



**A research on satisfaction  
survey of public services  
with regard to Aliaga city's  
people<sup>1</sup>**

**Aliğa kent halkının kamusal  
hizmetler memnuniyet  
araştırması**

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

**Abstract**

Public services in urban areas is carried out by a very large proportion of the municipalities.

Municipalities are semi-autonomous local administrations. It is possible to say that of citizens living in the city where they seek solutions to their problems in solid state are municipalities. From this perspectives, public services must be of a nature to solve the problems of citizens. For that reason, it is needed to be in service producing efforts all municipal employees. If services are realized in line with the expectations of the public in the next election as mayor of positive feedback, and can be candidate and also elected again.

This study commissioned by Aliaga Municipality. Asking people of the city; about the life of city, municipal services and sets out the level of satisfaction regarding the projects to life, including the results of a field survey in 1785 revealed that subjects the views of proportional population in 11 districts.

**Keywords:** Aliaga Municipality; Municipality projects; Public services; Public satisfaction.

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

**Özet**

Kentlerde kamusal hizmetler çok büyük oranda belediyeler tarafından yapılmaktadır.

Belediyeler; yarı özerk, yerel yönetimlerdir. Kent halkının devlet katında en çok iç içe olduğu ve sorunlarına çözüm aradığı kurumların belediyeler olduğunu söylemek mümkündür. Belediye hizmetlerinin kent halkının sorunlarını çözer nitelikte olması gerekir. Bunun için bütün belediye çalışanlarının hizmet üretme gayreti içerisinde olması gerekir. Eğer hizmetler halkın beklentisi doğrultusunda gerçekleşmiş ise bir sonraki seçimde olumlu bir dönüt olarak belediye başkanı, yeniden aday olabilmekte ve seçilebilmektedir.

Bu çalışma Aliğa Belediyesi tarafından yaptırılan ve kent halkının; kent hakkında, belediye hizmetleri ve hayata geçirilen projelerle ilgili memnuniyet düzeyini ortaya koyan, 11 mahallede nüfusla orantılı 1785 deneğin görüşlerini ortaya koyan bir alan araştırmasının sonuçlarını içermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Aliğa Belediyesi; Belediye projeleri; Kamusal hizmetler; Kent halkı memnuniyeti.

<sup>1</sup> This study commissioned by 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

Şehirlerde kamu hizmetleri belediyeler tarafından yapılmaktadır. Belediye hizmetlerinin ne düzeyde beklentileri karşıladığı da halkın görüş ve düşünceleri ile ortaya konmaktadır. 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 ve yarı özerk yönetimlerdir (Çelik, 2013). 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). Yerel iktidar olarak ta anılan belediyecilikte hizmet kalitesinin vatandaşları ne düzeyde memnun ettiği ile ilişkili olduğunu (Esen, 2014) öngörmek zor değildir. Bu bakımdan belediyecilikte, başarının üretilen hizmetlerle ve hizmet kalitesi ile birebir ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Belediyeçilik, yukarıda sözü edilen görevler dışında bir de sunduğu hizmetlerin düzeyine göre seçim dönemlerinde geri bildirim en hızlı gerçekleşen faaliyetlerin başında gelmektedir. “Ne kadar hizmet o kadar oy” sloganı (Gökçek, 2014) bu yargıyı doğrulayan klasikleşmiş bir deyim gibidir. Bu gerçekten hareket eden belediye yetkilileri, kent halkının belediye hizmetlerinden memnuniyetini ve belediyeçilik hizmetlerinin ne düzeyde olduğunu, beklentilerin hangi oranlarda karşılandığını belirlemek amacıyla sıklıkla alan araştırması yapma gereksinimi içinde olurlar (Bilgi, 1995).

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 Aliğa'nın 11 mahallesinde 1785 vatandaş üzerinde yaptırılmıştır. 1785 örnek genişliği, 51108 nüfuslu Aliğa kenti kitle büyüklüğünün % 3.5'ünü aşan bir büyüklüğe karşılık gelmektedir. Bu bakımdan örnek genişliğinin kent halkını temsil bakımından yeterli olduğunu söylemek mümkündür. Türkiye genelinde kamuoyu araştırması yapan kurumların 1000 büyüklüğünde örneklerle tahminleme yaptıkları göz önünde bulundurulduğunda araştırmaya katılan 1785 örnek büyüklüğünün yeterli bir büyüklük olduğu anlaşılır. Bu çalışmada, araştırmaya katılan vatandaşlara ilişkin; demografik bilgiler, medeni durumlar, yaş aralıkları, eğitim düzeyleri, aylık gelir düzeyleri, meslek bilgileri, ikamet ettikleri evlerin sahiplik durumları, hanelerde yaşayan kişi sayısı sorgulanmıştır. Bununla beraber, vatandaşların Aliğa'daki yaşamsal ortamlarının değerlendirilmesi 13 soruda, hizmet alanlarına ilişkin memnuniyetleri 14 soruda, kentsel projelere destek düzeyleri 15 soruda sorgulanmış, sorulara “Evet”, “Hayır”, “Kararsızım” veya “Memnunum”, “Memnun değilim”, “Kararsızım” ve “Destekliyorum” gibi yanıtlar vermeleri istenmiştir (Esen, 2014).

### Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Aliğa Belediyesi'nin gerçekleştirmiş bulunduğu hizmetlere ilişkin vatandaşların memnuniyet düzeylerini tespit etmek, alınması gereken önlemleri almak ve sonuçları 5 yıllık kalkınma planında kullanmak, bununla birlikte akademik araştırma platformlarına taşıyarak, çözüm yönünde destek ve katkı sağlamaktır.

### Araştırmanın Toplam Süresi

Araştırmanın toplam süresi 2 ay.

### Araştırmanın Genel Hedefleri

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

### Araştırmanın Özel Hedefleri

Araştırmanın özel hedefi, Aliğa Belediyesi'nce yapılan hizmetler hakkında memnuniyet düzeylerini tanımlamak, varsa bir sorun, çözüm önerileri geliştirmektir.

### Araştırmaya Katkı Sağlayan Kurumlar

Araştırmaya katkı sağlayan kurum, Aliğa Belediyesi.

### **Hedef Örnekleme Grubu**

Aliğa Belediyesi sınırları içerisinde yer alan 11 mahalle bu mahallelerde yaşayan 2481 denek.

### **Gerçekleşen Örnekleme Büyüklüğü**

Aliğa Belediyesi sınırları içerisinde yer alan 11 mahalle ve bu mahallelerde yaşayan 1785 denek. Deneklerle görüşmede, gerçekleşme oranı  $1785/2481*100= \% 72$ .

### **Araştırma İçin Yapılan Aktiviteler**

1. Aliğa belediyesi sınırları içerisinde, alan araştırması yapan görevlilerin eğitimi, araştırmanın önemi ve katılımcılardan maksimum bilgi almak amacıyla yapılması gereken yaklaşımlar konusunda eğitim çalışması yapılmıştır.
2. Anketlere ne şekilde yanıt verilmesi gerektiği konusunda bilgilendirme ve bir formun nasıl yanıtlanması gerektiği konusunda uygulamalı gösterim yapılmıştır.
3. Katılımcıların birbirlerinden etkilenmeden yanıtlama yapmalarını sağlamak maksadıyla, bağımsız ortamlarda yanıtlama yapmaları amacıyla gayret gösterilmiştir.
4. Anket sorularını dikkatle okumaları ve mümkün olduğunca bütün soruların yanıtlanması yönünde hatırlatmalar yapılmıştır.

### **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 özelinde verileri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılarak alan araştırması yapılmıştır. Anket çalışması, katılımcıları bıktırmayacak uzunlukta ve az seçenekli olarak planlanmıştır (Bilgi, 1995). Örnekleme yöntemi olarak, anket yanıtlamaya uygun her bir deneğin eşit olasılıklarla seçilerek örneğe dâhil edildiği basit rasgele örnekleme (BRÖ) (Baskan, 2000) kullanılmıştır.

## **ARAŞTIRMA SONUÇLARI (BULGULAR)**

Araştırma kapsamında hazırlanan anket, hanelerde bulunan 1785 aile büyüğüne veya ailenin yanıtlama yapmasına karar verdiği kişiye uygulanmıştır. Araştırma kapsamında, vatandaşların Aliğa Belediyesi tarafından yapılan hizmetleri üç kategoriye ayrılarak toplamda 42 soru ile sorgulanmıştır. Katılımcıların Aliğa'daki yaşamsal ortamların değerlendirilmesi 13, hizmet alanlarına ilişkin memnuniyetleri 14, kentsel projelere destek düzeyleri 15 soruda sorgulanmıştır. Bu sorgulamalara geçilmeden önce ankete katılan deneklerin aşağıda belirtilen durumları 7 kategoride araştırılmıştır.

Bu bölümler (1-7);

1. Katılımcıların demografik (yaş veya doğum) bilgileri,
2. Eğitim düzeyleri,
3. Aylık gelir düzeyleri,
4. Mesleki bilgileri,
5. İkamet ettikleri evin sahiplik durumu,
6. Hanede yaşayan kişi sayısı,

7. Hanedeki yetişkin işsiz sayısından oluşmaktadır.

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formları, 11 mahallede görevli alan sorumluları vasıtasıyla anketörlere dağıtılmış ve bir veri tabanı ortamından basit rastgele örnekleme yöntemine göre ankete seçilen adreslerdeki aile temsilcilerine uygulanmıştır. Bu süreci takiben geri dönüşü sağlanan 1785 anket formu değerlendirilmiş ve analizi yapılmıştır (Esen, 2014). Anketlerin değerlendirme işlemleri bilgisayar ortamında Minitab ve SPSS yazılım araçları ile yapılmıştır.

#### **A-Kent Halkının Cinsiyet Durumu:**

Cinsiyet	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Erkek	926	51.8	51.8
Kadın	859	48.2	100.0
Toplam	1785	100.0	

Ankete katılan katılımcıların % 51.8'i erkek, % 48.2'si kadınlardan oluşmuştur.

#### **B-Kent Halkının Medeni Durumu:**

Medeni Durum	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Evli	1468	82.2	82.2
Bekâr	277	15.5	97.7
Boşanmış/Dul	40	2.3	100.0
Toplam	1785	100.0	

Ankete katılan katılımcıların % 82.2'si evli, % 15.5'u bekâr ve % 2.3'ü boşanmış veya dul olduğunu beyan etmiştir.

#### **C-Kent Halkının Demografik Durumu:**

Yaş Grubu	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
18-30	494	27.7	27.7
31-40	455	25.5	53.2
41-50	382	21.4	74.6
50+	454	25.4	100.0
Toplam	1785	100.0	

Anket araştırmasına katılan Aliğa kent halkının, % 27.7'si 18-30, % 25.5'u 31-40, % 21.4'ü 41-50 ve % 25.4'ü 50 üzeri yaş grubundan oluşmuştur.

#### **D-Kent Halkının Eğitim Durumu:**

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
İlköğretim	1017	57.0	57.0
Lise	559	31.3	88.3
Üniversite	204	11.5	99.8
Lisansüstü	5	0.2	100.0
Toplam	1785	100.0	

Araştırmaya katkı veren katılımcıların % 57 gibi yüksek bir oranı, ilköğretim mezunu, % 31.3'ü lise mezunu, % 11.50'si üniversite ve % 0.2'si lisansüstü eğitim süreçlerinden mezun olduğunu belirtmiştir.

**E-Kent Halkının Aylık Gelir Düzeyi:**

**Tablo-5, Kent Halkının Aylık Gelir Düzeyi**

Gelir Düzeyi	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
500-1000	859	48.1	48.1
1001-2000	815	45.7	93.8
2001-4000	97	5.4	99.2
4000+	14	0.8	100.0
Toplam	1785	100.0	

Tablo-5 verileri, kent halkının aylık gelir düzeylerini göstermektedir. Tablo-5 incelendiğinde vatandaşların% 93.8'inin 2000 lira altı gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu verilerin, kentin gelir düzeyi düşüklüğü bakımından belirleyici olduğu değerlendirilmektedir.

**F-Kent Halkının Sektörel ve Mesleki Dağılımı:**

**Tablo-6, Kent Halkının Sektörel ve Mesleki Dağılımı**

Mesleki Dağılım	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Kamu kurumu	132	7.4	7.4
Özel sektör	326	18.3	25.7
Serbest meslek	90	5.0	30.7
Esnaf	166	9.3	40.0
Ev hanımı/Emekli	600	33.6	73.6
Çalışmıyor	471	26.4	100.0
Toplam	1785	100.0	

Katılımcıların sektörel mesleki dağılımları Tablo-6'da belirtildiği verilmiştir. Kent halkının % 60.0'a yaklaşan oranı, emekli veya çalışmıyor biçiminde belirlenmiştir. Bu sonuçların gelir düşüklüğünde önemli bir etken olduğu değerlendirilmektedir.

**G-Kent Halkının İkamet Ettikleri Hanelere İlişkin Bilgiler:**

**Tablo-7, Kent Halkının İkamet Bilgileri**

İkamet Bilgisi	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
Kendisine ait	1176	65.9	65.9
Kirâ	561	31.4	97.3
Lojman	38	2.1	99.4
Ebeveynlere ait	10	0.6	100.0
Toplam	1785	100.0	

Araştırmaya katılan vatandaşların ikamet ettikleri eve ilişkin bilgiler, Tablo-7 üzerinde ayrıntılı olarak verilmektedir. Araştırmaya katılan vatandaşların % 65.9'unun kendi evine sahip bulunması bilgisi dikkate değerdir.

**H-Hanelerde Yaşayan Kişi Sayısı:**

**Tablo-8, Hanelerde Yaşayan Kişi Sayısı**

Hane Sayısı	Kişi Sayısı	Sayı	Yüzde Oran	Kümülatif Oran
1-3		809	45.4	45.4
4-6		908	50.8	96.2
7-10		58	3.2	99.4
10 +		10	0.6	100.0
Toplam		1785	100.0	

Araştırmaya katkı sunan kent halkının hanelerde yaşayan kişi sayısı bilgileri, Tablo-8'de açıklanmıştır. 1-3 arası yaşamın söz konusu olduğu hanelerin oranı % 45.4, 4-6 arası yaşamın söz konusu olduğu hanelerin oranı % 50.8 olarak bulunmuştur.

**I-Aliğa Kent Halkının Şehir Hakkında Görüşleri:**

Yapılan ankette, kent halkının şehir hakkındaki görüş ve düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 13 soru sorulmuş ve sorulara “Evet”, “Hayır” veya “Kararsız” şeklinde yanıtlar vermeleri istenmiştir. Soruları yanıtlamayanlar “Yanıtsız” sütununda tanımlanmıştır. Aşağıda verilen tablolarda görüşleri sayısal ve oransal olarak yer almaktadır.

**Tablo-9, Vatandaşların Şehir Hakkında Görüşleri**

	EVET		HAYIR		KARARSIZ	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Aliğa’da yaşamaktan memnun musunuz?	1524	85.3	224	12.5	37	2.2
Aliğa’yı çağdaş bir kent olarak görüyor musunuz?	1237	69.3	435	24.3	113	6.4
Aliğa’nın sosyal yönden gelişmiş bir kent olduğunu düşünüyor musunuz?	951	53.2	713	39.9	121	6.9
Aliğa’da kültürel etkinliklerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	719	40.2	875	49.0	191	10.8
Aliğa’nın temiz bir kent olduğunu düşünüyor musunuz?	925	51.8	748	41.9	112	6.3
Aliğa’da yeşil alanların yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	882	49.4	796	44.5	107	5.9
Aliğa’da spor alanlarının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	788	44.1	811	45.4	186	10.4
Aliğa’da insan odaklı kentsel bir yönetim olduğuna inanıyor musunuz?	738	41.3	835	46.7	212	11.8
Aliğa’nın kaza ve doğal afetlere karşı güvenli olduğunu düşünüyor musunuz?	534	29.9	1007	56.4	244	13.6
Aliğa’da denetim (gıda, hayvan vb.) faaliyetlerinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	463	25.9	1029	57.6	293	16.4
Aliğa’da altyapı sorunlarının çözüldüğünü düşünüyor musunuz?	542	30.4	1032	57.8	211	11.8
Aliğa sizce çevre sorunları açısından riskli bir kent midir?	1079	60.4	628	35.1	78	4.3
Aliğa sizin için gelecek vaat eden bir kent midir?	1361	76.2	343	19.2	81	4.5

**J-Kent Halkının Aliğa Belediyesinin Hizmetleri Hakkında Görüşleri:**

Kent halkının Aliğa Belediyesi tarafından yapılan hizmetler konusunda görüşlerine başvurulmuştur. Görüşülen deneklere 14 adet soru sorulmuş, sorulara “Memnunum”, “Memnun değilim”, “Kararsızım” biçiminde yanıt vermeleri istenmiştir. Deneklere sorulan sorular ve sorulara verilen yanıtlar, Tablo-10’da belirtilmiştir:

**Tablo-10, Kent Halkının Belediye Hizmetleri Hakkında Görüşleri**

	MEMNUNUM		MEMNUN DEĞİLİM		KARARSIZIM	
	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran	Sayı	Yüzde Oran
Çöp toplama hizmeti hakkında ne düşünüyorsunuz?	1366	76.5	372	20.8	47	2.6
Yeşil alan ve park alanları hakkında ne düşünüyorsunuz?	1084	60.7	476	26.6	225	12.6
Kentin su şebekesi hizmeti hakkında ne düşünüyorsunuz?	1029	57.6	661	37.0	95	5.3
Yol ve kavşak düzenlemeleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	983	55.0	623	34.9	179	10.0
Kültür ve sanat etkinlikleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	707	39.6	538	30.1	540	30.2
Halkla ilişkiler konusunda ne düşünüyorsunuz?	642	35.9	590	33.0	553	30.9
Zabıta ve denetim hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	665	37.2	557	31.2	563	31.5
Otopark hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	590	33.0	748	41.8	437	24.4
Sosyal destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	576	32.2	484	27.1	725	40.6
Sokak hayvanlarının kontrolü hakkında ne düşünüyorsunuz?	772	43.2	771	43.1	242	13.5
Sivil toplum kuruluşları ile ilişkiler hakkında ne düşünüyorsunuz?	550	30.8	305	17.0	930	52.1
Çevre koruma ve kontrol hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?	737	41.2	447	25.0	601	33.6
Belediye ekmek fırınının hizmeti hakkında ne düşünüyorsunuz?	848	47.5	336	18.8	601	33.6
Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi hakkında ne düşünüyorsunuz?	772	43.2	165	9.2	848	47.5

**K-Kent Halkının Aliğa Belediyesi'nin Projeleri Hakkında Görüşleri:**

Aliğa kent halkının Aliğa Belediyesi'nin tamamladığı ve tamamlamakta olduğu projeler hakkında görüşlerini almak amacıyla, gerçekleştirmekte olduğu projeleri tanımlayan 15 adet soru sorulmuştur. Araştırmaya katılan deneklerin projelere ilişkin beğenileri "Destek" olarak tanımlanmış ve 1785 katılımcıdan beğenilerini belirtenlerin sayıları ve yüzde oranları, Tablo-11'de gösterilmiştir.

**Tablo-11, Kent halkının Projeler Hakkında Görüşleri**

	DESTEK	
	Sayı	Yüzde Oran
Tüm ilçenin içme suyu hatlarının tamamlanması	1289	72.2
Çok amaçlı düğün salonunun yapılması	1218	68.2
Kapalı yüzme havuzu, aerobik ve jimnastik salonlarının tamamlanması	1196	67.0

Kanalizasyon hatlarının tamamlanması ve arıtma sistemine bağlanması	1187	66.4
Gençlik ve kültür merkezinin yapılması	1171	65.6
Küçük sanayi sitesinin alt yapı ve yollarının tamamlanması	1108	62.0
Müzenin tamamlanması	1027	57.5
Kent içi otopark düzenlemesi	1027	57.5
Otobüs terminalinin yapılması	986	55.2
Sahil bandı rekreasyon alanı düzenlemesi	947	53.0
Arka ve ön plajlar rekreasyon alanı düzenlemesi	867	48.5
Kuş cenneti rekreasyon alanı düzenlemesi	845	47.3
Taş Han Restorasyonu	625	35.0
Helvacıda toplu konut alanının genişletilmesi	615	34.4
Yeni bir belediye hizmet binasının yapılması	598	33.5

### 1. Katılımcılara ilişkin Demografik, Eğitsel ve Mesleki Kariyer Sonuçları (Tablo-1,8):

Bu araştırma, Aliğa Belediye Başkanlığı'nın kent halkı özelinde yapmış olduğu bir çalışma olup, 1785 vatandaşın katılımı ile sağlanmıştır. Araştırmaya katılan deneklerin bir bakıma yaşam standardını ortaya koyan kişisel bilgileri şu şekilde elde edilmiştir:

- Katılımcıların, % 51.8'i erkek, % 48.2'si kadınlardan oluşmuştur. Bu sonuç, kadın ve erkek katılımcılar bakımından dengeli bir dağılım olduğunu ortaya koymaktadır.
- Katılımcıların % 82.2'si evli, % 15.5'u bekâr, % 2.3'ü boşanmış/dullardan oluşmuştur.
- Katılımcıların % 27.7'si 18-30, % 25.5'u 31-40, %21.4'ü 41-50 ve % 25.4'ü 50 üzeri yaş grubundan oluşmuştur.
- Araştırmaya katkı veren katılımcıların % 57.0 gibi yüksek bir oranı, ilköğretim mezunu, % 31.3'ü lise mezunu, % 11.5'si üniversite mezunu ve % 0.2'si lisansüstü eğitim süreçlerinden mezun olmuştur.
- Tablo-5 sonuçları, vatandaşların aylık gelir düzeylerini göstermektedir. Tablo incelendiğinde vatandaşların % 93.8'inin 2000 lira ve altı gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuçların, gelir düzeyi düşüklüğü bakımından önemli olduğu değerlendirilmektedir.
- Katılımcıların sektörel mesleki dağılımları Tablo-6'da verilmiştir. Deneklerin % 60.0'a yaklaşan oranının, emekli veya çalışmıyor olması dikkate değerdir. Bu sonuçların gelir düşüklüğünde önemli bir etken olduğu değerlendirilmektedir.
- Araştırmaya katılan vatandaşların ikamet ettikleri eve ilişkin bilgiler, Tablo-7 üzerinde verilmektedir. Araştırmaya katılan vatandaşların % 65.9'unun kendi evine sahip bulunması bilgisi, önemlidir. Bu sonuç, küçük kentlerde gelir düzeyi düşüklüğüne rağmen kent halkının ev sahibi olabildiğini göstermektedir.



- Araştırmaya katkı sunan vatandaşlardan hanelerde yaşayan kişi sayısı bilgileri, Tablo-8'de açıklanmıştır. Hanelerde yaşayan birey sayısının fazlalığı, göze çarpan diğer bir husus olmuştur.

## 2. Kent Halkının Aliğa Kent Yaşamı Hakkında Düşünceleri (Tablo-9):

Kent halkının, Aliğa ilçesi kent yaşamı hakkında görüş ve düşünceleri şu şekildedir:

- Aliğa'da yaşamaktan memnun musunuz? Sorusuna katılımcıların % 85.2'si evet yanıtı vermiştir. Bu sonucun önemli olduğunu belirtmek gerekir. Ayrıca bu sonuç, kişilerin büyük şehir ortamından uzaklaşma ve daha sakin bir yaşam sürme anlayışının bir sonucu olduğu değerlendirilmektedir.
- Aliğanın gelecek vaat eden bir kent olduğuna inananların oranı % 76.2 düzeyinde olmuştur. Bu oran, bu kentte yaşamak isteyenlerden sonra ikinci yüksek oran olarak göze çarpmaktadır.
- Aliğa'yı çağdaş bir kent olarak görüyor musunuz? Sorusuna da % 69.3 gibi yüksek sayılabilecek bir oranda evet yanıtı verilmiştir.
- Aliğanın sosyal yönden gelişmiş bir kent olduğunu düşünenlerin oranı % 53.2 düzeyinde gerçekleşmiştir.
- Aliğanın temiz bir kent olduğunu düşünenlerin oranı, % 51.8 düzeyinde kalmıştır.
- Aliğa'da yeşil alanların yeterli olduğunu düşünenlerin oranı % 49.4 düzeyindedir.
- Aliğa'da spor alanların yeterli olduğunu düşünenlerin oranı % 44.1 seviyesindedir.
- Aliğa'da insan odaklı bir yönetimin bulunduğunu ifade edenlerin oranı, % 41.3 nispetinde bulunmuştur. Bu oranın düşük bir düzeyde kaldığı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte Aliğanın çevre sorunları bakımından riskli bir kent olduğunu düşünenlerin oranı % 60.4 oranında gerçekleşmiştir. Özellikle bu konuda Aliğa Belediyesinin yapması gereken bir dizi görev bulunduğu düşünülmektedir.
- Aliğanın kaza ve doğal afetlere hazırlıklı bir kent olduğunu belirtenlerin oranı, % 29.9 gibi düşük bir düzeyde gerçekleşmiştir.
- Aliğa'da insan sağlığına direkt etki eden gıda üreticisi firmaların yeterli bir düzeyde denetlendiğini ifade eden katılımcıların oranı, ancak % 25.9 düzeyindedir.

Bu sonuçlar; Aliğa Belediyesi'nin kentte yaşamaya istekli halkın taleplerini göz önünde bulundurarak hizmetlerini geliştirmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Bu durumda, Aliğanın daha temiz, daha yeşil ve daha çok spor tesisine gereksinim duyduğu sonucunu çıkarmak gerekir. Aliğanın doğal afetlere hazırlıklı olmadığı, insan sağlığına etki eden gıda kontrollerinin yetersiz olduğu ve çevre konusunda riskli bir kent olarak algılanması, kent halkını mutsuz eden hususlar olarak değerlendirilmektedir. Bu konuda belediye yönetiminin yapması gerekli bir dizi görev bulunduğu değerlendirilmektedir.

## 3. Kent Halkının Aliğa Belediyesinin Hizmetleri Hakkında Düşünceleri (Tablo-10):

Aliğa kent halkının Aliğa Belediyesinin gerçekleştirmiş bulunduğu hizmetler hakkındaki görüş ve düşünceleri şu şekildedir:

- Çöp toplama hizmeti % 76.5 oranında beğeni toplamıştır.
- Yeşil alanları genişletme çalışmaları % 60.7 oranında destek bulmaktadır.
- Kentin su şebeki hizmeti % 57.6 oranında destek bulmuştur.
- Yol ve kavşak düzenleme çalışmaları % 55.0 düzeyinde, belediye ekmek fırını hizmetini yararlı bulanların oranı % 47.5 düzeyinde gerçekleşmiştir.

- Özel eğitim ve rehabilitasyon çalışmalarından memnun kalanlar ve sokak hayvanlarının kontrolünü yeterli bulanların oranı, % 43.2 düzeyinde, çevre koruma ve kontrol hizmetleri % 41.2 oranında desteklenmiştir.
- Kültür ve sanat etkinliği, halka ilişkiler, zabıta denetim, otopark hizmetleri, sosyal destek hizmetleri, sivil toplum kuruluşları ile ilişkiler konusunda belediye çalışmalarını beğenenlerin oranı, % 30.0 ile % 40.0 bandı arasında kalmıştır. Bu konularda Aliğa Belediyesinin ancak katılımcılardan ortalama, 3'te 1'ini memnun edebildiği tespit edilmiştir.

#### 4. Kent Halkının Aliğa Belediyesi Projeleri Hakkında Düşünceleri (Tablo-11):

Aliğa Belediyesi tarafından tamamlanan ve tamamlanmakta olan projelere kent halkının destek düzeyi konusunda yapılan çalışmalardan aşağıda belirtilen sonuçlar elde edilmiştir:

- İçme suyu hatları projesinin tamamlanması, en yüksek oranda destek bulmuştur. Katılımcıların % 72.2'si bu projenin tamamlanmasını yüksek oranda desteklemiştir.
- Çok amaçlı düğün salonu projesinin desteklenme oranı, % 68.2 düzeyinde gerçekleşmiştir.
- Kapalı yüzme havuzu ve tesislerinin önemli bir proje olduğu belirtenlerin oranı % 67.0 düzeyindedir.
- Kanalizasyon hatlarının tamamlanması ve bu hatların arıtma sistemine bağlanmasının önemli olduğu düşünenlerin oranı, % 66.4 olmuştur.
- Çok amaçlı kültür merkezinin önemli proje olduğunu belirtenlerin oranı % 65.6 düzeyinde desteklenmiştir.
- Küçük sanayi sitesinin alt yapı ve yollarının tamamlanması projesini başarılı bulanların oranı, % 62.0 düzeyinde olmuştur.
- Müzenin ve kent içi otopark hizmetlerinin artırılması % 57.5 düzeyinde desteklenmiştir.
- Otobüs terminalinin yapılması, % 55.2, sahil bandı düzenlenmesinin hayata geçirilmesi çabalarının % 53.0 düzeyinde desteklendiği görülmüştür.

Aliğa Belediyesinin % 33.5 ve % 48.5 aralığında destek gören projeleri de şu şekilde sıralanmaktadır:

- Arka ve ön plajlar rekreasyon düzenlemesi, % 48.5.
- Kuş cenneti rekreasyon düzenlemesi, % 47.3.
- Taş Han restorasyonu, % 35.0.
- Helvacıda toplu konut alanının genişletilmesi, % 34.4.
- Yeni bir belediye hizmet binasının yapılması projesi de % 33.5 nispetinde destek bulmuştur.

## SONUÇLAR

Aliğa Belediyesi tarafından yaptırılan ve ekonomik bakımdan desteklenen bu araştırma, belediye hizmetlerini halka sorgulatan bir çalışma olması bakımından önemlidir. Çünkü, belediye hizmetleri beğeni bakımından risk içeren faktörleri bünyesinde barındırdığından, yüksek oranlı beğeniler elde etmek kolay değildir. Buna rağmen Aliğa Belediye Başkanlığı'nın hizmetlerini sorgulatma iradesinin, çok değerli ve bütün belediyelere örnek olması gereken bir girişim olduğu düşünülmektedir.

Bununla birlikte Aliğa Belediyesi hizmetlerinin büyük oranda beğeni topladığı, az sayıda projede beğeni oranının düşük düzeylerde kaldığı tespit edilmiştir. Küçük şehir yaşantısının, kent halkına düşük düzeyli gelir sağladığı, buna rağmen ev sahibi olma oranının yüksek düzeylerde bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da küçük şehirlerde yaşamın, ekonomik bakımdan daha kolay olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

İçme suyu şebekesinin yenilenmesi, çok amaçlı düğün salonunun yapılması, kapalı yüzme havuzunun yapılması, kanalizasyon hatlarının tamamlanması, gençlik ve kültür merkezinin tamamlanması, küçük sanayi sitesi ve bağlantı yollarının tamamlanması projeleri, kent halkı tarafından büyük oranda beğenilen projeler olarak ön plana çıkmıştır.

Öte yandan, Aliğa Belediyesi'nin kent temizliğine daha fazla önem vermesi, insan ve sağlık odaklı projeleri hayata geçirmesi ve doğal afetlere hazırlıklı bir şehir olma gayretlerini artırması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Esasında bu taleplerin Türkiye geneli için geçerli talepler olduğunu tahmin etmek zor değildir.

Aliğa kent halkı, gıda üreticilerinin daha fazla denetlenmesi, sokak hayvanlarının daha etkili bir şekilde kontrol altına alınması, kültürel etkinlik faaliyetlerinin daha etkili bir şekilde hayata geçirilmesi gerektiğini, sosyal destek hizmetlerinin artırılması gerektiğini talep etmiştir.

Bu sonuçlar, dışında ulaşılan diğer sonuçlar ve yorumlar, makale içerisinde tablolar ve tabloların hemen altında yer alan yorumlar bölümünde vurgulanmıştır.

## 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 *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 Dış 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

Public services in urban areas is carried out by a very large proportion of the municipalities. Municipalities are semi-autonomous local administrations. It is possible to say that of citizens living in the city where they seek solutions to their problems in solid state are municipalities. From this perspectives, public services must be of a nature to solve the problems of citizens. For that reason, it is needed to be in service producing efforts all municipal employees. If services are realized in line with the expectations of the public in the next election as mayor of positive feedback, and can be candidate and also elected again.

This study commissioned by Aliğa Municipality. Asking people of the city; about the life of city, municipal services and sets out the level of satisfaction regarding the projects to life, including the results of a field survey in 1785 revealed that subjects the views of proportional population in 11 districts.

### **Results**

#### **1. Participant's demographic, educational, and Professional Career Results:**

This research is made on people of the Aliaga city the basis of a study that is provided with participation of citizens in 1785. Personal information in a way that demonstrates the standard of living of the participants in the survey were obtained as follows:

- Participants 51.8% were male, 48.2% female. These results suggest that there is a balanced distribution between male and female participants.
- The respondents are consist of 82.2% were married, 15.5% single, and 2.3% divorced.
- The respondents are 27.7% of age between 18-30, 25.5% of 31-40, 21.4% of 41-50, 24.5 % of over 50.
- A high proportion of 57.0% of the participants who contributed to the research, primary school graduates, 31.3% graduated from high school, and graduated from the university in 11.50% and 0.2% graduate education process.
- Results Table-5 shows monthly income levels of citizens. It shows that 93.8% of citizens have examined 2000 Turkish liras and below level. These results are considered to be important in terms of low income.
- Sectoral occupational distribution of participants is given in Table-6. Rate approaching 60.0% of citizens, it is remarkable to be retired or not working. These results are considered to be an important factor in decrease in revenues.
- Home information on their residence of citizens who participated in the study are detailed on Table-7. Finding information with their home 65.9% of citizens who participated in the research is important. This result, despite low level of income shows that in smaller cities could host the city's residents.
- The number of people living in household of citizens which contribute to research information are described in Table-8. The excessive number of individuals living in the household, is another prominent issue.

#### **2. Public Thoughts About Life of Aliaga City:**

Aliaga district of opinions about city life and thoughts of community are as follows:

- Are you happy to live in Aliaga? 85.2% of respondents gave the answer yes to the question. It should be noted that this result was important. Moreover, this result is considered to be a result of people away from the big city atmosphere and take a calmer approach life.

- The proportion of those who believe that the city has been promising Aliaga at level of 76.2%. This rate stands out as the second highest rate after those who want to live in this city.
- Do you think that Aliaga is a modern city? This question is answered yes at a rate as high as 69.3%.
- Those who said Aliaga is a developed city with regard to social aspects at a rate as high as 53.2%.
- The percentage of those who said Aliaga is a clean city is 51.8% level.
- The percentage of those is enough green space in Aliaga is at the level of 49.4%.
- The proportion of those who think that the sport space is enough in Aliaga is at the level of 44.1%.
- The rate of Aliaga stated that there is a people-oriented management level is 41.3%. It is considered that the rate remains at a low level. However, the proportion of those who think that it is a risky one in terms of environmental issued when Aliaga was realized as 60.4%. In particular, a series of Aliaga should do about this task is thought to be found.
- The ratio of those Aliaga is a city prepared for the accidents and natural disasters, is at a low as 29.9%.
- The proportion of participants stated that adequate supervision of the company is 25.9% level.

This results show that Aliaga Municipality has an obligation about demands of people willing to live in the city needs to improve its services considering.

### **3. Thoughts on Public Services of the city of Aliaga Municipality:**

Public thoughts and views about Aliaga Municipality are as follows:

- Garbage collection service has been appreciated ratio of 76.5%.
- Green areas of expansion work is appreciated 60.7%.
- Water supply services in the city has found support at 57.6%.
- Road and interchange work at the level of 55.0%.
- Municipality bakery service to be found useful at the level of 47.5%.
- Special education and rehabilitation work and have sufficient control of the ratio of stray animals, at the level of 43.2%, environmental protection and control services is supported at the rate of 41.2%.
- Cultural and art events, public relations, police supervision, parking services, social support services, non-governmental organizations, like municipalities proportion of those working on the relationship, the band has remained between 30.0% and 40.0%.

### **4. Public Thoughts about Projects of Aliaga Municipality:**

The work done on the level of support to urban public projects completed by the Aliaga Municipality has obtained following results:

- Completed drink water lines project has found support at the highest rate. 72.2% of respondents supported a high rate of completion of the project.
- Multipurpose wedding hall project supported at the level of 68.2%.
- Indoor swimming pool project has supported at the level of 67.0%.
- Completion sewer line and to connect it to line of treatment systems has been supported by 66.4% of public.
- Multipurpose-cultural center project is supported by the level of 65.6%.
- The completion of small industrial project and its road infrastructure has been found successfully by urban public at the level of 62.0%.

- Museum and urban parking was supported at level of 57.5%.
- Making the bus terminal, 55.2 of coastal zone planning has been shown to be supported in their efforts to implement 53.0% level.

Aliaga municipality of 33.5% and 48.5% who support the range of projects are as follows:

- Rear and front beach recreation organization, 48.5%.
- Bird of paradise recreation organization, 47.3%.
- Taş Han restoration, 35.0%.
- The expansion of public housing in Helvacı, 34.4%.
- Construction of a new municipal services building project has also found support in proportion to 33.5%.