



## A research on managerial satisfaction of municipal employees (Aliaga Municipality example)<sup>1</sup>

## Belediye çalışanlarının yönetsel memnuniyet araştırması (Aliğa Belediyesi örneği)

Ahmet Kaya<sup>2</sup>  
Mehmet Esen<sup>3</sup>

### Abstract

Municipalities are local and half autonomous governments. That Individuals are looking solutions for their problems at the state level institutions are municipalities. Municipal employees are like interfaces in the execution of the service. It is not too hard to estimate the employee satisfaction is close relationship with the services offered to individuals. Managerial satisfaction of municipal employees are concerned both managers as well as the citizens. Mayors are elected every five years. If service is appreciated, they can be re-elected, otherwise, there is not a chance selected again.

This study has been organized in order to put forth of satisfaction of municipal employees by Aliğa Municipality. In a broad range, with the usage of survey method, it is requested from employees, to evaluate the projects and managerial facilities. Moreover, it is queried how happy they are working in the business life, social, psychological situation and educational level of them.

**Keywords:** Aliaga Municipality; Problems of employees; Managerial evaluation; Projects of municipal.

[\(Extended English abstract is at the end of this document\)](#)

### Özet

Belediyeler, yerel ve yarı özerk yönetimlerdir. Bireylerin devlet katında en çok iç içe oldukları ve sorunlarına çözüm aradıkları kurumlar belediyelerdir. Belediye çalışanları, hizmetlerin yürütülmesinde görev yapan arayüzler gibidir. Çalışanların memnuniyeti ile bireylere sundukları hizmetler arasında yakın ilişki olduğunu tahmin etmek güç değildir. Belediye çalışanlarının yönetsel memnuniyeti, hem yöneticileri hem de vatandaşı ilgilendirmektedir. Belediye başkanı beş yılda bir seçim sandığında değerlendirilmektedir. Hizmetler beğenilmişse yeniden seçilme şansına sahip olunmakta, beğenilmemişse, seçilememe riski bulunmaktadır.

Bu çalışma, Aliğa Belediye Başkanlığı tarafından çalışanların yönetsel memnuniyetlerini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Geniş bir perspektif içerisinde anket yöntemi ile çalışanların belediye yönetimi ve projeleri değerlendirmeleri istenmiştir. Ayrıca, çalışanların iş yaşamlarında ne kadar mutlu oldukları, sosyal, psikolojik ve eğitim durumlarının hangi düzeyde olduğu araştırılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Aliğa Belediyesi; Çalışanların sorunları; Yönetsel değerlendirmeler; Belediye projeleri.

<sup>1</sup>This research has been supported by the Aliğa Municipality.

<sup>2</sup>Assoc. Prof. Dr., Ege University, Tire Kutsan Vocational High School, Department of Computer Programming, [ahmet.kaya@ege.edu.tr](mailto:ahmet.kaya@ege.edu.tr).

<sup>3</sup> Lecturer & Statistician, Ege University, Science Faculty, Field Research Coordinator. [mehmet.esen@ege.edu.tr](mailto:mehmet.esen@ege.edu.tr)

## GİRİŞ

Belediyeler, nüfusu 5000'in üzerinde olan şehirlerde; (Bkz. 5272 Nolu Belediye Kanunu) yol, su, aydınlatma, kanalizasyon, imar, temizlik ve sair hizmetleri yerine getiren (Belediye, wikipedia) ve başkanları seçimlerle belirlenen yerel yarı özerk yönetimlerdir (Çelik, 2013: 1). Özerklik, yerel kamu hizmetlerinin daha iyi görülmesinden öte, yerel halkın kendini yönetmesi, katılımcı ve demokratik bir yaşam biçimini kurması ve zenginleştirilmesi için kullanılır (Çelik, 2013 ve Keleş 1992: 2-3). Yerel iktidar olarak ta anılan belediyecilikte hizmet kalitesinin çalışanların memnuniyeti ile ilişkili olduğunu (Esen, 2014) öngörmek zor değildir. Bu bakımdan belediyecilikte, çalışanların ekonomik, sosyal ve yönetsel tatmin düzeylerinin ürettikleri hizmet kalitesi ile birebir ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Bilişsel iletişim araçlarının hızla yaygınlaşmasıyla, bireyler arası iletişim ve sosyalleşme azalmakta, işbirliği düşmekte, ekonomik tatmin ve mutluluk düzeyi azalmakta (Kaya, 2013: 12), ve nihayetinde bireylere hizmet sunan ve de ülkemiz koşullarında yardım ve şafkât kapısı durumunda olan belediyelerin ulaşılabilirliği minimum düzeylere inmektedir.

Belediyecilik, yukarıda sözü edilen görevleri dışında bir de sunduğu hizmetlerin düzeyine göre seçim dönemlerinde geri bildirim en hızlı olan faaliyetlerin başında gelmektedir. "Ne kadar hizmet o kadar oy" sloganı (Gökçek, 2014: 1) bu yargıyı doğrulayan klasikleşmiş bir deyim gibidir. Bu gerçekten hareket eden yetkililer, çalışanların memnuniyetini ve belediyecilik hizmetlerinin ne düzeyde olduğunu, beklentilerin hangi oranlarda karşılandığını belirlemek amacıyla sıklıkla alan araştırması yapma gereksinimi içinde olurlar (Bilgi, 1995: 38-40).

Bu araştırmalardan biri de İzmir ilinde, 1962 yılında ilçe statüsüne kavuşan (Bkz. Aliğa Belediyesi Sitesi, 2016) Aliğa belediyesi tarafından, bu makalenin yazarlarının danışmanlığı ve planlamasında 302 çalışan üzerinde yaptırılmıştır. Çalışanların demografik bilgileri, medeni durumları, yaş aralıkları, eğitim düzeyleri, kurumsal statüleri, hizmet süreleri, yabancı dil bilgileri ve bilgi düzeyleri, bilgisayar kullanım yetileri sorgulanmıştır. Bununla beraber, personelin iş yaşamındaki memnuniyeti, belediye başkanı, başkan yardımcıları ve birim amirlerini konu eden yönetsel faaliyetleri hangi düzeyde benimseyip benimsemedikleri araştırılmıştır (Esen, 2014).

## Çalışanlar ve Sorunları

Türkiye, genç nüfus oranı yüksek, zengin bir hizmet varlığına (bu aynı zamanda bir iktisadi faktördür. Bkz. Pekin, 2014: 36) yani çalışan oranına sahiptir. Gelişmekte olan ekonomiler (emerging market) sınıfında olan bir ülke (IMF, 2014) olarak çalışanların elde edebildiği ekonomik gelirler ve sosyal haklar sınırlıdır. Bununla beraber, çalışanların karşı karşıya bulunduğu bir dizi sosyal, psikolojik (mobbing) ve siyasal sorun da bulunmaktadır (Yılmaz, 2012). Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve diğer çalışma örgütlerinin artan çaba ve gayretleri ile bu sorunlar sık sık kamuoyu, medya ve devlet yetkililerinin önüne getirilmektedir (Keyman, 2004).

## Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Aliğa Belediyesi çalışanlarının memnuniyet düzeylerini tespit ederek alınması gereken önlemleri almak ve sonuçları 5 yıllık kalkınma planında kullanmak, akademik araştırma platformlarına taşıyarak, çözüm yönünde destek ve katkı sağlamaktır.

### **Araştırmanın Toplam Süresi**

Araştırmanın toplam süresi 1 ay.

### **Araştırmanın Genel Hedefleri**

Araştırmanın genel hedefi, Aliğa Belediyesi özelinde, İzmir ili ve ilçeleri başta olmak üzere, bütün belediye çalışanlarının memnuniyet düzeyi hakkında bilgi sahibi olmaktır.

### **Araştırmanın Özel Hedefleri**

Araştırmanın özel hedefi, Aliğa Belediyesi çalışanlarının memnuniyet düzeylerini tanımlamak, varsa bir sorun, çözüm önerileri geliştirmektir.

### **Araştırmaya Katkı Sağlayan Kurumlar**

Araştırmaya katkı sağlayan kurum, Aliğa Belediyesi.

### **Hedef Örnekleme Grubu**

Aliğa Belediyesi çalışanları.

### **Nihai Hedef Kitle**

Türkiye’de faaliyette bulunan bütün belediye çalışanlarının memnuniyet düzeyleri hakkında bilgi sahibi olmak.

### **Araştırma İçin Yapılan Aktiviteler**

1. Aliğa belediyesi çalışanları temelinde çalışanlara araştırmanın anlam ve önemi belirtildi. Maksimum düzeyde katılımın sağlanmasının sağlıklı bilgi elde edilmesi bakımından önemine değinildi.
2. Anketlere ne şekilde yanıt verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirme yapıldı ve bir formun nasıl doldurulması gerektiği uygulamalı olarak gösterildi.
3. Belediye çalışanlarının birbirlerinden etkilenmeden yanıtlama yapmalarını sağlamak amacıyla, bağımsız ortamlarda anket yanıtlama ortamları sağlandı.
4. Anket sorularını dikkatle okumaları ve mümkün olduğunca bütün soruların yanıtlanması yönünde açıklamalar yapıldı.

### **Temel Faaliyetler**

Proje ekibinin oluşturulması, araştırma danışma biriminin kurulması, proje tanıtım toplantısının organize edilmesi, saha araştırmasının yapılması, proje faaliyetlerinin akademik çalışma olarak belge haline getirilmesi, ulusal bir kongre/sempozyum düzenlenmesinin tavsiye edilmesi ve görünürlük faaliyetlerinin yapılması, temel faaliyetler olarak yapılan çalışmalardır.

## **MATERYAL METOD**

Bu araştırma kapsamında verileri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılarak alan araştırması yapılmıştır. Anket çalışması, çalışanları bıktırmayacak uzunlukta ve çoktan seçmeli olarak planlanmıştır (Bilgi, 1995). Örnekleme yöntemi olarak, anket yanıtlamaya uygun her bir çalışanın eşit olasılıklarla seçilerek örneğe dâhil edildiği Basit Rasgele Örnekleme (BRÖ) (Baskan, 2000) kullanılmıştır.

## ARAŞTIRMA SONUÇLARI (BULGULAR)

Araştırma kapsamında hazırlanan anket, her yaş grubundan 302 Aliğa Belediyesi çalışanına uygulanmıştır. Araştırma kapsamında, Aliğa Belediyesi'nde görev yapan personelin; kurumsal yapının işleyişi, görev yaptıkları birimlerde üstlerine ilişkin düşünceleri ve genel olarak iş yaşamlarından memnuniyet düzeyleri irdelenmiştir. Hazırlanan anket formları, bürokratik yapı içinde ilgili idari birimlere gönderilmiş ve bu birimlerde görev yapan personelden, ankette yer alan soruları yanıtlamaları istenmiştir. Uygulanan anket 6 ana bölümden oluşmuştur:

Bu bölümler (1-6);

1. Personelin demografik (yaş veya doğum) bilgileri,
2. Kurum hakkındaki görüş ve düşünceler,
3. Belediye başkanı hakkındaki görüş ve düşünceler,
4. Kurum üst yönetimi (başkan yardımcıları, birim amirleri, müdürler) hakkındaki görüş ve düşünceler,
5. İş yaşamındaki memnuniyet ölçütü,
6. Uygulanan ve uygulanması planlanan kentsel projelere destek ölçüsünden oluşmaktadır.

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formları, Aliğa Belediyesi Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından ilgili idari birimlere gönderilmiş, anketler çalışanlar tarafından doldurulmuştur. Bu süreci takiben geri dönüşü sağlanan 302 anket formu değerlendirilmiş ve analizi yapılmıştır (Esen 2014). Anketlerin değerlendirme işlemleri bilgisayar ortamında Minitab ve SPSS yazılım araçları ile yapılmıştır.

### A-Çalışanların Cinsiyet Durumu:

**Tablo-1, Çalışanların Cinsiyet Durumu**

Cinsiyet	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Erkek	204	67.5	67.5
Kadın	84	27.9	95.4
Yanıtsız	14	4.6	100.0
Toplam	302	100.0	

Ankete katılan Erkek çalışanların, % 67.5 oranında gerçekleşmesi, dikkate değerdir. Bu bölümde kadın çalışanların % 27.9 düzeyinde kalması, kadın çalışanların iş gücüne katılım bakımından gerilerde kaldığını göstermektedir.

### B-Çalışanların Medeni Durumu:

**Tablo-2, Çalışanların Medeni Durumu**

Medeni Durum	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Evli	193	63.9	63.9
Bekâr	77	25.5	89.4
Boşanmış/Dul	11	3.6	93.0
Yanıtsız	21	7.0	100.0
Toplam	302	100.0	

Çalışanların % 63.9 oranında evli oldukları anlaşılmaktadır. Soruya yanıt vermeyen çalışanların oranının % 7.0 gibi yüksek bir oranında çıkmış olması dikkate değerdir. Diğer oranlara yukarıdaki Tablo-2'den bakılabilir.

### **C-Çalışanların Demografik Durumu:**

**Tablo-3, Çalışanların Demografisi**

Yaş Grubu	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
18-30	94	31.1	31.1
31-40	106	35.1	66.2
41-50	63	21.0	87.2
50+	11	3.5	90.7
Yanıtsız	28	9.3	100.0
Toplam	302	100.0	

Çalışanların demografik durumu, Tablo-3'te açıklanmıştır. 40 Yaşın altında çalışanların oranı, % 66.2 düzeyinde tespit edilmiştir. Çalışan bireylerin dinamizmi bakımından bu oranın oldukça tatmin edici olduğunu söylemek gerekir. 41-50 yaş bandında % 21'lik bir oran bulunmaktadır. 50 yaşın üstünde çalışanların oranı ancak % 3.5 gibi düşük bir düzeyde kaldığı görülmüştür.

### **D-Çalışanların Eğitim Durumu:**

**Tablo-4, Çalışanların Eğitim Durumu**

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
İlköğretim	98	32.5	32.5
Lise	99	32.7	65.2
Ön Lisans	32	10.6	75.8
Lisans	34	11.3	87.1
Lisans üstü	1	0.3	87.4
Yanıtsız	38	12.6	100.0
Toplam	302	100.0	

Çalışanların % 65.2'si lise düzeyi ve altı mezunu, ön lisans, lisans ve lisans üstü (üniversite mezunu) çalışan oranı, % 22.2 gibi düşük sayılabilecek bir düzeyde kalmıştır. Bu oranlar dikkatle irdelendiğinde belediye çalışanlarının eğitim düzeylerinin arzu edilen seviyede olmadığı sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu sonuçların, siyasi kaygılarla istihdamın yapılıp yapılmadığı hususunu düşündürdüğünü vurgulamak gerekir.

### **E-Personel Statüleri:**

**Tablo-5, Personel Statüleri**

Personel statüsü	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Kadrolu memur	44	14.6	14.6
Sözleşmeli memur	6	2.0	16.6
İşçi	28	9.3	25.9
Taşeron eleman	192	63.6	89.5
Yanıtsız	32	10.5	100.0
Toplam	302	100.0	

Tablo-5 verileri incelendiğinde personel statüsü olarak, belediye çalışanlarının % 63.6'sının taşeron firma çalışanlarından oluştuğu görülür. Kadrolu memur oranının % 14.6 oranında olduğu görülmektedir.

#### **F-Personelin Hizmet Süresi:**

**Tablo-6, Personelin Hizmet Süresi**

<b>Hizmet Süresi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde Oran</b>	<b>Kümülatif Oran</b>
5 yıldan az	137	45.4	45.4
5-10 yıl	55	18.2	63.6
11-20 yıl	42	13.9	77.5
20 yıldan fazla	21	7.0	84.5
Yanıtsız	47	15.5	100.0
Toplam	302	100.0	

Aliğa belediyesinde hizmet eden personelin hizmet süreleri Tablo-6'da verilmiştir. Hizmet sürelerinin düşük düzeylerde kalması, personel değişiminin sıklıkla yapıldığı sorusunu akla getirmektedir.

#### **G-Personelin Yabancı Dil Bilgisi:**

**Tablo-7, Personelin Yabancı Dil Bilgisi**

<b>Yabancı Dil Bilgisi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde Oran</b>	<b>Kümülatif Oran</b>
İngilizce	75	24.8	24.8
Almanca	9	3.0	27.8
Fransızca	7	2.3	30.1
Diğer	5	1.7	31.8
Bilmiyor	190	62.9	94.7
Yanıtsız	16	5.3	100.0
Toplam	302	100	

Belediye çalışanlarının % 62.9 yabancı dil bilmediğini beyan etmiştir. İngilizce, Fransızca ve Almanca dillerinden birini konuşanların oranı % 30.1 oranında olmuştur.

#### **H-Yabancı Dil Bilgi Düzeyi:**

**Tablo-8, Personelin Yabancı Dil Düzeyi**

<b>Yabancı Dil Düzeyi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde Oran</b>	<b>Kümülatif Oran</b>
Konuşma	40	13.2	13.2
Okuma	25	8.3	21.5
Anlama	19	6.3	27.8
Yanıtsız	218	72.2	100
Toplam	302	100.0	

Aliğa Belediyesi çalışanların yabancı dil bilgisi düzeyi de araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlar, Tablo-8'de sunulmuştur.

**I-Bilgisayar Araçları Kullanım Bilgisi:****Tablo-9, Bilgisayar Araçları Kullanım Bilgisi**

<b>Bilgisayar Araçları Kullanım Bilgisi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde Oran</b>	<b>Kümülatif Oran</b>
Windows/Office	101	33.4	34.4
Corel Draw	5	1.7	36.1
Photoshop	35	11.6	47.7
Bilmeyen	161	53.3	100.0
Toplam		100.0	

Aliğa Belediyesinde bilgisayar araçlarını kullanım bilgisi, Tablo-9’da elde edilen verilerle tespit edilmiştir. Bilgisayar kullanmayı bilen personelin, % 33.4’ü ofis uygulamalarını kullanabildiğini ifade etmiştir. % 53.3’lük önemli bir oran bilgisayar kullanmayı bilmediğini beyan etmiştir. Tablo-10’da belirtildiği üzere personelin % 3.6’sı özürlü olduğunu beyan etmiştir.

**J-Personelin Özür Durumu:****Tablo-10, Personelin Özür Durum Bilgisi**

<b>Personelin Özür Bilgisi</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde Oran</b>	<b>Kümülatif Oran</b>
Özürlü Değilim	228	75.5	75.5
Özürlüyüm	11	3.6	79.1
Yanıtsız	63	20.9	100.0
Toplam	302		

**K-Personelin Statü ve Eğitim İlişkisi:****Tablo-11, Personelin Statü ve Eğitim İlişkisi Çapraz Tablosu**

		<b>Kurumdaki Statüsü</b>					<b>Toplam</b>
		<b>Kadrolu Memur</b>	<b>Sözleşmeli Memur</b>	<b>İşçi</b>	<b>Taşeron Eleman</b>	<b>Yanıt Vermeyen</b>	
<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>İlköğretim</b>	10	2	16	60	10	98
	<b>Lise</b>	10	0	1	44	4	59
	<b>Meslek Lisesi</b>	7	0	5	26	2	40
	<b>Ön Lisans</b>	8	0	1	23	0	32
	<b>Lisans</b>	9	3	2	20	0	34
	<b>Yanıtsız</b>	0	0	3	19	17	39

Tablo-11, Personelin statüsü ve eğitim durumunu gösteren çapraz ilişkiyi göstermektedir. Tablo üzerinde sıfır değerli hücreler bulunduğu için khi-kare istatistiği uygulanamamıştır. Ancak tablo düzeyleri kullanılarak bazı yorumlamalar yapmak mümkündür.

**L-Personelin Kurum Hakkındaki Görüş ve Düşünceleri:**

Yapılan ankette personelin kurum hakkındaki görüş ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 14 soru sorulmuş ve sorulara “Evet”, “Hayır” veya “Fikrim Yok” şeklinde yanıtlar vermeleri istenmiştir. Soruları yanıtlamayanlar “Yanıtsız” sütununda tanımlanmıştır. Aşağıda verilen tablolarda personelin görüşleri sayısal ve oransal olarak yer almaktadır.



**Tablo-12, Kurum Hakkındaki Görüş ve Düşüncelerin Sayısal ve Oransal Dağılımı**

	EVET		HAYIR		FİKRİM YOK		YANITSIZ	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Görevinize ilişkin yeterli bilgi birikimine sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz?	264	87.4	18	6.0	12	4.0	8	2.6
Görevinize ilgili karar süreçlerinde katkınız alıyor mu?	209	69.2	57	18.9	18	6.0	18	6.0
Fiziki çalışma koşullarınızın yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	225	74.5	55	18.2	12	4.0	10	3.3
Gerekli hizmet içi eğitimleri alabiliyor musunuz?	163	54.0	115	38.1	9	3.0	15	5.0
Verimli çalışma için uygun ortama sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz?	181	59.9	91	30.1	17	5.6	13	4.3
Özlük haklarınızdan memnun musunuz?	161	53.3	116	38.4	11	3.6	14	4.6
Sizce kurum içi bilgi paylaşımı yeterli düzeyde midir?	117	38.7	130	43.0	35	11.6	20	6.6
Sizce kurumun teknolojik alt yapısı yeterli midir?	139	46.0	107	35.4	37	12.3	19	6.3
Sizce kurumdaki görev dağılımı personelin nitelikleriyle uyumlu mudur?	122	40.4	131	43.4	38	12.6	11	3.6
Sizce kurumun sunduğu sosyal olanaklar yeterli midir?	149	49.3	116	38.4	27	8.9	10	3.3
Sizce kurumdaki AR-GE çalışmaları yeterli midir?	118	39.0	124	41.1	45	14.9	15	5.0
Kurumda yetki-sorumluluk dengesinin eşit olduğuna inanıyor musunuz?	151	50.0	108	35.8	33	10.9	10	3.3
Sizce kurumda birimler arası koordinasyon yeterli midir?	181	59.9	84	27.8	27	8.9	10	3.3
Sizce kurum katılımcı, dürüst, saydam belediyecilik anlayışına uygun mudur?	197	65.2	73	24.2	28	9.3	4	1.3
Oranların Genel Ortalaması:	56.2		31.3		8.2		4.1	

Tablo-12'ye ilişkin yorumlar, makalenin "Bulgular ve Değerlendirmeler" kısmında tanımlanmıştır.

### **M-Personelin Belediye Başkanı Hakkındaki Görüş ve Düşünceleri:**

Yapılan ankette kurum çalışanlarının belediye başkanı hakkındaki görüş ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 7 soru sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo-13'te çalışanların bu konuya ilişkin yaklaşımları yer almaktadır.



**Tablo-13, Belediye Başkanı Hakkındaki Görüş ve Düşüncelerin Dağılımı**

	Evet		Hayır		Fikrim Yok		Yanıtsız	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Sizce kentin geleceğine ilişkin vizyon sahibi midir?	221	73.2	37	12.3	37	12.3	7	2.3
Sizce yöneticilik vasfına sahip midir?	217	71.9	42	13.9	35	11.6	8	2.6
Sizce belediye başkanlığı için yeterli bilgi ve deneyime sahip midir?	200	66.2	39	12.9	53	17.5	10	3.3
Kent yönetimine ilişkin koordinasyon becerisi yeterli midir?	189	62.6	46	15.2	53	17.5	14	4.6
Halk ve belediye çalışanlarıyla ilişkileri beklentilerinize uygun mudur?	195	64.6	49	16.2	45	14.9	13	4.3
Uygulamalarında adil midir?	225	74.5	36	11.9	33	10.9	8	2.6
Paylaşımçı mıdır?	229	75.8	25	8.3	42	13.9	6	2.0
Oranların Genel Ortalaması:	69.8		12.9		14.0		3.1	

Tablo-13'e ilişkin yorumlar, "Bulgular ve Değerlendirmeler" kısmında tanımlanmıştır.

### **N-Personelin Üst Yönetim Hakkındaki Görüş ve Düşünceleri:**

Yapılan ankette kurum çalışanlarının belediye başkan yardımcıları hakkındaki görüş ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 8 soru sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo-14'te çalışanların bu konuya ilişkin yaklaşımları yer almaktadır.

**Tablo-14, Belediye Başkan Yardımcıları Hakkındaki Görüş ve Düşüncelerin Dağılımı**

	Evet		Hayır		Fikrim Yok		Yanıtsız	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Yöneticilik ve liderlik özelliklerine sahip midir?	182	60.3	55	18.2	55	18.2	10	3.3
Görev alanı ile ilgili yeterli bilgi ve deneyime sahip midir?	172	57.0	58	19.2	60	19.9	12	4.0
Paylaşımçı mıdır?	165	54.6	46	15.2	79	26.2	12	4.0
Personele karşı adil midir?	160	53.0	64	21.2	68	22.5	10	3.3
İletişim ve koordinasyon becerisi yeterli midir?	174	57.6	46	15.2	64	21.2	18	6.0
Sizce aldığı kararlar işin gereklerine uygun mudur?	153	50.7	54	17.9	80	26.5	15	5.0
Planlama ve zaman yönetimi iyi midir?	162	53.6	57	18.9	69	22.8	14	4.6
Sizce iyi bir kriz yöneticisi midir?	152	50.3	61	20.2	75	24.8	14	4.6
Oranların Genel Ortalaması:	54.6		18.2		22.7		4.3	

Tablo-14'e ilişkin yorumlar, "Bulgular ve Değerlendirmeler" kısmında tanımlanmıştır.

**O-Personelin Birim Yöneticisi Hakkındaki Görüş ve Düşünceleri:**

Yapılan ankette kurum çalışanlarının birim yöneticileri hakkındaki görüş ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 8 soru sorulmuştur. Aşağıdaki Tablo-15, çalışanların bu konuya ilişkin yaklaşımları yer almaktadır.

**Tablo-15, Birim Yöneticisi Hakkındaki Görüş ve Düşüncelerin Dağılımı**

	Evet		Hayır		Fikrim Yok		Yanıtsız	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Yöneticilik ve liderlik özelliklerine sahip midir?	157	52.0	34	11.3	36	11.9	75	24.8
Görev alanı ile ilgili yeterli bilgi ve deneyime sahip midir?	148	49.0	39	12.9	40	13.2	75	24.8
Paylaşımçı mıdır?	149	49.3	34	11.3	43	14.2	76	25.2
Personele karşı adil midir?	142	47.0	37	12.3	47	15.6	76	25.2
İletişim ve koordinasyon becerisi yeterli midir?	136	45.0	38	12.6	47	15.6	81	26.8
Sizce aldığı kararlar işin gereklerine uygun mudur?	139	46.0	34	11.3	48	15.9	81	26.8
Planlama ve zaman yönetimi iyi midir?	132	43.7	36	11.9	57	18.9	77	25.5
Sizce iyi bir kriz yöneticisi midir?	120	39.7	45	14.9	60	19.9	77	25.5
<b>Oranların Genel Ortalaması</b>	46.4		12.3		15.6		25.5	

Tablo-15'e ilişkin yorumlar, "Bulgular ve Değerlendirmeler" kısmında yorumlanmıştır.

**P-Personelin İş Yaşamındaki Memnuniyeti:****Tablo-16, İş Yaşamı Memnuniyet Dağılımı**

İş Yaşamı Memnuniyeti	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Çok Memnunum	38	12.6	12.6
Memnunum	89	29.5	42.1
Kısmen Memnunum	73	24.2	66.3
Memnun Değilim	32	10.6	76.9
Hiç Memnun Değilim	19	6.3	83.2
Yanıtsız	51	16.8	100.0
Toplam	302	100.0	

**R-Kurum Çalışanlarının Belediyenin Kentsel Projelerine Destek Düzeyleri:**

Yapılan ankette kurum çalışanlarının, Aliğa Belediyesi'nin yürüttüğü veya başlangıç aşamasındaki kentsel projelere yönelik destekleri araştırılmıştır. Bu amaçla görüşülen çalışanlara toplam 15 projenin adları tek tek okunarak önemli gördükleri projeleri belirtmeleri istenmiştir. Çalışanların önemli gördükleri proje sayısına herhangi bir sınırlama getirilmemiş, istenildiği kadar işaretleme yapılabileceği belirtilmiştir. Aşağıda verilen Tablo-17'de çalışanların görüşleri, sayısal ve oransal olarak yer almaktadır.

**Tablo-17, Personelin Kentsel Projelere Destek Düzeylerinin Dağılımı**

	DESTEK	
	Sayı	Yüzde Oran
Çok amaçlı bir düğün salonunun yapılması	256	84.7
Yeni bir belediye hizmet binasının yapılması	234	77.4
Sahil bandı rekreasyon alanı düzenlemesi	230	76.1
Arka ve ön plajlar rekreasyon alanı düzenlemesi	226	74.8
Gençlik ve kültür merkezinin yapılması	223	73.8
Kanalizasyon hatlarının tamamlanması ve yeni arıtma tesisine bağlanması	222	73.5
Tüm ilçenin içme suyu hatlarının tamamlanması	221	73.1
Otobüs terminalinin yapılması	221	73.1
Kapalı yüzme havuzu aerobik ve jimnastik salonları kompleksinin yapılması	220	72.8
Kent içi otopark düzenlemesi	208	68.8
Kuş cenneti rekreasyon alanı düzenlemesi	204	67.5
<u>Küçük</u> sanayi sitesinin altyapı ve yollarının düzenlenmesi	203	67.2
Helvacı'da toplu konut alanının genişletilmesi	180	59.6
Müzenin tamamlanması	176	58.2
Taş Han'ın restorasyonu	86	28.4

Tablo-17, belediye çalışanlarının kentsel projelere destek düzeyleri hakkında bilgi vermektedir. Kurum çalışanları % 84.7 destek oranı ile Aliğa'da bir düğün salonu yapılması gerektiğini düşünürken, "Taş Han restorasyonunun bitirilmesi" gerektiğini düşünenlerin oranı % 28.4 düzeyinde kalmıştır. Tablo-17'den görüleceği üzere kurum çalışanlarının en çok desteklediği proje, "çok amaçlı bir düğün salonunun yapılması" projesidir. Diğer projelerin destek oranlarına bakıldığında birbirine yakın oranların söz konusu olduğu görülebilir.

## BULGULAR ve DEĞERLENDİRMELER

### 1. Çalışanlara İlişkin Demografik, Eğitsel ve Mesleki Kariyer Sonuçları:

Bu araştırma, Aliğa Belediye başkanlığının çalışanları üzerinde yapmış olduğu bir çalışma olup, 302 çalışanın katılımı sağlanmıştır. Bu örnek genişliği, belediye çalışanlarının önemli bir kısmını oluşturmuştur. Bu bakımdan örnek genişliğinin belediye çalışanları genelinde istatistiksel bakımdan yeterli olduğunu söylemek mümkündür.

- Çalışanların, % 67.5'ü erkek'tir. Bu sonuç, üç çalışandan ikisinin erkek olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca bu sonuç, kadın istihdamının erkeklere oranla çok gerilerde olduğunu teyit etmektedir.
- Çalışanların % 63.9'u evli, % 25.5'u bekârlardan oluşmuştur. Diğer düşük oranlar Tablo-2'de belirtilmiştir.
- Belediye çalışanlarının % 66.2'si 40 yaşın altında çalışandan oluşmaktadır. Bu oran, çalışanların genç ve dinamik bir perspektifte olduğunu ortaya koymaktadır. 50 yaşın üzerinde çalışan oranı, ancak % 3.5 düzeyindedir.
- Çalışanların % 65.2'si lise ve daha düşük düzeyli eğitim mezunu iken, % 22.2'lik bir oranın, ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitim süreçlerinden mezun olmuşlardır. Bu oranlar, belediye çalışanlarının eğitim düzeyi bakımından çok da arzu edilen bir durumda olmadıklarını ortaya koymaktadır.
- Çalışanlarda kadrolu personel oranının % 15'in altında olduğu, taşeron işçi oranının ise, % 60'ları aşan oranlarda olduğu görülmektedir. Kadrolu oranın düşük düzeylerde olması, çalışanların mesleki deneyimleri önünde bir engel oluşturduğunu ve taşeron işçilerin yüksek oranlarda istihdamı ile personel değişiminin sıklıkla yaşanabileceği gerçeğini doğurabileceği değerlendirilmektedir. Tablo-6 sonuçları, bu yargıyı doğrulayan veriler içermektedir.
- Personelin % 30.1'i, İngilizce, Fransızca ya da Almanca dillerinden birini bildiğini belirtmiştir. % 69.9'luk bir çalışan oranının yabancı dil bilmediğini veya soruyu yanıtızsız bıraktığı görülmüştür.
- Çalışanların % 46.7'si başlangıç düzeyinde bilgisayar kullanabildiğini, % 53.3'lük bir oran bilgisayar kullanamadığını bildirmiştir. Belediye çalışanlarının önemli bir kısmının işçi statüsünde çalıştığı göz önüne alındığında bu oranların normal sayılması gerektiği değerlendirilmektedir.

## 2. Çalışanların Kurum Hakkında Görüş ve Düşünceleri (Tablo-12 Sonuçları) (Olumlu Görüş Ortalaması, % 56.2):

Tablo-12'de elde edilen sonuçlar, çalışanların görüşleri doğrultusunda hazırlanmış olup, çalışanların kurumsal anlamda değerlendirmeye tabi tuttukları görüş ve düşüncelerini içermektedir:

Bu bölümde çalışanlara 14 soru yöneltilmiştir. Çalışanlar, % 87.4'lik en yüksek oranla, kendilerini mesleki ve teknolojik anlamda yeterli bulduklarını ve yürüttükleri görevleri eksiksiz yerine getirdiklerini belirtmişlerdir. Ardından % 74.5 oranında fiziki çalışma koşullarının yeterliliği, % 69.2 oranında görevleri ile ilgili karar süreçlerinde görüşlerinden istifade edildiği yanıtı gelmektedir. Çalışanların % 65.2'si belediyecilikte katılımcı, dürüst ve saydam bir yönetim anlayışının hakim olduğunu, % 59.9'luk oranı, verimli bir çalışma ortamına sahip olunduğunu, % 54'lik bir oran, yeterli düzeyde hizmet içi eğitim aldığını, % 53.3'lük oran özlük haklarından memnun olduğunu, % 50.0'lik bir oran, yetki-sorumluluk dengesinin adil kurulduğunu düşünmektedir.

Bununla beraber; çalışanların % 50 oranının altında görüş ve düşünceleri şu şekilde sıralanmaktadır: Sosyal olanakları yeterli bulanların oranı, % 49.3, teknolojik alt yapı yeterli diyenlerin oranı, % 46, görev dağılımı personel nitelikleri ile uyumlu diyenler, % 40.0, AR-GE çalışmaları yeterli diyenler, % 39, kurum içi bilgi paylaşımı yeterli diyenlerin oranı, % 38.7 olarak belirlenmiştir.

% 50 nispetin altında olumlu görüş belirtilen hususlar için Aliğa Belediyesi yönetiminin yeni düzenleme ve yaklaşımları hayata geçirmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

### 3. Belediye Başkanı Hakkında Görüş ve Düşünceler (Tablo-13 Sonuçları) (Olumlu Görüş Ortalaması, % 69.8):

Belediye başkanı ile ilgili görüş ve düşünceler konusunda çalışanların ortalama % 70'e yaklaşan bir oran, olumlu görüş belirtmiştir. Bu oranın oldukça yüksek olduğu ve belediye başkanını destekler nitelik taşıdığı değerlendirilmektedir:

Çalışanlar, en yüksek oran olan, % 75.8 nispetinde başkanı, paylaşımcı bulduklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte, uygulamalarında adil diyenlerin oranı, % 74.5, kentin geleceğinde vizyon sahibi bir başkandır diyenlerin oranı, % 73.2, yöneticilik vasfını beğenenlerin oranı, % 71 düzeyindedir. Ayrıca, belediye başkanlığı için yeterli bilgi ve beceriye sahiptir diyenlerin oranı, % 66.2, halk ile ve belediye çalışanları ile ilişkileri beklentilere uygun diyenlerin oranı, % 64.6, kent yönetimine ilişkin becerisi yeterli diyenler, % 62.6 oranlarında olmuştur.

- Özetle, belediye başkanı hakkında görüş ve düşünceler bakımından olumlu görüş belirtenlerin ortalaması % 69.8 gibi yüksek bir oranda gerçekleşmiştir.

### 4. Belediye Başkan Yardımcıları Hakkında Görüş ve Düşünceler (Tablo-14 Sonuçları) (Olumlu Görüş Ortalaması, % 54.6):

Aliğa Belediyesi çalışanlarının belediye başkan yardımcılarını, hakkında görüş ve düşüncelerine ilişkin dağılım şu şekildedir:

En yüksek oran, % 60.3 ile, başkan yardımcılarının yöneticilik ve liderlik özelliklerine sahip oldukları hususunda belirlenmiştir. Bununla beraber, iletişim ve koordinasyon becerileri yeterli diyenlerin oranı, % 57.6, görev alanı ile ilgili yeterli bilgi ve deneyime sahip diyenlerin oranı, % 57.0, paylaşımcı diyenlerin oranı, % 54.6, planlama ve zaman yönetimlerini başarılı bulanların oranı, % 53.6 düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu görüşlerin yanında başkan yardımcılarının personele karşı adil olduklarını düşünenlerin oranı, % 53.0, aldıkları kararlar için gereklerine uygun diyenlerin oranı, % 50.7 ve iyi birer kriz yöneticisi olduklarına inanan çalışanların oranı, % 50.3 düzeyinde kalmıştır.

- Bu sonuçlara göre başkan yardımcılarının, oransal bakımdan belediye başkanının bir hayli gerisinde kaldıklarını söylemek mümkündür.

### 5. Birim Yöneticiler Hakkında Görüş ve Düşünceler (Tablo-15 Sonuçları) (Olumlu Görüş Ortalaması, % 46.4):

Aliğa Belediyesi çalışanlarının görev yaptıkları birim yöneticileri hakkındaki görüş ve düşünceleri şu şekilde tespit edilmiştir:

Birim yöneticileri hakkında, yöneticilik ve liderlik özelliklerine uygundur diyenlerin oranı, % 52.0 düzeyinde bulunmuştur. Bu görüşler dışında diğer oransal beğeniler şu şekildedir: Paylaşımcı, % 49.3, görev alanı ile ilgili yeterli bilgi ve deneyime sahip, % 49.0, personele karşı adil diyenlerin oranı, % 47.0 düzeyinde gerçekleşmiştir. Aldıkları kararlar, için gereklerine uygun diyenlerin oranı, % 46.0, iletişim ve koordinasyon becerileri yeterli diyenlerin oranı, % 43.7, birim yöneticim iyi bir kriz yöneticisidir diyenlerin oranı ancak % 39.7 gibi düşük bir oranda kalmıştır.

- Çalışanların görüşleri doğrultusunda birim yöneticilerinin çok daha düşük oranlarda beğeni topladığı görülmektedir.

### Çıkarımlar:

Özetle, İzmir ili Aliğa ilçesi belediyesi özelinde çalışanlar nezdinde yapılan bu çalışma, bir kaç önemli hususu açığa çıkarmıştır:

1. Belediye çalışanlarından % 15'lik bir oranın kadrolu statüde çalışması bir handikaptır. Bu durumda % 85'lik sözleşmeli ve büyük oranda taşeron işçi olarak hizmet gören

- çalışanların başka iş ve kurumlara gitme olasılıkları mevcuttur. Bu da belediye çalışanlarının görevlerinde uzmanlaşmaları önünde bir engeldir.
2. Belediyecilik, halkla iç içe olan, sorunlara çare arayan bir kurum olarak önemli işlevlere sahiptir. Bu zor görevi yerine getirmek için niteliği yüksek personel istihdamına gereksinim vardır. Çalışanların ancak % 11.6'sının lisans ve üstü eğitime sahip olması bir yetersizliktir. Çalışanların % 60'ları aşan oranda taşeron olması ise üzerinde çalışılması gereken diğer bir husustur.
  3. Belediye başkanı, başkan yardımcıları ve birim yöneticileri hakkında çalışan memnuniyeti hiyerarşik olarak düşmektedir. Çalışanların belediye başkanı hakkında memnuniyet oranı % 69.8 iken, bu oran, başkan yardımcıları bakımından, % 54.6'ya, birim yöneticileri bakımından, % 46.4 düzeyine düşmektedir. Bu hususun da dikkatle irdelenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
  4. Çalışanların kurum hakkındaki, % 56.2 memnuniyet oranları düşüktür. Bu oranların yükseltilmesi için kurum içi yürümeyen mekanizmaların araştırılması gerekmektedir.
  5. Hizmetlerin memnuniyet düzeylerini test etmek amacıyla, çalışanlara yönelik yapılan bu türden alan (survey) araştırmalarının belli periyotlarla sürekli yapılması ve bu düzeylerin sürekli yükseltilmesi yönünde çabaların artırılması gerekmektedir.

## SONUÇLAR

Aliğa Belediyesi özelinde gerçekleştirilen bu çalışma, belediye başkanlığı ile yapılan bir dizi görüşme ve ortak çalışma sonucunda planlanmıştır. Belediye çalışanlarına yönelik sorgulamalar, yapılan hizmetlerin niteliğine ve ilçenin sosyo ekonomik durumuna göre belirlenmiştir. Bu çalışmada elde edilen sonuçların benzer özelliğe sahip ilçelere genellenebileceği, çok farklı bölgelerde bulunan mesela ülkemizin doğusunda bulunan bir ilçeye birebir genellenemeyeceği değerlendirilmektedir. Bununla birlikte belediye hizmetlerinin benzerliği göz önünde bulundurulduğunda bu çalışma kapsamında elde edilen sonuçların büyük oranda geneli temsil edebileceği de düşünülmektedir. Aliğa Belediye Başkanlığı'nın çalışanlar temelinde gerçekleştirmiş olduğu bu çalışmada hizmetlerini sorgulatma anlayışının cesurca olduğu ve bunun bütün belediyelere örnek olacak nitelikte bir girişim olduğunu söylemek mümkündür. Özellikle, belediye başkanının kendisini ve projelerini çalışanlara sorgulatma anlayışının önemli ve dikkate değer olduğu ve bunun bu türden dönemlik sürelerle hizmete gelen diğer yöneticilere örnek olması gerektiği söylenebilir. Bununla birlikte bu çalışmadan çıkarılması gereken bir dizi sonuç bulunmaktadır:

- Bu çalışmanın, belediye başkanlarının hizmetlerini ve yönetsel anlamda kendilerini sorgulatma çekincesini ortadan kaldıracak nitelikte olduğu değerlendirilmektedir.
- Belediye hizmetlerinin, belediye çalışanları tarafından değerlendirilmesinin çok yönlü avantajları bulunmaktadır. Bir konuda oluşan yanlış algı ve eleştirinin kurumsal anlamda derhal önlenmesi mümkün olmakta, alınması gereken önlemlerin dinamik bir süreç içerisinde alınması mümkün hale gelmektedir.
- Literatür araştırmalarında belediye hizmetlerinin sorgulandığı çalışmaların yok denecek düzeyde bulunduğu, bu çalışmanın bu alanda yapılacak çalışmalara kaynak niteliği taşıma özelliğine sahip olduğu ortadadır.
- Bu çalışma rehberliğinde belediye hizmetlerinin niteliği ve hizmetlerin kalitesi bakımından bir edinim sağlandığı, yapılmakta olan ve bundan sonra yapılacak çalışmaların ve hizmetlerin ne yönde geliştirilmesi gerektiği konusunda belediye yetkililerine bir çıkarsama sağladığı değerlendirilmektedir.
- Bu türden alan araştırmaları (survey) ile üniversite araştırmacılarının bilgi ve deneyimlerinden yararlanma ve işbirliği yapma olanağı elde edilmektedir.



- Belediye çalışanlarının hizmet içi kurslarının planlaması ve bu kursların yürütülmesinde öğretim üyelerinin aktif olarak desteklerinden faydalanılması şansı doğmaktadır.
- Araştırma sonucunda ciddi oranda eksikliği söz konusu olan AR-GE faaliyetlerinde işbirliği yapma ve akademik deneyimlerden yararlanma olanağı mümkün olur.
- Belediyelerin hizmet alanlarına uygun personel istihdamında siyasi tercihlerin ötesinde uzmanlık alanlarını öne çıkaran ve insan kaynakları stratejileri konusunda katkı sağlayan bir anlayış söz konusu olabilir.
- Projelere başlangıç sürecinden önce yapılacak alan araştırmaları ile karşılaşılması muhtemel ekonomik kayıpların önüne geçmek olanaklı hale gelir.
- Bu özellikte çalışmalarla belediye hizmetlerinin tam bir konsensüs tesis edilerek, çalışanların hizmetlerinde tam bir memnuniyetin sağlanması olanağı doğar.
- Belediyelerde bütün görevlilerin eğitim ve uzmanlık alanları ile örtüşen görevlerle görevlendirilmeleri durumunda kurumsal kimliği güçlendirmek mümkün olur. Böylece belediye hizmetlerinde verimlilik sağlanmış olur.
- İlçe özelinde belediye hizmetlerinden elde edilen memnuniyet düzeylerinin ne düzeyde gerçekleştiği, büyük şehir yasası gereği büyük şehir belediye hizmetleri bakımından da bir parametre olarak değerlendirilebileceğinden hizmetler bakımından il geneli bakımından bir parametre olarak değerlendirilebilir.

### Teşekkür

Bu araştırmanın gerçekleşmesinde maddi kaynak desteği sağlayan Aliğa Belediye Başkanlığına, anketin uygulama sürecine katkı sağlayan belediye başkan yardımcıları ve birim yöneticilerine ve ankete katılan Aliğa Belediyesinin 302 çalışanına teşekkür ederiz.

### Kaynaklar

- Aliğa Belediyesi Sitesi, [www.aliaga.bel.tr](http://www.aliaga.bel.tr), Tarihi/ Aliğa Belediyesi, 2016.
- Baskan, Ş. (1993), *Uygulamalı İstatistik*, Ege Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları, No:150, Ege Üniversitesi Basımevi, Bornova, İzmir.
- Baskan, Ş. (2000), *Anket Hazırlama Teknikleri*, Ege Üniversitesi Fen Fakültesi İstatistik Bölümü, Araştırma Yöntemleri Ders Notları, Bornova, İzmir.
- Belediye: [tr.wikipedia.org](http://tr.wikipedia.org) *Belediye* – Vikipedi.
- Bilgi, S. (1995), *İzmir İlinde Yapılacak Kamuoyu Araştırmaları İçin Önerilen Örneklem Planları*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Bornova, İzmir.
- Çelik, A. (2013), *Yerel Özerklik Açısından 5393 Sayılı Belediye Kanununun Genel Bir Değerlendirilmesi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.18, S.1, s. 17-28. Isparta.
- Esen, M. (2014), *Aliğa Belediyesi İç Denetim Araştırması Raporu*, Ege Üniversitesi Fen Fakültesi, İzmir.
- Gökçek, M. (2014), “Kim daha çok oy verirse ona hizmet edeceğim”, [www.radikal.com.tr/politika](http://www.radikal.com.tr/politika), Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı.
- IMF. (2015), *Ekonomi, Politika ve Dünya*, [www.dunya.com](http://www.dunya.com).
- Kaya, A. (2013), *Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Mesleki Eğitime ve Geleceğe Dair Düşünceleri*, International Journal of Human Sciences, ISSN:1303-5134, Volume 10, Issue:1 Year: 2013.
- Keleş, R. (1992), *Belediyeciliğimizde Son Gelişmeler ve Yerel Özerklik*, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, s. 9-14, Ankara.



Keyman, F. (2004), *Sivil Toplum ve Demokrasi*, Konferans Yazıları. No.4.

Keyman, F. (2004), *Türkiye ve Avrupa'da Sivil Toplum*, İstanbul Bilgi Üniversitesi.

Pekin, T. (2014), *Mikro Ekonomi*, Zeus Yayınevi, Buca, İzmir.

TUIK. (2015), *Türkiye İstatistik Kurumu Resmi sitesi*. [www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr), Ankara.

Yılmaz, G. (2012), *Gümüşhane'de Sosyal ve Ekonomik Yaşamda Kadın Rolünün Geliştirilmesi*, Projesi Koordinatörü, Gümüşhane.

### Extended English Abstract

Municipalities are local and half autonomous governments. That Individuals are looking solutions for their problems at the state level institutions are municipalities. Municipal employees are like interfaces in the execution of the service. It is not too hard to estimate the employee satisfaction is close relationship with the services offered to individuals. Managerial satisfaction of municipal employees are concerned both managers as well as the citizens. Mayors are elected every five years. If service is appreciated, they can be re-elected, otherwise, there is not a chance selected again.

This study has been organized in order to put forth of satisfaction of municipal employees by Aliğa Municipality. In a broad range, with the usage of survey method, it is requested from employees, to evaluate the projects and managerial facilities. Moreover, it is queried how happy they are working in the business life, social, psychological situation and educational level of them.

#### **a) About Employees:**

This study was conducted with the economic support of Aliğa Municipality Administration to determine managerial satisfaction of employees. The number of employees are 302, the size that use for research is sufficient to maintain statistics maintenance.

Some important topics about research are below:

- 67.5% of municipal employees are male. This result is identified that two of three male employees. These results indicate that the employment of women compared to men in the back.
- 63.9% of the municipal employees were married, 25.5% of single, others are widowed or separated.
- 66.2% of municipal staff consists of employees under the age of 40%. This ratio suggests that young workers and dynamic perspective employee ratio over the age of 50%, But is 3.50%, respectively.
- 65.2% of employees, while high school graduates and lower-level education. The rate 22.2% of associate degree, licence degree, and graduated degree education process. These ratios are also widely in educational level employees reveals that they are not a desirable situation.
- Of permanent staff working in the ratio is below 15%, the proportion of contract workers, appears to be in excess of 60% of the rate. Permanent rate is an impediment to the professional experience of its employees and subcontractors employees are considered to be at low levels which led to the fact that there is often a very high rate of staff turnover being. Table-6 results, include that confirms this judgements.
- 30.1% of the staff has stated that know English, French, or German language, 69.9% of them not know foreign languages or was observed that question left unanswered.

- 46.7% of employees use computers at initial level, 53.3% of them stated that can not use a computer. Given that a significant portion of municipal work in the status of workers found to be working normally for these rates.

#### **b) Opinions About Institution:**

The results obtained in Table-12, has been prepared in accordance with the opinion of employees contains views and opinions held by employees subject to the evaluation of corporate sense:

This section has 14 questions posed to employees. The employees are the highest rates 87.4%, they found themselves in professional and technological sense enough and the tasks they perform has been the view they fulfilled completely. Then adequacy ratio of 75% of physical working conditions, comes the response has been benefiting from views in the decision making process related to the rate of duty of 69.2%. 65.2% of working municipal participant, the judges of fair and transparent management approach, the rate 59.9%, it owned a productive work enviroment, a rate of 54.0%, adequate in-service has recieved training, the rate 53.3%, it is pleased with the rights, 50% of employees, considers that a fair balance of authority and resposibility established.

However, views and opinions under 50% of employees are as follows:

Social oppurtunities proportion of adequate finding, 49.3%, technological infrastructure and adequate rate of those, 46%, the distribution of tasks in line with staff qualifications who say, 40%, innovation efforts are enough who say, 39%, in-house information sharing adequate rate of those, 38.7 has been determined.

New approaches to regulation and management of Aliğa Municipality for about 50% less than those indicated favorable opinion should be considered to implement.

#### **c) Opinions About Mayor:**

Employees an average rate approaching 70% on the opinions and thoughts related to the mayor, stated a favorable opinion. This ratio is quite high and it is considered that the supports the mayor.

Employees with highest rate, 75.8% in proportion, they said that mayor sharing. 74.5% of them were found the mayor has vision for the future of the city. Say mayor has for management skills is rate 71%, it also has sufficient knowledge and skills for mayor rate of those, 66.2%, with local and municipal employees relationships with the rate of those in line with expectations, 64.6%, the ability for the city administrartion just those in ratio of 62.6%, in sum, average, indicating a positive opinion in terms of views and ideas about the mayor took place at ahigh rate, such as 69.8%.

#### **d) Opinions About Vice Mayors:**

Aliğa Municipality Employees views and ideas about the vice mayors as follows:

The highest rate with 60.3%, vice president of the issue is determined to have the managerial and leadership qualities. However, communication and coordiantion skills sufficient rate of those, 57.6%, involved related sufficient knowledge and experience with those who call ratio, 57%, sharing rate of those, 54.6%, scheduling and rate of people who accomplished their time management is implemented at the level of 53.6%, the proportion of those who felt the vice president alongside this view is fair to staff, 53%, the decisions they take, the rate of those in accordance with the requirements of the job, 50.7%, and a proportion of workers who believe they have good crisis manager, remained at 50.3%.

These results compared to the vice president, it can say that vice presidents a great deal behind the mayor in proportion.

### e) Opinions About Unit Managers:

Views and thoughts on the unit managers of their duty of Aliğa Municipality who is implemented as follows:

About unit managers, managerial and leadership qualities are suitable rate of those have been implemented at the level of 52.0%. These views are appreciated beyond the other proportional been implemented as follows:

Sharing, 49.3%, have sufficient knowledge and experience relating to remit rare of those, 49.0%, against a fair rate of those staff have been implemented at the level of 47.0%, decisions they take, the rate of those in accordance with the requirements of the job, 46.0%, communication and coordination skills sufficient rate of those, 43.7%, my unit manager a good crisis manager rate of those but remains at a low rate of 39.7%.

### SUGGESTIONS

In summary, our suggestions about this research as follows:

1. Permanent status in the work of a rate of 15% of municipal employees is a handicap. In this case, 85% of employees contracted and the largely serves as contract workers to go to other business and corporate possibilities are available. This is an obstacle to specialize in task of municipal employees.
2. Municipal, public is intertwined, it has an important function as instituion seeking to remedy the problem. Qualification to perform this difficult task has high staffing requirements. 11.6% of employees have undergraduate or higher education is a failure. At a rate exceeding 60% of employees is an issue to be worked on to be outsourced.
3. Employee satisfaction falls in the hierarchy; while satisfaction rate is about 70.0% about for mayor, this rate, in terms of vice presidents, 54.6%. The unit manager with respect, it falls to 46.4%. This point should be examined carefully.
4. Employees of institutions is low satisfaction rate of 56.2%, This ratio within the organization to upgrade the walking mechanism should be investigated.
5. In order to test the level of service satisfaction, continuous done at certain intervals of this type of field research conducted for the employees and the need to increase efforts to continuously raising these levels.