Yayın Geliş Tarihi: 10.03.2017
Yayın Kabul Tatihi: 15.05..2017

BELEDİYE HİZMETLERİNDE HALKIN BEKLENTİLERİ: ŞEREFLİKOÇHİSAR ÖRNEĞİ

Levent SONGUR[1]
Abdullah TURAN[2]

Öz

Belediyeler bir yerel yönetim birimi olarak halkın beklentilerini karşılamada her geçen gün daha da önemli hâle gelmekte ve bu ihtiyaçlara yetişmenin mücadelesini vermektedir. Yerel yönetimler için verimlilik az kaynakla doğru ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bunun için halkın önemsediği hizmetleri tespit etmesi gerekecektir.

Bu çalışmada; yerel ihtiyaçları en az mali imkânla karşılamak mecburiyetinde olan Şereflikoçhisar belediyesine halkın hizmet önceliklerini göstermek amaçlanmaktadır. Diğer bir amaç ise; demografik değişkenlere göre halkın beklentisini tespit etmektir. Çalışmanın önemi ise; Şereflikoçhisar'da halkın hizmet önceliğini ortaya koyan ilk çalışma olmasıdır.

Araştırma yapılırken Şereflikoçhisar halkının tüm kesimlerine (kadın, erkek, genç, yaşlı, memur, esnaf, köylü ve şehirli) ulaşmak için azami gayret gösterilmiştir. Çalışmanın teorik kısmını oluşturmak için literatür taraması yapılmıştır. Çalışmanın uygulama kısmını oluşturmak için veri toplama aracı olarak hizmet beklentilerini ölçen 84 sorulu bir anket uygulanmıştır. 33.946 resmi kır ve kent nüfusu olan bu ilçeye 750 adet anket dağıtılmış ve 671 tane kullanılabilir anket toplanabilmiştir. Bu anketler SPSS 16.0 paket programı ile analiz edilmiş ve sonuçlarıyla halkın önemsediği hizmetler tespit edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde frekans, t-testi ve Anova testleri kullanılmıştır. Araştırma neticesinde halkın cinsiyetleri, eğitim seviyeleri ve Şereflikoçhisarlı olup olmamaları gibi değişkenler ile hizmet beklentileri arasında anlamlı farklılıkların olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca halkın hangi hizmetleri daha önemseyerek bekledikleri tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Şereflikoçhisar, Belediye Hizmetleri, Halkın Beklentileri.

PUBLIC EXPECTATIONS IN MUNICIPAL SERVICES: ŞEREFLİKOÇHİSAR EXAMPLE

Abstract

Municipalities that are a local government unit are becoming more important every day, to meet the expectations of the people, and they struggle to catch up with these needs. Efficiency for local governments is to meet the right needs with fewer resources. In order to do so, it will need to identify services that people consider important.

This study aims to show the service priorities of the people to Şereflikochisar municipality which is obliged to meet local needs with least financial opportunity. Determining the public's expectation according to demographic variables is another purpose. The prospect of working, It is the first study to reveal the service priority of the people in Şereflikoçhisar.

In this study, Şereflikoçhisar people were reached to every part of women, men, young, old, civil servants, artisans, peasants and urban people. A literature search was also conducted to form the theoretical part of the work. And an 84-question questionnaire measuring service expectations were applied to all segments of the population, to create the application part of the work,. In this district, which is the official rural and urban population of 33,946, 750 surveys were distributed, but 671 were collected. These questionnaires were analyzed with SPSS 16.0 package program, and the services that the people considered to be important were identified with the analysis results. Frequency, t-test and Anova tests were used in the analysis of the obtained data. As a result of the research, it was found that there are significant differences between the variables such as sex education level and honorificity of the people and service expectancies. In addition, it has been determined which services the people are waiting for more seriously.

Keywords: Şereflikoçhisar, Municipality Services, People's Expectations.

[1] Öğr. Grv., Aksaray Üniversitesi, Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, leventsogur@aksaray.edu.tr
[2] Öğr. Grv., Aksaray Üniversitesi, Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, aturan68@aksaray.edu.tr

GİRİŞ

Dünya'da kamu yönetimi sürekli bir dönüşüm yaşamaktadır. Bu gelişmeler ülkemiz kamu yönetimini ve dolayısıyla yerel yönetimlerini de etkilemiştir. Değişime ayak uydurabilmek ve kaliteyi artırabilmek için 2004'ten itibaren birçok değişiklik yapılarak yerel yönetimler güçlendirilmiş ve böylece hizmet sunumunda daha etkin hâle getirilmiştir.

Belediyeler yerel demokrasinin beşiği olarak ifade edilmektedir. Hükümet ve yerel halk arasında köprü vazifesi görmektedirler. Hizmetleri hızlı sunma kabiliyetleri olduğu gibi halka ulaşmaları da çok kolaydır. Bu gerekçelerle hükümetler belediyeleri hizmet sunumunda iyileştirerek halkı memnun edebileceklerdir. Bu ise aynı zamanda iktidara yeniden gelmenin bir formülüdür.

1982 Anayasası'nda yerel yönetimlere görevleriyle orantılı gelir sağlanacağına ilişkin bir madde olmasına rağmen yerel yönetimlere maddi olanakların anayasada ifade edildiği gibi görevlerle orantılı bir şekilde sunulmaması hizmetlerin yürütülmesinde kusurlara neden olmaktadır. Bu sebeple, Belediyelerin hizmetlere az mali imkânla cevap vermek durumunda kalması onları ellerindeki imkânla halkın en önemsediği hizmetleri yapmaya yönlendirmektedir. Az harcama ve akıllıca harcama, halkça önemsenmeyen işleri yapma israfının önüne geçilmesi için olmazsa olmazdır.

Literatürde halkın belediyelerden hizmet beklentilerini ölçmeye yönelik bir çok çalışmanın yapıldığı tespit edilmiştir. Ardıç, Yüksel ve Çevik (2004) Tokat Belediyesi Örneği üzerinden bir çalışma yaparak belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini ölçmüşlerdir. 516 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışmada; halkın hangi hizmetlerden ne derecede memnun oldukları görülmek istenmiştir. Ayrıca, belirtilen hipotezlerle demografik özellikler ile algılanan hizmet kalitesi arasında ilişkiler araştırılmıştır. Duman ve Yüksel (2008) tarafından Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği üzerinden bir çalışma yapmış ve bu çalışma ile vatandaş memnuniyeti ölçülmek istenmiştir. 1178 kişiye ulaşılmış olunan bu araştırmada farklı soru grupları ve ölçekler kullanılmıştır. Yücel, Yücel ve Atlı (2012) Elazığ Belediyesi örneği üzerinden bir çalışma yapmışlardır. 572 katılımcıya anket uygulanmıştır. Hipotezler üzerinden vatandaş memnuniyet değerlendirilmesi yapılarak çalışma neticelendirilmiştir. Göküş ve Alptürker (2011) Silifke Belediyesi Örneği üzerinden vatandaş memnuniyetini değerlendirmişlerdir. 469 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışma belirlenen hipotezler üzerinden değerlendirilmiştir. Göküş ve Karayıldırım'ın (2012) Karatay Belediyesi Örneği üzerinden bir çalışmaları mevcuttur. Bu çalışma ile de vatandaşların belediye hizmetleri memnuniyetleri değerlendirilmektedir. 323 kişiye anket uygulanmıştır. Atılan hipotezler üzerinden demografik değişkenler temelinde memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir.

Şereflikoçhisar örneği üzerinden yapılan bu çalışmaya en yakın çalışma ise anket sorularının alındığı ve bir takım değişiklikler yapılarak kullanılan Taşçı (2014)'nın çalışmasıdır. Yalova Örneği üzerinden yapılan çalışmada 300 kişiden veri toplanabilmiştir. Belediye hizmetlerine ilişkin önerme sorular katılımcılar tarafından hem "memnuniyet düzeyi" hem de " önem düzeyi" bazında doldurularak toplanmış ve bu veriler Servqual Ölçeği'yle analiz edilmiştir. Şereflikoçhisar örneği üzerinden yapılan bu çalışmada ise; sorular "önem düzeyi" değerlendirmesi baz alınarak doldurtulmuştur. Şereflikoçhisar'ın nüfusunun fazla olmadığı baz alınırsa 671 kişiye anket doldurtulmuş olması önemlidir. Nüfusa oranlandığında literatürdeki benzer çalışmalardan daha fazla oranda halk temsiline ulaşıldığı görülecektir.

Bu araştırmanın amacı; Şereflikoçhisar halkının hizmet beklentilerinin ölçülmesine yöneliktir. Diğer bir ifadeyle, Şereflikoçhisar halkının hizmetlerden hangilerini daha önemli olarak gördüklerini tespit ederek Şereflikoçhisar Belediyesi'ne kaynaklarını nerelere yönlendirmesi gerektiği hususunda rehberlik etmektir. Çalışmada; halkın hangi hizmetleri daha önemseyerek bekledikleri tespit edilmekte ve belirlenen hipotezler ekseninde demografik değişkenler ile belirli

soruların önem düzeyleri anlamlılık analizleri yapılmaktadır. Bu amaçla öncelikle teorik kısmın oluşturulması için internet ve kütüphane üzerinden elde edilmiş makale ve kitaplar kullanılmış ardından uygulama kısmı için geçerliliği ve güvenilirliği daha önce başka araştırmalarda test edilmiş olan bir soru formu (içerisinde bazı soruları çıkarmak suretiyle) ile alan araştırması yapılarak elde edilen veriler değerlendirilmiştir (Taşçı, 2014). Şereflikoçhisar'da halkın hizmet önceliklerini ortaya koyan ilk çalışma olması sebebiyle çalışma önemli görülmektedir. Araştırma anketi dağıtılırken Şereflikoçhisar'ın köylerine gidilememesi çalışmanın bir kısıtı olsa bile Şereflikoçhisar'ın sebze pazarının kurulduğu gün pazar alanında da anketin dağıtılması ile köylülerin de araştırmaya dahil olması sağlanmıştır.

Öncelikle kavramsal çerçeve içerisinde değerlendirilmesi uygun görülen Türkiye'de belediyeler ve tarihi gelişimi ve bu süreç içerisinde Şereflikoçhisar birçok yönüyle incelenecektir. Ayrıca, belediyelerin genel görevleri ve Şereflikoçhisar'ın son yıllarda ağırlıklı olarak yürüttüğü hizmetlere yer verilecektir. Ardından uygulanan anket verileri analiz edilerek bulguları değerlendirilecektir.

1.Kavramsal Çerçeve

Hizmet kavramı, günümüzde birçok alanda kullanıma sahiptir. Soyut bir kavram olmakla birlikte bir kurum ya da kişinin başkasına sunduğu fayda, faaliyet veya çalışma performansı olarak değerlendirilir. Mevcut ihtiyaçların tatmin edilmesi için gerek duyulur (Yücel vd., 2012:32). Hizmet, insanların yaşamları gereği ortaya çıkan, sorunların çözümüne katkı sunan bir faaliyettir. Bu kavramın sistematik bir şekilde ve teknik yönleriyle incelenmesi 1700'lü yıllara dayanmaktadır (Taşçı, 2014:34). Hizmet kamu yönetimi için büyük öneme sahiptir. Kamu hizmeti kamu tüzel kişisinin üstlendiği görevi yerine getirmesi ve kamu yararını gerçekleştirmesine yönelik bir faaliyettir. Bu hizmet toplum tarafından önemsenen ve ortak olarak gereksinim duyulan genel ihtiyaçların karşılanmasına yöneliktir. Kamu tüzel kişisi ya da onun gözetimindeki özel kişiler tarafından yerine getirilir (Çal, 2009:12). Geniş kapsamlı bu hizmetlerin boyutları ise; süreç içerisinde devletin zihniyetindeki değişme, nüfusun artışı ve kentleşme gibi sebeplerle dönüşmekte ve değişmektedir (Şahin, 2011:80).

Kamusal alanla ilgili kamu kurumlarının yaptığı hizmetlerden en önemlilerden birisi de belediye tarafından yapılan hizmetlerdir. Kentte yaşayan herkes bu hizmetlerin sunduğu refah çerçevesinde yaşamını sürdürmektedir. Bu sebeple halk tarafından önemsenerek izlenmekte ve de değerlendirilmektedir. Bu tür belediye hizmetlerinin iyi sunumu memnuniyeti artırmakta ve yaşamsal kaliteyi yükseltmektedir. Bu tür hizmetlere halk her zaman duyarlılık göstermektedir (Özel vd., 2009:38; Akyıldız, 2012:4422). Bu duyarlılıkların seçimlere yansıması ile siyasal iktidar belirlenmektedir. Siyasal iktidarların halka ulaşmalarında belediyelerin yeri çok önemlidir. Belediyelerin hizmet sunarken hızlı olmaları, tarafsızlıklarını korumaları ve yurttaş odaklı davranmalarından daha önemli olan şey yurttaş isteklerini doğru tespit etmeleridir(Özel vd., 2009:39). Bunu sağlamak ise halkın belediye hizmetlerine bir şekilde katılmalarını sağlamakla mümkün olabilmektedir (Usta ve Memiş, 2010:336).

Yerel yönetimlerin bürokratik engellerin azaltılmasında ve genel makro amaçlara ulaşmada etkili işlevi, yerel ihtiyaçları tespit hususundaki olanakları, mali kaynak kullanımındaki kabiliyetleri gibi nedenler merkezi idarenin yerel yönetimlere yetki ve kaynak aktarmasını sağlamaktadır. (Türkoğlu, 2013:44). Belediyeler bu süreçte var olan hizmetleri geliştirerek daha büyük nüfus kitlelerine daha kaliteli hizmet sunma zorunluluğu ile karşı karşıya kalmalarının yanı sıra, değişen dünyanın değişen modern hizmetlerine ayak uydurmak durumunda da kalmaktadırlar (Yücel vd., 2012:32).

Kavramsal açıdan yerel yönetimlerin neyi ifade ettiğine bakıldığında öncelikle merkezi yönetimin dışında örgütlendiği görülmektedir. Ayrıca "o mahalde" yaşayan yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile var olduğu, karar verme gücünün halk tarafından seçilen kimselerce yürütüldüğü, görev ve yetkilerinin kanun ile belirlendiği, demokratik ve özerk bir yönetimi sürdürdüğü ve bir kamu tüzel kişiliği olduğu belirtilmektedir (Karaarslan, 2007:11).

Yerel yönetimler, (mahalli idareler) Anayasa'nın 123 ve 127. maddelerinde düzenlenmiş olmasıyla anayasal kuruluşlar olarak korunmaktadırlar. 1982 Anayasası'nın 123. maddesinde, "İdarenin, kuruluş ve görevleriyle bir bütün olduğu ve idarenin kuruluş ve görevlerinin 'merkezden yönetim' ve 'yerinden yönetim' esaslarına dayandığı" ifade edilmektedir. Anayasanın 126. maddesi "merkezi yönetimin, ülkenin coğrafi durumuna, ekonomik koşullara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre bölümlere ayrılacağı"nı ifade etmiştir. Anayasanın 127. maddesi yerel yönetimleri konu almakta ve ilk fıkrasında bu yönetimlerin varlık nedenini açıklamaktadır. Şöyle ki: "Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir." Aynı maddenin ikinci fıkrasında "mahalli idarelerin kuruluş ve görevleriyle yetkilerinin 'yerinden yönetim ilkesi'ne göre kanunla düzenleneceği" ifade edilmektedir. İlgili maddenin son fırkasında ise, "merkezi idarenin mahalli hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde idari vesayet yetkisine sahip" olduğu belirtilmektedir.

Yerel yönetimler, halka ulaşmak için en yakın ve en alt düzey idari birimlerdir. Bu nedenle, kamu yönetimleri için vazgeçilmez öneme sahiptir. Ayrıca, bir ülkenin yerel yönetimlerinin sahip olduğu güç ve etkinlik kabiliyeti, o ülkedeki mevcut demokrasinin düzeyi ile yakından ilişkilidir (İnaç ve Ünal, 2007:7). Bu sebeple Anayasa'da ifade edilen üç yerel yönetimden bir tanesi olan Belediyeler, hizmet ettikleri nüfus ve halka yakınlıkları sebebiyle daha önemli hâle gelmektedir. Ülkemizde belediyeler beş farklı statüde örgütlenmiştir. Bunlar; İl Belediyesi, Büyükşehir Belediyesi, Büyükşehir İlçe Belediyesi, İlçe Belediyesi ve Belde belediyesidir (Atmaca, 2013:169). Dolayısıyla burada belediyenin tanımına yer vermek gerekmektedir. Belediye Kanununun 3. maddesinde Belediye, "Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" şeklinde ifade edilmiştir. Belediyeler, belde halkına sadece şehircilik hizmetleri vermekle yetinmemektedir Aynı zamanda eğitim, kültür hizmetleri ve daha birçok çeşit hizmet vermekle yükümlü görülmektedirler (Usta ve Memiş, 2010:335).

1.1. Türkiye'de Belediyeciliğin Tarihi Gelişimi

Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğunda, vakıf ve esnaf teşkilatı gibi sivil kuruluşlar belediye hizmeti niteliğinde hizmet yürütmekteydi (http://www.migm.gov.tr, 2014:5). Vakıflar mahalli alanlarda, hastane, medrese, han, hamam, çeşme, köprü, okul, şifahane gibi binalar inşa etmekteydiler. Meslek kuruluşu olan loncalar ise; çarşı ve pazarların düzen, temizlik ve aydınlatma gereksinimlerini temin etmekle görevliydiler (Kaya, 2007:102). Osmanlı'daki kadılık sistemi de belediye hizmetlerinin yürütülmesinde ayrıca büyük öneme sahip olmuşlardır. Osmanlı'da geleneksel yapı içinde kadılar; adli, idari ve belediye olmak üzere üç görevi üstlenmiş ve bu hizmetlerin görülmesinde subaşı, ihtisap ağası, naib, imam, mühtesip, çöplük subaşısı ve mimarbaşı gibi yardımcıları kullanmışlardır (Bayrakçı, 2014:95). 1826 yılına kadar kadılar, belediye hizmetleri olarak "şehrin temizliği, ticaretin sorunsuz yönetilmesi, esnafın kontrolü, fiyatların takibi ve imar düzeni" üzerine yoğun olarak eğilmekte idi(http://www.migm.gov.tr, 2014:5) Osmanlı'da mahallelerde kadıların görevlerini yerine getirmekle mahalle imamları görevlendirilmişlerdi. Padişah beratı ile atanan mahalle imamları yürüttükleri hizmette kadılara

karşı birinci derecede sorumlu idi (Kaya, 2007:103). Belediye hizmetlerinin yürütülmesi amacıyla 1826 yılında İhtisap Nazırlıkları kuruldu. Bu kuruluş belediye hizmetleri ve zabıta görevleri yanı sıra devlet vergileri toplama görevlerini de yürüttü (http://www.migm.gov.tr, 2014:5).

Osmanlı Devleti'nde modern olarak ifade edilebilecek ilk belediye teşkilatının Tanzimat'tan sonra (3 Kasım 1839) kurulduğu görülmektedir (Özmen, 2012:175). Osmanlı'da batılı anlamda ilk belediye Kırım savaşı sonrası Batı'nın belediye teşkilatını görmüş olarak ülkeye dönen aydınların düşünceleri ve de belediye hizmetlerinin yetersizliği sebebiyle İstanbul'da (Ulusoy ve Akdemir, 2013:236) kurulmuştur. Model olarak Fransızların Komün idaresi alınmıştır (Çelik ve Aykanat, 2007:110). Bu sebeple, hizmet göremez hâle gelmiş İhtisab Nezareti kaldırılmış ve yerine 14 maddelik bir nizamnameyle (1855) beledi görevleri üstlenecek bir örgüt olarak İstanbul Şehremaneti İdaresi kurulmuştur (Nergiz, 2007:6) Bu nizamnamenin ikinci maddesi ile şehremanetine; "Dersaadet'te bulunanların zaruri ihtiyaçlarının teminini kolaylaştırmak, yol ve kaldırımların yapım ve onarımını sağlamak, esnafın düzenini sağlamak, çarşı ve pazarın denetimini yapmak, şehir olmanın gerektirdiği intizam ve temizliği temin etmek, daha önce İhtisap Nazırlığınca toplanan vergileri toplayıp maliyeye teslim etmek ve zorunlu ihtiyaçları karşılanmak" gibi görevler verilmiştir (http://www.migm.gov.tr, 2014:6).

İstanbul Şehremanetinin İhtisap nezaretinin adının değişmesinden ibaret olmasından dolayı kendisinden bekleneni yerine getirememiş ve bunun üzerine 1855 yılında İltizam-ı Şehir Komisyonu kurulmuştur (Bayrakçı, 2014:96). Komisyon 1857'de bir nizamname düzenlemiş ve bu nizamname İstanbul'un 14 belediye dairesine bölünmesini öngörmesine karşın(Ulusoy ve Akdemir, 2013:237; Öner, 2006:34) sadece Beyoğlu ve Galata semtlerini içine alan bölgede Altıncı Daire-i Belediye kurulabilmiştir (Urhan, 2008:87; Elma, 2007:170; Ortaylı, 1977:16). Altıncı Daire-i Belediye'nin önemli bir özelliği hizmetleri yerine getirme hususunda merkezden aktarılan kaynakların yanı sıra kendi gelirini tahsil edebilen "ilk mahalli idare birimi" olmasıdır (Öztürk, 2014:27).

Osmanlı'nın başkentinde, belediyecilik alanında bu gelişmeler olurken (Bayrakçı, 2014:97) İstanbul dışında (taşrada) modern belediye örgütlenmesine 1864 tarihinde yayınlanan Vilayet Nizamnamesi ile başlandığı görülmektedir. Bu nizamname; Osmanlı Devleti'nin mülki anlamda yapılandırılarak idare edilmesi açısından büyük öneme sahiptir. Nizamnameyle merkezin yükünü azaltmak hedeflenmiş ve bu gerekçeyle "kentin bayındırlığı, altyapı inşası, temizlik, aydınlatma, narh, çarşı ve pazar işleri, itfaiye" gibi konularda yetkili olacak "belediye meclislerinin" kurulmasına karar verilmiştir. Belediye meclisine başkanlık etmesi için de vali ya da kaymakam tarafından atanacak olan "reis"ler görevlendirilerek, vilayet ile belediye arasındaki ilişkilerin köprüsü kurulmuş olacaktı ancak tamamen uygulanması mümkün olmamıştır (Öztürk, 2014:21; Ünal, 2011:244). Ardından 1869 yılında çıkarılan Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi ile belediye teşkilatı yalnız Galata Beyoğlu semtinde değil, tüm İstanbul'u kapsar hâle getirilmiştir (Kırışık ve Sezer, 2006:7; Tortop vd., 2008:332).

Osmanlı belediyeciliğinde, önemli bir aşama da I. Meşrutiyet dönemidir. 1876 Anayasası'nın Osmanlı'da mahalli idare düşüncesinin fazla gelişmediği bir evrede hazırlandığı görülmektedir. Yerel yönetimleri "Vilayat" başlığı altında düzenleyerek (Ökmen ve Elma, 2013:20) belediye işlerinin, seçimle iş başına gelecek belediye meclislerince görüleceği hükme bağlanmıştır (Bayrakçı, 2014:97). 1877'de çıkarılan Dersaadet Belediye Nizamnamesi İstanbul'daki belediye teşkilatını düzenleyip belediye dairesi sayısını 20'ye çıkarmış (Tortop vd., 2008:332; Öner, 2006:35) ve de aynı yıl çıkarılan Vilayet Belediye Kanunu ile de taşradaki belediyelerin yönetimi düzenlenmiştir (Ulusoy ve Akdemir, 2013:238).

1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu ve Vilayet Belediye Kanununun çeşitli değişikliklerle (Bayrakçı, 2014:98) uzun süre yürürlükte kalacak olan ve belediye başkanı, belediye encümeni ve belediye meclisi şeklinde üç organdan oluşan belediye teşkilatını kuran 1930 tarih ve 1580 sayılı

Belediye Kanununa kadar uygulandığı görülmektedir(Şahin, 2014:94). Dersaadet Belediye Kanunu yerini, 1913 tarihinde Dersaadet Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkat'a bırakmış; Dairelere ayrılmış İstanbul'u, daireleri kaldırarak 9 belediye şubesine bölmüş ve Şehremaneti meclisinin yerine de Encümen-i Emaneti kurmuştur (Ulusoy ve Akdemir, 2013:238).

1921 Anayasası, 1876 Anayasa'sına göre yerel yönetimlere daha geniş yetkiler getirmiş (Bayrakçı, 2014:98), 1924'de kabul edilen Cumhuriyet'in ilk anayasası yerel yönetimleri idarenin parçası olarak görmüştür. Anayasa İl Özel İdaresi, Belediye ve Köyden oluşan üç kademeli bir yerel yönetim sistemi getirmiştir (Yılmaz vd., 2012:31). Cumhuriyetin ilk yıllarında önemli belediyecilik ve imarla ilgili problemlerle karşılaşılmışsa da (Çağdaş, 2011:397) bu yıllarda yerel yönetimlerin esas fonksiyonu, Kurtuluş Savaşı felaketinden çıkmış ülkeyi tadil ederek temel hizmetleri sunar bir duruma gelmek olmuştur. Ayrıca az olan nüfusu (11 milyon) arttırma politikası sürdürülerek ülkenin sağlık sorunlarını (özellikle salgın hastalıklar) çözümüne kavuşturmak üzerinde durulmuştur (Uyar, 2004:4). 1924 Anayasası Cumhuriyet'in başkenti Ankara için özel bir belediye kurulmasını hükme bağlamış ve Şehremini İçişleri Bakanı tarafından atanacak bir Ankara Şehremaneti kurulmuştur. Bu deneme 1580 sayılı kanunun hazırlanmasına veri teşkil etmiştir (Bayrakçı, 2014:98; Bozlağan ve Demirkaya, 2008:148). 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile Cumhuriyet dönemi belediyeciliğinin yasal ve kurumsal çerçevesi çizilmiştir (Erkul, 2013:50). Belediyeciliğin temel yasası olarak uzun yıllar yürürlükte kalmış olan 1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Yasası, belediyelerin adeta hayatın her alanında görevli oldukları bir yasa metnini ifade etmektedir (Kesgin ve Can, 2008:379).

1930-1933 yılları arasında Hıfzıssıhha Kanunu, Belediyeler Bankası Kuruluş Kanunu, Belediyeler Yapı ve Yollar Kanunu, Belediye İstimlâk Kanunu ve Belediye İmar Heyeti Kuruluş Kanunu gibi bir dizi kanun çıkarılarak bu kanunlar uzun süre Türk belediyeciliğini düzenleyen temel yasalar olarak yürürlükte kalmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2013:238) 1945-1950 arası dönemde, önceki dönemden pek ayırt edici bir gelişme yaşanmamıştır. 1950-1960 arası döneminde çok partili hayata geçilmiş olması ve belediyelerin öneminin siyasal açıdan artması söz konusu olmuştur. 1960 Anayasası'yla birlikte yerel yönetimlerin hukuki statüsü anayasal güvence altına alınmıştır. Ancak, kanunların içeriğinde bir değişiklik yapılmamıştır. Bu nedenle belediyeler hizmet sunma bakımından giderek yetersiz kalmışlardır. 1973-1980 döneminde ise, farklı siyasal görüşlere sahip parti ve politikacıların siyaset sahnesinde yer alması mümkün olmuş ve bu durumun yarattığı siyasal farklılaşma ortamında "yerel yönetimlerin mali açıdan güçlendirilmesi ve merkezin vesayet denetiminin kaldırılması" gibi görüşler savunulur olmuştur. 1980 sonrası süreçte belediyelerin hizmet kapasitesi ve mali özerkliğine dair ciddi düzenlemelere gidilerek kaynak açısından güçlendirilmişlerdir. Türkiye'de 1984-1989 yılları arasında büyük fonlar aktarılan belediyelere doğrudan vergi toplama yetkisi verilmiştir (Elma, 2007:171-172). 1950 yılından sonra yaşanan hızlı kentleşme neticesinde 1982 Anayasasının 127. maddesinde belirtilen, "Kanun büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirebilir" ifadesine dayanılarak 1984 tarih ve 3030 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu yürürlüğe konulmuştur. Bu kanun ile İstanbul, Ankara ve İzmir'de büyük şehir belediyeleri (Bayrakçı, 2014:100) kurularak hizmetler daha akıcı hâle getirilmiştir.

1980 sonrası küresel değişmelere paralel olarak tüm dünyada etkisini gösteren Yeni Kamu Yönetimi anlayışı Türkiye'yi de etkisi altına almıştır. Yeni anlayışın getirdiği teori ve pratikler Türkiye'de merkezi yönetim ve yerel yönetimleri görev alanı, yapılanması ve işleyişi yönünden etkilemiştir (Özmen, 2012:175). Devamında 1930 tarih ve 1580 sayılı kanun 74 yıl yürürlükte kalmış (Tortop vd., 2008:333; Öner, 2006:31), 2003 yılında ise yerini 5393 sayılı Belediye (2005) kanununa bırakmıştır. Bu süreçte 5216 sayılı Büyükşehir Belediye (2004) ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi (2005) kanunları da yürürlüğe girmiştir. Bu kanunlarla merkeziyetçilik belli bir oranda azaltılmış; yerel yönetimlerin ise görev, yetki ve sorumlulukları arttırılmıştır. Böylece, Türkiye'de yönetim kültürü kısmen de olsa "adem-i merkeziyetçilik" ekseninde bir dönüşüm yaşamıştır

(Sertesen, 2011:2). 12 Kasım 2012 tarih ve 6360 sayılı yasa ile yerel yönetimlerde bir çok değişiklik olmasının ardından ülkemiz toplamda 30 adet büyükşehir belediyesine sahip olmuştur (Karaarslan, 2014:87). 6360'la birlikte köy, belde, il özel idaresi ve belediye yapıları büyük oranda değişmiş, otuz ilde il özel idarelerinin, köylerin ve beldelerin tüzel kişilikleri kaldırılmış; köy ve beldeler mahalleye dönüştürülmüştür. Yeni kanun bu 30 ildeki ilçe belediyelerinin hepsini büyükşehir ilçe belediyesine dönüştürmüş ve daha birçok değişiklikle Büyükşehir Belediye yönetimini değişime uğratmıştır (Gözler, 2013:45,53; Karaarslan, 2013).

1.2. Şereflikoçhisar'da Toplumsal Ve Kurumsal Hayat

Şereflikoçhisar 5000 yıllık tarihi gelişim seyri itibariyle birçok devletin himayesi altında yaşamış bir coğrafyadır. Bu coğrafya etrafındaki su olanakları ve merkezi konumuyla her zaman önemini muhafaza etmiştir. Şereflikoçhisar halkı bu coğrafyada Anadolu'nun kapılarının Türklere açıldığından beri kültürel yaşamını sürdürmesi açısından komşu şehirlere benzer bir yaşantı sürdürmektedir. Şereflikoçhisar'ın idari ve beledi yapısı ise Tanzimat'tan beri değişerek gelişmiştir.

1.2.1.Şereflikoçhisar Halkının Tarihi, Kültürel Ve Ekonomik Yaşamı

Şereflikoçhisar Ankara'nın en uzağındaki ilçelerindendir. Tuz Gölü ile Hirfanlı barajı arasında bulunmaktadır. Kuzeyinde Bâlâ, doğusunda Evren, Sarıyahşi ve Ağaçören; batısında ise Kulu ilçesi ile çevrilmiş bulunmaktadır (Şereflikoçhisar Belediyesi, 2015). Toplamda 33.946 kişilik nüfusa sahip bulunmaktadır. Ankara'ya 150 km uzaklıkta bulunan bu ilçe güneyde ovalık ve dalgalı araziye sahiptir. Denizden yüksekliği 965 metredir. En önemli akarsuyu, Aksaray ili sınırlarından doğan ve ilçeden geçerek Tuz Gölü'ne dökülen Peçenek Çayıdır. Zengin bir bitki örtüsüne sahip olmayıp çıplak ve kıraç bir arazi üzerinde bulunmaktadır. Topraklarındaki tuzluluk oranı çok fazladır. Güneyinde 1.642 km2 yüzölçümüne sahip Tuz Gölü ile kuzeyde 262 km2 yüzölçümlü Hirfanlı Baraj Gölü etkisi altında kalarak yumuşak bir karasal iklime sahip durumdadır. Şereflikoçhisar'a düşen yıllık yağış ortalaması 300-400 mm arasında değişmektedir (Şereflikoçhisar Kaymakamlığı, 2015).

Şereflikoçhisar'da 1990 yılında çalışan nüfusun %68'i hizmet %17'si tarım ve %15'i sanayi sektöründe çalışmaktayken; 2000 yılında çalışan nüfusun % 11'i tarım, %18'si sanayi ve %71'i hizmet sektöründe olduğu görülmektedir. Hizmet sektörü çok ağırlıklı olan bir şehir (Altuğ, 2010:138-139) olan Şereflikoçhisar'da tarım, madencilik ve ulaştırma iş kollarında çalışan nüfus sayısında 1980 yılına göre hızlı bir düşüş yaşanırken, toplum hizmetleri, imalat, inşaat ve mali kurumlar iş kollarında ise artış gerçekleşmiştir. 1985'te okuma-yazma çağındaki nüfusun %18'i okuma-yazma bilmezken, bu oran 2000 yılında %11'e düşmüştür (Altuğ, 2010:234).

159.100 hektar alana sahip olan Şereflikoçhisar arazisinin %70'i tarım alanlarına, %27'si mera ve çayır alanlarına, %2'si yerleşim alanlarına ve %1'i ise orman ve fundalık alanlara ayrılmıştır. Tarım alanlarının sadece %4'ü sulamalı tarım için kullanılabilmektedir(Altuğ, 2010:238) 2012 verilerine göre tarla alanı 64,853 hektar, sebze alanı 2.590 hektar, meyve alanı 290 hektar, nadas alanı 29.885, yani toplam 99.969 hektardır. Sulanabilen tarım alanı ise 1.227 hektardır. Hayvancılığın da bir geçim unsuru olduğu Şereflikoçhisar'da 2012 verilerine göre 11.065 küçükbaş, 31.000 büyük baş (http://www2.tbmm.gov.tr, 2013:3) ve ayrıca 2013 verilerine göre 20.000 adet kümes hayvanı mevcuttur. Arpa ve buğday en fazla ekilen ürünler olmakla beraber şeker pancarı ve nohut üretimi ile de ciddiye alınacak durumdadır(http://www.csb.gov.tr, 2013:74).

Şereflikoçhisar'daki konutların büyük çoğunluğu modern tarzda olup, konutların yapımında tuğla daha çok tercih edilmiştir. Çatı sistemi genellikle beşik tarzıdır. Merkezde çok katlı binaların olduğu mahallelerde evlerin planı birbirine çok benzemektedir. Isıtma sisteminin genellikle kömür sobası olduğu şehirde (Altuğ, 2010:157) son zamanlarda kaloriferli sisteme geçiş hızlanmıştır. Özellikle TOKİ kaloriferli daire sayısının birden artmasını sağlamıştır(http://www.aktifhaber.com,2008). Ayrıca 2013 yılı itibariyle doğal gaz için gerekli sayıya ulaşıldığından önümüzdeki yıllarda doğalgaz sisteminin şehri daha temiz ve yaşanılır hâle getireceği beklenmektedir (http://www.yapi.com.tr, 2015; http://sereflikochisar-bld.gov.tr, 2013). Bu mahallelerde yaşayanlar genellikle köyleri ile bağlantısı devam eden ikincil ekonomik faaliyetleri çiftçilik olan ailelerdir. Müstakil evlerin neredeyse tamamında yöresel ekmeğin yapıldığı "tandır" damı denilen avlu içerisinde bulunan alanlar yaygındır. Hatta avlunun içinde kümes ve ahır gibi eklentilerin bulunduğu istisnai konutlara dahi rastlanır (Altuğ, 2010:159).

Etkisi merkezden çevreye doğru genişleyen kültür fonksiyonu Şereflikoçhisar'da kendini en çok eğitim ve dini kurumların yanında festivaller, konserler ve diğer kültürel faaliyetler şeklinde göstermektedir (Altuğ, 2010:161). Bunun dışında halkça tertip edilen kermesler(http://sereflikochisartuzgoluhaber.com, 2015) ve de Meslek Yüksek okulunca tertip edilen konferans, sempozyum ve paneller de ilçeye kültürel katkı sağlamaktadır (http://bcmyo.aksaray.edu.tr, 2015).

Tuz Gölü'nün Şereflikoçhisar'a sanayi alanında büyük etkisi vardır. Gelişmiş sanayi sektörü tuz sanayidir. Tuz üretiminin fazla olduğu yaz aylarında daha fazla işçi çalıştırılırken, kış aylarında daha az işçi çalıştırılmaktadır. Şereflikoçhisar'da tuzun etkisine bağlı olarak dolaylı ve doğrudan istihdam edilen toplam çalışan sayısı 2001 yılında yaklaşık 3000 kişiyken özelleştirmeden dolayı bu sayı 1200-1300 kişiye düşmüştür (Altuğ, 2010:214). 2005 yılında yaşanan özelleştirme durağan halde olan ilçe ekonomisini bir anda hızlı bir gerileme sürecine sokarak başta madencilik sektörü ve ulaşım sektörü olmak üzere birçok alanda istihdam daralmasına (Altuğ, 2010:238) sebep olmuştur. Buna bağlı olarak nüfusu göçe zorlayan bu ekonomik gelişmeye paralel olarak 2009 yılında arazi etütleri, esnaf ve sanatkârlar odası, ticaret odası ve belediye kayıtlarına göre şehirde ticarethane sayılarında ve türlerinde büyük bir düşüş görülmüştür. 2000 yılında toplam 1100 ticarethane sayısı, 2009 yılında 868'e düşmüştür (Altuğ, 2010:223). Bunun yanında Türkiye tuz üretiminin neredeyse % 70'ini tek başına karşılamaktadır. Göl çevresi tuz ve sodyum sülfat üretiminde 17 milyon dolara ulaşan bir ekonomik fayda getirmektedir (http://www.csb.gov.tr, 2013:19).

Şereflikoçhisar'da da Türkiye'nin pek çok yerinde olduğu gibi, çeşitli âdet ve uygulamalar ihtiva ettikleri hususiyetler bakımından İslamiyet öncesi Türk Kültürünün izlerini taşımaktadır. Şereflikoçhisar yöresinde gelenekler görenekler günümüzde azalma gösterse de hala eskisinden bazı izler taşımaktadır (Tuz Yolu Dergisi, 2015:18). Doğum âdetlerinde öncelik anneyi korumaya yöneliktir. Evlilik üzerine adetler ise özellikle evliliği uğursuzluktan korumaya yönelik çabalardan oluşmaktadır. Ölüm hadisesinde ölen kişinin ahirete kolay göçmesi için Yasin okunması, ölen kişiyi bekletmeden gömme isteği, ölü yemeği, ölen kişinin eşyalarının dağıtılması vb. bütün uygulamalar, ölen kişinin öbür dünyada rahat edebilmesi için yapılmaktadır. Yörede, nazara inanma da yoğun olarak görülür ve halk, nazardan korunmak için çeşitli yollara başvurur. Şereflikoçhisar, anonim halk edebiyatı yönünden de pek zengin sayılmaz. Yörede, Halk edebiyatının önemli türü olan ve bundan 15-20 yıl önce her çocuğun, gencin yaşlının dinleme imkânı bulduğu türküler, maniler, ninniler, ağıtlar, tekerlemeler, bilmeceler, masallar, efsanelerin yörede iyice unutulmaya yüz tuttuğu görülmektedir (Ateş, 2010:240-241).

1.2.2.Şereflikoçhisar'ın İdari Ve Beledi Gelişim Seyri

Selçuklular zamanında, Osmanlıların ilk devirlerinde ve daha önceleri ilçenin adı "Koçhisar" idi. Selçuklular devrinde ilçenin hemen yanındaki tepenin etrafında bir kale ve daha üstündeki tepede de ikinci bir kale daha bulunuyordu. "Hisar" kale; "koş" da çift (iki) demektir. "Koşhisar" çift kaleli şehir anlamındadır. Türkler buraya "Koçhisar" demişlerdir. Fatih'in İl Yazıcı Defterinde de "Koçhisar" şeklinde yazılmıştır. İlçenin "Şerefli" sıfatını almasıyla ilgili Konya Salnamesine göre burada Osmanlılar zamanında Şereflikoçhisar Taburu vardı ve burada oturanların çoğu Şerefli Aşiretinden idi, dolayısıyla şerefli unvanı bu sebeple kullanılmıştı (http://tolgaarpus.tr,2015) Diğer bir kaynağa göre ise; bu ünvanın Balkan Savaşı, Çanakkale Savaşı ve Kurtuluş Savaşı'nda çok şehit vermesi sebebi ile Atatürk tarafından özel bir kanunla verilmiş olduğu yönündedir (http://mebk12.meb.gov.tr, 2013). Unvanın Atatürk tarafından verildiği yönündeki bilgiyi Türkiye çapında ve yerel manada pek çok araştırmacı, tarihçi ve yazar benimsemektedir (Şereflikoçhisar Belediye Başkanlığı, 2015).

Ankara, Aksaray ve Konya sınırları içerisindeki Tuz Göl'ü bölgesi pek çok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Bu alanlar binlerce yıl önce sulak bir alan olma özelliğini taşımaktadır. Bu nedenle tarihi süreçte, hep önemli devlet ve tarım kentlerinin kurulduğu bir yer olarak tanınmıştır (http://www.csb.gov.tr, 2013:67) Kültür Bakanlığının höyüklerde yaptığı araştırmalar bu alanın 5000 yıllık tarihi geçmişe sahip olduğu bilgisini ortaya çıkarmaktadır (Tuz Yolu Dergisi, 2015:11). Höyükler halindeki ilk yerleşmelerden "güneşte kurutulmuş kiremitler" çıkarılmıştır. Bu kalıntılar Cilalı Taş Dönemi'nde dahi bu alana yerleşildiğini göstermektedir. Bu bölge tarih boyunca sırası ile Hitit, Asur, Frigya, Pers, Roma, Bizans, Abbasi, Büyük Selçuklular, Anadolu Selçuklular, Karamanoğlular ve Osmanlı hâkimiyeti altında kalmıştır. Bu süreçte Fatih döneminde yerleşik nüfus İstanbul'a zorunlu ikamete zorlanırken daha sonraki dönemlerde de benzer uygulamalar görülmüştür (Altuğ, 2010:234). 1077'de Süleymanşah'ın fethettiği Şereflikoçhisar, Selçuklular zamanında Aksaray'a bağlı bir kaza merkezi iken Anadolu Selçuklu Devleti'nin yıkılıp Anadolu da tekrar beylikler döneminin başlaması ile birlikte Şereflikoçhisar da Aksaray ile beraber Karamanoğulları hâkimiyeti altına girmiştir. Bu dönemde Şereflikoçhisar'ın idari statüsü bir nahiye merkezinden ibarettir (Altuğ, 2010:139-140). 1467 yılında Fatih Sultan Mehmet tarafından Osmanlı Devleti topraklarına dahil edilmiş ve genellikle Aksaray'a bağlı bir kaza durumunda yaşamını sürdürmüştür (Şereflikoçhisar Belediye Başkanlığı, 2015).

Fatih devrine ait salnamelerde Şereflikoçhisar'ın, Karaman Vilayeti'nin 13 kazasından biri olduğu ve bu defterde "Evkaf-i Vilayet-i Koşhisar" şeklinde bir maddenin bulunduğu dikkat çekmekteyken aynı şekilde II. Beyazıt dönemine geldiğimizde de Şereflikoçhisar'ın kaza statüsünde olduğunu görmekteyiz. Hicri 906 ve miladi 1500 yazımlı Karaman Vilayeti Defteri'nde Şereflikoçhisar'ın kaza merkezi olduğu yazılmaktadır. Yavuz Sultan Selim zamanında Şereflikoçhisar yine Karaman Vilayeti'nin 14 kazasından biri olmakla beraber bu dönemde Şereflikoçhisar, Vilayet-i Karaman'ın Aksaray Livası'na bağlı bir kaza merkezidir. Aynı dönemde kaza merkezinin 3 mahallesi 115 hanesi varken kaza genelinde 132 mezra ve 2389 vergi mükellefi ile yaklaşık 10,000 civarında nüfus mevcut bulunmaktadır(Altuğ, 2010:140).

Sultan III. Murat zamanında yine kaza statüsünde olan Şereflikoçhisar'ın bu dönemde 251 köyü ve mezrası varken 1869 yılına Sultan Abdülaziz dönemine gelindiğinde Şereflikoçhisar'ın kaza statüsünün kaldırılıp nahiye merkezi durumuna getirildiğini görülmektedir. 1891 yılında Şereflikoçhisar Konya Vilayeti'nin kazası durumuna getirilerek belediye ve kaymakamlık teşkilatı oluşturulmuştur. Diğer bir ifadeyle günümüzden 118 yıl önce bir kaza merkezinin en önemli idari teşkilatları olan kaymakamlık ve hizmet teşkilatı olan belediye teşkilatı bu bölgede kurulmuştur. Sultan II. Abdülhamit döneminde ise yine idari bir teşkilat olan askerlik şubesi açılmıştır. 1915 yılına gelindiğinde Şereflikoçhisar'ın 109 köyü ve 34726 nüfusu mevcuttur. 1920 yılında Aksaray'a bağlanan Şereflikoçhisar'da, 1932 yılında ilçe merkezinde 205 hane, 3 mahalle, 105

köy, 38970 toplam nüfus, 1 adet ilkokul ile diğer idari resmi kurumlar mevcuttur (Altuğ, 2010:141).

Şereflikoçhisar TBMM'nin 2441 Sayılı Yasa'sıyla 1933 yılında bir ilçe olarak Ankara vilayetine bağlanmıştır(Tuz Yolu Dergisi, 2015:11). 1935 yılına gelindiğinde Ankara'nın en büyük 3. ilçe merkezi konumundadır. 1989 yılına kadar 94 köyü, 1 bucağı ve 3 beldesi bulunan Şereflikoçhisar bu tarihte yapılan idari değişiklik ile bu sayılar 47 köy ve 2 beldeye düşmüştür. Şereflikoçhisar'a bağlı 42 köy ve 4 beldesinde 1990 nüfus sayımında 23167 kişi yaşarken bu sayı 2000 yılında 17045'e, 2008 yılında ise 7751'e düşmüştür (Altuğ, 2010:141).

1930 yılında 1580 Sayılı Kanun'la düzenlenen belediye teşkilatı yapısı yerini 2005 yılında çıkarılan 5393 Sayılı Belediye Kanunu'na bırakmıştır. 5393 Sayılı Kanun 1580 Sayılı Kanun'a kıyasla belediye yönetimi sistemine büyük değişiklikler getirmiştir. 1983 tarih ve 3030 Sayılı Büyükşehir Belediye Yasası'nın ardından 2004 tarih ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu kabul edilmiştir. Kurulmuş bulunan on altı Büyükşehir Belediyesine on dört yeni büyükşehir belediyesi ekleyen 12.11.2012 tarih ve 6360 sayılı Kanunla "Büyükşehir Belediye Kanunu" değiştirilmiş ve birçok önemli düzenleme getirilmiştir (Özkal Sayan, 2013:12-13). Büyükşehir belediyesi sınırlarında köylerin ve beldelerin mahalleye dönüştürülmesi ile belediyelerin hizmet alanı genişlemiştir (Gözler, 2013:45; Karaarslan, 2013). Bu durum Şereflikoçhisar'ın kısıtlı kaynaklarını artan hizmet alanlarına yetiştirebilmek için daha etkin kullanmasını gerektirmektedir.

1.3. Türkiye'de Belediyelerin Görevleri Ve Şereflikoçhisar Belediyesi'nin Yürüttüğü Hizmetler

Türkiye'de belediyelerin görevleri yeni çıkan yasalarla ve uluslararası anlaşmalarla her geçen gün daha da artmaktadır. Yerel yönetimlerin idari ve mali özerkliğini artırma ve güçlendirmeye yönelik adımlarla geliştirilmesi halkı kararlarda daha söz sahibi hâle getirerek hizmetleri daha ucuz ve hızlı hâle getirecektir. Belediyelerimizin yürüteceği hizmetler 5393 Sayılı Belediye Kanunun 14. maddesinde sayılmıştır. Her belediyenin mali imkânları ve yerel ihtiyaçları birbirinden farklılaşmaktadır. Bu sebeple Şereflikoçhisar'ın hizmetleri de farklı olacaktır.

1.3.1.Türkiye'de Belediyelerin Görevleri

1961 ve 1982 Anayasa'larında mali tevzin denilen ilke gereği "yerel idarelere görevleri oranınca gelir verilmesi" hükmü yer bulmuş olmasına rağmen belediyelere yetecek bir gelirin sağlanması mümkün olmamıştır. Buna rağmen belediyelerin yürütmekle sorumlu olduğu görevler 5393 sayılı kanunun 14. maddesinde a ve b ibareleri ile ayrılarak verilmiştir. Kanunda belirtildiği üzere bu görevlerin mahalli müşterek nitelik taşımaları gerekmektedir:

> "a)İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafî ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yüksek öğrenim öğrenci yurtları (...); sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler".
>
> "b) Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün

başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir".

1.3.2.Şereflikoçhisar Belediyesi'nin Yürüttüğü Hizmetler

Ülkemizde il, ilçe (büyükşehir ilçe belediyeleri için 5216 Sayılı Kanun'da belirtilen görevlerle ilgili olmak üzere) ve belde belediyelerinin yürüttüğü hizmetler genel anlamda aşağıdaki gibidir (http://www.migm.gov.tr, 2014:63-64):

- Belediye binaları ve tesisleri için yapılan giderler,
- Araç ve malzeme temini, yapımı, bakımı ve onarımı için yapılan giderler,
- Alt yapı, yapım, onarım ve bakım giderleri,
- İmar düzenleme, proje, eğitim ve kamuoyu yoklama giderleri,
- Belediyenin kendi personeline ve seçilmişlerine ödenen paralar
- Vergi, resim, harç gibi gelirlerin elde edilmesi için yapılan giderler,
- Belediye zabıta ve itfaiye hizmetleri giderler,
- Belediyenin birlikte faaliyet yürüttükleri şirket ve mahalli idare birlikleri vb. üyelik giderleri,
- Mezarlık korunması ve bakımı giderleri,
- Faiz ödemeleri, borç ödemeleri ve sigorta ödemeleri,
- İhtiyaç sahiplerine yapılan yardım, sosyal faaliyet, sanatsal etkinlik ve bilimsel girişime ilişkin giderler,
- Dava takibi, icra, temsil, tören, tanıtım, avukatlık, danışmanlık ve denetim hizmetleri giderleri,
- Ulusal ya da uluslararası düzeyde özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte yapılan ortak hizmet ve proje giderleri,
- Şartlı bağışlarla ilgili yapılması gereken giderler,
- Kanunla verilen görevler için diğer giderler.

Bu hizmetleri genel manada yürüten Şereflikoçhisar Belediyesi dönemsel ihtiyaçlarına ve de var olan bütçesine göre çeşitli dönemlerde çeşitli hizmetlere para aktarmıştır. Şereflikoçhisar halkının genel hizmet beklentileri uzun yıllarca içme suyu sorununun çözülmesine ilişkin olmuştur. İçme suyu sorunu yıllarca harcama kalemi olmasının yanında ilçe halkının büyük bir çoğunluğunun nakliyecilik mesleğini yürütüyor olmasından ötürü nakliye tırlarının yolları sürekli bozması sebebiyle sürekli bir yol yapım hizmeti söz konusu olmaktadır. Şereflikoçhisar Belediyesi başkan yardımcısından aldığımız bilgiler doğrultusunda özellikle 2005 yılından bu yana yapılan büyük çaplı harcamaları aşağıdaki gibidir (Mülakat, 2015):

- 2005 yılında 25.000 metrekare asfalt atılması hizmeti,
- 2006 yılında katı atık depolama ve bertaraf edilmesi (harcaması: 4.160.000 TL) hizmeti, içme suyu şebeke yenileme ve 4000 ton su deposu yapımı (harcaması: 7.532.597 TL) hizmeti ve 6.000 metrekare asfalt atılması hizmeti,
- 2007 yılında 11.600 metrekare parke taşı hizmeti,
- 2008 yılında atık su arıtma tesisi yapımı (harcama: 17.895.737 TL) hizmeti ve 5.000 metrekare asfalt atılması hizmeti,
- 2010 yılında belediye hizmet binası açılması (harcama: 158.400 TL)hizmeti ve 11.700 metrekare sati kaplama hizmeti,
- 2011 yılında müze binası yapımı (harcama: 1.280.000 TL) hizmeti, 11.700 metrekare asfalt atımı hizmeti, 11.000 metrekare asfalt yamama hizmeti ve 4.980 metrekare bordür taşı hizmeti,

- 2012 yılında 22.000 metrekare asfalt atımı hizmeti, 2.000 metrekare kilitli taş yapım hizmeti ve 1000 metrekare bordür taşı hizmeti,
- 2013 yılında meydan ve kaldırım ihalesi ile yapım (harcama: 845.000 TL) hizmeti, 135.000 metrekare asfalt atımı hizmeti, 30.000 metrekare asfalt yamama hizmeti, kilitli taş 11.310 metrekare kilitli taş yapım hizmeti ve 980 metrekare bordür taşı hizmeti,
- 2014 yılında 8000 ton asfalt atımı hizmeti, 15.000 metrekare asfalt yamama hizmeti, 10.000 metrekare kilitli taş hizmeti, 3.600 metrekare bordür taşı hizmeti ve 520 metrekare sati kaplama hizmeti.

2.Araştırma

Bu bölümde Şereflikoçhisar halkının belediye hizmetleri önem düzeylerini ölçmek üzere yapılan araştırmanın "amacı, önemi, evreni, örneklemi, kapsamı, sınırlılıkları, hipotezler, metodoloji, analizler ve bulgular" konusunda bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Bu çalışmada; yerel ihtiyaçları en az mali imkânla karşılamak mecburiyetinde olan Şereflikoçhisar belediyesine halkın hizmet önceliklerini göstermek ve bu sayede az önemsenen hizmetlere kaynak aktarımının en aza indirilmesine ve kaynakların etkin hizmetlere yönlendirilmesine katkı sağlamak amaçlanmıştır. Bu şekilde Şereflikoçhisar belediyesi için bir hizmet önceliği rehberi niteliği taşımasıyla çalışma daha da önemli hâle gelmektedir. Her hizmet halkı memnun etmez ya da bazı hizmetler halkın belli bir kesimini memnun ederken diğer kesimini memnun etmeyebilir varsayımından hareketle, hangi hizmetler Şereflikoçhisar halkı için ya da halkın hangi kesimi için daha önemli olduğu sorusunun yanıtını sunmasıyla da çalışma daha önemli hâle gelmektedir.

2. 2. Araştırmanın Kapsamı Ve Kısıtları

Bu araştırmanın kapsamını; Şereflikoçhisar Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşların hizmet beklentilerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Ayrıca, bu çalışma Şereflikoçhisar ilçesi sınırlarındaki 18 yaş ve üstü vatandaşlar ile sınırlandırılmıştır.

2.3.Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi

Araştırmanın örneklem kütlesini; Şereflikoçhisar'da ikamet eden 18 yaş üstü "kadın, erkek, genç, yaşlı, memur, esnaf, köylü ve şehirli" tüm kesiminden halk oluşturmaktadır. Şereflikoçhisar'ın toplam resmi kır ve kent nüfusu 2014 verilerine göre; 33.946'dır (http://www.nufusu.com). Bu çerçevede anket soruları tesadüfi olarak belirlenen 750 kişiye dağıtılmış ve bunlardan 685 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerden 14 tanesi eksik ya da yanlış doldurulduğu gerekçesiyle araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. 671 tane kullanılabilir anket formu elde edilmiştir. Dolayısıyla anket 671 kişi üzerinden gerçekleştirilmiş olup, geri dönüş oranı yaklaşık % 90'dır.

2.4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada; bilimsel araştırmalarda başvurulan ana metotlardan iki tanesi kullanılmıştır. Öncelikle teorik yapıyı oluşturmak için konu ile ilgili ulusal literatür taranmış ve ikincil kaynaklardan elde edilen veriler kullanılmıştır. Sonrasında ise, kapalı uçlu sorulardan oluşturulmuş bir anket kullanılmak suretiyle çalışma ile ilgili alan araştırması yapılmıştır.

Araştırma verisi 2015 yılı Ocak ayı içerisinde toplanılmıştır. Anketlerin dağıtılmasında ilçe halkının tüm kesimine (kadın, erkek, genç, yaşlı, memur, esnaf, köylü ve şehirli) ulaşılması için on dokuz anketör iş bölümü ve alan paylaşımı yapmıştır.

Sorularda, "hiç önemli değil" den "çok önemli"ye doğru sıralanan ve önem düzeyini belirten Beşli Likert Ölçeği kullanılmıştır. Daha önce geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış olan ve 84 ifadeden oluşan bir soru formundan yararlanarak halkın hizmet öncelikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Anket formu iki grup sorudan oluşmaktadır. Toplam 9 sorudan oluşan birinci grup sorular, ankete katılan halkın demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. 75 sorudan oluşan ikinci grup 9 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; belediyenin değerlendirilmesi ile ilgili 15 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde; belediye çalışanlarının değerlendirilmesi ile ilgili 10 soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde; belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin değerlendirildiği 10 soru bulunmaktadır. Dördüncü bölümde; belediyenin sosyal hizmetlerinin değerlendirildiği 10 soru bulunmaktadır. Beşinci bölümde; belediyenin imar ve şehircilik hizmetlerinin değerlendirildiği 8 soru bulunmaktadır. Altıncı bölümde; belediyenin ulaşım hizmetlerinin değerlendirildiği 7 soru bulunmaktadır. Yedinci bölümde; belediyenin ticari ve ekonomik yaşam ile alakalı hizmetlerinin değerlendirildiği 5 soru bulunmaktadır. Sekizinci bölümde belediyenin kültür, turizm ve sanat hizmetlerinin değerlendirildiği 6 soru bulunmaktadır. Dokuzuncu bölümde ise; belediyenin afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinin değerlendirildiği 4 soru bulunmaktadır. Soru formlarının hazırlanması sürecinde ağırlıklı olarak Taşçı (2014) tarafından kullanılan ölçekten yararlanılmıştır. Taşçı'nın kullandığı sorulardan bir kısmı ilçenin hizmet potansiyeli ve soruların halk tarafından anlaşılamayacağı düşüncesiyle çıkarılmıştır. Ayrıca bazı demografik sorular eklenmiştir.

Hizmet beklentilerini ölçmeye ilişkin önermelerin seçenekleri (1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli şeklindedir. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 16.0 lisanslı yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı "t-testi" ile analiz etmiş, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında "tek yönlü (oneway) anova testi" icra edilmiştir. Farklılığa neden olan grubun tespitinde ise "tukey testi" kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

2. 5. Araştırmanın Hipotezleri

Şereflikoçhisar'ın 18 yaş ve üzeri seçmen halkına yönelik gerçekleştirilen bu çalışmanın hipotezleri şunlardır:

H1:Şereflikoçhisar halkının "belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların yaşları arasında anlamlı bir fark vardır.

H2:Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların yaşları arasında anlamlı bir fark vardır.

H3: Şereflikoçhisar halkının "konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların eğitimleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H4: Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Şereflikoçhisar halkının "belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Şereflikoçhisar halkının "belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığına ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

H7: Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

2.6.Araştırma Bulgularının Analizi Ve Değerlendirilmesi

Anket yöntemi ile 671 kişiden elde edilen veriler SPSS 16.0 programıyla analiz edilmiştir. Öncelikle 18 yaş ve üzeri halkın demografik özelliklerine ait bulgular "frekans dağılımı" ile test edilmiştir. Ardından, Şereflikoçhisar halkının, belediyeden hizmet beklentileri düzeyi "frekans dağılımı" ile test edilmiştir. Ayrıca hazırlanan soru formlarının analizlere uygun olup olmadığını test etmek amacıyla "güvenilirlik analiz"i yapılmıştır. Daha sonra halkın belediyelerden hizmet önem düzeyi ile ilgili beklentilerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, Şereflikoçhisarlı olup olmama durumları açısından anlamlı bir farklılık taşıyıp taşımadığı "t-testi ve oneway anova analizi" ile "ileri çoklu karşılaştırma testi tukey honestly" ile analiz edilmiştir.

Araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan Ankara ili Şereflikoçhisar ilçesinde yaşayan vatandaşlardan ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi ışığında elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayanarak yapılan analizlerin açıklama ve yorumları yapılmıştır.

2.6.1. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan değişkenlerin güvenilirliğinin test edilmesi için "Cronbach alfa katsayısı" kullanılmıştır. Cronbach alfa içi tutarlılık katsayısı 0,60- 0,80 arası gerçekleştiğinde ölçek oldukça güvenli anlamına gelmektedir. Bu değerin 0,80-1,00 arasında olması ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999:522). Çalışmanın ölçek güvenilirliği analizler değerlendirildiğinde "Cronbach alfa" değerinin 0,961 olduğu tespit edilmekte ve bu durumda ölçeğin 0.80-1,00 arası olması sebebiyle "yüksek derecede güvenilir" olduğu sonucuna varılmaktadır.

2.6. 2. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Anket formunun birinci bölümünü oluşturan katılımcılara ait demografik özelliklere ait veriler şöyledir: Katılımcıların 433'ü (%64,5) erkek, 238'i (% 35,5) kadın çalışandan oluşmaktadır. Katılımcıların 119'u (% 17,7) 18-25 yaş aralığında, 190'ı (% 28.3) 26-35 yaş aralığında, 157'si (% 23,4) 36-45 yaş aralığında, 113'ü (% 16,8) 46-55 yaş aralığında, 71'i (% 10,6) 56-65 yaş aralığında ve 21'i (% 3,1) 66 yaş ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların 32'si (% 4,8) okuryazar değil, 34'ü (% 5,1) okuryazar, 130'u (% 19,4) İlkokul mezunu, 85'i (% 12,7) Ortaokul mezunu, 180'i (% 26,8) Lise mezunu, 66'sı (% 9,8) Ön lisans mezunu, 128'i (% 19,1) lisans mezunu, 15'i (% 2,2) yüksek lisans mezunu ve 1'i (% 0,1) doktora mezunudur. Katılımcıların 156'sı (% 23,2) çalışmıyor, 40'ı (% 6) Kısmi zamanlı çalışma, 201'i (% 30) kamu sektörü, 106'sı (% 15,8) Özel sektör, 168'i (% 25) ve kendi işinde çalışmaktadır. Katılımcıların 114'ü (% 17) geliri yok, 271'i (% 40,4) 500-1500 TL arası, 176'sı (% 26,2) 1501-2500 TL arası, 97'si (% 14,5) 2501-3500 TL arası, 4'ü (% 0,6) 3501-4500 TL arası ve 9'u (% 1,3) 4500 ve fazlası TL gelire sahiptirler.

Tablo 1. *Katılımcıların Sayısal Ve Yüzdesel Dağılımına İlişkin Bulgular*

1.Cinsiyetiniz	**Frekans**	**Yüzde**	**6.Çalışıyorsa Mesleği**	**Frekans**	**Yüzde**
Kadın	238	35,5	Memur	182	27,1
Erkek	433	64,5	İşçi	163	24,3
Toplam	671	100,0	Çiftçi	26	3,9
2.Yaşınız	**Frekans**	**Yüzde**	Emekli	33	4,9
18 -25	119	17,7	Ev Hanımı	79	11,8
26 -35	190	28,3	Öğrenci	26	3,9
36 -45	157	23,4	Serbest Meslek	121	18,0
46 -55	113	16,8	Diğer	41	6,1
56 -65	71	10,6	Toplam	671	100,0
66 ve üzeri	21	3,1			
Toplam	671	100,0			
3.Eğitim Durumunuz	**Frekans**	**Yüzde**	**7.Şereflikoçhisar 'da mı yaşıyorsunuz?**	**Frekans**	**Yüzde**
Okur Yazar Değil	32	4,8	Evet	638	95,1
Okur Yazar	34	5,1	Hayır	33	4,9
İlkokul	130	19,4	Toplam	671	100,0
Orta	85	12,7			
Lise	180	26,8			
Önlisans	66	9,8			
Lisans	128	19,1			
Y. Lisans	15	2,2			
Doktora	1	,1			
Toplam	671	100,0			
4.Çalışma Durumunuz	**Frekans**	**Yüzde**	**8.Şereflikoçhisarlı mısınız?**	**Frekans**	**Yüzde**

Çalışmıyor	156	23,2	Evet	495	73,8
Kısmi zamanlı çalışma	40	6,0	Hayır	176	26,2
Kamu sektörü	201	30,0	Toplam	671	100,0
Özel sektör	106	15,8			
Kendi işimde	168	25,0			
Toplam	671	100,0			
5.Gelir Durumunuz	**Frekans**	**Yüzde**	**9.Kaç yıldır Şereflikoçhisar'da çalışıyorsunuz?**	**Frekans**	**Yüzde**
Geliri yok	114	17,0	1-5	230	34,3
500-1500	271	40,4	6-10	50	7,5
1501-2500	176	26,2	11-15	53	7,9
2501-3500	97	14,5	16-20	81	12,1
3501-4500	4	,6	21 ve üzeri	257	38,3
4500 ve Fazlası	9	1,3	Toplam	671	100,0
Toplam	671	100,0			

Katılımcıların 182'si (% 27,1) memur, 163'ü (% 24,3) işçi, 26'sı (% 3,9) çiftçi, 33'ü (% 4,9) Emekli, 79'u (% 11,8) ev hanımı, 26'sı (% 3,9) öğrenci, 121'i (% 18) serbest meslek ve 41'i (% 6,1) diğer meslekleri yürütmektedirler. Katılımcıların 638'i (% 95,1) Şereflikoçhisar'da yaşamaktayken 33'ü (% 4,9) Şereflikoçhisar'da yaşamamaktadır. Katılımcılardan 495'i (% 73,8) Şereflikoçhisarlı olduklarını bildirirken, 176'sı (% 26,2) Şereflikoçhisar'da sadece ikamet ettiklerini bildirmişlerdir. Katılımcıların Şereflikoçhisar'da çalışma süresi ve toplam çalışma süresine ilişkin bulgular değerlendirildiğinde; katılımcıların 230'u (% 34,3) 1-5 yıl, 50'si (% 7,5) 6-10 yıl, 53'ü (%7,9) 11-15 yıl, 81'i (% 12,1) 16-20 yıl ve 257'si (%38,3) 21 ve üzeri yıldır Şereflikoçhisar'da çalışıyor olduklarını beyan etmişlerdir.

2.6.3. Araştırmaya Katılan Vatandaşların Sorulara Verdikleri Puan Ortalamaları

Tablo 2: *Örneklem Grubunun Belediye'de Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Önem Düzeyini Ölçmeye Yönelik Anket Sorularına Verilen Puanların Ortalaması*

	SORULAR	Kişi Sayısı	Önem Düzeyi Ortalama
	A. BELEDİYENİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
1	Belediye hizmet binalarının dış görünüşü	671	3,6572
2	Belediye hakkındaki ilk izlenim	671	3,9001
3	Belediye hizmet binalarının yeterliliği	671	4,0179
4	Belediye hizmet binalarına ulaşım	671	4,1177
5	Belediye hizmet bürolarındaki eşyaların ve iletişim araçlarının kalitesi	671	3,9583
6	Belediye hizmetlerinde kullanılan araç-gereç durumu	671	4,1222
7	Belediyenin beklenen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde sunması	671	4,3770
8	Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı	671	4,3756
9	Belediye hizmetlerinin doğru ve zamanında sunulması	671	4,3830
10	Belediyenin Şereflikoçhisar halkı ve istekleri hakkındaki bilgisi	671	4,3905
11	Belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteği	671	4,4262
12	Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması	671	4,4203
13	Belediye hizmetleri ile ilgili yazışmaların doğru ve zamanında yapılması	671	4,3890
14	Belediyenin verdiği hizmetlerde risk ve şüpheden kaçınma durumu	671	4,3279
15	Belediye çalışanlarının sayısı ve nitelik durumu	671	4,2578
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,2080**
	B. BELEDİYE ÇALIŞANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ		
1	Belediye çalışanlarının dış görünüşü	671	3,9434
2	Belediye çalışanlarının vatandaş ile iletişimi	671	4,3443
3	Belediye çalışanlarının vatandaşa kişisel ilgi göstermesi	671	4,2921
4	Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketi	671	4,3979
5	Belediye çalışanlarının sayısı ve bilgisinin vatandaşta güven duygusu oluşturması	671	4,3905
6	Belediye çalışanlarının vatandaşların isteklerini anlama kabiliyeti	671	4,3994
7	Belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi	671	4,4009
8	Belediye çalışanlarının verilen hizmeti ilk seferde ve doğru olarak sunması	671	4,3949
9	Belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecindeki istekliliği	671	4,3994
10	Belediye çalışanlarının işe giriş çıkış ve mola saatlerine dikkat etmesi	671	4,3458
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,3308**
	C. ÇEVRE TEMİZLİĞİ VE SAĞLIĞI HİZMETLERİ		
1	Şebeke suyu hizmetleri	671	4,6393
2	Kanalizasyon hizmetleri	671	4,6915
3	Aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.)	671	4,6736
4	Katı atıkların toplanması ve tahliyesi hizmetleri (çöp, tıbbi atık vb.)	671	4,6841
5	Temizlik hizmetleri (cadde ve sokakların yıkanması vb.)	671	4,6781
6	İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.)	671	4,6557
7	Başıboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri	671	4,6185
8	Veterinerlik hizmetleri	671	4,5455
9	Mezbaha hizmetleri	671	4,5201
10	Cenaze ve hasta nakil hizmetleri	671	4,5678
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,6274**
	D. SOSYAL HİZMETLER		
1	Gençlik ve spor hizmetleri	671	4,3353
2	Meslek edindirme kursları hizmetleri (bilgisayar, muhasebe, yabancı dil, dikiş, dans vb.)	671	4,3651
3	Kültür ve sanat hizmetleri	671	4,3145
4	Nikâh hizmetleri	671	4,3204
5	Kadın sığınma evi hizmetleri	671	4,3681

6	Sosyal yardım hizmetleri (barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.)	671	4,4307
7	Halk sağlığı bilgilendirme hizmetleri	671	4,4173
8	Poliklinik hizmetleri	671	4,4426
9	Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri	671	4,4814
10	Çocuk bakım ve kreş hizmetleri	671	4,4158
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,3891**
	E. İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETLERİ		
1	İmar planlama ve uygulama hizmetleri	671	4,3875
2	Kamulaştırma hizmetleri	671	4,3800
3	Yapı kontrol ve denetim hizmetleri	671	4,4128
4	Yol yapım ve bakım hizmetleri	671	4,5127
5	Kentsel dönüşüm hizmetleri	671	4,4829
6	Yeşil alanlar ve park yapımı, bakım ve onarımı hizmetleri	671	4,5201
7	Ağaçlandırma hizmetleri	671	4,5127
8	Defin ve mezarlık hizmetleri	671	4,4933
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,4627**
	F. ULAŞIM HİZMETLERİ		
1	Şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar)	671	4,5469
2	Şehir içi ulaşım hizmetleri	671	4,5469
3	Otopark hizmetleri	671	4,5291
4	Trafik hizmetleri	671	4,5335
5	Sinyalizasyon hizmetleri	671	4,4784
6	Güzergâh ve durak belirleme hizmetleri	671	4,4918
7	Yönlendirme bilgi, mahalle, cadde ve sokak hizmetleri	671	4,5127
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,5199**
	G. TİCARİ VE EKONOMİK YAŞAM		
1	Yaş sebze ve meyve hali hizmetleri	671	4,4039
2	Semt pazarı hizmetleri	671	4,3920
3	Hayvan pazarı hizmetleri	671	4,3487
4	Sanayi sitesi hizmetleri	671	4,3726
5	İş geliştirme merkezleri	671	4,3979
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,3830**
	H. KÜLTÜR, TURİZM VE SANAT HİZMETLERİ		
1	Şereflikoçhisar'ın tanıtım hizmetleri	671	4,3443
2	Restorasyon hizmetleri	671	4,3085
3	Konser, eğlence ve fuar hizmetleri	671	4,3040
4	Turizm hizmetleri	671	4,3353
5	Konaklama, yemek ve alışveriş hizmetleri	671	4,3726
6	Kültür ve sanat merkezi hizmetleri	671	4,3770
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,3402**
	İ. AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ		
1	Zabıta hizmetleri	671	4,4844
2	Arama kurtarma faaliyetleri	671	4,5738
3	Yangınla mücadele ve korunma hizmetleri (itfaiye hizmetleri)	671	4,6140
4	Mobese hizmetleri (şehir içi kamera ile görüntüleme)	671	4,6215
	Bölüm Soruları Genel Puan Ortalaması		**4,5734**
	TÜM BÖLÜMLERİN GENEL PUAN ORTALAMASI		**4,4024**

NOT: *Aritmetik ortalamalarda; 1,00–1,79 "Hiç Önemli Değil"; 1,80–2,59 "Önemli Değil", 2,60-3,39 "Kararsızım", 3,40-4,19 "Önemli", 4,20-5,00 "Çok Önemli" derecesinde değer taşıdığı kabul edilmiştir (Nartgün ve Menep, 2010:297).*

Tablo 2'de "anketi dolduran Şereflikoçhisar halkının" belediyeden hizmet beklentisi önemini ölçmeye yönelik verilen cevaplara ilişkin puanların ortalamalarına yer verilmiştir. Önem düzeyinin belirlenmesine ilişkin A, B, C, D, E, F, G, H ve I grubu soruların her biri kendi aralığında değerlendirildiğinde; her grup içerisindeki sorulara verilen cevaplardan puan ortalamasının 4,4024

ile 4,20-5-00 bandında gerçekleşmesi sebebiyle "çok önemli" olarak belirtildiği görülmektedir. Dolayısıyla sorulan sorulara verilen cevaplar baz alındığında belirtilen hizmetlerin neredeyse tamamının vatandaşlarca önemsendiği ve belediyece değer verilmesi gerektiği kanaati ortaya çıkmaktadır. Ancak, değerlendirmeye "içlerinden en fazla önemseneni ve daha az önemseneni" şeklinde yaklaşılmasının daha ciddi katkı sağlayacağı düşüncesinden hareketle devam edilmiştir.

Tüm sorular genel olarak değerlendirildiğinde; diğerlerine göre daha az önemsenen hizmet 3,6572 puan ile "belediye hizmet binalarının dış görünüşü" olmuştur. En fazla önemsenen beş hizmet ise en büyüğe doğru 4,6557 puan ile İlaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.); 4,6736 ile aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.); 4,6781 ile temizlik hizmetleri (cadde ve sokakların yıkanması vb.); 4,6841 ile katı atıkların toplanması ve tahliyesi hizmetleri (çöp, tıbbi atık vb.) ve en önemli görülen hizmet ise 4,6915 puan ile kanalizasyon hizmetleri beklentisi olarak ortaya çıkmıştır.

Önem düzeyinde "belediyenin değerlendirilmesi" grubunda sorulan sorulara verilen puanlar değerlendirildiğinde en düşük puan 3,6572 ortalama ile "belediye hizmet binalarının dış görünüşü" sorusuna verilen puandır. En yüksek puan ise 4,4262 ile "belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteği" sorusuna verilerek daha önemsendiği gözlemlenmiştir. "Belediye çalışanlarının değerlendirildiği" bölümde bulunan sorulara bakıldığında ise en düşük puan 3,9434 ortalama ile "belediye çalışanlarının dış görünüşü" sorusuna gelmiştir. En yüksek puan ise; 4,4009 ile "belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi" sorusuna verilerek belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesinin daha önemsenerek beklendiği tespit edilmiştir.

"Belediyenin çevre temizliği ve sağlığı hizmetlerinin" önem düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanları bize vatandaşın en çok önemsediği hizmetin 4,6915 ortalama ile "kanalizasyon hizmetleri" olduğunu göstermektedir. İlgili C grubu sorularına ilişkin diğerlerine göre en az önemseneni ise 4,5201 ortalama ile "mezbaha hizmetleri" olmuştur. Belediyenin sunmuş olduğu "sosyal hizmetlerin" önem düzeyine ilişkin vatandaşlar tarafından verilen puanlardan en yükseğini 4,4814 almasıyla en önemsenen hizmet olarak "yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri" ortaya çıkarken; daha az önemsenerek belirlenen hizmet 4,3145 puan ile "kültür ve sanat hizmetleri" dir.

Belediyenin sunmuş olduğu "imar ve şehircilik hizmetlerinin" önem düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların ortalamalarında en düşük puan 4,3800 ile "kamulaştırma hizmetleri" sorusuna verilirken en yüksek puanı ise 4,5201 değeri ile "yeşil alanlar ve park yapımı, bakım ve onarımı hizmetleri" işine vermeyi uygun görmüşlerdir. Dolayısıyla yeşil alan ve parkların daha önemsenerek istendiği görülmektedir. Belediyenin sunmuş olduğu "ulaşım hizmetlerinin" önem düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanların değerlendirmesini yapacak olursak, en düşük puan değerlendirilmesi 4,4784 ile "sinyalizasyon hizmetleri" için verilmiş ve hizmet grup soru içerisinde daha az önemsenen hizmet olarak ortaya çıkarken; en yüksek puan düzeyi 4,5469 ile hem "şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar)" hem de "şehir içi ulaşım hizmetleri" soruları için verilmiştir. Dolayısıyla bu durum ulaşım hizmetlerine ilişkin hizmetlerin vatandaşça daha önemsendiğini göstermektedir.

Belediyenin sunmuş olduğu "ticari ve ekonomik yaşam"a ilişkin hizmetlerin önem düzeyine vatandaşlar tarafından verilen puanların en çok olanı 4,4039 ile "yaş sebze ve meyve hali hizmetleri" iken; ticari ve ekonomik yaşama ilişkin olarak sunulan hizmetlerin önem düzeyi değerlendirmesinde en az puan 4,3487 ile "hayvan pazarı hizmetleri " için belirlenmiştir. Belediyenin sunmuş olduğu "kültür, turizm ve sanat hizmetleri" nin önem düzeyine vatandaşlar tarafından verilen puanların değerlendirilmesi neticesinde en düşük değeri 4,3040 ile "konser, eğlence ve fuar hizmetleri" hizmeti alırken en önemli görülen hizmet 4,3770 ile "kültür ve sanat merkezi hizmetleri" olarak görülmektedir. Belediyenin sunmuş olduğu "afet yönetimi ve güvenlik" hizmetlerinin önem düzeyinde vatandaşlar tarafından verilen puanlarının en düşüğünü

4,4844 puan ile "zabıta hizmetleri" oluştururken en önemli hizmet olarak ise 4,6215 puan ile "mobese hizmetleri (şehir içi kamera ile görüntüleme)" olarak benimsenmiştir.

Dokuz gruba ayrılmış soruları kendi aralarında karşılaştırıldığında; en fazla önemsenmiş hizmetlerin olduğu grup 4,6274 puan ile "çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri" iken; en az önemsenen ve 4,2080 puan ile değerlendirilen hizmetler ise "belediyenin değerlendirilmesi" grubu için geçerli olmuştur.

2.6.4. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulguların Analizi Ve Değerlendirilmesi

Katılımcıların demografik özellikleri ile belediyeden bekledikleri hizmetlerin önem düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı 0.05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak incelenmiştir.

H1:Şereflikoçhisar halkının "belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların yaşları arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların yaşları ve belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan anova testi sonucu Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. *Katılımcıların Yaşları Ve Belediyenin Vatandaşa Yardımcı Olma İsteğine İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	**Yaş**	**n**	**Ortalama ($\overline{x}$)**	**Standart Sapma (Ss)**	**F**	**Önem Düzeyi (P)**
Katılımcıların belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi görüşleri	18-25	119	4,4034	0,82667	3,108	0,009
	26-35	190	4,5421	0,67910		
	36-45	157	4,3949	0,83787		
	46-55	113	4,4071	0,63579		
	56-65	71	4,4085	0,66714		
	66 ve üzeri	21	3,9048	0,76842		

Tablo 3'e göre katılımcıların, yaşları ve belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde F=3,108 ve P=0,009 olarak bulunmuştur. H1 hipotezi kabul edilmiştir. Tukey HSD testi sonuçlarına göre bu önermeye en fazla katılanlar yaşı 26-35 arasında olanlarken, en az katılanlar yaşı 66 ve üzeri olanlar olduğu görülmektedir. Gençlerin çoğunlukla katılmalarının sebebi değişen dünyada belediyeden daha iyi hizmet beklemeleri olabilirken, en az katılanların 66 yaş ve üzeri olmasının sebebi olarak ise yaşlılara zaten yaşlı olmaları sebebiyle saygı gösterilmesi ve belediye ile çok fazla iletişimlerinin olmaması düşünülmektedir.

H2:Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların yaşları arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların yaşları ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan anova testi sonucu Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. *Katılımcıların Yaşları Ve Belediye Çalışanlarının Vatandaşların Sorunlarını Çözme Sürecinde İstekliliğine İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	**Yaş**	**n**	**Ortalama ($\bar{x}$)**	**Standart Sapma (Ss)**	**F**	**Önem Düzeyi (P)**
Katılımcıların belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin önem düzeyi görüşleri	18-25	119	4,3697	0,85237	2,410	0,035
	26-35	190	4,5053	0,74711		
	36-45	157	4,3949	0,93204		
	46-55	113	4,4159	0,70363		
	56-65	71	4,2958	0,81756		
	66 ve üzeri	21	3,9048	1,04426		

Tablo 4'e göre katılımcıların, yaşları ve belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde F=2,410 ve P=0,035 olarak bulunmuştur. H2 hipotezi kabul edilmiştir. Tukey HSD testi sonuçlarına göre bu önermeye en fazla katılanlar yaşı 26-35 arasında olanlarken, en az katılanlar yaşı 66 ve üzeri olanlar olduğu görülmektedir. 26-35 yaş arası kimseler genelde belli bir eğitim seviyesine ulaşmış ve belirli bir eğitim almış kimseler olmaları sebebiyle daha iyi hizmet beklemeleri sözkonusu olabilecektir. En az katılanların 66 yaş ve üzeri olmasının sebebi olarak ise yaşlıların belediyeden hizmet alma ihtiyaçları olduğunda yaşlı olmaları sebebiyle özel olarak ilgilenilmesi olduğu düşünülmektedir.

H3: Şereflikoçhisar halkının "konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların eğitimleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların eğitimleri ve konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan anova testi sonucu Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5. *Katılımcıların Eğitimleri Ve Konser, Eğlence Ve Fuar Hizmetlerine İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	**Eğitim Durumu**	**n**	**Ortalama ($\bar{x}$)**	**Standart Sapma (Ss)**	**F**	**Önem Düzeyi (P)**
Katılımcıların konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin görüşleri	Okur Yazar Değil	32	3,8438	1,08090	2,011	0,043
	Okur Yazar	34	4,1471	0,95766		
	İlkokul	130	4,2923	0,78203		
	Orta	85	4,4824	0,66569		
	Lise	180	4,3000	0,92089		
	Önlisans	66	4,4697	0,84525		
	Lisans	128	4,2578	1,06665		
	Y. Lisans	15	4,4000	0,91026		
	Doktora	1	5,0000	.		

Tablo 5'de göre katılımcıların, eğitimleri ve konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 5 incelendiğinde F=2,011ve P=0,043 olarak bulunmuştur. H3 hipotezi kabul edilmiştir. Tukey HSD testi sonuçlarına göre bu önermeye en fazla katılanlar doktora yapanlar ve orta okul mezunlarıyken, en az katılanların okur yazar durumda olmayanlar olduğu görülmektedir. Okur yazar durumda olan kimseler genelde konser, eylence ve fuar hizmetlerini bir ihtiyaç olarak görmemekte, ilgi duymamakta ve kendisine bir katkı sağlamayacağını düşünmektedirler. Ayrıca okur yazar durumda olanların çoğunlukla yaşlılar olduğu düşünüldüğünde bu kimselerin böyle hizmetlere değer vermesi beklenemeyecektir.

H4: Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların cinsiyetleri ve belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucu Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. *Katılımcıların Cinsiyetleri Ve Belediye Çalışanlarının Dış Görünüşüne İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	Cinsiyet	n	Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (Ss)	F	Önem Düzeyi (P)
Katılımcıların belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin görüşleri	Erkek	238	3,8277	1,17989	3,375	0,050
	Kadın	433	4,0069	1,10027		

Tablo 6'da göre katılımcıların, cinsiyetleri ve belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 6 incelendiğinde F=3,375 ve P=0,050 olarak bulunmuştur. H4 hipotezi kabul edilmiştir. Belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin önem düzeyi kadınlarda erkeklere göre daha yüksek olmuştur. Kadınlar yapıları itibariyle görüntüye özen gösteren bir özellik taşımaktadırlar. Bu nedenle dış görünüşü önemsemekte ve iyi olmasını beklemektedirler. Erkekler ise doğal yapıları gereği böyle bir şeye ihtiyaç duymamaktadırlar. Bu nedenle böyle bir farkın olduğu düşünülmektedir.

H5: Şereflikoçhisar halkının "belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları ve belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucu Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. *Katılımcıların Şereflikoçhisarlı Olup Olmamaları Ve Belediye Hizmet Binalarının Yeterliliğine İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	Şereflikoçhisarlı mısınız?	n	Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (Ss)	F	Önem Düzeyi (P)
Katılımcıların belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin görüşleri	Evet	495	4,0768	1,02310	7,071	0,022
	Hayır	176	3,8523	1,13681		

Tablo 7'de göre katılımcıların, Şereflikoçhisarlı olup olmamaları ve belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 7 incelendiğinde F=7,071 ve P=0,022 olarak bulunmuştur. H5 hipotezi kabul edilmiştir. Belediye hizmet binalarının yeterliliği Şereflikoçhisarlı olanlar için daha önemli görülmektedir. Şereflikoçhisarlılar o yörenin insanı olduklarından kendilerine hizmet eden ve edecek olan hizmet alanlarının yeterli olmasını ve her ihtiyacına cevap vermesini beklemektedirler. Ancak Şereflikoçhisarlı olmayanlar çoğunlukla o mahalde geçici ikamet eden insanlar olmaları ve Şereflikoçhisar'daki iyileşmelere memleketlerindeki kadar önem vermemeleri söz konusu olabilmektedir. Ayrıca Şereflikoçhisarlı olanlar belediyelerinin işlevsel olarak hizmet sunmasından kıvanç duyma duygusuyla tatmin yaşayabileceklerken Şereflikoçhisarlı olmayanlar için ihtiyaçların karşılanıyor olması yetecektir diye düşünülmektedir.

H6: Şereflikoçhisar halkının "belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığına ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların Şereflikoçhisarlı olup olmamaları ve belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığına ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucu Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. *Katılımcıların Şereflikoçhisarlı Olup Olmamaları Ve Belediyenin Sunduğu Hizmetlerde Tarafsızlığına İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	Şereflikoçhisarlı mısınız?	n	Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (Ss)	F	Önem Düzeyi (P)
Katılımcıların belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığına ilişkin görüşleri	Evet	495	4,3354	0,81773	0,733	0,031
	Hayır	176	4,4886	0,78550		

Tablo 8'de göre katılımcıların, Şereflikoçhisarlı olup olmamaları ve belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığına ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 8 incelendiğinde F=0,733 ve P=0,031 olarak bulunmuştur. H6 hipotezi kabul edilmiştir. Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığı Şereflikoçhisarlı olmayanlar için daha önemli görülmektedir. Şereflikoçhisarlı olmayanlar yabancı olarak ikamet ettikleri bir alanda tarafsız bir hizmet beklemektedirler. Bunun sebebi çoğunlukla ihtiyaçlarında kurumdan bir tanıdıklarının olmamasıdır. Bu durum haklarını ararken bir güvensizlik yaratmaktadır. Bu nedenle tanıdıkları olmayan bir yerde doğrudan eşit hizmet almayı tercih edeceklerdir. Çünkü Şereflikoçhisarlı olan birisi tanıdıkları vasıtasıyla elbette ki hizmetleri istediği zaman ve daha rahat bir şekilde alabileceklerdir. Bu nedenle Şereflikoçhisarlı olmayanlar belediyeden o yörenin yerleşik halkı olmaksızın aynı hizmetleri eşit bir şekilde almak isteyeceklerdir şeklinde düşünülmektedir.

H7: Şereflikoçhisar halkının "belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketine ilişkin önem düzeyi algısı" ile vatandaşların cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların cinsiyetleri ve belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketine ilişkin önem düzeyi algısı arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan t-testi sonucu Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9. *Katılımcıların Cinsiyetleri Ve Belediye Çalışanlarının Vatandaşa Karşı Samimiyeti Ve Nezaketine İlişkin Önem Düzeyi Algısı Arasındaki İlişkinin Dağılımı*

Belediye Hizmetlerine İlişkin İfadeler	Cinsiyetiniz	n	Ortalama ($\bar{x}$)	Standart Sapma (Ss)	F	Önem Düzeyi (P)
Katılımcıların belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketine ilişkin görüşleri	Erkek	238	4,4244	0,80121	0,009	0,531
	Kadın	433	4,3834	0,81701		

Tablo 9'da göre katılımcıların, cinsiyetleri ve belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketine ilişkin önem düzeyi algısı arasında $p<0.05$ önem derecesine göre bir farklılık tespit edilmemiştir. Tablo 9 incelendiğinde F=0,009 ve P=0,531 olarak bulunmuştur. H7 hipotezi red edilmiştir. Bu konuda cinsiyetler arasında ortak br kanaat olduğu görülmektedir.

3.Sonuç Ve Öneriler

Araştırmaya katılanların çoğunluğunun erkek ve çoğunluğun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Çalışmaya dahil olanların çoğunluğunu ise İlkokul, Lise ve Lisans mezunlarının oluşturduğu tespit edilmiştir. Çalışmaya en fazla kamu sektöründen katılım olmuştur. En çok anket dolduran kişiler memurlar olmuştur. Katılımcıların genel gelir durumuna bakıldığında ise çoğunluğunun 500-1500 arası ücret alanlardan oluştuğu görülmektedir. Katılan hemen hemen her dört kişiden üçü Şereflikoçhisarlı'dır.

Çalışmada; belediyenin yürüttüğü hizmetler dokuz ayrı grupta 75 soruyla halka yöneltilmiştir. Verilen cevapların öncelikle önemlilik durumu analiz edilmiş ve ardından ilgili hizmetlerin bazılarına hipotez uygulanmıştır. İlgili hizmetlerin halk tarafından önemlilik durumuna bakıldığında genel olarak en önem verilen hizmetler "çevre temizliği ve sağlığı hizmetleri"dir. "C Grubu" sorularla ölçülen bu grup hizmetlerden halkın en önemseyerek beklediği ve belediyelerin en önemseyerek yapması gereken hizmetler "şebeke suyu hizmetleri, kanalizasyon hizmetleri, aydınlatma hizmetleri (cadde, sokak, park ve bahçe aydınlatması vb.), katı atıkların toplanması ve tahliyesi hizmetleri (çöp, tıbbi atık vb.), temizlik hizmetleri (cadde ve sokakların yıkanması vb.), ilaçlama hizmetleri (sivrisinek, larva, haşere vb.), başıboş köpek ve kedilerin toplanması ve rehabilitasyonu hizmetleri"dir.

Diğer yandan Şereflikoçhisarlılar için diğerlerine kıyasla daha az önem verdiği hizmetler ise; "A Grubu "belediyenin değerlendirilmesi" soruları içerisinde verilmiştir. Bulgularda halkın "belediye hizmet binalarının dış görünüşü, belediye hakkındaki ilk izlenim, belediye hizmet bürolarındaki eşyaların ve iletişim araçlarının kalitesi, belediye hizmet binalarının yeterliliği, belediye hizmet binalarına ulaşım ve belediye hizmetlerinde kullanılan araç-gereç durumu" gibi hizmetleri daha az önemsediği görülmektedir.

Tüm anket soruları değerlendirildiğinde belediyeden önemsenerek beklenen diğer bazı hizmetler ise; "belediyenin vatandaşa yardımcı olma isteği, belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutması, belediye çalışanlarının sunulan hizmetler hakkında vatandaşa bilgi vermesi, sosyal yardım hizmetleri (barınma, yiyecek, giyim, para yardımları vb.), yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri, yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetleri, çocuk bakım ve kreş hizmetleri, yol yapım ve bakım hizmetleri, yeşil alanlar ve park yapımı, bakım ve onarımı hizmetleri, ağaçlandırma hizmetleri, şehirlerarası ulaşım hizmetleri (otogar) ve şehir içi ulaşım hizmetleri"dir.

Hipotezlere ilişkin durum değerlendirildiğinde ise 7 hipotezden 6'sı kabul edilmiş ve 1 tanesi reddedilmiştir. Belediye'nin vatandaşlara yardımcı olma isteğine ilişkin önem düzeyi algısı vatandaşların yaşlarına göre değişmektedir. Dolayısıyla 26-35 yaş arası insanlar bunu önemli bulurlarken 66 yaş ve üzeri vatandaşlar bunu daha az önemli bulmuşlardır. Bunun sebebinin gençlerin kamu yönetim sisteminden daha fazla şey beklemesi ve dünya ölçeğinde hizmet bazlı değişimleri takip etmeleri olduğunu düşünülmektedir Şereflikoçhisar halkının belediye çalışanlarının vatandaşların sorunlarını çözme sürecinde istekliliğine ilişkin beklentileri değerlendirildiğinde 26-35 yaş arası insanların bu konuda belediye personelinin daha istekli olması gerektiğini düşünürken 66 yaş ve üzeri vatandaşların bu konuya daha az önem verdikleri görülmektedir. Bunun sebebinin yaşlı kesim olarak değerlendirebileceğimiz 66 yaş ve üzeri vatandaşlarımızın yaşlı olmaları sebebiyle belediyeden daha fazla saygı ve daha iyi hizmet görmeleri olduğu düşünülmektedir.

Şereflikoçhisar halkının konser, eğlence ve fuar hizmetlerine ilişkin önem beklentileri değerlendirildiğinde bu tür hizmetleri önemli görenlerin eğitim seviyesi yüksek olanlar olduğu görülmekteyken sadece okuma yazma bilenlerin böyle bir hizmeti önemseyerek beklemedikleri görülmektedir. Dolayısıyla eğitim seviyesi yüksek olan vatandaşların sosyal etkinlikleri önemsemelerinin kültür seviyelerinin bunu gerektiriyor olduğu düşünülmektedir. Belediye çalışanlarının dış görünüşüne ilişkin beklentiye baktığımızda kadınların erkeklerden daha fazla bu konuda beklentide olmalarının sebebi olarak, kadınların tertip düzen konusuna daha önem veren ve daha dikkat eden tarafları olduğu düşünülmektedir.

Belediye hizmet binalarının yeterliliğine ilişkin duruma bakıldığında Şereflikoçhisarlıların bu konuya daha önem vermeleri söz konusudur. Bunun sebebinin Şereflikoçhisarlıların o yönenin yerleşik halkı olmaları sebebiyle belediyenin kendilerine daha iyi hizmet sunmasını beklerken Şereflikoçhisarlı olmayanların bu şehirdeki yaşantısının geçici olması sebebi ile beklentilerinin daha düşük düzeyde olduğu düşünülmektedir. Şereflikoçhisarlı olmayanlar belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsızlığını korumasını daha önemseyerek bekledikleri görülmektedir. Bunun sebebinin hemşerilik kültürünün bir ayrıcalık getirebileceği ihtimalinin hakim olmasında yattığı düşünülmektedir.

Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketi ile cinsiyet arasındaki ilişki değerlendirildiğinde kadınlar ve erkekler için bu konuda anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla vatandaşların cinsiyetine özel böyle bir algısının olmaması genel bir kanaatin olduğunun göstergesidir.

Çalışma içeriğinde bulgular daha detaylı olarak verilmiş olduğundan sonuç kısmında bulgular bu şekilde özetlenmiştir. Belediyelerin hizmet sunumuna ilişkin olarak öneride bulunmak gerekirse belediyelerin üniversitelerle dirsek temasında hareket ederek personelinden faydalanması "halk ihtiyaçlarını tespit etmesi ve projeler geliştirmesi" açısından fayda sağlayacaktır. Bu konuda yeni yapılacak çalışmanın açık uçlu sorular ile yapılması halkın belediyece öngörülemeyen ihtiyaçlarının da ortaya çıkarılmasında katkı sağlayacaktır. Devlet ile halk arasında kurulan belediye köprüsünü sağlam inşa etmek halkla devlet arasındaki buzları eritecek ve devlet ile millet birlikteliği mümkün kılınabilecektir.

Kaynakça

Akyıldız, F.(2012). "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", Journal of Yaşar University, 26(7), ss.4415-4436.

Altuğ, F.(2010). "Şereflikoçhisar İlçesi'nde Nüfus, Yerleşme ve Ekonomik Faaliyetler", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fırat Üniversitesi, Elazığ.

Ardıç, K., Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004), "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama)". Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 3, Temmuz, ss. 63–81.

Ateş, C.(2010). "Şereflikoçhisar Monografisi", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde Üniversitesi, Niğde.

Atmaca, Y. (2013). "Optimal Belediye Büyüklüğü ve Yeni Büyükşehir Belediye Yasası", Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, ss.168-184.

Bayrakçı, E. (2014). "Yerel Yönetimler", Dizgi Ofset: Konya.

Bozlağan, R. ve Demirkaya, Y. (2008). "Türkiye'de Yerel Yönetimler", 1.Basım, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Çağdaş, T. (2011). "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde İdari Özerklik", Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:30, Sayı:1, ss.391-416.

Çal, S. (2009). "Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler", Prof. Dr. Hüseyin Hatemi'ye Armağan, Vedat Yayıncılık, İstanbul, 2009, http://www.idare.gen.tr/cal-kh-dusunceler.pdf, Erişim Tarihi: 21.04.2017.

Çelik, A. ve Aykanat, Ş. (2007). "Komünlerin (Belediyelerin) Ortaya Çıkışı ve İşlevleri", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, , Cilt:6, Sayı: 22, ss.101-115.

Duman, T. ve Yüksel, F. (2008). "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**,** Cilt: 17, Sayı: 1, Ocak, ss. 43–57.

Erkul, H.(2013). "Türkiye'de Yerel Yönetimler", 2. Baskı, Detay Yayıncılık: Ankara.

Göküş M., ve Alptürker .H. (2011). "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:25, ss.121-133.

Göküş M. ve Karayıldırım Ş., (2012). "Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay Belediyesi Örneği"**,** Türk İdare Dergisi, Sayı: 474, Haziran , ss.127-142.

Gözler, K. (2013). "6360 Sayılı Kanun Hakkında Eleştiriler: Yirmi Dokuz İlde İl Özel İdareleri ve Köylerin Kaldırılması ve İlçe Belediyelerinin Büyükşehir İlçe Belediyesi Hâline Dönüştürülmesi Anayasamıza Uygun mudur?",Legal Hukuk Dergisi, Cilt:11, Sayı:122, ss.37-82.

Elma, F. (2007). "Türkiye'nin Belediyecilik Deneyimi ve Azerbaycan Belediyeciliği", Journal of Qafqaz University, Sayı:20, s:168-178.

http://sereflikochisar-bld.gov.tr, (2013). "5000 Abone Bulundu Doğalgaz Geliyor", http://sereflikochisar-bld.gov.tr/cilemhaber/, Erişim Tarihi:20.05.2015.

http://sereflikochisartuzgoluhaber.com, (2015). Öğrenciler Yararına Kermes, http://sereflikochisartuzgoluhaber.com/ogrenciler-yararina-kermes.html, Erişim Tarihi: 20.05.2015.

http://bcmyo.aksaray.edu.tr, (2015). III. Uluslararası Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Öğrenci Sempozyumu, http://bcmyo.aksaray.edu.tr/bc-sempozyum/bc-sempozyum-2015, Erişim Tarihi:20.05.2015.

http://mebk12.meb.gov.tr, (2013). "Şereflikoçhisar'ı Tanıyalım" http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/06/24/331628/icerikler/sereflikochisari-taniyalim_794487.html, Erişim Tarihi: 20.05.2015.

http://tolgaarpus.tr, (2015). "Şereflikoçhisar'ın Tarihçesi", http://tolgaarpus.tr.gg/%26%23350%3BEREFL%26%23304%3BKO%C7H%26%23304%3BSAR-k1-TAR%26%23304%3BH%C7ES%26%23304%3B-k2-.htm, Erişim Tarihi:20.05.2015.

http://www.nufusu.com/ilce/sereflikochisar_ankaranufusu, Erişim Tarihi: 20.05.2015

http://www.migm.gov.tr, (2014). "2013 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu", T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Ankara, http://www.migm.gov.tr/Dokumanlar/2013_MAHALLI_IDARELER_GENEL_FAALIYET_RAPORU.pdf, Erişim Tarihi:02.05.2015.

http://www.aktifhaber.com, (2008). "TOKİ 8 Bin Konutu Satışa Sundu", Aktif Haber,http://www.aktifhaber.com/toki-8-bin-konutu-satisa-sundu-157167h.htm, Erişim Tarihi:20.05.2015.

http://www.yapi.com.tr, (2015). "Şereflikoçhisar Doğalgaz Boru Hattı Yapım İşi", http://www.yapi.com.tr/ihaleler/sereflikochisar-dogalgaz-boru-hatti-yapim-isi_37843.html, Erişim Tarihi: 20.05.2015.

http://www2.tbmm.gov.tr,(2013). "Konu:7/16768 esas nolu yazılı soru önergesi, 12.07.2013 tarihli yazı", İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, http://www2.tbmm.gov.tr/d24/7/7-16768sgc.pdf, Erişim Tarihi:02.05.2015.

http://www.csb.gov.tr, (2013). "Tuz Gölü Özel Çevre Koruma Bölgesi Yönetim Planı 2014-2018", Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü, http://www.csb.gov.tr/db/ockb/editordosya/tuzgolu_4.pdf, Erişim Tarihi: 02.05.2015.

http://www.arem.gov.tr , (2015). Kentiçi Ulaşım ve Trafik Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması ve Bazı Hizmetlerin Yerel Yönetimlere Devri, T.C. İçişleri Bakanlığı Araştırma ve Etütler Merkezi, http://www.arem.gov.tr/ortak_icerik/arem/Projeler/Arastirma_raporlari/trafik/B1.pdf, Erişim Tarihi:02.05.2015, ss.9-19.

İnaç, H. ve Ünal, F. (2007). "Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye'de Belediyeler", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 17.

Karaarslan, E., (2013). "6360 Sayılı 14 İlde Büyükşehir ve 27 İlçe Kurulması Hakkında Kanun", http://www.tebkobiakademi.com/upload/6360-sayili-izmir-19062013.pdf, Erişim Tarihi: 20.05.2015.

Karaarslan, E.(2014). "Açıklamalı 6360 Sayılı Kanun" , Bekad Yayınları: Antalya.

Karaarslan, M. (2007). "Türkiye'de Yerel Yönetimler Reformu Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği Ve Denetimi", Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Kaya, K. (2007). "Tanzimat'tan Önce Belediye Hizmetleri ve Voyvodalar", Tarih Araştırmaları Dergisi, Cilt:26, Sayı:41, ss.101-112.

Kesgin, B. ve Can, A. (2008). "Kent Estetiği ve Kent Kimliğinin Oluşumunda Belediyeler ve Reform: Rol, Kapasite ve Anlayış Değişimi" İç. 1. Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı, T.C. Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 23-24 Ekim 2008, Sakarya, ss.377-384.

Kırışık, F. ve Sezer, Ö. (2006). "Türk Anayasalarında Yerel Yönetimler", Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt:15, Sayı:2, ss.5-30.

Mülakat, (2015). Belediye Başkan Yardımcısı ile Görüşme, Görüşme Tarihi:20.05.2015.

Nartgün, Ş. S. ve Menep, İ. (2010). "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığa İlişkin Algı Düzeylerinin İncelenmesi: Şırnak/İdil Örneği", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, ss.288-315.

Nergiz, N. (2007). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi", Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Ortaylı, İ. (1977). "Türkiye'de Yerel Yönetim Geleneği", Mimarlık Dergisi, Sayı:2, ss.15-16.

Öner, Ş. (2006). "Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye'de Belediye Yönetimi", 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Ökmen, M. ve Elma, F. (2013)."Türk Dünyasında Yerel Yönetimler, Yapısal İşlevsel Görünüm ve Dönüşüm Süreci", Türk Dünyası Belediyeler Birliği Yayını, İstanbul.

Özdamar, K. (1999). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, C:1, 2. Baskı, İstanbul:Kaan Kitabevi.

Özel, M. Eren V. ve İnal, M. E. (2009). "Yerel Siyaset ve Yerel Halkın Belediye Hizmetlerine Bakışı: Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", Alanya İşletme Fakültesi Dergisi1/1, ss.33-50.

Özkal Sayan, İ. (2013). "Türkiye'de İdari Sistem ve Örgütlenme", http://www.kas.de/wf/doc/kas_34517-1522-12-30.pdf?130529081937, Erişim Tarihi:20.05.2015.

Özmen, A. (2012). "Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Anayasalarda Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri", *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi, 2 (2), ss.171-175.*

Öztürk, Y. (2014). " Kuruluşundan 1950'ye Kadar Bursa Belediyesi ve Hizmetleri", Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Şahin, K. (2011). "Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Karaman.

Şahin, Y. (2014). "Yerel Yönetimler", 1.Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım: Bursa.

Şereflikoçhisar Belediye Başkanlığı, (2015), "Tuz ve Kavun Diyarı Şereflikoçhisar", http://www.sereflikochisar-bld.gov.tr/kochisar.html, Erişim Tarihi: 02.05.2015.

Şereflikoçhisar Kaymakamlığı, (2015). http://sereflikochisar.gov.tr/site/ilcemiz_cografya.asp, Erişim Tarihi:02.05.2015,

Sertesen, S. (2011). "Yerel Yönetim Reformu Kapsamında Yerel Yönetimlerin İdari Özerkliği Nasıl Tartışılmalı?", Politikanotu, Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, http://www.tepav.org.tr/tr/ekibimiz/s/96/Selcuk+Sertesen, Erişim Tarihi:02.05.2015.

Taşcı, B. T. (2014). "Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova Üniversitesi, Yalova.

Tortop, N. Aykaç, B. Yayman, H. ve Özer, M. A. (2008). "Mahalli İdareler", 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Tuz Yolu Dergisi, (2015). Sayı:1, Şereflikoçhisar.

Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası.

Türkoğlu, İ. (2013). "Yerel Yönetimlerin Mali Özerkliği", Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 17-18, Sayı: 26-27-28-29, Yıl: 2012-2013, ss.41-70.

Urhan, V. F. (2008). "Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması", Sayıştay Dergisi, Sayı: 70, ss.85-102.

Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2013). "Mahalli İdareler (Teori-Uygulama-Maliye)", 8. Baskı, Seçkin Yayınevi: Ankara.

Usta, R. ve Memiş, L. (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı:2, ss.333-355.

Uyar, H. (2004). "Türkiye'de ve Dünya'da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe", Aydınlanma 1923, Sayı: 51, http://kisi.deu.edu.tr/hakki.uyar/6.pdf, Erişim Tarihi: 02.05.2015

Ünal, F. (2011). "Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:30, ss.241-248.

Yılmaz, H. , Emil, M. F. ve Kerimoğlu, B. (2012). "Yerel Yönetimler Maliyesi", Hermes Ofset Tanıtım Ofset Baskı Hiz. Kağ. Ltd. Şti: Ankara.

Yücel, N. , Yücel, A. ve Atlı, Y. (2012). "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği", Electronic Journal of Vocational Colleges, ss.31-41.

5393 Sayılı Belediye Kanunu.