**YEREL YÖNETİMLERDE KURUMSAL KAPASİTENİN ÖLÇÜLMESİ (KONYA İLİ ÖRNEĞİ) *[[1]](#footnote-1)*,*[[2]](#footnote-2)***

***Ali ŞAHİN*[[3]](#footnote-3)\***

***Adnan SÖYLEMEZ*[[4]](#footnote-4)\*\***

**Öz**

Araştırmanın amacı, yerel yönetimlerin kurumsal kapasite ölçütleri ile Konya ve ilçelerinde yaşayan vatandaşların sosyo-demografik özellikleri arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesidir. Buna yönelik olarak; Konya’daki yerel yönetimlerde kurumsal kapasitenin değerlendirilmesi isimli çalışmanın amaçları doğrultusunda öncelikle kavramsal ve teorik çerçeve ele alınmaktadır. Bu bağlamda yerel yönetimlerde kurumsal kapasite kavramı ve kapsamı başta olmak üzere kurumsal kapasite birleşenleri, kurumsal kapasite kaynakları, kurumsal kapasite standartları Öncelikle ele alınmıştır. Standartlar ise Fiziksel Varlıklar, Finansal ve Mali Yapı, Bilgi Teknolojileri ve İnsan Kaynakları ve Eğitim olarak alt başlıklarda irdelenmiştir. Kurumsal kapasite değerlendirmesinde maddi olmayan varlıklar ayrı bir öneme sahiptir. Çalışmanın teorik kısmında söz konusu varlıklar da incelenmektedir. Bunlar: Kurumun kendini tanıması, Sürekli gelişme ve ilerlemeye açıklık, Katılımının azami düzeyde sağlanması, Sorgulama kültürü oluşturma ve Süreç haline getirme ve süreklilik kazandırmaktır. Çalışmanın son kısmında araştırmanın evreni, örneklemi, anket formlarının içeriği, istatistiki değerlendirme ve bulguların yorumlanması ve önerilerden oluşmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** kurumsal kapasite, yerel yönetimler, Konya ili

**ABSTRACT**

**INSTITUTIONAL CAPACITY IN LOCAL ADMINISTRATIONS**

**(CASE OF KONYA PROVINCE)**

The aim of this article is to determine whether there is a relationship between institutional capacity criteria of local administrations and socio-demographic characteristics of citizens living in Konya and districts. The article is about the institutional capacity of the municipalities. In this context, the concept of institutional capacity is defined as the ability of municipalities to regulate, develop and manage physical, financial, human and information resources that will enable them to perform their services Bu. Institutional capacity has been tried to be evaluated in terms of four components: concept of human resources management, financial management, information technology management and management of physical assets. In addition to the creation of a theoretical framework for literature review, the legislation of municipalities was reviewed and a survey was conducted to measure municipal institutional capacity perceptions. The majority of the survey questions were created by the researchers. The criteria presented by the related research were adapted to the five-point Likert-type scale. The majority of the data obtained from the survey will be analysed with the help of a statistical package program for social sciences.

**Keywords:** institutional capacity, local governments, Konya province

**Giriş**

Bilindiği üzere, son 15 yıldır Türkiye’de yerel yönetimler alanında birçok reform niteliğinde düzenlemeler yapılmıştır. En son düzenleme olan 6360 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile büyükşehir belediyelerinin sayısı 30'a yükselirken, büyükşehir belediyelerinin sınırları da il sınırları olarak belirlenmiştir. Şüphesiz bu kanunun belediyelerimiz ve yerel hizmetler üzerinde birçok etkisi olmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ayrıca küreselleşme olgusunun etkisi kamusal hizmetlerin vatandaş beklentilerini sağlayacak kalitede sunulmasını adeta zorunlu hale getirmiştir. Bunun sonucu olarak kamu yönetimleri hizmet sunumunda bazı değişiklikler yapmışlardır. Artık günümüzde kamu hizmetlerinde etkinlik ve vatandaşa yakın olma ya da vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı, vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetlerini arttırıcı bir unsur haline gelmiştir.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında “kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir” anlayışı geçerli iken yeni kamu yönetimi anlayışında “vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim” anlayışı geçerlidir. İhtiyaçların belirlenmesi ve karşılanması konusunda vatandaşı müşteri olarak kabul etmek çağdaş bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım hem kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını hem de vatandaşın memnuniyetini sağlar. Bir nevi vatandaş odaklı yaklaşımın uygulanabilmesi için öncelikle vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi gereklidir. Ancak sadece ihtiyaçların belirlenmesi yeterli değildir. Bunun yanında belli aralıklarla vatandaşların sunulan hizmetler hakkındaki algılamalarının belirlenmesi gereklidir. Değişen devlet- vatandaş ilişkisi başta olmak üzere vatandaş odaklı yaklaşımın bir gereği olarak vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimleri olan belediyeler, yeni farklı hizmet taleplerine cevap verebilme konusunda en fazla baskı altında olan kamu tüzel kişilikleridir. Bu bağlamda kurumsal kapasitesini değişen koşullara vatandaş beklentisine göre de yeniden uyarlamalıdır. Sunulan hizmet kalitesi ve hizmet memnuniyeti belediyelerin kurumsal kapasitelerini oluşturup oluşturmadıkları ile yakından ilgilidir. Etkin verimli ve beklentilere uygun yerel hizmet sunumu yönetsel ve kurumsal kapasite konusunda her türlü zeminin inşası ile mümkündür.

Son yıllarda, kamu ve özel sektör kuruluşları kendi iç süreç ve yapıları ile kaynakların kullanımının performans ya da başarı gibi olanaklara bağlı olduğunu kabul etmişlerdir. Bu amaçla Birleşmiş Milletler Gelişme Programı tarafından yayınlanan Kapasite Değerlendirme raporunda “Neden kapasite?” sorusunun öncelikle kapasite geliştirme öncelikleri için yardımcı olabileceği ve bir kurumda pek çok açıdan önemli amaçlara hizmet edebileceği vurgulanmaktadır.

Kurumsal kapasiteyi formüle etmek için öncelikle bir başlangıç noktası belirlenmelidir. İkinci olarak ise katalizör olması için bir eylem planı oluşturulmalı ayrıca öncelikler sıralaması yapılmalıdır. Ardından paydaşlar arasında diyalog sağlayarak siyasi erkin desteği sağlanmalı ve programın ortaya konulması için sahaya dönük öngörüler değerlendirilmelidir. Kurumsal kapasite değerlendirilirken tüm paydaşların katılımı sağlanmalıdır. Kurumsal kapasite değerlendirme sürecinde üç önemli adım söz konusudur. Bunlar: Harekete geçmek ve tasarlamak, kapasitenin yönetilmesi ve sonuçların özetlenmesi ile yorumlanmasıdır.

Çalışma konusu belediyelerin kurumsal kapasitesi ile ilgilidir. Bu bağlamda öncelikle kurumsal kapasite kavramı ‘belediyelerin kendilerine verilen hizmetleri yerine getirmelerini sağlayacak fiziksel, finansal, insan ve bilgi kaynaklarını düzenleme, geliştirme ve yönetme yeteneği’ olarak tanımlanmıştır. Kurumsal kapasite, kavramı insan kaynakları yönetimi, mali yönetim, bilgi teknolojileri yönetimi ve fiziksel varlıkların yönetimi olmak üzere dört bileşen açısından değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda kurumsal kapasitenin ölçülmesi ve kurumsal kapasite algısında kurum çalışanlarının konuya ilişkin değerlendirmesi ve vatandaşların hizmet talep ettikleri kurumların insan kaynakları yönetimi, mali yönetim, bilgi teknolojileri yönetimi ve fiziksel varlıkların yönetimi olmak üzere dört bileşen açısından değerlendirmesi ile mümkündür. Özellikle yabancı literatürde hem vatandaş hem de kurum çalışanları bağlamında kurumsal değerlendirmeye gidilirken; ülkemizde daha çok kurum çalışanları üzerinde yapılan anket çalışması ile yerel yönetimlerin kurumsal kapasitesinin değerlendirilmesine gidilmiştir. Bu çalışmada ise daha çok vatandaşların yerel yönetim algısı, yerel hizmet kalitesi değerlendirmesi ve memnuniyeti ile kurumsal kapasite değerlendirmesine ilişkin görüşleri projenin temelini oluşturmaktadır. Yerel hizmetlerden faydalanan vatandaşların geçmiş deneyimleri, eğitim seviyesi, kişisel özellikleri, hizmetle ilgili reklam ve halkla ilişkiler gibi faaliyetler, çevre ile kurulan iletişim, edinilen bilgiler kullanıcıların memnuniyet dereceleri ve kurumsal kapasite algısı üzerinde çok etkilidir.

Yerel yönetimlerde kurumsal kapasite konusu ile ilgili Türkçe yazında ciddi bir literatür eksikliği söz konusudur. 6360 sayılı yasa yerel yönetimlerde insan kaynakları yönetimi, mali yönetim, bilgi teknolojileri yönetimi ve fiziksel varlıkların yönetimi olmak üzere dört bileşende ciddi değişimler öngörmektedir. Bu boyutu ile yürütülmek istenen proje yeni bulgular ortaya koyacaktır. Çünkü ortada hem hukuki hem de fiili bir durum değişimi söz konusudur. Projenin en önemli katma değeri literatüre olacaktır. Konuyu inceleyen dar kapsamlı bazı çalışmalar bulunmakla birlikte, proje konusuyla ilgili 6360 sayılı kanunun yürürlüğe girmesinden sonra Türkiye ve Konya ölçeğinde bir çalışmada inceleme ve değerlendirme konusu yapılmamıştır.

Araştırmada literatür taraması teorik çerçevenin oluşturulmasına ek olarak belediyelerin ilgili alanlarda mevzuatları gözden geçirilmiş ve belediye kurumsal kapasite algılarını ölçen bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anketlerin uygulama evreni Konya’dır. Evrenin sınırı il sınırı olarak kabul edilmiştir. Çünkü 6360 sayılı yasa yerel hizmetler açısından hizmet alanını il sınırı olarak kabul etmektedir. Bu bağlamda Karatay, Selçuklu ve Meram ilçeleri başta olmak üzere; Ereğli, Akşehir, Beyşehir, Çumra, Seydişehir, Ilgın, Cihanbeyli, Karapınar ilçeleri örneklem kapsamına dâhil edilmiş ve tesadüfü örneklem yöntemi ile bu örneklemem kapsamında kırsal ve kentsel alanda yaşayan toplam 1765 vatandaşa anket formu dağıtılmıştır. Anket formu bölümlerden oluşmaktadır. Araştırma verilerinin normal dağılıma uyup uymadığını anlamak için Shapiro-Wilk testi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen önem düzeyinin (0,000) 0,05’den küçük olması, ölçek puanlarının dağılımının normal dağılmadığını göstermektedir. Dolayısıyla bağımsız örneklem t testinin uygulanması uygun değildir. Bunu yerine örneklem t testinin parametrik olmayan karşılığı olan Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

1. **Kurumsal Kapasite**
   1. **Yerel yönetimlerde kurumsal kapasite tanımı ve kapsamı**

Son yirmi yıl içerisinde kapasite ilgili kalkınma politikası uygulamalarının kritik bir bileşeni olarak tespit edilmiştir. Bu bileşenle ilgili olarak değişik toplantılarda ve değişik kuruluşlar içerisinde farklı tanımlamalar yapılsa da kapasite ve kurumsal kapasite için evrensel bir tanım yapmak mümkündür.

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programının hazırladığı “Kapasite Değerlendirme ve Geliştirme) başlıklı raporun içerisinde yer alan değerlendirmede kapasite kelimesi etkin, verimli ve sürdürülebilir fonksiyonlarını gerçekleştirmek için bireylerin ve kuruluşların kuruluş birimlerinin yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım ile pasif devleti değil süreklilik arz eden ve insan kaynaklarının merkeze oturtulduğu bir kurumsal yapıyı ima etmektedir.(UNDP, 1998:10)

Kapasite geliştirme ise bireylerin, kuruluşların ve toplumların yönetim organizasyonu içerisinde etkileşim halinde genel sistem ve örgütsel gelişimi de ifade eden daha geniş bir kavramdır.(UNDP, 1998:10) Bu tanım geniş bir çerçevede kullanılmaktadır. Söz konusu tanım, 20 yıl içerisinde geniş anlamda finans, insan kaynakları ve planlama dışında da kuruluşların ihtiyaçlarına cevap vermek üzere Stratejik Yönetim üzerine kurulmuştur.

Eade(2007:632) ise kapasite ile ilgili olarak: kapasite geliştirmenin evrensel bir tanım ortaya koymak için bir meta olarak değerlendirilemeyeceği; yerel halkın kapasitesini desteklemek, önceliklerini belirlemek inancına sahip ortak bir hareket için evrensel Tablolendirme aracı olabileceği üzerinde durmuştur.

Australian National University’e bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren The Centre for Aboriginal Economic Policy Research tarafından yapılan “Sürdürülebilir Gelişme için Yönetişim” başlıklı çalışmada ise kapasite geliştirmenin sadece kısa vadeli yararlarının olmayacağını, bu geliştirme faaliyetinin gelecek kuşakların kapasitesini de ortaya koymak için bir yapı taşı da olabileceği ifade edilmiştir(Dodson & Smith, 2003:6).

Avrupa Birliği tarafından yaptırılan(Montoya, 2008:360) “Capacity Building, and Transnational Networks: Combating Violence against Women through the Daphne Program” başlıklı çalışmada ise kapasite geliştirmenin uluslararası hedefler ile devlet politikalarının uyumunu kolaylaştıran bir araç olduğuna vurgu yapılmaktadır. Ayrıca bir ulusal hükümetin politika sorunundan kaynaklanan uyumsuzluğun yönetim stratejileri ve kapasite geliştirme gibi şeffaflık ve odaklanma ile daha iyi hale getirilebileceği belirtilmektedir. Avrupa Birliği gibi gittikçe karmaşık bürokratik yapıya bürünen ulus ötesi teşkilatın ancak kapasite geliştirme gibi yönetim stratejilerini kullanarak daha esnek bir kuruma dönüşeceği ortaya konulmuştur.

OECD tarafından yapılan araştırmada ise (OECD, 2009:1) Kapasite geliştirmenin bir ülke sorumluluğunda olduğu bu açıdan gelişmekte olan ülkelerin vatandaşları temsil eden organlarını açık ve esnek olarak organize etmesi gerektiğinden bahsetmektedir.

**1.2. Kurumsal kapasite standartları**

Kurumsal kapasite standartlarının kriterlerinin belirlenmesinde üç farklı kriter sonradan yapılan araştırmalar için bir çerçeve çizmiştir. İlk olarak Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı’nın (UNDP) ortaya koyduğu Kapasite Değerlendirme ölçütleridir. Bu ölçütler içerisinde hesap verebilirlik, bilgiye erişilebilirlik gibi çeşitli konular yer almaktadır. İkinci olarak Avrupa Birliği’nin kurumsal kapasite değerlendirmesi ile ilgili olarak belirlediği ve AB müktesebatı içinde yer alan kuralların uygulamaya geçirilmesi için belirtilmiş bir kurumsal kapasite kavramı ele alınmıştır. AB’nin belirlediği kıstaslar içerisinde kurumsal kapasite ölçütleri tek tek değerlendirilmemiştir. Son olarak Syracuse Üniversitesi Maxwell Okulu ile New Jersey Devlet Üniversitesi Eagleton Siyaset Enstitüsü tarafından hayata geçirilen The New Jersey Initiative Project kapsamında tespit edilen kapasite ölçütleridir. Bu proje ile beş temel başlık altında belirlenen ölçütler çerçevesinde ABD’de bazı eyaletlerin kurumsal kapasiteleri değerlendirilmiştir. Bu çalışmada da bu The New Jersey Initiative Project kapsamında belirlenen dört kriter temel alınmıştır. Bu kriterler şunlardır:

• İnsan kaynakları yönetimi,

• Mali yönetim,

• Bilgi teknolojileri yönetimi

• Maddi varlıkların yönetimi

Bu çalışmada ise maddi ve maddi olmayan varlıklar olarak kurumun iki temel yapı üzerinde yaşamını sürdürdüğü ele alınarak buradan hareketle kurumun maddi varlıkları olarak

• Fiziksel Varlıklar

• Finansal ve Mali Yapı

• Bilgi Teknolojileri

• İnsan Kaynakları ve Eğitim

değerlendirilmiştir.

Maddi olmayan varlıklar olarak ise

• Kurumun kendini tanıması

• Sürekli gelişme ve ilerlemeye açıklık

• Katılımının azami düzeyde sağlanması

• Sorgulama kültürü oluşturma

• Süreç haline getirme ve süreklilik kazandırma

ele alınmıştır.

**1.2.1. Maddi varlıklar**

**1.2.1.1. Fiziksel varlıklar**

Sermaye yönetimi kamu hizmetleri sağlanması için kullanılan arazi, bina, tesis ve donanımları da içine alan hükümetin altyapı ve donanım faaliyetlerini denetler. Devlet kurumlarının sermaye yönetim faaliyetlerini yönetecek politikaları ve yöntemleri net bir Şekilde olmalıdır. Sermaye yönetimi ile ilgili teknolojiler geliştikçe kapsam ve karmaşıklığı büyümektedir; kayıtların tutulması ve bakım planlamalarının yapılması geçmişte olduğundan şimdi daha gelişmiş ve yararlı bir şekilde yapılabilir. Profesyonel sermaye yönetimi ile ilgili süreçleri ve gereksinimleri, güvenilirlik, verimlilik ve etkinliğini ölçmek ve istenilen sonuçların elde edilip edilmediğini belirlemek gerekir(New Jersey İnitiative, 2002: 61).

**1.2.1.2. Finansal ve mali yapı**

Her ülkede toplumun ihtiyacı olan kamusal hizmetleri yürüten kamu yönetimi bu sorumluluğu merkezden yönetim ve yerinden yönetim olmak üzere en az iki otorite arasında paylaşarak sürdürmektedir. Yerel yönetimlerin vatandaşa karşı hizmetlerini yerine getirebilmesi için yeterli mali kaynağın merkezi yönetim tarafından yerel yönetimlere bırakılması gerekmektedir. Böylelikle kendi kullanacağı kaynaklarla etkin ve verimli bir yerel yönetim anlayışı devam ettirilir.

Bu açıdan yerel yönetimlerin önemi giderek artmakta, bu durum finansal ve mali yapılarının önemini de artırmaktadır. Belediye Gelirleri Kanunu ile ilgili hükümler Hazine ve Maliye Bakanlığı ile İçişleri Bakanlığı tarafından yerine getirilmektedir. Anayasanın 127 nci maddesinde yerel yönetimlere görevleriyle orantılı gelir sağlanır hükmüne yer verilmiştir. Bu bakımdan yerel yönetimlerin gelirleri ile ilgili önemli düzenlemeler 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu düzenlenmiştir.(Acar ve Akın, 2013: vi)

**1.2.1.3. Bilgi teknolojileri**

Günümüz ekonomisi bilgi temelinde işlemekte ve çoğu kurum bu olgudan istifade etmek için özenle çalışmalarını yürütmektedir. Fikirleri ve bilgi birikimini kapmak ve yaymak amacıyla yeni çeşitli örgütsel biçimlere başvuruluyor(Wenger ve Snyder, 2001: 12). Bilgi yönetimi hiç te yeni bir şey değildir. Yüzlerce yıldan beri aile şirketlerinden başlayarak bilginin ustadan çırağa aktarılması sürecinin yanı sıra işçiler kendi aralarında yaptıkları işlerle alakalı fikir ve bilgi alışverişine girmişlerdir. Doksanlı yıllardan itibaren sanayileşmiş ekonomilerin temelinin doğal kaynaklardan entelektüel varlıklara kayması ile kurum yöneticileri kendi işlerinin temelinde yatan bilgiyi ve bu bilginin nasıl kullanılacağını araştırmaya yönelmişlerdir. Bilgisayarların ortaya çıkması ile birlikte bu bilgileri her zamankinden daha ucuz ve kolay bir şekilde veri haline getirme, saklama ve paylaşmayı mümkün kılar hale gelmiştir.(Hansen ve diğ., 1999: 68)

Temel hizmetleri vatandaşlara etkin bir şekilde sunmaya çalışan belediyeler, altyapı ve sosyal hizmetlerde ulaştıkları başarıyı daha ileri seviyeye götürmek için gelişen teknolojiye ayak uydurmak zorundadır. Türkiye’de son yıllarda gelişen bilgi teknolojileri altyapısı kamusal hizmetlerde artan bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi teknolojileri birçok alanda olduğu gibi yönetim faaliyetlerinde de kullanılmakta ve büyük yararlar sağlamaktadır. Merkezi hükümetin uyguladığı, çipli kimlik, e-fatura, elektronik vize ve vergi ödemelerinin internetten yapılması ve daha birçok yaşamımızı kolaylaştıran uygulamalara paralel olarak vatandaşlara en yakın yerel yönetimler olarak nitelendirilen belediyeler, elektronik uygulamaları hizmet sunumlarında yoğun bir şekilde kullanmaktadırlar.. Yerel hizmetlerin sunumunda e-devlet uygulamalarının kullanımı, hizmette verimliliği ve bunun bir sonucu olarak vatandaş memnuniyetini arttırmaktadır(Altepe, 2013:5)

**1.2.1.4. İnsan kaynakları ve eğitim**

Gittikçe artan küresel rekabet ortamında kurumlar, sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde edebilmek için insan kaynaklarının başlıca bir kaynak olduğunu kabul etmektedir. Bir kurumun fiziksel yapısı, maddi kaynakları ne kadar iyi olursa olsun, eğer bu yapıyı idare edebilecek, maddi kaynakları etkin bir Şekilde kullanabilecek insan kaynaklarına sahip değilse, amaçlarını gerçekleştirmesi mümkün değildir. Bu nedenle kurumların, insan kaynaklarına bir maliyet unsuru olarak bakmaması, bir kaynak olarak kabul etmesi ve insan olarak onlara değer vermesi gerekir. Özellikle değer yaratan, nadir, ikamesi zor çalışanları istihdam eden kurumlar, rakiplerine göre daha fazla üstünlüğe sahip olabilmektedirler. Bunun için kurumlar, geçici personel seçimi, kapsamlı eğitim, performans değerlendirme ve durumsal ücret gibi insan kaynakları uygulamalarına önem vermek durumundadır.(Bingöl, 2014: V)

İnsan kaynakları yönetimi(İKY) çalışanların davranışları, tutum ve performansını etkileyen politikalar, sistemler ve uygulamalar anlamına gelir. İKY uygulamalarının nasıl gerçekleştirileceği, mevcut pozisyon ve geleceğin pozisyonları (eğitim ve geliştirme), çalışanların ödüllendirilmesi, insan kaynakları ihtiyaçlarının (işgücü planlaması) belirlenmesi, insan kaynaklarının performansının (performans yönetimi) değerlendirilmesi ve pozitif bir çalışma ortamı (işçi ilişkileri) yaratır.(Maxwell School, 2002: 75)

**1.2.2. Maddi olmayan varlıklar**

**a. Kurumun kendini tanıması**

Kurum stratejisini belirlemede önemli bir etken kurumun kaynak ve kabiliyetlerinin analiz edilmesidir. Kurumun sahip olduğu değerlerin bilinmesi neleri yapacağı ve yapamayacağının anlaşılması bakımından ve kaynaklardan bağımsız geliştirilmiş vizyonu akılcı ve uygulanabilir stratejilere dönüştürmeye yardım eder. Kurumun kendini tanıması ve anlaması olarak değerlenecek bu içe bakışçı yaklaşım, bir açıdan kurumun başarılarını ve zayıflıklarını ortaya koyarken diğer taraftan rakipleri ile karşılaştırma yapma, güçlü ve zayıf yönlerini de görmeyi sağlar. İç çevre analizi sayesinde dış çevre belirleme sürecidir. Bu süreç ile kurumun hangi kaynaklara sahip olduğu ve bu kaynakları avantaja nasıl döndürebileceği hakkında bilgi verir.

**b. Sürekli gelişme ve ilerlemeye açık olma**

Öğrenen örgüt kavramı, öğrenmenin iş ortamında ve dışında bireyin yaşadığı tecrübeler ve bunun grup çalışmalarıyla örgüt düzeyine yayılması sonucunda oluşması düşüncesiyle(Özgen ve diğ., 2004) gelişmiş ve örgütlerde öncelikle çalışanlara öğrenmeyi öğretip ardından öğrenmeyi bireysel düzeyden kolektif öğrenme düzeyine çıkaran, bu sayede bir yandan değişimlere ayak uydurabilmeye diğer yandan da yeni bilgi ve yenilik yaratmaya koşullanmış çağdaş bir yönetim uygulamasıdır (Atak ve Atik, 2007: 64).

**c. Katılımcı bir kurum anlayışı inşa etme**

Yüksek nitelikli bir karar alma süreci yerel düzeyde başarıya ulaşmanın en önemli yararlarından birisidir. Katılımcı yaklaşım mevcut bilginin önemli bir kısmının sürece dâhil olan tüm ortaklarca paylaşılması anlamına gelir. Yeni ve yenilikçi çözümler keşfedebilmek, geniş bir paydaş grubunun görüş öneri ve bakış açıları ile mümkün olabilir. Böylece istenilen ve istenilmeyen sonuç ve çıktılar noktasında kurumda görüş birliği sağlanmış olur. Başka bir ifade ile kurumda ortak bir dil hâkim olur. Katılım ve iletişim ağının yaygınlaştırılması kurumsal kapasitenin geliştirilmesine yardımcı olacak kurum misyonu, vizyonu, hedefleri, stratejileri, iş ahlakı ve etiğinin sağlıklı bir zeminde biz duygusu ile oluşmasına neden olacaktır.

Katılım sürecinde genellikle uzlaşmaya dayalı kararlar hedeflendiğinden olası çatışma ve itirazlar karar alma süreci sırasında tartışılacağından, uygulama hem daha kolay olacak, hem de daha fazla kamuoyu desteğine ulaşır. Sürece dâhil olan tüm paydaşlar birbirleriyle etkileşime girer. Kurum içerisinde ve çevresinde birlikte yaşama ve dayanışma ruhunun oluşturulmasında tüm taraflara yardımcı olur. Böylece katılım süreçleri topluluğun üyeleri için daha şeffaf, hesap verilebilir ve meşru olacaktır.(Stratejik Yerel Yönetişim, 2014: 41)

Yerel yönetimler, halkın katılımını sağlamada merkezi yönetime göre çok daha fazla imkân ve yeteneklere sahiptir. Böylece tüm sistemin yönetim kapasitesini de güçlendirmektedir. Katılıma ilişkin yeniliklerle ilgili düzenlemelerin başında, belediye meclislerine ve ihtisas komisyonlarına katılma ve görüş bildirilmesine ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. Belediye meclisi kararlarının uygun yollarla halka duyurulması başta olmak üzere belediyenin desteği ile toplanacak kent konseylerinin sayesinde herkesin görüşünü açıklama imkânı bulduğu platform oluşturulacaktır. Konsey kararlarının belediye meclisinin ilk toplantısında değerlendirileceğinin öngörülmesi belediye yönetimine katılmanın başka bir boyutunu oluşturacaktır(Urhan, 2008: 92-93).

**d. Sorgulama kültürü oluşturma**

Eğitim sistemleri toplumlara göre farklılık gösterir. Sorgulayıcı araştıran, eleştiren bireylerin tek tip eğitim sisteminde yetişmesi mümkün değildir. Sadece eğitim hayatında değil kurum içerisinde de bir eğitim ve öğrenme süreci vardır. Kurumun yapısı sorgulama kültürüne uygun olmalıdır.

Tek etaplı öğrenmede, kurum üyeleri, hataları bulup düzelterek çevrelerindeki değişimlere tepkide bulunurlar, fakat mevcut örgüt normlarını korurlar. Bu öğrenme düzeyi, herhangi bir düşünce veya sorgulamayı teşvik etmez veya getirmez. Tek etaplı öğrenmede, mevcut sorunların çözümüne odaklanılır; sorunları üreten davranışlar veya anlayışlar (tarihsel ve güncel bağlarıyla birlikte) incelenmeden bırakılır. Çift etaplı öğrenme, mevcut süreçleri izlemekle kalmaz, kurumun kültürünü, amaçlarını, strateji ve yapısını da değiştirmeyi amaçlar. Çift etaplı öğrenme, kurumun bilgi tabanı, uzmanlık ve rutinlerini değiştirmeyle ilgilidir. Böylelikle sorun çözücüler sorunu gidermekle kalmaz ayrıca onunla ilişkili nedensel faktörleri de incelerler. Çift etaplı öğrenme, strateji ve varsayımların yanında mevcut teorinin değerlerini de değiştirir. Çift etaplı öğrenme, stratejinin sunduğu değerler ve stratejilerin ve eylemlerin gözlemlenen etkilerinin birleştiği iki etaplı bir geribildirim süreci sağlar.(Ayden ve Düşükcan, 2002: 124-125)

**e. Süreç haline getirme ve süreklilik kazandırma**

Süreç yönetimi, süreçlerin sürekli ve düzenli olarak izlenmesi ve geliştirilmesini garanti altına almak için yapılan faaliyetler dizisidir. Süreç yönetimi süreçlerin tasarımı, sürdürülmesi, müşteri ihtiyaçlarının daha iyi karşılanması için sürekli değerlendirme, analiz ve geliştirmeleri kapsayan bir çevrimdir.(Alcan, 1)

Toplam Kalite Yaklaşımı felsefesinin içerisinde de sürekli geliştirme yaklaşımı süreç performansını geliştirme ve süreç yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Ayrıca günümüz rekabet koşullarında kalite, zaman, maliyet ve vatandaş memnuniyeti kurumların ulusal ve uluslararası alanda başarılı olmalarını belirleyen temel unsurlar olarak göz önüne alınmaları gereken faktörlerdir. Bu durum kurumları hızlı değişime ve süreçlerini sürekli geliştirmeye zorlamaktadır. Aynı zamanda bu şekilde yapılan yönetim uygulamaları sürecin son aşamasına gelmeden önce muhtemel hataları ve eksiklikleri elimine ederek tedbir alma imkânı kazandıracaktır.(İnce ve diğ. 2013: 244)

1. **Araştırmanın yöntemi ve amacı**

Araştırmada genel tarama modellemelerinden biri olan kesitsel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Konya ilinde yaşayan vatandaşlar oluşturmaktadır. Konya ilinin ilçeleri ile birlikte toplam nüfusu 2017 yılı sonu itibariyle 2.180.149 olarak görünmektedir. İlçe nüfuslarına baktığımızda (Çizelge 1) en çok nüfusa sahip 11 ilçe ankete dâhil edilmiştir.

Araştırmanın ana problemi, yerel yönetimlerin kurumsal kapasite kriterleri ile Konya ve ilçelerinde yaşayan vatandaşların sosyo-demografik özellikleri arasında bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın varsayımı ise; Konya ve ilçelerinde yaşayan vatandaşların belirlenen sosyo-demografik özellikleri ile yerel yönetimlerin kurumsal kapasite kriterlerini algılama biçimlerini etkilemektedir.

Araştırmaya katılan vatandaşlara elden anket soruları dağıtılarak doldurulması sağlanmıştır. Araştırmanın istatistiki işlemleri SPSS paket programlarında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmacılar tarafından geliştirilen sosyo-demografik veriler ile ilgili sorular vatandaşların kişisel bilgilerini öğrenmek amacıyla oluşturulmuştur.

Kurumsal kapasite ile ilgili sorular ise beş dereceli bir Likert ölçeğidir. Ölçekte sorulan soruları yanıtlayanlardan “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kısmen katılıyorum”, “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinden birisinin işaretlenmesi istenmektedir.

**Çizelge 1. 2017 yılı Konya İlçe Nüfus Bilgileri(ilk 11 ilçe)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **İlçeler** | **Toplam Nüfus** | | **Erkek Nüfusu** | **Kadın Nüfusu** | |
| **Selçuklu** | | 639.450 | 313.981 | | 325.469 | |
| **Meram** | | 345.813 | 171.896 | | 173.917 | |
| **Karatay** | | 315.959 | 158.906 | | 157.053 | |
| **Ereğli** | | 143.625 | 71.793 | | 71.832 | |
| **Akşehir** | | 94.255 | 46.109 | | 48.146 | |
| **Beyşehir** | | 72.716 | 36.241 | | 36.475 | |
| **Çumra** | | 66.019 | 33.034 | | 32.985 | |
| **Seydişehir** | | 64.894 | 32.769 | | 32.125 | |
| **Ilgın** | | 54.825 | 27.067 | | 27.758 | |
| **Cihanbeyli** | | 52.549 | 26.144 | | 26.405 | |
| **Karapınar** | | 49.581 | 24.911 | | 24.670 | |

Vatandaşlar tarafından doldurulan anketlerden 21 tanesi veri eksikliğinden dolayı analizlere dâhil edilmezken, 1765 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

Belirlenen örneklemden anket yolu ile elde edilen verilerin analizi SPSS 24 ile yapılmıştır. Çalışmada; güvenilirlik analizi, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis gibi analizler kullanılmıştır.

1. **BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Araştırmada 1765 katılımcının demografik özelliklerine ilişkin elde edilen  
veriler, aşağıda değerlendirilmiştir.

**Çizelge 2. Cinsiyet Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  |  |  |  |
| **Kadın** | 906 | 51,3 | 51,3 | 51,3 |
| **Erkek** | 859 | 48,7 | 48,7 | 100,0 |
| **Toplam** | 1765 | 100,0 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılan toplam 1765 Konya ili sakininin cinsiyet dağılımı incelediğinde katılımcıların %51,3’ünün kadın (906 kişi) ve %48,7’sinin (859 kişi) erkeklerden oluştuğu görülmektedir (Çizelge 2).

**Çizelge 3. Yaş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  |  |  |  |
| **18-25 yaş** | 994 | 56,3 | 56,3 | 56,3 |
| **26-33 yaş** | 277 | 15,7 | 15,7 | 72,0 |
| **34-41 yaş** | 234 | 13,3 | 13,3 | 85,3 |
| **42-49 yaş** | 120 | 6,8 | 6,8 | 92,1 |
| **50 yaş ve üzeri** | 140 | 7,9 | 7,9 | 100,0 |
| **Toplam** | 1765 | 100,0 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılanların yaş dağılımı incelendiğinde ilk sırada %56,3 ile “18-25 yaş” aralığında bulunan katılımcılar, ardından % 15,7 ile “26-33 yaş” aralığında bulunan katılımcılar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %13,3’ü “34-41 yaş” aralığında bulunurken %7,9’u da “50 yaş ve üzeri” aralığında yer almaktadırlar. En düşük katılımı ise % 6,8 ile “42-49 yaş” aralığında bulunan katılımcılardan oluşmaktadır (Çizelge 3).

**Çizelge 4. Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  | |  |  |  |
| **İlköğretim** | | 239 | 13,5 | 13,5 | 13,5 |
| **Ortaöğretim** | | 331 | 18,8 | 18,8 | 32,3 |
| **Ön lisans** | | 494 | 28,0 | 28,0 | 60,3 |
| **Lisans** | | 581 | 32,9 | 32,9 | 93,2 |
| **Yüksek Lisans** | | 98 | 5,6 | 5,6 | 98,8 |
| **Doktora** | | 22 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| **Toplam** | | 1765 | 100,0 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılan Konya ili sakinlerinin eğitim düzeyleri incelendiğinde  
katılımcıların % 32,9’unun “lisans” mezunu olduğu görülmektedir. Ardından %28 ile “ön lisans” ve %18,8ile “ortaöğretim” mezunları gelmektedir. Katılımcılardan “ilkokul” mezunlarının oranı % 13,5, %5,6 oranında “yüksek lisans eğitim düzeyine sahip katılımcılar bulunmaktadır. Ayrıca katılımcılardan yalnızca % 1,2 oranında kişi “doktora” eğitim düzeyine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

**Çizelge 5. Meslek Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  | |  |  |  |
| **Belediye Çalışanı** | | 104 | 5,9 | 5,9 | 2,5 |
| **Belediye Yöneticisi** | | 11 | 0,6 | 0,6 | 6,52% |
| **Yönetici** | | 66 | 3,7 | 3,7 | 10,25% |
| **Memur** | | 183 | 10,4 | 10,4 | 14,73% |
| **İşçi** | | 273 | 15,6 | 15,6 | 36,09% |
| **Esnaf** | | 125 | 7,1 | 7,1 | 43,17% |
| **Çiftçi** | | 44 | 2,5 | 2,5 | 45,67% |
| **Tüccar** | | 92 | 5,1 | 5,1 | 50,88% |
| **Öğretmen** | | 142 | 8 | 8 | 58,92% |
| **İşsiz** | | 88 | 5 | 5 | 63,91% |
| **Öğrenci** | | 128 | 7,3 | 7,3 | 64,65% |
| **Serbest Meslek** | | 168 | 9,5 | 9,5 | 80,68% |
| **Emekli** | | 82 | 4,7 | 4,7 | 85,33% |
| **Ev hanımı** | | 156 | 8,8 | 8,8 | 94,16% |
| **Diğer** | | 103 | 5,8 | 5,8 | 100,00% |
| **Toplam** | | 1765 | 100,00 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılan ve Konya ilinde yaşayan vatandaşların yapmış oldukları mesleklerin dağılımı incelendiğinde, katılımcılardan %15,6’sı kendisini “işçi olarak” olarak tanıtmıştır. Katılımcıların %10,4’ü “memur” iken %9,5’i “serbest meslek” olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların %8,8’i “ev hanımı” iken %8’i öğretmen, %7,7’si “öğrenci” ve %7,1’i esnaf olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %5,9’u kendilerini “belediye çalışanı” olarak belirtirken %0,6’sı belediyede “yönetici” olduğunu ifade etmiştir. Emeklilerin oranı %4,7 iken “çiftçi” olanların oranı %2,5’tur. Tüm bu mesleklerin dışında diğer seçeneği içerisinde mesleğini belirtenlerin oranı ise %5,8’dir (Çizelge 5).

**Çizelge 6. Siyasal Görüş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  | |  |  |  |
| **Atatürkçü** | | 220 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| **Muhafazakâr** | | 550 | 31,2 | 31,2 | 43,6 |
| **Milliyetçi** | | 691 | 39,2 | 39,2 | 82,8 |
| **Liberal** | | 32 | 1,8 | 1,8 | 84,6 |
| **Sosyal Demokrat** | | 123 | 7,0 | 7,0 | 91,6 |
| **Diğer** | | 149 | 8,4 | 8,4 | 100,0 |
| **Total** | | 1765 | 100,0 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılan ve Konya ilinde yaşayan vatandaşların belirttikleri siyasal görüşlerinin dağılımı incelendiğinde, en fazla oran, kendini milliyetçi olarak ifade edenlerde görülmektedir. “Milliyetçi” görüşe sahip olanların oranı %39,2 olarak görünmektedir. “Muhafazakâr” görüşe sahip olduğunu ifade edenlerin oranı ise %31,2 oranla ikinci sırada gelmektedir. Kendini “Atatürkçü” olarak ifade edenlerin oranı ise %12,5’tir. “Sosyal Demokrat” olarak ifade edenler %7,0 iken kendini “Liberal” olarak tanımlayanların oranı %1,8’dir. Tüm bu siyasal görüşlerin içerisinde kendini görmeyenlerin oranı ise %8,4’tür (Çizelge 6).

**Çizelge 7. Oy Verilen Parti Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  | |  |  |  |
| **Ak Parti** | | 1074 | 60,8 | 60,9 | 60,9 |
| **CHP** | | 80 | 4,5 | 4,5 | 65,4 |
| **MHP** | | 298 | 16,9 | 16,9 | 82,3 |
| **HDP** | | 6 | 0,3 | 0,3 | 82,7 |
| **İyi Parti** | | 80 | 4,5 | 4,5 | 87,2 |
| **SP** | | 44 | 2,5 | 2,5 | 89,7 |
| **BBP** | | 18 | 1,0 | 1,0 | 90,7 |
| **Diğer** | | 164 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| **Toplam** | | 1764 | 99,9 | 100,0 |  |

Araştırmaya katılan ve Konya ilinde yaşayan vatandaşların belirttikleri oy verdikleri parti dağılımı incelendiğinde, %60,8 gibi büyük çoğunluk “Ak Parti”ye oy verdiklerini ifade etmişlerdir. Ardından vatandaşların %16,9’u “MHP”ye oy verdiklerini belirtmişlerdir. Kendini araştırmada belirtilen partilerden başka bir partiye verdiğini belirtenlerin oranı %9,3’tür. “CHP” ve “İyi Parti”ye oy verdiklerini belirtenlerin oranı birbirine eşittir (%4,5). “SP”ye oy verdiğini belirtenlerin oranı %2,5 iken “BBP”ye oy verenlerin oranı %1, “HDP”ye oy verenlerin oranı ise %0,3’tür (Çizelge 7).

**Çizelge 8. Yaşanılan İlçe Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gruplar** |  | |  |  |  |
| **Selçuklu** | | 434 | 24,6 | 24,6 | 24,6 |
| **Karatay** | | 340 | 19,3 | 19,3 | 43,9 |
| **Meram** | | 313 | 17,7 | 17,7 | 61,6 |
| **Akşehir** | | 96 | 5,4 | 5,4 | 67,0 |
| **Beyşehir** | | 77 | 4,4 | 4,4 | 71,4 |
| **Çumra** | | 60 | 3,4 | 3,4 | 74,8 |
| **Ereğli** | | 67 | 3,8 | 3,8 | 78,6 |
| **Ilgın** | | 113 | 6,4 | 6,4 | 85,0 |
| **Karapınar** | | 151 | 8,6 | 8,6 | 93,5 |
| **Cihanbeyli** | | 74 | 4,2 | 4,2 | 97,7 |
| **Seydişehir** | | 40 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| **Toplam** | | 1765 | 100,0 | 100,0 |  |

Vatandaşların yaşadıkları ilçelerin oranlarını incelediğimizde büyük çoğunluğun merkez ilçeler olan Selçuklu (%24,6), Karatay (%19,3) ve Meram (%17,7) ilçelerinde yaşadığı görülmektedir. Merkez ilçelerin ardından sırasıyla Karapınar da yaşayanların oranı %8,6, Ilgın %6,4, Akşehir %5,4, Beyşehir %4,4, Cihanbeyli %4,2, Ereğli %3,8, Seydişehir %2,3 olarak belirtilmiştir (Çizelge 8).

**Çizelge 9: Kapasite Puanları Dağılımın Normalliğini Denetlemek Amacı ile Yapılan Bir Örneklem Shapiro-Wilk Testi Sonuçları**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Değerler** | | **Kapasite Ölçeği** |
| N | | 1765 |
| Normal Parametreler |  | 0,903 |
|  | 0,851 |
| Shapiro-Wilk Z | | 0,000 |
| p | | 0,05 |

Araştırma verilerinin normal dağılıma uyup uymadığını anlamak için Shapiro-Wilk testi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen önem düzeyinin (0,000) 0,05’den küçük olması, ölçek puanlarının dağılımının normal dağılmadığını göstermektedir. Dolayısıyla bağımsız örneklem t testinin uygulanması uygun değildir. Bunu yerine örneklem t testinin parametrik olmayan karşılığı olan Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testi yapılmıştır (Çizelge 9).

**Çizelge 10. Belediyenin Maddi ve Maddi Olmayan Varlıkları Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Standart Hata Değerleri**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Boyutlar** |  |  |  |  |
| Fiziksel Yapı | 1765 | 3,4011 | 0,74082 | 0,01763 |
| Çalışanların Yaklaşımı | 1765 | 3,1876 | 0,84781 | 0,02018 |
| Hizmet Sunumu | 1765 | 3,0915 | 0,96144 | 0,02289 |
| Fiziksel Varlıklar | 1765 | 3,4640 | 0,86798 | 0,02066 |
| Finansal ve Mali yapı | 1765 | 3,2143 | 0,81832 | 0,01948 |
| Bilgi Teknolojileri | 1765 | 3,3323 | 0,90436 | 0,02153 |

Çizelge 10’da Belediyenin Maddi ve Maddi Olmayan Varlıkları Ölçeği’nin alt boyutlarından almış oldukları puanlar, ortalaması en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanarak sunulmuştur. Buna göre, Fiziksel Yapı alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,4011, standart sapması ss=0,0,748082, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,01763 olarak, Çalışanların Yaklaşımı alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,1876, standart sapması ss=0,84781, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,02018 olarak, Hizmet Sunumu alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,0915, standart sapması ss=0,96144, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,02289 olarak, Fiziksel Varlıklar alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,4640, standart sapması ss=0,86798, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,02066 olarak, Finansal ve Mali Yapı alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,2143, standart sapması ss=0,81832, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,01948 olarak, Bilgi Teknolojileri alt boyutu puanlarının aritmetik ortalaması =3,3323, standart sapması ss=0,90436, aritmetik ortalamanın standart hatası =0,02153olarak hesaplanmıştır.

**Çizelge 11. Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |  |
| Belediye personeli temiz kıyafetli ve düzgün görünüşlüdür. | Kadın | 906 | 906,80 | 821560,50 | 367564,5 | -2,129 | 0,033 |
| Erkek | 859 | 857,90 | 736934,50 |
| Toplam | 1765 |  |  |

Cinsiyet değişkenine göre “Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı” soruları içerisinde yer alan “Belediye personeli temiz kıyafetli ve düzgün görünüşlüdür.” ifadelerine kadınların verdiği yanıtlar ile erkeklerin verdiği yanıtlar arasında kadınların lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. (p<0,05) Kadınların personelin kılık kıyafeti noktasında daha hassas olduğu göze çarpmaktadır (Çizelge 11).

**Çizelge 12. Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |  |
| Belediye çalışanları vatandaşla samimi bir iletişim kurmaktadır. | Kadın | 906 | 833,54 | 755188,50 | 344317,5 | -4,358 | 0,000 |
| Erkek | 859 | 935,16 | 803306,50 |
| Toplam | 1765 |  |  |

Cinsiyet değişkenine göre “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” soruları içerisinde yer alan “Belediye çalışanları vatandaşla samimi bir iletişim kurmaktadır.” ifadelerine kadınların verdiği yanıtlar ile erkeklerin verdiği yanıtlar arasında erkeklerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. (p<0,05) Erkeklerin belediye çalışanlarının vatandaşa karşı sergilediği davranışlardan daha fazla memnuniyet gösterdiği görülmektedir (Çizelge 12).

**Çizelge 13. Finansal Mali Yapı Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |  |
| Belediye bütçesinden uygun harcama yapmaktadır. | Kadın | 906 | 918,70 | 832338,50 | 356786,5 | -3,126 | 0,002 |
| Erkek | 859 | 845,35 | 726156,50 |
| Toplam | 1765 |  |  |
| Belediye hizmet yaparken tutarlı harcamalar yapmaktadır. | Kadın | 851 | 852,68 | 725627,50 | 315145,5 | -2,561 | 0,010 |
| Erkek | 797 | 794,41 | 633148,50 |
| Toplam | 1648 |  |  |

Cinsiyet değişkenine göre “Finansal Mali Yapı” soruları içerisinde yer alan “Belediye bütçesinden uygun harcama yapmaktadır.” ve “Belediye hizmet yaparken tutarlı harcamalar yapmaktadır.” ifadelerine kadınların verdiği yanıtlar ile erkeklerin verdiği yanıtlar arasında kadınların lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. (p<0,05) Kadınlar finansal ve mali yapı açısından sorunsuz belediyeden daha fazla memnuniyet duymaktadırlar (Çizelge 13).

**Çizelge 14. Kapasite Ölçeği Puanlarının Meslek Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı | Belediye Çalışanı | 44 | 929,41 | 38,035 | 14 | 0,003 |
| Belediye Yöneticisi | 10 | 899,05 |
| Yönetici | 26 | 935,60 |
| Memur | 93 | 860,07 |
| İşçi | 173 | 860,25 |
| Esnaf | 75 | 841,13 |
| Çiftçi | 44 | 823,13 |
| Tüccar | 12 | 798,00 |
| Öğretmen | 142 | 926,10 |
| İşsiz | 54 | 808,89 |
| Öğrenci | 734 | 888,84 |
| Serbest Meslek(Avukat-Doktor v.b.) | 48 | 828,76 |
| Emekli | 52 | 873,22 |
| Ev hanımı | 156 | 909,81 |
| Diğer | 102 | 900,80 |
| Toplam | 1765 |  |
| Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı | Belediye Çalışanı | 44 | 1010,61 | 31,544 | 14 | 0,002 |
| Belediye Yöneticisi | 10 | 1183,30 |
| Yönetici | 26 | 835,96 |
| Memur | 93 | 1006,38 |
| İşçi | 173 | 910,71 |
| Esnaf | 75 | 1006,99 |
| Çiftçi | 44 | 804,09 |
| Tüccar | 12 | 666,92 |
| Öğretmen | 142 | 921,35 |
| İşsiz | 54 | 842,28 |
| Öğrenci | 734 | 861,66 |
| Serbest Meslek(Avukat-Doktor v.b.) | 48 | 944,35 |
| Emekli | 52 | 890,75 |
| Ev hanımı | 156 | 877,28 |
| Diğer | 102 | 716,95 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediyenin Hizmet Sunumu | Belediye Çalışanı | 44 | 1223,39 | 49,617 | 14 | 0,003 |
| Belediye Yöneticisi | 10 | 1208,20 |
| Yönetici | 26 | 904,38 |
| Memur | 93 | 944,67 |
| İşçi | 173 | 831,50 |
| Esnaf | 75 | 785,27 |
| Çiftçi | 44 | 923,70 |
| Tüccar | 12 | 790,83 |
| Öğretmen | 142 | 876,01 |
| İşsiz | 54 | 1003,57 |
| Öğrenci | 734 | 875,02 |
| Serbest Meslek(Avukat-Doktor v.b.) | 48 | 897,21 |
| Emekli | 52 | 900,85 |
| Ev hanımı | 156 | 934,59 |
| Diğer | 102 | 703,74 |
| Toplam | 1765 |  |
| Fiziksel Varlıklar | Belediye Çalışanı | 44 | 918,66 | 38,677 | 14 | 0,000 |
| Belediye Yöneticisi | 10 | 948,70 |
| Yönetici | 26 | 967,58 |
| Memur | 93 | 732,18 |
| İşçi | 173 | 920,27 |
| Esnaf | 75 | 941,44 |
| Çiftçi | 44 | 771,57 |
| Tüccar | 12 | 909,67 |
| Öğretmen | 142 | 926,82 |
| İşsiz | 54 | 804,00 |
| Öğrenci | 734 | 864,31 |
| Serbest Meslek(Avukat-Doktor v.b.) | 48 | 868,10 |
| Emekli | 52 | 869,75 |
| Ev hanımı | 156 | 1024,42 |
| Diğer | 102 | 828,68 |
| Toplam | 1765 |  |
| Finansal ve Mali Yapı | Belediye Çalışanı | 44 | 918,66 | 38,677 | 14 | 0,000 |
| Belediye Yöneticisi | 10 | 948,70 |
| Yönetici | 26 | 967,58 |
| Memur | 93 | 732,18 |
| İşçi | 173 | 920,27 |
| Esnaf | 75 | 941,44 |
| Çiftçi | 44 | 771,57 |
| Tüccar | 12 | 909,67 |
| Öğretmen | 142 | 926,82 |
| İşsiz | 54 | 804,00 |
| Öğrenci | 734 | 864,31 |
| Serbest Meslek(Avukat-Doktor v.b.) | 48 | 868,10 |
| Emekli | 52 | 869,75 |
| Ev hanımı | 156 | 1024,42 |
| Diğer | 102 | 828,68 |
| Toplam | 1765 |  |

Eğitim durumu değişkenine göre “Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı”, “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı”, “Belediyenin Hizmet Sunumu”, “Fiziksel Varlıklar” ve “Finansal ve Mali Yapı” başlıkları altında verilen ifadelere gelen yanıtlarda meslekler arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

“Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Yönetici” ve “Belediye çalışanı” olarak ifade edenler en yüksek beğeniye ulaşanlardır. “Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise Kendini “Çiftçi” ve “Serbest Meslek” olarak ifade edenlerden gelmiştir. Çiftçilerin memnuniyetinin düşük olması belediye ile ilgili fiziki yapıya ilişkin bir beklentilerinin olmamasından veya kırsal hizmet noktasında belediyelerin zayıflığından kaynaklanabilir.

“Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Belediye Çalışanı” ve “Belediye Yöneticisi” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise Kendini “Tüccar” ve “Diğer” olarak ifade edenlerden gelmiştir. Belediye çalışanı ve belediye yöneticisinin bu açıdan kendisini de ilgilendiren bir ifadeye karşı yüksek memnuniyet ifadesini beyan etmesi normaldir.

“Belediyenin Hizmet Sunumu” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Belediye Çalışanı” ve “Belediye Yöneticisi” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Belediyenin Hizmet Sunumu” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Esnaf”, “Tüccar” ve “Diğer” olarak ifade edenlerden gelmiştir. Belediye çalışanı ve belediye yöneticisinin bu açıdan hizmet sunumu ile ilgili olarak kendini de ilgilendiren bir ifadeye yüksek beğeni vermesi normaldir.

“Fiziksel Varlıklar” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Yönetici” ve “Belediye Yöneticisi” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Fiziksel Varlıklar” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Çiftçi” ve “Memur” olarak ifade edenlerden gelmiştir.

Yöneticilerin fiziki varlıkların alımı ve karşılanması noktasında inisiyatif kullandıklarından bu tarz bir yanıt verdikleri düşünülebilir. Diğer taraftan çiftçi ve memurlar bu konuda memnuniyetsizdirler. Kamuda fiziki varlıklar noktasında çalışanlar olan memurların bu noktada görüşleri gayet yerinde ve önemlidir.

“Finansal ve Mali Yapı” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Yönetici” ve “Belediye Yöneticisi” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Finansal ve Mali Yapı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Çiftçi” ve “Memur” olarak ifade edenlerden gelmiştir. Yöneticilerin bütçe ile ilgili inisiyatif kullandıklarından bu tarz bir yanıt verdikleri düşünülebilir. Diğer taraftan çiftçi ve memurlar bu konuda memnuniyetsizdirler. Kamuda finansal ve mali yapıdan memnuniyetsizlik noktasında çalışanlar olan memurların bu noktada görüşleri gayet yerinde ve önemlidir (Çizelge 14).

**Çizelge 15. Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Belediye çalışanları vatandaşa karşı nazik davranmaktadır | 18-25 yaş | 994 | 860,43 | 12,847 | 4 | 0,012 |
| 26-33 yaş | 277 | 968,45 |
| 34-41 yaş | 234 | 912,01 |
| 42-49 yaş | 120 | 831,58 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 869,78 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediye çalışanları vatandaşla samimi bir iletişim kurmaktadır. | 18-25 yaş | 994 | 862,78 | 9,542 | 4 | 0,049 |
| 26-33 yaş | 277 | 958,20 |
| 34-41 yaş | 234 | 854,97 |
| 42-49 yaş | 120 | 904,19 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 906,46 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler. | 18-25 yaş | 981 | 903,22 | 15,304 | 4 | 0,004 |
| 26-33 yaş | 277 | 905,32 |
| 34-41 yaş | 234 | 793,01 |
| 42-49 yaş | 120 | 849,34 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 795,05 |
| Toplam | 1752 |  |
| Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir. | 18-25 yaş | 994 | 897,60 | 13,781 | 4 | 0,008 |
| 26-33 yaş | 277 | 944,33 |
| 34-41 yaş | 234 | 813,79 |
| 42-49 yaş | 120 | 816,09 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 830,99 |
| Toplam | 1765 |  |

Yaş değişkenine göre “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” soruları içerisinde yer alan “Belediye çalışanları vatandaşa karşı nazik davranmaktadır.”, “Belediye çalışanları vatandaşla samimi bir iletişim kurmaktadır.” “Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler.” ve “Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir.” ifadelerine verilen yanıtlarda yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05). 26-33 yaş aralığında bulunan vatandaşların bu konuda memnuniyet düzeyi en yüksektir. Memnuniyeti en düşük yaş grubu ise 34-41 yaş aralığıdır. Genç olarak nitelendirilebilecek ve çalışma yaşamının içine katılmış bu yaş aralığının memnuniyeti önemli bir göstergedir (Çizelge 15).

**Çizelge 16. Belediyenin Hizmet Sunumu Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmaktadır. | 18-25 yaş | 994 | 875,23 | 11,286 | 4 | 0,024 |
| 26-33 yaş | 277 | 943,99 |
| 34-41 yaş | 234 | 808,91 |
| 42-49 yaş | 120 | 939,68 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 892,73 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediye vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirir. | 18-25 yaş | 994 | 859,22 | 9,542 | 4 | 0,007 |
| 26-33 yaş | 277 | 928,19 |
| 34-41 yaş | 234 | 858,49 |
| 42-49 yaş | 120 | 877,60 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 1008,04 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediyede hizmet alırken vatandaşın zamanı gereksiz yere alınmıyor. | 18-25 yaş | 994 | 861,00 | 15,304 | 4 | 0,028 |
| 26-33 yaş | 277 | 959,74 |
| 34-41 yaş | 234 | 882,69 |
| 42-49 yaş | 120 | 837,22 |
| 50 yaş ve üzeri | 140 | 927,10 |
| Toplam | 1765 |  |

Yaş değişkenine göre “Belediyenin Hizmet Sunumu” soruları içerisinde yer alan “Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmaktadır.”, “Belediye vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirir.” “ve “Belediyede hizmet alırken vatandaşın zamanı gereksiz yere alınmıyor.” ifadelerine verilen yanıtlarda yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05). “Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmaktadır.” ve “Belediyede hizmet alırken vatandaşın zamanı gereksiz yere alınmıyor.” ifadelerinden en çok memnuniyet duyan 26-33 yaş aralığıdır. “Belediye vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirir.” ifadesinden en çok memnuniyet duyan yaş aralığı ise 50 yaş ve üzeri olanlardır (Çizelge 16).

Yaş değişkenine göre “Belediyenin Hizmet Sunumu” soruları içerisinde yer alan “Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmaktadır.”, “Belediye vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirir.” “ve “Belediyede hizmet alırken vatandaşın zamanı gereksiz yere alınmıyor.” ifadelerine verilen yanıtlarda yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05). “Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmaktadır.” ve “Belediyede hizmet alırken vatandaşın zamanı gereksiz yere alınmıyor.” ifadelerinden en çok memnuniyet duyan 26-33 yaş aralığıdır. “Belediye vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirir.” ifadesinden en çok memnuniyet duyan yaş aralığı ise 50 yaş ve üzeri olanlardır (Çizelge 16).

**Çizelge 17. Kapasite Ölçeği Puanlarının “Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı | Evet hissediyorum | 1246 | 915,04 | 14,401 | 3 | 0,004 |
| Hayır hissetmiyorum | 306 | 765,48 |
| Kısmen hissediyorum | 176 | 846,18 |
| Fikrim yok | 37 | 951,16 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediyenin Hizmet Sunumu | Evet hissediyorum | 1246 | 923,70 | 21,603 | 3 | 0,001 |
| Hayır hissetmiyorum | 306 | 755,84 |
| Kısmen hissediyorum | 176 | 790,30 |
| Fikrim yok | 37 | 1004,86 |
| Toplam | 1765 |  |
| Finansal ve Mali Yapı | Evet hissediyorum | 1246 | 911,40 | 11,595 | 3 | 0,011 |
| Hayır hissetmiyorum | 306 | 815,64 |
| Kısmen hissediyorum | 176 | 797,19 |
| Fikrim yok | 37 | 891,80 |
| Toplam | 1765 |  |
| Bilgi Teknolojileri | Evet hissediyorum | 1246 | 913,93 | 20,194 | 3 | 0,009 |
| Hayır hissetmiyorum | 306 | 761,67 |
| Kısmen hissediyorum | 176 | 842,80 |
| Fikrim yok | 37 | 1036,22 |
| Toplam | 1765 |  |

“Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?” değişkenine göre “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı”, “Belediyenin Hizmet Sunumu”, “Finansal ve Mali Yapı” ve “Bilgi Teknolojileri” başlıkları altında verilen ifadelere gelen yanıtlarda “Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?” ifadeleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

“Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Fikrim Yok” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Hayır hissetmiyorum” olarak tanımlayanlardır.

“Belediyenin Hizmet Sunumu” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Fikrim Yok” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Hayır hissetmiyorum” olarak tanımlayanlardır.

“Finansal ve Mali Yapı” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Evet hissediyorum” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Hayır hissetmiyorum” olarak tanımlayanlardır.

“Bilgi Teknolojileri” başlığı altında yer alan ifadelere verilen yanıtları değerlendirdiğimizde kendini “Fikrim Yok” olarak ifade edenler memnuniyet konusunda en yüksek puana sahip kişilerdir. “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında en düşük memnuniyetler ise kendini “Hayır hissetmiyorum” olarak tanımlayanlardır.

Konyalı hissetmeyenler yani bu kente karşı bir aidiyet bağı ile bağlı görmeyenler en düşük memnuniyete sahip kişilerdir (Çizelge 17).

**Çizelge 18. Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı Ölçeği Puanlarının “Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Belediye binası vatandaşa hizmet etme noktasında fiziksel açıdan yeterlidir. | 0-5 yıl | 311 | 812,38 | 11,105 | 4 | 0,025 |
| 6-10 yıl | 81 | 939,00 |
| 11-15 yıl | 155 | 900,67 |
| 16-20 yıl | 175 | 822,53 |
| 20 ve üzeri yıl | 1030 | 896,48 |
| Toplam | 1752 |  |

“Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” değişkenine göre “Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı” başlığı altında “Belediye binası vatandaşa hizmet etme noktasında fiziksel açıdan yeterlidir.” ifadesine verilen yanıtlarda anlamlı farklılık vardır (p<0,05). En yüksek memnuniyet “6-10 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “0-5 yıl” arası yaşayanlardadır (Çizelge 18).

**Çizelge 19. Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı Ölçeği Puanlarının “Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler. | 0-5 yıl | 311 | 882,56 | 11,090 | 4 | 0,026 |
| 6-10 yıl | 81 | 844,53 |
| 11-15 yıl | 155 | 917,64 |
| 16-20 yıl | 175 | 767,89 |
| 20 ve üzeri yıl | 1030 | 889,44 |
| Toplam | 1752 |  |
| Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir. | 0-5 yıl | 311 | 962,87 | 11,275 | 4 | 0,024 |
| 6-10 yıl | 84 | 820,67 |
| 11-15 yıl | 156 | 889,22 |
| 16-20 yıl | 177 | 854,63 |
| 20 ve üzeri yıl | 1037 | 868,00 |
| Toplam | 1765 |  |

“Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” değişkenine göre “Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” başlığı altında “Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler.” ve “Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir.” ifadesine verilen yanıtlarda anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

“Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler.” İfadesinde en yüksek memnuniyet “11-15 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “16-20 yıl” arası yaşayanlardadır.

“Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir.” ifadesinde en yüksek memnuniyet “0-5 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “6-10 yıl” arası yaşayanlardadır (Çizelge 19).

**Çizelge 20. Fiziksel Varlıklar Ölçeği Puanlarının “Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puan** | **Gruplar** |  |  |  |  |  |
| Belediyenin araç gereç ve ekipmanları hizmet için uygun yapıdadır | 0-5 yıl | 311 | 804,92 | 16,336 | 4 | 0,003 |
| 6-10 yıl | 84 | 946,35 |
| 11-15 yıl | 156 | 929,02 |
| 16-20 yıl | 177 | 818,75 |
| 20 ve üzeri yıl | 1037 | 905,33 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediyenin hizmet alanlarındaki büro araç ve gereçleri yeterlidir. | 0-5 yıl | 311 | 819,50 | 14,044 | 4 | 0,007 |
| 6-10 yıl | 84 | 878,45 |
| 11-15 yıl | 156 | 911,46 |
| 16-20 yıl | 177 | 805,89 |
| 20 ve üzeri yıl | 1037 | 911,29 |
| Toplam | 1765 |  |
| Belediyenin araç, gereç ve ekipmanları ihtiyaç halinde yenilenmektedir. | 0-5 yıl | 311 | 867,23 | 12,386 | 4 | 0,015 |
| 6-10 yıl | 84 | 939,51 |
| 11-15 yıl | 156 | 905,02 |
| 16-20 yıl | 177 | 771,29 |
| 20 ve üzeri yıl | 1037 | 898,91 |
| Toplam | 1765 |  |

“Kaç yıldır bu belde de yaşıyorsunuz?” değişkenine göre “Fiziksel Varlıklar” başlığı altında “Belediyenin araç gereç ve ekipmanları hizmet için uygun yapıdadır.”, “Belediyenin hizmet alanlarındaki büro araç ve gereçleri yeterlidir.” ve “Belediyenin araç, gereç ve ekipmanları ihtiyaç halinde yenilenmektedir.” ifadesine verilen yanıtlarda anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

“Belediyenin araç gereç ve ekipmanları hizmet için uygun yapıdadır.” ifadesinde en yüksek memnuniyet “6-10 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “16-20 yıl” arası yaşayanlardadır.

“Belediyenin hizmet alanlarındaki büro araç ve gereçleri yeterlidir.” ifadesinde en yüksek memnuniyet “11-15 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “16-20 yıl” arası yaşayanlardadır.

“Belediyenin araç, gereç ve ekipmanları ihtiyaç halinde yenilenmektedir.” ifadesinde en yüksek memnuniyet “6-10 yıl” arasında yaşayanlardayken en düşük memnuniyet “16-20 yıl” arası yaşayanlardadır (Çizelge 20).

**Sonuç ve değerlendirme**

Bilindiği üzere, son 15 yıldır Türkiye’de yerel yönetimler alanında reform niteliğinde birçok düzenlemeler yapılmıştır. En son 6360 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile büyükşehir belediyelerinin sayısı 30'a yükselirken, büyükşehir belediyelerinin sınırları da il sınırları olarak belirlenmiştir. Şüphesiz bu kanunun belediyelerimiz ve yerel hizmetler üzerinde birçok etkisi olmuştur. Ayrıca Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve küreselleşme olgusunun etkisi, kamusal hizmetlerin vatandaş beklentilerini sağlayacak kalitede sunulmasını adeta zorunlu hale getirmiştir. Bunun sonucu olarak kamu yönetimleri hizmet sunumunda bazı değişiklikler yapmışlardır. Artık günümüzde kamu hizmetlerinde etkinlik ve vatandaşa yakın olma ya da vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı, vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetlerini arttırıcı bir unsur haline gelmiştir

Değişen devlet-vatandaş ilişkisi başta olmak üzere vatandaş odaklı yaklaşımın bir gereği olarak vatandaşlara en yakın yerel yönetim birimleri olan belediyeler, vatandaşların yeni ve farklı hizmet taleplerine cevap verebilme konusunda en fazla baskı altında olan kamu tüzel kişilikleridir. Bu bağlamda belediyeler kurumsal kapasitelerini değişen koşullara ve vatandaş beklentisine göre yeniden gözden geçirmelidir. Sunulan hizmet kalitesi ve hizmet memnuniyeti belediyelerin kurumsal kapasitelerini oluşturup oluşturmadıkları ile yakından ilgilidir.

Bu yüzden mevcut çalışma konusu, belediyelerin kurumsal kapasitesi ile ilgilidir. Bu bağlamda öncelikle kurumsal kapasite kavramı ‘belediyelerin kendilerine verilen hizmetleri yerine getirmelerini sağlayacak fiziksel, finansal, insan ve bilgi kaynaklarını düzenleme, geliştirme ve yönetme yeteneği’ olarak tanımlanmıştır.  Kurumsal kapasite, kavramı insan kaynakları yönetimi, mali yönetim, bilgi teknolojileri yönetimi ve fiziksel varlıkların yönetimi olmak üzere dört bileşen açısından değerlendirilmeye çalışılmıştır

Konya evreninde örneklem kapsamına alınan farklı (lisans” “ön lisans” “ortaöğretim” “ilkokul” “yüksek lisans “doktora) eğitim düzeyine ve siyasi görüşe sahip 1765 kişinin anket formlarına verdiği cevaplar neticesinde Konya’da yerel yönetimlerin kurumsal kapasitesine ilişkin bulgular analiz edilmiştir.

Araştırma, Selçuklu, Karatay, Meram, Akşehir, Beyşehir, Çumra, Ereğli, Ilgın, Karapınar, Cihanbeyli, Seydişehir ilçelerinde ikamet eden Belediye Çalışanı, Belediye Yöneticisi, Yönetici, Memur, İşçi, Esnaf, Çiftçi, Tüccar, Öğretmen, İşsiz, Öğrenci, Serbest Meslek, Emekli ve Ev hanımlarını kapsayacak şekilde tesadüfi örneklem yöntemi ile yapılmıştır. Bulgular cinsiyet, yaş grupları, eğitim düzeyleri, siyasi ideoloji, meslek grupları ve ikamet süreleri gibi değişkenler üzerinden yorumlanmıştır. Bahsi geçen değişkenlere göre örneklem kapsamına alınan belediyelerin kurumsal kapasiteleri ile ilgili algı farklılıkları olup olmadığı ortaya konulmuştur. Bu çerçevede elde edilen sonuçlar ve değerlendirme aşağıda özetlenmektedir.

Cinsiyet değişkenine göre “Fiziksel Yapı ve Çalışma Ortamı” soruları içerisinde yer alan “Belediye personeli temiz kıyafetli ve düzgün görünüşlüdür.” ifadelerine kadınların verdiği yanıtlar ile erkeklerin verdiği yanıtlar arasında kadınların lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Kadınların personelin kılık kıyafeti noktasında daha hassas olduğu göze çarpmaktadır

Erkekler, belediye çalışanlarının vatandaşa karşı sergilediği davranışlar konusunda bayanlara göre daha fazla memnundurlar**.** Kadınlar finansal ve mali yapı açısından sorunsuz belediyeden daha fazla memnuniyet duymaktadırlar**.** Kadınlar hizmet aldıkları belediyeler noktasında bilgi teknolojilerinden memnuniyet düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir.

“Belediye hizmet binaları temiz ve bakımlıdır.”, “Belediye binası vatandaşa hizmet etme noktasında fiziksel açıdan yeterlidir” ve “Belediyenin araç, gereç, donanım ve araç parkı yenidir” ifadelerine verilen yanıtlarda yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05). 50 yaş ve üzeri olan vatandaşların bu konuda memnuniyet düzeyi en yüksektir. Memnuniyeti en düşük yaş grubu ise 34-41 ve 42-49 yaş aralığıdır. Belediye ile en çok muhatap olan ve çalışma yaşamının içerisinde daha fazla yer alan bu yaş aralığında memnuniyetin düşük olması yerel yönetimler için önemli bir göstergedir

Çalışanların Vatandaşa Yaklaşımı” soruları içerisinde yer alan “Belediye çalışanları vatandaşa karşı nazik davranmaktadır.”, “Belediye çalışanları vatandaşla samimi bir iletişim kurmaktadır.” “Belediye çalışanları mesai saatlerine dikkat etmektedirler.” ve “Belediye sorunların çözümünde şeffaf bir anlayış sergilemektedir.” ifadelerine verilen yanıtlarda yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05). 26-33 yaş aralığında bulunan vatandaşların bu konuda memnuniyet düzeyi en yüksektir. Memnuniyeti en düşük yaş grubu ise 34-41 yaş aralığıdır. Genç olarak nitelendirilebilecek ve çalışma yaşamının içine katılmış bu yaş aralığının memnuniyeti önemli bir göstergedir

26-33 yaş aralığı içerisindeki örneklem grubuna göre Belediye idaresi herkese eşit hizmet sunmakta ve yerel hizmet sunumunda vatandaşların zamanını almamaktadır. Başka bir ifadeyle gençler, hızlı ve etkili hizmet sunduğunu düşünmektedir. 50 yaş ve üzeri olanlar, Belediyelerinin vatandaşların isteklerini dikkate alarak kendini geliştirdiğini düşünmektedirler.

**Kaynakça**

Acar, F. ve Aydın, F. (2015). *Tüm Yönleri ile Belediye Gelirleri, Vergiler, Harçlar, Ücretler, Katılım Payları*. Ankara: Türkiye Belediyeler Birliği.

Akıncı Vural, Z. B. (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Alcan, P.; Süreç Yönetimi, *Süreç İyileştirme Ders-1 Notları*. http://www.enm.yildiz.edu.tr/~palcan/surec%20yonetimi%20Ders%202.doc, Erişim Tarihi: 12.06.2016.

Altepe, R. (2013). Sunuş. *Yerel Yönetimler için Bilgi ve İletişim Teknolojileri BİT Standartlar, İlkeler ve En İyi Uygulamalar(NALAS Bilişim Ağı ve Bilgi Yöneticisi Asistanları Çalışma Grubu)*, İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği.

Atak, M.; Atik, İ. (2007). Örgütlerde Sürekli Eğitimin Önemi ve Öğrenen Örgüt Oluşturma Sürecine Etkisi Hava Kuvvetleri Komutanlığı Sürekli Eğitim Modeli Örneği, Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, Ocak 2007 Cilt 3 Sayı 1 (63-70).

Avrupa Birliği Bakanlığı (t.y.). *SİGMA Programı Hakkında Bilgi Notu*. http://www.ab.gov.tr/files/SIGMA/sigma\_programi\_hakkinda\_bilgi\_notu.doc, Erişim Tarihi: 02.04.2017.

Ayden, C. ve Düşükcan, M. (2002). Örgütsel Öğrenme Kavramı ve Öğrenme Engellerinin Giderilmesinde Örgüt Kültürü ve Liderliğin Rolü, Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı:4, 121-139.

Bingöl, D. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta yayınları.

Dodson, M., ve Smith, D. E. (2003). *Governance for sustainable development : Strategic issues and principles for Indigenous Australian communities*. Centre for  
Aboriginal Economic Policy Research, The Australian National University.

Durna, U. (2005). Bilgiye Dayalı Örgütlerin Temel Örgütsel Nitelikleri ve Yetenekleri. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 60(2), 71-96.

Eade, D. (2007). Capacity building: who builds whose capacity?. *Development in Practice*, 17(4-5), 630–639.

Goffee, R. ve Jones, G. (1999). Modern Şirketi Bir Arada Tutan Nedir?. *İnsanları Yönetmek*, Harvard Business Review, Ankara: MESS, 11-50.

Hahn, J. (n.d.). Kamu Yönetimi İlkeleri. SIGMA, EU, OECD. Retrieved from http://www.sigmaweb.org/publications/Principles-Public-Administration-Overview-Turkish.pdf, Erişim Tarihi: 24.02.2017

Hansen, M. T., Nohria, N., Tierney, T. (1999). Bilgi Yönetimi Stratejiniz Ne?. *Harvard Business Review*, Ankara: MESS, 69-92.

İnce, A.R., Erol, Y.ve Karagöz, N. (2013), Bir Süreç İyileştirme Örneği Olarak Görüntü Arşivleme ve İletişim Sisteminin (PACS) Değerlendirilmesi (Sivas Numune Hastanesi Uygulaması ). İşletme Araştırmaları Dergisi, 5/3, 243-257.

Montoya, C. (2008). *The European Union, Capacity Building, and Transnational Networks: Combating Violence Against Women Through the Daphne Program*. International Organization, 62(02), 359–372.

OECD. (1995). *Constitutions of Central and Eastern European Countries and the Baltic States*. http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1787/5kml6gf26mvk-en, (Erişim Tarihi:12.01.2017)

OECD. (2009). *Southern Perspectives on Capacity Development. Time to Act and Learn*. (December).

Stratejik Yerel Yönetişim (2014). *Yönetişim ve Katılım Etkili katılım için Araçlar, Yöntemler, Mekanizmalar*, Ankara: Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü.

Şahin, A. (2010). Örgüt Kültürü-Yönetim İlişkisi ve Yönetsel Etkinlik. *Maliye Dergisi*, Sayı:159 Temmuz-Aralık, 21-35.

Türkkahraman, M. (2009). Teorik ve Fonksiyonal Açıdan Toplumsal Kurumlar ve Kurumlar arası İlişkiler, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 14, Sayı:2, 25-46.

UNDP (1998). *United Nations Development Programme Capacity Assessment and Development*, (3).

UNDP (2008). *Capacity Assessment. Development*, (June), 1–34.

UNDP (2009). *Overview of UNDP’s Capacity Assessment Methodology*. Bureau for Development Policy United Nations Development Programme, (August).

UNDP. (t.y.). *Methodology for the assessment of municipal capacities in Turkey and the Western Balkans to deliver services*.

Urhan, Vahide Feyza (2008). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması. Sayıştay Dergisi, 70, 85–102.

Wenger, Etienne C. ve Snyder, William M. (1999). Uğraş Toplulukları Örgütlenmede Yeni Cephe, *Harvard Business Review*, İstanbul: MESS, 11-29.

1. Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Proje (BAP) Koordinatörlüğü tarafından 17401031 no ile desteklenmiştir. Desteğinden dolayı, Selçuk Üniversitesi BAP Koordinatörlüğüne teşekkür ederiz. [↑](#footnote-ref-1)
2. Bu makalenin teorik çerçevesi olan birinci bölümü, Prof. Dr. Ali ŞAHİN’in danışmanlığında Dr. Adnan SÖYLEMEZ tarafından hazırlanan ve 2017 yılında Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne sunulan “Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi ve Kurumsal Kapasitesinin Değerlendirilmesi” adlı doktora tezinden alınmıştır. [↑](#footnote-ref-2)
3. \* Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, alisahin@selcuk.edu.tr [↑](#footnote-ref-3)
4. \*\* Öğr. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, soylemez@selcuk.edu.tr.tr [↑](#footnote-ref-4)