneksel olarak daha merkezîyetçi kamu yönetimine sahip olduğu söylenebilir (Arslan, 2019:49). Jakoben geleneği adem-i merkezîyetçiliğe muhalif olanları ve üniter bir Cumhuriyeti savunanları ifade etmektedir. Siyasal rejim açısından da birkaç farklı rejimi deneyen Fransa mutlak monarşiden başlayarak, devrimci diktatörlük, parlamenter sistem ve son olarak yarı başkanlık sistemine geçiş yapmıştır (Özdemir ve Bakan, 2016:35).

Fransa'nın siyasi dönemlerine bakılacak olursa görüldüğü gibi istikrarsızlıklarla boğuşan Fransa'nın siyasi tarihi söz konusudur (Tablo 4.1). Fransa genel anlamda mutlakîyetçi rejim ve demokratik rejimler arasında gidip gelmektedir (Çetintürk, 2021:110). Yönetim sisteminde çeşitli değişiklikler yaşayan Fransa son olarak Beşinci Cumhuriyet Anayasası ile birlikte yarı-başkanlık sistemine geçiş yapmıştır. Güçlü merkezîyetçiliğin uzun yıllar uygulandığı ülkede yerel yönetimler oldukça zayıf kalmıştır. Yıllar içerisinde çeşitli yerelleşme reformları uygulanmış ve süreç günümüze kadar gelmiştir.

Tablo 4. 1: Fransa siyasi dönemleri (Turan, 2013:247)

Dönemin Adı	Yıllar	Öne Çıkan Özellikleri
Eski Rejim	.... – 1789	Mutlakîyetçi monarşi, merkezi yönetim, denetimli ekonomi
Devrim	1789 – 1799	Çalkantılı, işgalcilerin püskürtülmesi, terör dönemi
Napoleon	1799 – 1814	Medeni kanunun yeniden yapılması, Avrupa'nın çoğunun işgali, kendine imparator tacı giydirmesi
Bourbon Restorasyonu	1815 – 1830	Fena halde bölünmüş olan Fransa'da monarşinin yeniden getirilmeye çalışılması
Orleancı	1830 – 1848	Liberal monarşi
İkinci Cumhuriyet	1848 – 1852	Liberal cumhuriyet girişimi
İkinci İmparatorluk	1852 – 1870	Louis Napoleon'un muhafazakâr istikrarı
Üçüncü Cumhuriyet	1871 – 1940	Burjuva liberal demokrasi
Vichy	1940 – 1944	Alman kuklası hükümet
Geçici Hükümet	1944 – 1946	De Gaulle önderliğindeki koalisyon
Dördüncü Cumhuriyet	1946 – 1958	İstikrarsız, kavgacı, immobilize (bloke olmuş), Çinhindi ve Cezayir savaşları
Beşinci Cumhuriyet	1958 - ....	De Gaulle kuvvetli başkan, devlet öncülüğünde modernleşme

Fransa, üniter yapısıyla ön plana çıkan devletlerin başında gelirken, özellikle 1982 reformu ile adem-i merkeziyetleşme sürecine girmiştir. Bu duruma gelene kadar, zaman zaman yerinden yönetim düşüncesi her zaman tartışılıyor olsa da uzun yıllar boyunca merkeziyetçi anlayışla yönetilen Fransa için Alexis de Tocqueville “yıkılmayacak tek kurumun” merkeziyetçilik olduğunu belirtmiştir (Keleş, 2020:15). Yıllar içinde ve yapılan reformlar sonucunda merkeziyetçiliğin etkisinin gittikçe azaldığı görülmekle birlikte, merkeziyetçilik Fransız yönetim sisteminin temel karakteristik özelliği olmaya devam etmektedir (Parlak, 2014:14). Zaman içerisinde yönetime gelen hükümetlerce belirli bir felsefeye dayanarak ortaya çıkan kanunlar ile Fransa’da meydana gelen değişiklikler hem merkezi yönetim kuruluşlarını hem de yerel yönetim kuruluşlarını etkilemektedir.

#### **4.8. Fransa’da Merkezi Yönetimin Yapısı**

Fransa üniter devlet yapısına sahip Cumhuriyet yönetimi olarak ön plana çıksa da tarihsel süreç içerisinde siyasi açıdan istikrarsız dönemler yaşamış, çeşitli rejim değişikliklerine gitmiş ve beş farklı anayasa deneyimi yaşamıştır (Erol, 2021:167). Günümüzde geçerli olan beşinci anayasa Charles de Gaulle yönetimi tarafından 1958’de yürürlüğe konulmuştur. Bu anayasaya göre Fransa dört seviyeli yönetim sistemine sahiptir. Üç seviyeden oluşan yerel yönetim sistemi belediye, il yönetimi, bölge yönetiminden meydana gelmekte, merkezi yönetimin de eklenmesiyle ortaya çıkan yönetim sistemi ile diğer Avrupa Birliği üyesi ülkelerden farklılık göstermektedir (Ekici, 2019:224).

Fransa Anayasası’na göre yarı-başkanlık sisteminin uygulandığı ülkede yürütme gücü Cumhurbaşkanı, başbakan ve bakanlar kurulu tarafından kullanılırken, yasama organı Fransa Cumhuriyeti Parlamentosu’dur (Madde 5, 8, 9, 13, 24). Yasa yapma gücüne sahip olan parlamento ile yürütme gücünü kullanan Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu kıyaslandığında, elinde bulundurduğu güç ve çeşitli araçlarla yürütmenin yasama karşısında üstün konumda olduğu görülmektedir. İstikrarın sağlanabilmesi amacıyla sistem içerisinde Cumhurbaşkanı baskın konumda yer almaktadır.

##### **4.8.1. Merkezi Yönetim Kuruluşları**

Yasama yetkisi Fransa Cumhuriyeti Parlamentosu tarafından kullanılmaktadır. Bu parlamento Millet Meclisi (Assemblée Nationale) ve Senato (Sénat) olarak iki meclisin bir

araya gelmesinden oluşmaktadır. Anayasaya göre Millet Meclisi üyeleri tek dereceli seçimle gelen 577 üyeden oluşurken, Senato iki dereceli seçimle gelen 348 üyeden oluşmaktadır. Millet Meclisi üyeleri doğrudan halk tarafından seçilirken, Senato ise parlamento ve yerel yönetim kuruluşlarının meclislerinden seçilmiş üyelerden oluşmaktadır. Senatonun ülkede yerel yönetimleri temsil ettiği de anayasada yer almaktadır. Bu iki meclisin güçleri eşit değildir. Örneğin, yasa yapma sürecinde bu iki meclis arasında bir anlaşmazlık çıkması durumunda (anayasa değişiklikleri ve senatoyu ilgilendiren kanunlar haricinde) Millet Meclisi son sözü söylemektedir (Çelebi, 2012:56).

Yarı-başkanlık sistemi ile yönetilen ülkede yürütme gücünü Cumhurbaşkanı, başbakan ve bakanlar kurulu paylaşmaktadır. Seçmenler tarafından seçilen Cumhurbaşkanı kabineyi kurması için bir başbakan seçer. Başbakanın önerisi ve Cumhurbaşkanı'nın kararı ile bakanlar kurulu oluşturulur. Dördüncü Cumhuriyet döneminde yaşanan siyasi istikrarsızlıklar Beşinci Cumhuriyet dönemi ile birlikte cumhurbaşkanının aşırı güçlendiği yapıyı ortaya çıkarmıştır. Beşinci Cumhuriyetin ortaya çıkardığı yapı güçlü bir yürütme ve önceki döneme göre sınırlandırılmış bir yasamadan oluşmaktadır.

Fransa'da taşra kuruluşları olarak il (département), ilçe (arrondissement), bölge (region) ve belde kuruluşlarını saymak mümkündür. Bölge ve iller hem merkezi yönetimin taşra kuruluşu hem de yerel yönetim kuruluşu olarak ikili yapıya sahiptir. Bölge ve illerde görev yapan vali merkezi hükümeti temsil etmektedir. Fransa'da taşrada en üst düzey kamu görevlisi olarak görev yapan vali, Fransız Anayasası'nda "*Cumhuriyetin yerel ve bölgesel makamlarında, ayrı ayrı hükümetin her üyesinin ve devletin temsilcisi olarak, ülke çıkarlarının korunmasından, idari denetimden ve yasaların uygulanmasını sağlamaktan sorumludur.*" şeklinde tanımlanmakta ve görevlendirilmektedir (Madde 72). Vali yerel yönetim kuruluşlarının kararları üzerinde yasalara uygunluk denetimi uygulamaktadır. İlçelerde ise kaymakamlar görev yapmaktadır. Diğer merkezi yönetim kuruluşları olarak Anayasa Konseyi, Sayıştay, Yargıtay, Uyuşmazlık Mahkemesi, Cumhuriyet Adalet Divanı, Fransa Bankası gibi kuruluşlar da eklenebilir.

#### **4.8.2. Merkezi Yönetimin Görevleri**

1980'li yıllara kadar aşırı merkezîyetçiliğin ağır bastığı Fransa'da merkezi yönetim uzunca bir süre gücünü korumuştur. Yerel yönetimleri vali aracılığıyla kontrol eden merkezi

yönetim 1980’li yıllardan sonra görevlerini, yetkilerini ve sorumluluklarını yerel birimlere aktarmaya başlamıştır. Genel olarak dış işleri, savunma ve genel ekonominin yönetimi gibi hizmetler merkezi yönetim tarafından yerine getirilirken, bölge yönetimlere ekonomik planlama ve geleceğe yönelik olarak ekonomik etkinliklerin düzenlenmesi, bölgelerin eşit şekilde gelişimini sağlamak gibi görevler yüklenmiştir (Turan, 2013:260). Fransız anayasasında yerel yönetimlerin yetkilerine ilişkin çeşitli ilkeler yer alsa da hangi yetkilerin merkezi yönetime, hangi yetkilerin yerel yönetimlere ait olduğuna ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır (Gözler, 2018:109). Bu sebeple yetkiler kanunlar ile belirlenmektedir. Tablo 4. 2’ye göre Fransa’da bölgelerin, illerin, belediyelerin ve devletin üstlendiği görevler kıyaslanmıştır. Bu tabloya göre bölge yönetimleri il düzeyinde sunulan genel ulaşım, kolej binaları ya da küçük belediyelere sunulacak hizmetleri üstlenirken, belediyeler halkın günlük yaşamını etkileyen her türlü hizmetten sorumludur.

Tablo 4. 2: Fransa’da devlet ve yerel yönetimler arasında yetki/görev paylaşımı (Turan, 2013:261, comité pour la réforme des collectivités territoriales, 2009)

	<b>Bölgeler</b>	<b>İller</b>	<b>Belediye</b>	<b>Devlet</b>
<b>Mesleki eğitim, çıraklık</b>	-Bölgesel politikanın tanımlanması ve ortaya konması			-Ulusal politikanın tanımlanması ve bazı kamu kurumları için ortaya konması
<b>Eğitim</b>	-Liseler (binalar, İşçi, teknik eleman ve hizmet sektörü personeli)	-Kolejler (binalar, İşçi, teknik eleman ve hizmet sektörü personeli)	-Okullar (binalar)	-Üniversiteler (binalar, personel -Eğitim politikası)
<b>Kültür, sosyal yaşam, gençlik, spor ve eğlence faaliyetleri</b>	-Kültür (tarihi miras, eğitim, yaratıcılık, kütüphaneler, müzeler, arşivler) -Spor (ödenek, sübvansiyonlar) -Turizm	-Kültür (eğitim, yaratıcılık, kütüphaneler, müzeler, arşivler)	-Kültür (eğitim, yaratıcılık, kütüphaneler, müzeler, arşivler) -Çocukluk dönemi (kreşler, eğlence merkezleri) -Spor (spor ekipmanları ve sübvansiyonlar) -Turizm	-Kültür (eğitim, yaratıcılık, kütüphaneler, müzeler, arşivler) -Spor (spor eğitimi ve sübvansiyonlar) -Turizm
<b>Sosyal eylem ve medikososyal</b>		-Organizasyon (Anne ve çocuk sağlığı, Çocuk için sosyal yardım) ve fonlar/ödenekler	-İsteğe bağlı sosyal faaliyetler	-Organizasyon ve fonlar/ödenekler (Yetişkin engelli ödeneği, Barınma ve sosyal rehabilitasyon merkezi)

Tablo 4. 3: (devam ediyor)

<b>Kentleşme/Şehircilik</b>			- Şehircilik yerel planı, Bölgesel uyum projesi inşaat izni, Ortak yerleşim alanı	- Genel yarar projesi, Ulusal yarar faaliyetleri, çalışmaları
<b>Mekânsal düzenleme</b>	-Bölgesel tasarı / proje (hazırlık aşaması)	-Bölgesel tasarı / proje (görüş, onay, tasdik)	-Bölgesel tasarı / proje (görüş, onay, tasdik)	-Devlet/bölge proje sözleşmesi
<b>Çevre ve halk sağlığı</b>	-Doğal ortamlar -Bölgesel parklar -Su (Su yönetimi ve planlama projesi)	-Doğal ortamlar -Atıklar (İl planı) -Su (Su yönetimi ve planlama projesi)	-Doğal ortamlar -Atıklar (toplanması, işlenmesi) -Su (dağıtım, arıtma) -Enerji (dağıtım)	-Doğal ortamlar -Ulusal parklar -Su (polis, Su yönetimi ve planlama projesi) -Enerji
<b>Büyük altyapı ve ekipmanlar</b>	-Nehir limanları -Havaalanları	-Deniz ve liman işletmesi, ticari balıkçılıkla ilgili limanlar -Havaalanları	-Yelkenliler için limanlar / marina -Havaalanları	-Özerk limanlar -Deniz taşımacılığı için yollar -Havaalanları
<b>Yollar</b>	-Bölgesel tasarı / proje	-İl yolları	-Belediye yolları	-Ulusal yollar
<b>Ulaşım</b>	-Bölgesel demiryolu ulaşımı	-Kent alanı dışında kalan karayolu ve okul yolu ulaşımı	-Kent ve okul ulaşımı	-Regülasyonlar
<b>İletişim</b>	-Ağların / şebekelerin yönetim	-Ağların / şebekelerin yönetim	-Ağların / şebekelerin yönetim	-Regülasyonlar
<b>Lojman ve yerleşim çevresi</b>	-Finansman	-Finansman, park ve yardımlar (Lojman için dayanışma fonu), yerleşim alanı planı	-Finansman, park ve yardımlar	-Ulusal konut politikası
<b>Ekonomik kalkınma</b>	-Doğrudan ve dolaylı yardımlar	-Dolaylı yardımlar	-Dolaylı yardımlar	-Ekonomi politikası
<b>Güvenlik</b>		-Trafik, dolaşım -Suçun önlenmesi -Yangın ve kurtarma	-Belediye polisi -Trafik ve otopark -Suçun önlenmesi	-Genel polis ve özel polisler

Fransa'da belediyeler genel yetkili iken il ve bölge yönetimleri özel yetkili idarelerdir. Genel yetkinin genişletici, özel yetkinin de daraltıcı yoruma tabi tutulması sebebiyle bu idarelerin arasında yetki çatışması çıktığında bu çatışmaya konu olan yetkilerin belediyeye ait olduğu sonucuna varılmaktadır (Gözler, 2018:115).

#### 4.9. Fransa'da Yerel Yönetimler

Uzun yıllar boyunca üniter ve merkeziyetçi devlet yapısı ile yönetilen Fransa'da önemli dönüşümler yaşanmaktadır. Fransa'da yerel yönetim komünler (belediyeler), iller ve bölgelerden oluşmaktadır. Fransa'daki bu yerel yönetim yapısının temelleri 1789 Fransız Devrimi ve sonrasında çıkartılan yasalarla oluşmuştur. Bu dönemde kurulan ve günümüzde kadar etkisini gösteren Napolyoncu yerel yönetim anlayışının temel ilkeleri şunlardır (Keleş, 2020:16):

- Büyüklükleri ne olursa olsun tek tipte belediye rejimi ülkenin tamamına yayılmıştır,
- Her yerel toplulukta belediye kurulmuştur,
- Yerel meclislerin seçimle oluşturulmasına karar verilmiş ve 21 Mart 1831 tarihli yasa ile belediye başkanlarının kral ve valiler tarafından atanması hükme bağlanmıştır,
- Belediyelerin görevleri kendi görevleri ve devlet tarafından verilen görevler olarak iki gruba ayrılmıştır,
- İl hem temsili bir organ hem de yönetsel işlevler üstlenecek şekilde örgütlenmiştir,
- Vali merkezi yönetimi temsil ederken aynı zamanda ilin yürütme organıdır,
- Merkezi yönetimin belediye üzerindeki vesayet yetkisi genel yararı korumak amacıyla uygulanmaktadır.

Son yıllarda adem-i merkezileşme ve yetki devri konusunda önemli adımlar atan Fransa'da merkezi yönetim ve yerinden yönetim kuruluşlarının ilişkilerinde ve görevlerinde çeşitli değişiklikler meydana gelmiştir. 2003 yılında anayasaya Fransa'nın idari yapısının yerinden yönetim esasına dayandığının eklenmesi en önemli değişikliklerin başında gelmektedir (Fransız Anayasası, Madde 1). Arıbaş (2015:10)'a göre son yıllarda yapılan değişiklikler;

- Yerel yönetimlerin idari ve mali özerkliklerinin arttırılması,
- Yerellik, yerel referandum ve yerel dilekçe kavramlarının anayasa girmesi,
- Anayasaya devletin adem-i merkeziyetçi biçimde örgütlendiği ifadesinin eklenmesi,

- Yerel yönetimlere “deneme yetkisi”nin verilmesi,
- Yetkide yakınlık ilkesinin uygulanmaya geçmesi,
- Yerel yönetimlere yerel vergilerin oranını belirleyebilme hakkı sahip verilmesi,
- Yerel yönetimlerin kararları ve bütçeleri üzerinde valinin onay yetkisi bazı haller dışında kaldırılması ve idari vesayet sınırlandırılmış olması,
- Valinin il yerel yönetimindeki yürütmeye ilişkin yetkilerinin meclis başkanına devredilmesi olarak sayılabilir.

Fransız anayasasında yerel yönetimlerin yer alması ise 1946 yılında referandum sonucuna bağlı olarak kabul edilen IV. Cumhuriyet anayasasında gerçekleşmiştir (Çetintürk, 2021:138). Bu anayasanın 85. maddesinde yerel yönetimler komünler, iller ve denizaşırı ülkeler olarak sayılmakta olup, 87. maddesinde ise yerel yönetimlerin doğrudan seçilmiş meclisler tarafından kendilerini serbestçe idare edecekleri ve bu meclislerce alınacak kararların belediye başkanlarınca yürütüleceği açıklanmıştır. 88. maddede ise yerel yönetimlere uygulanacak olan vesayet denetimi ve içeriği tanımlanmıştır. 1958’de V. Cumhuriyet kurulduğundan dolayı IV. Cumhuriyet anayasası kısa süre uygulanma imkânına sahip olmuştur.

#### **4.9.1. Belediyeler (Komünler)**

10. ve 12. yüzyıllar arasındaki dönemde kilise tarafından oluşturulmuş yerleşim alanlarına dayanan belediyeler, Fransa’da en eski yönetsel yapılar olarak günümüzde de oldukça yaygındırlar (Arslan, 2019:53). 1789 tarihinde gerçekleştirilen Fransız Devrimi sonrasında çıkartılan kanunlarla yerel topluluklara herhangi bir ölçek belirlenmeden belediye olabilme hakkının tanınması belediyeleri ortaya çıkarmıştır (Moreau, 1995:50’ye atfen Şengül, 2012:33). 1831 yılında yapılan bir düzenleme ile belediye meclislerinin seçimle iş başına gelmesinin benimsenmesi ve belediye başkanının kral tarafından atanması bu dönem Fransa’da aşırı merkezizetçiliğin boyutunu göstermektedir. Belediye yönetiminin özerklik kazanarak, gerçek bir belediye yasası ile yönetilmeleri 5 Nisan 1884 Belediye Teşkilatı Hakkında Kanun’uyla gerçekleşmiştir (Turan, 2013:258).

Belediye yönetimlerinin Fransa’da yaygınlaşmasının sebepleri başında Fransa’da köy yönetiminin bulunmaması gelmektedir. Oldukça az nüfusa sahip olan belediyeler en küçük

yerleşim birimi olarak bilinmektedir. Bu sebeple Fransa'daki belediyelerin sayısı 2022 verilerine göre 34826'dır. Az nüfuslu çok sayıda belediyeye sahip olunması ölçek ekonomileri açısından tartışmaları beraberinde getirmektedir. Az nüfus sebebiyle kişi başına düşen hizmet maliyetleri artış göstermektedir. Nadiren de olsa küçük belediyelerin birleştirilmesi uygulamalarının da olduğu görülmektedir. Örneğin 16 Temmuz 1971'de çıkartılan kanun ile belediyelerin birleştirilmesine yönelik adım atılmış fakat sadece 2000 civarı belediyenin birleşmesi sağlanabilmiştir (Şengül, 2012:34). Fransa'da bunun gibi uygulamalar ancak istisnai olarak yapılmıştır ve Avrupa'daki diğer ülkelerden farklı olarak küçük belediyelerin sayılarını azaltmak amacıyla özel politikalar izlenmemiştir (Keleş, 2020:24). Fransa'daki belediyelerin nüfus aralıklarına göre ve nüfus sayılarına göre dağılımı Tablo 4.3'de verilmiştir;

Tablo 4. 4: Fransa'da belediyelerin nüfus aralıklarına göre dağılımı (Ministère De L'intérieur, 2022)

Nüfus Aralığı	Metropolitan Fransa		Deniz aşırı Topraklar		Metropolitan Fransa + Deniz aşırı Topraklar	
	Belediye Sayısı	Belediye Nüfusu	Belediye Sayısı	Belediye Nüfusu	Toplam Belediye Sayısı	Toplam Belediye Nüfusu
50'den az	891	30,368	0	0	891	30,368
50 ile 99 arası	2,489	188,533	0	0	2,489	188,533
100 ile 199 arası	5,438	801,570	1	152	5,439	801,722
200 ile 299 arası	4,235	1,044,158	2	489	4,237	1,044,647
300 ile 399 arası	3,107	1,076,425	0	0	3,107	1,076,425
400 ile 499 arası	2,192	980,729	0	0	2,192	980,729
500 ile 699 arası	3,561	2,107,355	2	1,290	3,563	2,108,645
700 ile 999 arası	3,090	2,579,328	2	1,829	3,092	2,581,157
1,000 ile 1,499 arası	2,949	3,595,186	4	5,121	2,953	3,600,307
1,500 ile 1,999 arası	1,575	2,721,044	7	12,358	1,582	2,733,402
2,000 ile 2,499 arası	1,021	2,276,075	1	2,397	1,022	2,278,472
2,500 ile 2,999 arası	672	1,836,196	3	8,655	675	1,844,851
3,000 ile 3,499 arası	540	1,746,164	5	16,828	545	1,762,992
3,500 ile 3,999 arası	393	1,471,740	1	3,998	394	1,475,738
4,000 ile 4,999 arası	570	2,548,614	7	30,931	577	2,579,545
5,000 ile 5,999 arası	358	1,962,202	8	43,524	366	2,005,726
6,000 ile 7,999 arası	500	3,426,649	16	111,616	516	3,538,265
8,000 ile 9,999 arası	293	2,624,037	11	99,976	304	2,724,013
10,000 ile 19,999 arası	508	6,963,558	30	421,676	538	7,385,234
20,000 ile 29,999 arası	185	4,487,018	8	194,781	193	4,681,799
30,000 ile 49,999 arası	140	5,386,800	11	393,730	151	5,780,530
50,000 ile 79,999 arası	65	4,019,470	7	456,802	72	4,476,272
80,000 ile 99,999 arası	14	1,265,111	1	84,982	15	1,350,093
100,000 ile 199,999	29	3,945,682	2	257,018	31	4,202,700
200,000 ile 299,999 arası	5	1,298,691	0	0	5	1,298,691
300,000 ve üstü	6	4,714,065	0	0	6	4,714,065
<b>TOPLAM</b>	<b>34,826</b>	<b>65,096,768</b>	<b>129</b>	<b>2,148,153</b>	<b>34,955</b>	<b>67,244,921</b>

Fransa'da belediyeler sayılarının yanında belediye dışında halka yakın ikinci bir yerel yönetim kuruluşu olmaması sebebiyle de ayrı bir öneme sahiptir. Bu doğrultuda belediyeler kendilerine yüklenen çok sayıda görevi yerine getirmekte ve çeşitli hizmetleri sunmaktadır.

Belediyelerin karar organı belediye meclisidir. Belediye meclisinde belediye başkanı, başkan vekilleri ve meclis üyeleri yer almaktadır ve meclis üyelerinin sayılarının belirlenmesinde ve meclis üyelerinin seçim yönteminde nüfus kriteri ön plandadır (Keleş, 2020:27). 6 yılda bir yapılan belediye meclisi seçimlerinde nüfusu 3500'ün altında ve üstünde olan belediyeler için farklı seçim yöntemleri belirlenmiştir. Öncelikle ikisinde de iki türlü seçim uygulanmaktadır. Yerel seçimlerin iki türlü olarak yapılması Fransız siyasal hayatında kurumsallaşmıştır (Şengül, 2012:36). Nüfusu 3500'ün altında olan belediyelerde oyların çoğunluğunu alan ve aynı zamanda kayıtlı seçmen sayısının yüzde 25'i kadar oy kazanan adaylar belediye meclisine seçilmiş olurlarken, ikinci turda nispi çoğunluk uygulanır (Keleş, 2020:27). Nüfusu 3500'ün üstünde olan belediyelerde ise listeye dayalı, çoğunluk ve oran dizgelerini birleştiren seçim sistemi uygulanmaktadır (Moreau, 1995:52'e atfen Şengül, 2012:36).

Belediye meclisi içinden gizli oy ve salt çoğunluk yöntemiyle 6 yıllığına seçilen belediye başkanı yürütme organı görevini üstlenmektedir. Kamu düzeninin sağlanması konusunda merkezi yönetimle birlikte ve merkezi yönetim adına hizmetleri yürütür. Ayrıca devletin o yöredeki ajanı kimliği ile devleti temsil ederken aynı zamanda kolluk gücünün de temsilcisidir (Keleş, 2020:27). Yürütme görevini yürüten belediye başkanları belediye personelinin amiridir ve belediyenin mahkemelerde temsili görevlerini de yerine getirir. Belediye başkanının devlet adına yaptığı işler olarak istatistiklerin toplanması, nüfus işlerine ve kamu düzenine ilişkin çeşitli verilerin sağlanması, yasa, tüzük ve yönetmeliklerin halka duyurulması ve kimi oluşturulmaların yürütülmesi olarak sayılabilir (Keleş, 2020:30). Bunların yanında belediye bütçesini hazırlamak, onay için meclise sunmak, belediyenin gelirlerini ve harcamalarını bu bütçe doğrultusunda gerçekleştirmek, belediye kuruluşlarının hizmetlerini ve hesaplarını denetlemek, belediye adına sözleşme hazırlamak, imzalamak ve sonlandırmak ve belediye adına on iki yılı geçmeyecek şekilde kiralama işlerini gerçekleştirmek gibi görevleri bulunmaktadır (Köseoğlu, 2020:58).

Belediye yönetiminde en etkili olan belediye başkanıdır. Şengül (2012:40)'e göre bu durum seçilmiş kişi olmasının verdiği güç, karmaşıklaşan ve artan belediye faaliyetleri konusunda belediye meclisine göre daha detaylı bilgiye sahip olması, özellikle büyük belediyelerin başkanlarının milletvekili veya senatör gibi ulusal temsil görevine sahip olması, kırsal belediyelerde ise yerel halkın ilk muhatabı konumunda bulunması olarak sayılabilir.

Belediyeler çeşitli görevleri yerine getirebilmek amacıyla kendi aralarında iş birliği yapma yoluna gitmektedirler. Oldukça fazla sayıda olan küçük belediyeler bu yolla hizmetlerini sunma şansına sahip olurlar. Belediyelerin bir araya gelmeleri sonucunda oluşan bu kurumlara, belediye birliğine E'tablissements Publics de Co-operation Intercommunale (EPCI) adı verilmektedir (Arslan, 2019:54). Bu tarz yapıların kurulabilmesi için bir araya gelen belediyelerin toplam nüfusunun en az 250.000 olması gerekmektedir. Belediyeler arasında iş birliği genel ve özel amaçlı olarak kurulabilmektedir (Çetintürk, 2021:151). Ayrıca farklı yerel yönetim kuruluşları arasında iş birliği kurulması da mümkündür. 1 Ocak 2021 tarihi itibarıyla Fransa'da 14 tane belediye birliği bulunmaktadır (Vie-Publique, 2023). Fransa'daki yerel yönetim birlikleri Türkiye'de olduğu gibi sadece belirli hizmetleri yürütmek amacıyla kurulmasına izin verilen birlikler değildir. Bu birlikler ikincil ve yardımcı örgütlenmeler olarak hareket ederler, yerel yönetimlerin yerine geçmeleri söz konusu değildir (Çetintürk, 2021:151).

Belediyeler buldukları alanlarda yerel işler için genel yetkilidir. Belediyelerin yetkilerini düzenleyen çok sayıda kanun bulunması ile birlikte genel yetki hükmü doğrultusunda kendilerine kanunla verilen yetkilerin dışında kalan konularda da yetki kullanmaları mümkündür (Gözler, 2018:111). Belediyeler çok çeşitli görevleri yerine getirmektedir. Genel kolluk birimlerinin dışında belediye polisi uygulaması da bulunmaktadır. Belediye başkanının yönettiği ve belediye sınırları içerisinde müesseselerin denetimi, kötü niyetli eylemlerin engellenmesi, kamu huzurunun sağlanması gibi görevleri yerine getirmektedir (Demiroğlu, 2021:105). Bazı belediyelerde genel kolluk birimlerinden daha modern imkânlarla sahip kolluk görevlileri bulunmaktadır. Bazı belediyeler de ise belediye polislerinin araç park yerlerinin düzenlenmesi, yanlış park eden araçlarına ceza biletlerinin kesilmesi gibi basit görevleri yerine getirdiği de görülmektedir. Tablo 4.4'te devlet ve belediye yönetimleri arasındaki yetki dağılımını gösterilmektedir.

Tablo 4. 5: Devlet ve belediye yönetimlerinin yetkisindeki görevler (Erbay ve Akgün, 2017:459'dan sadeleştirilerek alınmıştır.)

Görevler	Yetkili Kurum			Yetki Biçimi				Yetkinin Kullanım Şekli			Başka bir yönetim birimi adına
	Devlet	Ara Yönetim	Belediye	Tek Yetkili	Ortak	Zorunlu	İsteğe Bağlı	Doğrudan	Dolaylı	İsteğe Bağlı	
<b>Genel Yönetim</b>											
Güvenlik, Polis			X	X		X				X	X
İtfaiye			X	X		X				X	
Sivil savunma	X					X		X		X	X
Adalet	X		X		X	X		X	X	X	
Nüfus kayıt	X			X				X			
İstatistik ofisi	X			X				X			
Seçim kayıtları			X	X				X			
<b>Eğitim</b>											
Okul öncesi eğitim	X		X		X	X		X			
İlkokul	X		X		X	X		X			
Ortaokul	X	Bölge			X	X		X			
Teknik ve meslek liseleri	X	Bölge				X					
Yüksek öğrenim	X			X		X		X			
Yetişkin eğitimi		Bölge				X					
<b>Halk Sağlığı</b>											
Hastaneler	X				X			X			
Koruyucu sağlık hizmetleri	X	İl	X		X			X			
<b>Sosyal Refah</b>											
Kreş ve çocuk yuvaları			X	X				X			
Aile sosyal yardım hizmetleri		İl			X	X		X			
Bakımevi	X	İl			X				X	X	
Sosyal hizmetler	X			X				X			
Diğer		İl									
<b>Konut ve Kent Planlaması</b>											
Konut ve kent planlaması	X			X	X			X			
Kent planlaması			X		X	X				X	
Bölge/Mekansal planlama	X	İl	X		X	X			X	X	
<b>Çevre, Çevre Temizliği</b>											
Su ve kanalizasyon	X		X		X	X		X			
Atık toplama ve imhası			X	X		X		X			
Mezarlık ve krematoryumlar			X	X		X		X			
Çevre koruma	X		X		X	X		X			
Tüketicilerin korunması	X			X		X		X			
<b>Kültür, dinlence ve spor</b>											
Tiyatro ve konserler	X	İl	X	X							
Müze ve kütüphaneler	X	İl	X		X						
Parklar ve açık alanlar			X	X				X			
Spor ve dinlence	X		X					X			

Tablo 4. 4: (devam ediyor)

Trafik ve ulaşım											
Yollar	X		X		X			X			
Ulaşım	X	İl	X		X			X			
Kentsel yol ulaşımı			X		X			X			
Kentsel raylı ulaşım		Bölge					X				
Limanlar	X	İl	X								
Havaalanları	X			X			X	X			
Diğer trafik ve ulaşım											
Ekonomik Hizmetler											
Isınma			X	X				X			
Şehir ısıtma sistemleri			X	X				X			
İçmesuyu			X	X							
Elektrik	X	X			X				X		
Ekonomik teşvikler	X		X		X					X	
Turizm	X		X		X					X	

Belediyelerin az nüfuslu ve küçük olmaları sebebiyle tablo 4.4'te gösterilen görevleri kendi başlarına yerine getirmeleri oldukça güç hale gelmektedir. Bu sebeple belediyelerin bu görevleri yerine getirirken diğer belediyelerle iş birliği yapmaları gerekmektedir. Bu kuruluşlar Belediyelerarası İş Birliği Kamu Kuruluşları şeklinde adlandırılmaktadır (Demirkol, 2021:112).

#### 4.9.2. İller (Départements)

Fransa'da illerin hem merkezi yönetim birimi hem de yerel yönetim birimi olarak ikili yapısı bulunmaktadır. İller 10 Ağustos 1871 tarihinde çıkartılan yasa ile birlikte yasama organına, seçilmişlerden oluşan yürütme gücüne ve özerkliğe sahip bir yerel yönetim kuruluşu olarak ortaya çıkmışlardır (Turan, 2013:258). Belediye yönetiminde olduğu gibi iller de Fransız Devrimi'nden sonra ortaya çıkmış ve 1790 yılında kurulmuş, yerel yönetim olarak tanınmaları 1871 yılında gerçekleşmiştir.

İlin karar organı olarak adlandırılan meclise il yerel meclisi (Conseil Départemental) adı verilmektedir. 6 yıllığına ve doğrudan halk tarafından seçilen meclis, en az üçte iki çoğunlukla kendi üyelerinden birisini 3 yıllığına meclis başkanı seçer (Turan, 2013:259). Başkan il yönetiminin başı ve yürütme organı olarak il yönetiminin çeşitli görev alanlarına ilişkin öneriler getirir (Keleş, 2020:44). Meclis kararlarını hazırlayıp uygulamakla görevli olan başkan ildeki konumu bakımından vali karşısında güçlü konumdadır. Görevleri ve önemi artan il yönetiminde il yerel meclisi ildeki yerel işlerle ilgili konularda genel yetkili

organdır. Komisyonlar halinde çalışan meclisin geleneksel olarak icra ettiği görevler; bütçenin kabulü, malvarlığına ilişkin kararların alınması ve il yerel hizmet birimlerinin oluşturulması örnek verilebilir (Şengül, 2012:38).

Vali il yönetiminde önemli aktörlerden birisi olarak devlet hizmetlerinin yürütülmesinden sorumludur. Yerel yönetimlerin faaliyeti üzerindeki gözetim işlevi, hükümetin ve ayrı ayrı her bakanın illerdeki temsilcisi olarak valiler tarafından yerine getirilmektedir (Ekici, 2019:228). Geçmişte vali il yönetiminde yürütme yetkisini kullanmaktaydı fakat bu yapı 1982 yılında çıkartılan Adem-i Merkeziyetleştirme Yasası (Komünlerde, İllerde ve Bölgelerdeki Hak ve Özgürlükler Yasası) ile sona ermiştir. Böylece 1800'den beri ildeki vali tarafından kullanılan yürütme yetkisi validen alınmış, meclis içerisinde seçilen bir başkana verilmiş ve yetkiler dengelenmiştir. Vali ildeki genel yönetimde devletin temsilcisi olarak varlığını korurken, il yerel yönetimindeki yürütmeye ilişkin yetkiler il meclisi başkanındadır (Arıbaş, 2015:11). Belediye başkanı ile kıyaslandığında; belediye başkanının devletin temsilcisi sıfatı bulunurken, il yerel meclis başkanının bu sıfatı bulunmamakta ve bu kapsama giren görevler vali tarafından yerine getirilmektedir (Şengül, 2015:54).

İl yerel meclis başkanı meclisin aldığı kararları uygulamak, alınan kararların halka duyurulmasını sağlamak, bütçeyi hazırlamak ve meclise sunmak, harcamaları onaylamak gibi temel yürütme görevleri yerine getirmektedir. Meclisin aldığı kararların hukuka uygun olup olmadığı konusu vali tarafından denetlenir. Bu noktada vali, il genel meclisi başkanı ile karşılıklı görüşmeler gerçekleştirerek denetime konu olan işlem hakkında detaylı bilgi alır ve kararın değiştirilmesi ya da düzeltilmesini de isteyebilir (Keleş, 2020:47).

Fransa'da illerin kaldırılmasına yönelik tartışmalar olsa da iller varlığını sürdürmektedir. Ekonomik ve sosyal kalkınmanın hızlanmasını isteyenler il yerel yönetiminin mevcut hali ile kaynaklarda savurganlığa sebep olduğunu düşünürken karşılarında yer alanlar il yönetimlerinin devlet ile kırsal kesim arasında aracı olmalarının önemini belirterek sosyal hizmetler açısından vazgeçilemez olduklarını savunmaktadır (Şengül, 2015:55). Bu tartışmalar sürerken mevcut durumda illere yüklenen genel görevler ise şunlardır (Verpeaux, 2016:95'e ithafen Köseoğlu, 2020:65):

- Sosyal dayanışma (çocuk, engelli, yaşlılar için sosyal hizmetler),

- Kültürel hizmetler (kütüphaneler ve müzeler),
- Ortaokulların inşaatı, işletmesi ve donanımı,
- Kırsal donanım, arazinin gelişimi, su ve kırsal yolların yönetimi,
- İl yolları, belediye sınırları dışında karayolu ve okul taşımacılığı,
- Güvenlik (Trafik, suç önleme, yangın),
- Atıkların imhası.

#### **4.9.3. Bölgeler (Region)**

Fransa'daki yerel yönetim kuruluşlarından bir diğeri bölge yönetimleridir. Bölge yönetimlerinin daha işlevsel hale gelmeleri 1982'den sonra olmuştur. Bu sebeple 1982 reformu bölge yönetiminin dönüm noktası olarak kabul edilebilir. Bölge yönetimleri il yönetimine benzer bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla bölgeler de seçilmişlerden oluşan bir meclise, meclisten çıkan bir meclis başkanına ve encümenine sahiptir. Bölge yönetimlerinin karar organı bölge meclisidir. 18 bölge meclisi bulunmaktadır. Bunların 5'i deniz aşırı topraklardadır. Bölge meclisi üyeleri 6 yıllığına doğrudan seçilmektedir. İl meclis seçimleriyle birlikte yapılan seçimler sonucunda oluşan bölge meclisi üç ayda bir ve üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanmaktadır. Bölge meclisinin; bölge bütçesini onaylamak, bölgenin ekonomik, sosyal, sağlık, kültürel ve bilimsel gelişimini artırmak için çalışmak, konuta erişim ve iyileştirme desteği sağlamak, kentsel politikalar ve kentsel yenileme için destek, eğitim politikaları ve toprağın geliştirilmesini, bölge ve belediyelerin yetki ve özerkliğine saygı göstererek yerel dillerin korunmasını sağlamak, yerel yönetimlere bölgedeki kamu yatırımlarının koordinasyonu için önlemler önermek gibi görevleri bulunmaktadır (Köseoğlu, 2020:68).

Şekil 4.1'de Fransa'nın anakarasında ve deniz aşırı topraklarında bulunan bölgeler gösterilmektedir. Sol üst köşede Fransa'nın merkezi olarak kabul edilen Île de France bölgesinin içerisinde yer alan Paris kısmı gösterilirken, geri kalan kısımlarda anakara ve deniz aşırı toprakları gösterilmektedir.



Şekil 4. 1: Fransa anakara ve denizaşırı topraklardaki bölgeleri (Regions et Departements, 2023)

Bölge meclisinden seçilen bölge meclis başkanı, bölge yerel yönetiminin yürütme organıdır. Belediye meclislerinde ve il genel meclisinde olduğu gibi bölge meclislerinden de üyeler senatoya katılmaktadır. Bölge yönetimlerinde bir başkan ve on beş yardımcından oluşan encümen de bulunmaktadır (Ekici, 2019:228).

Bölge yönetimlerinin eğitim ve öğretim, kültür, ulaşım, ekonomik kalkınma gibi konularda görev üstlenirken, merkezi yönetim ile belediye ve il yönetimleri arasında bir ara kademe olarak örgütlenerek bu idareler arasında arabuluculuk görevi üstlenmesi de oldukça önem arz etmektedir (Arslan, 2019:53). Fransa’da bölge yönetimleri zamanında federal yönetim tartışmalarına sebep olsa da günümüzde bu yönetimlerle amaçlanan bölgeler arasındaki ekonomik eşitsizlikleri azaltmaktır (Erol, 2021:187). Bu amaç doğrultusunda bölge yönetimlerine yüklenen genel görevler ise (Köseoğlu, 2020:67); bölge ulaşımının sağlanması, liselerin her türlü işlerini yönetmek, meslek eğitim ve çıraklık eğitimini vermek, ekonomik kalkınmada rol oynamak, mekânsal planlamayı, yerleşimi ve çevre işlerini düzenlemek ve su yönetiminin sağlanmasıdır.

#### **4.10. Fransa’da Yerelleşme**

Fransa’nın merkeziyetçi ve üniter devlet yapısı uzun yıllar varlığını devam ettirirken, zamanla bu yapıda değişimler meydana gelmiştir. Ortaya çıkan reform hareketlerinde odakta yerel yönetimler bulunmaktadır. Özellikle yerelleşme akımıyla birlikte yıllar içerisinde yerel yönetimler çeşitli değişiklikler yaşamıştır. Yerelleşme akımıyla birlikte yerel yönetimler güçlü vesayet denetiminden kurtulmuş, mali güce sahip olmuş, yetkileri artırılmış ve böylece daha modern bir yapıya kavuşmuştur. Hem demokrasiyi güçlendirmek hem de hantal bürokratik yapının kötü yönlerini azaltmak amacıyla reform tartışmalarını ortaya çıkarmıştır. Ancak 1970’lerde başlayan yerelleşme tartışmaları 1982’de çıkartılan yasalarla birlikte somut değişiklikler şekline almıştır. Yerel yönetimlerin yaşadığı dönüşümünü yerelleşme açısından 1982, 2000’ler ve 2010 ve sonrası olarak 3 eylem dönemi ile sınıflandırmak mümkündür.

##### **4.10.1. I. Eylem Dönemi**

1982 yılında çıkartılan yasalarla başlayan ve 2000’lerin başına kadar süren dönem I. eylem dönemi olarak adlandırılmaktadır. 1981 yılında Mitterand’ın Cumhurbaşkanı olarak seçilmesi sonrası merkeziyetçiliğin azaltılması ve yerelleşmenin yaygınlaştırılmasına yönelik yasalar hayata geçirilmiştir. 1982 ve 1983 yıllarında çıkartılan ve adını İçişleri Bakanı Gaston Defferre’den alan Defferre yasaları yerel yönetim kuruluşlarının işleyişlerinde değişiklikler meydana getirmiş, bu kuruluşlara yetki aktarmış ve yerel meclisleri güçlendirmiştir (Eliçin, 2017:39). Özellikle 2 Mart 1982’de çıkartılan

“Belediyeler, İller ve Bölgelerin Hak ve Özgürlükleri Hakkında Yasa” ile birlikte adem-i merkezileşme sürecinin başladığı kabul edilmektedir. Bu yasalar merkezi yönetimin yerel yönetim kuruluşları üzerindeki vesayet denetimi ortadan kaldırmış, bölge yerel yönetim birimleri ortaya çıkmış ve valinin ilde sahip olduğu yürütme gücü il meclisine geçmiştir (Arslan, 2019:49). Vali tarafından kullanılan idari vesayet denetiminde yerindelik denetimini ortadan kaldırılmış sadece hukukilik denetimi ile sınırlandırılmıştır.

Merkezi yönetimin kendindeki yetkileri devretmesi ve bölge yerel yönetim birimine aktarılan yetkilerle birlikte bölge yönetimlerinin güçlenmesi I. Eylem döneminin önemli yeniliklerini oluşturmaktadır. Bölge yönetimlerine bölgeye yapılacak olan yatırımların daha tutarlı hale gelmesi görevi verilmiştir. Bu doğrultuda bölgeye yapılacak yatırımların kentlerde ve sektörlerde dağılımına ilişkin öneriler getirerek diğer birimlerle etkileşim ve iş birliği içinde çalışma gibi görevler yüklenmiştir. I. eylem döneminde yapılan reformların amaçları için merkezi yönetimden yerel yönetimlere yetki ve kaynak aktarımının yapılması ve böylece merkeziyetçi yapının yumuşatılarak yerel yönetimlerin güçlendirilmesi olduğu söylenebilir (Sezer, 2008b:255). Bu dönemde yerel yönetim sisteminin karmaşıklaşması ve mali sorunların yaşanmasına yönelik eleştiriler getirilmiştir. Bunların yanında vatandaşın durumunu güçlendirmeyen fakat yetkileri artan belediye başkanlarının adeta yeni feodal beyler olarak nitelendirildiği eleştiriler de bulunmaktadır (Köseoğlu, 2020:50). Tüm bu eleştirileri giderebilmesi ve var olan yapıya yeni düzenlemeler II. Eylem döneminde gerçekleşmiştir.

#### **4.10.2. II. Eylem Dönemi**

2002 yılında Jean-Pierre Raffarin’ın başbakan olmasıyla başladığı kabul edilen bu dönemin ortaya çıkmasında yerel yönetimlerin yetki ve görevlerinin artmasına rağmen mali yönden güçsüz kalmaları tartışmaları etkili olmuştur. 2002 yılında çıkartılan “Démocratie de proximité” kanunu ile mahalle konseyleri, danışma komiteleri ve yerel kamu hizmetleri danışma komisyonlarının güçlendirilmesine yönelik düzenlemeler bu dönemin başında gerçekleşmiştir (Dur ve Parlak, 2020:293). Daha sonra anayasada yerel yönetimler açısından çeşitli değişiklikler meydana gelmiştir. 2003 yılındaki değişiklikle anayasanın birinci maddesine ülkenin “*idari yapısının yerinden yönetim esasına dayanır.*” ilkesinin eklenmesi önemlidir. Bu durum, tarih boyunca merkeziyetçi olan devlet yapısındaki değişimi göstermektedir. I. Eylem döneminde yerel yönetim kuruluşu haline gelen bölge

yönetimlerinin anayasal dayanağa kavuşması da 2003 yılındaki anayasa değişikliği ile gerçekleşmiştir. Bunların yanında bu dönemde önemli değişiklik olarak yerel yönetimlerin kendilerine ait mali kaynaklara sahip olması gelmektedir. Yerel yönetimlerin mali özerkliklerinin anayasaya eklenmesiyle yerel yönetimler topladıkları vergilerin oranını belli sınırlar içerisinde arttırabilmelerine imkân sağlanmıştır (Eliçin, 2017:41). 1 Ağustos 2003 tarihli yasa ile yerel yönetimlere deneme yetkisi verilmesinin verilmiş olması da bu dönemin önemli değişiklikleri arasında yer almaktadır (Köseoğlu, 2020:52).

2003'teki anayasa değişikliği sonrası oluşan yapıda en karlı çıkan yerel yönetim kuruluşunun il yerel yönetimleri olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Çeşitli alanlarda yeni yetkilere ve kaynaklara sahip olması buna sebep olarak gösterilmektedir. Örneğin şehirlerarası yollar, orta eğitimdeki personel ve evsel atık planlaması görevleri ve çeşitli sosyal yardım ve sosyal eylem gibi konularda illere görev aktarımı söz konusu olmuştur (Arslan, 2019:51).

#### **4.10.3. III. Eylem Dönemi**

Cumhurbaşkanı Nicolas Sarkozy döneminde hazırlanan ve 16 Aralık 2010 çıkartılan yasa ile III. Eylem döneminin başladığı genel anlamda kabul görmektedir. Bu yasa belediyeler arasındaki ilişkilerine, metropollerin, il ve bölge yönetimlerinin statülerine yönelik düzenlemeler getirmiştir. İlk iki eylem dönemi merkezden yerele doğru yetki artırılmasına yoğunlaşırken, bu eylem döneminde kurumsal yapının sadeleştirilmesi ve yerelleşmenin köklendirilmesi hedeflenmiştir (Eliçin, 2017:44). Sarkozy'den sonra 2012 yılında yönetime gelen François Hollande döneminde metropol yönetimlerine yönelik çeşitli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Hollande'ın bu eylem dönemine yönelik olarak yaptığı düzenlemeler üç farklı alan üzerinde odaklanmıştır (Eliçin, 2017:45). Bu düzenlemeler arasında metropollerin yeniden düzenlenmesi, bölgelerin ekonomik anlamda daha aktif role sahip olmaları, yerel ve bölgesel dayanışmanın ve demokrasinin güçlendirilmesi yer almaktadır. Bu düzenlemeler bölge yönetimlerinin bu eylem döneminde ön plana çıktığını göstermektedir. Metropolleri düzenlemek amacıyla MAPTAM yasası 27 Ocak 2014'te çıkartılmış ve 2015'te Bordeaux, Breast, Grenoble, Lille, Montpeiller, Nantes, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse ve 2016'da Aix-Marseille-Provence, Büyük Paris ve Nancy metropolleri hayata geçirilmiştir (Eliçin, 2017:45). NOTRe (Nouvelle organisation

territoriale de la République, Cumhuriyetin yeni yerel-bölgesel organizasyonu) ismiyle yapılan düzenleme ile yerel yönetim kuruluşlarının yetki alanları yeniden düzenlenmiştir. Bu eylem döneminde bölge sayıları 22'den 18'e düşmüştür. Bu uygulamayla ortaya çıkan daha az sayıdaki bölgelerin coğrafi olarak büyük olmaları sebebiyle bir ara birime ihtiyaç duyulmuştur. Bu boşluğun da iller aracılığıyla doldurulacağı yönünde görüşler bulunmaktadır (Eliçin, 2017:47). Görevlerin dağıtımında bölgeler ve iller arasında paylaşım artmıştır. Dolayısıyla kaldırılmalarına yönelik tartışmalar olsa da iller, bu eylem döneminde de daha avantajlı hale geldikleri söylenebilir.

#### **4.11. Paris Belediyesi ve Diğer Özel Statülü Yerel Yönetimler**

Fransa'da belediyeler, iller ve bölge yönetimlerinin dışında özel statüye sahip yerel yönetim birimleri de bulunmaktadır. Bunlar Paris, Lyon ve Marsilya kentleri ile Korsika ve Fransa'nın denizaşırı topraklarıdır. Paris, Lyon ve Marsilya'nın özel statülü hale gelmeleri 31 Aralık 1982'de çıkartılan kanun ile olmuştur. Ortak özellik olarak bu üç kentte ilçe belediyeleri idari birim olarak teşkilatlanmakta ve belediye tüzel kişiliği bulunmamaktadır. Bu, özel statülü yerel yönetim birimleri arasında en çok ön plana çıkan ise başkent Paris'tir.

##### **4.11.1. Diğer Özel Statülü Yerel Yönetimler**

Özel statülü yerel yönetimler olarak Lyon 16 ilçeden ve Marsilya 9 ilçeden oluşmaktadır. Bu ilçelerde orada yaşayanlar tarafından seçilen ilçe meclisleri bulunmasına rağmen ilçe yönetimlerinin tüzel kişiliği bulunmamaktadır. Arrondissement olarak adlandırılan bu ilçe kuruluşlarının seçimle iş başına gelen meclisleri bulunmasına rağmen sahip oldukları yetkiler ve sorumlulukları oldukça sınırlıdır (Arslan, 2019:55). Marsilya Metropolitan Alanı ile 2016 yılından beri uygulanan sistem ile 6 bölgesel alan yönetimi, 92 belediye ile birlikte 1.900.000 nüfus ve 3000 km<sup>2</sup>'den fazla bir alan yönetilmektedir (Eken vd. 2020:35; Grèsillon ve Saussure, 2021:203). Lyon Metropolü MAPTAM kanunu ile ortaya çıkmıştır. 59 belediyeden oluşmaktadır. "Grand Lyon" olarak adlandırılan bu metropol Fransa'nın üçüncü büyük kentidir. Yaklaşık 1,4 milyon nüfusun yaşadığı metropol, metropol başkanı tarafından yönetilir. Başkan metropol alandaki belediyelerin temsilcilerinden oluşan meclis tarafından seçilmektedir.

Fransız Anayasası'na göre tüm denizaşırı illerde ve bölgelerde yasalar ve tüzükler doğrudan uygulanmakla birlikte yasa koyucunun yetki vermesi durumunda sınırlı alanlarda ulusal mevzuatını kendi uyarlama gücüne sahiptir (Madde 73). Anayasanın 72-3 maddesinde denizaşırı topraklar sayılmıştır. Bunlar; La Guadeloupe, La Guyane, La Martinique, La R union, Mayotte, Saint-Barth lemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Les  les Wallis ve Fatuna adaları ve La Poln sie Française olarak sayılmıştır. Korsika 2002 tarihinde Şu an ki statüsüne kavuşmuştur. 1982'den beri bu birimler meclis içinden gelen ve meclis tarafından seçilen il genel meclisi başkanı, başkan yardımcısı ve encümen üyeleri tarafından yönetilmektedir (Arslan, 2019:56). 1982'den önce il genel meclisi başkanlığının vali olduğu düşünülüğünde yerel yönetimlerdeki dönüşümün denizaşırı illerde de hayata geçirildiğini söylemek mümkündür.

#### **4.11.2. Paris Belediyesi**

Fransa'nın en büyük kenti ve başkenti olan Paris iş dünyası ve ekonomi, kültür ve sanat, moda ve turizm gibi alanlarda dünyanın önde gelen kentidir. Paris'te hizmetlerin sunumu ve bu hizmetlerden memnuniyetlerin tespit edilmesi öncelikle Paris'in bulunduğu bölge yönetiminin ve Paris Metropoliten Alan yönetiminin incelenmesi gerekir.

Paris'in içinde bulunduğu  le de France bölgesi dünyanın refah düzeyi bakımından en iyi bölgeleri arasında gösterilmektedir (Şekil 4. 2). Bölgenin  le de France olarak adlandırılması 1976'da ve yerel yönetim kuruluşu haline gelmesi ise 1982'de gerçekleşmiştir.  le de France bölgesinde Paris ile birlikte Essone, Hauts-de-Seine, Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-de-d'Oise ve Yvelis kentleri yer almaktadır.  le de France bölgesi 5 milyar Euro bütçesiyle %90'ı liselerdeki memurlar olmak üzere toplam 10.000 görevli, 209 seçilmiş yetkili vasıtasıyla ulaşım, liseler, mesleki eğitim, ekonomik kalkınma, arazi kullanım planlaması gibi alanlarda hizmet sunarken, kültür, spor ve turizm alanlarında ise bakanlıklar ve belediyeler ile görev paylaşımı yapmaktadır ( le de France, 2023a). Bölge ayrıca 1 milyondan fazla Şirket, 12 milyondan fazla nüfus, 6 milyondan fazla iş imkânına sahip olarak Fransa'nın gayri safi yurtiçi hasılasının %30'unu oluşturmaktadır ( le de France, 2023b). Bölge yönetiminin Paris Belediyesi üzerinde bir hiyerarşik bir gücü bulunmazken, bu iki yönetim arasında sürekli bir rekabet bulunmaktadır (Ekici, 2019:229). Bunlar ve benzeri sebeplerle Paris her zaman

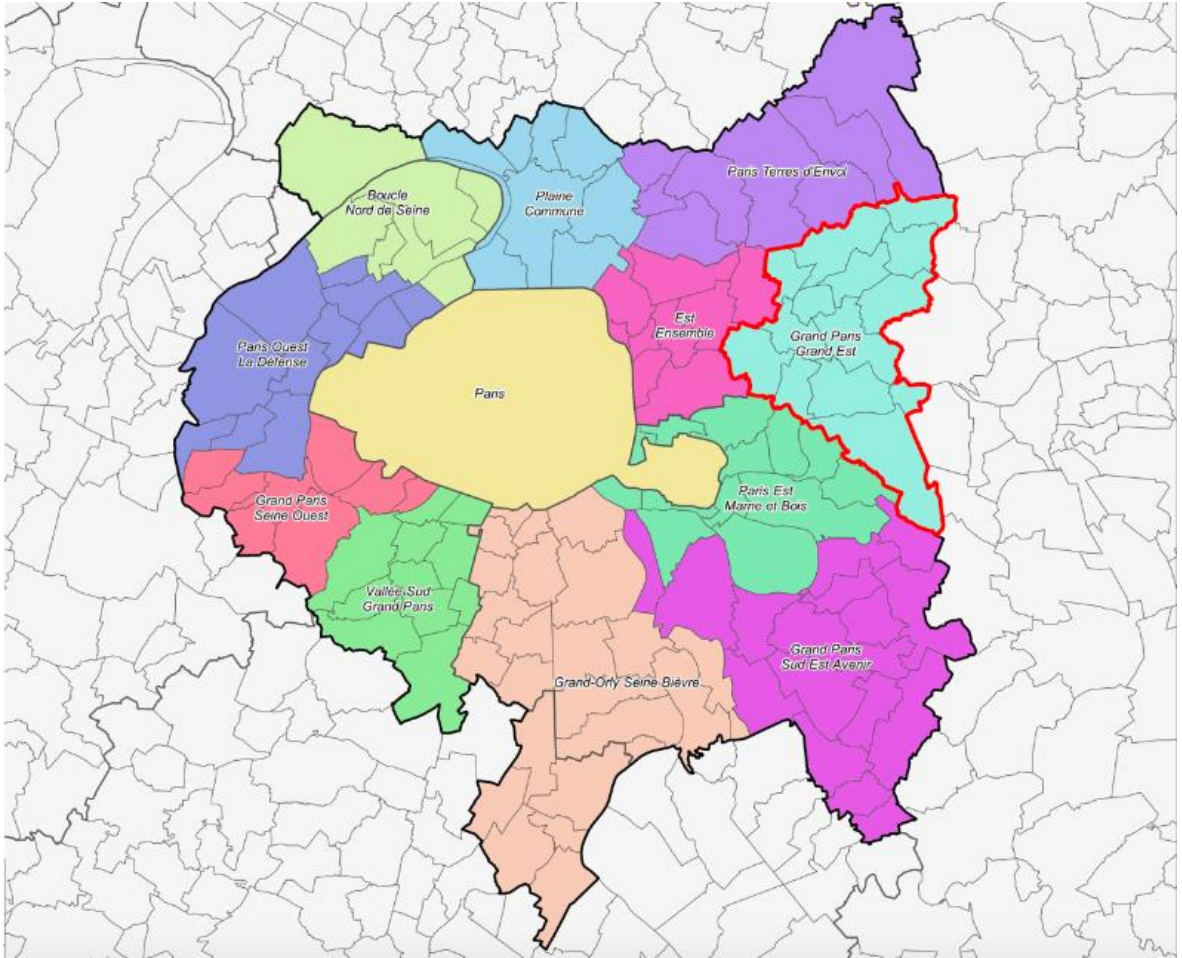
diğer kentlerden daha fazla ön plana çıkmaktadır ve tarih boyunca kendine özel bir yönetime sahip olmuştur.



Şekil 4. 2: Île De France bölgesi (Really French, 2023)

Büyük Paris Metropolü (Métropole du Grand Paris) Paris ile birlikte toplamda 131 belediyeyi içerisinde bulunduran metropoliten alana verilen isimdir. Daha detaylı olarak bakıldığında Paris kenti ile “küçük taç” (*petite couronne*) olarak adlandırılan (Hauts de Seine, Seine Saint Denis ve Val de Marne) sınırları içinde bulunan 123 belediye ve küçük taç denilen illere komşu Val d’Oise ilinden 1 belediye ile Yvelines ve Essonne ilinden 6 belediye bu alanı oluşturmaktadır (Eken vd., 2020:29). Bu alan hem yerel hem de uluslararası alanda rekabeti yönetmek ve Paris’i daha fazla ön plana çıkarmak amacıyla 2016 yılında yeniden yapılanma sonucunda oluşturulmuştur. Büyük Paris Metropolü fikri daha önceleri tartışılrsa da bu fikir 27 Ocak 2014’te çıkartılan “MAPTAM Yasası” (Modernisation de L’action Publique Territoriale et D’affirmation des Metroples, Yerel Kamusal Faaliyetlerin Modernleştirilmesi ve Metroplilerin Onaylanması) ile hayata geçmiştir. “MAPTAM Yasası” dışında 7 Ağustos 2015 tarihli “NOTRe Yasası” da bugünkü Paris Metropoliten Alanının ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Grand Paris, 2023).

Şekil 4.3'te gösterildiği gibi Paris Metropoliten Alanı yönetimi 12 bölge şeklinde tanımlanmaktadır (Demirkol, 2021:100). Bu yapının kurulmasındaki amaç Paris'in merkezi ile merkeze uzak banliyölerin bütüncül bir şekilde yönetilmesinin sağlanmasıdır. Bu sebeple 131 belediyeyi içerisine alan Büyük Paris Metropolü yönetimi, Paris metropol alanı içerisinde politikalar oluşturmak ve metropol alanın çıkarlarını korumaya yönelik çalışmalar yürütmekle görevlidir (Ekici, 2019:235). Paris Metropoliten Alanının kesin bir sınırı olmamasından ve farklı kaynaklara göre farklı şekilde tanımlanmasından dolayı yüz ölçümü hakkında kesin bir şey söylenememektedir. Bu alana zaman zaman birçok kent ve banliyö dahil edilmektedir. Genel anlamda bu alan için 14.500 km<sup>2</sup> olduğunu söyleyebilmek mümkündür.



Şekil 4. 3: Büyük Paris Metropolü (Grand Paris Est, 2023)

Büyük Paris Metropolü başkan, Metropoliten Ofis (Bureau Métropolitain) ve Metropoliten Meclis (Conseil Métropolitain) tarafından yönetilmektedir. Yönetim bu metropoliten alan içerisinde kentsel planlama, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişme, konut, kent politikası ve

çevrenin koruması gibi projeleri üstlenmektedir (Yaman ve Aydın, 2018:1991). Başkan Metropolitan Meclis üyeleri tarafından salt çoğunlukla ve gizli oyla seçilir. İlk başkan olan ve şu anda da başkanlık görevini yürüten Patrick Ollier 9 Temmuz 2020 tarihinde seçilmiştir. Yürütme görevini üstlenen başkan; Metropolitan Ofis'i ve Metropolitan Meclis'i toplamak, gündemi belirlemek, müzakereleri hazırlamak ve yürütmek görevlerine sahiptir (Demirkol, 2021:105). Metropolitan Ofis metropol yönetiminin genel stratejisini ve ana yönelimlerini belirler, meclis tarafından kendisine sunulan konularda müzakereler yürütür (Metropole Grand Paris, 2023a). Büyük Paris Metropolü başkanının başkanlığında toplanır ve tüm siyasi görüşleri temsil eden 20 başkan yardımcısı ve 23 delege danışmandan oluşmaktadır (Demirkol, 2021:105). Bu ofisin üyeleri metropol meclisi üyeleri tarafından, başkan seçiminde olduğu gibi, salt çoğunlukla ve gizli oyla seçilmektedir. Metropolitan Meclis Büyük Paris Metropolü'nün müzakere organı olarak çalışır ve 131 belediyenin belediye meclislerinden seçilen 208 üyeden oluşmaktadır (Demirkol, 2021:106). Meclis çeşitli komisyonlar aracılığıyla kendilerine sorulan konularda müzakereler yürütür, her komisyon kendilerine sunulan ve görev alanlarına giren konuları incelemekle görevlidir. Toplamda 9 komisyondan oluşmakta olup, bunlar "Finans", "Çekim ve Ekonomik Kalkınma", "Habitat ve Barınma", "Dijital, İnovasyon, Araştırma ve Geliştirme", "Bölgesel Uyum ve Sürdürülebilir Hareketlilik", "Şehirde Biyoçeşitlilik ve Doğa", "Ekoloji ve Enerji", "Sağlık ve Dayanışma" ve "Düzen" şeklinde isimlendirilmiştir (Metropole Grand Paris, 2023b).

Paris'teki 20 ilçe belediyesi, Paris kentinden ayrı bir hukuki tüzel kişiliği olmayan idari birimlerdir (Erol, 2021:193). İlçelerde ilçe meclisleri ve bu meclisten seçilen bir başkan bulunur. Bu meclisler karar yetkisinden çok danışma hizmetleri sunmaktadır. İlçeler kendilerine Paris belediyesinden devredilen görevleri kanunlarla belirlenmiş şekilde, Paris belediye başkanının vesayet denetimi altında ve Paris belediyesinin görevlendirdiği çalışanlarca sürdürmektedir (Erol, 2021:193).

Paris'teki ilçeler saat yönünde sarmal olacak şekilde 1'den 20'ye kadar numaralandırılmıştır (Demirkol, 2021:108). Paris'in merkezinde bulunan 4 ilçenin halkoylamasıyla birlikte birleştirilmiş ve tek bir çatı altında toplanmıştır. Bu birleştirilen ilçeler idari statülerini korumakla beraber belediye yönetimleri açısından birleştirilmişlerdir. Bu ilk 4 ilçe belediyesi "Merkez Paris" (Paris Centre) şeklinde

isimlendirilmiştir (Demirkol, 2021:108). İlçelerin yapısı ve yönetimi bu şekilde olan Paris tek bütçeye sahip ve tek yerel yönetim birimi olarak kurgulanmıştır.

Farklı yönetim modellerinin denendiği Paris günümüzdeki haline ulaşana dek çeşitli dönüşümler geçirmiştir. Keleş (2020:34)'e göre tarihsel süreç içerisinde Paris'te üç ayrı yönetim modeli uygulanmıştır:

- 1871 Paris Komünü girişiminde anlatımını bulan Jakoben akımdan etkilenen yapı,
- Paris'e komünlere bölen monarşist ve Girondin (tutucu) akımın etkisindeki yapı,
- 31 Aralık 1982'deki yasayla oluşturulan Paris'in birliğini ve bütünlüğü yeni kurmakla birlikte, siyasal erke, atanmış valiler ve ilçe belediye başkanları lehine el koyan Cesarien (kralcı, merkezîyetçi akım) yapı.

Dolayısıyla 1977 yılına kadar vali tarafından yönetilen Paris'te 31 Aralık 1975'te kabul edilen kanun ile Paris Belediye Meclisi ve Paris İl Meclisi oluşturulmuştur (Ekici, 2019:223). Bu tarihe kadar Paris'e belediye statüsü verilmediğinden dolayı belediye başkanı bulunmuyordu ve merkezi yönetim tarafından atanan vali eliyle yönetilmekteydi. Geçmişte belediye başkanı görevini yerine getiren valinin yanı sıra kamu düzeni sağlamakla görevli kolluk valisi olarak iki valinin bulunduğu kentte kolluk valisinin varlığı devam etmektedir. Kentin güvenliği ile ilgili asıl yetkili olarak kolluk valisi görev yapmaktadır. Güvenlik açısından Paris'in kendine özgü bir yapısı da bulunmaktadır. Diğer belediyelerde belediye başkanı tarafından kontrol edilen belediye polisi bulunurken, Paris belediye başkanı güvenlik politikaları bakımından en az kolluk yetkisine sahip yerel yönetici konumundadır (Demiroğlu, 2021:110). Yasal olarak tüm diğer belediyelerin kolluk örgütlenmesine sahip olma imkânı bulunurken, Paris'te bu imkânın bulunmaması ülkenin en önemli kentinde güvenlik konusunda zafiyete mahal verilmesinin önüne geçilmesi düşüncesidir. Buna rağmen mevcut belediye başkanı Anne Hidalgo hem zabıta sayılarında artışa giderek hem de zabıtalardan kötü davranışlarla mücadele amacıyla cop benzeri bir silah taşımalarının gerekliliğine ilişkin açıklamalarıyla Paris Belediyesi'nin kendi polisine sahip olacağına yönelik tartışmaları artırmaktadır (Demiroğlu, 2021:111).

Paris Belediyesi ildeki tüm hizmetleri yürütmekte söz sahibidir. Günümüzde Paris Belediyesi Paris Meclisi ve Paris Belediye Başkanından oluşan iki organ tarafından yönetilmektedir.

#### 4.11.2.1. Paris Belediye Meclisi

Özel statülü başkent yönetimi olan Paris 1975'ten itibaren hem il hem de belediye statüsü kazanmıştır ve Paris meclisinden belediye başkanının seçilmesi uygulamasına geçilmiştir (Erol, 2021:192). Yani diğer Fransız kentlerinde iller ve belediyeler için farklı iki yönetim bulunurken, Paris'te il ve belediye yönetimleri birleştirilmiştir. İl ve belediye statüsüne sahip olduğundan dolayı Paris belediye başkanlığında toplanan meclis, tartıştığı konunun kapsamına göre belediye ya da il meclisi olarak toplanmaktadır (Ekici, 2019:226). Bu meclis Paris Meclisi olarak adlandırılmaktadır.

Meclisin toplantıları il meclisi ya da belediye meclisi olarak birbirinden çok farklı değildir. Genel kural olarak her ay toplanan mecliste (Ekici, 2019:240);

*“İl meclisi olarak toplandığı zaman Başkan Hidalgo'ya “Sayın Başkanım”, belediye meclisi sıfatıyla toplandığı zaman “Sayın Belediye Başkanım” şeklinde hitap edilir. Toplantının devamı sırasında yani il meclisi veya belediye meclisi sıfatıyla sürmekte olan toplantıda diğer sıfatla toplantıya geçilecekse bir zil çalınarak bu durum belirtilir. Belediye meclisi sıfatıyla yapılan toplantılarda polisten sorumlu kolluk valisi devletin temsilcisi olarak belediye başkanının yanında oturur. İl meclisi sıfatıyla meclis toplantılarına vali katılmaz.” hükümleri uygulanmaktadır.*

Bunlar meclisin çift fonksiyonlu olarak çalışmasına yönelik işleyişi göstermektedir. Meclis yılda 8 ile 10 kez olağan şekilde toplanmaktadır. Halka açık olan toplantılar canlı olarak da yayınlanmaktadır. Toplantılara Paris Belediye Başkanı veya onun yardımcılarından biri başkanlık etmektedir.

Komisyonlar aracılığı ile çalışan Paris Meclisi'nde 8 komisyon bulunmaktadır. Bu komisyonlar ekonomiden kent planlamasına, eğitimden çevreye kadar çok sayıda konuya odaklanmaktadır (Paris Municipalité, 2023a):

- 1. Komisyon: Finans, insan kaynakları, ticaret, istihdam, ekonomik kalkınma, turizm,
- 2. Komisyon: Kültür, kültürel miras, Paris tarihi,
- 3. Komisyon: Kamusal alan, ulaşım, güvenlik,

- 4. Komisyon: Sosyal eylem, sağlık,
- 5. Komisyon: Şehir planlaması, konut, Büyük Paris, Şehir politikası,
- 6. Komisyon: Okullar, niversiteler, aileler, erken çocukluk, gençlik,
- 7. Komisyon: Dernekler, spor, uluslararası ilişkiler,
- 8. Komisyon: evre, iklim ve biyoçeşitlilik, temizlik.

Komisyonların meclis üyelerini bilgilendirmek, meclisin gündemine gelecek konular hakkında hazırlık çalışmalarının yapmak veya çeşitli değişiklik ve isteklerin taleplerinin incelenmesi gibi görevleri bulunmaktadır.

Belediye meclisi olarak yapılan toplantılara 163 yesi bulunan meclise her ilçeden 3 ile 17 arasından değişen sayıda ye gönderilmektedir (Keleş, 2020:36). Paris Meclisi yeleri nispi temsil esasına göre Paris'in ilçelerinde yaşayan vatandaşlar tarafından iki turlu seçimle seçilmektedir ve bu üyelerin görev süreleri de 6 yıldır (Ekici, 2019:239). Diğer bir ifade ile ilçelerinde en yüksek oyu alanlar ve listelerinde ilk sırada yer alan adaylardan başlayarak Paris Meclisi yesi olarak belirlenmektedir.

#### **4.11.2.2. Paris Belediye Başkanı**

Paris Belediye Başkanı Paris Belediyesi yönetiminin baŐıdır. Paris Belediye Başkanı da belediyeye ve ile ilişkin görevlerini yerine getiren bir organdır. 6 yıllığına ve meclis tarafından seçilen başkan yürütme görevini üstlenmektedir. Meclis yelerinin seçtiği belediye başkanı salt çoğunlukla seçilmektedir ve ilk iki turda salt çoğunluk sağlanamadığı durumlarda cnc turda en fazla oyu alan kişi Paris belediye başkanı seçilmiş olur. Meclisten geçen yasaların yürütülmesinin sağlarken, kolluk valisi de meclis kararlarından kendi görev alanlarına girenleri uygulamakla görevlidirler (Keleş, 2020:37). Paris belediye başkanının belirli konulardan sorumlu olan başkan yardımcıları bulunurken, ilçe belediye başkanları da aynı işlevi yerine getirmektedir. Paris'in mevcut belediye başkanı Anne Hidalgo aynı zamanda Paris'in ilk kadın belediye başkanıdır. 2014'te seçilen Hidalgo, 2020 yılındaki seçimde tekrar başkan seçilmiştir. Hidalgo'nun meclis üyelerinden seçilen 34 başkan yardımcısı bulunmaktadır. Bu başkan yardımcıları Şehir planlaması, mimari, bölgeler arası ilişkiler, kamu inşaatları, ulaşım, hareketlilik, yolların dönüşümü, cinsiyet eŐitliđi, gençlik ve spor, eğitim, barınma, temizlik, atıkların ayrıştırılması, geri dönüşüm,

kamu şirketleri, engelli hakları, eşitsizlik ve dışlanmaya karşı mücadele, iş ve istihdam, sosyal diyalog, turizm, gece hayatı, yenilikçilik, çeşitlik, öğrencilerin hayatları, iklim planı, su ve enerji, sosyal dayanışma, yaşlılar, denizaşırı bölgeler, yeşil alanlar, Frankofoni, güvenlik ve belediye polisi gibi daha birçok alanda başkana yardımcı olarak görevlidir (Paris Municipalité, 2023b).

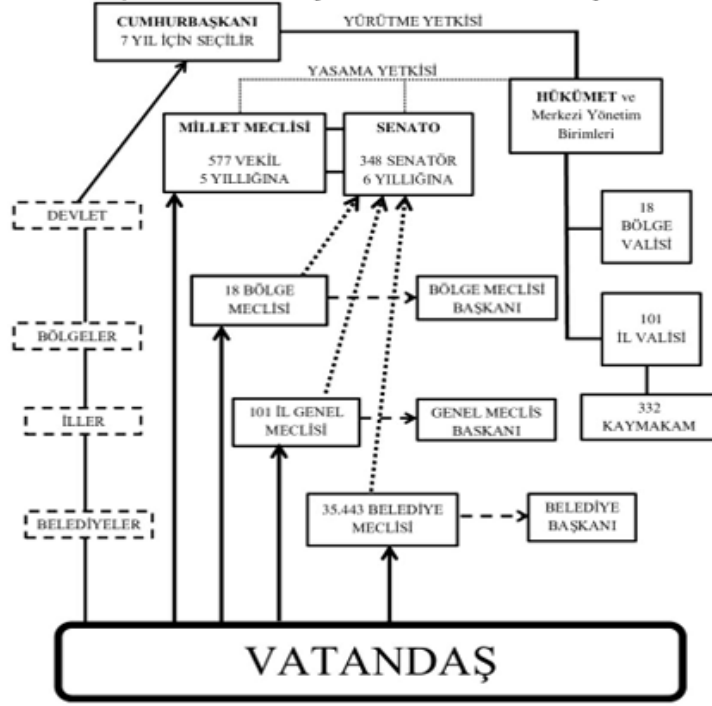
Paris belediye başkanının diğer belediye başkanlarında olduğu gibi meclisin gündemini belirleme, meclisin aldığı kararları uygulamak, belediyenin mallarını yönetmek, belediyeyi mahkemelerde temsil etmek, belediye adına sözleşme imzalamak, belediyenin bütçesini hazırlamak ve meclise sunmak gibi görevleri bulunmaktadır. Bunların yanında merkezi idare adına nüfus işlemlerini yapmak, istatistiklerin toplanması, yasa, tüzük ve yönetmeliklerin halk duyurulması, seçim listelerinin hazırlanması, pasaport işlemleri, inşaat ruhsatlarının verilmesi, askerlik yoklamalarının yapılması, adli kolluğun temsil edilmesi, trafiğin düzenlenmesi, genel düzenin sağlanması, kamu esenliğinin korunması, cenazelerin taşınması, pazar yerlerinin düzenlenmesi ve afetlerle mücadele de başkanın görevleri arasında yer alır (Ekici, 2019:236).

Fransa'da yerel yönetim kuruluşları çeşitli denetimlere tabidir. Bunlar hukuki, mali, siyasi ve idari denetim olarak sayılabilir. Bunların yanında yerel sorunları çözmek amacıyla Paris'te yerel yönetim ombudsmanlığı kurulmuştur. Böylece vatandaşlar Paris'teki hizmetlerle alakalı yaşadıkları problemler ya da anlaşmazlıklar için Paris Yerel Yönetim Ombudsmanı'na ulaşabilir. Genel itibariyle işçi sınıfının ombudsmana başvurduğu ve başvuranların da üçte biri çalışan, üçte biri işsiz ve %20'si de emekli olduğu düşünüldüğünde, bu kurumun sosyal bir yönü de olduğu ortaya çıkmaktadır (Paris Mediation, 2023). Paris'teki 35 ombudsman ofisi ile hizmet sunan bu kuruma vatandaşlar yüz yüze ya da web sitesi üzerinden başvurabilmektedir (Paris Mediation, 2023). Bu doğrultuda ortaya çıkan duruma göre yerel yönetim kurumun işleyişinde ve hizmetlerinde iyileştirmeler meydana gelmektedir. Eğer karar olumsuzsa başvuruda bulunan vatandaşa gerekli açıklamalar yapılarak geri dönüş sağlanmaktadır. Ombudsmanı Paris Belediye Başkanı atamakta ve başkanın görev süresi kadar görevde kalmaktadır (Esen, 2021).

#### 4.12. Fransa’da Güncel Durum

Fransa’da 1958’den beri V. Cumhuriyet anayasası ile yönetim devam etmektedir. Bu anayasa yıllar içinde çeşitli değişikliklere uğramıştır. Yönetim açısından 1980’li yıllardan başlayarak yerelleşmeye yönelik adımlar atıldığı görülmektedir. Anayasa’nın 1. maddesinde Fransa’nın “bölünmez, laik, demokratik sosyal bir Cumhuriyet” olduğunun ve idari yapısının yerinden yönetim ilkelerine dayandığının belirtilmesi yerel yönetimler açısından oldukça önemlidir. Anayasa’nın 72. maddesinde mahalli idareler başlığı altında yerel yönetimlere ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. 72. maddede yerel yönetimlerin iller, bölgeler, özel statülü idareler ve denizaşırı idarelerden oluştuğu ve bu idarelerin yasada belirlenen şartlar çerçevesinde seçilmiş meclislerce serbestçe yönetildikleri açıklanmıştır. Sayılan yerel yönetimlerin yerine başka bir yönetim biriminin ancak yasa ile kurulabileceği belirtilmiştir. Yerel yönetimlerin görevlerini yapabilmek amacıyla düzenleyici işlem yetkisine sahip oldukları, “*deneme yetkisi*”nin tanımı ve sınırı açıklanmış ve yerel yönetimlerin birbirleri üzerinde vesayet yetkisi bulunmadığı belirtilmiştir.

Fransa’da belediyeler, il ve bölge yönetimleri ve ilişkileri Şekil 4.4’de gösterilmektedir. Şekil vatandaşların oy vererek seçtiği meclisleri, seçtikleri meclislerden ortaya çıkan başkanları ve bu meclislerden dolayı yoldan ortaya çıkan diğer meclisleri göstermektedir. Böylece temelde Fransa’da vatandaşların oyları ile yasama ve yürütmenin nasıl şekillendiğini açıklamaktadır. Yerel yönetimlerin senatoda temsil ediliyor oluşu yerel yönetimlerin siyasal sisteme etki edebilmesini ve kentsel yönetimlerin istek ve taleplerinin değerli olmasını sağlamak yönleriyle önem arz etmektedir (Gül ve Batman, 2013:24).



Şekil 4. 4: Fransa siyasi ve idari yönetim yapılanması (Dur ve Parlak, 2020:287)

Fransa’da 2018 ve 2022 yılları arasında idari yapılanma birimlerinden olan belediyeler, iller, bölgelerdeki yerel yönetimlerin sayıları ve bu sayılardaki değişimi Tablo 4.5’te görülmektedir. İl, ilçe ve bölge sayılarında değişim yaşanmazken, birleşmeler yolu ile belediyelerin sayıları çok az miktarda azalmıştır. Tablodaki Yeni Kaledonya Büyük Okyanus’un güneydoğusunda yer almaktadır. Fransa’ya bağlı bir bölge olarak özel statü olan Fransa Denizaşırı Bölgeler Topluluğu üyesidir.

Tablo 4. 6: 2018-2022 Arası sayılarla Fransa’nın idari bölgeleri (Ministère De L’intérieur, 2022)

İdari Yapılanma	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Belediyeler</b>	<b>35.440</b>	<b>35.053</b>	<b>35.051</b>	<b>35.048</b>	<b>35.038</b>
Metropoliten Fransa	35.228	34.841	34.839	34.836	34.826
Denizaşırı Topraklar	129	129	129	129	129
Yeni Kaledonya	83	83	83	83	83
<b>İlçeler</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>332</b>
Metropoliten Fransa	320	320	320	320	320
Denizaşırı Topraklar	12	12	12	12	12
<b>İller</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>101</b>
Metropoliten Fransa	96	96	96	96	96
Denizaşırı Topraklar	5	5	5	5	5
<b>Bölgeler</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Metropoliten Fransa	13	13	13	13	13
Denizaşırı Topraklar	5	5	5	5	5

## **5. YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA**

Çalışmanın bu kısmında Ankara ve Paris’te halkın yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelenerek elde edilen veriler istatistiksel analizler çerçevesinde sunulmuştur. Bu kapsamda öncelikli olarak araştırmanın konusu, araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları, araştırmanın amacı, önemi, alana katkısı ve problemi araştırmanın yöntemi ve modeli ve araştırmanın evreni belirlenmiş, verilerin toplanması ve analizi yapılmıştır. Elde edilen araştırma verileri ışığında Ankara için bir yerel hizmet sunum yönetim modeli önerilmiştir. Ortaya çıkan modele ilişkin önerilerin belirlenmesi için Ankara ve Paris’in hizmet sunuş yöntemleri karşılaştırılmıştır. Anketlerden elde edilen verilerle ölçülen yerel kamu hizmet memnuniyet düzeylerinden yola çıkarak hazırlanmıştır.

### **5.1. Araştırmanın Konusu**

Yerel kamu hizmetleri belirli bir alan içerisinde yaşayanlara yönelik sunulan ortak hizmetlerdir. Araştırmanın konusu Ankara ve Paris kentlerindeki yerel kamu hizmetlerinin kıyaslanarak hizmetler üzerinden farklılıkların tespit edilmesidir. Bu sayede öncelikli olarak iki kentte yaşayanların hangi hizmetlerden memnun oldukları bulunacaktır. Daha sonra bu hizmetler kıyaslanarak hizmetlerin sunumundaki farklılıklar incelenecektir. Son olarak ise bu farklılıklara göre bir model önerisi getirilecektir.

### **5.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Araştırma, Ankara ve Metropoliten Paris’te yaşayanlar üzerinden yürütülmüştür. Anket uygulanan vatandaşların yaşadığı bölgede sunulan yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ölçülmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla sadece anket formunda yer alan yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet ölçülmüştür. Bu araştırma kapsamında Fransa ve Türkiye’nin seçilmesinin nedeni Türk ve Fransız yönetim sistemlerinin birbirlerine benzemesidir. Evren olarak Ankara ve Paris illerinin seçilmesinin nedeni ise bu iki kentin başkent olmasıdır. Paris dünyada en çok ziyaret edilen kentlerden birisi olduğu için Paris’te yaşayanların yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri uluslararası açıdan önem arz etmektedir. Fransa, Türkiye gibi üniter bir devlettir. Merkeziyetçiliğin uzun yıllar ağır

şekilde hissedildiği ülkede son yıllarda yerelleşmeye yönelik adımlar atılmıştır. Bunun sonucunda yerel yönetim kuruluşlarının türleri, görevleri ve yetkileri değişikliğe uğramıştır. Bunlar da yerel kamu hizmet sunumunda etkili olmaktadır. Bu bakımdan Paris'in seçilmiş olması Türkiye açısından da bir fikir verebilecektir. Bu araştırma Ankara ve Paris'te yaşayanlarla sınırlıdır.

### **5.3. Araştırmanın Amacı**

Kamu hizmetlerinde kalite hem vatandaşlar hem de yönetenler açısından önem arz etmektedir. Artan hizmet çeşitliliği ile birlikte özellikle yerel kamu hizmetlerinde memnuniyetin ölçülmesi konusu ön plana çıkmaktadır. Farklı kurum ve kuruluşlarca verilen bu hizmetlerden vatandaşların memnuniyetlerinin ölçülmesi, vatandaşların hangi hizmetleri başarılı ve hangi hizmetleri başarısız olarak algıladığının tespitini sağlamaktadır. Araştırmanın amacı Ankara'daki yerel kamu hizmetleri memnuniyeti ile Paris'teki yerel kamu hizmetleri arasında karşılaştırma yaparak, hangi kentte hangi hizmetten daha memnun olduğunun saptanmasıdır.

Bunların yanı sıra çeşitli alt amaçlar da yer almaktadır. Bu alt amaçlar;

- Ankara'da ve Paris'te en başarılı ve en başarısız algılanan hizmetlerin tespit edilmesi,
- Ankara'da mı yoksa Paris'te mi yerel kamu hizmetlerinden daha fazla memnuniyet duyulduğunun saptanması,
- Ankara'da yaşayan vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, ikamet edilen süre, gelir vb. açılardan anlamlı bir farkın olup olmadığının belirlenmesi,
- Paris'te yaşayan vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, ikamet edilen süre, gelir vb. açılardan anlamlı bir farkın olup olmadığının belirlenmesidir.

#### **5.4. Araştırmanın Önemi, Alana Katkısı ve Problemi**

Araştırma yerel kamu hizmetleri üzerinden iki farklı ülkedeki iki kentte yaşayanların memnuniyetlerini ölçmeye çalışmaktadır. Literatür incelendiğinde farklı ülkelerdeki yerel kamu hizmet memnuniyetlerini inceleyen çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalar genel itibariyle tek kenti ya da aynı ülkedeki birden fazla kentteki yerel kamu hizmet memnuniyetlerini incelemektedir (Chen, vd. 2010; Mokhlis, 2011; Akgul, 2012; Candan ve Maltaş, 2015; Delice ve Daştan, 2015; Gezgüç, 2015; Sağirekmeççi, 2015; Sezik, 2015; Özsoy, 2015; Gürdal ve Yavuz, 2016; Örselli ve Bayrakçı, 2016; Hergüner, 2017; Söylemez ve Şahin, 2018; Aydın, 2019; Şahin, 2019; Akçaya ve Ecer, 2020; Türkmen ve Zengin, 2020; Weseman, 2020; İslam ve Ahsan, 2021; Piyasunthornsakul vd., 2022; Dağ, 2023). Bunun yanında Türkiye ve Fransa'yı inceleyen çok çeşitli çalışmalar olsa da Ankara ve Paris'i yerel kamu hizmetleri yönünden kıyaslayan bir çalışma bulunmamaktadır. Bu sebeple çalışma oldukça önem arz etmektedir. Araştırma problemi ise "Ankara ve Paris'te yaşayan vatandaşların yerel kamu hizmetlerinin memnuniyet derecesi arasındaki farkı nedir?"dir.

#### **5.5. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada birincil veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunun 18.01.2022 tarihli kararı ile onaylanmış bulunmaktadır. Anket formu hazırlanırken Yerel Yönetimlerde Vatandaş Memnuniyet Endeksi Modeli ve Kırıkkale İlinde Uygulanması (Ersöz, 2014) çalışmasından yararlanılmıştır. Ölçek izni için mail yolu ile iletişime geçilmiş ve ölçeğin kullanılması için gerekli izin alınmıştır. Bu çalışmada yer alan yerel kamu hizmet türleri temel alınarak oluşturulan anket formuna Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi (Örselli ve Bayrakçı, 2016), Yerel Kamu Hizmetleri Bağlamında 6360 Sayılı Yasanın Değerlendirilmesi: Marmaris Belediyesi Örneği (Yetkin, 2019) çalışmalarından yararlanarak çeşitli hizmetler eklenmiştir.

Hazırlanan anket formu danışman tarafından incelendikten sonra 30 kişilik bir gruba uygulanarak yeniden ölçeklendirme yapılmıştır. Bu doğrultuda demografik sorulardan 6. soruda "öğretmen/akademisyen" ile birlikte "işsiz" seçenekleri eklenmiştir. 10. soruda "evde büyük bulunması" ifadesi "evde yaşlı bulunması" şeklinde değiştirilmiştir. Tüm

anket sorularında yer alan “hizmetleri” ifadeleri kaldırılmıştır. 17. Soru olarak “sokak hayvanlarının bakımı” ifadesi eklenmiştir. Anket soruları arasında yer alan “tarihi mekanların korunması” ifadesi çıkartılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında Doç. Dr. Cengiz Güney’den uzman görüşü alınmıştır.

Anketin başlangıcında çalışmanın adı, bilimsel amaca yönelik bilgilerin elde edileceği, araştırmayı yapan kişinin ismi ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Anket formu 2 bölümden ve toplam 50 sorudan oluşmaktadır. İlk kısımda katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmek amacıyla 13 soru bulunmaktadır. İkinci kısımda ise ölçülecek yerel kamu hizmetlerini içeren 50 soru yer almaktadır. Bu kısımda 5’li Likert ölçeği (1=Hiç memnun değilim, 5= Çok memnunum) şeklinde kullanılmıştır. Bu şekilde olumsuzdan olumluya gidecek şekilde sıralama oluşturulmuştur.

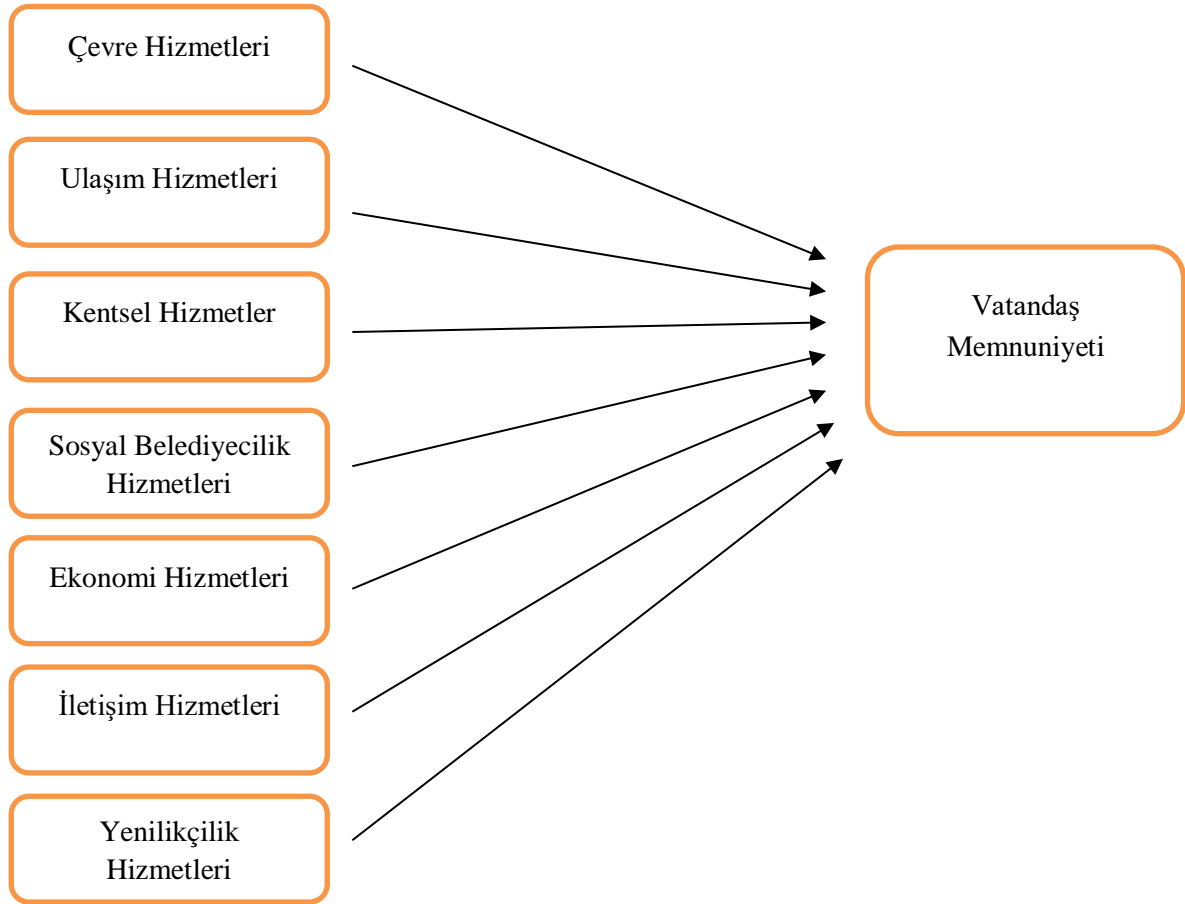
Bir veri toplama aracı olarak anketlerde ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı biçimde ölçülme derecesi olarak tanımlanan güvenilirlik çeşitli şekillerde ölçülmektedir. Likert ölçeği kullanılarak yapılan çalışmalarda içsel tutarlılığın ölçülmesinde Cronbach alfa katsayısı kullanılmaktadır. Alfa değeri 0 ile 1 arasında değer alır ve araştırmalar için kabul edilebilir değer olarak en az 0,7 olması arzu edilmektedir (Altunışık vd. 2012:126). Ankara için uygulanan ankette alfa katsayısı (0,978), Paris için uygulanan ankette alfa katsayısı ise (0,949) olarak saptanmıştır.

Toplanan veriler bir uzman yardımı ile SPSS programı üzerinden işlenmiştir. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık katsayıları testlerinden faydalanılmıştır. Çeşitli analizler yapmadan önce toplanan verilerin belirli özellikleri bulundurması gerekir. Parametrik testlerin yapılabilmesi için verinin üç şarta sahip olması gerekmektedir. Bunlar; verinin normal dağılım göstermesi, bütün grupların aynı varyans değerine sahip, normal dağılım gösteren evrenlerden gelmiş olması ve analiz neticesinde ortaya çıkan hata terimlerinin tesadüfi olmasıdır (Altunışık vd., 2012:164). Çalışmada grupların normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Skewness ve Kurtosis değerleri incelenmiştir. Bu değerlerin -1,5 ile +1,5 arasında olduğu zaman normal dağılım olduğu kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013:80). Çalışmada Skewness -0,449 ve 0,121 değerleri arasında ve Kurtosis değeri ise 0,901 ve 0,241 değeri arasında gözlenmiştir. Dolayısıyla veriler normal dağılım göstermektedir. Bu doğrultuda parametrik testlerden bağımsız iki grup T-Testi ve ANOVA (Analysis of Variance) testleri

uygulanmıştır. ANOVA testinde aralarında anlamlı farklılık bulunanların tespiti amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD yöntemi uygulanmıştır.

### 5.5.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında Ankara ve Paris kentleri özelinde yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetlerin kıyaslanması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda oluşturulan sorular 7 faktör altında toplanmıştır. Araştırma modeli Şekil 5.1’de verilmiştir.



Şekil 5. 1: Araştırma modeli

Araştırmanın hipotezleri:

H<sub>1</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>3</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>7</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı yaşadıkları ilçedeki ikamet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>8</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı ikamet ettikleri ilçelere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>9</sub>: Ankara’da yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet ev sahibi veya kiracı olunmasına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>10</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>11</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>12</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>13</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>14</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>15</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>16</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı yaşadıkları ilçedeki ikamet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>17</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı ikamet ettikleri ilçelere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>18</sub>: Paris’te yaşayan bireylerin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algısı ev sahibi veya kiracı olunmasına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>19</sub>: Paris ve Ankara’da yaşayan bireylerin, hizmet türlerine göre yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>20</sub>: Çevre hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>21</sub>: Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>22</sub>: Kentsel hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>23</sub>: Sosyal belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>24</sub>: Ekonomi hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>25</sub>: İletişim hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

H<sub>26</sub>: Yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te yaşayan bireyler açısından farklılık göstermektedir.

### 5.5.2. Evren ve Örneklem

Paris Metropol Alanı ile Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluk alanlarında sunulan hizmetlerden yararlanan vatandaşlar çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi nüfusu 5 Milyon 663 bin kişi iken, Paris Metropol Alanı'nda 11 milyon 142 bin kişi yaşamaktadır. Toplam evren 16 milyon 805 bin olup bu evrende Paris'in payı %66, Ankara'nın payı ise %34 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda örneklem sayısını belirlemek için  $n = N \frac{t^2 p q}{(d^2 (N-1) + t^2 pq)}$  formülü kullanılmıştır. Formüldeki;

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örneklem alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görüş sıklığı (olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer

d: Olayın görüş sıklığına göre kabul edilen örneklem hatasıdır.

Bu formül kullanılarak  $N=16.805.000$ ,  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyi ve  $d=0,05$  hata payı için  $p=0,5$  alınarak ve bu iki metropoldeki veriler formüle uygulandığında örneklem büyüklüğü 384 bulunmuştur (Altunışık vd., 2012:137). Bu amaçla geri dönmeyen ve hatalı anketler olabileceği varsayılarak 450 anket dağıtılması hedeflenmiştir. Ancak Paris ve Ankara'nın toplam evren içindeki nüfus oranları göz önünde bulundurularak örneklemin 442 anketle sınırlandırılması uygun görülmüştür. Bu durumda Paris'te 292 (%66), Ankara'da 150 (%34) anketin uygulanması hedeflenmiştir. Anket uygulanan kişilerin seçiminde tesadüfi örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

### **5.5.3. Verilerin Toplanması**

Verilerin toplanması için iki yöntem izlenmiştir. Öncelikle 4 Mayıs 2022 ve 6 Mayıs 2022 tarihleri arasında Paris'te araştırmacı tarafından anketler uygulanmıştır. Bu tarihler arasında Paris'te 4 kişilik bir ekip ve araştırmacı tarafından yüz yüze anket formları doldurulması için park, kafe vb. yerlerdeki gönüllülerden oluşan bireylere 107 anket formu verilmiştir. Bu anket formlarından hatalı ve eksik olanlar düşülerek 97 tanesi araştırmada kullanılmıştır. İkinci olarak Google Forms üzerinden anket formu oluşturulmuş ve sosyal medya vasıtasıyla anket formunun linki dağıtılmıştır. Bu link öncelikle araştırmacının eşi aracılığıyla Paris kentinde yaşayanlar ve onların çevreleri ile paylaşılmıştır. Bunun yanında Twitter'da bulunan "Fransız Gastesi" adlı hesap yöneticileri ile iletişime geçilmiş ve bu hesap vasıtasıyla Paris'te yaşayan Türk vatandaşları ile anket formu paylaşılmıştır. Bu sanal anket formu 185'e ulaştığında durdurulmuştur. Online anket formlarının incelenmesi sonucunda yeterli veri içermeyen 19 anket formu çıkartılarak 166 form değerlendirmeye alınmıştır. Böylece toplamda Paris'te 263 anket analizde kullanılmıştır. Ankara'da ise tanıdık öğrenciler vasıtasıyla bu öğrencilerin aileleri, akrabaları ve çevrelerine ulaştırılan paylaşılan form verileri 15 Mayıs 2022 tarihine kadar toplanmıştır. Bu doğrultuda online 150 anket dönüşü alınmış ve bunlardan hatalı olan 5 tanesi çıkartılarak 145'i değerlendirmeye alınmıştır. Böylece toplamda 408 anket analize tabi tutulmuştur.

### **5.6. Bulgular ve Yorumlar**

Çalışmanın bu bölümünde toplanan verilerin analiz edilmiş ve ulaşılan bulgulara yer verilmiştir. İlk olarak araştırmaya katılanlar ait demografik özelliklerde değerlendirmeler yapılmış ardından yerel kamu hizmeti memnuniyetine ilişkin veriler sunulmuştur.

### 5.6.1. Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Ölçeğin ilk kısmında yer alan ve katılımcılardan elde edilen demografik veriler aşağıda özetlenmiştir. Ankara ve Paris'ten elde edilen cinsiyet, yaş, medeni durum, aylık gelir, eğitim durumu, meslek, ikamet süresi, yaşanan evin türü, evdeki çocuk sayısı, ikamet edilen ilçe, ev sahiplik durumu ve evin oda sayısı verileri Tablo 5.1'de verilmiştir.

Tablo 5. 1: Demografik değerler

Değişken	Aralık/Özellik	Ankara		Paris	
		N	%	N	%
Cinsiyet	Kadın	95	65,5	136	51,7
	Erkek	50	34,5	127	48,3
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>
Yaş	25 ve altı	43	29,65	55	20,91
	26-35	46	31,72	103	39,16
	36-45	30	20,68	62	23,59
	46-55	17	11,72	32	12,16
	56 ve üstü	9	6,2	11	4,18
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>
Medeni Durum	Evlü	76	52,4	107	40,69
	Bekar	69	47,6	156	59,31
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>
Aylık Gelir*	4253 TL'den az	47	32,41		
	4253-6000 TL	25	17,24		
	6001-7500 TL	21	14,48		
	7501 TL ve Üzeri	52	35,86		
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>		
	1269 Euro'dan az			65	24,71
	1269-1700 Euro			87	33,07
	1701-2500 Euro			71	26,99
	2501-5000 Euro			36	13,68
	5000 Euro ve Üzeri			4	1,53
	<b>Toplam</b>			<b>263</b>	<b>100</b>
Eğitim Durumu	İlköğretim	1	0,68	3	1,14
	Ortaöğretim	3	2,06	7	2,66
	Lise	34	23,44	71	26,99
	Üniversite	92	63,44	156	59,31
	Lisansüstü	15	10,34	26	9,88
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>
Meslek	Memur	36	24,82	32	12,16
	Esnaf/İşveren	11	7,58	43	16,34
	İşçi	19	13,1	20	7,6
	Öğretmen/Akademisyen	6	4,13	17	6,46
	Emekli	5	3,44	12	4,56
	Ev Hanımı	7	4,82	11	4,18
	Öğrenci	35	24,13	31	11,78
	İşsiz	5	3,44	22	8,36
	Diğer	21	14,48	75	28,51
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>

Tablo 5. 1: (devam ediyor)

Yaşanılan Yerde İkamet Süresi	5 Yıldan Az	19	13,1	127	48,28	
	5-10 Yıl	18	12,41	74	28,13	
	11-15 Yıl	13	8,96	28	10,64	
	16 Yıl ve Üzeri	95	65,51	34	12,92	
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	
Ev Türü	Müstakil Ev	3	2,06	56	21,29	
	Apartman	134	92,41	179	68,06	
	Dubleks veya tripleks	3	2,06	8	3,04	
	Diğer	5	3,44	20	7,6	
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	
Evdeki Çocuk Sayısı	Yok	55	33,93	172	65,39	
	1 çocuk	25	17,24	38	14,44	
	2 çocuk	45	31,03	33	12,54	
	3 çocuk ve üzeri	20	13,79	20	7,63	
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	
İkamet Edilen İlçe	Altındağ	2	1,37			
	Beypazarı	1	0,68			
	Çankaya	54	37,24			
	Etimesgut	14	9,65			
	Keçiören	19	13,1			
	Kızılcahamam	1	0,68			
	Mamak	13	8,96			
	Polatlı	2	1,37			
	Pursaklar	5	3,44			
	Sincan	12	8,27			
	Yenimahalle	22	15,17			
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>			
		1er			4	1,52
		3ème			5	1,9
		5ème			5	1,9
		6ème			6	2,28
		7ème			9	3,42
		8ème			6	2,28
		9ème			5	1,9
		10ème			15	5,7
		11ème			9	3,42
		12ème			19	7,22
		13ème			13	4,94
		14ème			18	6,84
		15ème			19	7,22
		16ème			25	9,5
		17ème			27	10,26
	18ème			34	12,92	
	19ème			36	13,68	
	20ème			9	3,42	
	<b>Toplam</b>			<b>263</b>	<b>100</b>	
Ev Sahiplik Durumu	Ev Sahibi	85	58,62	98	37,26	
	Kiracı	60	41,38	165	62,74	
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	
Oda Sayısı	1+1	8	5,51	104	39,54	
	2+1	19	13,1	49	18,63	
	3+1	100	68,96	78	29,65	
	4+1 ve fazlası	18	12,41	32	12,18	
	<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	

\* Çalışmanın yürütüldüğü 04.05.2022 tarihinde Euro/TL kuru 15,61'dir.

Tablo 5.1. incelendiğinde Ankara’da ankete katılanların %65,5’in kadınlardan, %34,5’i erkeklerden oluşturmaktadır. Paris’te ise katılımcıların cinsiyet verileri birbirine yakın olup kadınlar %51,7 ve erkekler %48,3 düzeyindedir. Katılımcılara ait yaş dağılımına bakıldığında Ankara’da katılımcıların %31,72’si 26-35 yaş arasındaki kişilerden, %29,65’i 25 yaş ve altı kişilerden, %20,68’i 36-45 yaş aralığındaki kişilerden, %11,72’si 46-55 yaş aralığındaki kişilerden ve %6,2’si 56 yaş üstündeki kişilerden oluşmaktadır. Paris’te ise %39,16’sı 26-35 yaş aralığındaki kişilerden, %23,59’unu 36-45 yaş aralığındaki kişilerden, %20,91’i 25 yaş ve altı kişilerden, %12,16’sı 46-55 yaş aralığındaki kişilerden, %4,18’i ise 56 yaş üzerindeki kişilerden oluşmaktadır. Bu dağılıma göre iki kentte de araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğu 26-35 yaş aralığında kişilerden oluşmaktadır.

Medeni durumlar kıyaslandığında Ankara’daki katılımcıların %52,4’ü evli, %47,6’sı bekarken, Paris’teki katılımcıların %59,31’i bekar ve %40,69’u evlidir. Bu durumda Ankara’daki katılımcıların Paris’e kıyaslandığında çoğunluğu evli kişilerden oluşmaktadır.

Ankara’daki katılımcıların aylık gelirleri incelendiğinde %35,86’sı 7501 TL ve üzeri, %32,41’si 4253’den az, %17,24’ü 4253-6000 TL arası ve %14,48’i 6001-7500 TL arası aylık gelire sahip olduğu görülmektedir. Paris’teki katılımcıların aylık gelirleri incelendiğinde %33,07’sinin 1269-1700 Euro arası, %26,99’unun 1701-2500 Euro arası, %24,71’inin 1269 Euro’dan az, %13,68’inin 2501-5000 Euro arası ve %1,53’ünün 5001 Euro ve daha fazla aylık gelire sahip olanlardan oluşmaktadır. Gelir durumuna göre çalışmaya katılanlar incelendiğinde Ankara’da en alt ve üst gelir kesiminde ağırlık görülürken, Paris’te en üst kesimdekiler haricinde daha dengeli bir dağılım görülmektedir.

Ankara’daki katılımcıların %63,44’ünü üniversite mezunları, %23,44’ünü lise mezunları, %10,34’ünü lisansüstü mezunları, %2,06’sını ortaöğretim mezunları ve %0,68’ini ilköğretim mezunları oluşturmaktadır. Paris’teki katılımcıların %59,31’ini üniversite mezunları, %26,99’unu lise mezunları, %9,88’ini lisansüstü mezunları, %2,6’sını ortaöğretim mezunları ve %1,14’ünü ilköğretim mezunları oluşturmaktadır. İki kentte de araştırmaya katılanlar ağırlıklı olarak üniversite mezunlarından oluşmaktadır.

Ankara’daki katılımcıların %24,82’sinin memurlardan, %24,13’ünün öğrencilerden, %14,48’inin diğer meslek mensuplarından, %13,1’inin işçilerden, %7,58’inin esnaf/işverenlerden, %4,82’sinin ev hanımlardan, %4,13’ünün

öğretmen/akademisyenlerden, %3,44'ünün emeklilerden ve %3,44'ünün işsizlerden oluştuğu görülmektedir. Paris'teki katılımcıların %28,51'inin diğer meslek mensuplarından, %16,34'ünün esnaf/işverenlerden, %12,16'sının memurlardan, %11,78'inin öğrencilerden, %8,36'sının işsizlerden, %7,6'sının işçilerden, %6,46'sının öğretmen/akademisyenlerden, %4,56'sının emeklilerden ve %4,18'inin ev hanımlarından oluştuğu görülmektedir. İki kentte araştırmaya katılanlar incelendiğinde Ankara'dakilerin yaklaşık yarısı memur ve öğrencilerden oluşmaktadır. Paris'te ise katılımcıların yaklaşık yarısı diğer meslek mensupları ile esnaf/işveren ve memurlardan oluşmaktadır.

Ankara'da katılımcıların %65,51'i gibi yüksek bir çoğunluğu 16 yıl ve üzeri süredir Ankara'da yaşamaktadır. %13,1'i 5 yıldan az süredir, %12,41'i 5-10 yıldır, %8,96'sı 11-15 yıldır Ankara'da ikamet etmektedir. Paris'te katılımcıların %48,28'i 5 yıldan az, %28,13'ü 5-10 yıl, %12,92'si 16 yıl ve üzeri, %10,64'ü 11-15 yıl arasında Paris'te ikamet etmektedir. Ankara'da katılımcıların %92,41 gibi yüksek bir oranda apartmanda yaşarken, %3,44'ü başka türlü bir konutta, %2,06 müstakil ev ve gene %2,06'sı dubleks veya triplekste oturmaktadır. Paris'te katılımcıların %68,06'sı apartmanda yaşarken, %21,29 müstakil evde, %7,6'sı başka türlü bir konutta ve %3,04'ü dubleks veya triplekste yaşamaktadır. Ankara'da katılımcıların büyük bir çoğunluğu 16 yıl ve daha fazla süredir Ankara'da ikamet etmekte ve çoğunlukla apartmanda yaşamaktadır. Paris'te katılımcıların ise yaklaşık yarısı 5 yıldan az süredir Paris'te ikamet etmektedir. Ankara'daki katılımcıların ikamet ettiği konut tipi (apartman) Paris'e göre daha yüksek orandadır.

Ankara'da yaşayan katılımcıların çocuk sahibi olmayanları %33,93'ü, 2 çocuk sahibi olanlar %31,03'ü, 1 çocuklu olanlar %17,24'ü, 3 çocuk ve üzeri sayıda çocuğa sahip olanlar %13,79'u oluşturmaktadır. Paris'te yaşayan katılımcılarda ise %65,39 gibi büyük çoğunluk çocuksuzdur. 1 çocuğu olanlar %14,44'ü, 2 çocuğu olanlar %12,54'ü ve 3 çocuk ve üzerinde çocuğa sahip olanlar ise %7,6'yı oluşturmaktadır. Paris'teki katılımcılar Ankara'daki katılımcılara kıyaslandığında neredeyse 2 katı seviyede çocuk sahibi olmayanlardan oluşmaktadır.

Ankara'da ikamet eden katılımcıların %37,24'ü Çankaya'da, %15,17'si Yenimahalle'de, %13,1'i Keçiören'de, %9,65'i Etimesgut'ta ve geri kalanlar diğer ilçelerde yaşamaktadır. Paris'te ikamet eden katılımcıların %13,68'i 19ème'de, %12,92'si 18ème'de, %10,26'sı 17ème'de, %9,5'u 16ème'de ve geri kalanları diğer ilçelerde ikamet etmektedir.

Ankara'daki katılımcıların çoğunluğu Çankaya'da ikamet etmektedir. Paris'te katılımcıların en fazla ikamet ettikleri ilçe 19ème'dir.

Ankara'da katılımcıların %58,62'si ev sahibiyken, %41,38'i kiracıdır. Paris'te ise katılımcıların %62,74'ü kiracı iken, %37,26'sı ev sahibidir. Ankara'da katılımcıların %68,96'sı 3+1 evlerde, %13,1'i 2+1 evlerde, %12,41'i 4+1 ve fazlası evlerde, %5,51'i ise 1+1 evlerde oturmaktadır. Paris'te katılımcılarda ise %39,54 1+1 evlerde, %29,65 3+1 evlerde, %18,63 2+1 evlerde ve %12,18 4+1 ve fazlası evlerde oturmaktadır. Ankara'da ve Paris'te katılımcılar kıyaslandığında Ankara'da katılımcıların ev sahibi olmaları daha yüksek orandadır. Ankara'da katılımcılar daha geniş evlerde otururken, Paris'te katılımcılar daha küçük evlerde ikamet etmektedir.

### **5.6.2. Hizmet Türlerine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması**

T-Testi sonuçlarına göre çevre, ekonomi, kentsel ve ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algısı Ankara ve Paris'te katılımcılar için anlamlı farklılık göstermiş ancak iletişim, sosyal belediyecilik ve yenilikçilik hizmetlerinde ise anlamlı farklılık gözlenmemiştir (Tablo 5.2). Buna göre; çevre hizmetlerinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,3541$ ), Ankara'da bulunan katılımcıların memnuniyet algılarına göre ( $\bar{X}=3,1991$ ) daha yüksektir. Ekonomi hizmetlerinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,0659$ ), Ankara'da bulunan katılımcıların memnuniyet algılarına göre ( $\bar{X}=2,8115$ ) daha yüksektir. Kentsel hizmetlerde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algılarının ( $\bar{X}=3,3805$ ), Ankara'da bulunan katılımcıların memnuniyet algılarına göre ( $\bar{X}=3,0759$ ) ve ulaşım hizmetlerinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algılarının ( $\bar{X}=3,4049$ ) Ankara'da bulunan katılımcılara göre ( $\bar{X}=3,0023$ ) daha yüksek oldukları belirlenmiştir. Anlamlı farklılık gözlenen hizmet türlerinin hepsinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algıları Ankara'da bulunan katılımcıların memnuniyet algılarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Aralarında anlamlı bir fark olmayan hizmetlere baktığımızda iletişim hizmetlerinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,2943$ ) Ankara'da bulunan katılımcılara göre ( $\bar{X}=3,1959$ ) ve sosyal belediyecilik hizmetlerinde Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,3218$ ) Ankara'da bulunan katılımcılara göre ( $\bar{X}=3,1856$ ) daha yüksektir. Yenilikçilik hizmetlerinde ise Ankara'da bulunan

katılımcıların memnuniyet algılarının ( $\bar{X}=3,0552$ ), Paris'te bulunan katılımcıların memnuniyet algılarına göre ( $\bar{X}=3,0355$ ) daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 5. 2: Hizmet türlerinde t-testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	n	$\bar{X}$	Standart Sapma	t	p
Çevre	Ankara	145	3,1991	0,88186	-1,870	0,040*
	Paris	263	3,3541	0,62789		
Ekonomi	Ankara	145	2,8115	1,07928	-2,526	0,012*
	Paris	263	3,0659	0,74528		
İletişim	Ankara	145	3,1959	1,07844	-0,994	0,321
	Paris	263	3,2943	0,68457		
Kentsel	Ankara	145	3,0759	0,90091	-3,621	0,000*
	Paris	263	3,3805	0,62401		
Sosyal Belediyecilik	Ankara	145	3,1856	0,96435	-1,546	0,124
	Paris	263	3,3218	0,59643		
Ulaşım	Ankara	145	3,0023	0,84711	-4,855	0,000*
	Paris	263	3,4049	0,71207		
Yenilikçilik	Ankara	145	3,0552	1,18700	0,181	0,857
	Paris	263	3,0355	0,75075		
Tüm Hizmetler	Ankara	145	3,1098	0,86771	-2,996	0,003*
	Paris	263	3,3179	0,53363		

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

İki kentte katılımcıların memnuniyet algıları incelendiğinde en fazla farkın ulaşım hizmetleri ve kentsel hizmetlerde görülmektedir. En az fark ise yenilikçilik hizmetleri algılarında görülmektedir.

### 5.6.3. Cinsiyete Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.3'te yer alan T-Testi sonucuna göre çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde Ankara'da katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Paris'te katılımcıların cinsiyetleri ve çevre, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Kentsel hizmetlerden memnuniyette ise Paris'te katılımcılarda cinsiyet açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara'da kadın katılımcıların en düşük memnuniyet algısı ekonomi hizmetlerinde saptanırken (2,8561), en yüksek memnuniyet algısı çevre hizmetlerinde tespit edilmiştir (3,2237). Ankara'da erkek katılımcıların en düşük memnuniyet algısı ekonomi

hizmetlerinde belirlenmiştir (2,7267), en yüksek memnuniyet algısı yenilikçilik hizmetlerinde saptanmıştır (3,2200).

Ankara ( $\bar{X}=3,0633$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,3976$ )’te erkek katılımcıların hizmetlerden memnuniyet algılarında en çok fark ulaşım hizmetlerinde ortaya çıkmaktadır. Ankara ( $\bar{X}=3,2800$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,2252$ )’te erkek katılımcıların memnuniyet algılarında en az fark ise iletişim hizmetlerindedir. Ankara ( $\bar{X}=2,9702$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,4118$ )’te kadın katılımcıların hizmetlerden memnuniyet algı farkı en çok ulaşım hizmetlerinde ortaya çıkmaktadır. Ankara ( $\bar{X}=2,9684$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,0980$ )’te katılımcıların memnuniyet algısında en az fark ise yenilikçilik hizmetlerindedir.

Tablo 5. 3: Hizmet türlerinde cinsiyete göre t-testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	n	Cinsiyet		t	p
			Kadın	Erkek		
Çevre	Ankara	145	3,2237	3,1525	0,461	0,646
	Paris	263	3,4173	3,2864	1,695	0,091
Kentsel	Ankara	145	3,0891	3,0508	0,243	0,809
	Paris	263	3,4627	3,2925	0,226	0,027*
Ulaşım	Ankara	145	2,9702	3,0633	-0,628	0,531
	Paris	263	3,4118	3,3976	0,160	0,873
Sosyal Belediyecilik	Ankara	145	3,1981	3,1618	0,215	0,830
	Paris	263	3,3844	3,2548	1,767	0,078
Ekonomi	Ankara	145	2,8561	2,7267	0,685	0,494
	Paris	263	3,1225	3,0052	1,277	0,203
İletişim	Ankara	145	3,1516	3,2800	-0,680	0,497
	Paris	263	3,3588	3,2252	1,586	0,114
Yenilikçilik	Ankara	145	2,9684	3,2200	-1,215	0,226
	Paris	263	3,0980	2,9685	1,401	0,162
Tüm Hizmetler	Ankara	145	3,1078	3,1136	-0,038	0,970
	Paris	263	3,3787	3,2528	1,1922	0,056

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Çevre, kentsel, sosyal belediyecilik, ekonomi hizmetlerinde Ankara’da ve Paris’te kadın katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksektir. Ulaşım hizmetlerinde Ankara’da erkek katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksekken, Paris’te kadın katılımcıların algıları ( $\bar{X}=3,4118$ ) daha yüksek olup erkek katılımcıların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,3976$ ) da kadınların memnuniyet algısına yakındır. İletişim ve yenilikçilik hizmetlerinde Ankara’da erkek katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksekken, Paris’te kadın katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksektir (Tablo 5.3).

Ankara ve Paris’te tüm hizmetlerden memnuniyette kadın ve erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Ankara’da katılımcılardan erkeklerin memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,1136$ ), kadınların memnuniyet algılarına ( $\bar{X}=3,1078$ ) göre daha yükseken, Paris’te kadınların memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,3787$ ), erkeklerin memnuniyet algılarından ( $\bar{X}=3,2528$ ) daha yüksektir. İki kentteki en yüksek memnuniyet algısı Paris’teki kadın katılımcılarda ( $\bar{X}=3,3787$ ) bulunmaktadır.

#### 5.6.4. Ev Sahipliğine Göre Ankara ve Paris’te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.4’te yer alan T-Testi sonucuna göre Ankara’da katılımcıların iletişim hizmetleri hariç diğer hizmetlerden memnuniyetlerinde ev sahipliğine göre anlamlı farklılık vardır ( $p<0,05$ ). Paris’te katılımcılar için çevre, ulaşım, sosyal belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ev sahipliğine göre anlamlı farklılık bulunurken ( $p<0,05$ ), kentsel, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ev sahipliğine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

Ankara’da katılımcılardan kiracı olanların tüm hizmetlerden memnuniyet algıları ev sahiplerine göre daha yüksektir (Tablo 5.4.). Paris’te ise ekonomi ve iletişim dışındaki hizmetlerde ev sahibi olanların memnuniyet algıları kiracı olanlara göre daha yüksektir. Ankara ve Paris’te yaşayan ev sahipleri ve kiracılar kıyaslandığında tüm hizmetlerde Paris’te yaşayan ev sahiplerinin memnuniyet algıları Ankara’da yaşayan ev sahiplerine göre daha yüksektir.

Ankara’da kiracılar ( $\bar{X}=3,4333$ ) ve ev sahiplerinin ( $\bar{X}=2,7882$ ) memnuniyet algı düzeylerinde fark en çok yenilikçilik hizmetlerinde görülmektedir ve kiracıların memnuniyet algıları daha yüksektir. Paris’te kiracılar ( $\bar{X}=3,3111$ ) ve ev sahiplerinin ( $\bar{X}=3,5629$ ) memnuniyet algı düzeyleri arasındaki fark en çok ulaşım hizmetlerinde görülmektedir ve ev sahiplerinin memnuniyet algıları daha yüksektir.

Tablo 5. 4: Hizmet türlerinde ev sahipliğine göre t-testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	n	Ev Sahipliği		t	p
			Ev Sahibi	Kiracı		
Çevre	Ankara	145	3,0338	3,4333	-2,747	0,007*
	Paris	263	3,4809	3,2788	2,550	0,011*
Kentsel	Ankara	145	2,8724	3,3641	-3,350	0,001*
	Paris	263	3,4623	3,3319	1,644	0,101

Tablo 5. 4: (devam ediyor)

<b>Ulaşım</b>	Ankara	145	2,8176	3,2639	-3,224	0,002*
	Paris	263	3,5629	3,3111	2,809	0,005*
<b>Sosyal Belediyecilik</b>	Ankara	145	3,0064	3,4394	-2,721	0,007*
	Paris	263	3,4212	3,2628	2,095	0,037*
<b>Ekonomi</b>	Ankara	145	2,6510	3,0389	-2,158	0,033*
	Paris	263	2,9728	3,1212	-1,566	0,119
<b>İletişim</b>	Ankara	145	3,0565	3,3933	-1,868	0,064
	Paris	263	3,2571	3,3164	-0,678	0,499
<b>Yenilikçilik</b>	Ankara	145	2,7882	3,4333	-3,334	0,001*
	Paris	263	3,0578	3,0222	0,371	0,711
<b>Tüm Hizmetler</b>	Ankara	145	2,9259	3,3703	-3,129	0,002*
	Paris	263	3,3931	3,2732	1,768	0,078

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ).

Ankara'da ev sahiplerinin en yüksek memnuniyet algısı iletişim hizmetlerindeyken ( $\bar{X}=3,0565$ ), kiracıların en yüksek memnuniyet algısı sosyal belediyecilik hizmetlerindedir ( $\bar{X}=3,4394$ ). Paris'te ev sahiplerinin en yüksek memnuniyet algısı ulaşım hizmetlerindeyken ( $\bar{X}=3,5629$ ), kiracıların en yüksek memnuniyet algısı kentsel hizmetlerdedir ( $\bar{X}=3,3319$ ).

Ankara'da katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algıları kıyaslandığında ev sahipleri ve kiracılar arasında anlamlı farklılık görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre Ankara'da katılımcılardan kiracı olanların ( $\bar{X}=3,3703$ ) memnuniyet algıları, ev sahiplerine ( $\bar{X}=2,9259$ ) göre daha yüksektir. Paris'te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyetleri kıyaslandığında ise ev sahipleri ile kiracılar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ).

### 5.6.5. Medeni Duruma Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.5'te yer alan T-Testi sonucuna göre Ankara'da katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde medeni durumlarına göre anlamlı farklılık yoktur ( $p > 0,05$ ). Ankara'da katılımcıların medeni durumları ile sadece ekonomi hizmetlerinden memnuniyetlerine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır. Paris'te katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur ( $p > 0,05$ ).

Ankara’da evli katılımcıların tüm hizmetlerde memnuniyet algıları bekâr kişilere göre daha yüksektir (Tablo 5.5). Paris’te ise çevre ve kentsel hizmetler dışındaki hizmetlerde bekâr katılımcıların memnuniyet algıları evli katılımcılara göre daha yüksektir. Ankara ve Paris’te evli katılımcılar kıyaslandığında iletişim ve yenilikçilik hizmetleri dışındaki hizmetlerde Paris’te evli katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksektir. Bekârlar kıyaslandığında ise tüm hizmetlerde Paris’te bekâr katılımcıların memnuniyet algıları Ankara’da yaşayan bekârlara göre daha yüksektir.

Ankara’da ( $\bar{X}=3,3322$ ) ve Paris’te ( $\bar{X}=3,4171$ ) evli katılımcıların en yüksek memnuniyet algısı çevre hizmetlerindedir. Ankara’da bekâr katılımcıların en yüksek memnuniyet algısı iletişim hizmetlerindeyken ( $\bar{X}=3,0812$ ), Paris’te bekâr katılımcıların en yüksek memnuniyet algısı ulaşım hizmetlerindedir ( $\bar{X}=3,4188$ ).

Tablo 5. 5: Hizmet türlerinde medeni duruma göre t-testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	N	Medeni Durum		t	p
			Evli	Bekar		
Çevre	Ankara	145	3,3322	3,0525	1,925	0,056
	Paris	263	3,4171	3,3109	1,349	0,178
Kentsel	Ankara	145	3,1275	3,0190	0,724	0,471
	Paris	263	3,4098	3,3605	0,629	0,530
Ulaşım	Ankara	145	3,0219	2,9807	0,292	0,771
	Paris	263	3,3847	3,4188	-0,381	0,704
Sosyal Belediyecilik	Ankara	145	3,3110	3,0474	1,654	0,100
	Paris	263	3,3118	3,3287	-0,225	0,822
Ekonomi	Ankara	145	3,0044	2,5990	2,292	0,023*
	Paris	263	3,0374	3,0855	-0,513	0,608
İletişim	Ankara	145	3,3000	3,0812	1,222	0,224
	Paris	263	3,2748	3,3077	-0,383	0,702
Yenilikçilik	Ankara	145	3,1754	2,9227	1,283	0,201
	Paris	263	3,0093	3,0534	-0,467	0,641
Tüm Hizmetler	Ankara	145	3,2063	3,0035	1,411	0,161
	Paris	263	3,3254	3,3127	0,190	0,850

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara’da evli ( $\bar{X}=3,0044$ ) ve bekâr katılımcıların ( $\bar{X}=2,5990$ ) memnuniyet algılarındaki en büyük fark ekonomi hizmetlerinde görülmektedir. Paris’te evli ( $\bar{X}=3,4171$ ) ve bekâr katılımcıların ( $\bar{X}=3,3109$ ) memnuniyet algılarındaki en büyük fark ise çevre hizmetlerindedir.

Ankara ve Paris’te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyetleri kıyaslandığında medeni durumlarına göre her iki kentte de anlamlı farklılık görülmemektedir ( $p>0,05$ ).

Tüm hizmetlerde Ankara ( $\bar{X}=3,2063$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,3254$ ) evli olanların memnuniyet algıları Ankara ( $\bar{X}=3,0035$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,3127$ ) bekârlara göre daha yüksek saptanmıştır.

#### 5.6.6. Evde Yaşlı Bulunmasına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.6'da yer alan T-Testi sonucuna göre Ankara'da katılımcıların çevre, kentsel, sosyal belediyeçilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde evlerinde yaşlı bulunmasına göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Ankara'da katılımcılarda sadece ulaşım hizmetlerinden memnuniyette evde yaşlı bulunmasına göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Paris'te katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ikamet sürelerine göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

Tablo 5. 6: Hizmet türlerinde evde yaşlı olmasına göre t-testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	N	Evde Yaşlı		t	p
			Var	Yok		
Çevre	Ankara	145	2,9917	3,2231	-0,962	0,338
	Paris	263	3,4643	3,3445	0,702	0,403
Kentsel	Ankara	145	2,8359	3,1036	-1,090	0,277
	Paris	263	3,4249	3,3767	0,115	0,735
Ulaşım	Ankara	145	2,5778	3,0513	-2,073	0,040*
	Paris	263	3,5397	3,3933	0,817	0,367
Sosyal Belediyeçilik	Ankara	145	2,8727	3,2217	-1,331	0,185
	Paris	263	3,3506	3,3193	0,053	0,818
Ekonomi	Ankara	145	2,5333	2,8436	-1,055	0,293
	Paris	263	2,9524	3,0758	0,529	0,468
İletişim	Ankara	145	2,9733	3,2215	-0,843	0,401
	Paris	263	3,2190	3,3008	0,275	0,600
Yenilikçilik	Ankara	145	3,0000	3,0615	-0,189	0,850
	Paris	263	3,0159	3,0372	0,016	0,901
Tüm Hizmetler	Ankara	145	2,8480	3,1400	-1,236	0,218
	Paris	263	3,3524	3,3149	0,308	0,758

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara'da memnuniyet algıları incelendiğinde evlerinde yaşlı bireyin bulunmadığı katılımcıların ( $\bar{X}=3,0513$ ), bulunanlara ( $\bar{X}=2,5778$ ) göre ulaşım hizmetlerinden daha memnun olduğu görülmektedir. Paris'te ise evlerinde yaşlı bireyin bulunduğu katılımcıların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,5397$ ) bulunmayanlara göre ( $\bar{X}=3,3933$ ) daha yüksektir.

Ankara ve Paris'te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algıları kıyaslandığında evde yaşlı bireyin bulunmasına göre memnuniyetlerde anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Tüm hizmetlerde Ankara'da evinde yaşlı bireyin bulunmadığı katılımcıların memnuniyet algıları evinde yaşlı bulunanlara göre daha yüksektir. Paris'te ise tam tersi evinde yaşlı bireyin bulunduğu katılımcıların memnuniyet algıları evinde yaşlı bulunmayanlara göre daha yüksektir.

### 5.6.7. İkamet Süresine Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.7'de yer alan ANOVA testi sonuçlarına göre Ankara'da katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ikamet sürelerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Aynı şekilde Paris'teki katılımcıların da çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ikamet sürelerine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

Ankara ve Paris'te katılımcılarda sadece ekonomi hizmetlerinden memnuniyetlerinde ikamet sürelerine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Ekonomi hizmetlerinde Ankara ve Paris'te katılımcılarda 5 yıldan az ikamet edenler ile 16 yıl ve üzeri ikamet edenler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 5. 7: Hizmet türlerinde ikamet süresine göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	İkamet Süresi				F	p	Post Hoc (LSD)
		5 Yıldan Az <sup>1</sup>	5-10 Yıl <sup>2</sup>	11-15 Yıl <sup>3</sup>	16 Yıl ve Üzeri <sup>4</sup>			
Çevre	Ankara	3,5724	3,1667	3,0000	3,1579	1,446	0,232	
	Paris	3,3455	3,4071	3,3438	3,2794	0,344	0,794	
Kentsel	Ankara	3,5587	3,0983	2,9704	2,9895	2,229	0,087	
	Paris	3,4270	3,4116	3,2390	3,2557	1,233	0,298	
Ulaşım	Ankara	3,3947	3,0370	2,7949	2,9456	1,800	0,150	
	Paris	3,3963	3,4369	3,4762	3,3088	0,353	0,787	
Sosyal Belediyeçilik	Ankara	3,6746	3,2424	3,1119	3,0871	2,049	0,110	
	Paris	3,3644	3,3710	3,1981	3,1578	1,655	0,177	
Ekonomi	Ankara	3,4561	2,9630	2,7949	2,6561	3,172	0,026*	1-4*
	Paris	3,1942	3,0315	2,9405	2,7647	3,522	0,016*	1-4*
İletişim	Ankara	3,5789	3,2111	3,1846	3,1179	0,966	0,411	
	Paris	3,3559	3,3081	3,2929	3,0353	1,998	0,115	
Yenilikçilik	Ankara	3,4912	3,1852	3,1282	2,9333	1,284	0,282	
	Paris	3,0262	3,1622	2,9524	2,8627	1,430	0,234	
Tüm Hizmetler	Ankara	3,5589	3,1456	3,0077	3,0272	2,101	0,103	
	Paris	3,3523	3,3565	3,2436	3,3179	1,405	0,242	

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara ve Paris'te en yüksek memnuniyet algısına sahip olanlar 5 yıldan az ikamet edenler olarak belirlenmiştir. 5 yıldan az süre ikamet eden katılımcılardan Ankara'da ikamet edenlerin ( $\bar{X}=3,4561$ ) ekonomi hizmetlerinden memnuniyet algıları Paris'te ikamet edenlere ( $\bar{X}=3,1942$ ) göre daha yüksektir. 16 yıl ve üzeri ikamet eden katılımcılarda ise Paris'te ( $\bar{X}=2,7647$ ) ikamet eden katılımcıların ekonomi hizmetlerinden memnuniyet algıları Ankara'da ( $\bar{X}=2,6561$ ) ikamet eden katılımcılara göre daha yüksektir.

Ankara'da ikamet süresine göre en yüksek memnuniyet algısı sosyal belediyeçilik hizmetlerinde görülmektedir. 5 yıldan daha az süre Ankara'da ikamet eden katılımcılar bu hizmetlerden en yüksek memnuniyet algısına sahiptir ( $\bar{X}=3,6746$ ). Ankara'da en düşük memnuniyet algısı 11-15 yıl arasında ikamet eden grupta ve ulaşım ( $\bar{X}=2,7949$ ) ile ekonomi hizmetlerinde ( $\bar{X}=2,7949$ ) görülmektedir.

Ankara ( $\bar{X}=2,7949$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,4762$ ) katılımcıların ikamet sürelerine göre hizmetlerden memnuniyet algıları incelendiğinde en çok fark ulaşım hizmetlerinde ve 11-15 yıl arası ikamet edenlerde görüldüğü söylenebilir. Ankara ve Paris'te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algılarında ikamet süresine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Ankara'da tüm hizmetlerden memnuniyette en yüksek algı 5 yıldan az sürede Ankara'da bulunan katılımcılarda ( $\bar{X}=3,5578$ ) saptanmıştır. Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyette en yüksek algı 5-10 yıl arası sürede Paris'te bulunan katılımcılarda ( $\bar{X}=3,3565$ ) görülmektedir.

#### **5.6.8. Oda Sayısına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması**

Tablo 5.8'de yer alan ANOVA testi sonuçlarına göre hiçbir hizmet türünden memnuniyette Ankara'da katılımcıların yaşadıkları evin oda sayısına göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Paris'te katılımcıların yaşadıklarının evlerin oda sayısına göre hizmetlerden memnuniyetleri kıyaslandığında kentsel, ekonomi ve iletişim hizmetlerinde anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Çevre, ulaşım, sosyal belediyeçilik ve yenilikçilik hizmetlerinde ise anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

Tablo 5. 8: Hizmet türlerinde oda sayısına göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	Oda Sayısı				F	p	Post Hoc
		1+1 <sup>1</sup>	2+1 <sup>2</sup>	3+1 <sup>3</sup>	4+1 ve fazlası <sup>4</sup>			
Çevre	Ankara	3,1719	3,6184	3,1438	3,0764	1,707	0,168	
	Paris	3,3365	3,3954	3,3958	3,2461	0,525	0,665	
Kentsel	Ankara	3,2212	3,5182	3,0169	2,8718	2,093	0,104	
	Paris	3,4142	3,5479	3,3323	3,1322	3,198	0,024*	4-1* 4-2*
Ulaşım	Ankara	3,0000	3,3947	2,9567	2,8426	1,693	0,171	
	Paris	3,4247	3,4286	3,4145	3,2812	0,369	0,776	
Sosyal Belediyecilik	Ankara	3,2841	3,6364	3,0918	3,1869	1,754	0,159	
	Paris	3,3960	3,3340	3,2972	3,1222	1,799	0,148	
Ekonomi	Ankara	3,1250	3,3158	2,7000	2,7593	2,020	0,114	
	Paris	3,1667	3,2925	2,8803	2,8438	4,914	0,002*	1-3* 1-4*
İletişim	Ankara	3,1250	3,5474	3,1560	3,0778	0,798	0,497	
	Paris	3,3712	3,4163	3,2744	2,9063	4,586	0,004*	4-1* 4-2*
Yenilikçilik	Ankara	3,1667	3,2632	3,0133	3,0185	0,261	0,853	
	Paris	3,0096	3,2245	3,0641	2,7604	2,593	0,053	
Tüm Hizmetler	Ankara	3,1750	3,5253	3,0450	3,0022	1,773	0,155	
	Paris	3,3562	3,4131	3,2951	3,1031	2,516	0,059	

\*anlamli farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Paris'te kentsel, ekonomi ve iletişim hizmetlerinden memnuniyette yaşanan evdeki oda sayısı ile arasında anlamlı farklılık olanların hangileri olduğunu tespit etmek için Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi yapılmıştır. Buna göre kentsel hizmetlerde 4+1 ve 1+1 ile 2+1, ekonomi hizmetlerinde 1+1 ve 3+1 ile 4+1, iletişim hizmetlerinde 4+1 ve 1+1, 2+1 ile 3+1 oda sayısına sahip evlerde yaşayanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur.

Oda sayısı ile hizmet memnuniyet algılarının ilişkisi incelendiğinde Ankara'da ( $\bar{X}=3,6364$ ) en yüksek memnuniyet algısı sosyal belediyecilik hizmetlerinde ve 2+1 evlerde ikamet eden katılımcılarda görülmektedir. Paris'te ( $\bar{X}=3,5479$ ) en yüksek memnuniyet algısı ise kentsel hizmetlerde ve 2+1 evlerde ikamet eden katılımcılarda saptanmıştır.

Ankara ve Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyet algıları incelendiğinde katılımcıların yaşadıkları evlerin oda sayılarına göre memnuniyetlerinde anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05). Ankara'da ( $\bar{X}=3,5253$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,4131$ ) tüm hizmetlerden memnuniyette en yüksek memnuniyet algısı 2+1 evlerde yaşayan katılımcılarda görülmektedir. Tüm hizmetlerden memnuniyette en düşük memnuniyet algısı Ankara ( $\bar{X}=3,0022$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,1031$ ) 4+1 ve fazlası evlerde yaşayan katılımcılarda görülmektedir.

### 5.6.9. Yaşlara Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.9'da yer alan ANOVA testi sonuçlarının sağlıklı olması adına Ankara'da yaşayan 56 ve üstündeki yaştaki 9 kişi ile Paris'te yaşayan 56 ve üstündeki yaştaki 11 kişi 46 ve üzerinde yaş grubuna dâhil edilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre çevre, kentsel, ulaşım, iletişim, yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde Ankara'da katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Ankara'da katılımcıların sosyal belediyeçilik ve ekonomi hizmetlerinden memnuniyetlerinde yaşlarına göre anlamlı fark bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Anlamlı farklılıkların hangi yaş grupları arasında bulunduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Buna göre sosyal belediyeçilik hizmetlerinde 25 yaş ve altındakiler ile 26-35 yaş arasındakilerde ve 25 yaş ve altındakiler ile 46 ve üzerindeki yaş grubunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Ankara'da ( $\bar{X}=3,2515$ ) katılımcıların sosyal belediyeçilik hizmetlerinde en yüksek memnuniyet algı düzeyine sahip katılımcı grubu 26-35 yaş aralığında, en düşük memnuniyete sahip katılımcı grubu ise 46 ve üzerindeki yaşa sahip olanlardan oluşmaktadır. Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde Ankara'da katılımcıların yaşları ile ekonomi hizmetleri karşılaştırıldığında benzer şekilde 25 yaş ve altındakiler ile 26-35 yaş arasındakilerde ve 25 yaş ve altındakiler ile 46 ve üzerindeki yaş grubu arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Ankara'da ( $\bar{X}=3,1449$ ) katılımcıların ekonomi hizmetlerinde en yüksek memnuniyet algı düzeyine sahip olan katılımcıların yaş aralığı da 26-35'ken, en düşük memnuniyet algı düzeyi 25 ve altı yaş grubundaki katılımcılara aittir.

Tablo 5. 9: Hizmet türlerinde yaşlara göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	Yaş				F	p	Post Hoc (LSD)
		25 ve altı <sup>1</sup>	26-35 <sup>2</sup>	36-45 <sup>3</sup>	46 ve üzeri <sup>4</sup>			
Çevre	Ankara	2,9419	3,4239	3,2875	3,1250	2,450	0,066	
	Paris	3,5659	3,2767	3,2843	3,3692	2,935	0,034	
Kentsel	Ankara	2,9678	3,3194	3,0410	2,8639	1,854	0,140	
	Paris	3,5972	3,2905	3,3945	3,2987	3,264	0,022*	1-2* 1-4*
Ulaşım	Ankara	2,9457	3,1268	2,9167	2,9744	0,502	0,682	
	Paris	3,6576	3,3188	3,3629	3,3488	3,041	0,030*	1-2* 1-3* 1-4*
Sosyal Belediyeçilik	Ankara	2,9429	3,5158	3,2515	2,9266	3,558	0,016*	1-2* 2-4*
	Paris	3,4942	3,2816	3,2449	3,3087	2,064	0,105	
Ekonomi	Ankara	2,5039	3,1449	2,9556	2,5641	3,426	0,019*	1-2* 2-4*
	Paris	3,3152	3,0356	3,0591	2,8295	3,660	0,013*	1-2* 1-4*

Tablo 5. 9: (devam ediyor)

İletişim	Ankara	3,0558	3,4174	3,2333	2,9923	1,215	0,307	
	Paris	3,4327	3,1825	3,4097	3,2186	2,468	0,063	
Yenilikçilik	Ankara	2,8992	3,3478	3,1333	2,7051	2,018	0,114	
	Paris	3,2000	2,9579	3,0753	2,9535	1,484	0,219	
Tüm Hizmetler	Ankara	2,9358	3,3600	3,1407	2,9192	2,346	0,075	
	Paris	3,5189	3,2449	3,3006	3,2605	3,532	0,015*	1-2* 1-3* 1-4*

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ).

Paris'te katılımcıların çevre, sosyal belediyeçilik, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyet algılarında yaşlarına göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ). Kentsel, ulaşım ve ekonomi hizmetlerinde ise anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Kentsel hizmetlerde 25 yaş ve altı ile 26-35 ve 46 ve üzerindeki yaş aralıkları arasında, ulaşım hizmetlerinde 25 yaş ve altı ile tüm diğer yaş grupları arasında, ekonomi hizmetlerinde 25 yaş ve altı ile 26-35 ve 46 ve üzerindeki yaş aralıkları arasında anlamlı farklılık olduğu Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi yapılarak tespit edilmiştir. Kentsel hizmetlerde ( $\bar{X}=3,5972$ ), ulaşım hizmetlerinde ( $\bar{X}=3,6576$ ) ve ekonomi hizmetlerinde ( $\bar{X}=3,3152$ ) aralarında anlamlı farklılık bulunan yaş gruplarından en yüksek memnuniyet algısı 25 yaş ve altı aralığında saptanmıştır.

Ankara'da katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algılarında yaş gruplarına göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ). Paris'te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algılarında ise yaş gruplarına göre anlamlı farklılık saptanmıştır ( $p < 0,05$ ). Pos-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi sonuçlarına göre bu farklılığın 25 ve altındaki yaş grubu ile 26-35, 36-45 ile 46 ve üzeri yaş gruplarında görüldüğü bulunmuştur. Paris'te tüm hizmetlerde 25 ve altındaki yaş grubunun memnuniyet algısı ( $\bar{X}=3,5189$ ) diğerlerine göre daha yüksektir.

#### 5.6.10. Yaşanılan Ev Türüne Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.10'da yer alan ANOVA testi sonuçlarına göre çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik, ekonomi ve iletişim hizmetlerinden memnuniyetlerinde Ankara'da katılımcıların yaşadıkları evin türüne göre anlamlı farklılık yoktur ( $p > 0,05$ ), sadece

yenilikçilik hizmetlerinde yaşanan evin türüne göre anlamlı farklılık bulunmaktadır( $p<0,05$ ).

Tablo 5. 10: Hizmet türlerinde yaşanan ev türüne göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	Ev Türü				F	p	Post Hoc (LSD)
		Müstakil	Apartman	Dublex-Triplex	Diğer			
Çevre	Ankara	3,4583	3,2062	2,3333	3,3750	1,122	0,342	
	Paris	3,3415	3,3631	3,5156	2,2438	0,399	0,754	
Kentsel	Ankara	3,6154	3,0855	1,8974	3,2000	2,157	0,096	
	Paris	3,3228	3,3997	3,4615	3,3385	0,289	0,834	
Ulaşım	Ankara	3,8889	2,9975	2,1667	3,1000	2,142	0,098	
	Paris	3,4167	3,3901	3,4583	3,4833	0,125	0,945	
Sosyal Belediyecilik	Ankara	3,9697	3,1845	2,1818	3,3455	1,821	0,146	
	Paris	3,2711	3,3255	3,5682	3,3318	0,591	0,621	
Ekonomi	Ankara	3,3333	2,8109	1,8889	3,0667	1,058	0,369	
	Paris	2,9702	3,1043	3,2083	2,9333	0,772	0,511	
İletişim	Ankara	3,3333	3,2328	2,1333	2,7600	1,320	0,270	
	Paris	3,1429	3,3832	2,7250	3,1500	4,210	0,006*	
Yenilikçilik	Ankara	2,7778	3,1119	1,2222	2,8000	2,712	0,047*	
	Paris	3,0476	3,0726	2,4583	2,9000	1,966	0,120	
Tüm Hizmetler	Ankara	3,6067	3,1203	2,0467	3,1680	1,877	0,136	
	Paris	3,2700	3,3371	3,3475	3,2680	0,292	0,831	

Paris'te katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde oturdukları evin türüne göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Paris'te katılımcıların sadece iletişim hizmetlerinden memnuniyetlerinde oturulan evin türüne göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara ve Paris'te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyet algılarında yaşadıkları evin türüne göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Tüm hizmetlerde Ankara'da müstakil evlerde yaşayan katılımcılar ( $\bar{X}=3,6067$ ) en yüksek memnuniyet algısına sahipken, en düşük memnuniyet algısı ( $\bar{X}=2,0467$ ) dublex-triplex tipi evlerde yaşayanlarda görülmektedir. Paris'te tüm hizmetlerde dublex-triplex tipi evlerde yaşayanlar ( $\bar{X}=3,3475$ ) en yüksek memnuniyet algısına sahiptir. En düşük memnuniyet algısına ise diğer türde evlerde yaşayan katılımcılardadır ( $\bar{X}=3,2680$ ).

#### 5.6.11. Evdeki Çocuk Sayısına Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.11'deki ANOVA testi sonuçlarına göre Ankara'da katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden

memnuniyetlerinde sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Paris’te katılımcıların kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik ve ekonomi hizmetlerinde evde bulunan çocuk sayısına göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Paris’te katılımcıların çevre, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde ise evde bulunan çocuk sayısına göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

Tablo 5. 11: Hizmet türlerinde çocuk sayısına göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	Çocuk Sayısı				F	p	Post Hoc (LSD)
		Yok <sup>1</sup>	1 <sup>2</sup>	2 <sup>3</sup>	3 ve fazla <sup>4</sup>			
Çevre	Ankara	3,1909	3,2800	3,1611	3,2063	0,098	0,961	
	Paris	3,3924	3,3553	3,3068	3,1000	1,374	0,251	
Kentsel	Ankara	3,0909	3,0738	2,9966	3,2154	0,277	0,842	
	Paris	3,4674	3,3198	3,2751	2,9231	5,384	0,001*	4-1* 4-2* 4-3*
Ulaşım	Ankara	3,0121	3,0933	2,9407	3,0000	0,175	0,913	
	Paris	3,4942	3,2895	3,3687	2,9167	4,577	0,004*	4-1* 4-3*
Sosyal Belediyeçilik	Ankara	3,2017	3,3564	3,0424	3,2500	0,622	0,602	
	Paris	3,4117	3,2177	3,2837	2,8091	7,128	0,000*	4-1* 4-2* 4-3*
Ekonomi	Ankara	2,8121	3,0533	2,7852	2,5667	0,767	0,515	
	Paris	3,1550	3,0702	2,8788	2,6000	4,274	0,006*	1-3* 1-4*
İletişim	Ankara	3,1636	3,3120	3,1511	3,2400	0,147	0,931	
	Paris	3,3465	3,2526	3,1515	3,1600	1,117	0,343	
Yenilikçilik	Ankara	3,0606	3,0400	2,8667	3,4833	1,254	0,293	
	Paris	3,0814	3,0175	2,9293	3,0355	0,847	0,469	
Tüm Hizmetler	Ankara	3,1135	3,1976	3,0244	3,1820	0,273	0,845	
	Paris	3,3921	3,2600	3,2345	2,9270	5,358	0,001*	4-1* 4-2* 4-3*

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara’da tüm hizmetlerden memnuniyet algısında çocuk sahibi olanlar ile olmayanlar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Aralarında çok yüksek fark bulunmamakla birlikte en yüksek memnuniyet algısı 1 çocuk sahibi olan ( $\bar{X}=3,1976$ ), en düşük memnuniyet algısına ise 2 çocuk sahibi olan ( $\bar{X}=3,0244$ ) katılımcılarda saptanmıştır. Paris’te tüm hizmetlerden memnuniyet algısında ise çocuk sahibi olmaya göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi sonuçlarına göre 3 ve daha fazla çocuk sahibi katılımcılar ( $\bar{X}=2,9270$ ) ile çocuğu olmayan ( $\bar{X}=3,3921$ ), 1 çocuk sahibi olan ( $\bar{X}=3,2600$ ) ve 2 çocuk sahibi olan katılımcılar ( $\bar{X}=3,2345$ ) arasında anlamlı farklılık belirlenmiştir. Paris’te 3 ve daha fazla çocuk sahibi katılımcılar ( $\bar{X}=2,9270$ ) diğerlerine göre daha az memnuniyet algısına sahiptir.

## 5.6.12. Mesleklere Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.12'deki ANOVA testi sonuçlarına göre Ankara'da katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyeçilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde katılımcıların mesleklerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Ankara'da işçilerin çevre, ekonomi ve sosyal belediyeçilik hizmetlerinde, emekliler kentsel hizmetlerde, diğer meslek mensupları ulaşım hizmetlerinde, memurlar iletişim hizmetlerinde, öğretmen/akademisyenler ise yenilikçilik hizmetlerinde en yüksek memnuniyet algısına sahiptirler.

Tablo 5. 12: Hizmet türlerinde mesleklere göre ANOVA testi sonuçları

H.D.	İka.	Meslek									F	p	Post Hoc (LSD)
		Memur <sup>1</sup>	Esnaf/ İşv. <sup>2</sup>	İşçi <sup>3</sup>	Öğret. Aka. <sup>4</sup>	Emek. <sup>5</sup>	Ev Han. <sup>6</sup>	Öğr. <sup>7</sup>	İşsiz <sup>8</sup>	Diğer <sup>9</sup>			
Çevre	A.	3,3333	3,2500	3,3421	3,1875	3,0500	2,8036	3,0643	2,9250	3,2738	0,533	0,830	
	P.	3,2188	3,3110	3,3063	3,7132	3,6771	3,3636	3,4839	3,2045	3,3050	1,735	0,091	
Kentsel	A.	3,0577	3,1189	3,2308	3,0513	3,2462	2,6264	3,1055	2,9077	3,0513	0,332	0,792	
	P.	3,3870	3,3775	3,2462	3,6335	3,6731	3,2517	3,5831	3,1364	3,3179	1,822	0,266	
Ulaşım	A.	2,9352	2,8939	3,1053	3,0833	3,1667	2,6667	3,0476	2,5000	3,1746	0,581	0,953	
	P.	3,3646	3,3178	3,3917	3,4020	3,8889	3,3485	3,5968	3,2348	3,3778	1,257	0,073	
Sosyal Belediyeçilik	A.	3,3056	3,3058	3,3062	3,2424	2,9455	2,7662	3,0779	2,9273	3,2294	0,426	0,904	
	P.	3,1733	3,2156	3,1091	3,6471	3,6667	3,2066	3,4516	3,3388	3,3321	2,186	0,029*	4-1* 4-2* 4-3* 4-9*
Ekonomi	A.	2,9630	2,7576	3,2632	3,0556	2,3333	2,6667	2,5429	2,2000	2,8571	1,172	0,320	
	P.	3,0938	3,0465	3,1000	3,1569	3,2500	3,0000	3,3656	2,9242	2,9333	1,177	0,313	
İletişim	A.	3,4389	3,1636	3,2105	3,3667	2,7200	2,5714	3,1771	2,8000	3,1810	0,739	0,657	
	P.	3,3688	3,3163	3,2200	3,4824	3,2500	3,1636	3,3935	3,3364	3,2000	0,561	0,809	
Yenilikçilik	A.	3,0556	3,1818	3,0175	3,6111	2,5333	2,6667	3,0762	2,8000	3,1429	0,428	0,903	
	P.	2,8125	3,2258	2,6833	3,2745	2,9167	2,5455	3,2688	2,9394	3,0667	2,784	0,006*	6-2* 6-4* 6-7* 6-9*
Tüm Hizmetler	A.	3,1811	3,1436	3,2379	3,1933	2,9800	2,6943	3,0611	2,8160	3,1505	0,383	0,928	
	P.	3,2550	3,2944	3,1890	3,5565	3,5833	3,1964	3,4884	3,2045	3,2765	1,690	0,101	

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

(H.D.= Hizmet Değişkenler, A.= Ankara, P.= Paris, İşv.= İşveren, Öğret.= Öğretmen, Aka.= Akademisyen, Emek.= Emekli, Ev Han.= Ev Hanımı, Öğr.= Öğrenci)

Paris'te katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, ekonomi ve iletişim hizmetlerinden memnuniyet algılarında mesleklerine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Paris'te katılımcıların sosyal belediyeçilik ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyetlerinde mesleklerine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Anlamlı farklılıkların bulunduğu hizmetlerin hangi mesleklere göre farklılaştığını tespit etmek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde öğretmen/akademisyen ile memur, esnaf/işveren, işçi ve diğer meslek mensupları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde öğretmen/akademisyen mesleği mensuplarının memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,6471$ ) diğerlerine göre daha yüksektir. Yenilikçilik hizmetlerinde ise ev hanımları ile esnaf/işveren, öğretmen/akademisyen, öğrenci ve diğer meslek mensupları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Yenilikçilik hizmetlerinde öğretmen/akademisyen mesleği mensuplarının memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,2745$ ) diğerlerine göre daha yüksektir.

Ankara ve Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyet incelendiğinde mesleklere göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Ankara'da tüm hizmetlerden en yüksek memnuniyet algısına işçiler ( $\bar{X}=3,2379$ ), en düşük memnuniyet algısına ev hanımları ( $\bar{X}=2,6943$ ) sahiptir. Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyette en yüksek memnuniyet algısı emeklilerde ( $\bar{X}=3,5833$ ) bulunurken, en düşük memnuniyet algısına işçilerde ( $\bar{X}=3,1890$ ) görülmektedir.

### **5.6.13. İkamet Edilen İlçeye Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması**

Tablo 5.13'deki ANOVA analizlerinin sağlıklı yapılabilmesi için Altındağ'da yaşayan 2 katılımcı ve Pursaklar'da yaşayan 5 katılımcı Keçiören'e, Polatlı'da yaşayan 2 katılımcı Yenimahalle'ye, Beypazarı'nda yaşayan 1 katılımcı ve Kızılcahamam'da yaşayan 1 katılımcı Sincan'a dâhil edilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre ulaşım hizmetleri, iletişim hizmetleri ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyet algılarında Ankara'da katılımcıların ikamet yerlerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Çevre, kentsel, sosyal belediyeçilik ve ekonomi hizmetlerinden memnuniyette ise ikamet yerine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Anlamlı farklılıklar bulunan hizmet türlerinde hangi ilçelerde farklılıklar bulunduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Çevre

hizmetleri açısından Sincan ilçesindeki katılımcılar ile Keçiören, Mamak ve Yenimahalle'deki katılımcılar arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ve Sincan'daki katılımcıların ( $\bar{X}=3,7411$ ) çevre hizmetleri yönelik algıları diğerlerine göre daha yüksektir.

Kentsel hizmetler açısından Sincan'daki katılımcılar ile Çankaya, Keçiören, Mamak ve Yenimahalle'deki katılımcılar arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ) ve Sincan'daki katılımcıların ulaşım hizmetinden memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,6593$ ) diğerlerine göre daha yüksektir. Sosyal belediyeçilik hizmetleri açısından Etimesgut'taki katılımcılar ile Keçiören, Mamak ve Yenimahalle'deki katılımcılar arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ve Etimesgut'taki katılımcıların sosyal belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,7532$ ) diğerlerine göre daha yüksektir. Ekonomi hizmetleri açısından ise Mamak'taki katılımcılar ile Çankaya, Etimesgut ve Sincan'daki katılımcılar arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ) ve Sincan'daki katılımcıların ekonomi hizmetlerine yönelik algıları ( $\bar{X}=3,4286$ ) diğerlerine göre daha yüksektir. İletişim hizmetleri dışındaki hizmetlerde Mamak'taki katılımcıların algı düzeyleri diğer ilçelere göre en düşük seviyededir (Tablo 5.13).

Tablo 5. 13: Hizmet türlerinde Ankara'da ikamet edilen ilçeye göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet Yeri						F	p	Post Hoc (LSD)
	Çankaya <sup>1</sup>	Etimesgut <sup>2</sup>	Keçiören <sup>3</sup>	Mamak <sup>4</sup>	Sincan <sup>5</sup>	Yenimahalle <sup>6</sup>			
Çevre	3,2338	3,5446	2,9712	2,8077	3,7411	3,0625	2,618	0,027*	5-3* 5-4* 5-6*
Kentsel	3,1268	3,500	2,8846	2,6923	3,6593	2,7885	3,261	0,008*	5-1* 5-3* 5-4* 5-6*
Ulaşım	3,0617	3,0952	2,8910	2,6538	3,2381	2,9861	0,830	0,530	
Sosyal Belediyeçilik	3,2458	3,7532	2,9476	2,6643	3,6948	2,9621	3,386	0,006*	2-3* 2-4* 2-6*
Ekonomi	2,9198	3,1190	2,6410	2,0000	3,4286	2,6528	3,178	0,010*	4-1* 4-2* 4-5*
İletişim	3,1889	3,7000	2,9846	3,1692	3,4286	3,0250	1,067	0,382	
Yenilikçilik	3,2160	3,5238	2,8462	2,5641	3,3810	2,7222	1,886	0,101	
Tüm Hizmetler	3,1659	3,5214	2,9100	2,7015	3,5728	2,9108	2,731	0,022*	2-3* 2-4* 2-6*

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara’da tüm hizmetlerden memnuniyette ikamet edilen ilçeye göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi ile Etimesgut ile Keçiören, Mamak ve Yenimahalle’de ikamet eden katılımcılar arasında anlamlı farklılığın bulunduğu belirlenmiştir.

Tablo 5.14’deki ANOVA analizinin sağlıklı yapılabilmesi için 1’eme’deki 4 ve 3’eme’de yaşayan 5 katılımcı 5’eme’e, 8’eme’deki 6 katılımcı 9’eme’e, 6’eme’deki 6 katılımcı 7’eme’e ve 11’eme’deki 9 katılımcı 20’eme’e dâhil edilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre Paris’te kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyet algılarında katılımcıların ikamet yerlerine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Çevre hizmetlerinden memnuniyet algısında ise ikamet yerlerine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Çevre hizmetlerinde hangi ilçelerde farklılıklar bulunduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD yöntemi uygulanmıştır. Çevre hizmetlerinde 14’eme’de yaşayanlar ile 13’eme ( $\bar{X}=3,1635$ ), 18’eme, 19’eme ( $\bar{X}=3,2188$ ) ve 20’eme ( $\bar{X}=3,2014$ )’de yaşayan katılımcıların memnuniyet algıları arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ve 14’eme’de yaşayanların çevre hizmetlerinden memnuniyet algıları ( $\bar{X}=3,6944$ ) diğerlerine göre daha yüksektir. Çevre hizmetlerinden en düşük memnuniyet algısı ( $\bar{X}=3,1434$ ) ise 18’eme’de ikamet eden katılımcılarda görülmektedir.

Tablo 5. 14: Hizmet türlerinde Paris’te ikamet edilen ilçeye göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet Yeri							F	p	Post Hoc (LSD)
	5’eme <sup>1</sup>	7’eme <sup>2</sup>	9’eme <sup>3</sup>	10’eme <sup>4</sup>	12’eme <sup>5</sup>	13’eme <sup>6</sup>	14’eme <sup>7</sup>			
<b>Çevre</b>	3,2768	3,5167	3,4091	3,3571	3,6118	3,1635	3,6944	1,836	0,043*	14-13* 14-18* 14-19* 14-20*
<b>Kentsel</b>	3,2418	3,4974	3,5455	3,5714	3,4737	3,1657	3,5940	0,904	0,543	
<b>Ulaşım</b>	3,2143	3,6556	3,2121	3,6429	3,6754	3,4487	3,6019	1,007	0,443	
<b>Sosyal Belediyecilik</b>	3,2208	3,3879	3,2727	3,4286	3,0699	3,5606	3,2727	0,802	0,649	
<b>Ekonomi</b>	3,0952	3,133	2,8485	3,1667	3,2281	3,0000	3,1667	0,576	0,861	
<b>İletişim</b>	3,4714	3,3867	3,0909	3,4143	3,4526	3,0923	3,4333	1,192	0,289	
<b>Yenilikçilik</b>	3,2143	3,2889	3,0303	3,1667	3,0175	2,6410	3,2963	1,016	0,435	
<b>Tüm Hizmetler</b>	3,2529	3,4480	3,3036	3,4500	3,4737	3,1262	3,5433	1,040	0,413	

Tablo 5.14: (devam ediyor)

Hizmet Değişkenleri	İkamet Yeri						F	p	Post Hoc (LSD)
	15ème <sup>1</sup>	16ème <sup>2</sup>	17ème <sup>3</sup>	18ème <sup>4</sup>	19ème <sup>5</sup>	20ème <sup>6</sup>			
Çevre	3,3026	3,3200	3,5787	3,1434	3,2188	3,2014	1,836	0,043*	14-13* 14-18* 14-19* 14-20*
Kentsel	3,2753	3,3077	3,5071	3,3348	3,2671	3,2050	0,904	0,543	
Ulaşım	3,4298	3,3200	3,3951	3,2647	3,380	3,2685	1,007	0,443	
Sosyal Belediyecilik	3,2727	3,1818	3,3670	3,2540	3,3283	3,3737	0,802	0,649	
Ekonomi	3,0526	2,9333	3,2099	3,1471	2,9630	2,8519	0,576	0,861	
İletişim	3,0947	3,2240	3,4148	3,3706	3,0444	3,4333	1,192	0,289	
Yenilikçilik	2,8772	2,8800	3,0988	2,9902	2,9444	3,1852	1,016	0,435	
Tüm Hizmetler	3,2411	3,2248	3,4237	3,2506	3,2228	3,2833	1,040	0,413	

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyette ikamet edilen ilçeye göre anlamli farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). En yüksek memnuniyet algısı 14ème'de yaşayan katılımcılarda ( $\bar{X}=3,5433$ ) görülmektedir. En düşük memnuniyet algısı 13ème'de yaşayan katılımcılarda ( $\bar{X}=3,1262$ ) belirlenmiştir.

#### 5.6.14. Aylık Gelire Göre Ankara ve Paris'te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.15'te Ankara'da katılımcıların aylık gelirleri ile hizmet türleri arasındaki memnuniyet ANOVA testi ile kıyaslanmıştır. Buna göre kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi ve yenilikçilik hizmetlerinde aylık gelirlere göre anlamli farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Çevre ve iletişim hizmetleri ise Ankara'da katılımcıların gelirlerine göre anlamli farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Bu farklılığın hangi gelir düzeyleri arasında olduğunu tespit etmek için Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD yöntemi uygulanmıştır. Buna göre çevre hizmetlerinde 4253-6000 TL aylık gelire sahip olanlar ile 6001-7500 TL ve 7501 TL ve üzerinde aylık gelire sahip olanlar arasında anlamli farklılık bulunmaktadır. Bunların arasında çevre hizmetlerinde en yüksek memnuniyet algısı 7501 TL ve üzerinde aylık gelire sahip olanlardadır ( $\bar{X}=3,3390$ ). İletişim hizmetlerinde 7501 TL ve üzerinde aylık gelire sahip olanlar ile 4253 TL'den az

ve 4253 ile 6000 TL arasında aylık gelire sahip olanlar arasında anlamlı bir bulunmaktadı. İletişim hizmetlerinde en yüksek memnuniyet algısı 7501 TL ve üzerinde aylık gelire sahip olanlardadır ( $\bar{X}=3,5269$ ). Tüm hizmet türleri kıyaslandığında aylık kazancı 6001 ile 7500 TL arasında ve 7501 TL ve üzerinde olan katılımcıların memnuniyet algıları en yüksektir. 4253 TL'den az ve 4253-6000 TL arası aylık kazançlı katılımcıların memnuniyet algısı tüm hizmetlerde diğer 2 gruba göre daha düşüktür (Tablo 5.15).

Tablo 5. 15: Hizmet türlerinde Ankara'da gelirlere göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	Aylık Gelir				F	p	Post Hoc (LSD)
	4253 TL'den az <sup>1</sup>	4253-6000 TL <sup>2</sup>	6001-7500 TL <sup>3</sup>	7501 TL ve üzeri <sup>4</sup>			
<b>Çevre</b>	3,0532	2,8750	3,4167	3,3390	2,991	0,033*	2-3* 2-4*
<b>Kentsel</b>	3,0278	2,8615	3,2198	3,1642	0,859	0,464	
<b>Ulaşım</b>	2,9184	2,9467	3,2460	3,0064	0,766	0,515	
<b>Sosyal Belediyecilik</b>	3,0039	2,9600	3,3074	3,4091	2,102	0,103	
<b>Ekonomi</b>	2,5461	2,6000	3,000	3,0769	2,614	0,054	
<b>İletişim</b>	2,9532	2,9520	3,2095	3,5269	2,971	0,034*	4-1* 4-2*
<b>Yenilikçilik</b>	2,9007	2,8000	3,3175	3,2115	1,301	0,277	
<b>Tüm Hizmetler</b>	2,9719	2,8872	3,2695	3,2769	1,857	0,140	

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Ankara'da katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyetlerinde aylık gelire göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). 7501 TL ve üzeri aylık gelire sahip olan katılımcılar ( $\bar{X}=3,2769$ ) en yüksek memnuniyet algısına sahiptir. 4253 ve 6000 TL arasında aylık gelire sahip katılımcılar ( $\bar{X}=2,8872$ ) ise en düşük memnuniyet algısına sahiptir.

Tablo 5.16'de ANOVA analizinin sağlıklı yapılabilmesi için 5000 Euro'dan fazla aylık gelire sahip olan 4 kişi 2501 Euro ve fazlası aylık gelire dâhil edilmiştir. Paris'te katılımcıların hizmet türlerinde aylık gelirlerine memnuniyet algıları ANOVA testi ile kıyaslanmıştır. Buna göre çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinde anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Hizmetlerde en yüksek algıya sahip olanlar ulaşım hizmetlerinde 1269 Euro'dan az aylık gelire sahip olanlar ( $\bar{X}=3,5231$ ) tespit edilmiştir.

Tablo 5. 16: Hizmet türlerinde Paris’te gelirlere göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	Aylık Gelir				F	p
	1269 Euro’dan Az	1269-1700 Euro	1701-2500 Euro	2501 Euro ve fazlası		
Çevre	3,3558	3,4009	3,3169	3,3156	0,292	0,831
Kentsel	3,3763	3,3731	3,3629	3,4346	0,123	0,947
Ulaşım	3,5231	3,4138	3,3498	3,2917	1,081	0,357
Sosyal Belediyecilik	3,4280	3,3480	3,2061	3,2977	1,667	0,175
Ekonomi	3,1436	3,0651	3,0986	2,8833	1,082	0,357
İletişim	3,3662	3,2391	3,3183	3,2550	0,498	0,684
Yenilikçilik	3,0462	3,0996	2,9859	2,9667	0,428	0,733
Tüm Hizmetler	3,3677	3,3290	3,2758	3,2875	0,389	0,761

Paris’te katılımcıların tüm hizmetlerden memnuniyetlerinde aylık gelire göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). 1269 Euro’dan az aylık gelire sahip olan katılımcılar ( $\bar{X}=3,3677$ ) en yüksek memnuniyet algısına sahiptir. 1701 ile 2500 Euro arasında aylık gelire sahip katılımcılar ( $\bar{X}=3,2758$ ) ise en düşük memnuniyet algısına sahiptir.

#### 5.6.15. Eğitim Düzeyine Göre Ankara ve Paris’te Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.17’de ANOVA sonuçlarının sağlıklı olması için Ankara’da yaşayan katılımcılardan ilköğretim mezunu 1 ve ortaöğretim mezunu 3 kişi ile Paris’te yaşayan katılımcılardan ilköğretim mezunu 3 ve ortaöğretim mezunu 7 kişi lise gruplarına dâhil edilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, ekonomi, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyet algısında Ankara’da katılımcıların eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ). Sosyal belediyecilik ( $\bar{X}=3,2545$ ), ekonomi ( $\bar{X}=3,1778$ ), iletişim ( $\bar{X}=3,3733$ ) ve yenilikçilik hizmetlerinde ( $\bar{X}=3,3333$ ) memnuniyet algısı en yüksek grup lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcılardır. Lisansüstü eğitime sahip katılımcılar çevre ( $\bar{X}=3,1333$ ), kentsel ( $\bar{X}=2,8718$ ) ve ulaşım hizmetlerinde ( $\bar{X}=2,8718$ ) ise en düşük memnuniyet algısına sahiptir.

Tablo 5. 17: Hizmet türlerinde eğitim düzeyine göre ANOVA testi sonuçları

Hizmet Değişkenleri	İkamet	Eğitim			F	p	Post Hoc (LSD)
		Lise <sup>1</sup>	Lisans <sup>2</sup>	Lisansüstü <sup>3</sup>			
Çevre	Ankara	3,2072	3,2065	3,1333	0,046	0,955	
	Paris	3,3164	3,3662	3,3990	0,240	0,786	
Kentsel	Ankara	3,1538	3,0769	2,8718	0,524	0,593	
	Paris	3,3400	3,4024	3,3757	0,266	0,767	
Ulaşım	Ankara	3,0921	3,0036	2,8718	0,792	0,455	
	Paris	3,4115	3,4327	3,2179	1,019	0,363	
Sosyal Belediyecilik	Ankara	3,1172	3,2026	3,2545	0,146	0,864	
	Paris	3,2738	3,3508	3,2972	0,467	0,628	
Ekonomi	Ankara	2,5877	2,8442	3,1778	1,741	0,179	
	Paris	2,8765	3,1368	3,2308	4,048	0,019*	1-2* 1-3*
İletişim	Ankara	3,2842	3,1304	3,3733	0,496	0,610	
	Paris	3,2494	3,3410	3,1538	1,086	,0339	
Yenilikçilik	Ankara	3,1140	2,9855	3,3333	0,614	0,543	
	Paris	3,0247	3,0598	2,9231	0,380	0,684	
Tüm Hizmetler	Ankara	3,1253	3,1067	3,0893	0,011	0,989	
	Paris	3,0247	3,0598	2,9231	0,380	0,684	

\*anamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Paris'te katılımcıların çevre, kentsel, ulaşım, sosyal belediyecilik, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerinden memnuniyette eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05). Ekonomi hizmetlerinden memnuniyette eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Bu farklılığın hangi eğitim düzeyleri arasında bulunduğunu tespit etmek için Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden LSD yöntemi kullanmıştır. Ekonomi hizmetlerinden memnuniyet algılarında lise mezunu olanlar ile üniversite ve lisansüstü mezunu olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Buna göre en yüksek memnuniyet algısı lisansüstü eğitim görmüş olanlardadır ( $\bar{X}$ =2308). En düşük memnuniyet algısı ise lise mezunu olanlardadır ( $\bar{X}$ =2,8765).

Ankara ve Paris'te tüm hizmetlerden memnuniyette eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır (p>0,05). Ankara'da lise diplomasına sahip katılımcılar ( $\bar{X}$ =3,1253) tüm hizmetlerden en yüksek memnuniyet algısına sahipken, en düşük memnuniyet algısı lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcılarda ( $\bar{X}$ =3,0893) görülmektedir. Paris'te lisans diplomasına sahip katılımcılar ( $\bar{X}$ =3,0598) yüksek memnuniyet algısına sahiptir. En düşük

memnuniyet algısı ise lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcılarda ( $\bar{X}=2,9231$ ) saptanmıştır.

#### 5.6.16. Hizmetlere Göre Memnuniyetlerin Kıyaslanması

Tablo 5.18’de T-Testi sonucuna göre çevre hizmetlerinde Ankara ve Paris kentleri kıyaslandığında çöp toplama, yol, asfalt, kaldırım, atıkların geri dönüştürülmesi, katı atıkların kaynağında ayrıştırılması imkânı ve içme suyu kalitesi hizmetlerinde anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Çöp toplama hizmetlerinde Ankara’da yaşayan vatandaşların memnuniyet algısı daha yüksekken, yol, asfalt, kaldırım, atıkların geri dönüştürülmesi, katı atıkların kaynağında ayrıştırılması imkânı ve içme suyu kalitesi hizmetlerinde Paris’te yaşayan vatandaşların memnuniyet algıları daha yüksek bulunmuştur. Ankara ( $\bar{X}=2,63$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,29$ ) arasındaki çevre hizmetlerinden memnuniyet algısında en büyük fark içme suyu kalitesinde ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. 18: Çevre hizmetlerinde t-testi sonuçları

ÇEVRE HİZMETLERİ	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
Çöp toplama	Ankara	145	3,86	0,969	3,843	0,000*
	Paris	263	3,48	0,960		
Çevre temizlik	Ankara	145	3,48	1,197	0,470	0,639
	Paris	263	3,42	0,925		
Yol, asfalt ve kaldırım	Ankara	145	3,23	1,225	-2,453	0,015*
	Paris	263	3,52	0,980		
Ağaçlandırma, park ve yeşil alan	Ankara	145	3,63	1,166	-0,095	0,925
	Paris	263	3,64	1,123		
Kentteki havanın temizlik düzeyi	Ankara	145	3,06	1,183	-0,082	0,935
	Paris	263	3,06	0,992		
Atıkların geri dönüştürülmesi	Ankara	145	2,92	1,291	-2,233	0,026*
	Paris	263	3,20	0,961		
Katı atıkların kaynağında ayrıştırılma imkânı	Ankara	145	2,79	1,214	-3,849	0,000*
	Paris	263	3,21	0,985		
İçme suyu kalitesi	Ankara	145	2,63	1,301	-5,396	0,000*
	Paris	263	3,29	0,962		

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Tablo 5.19’deki T-Testi sonucuna göre ulaşım hizmetleri konusunda Ankara ve Paris kıyaslandığında belediye otobüsleri, dolmuş gibi ulaşım hizmetlerinde, bisiklet yollarının yeterliliği ve otopark imkânları hizmetlerinde anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu üç hizmette de Paris’te yaşayan vatandaşların memnuniyet algıları daha yüksek bulunmuştur. Ankara ( $\bar{X}=2,10$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,29$ ) arasında ulaşım hizmetlerinde

memnuniyet algısında en büyük fark bisiklet yollarının yeterliliği hizmetinde ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. 19: Ulaşım hizmetlerinde t-testi sonuçları

ULAŞIM HİZMETLERİ	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
Ulaşım (Belediye otobüsü, dolmuş vb.)	Ankara	145	3,54	1,136	-2,840	0,005*
	Paris	263	3,87	1,020		
Ulaşım (Raylı sistemler)	Ankara	145	3,44	1,306	-1,616	0,107
	Paris	263	3,65	1,067		
Kent içi trafik	Ankara	145	3,08	1,208	-1,286	0,199
	Paris	263	3,23	1,109		
Bisiklet yollarının yeterliliği	Ankara	145	2,10	1,165	-10,402	0,000*
	Paris	263	3,29	0,977		
Otopark imkânları	Ankara	145	2,58	1,273	-4,418	0,000*
	Paris	263	3,13	1,092		
Havaalanı yeterliliği	Ankara	145	3,27	1,292	0,022	0,982
	Paris	263	3,27	1,044		

\*anlamli farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Tablo 5.20'deki T-Testi sonucuna göre kentsel hizmetlerde Ankara ve Paris kıyaslandığında yapı denetim, iskân ve tadilat, altyapı, kentsel dönüşümün uygulanması, kentsel planlama, afet ve acil durum yönetimi, zabıta ve ruhsat denetim, kentin nüfus yoğunluğu, tarihi mirasın korunması, kentin mimari yapısı hizmetlerinde anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu hizmetlerin hepsinde Paris'te yaşayan vatandaşların memnuniyet algıları daha yüksek bulunmuştur. Ankara ( $\bar{X}=2,86$ ) ve Paris ( $\bar{X}=3,58$ ) arasında kentsel hizmetlerin memnuniyet algısında en büyük fark kentin mimari yapısında ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. 20: Kentsel hizmetlerde t-testi sonuçları

KENTSEL HİZMETLER	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
Yapı denetim, iskân ve tadilat	Ankara	145	2,88	1,158	-3,554	0,000*
	Paris	263	3,27	1,008		
Altyapı	Ankara	145	2,87	1,243	-4,649	0,000*
	Paris	263	3,41	1,044		
Kentsel dönüşümün uygulaması	Ankara	145	2,82	1,194	-4,441	0,000*
	Paris	263	3,34	0,994		
Kentsel planlama	Ankara	145	2,79	1,218	-3,717	0,000*
	Paris	263	3,24	1,018		
Afet ve acil durum yönetimi	Ankara	145	3,08	1,259	2,230	0,026*
	Paris	263	3,33	1,038		
Mezarlık ve defin	Ankara	145	3,59	1,262	1,778	0,077
	Paris	263	3,37	0,952		
Zabıta ve ruhsat denetim	Ankara	145	3,06	1,232	2,887	0,004*
	Paris	263	3,40	1,068		
İtfaiye	Ankara	145	3,71	1,060	0,030	0,976
	Paris	263	3,71	0,950		

Tablo 5. 20: (devam ediyor)

<b>Kentin nüfus yoğunluğu</b>	Ankara	145	2,83	1,277	3,399	0,001*
	Paris	263	3,24	0,989		
<b>Tarihi mirasın korunması</b>	Ankara	145	3,19	1,287	-4,073	0,000*
	Paris	263	3,71	1,089		
<b>Sağlıklı konuta erişim imkânı</b>	Ankara	145	3,03	1,266	-0,627	0,531
	Paris	263	3,11	0,965		
<b>Kentin mimari yapısı</b>	Ankara	145	2,86	1,369	5,560	0,000*
	Paris	263	3,58	1,045		
<b>Kar temizleme</b>	Ankara	145	3,28	1,407	0,309	0,757
	Paris	263	3,24	0,915		

\*anlamli farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Tablo 5.21'deki T-Testi sonucuna göre sosyal belediyecilik hizmetleri Ankara ve Paris'te kıyaslandığında sosyal yardım ve dayanışma, sosyal ve kültürel hizmetler, eğitim, boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkânlar ve spor alanları bakımından anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Bu hizmetlerden sosyal yardım ve dayanışmada Ankara'da yaşayan vatandaşların memnuniyet algıları daha yüksek bulunmuştur. Eğitim, sosyal ve kültürel hizmetler, spor alanları ve boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkânlarda ise Paris'te yaşayan vatandaşların memnuniyet algıları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 5. 21: Sosyal belediyecilik hizmetlerinde t-testi sonuçları

<b>SOSYAL BELEDİYESİLİK HİZMETLERİ</b>	<b>İkamet</b>	<b>n</b>	<b>X</b>	<b>Standart Sapma</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Kimsesizlere, sokakta yaşayan vatandaşlara yönelik hizmetler</b>	Ankara	145	3,08	1,313	1,434	0,153
	Paris	263	2,89	1,061		
<b>Engelli vatandaşlara yönelik hizmetler</b>	Ankara	145	3,14	1,284	1,205	0,229
	Paris	263	2,99	1,024		
<b>Gençlere yönelik hizmetler</b>	Ankara	145	2,98	1,367	-1,717	0,087
	Paris	263	3,20	1,008		
<b>Sokak hayvanlarının bakımı</b>	Ankara	145	3,04	1,290	-1,663	0,097
	Paris	263	3,25	1,141		
<b>Sosyal yardım ve dayanışma</b>	Ankara	145	3,51	1,173	2,245	0,026*
	Paris	263	3,25	1,007		
<b>Sosyal ve kültürel (Tiyatro, konser, konferans vb)</b>	Ankara	145	3,28	1,266	-4,829	0,000*
	Paris	263	3,86	0,965		
<b>Eğitim</b>	Ankara	145	3,26	1,264	-2,089	0,037*
	Paris	263	3,49	0,924		
<b>Sağlık</b>	Ankara	145	3,41	1,267	0,387	0,699
	Paris	263	3,36	1,064		
<b>Güvenlik</b>	Ankara	145	3,29	1,166	-0,668	0,504
	Paris	263	3,37	1,047		
<b>Boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkânlar</b>	Ankara	145	2,86	1,331	-4,794	0,000*
	Paris	263	3,41	0,960		
<b>Spor alanları</b>	Ankara	145	3,20	1,217	-2,597	0,010*
	Paris	263	3,47	0,877		

\*anlamli farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Tablo 5.22'deki T-Testi sonucuna göre ekonomi hizmetlerinde Ankara ve Paris'te iş imkânları ve yerel ekonomi ve ticaretin gelişmesinde anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). İki hizmette de Paris'teki katılımcıların memnuniyet algıları daha yüksektir. Vergi ödemede ise iki kentteki katılımcılara göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ekonomi hizmetlerinde Ankara ( $\bar{X}=2,64$ ) ve Paris'te ( $\bar{X}=3,07$ ) katılımcıların memnuniyet algılarında en büyük fark ise iş imkânlarında ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. 22: Ekonomi hizmetlerinde t-testi sonuçları

EKONOMİ HİZMETLERİ	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
Vergi ödeme	Ankara	145	2,97	1,258	-0,144	0,885
	Paris	263	2,99	0,975		
İş imkânları	Ankara	145	2,64	1,268	-3,843	0,000*
	Paris	263	3,07	0,968		
Yerel ekonomi ve ticaretin gelişmesi	Ankara	145	2,82	1,223	-2,902	0,004*
	Paris	263	3,14	0,947		

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Tablo 5.23'deki T-Testi sonucuna göre iletişim hizmetlerinde Ankara ve Paris'te sadece internet ve iletişim altyapısında anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Paris'te ( $\bar{X}=3,48$ ) katılımcıların internet ve iletişim alt yapısında memnuniyet algısı, Ankara'da bulunan katılımcılara ( $\bar{X}=3,14$ ) göre daha yüksektir. E-belediye hizmetleri, yerel hizmetlerdeki değişim ve yeniliklerin zamanında duyurulması, yerel yöneticilere ulaşım imkânı ve yerel hizmetlerle ilgili bilgiye erişim imkânında ise anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 5. 23: İletişim hizmetlerinde t-testi sonuçları

İLETİŞİM HİZMETLERİ	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
İnternet ve iletişim altyapısı	Ankara	145	3,14	1,284	-3,008	0,003*
	Paris	263	3,48	0,999		
E-belediye hizmetleri	Ankara	145	3,50	1,214	1,353	0,177
	Paris	263	3,35	0,991		
Yerel hizmetlerdeki değişim ve yeniliklerin zamanında duyurulması	Ankara	145	3,21	1,313	-0,129	0,898
	Paris	263	3,23	0,925		
Yerel yöneticilere ulaşım imkânı	Ankara	145	2,98	1,346	-1,666	0,096
	Paris	263	3,17	1,000		
Yerel hizmetlerle ilgili bilgiye erişim imkânı	Ankara	145	3,15	1,287	-0,785	0,433
	Paris	263	3,24	0,949		

\*anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ).

Tablo 5.24'teki T-Testi sonucuna göre yenilikçilik hizmetlerinde Ankara ve Paris'te hiçbir hizmette anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p<0,05$ ). Yerel yönetimlerin kararlarının

şeffaflığı konusunda vatandaşların memnuniyet algısı Ankara’da ( $\bar{X}=3,16$ ) daha yüksekken, verilen hizmetlerde kişilere eşit ve adaletli davranılmasında Paris’te bulunan katılımcıların ( $\bar{X}=3,17$ ) memnuniyet algıları daha yüksektir. Yerel demokrasi imkânlarında ise memnuniyet algıları birbirlerine çok yakındır (Tablo 5.24).

Tablo 5. 24: Yenilikçilik hizmetlerinde t-testi sonuçları

YENİLİKÇİLİK HİZMETLERİ	İkamet	n	X	Standart Sapma	t	p
Yerel yönetim kararlarının şeffaflığı	Ankara	145	3,16	1,332	1,866	0,063
	Paris	263	2,94	1,048		
Yerel demokrasi imkânları (kararlara katılım imkânı)	Ankara	145	2,99	1,213	-0,094	0,926
	Paris	263	3,00	0,918		
Verilen hizmetlerde kişilere eşit ve adaletli davranılması	Ankara	145	3,02	1,346	-1,399	0,162
	Paris	263	3,17	0,874		

Tablo 5.25’te Ankara ve Paris’te sunulan yerel kamu hizmetleri ve bunlardan memnuniyet skorları toplu olarak verilmiştir. Hizmetlerin büyük bir çoğunluğunda Paris’teki katılımcıların memnuniyet oranları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 5. 25: Ankara ve Paris’te hizmet sonuçları

Hizmet	Ankara	Paris
Çöp toplama	<b>3,86</b>	3,48
Çevre temizlik	<b>3,48</b>	3,42
Yol, asfalt ve kaldırım	3,23	<b>3,52</b>
Ağaçlandırma, park ve yeşil alan	3,63	<b>3,64</b>
Kentteki havanın temizlik düzeyi	3,06	3,06
Atıkların geri dönüştürülmesi	2,92	<b>3,20</b>
Katı atıkların kaynağında ayrıştırılma imkânı	2,79	<b>3,21</b>
İçme suyu kalitesi	2,63	<b>3,29</b>
Ulaşım (Belediye otobüsü, dolmuş vb.)	3,54	<b>3,87</b>
Ulaşım (Raylı sistemler)	3,44	<b>3,65</b>
Kent içi trafik	3,08	<b>3,23</b>
Bisiklet yollarının yeterliliği	2,10	<b>3,29</b>
Otopark imkânları	2,58	<b>3,13</b>
Havaalanı yeterliliği	3,27	3,27
Yapı denetim, iskân ve tadilat	2,88	<b>3,27</b>
Altyapı	2,87	<b>3,41</b>
Kentsel dönüşümün uygulanması	<b>3,34</b>	2,79
Mezarlık ve defin	<b>3,59</b>	3,37
Zabıta ve ruhsat denetim	3,06	<b>3,40</b>
İtfaiye	3,71	3,71
Kentin nüfus yoğunluğu	2,83	<b>3,24</b>
Tarihi mirasın korunması	3,19	<b>3,71</b>
Sağlıklı konuta erişim imkânı	3,03	<b>3,11</b>
Kentin mimari yapısı	2,86	<b>3,58</b>
Kar temizleme	<b>3,28</b>	3,24
Kimsesizlere, sokakta yaşayan vatandaşlara yönelik hizmetler	<b>3,08</b>	2,89

Tablo 5. 25: (devam ediyor)

Engelli vatandaşlara yönelik hizmetler	<b>3,14</b>	2,99
Gençlere yönelik hizmetler	2,98	<b>3,20</b>
Sokak hayvanlarının bakımı	3,04	<b>3,25</b>
Sosyal yardım ve dayanışma	<b>3,51</b>	3,25
Sosyal ve kültürel (Tiyatro, konser, konferans vb.)	3,28	<b>3,86</b>
Eğitim	3,26	<b>3,49</b>
Sağlık	<b>3,41</b>	3,36
Güvenlik	3,29	<b>3,37</b>
Boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkânlar	2,86	<b>3,41</b>
Spor alanları	3,20	<b>3,47</b>
Vergi ödeme	2,97	<b>2,99</b>
İş imkânları	2,64	<b>3,07</b>
Yerel ekonomi ve ticaretin gelişmesi	2,82	<b>3,14</b>
İnternet ve iletişim altyapısı	3,14	<b>3,48</b>
E-belediye hizmetleri	<b>3,50</b>	3,35
Yerel hizmetlerdeki değişim ve yeniliklerin zamanında duyurulması	3,21	<b>3,23</b>
Yerel yöneticilere ulaşım imkânı	2,98	<b>3,17</b>
Yerel hizmetlerle ilgili bilgiye erişim imkânı	3,15	<b>3,24</b>
Yerel yönetim kararlarının şeffaflığı	<b>3,16</b>	2,94
Yerel demokrasi imkânları (kararlara katılım imkânı)	2,99	<b>3,00</b>
Verilen hizmetlerde kişilere eşit ve adaletli davranılması	3,02	<b>3,17</b>
Tüm Hizmetler	3,10	<b>3,31</b>

Ankara'da en yüksek memnuniyet değeri çöp toplama hizmetinde, Paris'te ise ulaşım (belediye otobüsü, dolmuş vs.) hizmetlerinde görülmektedir.

### 5.6.17. Hipotez Sonuçları

Çalışmada test edilen hipotezler ve sonuçları Tablo 5. 26'da verilmiştir. (A) ile ifade edilen kısımlar Ankara'ya, (P) ile ifade edilen kısımlar Paris'e ait hipotezleri temsil etmektedir. (A-P) şeklinde olan kısım ise Ankara ve Paris'in kıyaslandığı hipotezleri kısaltmak amacıyla kullanılmıştır. Hipotezler hizmet türlerine göre kabul edilenler ve reddedilenler şeklinde sıralanmıştır.

Tablo 5.26: Hipotez sonuçları

Hipotezler	Açıklama	Sonuç
H <sub>1</sub> =Cinsiyet(A)	Tüm hizmet değişkenleri	Red
H <sub>2</sub> =Medeni Durum(A)	Ekonomi hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>3</sub> =Yaş(A)	Sosyal belediyecilik ve ekonomi hizmetleri	Kabul
	Çevre	Red
H <sub>4</sub> =Gelir(A)	Çevre ve iletişim hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>5</sub> =Eğitim(A)	Tüm hizmet değişkenleri	Red
H <sub>6</sub> =Meslek(A)	Tüm hizmet değişkenleri	Red
H <sub>7</sub> =Süre(A)	Ekonomi hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red

Tablo 5. 26: (devam ediyor)

H <sub>8</sub> =İlçe(A)	Ulaşım, iletişim ve yenilikçilik hizmetleri	Red
	Diğerleri	Kabul
H <sub>9</sub> =Ev Sahiplik(A)	İletişim	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>10</sub> = Cinsiyet(P)	Kentsel hizmetler	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>11</sub> = Medeni Durum(P)	Tüm hizmet değişkenleri	Red
H <sub>12</sub> =Yaş(P)	Kentsel, ulaşım ve ekonomi hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>13</sub> =Gelir(P)	Tüm hizmet değişkenleri	Red
H <sub>14</sub> =Eğitim(P)	Ekonomi hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>15</sub> =Meslek(P)	Sosyal belediyeçilik ve yenilikçilik hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>16</sub> =Süre(P)	Ekonomi hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>17</sub> =İlçe(P)	Çevre hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>18</sub> =Ev Sahiplik(P)	Çevre, ulaşım ve sosyal belediyeçilik hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>19</sub> =Hizmet Türleri(A-P)	Ekonomi, kentsel ve ulaşım hizmetleri	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>20</sub> =Çevre(A-P)	Çöp toplama, yol, asfalt ve kaldırım, atıkların geri dönüştürülmesi,	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>21</sub> =Ulaşım(A-P)	Belediye otobüsleri, dolmuş, bisiklet yollarının yeterliliği, otopark	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>22</sub> =Kentsel(A-P)	Yapı denetim, iskân ve tadilat, alt yapı, kentsel dönüşümün	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>23</sub> =Sosyal Belediyeçilik(A-P)	Sosyal yardım ve dayanışma, sosyal ve kültürel hizmetler, eğitim,	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>24</sub> =Ekonomi(A-P)	İş imkânları, yerel ekonomi ve ticaretin gelişmesi	Kabul
	Vergi ödeme	Red
H <sub>25</sub> =İletişim(A-P)	İnternet ve iletişim alt yapısı	Kabul
	Diğerleri	Red
H <sub>26</sub> =Yenilikçilik(A-P)	Yenilikçilik hizmetleri kapsamında tüm hizmetler	Red

### 5.6.18. Ankara ve Paris'te Yerel Kamu Hizmetleri Sunumunun Karşılaştırmalı Analizi

Çalışmanın bu bölümünde alan araştırmasından elde edilen bulgular ve toplanan veriler çerçevesinde iki kentte sunulan yerel kamu hizmetlerinin karşılaştırmalı analizi yapılmıştır.

#### 5.6.18.1. Çevre Hizmetleri

Yol, asfalt, kaldırım, atıkların geri dönüştürülmesi, katı atıkların kaynağında ayrıştırılması imkânı ve içme suyu kalitesi, ağaçlandırma, park ve yeşil alan gibi çevre hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar genelde memnundur. Çöp toplama hizmetinde ise Ankara daha başarılıdır.

Paris'te su hizmetinin sağlanması tamamen yerel otoritelerin kontrolündedir. Geçmişte özel sektör aracılığıyla sunulmakta olan su hizmetleri Ocak 2010'da yeniden belediyeleştirme yapılarak Paris Belediyesi'ne geçmiştir. Bu hizmet Eau de Paris (Paris Suyu) şirketi tarafından sunulmaktadır. Bu şirket su hizmetinin sunumundan ve atık suların toplanmasından belediye adına sorumludur ve şirket belediyeye aittir. Şirketin yönetim kurulu Paris Belediyesi'nden seçimle gelen ve tüm siyasi partileri temsil eden 10 üye, personel temsilcisi 2 üye ile tüketici, çevreyi koruma dernekleri vb. temsilen 5 uzman kişiden oluşmaktadır (Le Strat, 2010:3). Belediye su hizmetini en ucuz şekilde sunmaktadır. Su hizmeti için yılda 4 kez abonelerine fatura göndermekte ve otomatik su ölçüm sistemi vasıtasıyla Paris'teki binalarda kullanılan su miktarını anlık olarak takip etmektedir (Ekici, 2019:252).

Paris'te atıklar ayrıştırılarak toplanmaktadır. Bu sebeple kentte sarı, beyaz, yeşil ve kahverengi çöp konteynırları bulunmaktadır. Sarı çöp konteynırlarına; çeşitli kutular, plastik şişeler, plastik ambalajlar, metaller, kapaklar ve her türlü kâğıtlar toplanırken, beyaz konteynırlara, cam şişeler ve kavanozlar konulmaktadır. Yeşil olana ayrıştırılmayacak ve doğrudan yakmaya gönderilecek atıklar konulurken, kahverengi olana ise sebze, meyve, et gibi gıda kaynaklı atıklar atılmaktadır. Buralardan toplanan çöpler Paris Belediyesi'nin 9 adet geri dönüşüm merkezinde ayrıştırılarak geri dönüştürülmektedir. Paris'teki katı atıkların toplanmasında sadece belediye değil, özel sektör de hizmet sunmaktadır. Genel itibarıyla belediye yönetimi tarafından evsel atıklar toplanırken, özel sektör kuruluşları belediye ya da özel bir atık toplama şirketi ile anlaşarak çöplerini toplatmaktadır (Ekici, 2019:248).

Atıkların toplanmasında Trimobile adı verilen araçla çekilebilen bir platform ile kent sakinlerinin küçük boyutlu eşyalarının ayrıştırılması ve geri dönüştürülmesi sağlanmakta ve bu şekilde geri dönüşüm teşvik de edilmektedir (Şekil 5.2). Bu platform çeşitli gün ve saatlerde kentin belirli alanlarına çekilerek orada yaya olarak gelen vatandaşlara hizmet sunmaktadır.



Şekil 5. 2: Trimobile (Paris Municipalité, 2023c)

Trilib adı verilen çöp kutuları ile sarı ve beyaz şeklinde atıkların ayrılması da yapılmaktadır. Sarı olana her türlü kâğıt ve ambalajlar, beyaz olana ise cam, cam şişeler, kavanozlar gibi atıklar depolanmakta ve haftada 2 kez bu atıklar toplanmaktadır (Şekil 5.3). Bunların yanında tekstil, büyük ev aletleri, küçük ev aletleri ve telefon, mobilya, pil, ampul, tehlikeli kimyasal ürünler, ilaçlar, ilaç atıkları, şırıngalar, boya kutuları, gaz şişeleri, mürekkep kartuşları gibi atıklar çeşitli yöntemlerle toplanarak ayrıştırılmaktadır. Paris'teki atıkların toplanması ile hedeflenen geri dönüşümün sağlanması olmakla birlikte geri dönüşüme uygun olmayan atıkların yakılması yöntemi de kullanılır. Bu atıkların yakılması ile ortaya çıkan enerji ile birlikte 100 bin evin ısınması sağlanmaktadır (Ekici, 2019:248).

Paris'te sokaklarda ve parklarda görülen problemler bir mobil uygulama ile fotoğrafı çekilerek belediyeye bildirilmekte ve en yakın hizmet birimi tarafından müdahale edilmektedir. Halka açık yollarda çalışma yapmak için de belediyeden izin almak gerekmektedir.



Şekil 5. 3: Trilib (Paris Municipalité, 2023c)

Ankara’da su hizmeti Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı, kendi bütçesi ve kamu tüzel kişiliği bulunan ASKİ tarafından sağlanmaktadır. Paris’te Eau de Paris tarafından sunulan su hizmetinden katılımcıların memnuniyet düzeyi Ankara’da ASKİ tarafından sunulan su hizmeti memnuniyet düzeyinden daha yüksektir. ASKİ’nin 2020-2024 yılı stratejik planı incelendiğinde; 5000 aboneye uygulanan anket verilerine göre katılımcıların %73’ü musluklarından içilebilir nitelikte su akmadığını belirtmektedir. Dolayısıyla musluklardan çıkan suyun kalitesinin artırılması gerekmektedir. Buna ek olarak iki kentteki suyun yönetilmesinden sorumlu kurumların yönetim kurullarının oluşumunda ve yönetim tarzında da farklılıklar bulunmaktadır. Eau de Paris ile ASKİ, büyükşehir belediye başkanları tarafından atanan bir genel müdür ile yönetilirler. Eau de Paris’in yönetim kurulunda her siyasal parti temsil edilirken, personeli ve çeşitli sivil toplum kuruluşlarını temsilen üyeler de bulunmaktadır. ASKİ’de ise böyle bir durum söz konusu değildir. Eau de Paris daha şeffaf bir yönetim tarzı benimsemiştir. Paris’i etkileyecek büyük projelerde ve alınacak kararlarda yönetim kuruluna yardımcı olmak üzere Paris Su Gözlemevi adında bir kurul bulunmaktadır (Eau de Paris, 2023). Akademik ve araştırmacı kişilerin de bulunduğu bu kurulda önemli kararlar için tartışmalar ve bilgilendirmeler gerçekleştirilmektedir. Bu kuruldan seçilen bir kişi aynı zamanda yönetim kurulunda da yer almaktadır. Tüm bunlar Eau de Paris için iyi yönetişimi gerçekleştirmektedir.

Ankara’da ilçe belediyelerinin geri dönüşüm konusunda sunduğu hizmetler birbirlerinden farklılık göstermektedir. Genel anlamda evsel atıkların toplanması ve aktarılması görevi ilçe belediyeleri tarafından yerine getirilirken, bu atıkların ortadan kaldırılması görevi Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından üstlenilmektedir. Bunların yanında belediyeler geri dönüşüm konusunda eğitim vermek ve farkındalık oluşturmak çeşitli hizmetler ve projeler de sunmaktadır. Beypazarı Belediyesi’nin toplam üç tane olan sıfır atık getirme merkezlerinde ahşap, cam, tekstil atıkları, plastik, pil ve metal atıklar için aynı tip geri dönüşüm kutuları kullandığı görülmektedir (Şekil 5.4). Son dönemde bazı çöp kutularını yer altına monte ederek kötü koku ve çevre kirliliğini önlemeye yönelik çalışmalar da yürütülmektedir. Diğer belediyelere baktığımızda belediyelerin birbirinden farklı çöp kutuları ile geri dönüşüm hizmeti sunduğu görülmektedir.



Şekil 5. 4: Beypazarı Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Ankara Masası, 2023)

Geri dönüşüm için Çankaya Belediyesi’nde güneş enerjisi ile çalışan ve konuşan mobil atık getirme merkezleri ve “1. Sınıf Atık Getirme Merkezi” kurulmuştur (Şekil 5.5).



Şekil 5. 5: Çankaya Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Çankaya Belediyesi, 2023)

Bunların yanında kâğıt, plastik, metal gibi atıkların mavi renkli, cam atıklar için yeşil renkli, geri kazanılmayan atıklar için koyu gri renkli atık kutuları bulunmaktadır (Şekil 5.6).



Şekil 5. 6: Çankaya Belediyesi çöp kutuları (Çankaya Belediyesi, 2023)

Keçiören Belediyesi'nin toplam 8 noktada mobil atık getirme merkezi bulunurken, bu noktalarda pil, elektronik ve bitkisel yağ atıkları toplanmaktadır. Ayrıca 4 farklı mahallede belirli seviyede biriken atıkları vatandaşların evlerinden alım hizmeti sağlanmaktadır. 7 bölmeli atık getirme merkezleri ile kâğıt, metal, elektronik, cam, plastik, pil ve bitkisel yağ atıkları toplanmaktadır (Şekil 5.7).



Şekil 5. 7: Keçiören Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Keçiören Belediyesi, 2023)

Sıfır atık pilot bölgesi ilan edilen Kızılcahamam'da belediyenin geri dönüşüm kutularında 4 bölme bulunurken bunlar ile tekstil, kâğıt-karton-metal-plastik-cam, ömrü tükenmiş pil ve bitkisel yağ atıkları toplanmaktadır (Şekil 5.8).



Şekil 5. 8: Kızılcahamam Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Kızılcahamam Belediyesi, 2023)

Mamak Belediyesi kâğıt, karton, tekstil, metal, cam, plastik, ahşap, elektronik aygıtlar, pil, bitkisel yağ, floresan ve civa içeren atıklar, akümülatör, atık ilaç ve ömrünü tamamlamış lastikleri atık merkezlerinde toplayarak geri dönüşümlerini sağlamaktadır. Bunlar için farklı renklerde geri dönüşüm kutuları kullanılmaktadır (Şekil 5.9).



Şekil 5. 9: Mamak Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Mamak Belediyesi, 2023)

Pursaklar Belediyesi'nde atık toplayıcı vatandaşlar için özel kimlik kartı kullanılmaktadır. Böylece Pursaklar ilçesinin sınırları içerisinde bu kişiler atık toplama ehliyetine sahip olmaktadır. Belediyenin geri dönüşüm kutuları 7 bölmeli olup cam, metal, plastik vb. atıkların geri dönüşümü sağlanmaktadır (Şekil 5.10).



Şekil 5. 10: Pursaklar Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Pursaklar Belediyesi, 2023)

Sincan Belediyesi 3 ve 4 bölmeye sahip olan mini mobil atık getirme merkezleri aracılığıyla tekstil, cam, kâğıt, plastik metal ile elektronik, pil ve bitkisel yağ atıklarını toplamaktadır (Şekil 5.11).



Şekil 5. 11: Sincan Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Sincan Belediyesi, 2023)

Yenimahalle Belediyesi farklı renkteki geri dönüşüm kutuları ile elektronik, metal, cam, plastik, floresan ve ampül, ilaç, ahşap, lastik, hacimli atıklar ile bitkisel yağ atıklarını toplamaktadır (Şekil 5.12).



Şekil 5. 12: Yenimahalle Belediyesi geri dönüşüm kutuları (Yenimahalle Belediyesi, 2023)

Paris'ten farklı olarak Ankara'da atıkların geri dönüştürülmesi konusunda kent genelinde bütüncül hareket edilmediği görülmektedir. Sıfır Atık Yönetmeliği'ne göre büyükşehir belediyelerine ilçe belediyeleri tarafından uygulanan sıfır atık yönetim sistemi uygulamalarının iyileştirilmesi ve bu sistemlere yönelik iş birliği ve koordinasyonu sağlama görevi verilmiştir (Sıfır Atık Yönetmeliği, 2019). Paris Belediyesi tüm kentte aynı şekilde hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla ilçe belediyelerinin farklı şekilde hizmet sunma şansı bulunmamaktadır. Bunun yanında Paris'teki geri dönüşüm için kullanılan çöp kutularının tasarımı Ankara'dakilerden daha uygundur. Geri dönüşüm konusunda vatandaşların algısını artırmak için tasarım önemlidir. Bu sebeplerle geri dönüşümde hizmet kalitesini artırabilmek için bütüncül hareket etmek, tasarım ve sayı anlamında çöp kutularını iyileştirmek ve vatandaşları bilinçlendirmek gerekmektedir.

Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar hizmetinde Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris'te bulunan 7 bahçe haricinde kalan her türlü ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar belediyenin sorumluluğundadır. Parc de la Villette, Jardin du Palais-Royal, Jardin des Tuileries ve Louvre, Jardin des Plantes, Jardin d'Acclimation, Jardin du Luxembourg bu bahçelerdir.

Bu 7 bahçe devlete aittir ve devlet tarafından yönetilmektedir. Paris Belediyesi kişilere evlerinde bitki yetiştirmek amacıyla çeşitli kurs ve eğitimler vermektedir. Belediyenin sunduğu yeşil alan hizmetlerinin yanında vatandaşlar da kamusal alanda bahçecilik yapabilme imkânına sahiptir. Belediyeden alınan yeşillendirme izni ile birlikte 5 kişiden oluşan bir grup halinde bahçecilik ve yeşillendirme işleri vatandaşlar tarafından yürütülmektedir (Paris Municipalité, 2023ç). Belediye bu doğrultuda vatandaşlara gereken eğitimi ve malzemeyi de sağlamaktadır. École Du Breuil Paris Belediyesi tarafından yönetilen ve kentteki bitkilere ve bahçıvanlığa yönelik olarak mesleki eğitim veren kuruluşların başındadır.

Kentteki havanın temizlik düzeyinde Ankara ve Paris'teki katılımcılar benzer seviyede memnundur. Paris'te hava kalitesi Airparif (Air Paris Région) kuruluşu tarafından izlenmekte ve raporlanmaktadır. Bu kuruluş hava kirliliği seviyesini ölçüp halkı bilgilendirmekte ve karar alıcılara hava kalitesi ile ilgili veriler sağlayarak daha yerinde kararlar alınmasını sağlamaktadır. Hava kalitesini olumsuz etkileyen temel faktörler karayolu trafiği, ısınma ve inşaatlardan oluşmaktadır. Bu doğrultuda Paris kentine 16 yaşından büyük ve dizel araçların girmelerinin yasaklanmasının 2025'te uygulamaya geçmesi de planlanmaktadır.

#### **5.6.18.2. Sosyal Belediyecilik Hizmetleri**

Eğitim, sosyal ve kültürel hizmetler, spor alanları ve boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkânlar gibi sosyal belediyecilik hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris Belediyesinin web sitesine göre kent merkezinde vatandaşların boş zamanlarını geçirmelerine yönelik 255 aktivite bulunmaktadır. Paris kent merkezinde 73 tane kütüphane yer almaktadır. Bunların yanında Güzel Sanatlar Atölyesi'nde tablo, resim, çizim ve tasarım kursları verilmektedir. Paris Belediyesi heykel, oyma, gravür, jimnastik, eskrim, karate, fotoğrafçılık, müzik, yoga, tiyatro, plastik sanatlar, yetişkinler için bisiklet, edebiyat, dil eğitimi, gastronomi ve Flamenko, zumba gibi çeşitli dans kursları Paris kent sakinlerinin hobilerine ve kendilerini geliştirmeye yönelik çok çeşitli kursları yürütmektedir. Bu kursların Paris kent merkezindeki toplam sayısı 367'dir. Paris Belediyesi sorumluluğunda 541 tane bazıları belirli saatlerde, bazıları ise 24 saat açık olan park, bahçe ve ormanlar bulunmaktadır. Bu parklar görme, zihinsel ve işitme engelli ile hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere göre birbirinden farklılıklara da sahiptir. İkisi merkezde

olmak üzere toplamda 41 tane yüzme havuzu bulunmaktadır. İlkokul ve bazı ortaokulların inşasından, işletilmesinden, bakımından ve donatılmasından sorumlu olan Paris Belediyesi okul malzemeleri için her yıl 5 milyon Euro bütçe ayırmaktadır (Paris Municipalité, 2023ç). Tüm bunlar Paris Belediyesi'nin sosyal belediyeçilik hizmetlerinde farklılığını göstermektedir.

Sosyal yardım ve dayanışma hizmetlerinde Ankara'daki katılımcılar genelde memnundur. Ekonomik sıkıntı içinde olan vatandaşlar için Ankara Belediyesi tarafından temel ihtiyaç malzemeleri olarak çeşitli yardımlar yapılmaktadır. Toplamda 36 sosyal yardım başvuru merkezi vasıtasıyla başvurular değerlendirilerek vatandaşlara kömürden ekmeğe kadar çeşitli yardımlar yapılmaktadır (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2023a). Bu yardımlara online olarak da başvuru yapılabilmektedir. Bunun yanında engelli, yaşlı, şehit yakınları ve gaziler, şehir içi özel halk otobüsleri tarafından ücretsiz taşınmaktadır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından desteklenen bu sistem ile Ankara'da şehir içi toplu taşıma hizmeti veren her bir ulaşım aracına 4500 TL aylık ödeme yapılmaktadır (Ücretsiz Seyahat Kapsamında Yapılacak Gelir Desteği Ödemesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2023).

Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından vatandaşlara yönelik çeşitli kültür ve sosyal aktiviteler yapılmaktadır. BELMEK (Belediye Meslek Edindirme Kursları), BELTEK (Belediye Teknik Eğitim Kursları), FOMGET (Folklor Müzik Gençlik Topluluğu) gibi kültürel hizmetlere yönelik kurslar bulunmaktadır. Bunun yanında 15-24 yaş arasındaki gençlere yönelik açılan gençlik merkezleri ile tiyatro, bağlama, ud, gitar, ney, flüt gibi enstrüman kursları, bilardo, masa tenisi, step, futbol, voleybol, basketbol, hentbol, satranç, yüzme ve halk oyunları kursları verilmektedir. Ayrıca uyuşturucu, kapkaç, alkol ve sigaranın zararlarına yönelik eğitim seminerleri verilmektedir. Paris kentinden de benzer aktiviteler yer alırken, Paris Belediyesi'nin web sitesinde tüm bu aktivitelerin yapılacağı yerler, saatler ve diğer detaylar haftalık ve aylık olarak güncellenmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde ise genel bilgiler ana sayfada yer alırken, bazı web sayfaları açılmamakta ve detaylı bilgiler yer almamaktadır. Dolayısıyla sosyal ve kültürel aktivitelerden haberi olmayan ya da yer ve saatini bilmeyen vatandaşlar bu hizmetlerden faydalanamamaktadır.

Kimsesizlere, sokakta yaşayan vatandaşlara yönelik hizmetlerde Ankara'daki katılımcılar genelde memnundur. Ankara'da herhangi bir sebeple evi olmayan vatandaşlar ile sokakta yaşayan ve kimsesiz kişilere yönelik olarak belediye tarafından barınma evi hizmeti sağlanmaktadır. Burada sosyal hizmet uzmanı, psikolog ve birim sorumlusundan oluşan Sosyal Servis Birimi bulunmaktadır. Bu doğrultuda yaşlı vatandaşların huzurevine yerleştirilmesi, kimliği olmayan vatandaşlara kimlik çıkartılması, aile içi problemlerden dolayı sokakta kalan vatandaşların aileleriyle irtibata geçilerek sorunlarının çözülmeye çalışılması, psikologlar ve sosyal hizmet uzmanları vasıtasıyla çeşitli rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Bunlara ek olarak Ankara'daki sosyal yardım ve dayanışma için kurulan çeşitli vakıflar tarafından ihtiyaç sahiplerine gıda, para ve giyim yardımları yapılmaktadır. Bireysel olarak çeşitli hayırseverler ve gönüllüler vasıtasıyla da sıcak yemek ve giyim faaliyetleri yürütülmektedir.

Engelli vatandaşlara yönelik hizmetler hizmetlerde Ankara'daki katılımcılar memnundur. Ankara'da engelli vatandaşlara yönelik olarak bakım ve rehabilitasyon merkezleri bulunmaktadır. Çeşitli engellere sahip olan vatandaşlara hizmet sunan bu merkezlerle fizyoterapi, özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri sunulmaktadır. Buna benzer şekilde engellilere yönelik eğitim sunan okullar bulunmaktadır. Engellilerin ulaşımını sağlamaya yönelik olarak toplu taşıma ve metro istasyonlarında belediyeler tarafından düzenlemeler yapılmaktadır. Engellileri iş hayatına dahil etmek amacıyla engellilerin istihdam edilmesine yönelik olarak teşvikler de bulunmaktadır. Son olarak belediyeler tarafından engellilere yönelik spor etkinlikleri ve organizasyonlar da düzenlenmektedir.

Gençlere yönelik hizmetlerde Paris'teki katılımcılar daha memnundur. Paris'te 18 yaşının altındaki tüm gençler için ulaşım ücretsizdir. Paris Belediyesi her yıl çeşitli faaliyet alanları için gençlere çıraklık eğitimi sunmaktadır. Paris Gençlik Merkezi adı verilen belediye kuruluşu ile gençlere yönelik olarak çeşitli hizmetler ücretsiz olarak sunulmaktadır. 16-30 yaşları arasındaki gençlere hizmet sunan bu kuruluş eğitim, sağlık, kültür, spor, boş zaman aktiviteleri vb. gibi gençleri ilgilendiren her konuda tavsiye, danışmanlık ve çözüm hizmeti sunmaktadır. Paris'te gençlere yönelik bir başka kuruluş olan Öğrenci Girişimleri Evi de Paris Belediyesi tarafından oluşturulmuştur. Öğrencilerin fikir ve projelerine destek vermektedir. Öğrencilerin konaklamaları için belediyenin ve hem de devletin yurtları bulunmaktadır. Buna ek olarak Paris'te CROUS (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) adı verilen ve üniversite öğrencilerine yönelik hizmet sunan

kamu kurumları da etkin şekilde çalışmaktadır. 7750'den fazla konaklama olanağı sunan bu kuruluş buna ek olarak burs ve finansal destek, yiyecek, psikolojik destek ve sağlık hizmetleri de sunmaktadır. Daha genç yaştaki bireylere yönelik olarak Paris'te 6-17 yaş arasındaki gençlerin sporda desteklenmesi amacıyla, 50 Euro Paris Belediyesi'nden ve 50 Euro devletten destek verilmektedir. Bunlara ek olarak gençler için çeşitli kültürel, eğitim ve spor hizmetleri sunan kuruluşlar bulunmaktadır.

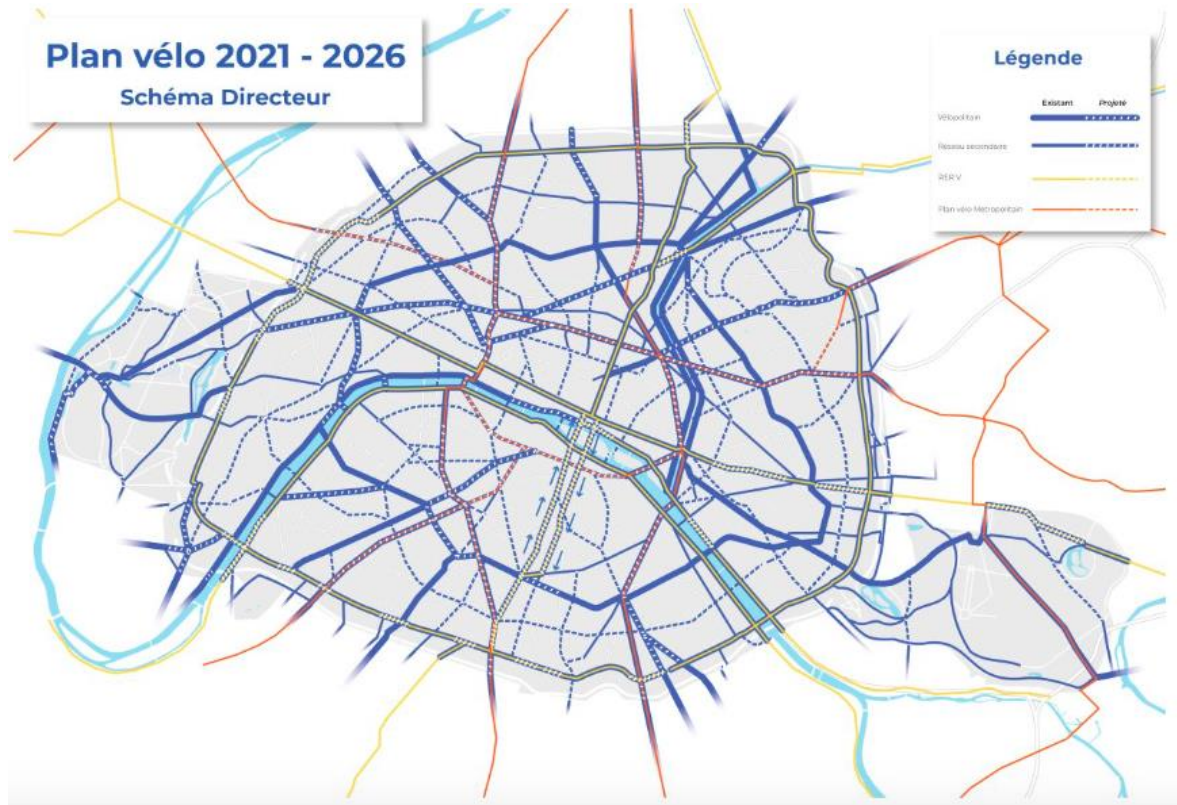
Sokak hayvanlarının bakımı hizmetinde Paris'teki katılımcılar genelde memnuniyet duymaktadır. Paris'te sokak hayvanlarına yönelik sunulan hizmetlerde belediyenin yanı sıra çeşitli kuruluşlar ve gönüllüler görev almaktadır. Belediye sokak hayvanlarının bakımı ve tedavisi için hizmet sunarken ayrıca bu hayvanların kısırlaştırılması hizmetini de yürütmektedir. Benzer şekilde sokak hayvanlarının bakımı gönüllülerce de yerine getirilmektedir. Hayvan severler tarafından sokak hayvanlarına yönelik yiyecek ve su yardımları yapılmaktadır. Belediye barınaklarından sokak hayvanlarının sahiplendirilmesi de gerçekleştirilirken, hayvanlara yapılan kötü muameleleri engelleyen etkin yasalar da bulunmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde Ankara'daki katılımcılar memnundur. Ankara'da sağlık hizmetleri temelde kamu ve özel hastaneler tarafından sunulmaktadır. Bunlara ek olarak üniversitelerin tıp fakülteleri bünyelerinde tıp hizmeti sunan üniversite hastaneleri ve aile sağlık merkezleri de bulunmaktadır. Özel sağlık kuruluşları da laboratuvar, eczane, diş kliniği ya da çeşitli rehabilitasyon hizmetleri sunmaktadır. Vatandaşların bu kurumlardan alacağı sağlık hizmetleri SGK ya da özel sağlık sigortası ile finanse edilmektedir. Sigortalılar açısından sağlık hizmetleri zorunlu sağlık sigortası sistemi ile SGK tarafından yürütülmektedir. Vatandaşlar sağlık hizmetlerinden faydalandığı durumlarda çeşitli ücretler ödemek durumunda kalabilmektedir. İlaçlar için katkı payı ya da acil servis hizmetleri için ödenen ücretler bunların başında gelmektedir.

Güvenlik hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar daha memnundur. Paris'te güvenlik hizmetleri Fransız Ulusal Polisi, Gendarmerie, belediye zabıtları ve özel güvenlik şirketleri tarafından yürütülmektedir. Fransa'da belediyelerin kolluk kuvvetine sahip olmalarına imkân verilirken, Paris Belediyesi'ne ait kolluk kuvveti bulunmamaktadır. Paris'te güvenlik yetkisi genel anlamda kolluk valisi tarafından kullanılırken, belediyenin yetkisi oldukça sınırlıdır, dolayısıyla güvenlik konusunda merkezi hükümet baskın konumdadır.

### 5.6.18.3. Ulaşım Hizmetleri

Bisiklet yollarının yeterliliği, belediye otobüsleri, dolmuş gibi ulaşım hizmetleri ve otopark imkânları hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar genelde memnundur. Paris'te 60.000'den fazla bisiklet park alanı bulunmaktadır. Bunların yanında bisiklet barınakları, istasyonları ve yer altı park alanları gibi hizmetler de sunulmaktadır. Paris 300 km'den fazla bisiklet yoluna sahiptir ve ulaşımın %7'si bisikletlerle yapılmaktadır (Paris Municipalité, 2023d). 2015-2020 bisiklet planı 150 milyon Euro bütçe ile hayata geçirilmiştir ve 2021-2026'da devam edecek yeni plana 250 milyon Euro bütçe ayrılmıştır. Paris'teki mevcut ve gelecek için planlanan bisiklet yolları Şekil 5.13'de gösterilmiştir.

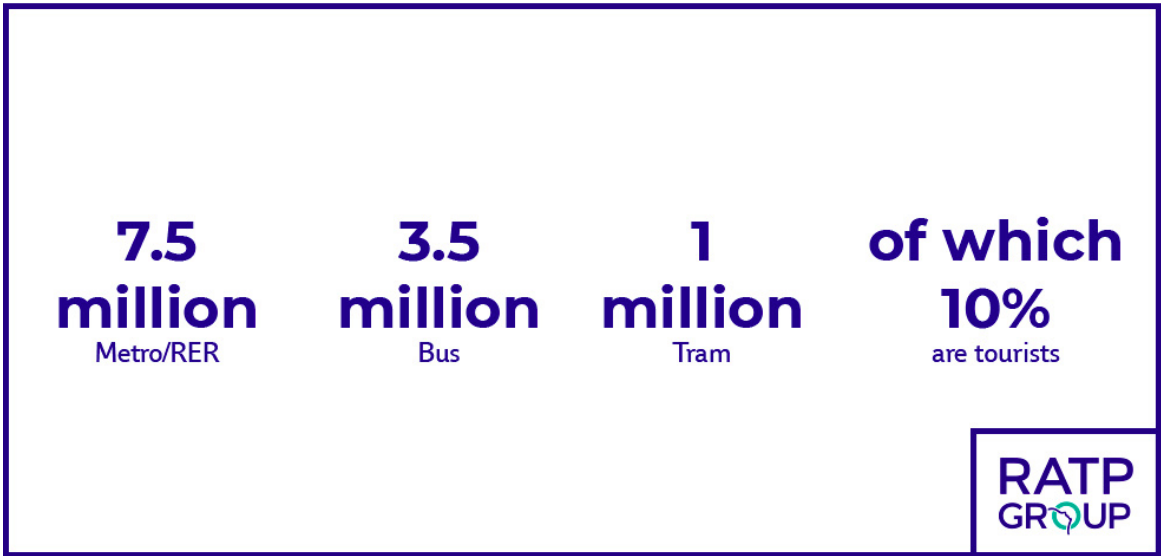


Şekil 5. 13: Paris bisiklet yolları 2021-2026 planı (Paris Municipalité, 2023e)

Paris'te otobüs, metro ve tramvay hizmetleri RATP (Régie Autonome des Transports Parisiens - Paris Özerk Ulaştırma İdaresi) tarafından sunulmaktadır. Bu kuruluş devlete aittir ve Paris'te tüm toplu taşıma hizmetlerini sunmaktadır. RATP'nin bağlı olduğu RATP Group, Fas, Belçika, Avustralya, Mısır, Amerika, İngiltere, Arabistan, Filipinler, Çin,

Katar, Güney Afrika, İsviçre, İtalya’da da çeşitli toplu taşıma hizmetleri sunmaktadır (RATP, 2023). Paris’te otobüs hizmetleri için gece ve gündüz için farklı otobüs güzergahları mevcuttur. RATP Group tarafından Île de France bölgesinde sunulan toplu taşıma hizmetinden faydalananların günlük sayısı Şekil 5.14’te verilmiştir.

Paris’te en çok kullanılan toplu taşıma aracı metrodur. Bu hizmet RATP ve RER (Réseau Express Régional) ile ortaklaşa verilmektedir. RER Paris’te banliyö hatları ile metronun birleşimi olan merkezi tren ağını oluşturmaktadır. Metro hatları banliyölere kadar uzansa da genellikle banliyölerde toplu ulaşım merkezi metro hattına bağlanan otobüs hatları ile gerçekleştirilmektedir.



Şekil 5. 14: Île de France bölgesinde toplu taşıma hizmetinden günlük yararlananlar (RATP, 2023)

Paris Belediyesi vatandaşların evlerinin yakınlarına, belirli koşullar altında, araçlarını park etmeye olanak sağlamaktadır. Bunlar için belediyeye gerekli belgelerle başvurup onay almak gerekmektedir. Aylık ve yıllık şeklinde satılan aboneliklerle vatandaşlar araçlarını belirli bölge içerisinde park etme imkânına sahip olurlar. Bunun dışında belediyenin günlük veya haftalık kullanılacak otoparkları da bulunmaktadır. Otoparklar tatil günleri ve pazarları ücretsizdir. Bunların dışında parkmetrelerin bulunduğu alanlarda araçlar park edilebilir ve bu parkmetreler aracılığıyla ödemeler yapılmaktadır. Paris’te bazıları yeraltında olmakla birlikte 2700’den fazla otopark bulunmaktadır (Paris Municipalité, 2023f). Paris’te bulunan bazı özel otopark fiyatları (Şekil 5.15);

 <b>Pour 3 H de stationnement en zone centrale</b>	 <b>Pour 4 H de stationnement en zone périphérique</b>
<b>24 €</b> en surface	<b>26 €</b> en surface
<b>12,60 €</b> Parking LOBAU (4 <sup>e</sup> arrondissement)	<b>17,60 €</b> Parking MAINE BASCH - ALESIA (14 <sup>e</sup> arrondissement)
<b>15,60 €</b> Parking ROND-POINT des CHAMPS-ÉLYSÉES (8 <sup>e</sup> arrondissement)	<b>15,20 €</b> Parking BORDS DE SEINE - FREYSSINET (13 <sup>e</sup> arrondissement)
<b>12 €</b> Parking MONTHOLON (9 <sup>e</sup> arrondissement)	<b>16 €</b> Parking MAIRIE 15 <sup>e</sup> - LECOURBE (15 <sup>e</sup> arrondissement)

Şekil 5. 15: İmtiyazlı otopark fiyatları örnekleri (Paris Municipalité, 2023f)

Bu alanlara bisiklet, scooter ve motorsikletler de park edilmektedir. Bazı otoparklar aylık 10 Euro gibi bir ücret karşılığında hizmet sunmaktadır. Arabaları yeraltındaki otoparklara park etmek yer üstündeki otoparklara park etmekten pahalı olmakla birlikte bu her zaman geçerli değildir. Özellikle merkeze uzak bölgelerde (12-20 ème arasında) yeraltındaki otoparklara park etmek daha ucuzdur. Ayrıca Parisliler bazı otoparklarda diğer Fransız vatandaşlarına göre daha avantajlı abonelik ücretlerine de sahiptir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi bisiklet kullanımını artırmak ve bisiklet yollarını geliştirmek üzere Ankara Bisiklet Master Planı'nı Ağustos 2021'de yayınlamıştır. Bu rapora göre Ankara'da toplam 53 km bisiklet yolu bulunmaktadır ve 2040 yılına kadar bu yolların kademeli olarak artırılması planlanmaktadır (Şekil 5.16).

## ANKARA BİSİKLET MASTER PLANI 2040

210 km

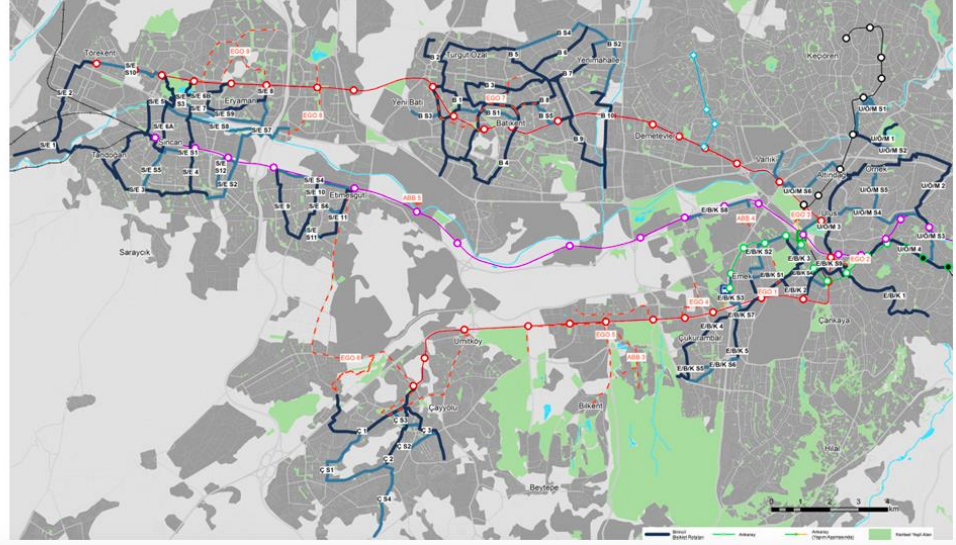
Planlanan  
Bisiklet Yolları

70

Güzergah

45

İstasyon  
Bağlantısı



Şekil 5. 16: Ankara bisiklet yolları 2040 planı (Ankara Bisiklet Masterplanı, Ağustos 2021)

Ankara’da tüm ulaşım hizmetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı Ulaşım Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bu başkanlık Ulaşım Planlama ve Koordinasyon Şube Müdürlüğü, Denetim ve Filo Takip Şube Müdürlüğü, İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü, UKOME (Ulaşım Koordinasyon Merkezi) Şube Müdürlüğü ve Trafik Kontrol Şube Müdürlüğü’nden oluşmaktadır. Ankara’da raylı sistemler, teleferik ve otobüs ulaşım hizmetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı bir kuruluş olan EGO Genel Müdürlüğü (Elektrik Gaz Otobüs İşletmeleri) tarafından sunulmaktadır. Bunun yanında özel kişilerce de ulaşım hizmetleri sunulmaktadır. EGO’nun yayınladığı verilere göre Kasım 2022’de 1.938.250 ve Aralık 2022’de 1.875.300 sayıda yolcuya hizmet sunmuştur (EGO, 2023).

Şeffaf Ankara web sitesi üzerinden Ankara ilindeki yol çalışması, tadilat, montaj, boyama, bakım ve asfalt çalışmaları hakkında bilgiler verilmektedir. 5216 Sayılı Kanun’a göre “ulaşım ana planını yapmak veya yaptırmak, ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini planlamak, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek ve kiraya vermek ile kapalı ve açık otopark yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek veya ruhsat vermek” gibi yetkiler büyükşehir belediyelerine aittir. Bu doğrultuda Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin bir iştiraki olarak kurulan BELTAŞ A.Ş. ve ANPARK ile otopark işletmeciliği ve trafik işaretleme hizmetleri sunulmaktadır. Toplamda 9 adet ANPARK otoparkı hizmet vermektedir. Ankara ilindeki otopark fiyatlarına bakıldığında ise 2022 yılında özel otoparklarda 20-45 TL arasında değişen saatlik ücret tarife uygulanırken, belediyenin açık ve kapalı

otoparkları ile yol boyunca yapılan park etmelerde saatlik 10 TL ücret tarifesi uygulanmaktadır.

Ulaşım (raylı sistemler) hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar daha memnundur. Paris'teki ulaşım için bütüncül bir plan uygulanmaktadır. Bu plan sadece Paris kentini değil tüm Paris bölgesini kapsamaktadır. Paris'te en çok kullanılan toplu taşıma aracı olarak metro hizmetleri ile otobüs hatları ile entegre edilmiştir ve bu ulaşım ağı tüm Paris'e ulaşımı sağlayacak şekilde çalışmaktadır. Bunun yanında yoğun olarak kullanılan tramvaylar da Paris'te banliyöler ve şehir merkezleri arasındaki bağlantıyı sağlamaktadır. Paris Belediyesi yeni tramvay hatlarının oluşturulması için çalışmalar yürütmektedir.

Kent içi trafik hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris Belediyesi'nin çalışmaları ile 2002 yılından bu yana kent içi trafiğin oranı %50,7 oranın düşmüştür (Paris Municipalité, 2023g). Paris'te hem emisyonu azaltmak hem de trafiği azaltmak amacıyla alternatif ulaşım metotları belediye tarafından desteklenmektedir. Bisiklet ve scooter yollarının uzunlukları artırılmaktadır. Elektrikli araçlar için şarj istasyonları oluşturulmaktadır. Avrupa'nın en işlek otoyollarından birisi olan Paris'teki çevre yolunda toplu taşıma için ayrılmış olan özel bir şerit ile toplu taşıma kullanımı teşvik edilmektedir. Bu da otomobil trafiğini ve kirliliği önemli ölçüde azaltmaktadır. Bunlara ek olarak pazar günleri ve resmî tatillerde kentin belirli kesimleri araç trafiğine kapatılmaktadır.

Havaalanı yeterliliğinde Ankara ve Paris'teki katılımcılar benzer şekilde memnundur. Paris'te 3 tane havalimanı bulunmaktadır. Bunlar Charles de Gaulle Havalimanı, Orly Havalimanı ve Beauvais-Tillé Havalimanıdır. En çok kullanılan havalimanı Charles de Gaulle Paris'in en büyük ve yoğun havalimanıdır. Diğer havalimanları şehir merkezinden uzakta ve bu havalimanına göre daha küçüktür. Ankara'da sivil havacılık için tek havalimanı bulunmaktadır, bu da Esenboğa Havalimanı'dır.

Ankara ve Paris'te ulaşım hizmetlerindeki farklılık incelendiğinde bisiklet yollarının uzunluğu ve yeterliliği konusunda Paris önemli ölçüde yol kat etmiştir. Bisiklet planları incelendiğinde Ankara'daki bisiklet yollarının daha parçalı bir şekilde planlandığı görülmektedir. Mevcut şehir yapısı ve iki ülkenin coğrafi açıdan farklılık göstermesi de bu konuda etkili olmaktadır. Paris'te toplu ulaşımında devlete ait olan uluslararası alanda hizmet sunan bir kuruluş tarafından hizmet sunulması kaliteyi ön plana çıkarmaktadır. Bunun

yanında metro ve tramvay hatlarının yeterliliği kentin trafik ve nüfus yönünden rahatlamasına da etki etmektedir. Paris'te otoparkların sayısı oldukça fazladır ve bir kısmı da yeraltında bulunmaktadır. Otopark imkânları ve bu otoparkları kullanabilmek için belirlenen üyelik ücretleri konusunda çeşitlilik sunulmaktadır.

#### **5.6.18.4. Kentsel Hizmetler**

Yapı denetim, iskân ve tadilat, alt yapı, kentsel dönüşümün uygulanması, kentsel planlama, afet ve acil durum yönetimi, zabıta ve ruhsat denetim, kentin nüfus yoğunluğu, tarihi mirasın korunması, kentin mimari yapısı gibi kentsel hizmetlerde Paris'teki katılımcılar genelde memnundur. Paris'te bulunan binalardan Paris Belediyesi sorumludur ve binaların güzel görünümlü olması mahalle ve kent için oldukça önem arz etmektedir. Paris sadece anıtlarıyla ve tarihi eserleriyle değil, aynı zamanda mimarisinin ve binaların birbirlerine uyum göstermesi ile de ünlüdür. Dolayısıyla bu düzenli yapının korunması için binalardaki yenilenme ve her türlü değişiklik Paris Belediyesi'nin kontrolündedir. Bu sebeple belediye hem yenilenme çalışmalarını desteklemekte hem de binaların cephelerini düzenli olarak kontrol etmektedir. Konut ve Habitat Dairesi binaların cephelerini düzenlemekle görevlidir. Şehir Planlama Dairesi projeleri incelemek ve bunlar için izin vermekle görevlidir. Karayolları ve Seyahat Dairesi ise inşaat ve tadilatlarda kamuya açık yolların işgalini ve iskele kurulumu olmak üzere çeşitli talepleri inceler. Paris'te binaların cepheleri ile ilgili problemler yaşandığında öncelikle bina yöneticileri aracılığıyla konut sahiplerine yazı gönderilmekte ve bir yıl sonra kontrol edilmektedir. Eğer bu süre içerisinde çalışmaya başlanılmamışsa 6 ay içinde işe başlanması için ek süre verilmekte, bu sürenin sonunda işin 12 ay içerisinde tamamlanması için son bir süre verilmekte ve bunun sonucuna göre konut sahipleri 3750 Euro para cezası ile cezalandırılabilir. Binaların iyileştirilmesi için konut sahiplerine belediye tarafından mali destek de sağlanmaktadır.

Paris'te binalarda veya konutlarda yaşanan çeşitli problemler için belediyenin görevlendirdiği özel bir birim görev yapmaktadır. Bu birim su sızıntısı, çatı, pencere ya da cephe sıkıntıları, ısıtma veya kombi problemleri, elektrik ve gaz tehlikeleri, binalarda biriken atıklar, binalardaki çatlaklar, herhangi bir yerin çökme tehlikesi, tehlikeli merdiven ve asansörler, yetersiz havalandırma, aşırı nem/küf gibi birçok sebeple kendisine başvuran vatandaşlara hizmet sunmaktadır. Şehir planlaması ve kentsel dönüşüm amacıyla Paris Belediyesi tarafından kurulan SOREQA şirketi ilgilenmektedir. Bu şirket Paris (%51),

Büyük Paris Metropolü (%16), Plaine Commune (Paris'in kuzeyindeki 9 kasabayı bir araya getiren bölgesel bir kamu kuruluşu-EPT) (%15), Est Ensemble (%15) ve Paris Ouest La Défense (%3) adına hareket etmektedir ki bu topluluklar şirketin hem hissedarlarını hem de müşterilerini oluşturmaktadır (SOREQA, 2023a). Böylece 2010 yılından beri bu şirket kentsel dönüşümü uygulamaktadır. Yıkılan binaları ortadan kaldırma, eskiyen binaları yenileme, evleri, binaları ve mahalleleri dönüştürme görevini belediye ile birlikte yapmaktadır. SOREQA yönetimi Paris meclisinden seçilen bir üyeye bırakılmıştır ve yönetim kurulu da tüm hissedarlardan seçilen 15 kişiden oluşmaktadır. SOREQA'nın hizmet alanı Şekil 5.17'de gösterilmektedir.



Şekil 5. 17: SOREQA'nın hizmet bölgesi (SOREQA, 2023b)

SOREQA uygun konumda olmadığı düşünülen ve yerel makamlar tarafından belirlenen bina, blok ya da mahalleye müdahale için uygun senaryolar oluşturur. Zaman zaman bu binaları kamulaştırma yoluyla mülkiyetini satın alabilir. Bu binaların yenilenmesi ve dönüştürülmesi ile birlikte ev sahibi olacak kişiler için sosyal destek sağlar. Bunun yanında bölgenin yapısına uygun olarak binalar için yenileme projeleri önerir, bu yapılar için etüt ve ön çalışma yaparak, inşaat ruhsatına kadar projenin geliştirilmesine eşlik eder ve teslimini sağlar. SOREQA'nın yaptığı çalışmalara dair örnekler Şekil 5.18'de gösterilmiştir.



Şekil 5. 18: SOREQA'nın renovasyon örnekleri (Paris Municipalité, 2023g)

Paris'te kentsel dönüşüm ve gelişim için hizmet sunan bir diğer kuruluş SEMAEST (Société d'économie mixte d'aménagement de l'Est parisien)'tir. Kamu ve özel sektör ortaklığı olan bu şirket Paris'in doğu bölgesinde ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği artırmak ve kentsel dönüşümü teşvik etmektedir. SEMAEST Paris Belediyesi adına binaları kiralayabilir ya da satın alabilir ve bu binalarda yenileme ve kentsel dönüşümü gerçekleştirerek o bölgenin hem kentsel hem de ticari anlamda gelişimine katkı sağlamaktadır (SEMAEST, 2023). Benzer görevi üstlenen SEMAPA (Société parisienne

d'études, de gestion de projets et de développement) da kentsel dönüşüm ve proje faaliyeti gösteren bir diğer kamu şirketi olarak Paris Belediyesi'ne hizmet vermektedir.

Paris'te kentsel planlama, ulaşım ve konut politikasına yönelik olarak merkezi idare, il, belediye, belediye birlikleri, ticaret odası ve sivil toplum kuruluşlarının birlikte hazırladığı 2030 Kalkınma Planı'nın 2013 yılında kabul edilmesi ve uygulamaya geçilmesi de kentsel, ulaşım ve ekonomi hizmetlerinde memnuniyete etkisi vardır. Bu plan doğrultusunda kentsel dönüşüm ve iskân problemlerini çözmek amacıyla yılda 70 bin konut üretilmesine, konut ve ticaret sektöründe yılda 28 bin kişinin istihdam edilmesine, daha kaliteli kamu hizmetlerinin herkese ulaşmasının sağlanmasına, otomobile dayanan ulaşım sisteminin ortadan kalkmasına, kentsel ve yeşil alanların iyileştirilmesine yönelik hareket edilmektedir (Ekici, 2019:245).

Kentsel planlama doğrultusunda nüfus yoğunluğunu kontrol etmek, nüfusun dengeli dağılımının yönetmek ve konut ihtiyacının karşılanması amacıyla sosyal konut üretimi yapılmaktadır. Yasal mevzuat gereğince 2025 yılından önce sosyal konut sayısının toplam konut sayısına oranının yüzde 25'e ulaşması gerekmektedir ve bu amaçla yılda 10 bin konut üretimi yapılması da hedeflenmektedir (Ekici, 2019:249). Bu konuda belediye yönetiminin yanı sıra bölge yönetimi de görev üstlenmektedir. Bu doğrultuda sosyal konutların üretilmesi için bölge yönetimi tarafından belediye yönetimine teşvik verilmektedir.

Paris'te görev yapan zabıtalardan faaliyetlerini inceleyip şeffaf şekilde rapor eden bir kurum oluşturulmuştur. "Kamu Huzuru Gözlemevi" (l'Observatoire de la tranquillité publique) adı verilen bu kurum zabıtalardan faaliyetlerini istatistiksel olarak raporlamaktadır (Şekil 5.19). Şekil 4.19'a göre Paris'te zabıtalardan 2023 Nisan ayı için 3845 emniyet görevi gerçekleştirmiştir. Yerlere çöp atılması, gürültü kirliliği gibi uygun olmayan davranışları 5672 rapor ve 31664 rapor yanlış yere park eden ve trafikte kural dışı davrananlara karşı tutulmuştur. Bu kurumun yanında Zabıta Etik Kurulu ile de zabıtalardan görevleri sırasında etik kurallara uyup uyulmadığını denetlenmektedir. Ayrıca kentin çeşitli buluşma noktalarında vatandaşlar ile zabıtalardan buluşmaları sağlanmaktadır. Belirli gün ve saatlerde zabıtalardan ile vatandaşların bir araya gelmesiyle amaçlanan iki grup arasında diyalogları artırmak ve güvenlik ve huzur sağlamak amacıyla istek, dilek ve şikâyetlerin paylaşılmasını sağlamaktır.



Şekil 5. 19: Kamu huzuru gözlemevi Nisan 2023 raporu (Paris Municipalité, 2023h)

Paris'te afet ve acil durum yönetimi için temel görev güvenlik valisine yüklenmiştir. Güvenlik valisi devleti temsil etmektedir. Kentteki güvenlik sorumlu olan vali herhangi bir kriz durumunda statülerine (devlet, özel, belediye, askeri vb.) ve yetki alanlarına (güvenlik, ulaşım, sağlık vb.) bakılmaksızın kentteki tüm aktörleri koordine etmekle görevlidir (Paris Municipalité, 2023i). Buna ek olarak Paris Belediyesi, Paris Polis Müdürlüğü, Bölgesel Sağlık Kurumu, Paris hastaneleri, acil tıbbi yardım birimleri, ulaşım, iletişim, elektrik ve su sağlayan kurum ve kuruluşlar ve Kızıl Haç gibi kuruluşlar afet ve acil durum yönetiminde görev üstlenirler. Paris Belediyesi başkanı yönetimindeki tüm kaynakları seferber ederek vatandaşları korunmasını sağlar. Buna yönelik olarak Paris Belediyesi içerisinde kriz yönetimi departmanı ve Paris'te meydana gelen olaylara karşı 24 saat tetikte olan bir operasyonel komuta odası bulunmaktadır. Daha büyük ölçekteki krizler meydana geldiğinde daha fazla kaynağı ve departmanı bir araya getirmeyi amaçlayan bir kriz birimi de oluşturulmuştur. Bu kriz birimi ile ortaklaşa çalışarak sahadaki görevlilere talimatları bildirerek koordinasyonu sağlamaya yönelik "Belediye Komuta Merkezi" faaliyet göstermektedir (Paris Municipalité, 2023i).

Ankara’da yapı denetim hizmetleri büyükşehir belediyesi tarafından yürütülmektedir. Altyapı hizmetleri ile yol, asfalt ve bakım, kaldırım bakım ve onarım, tahliye ve yıkım gibi hizmetler Ankara Büyükşehir Belediyesi Fen İşleri Dairesi Başkanlığı’na yürütülmektedir. Altyapı hizmetlerinde koordinasyon sağlanması amacıyla AYKOME (Altyapı koordinasyon merkezi) de bulunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi’ni iştiraki olarak kurulan PORTAŞ A.Ş. ile Ankara’daki asfalt ve toplu konut hizmetleri sunulmaktadır.

Ankara’da uygulanacak kentsel dönüşüm faaliyetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı’nın görev alanına girmektedir. Bakanlığa bağlı faaliyet gösteren Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ) ise kentsel dönüşümde ön plana çıkan bir diğer kurumdur. Kentsel dönüşümün başarı ile uygulanabilmesi için bu kurumların yanı sıra diğer paydaşların da söz sahibi olmaları ve yeterli kanuni altyapının oluşturularak uygun bütçelemenin ve yetkilendirilmenin yapılması gerekmektedir. Kentsel dönüşümün uygulamasında meydana gelen eksiklikler Türkiye’nin genel bir problemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda Ankara için de bu eksikliklerden söz etmek mümkündür. Bunlar (Yolcu, 2021:398); Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ve TOKİ’nin belediyelerden daha aktif olarak yer alması, imara aykırı olarak inşa edilen yapıların yıkılmasında merkezi yönetimin yıkım yetkisinin olması ve bu hizmetin maliyetini yerel yönetim kuruluşlarına yüklemesi, imar planı değişikliklerinden doğan değer artışının %75’inin bakanlığa %15’inin büyükşehir belediyelerinin hesabına ve %10’unun ilçe belediyelerine bırakılmaları olarak sayılabilir. Tüm bunlar Ankara’da katılımcıların kentsel dönüşüm uygulamalarındaki memnuniyetsizliklerini açıklayabilir.

Ankara’da kent planlaması, altyapı projeleri ve kentin mimari yapısına yönelik hizmetler büyük ölçüde Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin kontrolündedir. Belediyenin kentteki yapılar, yeşil alanlar, kamu binaları ve diğer altyapı projeleri üzerinde yetkisi bulunmaktadır. Bu sebeple genel kent mimarisinin belirlenmesinde en etkili rolü oynamaktadır. Kent mimarisinin belirlenmesinde imar planları da etkili olmaktadır. Ankara’daki imar planının belirlenmesi ve uygulanmasında Ankara Büyükşehir Belediyesi yetkilidir. Kentsel tasarım şube müdürlüğü, kent bakım onarım şube müdürlüğü, yapı denetim ve ruhsat şube müdürlüğü ve imar ve çevre düzeni planlama şube müdürlüğü Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin bu hizmetlere yönelik oluşturduğu birimlerdir. 3194 sayılı İmar Kanunu’na göre Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı birden fazla

belediyeyi ilgilendiren imar planlarının tamamını veya bir kısmını, ilgili belediyelere bilgi vererek ve gerektiğinde iş birliği sağlayarak yapmaya, yaptırmaya, değiştirmeye ve re'sen onaylamada yetkilidir (Madde 9). Bunun yanında kent mimarisi ile birlikte tarihi alanların korunmasında da sivil toplum kuruluşları ve çeşitli mimarlar ve inşaat firmaları da etkili olmaktadır. Kamu ve özel sektör projeleriyle oluşan yapılar Ankara'nın fiziksel yapısının şekillendirilmesinde önemli rol oynar.

Ankara'da kent nüfus yoğunluğuna yönelik çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Kentsel dönüşüm projelerinin yanı sıra yeni metro, tramvay ve otobüs hatlarının devreye girmesi ile birlikte daha etkin bir ulaşım sistemi ile birlikte kent merkezine olan bağlılığın azaltılması amaçlanmaktadır. Ayrıca Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülen yeniden düzenleme ve yenileme çalışmaları ile mevcut yapı ve alanların daha verimli şekilde kullanılması amaçlanmaktadır.

Ankara'da afet ve acil durum yönetimi konusunda birden fazla kurum ve mekanizmanın varlığı söz konusudur. Bunlar valilik, belediye ve İl Afet ve Acil Durum Koordinasyon Kurulu ve iletişim ve uyarı sistemleri olarak sayılabilir. Ankara Valiliği'nin bünyesindeki İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü (AFAD) ile afet ve acil durum planları bu amaca yönelik hizmet sunmaktadır. Büyükşehir belediyesi kendisine bağlı olan İtfaiye Daire Başkanlığı vasıtasıyla itfaiye ve arama kurtarma hizmetleri ile afet ve acil durumlarda hizmet vermektedir. Bunlara ek olarak kentte acil durumlar için bulunan anons sistemleri, mobil uygulamalar, reklamlar, SMS duyuruları ve diğer sosyal medya uygulamaları vasıtasıyla halka yönelik çeşitli uyarılar ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde zabıta birimleri ile çeşitli denetim ve güvenliğe yönelik hizmetleri sunulmaktadır. Zabıtalara temelde beldenin düzen ve esenliğini sağlama, imar, sağlık, trafik ve yardımla ilgili görevler yüklenmiştir. Ankara'da zabıta faaliyetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Zabıta Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Büyükşehir belediyesi tarafından aylık olarak zabıta faaliyet raporu yayınlanmaktadır.

Ankara ve Paris'te kentsel hizmetler incelendiğinde Paris'te kentin mimarisini koruyucu şekilde kontrollü şekilde kentsel planlama yapıldığı görülmektedir. Çeşitli sebeplerle binalarında problem yaşayan vatandaşlara yönelik olarak belediyede özel bir birim tarafından hizmet sunulması hizmet memnuniyetine etki etmektedir. Bunun yanında

kentsel dönüşüm ve yenileme amacıyla kurulan belediye şirketleri tarafından sunulan hizmetler dikkat çekmektedir. Önemli bir bütçe gerektiren bu hizmetler kentsel planlama açısından önem arz etmektedir. Ankara’da kentsel dönüşüm genel itibariyle merkezi idare tarafından sunulmaktadır. Ankara’da uygulanan kentsel dönüşüm gecekondular ya da göze hoş gelmeyen alanların ortadan kaldırılması olarak özetlenebilir. Paris’te ise kentsel dönüşümü daha bütüncül anlamda uygulanmaktadır. Kötü durumda olan binaların cephelerinin yenilenmesi, içlerinin güçlendirilmesi, mahallelerin yenilenmesi gibi durumlar tarihi yapının ve kent mimarisinin korunması birlikte değerlendirilerek uygulanmaktadır. Paris’te zabıta hizmetlerinin bağımsız bir kuruluş tarafından gözlemlenerek değerlendirilmesi önemli farklılıktır. Paris tarihsel durumu ve mevcut konumu itibariyle zabıtalara faaliyetleri konusuna ayrı önem vermektedir. Hem zabıtalara vatandaşlarla diyaloglarının hem de zabıtalara faaliyetlerin etik kurul ve bağımsız kuruluşlarca denetlenmesi buna örnektir. Ulusal polisin işlerini kolaylaştırmak amacıyla hareket eder. Paris’te zabıta bar, restoran gibi açık ya da kapalı alanlardan, insanlardan ya da yoldaki herhangi bir sebeple oluşan gürültü kirliliğine müdahale etmektedir. Vatandaşların telefon yolu ile yaptıkları şikâyetlere de müdahale edilmektedir. Araçlardan çıkan seslerin oluşturduğu zararları tespit etmek amacıyla ses radarları kurulmuştur. Bu yolla gürültü kirliliğine sebep olan araçlara para cezası uygulanmaktadır. Ankara’da zabıta faaliyetleri belediyenin kendisi tarafından değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme sayısal anlamda yapılmaktadır. Afet ve acil durumu yönetimi incelendiğinde iki kentte de merkezi idarenin ağırlığı hissedilmektedir. Bunun yanında Paris’te afetlere yönelik planlamanın detaylı yapıldığı görülmektedir. Örneğin Sen nehrinin taşması durumunda hangi evlerin zarar göreceği, bu evlerde yaşayanların hangi önlemleri almaları gerektiği ve bu afet anında neler yapılacağı belirlenmiştir. Vatandaşlar oturdukları evleri haritadan incelemekte ve buna göre anlam almaktadır.

Mezarlık ve defin hizmetlerinde Ankara’daki katılımcılar genelde memnundur. Ankara’daki mezarlık ve defin hizmetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülmektedir. Belediye teşkilatındaki Mezarlık Dairesi Başkanlığı bu hizmetle görevlendirilmiştir. Bu birim cenazelerin nakil edilmesi, defin edilmesi ve mezarlıkların tahsis edilmesi, düzenlenmesi, temizlenmesi ve genişletilmesi gibi mezarlıklara dair her türlü işlemi yürütmektedir. Büyükşehir belediyesine ait mezarlık bilgi sistemi vasıtasıyla mezarlık işlemlerine ait bilgiler sunulmaktadır.

İtfaiye hizmetlerinde Ankara ve Paris'teki katılımcılar benzer memnuniyet göstermektedir. Paris'teki itfaiye birimi Ankara'dakinden farklı olarak belediyeye bağlı olarak hizmet vermemektedir. Fransız ordusuna bağlı olarak hizmet veren Paris itfaiyesi gibi özel konumda olan bir diğer şehir itfaiyesi ise Marsilya'dır. Bu iki kentteki itfaiyeler haricindeki itfaiye birimleri Fransız İçişleri Bakanlığı tarafından kontrol edilmektedir. Ankara'daki itfaiye hizmetleri Türkiye'deki diğer kentlerde olduğu gibi belediyeye bağlı bir birimdir. Baca temizliğinden, su baskınlarına müdahale, göçüklerde olaylarına müdahale, asansörde mahsur kalanları kurtarma, kilitli kapıları açma vb. gibi birçok farklı faaliyeti yerine getirmektedir.

Sağlıklı konuta erişim imkânından Paris'teki katılımcılarda memnuniyet bulunmaktadır. Paris'te kişiler ve aileler yıllık gelirlerine göre sosyal konut talebinde bulunabilmektedir. Sosyal konut talebinde bulunan vatandaşlar için ise bir derecelendirme sistemi üzerinden puanlama yapılmaktadır. Örneğin kalabalık ya da birkaç kişiden oluşan aileler için sosyal konut taleplerinin sonuçlandırılması birbirinden farklıdır. Bunun yanında talep edilen ilçeye ya da sosyal konutun türüne göre de değerlendirme farklılaşmaktadır. Bu ve benzer kriterler üzerinden değerlendirme yaparak vatandaşların sosyal konut talepleri değerlendirilmektedir. Sosyal konutlarda kira kontrolü bulunmazken, diğer konutlarda belediye tarafından kira kontrolleri de sağlanmaktadır.

Kar temizleme hizmetlerinde Ankara'daki katılımcılar memnundur. Ankara'da kar temizleme hizmetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yerine getirilmektedir. Kar temizleme ilgili donanım ve personele sahip olan büyükşehir belediyesi, ilçe belediyeleri ile koordineli şekilde hareket etmektedir. Ankara'da belediyenin sahip olduğu ve kar temizleme hizmetlerinin canlı olarak takip edildiği bir web sitesi bulunmaktadır (<https://kartakip.ankara.com.tr/>). Bu adres üzerinden küreme ve tuzlama çalışmalarına ait bilgilere erişebilmek mümkündür. Buna ek olarak çalışan araçlardaki kameralardan da canlı yayınlar yapılmaktadır.

#### **5.6.18.5. Ekonomi Hizmetleri**

İş imkânları ve yerel ekonomi ile ticaretin gelişmesi gibi ekonomi hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar genelde memnundur. Paris'te belediye diploma sahibi olmayan insanları işe almak amacıyla web sitesinden çeşitli pozisyonlar için iş ilanları yayınlamaktadır (Paris

Municipalité, 2023j). Belediye tarafından ilan edilen ve açıkta olan pozisyonlara başvuran kişiler yaklaşık 3 ay sonra bu işlere yönelik sınavlara davet edilirler. Bunun yanında kişilerin kendileri de belediyeye iş başvurusunda bulunabilirler. Bu başvuruların bilgileri 15 ay süre ile saklanır ve ihtiyaç halinde adaylar işe alım toplantısına çağrılır. Bunun yanında Paris Belediyesi <https://emploi.paris.fr/> sitesi aracılığıyla işveren ve çalışanları bir araya getirmektedir. Kentin çeşitli noktalarında da “ParisEmploi” iş, eğitim ve bilgilendirme konusunda hizmet sunulmaktadır. Vatandaşlar buraya kayıt olarak çeşitli mesleki eğitimlerden de yararlanabilirler. İş sahibi olmayan ve evsiz kişiler için Paris Belediyesi tarafından desteklenen ve denetlenen “İlk Saatler Sistemi” benimsenmiştir. Bu yolla birkaç saatlik sözleşme yapılarak kişilere iş görme fırsatı verilmektedir. Bu süre ayda 1 saatten 72 saate kadar değişen bir iş fırsatı olarak kullanılmaktadır. Bu yolla sunulan iş fırsatları olarak bisiklet tamiri, bahçe işleri, binaların ufak tefek bakımları, eşyaların satılması, eşyaların toplanması, yemek servisi, yiyecek toplama vb. sayılabilir (Paris Municipalité, 2023k).

APUR (Atelier Parisien D’urbanisme – Paris Şehircilik Ajansı) Paris kenti ve Büyük Paris Metropolü’nün kentsel ve toplumsal gelişimini değerlendirerek çeşitli değerlendirmeler ve analizler yapar ve ileriye dönük stratejiler oluşturmaktadır. 1967 yılında Paris Belediye Meclisi tarafından kurulmuştur. APUR temelde (APUR, 2023a);

- Paris’te ve metropol ölçeğinde kentsel gelişiminde ve kamu politikalarını oluşturanlara yardımcı olmak,
- MAPTAM Yasası’nda tanımlanan özellikler ve karakteristiğe uygun olarak Büyük Paris Metropolü ve hedeflerine yol gösterici olmak,
- Paris ve Büyük Paris Metropolü’ndeki sendikalar, kamu kuruluşları, belediyeler, vatandaşlar ve tüm diğer paydaşlarla bilgi alışverişi, inşaat ve dağıtım için bir platformu görevi vermektedir.

APUR yerel bir kurum olarak çalışmaktadır. Benzer şekilde bölgesel planlama ve kalkınmaya ilişkin yürütülen politikalara ilişkin veriler toplayarak analiz eden ve kamuoyu ile paylaşan Ulusal Bölgesel Uyum Ajansı (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) da bulunmaktadır. APUR verilerine göre Paris’te iş arayanların sayısı azalmaktadır. Paris’te A kategorisinde iş arayanların sayısı 2022 yılında bir önceki yıla göre %10,6 ve A, B ve C kategorilerinde toplamda %4,6 düşmüştür (APUR, 2023b). A

kategorisi sözleşme türüne bakılmaksızın iş arayan işsiz kişileri ifade etmektedir. B ve C kategorisi aylık 78 saatten daha az çalışmayı içeren mevsimlik ya da geçici işleri tanımlamaktadır. Paris'te yaşayanlar iş imkânları ve yerel ekonominin gelişmesinden memnun olmalarını bu verilerle açıklamak mümkündür.

Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) tüm Türkiye'de iş arayanlara iş bulmak ve işsiz kişilerin işsizlik sigortalarına dair hizmetleri yürütmek üzere kurulmuştur. Bu kurum Ankara'da iş imkânları açısından da hizmet sunmaktadır. Ankara'da açık iş oranı %1,1 olarak tespit edilmiştir ki açık iş oranı Türkiye ortalaması %1,9'dur (İŞKUR, 2022:2). Dolayısıyla Ankara'da açık iş oranında Türkiye ortalamasının altında yer almaktadır. İŞKUR (2022:2) raporuna göre Ankara'da açık iş oranının en yüksek olduğu sektör %2,3 ile konaklama ve yiyecek hizmetleri ile su temini; kanalizasyon, atık yönetimi ve iyileştirme faaliyetleri sektörleri olarak belirlenmiştir. TÜİK verilerine göre 2021 yılı için Ankara'da kişi başına düşen gayri safi yurt içi hasıla 116,933 TL (13,020 dolar) olarak hesaplanmıştır. Bu veri 2020 yılı için 84.767 TL (12,041 dolar) olarak hesaplanmıştır. İş gücüne katılma oranı 2020 yılı için %50,3 ve 2021 yılı için %52,4 olmuştur. 2020 yılı için %14,8 olan işsizlik oranı 2021 yılı %13,4'tür.

Paris'te iş arayan ve işverenleri bir araya getirmek ve kişileri işe almak için çeşitli web siteleri ve uygulamalar kullanılmaktadır. Ankara'da ise belediyenin Ankara ilindekilere iş kazandırmak için yaptığı çalışmalar çok sınırlıdır. Benzer şekilde belediyenin işe alma süreçleri Paris'te daha şeffaf şekilde yürütülmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi özerk bir kurum olarak işe alma süreçlerini genel kamu görevlilerinin şartlarını sağladıktan sonra kendi belirlemektedir. Paris Belediyesi'nde işe alma süreci daha profesyonel şekilde yürütülmektedir. Paris'te çok kısa süreli yapılacak olan işler yoluyla düşük gelir sahibi kişilerin gelir elde etmesi amaçlanmaktadır. Paris ve Ankara'daki yaşayan nüfusun iş arama oranları kıyaslandığında Paris'te bu oranın Ankara'ya göre daha düşük olduğu ve yıllar içerisinde de düşme eğiliminde olduğu görülmektedir. Paris'te APUR gibi kurumlar vasıtasıyla sektörleri inceleyerek analizler yapmakta ve bu bilgileri kamuoyuyla paylaşmaktadır. Bu gibi kurumlar yerelden ulusala doğru eklenerek çalışmaktadır. Böylece yerel ekonomiden ulusal ekonomiye, yerel kalkınmadan ulusal kalkınmaya doğru veri akışı sağlanmaktadır.

Vergi ödeme hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar daha memnundur. Paris'te belediyeye ait vergiler belediyenin web sitesi aracılığıyla ödenmektedir. Vergi dairesinden elde edilen bir vergi numarası aracılığıyla ödemeler gerçekleştirilmektedir. Verginin türüne göre gelir vergisi, gayrimenkul vergisi, katma değer vergisi ve servis geliri vergisi gibi vergiler temel vergileri oluşturmaktadır.

#### **5.6.18.6. İletişim Hizmetleri**

Paris'teki katılımcılar internet hizmetinde genelde memnundur. Öncelikle iki kentteki ortalama internet hızları kıyaslandığında Paris'te mobil internet hızı ortalama 80,96 Mbps iken Ankara'da 36.20 Mbps olarak ölçülmektedir (Speedtest, 2023a; 2023b). Paris sakinleri 39 internet sağlayıcısından hizmet almakta ve evlerdeki internetin hızı 54,05 ile 326,29 Mbps arasında değişmektedir ki ortalama internet hızı son 5 yıl içerisinde %81 artmıştır (Fair Internet, 2023).

İnternet altyapısının ve hızının gelişmesi ve internet fiyatının ucuzlaması sadece yerel değil, ulusal bir önem de arz etmektedir. Cep telefonlarında ve evlerde kullanılan internetin kalitesi vatandaşların bilgiye erişimini doğrudan etkilemektedir. Bu sebeple internet ve iletişim altyapısının buna uygun olması gerekmektedir.

E-belediye hizmetleri Ankara'daki katılımcılar memnundur. Ankara'da e-belediye hizmetleri Ankara Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri tarafından sunulmaktadır. Bu yolla borçlar sorgulanabilir, yapılandırılabilir. Çeşitli vergiler için beyan başvuruları yapılabilir.

Yerel hizmetlerdeki değişim ve yeniliklerin zamanında duyurulması Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris Belediyesi tıpkı Ankara Büyükşehir Belediyesi gibi web adresinden çeşitli güncel etkinlik ve duyurular yayınlamaktadır. Paris'te haberler ve duyurular dışında belediyenin çalışmaları ile ilgili bilgilendirici başlıklar ve çeşitli makaleler de bulunmaktadır. Belediye çalışmalarına dair daha detaylı bilgilendirmeler yapmakta ve insanların hayatlarını etkileyecek değişiklikler için halkın fikirleri de toplanmaktadır.

Yerel yöneticilere ulaşım imkânı Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris oldukça fazla sivil toplum kuruluşu bulunmaktadır. Bu kuruluşlar vatandaşların dilek ve taleplerinin

yerel yöneticilere ulaştırılmasında faydalı olmaktadır. Paris Diyalogları adı verilen bir uygulama ile vatandaşlar ile yerel karar verici aktörleri bir araya getirilmektedir. Daha iyi bir Paris için karar vericilerin, özel sektör temsilcilerinin, sivil toplum kuruluşlarının ve vatandaşların diyalog ve tartışma için bir araya geldiği bu uygulama ile yaşam kalitesini etkileyen her konu tartışılmaktadır. Bu toplantılarla vatandaşlar yerel yöneticilere ulaşabilmektedir.

Yerel hizmetlerle ilgili bilgiye erişim imkânı Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris'teki hizmetlerle ilgili detaylı bilgiler web sitesinden yayınlanmaktadır. Bunun yanında kentteki billboardlar ve diğer reklam alanları yerel hizmetlerle ilgili bilgiler için kullanılmaktadır. Özellikle en çok kullanılan toplu ulaşım alanlarından olan metro ve diğer alanlar bu hizmetlere ilişkin bilgileri içermektedir.

#### **5.6.18.7. Yenilikçilik Hizmetleri**

Yerel yönetimlerin kararlarındaki şeffaflıkta Ankara'daki katılımcılar memnunken, yerel demokrasi imkânları ve verilen hizmetlerde kişilere eşit ve adaletli davranılması hizmetlerinde Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris'te yerel demokrasi imkânları incelendiğinde öncelikle Paris Halk Meclisi (L'Assemblée citoyenne de Paris)'nden bahsetmek gerekir (Şekil 5.20). Parislilerin belediye politikalarına katılmalarını sağlayan bu meclis 16 yaş üzerindeki Parislilerden kurayla seçilen 100 kişiden oluşmaktadır (Paris Municipalité, 2023l). Bu meclis Parislilerin sesini yerel yöneticilere duyurmak amacıyla çalışır. Meclisin ortaya koyduğu düşünceler dışarıdan yetkiler ve uzmanlarca tartışıldıktan sonra dilek ve öneri olarak Paris Meclisi'ne sunulur (Paris Municipalité, 2023m). Meclisin çalışmalarına bakıldığında Mart 2023'ün "konutlarda ısınma sistemlerinin yenilenmesi" ve "Paris sokak kodlarının oluşturulması" önerilerinin Paris Meclisi tarafından kabul edildiği görülmektedir (Paris Municipalité, 2023m). Dolayısıyla meclis işlevsel olarak çalışmaktadır ve meclisin çalışmaları Paris Meclisi tarafından dikkate alınmaktadır. Bu meclise ek olarak gençlere özel Paris Gençlik Konseyi de bulunmaktadır. 2003 yılında kurulan bu konsey gençleri yerel politikaların geliştirilmesine dâhil etmek, gençlerin ihtiyaç ve beklentilerini daha iyi anlayabilmek ve gençlerin özgürlüklerini desteklemek için çözümler üretmelerine, kendilerini geliştirmelerine ve hayal etmelerine yardım etmek gibi amaçlara hizmet etmektedir (Paris Municipalité, 2023n). Bu konseyin görüşleri yılda bir kez Paris Belediye Başkanı Yardımcısı vasıtasıyla Paris Meclisi'ne sunulmaktadır. Bu

konseyler dışında vatandaşların yönetime katılması amacıyla oluşturulmuş Paris Dernekler Konseyi (Le Conseil Parisien des Associations), Paris Avrupa Konseyi (Conseil Parisien des Européens), Gelecek Nesiller Konseyi (Le Conseil des Générations Futures), Paris Müzik Konseyi (Le Conseil Parisien de la Musique), Paris Gece Konseyi (Le Conseil de la Nuit) ve mahalle meclisleri (Les Conseils de Quartiers) de bulunmaktadır.



Şekil 5. 20: Paris halk meclisi (Paris Municipalité, 2023o)

Ankara'da da Paris'teki Genç Konseyi'ne benzer şekilde Başkent Gençlik Meclisi bulunmaktadır. Ankara Kent Konseyi bünyesinde kurulan bu meclis 30 Ocak 2022'de genel kurul gerçekleştirerek, gençlik meclis başkanını ve 34 yürütme kurulu üyesini seçimiyle kuruluşunu tamamlanmıştır. Sosyal farkındalık, kariyer ve istihdam, sürdürülebilir kent ve tasarım, iklim, çevre ve doğa, AR-GE ve inovasyon, lise, kültür ve sanat, istatistik ve veri bilimi başlıklarında çeşitli konuları tartışmak ve projeler üretmek amacıyla kurulmuş çalışma alt grupları bulunmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi yapılacak ihalelere dair bilgileri web sitesi üzerinden duyurmaktadır. Burada ihalenin konusu, hizmetin niteliği, türü, miktarı, teslim yeri ve

tarihi, ihale tarihi ve saati ve ihale şartları yer almaktadır. İhaleler Youtube üzerinden ABBTV kanalında da canlı yayınlanmaktadır. Bunun yanında belediye meclisinin gündemi ve meclisin aldığı kararları da web sitesinde bulunur. Alınan kararlar aylık olarak e-dergi formatında da yayınlanırlar. Böylece vatandaşlar alınacak kararları ve yapılmış ve yapılacak olan hizmetlere dair bilgilere erişirler.

Yerel demokrasi imkânları (kararlara katılım imkânı) Paris'teki katılımcılar memnundur. Paris'te okumak ve çalışmak koşuluyla yaşı ve milliyeti fark etmeksizin herkesin fikri alınarak projeler üretilmektedir. Parisliler bir fikir sunabilir veya mevcut fikirlerden birisini destekleyebilir. 6 aylık bir süre içerisinde 1500 destekçi oyu alan projeler belediye tarafından incelenip hayata geçirilebilmektedir. Belediyenin bu hizmetler için ayırdığı ve katılımcı bütçe adını verdiği bir bütçesi bulunmaktadır. Burada çeşitli önerilere baktığımızda “*Dijital billboardlar yasaklansın*” ya da “*Eşek arıları için tuzaklar kurulsun*” gibi farklı türden her öneri yayınlanmaktadır. 2022 yılında hayata geçirilen fikirlere bakıldığında içme suyu noktalarının sayılarının artırılması, birçok tarihi çeşmenin restore edilmesi ve çevre yolunun ağaçlandırılması gibi projeler yer almaktadır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yerel kamu hizmetleri, sınırlı bir alanda yaşayan vatandaşlara sunulan çeşitli yöntemlerle sunulan hizmetlerdir. Bu hizmetler genel itibariyle yerel yönetimler tarafından sunulmaktadır. Yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesinde farklı ülkelerden iki kentin seçilmesi ile farklı yöntemlerle sunulan hizmetlerden memnuniyetin kıyaslanmasına imkân sağlamıştır. Bu, gelecekte nasıl daha kaliteli hizmet sunulabilir sorusuna da yanıt vermektedir. Bu doğrultuda Ankara ve Paris'in yerel kamu hizmetleriyle kıyaslanmasında Paris'teki katılımcıların genel anlamda daha memnun çıkması birkaç noktada Türkiye'ye de fikir vermektedir. Fransa'nın üniter bir devlet olarak yerelleşmede yaşadığı dönüşüm yereldeki hizmet sunumuna da etki etmektedir. Paris özelinde geçmişten gelen çeşitli kurumların ve kuralların varlıkları korunurken, yerel kamu hizmetinin sunumu noktasında Ankara'ya göre daha bütüncül hareket ettiği görülmektedir. Bu noktada Paris'te bulunan ilçe belediyelerinin ayrı bir tüzel kişiliği olmaması ve daha çok danışma hizmetleri ile Paris Belediyesi'nin kendisine verdiği görevleri yerine getiriyor oluşu da bütüncül hareket etmeyi sağlamaktadır. Bu yapıya bölge kuruluşlarının da yerel kamu hizmetlerinde görev alması olumlu anlamda katkı vermektedir. Bölgenin her anlamda gelişimine yönelik çalışmalar yapan bu birimler yerel yönetimlere yapılan yatırımların koordinasyonunda görev alması sebebiyle yerel kamu hizmet sunumuna etki etmektedir. Hiyerarşik olarak üst olmayan bölge kuruluşlarının bir yerel yönetim kuruluşu olarak kentsel ve ekonomik hizmetlerin sunumunda da görev alması söz konusudur. Bu durum metropoliten alanda hizmet sunumunda rekabeti sağlamaktadır. Bunlara ek olarak kentsel politikalara ve kentsel dönüşüm içinde destek sağlamaktadır.

Çevre hizmetlerinde çöp toplama, atıkların geri dönüştürülmesinde, katı atıkların kaynağında ayrıştırılmasında ve çöplerin ayrıştırılarak toplanmasında metropol yönetiminin tamamını kapsayacak şekilde bütüncül hareket etmek önem arz etmektedir. Çöplerin toplama kamyonlarının tasarımı, çöp konteynerlerinin şekli ve renklerinde tüm ilçelerde aynı şekilde hareket edilmesi vatandaşların atıklar konusunda algısını etkileyecek ve bilinçlendirilmesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca çöp konteynerlerinin sayılarının da yeterli olması ve gezici konteynerlerin farklı türde atıkları toplaması çevre kirliliğinin önlenmesinde etkili olmaktadır. Geri dönüşümü sağlamak amacıyla kurulan tesislerin metropol alanın tamamına hizmet sunacak şekilde örgütlenmesi ilçe belediyelerinin

bütçelerindeki yükü de azaltacaktır. Su hizmeti sunumunda vatandaşlar evlerine gelen suyun içilebilir ve fiyatının da uygun olmasını beklemektedir. Su hizmeti belediyeye ait şirket tarafından verilirken, suyun kalitesi ile ilgili testler bağımsız kuruluşlarca yapılmaktadır. Benzer şekilde su tüketiminin incelenmesi, su tüketiminin günlük ve geleceğe yönelik planlanması, su ile ilgili alınacak kararlara yol gösterici olması için belediyeden bağımsız bir gözlemevi benzeri kurumun varlığı su hizmeti kalitesini etkileyecektir. Su faturalarının aylık değil, 3-4 ay gibi süreler ile gönderilmesi de su hizmetinden memnuniyeti etkilemektedir.

Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde vatandaşların boş zamanlarını değerlendirmeye yönelik imkânların varlığı, spor alanlarının sayısı ve kentteki sosyal ve kültürel hizmetlerin çeşitliliği vatandaşların memnuniyetini etkilemektedir. Bu hizmetlerde vatandaşa en yakın birim olan ve ihtiyaçları en iyi şekilde bilen belediyeler ön plana çıkmaktadır. Belediyeler tarafından gerçekleştirilen kurslar ve eğitimlerin çeşitliliği ve bunlardan vatandaşların haberdar olabilmesi sosyal belediyeçilik hizmetlerinde önemlidir. Metropol kentlerde farklı kültür, eğitim ve gelir düzeyinde insanlar bir arada yaşamaktadır ve burada yaşayan insanların boş zamanlarını değerlendirmek için farklı ihtiyaçları oluşmaktadır. Kalabalık nüfusa sahip bu alanlarda yeterli sayıda spor alanlarının bulunması gerekmektedir. Sosyal yardım ve dayanışmalarda yeterli gelire sahip olmayan vatandaşların yerel yönetim kuruluşlarınca desteklenmeleri gerekmektedir. Bu kişilere yapılan ekonomik ya da gıda yardımlarının yanı sıra çeşitli iş olanaklarından yararlanabilmeleri için fırsatlar da oluşturulmalıdır. Bu yardımların ihtiyaç sahiplerine ulaştırılmasında şeffaf olunması ve ayırım gözetilmemesi gerekmektedir. Metropol yönetiminin sosyal belediyeçilik hizmetlerinin sunulmasında bakanlık, bölge yönetimi ve ilçe gibi diğer yönetimlerle de eşgüdümlü hareket edilmesi gerekmektedir.

Metropollerdeki ulaşım hizmetlerinde toplu taşıma hizmetleri ve alternatif ulaşım hizmetlerinin varlığı son derece önemlidir. Vatandaşların her gün kullandığı bu hizmetlerde memnuniyeti sağlamak gerekmektedir. Toplu taşıma hizmetlerinin metropol yönetimlerince ve uzman birimlerce yönetilmesi gerekmektedir. Bu hizmetlerin sadece kent ölçeğinde değil, bölgenin tamamını ve her ulaşım yöntemini kapsayacak şekilde tek elden yönetilmesi vatandaşların memnuniyetine olumlu etki edebilmektedir. Kent planlamasına uygun olarak geleceğe yönelik planlamalar yapılması, metro ve tramvay ağının gerektirdiği durumlarda otobüslerle birleştirilerek ulaşım hizmetlerinin sunulması

önem arz etmektedir. Bisiklet ve scooter gibi ulaşım araçlarının kullanılmasını teşvik edecek şekilde bisiklet yollarının ve uzunluğunun artırılması ekonomi, çevre ve gürültü kirliliği ve sağlık açısından olumlu olacaktır. Bu doğrultuda merkezi yönetim tarafından çıkartılacak kanunlar yolu ile vatandaşlara gerekli teşvik de sağlanabilir. Otopark hizmetlerinde vatandaşların memnuniyetini öncelikli olarak otopark sayısı etkilemektedir. Otoparkların yeterli sayıda ve kapasitede olması gerekmektedir. Bunun yanında özel otoparkların denetlenmesi, ücret tarifelerinde günlük, haftalık ve aylık abonelik ücret seçeneklerinin olması önemlidir. Kent planlaması doğrultusunda kalabalık bölgelerde yer altı otopark seçenekleri üretilmelidir.

Kentsel hizmetlerde kentsel planlamanın, kentin bugün ve gelecekteki nüfus yoğunluğunu hesaplayacak şekilde yapılması gerekmektedir. Metropol alanların yönetiminde komşu kentlerin ve bölgelerin, bu kısımlara genişlemenin de dikkate alınarak planlama yapılması gerekmektedir. Kentteki bina ve yapıların sahiplerinin vatandaşlar olması ile birlikte bunların sorumluluğunun metropol yönetimlerinde olması önemlidir. Kentteki binaların bakım, onarım ve tadilatına yönelik hizmetleri sunan bir yerel birimin varlığı önem arz etmektedir. Bu birim özel sektöre alternatif olarak sunduğu uzmanlık hizmeti ile vatandaşların evlerindeki gaz ve su kaçağı ile elektrik arızası gibi hizmetleri alabileceklerdir. Buna ek olarak binaların dış cephelerine yönelik düzenlemelerin yerel yönetim birimi tarafından denetim ve izine bağlanmış olması önemlidir. Bu tarz uygulamalar kontrolsüz yapılaşmanın ve görüntü kirliliğinin önüne geçecektir. Bu adımlar mevcut ve gelecekteki kentsel dönüşüm uygulamalarını etkilemektedir. Kentsel dönüşümün sadece gecekondular ve benzeri eski ve bakımsız yapıları ortadan kaldırmaktan ibaret olmadığı bilinciyle uygulanması gerekmektedir. Yerel yönetim biriminde oluşturulacak uzman bir ekip tarafından hazırlanan ve kentsel mimariye uygun olarak ortaya konulan seçeneklerden uygun olanın karar vericiler tarafından seçilmesi ile kentsel dönüşümün uygulanması olumlu etki edecektir. Dolayısıyla kentsel hizmetlerin sunumunda bir yerel yönetime bağlı çalışan ve alanında uzmanlaşmış bir birim ya da bir belediye şirketi tarafından sunulması yerindedir. Zabıta ve ruhsat denetimi gibi uygulamaların, bağımsız çalışan çeşitli gözlem evleri vasıtasıyla denetlenmesi olumlu sonuç verilebilir. Hizmet sunan birim tarafından istatistikî anlamda zabitanın ne kadar yaptırım uyguladığından öte, bu birimin vatandaşlarla olan ilişkilerinin incelenmesi gerekir. Çevre ve gürültü kirliliği, kaldırımın işgali, yanlış park etme gibi uygulamaların daha tutarlı şekilde denetlenebilmesi vatandaşlar ve yönetim adına daha düzenli bir yapı

ortaya çıkaracaktır. Afet ve acil durumlarda metropol alanındaki riskler belirlenerek bunlara yönelik acil durum planlarının belirlenmiş olması gerekir. Buna ek olarak bu risklerin meydana geldiği durumlarda bu alandaki birimlerin koordinasyonunu sağlamak üzere kurulan acil durum birimlerinin varlığı önemlidir.

Ekonomi hizmetlerinde metropol alanında yaşayan ve gelecekte yaşayacak olanlara uygun ekonomik yapının oluşturulması gerekmektedir. Bu doğrultuda bu alanda yaşayan insanların ekonomik durumlarına yönelik olarak istatistik verileri baz alarak hareket etmek gerekmektedir. Böylece bu kentsel alanda kısa ve uzun vade için öne çıkan sektörleri ve ihtiyaç duyulan meslekleri belirlemek mümkündür. Daha sonra bu sektörlerle yönelik olarak merkezi yönetim ve yerel yönetim birimlerince desteklenen eğitim ve kurslar düzenlenebilir. Bağımsız olarak metropol alanı, bu alandaki ekonomik fırsatları ve riskleri değerlendiren kurumların varlığı önemlidir. Bunun yanında belediyelerin ve işverenlerin bir araya gelebildiği çeşitli platform ve uygulamalar ile iş bulma konusunda verimlilik sağlanabilir. Tüm bu iş süreçlerinin şeffaf ve adil şekilde yönetilmesi gerekmektedir.

İletişim hizmetlerinde memnuniyeti sağlayabilmek için uygun seviyede iletişim ve internet altyapısının bulunması gerekmektedir. İnternet hizmetinin sunumunda uygun fiyat ve performansın sağlanması, kentlerin çeşitli bölgelerinde bedava internet sunulması ve altyapı yatırımlarının doğru yönetilmesi yerel yönetim birimleri açısından önemlidir.

Yenilikçilik hizmetlerinde vatandaşların sahip olduğu yönetime katılma araçlarının varlığı önemlidir. Bu doğrultuda oluşturulan çeşitli meclislerin varlığı vatandaşları memnun edebilir. Kurayla seçilen vatandaşların oluşturduğu meclis ve bu meclisin sunduğu önerilerin metropol yönetimleri tarafından dikkate alınması farklılık meydana getirir. Bu meclis yerel yönetimlerde bulunan karar alıcı meclislere alternatif olmayacaktır. Vatandaşlar açısından önemli görülen birkaç konunun yılda bir veya iki defa karar alıcı meclisin gündemine gelmesini sağlamaya yöneliktir. Ayda bir toplanabilecek bu meclisin toplantılarına belediye yönetimlerinden başkan yardımcılarının da katılması toplantılara verilen önemi gösterebilir. Bunlara ek olarak vatandaşlar ile belediye arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan yerel yönetim ombudsmanı uygulaması çeşitli açılardan faydalı olabilir. Bu doğrultuda metropoliten seviyede bir ombudsmanlık önerilebilir. Aksayan yönleri, hizmetlerde ortaya çıkan istenmeyen durumları mahkemeye gitmeden düzeltmek amacıyla kullanılan ombudsmanlık kurumu aynı zamanda başvuru

yapanlara başvuruları için olumsuz durumlarda da dönüş yapmaktadır. Bu durum vatandaşların eşit ve adil hizmet almaları konusunda memnuniyet sağlarken buna ek olarak bu müessesenin ücretsiz bir başvuru ile işlemesi ve mahkeme vb. süreçler yaşanmadığından zaman ve masraf olarak tasarruf sağlaması gibi faydaları da bulunmaktadır.

Hizmetlerdeki memnuniyet farklılıkları açısından genel duruma bakıldığında Türkiye’de bölge kuruluşlarından başka özel büyükşehir belediyelerinin olmaması Fransa’dan farklıdır. Paris’in özel konumu gereği diğer kentlerden farklı bir yönetime sahip olması yerel kamu hizmetinin sunumuna ve memnuniyete etki etmektedir. Ankara, İstanbul ve İzmir gibi kentlerin diğer büyükşehir belediyelerinden farklı olarak yönetilmesi gerektiğine yönelik tartışmalar devam ederken, Paris bu konuda olumlu bir örnek olabilir. Başkent Paris’in diğer Fransız kentlerinden farklı bir yönetime sahip olması gibi Ankara için de diğer kentlerden farklı bir yönetime sahip olması önerilebilir.

Paris’te yürütme organı olan başkan meclis tarafından seçilirken, karar alma ve denetleme organı olan belediye meclisine de başkanlık etmektedir. Paris’te belediye meclisinden seçilen başkanın belediye meclisi ile bağı bulunması sebebiyle belediye meclisine başkanlık etmesi doğaldır. Ankara’da ise halk tarafından seçilen başkan belediye meclisine başkanlık etmektedir. Ankara’daki durumda yürütmede olan kişi denetleme ve karar alma organına da başkanlık ettiği bir durum söz konusudur. Daha demokratik ve denetlenebilir bir yönetim sağlamak amacıyla bu durumda değişiklik yapılabilir. Buna ek olarak tüm Fransa’da da olduğu gibi Paris’te de belediye encümeni diye adlandırılan bir organ bulunmamaktadır. Dolayısıyla meclis ve başkandan oluşan iki organ tarafından yönetilmektedir.

İki kentte sunulan hizmetlerden memnuniyet ile yönetim biçimleri değerlendirildiğinde iki kentte de iki kademeli metropoliten yönetim modeli uygulanmaktadır. İki kentteki metropol yönetimlerinin ne kadar yetki ve kaynağa sahip olabileceği ise farklılık göstermektedir. Ankara’daki yönetim modelinde alt birimler tüzel kişiliğe sahip olmasına rağmen daha az yetki ve kaynağa sahiptir. Paris’teki yönetim modelinde ise alt birimlerin tüzel kişiliği bulunmamaktadır. Bu birimlerin görevi üst yönetim tarafından kendilerine bırakılan işleri yerine getirmek ve danışma hizmetleri sunmaktır. Metropol ölçeğinde sunulan hizmetlerde metropol alanın tamamını kapsayacak şekilde bütüncül hareket etmek

ve alt birimlerle koordinasyonun sağlanması yerel kamu hizmetlerinden memnuniyete etki etmektedir.

İki kentteki sunulan yerel kamu hizmetlerinden memnuniyetler incelendiğinde her hizmet türü için başarılı ve başarısız yönler ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda bu hizmetlerin sunumları incelenerek yerel kamu hizmetlerinin sunumundaki farklılıklar tespit edilmiştir. Böylece vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanmasına yönelik olarak çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Çevre hizmetlerinde çöp konteynerlerinin tasarımının standartlaştırılmasının ve sayısının artırılmasının, yeterli seviyede geri dönüşüm tesislerinin bulunmasının, su tüketiminin bağımsız kuruluşlarca gözlemlenmesinin ve faturaların daha uzun dönemi kapsamının olumlu sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Sosyal belediyeçilik hizmetlerinde vatandaşlara yönelik olarak sunulan kursların sayılarının artırılması ve bu kurslardan haberdar olunması ile sosyal yardımların artırılması önemlidir. Ulaşım hizmetlerinde yeterli seviyede metro ve tramvay ağlarının bulunması ve bisiklet yollarının uzunluğunun artırılması ile otopark sayılarının yeterli hale getirilmesi gereklidir. Ekonomi hizmetlerinde iş imkânlarının artırılarak bölgede ön plana çıkan sektörlerin geliştirilmesi, çeşitli iş eğitimlerine yönelik olarak kursların düzenlenmesi, belediyelerin iş verenleri ve iş arayanları bir araya getirdiği platformların bulunması, işe alımlarda şeffaflığın uygulanması ve bunları denetleyen bağımsız kuruluşların varlığı önemlidir. Kentsel hizmetlerde belediyelerin kentin mimari yapısından ve binalardan sorumlu olması, binalarda yaşanan problemlere özel sektörden başka alternatifler sunulması ve belediyenin bu konuda özel biriminin bulunması, zabıtalara işlevlerinin artırılması ve gözlemlenmesi ile afet ve acil durumlar için diğer birimlerle koordinasyonu sağlayacak birimlerin oluşturulması gerekmektedir. İletişim hizmetleri için iletişim altyapısının geliştirilmesi ve internet servis sağlayıcılarının sayılarının artırılması ve böylece ucuz ve kaliteli internete erişimin sağlanması etkili olacaktır. Yenilikçilik hizmetlerinde ise halkın yönetime daha fazla katılımının sağlanması için kurulacak çeşitli meclisler ile bölgedeki önemli sektörlerle ilişkin çeşitli meslekler için oluşturulacak meclisler ve yerel yönetim ombudsmanlığının varlığı önem arz etmektedir. Bu doğrultuda çevre, sosyal belediyeçilik, ulaşım, ekonomi, kentsel, iletişim ve yenilikçilik hizmetlerine yönelik olarak getirilen öneriler Şekil 6.21’de gösterilmektedir.



Şekil 6. 21: Yerel kamu hizmetleri model önerisi

## KAYNAKLAR

- Act Impact (2019). *Study On Citizens' Satisfaction With Public Services in Georgia*. Tbilisi, s. 163.
- Adhikari, R. (2011). Citizens' Satisfaction With Municipal Services: a Case of Bharatpur Municipality, Chitwan, Nepal. *Master in Public Policy and Governance Program, Department of General and Continuing Education. North South University, Bangladesh*.
- Akbaş, H.E. Bozkurt, S. ve Yazıcı K. (2018). Osmanlı Devleti'nde Lonca Teşkilatı Yapısı ve Yönetim Düşüncesi ile Karşılaştırılması. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 9: 165-202.
- Akçakaya, O. ve E. Zeylin Ceylin (2020). Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars belediyesi Örneği. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16 (27): 516-543.
- Akgul, D. (2012). Measuring the Satisfaction of Citizens For the Services Given by Municipality: the Case of Kırşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 555-560.
- Akinboade, O.A. Kinfack, E.C. ve Mokwena M.P. (2012). An Analysis of Citizen Satisfaction With Public Service Delivery in the Sedibeng District Municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, 39 (3): 182-199.
- Aksoy, A. (2012). Yeni Sağ ve Devletin Değişimi. *Türkiye'de Kamu Yönetimi*, 2. Basım, Nobel Yayınları, Erek Ofset, 682 s.
- Akyılmaz, B. Sezginer, M. ve Kaya, C. (2019). *Türk İdare Hukuku*, 10. Baskı, Savaş Yayınevi, Özbaran Ofset, 773 s.
- Akyol, İ.T. (2018). Türkiye'de Metropolitan Yönetim: 6360 Sayılı Kanun Bağlamında Balıkesir İlinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale, 199 s.
- Akyol, İ.T. ve Kara, M. (2019). Hizmet Ölçeği Artışı ve Kalite Algısı İlişkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17 (33): 137-164.
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5 (2): 91-101.
- Almihat, M. Carlos, M. J. S. Caoleng, E.T. Estrada, P. A. D. (2022). Keys for Improving Citizens' Satisfaction with Public Services of Local Government. *African Journal of Advanced Pure and Applied Sciences (AJAPAS)*, 1 (1): 73-80.

- Alptürker, H. (2019). Yerel Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Farklılıkların Yönetimi: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 196 s.
- Altın, A. (2013). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2): 101-118.
- Altın, A. (2019). *Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Kalite*. Yetkin Yayınları, Yetkin Basımevi, Ankara, 148 s.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 381 s.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi, (2019). 2020-2024 Stratejik Plan. 192 s.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (2023a). *Sosyal yardımlar*, <https://www.ankara.bel.tr/sosyal-hizmetler/sosyal-yardimlar/> (24.05.2023).
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (2023b). *Zabita*, <https://www.ankara.bel.tr/zabita/faaliyetler>, (03.06.2023).
- Ankara Masası (2023). *Beypazarı Atık Getirme Merkezi*, <https://www.ankaramasaki.com/haber/1377910/beypazarinda-1-sinif-atik-getirme-merkezi-hizmete-girdi/> (26.05.2023).
- APUR, (2023a). *About Us*, <https://www.apur.org/en/about-us/> (15.05.2023).
- APUR, (2023b). Observatoire de L'économie Parisienne Données Conjoncturelles au 4e trimestre 2022.
- Arıbaş, N. N. (2015). İngiltere ve Fransa'da Merkez-Yerel İlişkilerini Yerellik (Subsidiarity) İlkesi Üzerinden Karşılaştırmak. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 6 (1): 1-17.
- Arslan, E. (2018). Türkiye'de Yerel Yönetimler Geleneği ve Yerelleşme Bağlamında 2000 Yılı Sonrası Dönüşüm. Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 311 s.
- Arslan, E. (2019). Fransa'da ve Türkiye'de Yerelleşme Politikaları: İl Özel İdareleri ve Büyükşehir Belediyeleri Üzerinden Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 28 (3): 43-71.
- Arslan, Ş. (2020). Kamu Hizmeti Anlayışındaki Değişimin Türk Yönetim Geleneği Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 512-530.
- Aydın, A. H. (2018). *Türk Kamu Yönetimi*, 8. Baskı, Seçkin Yayınları, 84, Sözkese Matbaacılık, Ankara, 352 s.

- Aydın, A. H. (2021). *Kamu Yönetimine Giriş*. 5. Baskı, Seçkin Yayınları, 52, Sözkesen Matbaacılık, Ankara, 445 s.
- Aydın, K. (2019). 6360 Sayılı Kanun Sonrası Büyükşehir Belediyelerinde Yerel Hizmetlerin Kırsal Kalkınmaya Etkilerinin Analizi: Manisa Salihli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, 68 s.
- Ayhan, E. ve Önder, M. (2017). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3 (2): 19-48.
- Aytaç, A. (2015). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 107 s.
- Banazılı, A. M. (2018). Yerel Kamu Hizmeti Sunumunda “Yeniden Belediyeleştirme (Remunicipalisation)” OECD Ülkeleri ve Türkiye Uygulama Örnekleri. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 3 (6): 111-132.
- Başaran, İ., & Çiftçi, S. (2011). Yönetimlerarası İşbirliğinin Kentsel Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesindeki Önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2): 251-274.
- Bayraktar, E. ve Kahraman, S. (2017). Yeni Kamu Hizmet Anlayışı ve Belediye Hizmetlerinde Özelleştirme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37): 299-315.
- Bayraktar, G. (2012). Yeni Sağ Düşüncesinin Kamu Yönetimindeki Yansıması Olarak Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı. *Türkiye’de Kamu Yönetimi*, 2. Basım, Nobel Yayınları, Erek Ofset, 682 s.
- Belince, A. (2019). Yerel Hizmet Sunumu, Çocuklara Yönelik Hizmetler ve Karaman Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 110 s.
- Bello, M.U. Martin, D. Kasim, R. (2017). A Recieve of Effects of Quality Muncipal Services on Citizen Satisfaction in Malaysian Municipal Council: A Content Analysis. *Global Journal of Research and Review*. 4 (3:28).
- Berdibek, U. (2022). Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi Algısının Vatandaş Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: TRB-1 Bölgesinde Bir Uygulama. Doktora Tezi, Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bingöl, 153 s.
- Bernhard, I. Norström, L. Snis, U. L. Grasjö, U. Ve Gellestedt, M. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A study of the Role of Local e-Government in Sweden. *The Electronic Journal of e-Government*, Vol. 16, Issue 1.
- Bilici, G. ve Pekküçükşen, Ş. (2022). Yeni Kamu (Yönetimi, İşletmeciliği, Hizmeti). *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24 (43): 655-669.

- Binbir, S. (2019). Örgüt Kültürünün Toplam Kalite Yönetimi ve Altı Sigma Yaklaşımı Üzerine Etkisi. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 373 s.
- Bozatay Ş. A. ve Kızılkaya K. (2016). Merkezden Yönetim-Yerinden Yönetim Tartışmalarının Odağında Bir Düzenleme: 6360 Sayılı Yasa Hakkındaki Değerlendirmeler, *Çankırı Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1): 609-637.
- Bozkurt, E. ve Özcan, M. (2001). Subsidiarite İlkesi (İkincillik İlkesi) ve Avrupa Birliği Bütünleşme Sürecine Etkisi Üzerine Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1): 1-21.
- Bulut, M. (2018). Hizmet Kalitesi Boyutları ile Ağızdan Ağıza İletişim Boyutları Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 151 s.
- Burucuoğlu, M. (2011). Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 106 s.
- Büyükçekmece Belediyesi (2023). <https://www.bcekmece.bel.tr/haberdetay?id=982#:~:text=B%C3%BCy%C3%BCk%C3%A7ekmece%20Belediyesi%20bir%20ilke%20daha%20imza%20atacak&text=Avrupa%20Kentsel%20C5%9Eart%C4%B1%2C%20Avrupa%20Konseyi,ilk%20belediye%20B%C3%BCy%C3%BCk%C3%A7ekmece%20Belediyesi%20olacak/> (06.12.2023).
- Candan, H. ve Maltaş, A. (2015). Büyükşehir Belediyelerinde Reform (Mu?): Mahalle Muhtarlarının Hizmet Kalitesi Algısı Işığında Hatay Örneği. *13. Kamu Yönetimi Kongresi (Kayfor)*. (s. 1226-1274).
- Cebeci, E. Z. (2020). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Kamu Hizmetlerinin Görülmesine İlişkin Sözleşmeler. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 248 s.
- Chen, Z. Li, D. ve Wang, J. (2010). Citizen's Attitudes Toward Local Government Public Services, A Comparative Analysis Between City Of Xiamen And The City Of Phoenix. *Public Performance and Management Review*, 34 (2): 221-235.
- Comba, O. ve Yaman, K. (2016). A Comparative Analysis of Metropolitan Governance: The Cases of Eskisehir and Leeds. *International Review of Research in Emerging Markets and the Global Economy*, 2 (1): 774-786.
- Comité Pour La Réforme Des Collectivités Territoriales, (2009). *Il Est Temps De Décider, Rapport Remis Au Président De La République le 5 Mars 2009: La Documentation française/Fayard*.

- Council of Europe (2009). *Manifesto for a new urbanity*, <https://rm.coe.int/urban-charter-ii-manifesto-for-a-new-urbanity-publication-a5-58-pages-/168095e1d5/> (10.05.2021).
- Cömertler, N. ve Çondur, F. (2021). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2): 255-275.
- Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, *T.C. Resmî Gazete*, 40474, 10 Temmuz 2018.
- Çağdaş, T. (2019). Federal ve Üniter Devletlerin Yerinden Yönetim Birimlerinin Benzerlik ve Farklılıkları Açısından İncelenmesi. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 6 (1): 161-179.
- Çakır, M. (2014). 1980 Sonrası Kamu Hizmeti Kavramının Dönüşümü Üzerine Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 159 s.
- Çankaya Belediyesi (2023). *Mobil Atık Getirme Merkezi*, <https://www.cankaya.bel.tr/pages/12056/MOBIL-ATIK-GETIRME-MERKEZI/> (26.05.2023).
- Çapar, S. Demir, R. ve Yıldırım, Ş. (2015). Kamu Hizmeti Sunumunda İdarecilerin İşlevi. *Türk İdare Dergisi*, 141:361-400.
- Çelebi, F. (2012). Fransa Millet Meclisi Üzerine. *Yasama Dergisi*, (21): 51-84.
- Çelik, A. ve Akca, H. (2021). Değer Odaklı Bir Yönetim Yaklaşımı: Kamu Değeri. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28): 376-404.
- Çetinkaya, Ö. Korlu, R.K. ve Eroğlu, E. (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi Ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 21(4): 1251-1273.
- Çetinkaya, M. H. (2023). Avrupa Birliği ve Türkiye’de Hizmette Yerellik İlkesi: Kavramsal Bir Çerçeve. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 19(1): 215-229.
- Çetintürk, V. E. (2021). *Avrupa Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerelleşme Sorunsalı, Fransa ve Polonya ile Karşılaştırma*. 1. Baskı, Astana Yayınları, Vadi Grafik, Ankara, 309 s.
- Çınar, T. (2007). İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti ile Farklı Bankalar ve Bölgeler İçin Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 88 s.
- Çınar, K. ve Köse, T. (2020). Kamu Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyetinin Çok Düzeyli Analizi: Türkiye Örneği, *Ekonomik Yaklaşım Dergisi*, 30 (111): 25-53.

- Çilingir, S. (2017). AB Hukukunda Subsidiarite İlkesi ve Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (3): 349-371.
- Çolak, M. Yapıcı, İ. Çolak, N. ve Çetin, T. (2018). Gençlerin Büyükşehir Belediye Hizmet Algısı ve Beklentileri (Örnek Bir Uygulama). *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*. 8 (8): 299-317.
- Dağ, B. (2023). The Expectations and Perceptions of Generation Z Toward Local Public Services: Case of Ankara Metropolitan Municipality. Doktora Tezi. İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 210 s.
- Dağlı, Z. (2018). 6360 Sayılı Yasa'nın Getirdiği Genişletilmiş Büyükşehir Modeli İle Yerel Kamusal Hizmetlerin İl Sınırlarına Kadar Genişlemesinin Etkileri: Kocaeli ve Sakarya Örneği. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 181 s.
- Daşçı, S. (2016). 6360 Sayılı Yasa'nın Kamu Hizmetlerinin Sunumuna Etkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 191 s.
- Delice, M. E. ve Daştan, İ. (2015). Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. Sosyal Ekonomik Araştırma Dergisi*, 15 (29): 88-115.
- Demirel, E. Yatkın, A. Düşükcan M. Derin N. Çakınberk A. Güven M. (2013). Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22 (3): 31-52.
- Demirkol, M. (2021). Metropol Yönetimlerinde Türkiye Modeli Arayışı: İstanbul Örneği. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 305 s.
- Demirkol, M. (2021). *Metropol Yönetimlerinde Türkiye Modeli Arayışı: İstanbul, Londra, Paris Metropolitan Yönetimlerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Gazi Kitabevi, Ankara, 271 s.
- Demiroğlu, A.T. (2021). Üniter Devletlerde Yerelleşmenin Kolluğa Etkileri: Fransa, İspanya ve Türkiye Örnekleri. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 295 s.
- Denek, S. (2019). Yeni Kamu Hizmeti Düşüncesi: Değişen Kamu Hizmeti Anlayışı. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (1): 418-439.
- Denhardt, J. V. ve Denhardt R. B. (2007). *The New Public Service*. New York: M. E. Sharpe, 221 s.
- Derbil, S. (1950). Kamu Hizmeti Nedir? *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(7): 28-36.

- Doru, S. (2015). 1923-2000 Döneminde Türk Yerel Yönetimleri Üzerinde Gerçekleştirilen Reform Çalışmalarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1): 123-132.
- Dur, İ.İ. ve Parlak, B. (2020). 1980 Sonrası Fransa ve Türkiye’de Gerçekleşen Yerel Yönetim Reformlarının Karşılaştırmalı Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37): 280-301.
- Eau de Paris (2023). *Organization*, <https://www.eaudeparis.fr/en/our-organization/> (27.05.2023).
- EGO (2023). *Günlük Yolcu Sayısı*, <https://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/2257/gunluk-yolcu-sayilari/> (01.06.2023).
- Eken, M., Özer K. ve Tuzcuoğlu, F. (2020). Dünyada Metropol Kent Yönetimi: Modeller, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, Rapor 20, Marmara Belediyeler Birliği, İstanbul.
- Ekici, B. (2019). *Karşılaştırmalı Büyükşehir Yönetimi: Londra, New York, Tokyo, Paris, İstanbul*. Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları, Matsis Matbaa Hizmetleri, İstanbul. 320 s.
- Eliçin, Y. (2017). Fransa’da Yerelleşme Reformları: Türkiye Üzerinden Bir Değerlendirme, *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (13), 37-54.
- Elkhani, N. ve Bakri, A. (2012). Review On Expectancy Disconfirmation Theory (Edt) Model İn B2c E-Commerce. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 95-102 s.
- Erbay, Y. ve Akgün, H. (2017). *Türkiye’de ve Avrupa’da Yerel Yönetimler*. 2. Baskı, Röle Akademik Yayıncılık, İstanbul, 804 s.
- Ergün, Ç.E. (2010). Elektrik Piyasalarında Kamu Hizmeti Kavramı ve Hukuki Rejimi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 316 s.
- Eroğlu, H. Ö. (2015). Tarihsel Süreçte Bucakların Yönetimsel Bölünüş İçindeki Yeri ve Önemi. TÜCAUM VIII. Coğrafya Sempozyumu, Ankara.
- Erol, V. (2021). Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı İle Birlikte Yerel Yönetimlerin Dönüşümü: Fransa ve İngiltere Örneklerinin Etkisi. Doktora Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kütahya, 279 s.
- Erten, Ş. (2021). Kamu Değeri: Tanımı ve Ölçülmesi Üzerine Bir İnceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1): 104-125.
- Eryılmaz, B. (2021). *Kamu Yönetimi*. 11. Baskı, Umuttepe Yayınları: 76, Yazın Basın Yayın Matbaacılık, Kocaeli, 398 s.

- Eyidiker, U. ve Poyraz, E. (2018). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kırklareli Örneği. *VIII International Balkan and Near Eastern Social Sciences Congress Series*, 790-801.
- Fair Internet Report (2023). *Paris*, <https://fairinternetreport.com/France/Paris/> (15.05.2023).
- Genç, F. N. (2010). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı. *Türk İdare Dergisi*, 466: 145-156.
- Genç, Ö. (2020). Belediye Hizmet Memnuniyeti ile Seçmen Yönelimi Arasındaki İlişki: Sancaktepe Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, 75 s.
- Gezgüç, M. Aldemir, C. Uzun, T. (2015) 6360 Sayılı Kanun ve Muğla örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (18): 461-477.
- Gökpınar, H. H. (2019). Türkiye ve Fransa'da Mülki İdare. *İdarecinin Sesi Dergisi*, 187. Sayı, 124 s.
- Göküş, M. ve Alptürker, H. (2016). 6360 Sayılı Yasa ile Köy Yönetiminden Mahalle Yönetimine Geçiş Sonrası Etkin Hizmet Sunumuna İlişkin Muhtarların Görüşü: Silifke Köyleri Örneği. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 11: 67-86.
- Gökyurt, F., Kındap, A. ve Sarı V.İ. (2015). Türkiye İçin Yeni Bir Şehir Tanımı Gerekli Mi? *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 24 (1): 1-32.
- Gönüllü, G. (2014). Çevresel-Kentsel Hakların Gelişimi: Dünyada ve Türkiye'de Kentsel Haklar. *TODAIİE İnsan Hakları Yıllığı*, 32: 31-52.
- Gözler, K. (2009). Üniter Devlet ve Demokratik Açılım. *Türkiye Günlüğü*, 99: 81-89.
- Gözler, K. (2018). *Mahalli İdareler Hukuku*. 1. Baskı, Ekin Kitabevi, Star Ajans, Bursa, 520 s.
- Grand Paris (2023). *La Métropole du Grand Paris*, <https://www.metropolegrandparis.fr/fr/la-metropole-du-grand-paris/> (25.05.2023).
- Grand Paris Est (2023). *Notre Territoire*, <https://www.grandparisgrandest.fr/fr/notre-territoire/> (15.05.2023).
- Grèssillon, B. ve Saussure, M. (2021). Metropolising Marseille: Mission Impossible? Challenges And Opportunitites Of Metropolisation Processes In The Metropole Aix-Marseille-Provence. *Spatial Research and Planning*, Vol. 79, Iss. 3, pp. 201-213.
- Gül, H. ve Batman, S. (2013). Dünya ve Türkiye Örneklerinde Metropoliten Alan Yönetim Modelleri ve 6360 Sayılı Yasa. *Yerel Politikalar*, 7-47.

- Güler, O. (2018). Grup Hizmet Başarısızlığı ve Hizmet Memnuniyeti İlişkisinde Olumsuz Duygular ve Telafi Adaletinin Rolü: Restoran Müşterileri Üzerinde Deneysel Bir Araştırma. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 296 s.
- Gürdal, T. ve 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): 97-109.
- Güven, A. Karkacier, A. ve Şimşek, T. (2017). Merkezileşme ve Yerelleşme Tartışmaları Kapsamında Yerel Yönetimlerde Vesayet Denetimi Sorunu. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*. Cilt XII, Sayı II, 189-208.
- Hergüner, B. (2017). Yeni Büyükşehir Belediyelerinin Hizmet Kalitesine Etkisinin Değerlendirilmesi: Trabzon'dan Bir Vaka Çalışması, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (3): 631-642.
- Ipsos Public Affairs. (2020). *Fall 2020 Quality Of Life And Citizen Satisfaction Survey Final Report*. Calgary. 99 s.
- Ile de France (2023a). *L'institution*, <https://www.iledefrance.fr/linstitution-0/> (12.03.2023).
- Ile de France (2023b). *Region*, <https://www.iledefrance.fr/la-region-cest-quoi/> (12.03.2023).
- İçişleri Bakanlığı, (2018). Türkiye'deki Şehirlerin İl ve İlçe Olma Kanunları Tarih ve Resmî Gazete Sayıları, <https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/illeridaresi/Bilgiler2/il%20ve%20ilce%20kurulus%20tarihleri%202018.pdf> (28.08.2023).
- İl İdaresi Kanunu, *T.C. Resmî Gazete*, 7236, 10 Haziran 1949.
- İslam, MD. S. ve Ahsan, A. H. M. (2021). Citizens' Satisfaction with Local Government Service Delivery Performance in Bangladesh: Does Citizens' Confidence Matter? *Social Science Review*, Vol. 38, No 2.
- İşkur, (2022). İşgücü Piyasası Araştırması Ankara İli 2022 Yılı Sonuç Raporu, Ankara Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü
- Kaliannan, M. Puteh, F. ve Dorasamy, M. (2014). Measuring Service Quality İn Malaysian Local Government: The Servqual Approach. *Knowledge Management International Conference, Malaysia*, 30-34.
- Kantarcıoğlu M. Ç. (2016). Eleştirinin Eleştirisi: Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımının Yurttaş Bakışına Dair Bir İnceleme. *Emek Araştırma Dergisi (GEAD)*, 7 (9): 43-56.
- Kara, M. (2016). Türkiye'de Merkezileşme-Yerelleşme Tartışmaları ve Hizmet Sunumunda Ölçek Sorunu. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14 (279): 249-276.

- Karagianni, T. ve Theriou, G. (2018). Service Quality in Local Government and Its Effect on Citizen Satisfaction: The Case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the Region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*. Vol. 11, Issue 2.
- Karahan, M. ve Çadırcı, A. (2016). Hizmet Kalitesi Algısının Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Elazığ İlinde Bir Uygulama. *Harput Araştırmaları Dergisi*, 3 (2): 57-73.
- Karakaş, G. Diker, F. Onay E. (2019). Belediye Çevresel Hizmetlerinden Kadınların Memnuniyet Durumu Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Academic Value Studies*, 5 (1): 131-142.
- Karakılçık, Y. (2018). *Yerel Yönetimler*. 4. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara. 416 s.
- Karataş, E. ve Tarhan, A. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir İçerik Analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45: 317-335.
- Karunaratne, H. M. L. P. Ve Gunawardhana, W. H. T. ve Edirisinghe, J. (2015) Satisfaction on Services Quality of Urban Local Authorities in Sri Lanka. *International Conference on Business Management*.
- Kayar, İ. (2021). Büyükşehirlerde Tüzel Kişilikleri Kaldırılan Belde Belediyelerinin Yerel Hizmet Sunumuna İlişkin Memnuniyet Algısı: Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin Örnekleri. Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale, 251 s.
- Keçiören Belediyesi (2023). *Keçiören Belediyesi Geri Dönüşüm Kutuları*, <https://www.haberler.com/haberler/ankara-kecioren-belediyesi-terafından-1700-ton-14408846-haber/> (23.10.2023).
- Keleş, R. (2020). *Yerinden Yönetim: Fransa, İspanya ve İtalya'da*. İmge Kitabevi Yayınları, Pelin Ofset Tipo Matbaacılık, Ankara, 205 s.
- Kılıçaslan, H. (2013). Küreselleşmenin Türkiye'deki Kentsel Kamu Hizmetlerinin Arzı ve Finansman Yöntemleri Üzerine Etkileri. Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 292 s.
- Kılınç, E. İ., (2020). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kamu Personel Yönetiminin Kurumsal Görünümü. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 1(2): 50-65.
- Kırışık, F. (2013), Kamu Yönetiminin Yeniden Örgütlenmesi ve Kamu Hizmetlerinin Yürütülmesinde Yerellik İlkesi ve Türkiye'de Uygulanabilirliği, *Sosyal Bilimler Metinleri*, (5): 1-18.
- Kızılcahamam Belediyesi (2023). *Kızılcahamam Belediyesi Geri Dönüşüm Kutuları*, <https://geridonusdergisi.com/kisa-kisa/turkiyede-sifir-atik-ilcesi-kuruldu/>, (23.10.2023).

- Kızılkaya, K. (2019). Kırsal Alanda Yerel Hizmetlerin Sunumu: TR 22 Balıkesir Çanakkale Bölge Analizi. Doktora Tezi, Çanakkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale, 200 s.
- Kino, H. (2019). Kamu Hizmetlerinin Değişen Yüzü ve Seçilmiş Dezavantajlı Gruplar, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(6): 55-69.
- Koçak, B. ve Bektaş, M. (2019). Ulusal ve Uluslararası Hukuk Sisteminde Kentli Hakları ve Katılım. *Kent Kültürü ve Yönetimi Hakemli Elektronik Dergi*, 12 (1): 104-117.
- Koç, M. (2018). 6360 Sayılı Kanun'un Mahalleye Dönüşen Köylerde Muhtarlığa Etkisi (Muğla Deneyimi). Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 281 s.
- Kondrotaite, G. (2012). Evaluation Of The Quality Of Public Services In Lithuanian Municipalities. *Intellectual Economics*, 6 (3): 393-411.
- Korkut, G. Acar, O. ve Tetik, A. (2015) Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu. *İş ve Hayat Dergisi*, 1 (2): 107-135.
- Korkut, (2021). Türkiye'de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi: İller Arası Karşılaştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 19 (2): 279-298.
- Koyuncu, E. (2014). *Vatandaş Karnesi Rehberi, Stratejik Yerel Yönetişim Projesi. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Ankara.*
- Köseoğlu, S. (2020). Yerel Yönetimlerde Reform: Fransa ve Türkiye Karşılaştırması. Yüksek Lisans Tezi, Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Giresun, 165 s.
- Küçük, Ü. (2020). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Merkez Yerel İlişkileri ve Vesayet Denetimi. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 300 s.
- Lakovic, V. (2020). Crisis Management Of Municipality Performance On Citizen Satisfaction With Urban Services By Structural Equation Modeling. *Quality & Quantity*, 765-773.
- Le Strat, A. (2010). Paris: An Example Of How Local Authorities Can Regain Control Of Water Management, *Transnational Institute*, P.
- Mamak Belediyesi (2023). *Atık Kutuları*, <https://wpimages.mamak.bel.tr/2021/06/foto-5.jpeg> (23.10.2023).
- Manaf, H. A. Mohamed, A.M. ve Harvey, W. S. (2023). Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, Vol. 46, No 12, 823-832
- Masiya, T. Davids, Y. D. ve Mangai, M. S. (2019). *Assessing Service Delivery: Public Perception of Municipal Service Delivery in South Africa. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*. Vol. 14, No 2.

- Mbassi, J. C. Mbarga, A. D. Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities, *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, Vol. 13 (3): 110-123.
- Memiş, H. (2018). Mahalli İdarelerin Merkezi İdare ile İlişkilerine İlişkin Yeni Düzenlemeler, <https://mevzuattakip.com.tr/mevzuat/mahalli-idarelerin-merkezi-idare-ile-iliskilerine-iliskin-yeni-duzenlemeler/> (25.09.2023).
- Metropole Grand Paris (2023). *Bureau métropolitain*, <https://www.metropolegrandparis.fr/fr/bureau-metropolitain/> (11.03.2023).
- Metropole Grand Paris (2023). *Commissions thématiques*, <https://www.metropolegrandparis.fr/fr/commissions-thematiques/> (11.03.2023).
- Ministère De L'intérieur (2022). *Etudes et Statistiques Locales*, <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/etudes-et-statistiques-locales> (09.11.2023).
- Mokhlis, S. Aleesa, Y. ve Mamat, İ. (2011). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand. *Journal Of Public Administration And Governance*, 1 (1): 122-137.
- OECD (2012). *Redefining "Urban": A New Way to Measure Metropolitan Areas*, OECD Publishing, 147 s.
- OECD (2016). *OECD Regional Outlook 2016: Productive Regions for Inclusive Societies*, OECD Publishing, Paris, 306 s.
- Oktay, T. (2016). Metropol Kent Yönetimi Yaklaşımları ve Uygulama Modelleri, *Strategic Public Management Journal*, 4: 49-71.
- On Birinci Kalkınma Planı (2018). Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara, 175 s.
- Ortaylı, İ. (2017). *Türkiye Teşkilat ve İdare Tarihi*. 6. Baskı, Cedit Neşriyat, Ankamat Matbaacılık, Ankara, 592 s.
- Ökde, F. (2019). Kentsel Dönüşüm Uygulamalarının Kentsel Yaşam Kalitesine Etkisinin Toplumsal Yansıması: Mamak Örneği. Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale, 322 s.
- Ökmen, M. ve Çağatay, U. (2014). Kamu Hizmeti-Yerel Hizmet İlişkisi Ve Açılımları Üzerine Notlar. *Yerel Politikalar*, 6: 77-104.
- Ökmen, M. ve Demir, F. (2010). Kamu Hizmetinin Felsefi Temelleri ve Yeni Kamu Yönetiminde Geçirdiği Dönüşüm. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15 (3): 19-42.
- Ömürgönülşen, U. (2014). Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği. *Çağdaş Kamu Yönetimi I*. Nobel Yayınları, 2. Basım, Hazar Matbaacılık, Ankara, 426 s.

- Öner, Ş. (2020). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi: Merkez-Yerel İlişkilerinde Kurumsal Değişim ve Dönüşüm. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (75): 1335-1353.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2016). *Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi Konya Örneği*. Çizgi Kitabevi Yayınları: 663, Sebat Ofset, Konya, 159 s.
- Özdemir, H. ve Bakan, S. (2016). Ulus Devletin Oluşumu ve Sorunları Açısından Almanya ve Fransa'nın Karşılaştırılması. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (3): 19-58.
- Özer, M. A. ve Akçakaya, M. (2014). *Yerel Yönetimler: Teorik Boyut*. Gazi Kitabevi. İlksan Matbaası, Ankara, 567 s.
- Özer, M. A. (2015). Yerel Yönetimlerin Merkezi Yönetim İlişkilerinde Gelir Bölüşümü Sorunu ve Türkiye'deki Son Durumun Değerlendirilmesi. *Türk İdare Dergisi*, 481: 525-558.
- Özer, M.A. (2019). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Yeni Sağ Politikaları. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 8 (20): 10-42.
- Özer, M.A., Fırat İ. ve Erdem E. (2015). Malatya Örneğinde 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun Uygulama Sonuçlarının Analizi. (Ed. S. Karatepe, E. Akyol, C.E. İnan, I. Arpacı, A.Ç. Kavuncu, N.N. Arıbaş), *Yerelleşme/Merkezleşme Tartışmaları (9. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı), TODAİE Yayınları*, 495-506.
- Özer, M. A. ve Yıldırım, S. (2022). Kamu Hizmeti Sunum Sürecinde Paradigma Değişimi: Yeni Kamu Hizmeti. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 12(3): 221-250.
- Özsoy, B. (2015). Kadınların Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi ve Kadın Dostu Kentten Beklentileri: Gaziantep Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 276 s.
- Paris Mediation (2023). Le Mediateur, <https://mediation.paris.fr/mediation/le-mediateur.html/> (25.03.2023).
- Paris Municipalité (2023a). *Fonctionnement du Conseil de Paris*, <https://www.paris.fr/pages/fonctionnement-du-conseil-de-paris-216/> (27.02.2023).
- Paris Municipalité (2023b). *Adjoint e s à la maire*, <https://www.paris.fr/elu-e-s/adjoint-e-s-a-la-maire/> (17.02.2023).
- Paris Municipalité (2023c). *Services*, <https://www.paris.fr/pages/en-2019-paris-vous-facilite-le-tri-6266/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023ç). *Écoles aternelles*, <https://www.paris.fr/pages/ecoles-maternelles-2487/> (15.05.2023).

- Paris Municipalité (2023d). *Plan vélo pour une ville*, <https://www.paris.fr/pages/un-nouveau-plan-velo-pour-une-ville-100-cyclable-19554/> (15.05.2025).
- Paris Municipalité (2023e). *Nouvelles pistes cyclables*, <https://www.paris.fr/pages/les-pistes-cyclables-provisoires-vont-devenir-perennes-18264/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023f). *Parking*, <https://www.paris.fr/pages/trouver-un-parking-2270/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023g). *Traitement de L'habitat Indigne*, <https://www.paris.fr/pages/ou-en-est-le-traitement-de-l-habitat-indigne-a-paris-15530/> (25.05.2023).
- Paris Municipalité (2023h). *Observatoire de la Tranquillité Publique*, <https://www.paris.fr/pages/la-police-municipale-se-dote-d-un-observatoire-de-la-tranquillite-publique-23790/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023i). *Risque Majeur*, <https://www.paris.fr/pages/qu-est-ce-qu-un-risque-majeur-5466/> (05.06.2023).
- Paris Municipalité (2023i). *Le dispositif de gestion de crise*, <https://www.paris.fr/pages/le-dispositif-de-gestion-de-crise-de-la-ville-de-paris-5483/> (05.06.2023).
- Paris Municipalité (2023j). *Recrutements*, <https://www.paris.fr/pages/les-recrutements-sans-concours-67/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023k). *Dispositif Premières Heures*, <https://www.paris.fr/pages/dispositif-premieres-heures-de-la-rue-a-l-emploi-5556/> (15.05.2023).
- Paris Municipalité (2023l). *Les instances participatives de la Ville*, <https://www.paris.fr/pages/devenir-un-acteur-de-la-participation-3934/> (03.06.2023).
- Paris Municipalité (2023m). *Assemblée Citoyenne*, <https://www.paris.fr/pages/assemblee-citoyenne-20187/> (03.06.2023).
- Paris Municipalité (2023n). *Conseil Parisien de la Jeunesse*, <https://www.paris.fr/pages/conseil-parisien-de-la-jeunesse-2336/> (03.06.2023).
- Paris Municipalité (2023o). *Les instances participatives de la Ville*, <https://www.paris.fr/pages/devenir-un-acteur-de-la-participation-3934/> (03.06.2023).
- Parlak, B. (2014). Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri. *Tesam Akademi Dergisi*, 1 (1): 7-40.
- Pektaş, E.K. ve Akın, F. (2010). Avrupa Kentsel Şartları Perspektifinde Bir Kentli Olarak “Katılım Hakkı” ve Türkiye. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 12 (2): 23-49.

- Piyasunthornsakul, P. Yangprayong, P. ve Phayaphrom, B. (2022). Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using The SERVQUAL model: The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. *Journal of Management in Business, Healthcare and Education*, Vol. 1 (2), No: 10.
- Pursaklar Belediyesi (2023). *Pursaklar Belediyesi Geri Dönüşüm Kutuları*, <https://www.iha.com.tr/ankara-haberleri/-2212677>, (23.10.2023).
- Rahim, F. U. ve Shirazi, N.S. (2018). Fiscal Decentralization And Citizen's Satisfaction From Local Public Service Delivery In Pakistan. *International Journal of Ethics and Systems*, 34 (1): 122-142.
- RATP (2023). *Group*, <https://www.ratp.fr/en/groupe-ratp/group-presentation/essence-our-group/> (20.05.2023).
- Really French (2023). *Île de France*, <https://www.reallyfrench.com/region-ile-de-france.php/> (15.05.2023).
- Regions et Departements (2023). [https://www.regions-et-departements.fr/#:~:text=En%202023%2C%20la%20France%20compte,France%20m%C3%A9tropolitaine%20\(Corse%20incluse\)/](https://www.regions-et-departements.fr/#:~:text=En%202023%2C%20la%20France%20compte,France%20m%C3%A9tropolitaine%20(Corse%20incluse)/) (06.12.2023).
- Romero-Subia, J. F. Jimber-del Rio, J. A. Ochoa-Rico, M. S. ve Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10: 225.
- Roos, K. (2016) Citizen Satisfaction With Local Public Services In Swedish Municipalities. *ECPR General Conference*, Charles Univeristy, Prague.
- Sağiremekçi, A. (2015). Yerelleşme-merkezileşme Tartışmaları Bağlamında Türkiye'de Mahalle Dönüşen Köy Yönetimlerinin Mevcut Durumu: Hatay Örneği. *Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Hatay, 146 s.
- Sayım F. ve Aydın V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşime Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29: 245-262.
- SEMAEST (2023). *Nos Missions*, <https://www.semaest.fr/la-semaest/semaest-description/nos-missions/> (25.05.2023).
- Sezer, Ö. (2008a). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (8): 147-171.
- Sezer, Ö. (2008b). Küreselleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 482 s.

- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim İle Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı. *Maliye Dergisi*, 159: 203-219.
- Sezik, M. (2015). 6360 Sayılı Kanun'a Göre Büyükşehirlerde Bütünleşme Sürecinin Etkileri: Malatya Örneği. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 245 s.
- Shah, A. (2012). Grant Financing Of Metropolitan Areas: A Review Of Principles And Worldwide Practices, *Policy Research Working Paper 6002*, Washington, D.C.: The World Bank.
- Sıfır Atık Yönetmeliği. (2019), Sayı:30829.
- Sincan Belediyesi (2023). *Sincan Belediyesi Geri Dönüşüm Kutuları*, <https://www.sincan.bel.tr/sincan-belediyesi-sifir-atik-kazanimlari>, (23.10.2023).
- SOREQA (2023a). *Notre Gouvernance*, <https://soreqa.fr/notre-gouvernance/> (15.05.2023).
- SOREQA (2023b). *Paris*, <https://soreqa.fr/paris/> (15.05.2023).
- Söylemez A. ve Şahin A. (2018). Vatandaşların Yerel Hizmetin Sunumuna Yönelik Algı ve Beklentilerinin Değerlendirilmesi (Mamak Belediyesi Örneği). *Türk İdare Dergisi*, 90 (487): 671-708.
- Sözen, H. (2023). Büyükşehir Belediyelerinde Engelli Vatandaşlara Sunulan Hizmetlerin Karşılaştırmalı Bir Analizi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 321 s.
- Speedtest (2023a). *Ile de France*, <https://www.speedtest.net/performance/france/ile-de-france/paris/> (15.05.2023).
- Speedtest (2023b). *Ankara*, <https://www.speedtest.net/performance/turkey/ankara/> (15.05.2023).
- Susta, G.O. (2018). 6360 Sayılı Yasa ile Oluşan Yeni Büyükşehir Yasa'sının Kırsal Alanda Hizmet Etkililiği Açısından İrdelenmesi: İzmir İli Kiraz İlçesi Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 178 s.
- Şahin, A. ve Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 10 (52): 1176-1184.
- Şahin, F. (2019). 6360 Sayılı Kanun'la Birlikte Köy Tüzel Kişiliğinin Kaldırılmasıyla Oluşan Mahallelere Verilen Kamu Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Tekirdağ Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bartın, 108 s.
- Şahin, Ü. (2018). Halka En Yakın Hizmetlerin Etkin Sunulması Kapsamında Subsidiarity (Yerellik) İlkesi ve Türk Kamu Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10 (3): 19-30.

- Şirin, İ. (2017). Yerleşik Yabancıların Yerel Hizmetlere Bakışı: Alanya Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Alanya, 142 s.
- Şengül, R. (2012). Fransa’da Yerinden Yönetim Politikalarının Belediye Yönetimine Etkileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (20): 31-44.
- Şengül, R. (2015). Fransa’da İl Yerel Yönetimlerinin Geleceği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4 (2): 49-56.
- Şengül, R. (2019). *Yerel Yönetimler*. 8. Basım, Umuttepe Yayınları, Yazın Basın Yayın Matbaacılık, Kocaeli, 286 s.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*, Boston, Pearson.
- T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) 2022 Yılı Raporu, 2023.
- Tekçe, Y. (2018). 6360 Sayılı Kanun’un Kapatılan Köylere/Yeni Mahallelere Etkisi: Aydın Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 133 s.
- Toksöz, F., Özgür, A.E., Uluçay, Ö., Koç, L., Atar, G. Ve Akalın, N. (2008). *Yerel Yönetim Sistemleri*, Tesev Yayınları, Sena Ofset, 140 s.
- Topal, A. (2001). Optimal Yerel Yönetim Büyüklüğüne Kurumsal Yaklaşım. *Türk İdare Dergisi*, 73 (431): 55-74.
- Topçuğlu, E. ve Yaman, K. (2017). Metropolitan Governments and Its Implementations in Warsaw, Delhi and Istanbul. *IOSR Journal of Business and Management*, 19 (12): 71-79.
- Tortop, N. Aykaç B. Yayman H. ve Özer M. (2014). *Mahalli İdareler*. 3. Basım, Nobel Yayınları, Genç Ofset, 614 s.
- Turan, A. (2011). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Örgüt Kültürü ve Liderlik Etkileşimi. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 224 s.
- Turan, H. T. (2013). Bölgeler Avrupası’nda Fransız Yerel Yönetimleri, *Dünyada Yerel Yönetimler*, Ed.; Okçu, M. ve Özgür H.; Seçkin Yayıncılık, Sözkese Matbaacılık, s. 245-282.
- Turan, E. Çevik, S. ve Aktepe E. (2017). Türkiye’de Yaşam Memnuniyetinin Boyutları ve Yerel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Arasındaki İlişki. *Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar*, 183-196.
- TÜİK, (2022). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemleri Sonuçları, 6 Şubat 2023, Sayı 49685.

- Türkmen, H. H. ve Zengin, E. Ç. (2020). Vatandaşların Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1): 9-23.
- Ulusoy, A. (2017). *Türk İdare Hukuku*. Yetkin Yayınları, Yetkin Basımevi, Ankara, 284 s.
- Ulusoy, A. (2019). *Türk İdare Hukuku*. Yetkin Yayınları, Yetkin Basımevi, Ankara, 796 s.
- Usta, S. ve Bilici, G. (2021). Yeni Kamu İşletmeciliği Anlayışının Unsurları ve Düşünsel Arka Planı. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 7 (46): 2341-2351.
- Usta, G. Ç. (2022). Türkiye’de Büyükşehir Belediye Modelinde Hizmet ve Gelir Paylaşımı Analizi: Ordu ve Trabzon Örneği. Doktora Tezi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, 400 s.
- Uysal, Y. (2020). Klasik Kamu Yönetiminden Yeni Kamu İşletmeciliği ve Post-YKİ’ye Kamu Hizmetlerinin Değişimi ve Dönüşümü Üzerine Bir Değerlendirme. *International Journal of Management and Administration*, 4 (7): 112-135.
- Ücretsiz Seyahat Kapsamında Yapılacak Gelir Desteği Ödemesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, *T.C. Resmî Gazete*, 32200, 24 Mayıs 2023.
- Vie-Publique (2023). *Communauté Urbaine*, <https://www.vie-publique.fr/fiches/20122-quest-ce-quune-communaute-urbaine/> (02.06.2023).
- Vilke, J. B. ve Vilkas, M. (2018). Discussing Municipal Performance Alternatives, Public Perceptions Of Municipal Services Delivery In Lithuania. *International Journal of Public Sector Management*, 31 (4): 525-542.
- Wesemann, A. (2020). Why Public Services Matter: Linking Citizen Quality Of Life To Local Government Services. *Journal of Public Administration and Policy Research*. 12 (1): 8-16.
- Yalınzoğlu, Y. (2017). 6360 Sayılı Kanun’un Etkinlik, Verimlilik ve Hizmette Yerellik İlkeleri Açısından İncelenmesi: Kocaali ilçesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 150 s.
- Yaman, K. ve Aydın, İ. S. (2018). Metropoliten Yönetim Modellerinin Karşılaştırılmalı İncelenmesi: Paris ve İstanbul Örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (3): 1988-1996.
- Yaman, K. ve Büyükyılmaz K. (2021). İstanbul ve Hamburg Metropoliten Yönetim Modellerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1): 79-88.
- Yavuz, N. (2017). Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algısı ve Yerel Katılım İlişkisi: Nilüfer Belediyesi Örnek Olay İncelemesi, Tübitak Projesi, Ankara.

- Yenimahalle Belediyesi (2023). *Yenimahalle Belediyesi Geri Dönüşüm Kutuları*, <https://www.ozelkalem.com.tr/yenimahalle-mobil-atik-getirme-merkezini-16yacakardi/>, (23.10.2023).
- Yıldırım, A. (2021). Yerel Yönetimlerde Hizmet Sunumunda Yeni Bir Yöntem: Yeniden Belediyeleşirme. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 3 (2): 383-401.
- Yıldırım, C. ve Bıçakçı, H. (2018). 6360 Sayılı Kanun'un Kır Kent Karşıtlığı Bağlamında Çarşamba Kırsal Üzerine Etkileri. *Alanya Uluslararası Yerel Yönetimler Sempozyumu* (s. 265-271). Alanya: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yıldırım, O. (2007). Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS). Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 632 s.
- Yıldırım, K. E. (2018). Vatandaşın Kamu Hizmeti Algısı: Doğu Anadolu Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 155 s.
- Yıldırım, C. ve Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi* 7: 100-116.
- Yıldırım, U. (1997). Türkiye ve Fransa Yerel Yönetimlerinin Mali ve İdari Politikalarının Karşılaştırılması. *Türk İdare Dergisi*, 69 (414): 179-202.
- Yıldız, M. (2003). Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. M. Acar, H. Özgür (Ed), *Çağdaş Kamu Yönetimi-I*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Yolcu, F. (2021). Türkiye'de Kentsel Dönüşümün Yasalar ve Aktörler Üzerinden Dönemsel Olarak Değerlendirilmesi. *Planlama*, 31 (3), 393-401.
- Yoloğlu, A. C. ve Zorlu, F. (2020). Türkiye'de Kırsallığın ve Kırsal Alanın Tanımlanması: Bir Yöntem Denemesi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü E-Dergisi*, 3 (2), 145-176.
- Yükçü, S. ve Ataçan G. (2009). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (4): 13 s.
- Zengin, S. B. (2019). Bir Kamu Hizmeti Olarak Üniversite Eğitiminde Engellilerin Üniversite İnternet Sitelerine Erişim Durumu. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 164 s.
- Zor, Z. (2021). Türkiye'de Yerel Yönetim Reformlarında Subsidiarite İlkesinin Etkileri. *Journal of Social Sciences Research*, 8(76): 2816-2829.
- 442 Sayılı Köy Kanunu. T.C. Resmî Gazete, 68, 07 Nisan 1924.
- 3194 Sayılı İmar Kanunu. T.C. Resmî Gazete. 18749. 9 Mayıs 1985.

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu. T.C. Resmî Gazete, 25531, 23 Temmuz 2004.

5393 Sayılı Belediye Kanunu. T.C. Resmî Gazete, 25874, 13 Temmuz 2005.

## **BİBLİYOGRAFYA**

Oliver, R. L. (1981). Measurement And Evaluation Of Satisfacation Processes İn Retail Settings. *Journal of Retailing*, 27(3): 25-48.

Moreau, J. (1995). Administration Régionale, Départementale et Municipale. Paris: Mémentos

Palmer, A. (2005). *Principles of Services Marketing*, (Fourth Edition), London: The McGraw-Hill International.

Verpeaux, M. (2016). *Les Collectivités Territoriales en France*. Paris: Dalloz.

## EKLER

### Ek 1. Etik Onay Yazısı



T.C.  
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU  
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 18.01.2022  
TOPLANTI NO : 2022/01

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

#### **Karar 5:**

10/12/2021 tarihli Doç. Dr. Kemal YAMAN'ın Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Kemal YAMAN danışmanlığında yürütülen “Yerel Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Bir Çalışma: Ankara ve Paris Örneği” konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmasının etik kurallara uygunluğu oy birliği ile kabul edilmiştir.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elif Çepni'.

ASLI GİBİDİR

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ  
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

## Ek 2. Türkçe ve Fransızca Anket Formları

<p>Sayın Katılımcı,          Bu anket çalışması, “YEREL KAMU HİZMETLERİNDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA VE PARİS ÖRNEĞİ” isimli doktora tezi için tamamen bilimsel bir amaca yönelik olarak hazırlanmıştır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim. Saygılarımla.</p> <p>İsmail Safa AYDIN, Bartın Üniversitesi Doktora Öğrencisi          mail:ismailsafaaydin@karabuk.edu.tr</p>						
Demografik Özellikler						
Cinsiyetiniz	( ) <sub>1</sub> Kadın ( ) <sub>2</sub> Erkek					
Yaşınız	( ) <sub>1</sub> 25 ve altı ( ) <sub>2</sub> 26-35 ( ) <sub>3</sub> 36-45 ( ) <sub>4</sub> 46-55 ( ) <sub>5</sub> 56 ve üstü					
Medeni Durum	( ) <sub>1</sub> Evli ( ) <sub>2</sub> Bekâr					
Aylık Geliriniz	( ) <sub>1</sub> 4253 TL'den az ( ) <sub>2</sub> 4253 TL - 6000 TL ( ) <sub>3</sub> 6001 TL - 7500 TL ( ) <sub>4</sub> 7501 TL ve üzeri					
Eğitim Durumu	( ) <sub>1</sub> İlköğretim ( ) <sub>2</sub> Ortaöğretim ( ) <sub>3</sub> Lise ( ) <sub>4</sub> Üniversite ( ) <sub>5</sub> Lisansüstü					
Mesleğiniz	( ) <sub>1</sub> Memur ( ) <sub>2</sub> Esnaf/İşveren ( ) <sub>3</sub> İşçi ( ) <sub>4</sub> Öğretmen/Akademisyen ( ) <sub>5</sub> Emekli ( ) <sub>6</sub> Ev Hammı ( ) <sub>7</sub> Öğrenci ( ) <sub>8</sub> İşsiz ( ) <sub>9</sub> Diğer					
Yaşadığınız şehirdeki ikamet süreniz	( ) <sub>1</sub> 5 Yıldan Az ( ) <sub>2</sub> 5-10 Yıl ( ) <sub>3</sub> 11-15 Yıl ( ) <sub>4</sub> 16 Yıl ve üzeri					
Ev türü	( ) <sub>1</sub> Müstakil Ev ( ) <sub>2</sub> Apartman ( ) <sub>3</sub> Dublex veya Triplex ( ) <sub>4</sub> Başka tür bir toplu konut					
Çocuk sayısı	( ) <sub>1</sub> Yok ( ) <sub>2</sub> 1 Çocuk ( ) <sub>3</sub> 2 Çocuk ( ) <sub>4</sub> 3 Çocuk veya daha fazla					
Evde bakılan yaşlı	( ) <sub>1</sub> Var ( ) <sub>2</sub> Yok					
Oda sayısı	( ) <sub>1</sub> 1+1 ( ) <sub>2</sub> 2+1 ( ) <sub>3</sub> 3+1 ( ) <sub>4</sub> 4+1 ve fazlası					
Ev sahiplik durumu	( ) <sub>1</sub> Ev sahibi ( ) <sub>2</sub> Kiracı					
İkamet ettiğiniz ilçe	( ) <sub>1</sub> Akyurt ( ) <sub>2</sub> Altındağ ( ) <sub>3</sub> Ayaş ( ) <sub>4</sub> Bala ( ) <sub>5</sub> Beypazarı ( ) <sub>6</sub> Çamlıdere ( ) <sub>7</sub> Çankaya ( ) <sub>8</sub> Çubuk ( ) <sub>9</sub> Elmadağ ( ) <sub>10</sub> Etimesgut ( ) <sub>11</sub> Evren ( ) <sub>12</sub> Gölbaşı ( ) <sub>13</sub> Güdül ( ) <sub>14</sub> Haymana ( ) <sub>15</sub> Kalecik ( ) <sub>16</sub> Kazan ( ) <sub>17</sub> Keçiören ( ) <sub>18</sub> Kızılcahamam ( ) <sub>19</sub> Mamak ( ) <sub>20</sub> Nallıhan ( ) <sub>21</sub> Polatlı ( ) <sub>22</sub> Pursaklar ( ) <sub>23</sub> Sincan ( ) <sub>24</sub> Şereflikoçhisar ( ) <sub>25</sub> Yenimahalle					
Ankara İlinde aşağıda sıralanan yerel kamu hizmetleri konusundaki memnuniyetinize “1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum” olacak şekilde puan veriniz.						
1	Çöp toplama:	1	2	3	4	5
2	Çevre temizlik:	1	2	3	4	5
3	Yol, asfalt, kaldırım:	1	2	3	4	5
4	Ağaçlandırma, park, yeşil alan:	1	2	3	4	5
5	Ulaşım (Belediye otobüsü, dolmuş vb.):	1	2	3	4	5
6	Ulaşım (Raylı sistemler):	1	2	3	4	5
7	Kent içi trafik:	1	2	3	4	5
8	Bisiklet yolları yeterliliği:	1	2	3	4	5
9	Otopark imkanları:	1	2	3	4	5
10	Yapı denetim, iskan ve tadilat:	1	2	3	4	5
11	Alt yapı:	1	2	3	4	5
12	Kentsel dönüşümün uygulaması:	1	2	3	4	5
13	Kentsel planlama:	1	2	3	4	5
14	Kimsesizlere, sokakta yaşayan vatandaşlara yönelik:	1	2	3	4	5
15	Engelli vatandaşa yönelik:	1	2	3	4	5
16	Gençlere yönelik:	1	2	3	4	5
17	Sokak hayvanlarının bakımı:	1	2	3	4	5
18	Afet ve acil durum yönetimi:	1	2	3	4	5

19	Mezarlık ve defin:	1	2	3	4	5
20	Zabıta ve ruhsat denetim:	1	2	3	4	5
21	İtfaiye:	1	2	3	4	5
22	Sosyal yardım ve dayanışma:	1	2	3	4	5
23	Sosyal ve kültürel (Tiyatro, konser, konferans vb):	1	2	3	4	5
24	Eğitim:	1	2	3	4	5
25	Sağlık:	1	2	3	4	5
26	Güvenlik:	1	2	3	4	5
27	Kentteki havanın temizlik düzeyi:	1	2	3	4	5
28	Vergi ödeme:	1	2	3	4	5
29	İş imkanları:	1	2	3	4	5
30	Yerel ekonomi ve ticaretin gelişmesi:	1	2	3	4	5
31	Atıkların geri dönüştürülmesi:	1	2	3	4	5
32	Katı atıkların kaynağında ayrıştırılma imkanı:	1	2	3	4	5
33	Boş zamanları değerlendirmeye yönelik imkanlar:	1	2	3	4	5
34	Kentin nüfus yoğunluğu:	1	2	3	4	5
35	Havaalanı yeterliliği:	1	2	3	4	5
36	Tarihi mirasın korunması:	1	2	3	4	5
37	Sağlıklı konuta erişim imkanı:	1	2	3	4	5
38	Kentin mimari yapısı:	1	2	3	4	5
39	Spor alanları:	1	2	3	4	5
40	İnternet ve iletişim alt yapısı:	1	2	3	4	5
41	E-belediye hizmetleri:	1	2	3	4	5
42	İçme suyu kalitesi:	1	2	3	4	5
43	Kar temizleme:	1	2	3	4	5
44	Yerel hizmetlerdeki değişim ve yeniliklerin zamanında duyurulması:	1	2	3	4	5
45	Yerel yöneticilere ulaşım imkanı:	1	2	3	4	5
46	Yerel hizmetlerle ilgili bilgiye erişim imkanı:	1	2	3	4	5
47	Yerel yönetim kararlarının şeffaflığı:	1	2	3	4	5
48	Yerel demokrasi imkanları (kararlara katılım imkanı):	1	2	3	4	5
49	Verilen hizmetlerde kişilere eşit ve adaletli davranılması:	1	2	3	4	5
50	Sunulan hizmetlerden genel memnuniyet derecesi:	1	2	3	4	5

Cher/ère participant(e), Cette enquête est destinée à un but purement scientifique pour la thèse de doctorat intitulée <b>“Etude de satisfaction des citoyens dans les services publics locaux : Exemple d'Ankara et de Paris”</b> . Je vous remercie à l’avance de votre contribution. Cordialement						
İsmail Safa AYDIN, Etudiant doctorant à l’université de Bartın email: ismailsafaaydin@karabuk.edu.tr						
Données démographiques						
Sexe	( ) <sub>1</sub> Femme ( ) <sub>2</sub> Homme					
Age	( ) <sub>1</sub> 25 et moins ( ) <sub>2</sub> 26-35 ( ) <sub>3</sub> 36-45 ( ) <sub>4</sub> 46-55 ( ) <sub>5</sub> 56 et plus					
Etat civil	( ) <sub>1</sub> Marié(e) ( ) <sub>2</sub> Célibataire					
Revenus mensuels	( ) <sub>1</sub> Moins de 1269 Euros et moins ( ) <sub>2</sub> 1269 - 1700 Euros ( ) <sub>3</sub> 1701 - 2500 Euros ( ) <sub>4</sub> 2501 - 5000 Euros ( ) <sub>5</sub> 5000 Euros et plus					
Niveau de formation	( ) <sub>1</sub> Ecole primaire ( ) <sub>2</sub> Secondaire ( ) <sub>3</sub> Lycée ( ) <sub>4</sub> Université ( ) <sub>5</sub> Licence					
Profession	( ) <sub>1</sub> Fonctionnaire ( ) <sub>2</sub> Commerçant(e) ( ) <sub>3</sub> Ouvrier(ère) ( ) <sub>4</sub> Enseignant(e) / académicien(ne) ( ) <sub>5</sub> Retraité(e) ( ) <sub>6</sub> Au foyer ( ) <sub>7</sub> Etudiant(e) ( ) <sub>8</sub> Chômeur (se) ( ) <sub>9</sub> Autre					
Nombre d’années de résidence dans le lieu actuel	( ) <sub>1</sub> Moins de 5ans ( ) <sub>2</sub> 5-10ans ( ) <sub>3</sub> 11-15ans ( ) <sub>4</sub> 16 ans et plus					
Type de logement	( ) <sub>1</sub> Maison avec jardin / pavillon ( ) <sub>2</sub> Appartement ( ) <sub>3</sub> Duplex ou Triplex ( ) <sub>4</sub> Autre type de logement					
Nombre d’enfant(s)	( ) <sub>1</sub> Aucun ( ) <sub>2</sub> 1 Enfant ( ) <sub>3</sub> 2 Enfants ( ) <sub>4</sub> 3 Enfants et plus					
Personne(s) âgée(s) à charge	( ) <sub>1</sub> Oui ( ) <sub>2</sub> Non					
Dimensions du foyer / nombres de pièces	( ) <sub>1</sub> 1+1 ( ) <sub>2</sub> 2+1 ( ) <sub>3</sub> 3+1 ( ) <sub>4</sub> 4+1 et plus					
Acte de propriété	( ) <sub>1</sub> Propriétaire ( ) <sub>2</sub> Locataire					
Lieu de résidence selon les arrondissements de Paris	( ) <sub>1</sub> 1er ( ) <sub>2</sub> 2ème ( ) <sub>3</sub> 3ème ( ) <sub>4</sub> 4ème ( ) <sub>5</sub> 5ème ( ) <sub>6</sub> 6ème ( ) <sub>7</sub> 7ème ( ) <sub>8</sub> 8ème ( ) <sub>9</sub> 9ème ( ) <sub>10</sub> 10ème ( ) <sub>11</sub> 11ème ( ) <sub>12</sub> 12ème ( ) <sub>13</sub> 13ème ( ) <sub>14</sub> 14ème ( ) <sub>15</sub> 15ème ( ) <sub>16</sub> 16ème ( ) <sub>17</sub> 17ème ( ) <sub>18</sub> 18ème ( ) <sub>19</sub> 19ème ( ) <sub>20</sub> 20ème					
Évaluez votre satisfaction à l’égard des services publics locaux énumérés ci-dessous dans la région de Paris à “1 : Pas du tout satisfait, 5 : Très satisfait”.						
1	Collecte des déchets:	1	2	3	4	5
2	Entretiens environnementaux:	1	2	3	4	5
3	Services routiers, voies et chaussées:	1	2	3	4	5
4	Aménagement forestier, parc, zone verte:	1	2	3	4	5
5	Transports en commun (bus municipal, etc.):	1	2	3	4	5
6	Systèmes ferroviaires:	1	2	3	4	5
7	Circulation urbaine:	1	2	3	4	5
8	Qualification des pistes cyclables:	1	2	3	4	5
9	Installations de stationnement:	1	2	3	4	5
10	Inspection des structures, de logement et de rénovation:	1	2	3	4	5
11	Services d’infrastructure:	1	2	3	4	5
12	Réaménagements urbains:	1	2	3	4	5

13	Urbanisme:	1	2	3	4	5
14	Services aux sans-abri et aux personnes sans logement:	1	2	3	4	5
15	Services aux citoyens handicapés:	1	2	3	4	5
16	Services aux jeunes:	1	2	3	4	5
17	Services pour les animaux de la rue:	1	2	3	4	5
18	Gestion des urgences et des sinistres:	1	2	3	4	5
19	Services de cimetière et de sépulture:	1	2	3	4	5
20	Police municipale et contrôle des permis:	1	2	3	4	5
21	Pompiers:	1	2	3	4	5
22	Assistance sociale, services de solidarité:	1	2	3	4	5
23	Services sociaux et culturels (théâtre, concert, conférence, etc.):	1	2	3	4	5
24	Éducation:	1	2	3	4	5
25	Santé:	1	2	3	4	5
26	Sécurité:	1	2	3	4	5
27	Niveau de propreté de l'air de la ville:	1	2	3	4	5
28	Satisfaction à l'égard des services de paiement de taxes/ des impôts:	1	2	3	4	5
29	Satisfaction des opportunités d'emploi:	1	2	3	4	5
30	Développement de l'économie et du commerce locaux:	1	2	3	4	5
31	Recyclage des déchets:	1	2	3	4	5
32	Possibilité de tri à la source des ordures ménagères non organiques:	1	2	3	4	5
33	Offre de loisirs / d'activités de temps libre de la ville:	1	2	3	4	5
34	Densité démographique de la ville:	1	2	3	4	5
35	Suffisance de l'aéroport et des services proposés:	1	2	3	4	5
36	Protection du patrimoine historique:	1	2	3	4	5
37	Accès à des logements sains:	1	2	3	4	5
38	Architecture de la ville:	1	2	3	4	5
39	Aires sportives:	1	2	3	4	5
40	Internet et infrastructures de communication:	1	2	3	4	5
41	Services municipaux en ligne:	1	2	3	4	5
42	Qualité de l'eau potable:	1	2	3	4	5
43	Services de déneigement:	1	2	3	4	5
44	Annonce à temps des changements et des nouveautés relatifs aux services:	1	2	3	4	5
45	Possibilité de joindre les dirigeants locaux:	1	2	3	4	5
46	Accès à l'information sur les services locaux:	1	2	3	4	5
47	Transparence des décisions de la gouvernance locale:	1	2	3	4	5
48	Possibilité de participer à la vie démocratique locale (et à la prise:	1	2	3	4	5
49	Égalité et équité de traitement des personnes dans les services fournis:	1	2	3	4	5
50	Taux de satisfaction globale des services offerts:	1	2	3	4	5

