

T.C.  
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI

**İZMİR İLİNDE YAŞAYAN BİREYLERİN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN  
MEMNUNİYETLERİNİN VE YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ: TANIMLAYICI BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BURAK SAVUCU

TEZ DANIŞMANI  
PROF. DR. SANEM BERKÜN

BİLECİK, 2025

10630102

T.C.  
BİLECİK ŐEHY EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI

**İZMİR İLİNDE YAŞAYAN BİREYLERİN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN  
MEMNUNİYETLERİNİN VE YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ: TANIMLAYICI BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BURAK SAVUCU

TEZ DANIŞMANI  
PROF. DR. SANEM BERKÜN

BİLECİK, 2025

10630102

## BEYAN

“İzmir İlinde Yaşayan Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetlerinin ve Yaşam Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi: Tanımlayıcı Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinin hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel araştırma ve etik kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmının Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Bu çalışmanın, Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP), TÜBİTAK veya benzeri kuruluşlarca desteklenmesi durumunda; projenin ve destekleyen kurumun adı proje numarası ile birlikte, ETİK KURUL onayı alınması durumunda ise ETİK KURUL tarih karar ve sayı bilgilerinin beyan edilmesi gerekmektedir.			
<b>DESTEK ALINMIŞTIR</b>		<b>DESTEK ALINMAMIŞTIR</b>	<b>X</b>
<b>Destek alındı ise;</b>			
<b>Destekleyen kurum;</b>			
<b>Destegin Türü</b>		<b>Proje Numarası</b>	
1- BAP (Bilimsel Araştırma Projesi)			
2- TÜBİTAK			
Diğer;..... .....			
<b>ETİK KURUL onayı var ise;</b>			
<b>ETİK KURUL karar tarih/sayı:</b>		<b>19.12.2024 / 34-3</b>	
<b>İzmir Valiliği İzni tarih/sayı:</b>		<b>21.01.2025/E-43960191-044-277896</b>	

**Burak SAVUCU**

**Tarih**

.....

**İmza**

.....

## ÖN SÖZ

Tezimin ortaya çıkmasında, derin bilgi ve değerli rehberliğiyle bana yol gösteren danışmanım Prof. Dr. Sanem BERKÜN'e, emeğini ve zamanını esirgemeyen çok kıymetli jüri üyeleri Doç. Dr. Hüseyin ÇAVUŞOĞLU'na ve Dr. Öğr. Üyesi Gökhan Murat ÜSTÜNDAĞ'a, ve bu çalışmaya anket yoluyla katkı sağlayan İzmir halkına teşekkürü bir borç bilirim.

Elbette en kalbi teşekkürlerimi ebediyete uğurlamış olsam da her zaman varlığını hissettiğim ve görebilseydi benimle gurur duyacağını bildiğim sevgili annem Fahriye Ayfer ARAL'a sunuyorum. Onların varlığı, bana sadece akademik bir yol değil, aynı zamanda yaşamın anlamını ve değerini hatırlatan en güçlü ilham kaynağı olmuştur.

**Burak SAVUCU**

**2025**



## ÖZET

### İZMİR İLİNDE YAŞAYAN BİREYLERİN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN VE YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TANIMLAYICI BİR ARAŞTIRMA

Belediye hizmetlerinin, vatandaşların yaşam memnuniyetini olumlu veya olumsuz şekilde etkilemesi beklenmektedir. İzmir ili de dahil olmak üzere birçok il için vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetinin değerlendirildiği çeşitli araştırmalara ulaşılmaktadır. Ancak literatür incelendiğinde, vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetleri ile yaşam memnuniyetlerinin birlikte değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu araştırmanın özgün değeri, vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin yaşam memnuniyetleri üzerindeki etkisinin incelenecek olmasıdır. Bu tanımlayıcı araştırma İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ve yaşam memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla Ocak 2025-Nisan 2025 tarihleri arasında 458 bireyle yürütüldü. Araştırma verileri "Bireysel Bilgi Formu", "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği" ve "Yaşam Memnuniyeti Ölçeği" ile çevrimiçi olarak toplandı ve Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi 15.0 yazılımı kullanılarak analiz edildi. Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği puan ortalamaları ise  $59.403 \pm 18.41$ 'dir. Bireylerin en çok memnun oldukları üç belediye hizmeti sırasıyla; itfaiye hizmetleri, cenaze ve defin işlemleri ve kültür, sanat, turizm ve tanıtım hizmetleridir. Bireylerin en az memnun oldukları üç belediye hizmeti ise sırasıyla; otopark hizmetleri, asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım hizmetleri, trafik ve sinyalizasyon hizmetleridir. Katılımcıların Yaşam Memnuniyeti Ölçeği puan ortalamaları  $21.989 \pm 8.73$ 'tür. Yaşam memnuniyetinin en yüksek olduğu üç alan sırasıyla; aile yaşamı, manevi yaşantı (dini, ruhsal vb.) ve aldığı eğitimin kalitesidir. Bireylerin yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu üç alan ise sırasıyla; hayat standartları, ekonomik durum ve sosyal hayattır. Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği ve yaşam memnuniyeti ölçeği toplam puan ortalamaları arasında güçlü pozitif yönde korelasyon tespit edildi ( $r:0.801$ ,  $p<0.001$ ). Bu bulgular doğrultusunda belediyelerin vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetini ve yaşam memnuniyetini belirli aralıklar ile değerlendirmesi faydalı olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet, Yaşam Memnuniyeti, Tanımlayıcı Araştırma, Vatandaş Memnuniyeti.

## ABSTRACT

### EVALUATING INDIVIDUALS' SATISFACTIONS WITH MUNICIPAL SERVICES AND LIFE SATISFACTIONS IN İZMİR PROVINCE: A DESCRIPTIVE STUDY

Municipal services are expected to affect citizens' life satisfaction positively or negatively. Various studies have been conducted for many provinces, including Izmir, where citizens' satisfaction with municipal services has been evaluated. However, when the literature is examined, no study has been found in which citizens' satisfaction with municipal services and their life satisfaction have been assessed together. The original value of this research is that it will examine the effect of citizens' satisfaction with municipal services on their life satisfaction. This descriptive research was conducted with 458 individuals between January 2025 and April 2025 to evaluate the satisfaction with municipal services and life satisfaction of individuals living in 11 central districts of Izmir province. The research data were collected online with the "Individual Information Form", "Municipality Services Satisfaction Scale" and "Life Satisfaction Scale" and analyzed using the Statistical Package for Social Sciences 15.0 software. The mean score of the individuals on the Municipality Services Satisfaction Scale is  $59.403 \pm 18.41$ . The three municipal services that the individuals are most satisfied with are; fire services, funeral and burial procedures, and culture, arts, tourism and promotion services, respectively. The three municipal services that the individuals are least satisfied with are; parking services, asphaltting, road, intersection, pavement etc. construction services, traffic and signaling services, respectively. The mean score of the participants on the Life Satisfaction Scale is  $21.989 \pm 8.73$ . The three areas with the highest life satisfaction are; family life, spiritual life (religious, spiritual etc.) and the quality of education received, respectively. The three areas with the lowest life satisfaction are; living standards, economic status and social life, respectively. A strong positive correlation was found between the total score mean scores of the individuals on the satisfaction with municipal services scale and the life satisfaction scale ( $r:0.801$ ,  $p<0.001$ ). In line with these findings, it would be beneficial for municipalities to evaluate citizens' satisfaction with municipal services and life satisfaction at regular intervals.

**Keywords:** Satisfaction with Municipal Services, Life Satisfaction, Descriptive Research, Citizen Satisfaction.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ .....	viii
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### BELEDİYE HİZMETLERİ

1. Kamu Hizmetleri ve Yerel Yönetimlerin Rolü.....	3
1.1. Kamu Hizmetinin Tanımı, Kapsamı .....	3
1.2. Kamu Hizmetlerinin Temel Özellikleri.....	4
1.3. Kamu Hizmetlerine Hakim Olan İlkeler.....	5
1.4. Kamu Hizmetlerinin Türleri.....	6
1.5. Kamu Hizmeti ve Kamu Yararı Arasındaki İlişki.....	7
2. Yerel Kamu Hizmetinde Belediyelerin Önemi.....	8
2.1. Yerel Kamu Hizmetlerinin Tanımı ve Özellikleri.....	8
2.2. Belediyelerin Yerel Hizmetlerdeki Rolü.....	9
2.3. Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Avantaj ve Dezavantajları..	10
2.4. Yerel Kamu Hizmetlerinde Verimlilik ve Vatandaş Memnuniyeti....	11
2.5. Türkiye’de Belediye Hizmet Sunumunda Vatandaş Memnuniyetine Yönelik Yapılan Araştırma Sonuçları.....	13
3. Türkiye’de Yerel Yönetim Yapısı ve Anayasal Çerçeve.....	15
3.1. Yerel Yönetimlerin Tanımı.....	15
3.2. Türkiye’nin Yerel Yönetim Özellikleri.....	16
3.3. 1982 Anayasasında Yerel Yönetimler.....	16
3.4. Belediyelerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları.....	18
3.4.1. Belediyelerin Tanımı ve Hukuki Statüsü.....	18
3.4.2. Belediyelerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları.....	19
3.5. Belediyelerde Sunulan Hizmetler.....	23
3.5.1. Merkezi İdare ile Beraber Yürütülen Bazı Hizmetler.....	23

3.5.2.	Yalnızca Mahalli İdareler Tarafından Yürütülen Hizmetler.....	23
3.5.3.	Büyükşehir Belediyelerinin Sunmuş Oldukları Yerel Hizmetler.....	24

## İKİNCİ BÖLÜM

### YAŞAM MEMNUNİYETİ

1.	Yaşam Memnuniyeti Kavramı.....	28
1.1.	Yaşam Memnuniyetinin Tanımı.....	28
1.2.	Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki.....	28
2.	Mutluluk Kavramı.....	29
2.1.	Mutluluğun Tanımı ve Kavramsal Çerçevesi.....	29
2.2.	Mutluluk ve Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişki.....	30
2.3.	İktisat Literatüründe Mutluluk ve Mutluluk Ekonomisi.....	31
3.	Öznel İyi Oluş.....	32
3.1.	Öznel İyi Oluş Kavramı ve Tanımı.....	32
3.2.	Öznel İyi Oluşu Belirleyen Bileşenler.....	32
4.	Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler.....	34
4.1.	Demografik Faktörler.....	34
4.1.1.	Yaş.....	34
4.1.2.	Cinsiyet.....	35
4.1.3.	Eğitim Düzeyi.....	35
4.1.4.	Medeni Durum.....	35
4.2.	Ekonomik Faktörler.....	36
4.2.1.	Gelir Seviyesi.....	36
4.2.2.	İş Durumu ve Meslek.....	37
4.3.	Kültürel Faktörler.....	37
4.4.	Sosyal Faktörler.....	38
4.5.	Çevresel ve Psikolojik Faktörler.....	38
5.	Türkiye’de ve Dünya’da Yaşam Memnuniyetine Yönelik Yapılan Araştırma Sonuçları .....	39

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İZMİR İLİNDE YAŞAYAN BİREYLERİN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN VE YAŞAM

<b>MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TANIMLAYICI BİR ARAŞTIRMA</b>	<b>43</b>
1. İzmir Büyük Şehir Belediyesi Yerel Yönetim Hizmetleri ve 2023 Yılı Faaliyet Raporu.....	43
2. Gereç ve Yöntem.....	45
2.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı.....	45
2.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı.....	45
2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	45
2.4. Araştırmanın Soruları.....	46
2.5. Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri.....	46
2.6. Ölçüm Araçları ve Verilerin Toplanması.....	46
2.7. Verilerin Analizi.....	48
2.8. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	48
2.9. Araştırmanın Etik Yönü.....	48
3. Bulgular.....	49
4. Sonuç ve Tartışma.....	60
5. Öneriler.....	69
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>71</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>82</b>

## TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
<b>Tablo 3.1.</b> Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı.....	49
<b>Tablo 3.2.</b> Katılımcıların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğine Verdikleri Yanıtların Dağılımı ve Puan Ortalamaları.....	51
<b>Tablo 3.3.</b> Katılımcıların Belediye Yaşam Memnuniyeti Ölçeğine Verdikleri Yanıtların Dağılımı ve Puan Ortalamaları.....	53
<b>Tablo 3.4.</b> Bireylerin Bazı Sosyodemografik Özelliklerine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	55
<b>Tablo 3.5.</b> Bireylerin Bazı Sosyodemografik Özelliklerine Göre Yaşam Memnuniyeti Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	57
<b>Tablo 3.6.</b> Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puanları ile Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyon.....	59

## KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ

**ANOVA** : Analysis of Variance (Varyans Analizi)

**BHMÖ**: Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği

**DSÖ**: Dünya Sağlık Örgütü

**İETT**: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri

**SGK**: Sosyal Güvenlik Kurumu

**SPSS**: Sosyal Bilimler için İstatistiksel Paket

**TCDD**: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları

**TDK** : Türk Dil Kurumu

**TÜİK**: Türkiye İstatistik Kurumu

**YMÖ**: Yaşam Memnuniyeti Ölçeği

## GİRİŞ

Günümüz toplumlarında belediye hizmetlerinin kalitesi ve yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin, halkın ihtiyaçlarını ne ölçüde karşılayabildiği, bireylerin genel yaşam memnuniyeti üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Belediye hizmetleri, yerel yönetimlerin sunduğu altyapı, çevre düzenlemesi, sağlık, eğitim, güvenlik ve kültürel hizmetler gibi geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu hizmetlerin amacı, şehir içindeki yaşam kalitesini artırmak ve vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırmaktır. Güçlü belediye hizmetleri, bir şehrin sosyal ve ekonomik gelişimine katkı sunarken, bireylerin yaşam memnuniyeti üzerinde de olumlu etkiler yaratan unsurlar arasında yer almaktadır. Hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği, yerel halkın günlük yaşamlarını doğrudan etkileyen önemli bileşenlerdendir. Özellikle altyapı hizmetleri (su, elektrik, ulaşım gibi), eğitim ve sağlık hizmetlerinin etkinliği ile güvenlik önlemleri gibi faktörler, bireylerin yaşam kalitesini belirleyen temel unsurlardır. Yapılan araştırmalar, belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetin yüksek olduğu bölgelerde yaşam memnuniyetinin de genellikle daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Yaşam memnuniyeti; bireylerin yaşamlarının genelinden duyduğu tatmin ve mutluluğu ifade eden psikolojik ve sosyolojik bir kavramdır. Bu kavram, bireyin yaşam koşullarını değerlendirirken yaptığı öznel bir yargıyı içermektedir. Mutluluk, refah ve genel iyilik hali ile sıkı bir ilişki içerisindedir. Yaşam memnuniyeti, kişisel, toplumsal, ekonomik ve çevresel faktörlerin etkileşimi sonucunda şekillenmektedir. Bu bağlamda, bireylerin mutluluğunu artırmak amacıyla hem bireysel hem de toplumsal düzeyde politikaların geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır.

Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet, yaşam memnuniyeti ile doğrudan ilişkilidir; zira bu hizmetler, bireylerin çevresel, sosyal ve fiziksel ihtiyaçlarını karşılayarak yaşam kalitelerini etkileme potansiyeline sahiptir. Özellikle ulaşım, temizlik, güvenlik, yeşil alanlar ve sağlık hizmetleri gibi belediye hizmetleri, bireylerin günlük yaşamlarında sıklıkla karşılaştıkları alanlar olup, bu nedenle yaşam memnuniyetlerini doğrudan etkileyen unsurlar arasında sayılmaktadır. Örneğin, temiz ve düzenli bir çevrede yaşamak, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde olumlu etkiler yaratmakta ve dolayısıyla genel yaşam memnuniyetini artırmaktadır. Benzer şekilde, ulaşım altyapısının etkinliği ve sağlık hizmetlerine kolay erişim de yaşam kalitesini artıran unsurlar arasında yer almaktadır.

Son yıllarda, yerel yönetimlerin yapısında ve işleyişinde meydana gelen değişikliklerle birlikte, toplumun yaşam kalitesine, sunulan hizmetlerin kalitesine ve vatandaşların bu

hizmetlere karşı duyduğu memnuniyete daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Bu durum, yerel yönetimlerin vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine daha duyarlı hale gelmesini sağlamıştır. Belediye hizmetlerinin kalitesinin artırılması, bireylerin yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilir. Hizmetlerin yetersizliği, vatandaşların yaşadıkları bölgede hissettikleri memnuniyetsizliği artırarak, sosyal huzursuzluğa ve genel yaşam kalitesinin düşmesine yol açabilir. Bu bağlamda, belediyelerin sunduğu hizmetlerin geliştirilmesi, yalnızca bireylerin yaşam kalitesini iyileştirmekle kalmayıp, aynı zamanda sosyal uyumu ve toplumsal barışı da pekiştirmektedir.

Belediye hizmetlerinin iyileştirilmesi sürecinde, vatandaşların ihtiyaçlarının doğru bir biçimde belirlenmesi ve bu ihtiyaçlara yönelik hizmetlerin sunulması büyük önem arz etmektedir. Örneğin, yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi özel ihtiyaçları olan gruplara yönelik hizmetler, bu grupların yaşam memnuniyetini artırma potansiyeline sahiptir. Ulaşım altyapısının iyileştirilmesi, yeşil alanların artırılması ve temizlik hizmetlerinin etkinliği, vatandaşların yaşam kalitesini doğrudan etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Yerel yönetimler, yaşam memnuniyetini yalnızca hizmet sunumu aracılığıyla değil, aynı zamanda vatandaşların aidiyet duygusu ve katılım düzeyi ile de şekillendirmektedir. Vatandaşların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, onların çevreleri üzerinde daha fazla kontrol hissetmelerini sağlamakta ve bu da yaşam memnuniyetini artırmaktadır. Şeffaflık, katılım ve hesap verebilirlik gibi yönetim uygulamaları, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ve genel yaşam kalitesini yükseltmektedir.

Bu tez çalışmasında, İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde ikamet eden bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile yaşam memnuniyetleri ve belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yaşam memnuniyeti üzerindeki etkileri akademik literatür doğrultusunda incelenmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmanın birinci bölümünde belediye hizmetleri ikinci bölümünde ise yaşam memnuniyeti kavramlarına ilişkin genel bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde gereç, yöntem, analiz sonucunda elde edilen bulgular paylaşılmış ve bulgular doğrultusunda sonuç, tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET

#### 1.Kamu Hizmetleri ve Yerel Yönetimlerin Rolü

##### 1.1.Kamu Hizmetinin Tanımı, Kapsamı

Kamu hizmetinin ne olduğuna dair anayasal ve yasal bir tanım olmaması nedeniyle, yargı içtihatlarında da bu kavram net bir şekilde belirlenebilmiş değildir. Ancak, kamu hizmeti terimi, doktrinde farklı bakış açılarıyla ele alınmıştır (Günday, 2003: 282). İdare hukuku perspektifinden kamu hizmetinin tanımı ise, “genel ve ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını gözetmek amacıyla, devlet veya diğer kamu tüzel kişilikleri tarafından ya da bunların denetim ve gözetimi altında sunulan, süreklilik ve düzenlilik arz eden hizmetler bütünüdür” şeklinde ifade edilmektedir (Onar, 1996:13). Kamu hizmeti kavramı, şekli, organik ve maddi yönleri itibarıyla üç ana boyutta tanımlanabilmektedir: (Bayrakçı, 2009: 61).

- Kamu Hizmetinin Şekli Boyutu: Yürütme süreçlerinde kullanılan yöntemlere dayanarak şekilsel bir yapı oluşturur ve bu yapı, kamu hukuku rejimi ile ilişkilidir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005: 61). Bir hizmetin kamu hizmeti olarak tanınabilmesi için, kamu hukuku rejimine ve dolayısıyla kamusal yönetimin usul ve esaslarına uygun olması gerekmektedir (Günday, 2003: 282).
- Organik Anlamda Kamu Hizmeti: Belirli bir kamu hizmetinin icrası, kamu kaynaklarının, bütçenin ve görevlendirilen personelin tamamını kapsar (Akyılmaz, 2004: 330). Organik açıdan, kamu hizmeti, belirli bir organizasyonun işlevselliği için gerekli olan tüm kamusal unsurları içerir. Bu da kamu hizmetinin organik boyutunu ifade etmektedir (Negiz, 2007: 29).
- Maddi Anlamda Kamu Hizmeti: Bir hizmetin yerine getirilmesinde, organizasyonun niteliğinden ziyade, icra edilen faaliyetin özellikleri öne çıkar (Günday, 2003: 282). Kamu hizmetini sunan birimin niteliğinden çok, gerçekleştirilecek faaliyetlerin mahiyeti önemlidir.

Bir hizmetin kamu hizmeti niteliği taşıyabilmesi için iki temel koşulun yerine getirilmesi gerekmektedir.

İlk olarak, hizmetin ilgili kuruluşlar tarafından doğrudan gerçekleştirilmesi veya bu kuruluşların denetimi altında özel sektör tarafından sürekli ve düzenli bir şekilde sunulması şarttır. İkinci koşul ise, hizmetin kamuya yönelik olması ve kamu yararını gözetmesidir (Sezer, 2008: 149). Sonuç olarak, günümüzde devletin "hizmeti doğrudan sunma" işlevinin azaldığı

gözlemlenmektedir. Ancak bu durum, devletin düzenleyici rolünün tamamen sona erdiği anlamına gelmez. Kamu hizmeti kavramı, kullanıldığı bağlama bağlı olarak değişken ve esnek bir şekilde ele alınmalıdır. Genellikle kamu hizmetleri, "kamu yararı" ilkesine dayanarak tanımlanmakta ve birçok süreç içermektedir. Bu süreçler, kısaca PÖPAYET olarak adlandırılan planlama, örgütlenme, personel alımı, yönlendirme, eşgüdüm ve denetim aşamalarını kapsamaktadır (Toprak, 2006: 4). Bu çerçevede, kamu hizmetlerine yön veren temel ilkeleri de göz önünde bulundurmak büyük bir önem taşımaktadır.

## **1.2. Kamu Hizmetlerinin Temel Özellikleri**

Aşağıda, kamu hizmetlerine dair geçerli prensiplerin yanı sıra, bu alanda gerçekleştirilen çalışmaların temel özellikleri detaylandırılmıştır (Gözübüyük, 2004: 27);

- Kamu hizmetleri, herkesin erişimine açık faaliyetler olup, eşitlik ilkesi doğrultusunda sunulmaktadır. Ancak, bu hizmetlerden yararlanan bireylerin belirli ayrıcalıkları ve özgürlükleri, hizmetin gereklilikleri çerçevesinde dolaylı olarak sınırlandırılabilir.
- Kamu hizmeti, toplumun genel yararını gözeterek sunulan bir faaliyet olarak tanımlanır. Bununla birlikte, yalnızca kamu sektörüne dolaylı avantajlar sağlayan hizmetler, kamu hizmeti kapsamında değerlendirilmez.
- Bir hizmetin kamu hizmeti niteliği taşıması, içinde bulunulan toplumsal koşullara bağlı olarak şekillenmekte ve siyasi kararlar doğrultusunda belirlenebilmektedir.
- Kamu hizmetleri, yerel, bölgesel veya ulusal düzeyde sağlanabileceği gibi, belirli toplumsal grupların gereksinimlerine uygun şekilde de düzenlenebilir.
- Genel olarak, kamu hizmetleri kamu kurumları aracılığıyla sağlansa da özel sektörün de kamu kurumları denetiminde bu hizmetleri sunması mümkündür.
- Bir hizmetin kamu hizmeti olarak nitelendirilebilmesi için yalnızca kamu yararına yönelik olması yeterli değildir; aynı zamanda bir kamu kurumu tarafından düzenlenmesi ve denetlenmesi de gereklidir.
- Kamu hizmetleri, temelde sürekli bir nitelik taşır; ancak süreli veya geçici hizmetlerin de mevcut olduğunu unutmamak gerekir.
- Bu hizmetlerin önemli bir kısmı ücretsiz olarak sunulmakta ve kolluk hizmetleri de bu bağlamda herhangi bir ücret talep etmeden sağlanmaktadır.
- Kamu hizmetleri, nesnel bir biçimde yürütülmektedir.
- Ayrıca, kamu hizmetinin kamu kurumları aracılığıyla yürütülmesi, yasama organının onayına tabi olmaktadır.

- Kamu hizmetinin yalnızca kamu hukuku çerçevesinde idare edilmesi yeterli değildir; hizmetin niteliğine bağlı olarak özel hukuk kurallarının da uygulanma olasılığı bulunmaktadır.

### **1.3. Kamu Hizmetlerine Hakim Olan İlkeler**

Kamu hizmetlerine hakim olan ilkeler, kamu yararını gözeterek etkin, verimli ve adil bir yönetim anlayışını tesis etmeyi amaçlar. Bu ilkeler arasında süreklilik, eşitlik, tarafsızlık, şeffaflık ve hesap verebilirlik öne çıkmaktadır (Gözler, 2023: 487). Özellikle, süreklilik ilkesi kamu hizmetlerinin kesintisiz sunulmasını gerektirirken, eşitlik ilkesi ise tüm bireylerin kamu hizmetlerinden ayırım gözetilmeksizin yararlanmasını garanti altına alır. Ayrıca, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri, kamu yönetiminin demokratik denetime açık olmasını ve yöneticilerin kamu adına yürüttükleri faaliyetlerden sorumlu tutulmasını sağlar (Özbudun, 2020: 87). Bu ilkeler, kamu yönetiminin hukuka uygunluğunu ve toplumun devlete olan güvenini artıran temel unsurlar olarak kabul edilmektedir.

- **Süreklilik ve Düzenlilik:** Kamu hizmetleri, toplumun yararını gözeterek sürekli ve düzenli bir şekilde sunulmalıdır. Aksi takdirde, kamu ihtiyaçları karşılanmaz ve toplum yararı sağlanamaz.
- **Değişkenlik:** Kamu hizmetlerinin dinamik bir yapıya sahip olması, koşulların ve teknik bilgilere dair değişimlere uyum sağlaması anlamına gelir. Bu nedenle, kamu hizmetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesinde yenilikçi yöntemler ve araçların kullanılması kaçınılmazdır.
- **Nesnellik ve Eşitlik:** Kamu hizmetleri, bireylerin değil, toplumsal ihtiyaçların karşılanması amacıyla varlık gösterir. Bu nedenle, kamu görevlileri hizmetlerin sunumu aşamasında nesnel ve tarafsız bir tutum sergilemek zorundadır. Başka bir ifadeyle, bireyler kamu hizmetlerinden hem katılım hem de yararlanma açısından eşit bir durumda olmalıdır. Eşitlik, yasaların belirlediği nesnel koşul ve niteliklere sahip kişiler arasında sağlanan bir dengedir.
- **Bedelsizlik:** Kamu hizmetlerinden faydalananlardan genellikle ücret talep edilmez. Ancak günümüzde bu hizmetlerin artışı ve faydalanıcı sayısının yükselmesi sebebiyle, bazı hizmetlerin finansmanını hafifletmek amacıyla belirli bir katılım payı alınabilmektedir. Bu bağlamda temel amaç, kâr elde etmekten ziyade, toplumsal gereksinimleri karşılayarak kamu yararını gözetmek ve sürdürmektir (Günday; 2004: 300).

#### 1.4. Kamu Hizmetlerinin Türleri

Kamu hizmetleri, devlet veya kamu tüzel kişileri tarafından, toplumun genel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulan faaliyetlerdir. Bu hizmetler, kamu yararını gözeterek, bireylerin refahını ve yaşam kalitesini artırmayı hedefler. Kamu hizmetleri, çeşitli kriterlere göre sınıflandırılabilir ve farklı türlere ayrılabilir.

*Sunum Yöntemine Göre Kamu Hizmetleri:* Kamu hizmetleri, sunum yöntemlerine göre farklı kategorilere ayrılabilir.

- **Emanet Usulü:** Bu yöntemde, kamu hizmeti doğrudan devlet tarafından, kendi personeli ve kaynakları kullanılarak sunulur. Örneğin, güvenlik ve adalet hizmetleri genellikle bu usulle yürütülür (Önen ve Kahraman, 2022: 427).
- **İltizam Usulü:** Bu yöntemde, belirli bir kamu hizmeti, bir bedel karşılığında özel bir kişiye devredilir. Tarihsel olarak vergi toplama gibi hizmetlerde kullanılmıştır (Önen ve Kahraman, 2022: 427).
- **İmtiyaz Sözleşmesi:** Bu yöntemde, bir kamu hizmetinin belirli bir süre için özel bir kişiye devredilmesi söz konusudur. Özel kişi, hizmeti kendi adına ve hesabına işletir, kar ve zarar ona aittir. Örneğin, su ve elektrik dağıtımı gibi hizmetler bu kapsamda değerlendirilebilir (Küçük, 2024: 71).
- **Yap-İşlet-Devret (YİD) ve Yap-İşlet (Yİ) Modelleri:** Bu modern yöntemlerde, özel sektör, belirli bir kamu hizmetini sunmak için gerekli tesisi inşa eder ve belirli bir süre işletir. Süre sonunda tesis, devlete devredilir. Örneğin, otoyol ve köprü projelerinde bu modeller sıkça kullanılır (Küçük, 2024: 71).

*Hizmetin Niteliğine Göre Kamu Hizmetleri:* Kamu hizmetleri, hizmetin niteliğine göre de sınıflandırılabilir:

- **Objektif Kamu Hizmetleri:** Bu hizmetler, toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir ve genellikle devlet tarafından sunulur. Örneğin, savunma, adalet ve güvenlik hizmetleri bu kategoriye girer (Altuntaş, 2016: 117).
- **Sübjektif Kamu Hizmetleri (Anayasal Hizmetler):** Anayasa tarafından belirlenen ve bireylerin temel haklarını gerçekleştirmeyi amaçlayan hizmetlerdir. Sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik hizmetleri bu kapsamda değerlendirilir (Altuntaş, 2016: 117).

*Coğrafi Kapsamına Göre Kamu Hizmetleri:* Hizmetin sunulduğu coğrafi alana göre de kamu hizmetleri sınıflandırılabilir:

- Merkezi Kamu Hizmetleri: Ülke genelini ilgilendiren ve merkezi yönetim tarafından sunulan hizmetlerdir. Örneğin, ulusal savunma ve dış politika hizmetleri bu kategoriye girer (Sezer ve Vural, 2010: 204).
- Yerel Kamu Hizmetleri: Belirli bir bölge veya yerel topluluğa yönelik hizmetlerdir ve genellikle yerel yönetimler tarafından sunulur. Örneğin, belediye hizmetleri, su ve kanalizasyon hizmetleri bu kapsamda değerlendirilir (Sezer ve Vural, 2010: 204).

*Finansman Kaynağına Göre Kamu Hizmetleri:* Kamu hizmetleri, finansman kaynaklarına göre de sınıflandırılabilir:

- Bedelsiz Kamu Hizmetleri: Bu hizmetler, kullanıcılarından doğrudan bir ücret talep edilmeden sunulur ve genel bütçeden finanse edilir. Örneğin, temel eğitim ve güvenlik hizmetleri bu kategoriye girer (Bağrıaçık, 2018: 157).
- Bedelli Kamu Hizmetleri: Bu hizmetler, kullanıcılarından belirli bir ücret karşılığında sunulur. Örneğin, pasaport veya sürücü belgesi verilmesi gibi hizmetler bu kapsamda değerlendirilir (Bağrıaçık, 2018: 157).

*Teknolojik Gelişmelere Göre Kamu Hizmetleri:* Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme önemli bir rol oynamaktadır:

- E-Devlet Uygulamaları: Devlet hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasıdır. Örneğin, online vergi ödeme veya e-imza hizmetleri bu kategoriye girer (Küçük, 2024: 71).
- Blockchain Teknolojisi ile Hizmetler: Kamu hizmetlerinde şeffaflık ve güvenliği artırmak için blockchain teknolojisinin kullanılmasıdır. Örneğin, tapu kayıtlarının blockchain ile tutulması bu kapsamda değerlendirilebilir (Küçük, 2024: 71).

Sonuç olarak, kamu hizmetleri, toplumun ihtiyaçlarına ve beklentilerine göre çeşitlenmekte ve farklı yöntemlerle sunulmaktadır. Geleneksel yöntemlerin yanı sıra, teknolojik gelişmeler ve özel sektör iş birlikleri, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli rol oynamaktadır. Bu çeşitlilik, hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmayı hedeflemektedir.

### **1.5. Kamu Hizmeti ve Kamu Yararı Arasındaki İlişki**

Kamu yararı, kamu hizmetlerinin ana hedefini oluşturmaktadır. Bu kavram, idarenin gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerin amacını belirlemekte ve bireylerin bir araya gelerek oluşturduğu toplumu sürdürülebilir kılmak için bir çıkar biçiminde tanımlanmaktadır. Bu bağlamda kamu hizmetleri, toplumsal ihtiyaçları karşılayarak, bu süreçte kamu yararını gözetir

tüm faaliyetlerdir. Bir hizmetin kamu hizmeti olarak nitelendirilebilmesi için iki temel koşulun sağlanması gerekmektedir: Öncelikle, hizmetin kamu kurumları veya bunların denetimi altında faaliyet gösteren kuruluşlar tarafından sağlanması; ikinci olarak, sunulan hizmetlerin kamu yararı gözeterek düzenlenmiş olmasıdır (Canoğlu, 2021:11). Kamu hizmetleri ile kamu yararı arasındaki ilişki şu şekilde özetlenebilir (Karahanoğulları, 2015: 71):

- Kamu hizmetleri, kamu yararını sağlama amacını gütmektedir. Yani bu hizmetler, toplumun ortak menfaatlerine hizmet etmek üzere düzenlenmekte ve sunulmaktadır.
- Kamu yararı, kamu hizmetlerinin yönlendirici ilkesi olarak kabul edilir. Bu hizmetlerin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi süreçlerinde kamu yararı dikkate alınmaktadır.
- Kamu hizmetlerini sunan kurumlar, toplumun genel çıkarlarını gözeterek adil ve etkin bir biçimde hizmet sunmayı hedeflemektedir.

Özetle, kamu hizmeti, toplumun refahını artırmak amacıyla sağlanan hizmetleri ifade ederken, kamu yararı daha geniş bir ilke olarak toplumun ortak çıkarlarına odaklanmaktadır. Kamu hizmetleri, kamu yararı ilkesine dayandırılarak düzenlenmekte ve toplumun ortak menfaatlerini gözetmeyi amaçlamaktadır.

## **2. Yerel Kamu Hizmetinde Belediyelerin Önemi**

### **2.1. Yerel Kamu Hizmetlerinin Tanımı ve Özellikleri**

Yerel yönetimler, belirli bir bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulmuş yapılardır. Türkiye'de anayasa temelli yerel yönetimler, il özel idaresi, belediye ve köy olmak üzere üç ana kategoriye ayrılmaktadır. Bu yapılar, yerel kamu hizmetleri sunarak, yönetim sistemimizde önemli bir rol üstlenirler. Son yıllarda yerel yönetimlerin önemi giderek artmış; merkezi yönetimler tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin bir kısmı yerel yönetimlere devredilmiştir (Bayrakçı ve Örselli, 2016: 12). Hizmetlerin merkezi hale gelmesi, yerel yönetimlerin öneminin azaldığı izlenimini doğurabilir; ancak pratikte durum tam tersidir. Yerel idarelerin toplum yaşamındaki rolü ve önemi oldukça büyüktür. Milli gelirdeki artışlarla birlikte, vatandaşlar kültür, eğlence, dinlenme ve temizlik gibi hizmetlere daha fazla talep göstermeye başlamıştır. Ayrıca, sosyal yapıda meydana gelen değişimler de yerel yönetimlerin önemini artıran başka bir faktördür. Yoğun göç alan ve hızlı kentleşen bölgelerde, çocuk parkları, otoparklar, kanalizasyon sistemleri, itfaiye hizmetleri ve toplu taşıma gibi hizmetlere olan talep artmıştır. Bu bağlamda, sosyal yaşamda meydana gelen değişimler, belediyelerin sorumluluklarını artırmaktadır. Toplumsal hayatta köklü dönüşümlerin yaşanmasına rağmen,

“yerel nitelikte olanlar yerel idarelerce, ulusal nitelikte olanlar merkezi idare tarafından sunulmalıdır” prensibi yeterince uygulanmamaktadır. Bunun temel nedeni, yerel idarelerin sınırlı kaynaklarıyla geniş kapsamlı hizmetleri sürdürme kapasitesinin olmamasıdır. Bu nedenle, merkezi ve yerel yönetimler arasında iş birliği yapılması zorunlu hale gelmiştir. Bazı hizmetler ortaklaşa yürütülürken, bazıları yalnızca yerel yönetimler tarafından sağlanmaktadır (Nadaroğlu, 1994: 72)

## **2.2. Belediyelerin Yerel Hizmetlerdeki Rolü**

Yerel yönetim birimleri içinde belediyeler, yerel düzeydeki ihtiyaçların karşılanmasında kritik bir rol üstlenmekte ve Türk yerel yönetim sistemi içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Ancak, Tanzimat döneminden sonra belediye yönetimlerinin tam anlamıyla Batılı bir yerel yönetim modeli haline geldiğini söylemek güçtür. Ancak, tarih boyunca kaydedilen gelişmelerin önemli mesafeler kat ettiğini kabul etmek gerekmektedir (İnaç ve Ünal, 2007: 8).

Yerel kalkınma konusunda belediyeler, kamu yararına gerçekleştirdikleri projeler aracılığıyla şehirlerin gelişimine önemli katkılarda bulunmaktadır. Örneğin, bir belediyenin toplum yararına düzenlediği sosyo-ekonomik etkinlikler, yerel kalkınmayı harekete geçiren dinamikler arasında yer alır. Bu bağlamda, halkın faydası için sunulan sosyal ve sanatsal kurslar, inşa edilen yollar, parklar ve yeşil alanlar, sağlanan sağlık hizmetleri, açılan kütüphane, kreş, tiyatro, huzurevi gibi kurumlar, ihtiyaç sahiplerine yapılan maddi yardımlar ve kentin marka değerini artırmayı hedefleyen festival etkinlikleri ile diğer sanatsal faaliyetler, yerel kalkınmanın önemli unsurlarındandır. Kentlerde yerel kalkınmayı sosyo-ekonomik bir çerçevede değerlendirdiğimizde, belediyelerin yatırımcılar için bir kılavuz olma ve endüstriyel üretim için gerekli temel hizmetleri sağlama konusundaki rolleri öne çıkmaktadır. Ayrıca, girişimcilere sağladıkları fiziksel desteklerin yanı sıra, belediyeler kentlerde istihdamı artıran ve işsizliği azaltan veya sona erdiren uygulamalarıyla da önemli bir role sahiptir (Efşan ve Yılmaz, 2021: 105).

Mahalli idareler, halkla en yakın ilişkide bulunan birimler olarak, yerel ve bölgesel ihtiyaçlara öncelik vermesi beklenen önemli kurumlardır. Bu beklenti, yerel yönetimlerin en önemli yapı taşlarından biri olan belediyelere özel ve önemli görevler de yüklemektedir. Günümüzde, belediyeçilik anlayışı yalnızca çöp toplama, su sağlama ve temizlik gibi geleneksel hizmetlerle sınırlı kalmaktan çıkmış, toplumsal sorunları çözme yeteneğine sahip, kentin ve kentlinin tüm gereksinimlerine yanıt verebilen bir niteliğe bürünmüştür. Örneğin, 3 Temmuz 2005 tarihinde kabul edilen 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda, belediyelerin görev ve sorumlulukları detaylı bir şekilde belirlenmiştir. Söz konusu kanuna göre belediyeler; imar, su

ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel altyapı hizmetlerinin yanı sıra coğrafi ve kent bilgi sistemleri, çevre sağlığı, temizlik ve katı atık yönetimi gibi alanlarda da faaliyet göstermektedir. Ayrıca zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans hizmetleri ile şehir içi trafik düzenlemeleri, mezarlık hizmetleri, ağaçlandırma çalışmaları ve park ile yeşil alanların oluşturulması gibi görevleri de üstlenmektedir. Bunun yanında, konut, kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor, sosyal hizmetler, nikâh işlemleri, meslek edindirme programları ile ekonomi ve ticaretin geliştirilmesine yönelik faaliyetleri de yürütmekte veya bu hizmetleri ilgili kurum ve kuruluşlara yaptırmaktadır. Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere, belediyelerin görevleri oldukça fazladır ve çeşitlilik göstermektedir. Bu durum, bir yandan belediyelerin ve yöneticilerinin önemini artırırken, diğer yandan da işlerin çeşitliliği ve mali yeterlilik açısından zorluklar yaratmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş süreciyle birlikte, kamusal yatırımların ya da belediye teşekküllerinin sadece yüklenmesi yerine, belirli bir bölgede ya da kentte yatırımların teşvik edilmesi, yerel etkileyici güçler arasında "aracılık" yapılması ve işbirliğinin sağlanarak sinerji yaratılması yönünde politikaların izlenmesi gerekliliği ön plana çıkmıştır (Göymen, 2010:13). Bu nedenle, belediyeler yerel kalkınmanın yönlendirilmesinde kritik bir rol üstlenme durumuna gelmişlerdir.

Tarihi yapıların korunması ve yaşatılması açısından en önemli sorumluluk, özellikle belediyelere aittir. Ancak kentsel sorunların büyüklüğü ve çeşitliliği, yerel yönetimlerin politik ve mali zayıflıkları nedeniyle mevcut problemlerin çözümünü zorlaştırmaktadır (Demirkol, 2017:146).

Belediyeler, acil durumlar ve afetler sırasında kamu güvenliğini tehdit eden unsurların ortadan kaldırılması, kırılmalıkların tespit edilmesi ve etkin bir müdahale ile hızlı bir iyileşme sağlanmasında kritik bir rol üstlenmektedir. Belediyeler, hizmet sunumunun en önemli merkezlerinden biri olup, günlük yaşamın her anında karşılaşılabilecek risklere karşı toplulukların güvenliğini sağlama görevini yerine getirmektedir. Afetlere karşı dirençli bir toplum oluşturmayı hedefleyen afet yönetim sisteminde, yerel halka en yakın yönetim birimi olan yerel yönetimlere, özellikle de belediyelere önemli sorumluluklar düşmektedir (Özdemir, 2023: 829).

### **2.3. Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Avantaj ve Dezavantajları**

Genel olarak, merkezi yönetimin dezavantajları yerinden yönetimin sağladığı avantajları ortaya koymaktadır. Yerinden yönetimin sağladığı yararlar şu şekilde sıralanabilir (Günday, 2003: 65; Acartürk ve Özgür, 2004: 93; Sezer ve Vural, 2010: 209):

- Yerinden yönetim, demokratik ilkelere daha uygun bir yapı sunar. Bu süreç, yerel yönetimlerin halkın demokratik katılımını artırmasının yanı sıra, ülkeyi yönetecek liderlerin yetişmesine de zemin hazırlar. Ayrıca, yerel düzeyde demokratikleşme sağlanmadan ulusal demokrasinin inşası pek mümkün görünmemektedir.
- Yerinden yönetim, kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltma potansiyeline sahiptir. Yönetim yetkilerinin daha alt düzeydeki yerel yönetim birimlerine devredilmesi, yerel kamu hizmetlerinin sunumunda verimliliği artırarak ulusal ve bölgesel kalkınma oranları üzerinde olumlu bir etki yaratacaktır.
- Yerel yönetimler arasındaki rekabet, kamu mallarının tüketicilerin taleplerine uygun bir şekilde üretilmesine katkıda bulunur. Bu yaklaşım, dinamik, yenilikçi ve esnek bir yönetim modelini teşvik ederken, denetim ve izleme süreçlerinin daha yalın ve etkili bir şekilde uygulanmasına imkân sağlar.
- Yerelleşme, merkezi otoritede güç yoğunlaşmasını engellemenin etkili bir yöntemi olup, bu sayede yönetişimin açıklık, şeffaflık, adalet ve dürüstlük gibi temel ilkeleri daha belirgin bir şekilde hayata geçirilmektedir.
- Yerinden yönetim sayesinde, hizmetlerin ihtiyaçlara uygun bir şekilde yürütülmesi mümkün olacaktır.
- Yerinden yönetim, çalışanların topluma daha iyi kaynaşmalarını sağlayarak, motivasyon seviyelerini artıracaktır.

Öte yandan, yerinden yönetimin bazı dezavantajları da bulunmaktadır (Günday, 2003: 66);

- Yerinden yönetim, ülke bütünlüğü ve milli birliğin zarar görmesi riskini taşır.
- Bu yönetim biçimi, partizanca uygulamalara zemin hazırlayabilir.
- Yerinden yönetim, hizmetlerin tutarlı bir şekilde yürütülmesini engelleyebilir.
- Yerel yönetimlerde mali denetim gerçekleştirmek zorlaşabilir.

#### **2.4. Yerel Kamu Hizmetlerinde Verimlilik ve Vatandaş Memnuniyeti**

Yerel yönetimler, halka en yakın hizmet sunum birimleri olarak önemli bir rol oynamaktadır. Bu sebeple, kamu hizmetlerinin (belediye hizmetleri) kalitesi ve vatandaş memnuniyeti öncelikli konular arasında yer almaktadır. Kaliteli bir hizmet sunumu, aynı zamanda tüketici memnuniyetini artırarak kamu kaynaklarının verimli, etkili ve doğru bir şekilde kullanıldığının bir göstergesi olmaktadır. Kamu hizmetlerinin birey yerine toplum

odaklı üretilmesi gerektiği görüşünden yola çıktığımızda, bu hizmetlerin kalitesinin vatandaşların yaşadığı deneyimlerin toplamı olduğu söylenebilir.

Kamu sektörü yönetiminin özel sektöre göre daha zorlu bir süreç olduğuna dikkat çekilmektedir. Devletin kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilmesi için kamu sektöründe performansı artıracak bir yönetim anlayışının benimsenmesi önemlidir. Yeni kamu işletmeciliği anlayışı, kamu hizmetlerinde kaliteyi, vatandaş odaklılığı ve memnuniyet kavramlarını ön planda tutmaktadır. Bu çerçevede, sunulan hizmetlerin vatandaşlar üzerindeki memnuniyet düzeyinin bilinmesi, belediyelerin daha etkili hizmet politikaları geliştirip uygulamalarına katkı sağlayabilir. Ancak, vatandaşların bu hizmetlerden ne düzeyde memnun oldukları konusunda bilimsel verilere ihtiyaç duyulmaktadır.

Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetinin artırılması için, halkın çıkarlarına uygun ve yaşam kalitesini yükselten bir yaklaşım benimsemek oldukça önemlidir. Ayrıca, bölgeler arasında hizmetlerin eşit bir şekilde dağıtılması da bu memnuniyetin artmasına katkı sağlayan önemli bir faktördür. Hizmeti alan kişilerin beklentileri ile aldıkları hizmeti nasıl değerlendirdikleri, hizmetin kalitesini etkileyen diğer kritik unsurlardır.

Belediye hizmetlerinden faydalanan bireylerin gözlemleri, şikâyetleri, talepleri ve geri bildirimleri, bu hizmetlerin sunumunu gerçekleştiren belediyeler tarafından dikkate alındığında, hizmet kalitesinin artması kaçınılmazdır. Toplumda genel kabul gören yaklaşıma göre, belediyeler tarafından sunulan hizmetler bir lütuf değil, yerine getirilmesi gereken yasal bir yükümlülüktür. Bu durum, vatandaşların pasif bir şekilde hizmet bekleyen bireyler olmaktan çıkıp, haklarını talep eden ve hizmetlerin etkinliğini sorgulayan bir konuma gelmelerine katkı sağlamaktadır (Cankuş, 2008: 10).

Kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar, devlete vergi ödediklerinin bilincindedir ve bunun karşılığında kendilerini tatmin edecek hizmetler beklemektedirler. Ancak bu beklentiler, bireylerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, ekonomik durum, eğitim durumu vb.) göre farklılık göstermektedir. Bu noktada, halkın memnuniyet düzeyini belirleyen başlıca faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Sevimli, 2006: 18):

- Deneyimler: Vatandaşlar, geçmişte aldıkları hizmetlerle alacakları hizmetleri karşılaştırarak memnuniyetlerini değerlendirmektedir. Geçmiş deneyimlerin etkisi, memnuniyet üzerinde önemli bir rol oynamaktadır.
- Sözlü İletişim: Hizmetle ilgili olarak vatandaşların çevrelerinden edindiği bilgiler, karar verme süreçlerinde etkilidir.

- Kişisel Özellikler: Vatandaşların demografik, fiziksel ve sosyal özellikleri, ayrıca uzmanlık düzeyleri memnuniyet düzeylerini etkileyen unsurlardır.
- Durumsal Etki Faktörleri: Halkla ilişkiler ve hizmetteki teknolojik gelişmeler gibi faaliyetler de vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörler arasındadır.

Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine ne ölçüde uygun olduğu, belediyelerin bu alandaki başarısını göstermektedir. Ancak yalnızca vatandaş memnuniyetine odaklanmak, etkili bir belediyecilik için yeterli değildir. Bununla birlikte, şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışının da önemi vurgulanmalıdır (Pietrowski ve Ryzin, 2007: 310).

## **2.5. Türkiye’de Belediye Hizmet Sunumunda Vatandaş Memnuniyetine Yönelik Yapılan Araştırma Sonuçları**

Bayrakçı ve Örselli’nin (2018) Konya’da gerçekleştirdiği araştırma, bölgedeki bireylerin belediye hizmetlerine dair memnuniyet düzeylerini ortaya koymuştur. Araştırma sonuçları, katılımcıların genel olarak yerel hizmetlerden büyük bir memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, Konya’nın en önemli sorunları katılımcılar tarafından sırasıyla göçmenler/Suriyeliler, trafik-ulaşım ve hava kirliliği olarak belirtilmiştir (Bayrakçı ve Örselli, 2018: 175).

Bayram ve Polat (2019) tarafından yapılan bir çalışmada, Sakarya’da yaşayan bireylerin belediye çalışanlarının hizmet performansı, vatandaşların temel belediye hizmetleri ve genel memnuniyet algısı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, bireylerin temel belediyecilik hizmetlerinin teknik kalitesinden duyduğu memnuniyet, belediye hizmetlerine yönelik genel memnuniyet algısını olumlu yönde etkilemektedir. Bunun yanı sıra, belediye çalışanlarının sunduğu hizmetlerin performansı da genel memnuniyet algısında belirleyici bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Bayram ve Polat, 2019: 83).

Arslan (2019) çalışmasında, Çankırı merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların belediye hizmetleri ve yönetimi konusundaki memnuniyetlerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca, yaşlı bireylerin bu hizmetlerden ve yönetimden daha fazla memnun kaldığı, buna karşın genç, eğitilmiş ve gelir düzeyi yüksek olan katılımcıların memnuniyetinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Arslan, 2019: 37).

Daştan ve Delice (2019), İzmir kent merkezinde yaşayan bireylerin büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla bir

çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonuçları, bireylerin belediyenin hizmetlerinden genel olarak ortalama ve ortalamanın altında bir memnuniyet seviyesine sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, bireylerin memnuniyet düzeyleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Örneğin, erkekler ve evli bireyler, diğer gruplara göre belediye hizmetlerinden daha fazla memnunken; bireylerin yaşı düştükçe ve eğitim seviyeleri arttıkça, belediyenin sunduğu çeşitli hizmetlerden duydukları memnuniyetin azaldığı gözlemlenmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 203).

Topal ve arkadaşlarının (2019) yürüttüğü araştırmaya göre, Simav ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetleri incelendiğinde, olumsuz değerlendirmelerin özellikle zabıta hizmetleri, imar planları, yol çalışmaları, şebeke suyu, otopark, halkın bilgilendirilmesi ve hizmette şeffaflık konularında yoğunlaştığı belirlenmiştir. Ayrıca araştırma, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir düzeyine bağlı olarak farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır (Topal vd., 2019: 5).

Akçakaya ve Ecer'in (2020) Kars Belediyesi'nin yerel hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyet algılarını incelediği araştırmada, katılımcıların belediye hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin orta seviyenin altında olduğu görülmüştür. Vatandaşlar, en önemli yerel sorunlar arasında cadde ve sokak temizliğinin yetersizliği, yol yapım ve bakım hizmetlerindeki eksiklikler ile sosyal imkânların sınırlı olmasını öne çıkarmaktadır. Bununla birlikte, en yüksek memnuniyet düzeyi halk sağlığı denetimleri, mezarlık hizmetleri ile itfaiye ve ambulans hizmetlerinde görülürken; en düşük memnuniyet düzeyi cadde ve sokak temizliği, çevre koruma, ağaçlandırma, otopark hizmetleri ile yol yapım ve bakım hizmetlerinde gözlemlenmektedir (Akçakaya ve Ecer, 2020: 516)

Korkut (2021) araştırmasında, TÜİK'in 2013 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA-2013) verilerine dayanarak yapılan incelemede, belediyelerin sunduğu hizmetlerin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisi iller düzeyinde karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, illerde algılanan mutluluk düzeyi ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında görece zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Korkut, 2021: 279).

Baltacı'nın (2022) İstanbul Büyükşehir Belediyesi hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyetini değerlendirdiği araştırmada, katılımcıların belediye memnuniyet ölçeğinden aldıkları toplam puanların yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçları incelendiğinde, katılımcıların belediye memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarından ulaştıkları puanlar arasında; ulaşım ve trafik, kültür ve eğlence, sosyal yardım hizmetleri memnuniyet puanlarının orta

seviyede, çevre ve sağlık hizmetleri ile sosyal tesis hizmetleri memnuniyet puanlarının ise yüksek seviyede olduğu gör÷lmektedir (Baltacı, 2022: 48).

Çakır'ın (2022) yaptığı araştırmada, Gümüşhane Belediyesi'nin sunduğu hizmetler konusunda bireylerin memnuniyeti değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçları, genel olarak Gümüşhane Belediyesi'nin hizmet kalitesinin vatandaşlar tarafından olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Bununla birlikte, ankete katılanlar, Gümüşhane Belediyesi çalışanlarının vatandaşla olan iletişimde, sunulan hizmetler hakkında bilgilendirme düzeyinde ve vatandaşların sorunlarını çözme konusundaki istekliliklerinde bazı olumsuzluklar yaşadıklarını ifade etmişlerdir (Çakır, 2022: 287).

İzci ve arkadaşlarının (2022) Bitlis ilinin Merkez ilçesinde gerçekleştirdiği bir araştırmada, yerel halkın belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyini incelemiştir. Araştırma sonuçları, bireylerin belediye hizmetleri ve belediye personelinin sunduğu hizmet anlayışından genel olarak memnun olmadığını göstermektedir. Bununla birlikte, cinsiyet, eğitim ve yaş gibi demografik faktörlerin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. (İzci vd., 2022: 1).

Kesmen'in (2024) araştırmasında, Elazığ il merkezinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Çalışmanın bulguları, katılımcıların genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olduklarını göstermektedir. Ancak, araştırmada alt yapı hizmetleri, otopark sorunları, yaz aylarındaki ilaçlama faaliyetlerinin yetersizliği, iş yeri sahiplerinin iş yerlerinin önünde satış yapması ve kaldırımların yaya trafiği için yetersiz kalması gibi belirli hizmet alanlarında bazı memnuniyetsizlikler olduğu da ortaya konulmuştur. Ayrıca, deprem ve sel gibi doğal afetler sırasında barınabilecekleri yerlerin bilinmemesi ve kentin cadde ve sokaklarının araç trafiğine göre yeterince geniş olmaması da dile getirilen sorunlar arasındadır (Kesmen, 2024: 1).

### **3. Türkiye'de Yerel Yönetim Yapısı ve Anayasal Çerçeve**

#### **3.1. Yerel Yönetimlerin Tanımı**

Anayasanın 127. maddesine göre yerel yönetimler, "il, belediye veya köy halkının mahallî ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere, kanunla belirlenen esaslara göre kurulan ve karar organları yine kanunda belirtilen usule göre seçmenler tarafından belirlenen kamu tüzel kişilikleri" olarak tanımlanmaktadır. Yerel idare, kelime anlamı itibarıyla bir hizmetin veya işin bulunduğu yerden yönetilmesini ifade eder. Ayrıca, merkezi yönetimin olumsuz yönlerini

gidermeye ve eksikliklerini tamamlamaya yönelik bir yönetim şekli olarak da nitelendirilmektedir (Roy, 1999:99).

### **3.2.Türkiye'nin Yerel Yönetim Özellikleri**

Yerel yönetimler, çeşitli yollarla mali kaynak bulma, mevcut kaynakları hizmet sunmak amacıyla kullanma ve kendilerine verilen kamu hizmetleri hakkında karar verme yetkisi gibi konularda bağımsız yönetimden faydalanmaktadır. Yerel koşulların çeşitliliği, halkın yönetime katılımı, coğrafi uzaklık ve kamu hizmetlerinin daha etkin sunulma gerekliliği, yerel idarelerin oluşumuna zemin hazırlamıştır. Bu yönetim birimlerinin temel özellikleri arasında, karar organlarının seçimle belirlenmesi ve kamu tüzel kişiliğine sahip olmaları bulunmaktadır. Türkiye'deki yerel yönetimlerin sahip olduğu bazı özellikler ise şunlardır (Polatoğlu, 2003:126):

- Her yerel yönetim, tüzel kişiliğe sahiptir ve bu yönetimler, yerinden yönetim ilkesi doğrultusunda özerk olarak yapılandırılmıştır.
- Karar mercii doğrudan halkın oylarıyla oluşturulmaktadır.
- Kuruluşların görev ve yetki alanları yasal düzenlemelerle belirlenmiştir.
- Merkezi yönetim, yerel idareler üzerinde vesayet denetimi yetkisine sahiptir. Bu denetim, yerel yönetimlerin faaliyetlerinin yasal çerçeveye uygunluğunu sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir.
- Yargı, seçilmiş yerel yönetim organlarının yasal statülerinin korunmasını sağlamakla sorumludur. Ancak, yerel yönetim kurumları veya çalışanları, görevleriyle ilgili ihlaller nedeniyle soruşturma geçirdiklerinde, bakanlık tarafından geçici tedbir alınarak görevlerinden uzaklaştırılabilirler.
- Yerel yönetimler, yasaların kendilerine yüklediği görevleri yerine getirmek üzere içlerinde işbirliği oluşturabilirler ve bu birlikler, Bakanlar Kurulu kararı ile kurulmaktadır. Artık bu durum Cumhurbaşkanı izniyle gerçekleşmektedir (2709 Sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Madde 127).

### **3.3. 1982 Anayasasında Yerel Yönetimler**

1980 yılında gerçekleştirilen askeri darbenin ardından yürürlüğe giren 1982 Anayasası, dönemin koşulları doğrultusunda devlet yapısını güçlendirmiştir. Bu süreçte, Türkiye'deki idari sistemin yönetimi ve görev dağılımını belirleyen yetkilerin büyük bir bölümü merkezi yönetime aktarılmıştır. Akademik çevrelerde, bu dönemde yerel yönetimlerde yaşanan gelişmeler genellikle "idari örgütlenme açısından merkeziyetçi devlet geleneğine bağlılık" şeklinde

yorumlanmaktadır. Bununla birlikte, yerel yönetimler zamanla daha fazla hak talep etmiş ve kurumsal olarak ilerleme kaydetmiştir. Özellikle belediyeler açısından bakıldığında, bu dönem yerel yönetimlerde önemli yapısal dönüşümlerin yaşandığı bir süreç olmuştur. 1982 Anayasası'nda yerel yönetimlere ilişkin düzenlemeler, idare başlığı altında dördüncü kısımda ele alınmış olup, bu düzenlemeler 123., 126. ve 127. maddelerde yer almaktadır.

123.madde, "İdarenin Esasları" başlığı altında, idarenin bütünlüğü ve kamu tüzel kişiliğine ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Üç fıkradan oluşan bu maddeye göre:

- İdare, teşkilat yapısı ve görevleri açısından bir bütün olup, kanunla şekillendirilir.
- İdarenin teşkilatlanması ve faaliyetleri, merkezi yönetim ve yerinden yönetim ilkelerine dayanır.
- Kamu tüzel kişiliği, yalnızca kanunla veya kanunun açıkça yetki verdiği durumlarda oluşturulabilir.

1982 Anayasası, "idarenin kuruluşu" başlığı kapsamında iki ayrı yapıyı ele almıştır. "Merkezi yönetim" 126. maddede, "yerel yönetimler" ise 127. maddede detaylı şekilde ele alınmıştır.

126. madde, merkezi idareye ilişkin hükümleri üç fıkra halinde düzenlemektedir:

- "Türkiye, merkezi yönetim teşkilatı açısından, coğrafi yapısı, ekonomik koşulları ve kamu hizmetlerinin gereklilikleri doğrultusunda illere; iller ise kademeli olarak alt birimlere ayrılmaktadır."
- "İllerin yönetimi, yetki genişliği ilkesine dayanmaktadır."
- "Kamu hizmetlerinin daha verimli sunulmasını sağlamak amacıyla, birden fazla ili kapsayan merkezi yönetim birimleri oluşturulabilir. Bu birimlerin görev ve yetkileri kanunla düzenlenir."

Yerel yönetimlerin düzenlendiği 127. maddede toplam altı fıkra yer almaktadır.

- İlk fıkrada, yerel yönetimlerin tanımı yapılmıştır. 1982 Anayasası'na göre yerel yönetimler; il, belediye veya köy halkının yerel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, kuruluş esasları kanunla belirlenen ve karar organları yine kanunda gösterilen usule seçmenler tarafından belirlenen kamu tüzel kişileri olarak tanımlanmaktadır.
- İkinci fıkrada ise, "mahalli idarelerin kuruluş, görev ve yetkilerinin yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenleneceği" ifadesine yer verilmiştir.

- Üçüncü fıkranın ilk bölümünde, "mahalli idarelerin seçimlerinin beş yılda bir yapılacağı" belirtilmiştir. Bu fıkranın son cümlesi ise, "Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir" şeklindedir. Bu durum, yerinden yönetim birimleri içinde en etkin olan büyükşehir belediyelerinin, 1982 Anayasası'nda doğrudan yer almamakla birlikte, kurulmalarının önündeki engelin kaldırıldığını ortaya koymaktadır.
- Yerel yönetimlerin seçilmiş organlarının denetiminin yargı yolu ile gerçekleştirileceği ve İçişleri Bakanlığı'nın, kesin hükme kadar geçici olarak görevden uzaklaştırma yetkisine sahip olduğu,
- Merkezi yönetimin, yerel yönetimler üzerinde idari vesayet yetkisini haiz olduğu,
- Yerel yönetimlerin, belirli kamu hizmetlerini sunmak amacıyla kendi aralarında Bakanlar Kurulu izniyle birlik kurma yetkisine sahip olacağı (artık bu durum Cumhurbaşkanı izniyle gerçekleşmektedir) bildirilmiştir (2709 Sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Madde 127).

### **3.4. Belediyelerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları**

#### **3.4.1. Belediyelerin Tanımı ve Hukuki Statüsü**

Belediye terimi, Arapça kökenli olup, şehir ve kasaba anlamlarına gelmektedir. Ancak bu kelime, farklı anlamlarla da ilişkilendirilmektedir. Genel olarak kabul edilen anlamı; "bir insan topluluğunun yerleşme amacıyla bulunduğu yerdir. Ayrıca "belediye" kelimesi, "belde," "beled" ve "beledi" terimleriyle bağlantılı olup, bu kavramlarla benzer anlamlarda kullanılmaktadır. "Beled" terimi ülke ve şehir kavramlarını ifade ederken, "beledi" ise şehirli, yerel ve belediye ile ilgili anlamları içermektedir. (Aytaç, 2001: 21; Dönmez, 2013: 16).

"Belediye" kavramı incelendiğinde, Türk literatürüne Osmanlı döneminde, özellikle Tanzimat dönemi ile birlikte girdiği görülmektedir. Bu dönemde belediye, bir beldenin genel işlerini ve ihtiyaçlarını karşılayan bir idari kurum olarak tanımlanmıştır. Modern anlamda ise belediye, yerleşik olarak yaşayan halkın varlığını, en az kasaba seviyesinde bir şehirleşmenin oluşmasını ve merkezi yönetimden farklı bir yönetim yapısını içermektedir (Uyar, 2004:1).

5393 sayılı kanunda tanımlandığı ve Anayasa'nın 127. maddesinde yer aldığı üzere, "belediyeler," belde sakinlerinin ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla oluşturulan, karar organları belde sakinleri tarafından seçilen, idari ve mali bağımsızlığa sahip kamu tüzel kişilikleridir. Farklı ülkelerde farklılıklar gösteren bu yapılar, kendilerine ait bütçeleri ile öne çıkmakta ve halkın en yakınında yer alan kuruluşlar olarak tanınmaktadır. Belediyelerin en

önemli görevlerinden biri, halkın ihtiyaçlarına duyarlılık göstererek bu ihtiyaçların etkili bir şekilde karşılanmasını sağlamaktır (Nadaroğlu, 1994: 193).

### **3.4.2. Belediyelerin Görev, Yetki ve Sorumlulukları**

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde şu hükümler düzenlenmiştir: "Belediyeler, yerel nitelik taşıdığı sürece, aşağıdaki hizmetleri yapma veya yaptırma yetkisine sahiptir (5393 Sayılı Belediye Kanunu):

- a) Belediyeler, kentsel yaşam kalitesini artırmaya yönelik çeşitli hizmetleri sunmakla yükümlüdür. Bu kapsamda, imar, su temini ve kanalizasyon sistemleri ile ulaşım gibi temel altyapı hizmetlerinin sağlanması önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca, coğrafi ve kentsel bilgi sistemlerinin oluşturulması, çevrenin korunması, halk sağlığının gözetilmesi, temizlik ve katı atık yönetimi gibi çevresel düzenlemeler belediyelerin sorumluluk alanına girmektedir.

Belediyeler, kamu düzenini sağlamak amacıyla zabıta hizmetlerini yürütmekte, yangın ve afet durumlarına müdahale etmek üzere itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans hizmetlerini organize etmektedir. Kent içi trafik yönetimi, defin ve mezarlık hizmetlerinin yerine getirilmesi, ağaçlandırma faaliyetleri ile park ve yeşil alanların oluşturulması da belediyelerin görevleri arasındadır. Konut yapım projeleri, kültürel ve sanatsal etkinliklerin düzenlenmesi, turizmin geliştirilmesi ve tanıtım faaliyetleri gibi alanlarda da belediyeler aktif rol üstlenmektedir.

Sosyal hizmetler kapsamında, belediyeler, gençlik ve spor faaliyetlerini desteklemenin yanı sıra, mesleki eğitim ve beceri kazandırma programları düzenlemekte, ekonomik ve ticari gelişimi teşvik eden çalışmalara katkıda bulunmaktadır. Nüfusu 100.000'i aşan belediyeler ile büyükşehir belediyeleri, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmakla yükümlüdür. Bununla birlikte, diğer belediyeler, mali imkânları ve hizmet önceliklerini dikkate alarak bu tür tesisleri kurma konusunda inisiyatif kullanabilirler. Ancak, belediyeler, il özel idareleri, bağlı kuruluşlar ve Sayıştay denetimine tabi ortaklıkların, orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları ile kamuya ait eğitim kurumlarının inşası, bakım ve onarımı ile donanımına yönelik faaliyetlerde bulunamayacağı hükme bağlanmıştır.

- b) Devlete ait her düzeydeki okul binalarının inşası, bakım ve onarımlarının gerçekleştirilmesi ya da bu işlemlerin yaptırılması; ihtiyaç duyulan her türlü araç, gereç ve malzemenin temin edilmesi belediyenin yetki alanındadır. Ayrıca, sağlık hizmetlerine ilişkin tüm tesislerin açılması ve işletilmesi de belediyeye verilmiş yetkiler arasındadır. Mabetlerin inşası, bakımı ve onarımı da bu kapsama dahildir. Kültürel, doğal ve tarihi

varlıkların korunması, gerekli bakım ve onarımların yapılması; korunması mümkün olmayan yapıların ise aslına uygun biçimde yeniden inşa edilmesi belediyenin sorumlulukları kapsamında yer almaktadır.

Sporun teşvikine yönelik olarak, belediye gençlere spor ekipmanı temin etmekte, amatör spor kulüplerine aynı ve nakdi yardımlar sağlamaktadır. Bunun yanında, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenlenebilmekte ve yurt içi ya da yurt dışında başarı gösteren öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ile antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödüller verilebilmektedir. Gıda bankacılığı hizmeti de belediyenin sunduğu hizmetler arasında sayılmaktadır.

Belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinde öncelik, belediyenin mali durumu ve hizmetin aciliyeti göz önünde bulundurularak belirlenmektedir. Bu hizmetler, vatandaşlara en uygun ve erişilebilir yöntemlerle sunulurken, özellikle engelli, yaşlı, dezavantajlı ve dar gelirli kesimlerin ihtiyaçlarına uygun uygulama yöntemleri benimsenmektedir. Belediyenin görev, yetki ve sorumluluk alanı genel olarak belediye sınırları ile sınırlı olmakla birlikte, belediye meclisi kararıyla mücavir alanlara da hizmet götürme imkânı bulunmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15. maddesi uyarınca, belediyelerin sahip olduğu yetki alanları ve imtiyazlar aşağıdaki biçimde düzenlenmiştir:

- a) Mahalle sakinlerinin ortak yerel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, çeşitli faaliyet ve girişimlerde bulunma yetkisi bulunmaktadır.
- b) Belediyeye tanınan yasal yetkiler kapsamında, ilgili yönetmeliklerin hazırlanması, belediyeye özgü yasakların getirilmesi ve uygulanması ile kanunlarda öngörülen cezai yaptırımların infazı görevini üstlenir.
- c) Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetlerine ilişkin olarak, yasal düzenlemeler doğrultusunda gerekli izin veya ruhsatların verilmesi yetkisine sahiptir.
- d) Özel kanunlar gereği, belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarhi, tahakkuku ve tahsili ile vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsil edilmesi gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların toplanması işlemlerini gerçekleştirme veya yaptırma yetkisini taşır.
- e) Müktesep haklar saklı kalmak kaydıyla, içme, kullanma ve endüstri suyu temin etme; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlama; bu hizmetlere ilişkin gerekli tesislerin kurulması, işletilmesi veya işlettilmesini gerçekleştirme; ayrıca kaynak sularının işletilmesi veya işlettilmesini yetkisine sahiptir.

- f) Toplu taşıma hizmetlerini sağlamak amacıyla; otobüsler, deniz ve su ulaşım araçları, tüneller ile raylı sistemler de dahil olmak üzere, her türlü toplu taşıma sisteminin kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi yetkisine sahiptir.
- g) Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanılması, imha edilmesi ve depolanmasıyla ilgili tüm hizmetlerin yürütülmesi ve bu hizmetlerin uygulanmasının sağlanması görev alanına dahildir.
- h) Mahallî müşterek nitelikte hizmetlerin sunulabilmesi için, belediye sınırları içerisinde taşınmaz edinme, kamulaştırma, satma, kiralama ya da kiraya verme; trampa işlemleri yapma, tahsis gerçekleştirme ve bu mülkler üzerinde sınırlı aynî hak tesis etme yetkisini kullanır.
- i) Belediyeye borçlanma yapma ve bağış kabul etme yetkisi tanınmıştır.
- j) Toptancı ve perakendeci durumlarının yanı sıra; otobüs terminalleri, fuar alanları, mezbahalar ve ilgili mevzuata uygun yat limanları ile iskelelerin kurulması, işletilmesi ya da bu tesislerin gerçek ve tüzel kişiler tarafından açılmasına izin verilmesi de yetki kapsamındadır.
- k) Vergi, resim ve harçlar dışındaki uyuşmazlıkların anlaşma yoluyla çözümüne yönelik kararlar alma yetkisi de bulunmaktadır.
- l) Belediyeler, toplu taşıma hizmetlerini sağlamak amacıyla; otobüsler, deniz ve su ulaşım araçları, tüneller ve raylı sistemler de dahil olmak üzere her türlü toplu taşıma sisteminin kurulması, işletilmesi ve yönetilmesinden sorumludur.
- m) Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanılması, imha edilmesi ve depolanmasıyla ilgili tüm hizmetlerin yürütülmesi ile bu hizmetlerin uygulanmasının sağlanması görevleri belediyelere aittir.
- n) Mahallî müşterek nitelikte hizmet sunabilmek amacıyla, belediye sınırları içerisinde taşınmaz edinme, kamulaştırma, satma, kiralama veya kiraya verme; trampa işlemleri gerçekleştirme, tahsis yapma ve bu mülkler üzerinde sınırlı aynî hak tesis etme yetkisi belediyeler tarafından kullanılmaktadır.
- o) Belediyeler, borçlanma yapma ve bağış kabul etme işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir.
- p) Toptancı ve perakendeci durumlarının yanı sıra, otobüs terminalleri, fuar alanları, mezbahalar ile ilgili mevzuata uygun olarak yat limanları ve iskelelerin kurulması, işletilmesi ya da bu yerlerin gerçek ve tüzel kişiler tarafından açılmasına izin verilmesi de belediyelerin yetki alanındadır.

- q) Vergi, resim ve harçlar dışında kalan uyuşmazlıkların anlaşma yoluyla çözümüne yönelik kararların alınması yetkisi belediyelere tanınmıştır.
- r) Belediyeler, gayrisihhî müesseseler ile umuma açık dinlenme ve eğlence yerlerinin ruhsatlandırılması ve denetlenmesi görevlerini de yerine getirmektedir.
- s) Belde ekonomisini ve ticareti desteklemek amacıyla, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetlerinden menedilmesi; ödemesi gerçekleştirilmeyen gıda maddelerinin iki gün içinde iade edilmemesi halinde bu ürünlerin gıda bankalarına, gıda dışı ürünlerin ise otuz günlük süre sonunda geri alınmaması halinde muhtaç kesimlere ulaştırılması uygulamalarını içermektedir.
- t) Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar için gerekli standartların belirlenmesi belediyelerin görevleri arasında yer almaktadır.
- u) Belediyeler, kentin belirli bölgelerinde, gayrisihhî işyerleri, eğlence mekanları ve halk sağlığı ile çevreye etkisi olan diğer işletmeleri toplu olarak düzenleyerek; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanları, sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama sahaları, inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ile satış yerlerini belirleme görevini üstlenir. Buna ek olarak, bu alanlar ve tesislerin yanı sıra taşımacılık sektöründe çevre kirliliğini önlemek için gerekli tedbirlerin alınması da belediyelerin sorumlulukları arasındadır.
- v) Kara, deniz, su ve demiryollarında işletilen her türlü servis ve toplu taşıma aracının yanı sıra taksilerin sayıları, bilet ücretleri, tarifeleri, sefer zamanları ve güzergahlarının düzenlenmesi; ayrıca, durak yerlerinin belirlenerek karayolu, sokak, cadde ve meydan gibi kamusal alanlarda araç park yerlerinin tespiti, işletilmesi veya kiraya verilmesi; yasal dayanaklara uygun olarak belediyelere verilen trafik düzenlemesi görevlerinin yerine getirilmesi de belediyelerin yetki alanına girmektedir.
- w) Belediye mücavir alanlarında, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname gibi ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, kuruluş izni verilen elektronik haberleşme istasyonlarının yer seçim belgelerinin; kent ve yapı estetiğı ile elektronik haberleşme hizmetlerinin ihtiyaçlarını dikkate alarak, ücret karşılığında temin edilmesi öngörülmektedir.

Ayrıca, belediye sınırları içerisinde, hangi idare tarafından yapı ruhsatı veya yapı kullanma izni verilmiş olursa olsun, hizmete sunulacak asansörlerin tescil işlemlerinin

yapılması, ilgili teknik düzenlemeler doğrultusunda yıllık periyodik kontrollerinin gerçekleştirilmesi ya da yetkilendirilmiş muayene kuruluşları aracılığıyla denetlenmesi sağlanmaktadır. Gerekliğinde, asansörlerin hizmet dışı bırakılması da mümkün kılınmaktadır. Buna ek olarak, belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetlerine ilişkin görüş ve beklentilerini belirlemek amacıyla kamuoyu yoklamaları ve araştırmalar yapma yetkisine sahiptir (5393 Sayılı Belediye Kanunu).

### **3.5. Belediyelerde Sunulan Hizmetler**

#### **3.5.1. Merkezi İdare ile Beraber Yürütülen Bazı Hizmetler**

- Bayındırlık ve İmar Hizmetleri: Anayol, köprü, baraj ve liman gibi altyapı tesisleri, merkezi idare tarafından sağlanırken; şehir içi yolların bakım ve onarımı, küçük köprülerin inşası ve köyleri ilçelere bağlayan yolların yapımı gibi hizmetler ise mahalli idareler tarafından yürütülmektedir. Ayrıca, şehir içindeki parklar, meydanlar ve bulvarların yapımı belediyelere aittir.
- Sağlık Hizmetleri: Sağlık hizmetleri, büyük ölçüde merkezi idarenin sorumluluğunda olmasına rağmen, mahalli idareler de kendi imkânları ve kaynakları doğrultusunda dispanser, doğum evi gibi sağlık kuruluşları aracılığıyla hizmet sunmaya gayret etmektedir.
- Eğitim Hizmetleri: Eğitim hizmetlerinin yanı sıra tiyatro, kütüphane ve müze gibi kültürel hizmetler hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimler tarafından bağımsız olarak sunulabilmektedir. Örneğin, İstanbul'da Devlet Tiyatrosu'nun yanı sıra, yerel yönetim tarafından kurulan Şehir Tiyatroları da faaliyet göstermektedir.
- Sosyal Yardım Hizmetleri: Sosyal yardım hizmetleri, özellikle fakir ve kimsesizlere yönelik destek sunma şeklinde devletin önemli görevlerinden biridir. Mahalli idarelerin finansal kaynakları sınırlı olduğu için sosyal yardımlar çoğunlukla merkezi idare aracılığıyla sağlanmaktadır. Bununla birlikte, mahalli idareler yalnızca kendi bölgelerindeki ihtiyaç sahiplerine yardım edebilmektedir (Nadaroğlu, 1994: 75).

#### **3.5.2. Yalnızca Mahalli İdareler Tarafından Yürütülen Hizmetler**

Mahalli idareler tarafından yürütülen bu hizmetler, belde sakinlerinin günlük yaşamlarını doğrudan etkileyen ve onların huzurlu bir yaşam sürmelerine katkı sağlayan hizmetlerdir. Bu hizmetler çöp toplama, itfaiye hizmetleri, kanalizasyon sistemleri, mezbahe ile ilgili düzenlemeler, şehir içi ulaşım hizmetleri, eğlence alanlarının temizlik ve kalite denetimi, park ve bahçelerin düzenlenmesi, müzelerin açılması, şehir içindeki elektrik, su ve gaz temini,

otopark hizmetleri ve mezarlık hizmetleri gibi çeşitli alanları kapsamaktadır (Nadaroğlu, 1994: 76).

### **3.5.3. Büyükşehir Belediyelerinin Sunmuş Oldukları Yerel Hizmetler**

5216 sayılı Kanun ile Büyükşehir Belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları, Anayasa'nın 127. maddesi ve Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nda belirlenen esaslar doğrultusunda yeniden şekillendirilmiştir. Büyükşehir belediyelerinin bu yetki, görev ve sorumlulukları, 2004 tarihli 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun yedinci, sekizinci ve dokuzuncu maddelerinde düzenlenmiş olup, bu maddelerde belirtilen hizmetler farklı alanlara göre kategorize edilebilmektedir.

Bunlardan ilki, "imar, iskân ve işletme" ile ilgili olarak Büyükşehir belediyelerinin sunduğu hizmetlerdir. Bu hizmetler, çevre düzeni planına uygun şekilde, büyükşehir belediye ve mücavir alan sınırları içinde 1/5. 000 ile 1/25. 000 ölçeklerinde nazım imar planlarını hazırlamak, onaylamak ve uygulamak ile başlar. Ayrıca, büyükşehir içindeki belediyelerin nazım plana uygun olarak hazırlayacağı uygulama imar planlarını, bu planlarda yapılacak değişiklikleri, parselasyon planlarını ve imar ıslah planlarını, gerektiğinde aynen ya da değiştirerek onaylamak ve bunların uygulanmasını denetlemek de bu kapsamda yer alır. Nazım imar planının yürürlüğe girmesinden itibaren bir yıl içinde uygulama imar planlarını ve parselasyon planlarını hazırlamayan ilçe ve ilk kademe belediyeleri, söz konusu planları oluşturmak veya oluşturulmasını sağlamakla yükümlüdür. Kanunlarla büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği tüm proje, yapım, bakım ve onarım faaliyetlerine yönelik her ölçekteki imar planlarını, parselasyon planlarını ve çeşitli imar uygulamalarını hayata geçirmek ve ruhsatlandırmak büyükşehir belediyesinin sorumluluğundadır.

İkinci olarak büyükşehir belediyesinin sorumluluğundaki alanlarda, yapılan ya da faaliyet gösteren iş yerlerine ruhsat vermek ve bu işletmelerin denetimini sağlamak, büyükşehir belediyelerinin temel sorumlulukları arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra, her türlü toptancı halleri ve mezbahaların kurulması, işletilmesi veya işletilmesini sağlamak, imar planında belirlenen özel hallere ve mezbahalara ruhsat vermek ve denetlemek de büyükşehir belediyelerinin görevleri arasındadır. Buna ek olarak, büyükşehir belediyeleri merkezi ısıtma sistemlerini kurma, kurdurma, işletme veya işletirme görevini de üstlenmektedir.

Üçüncü olarak ulaşım hizmetleri yer almaktadır. Bu hizmetler arasında, ulaşım ana planının hazırlanması, uygulanması ve toplu taşıma hizmetlerinin planlanarak koordinasyonunun sağlanması bulunmaktadır. Ayrıca, kara, deniz, su ve demiryolu ulaşımında

hizmet veren tüm servis, toplu taşıma araçları ve taksilerin sayılarının belirlenmesi, bilet ücretleri ve tarifelerin belirlenmesi, sefer saatleri ile güzergâhların tespit edilmesi de büyükşehir belediyelerinin yetki ve sorumlulukları arasında bulunmaktadır. Durak yerlerinin belirlenmesinin yanı sıra, Karayolu, yol, cadde, sokak ve meydan gibi kamusal alanlardaki araç park yerlerinin belirlenmesi, işletilmesi veya kiralanması, belediyelere tanınan trafik düzenlemeleriyle ilgili işlerin yürütülmesi de büyükşehir ulaşım hizmetlerinin bir parçasıdır. Ayrıca, büyükşehir sınırları içerisinde toplu taşıma hizmetlerini yürütmek amacıyla gerekli tesislerin kurulması, işletilmesi ve taksi ile servis araçları dahil olmak üzere toplu taşıma araçlarına ruhsat verilmesi gibi önemli görevler de bulunmaktadır.

Dördüncü olarak büyükşehir belediyeleri, "çevre düzeni" ile ilgili çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler arasında; belediyenin yetki alanındaki meydanlar, bulvarlar, caddeler ve ana yolların inşası, bakım ve onarımının sağlanması yer alır. Ayrıca, kentsel tasarım projelerine uygun olarak bu alanlardaki binalara ilişkin yükümlülükler getirmek, ilan ve reklamların asılacağı yerlerin belirlenmesi ve bunların ölçüleri ile şekillerinin düzenlenmesi gibi işlemler de bulunmaktadır.

Beşinci olarak meydan, bulvar, cadde ve sokak adlarının belirlenmesi, binalara numara verilmesi, coğrafi ve kent bilgi sistemlerinin kurulması gibi çalışmalar da belediyenin sorumlulukları arasındadır. Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda çevre, tarım alanları ve su havzalarının korunması amacıyla ağaçlandırma faaliyetleri yürütülmektedir. Hafriyat, moloz, kum ve çakıl depolama alanlarının belirlenmesinin yanı sıra, odun ve kömür satış yerleri ile depolama sahalarının düzenlenmesi sağlanmaktadır. Bu süreçte çevre kirliliğini önlemek için gerekli tedbirler almak da önem taşımaktadır. Ayrıca, büyükşehir katı atık yönetim planı hazırlanmakta, atıkların kaynağa toplanması ve aktarma istasyonlarına taşınmasının yanı sıra, katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve yok edilmesi amacıyla tesisler kurulmakta ve işletilmektedir. Tıbbi ve sanayi atıklarına yönelik hizmetler de yürütülmekte ve bu amaçla gerekli tesislerin kurulması sağlanmaktadır.

Altıncı olarak deniz araçlarının atıklarının toplanması, arıtılması ve buna yönelik düzenlemelerin yapılması, kültürel ve doğal varlıkların yanı sıra tarihi mekanların korunması için bakım ve onarım işlemleri gerçekleştirilmekte, korunması mümkün olmayan yapılar ise aslına uygun bir şekilde yeniden inşa edilmektedir.

Yedinci olarak halk sağlığını koruma amacıyla sunulan çeşitli hizmetler bulunmaktadır. Bu hizmetler arasında, gıda ile ilgili olanlar da dahil olmak üzere, birinci sınıf sağlık ve çevreye etkisi yüksek işletmelerin ruhsatlandırılması ve denetlenmesi yer alır. Ayrıca, gıda ve içecek

ürünlerinin analizlerini yapmak üzere laboratuvarlar kurulması ve işletilmesi de söz konusudur. İl düzeyindeki planlamalara uygun şekilde, afetlere yönelik hazırlıkların büyükşehir ölçeğinde yürütülmesi, ihtiyaç halinde diğer afet alanlarına malzeme, araç ve gereç desteği sağlanması, itfaiye ve acil yardım hizmetlerinin sunulması da bu kapsamda değerlendirilebilir.

Sekizinci olarak patlayıcı ve yanıcı maddelerin üretildiği ve depolandığı alanların belirlenmesi, konutlar, iş yerleri, eğlence merkezleri, fabrikalar, sanayi tesisleri ve kamu binalarının yangın ve diğer afetlere karşı gerekli güvenlik önlemleri açısından denetlenmesi gibi görevler üstlenilmektedir. Bu çerçevede, ilgili mevzuata uygun olarak izin ve ruhsatların düzenlenmesi, risk taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike arz eden yapıların tahliye edilmesi ve yıkılması gibi hizmetler de yürütülmektedir.

Dokuzuncu olarak altyapı hizmetleri yer almaktadır. Bu kapsamda, su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, işletmek; derelerin ıslahı çalışmalarını gerçekleştirmek, kaynak suyu veya arıtılan suyun pazarlanmasını sağlamak; altyapı koordinasyon merkezleri oluşturmak gibi hizmetler yer almaktadır.

Bunların yanı sıra, büyükşehirlerin bütünlüğüne katkı sağlayan sosyal donatıların, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlenme ve eğlence alanlarının inşası, işletilmesi veya bu süreçlerin yönetilmesi; amatör spor kulüplerine malzeme temin edilmesi ve gerekli desteğin sağlanmasıdır. Ayrıca amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlenmesi; yurt içinde ve yurt dışında düzenlenen yarışmalarda başarı elde eden sporculara, belediye meclisinin kararı doğrultusunda ödüller verilmesi gibi sosyal etkinlikler de belediyelerin önemli faaliyetleri arasında yer almaktadır.

Son olarak, "bütçe" ile ilgili olarak, İlçe belediyelerinin görüşlerini dikkate alarak büyükşehir belediyesinin stratejik planını, yıllık hedeflerini ve yatırım programlarını oluşturmak; bu doğrultuda bütçesini hazırlamak ve büyükşehir belediyesinin yetki alanına giren konularda zabıta hizmetlerini yürütmektir. Mezarlık ve defin hizmetleri kapsamında mezarlık alanlarını belirlemek, mezarlıkların kurulması, işletilmesi ve defin hizmetlerinin yürütülmesi gibi diğer hizmet grupları da büyükşehir belediyelerinin sunduğu hizmetler arasındadır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu).

Belediye hizmetlerinin kalitesi vatandaşların yaşam kalitesini arttırarak yaşam memnuniyeti üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır (Korkut, 2021: 295). Belediyeler, altyapı, ulaşım, çevre temizliği, park ve yeşil alanlar, güvenlik, sağlık ve sosyal hizmetler gibi birçok temel hizmeti sağlayarak bireylerin günlük yaşam kalitesini belirler. Kaliteli, erişilebilir ve

etkin hizmetler, bireylerin şehirde daha konforlu ve huzurlu bir yaşam sürmesini sağlarken, yetersiz veya aksayan hizmetler ise stres, memnuniyetsizlik ve yaşam kalitesinde düşüşe neden olabilir. Bu nedenle, belediyelerin vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak hizmet sunması, toplumsal refahı artırmada kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda ikinci bölümde yaşam memnuniyeti ve ilgili kavramlar ele alınacaktır.



## İKİNCİ BÖLÜM

### YAŞAM MEMNUNİYETİ

#### 1. Yaşam Memnuniyeti Kavramı

##### 1.1. Yaşam Memnuniyetinin Tanımı

Yaşam memnuniyeti, bireyin mevcut hayat koşullarından ne derece memnun olduğunu ve yaşam sevinci taşımayı ifade eden bir kavramdır. Bu terim, literatürde genellikle "öznel mutluluk" ve "öznel refah" ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Bir zihinsel durum olarak yaşam memnuniyeti, bireyin yaşam kalitesini bütüncül bir şekilde değerlendirmesi sonucunda ulaşılmış olduğu olumlu bir duygu halini ifade eder. Aynı zamanda yaşam doyumu olarak da adlandırılan bu memnuniyet, bireyin sürdürdüğü yaşamdan ne kadar keyif aldığını yansıtır (Veenhoven, 1996: 142).

Yaşam memnuniyeti, bireyin iş ve sosyal hayatının her alanını içeren bir kavramdır ve günlük yaşamda olumlu duyguların olumsuz duygulara baskın gelmesi durumunu ifade eder. Bir bakıma belirli bir an ya da duruma değil, bireyin genel yaşantısındaki tatmin seviyesine işaret eder (Avşaroğlu vd., 2005: 118). Yaşam memnuniyetini etkileyen pek çok ekonomik, sosyal ve siyasi bileşen bulunmaktadır. Bu faktörler arasında bireylerin istihdam olanakları, konut sahibi olma durumu, vergi yükümlülükleri gibi ekonomik unsurlar; boşanma oranları, nüfus yoğunluğu gibi sosyal koşullar ve yerel yönetimleri etkileyen siyasi iktidar yer almaktadır. Dolayısıyla, yaşam memnuniyetinin belirleyicileri arasında gelir düzeyinin yanı sıra mekân, toplum ve siyaset gibi faktörlerin de önemli bir rol oynadığı söylenebilir (Pacione, 2003: 19). Bu bağlamda, yaşam memnuniyeti söz konusu olduğunda, spesifik bir duruma dair memnuniyet veya doyumdan ziyade, bireyin hayatındaki genel tatmin durumu anlaşılmalıdır (Brandt, 1979: 214).

##### 1.2. Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki

Yaşam kalitesi, bireyin yaşamındaki statüsünü, yaşadığı çevreyi, hedeflerini, beklentilerini, yaşam standartlarını ve kaygılarını kültürel ve değer sistemleri çerçevesinde algılamasıdır. Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) göre yaşam kalitesi, bireyin içinde bulunduğu kültür ve değerler sistemiyle, hayatını nasıl algıladığıyla; hedefleri, umutları, standartları ve kaygılarıyla doğrudan ilişkilidir. DSÖ, yaşam kalitesi kavramını iki farklı boyutta incelemektedir. İlk olarak, genel bir bakış açısıyla, bireylerin hayatlarındaki durumları ve bağlı oldukları sosyal yapı ile değerler sistemi çerçevesinde yaşam kalitesini algılama ve değerlendirme biçimlerini ele almaktadır. İkinci değerlendirme ise, yaşam kalitesini daha

kişisel bir perspektiften inceleyerek, bireyin ruhsal, fiziksel ve sosyal durumunu, yaşadığı çevreyle etkileşimini kapsayan geniş ve karmaşık bir kavram olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda, ilk bakış açısı bireylerin hayat standartları, hedefleri ve beklentileri ile ilişkilidir; dolayısıyla bireyin toplumsal konumlanması ve hayata bakış açısıyla bağlantılıdır. İkinci bakış açısı ise bireyin öznel yargularıyla daha fazla ilişkilendirilmiştir (Bıçkıcı, 2015: 161). Bireyin yaşam kalitesini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan mutluluk ve memnuniyet kavramları, benzer anlamlara sahip oldukları için sıkça birbirinin yerine kullanılır. Bu anlamda, mutluluk ve yaşam memnuniyetinin genellikle aynı şekilde değerlendirildiği ve yaşam kalitesinin bu iki kavramı belirleyici bir unsur olarak öne çıkardığı kabul edilmektedir. (Bektaş, 2015: 97).

Bütünsel bir bakış açısıyla incelendiğinde, yaşamın her alanında yüksek niteliklere sahip olmak, kaliteli bir yaşam sürmeyi mümkün kılmaktadır. Bu çerçevede, yaşam standardı ve yaşam kalitesi kavramları birbirinden farklıdır. Yaşam standardı, toplumların, sosyal sınıfların ve dönemlerin özelliklerine bağlı olarak değişiklik gösterir ve bireylerin tükettikleri mal ve hizmet miktarını ifade eder. Satın alma gücü paritesine dayalı olarak hesaplanan kişi başına düşen millî gelir, yaşam standardının en iyi örneklerinden biridir. Diğer yandan, yaşam doyumu ya da yaşam memnuniyeti, bireylerin beklentileri doğrultusunda yaşam kalitesinin unsurlarından elde ettikleri hislerin bir karşılaştırmasını yansıtır ve genellikle mutluluktan daha somut bir temele dayandığı kabul edilir (Veenhoven, 1996: 17).

Bir kişinin yaşamından duyduğu memnuniyet ile yaşam kalitesi arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Yüksek düzeyde yaşam memnuniyeti, genellikle toplumların yaşam kalitesinin iyi olduğunu gösterirken, düşük yaşam memnuniyeti ise yaşam kalitesinde bazı önemli eksikliklerin varlığına işaret eder. Bu nedenle, yüksek yaşam memnuniyeti, insanların ulaşmayı hedeflediği önemli bir noktadır. Kişinin yaşam memnuniyetini etkileyen pek çok kriter mevcuttur. Bu kriterler arasında aile, yaşanılan çevre, sağlık durumu, gelir düzeyi, eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş, medeni durum, sosyal ilişkiler, güvenlik, özgürlük ve yapılan iş gibi unsurlar sayılabilir (Ahn vd., 2004: 29).

## **2. Mutluluk Kavramı**

### **2.1. Mutluluğun Tanımı ve Kavramsal Çerçevesi**

Yunan felsefesinde mutluluk, ulaşılan en üst seviye ve nihai bir hedef olarak tanımlanmaktadır; ancak buna göre insan, ancak hayatının sonunda mutlak mutluluğa ulaşabilir. Filozoflar, mutluluğun bireysel bir düzeyde olduğunu vurgularken, 'erdemli hayat' ile 'mutluluk' arasında güçlü bir ilişki olduğunu dile getirirler. Bu durum, iyi ve erdemli bir

hayata nasıl ulaşılabileceği sorusunu da gündeme getirir. Aristoteles, mutluluğun ilk tanımlarından birini yaparak, yaşamın amacı ve iyi yaşam anlayışını ‘eudemonia’ kavramıyla ortaya koyar. Aristoteles’e göre her bireyin kendi şahsi amacı vardır ve bu amaç doğrultusunda mutluluğu bulmayı hedefler. İnsanlar, doğup büyüdüğü süre boyunca sahip oldukları imkânları en iyi şekilde kullanarak mutluluğa ulaşmayı amaçlar. Bunu başarabildiği ölçüde ‘eudemonia’ya sahip olur ve mutlu bir yaşam sürer. (Aristoteles, 1997: 240). Mutluluk, tüm özelemlere eksiksiz bir şekilde ulaşmanın verdiği sürekli bir memnuniyet halidir. Başka bir deyişle, mutluluk, bir refah ve tatmin durumu; keyifli ya da memnun edici bir deneyim olarak da tanımlanabilir (Merriam Webster Sözlük).

21. yüzyılda mutluluk üzerine yapılan araştırmalar büyük bir önem kazanmıştır. Mutluluk hem bir refah ölçütü hem de bir toplumun gelişmişlik seviyesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte, hükümetler kamu politikalarını şekillendirirken bu alandaki istatistiksel verilere başvurmaktadır. Bu verilerin toplanabilmesi amacıyla ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli birimler kurulmuştur (Gül, 2017: 21).

## **2.2. Mutluluk ve Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişki**

Mutluluk, bilimsel literatürde son derece önemli bir kavramdır. Aynı zamanda, bireylerin pozitif ruh hallerini, yaşam memnuniyetlerini genel olarak değerlendirmelerine, iyi bir yaşam sürmelerine veya mutlu olmayı sağlayan nedenlere işaret etmektedir (Diener, 2006: 153). Tüm insanların ulaşmaya çalıştığı mutluluk kavramı, birçok disiplin alanında incelenmesine rağmen tek bir tanımı yoktur. Bu durum, mutluluğun disiplinler arası bir kavram olmasından ve her disiplinin bu kavrama kendi tanımlarını geliştirmeye çalışmasından kaynaklanmaktadır. Genel bir değerlendirme yapıldığında, öznel iyi olma halinin çoğu zaman mutlulukla eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, mutluluk bireyin yaşamına dair yaptığı kişisel değerlendirme şeklinde tanımlanabilir (Aydın, 2020: 137; Bozcuk ve Öz, 2018: 4735). Dolayısıyla, mutluluk, bireylerin yaşama yönelik öznel değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Mutluluk ve yaşam memnuniyeti, birçok faktörün etkileşimi altında şekillenen ve çok yönlü bir yapıya sahip kavramlardır. Bu bağlamda, mutluluk genellikle bir iyi oluş durumu olarak tanımlanırken, yaşam memnuniyeti ise sağlık, güvenlik, ekonomik koşullar, sosyal ilişkiler, aile bağları ve arkadaşlık gibi pek çok unsuru içermekte ve kısacası yaşamın farklı alanlarında tatmin edici bir şekilde var olmayı ifade etmektedir. Sonuç olarak, mutluluk ve yaşam memnuniyeti, birçok unsur ve özelliği bünyesinde barındıran son derece karmaşık kavramlardır (Akman, 2021: 37). Mutluluk ile yaşam memnuniyeti arasında önemli bir fark

vardır. Mutluluk, geleceğe yönelik bir durumken; yaşam memnuniyeti, şu anki anı yansıtan bir deneyimdir. Ayrıca, mutluluk daha soyut bir kavram niteliği taşır (Keser, 2003).

Peiro (2006) çalışmasında, iki kavramı ayırıştırmanın önemine vurgu yapmıştır. Bu noktadan hareketle, mutluluğun daha çok subjektif bir deneyim olduğu, yaşam memnuniyetinin ise nesnel bir özellik taşıdığı sonucuna varılabilir. Yani mutluluk, duygulardan etkilenip zamanla değişiklik gösterebilirken, memnuniyet durumu genel ve objektif bir değerlendirme sonucunda ortaya çıkmaktadır. Mutluluk ve memnuniyet kavramlarının birbiriyle olan ilişkisi ve karşılıklı etkileşimleri önemle dikkate alınmaktadır. Bu bağlamda, mutlu olmanın memnuniyet duygusunu pekiştirdiği, aynı şekilde memnuniyetin de mutluluk hissini artırdığı öne sürülmektedir (Peiro, 2006: 351). Bireylerin yaşam kalitesine dair genel değerlendirmeleri sırasında, yaşanan olumlu deneyimlerin niteliği ve bu deneyimlerden duyulan haz, yaşam memnuniyet düzeyini belirlemede önemli bir rol oynamaktadır. Başka bir deyişle, bireylerin yaşamdan aldıkları tatmin, sürdürülen yaşam kalitesinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Veenhoven, 1996: 17).

### **2.3. İktisat Literatüründe Mutluluk ve Mutluluk Ekonomisi**

Günümüzde hemen her alanda popülaritesi artış gösteren mutluluk konusu, iktisatçılar arasında "mutluluk ekonomisi" olarak adlandırılan bir araştırma alanı haline gelmiştir. Yapılan araştırmalar, mutluluk ekonomisi çerçevesinde bireylerin mutluluğunu ve yaşam memnuniyetini etkileyen çeşitli parametreleri incelemektedir. Böylece, bireylerin davranışlarını merkeze alarak, mutluluğu etkileyen faktörlere odaklanılmakta ve bu davranışların hangi etkenler tarafından şekillendiği hakkında bilgi elde edilmeye çalışılmaktadır. "Mutluluk ekonomisi çalışmaları, mutlak gelir gibi iktisadi bir parametrenin ötesinde, bireylerin ve içinde buldukları toplumun yaşam memnuniyetini etkileyen birçok değişkenin önemini gözler önüne sermektedir" (Sevim ve Gövdere; 2021: 63).

Geleneksel iktisadi yaklaşıma göre, toplumsal refah, bireyler ve ailelerin gelir düzeylerinin artışı ile sağlanır. Artan gelirler, insanların daha fazla harcama yapabilmesine ve daha iyi bir yaşam için gerekli koşulları sağlamalarına yardımcı olur. Bu yaklaşım, ekonomik büyüme ve kişi başına millî gelir artışına dayanır. Ancak, gelir dağılımında adalet sağlanmadığı takdirde, kişi başına düşen milli gelir artışının düşük gelir grubunun yoksullaşmasına yol açabileceği, aynı zamanda yüksek gelir grubunun yaşam koşullarını iyileştirebileceği ifade edilmektedir. Bu durum, kişi başına millî gelir artışının refah ölçütü olarak kullanılması konusundaki şüpheleri artırmaktadır. Refahın yalnızca parasal büyüklükle ölçülmesi, öznel boyutun göz ardı edilmesine neden olur. Sadece nesnel verilerle değerlendirildiğinde, paranın

satın alamayacağı bazı unsurlar göz önünde bulundurulmaz. Bu nedenle, kişi başına gelire birlikte yaşam memnuniyeti, yaşam süresi, eğitim süresi, çevre kalitesi, bilgiye erişim, sağlık, güvenlik, siyasal katılım, iş ve boş zaman gibi kriterlerin dikkate alınması, daha doğru bir refah ölçümü sağlar (Akman, 2021: 38). Frey ve Stutzer'in mutluluk, iktisat ve kurumlar üzerine yaptığı çalışmada, mutluluğu belirleyen faktörler üç ana grupta incelenmektedir. İlk grup demografik faktörleri içerirken, ikinci grup mikro ve makroekonomik faktörleri kapsar. Üçüncü grup ise ekonomik ve sosyal hayattaki kurumsal koşulları ele almaktadır. (Frey ve Stutzer, 2000: 331)

### **3. Öznel İyi Oluş**

#### **3.1. Öznel İyi Oluş Kavramı ve Tanımı**

Mutluluk kavramını açıklamak amacıyla kullanılan çeşitli terimler ve olgular her zaman karmaşık ve tartışmalı bir durum oluşturmuştur. Literatürde mutluluk ile eşanlamli olarak kullanılan "öznel iyi olma" kavramı, bireyin yaşamı ile ilgili olarak kendi yaptığı değerlendirme şeklinde tanımlanmaktadır. Öznel iyi oluş, bireyin yaşamından duyduğu memnuniyet, hissettiği olumlu duygular ve negatif duygulardan uzak olma haliyle tanımlanan kapsamlı bir kavramdır (Diener ve Lucas, 2009: 76). Bununla birlikte, bireylerin öznel değerlendirmelerini nasıl ölçmeleri gerektiği konusunda farklı görüşler bulunmaktadır (Bozcuk ve Öz, 2018: 4734). Öznel iyi oluşun üç temel özelliği bulunmaktadır. Birincisi, bu kavramın öznel bir nitelik taşımasıdır; yani, bireyin kişisel deneyimlerine dayanmaktadır. İkinci özellik, öznel iyi oluşun olumlu ölçümleri içermesidir. Üçüncüsü ise, öznel iyi oluş ölçümlerinin bireyin yaşamının her yönünü bir bütün olarak dikkate almasından ibarettir (Diener, 1984: 543).

#### **3.2. Öznel İyi Oluşu Belirleyen Bileşenler**

Mutlulukla ilgili öznel iyi olma hali, üç ana bileşenin etkileşimi sonucunda oluşan bir durumdur: olumlu ve olumsuz duygular, kişisel yargılar ve yaşam doyumu (Diener vd., 1985: 72). Bu kavramın öznel (sübjektif) bir nitelik taşıması, bireylerin kendi değerlendirmelerine bağlı olarak değişim göstermesiyle ilgilidir. Başka bir deyişle, öznel iyi olma durumu; bireylerin yaşamları boyunca hissettikleri olumlu duyguların yoğunluğu ile olumsuz duyguların azalmasını ve bu süreçte gerçekleştirdikleri bilişsel değerlendirmeleri içermektedir. Burada bahsedilen olumlu ve olumsuz duygular, bireyin neşe, keyif, acı ve öfke gibi hislerini yansıtırken; yaşam doyumu ise bu sürecin bilişsel boyutunu temsil etmektedir (Diener, 1984: 543).

Yaşam doyumu, bireyin öznel iyilik halinin bilişsel bir bileşenidir. Bu kavram, kişinin kendisine koyduğu kriterler ile yaşam koşullarını algılama biçimi arasındaki karşılaştırmaları içerir. Dolayısıyla, bireylerin yaşamlarına dair değerlendirme yapmalarını sağlar. (Pavot ve Diener, 1993: 27). Bireyler, yaşamları boyunca olumlu ya da olumsuz pek çok olay, duygu ve durumla karşılaşma deneyimi yaşarlar. Bu durumlar, bazen bireylerin hayatlarından memnuniyet duymasına, bazen de memnuniyetsizlik hissetmesine yol açabilir. Küreselleşmenin etkisiyle, bireylerin iş ve sosyal yaşamlarında belirsizlikler artmakta, stres seviyeleri yükselmektedir. Hızla değişen ve gelişen teknolojiye uyum sağlamak da giderek zorlaşmaktadır. Bununla birlikte, bilgi teknolojilerinin ilerlemesi sayesinde, bireyler istenen bilgilere hızla ulaşabilmektedir. İnsan hakları alanındaki düzenlemeler, gelir seviyesindeki olumlu gelişmeler ve genel ile yerel yönetimlerin sunduğu hizmetler gibi faktörler, yaşam memnuniyetini artıran unsurlar arasında yer almaktadır. Yaşam memnuniyeti, bireyin iş ve sosyal yaşamının tüm boyutlarını kapsayan bir kavramdır; belirli bir an veya duruma bağlı değil, genel olarak tüm yaşam deneyimlerinden duyulan memnuniyeti ifade eder. Bu memnuniyet, mutluluk ve moral gibi farklı yönlerden iyi olma halini tanımlar ve günlük yaşamda olumlu duyguların olumsuz duygulara karşı öne çıkmasını ifade eder (Avşaroğlu vd., 2005: 118).

Öznel iyi oluşa etki eden faktörlerin önemi, bu durumun birey ve toplum üzerindeki sağladığı faydalarla kendini göstermektedir. Araştırmalar, yüksek düzeydeki öznel iyi oluşun sosyal ilişkiler, iş ve gelir düzeyi, sağlık ve yaşam süresi gibi çeşitli alanlarda birçok avantaj sunduğunu ortaya koymaktadır. Sosyal ilişkiler ile öznel iyi oluş arasında karşılıklı bir etkileşim söz konusu olup, sosyal ilişkilerdeki başarıların bireylere yüksek bir öznel iyi oluş kazandırdığı gözlemlenmiştir. Benzer biçimde, yüksek öznel iyi oluş seviyesine sahip bireylerin destekleyici ve yakın sosyal ilişkilere de sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir önemli avantaj ise, yüksek öznel iyi oluş düzeyine sahip bireylerin işlerinden daha fazla zevk alması, kariyerlerinde olumlu gelişmeler yaşaması ve gelir artışlarını sağlamasıdır. Ayrıca, öznel iyi oluş bireylerin sağlık durumu ve yaşam süreleri üzerinde de olumlu etkiler yaratmakta; yüksek öznel iyi oluş, sağlıklı ve uzun bir yaşamı beraberinde getirmektedir. Öznel iyi oluş, yalnızca bireylere değil, aynı zamanda topluma da önemli katkılarda bulunmaktadır. Yüksek düzeydeki öznel iyi oluş, daha istikrarlı, üretken ve etkili işleyen bir toplum yapısının temelini oluşturmaktadır (Gencer, 2018: 2622).

## 4. Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Son dönemde, yaşam memnuniyeti ve mutluluk birçok ülkede çeşitli yöntemlerle ampirik bir şekilde incelenmiştir. Bu alanda çeşitli yöntemler kullanılarak, yaşam memnuniyetinin belirleyicileri incelenmektedir. Politika yapıcıları, bireylerin ve dolayısıyla toplumların mutluluk düzeylerini, refah seviyelerini ve yaşam memnuniyetlerini artıracak kararlar almak amacıyla bu araştırmalardan faydalanmaktadır (Karaaslan vd., 2021: 367). Yaşam memnuniyetini etkilediği düşünülen bazı faktörler aşağıda ele alınmıştır.

### 4.1. Demografik Faktörler

#### 4.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar, yaş faktörü ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişki konusunda kesin bir görüş birliğine varılmadığını göstermektedir. Bazı çalışmalar, gençlerin yaşam memnuniyetinin yaşlılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşırken, diğerleri yaş ilerledikçe yaşam memnuniyetinin arttığını ortaya koymaktadır (Servet, 2017: 21). Diener ve arkadaşları (1997) tarafından yürütülen 40 farklı ülkeden 6,000 katılımcının dahil olduğu kültürler arası çalışmada, kaydedilen yaşam memnuniyetinin genel olarak bireylerin yaşamları boyunca sabit kaldığı, sadece 20-80 yaş aralığında küçük bir artış gösterdiği belirlenmiştir (Diener vd., 1997: 78). Bununla birlikte yaş ile mutluluk ilişkisini inceleyen araştırmalarda genellikle ters 'U' şeklinde grafikler ortaya çıkmaktadır. Çoğu çalışmada, orta yaş döneminde mutluluğun zamanla arttığı, ancak daha sonra yaşla birlikte azalmasının beklendiği öngörülmektedir. Genç nüfusun mutsuz olmasının altında yatan sebepler arasında gelecek kaygısı, bağımsız karar verme eksikliği, gelişen eğitim koşullarındaki sınav kaygıları ve aile baskısı gibi durumlar yer almaktadır. Ayrıca, düşük gelir seviyeleri ve bağımlı olmaları da gençlerin mutsuzluk kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Sarı, 2022). Steptoe ve arkadaşlarının (2015) araştırmasında, İngilizce konuşulan ve gelir düzeyi yüksek olan ülkelerde iyi olma hali ile yaş arasında "U" biçiminde bir ilişki bulunduğu ve 45-54 yaş grubunun en düşük iyi olma seviyesine sahip olduğu saptanmıştır. Ancak bu bulgu, evrensel bir geçerliliğe sahip olmayıp, bazı ülkelerde farklı sonuçlar ortaya koymuştur. Örneğin, Doğu Avrupa ve Sovyetler Birliğinde yaş ilerledikçe refah düzeyinin azaldığı gözlemlenmiştir. Latin Amerika'da da benzer bir durum söz konusu iken, Sahra Altı Afrika'da ise öznel iyi olma hâlinin yaş ile fazla ilişkilendirilmediği belirtilmiştir (Steptoe vd., 2015: 643).

### 4.1.2. Cinsiyet

Yaşam memnuniyeti üzerine yapılan araştırmalarda dikkate alınan önemli bir faktör cinsiyettir. Literatürde cinsiyet ile yaşam memnuniyeti arasında belirgin ve anlamlı bir ilişki bulunduğu düşüncesi giderek yaygınlık kazanmaktadır. Örneğin, bazı araştırmalar erkeklerin kadınlara göre daha mutlu olduğunu belirtirken (Servet, 2017: 20), diğer çalışmalarda kadınların erkeklerden daha fazla memnuniyet duyduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Çirkin ve Göksel, 2016: 377; Gül, 2017; Kahyaoğlu, 2008: 35). Literatürde dikkat çeken bir paradoks, kadınların depresyon oranlarının erkeklere göre daha yüksek olmasına rağmen, mutluluk düzeylerinin daha fazla olmasıdır. Bu karmaşık durum, erkek ve kadınların yaşadığı deneyimin etkileri göz önüne alındığında daha iyi anlaşılabilir. Kadınlar, geçmişte yaşadıkları pozitif ve negatif deneyimleri erkeklerden daha fazla sıklık ve yoğunlukla ifade etme eğilimindedir. Bu durum, kadınların sevinç ve üzüntü gibi duyguları daha yoğun hissetmelerine yol açmakta ve bu da onların duygusal deneyimlerinin erkeklere kıyasla daha fazla olduğunu göstermektedir (Tatarkiewicz, 1976: 278).

### 4.1.3. Eğitim Düzeyi

Literatürde, eğitim düzeyi ile yaşam doyumu arasında kesin ve net bir ilişki tespit edilememiş olmasına rağmen, bazı çalışmalar eğitim düzeyinin yaşam memnuniyetini artırabileceğine dair bulgular ortaya koymaktadır (Çirkin ve Göksel, 2016: 378). Zanin (2017) tarafından İtalya'da gerçekleştirilen araştırmada, eğitimin yaşam memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu bildirmiştir. Araştırma bulguları, bireylerin eğitim düzeylerinin artmasıyla birlikte yaşam memnuniyetlerinin de yükseldiğini ortaya koymaktadır (Zanin, 2017: 925). Bhuiyan ve Szulga, ise 1998 ile 2014 yılları arasında World Values Survey kapsamında 98 ülkede gerçekleştirilen anket verilerini kullanarak bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışma sonucunda, bireylerin eğitim seviyeleri ile yaşam memnuniyetleri arasında bir ilişki bulunmadığını ortaya koymuşlardır (Bhuiyan ve Szulga, 2017: 1351).

### 4.1.4. Medeni Durum

Yaş ve cinsiyet faktörlerinin yaşam memnuniyeti üzerindeki etkileri değişkenlik gösterse de ulusal ve uluslararası literatürdeki pek çok araştırma, öznel iyi olma ile evlilik arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan çalışmalar, evli bireylerin yaşam memnuniyeti seviyelerinin genellikle daha yüksek olduğunu göstermektedir (Karaaslan vd., 2021: 368; Peiro, 2006: 352). Ayrıca, çocuk sahibi olmanın ebeveynler

tarafından olumlu bir şekilde değerlendirilmekte olduğu ve bu durumun hem yaşam hem de evlilik memnuniyetini artırdığına dair araştırmalar bulunmaktadır (Ismail vd., 2014: 1426). Evli bireylerin yaşamlarından daha fazla memnun olmalarının, eşlerinden aldıkları maddi ve manevi destek ile sosyoekonomik avantajlarla bağlantılı olabileceği düşünülebilir. Ancak, bu konuda farklı dönemlerde ve çeşitli coğrafyalarda yürütülen araştırmaların farklı sonuçlara ulaşması da mümkündür. Örneğin, Servet (2017) tarafından gerçekleştirilen 2004-2014 yıllarını kapsayan bir yaşam memnuniyeti çalışmasında, evlilerin yaşam memnuniyetinde dikkate değer bir düşüş olduğu tespit edilmiştir (Servet, 2017: 18).

## **4.2. Ekonomik Faktörler**

### **4.2.1. Gelir Seviyesi**

Gelir ile yaşam memnuniyeti arasında karmaşık bir ilişki mevcuttur. Toplumlar içerisinde, varlıklı bireylerin daha düşük gelir seviyesine sahip olanlara kıyasla daha yüksek bir yaşam memnuniyetine sahip olduklarına dair genel bir görüş bulunmaktadır. Toplumlararası karşılaştırmalarda ise, zengin ülkelerin, yoksul ülkelere oranla daha fazla yaşam memnuniyetine sahip olduğu düşünüldüğü halde, yapılan araştırmalar bu farklılığın bireyler arası memnuniyet ile kıyaslandığında daha az belirgin olduğunu ortaya koymaktadır. Gelir dağılımındaki ve sosyal sınıflar arasındaki büyük ekonomik farklılıklar, genel memnuniyetsizliğin artmasına yol açmakta ve bu durum, zengin ile fakir arasındaki yaşam memnuniyeti seviyelerinin farklılaşmasına neden olmaktadır. Özellikle daha az eşitlik barındıran ve daha fakir toplumlarda yaşayan kadınların, zengin toplumlarda yaşayan kadınlara oranla yaşam memnuniyetinin daha düşük olduğu bilinmektedir (Diener vd., 1985: 157).

Ekonomik göstergeler incelendiğinde, mutlu illerde işsizlik oranının daha düşük olduğu, konut satışlarının daha fazla, genel bütçe vergi gelirlerinin tahsilat içindeki payının yüksek ve tahsilat/tahakkuk oranlarının da daha olumlu olduğu görülmektedir. Buna karşılık, mutsuz illerde bu oranlar daha zayıftır (Beşel, 2015: 229). Gelir, bireylerin yaşamını sürdürebilmesi açısından hem toplumsal hem de bireysel düzeyde önemli bir unsurdur. Bu bağlamda gelir, kişisel gelir ve milli gelir olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Yapılan araştırmalar, gelişmiş toplumlarda gelir düzeyindeki artışın bireyin mutluluğu veya yaşam memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili olmadığını, ancak gelişmekte olan toplumlarda bu etkinin değişebileceğini ortaya koymuştur. Bir başka görüş ise, gelir düzeyindeki artışın yaşam memnuniyetinde kısa süreli bir değişiklik yarattığını, ancak uzun vadede bireylerin memnuniyet düzeylerinin önceki seviyelerine döndüğünü savunmaktadır (Çirkin ve Göksel, 2016: 377).

#### 4.2.2. İş Durumu ve Meslek

Bir bireyin iş durumu, gelir seviyesinden bağımsız olarak yaşam memnuniyetini etkileyebilmektedir. Özellikle işsizlik, çalışan bireylerle karşılaştırıldığında yaşam memnuniyetini belirgin bir şekilde azaltan bir faktör olarak dikkat çekmektedir. Cinsiyet açısından bakıldığında, iş ya da işsizlik durumunun erkeklerin yaşam memnuniyeti üzerinde kadınlara oranla çok daha güçlü bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum şaşırtıcı değildir; zira kadınlar için ev dışında çalışma konusunda daha az sosyo-kültürel ve ekonomik baskı bulunmaktadır. Fakat rol dağılımları değiştikçe bu durumun da dönüşebileceği dikkate alınmalıdır. Araştırmalar, erkeklerin kimlikleri ve egolarının, kadınlara göre iş statüsüne daha sıkı bir şekilde bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Fujita ve Diener, 1991: 427). Çeşitli araştırmalarda, iş hayatı ile yaşam memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve iş doyumunun, yaşam memnuniyeti üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışma koşullarına bağlı olarak iş hayatından alınan tatmin, bireyin hayatının büyük bir kısmını geçirdiği alan olması nedeniyle yaşam memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Artan ihtiyaçlar ve modern dünyanın standartlarının yükselmesi, bireylerin bir işe duyduğu gereksinimi artırmıştır. Dolayısıyla, bir işe sahip olmanın yaşam memnuniyetini artırdığı; çalışılan sektörün (Kahyaoglu, 2008) ve bireyin işteki konumunun (Gürsakal ve Öngen, 2008: 8) yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olduğu söylenebiliriz.

#### 4.3. Kültürel Faktörler

Kültürel etkiler üzerine yapılan araştırmalar, yaşam memnuniyetinin farklı kültürlerde benzer şekilde ölçülüp ölçülemeyeceğini sorgular. Memnuniyet evrensel bir kavram olduğu için, farklı kültürlerden araştırmacılar yaşam memnuniyeti ölçümlerini farklı dillere çevirmekte zorluk yaşamamaktadır. İnsanlar, "mutluluk" ve "yaşamdan memnun olmak" gibi terimleri anladıklarında, aralarında belirgin bir fark görülmemektedir. Bu durum, yaşam memnuniyetinin yalnızca Batı'da bir kavram olmadığını gösterir. Batılı olmayan kültürlerde de cevapsız sorulara ya da "bilmiyorum" cevaplarına çok sık rastlanmamaktadır. Sonuç olarak, yaşam memnuniyetinin kültürel olarak evrensel yapısı, araştırmacıların bunu farklı kültürlerde karşılaştırmasına olanak tanır (Sousa & Lyubomirsky, 2001: 92).

Mevcut araştırmalar, bireysel kültürlerin (ABD, İngiltere, Avustralya) bireylerinin toplumsal kültürlerde (Çin, Japonya, Hindistan) yaşayanlara göre yaşam memnuniyetinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Zengin ve sanayileşmiş ülkelerde yaşam memnuniyeti genelde yüksektir, oysa yoksul ülkelerde daha düşüktür. Araştırmalar, refah düzeyi belli bir seviyeye ulaştığında yaşam memnuniyeti ile varlık düzeyi arasında zayıf bir ilişki olduğunu

önermektedir (Arglye, 1999: 354). Yaşam memnuniyetini etkileyen unsurlardan biri kültürdür. Zeng ve meslektaşlarının 2017 yılında gerçekleştirdiği bir araştırmada, Amerikalı ve Çinli ortaokul öğrencilerinin yaşam memnuniyeti düzeyleri incelenmiştir. Araştırma bulguları, Amerikalı öğrencilerin yaşamlarından Çinli öğrencilere oranla daha fazla memnun olduklarını ortaya koymaktadır. Yazarlar, bu farklılığın temelini, Çin halkının daha kolektif bir yaşam tarzı benimsemesiyle, Amerikan halkının ise bireyci bir yaklaşım sergilemesine dayandırmışlardır (Zeng vd., 2017: 3).

#### **4.4. Sosyal Faktörler**

Güçlü sosyal ilişkilerin yaşam memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi vardır. Bir araştırma sonucunda, beş veya daha fazla arkadaşı olduğunu belirten katılımcıların, daha az arkadaşına sahip olanlara kıyasla daha mutlu oldukları saptanmıştır (Headey ve Wearing, 1989: 741). Çeşitli araştırmalar, eş, aile, çocuk, arkadaş, komşu ve iş arkadaşı gibi bireylerle kurulan sağlam ve yakın ilişkilerin yaşam memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi olduğunu ortaya koymaktadır. Sosyal ilişkiler, bireyleri doğrudan etkilediği gibi dolaylı yollardan da (çalışma hayatı, ihtiyaçların karşılanması, boş zamanların değerlendirilmesi gibi) şekillendirmektedir. Özellikle pandemi süreci, bireyler için sosyal ilişkilerin ve sosyal yaşamın ne denli önemli olduğunu gözler önüne sermiştir. Bu nedenle, sosyal hayatın toplumsal açıdan ve bireyin yaşam memnuniyeti açısından direkt bir etkisi olduğu kabul edilebilir. Araştırmalar, sosyal ilişkileri güçlü olan bireylerin yaşam memnuniyetinin daha yüksek olduğunu göstermektedir (Karaaslan vd., 2021: 265).

#### **4.5. Çevresel ve Psikolojik Faktörler**

Bireyler, yaşamları boyunca olumlu veya olumsuz birçok durumla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu olaylar ve duygular, kişilerin yaşam memnuniyetini etkileyebileceği gibi, memnuniyetsizlik yaratma potansiyeline de sahiptir. Küreselleşmenin etkisiyle, bireylerin iş ve sosyal çevrelerinde belirsizlikler artarken, stres seviyeleri de yükselmektedir. Hızla değişen teknolojiye uyum sağlamak giderek zorlaşmaktadır. Bununla birlikte, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde, bireyler istedikleri bilgilere çabuk ulaşabilmekte, insan haklarındaki iyileştirmeler, gelir seviyesindeki olumlu değişimler ve genel ile yerel yönetimlerin sunduğu hizmetler gibi faktörler, yaşam memnuniyetini artıran olumlu gelişmeler arasında yer almaktadır.

Yaşam memnuniyeti, bireyin iş ve sosyal yaşantısının tüm yönlerini kapsayan bir kavramdır; bu, anlık bir durum veya olaydan bağımsız olarak, genel anlamda bireyin

yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade eder. Yaşam memnuniyeti, mutluluk ve moral gibi farklı boyutlardan oluşan bir iyi olma halini temsil eder ve günlük yaşamda olumlu duyguların olumsuz olanlara baskın çıkmasıyla kendini gösterir (Avşaroğlu vd., 2005: 117). Dolayısıyla, yaşam memnuniyeti, yalnızca iş ortamında ya da sosyal çevrede sağlanan memnuniyetle sınırlı kalmamakta, her iki alanda da bireyin iyi olma hali olarak değerlendirilmektedir.

## **5. Türkiye’de ve Dünya’da Yaşam Memnuniyetine Yönelik Yapılan Araştırma Sonuçları**

Beşel (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2013 yılında uygulanan "Yaşam Memnuniyeti Araştırması" sonuçları incelenmiştir. Bu araştırma, iller düzeyinde en mutlu ve en mutsuz kentlere ait göstergeleri ekonomik, sosyal ve siyasi boyutlarıyla (2009-2014 yerel seçimleri) analiz etmektedir. Bulgular, mutlu illerin, mutsuz illere kıyasla işsizlik oranları, konut satış sayısı oranları, genel bütçe vergi gelirleri içindeki tahsilat payı, vergi gelirleri tahsilat/tahakkuk oranı, boşanma hızı, kişi başına düşen elektrik tüketimi ve nüfus yoğunluğu gibi çeşitli alanlarda daha iyi bir performans sergilediğini, ayrıca bin kişi başına düşen otomobil sayısı, ev sahibi olan hane halkı oranı, ilkokullarda net okullaşma oranı ve yüz bin kişi başına düşen hastane yatak sayısı açısından da daha avantajlı olduğunu göstermektedir (Beşel, 2015: 227).

Akman (2021) çalışmasında, mutluluk ve yaşam memnuniyetinin temel belirleyicilerini tespit etme amacıyla Türkiye İstatistik Kurumu’nun 2019 yılına ait Yaşam Memnuniyeti Araştırması verilerini analiz etmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda, kadınların yaşam memnuniyetinin erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte yaşam memnuniyetinde de belirgin bir artış gözlemlenmektedir. Yaş ilerledikçe bireylerin yaşamdan memnuniyet oranlarının görece olarak arttığı, refah algısının yaşam memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğu ve algılanan refah düzeyindeki artışın yaşam memnuniyetini artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca, aylık hane halkı gelirin duyulan memnuniyet, yaşanılan konuttan elde edilen tatmin, sosyal yaşam memnuniyeti, bireysel beden sağlığı memnuniyeti ve bireylerin kendilerine ayırabildiği zamana yönelik duydukları memnuniyetin de yaşam memnuniyetini artıran faktörler arasında yer aldığı saptanmıştır (Akman, 2021: 35).

Karaaslan ve arkadaşlarının (2021) gerçekleştirdiği çalışmada, bireylerin yaşam memnuniyetini etkileyen çeşitli faktörler incelenmiştir. Araştırma, bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalışma durumu, gelir düzeyine dair memnuniyeti, sağlık durumundan memnuniyeti, aldığı eğitimden, sosyal hayatından, asayiş hizmetlerinden ve

sosyal güvenlik kurumu hizmetlerinden memnuniyetinin, yaşam memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Karaaslan vd., 2021: 263).

Çimen ve arkadaşları (2006), Ağrı ilinin sosyo-ekonomik yapısını inceleyerek, burada yaşayan insanların yaşam memnuniyeti düzeyini değerlendirmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, Ağrı'yı ikincil bir gelişim düzeyinde gören yerel halk, bu geri kalmışlığın en büyük nedenleri arasında yöneticilerin tutumunu, iklim koşullarını ve toplumdaki genel tembelliği öne çıkarmaktadır. Çoğu katılımcı, daha iyi imkanlar bulmaları durumunda başka şehirlere göç etmeyi arzuladıklarını ifade etmiştir. Ancak, ilginç bir şekilde, Ağrı'da yaşayanların yaşam memnuniyeti düzeyinin, Türkiye ortalamasının üzerinde olduğu saptanmıştır. Bu durum, Ağrı halkının kanaatkâr doğasıyla ilişkilendirilmiştir (Çimen vd., 2006: 375).

Atik ve arkadaşları (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, Erzincan iline bağlı Kemaliye ilçesi sakinlerinin kentsel yaşam memnuniyeti ile bu memnuniyeti etkileyen sosyo-demografik özellikler incelenmiştir. Araştırma bulguları, Kemaliye'de kentsel yaşamdan memnun olduğunu ifade eden bireylerin oranının %25,6; bu memnuniyeti olumsuz değerlendirenlerin oranının ise %30,9 olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar çerçevesinde, Kemaliye'deki kentsel yaşam koşullarından memnun olmayan bireylerin sayısının memnun olanlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Ayrıca, bireylerin yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi değişkenler açısından kentsel yaşam memnuniyetlerinde belirgin bir farklılık saptanmamıştır (Atik vd., 2014: 21).

Kanbur ve Özdemir'in (2017) çalışmasında, TÜİK'in 2015 yılına ait yaşam endeksi verileri kullanılarak Karadeniz Bölgesi'ndeki illerin yaşam memnuniyet düzeyleri ve bu memnuniyeti etkileyen faktörler incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, Türkiye'de yaşam memnuniyeti en yüksek olan ilin Sinop, en düşük olan ilin ise Zonguldak olduğu saptanmıştır. Ayrıca, yaşam memnuniyetinin tek başına değerlendirilebilecek bir kavram olmadığı vurgulanmaktadır. Bu memnuniyeti şekillendiren birçok faktör bulunmaktadır. Konut imkanları, gelir düzeyi, sağlık hizmetleri, eğitim fırsatları, çalışma hayatını, çevre şartları, güvenlik ihtiyacı, altyapı hizmetlerine erişim, sivil katılım imkanları ve sosyal yaşam alanları gibi etkenler, yaşam memnuniyetini olumlu ya da olumsuz şekilde etkileyebilir (Kanbur ve Özdemir, 2017: 147).

Eygü ve Kılınç'ın (2020) araştırmasında, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından Kayseri ilinde 2786 kişiye uygulanan 2013-Yaşam Memnuniyeti Anketi verileri kullanılmıştır. Araştırma sonuçları, sağlık, eğitim, gelir, sosyal yaşam, akraba ilişkileri, çalışma durumu, kişisel durum, medeni hal, ulaşım hizmetleri, asayiş hizmetleri ve okul bitirme durumu gibi

faktörlerin yaşam memnuniyeti ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler içerdiğini ortaya koymuştur (Eygü ve Kılınç, 2020: 3591).

Altaş ve Yılmaz'ın (2021) araştırmasında, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2018 yılında gerçekleştirilen memnuniyet anketi verileri kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, genel mutluluğun artışı, yaşamdan alınan memnuniyeti de olumlu yönde etkilemektedir. Çalışan bireylerin, çalışmayanlara kıyasla daha yüksek bir mutluluk seviyesine sahip oldukları belirlenmiştir. Medeni durum açısından yapılan incelemelerde, evli bireylerin yaşam memnuniyetinin bekar ve boşanmış bireylere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, cinsiyet temelinde gerçekleştirilen analizler, kadınların yaşam memnuniyetinin erkeklerden daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır (Altaş ve Yılmaz, 2021: 67).

Khodabakhsh (2022) Asya'daki yaşlı yetişkinlerin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek için 21 araştırma makalesini sistematik olarak incelemiştir. Sistematik derleme sonucunda yaşlı yetişkinlerin yaşam memnuniyetiyle ilişkili faktörler şöyledir; günlük yaşam aktiviteleri, yaşlanma, çocuksuzluk, bilişsel yetenek, günlük yaşam kararları, depresyon, uyumsuz yaşam düzenlemesi, eğitim düzeyi, ekonomik durum, sağlık durumu, konut memnuniyeti, sigorta, medeni durum, algılanan ayrımcılık, tercih edilen yaşam düzenlemesi kalitesi, uyku kalitesi ve süresi, dindarlık, sosyal işlevsellik ve sosyal destek. Ayrıca sosyal desteğin yaşam memnuniyeti için ana faktör olduğunun altı çizilmiştir (Khodabakhsh, 2022: 1289).

Kahneman ve Deaton (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, 450. 000 katılımcıdan Gallup-Healthways Well-Being Index kullanılarak veri toplanmıştır. Araştırma bulguları, yüksek gelirin bireylerin yaşamında olumlu değişiklikler yapabileceği ve refah seviyesini artırabileceğine işaret etmekle birlikte, duygusal mutluluğu garanti edemeyeceğini vurgulamaktadır. Öznel iyi oluş, iki ana boyut çerçevesinde incelenmiştir: Birincisi, acı, öfke ve stres gibi duygusal unsurlar; ikincisi ise bireylerin yaşamlarını değerlendirme biçimidir. Elde edilen veriler, gelir ile eğitimin yaşam değerlendirmesi üzerinde önemli bir etki yarattığını göstermektedir. Bunun yanı sıra, sağlık, bakım, yalnızlık, ilgisizlik ve sigara içmenin duygusal iyi olma durumu ile sıkı bir ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, gelir ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin, gelir ile duygusal mutluluk arasındaki ilişkiden daha güçlü olduğu belirlenmiştir (Kahneman ve Deaton, 2010: 16489).

Noda'nın (2020) daha iyi yaşam endeksi kullanarak 24 OECD ülkesinde yaptığı çalışmada, OECD ülkelerindeki iş-yaşam dengesinin erkeklerin ve kadınların yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Yapılan kesitsel analiz, iş-yaşam dengesi

politikalarının uygulanmasının hem erkekler hem de kadınlar için yaşam memnuniyetini artırdığını ortaya koymaktadır. Ancak, yaşam memnuniyetinin iş-yaşam dengesi esnekliğine (iş-yaşam dengesi düzeyindeki %1'lik bir değişikliğe karşılık gelen yaşam memnuniyetindeki yüzdelerdeki değişim) yanıtı, erkekler için kadınlardan daha fazla olmaktadır. Geleneksel olarak, iş-yaşam dengesi sorunlarının daha çok kadınları etkilediği düşünülmüştür. Ancak mevcut bulgular hem erkeklerin hem de kadınların iş-yaşam dengesini yeterince ele alan kurumsal tasarımların, yaşam memnuniyetini artırmak için kritik bir öneme sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca yaşam memnuniyetinin diğer belirleyicileri olarak sağlık, istihdam ve gelir eşitsizliğinin etkilerini de araştırılmış. Sağlık göstergesi (kendi bildirilen sağlık) ile yaşam memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu, istihdam göstergesi (uzun vadeli işsizlik oranı) ile yaşam memnuniyeti arasında ise negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte, gelir eşitsizliğinin yaşam memnuniyeti üzerinde belirgin bir etkisi olmadığı anlaşılmıştır. Gelir eşitsizliği ile yaşam memnuniyeti arasında net bir ilişkinin gözlemlenememesinin iki olası nedeni bulunmaktadır. Birincisi, OECD ülkelerindeki bireylerin yüksek düzeyde yaşam memnuniyetine sahip olmaları ve bu durumun toplumsal gelir eşitsizliğini göz ardı etmelerine yol açabilmesidir. İkincisi, birçok bireyin gelir eşitsizliği ölçütleri hakkında yetersiz bilgiye sahip olması muhtemeldir. Eğer bu durum geçerliyse, gelir eşitsizliğinin nesnel bir göstergesinin her zaman bireylerin yaşam memnuniyetiyle ilişkili olmayabileceği sonucuna varılabilir (Noda, 2020: 1325).

Ngoo ve arkadaşları (2015) tarafından gerçekleştirilen Asya'nın yaşam memnuniyetinin belirleyicileri üzerine yapılan araştırmalar, bölgedeki yaşam memnuniyetinin en önemli göstergesinin gelir seviyesi olduğunu ortaya koymaktadır. Bunun yanı sıra, hükümet politikaları, aile değerleri ve medeni durum gibi faktörlerin de yaşam memnuniyetinde önemli rol oynadığı vurgulanmıştır. Öte yandan, yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gibi unsurların yaşam memnuniyetinin belirleyicileri arasında önemli bir yer tutmadığı saptanmıştır (Ngoo vd., 2015: 141).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İZMİR İLİNDE YAŞAYAN BİREYLERİN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN VE YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TANIMLAYICI BİR ARAŞTIRMA

#### 1. İzmir Büyük Şehir Belediyesi Yerel Yönetim Hizmetleri ve 2023 Yılı Faaliyet Raporu

İzmir, zengin tarihi, kültürel mirası ve stratejik konumu ile Türkiye'nin önde gelen şehirlerinden biridir. Türkiye'nin batısında Ege Bölgesi'nde yer alan kent ülkenin en kalabalık üçüncü şehridir. 2023 yılı sonu itibarıyla nüfusu 4.479.525 olarak kaydedilmiştir (Wikipedia). İzmir, tarih olarak yaklaşık 3000 yıl öncesine dayanan bir geçmişe sahiptir ve antik İyonya'nın en eski şehirlerinden biridir. Zamanla farklı medeniyetlerin egemenliği altına giren şehir, günümüzde modern Türkiye'nin önemli kültür, sanat, turizm ve ticaret merkezlerinden biri olarak öne çıkmaktadır (İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2025). İzmir Büyükşehir Belediyesi, 25 Kasım 1867 tarihinde resmî olarak kurulmuştur. 1984 yılında çıkarılan 2972 sayılı kanun ve 195 sayılı kanun hükmünde kararname ile İzmir, büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşmuştur. Başlangıçta üç ilçe (Bornova, Karşıyaka, Konak) büyükşehir belediyesi sınırlarına dahil edilmiş, zamanla bu sayı on bire ulaşmıştır. 2008 yılında Bayraklı ve Karabağlar ilçelerinin eklenmesiyle belediye sınırları genişlemiştir. 2012 yılında ise ilin tüm sınırları İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanına dahil edilmiştir. Belediye merkezi, Konak Meydanı'nda yer almaktadır (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2025).

İzmir Büyükşehir Belediyesi, kentin ihtiyaçlarına yönelik kapsamlı hizmetler sunarak İzmir'in yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda kentin gelişimine katkı sağlayan çeşitli projeler ve hizmetler sunmaktadır. Altyapı, ulaşım, çevre, kültür ve sanat gibi alanlarda yürütülen projelerle şehrin dönüşümüne katkı sağlamaktadır. Özellikle sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda çalışmalar yürütülmektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2025). Belediye, modern toplu ulaşım sistemleriyle kent içi ulaşımı kolaylaştırmaktadır. Örneğin, 27 Ocak 2024 tarihinde hizmete giren 12 km uzunluğundaki Çiğli Tramvayı, 14 istasyonu ile hizmet vermektedir (Wikipedia). İzmir Büyükşehir Belediyesi, sosyal yardım ve destek programlarıyla dezavantajlı gruplara destek olmaktadır. Eğitim, sağlık ve sosyal hizmetler alanında çeşitli projeler hayata geçirilmektedir. Kültür ve sanat etkinlikleriyle İzmir'in kültürel yaşamına katkı sağlayan belediye, festivaller, konserler ve sergiler düzenlemektedir. Ayrıca, kentin tarihi ve kültürel mirasının korunmasına yönelik çalışmalar yürütmektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2025). Belediyenin iştiraklerinden biri olan İZENERJİ A.Ş., belediye

ve bağı kuruluşlarına personel temini hizmeti vermektedir. 12.000'i aşkın nitelikli personeliyle İzmir'e hizmet etmektedir (İZENERJİ, 2025).

Vatandaşların sorunlarını ve taleplerini belediyeye iletebilmesi için İzmir Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığına bağlı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından "ALO 153 Hemşehri İletişim Merkezi" uygulaması yürütülmektedir. Ayrıca belediyenin web sayfasında yer alan iletişim bilgileri ile vatandaşlar e-posta, web adresi, sosyal medya, faks ve mektup aracılığı ile belediyeye ulaşabilmektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2025). İzmir Büyük Şehir Belediyesi tüm bu hizmetlere yönelik faaliyetlerini her yıl rapor olarak hazırlayarak web sayfasında yayınlamaktadır. İzmir Büyükşehir Belediyesinin 2023 yılı faaliyet raporu, kentin altyapı, ulaşım, çevre ve sosyal hizmetler alanlarında önemli gelişmeler kaydettiğini göstermektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2023).

**Altyapı ve Ulaşım:** 2023 yılında İzmir'de toplu taşıma projeleri ön plana çıkmıştır. Çiğli Tramvayı ve Narlıdere Metrosu'nun tamamlanması, kentin ulaşım ağına önemli katkılar sağlamıştır. Özellikle Buca Metrosu projesi, yenilikçi bir finansman modeliyle hayata geçirilmiş, böylece belediye bütçesine ek yük getirmeden ilerleme kaydedilmiştir.

**Su ve Kanalizasyon Hizmetleri:** İZSU Genel Müdürlüğü, 2023 yılında 170 kilometre yeni içme suyu hattı inşa etmiş ve 279 kilometrelik hattı yenilemiştir. Ayrıca, 125 kilometre yeni atık su hattı ve 58 kilometre yağmur suyu hattı imalatı gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar, kentin su ve kanalizasyon altyapısını güçlendirmiştir.

**Çevre ve Atık Su Arıtma:** Körfez'in temizliği için stratejik öneme sahip olan Çiğli Atık Su Arıtma Tesisi'nin 4. faz inşaatına başlanmış ve 2024 yazında tamamlanması hedeflenmiştir. Ayrıca, Torbalı ve Ayrancılar Yazıbaşı Atık Su Arıtma Tesisleri'nin kapasite artırımı çalışmaları sürdürülmüş, 2 yeni paket atık su arıtma tesisi tamamlanmış ve 17 tesisin inşaatı devam etmektedir.

**Sosyal Hizmetler ve Diğer Faaliyetler:** Belediye, 2023 yılında sosyal hizmetler, kültürel etkinlikler ve kentsel dönüşüm projelerinde de aktif rol almıştır. Eğitim, sağlık ve sosyal destek programlarıyla kent sakinlerinin yaşam kalitesini artırmayı hedeflemiştir.

**Mali Performans:** Sayıştay Başkanlığı'nın 2023 raporuna göre, İzmir Büyükşehir Belediyesi mali tablolarını sunmuş ve denetimden geçmiştir.

Sonuç olarak, İzmir Büyükşehir Belediyesi 2023 yılında altyapıdan çevreye, ulaşımdan sosyal hizmetlere kadar geniş bir yelpazede önemli projeler hayata geçirmiş ve kentin

sürdürülebilir gelişimine katkı sağlamıştır (İzmir Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2023).

Üçüncü bölümde araştırmanın gereç ve yöntemine, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ve literatür doğrultusunda bulguların tartışılmasına yer verilmiştir.

## **2. Gereç ve Yöntem**

### **2.1. Araştırmanın Tipi ve Amacı**

Bu tanımlayıcı araştırma İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ve yaşam memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla yürütülmüştür.

### **2.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı**

Araştırma Ocak 2025-Nisan 2025 tarihleri arasında İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 18 yaş ve üzerindeki vatandaşlardan çevrimiçi olarak yürütülmüştür.

### **2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

İzmir ilinde yaşayan 4 479 525 birey araştırmanın evrenini oluşturmaktadır (TÜİK, 2023). Araştırmanın örneklemi ise araştırmanın dahil edilme kriterlerini karşılayan en az 458 birey oluşturmuştur. Örneklem büyüklüğü %95 güven düzeyi ve %5 varyans ile open epi programı (sürüm 3.01; OpenEpi, Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezleri, Atlanta, GA, ABD) kullanılarak en az 384 olarak belirlenmiştir.

#### *Araştırmaya dahil olma kriterleri;*

- İzmir ili sınırlarında yaşayan,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan,
- 18 yaş ve üzerinde olan,
- Okuma-yazma bilen,
- Görme engeli olmayan,
- Bilişsel yetileri yerinde olan,
- Çevrimiçi olarak ulaşılabilen,
- Araştırmaya dahil olmayı kabul eden bireyler araştırmaya dahil edilmiştir.

### Araştırmadan dışlanma kriterleri:

- İzmir ili sınırları dışında yaşayan,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan,
- 18 yaşın altında olan,
- Okuma-yazma bilmeyen,
- Görme engeli olan,
- Bilişsel yetileri yerinde olmayan,
- Çevrimiçi olarak ulaşılamayan,
- Araştırmaya dahil olmayı kabul etmeyen bireyler araştırma dışında tutulmuştur.

### **2.4. Araştırmanın Soruları**

Araştırmanın soruları şöyledir;

1. İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri nedir?
2. İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerini etkileyen sosyodemografik faktörler nelerdir?
3. İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin yaşam memnuniyet düzeyleri nedir?
4. İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin yaşam memnuniyetlerini etkileyen sosyodemografik faktörler nelerdir?
5. İzmir ilinin 11 merkez ilçesinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetleri ile yaşam memnuniyetleri arasında ilişki var mıdır?

### **2.5. Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri**

Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği ve Yaşam Kalitesi Ölçeğinden aldıkları puanlar bağımlı değişkenlerdir.

Bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı, çalışma durumu, mesleği, İzmir’de yaşama süresi ise bağımsız değişkenlerdir.

### **2.6. Ölçüm Araçları ve Verilerin Toplanması**

Araştırma verilerini toplamak için kullanılan soru formu Google forms ile çevrimiçi olarak geliştirilmiştir. Soru formunun ilk bölümünde bireylerin araştırmanın dahil edilme

kriterlerini karşılayıp karşılamadıkları sorgulanmıştır. Soru formu dahil edilme kriterlerini karşılamayan bireylerin yanıt vermesine izin vermeyecek şekilde tasarlanmıştır. Soru formunun ikinci bölümünde ise dahil edilme kriterlerini karşılayan bireylere araştırmanın amacı hakkında bilgi verilerek çevrimiçi olarak onamları alınmış ve formu doldurmaları istenmiştir. Soru formunun doldurulması yaklaşık 15 dakika sürmüştür.

Çevrimiçi soru formunda "Birey Bilgi Formu", Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ) ve Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (YMÖ) yer almaktadır. Araştırmamızın amacına uygun geçerli ve güvenilir ölçüm araçları oldukları için BHMÖ ve YMÖ ölçeğinin kullanılması tercih edilmiştir.

-Birey Bilgi Formu: Bireylerin sosyodemografik özelliklerini içeren form araştırmacılar tarafından literatüre dayanarak geliştirilmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 207; Kurgun ve ark., 2008: 31). Formda bireylerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, mesleği ve medeni durum gibi bilgiler hakkında 13 soru bulunmaktadır (Ek 1).

-Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği (BHMÖ): Arslan (2019) tarafından geliştirilen ölçek belediye tarafından sunulan 23 hizmet çeşidini içermektedir (Ek 2). İfadeler “hiç memnun değilim” ile “çok memnunum” arasında derecelendirilen 5’li Likert özelliği göstermektedir. Seçeneklerin puanlanması sırasıyla 5, 4, 3, 2, 1 olarak belirlenmiştir. Ölçekte ters madde bulunmamaktadır (Arslan, 2019: 37). Arslan’ın çalışmasında BHMÖ’nin Cronbach’s Alfa değeri 0.908, bu araştırma için ise 0.930 olarak bulunmuştur.

-Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (YMÖ): Köse ve arkadaşlarının (2022) geliştirdiği ölçekte iki alt boyutta toplam 8 madde yer almakta olup ters puanlanması gereken madde bulunmamaktadır (Ek 3). Kişisel/sosyal yaşamdan memnuniyet alt boyutu 2., 3., 4. ve 5. maddeleri, ekonomik yaşamdan memnuniyet alt boyutu ise 1., 6., 7. ve 8. maddeleri içermektedir. Toplam ölçek puanları 8 ile 40 arasında değişmektedir. Yüksek puan, daha yüksek yaşam memnuniyetine işaret etmektedir (Köse ve ark., 2022: 324). Köse ve arkadaşlarının çalışmasında YMÖ’nün Cronbach’s Alfa değeri 0.840, bu araştırma için ise 0.923 olarak bulunmuştur.

Veri toplamanın ilk aşamasında pilot çalışma kapsamında araştırmacı 10 kişi ile yüz yüze görüşerek soru formunu doldurmalarını istemiş ver geri bildirimler doğrultusunda formda gerekli değişiklikler yapılmıştır. Bu 10 kişi araştırmaya dahil edilmemiştir.

İkinci aşamada araştırmacı İzmir’in 11 merkez ilçelerinin (Balçova, Bayraklı, Bornova, Buca, Çiğli, Gaziemir, Güzelbahçe, Karabağlar, Karşıyaka, Konak, Narlıdere) her birinden

rastgele seçtiği 20'er birey ile yüz yüze görüşme yapıp onamlarını aldıktan sonra, Google form aracılığıyla geliştirilen çevrimiçi soru formunu doldurmalarını talep etmiştir. Daha sonra araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılardan soru formunu çevrimiçi olarak (WhatsApp, Instagram, LinkedIn, Researchgate, e-posta vb.) tanıdıkları bireyler ile paylaşımları talep edilmiştir. Ayrıca araştırmacı çevrimiçi soru formunu kendi sosyal medya platformlarından da (WhatsApp, Instagram, LinkedIn, Researchgate, e-posta vb.) paylaşmıştır. Böylece farklı sosyodemografik özelliklere sahip çok sayıda bireye daha kısa sürede ulaşılmıştır.

## **2.7. Verilerin Analizi**

Araştırma verileri Sosyal Bilimler için İstatistiksel Paket (Statistical Package for the Social Science-SPSS) 15.0 (IBM Corp., Armonk, NY, ABD) yazılımı kullanılarak analiz edildi. Kategorik değişkenler için sayı yüzde dağılımı, ölçek puanları için ise ortalama ve standart sapma verilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluk analizi için Shapiro Wilk Testi kullanılmıştır. Basıklık ve çarpıklık değerleri  $\pm 1$  sınırında olduğu için ölçeklerin ortalama puanlarının normal dağılım gösterdiği kabul edildi (George & Mallery, 2010: 386). Bu nedenle, BHMÖ ve YMÖ ortalama puanları ile sosyodemografik değişkenler arasındaki karşılaştırmalar için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) dahil olmak üzere parametrik testler kullanıldı. ANOVA testi ile ilgili olarak, anlamlı bir fark olduğunda post hoc Tukey testi kullanıldı. BHMÖ ve YMÖ ölçekleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için ise Pearson korelasyon analizi yapıldı. Sonuçlar %95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0.05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

## **2.8. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma İzmir'in 11 merkez ilçesinde (Balçova, Bayraklı, Bornova, Buca, Çiğli, Gazemir, Güzelbahçe, Karabağlar, Karşıyaka, Konak, Narlıdere) yaşayan, dahil olma kriterlerini karşılayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden ve araştırmacının ulaşabildiği bireyler ile sınırlıdır.

## **2.9. Araştırmanın Etik Yönü**

Araştırmanın uygulanabilmesi için Bilecik Şeyh Edibali Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 19.12.2024 tarihinde onayı alınmıştır. Ayrıca, araştırmanın yürütülmesi için İzmir Valiliğinden yazılı izin alınmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden bireylere araştırmanın amacı yazılı olarak çevrimiçi açıklanmış ve yazılı onamları alındıktan sonra soru formunu doldurmaları istenmiştir. Anket katılımcıların iletişim bilgileri veya kişisel bilgileri hakkında hiçbir soru içermiyordu. Bireylere araştırmaya katılmaları için

hiçbir maddi teşvik verilmedi. Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğini ve Yaşam Memnuniyeti Ölçeğini geliştiren yazarlardan yazılı izin alınmıştır. Araştırma Helsinki Bildirgesi'ne uygun olarak yürütüldü.

### 3. Bulgular

Araştırmaya katılan bireylerin sosyodemografik özelliklerinin dağılımı Tablo 3.1'de verilmiştir. Bireylerin yarısından fazlası (%56.8) 26-45 yaş aralığındadır, %52.6'sı erkektir, %40.0'ı önlisans-lisans mezunudur, %55'i bekar'dır, %45.6'sı çocuk sahibidir ve çocuk sahibi olanların %31'inin 2-3 çocuğu vardır. Bireylerin %76.2'si çalışmaktadır, %25.5'i kamu personelidir ve %52.7'sinin geliri giderinden azdır. Bireylerin büyük bir kısmı (%79.9) 10 yıldan fazla süredir İzmir'de yaşamaktadır. Bireylerin yarısından fazlası (%52.8) İzmir Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden genel olarak memnun olmadığını ve %48'i ise genel olarak yaşamından kısmen memnun olduğunu bildirmiştir.

**Tablo 3.1.** Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı (n=458)

Sosyodemografik Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Yaş</b>		
18-25 yaş	74	16.2
26-45 yaş	260	56.8
46-60 yaş	98	21.4
61 yaş ve üzeri	26	5.6
<b>Yaş (ortalama ± standart sapma)</b>	38.43±11.56 (min-maks 15-89)	
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	217	47.4
Erkek	241	52.6
<b>Eğitim</b>		
Okur yazar /İlk öğretim	68	14.8
Orta öğretim	163	35.6
Önlisans-lisans	183	40.0
Lisansüstü	44	9.6
<b>Medeni durum</b>		
Evli	206	45.0
Bekar	252	55.0
<b>Çocuk sahibi olma</b>		
Evet	209	45.6
Hayır	249	54.4
<b>Çocuk Sayısı</b>		
Çocuk yok	250	54.4
1 çocuk	50	10.9
2-3 çocuk	141	31.0
4-5 çocuk	17	3.7

**Tablo 3.1.** Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı (Devamı)

Sosyodemografik Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Çalışma durumu</b>		
Çalışıyor	354	77.2
Çalışmıyor	104	22.8
<b>Meslek</b>		
Kamu personeli	117	25.5
Özel sektör çalışanı	105	22.9
Esnaf	46	10.1
İşçi	86	18.8
Öğrenci	46	10.1
Emekli	18	3.9
Ev hanımı	40	8.8
<b>Gelir durumu</b>		
Gelir giderden fazla	37	8.1
Gelir gider dengeli	184	40.2
Gelir giderden az	237	51.7
<b>İzmir’de yaşanan süre</b>		
1 yıldan az-5 yıl	17	3.7
6-10 yıl	75	16.4
10 yıl üzeri	366	79.9
<b>İzmir Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden genel memnuniyet</b>		
Memnunum	98	21.4
Kısmen memnunum	118	25.8
Memnun değilim	242	52.8
<b>Genel olarak yaşamdan memnuniyet</b>		
Memnunum	137	29.9
Kısmen memnunum	220	48.0
Memnun değilim	101	22.1

Araştırmaya katılan bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımı ve puan ortalamaları Tablo 3.2’de verilmiştir. Bireylerin belediye hizmetlerinden en çok memnun oldukları üç hizmet sırasıyla; itfaiye hizmetleri, cenaze ve defin işlemleri ve kültür, sanat, turizm ve tanıtım hizmetleridir. Bireylerin %43.4’ü itfaiye hizmetlerinden memnun olduğunu ve %28.6’sı ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin %30.3’ü cenaze ve defin işlemlerine yönelik hizmetlerden memnun olduğunu ve %35.6’sı ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin %43.2’si kültür, sanat, turizm ve tanıtım hizmetlerinden memnun olduğunu ve %21.8’i ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin belediye hizmetlerinden en az memnun oldukları üç hizmet sırasıyla; otopark hizmetleri, asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım hizmetleri, trafik ve sinyalizasyon hizmetleridir. Bireylerin %2.6’sı otopark hizmetlerinden memnun olduğu ve %1.3’ü ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin %4.2’si asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım

hizmetlerinden memnun olduğunu ve %2.6'sı ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin %9.8'i trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden memnun olduğunu ve %1.2'si ise çok memnun olduğunu bildirmiştir. Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği puan ortalamaları ise  $59.403 \pm 18.41$ , ölçekten aldıkları en düşük puan 22, en yüksek puan ise 106'dır.

**Tablo 3.2.** Katılımcıların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğine Verdikleri Yanıtların Dağılımı ve Puan Ortalamaları (n= 458)

Ölçek Maddeleri	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunu m ne değilim	Memnunu m	Çok memnunu m
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1.Katı atık ve çöp toplama hizmetlerinden	123 (26.9)	128 (27.9)	25 (5.5)	76 (38.4)	6 (1.3)
2.Toplu taşıma hizmetlerinden	124 (27.1)	102 (22.3)	20 (4.4)	53 (11.6)	159 (34.7)
3.Su, kanalizasyon, alt yapı hizmetlerinden	126 (27.5)	187 (40.8)	62 (13.5)	76 (16.6)	7 (1.6)
4.Cenaze ve defin işlemleri hizmetlerinden	38 (8.3)	80 (17.5)	38 (8.3)	139 (30.3)	163 (35.6)
5.İtfaiye hizmetlerinden	22 (4.8)	25 (5.5)	81 (17.7)	199 (43.4)	131 (28.6)
6.Park, bahçe (yeşil alan) hizmetlerinden	50 (10.9)	66 (14.5)	61 (13.3)	177 (38.6)	104 (22.7)
7.Sosyal yardım (gıda yardımı, aşevleri, iftar çadırı vs) hizmetlerinden	73 (15.9)	104 (22.7)	123 (26.9)	115 (25.1)	43 (9.4)
8.Asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım ve hizmetlerinden	261 (57.0)	131 (28.6)	35 (7.6)	19 (4.2)	12 (2.6)
9.Otopark hizmetlerinden	338 (73.8)	79 (17.2)	23 (5.1)	12 (2.6)	6 (1.3)
10.Kültür, sanat, turizm ve tanıtım faaliyetleri hizmetlerinden	59 (12.9)	43 (9.4)	58 (12.7)	198 (43.2)	100 (21.8)
11.Eğitim (kadınlar lokali, gençlik merkezleri, meslek, beceri kazandırma) hizmetlerinden	45 (9.8)	50 (10.9)	80 (17.5)	167 (36.5)	116 (25.3)
12.Engellilere yönelik faaliyet hizmetlerinden	75 (16.4)	55 (12.0)	129 (28.2)	110 (24.0)	89 (19.4)
13.Zabıta (işyeri ve pazaryeri denetleme) hizmetlerinden	103 (22.5)	74 (16.2)	122 (26.6)	135 (29.5)	24 (5.2)
14.Doğal afetlerde sığınak vs. hizmetlerinden	109 (23.8)	98 (21.4)	169 (36.9)	56 (12.2)	26 (5.7)
15.Aydınlatma (sokak lambaları vs) hizmetlerinden	309 (67.5)	57 (12.4)	23 (5.0)	59 (12.9)	10 (2.2)
16.Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	197 (43.0)	171 (37.3)	40 (8.7)	45 (9.8)	5 (1.2)
17.İnşaatların denetimi vs. hizmetlerinden	160 (34.9)	126 (27.5)	83 (18.2)	62 (13.5)	27 (5.9)
18. Tarihi dokunun korunması restorasyon çalışmaları	141 (30.8)	82 (17.9)	56 (12.3)	144 (31.4)	35 (7.6)
19. Hava ve çevre kirliliğiyle mücadele hizmetlerinden	126 (27.5)	153 (33.4)	83 (18.1)	70 (15.3)	26 (5.7)

**Tablo 3.2.** Katılımcıların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğine Verdikleri Yanıtların Dağılımı ve Puan Ortalamaları (Devamı)

Ölçek Maddeleri	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunu m ne değilim	Memnunu m	Çok memnunu m
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
20.İmar hizmetlerinden (toplu konut, iş yeri açma vs)	121 (26.4)	130 (28.4)	92 (20.1)	80 (17.5)	35 (7.6)
21.Mezbaha, haller, pazaryerleri hizmetlerinden	132 (28.8)	93 (20.3)	69 (15.1)	100 (21.8)	64 (14.0)
22.Şikayet, dilek, önerinin kolay bildirim ve beyaz masa vs hizmetlerinden	153 (33.4)	80 (17.5)	28 (6.1)	99 (21.6)	98 (21.4)
23.Şehirlerarası ulaşım (otogar) hizmetlerinden	123 (25.4)	92 (18.9)	74 (15.3)	87 (17.9)	109 (22.5)
Toplam puan (Ortalama ± Standart Sapma)		59.403 ± 18.41 (Minimum-Maksimum: 22-106)			

Araştırmaya katılan bireylerin Yaşam Memnuniyeti Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımı ve puan ortalamaları Tablo 3.3'te verilmiştir. Bireylerin yaşam memnuniyetinin en yüksek olduğu üç alan sırasıyla; aile yaşamı, manevi yaşantı (dini, ruhsal vb.) ve aldığı eğitimin kalitesidir. “Aile yaşamımdan memnunum” ifadesine bireylerin %30.4’ü katılıyor, %22.9’u ise kesinlikle katılıyor demmiştir. “Manevi yaşantımdan (dini, ruhsal vb.) memnunum” ifadesine bireylerin %22.5’i katılıyor, %15.1’i ise kesinlikle katılıyor demmiştir. “Aldığım eğitimin kalitesinden memnunum” ifadesine bireylerin %24.5’i katılıyor, %12.5’i ise kesinlikle katılıyor demmiştir. Bireylerin yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu üç alan ise sırasıyla; hayat standartları, ekonomik durum, ve sosyal hayattır. “Hayat standartlarımdan memnunum” ifadesine bireylerin %7.6’sı katılıyor, %5.2’si ise kesinlikle katılıyor demmiştir. “Ekonomik durumumdan memnunum” ifadesine bireylerin %18.4’ü katılıyor, %1.5’i ise kesinlikle katılıyor demmiştir. “Sosyal hayatımdan memnunum” ifadesine bireylerin %20.7’si katılıyor, %13.8’si ise kesinlikle katılıyor demmiştir. Bireylerin Yaşam Memnuniyeti Ölçeği puan ortalamaları  $21.989 \pm 8.73$ , ölçekten aldıkları en düşük puan 8, en yüksek puan ise 40’dır. Ölçeğin kişisel/sosyal yaşamdan memnuniyet alt boyutunda puan ortalamaları  $12.174 \pm 4.09$ , ölçek alt boyutundan aldıkları en düşük puan 4, en yüksek puan ise 20’dir. Ölçeğin ekonomik yaşamdan memnuniyet alt boyutunda ise puan ortalamaları  $9.814 \pm 5.01$ , ölçek alt boyutundan aldıkları en düşük puan 3, en yüksek puan ise 20’dir.

**Tablo 3.3.** Katılımcıların Belediye Yaşam Memnuniyeti Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımı ve puan ortalamaları (n= 458)

Ölçek Maddeleri	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta düzeyde katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1.Ekonomik durumumdan memnunum.	226 (49.3)	49 (10.7)	92 (20.1)	84 (18.4)	7 (1.5)
2.Aile yaşamımdan memnunum.	28 (6.1)	58 (12.7)	128 (27.9)	139 (30.4)	105 (22.9)
3.Sağlık durumumdan memnunum.	49 (10.7)	49 (10.7)	197 (43.0)	134 (29.3)	29 (6.3)
4.Sosyal hayatımdan memnunum.	103 (22.5)	70 (15.3)	127 (27.7)	95 (20.7)	63 (13.8)
5.Manevi yaşantımdan (dini, ruhsal vb.) memnunum.	155 (33.8)	61 (13.3)	73 (15.9)	112 (24.5)	57 (12.5)
6.Hayat standartlarımdan memnunum.	216 (47.2)	44 (9.6)	139 (30.4)	35 (7.6)	24 (5.2)
7.Aldığım eğitimin kalitesinden memnunum.	108 (23.6)	79 (17.2)	99 (21.6)	103 (22.5)	69 (15.1)
8.İşimden memnunum. (Çalışmayanlar boş bırakacak) *	71 (18.9)	41 (10.9)	87 (23.3)	66 (17.7)	109 (29.2)
Kişisel/Sosyal Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı (Ortalama ± Standart Sapma)			12.174 ± 4.09 (Minimum-Maksimum: 4-20)		
Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı (Ortalama ± Standart Sapma)			9.814 ± 5.01 (Minimum-Maksimum: 3-20)		
Toplam puan (Ortalama ± Standart Sapma)			21.989 ± 8.73 (Minimum-Maksimum: 8-40)		

\*374 yanıt üzerinden hesaplama yapıldı.

Bireylerin bazı sosyodemografik özelliklerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 3.4'te verilmiştir. Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında, 46-60 yaş grubundaki bireylerin puan ortalamalarının 18-25 ve 26-45 yaş grubundaki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları cinsiyet değişkenine göre karşılaştırıldığında, kadın ve erkeklerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları eğitim değişkenine göre karşılaştırıldığında, ön lisans-lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki

bireylerin puan ortalamalarının okur yazar /ilk öğretim ve orta öğretim düzeyindeki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında, evli ve bekarların puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları çocuk sahibi olma değişkenine göre karşılaştırıldığında, çocuk sahibi olan ve olmayan bireylerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları çocuk sayısı değişkenine göre karşılaştırıldığında, çocuk sayısına göre bireylerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları çalışma durumu değişkenine göre karşılaştırıldığında, çalışan bireylerin puan ortalamalarının çalışmayan bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları meslek değişkenine göre karşılaştırıldığında, kamu personelinin puan ortalamalarının özel sektör çalışanları, işçi, öğrenci, emekli ve ev hanımlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları gelir düzeyi değişkenine göre karşılaştırıldığında, geliri giderden az olan bireylerin puan ortalamalarının diğerlerinden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puan ortalamaları İzmir'de yaşadıkları süre değişkenine göre karşılaştırıldığında, bireylerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

**Tablo 3.4.** Bireylerin Bazı Sosyodemografik Özelliklerine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n= 485)

Sosyodemografik Özellikler	Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puanı	
	(Ortalama ± Standart Sapma)	Test
<b>Yaş</b>		
18-25 yaş <sup>a</sup>	54.648 ± 15.44	F= 4.160* p= 0.006 c>a, c>b**
26-45 yaş <sup>b</sup>	58.688 ± 18.83	
46-60 yaş <sup>c</sup>	63.867 ± 18.42	
61 yaş ve üzeri <sup>d</sup>	63.269 ± 18.53	
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	60.106 ± 18.13	t= 0.774*** p= 0.439
Erkek	58.771 ± 18.68	
<b>Eğitim</b>		
Okur yazar /İlk öğretim	50.602 ± 15.51	F= 9.130 p= 0.000 c>b>a, d>a
Orta öğretim	57.883 ± 18.43	
Önlisans-lisans	62.983 ± 17.92	
Lisansüstü	63.750 ± 19.41	
<b>Medeni durum</b>		
Evli	60.747 ± 17.85	t= 1.413 p= 0.158
Bekar	58.305 ± 18.83	
<b>Çocuk sahibi olma</b>		
Evet	60.602 ± 18.30	t= 1.277 p= 0.202
Hayır	58.397 ± 18.48	
<b>Çocuk Sayısı</b>		
Çocuk yok	58.601 ± 18.46	F= 0.557 p= 0.643
1 çocuk	59.040 ± 18.19	
2-3 çocuk	61.071 ± 18.56	
4-5 çocuk	58.588 ± 17.77	
<b>Çalışma durumu</b>		
Çalışıyor	61.126 ± 18.84	t= 3.628 p= 0.000
Çalışmıyor	53.889 ± 15.83	
<b>Meslek*</b>		
Kamu personeli <sup>a</sup>	64.603 ± 18.47	F= 5.550 p= 0.000 a>b>d>g, a>f, a>e
Özel sektör çalışanı <sup>b</sup>	62.133 ± 18.57	
Esnaf <sup>c</sup>	52.739 ± 17.44	
İşçi <sup>d</sup>	59.651 ± 19.47	
Öğrenci <sup>e</sup>	52.173 ± 14.19	
Emekli <sup>f</sup>	62.333 ± 20.84	
Ev hanımı <sup>g</sup>	52.225 ± 11.87	
<b>Gelir durumu</b>		
Gelir giderden fazla <sup>a</sup>	73.378 ± 14.24	F= 212.848 p= 0.000 c<a, c<b
Gelir gider dengeli <sup>b</sup>	72.500 ± 15.19	
Gelir giderden az <sup>c</sup>	47.054 ± 11.37	
<b>İzmir'de yaşanan süre</b>		
1 yıldan az-5 yıl	59.411 ± 16.61	F= 0.012 p= 0.988
6-10 yıl	59.106 ± 18.58	
10 yıl üzeri	59.464 ± 18.50	

Not: İstatistiksel anlamlılık için p değeri>0.05 kabul edildi.

\*Tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

\*\*Post-hoc Tukey test, \*\*\*Bağımsız gruplarda t testi

Bireylerin bazı sosyodemografik özelliklerine göre yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 3.5'te verilmiştir. Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında, 46-60 yaş grubundaki bireylerin puan ortalamalarının 18-25 ve 26-45 yaş grubundaki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları cinsiyet değişkenine göre karşılaştırıldığında, kadın ve erkeklerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları eğitim değişkenine göre karşılaştırıldığında, ön lisans-lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki bireylerin puan ortalamalarının okur yazar /ilk öğretim ve orta öğretim düzeyindeki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında, evli bireylerin puan ortalamalarının bekarlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları çocuk sahibi olma değişkenine göre karşılaştırıldığında, çocuğu olan bireylerin puan ortalamalarının çocuğu olmayanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları çocuk sayısı değişkenine göre karşılaştırıldığında, 2-3 çocuğu olan bireylerin puan ortalamalarının çocuğu olmayanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları çalışma durumu değişkenine göre karşılaştırıldığında, çalışan bireylerin puan ortalamalarının çalışmayanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları meslek değişkenine göre karşılaştırıldığında, kamu personelinin, özel sektör çalışanlarının ve esnafın puan ortalamalarının işçi, öğrenci ve ev hanımlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları gelir düzeyi değişkenine göre karşılaştırıldığında, geliri giderden az olan bireylerin puan ortalamalarının diğerlerinden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ).

Bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları İzmir’de yaşadıkları süre değişkenine göre karşılaştırıldığında, bireylerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p < 0.05$ ).

**Tablo 3.5.** Bireylerin Bazı Sosyodemografik Özelliklerine Göre Yaşam Memnuniyeti Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n= 485)

Sosyodemografik Özellikler	Yaşam Memnuniyeti Toplam Puanı	
	(Ortalama $\pm$ Standart Sapma)	Test
<b>Yaş</b>		
18-25 yaş	18.567 $\pm$ 7.34	F= 7.098 <b>p= 0.000*</b>  <b>c&gt;b&gt;a**</b>
26-45 yaş	21.915 $\pm$ 8.98	
46-60 yaş	24.642 $\pm$ 8.44	
61 yaş ve üzeri	22.461 $\pm$ 7.91	
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	21.875 $\pm$ 9.04	t= -.243*** p= 0.792
Erkek	22.091 $\pm$ 8.46	
<b>Eğitim</b>		
Okur yazar /İlk öğretim <sup>a</sup>	17.205 $\pm$ 7.40	F= 20.338 <b>p= 0.000*</b>  <b>c&gt;a, d&gt;a</b> <b>c&gt;b, d&gt;b</b>
Orta öğretim <sup>b</sup>	20.141 $\pm$ 8.61	
Önlisans-lisans <sup>c</sup>	24.191 $\pm$ 8.21	
Lisansüstü <sup>d</sup>	27.068 $\pm$ 8.01	
<b>Medeni durum</b>		
Evli	23.262 $\pm$ 8.63	t= 2.840 <b>p= 0.005</b>
Bekar	20.948 $\pm$ 8.70	
<b>Çocuk sahibi olma</b>		
Evet	23.224 $\pm$ 8.68	t= 2.793 <b>p= 0.005</b>
Hayır	20.951 $\pm$ 8.66	
<b>Çocuk Sayısı</b>		
Çocuk yok <sup>a</sup>	21.091 $\pm$ 8.68	F= 4.123 <b>p= 0.007</b>  <b>c&gt;a</b>
1 çocuk <sup>b</sup>	23.420 $\pm$ 7.80	
2-3 çocuk <sup>c</sup>	23.571 $\pm$ 8.78	
4-5 çocuk <sup>d</sup>	18.000 $\pm$ 9.33	
<b>Çalışma durumu</b>		
Çalışıyor	23.455 $\pm$ 8.63	t= 6.730 <b>p= 0.000</b>
Çalışmıyor	17.293 $\pm$ 7.31	
<b>Meslek*</b>		
Kamu personeli <sup>a</sup>	26.043 $\pm$ 7.82	F= 15.083 <b>p= 0.000</b>  <b>a&gt;d, a&gt;e, a&gt;g</b> <b>b&gt;d, b&gt;e, b&gt;g</b> <b>c&gt;d, c&gt;e, c&gt;g</b>
Özel sektör çalışanı <sup>b</sup>	23.457 $\pm$ 8.38	
Esnaf <sup>c</sup>	17.565 $\pm$ 6.74	
İşçi <sup>d</sup>	23.023 $\pm$ 9.44	
Öğrenci <sup>e</sup>	17.304 $\pm$ 6.65	
Emekli <sup>f</sup>	20.666 $\pm$ 8.95	
Ev hanımı <sup>g</sup>	15.575 $\pm$ 6.29	

Not: İstatistiksel anlamlılık için p değeri > 0.05 kabul edildi.

\*Tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

\*\*Post-hoc Tukey test

\*\*\*Bağımsız gruplarda t testi

**Tablo 3.5.** Bireylerin Bazı Sosyodemografik Özelliklerine Göre Yaşam Memnuniyeti Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (Devamı)

Sosyodemografik Özellikler	Yaşam Memnuniyeti Toplam Puanı	
	(Ortalama ± Standart Sapma)	Test
<b>Gelir durumu</b>		
Gelir giderden fazla <sup>a</sup>	31.081 ± 6.29	F= 623.734 <b>p= 0.000</b> <b>c&lt;a, c&lt;b</b>
Gelir gider dengeli <sup>b</sup>	29.440 ± 5.03	
Gelir giderden az <sup>c</sup>	14.784 ± 3.72	
<b>İzmir'de yaşanan süre</b>		
1 yıldan az-5 yıl	20.941 ± 8.46	F= 0.770 p= 0.464
6-10 yıl	20.986 ± 9.18	
10 yıl üzeri	22.243 ± 8.66	

Not: İstatistiksel anlamlılık için p değeri>0.05 kabul edildi.

\*Tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

\*\*Post-hoc Tukey test

\*\*\*Bağımsız gruplarda t testi

Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği puanları ile yaşam memnuniyeti ölçeği puanları arasındaki korelasyon Tablo 3.6'da verilmiştir. Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği ve yaşam memnuniyeti ölçeği toplam puan ortalamaları, kişisel/sosyal yaşamdan memnuniyet alt boyutu ve ekonomik yaşamdan memnuniyet alt boyutu puan ortalamaları arasında güçlü pozitif yönde korelasyon tespit edildi (sırasıyla; r:0.801, p<0.001, r:0.765, p<0.001, r:0.770, p<0.001).

**Tablo 3.6.** Bireylerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği Puanları ile Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyon

		<b>Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Toplam Puanı</b>	<b>Kişisel/Sosyal Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı</b>	<b>Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı</b>	<b>Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Toplam Puanı</b>
<b>Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Toplam Puanı</b>	r	-			
	p				
<b>Kişisel/Sosyal Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı</b>	r	<b>0.949**</b>	-		
	p	0.000			
<b>Ekonomik Yaşamdan Memnuniyet Alt Boyutu Puanı</b>	r	<b>0.966**</b>	<b>0.836**</b>	-	
	p	0.000	0.000		
<b>Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Toplam Puanı</b>	r	<b>0.801**</b>	<b>0.765**</b>	<b>0.770**</b>	-
	p	0.000	0.000	0.000	

\*p < 0.05. \*\*p < 0.001. r<sub>s</sub>: Pearson Correlation Analysis.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

#### 1. Sonuç ve Tartışma

Günümüzde, insanların daha mutlu ve yaşamlarından daha memnun bir şekilde hayatlarını sürdürmeleri, kamu politikasının önemli hedeflerindedir. Geleneksel anlayışa göre, toplumların refah düzeyi genellikle kişi başına düşen milli gelir seviyesi ile ölçülmekteyken, günümüzde bu anlayış yerini mutluluk ve yaşam memnuniyetine bırakmıştır. Bu değişimle birlikte, iktisat ve maliye politikalarının da temel hedeflerinden biri, bireylerin daha mutlu bir yaşam sürmeleri ve yaşamlarından memnun olmaları haline dönüşmüştür (Akman, 2021: 36). Yerel yönetimlerin ve belediyelerin sunduğu hizmetler, bireylerin memnuniyetini doğrudan etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Dolayısıyla, bireylerin beklentilerinin titizlikle analiz edilmesi ve bu beklentilere uygun hizmetlerin sunulması büyük bir önem taşımaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 199). Bireylerin hizmet beklentileri arasında dikkate değer farklılıklar mevcut olup, bu farklılıklar bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini de etkilemektedir. Bazı sosyo-ekonomik ve demografik özellikler, bireylerin belediye hizmetlerinden beklentilerini ve bu hizmetlerden ne ölçüde tatmin olduklarını doğrudan etkileyen unsurlar arasında bulunmaktadır (Menteşe, 2013: 831). Bu bölümde, bireylerin bazı sosyo-demografik özelliklerine göre belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet ve yaşam memnuniyetleri literatür doğrultusunda tartışılacak, ayrıca belediye hizmetlerinden memnuniyet ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkilere yönelik bulgular da değerlendirilecektir.

Bu araştırmada katılımcıların en çok memnun oldukları belediye hizmetleri; itfaiye hizmetleri, cenaze ve defin hizmetleri, kültür, sanat ve turizm hizmetleridir. En az memnun oldukları üç hizmet ise otopark hizmetleri, asfaltlama ve yol yapım hizmetleri, trafik ve sinyalizasyon hizmetleridir. Bulgularımızla uyumlu olarak Daştan ve Delice'nin (2019) İzmir'de yürüttükleri çalışmada ise bireylerin en çok "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri", "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" ve "Sokak Aydınlatması ve Işılandırma Hizmetleri"nden memnun oldukları belirlenmiştir. Aynı çalışmada en az memnun oldukları hizmet ise "Yol/Kaldırım Yapım ve Bakım Hizmetleri" ve "Altyapı Hizmetleri"dir (Daştan ve Delice, 2019: 203). İzmir Büyükşehir Belediyesi 2023 yılı faaliyet raporuna göre Stratejik Hedef 1.1. altında yer alan Performans Hedefi 1.1.1.'de asfalt kaplama ve bakım-onarım faaliyetlerine, Stratejik Hedef 2.2. altında yer alan Performans Hedefi 2.2.1.'de akıllı trafik

yönetim sistemlerine ve otopark yapım faaliyetlerine yer verilmiş fakat araştırma bulgularımızda da görüldüğü gibi hedeflenen sonuca henüz ulaşamamıştır (İzmir Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2023).

Çalışmada katılımcıların BHMÖ puan ortalamalarının  $59.403 \pm 18.41$  olduğu ve aldıkları en düşük puanın 22, en yüksek puanın ise 106 olduğu belirlenmiştir. BHMÖ'den alınabilecek puan 23 ile 115 arasında değişmektedir. Yüksek puan, bireylerin belediye hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları anlamına gelmektedir. Bu bulgular doğrultusunda katılımcıların İzmir Büyük Şehir Belediyesinin hizmetlerinden genel olarak ortalama düzeyde memnun oldukları söylenebilir. Daha önce Daştan ve Delice'nin (2019) çalışmasında bireylerin İzmir Büyükşehir Belediyesinin sunduğu hizmetler için ortalama ve ortalamamanın altında bir memnuniyet seviyesine sahip olduğu tespit edilmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 203). Sonuçlardaki bu farklılığın verilerin farklı yıllarda, farklı yönetim dönemlerinde ve farklı örneklem gruplarından toplanmış olmasından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmamızda katılımcıların yaş gruplarının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olduğu ve 46-60 yaş grubundaki bireylerin memnuniyetlerinin 18-25 ve 26-45 yaş grubundaki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Daha önce İzmir'de yürütülen araştırma sonuçları bulgularımızı desteklemektedir (Daştan ve Delice, 2019: 207; Kurgun vd., 2008: 31). Aynı zamanda belediye hizmetlerinden memnuniyetin yaşa göre değişmediğini bildiren (Göküş ve Alptürker, 2011: 121; Kesmen, 2023: 1; Menteşe, 2013: 831; Yücel vd., 2012: 31) ya da yaş ilerledikçe belediye hizmetlerinden memnuniyetin azaldığını bildiren (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010: 227) araştırma sonuçları da bulunmaktadır. Farklı yaş grubundaki bireylerin değerleri, inançları ve davranış biçimlerinde belirgin farklılıklar bulunduğu bilinmektedir (Özgener, 2016). Araştırma sonuçlarındaki bu değişkenliğin, farklı illerdeki belediye hizmetlerinin kalitesindeki farklılıklardan veya araştırmalardaki yaş gruplarının temsiliyetindeki değişikliklerden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Mevcut araştırmada katılımcıların cinsiyetinin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olmadığı belirlendi ( $p<0.05$ ). Daha önce Daştan ve Delice'nin İzmir kent merkezinde, Kurgun ve arkadaşlarının ise İzmir Karşıyaka'da yürüttüğü çalışmalarda kadınların erkeklere göre büyükşehir belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları belirlenmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 207; Kurgun ve ark., 2008: 31). Bu konuda literatürde farklı araştırma sonuçları bulunmaktadır. Bulgularımızla uyumlu olarak İzci ve arkadaşlarının (2021) Bitlis'te, Bükey'in (2024) ise

Düzce’de yaşayan bireyler ile yürüttükleri çalışmalarda belediye hizmetlerinden memnuniyetin cinsiyete göre değişmediğini bildirilmiştir (Bükey, 2024; İzci vd., 2021: 1). Aynı şekilde Şahin’in (2011) Konya’nın Karatay ilçesinde yaptığı bir araştırmada, cinsiyetin belediye hizmetlerinden memnuniyet üzerinde etkili bir faktör olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklı sonuçlar, cinsiyet faktörünün yerel yönetim hizmetlerine yönelik memnuniyeti etkileyip etkilemediğinin, bölgesel ve kültürel farklılıklar, hizmet türleri ve bireysel beklentiler gibi çeşitli değişkenlere bağlı olabileceğini ortaya koymaktadır (Şahin, 2011: 153).

Bu araştırmada katılımcıların eğitim düzeyinin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olduğu ve ön lisans-lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki bireylerin memnuniyetlerinin okur yazar /ilk öğretim ve orta öğretim düzeyindeki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p<0.05$ ). Bulgularımızla uyumlu olarak Kurgun ve arkadaşlarının (2008) bireylerin Karşıyaka Belediyesinden memnuniyetlerini değerlendirmek için İzmir’de yürüttükleri araştırma sonucunda lisansüstü eğitim alan bireylerin diğer belediye hizmetlerinden daha çok memnun oldukları saptanmıştır (Kurgun vd., 2008: 29). Fakat Daştan ve Delice’nin (2019) çalışmasında İzmir’de yaşayan ilköğretim mezunu bireylerin belediyenin sunduğu hizmetlerden daha fazla memnun olduğu bildirilmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 203). Bununla birlikte farklı şehirlerde yürütülen birçok araştırma bireylerin eğitim seviyeleri arttıkça hizmet beklentilerinin arttığını ve belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetin azaldığını bildirmektedir (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010: 227; Çakmak, 2007: 71; Çetinkaya vd., 2016: 1251; Keysan, 2017: 135; Usta ve Emmiş, 2010: 333). Bu bulgular, İzmir’de belediye hizmetlerinin eğitilmiş bireylerin beklentilerini karşılayacak şekilde planlandığını ve uygulandığını göstermektedir. Bu nedenle, eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetin de yükselmesi, hizmet kalitesinin bireylerin beklentileriyle uyumlu olmasıyla açıklanabilir.

Bu çalışmada katılımcıların medeni durumunun belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olmadığı belirlendi ( $p<0.05$ ). Bulgularımızdan farklı olarak Daştan ve Delice’nin (2019) araştırmasında İzmir’de yaşayan evli bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin bekarlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 203). Bununla birlikte bulgularımız ile uyumlu olarak Gürel ve Özel’in (2013) çalışmasında, Ankara’da yaşayan kamu çalışanlarının medeni durumlarına göre belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin değişiklik göstermediği belirlenmiştir (Gürel ve Özel, 2013: 65). Aynı şekilde Kılıç’ın (2020) çalışmasında İstanbul’un Esenyurt ilçesinde

yaşayan vatandaşların medeni durumunun belediye hizmetlerine yönelik memnuniyeti etkilemediği saptanmıştır (Kılıç, 2020).

Mevcut araştırmada çocuk sahibi olmanın ya da çocuk sayısının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olmadığı belirlendi ( $p<0.05$ ). Çocuk sahibi olma durumu ve çocuk sayısının belediye hizmetine yönelik memnuniyet üzerindeki etkisiyle ilgili literatürde sınırlı bilgi bulunmaktadır. Bulgularımızla uyumlu olarak Sabuncu ve arkadaşlarının (2016) Yalova’da, Baltacı’nın (2022) ise İstanbul’da yaşayan bireylerin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerini değerlendirdikleri araştırmalar sonucunda çocuk sahibi olma durumunun memnuniyeti etkilemediği saptanmıştır (Baltacı, 2022: 51; Sabuncu vd., 2016: 164). Bu bulgu, çocuk sahibi olmanın belediye hizmetlerine yönelik genel memnuniyet üzerinde doğrudan bir etkisi bulunmadığını ortaya koymaktadır. Ancak, belediyelerin sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesi, çocuk sahibi bireylerin memnuniyet algısını etkileyebilir. Özellikle çocuklara yönelik parklar, oyun alanları, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi spesifik hizmetler, bu bireylerin memnuniyet düzeyini arttırabilir.

Araştırmamızda çalışma durumunun belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğu ve çalışan bireylerin memnuniyetlerinin çalışmayan bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Ayrıca kamu personelinin memnuniyetlerinin özel sektör çalışanları, işçi, öğrenci, emekli ve ev hanımlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptandı ( $p>0.05$ ). Bulgularımız literatürden farklılık göstermektedir. Kurgun ve arkadaşlarının (2008) çalışmasında İzmir Karşıyaka’da yaşayan bireylerden işçi kesimindekilerin belediye hizmetlerinden daha çok memnun oldukları belirlenmiştir (Kurgun, 2008). Şahin’in (2011) Konya ilinde yürüttüğü çalışmada ise öğretmen ve kamu memurlarının belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir (Şahin, 2011: 153). Arslan’ın (2019) Çankırı ilinde yürüttüğü araştırma sonucunda ise katılımcıların mesleklerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Arslan, 2019: 37). Araştırma sonuçlarındaki bu farklılıkların nedenleri, araştırmaların yapıldığı bölgenin sosyo-ekonomik yapısı, belediyelerin sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesi gibi faktörlere bağlı olabilir. Farklı meslek gruplarının belediye hizmetlerinden beklentileri ve ihtiyaçları değişebileceğinden, memnuniyet düzeyleri de buna göre farklılık gösterebilir.

Bu araştırmada gelir düzeyinin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğu ve geliri giderden az olan bireylerin memnuniyetlerinin

diğerlerinden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Bulgularımızdan farklı olarak Daştan ve Delice'nin (2019) çalışmasında İzmir'de yaşayan farklı gelir düzeyindeki bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin farklılık göstermediği belirtilmiştir (Daştan ve Delice, 2019: 205). Diğer taraftan gelir düzeyi ile belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunu gösteren çalışmalar da vardır. Örneğin, Bölükbaşı ve Yıldirtan (2010) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, İstanbul'da yaşayan bireylerin gelir düzeyleri yükseldikçe belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin azaldığı ifade edilmektedir (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010: 229). Bu farklılıkların nedenleri, belediyelerin sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesi, bölgesel sosyo-ekonomik koşullar ve bireylerin beklentileri gibi faktörlere bağlı olabilir. Özellikle gelir düzeyi düşük olan bireyler, sosyal yardım ve destek hizmetlerine daha fazla ihtiyaç duyabilir ve bu tür hizmetlerin yeterliliği, memnuniyet düzeylerini etkileyebilir. İzmir Büyükşehir Belediyesinin mevcut sosyal destek programlarını geliştirerek gelir düzeyi düşük bireylere ulaştırması belediye hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyinin artırılmasında etkili olabilir.

Bu çalışmada katılımcıların İzmir'de yaşadıkları sürenin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olmadığı saptandı ( $p<0.05$ ). Bulgularımızdan farklı olarak, Ardıç ve arkadaşlarının (2004) Tokat'ta, Bölükbaşı ve Yıldirtan'ın (2010) ise İstanbul'da gerçekleştirdikleri araştırmalar, bireylerin ikamet süreleri uzadıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin arttığını ortaya koymaktadır (Ardıç vd., 2004: 63; Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010: 227). Benzer şekilde, Şahin (2011) tarafından yürütülen çalışmada da Konya'da 4 yıl ve üzeri ikamet eden bireylerin, daha kısa süreli ikamet edenlere kıyasla belediye hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları ifade edilmektedir. Bu bulgular doğrultusunda ikamet süresinin belediye hizmetlerine yönelik memnuniyeti etkilediğini söylemek zordur. Dolayısıyla, ikamet süresi ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi daha kapsamlı ve farklı bölgelerde yapılacak araştırmalarla incelemek, daha genel ve kesin sonuçlara ulaşmayı sağlayacaktır.

Mevcut araştırmada bireylerin YMÖ puan ortalamalarının  $21.989 \pm 8.73$  olduğu ve ölçekten aldıkları en düşük puanın 8, en yüksek puan ise 40 olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin kişisel/sosyal yaşamdan memnuniyet alt boyutunda puan ortalaması  $12.174 \pm 4.09$  ve ekonomik yaşamdan memnuniyet alt boyutunda puan ortalaması ise  $9.814 \pm 5.01$ 'dir. YMÖ'den alınabilecek puan 8 ile 40 arasında değişmektedir. Yüksek puan, bireylerin yaşam memnuniyetinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Bu bulgular doğrultusunda katılımcıların yaşam memnuniyetinin ortalama düzeyde olduğu söylenebilir. Bireylerin yaşam

memnuniyetinin en yüksek olduğu üç alan sırasıyla; aile yaşamı, manevi yaşantı (dini, ruhsal vb.) ve aldığı eğitimin kalitesidir. Bireylerin yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu üç alan ise sırasıyla; hayat standartları, ekonomik durum ve sosyal hayattır. Katılımcıların YMÖ ölçeğinin kişisel/sosyal yaşamdan memnuniyet alt boyutunda puan ortalamasının ortalamanın biraz üzerinde, ekonomik yaşamdan memnuniyet alt boyutunda puan ortalamasının ise ortalamanın altında olması bu bulguları desteklemektedir. Daha önce İzmir ilinde yaşayan bireylerin yaşam memnuniyetini belirlemeye yönelik araştırma sonuçları bulunmamaktadır. Fakat TÜİK tarafından 2003 yılından bu yana Türkiye genelinde düzenli olarak Yaşam Memnuniyeti Araştırması yürütülmektedir (Akman, 2021: 35). TÜİK 2023 Yaşam Memnuniyeti Araştırma Raporuna göre Türkiye'nin %52,7'sinin mutlu olduğu belirlenmiştir. Rapora göre İzmir en mutlu ilk 10 il içerisinde yer almamaktadır (TÜİK, 2023). İzmir'de yaşayan bireylerin yaşam memnuniyeti düzeyleri hakkında bir genelleme yapabilmek için daha fazla araştırma sonucuna ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu çalışmada yaşın yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğu ve 46-60 yaş grubundaki bireylerin yaşam memnuniyetlerinin 18-25 ve 26-45 yaş grubundaki bireylerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Bulgular doğrultusunda genç ve orta yaş grubundaki bireylerin eğitim ve iş hayatıyla ilgili endişelerinin yaşam memnuniyetlerini olumsuz etkilemiş olabileceği düşünülmektedir. Yaş faktörünün yaşam memnuniyetine etkisiyle ilgili araştırma sonuçları farklılık göstermektedir. Bulgularımızdan farklı olarak bazı çalışmalarda yaş ile yaşam memnuniyeti arasında U biçiminde bir ilişki olduğu bildirilmiştir (Gwozdz & Sousa-Poza, 2010: 397). Bu durum, yaşam memnuniyetinin gençlik ve yaşlılık dönemlerinde daha yüksek, orta yaşlarda ise daha düşük seviyelerde seyrettiğini göstermektedir. Özellikle, bireylerin 30'lu ve 40'lı yaşlarının en düşük yaşam memnuniyeti düzeyine ulaştığı, gençlik ve yaşlılık dönemlerinde ise memnuniyetin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan bazı araştırmalar ise yaş ile yaşam memnuniyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu ve yaş arttıkça yaşam memnuniyetinin azaldığını bildirmektedir (Jan ve Masood, 2008: 33). Olaroiu ve arkadaşları (2017) 31 Avrupa ülkesindeki yaşam memnuniyetini yaş ile ilişkilendirerek incelemişlerdir. Araştırma, bu ilişkinin ülkeden ülkeye değiştiğini göstermektedir. Güney Avrupa ülkelerinde, yaşlandıkça yaşam memnuniyeti düşerken, Fransa ve Finlandiya gibi ülkelerde bu düşüş daha azdır. Kuzey Avrupa'da ise orta yaşlarda bir düşüş, sonrasında ise yaşam memnuniyetinin arttığı görülmüştür (Olaroiu vd., 2017: 4). Bu durum, ülkeler ve kültürel faktörlerin yaşam memnuniyetine etkisini ortaya koymaktadır. Bu farklı bulgular, yaş ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin karmaşık

olduğunu ve çeşitli faktörlere bağlı olarak değişebileceğini göstermektedir. Bu nedenle, yaşın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisini anlamak için daha kapsamlı ve çeşitli örneklerle yapılan araştırmalara ihtiyaç vardır.

Bu çalışmada cinsiyetin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olmadığı belirlendi ( $p < 0.05$ ). Bulgularımız ile uyumlu olarak Duman ve Başkaya'nın (2017) çalışmasında cinsiyetin yaşam memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir (Duman ve Başkaya, 2017: 23). Fakat Akman'ın (2021) TÜİK 2019 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması mikro veri setini kullanarak yaptığı çalışma sonucunda kadınların yaşam memnuniyetinin daha yüksek olduğu bildirilmiştir (Akman, 2021: 36). Aynı şekilde Çirkin ve Göksel'in (2016) mutluluk ve yaşam doyumunu etkileyen sosyodemografik değişkenleri inceledikleri araştırmada kadın cinsiyetinin yaşam memnuniyetini olumlu etkilediği belirlenmiştir (Çirkin ve Göksel, 2016: 375). Bu bulgular doğrultusunda genellikle cinsiyet ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin değişken olduğu, bu ilişkinin kültürel, toplumsal ve bireysel faktörlere bağlı olarak değişebildiği söylenebilir.

Araştırmamızda eğitim düzeyinin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğu, ön lisans-lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindeki bireylerin yaşam memnuniyetlerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p > 0.05$ ). Genel olarak, eğitim durumunun yaşam memnuniyeti üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığı düşünülmektedir (Dumludağ vd., 2015: 89). Literatürde net ve anlamlı bir ilişki kesin olarak kanıtlanmamış olmakla birlikte bulgularımız ile uyumlu olarak Akman (2021) ve Toksuk'un (2020) çalışmalarında eğitim düzeyi yükseldikçe bireylerin yaşam memnuniyetinin arttığı bildirilmiştir (Akman, 2021: 35; Toksuk, 2020: 89). Farklı olarak Karaaslan ve arkadaşlarının (2021) çalışmasında eğitim düzeyi arttıkça yaşam memnuniyetinin azaldığı saptanmıştır (Karaaslan ve ark., 2021: 263). Eğitim, bireylerin gelir düzeylerini, istihdam durumlarını, mesleki statülerini ve çalışma koşullarını etkileyebilen bir faktördür. Bu bağlamda, eğitimin artmasıyla bireylerin daha iyi yaşam standartlarına ulaşmaları ve dolayısıyla yaşam memnuniyetlerinin artması olasıdır (Karakoç, 2022: 31).

Bu araştırmada medeni durumun yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğu, evli bireylerin yaşam memnuniyetlerinin bekarlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p > 0.05$ ). Daha önce yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiş ve evli bireylerin yaşam memnuniyetinin daha yüksek olduğu bildirilmiştir (Altaş ve Yılmaz, 2021: 67; Akman, 2021: 35; Karaaslan ve ark., 2021: 263; Karakoç, 2022: 32; Zhou ve Yu, 2017: 25)). Evli bireylerin yaşam memnuniyetleri, eşlerin durumuna bağlı olarak

maddi-manevi destek almaları ve sosyoekonomik açıdan elde ettikleri bazı avantajlarla ilişkili olabilir (Karakoç, 2022: 31).

Bu çalışmada çocuk sahibi olma durumunun yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğu, çocuğu olan bireylerin ve 2-3 çocuğu olan bireylerin yaşam memnuniyetlerinin çocuğu olmayanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Bu konuya ilişkin gerçekleştirilen araştırmalar, çocuk sahibi olmanın yaşam memnuniyetini hem olumlu hem de olumsuz yönde etkileyebileceğini ortaya koymaktadır. Araştırma bulgularımızla benzer şekilde, çocuk sahibi olmanın yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır (Ismail vd., 2014: 1426). Ayrıca, çocuk sahibi olan bireyler için, çocuklarıyla olan ilişkilerinin kalitesinin, genel olarak yaşamlarından duydukları memnuniyet düzeyiyle büyük ölçüde ilişkili olduğu bildirilmiştir (Sousa ve Lyubomirsky, 2019: 667). Fakat Çirkin ve Göksel'in (2016) çalışmasında ise çocuk sayısı arttıkça yaşam doyumunun negatif olarak etkilendiği bildirilmiştir. Duman ve Başkaya'nın (2017) çalışmasında ise bireylerin yaşam memnuniyetinde çocuk sayısının etkili olmadığı bildirilmiştir (Duman ve Başkaya, 2017: 24). Uğur'un (2018) çalışmasında ise çocuk sahibi olmanın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisinin çocuğun yaşına bağlı olarak değişebileceğini göstermektedir (Uğur, 2018: 83). Özellikle küçük yaşlardaki çocuklar ebeveynlere mutluluk kaynağı olabilirken, çocukların büyümesiyle birlikte ebeveynlik sorumlulukları ve stres faktörleri artabilir, bu da yaşam memnuniyetini farklı şekillerde etkileyebilir. Bu bulgular doğrultusunda çocuk sahibi olmanın ve çocuk sayısının bireylerin yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisinin karmaşık ve çok boyutlu olduğu söylenebilir.

Mevcut araştırmada çalışma durumunun yaşam memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğu, çalışan bireylerin yaşam memnuniyetlerinin çalışmayanlardan istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Ayrıca kamu personelinin, özel sektör çalışanlarının ve esnafın yaşam memnuniyetlerinin işçi, öğrenci ve ev hanımlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptandı ( $p>0.05$ ). Literatürde, kamu ve özel sektörde çalışan bireylerin, çalışmayan bireylere kıyasla daha yüksek bir mutluluk düzeyine sahip olma olasılıklarını ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Kahyaoğlu, 2008: 61). Yücel (2017) de benzer bir şekilde, TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması verilerini kullanarak bireylerin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörleri incelemiştir. Kamuda çalışan kişilerin yaşam memnuniyeti, özel sektörde çalışanlarla kıyaslandığında daha yüksek bulunmuştur. Öte yandan, özel sektörde çalışanların yaşam memnuniyetleri ise, hiç çalışmayan bireylerden daha

yüksektir. İşsizlik, bireylerin yaşamlarını etkileyen önemli bir ekonomik faktördür. İşsiz bireyler genellikle maddi zorluklar ile karşı karşıya kalmakta ve geleceğe yönelik kaygıları artmaktadır. Ayrıca, işsizlik durumu, bireylerin öz güven kaybına ve sosyal izolasyona neden olabilmektedir (Sarı, 2023). Yapılan araştırmalar, işsizliğin bireylerin kişilik, yaşam memnuniyeti ve benlik saygısı üzerinde olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir (Tekke ve ark., 2020: 1247).

Bu çalışmada bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları gelir düzeyi değişkenine göre karşılaştırıldığında, geliri giderden az olan bireylerin puan ortalamalarının diğerlerinden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlendi ( $p>0.05$ ). Bulgularımızla uyumlu olarak Karaaslan ve ark.'nın (2021) çalışmasında, hane halkı gelirinin, bu gelirin ihtiyaçları karşılama düzeyiyle birlikte yaşam memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ortaya konmuştur (Karaaslan vd., 2021: 263). Benzer şekilde, Karagöz ve arkadaşlarının (2016) çalışmasında, gelir düzeyi ile yaşam kalitesi ve memnuniyet arasında olumlu bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Toksuk'un (2020) çalışmasında da gelir düzeyi arttıkça yaşam memnuniyetinin de arttığı belirlenmiştir. Buradan, gelir artışı sonucunda bireylerin istek ve ihtiyaçlarının daha etkin bir şekilde karşılanabildiği, dolayısıyla daha yüksek bir yaşam memnuniyeti seviyesine ulaşabildiği sonucu çıkarılmaktadır (Toksuk, 2020: 89).

Araştırmamızda bireylerin yaşam memnuniyeti ölçeği puan ortalamaları İzmir'de yaşadıkları süre değişkenine göre karşılaştırıldığında, bireylerin puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediği saptandı ( $p<0.05$ ). Bireylerin bir şehirde yaşadıkları sürenin yaşam memnuniyetini nasıl etkilediğine dair doğrudan ve kapsamlı akademik araştırmalar sınırlıdır.

Bu çalışmada bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği ve yaşam memnuniyeti ölçeği toplam puan ortalamaları arasında güçlü pozitif yönde korelasyon tespit edildi ( $r:0.801$ ,  $p<0.001$ ). Bu bağlamda bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arttıkça yaşam memnuniyetlerinin arttığını söyleyebiliriz. TÜİK tarafından Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2003 yılından bu yana her yıl düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. Bu araştırma, Türkiye'deki bireylerin genel mutluluk düzeyine dair algılarını, toplumsal değerlerini ve temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetlerini ölçmek amacıyla yapılmaktadır. Ayrıca, belediye ve kamu hizmetlerine yönelik memnuniyeti değerlendirerek, bu unsurların zaman içindeki değişimini de izlemektedir. Fakat araştırma raporunda il bazında belediye hizmetlerine yönelik memnuniyete değinilmemektedir. Bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin yaşam memnuniyetini nasıl etkilediğine dair doğrudan ve

kapsamlı akademik araştırmalar sınırlıdır. Yetim (2018), Yaşam Memnuniyeti Araştırmaları veri setini kullanarak gerçekleştirdiği çalışmasında, bireylerin sağlık, eğitim, asayiş, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin artmasıyla birlikte genel yaşam memnuniyetlerinde de önemli bir yükseliş gözlemlendiğini belirtmiştir (Yetim, 2018: 160). Bunun yanında, bazı araştırmalar yerel yönetimden alınan memnuniyetin bireylerin genel yaşam memnuniyetini etkileyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Bu ilişki, sıklıkla yerel yönetimlere duyulan güven ve aktif siyasi katılım gibi unsurlarla şekillenmektedir. Örneğin, Beshi ve Kaur (2020) tarafından yapılan bir çalışmada, yerel yönetim performansına olumlu bakan vatandaşların, bu yönetimlere olan güveninin daha yüksek olduğu ve bunun da yaşam memnuniyetlerini artırdığı tespit edilmiştir (Beshi ve Kaur, 2020: 337). Benzer şekilde, Güney Kore'nin kırsal bölgelerinde yapılan bir araştırma, ekonomik destek, eğitim ve kamu güvenliği gibi hizmetlerden duyulan memnuniyetin toplumsal memnuniyeti doğrudan etkilediğini göstermiştir. Ayrıca, yerel yönetime duyulan güvenin bu ilişkiyi güçlendirdiği ve etkili kamu hizmetleri ile güvenilir yönetimin bireylerin memnuniyetini artırmadaki önemi üzerine vurgularda bulunulmuştur (Cho & Lee, 2021: 214). Kısıtlı sayıdaki bu çalışmalar, güven ile etkin hizmet sunumu ile desteklenen yerel yönetim memnuniyetinin, bireylerin genel yaşam memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

## 2. neriler

Sonuçlar doğrultusunda yerel yönetimlere yapılacak öneriler şunlardır;

- Vatandaşların belediye hizmetlerine yönelik memnuniyetlerinin düzenli aralıklar ile değerlendirilmesi, sonuçların ve yapılması planlanan iyileştirmelerin şeffaf bir şekilde kamuoyuyla paylaşılması,
- Otopark hizmetleri, asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım hizmetleri, trafik ve sinyalizasyon hizmetlerine yönelik memnuniyetsizliklere yönelik; katlı otopark, yeraltı otoparkları ve ücretsiz açık alan otoparklarının arttırılması, asfaltlama ve kaldırım çalışmalarının belli bir plana göre ve gece saatlerinde yapılmasıyla trafik yoğunluğu azaltılması ve kameralı trafik kontrol sistemleri yaygınlaştırılması,
- Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ve yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu yaş grubu 18-25 yaş bireyler için; gençlere staj ve yarı zamanlı iş fırsatları sunulması, belediye destekli ücretsiz dil kursları ve sertifika programları düzenlenmesi, ücretsiz konserler, kültürel festivaller, tiyatro gösterileri ve açık hava sinema etkinlikleri düzenlenmesi, açık hava spor alanlarının (kaykay parkları, basketbol sahaları, yürüyüş

yolları) yaygınlaştırılması, sosyal yaşamın zenginleştirilmesi, sosyal medya ve dijital platformlar üzerinden gençlere yönelik anketler düzenlenerek geri bildirim alınması,

- Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ve yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu eğitim grubu okuryazar/ilkokul mezunu bireyler için; günlük yaşamı kolaylaştıracak temel finans, dijital okuryazarlık ve sağlık bilgileri gibi konularda ücretsiz kurslar açılması ve kurslara ulaşımın kolaylaştırılması, bürokratik engeller nedeniyle belediye hizmetlerine erişimdeki zorlukları ortadan kaldırmak için hizmet başvurularının basitleştirilmesi ve halkın hizmetlere daha hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmesi için bilgilendirici rehberlik sağlanması,
- Yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu bekar bireyler için; bireylerin daha fazla sosyal etkileşimde bulunabileceği kültürel ve sanatsal etkinliklerin artırılması, spor salonları, yürüyüş parkurları, açık hava etkinlikleri ve spor organizasyonlarının düzenlenmesi,
- Yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu 4-5 çocuk sahibi bireyler için; ailelerin sosyal hayatta daha aktif olabilmesi için aile festivalleri, çocuklarla birlikte katılabilecekleri etkinlikler organize edilmesi, çocuk parkı ve oyun alanlarının artırılması,
- Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ve yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu çalışmayan bireyler için; belediye hizmetleri veya projeleri kapsamında yeni iş olanakları sağlanması, mesleki eğitim ve sertifika programları düzenlenmesi ve sosyal yardımlar (gıda, barınma desteği veya nakdi yardım) sağlanması,
- Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ve yaşam memnuniyetinin en düşük olduğu gelir düzeyi düşük bireyler için; ihtiyaç sahibi bireylerin tespit edilmesi ve gıda, yakacak ve nakit destekleri sağlanması. Yüksek kiralar nedeniyle zorlanan vatandaşlara kira yardımı sağlanması önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

**Acartürk, E. & Özgür, H.** (2004). Lehte ve Alehteki Görüşler Çerçevesinde Desantralizasyona Giderken Dikkat Edilecek Hususlar. *Yerel Yönetimler Desantralizasyon ve Azerbaycan Belediyeleri, Azerbaycan Belediyelerinin Dünü, Bugünü, Yarını Uluslararası Sempozyum Bildirileri*, Belediyecilik Araştırmaları Merkezi Yayını, Bakü, 89-110.

**Ahn, N., García, J. R., & Jimeno, J. F.** (2004). The Impact of Unemployment on Individual Well-Being in The EU. *European network of economic policy research institutes, working paper*, 29.

**Akçakaya, O., & Ecer, Z.** (2020). Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(27), 516-543.

**Akman, S.U.** (2021). Mutluluk ve Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Araştırması Üzerine Analizler. *In Journal of Social Policy Conferences*, 81, 35-69.

**Akyılmaz, B.** (2004). *İdare Hukuku*. Sayram Yayınları, Konya, s. 330-335.

**Altaş, D., & Yılmaz, A.** (2021). Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sıralı Lojistik Regresyon Analiziyle İncelenmesi. *Balkan & Near Eastern Journal of Social Sciences (BNEJSS)*, 7(2), 67-76.

**Altuntaş, O. Ç.** (2016). *Kamu Hizmeti ve Bedel*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

**Ardıç, K., Yüksel, F., & Çevik, O.** (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama). *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63-81.

**Argyle, M.** (1999). *Causes and Correlates Of Happiness*. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology*. Russell Sage Foundation, s. 353-373.

**Aristoteles, M.** (1997). *Nikomakhos'a Etik*. (Çev.) Saffet Babür, Bilgesu Yayıncılık, Ankara.

**Arslan, H.** (2019). Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 37-56.

**Atik, A., Taçoral, E., ve Altunkasa, M. F.** (2014). Kent Halkının Kentsel Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Sosyo-Demografik Özelliklerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kemaliye Örneği. *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 4(9), 21-33.

**Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., ve Kahraman, A.** (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 115-129.

**Aydın, H.** (2020). Mutluluk ve Ekonomi: Yaşam Memnuniyeti Araştırması Üzerinden Bazı Dikkatler. *Current Research in Social Sciences*, 6(2),135- 148.

**Bağrıaçık, A.** (2018). Kamu Hizmetinin Uyarılma İlkesi Üzerine Bir Değerlendirme. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 26 (3), 155-183.

**Baltacı, Y.E.** (2022). *Belediye Hizmetlerinin Vatandaş Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: İbb Örneği Üzerine Bir Uygulama.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

**Bayrakçı, E., & Örselli, E.** (2018). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet: Konya Örneği, *Fourth Sarajevo International Conference on Social Sciences*, 26-29 Nisan, International University of Sarajevo, Bosna Hersek.

**Bayrakçı, E.** (2009). *Yerel Yönetimler Maliyesi.* Dizgi Ofset, Konya. s. 61.

**Bayram, M., & Polat, M.** (2021). Belediyecilik Hizmetlerinin Fonksiyonel ve Teknik Kalitesinin Vatandaşlarının Genel Memnuniyet Algısı Üzerindeki Etkisi. *International Journal of Management and Administration*, 5(9), 83-102.

**Bektaş, H.** (2015). *İkili Değişkenler için Faktör Analizi, Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerine Bir Uygulama.* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

**Beshi, T. D., & R. Kaur.** (2020). Public Trust in Local Government: Explaining The Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20 (2): 337–350

**Beşel, F.** (2015). 2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik, Sosyal ve Siyasi Analizi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 227-236.

**Bhuiyan, M. F., & Szulga, R. S.** (2017). Extreme Bounds of Subjective Well-Being: Economic Development and Micro Determinants of Life Satisfaction. *Applied Economics*, 49(14), 1351-1378.

**Bıçkı, D.** (2015). *Kent (te), Yoksulluk, Ayırışma ve Yaşam Kalitesi*. Dora Yayınevi, Bursa.

**Bozcuk, A.E., ve Öz, Y.** (2018). Finansal Durum, Mutluluk ve Umut(suzluk): Üniversite Öğrencilerinde Bir Uygulama. *Social Sciences Studies Journal*, 4(23), 4731-4741

**Bölükbaşı, A.G., & Yıldırta, D.Ç.** (2010). Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Öneri Dergisi*, 9(33), 227-235.

**Brandt, R.B.** (1979). *A Theory of the Good and Right*. Clarendon Press, Oxford.

**Bükey, A.** (2024). *Belediye Hizmetlerine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Kent Aidiyeti Üzerine Etkisi:Düzce Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bitlis Eren Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bitlis.

**Cankuş, B.** (2008). *Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi ile Ölçümü: Eskişehir İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

**Canoğlu, B.** (2021). *Kamu Hizmetinin Dönüşümü ve Kamu Özel İş Birliği Modeli*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

**Cho, Y., & Lee, K. Y.** (2021). Does Local Government Affect Community Satisfaction of The Younger Generation in Rural Areas? The case of Jeonbuk. South Korea. *Asian Journal for Public Opinion Research*, 9(3), 214-239.

**Çakır, C.** (2022). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Gümüşhane Belediyesi Örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 287-305.

**Çakmak, A.K.** (2007). *Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi (Muğla İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

- Çetinkaya, Ö., Korlu, R., & Eroğlu, E.** (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1251-1273.
- Çiçek, R., ve Doğan, İ.C.** (2009). *Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 199-217.
- Çimen, A., Çınar, O., & Kaya, F.** (2006). *Ağrı İlinin Sosyo-Ekonomik Yapısı ve Yaşam Memnuniyeti Araştırması*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(2), 49-68.
- Çirkin, Z., ve Göksel, T.** (2016). Mutluluk ve Gelir. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 71(2), 375-400.
- Daştan, İ., & Delice, M.E.** (2019). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 2(32), 203-223.
- Demirkol, M.** (2017). Türkiye’de Adem-i Merkezîyetçilik Açısından 1973 Seçimleri Öncesi ve Sonrası Kentsel Siyasetin Önemi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 142-149.
- Diener, E.** (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E.** (2006). Guidelines for National Indicators of Subjective Well-Being and ill-Being. *Applied research in quality of life*, 1(2), 151-157.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S.** (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Suh, E., & Oishi, S.** (1997). *Recent Findings on Subjective Well-Being*. University of Illinois, USA.
- Duman, K., ve Başkaya, C.** (2017). Ana Akım İktisat Perspektifinde Yaşam Memnuniyeti: Antalya Havacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir İnceleme. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, (631), 23-39.
- Dumludağ, D. G., & Giray, Ö. V.** (2015). Life Satisfaction in Turkey. *Unpublished manuscript. Department of Economics, Marmara University*, 89-125.
- Efşan, N.Ç., ve Yılmaz, V.** (2021). Yerel Yönetim Birimi Olarak Belediyelerin Kentlerin Yerel Kalkınmasındaki Etkilerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir İnceleme. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 6(1), 96-113.

- Eygü, H., & Kılınç, A.** (2020). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması: Kayseri İli Örneği. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(29), 3591-3618.
- Frey, B.S., & Stutzer, A.** (2000). Maximising Happiness?. *German economic review*, 1(2), 145-167.
- Fujita, F., Diener, E., & Sandvik, E.** (1991). Gender Differences in Negative Affect and Well-Being: The Case For Emotional Intensity. *Journal of personality and social psychology*, 61(3), 427.
- Gencer, N.** (2018). Öznel İyi Oluş: Genel Bir Bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2621-2638.
- George, D., & Mallery, P.** (2010). *SPSS For Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Pearson Education.
- Gökçe, O., ve Bayrakçı E.** (2005). *Yerel Yönetimler Maliyesi Ders Notlar*. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Konya, s. 61-66.
- Göküş, M., & Alptürker, H.** (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121-133.
- Göymen, K.** (2010). *Türkiye’de Yerel Yönetişim ve Yerel Kalkınma*. Boyut Yayın Grubu, İstanbul.
- Gözler, K.** (2023). *İdare Hukuku*. Ekin Basım Yayın, Bursa.
- Gözübüyük, Ş.** (1983). *Yönetim Hukuku*. Sevinç Matbaası, Ankara.
- Gül, S.** (2017). *Mutluluk Ekonomisi ve Göç Üzerine Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Günday, M.** (2003). *İdare Hukuku*, 8. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara, s. 282- 301.
- Günday, M.** (2004). *İdare Hukuku*. 9. Baskı, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Gürel, B., & Özel, Ç.** (2013). Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65-74.
- Gürsakal, S., & K.B. Öngen.** (2008). 2007 Yaşam Memnuniyeti Anketinin İstatistiksel Yöntemler ile Analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (1), 1-14

**Gwozdz, W., & Sousa-Poza, A.** (2010). Ageing, Health and Life Satisfaction of The Oldest Old: An Analysis for Germany. *Social Indicators Research*, 97, 397-417.

**Headey, B., & Wearing, A.** (1989). Personality, Life Events, And Subjective Well-Being: Toward a Dynamic Equilibrium Model. *Journal of Personality and Social psychology*, 57(4), 731.

**Ismail, R., Hafezi, M. H., MohdNor, R., & Baghini, M. S.** (2014). Study of Happiness Rate and Life Satisfaction in Malaysia. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 7(7), 1426-1431.

**İnaç, H., & Ünal, F.** (2007). *Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şarti ve Türkiye'de Belediyeler*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (17), 1-24.

**İzci, F., Sevinçli, B. G., & Demirci, K.** (2022). Belediye Hizmetlerinden Vatandaşın Memnuniyet Düzeyinin Ölçülmesi: Bitlis İli Örneği. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 7(2), 1-22.

**İzmir Büyükşehir Belediyesi.** (2023). 2023 Faaliyet Raporu. [Erişim: 10.01.2025, <https://www.izmir.bel.tr/tr/Dokumanlar/23/43>]

**Jan, M., & Masood, T.** (2008). An Assessment of Life Satisfaction Among Women. *Studies on home and community science*, 2(1), 33-42.

**Kahneman, D., & Deaton, A.** (2010). High Income Improves Evaluation of Life but not Emotional Well-Being. *Proceedings of the national academy of sciences*, 107(38), 16489-16493.

**Kahyaoğlu, O.** (2008). *Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Değişkenler ile Ekonometrik Uygulama: Türkiye Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

**Kanbur, E., ve Özdemir, B.** (2017). Yaşam Memnuniyeti ve Öncülleri: Karadeniz Bölgesi İncelemesi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 147-157.

**Karaaslan, K.Ç., Çalmaşur, G., ve Aysin, M.E.** (2021). *Bireylerin Yaşam Memnuniyetlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 35(1), 263-290.

**Karahanogulları, O.** (2015). *Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim)*. Turhan Kitabevi, Ankara, s. 70-71.

- Karakoç, Z.** (2022). *Türkiye’de Yaşam Memnuniyetinin Sosyoekonomik Faktörler Kapsamında Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Keser, A.** (2003). *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Kesmen, H.** (2024). Yerel Yönetim Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi: Elazığ Belediyesi Örneği. *Fırat Üniversitesi Harput Araştırmaları Dergisi*, 11(21), 1-28.
- Keysan, C.** (2017). 6360 Sayılı Yasanın Uygulama Sürecinde Denizli’de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Algısı: Eski Belde Belediyeleri Üzerinden Bir İnceleme. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Khodabakhsh, S.** (2022). Factors Affecting Life Satisfaction of Older Adults in Asia: A Systematic Review. *Journal of Happiness Studies*, 23(3), 1289-1304.
- Korkut, H.** (2021). Türkiye’de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi: İller Arası Karşılaştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 19(2), 279-298.
- Köse, M. F., Çobanoğlu, G., & Sarı, R. M.** (2022). Yaşam Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Özellikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (55), 324-346.
- Kurgun, A., Özdemir, A., Kurgun, H., & Bakıcı, Z.** (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 29-54.
- Küçük, Ü.** (2024). Kamu Yönetimi Paradigmaları Çerçevesinde Kamu Hizmeti Sunum Yöntemlerinin İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 66-79.
- Lucas, R. E., & Diener, E.** (2009). Personality and subjective well-being. *The science of well-being: The collected works of Ed Diener*, 37, 75-102.
- Menteşe, S.** (2013). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirmesi. *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 6(6), 831-862.

- Nadaroğlu, H.** (1994). *Mahalli İdareler Teorisi, Ekonomisi ve Uygulaması*. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Negiz, N.** (2007). *Türkiye''de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Arattırması ve Bir Model Önerisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Ngoo, Y. T., Tey, N. P., & Tan, E. C.** (2015). Determinants of life satisfaction in Asia. *Social Indicators Research*, 124, 141-156.
- Noda, H.** (2020). Work–Life Balance and Life Satisfaction in OECD Countries: A Cross-Sectional Analysis. *Journal of Happiness Studies*, 21(4), 1325-1348.
- Olaroiu, M., Alexa, I. D., & Heuvel, W. J. V. D.** (2017). Do Changes in Welfare and Health Policy Affect Life Satisfaction of Older Citizens in Europe?. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, 2017(1), 7574040.
- Onar, S.S.** (1996). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*. 3. Baskı, İsmail Akgün Matbaası, İstanbul.
- Önen, S. M., & Kahraman, N.** (2022). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijitalleşme Üzerine Bir Değerlendirme. *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi*, 5(5), 424-432.
- Özbudun, E.** (2020). *Türk Anayasa Hukuku*. Yetkin Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, A.** (2023). Afet Yönetiminde Belediyelerin Rolü. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(2), 828-839.
- Özgener, Ş.** (2016). *İş Ahlâkının Temelleri Yöneltil Bir Yaklaşım*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Pacione, M.** (2003). Urban Environmental Quality and Human Wellbeing—A Social Geographical Perspective. *Landscape and urban planning*, 65(1-2), 19-30.
- Pavot, W., & Diener, E.** (1993). Review of The Satisfaction with Life Scale. *Psychological assessment*, 5(2), 164.
- Peiro, A.** (2006). Happiness, Satisfaction and Socioeconomic Conditions: Some International Evidence. *The Journal of Economics*, 35 (2), 348-365.
- Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G.** (2007). Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government. *The American review of public administration*, 37(3), 306-323.
- Polatoğlu, A.** (2003) *Kamu Yönetimi, Temel İlkeler ve Türkiye Uygulaması*. ODTÜ Yayıncılık, Ankara.

**Roy, B.** (1999). *Implementation Rules for Fiscal Decentralization*. International Studies Program Working Paper, Georgia.

**Sabuncu, İ.** (2016). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyet Araştırması: Yalova Örneği. *Turkish Journal of Marketing*, 1(3), 164-177.

**Sarı, E.Ö.** (2023). *Türkiye’de Ekonomik Faktörlerin Genel Mutluluk Düzeyine Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

**Servet, O.** (2017). Mutluluğun Türkiye’deki Belirleyenlerinin Zaman İçinde Değişimi. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 17(35), 16-42.

**Sevim, Z.Ö., ve Govdere, B.** (2021). Mutluluk Ekonomisi Işığında Akademisyenler: Bölgesel Bir Araştırma. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 43-67.

**Sevimli, S.** (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

**Sezer, Ö., & Vural, T.** (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı. *Maliye Dergisi*, 159(159), 203-221.

**Sousa, L., & Lyubomirsky, S.** (2001). Life satisfaction. *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender*, 2, 667-676.

**Stephoe, A., Deaton, A., & Stone, A. A.** (2015). Subjective Wellbeing, Health, and Ageing. *The Lancet*, 385(9968), 640-648.

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

**Tatarkiewicz, W.** (1976). Analysis of Happiness. *Philosophy and Phenomenological Research*, 38 (1), 139-140.

**Tekke, M., Ucman, A., & Suvay, C.** (2020). İşsiz Olan Kişilerin Kişilik, Yaşam Memnuniyeti ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişki. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 1247-1262.

**Toksuk, S.** (2020). *Bireylerin Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin ve Gelir Gruplarına Göre Gösterdiği Farklılıklarının Sıralı Tercih Modelleri ile Analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

**Topal, B., Şahin, H., & Topal, B.** (2019). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 5-13.

**Toprak, Z.** (2006). *Yerel Yönetimler*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

**Türkiye İstatistik Kurumu.** (2023). 2023 Yaşam Memnuniyeti Araştırma Raporu. [Erişim: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Yasam-Memnuniyeti-Arastirmasi-2023-49692>].

**Uğur, Z.B.** (2018). Çocuk Sahibi Olmak İnsanları Mutlu Ediyor Mu? Türkiye'den Bulgular. *Nüfusbilim Dergisi*, 40, 83-104.

**Usta, Y., & Memiş, Ö.G.L.** (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355.

**Uyar, H.** (2004). Türkiye'de ve Dünya'da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe. *Aydınlanma* 1923, 8 (51).

**Veenhoven, R.** (1996), *The Study of Life Satisfaction*. (Ed.: W.E. Saris, R. Veenhoven, Scherpenzeel, A.C. & Bunting B. Eötvös University Press.

**Yetim, B.** (2018). *Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

**Yücel, N., Yücel, A., & Atlı, Y.** (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(2), 31-41.

**Zanin, L.** (2017). Education and Life Satisfaction in Relation to the Probability of Social Trust: A Conceptual Framework And Empirical Analysis. *Social Indicators Research*, 132(2), 925-947.

**Zeng, Y., Ling, Y., Huebner, E. S., He, Y., & Fu, P.** (2017). Assessing The Measurement Invariance of The Brief Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale in Chinese and American Adolescents. *Quality Of Life Research*, 1-8

**Zhou, S., & Yu, X.** (2017). Regional Heterogeneity of Life Satisfaction in Urban China: Evidence From Hierarchical Ordered Logit Analysis. *Social Indicators Research*,132(1), 25-45.

**İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü.** İzmir'i Keşfet. [Erişim:08.03.2025, <https://izmir.ktb.gov.tr/tr-77342/genel-bilgiler.html?utm>]

**5393 Sayılı Belediye Kanunu.** [Erişim: 03.01.2025, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>]

**5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu.** [Erişim: 05.01.2025, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>]

**2709 Sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası,** Madde 127. [Erişim: 01.02.2025, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2709&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>]

**Merriam Webster Sözlük.** [Erişim: 12.01.2025, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/happiness>]

**Wikipedia.** İzmir. [Erişim: 08.03.2025, [https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0zmir\\_%28il%29?utm](https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0zmir_%28il%29?utm)]

**İzmir Büyükşehir Belediyesi.** [Erişim: 08.03.2025, <https://akillisehirekosistem.csb.gov.tr/ActorBank/Detail?mId=330030003900&utm>]

**İzmir Büyükşehir Belediyesi.** [Erişim: 08.03.2025, <https://www.izmir.bel.tr/?utm>]

**Wikipedia.** Tram İzmir. [Erişim: 08.03.2025, [https://en.wikipedia.org/wiki/Tram\\_%C4%B0zmir?utm](https://en.wikipedia.org/wiki/Tram_%C4%B0zmir?utm)]

**İzenerji.** [Erişim: 08.03.2025, <https://www.izenerji.com.tr/?utm>]



# **EKLER**

## **EK 1. BİREY BİLGİ FORMU**

Bu çalışma ile İzmir ilinde yaşayan bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ve yaşam memnuniyetinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla hazırlanan anket sorularının tümüne içtenlikle cevap vermeniz araştırma sonuçlarının güvenilirliği için büyük önem taşımaktadır. Elde edilen veriler gizli kalacak ve araştırma amacı dışında kullanılmayacaktır. Araştırmaya katılımınız gönüllülük esasına dayalıdır. Çalışmaya katılmayı tercih edebilir veya anketi doldururken istemezseniz katılımınızı sonlandırabilirsiniz.

Anket formuna adınızı ve soyadınızı yazmayınız.

1. Yaşınız:
2. Cinsiyetiniz:
3. Eğitim Durumunuz:
  - a) Okur-yazar
  - b) İlköğretim
  - c) Orta öğretim
  - d) Ön Lisans-Lisans
  - e) Lisansüstü (yüksek lisans, doktora)
4. Medeni Durumuz:
5. Çocuğunuz var mı?
  - a) Evet
  - b) Hayır
6. Varsa çocuk sayısı:
7. Çalışma Durumunuz
  - a) Öğrenci
  - b) Çalışmıyor
  - c) Çalışmıyor
8. Mesleğiniz:

**9. Gelir düzeyiniz**

- a) Gelir giderden fazla
- b) Gelir gider dengeli
- c) Gelir giderden düşük

**10. İzmir’de Yaşama Süresi**

- a) 1 yıl ve altı
- b) 1 5 yıl
- c) 5 10 yıl
- d) 10 yıl ve üzeri

**11. İzmir’de yaşadığınız ilçe:**

**12. Genel olarak İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin verdiği hizmetlerden memnun musunuz?**

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

**13. Genel olarak yaşamınızdan memnun musunuz?**

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

## EK 2. BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuyarak bu ifadelere katılıp katılmadığınızı belirtiniz. (Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeği-BHMÖ)	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok memnunum
BHM 1- Katı atık ve çöp toplama hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 2-Toplu taşıma hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 3- Su, kanalizasyon, alt yapı hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 4- Cenaze ve defin işlemleri hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 5- İtfaiye hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 6- Park, bahçe (yeşil alan) hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 7- Sosyal yardım (gıda yardımı, aşevleri, iftar çadırı vs) hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 8- Asfaltlama, yol, kavşak, kaldırım vs. yapım ve hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 9- Otopark hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 10- Kültür, sanat, turizm ve tanıtım faaliyetleri hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 11- Eğitim (kadınlar lokali, gençlik merkezleri, meslek, beceri kazandırma) hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 12- Engellilere yönelik faaliyet hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 13- Zabıta (işyeri ve pazaryeri denetleme) hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 14- Doğal afetlerde sığınak vs. hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 15- Aydınlatma (sokak lambaları vs) hizmetlerinden	1	1	3	4	5
BHM 16- Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 17- İnşaatların denetimi vs. hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 18- Tarihi dokunun korunması restorasyon çalışmaları	1	2	3	4	5
BHM 19- Hava ve çevre kirliliğiyle mücadele hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 20- İmar hizmetlerinden (toplu konut, iş yeri açma vs)	1	2	3	4	5
BHM 21- Mezbaha, haller, pazaryerleri hizmetlerinden	1	2	3	4	5
BHM 22- Şikayet, dilek, önerinin kolay bildirimi ve beyaz masa vs hizmetlerinden	1	2	3	4	5

### EK 3. YAŞAM MEMNUNİYETİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki yaşam alanlarındaki memnuniyetinizi değerlendiriniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta düzeyde katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Ekonomik durumumdan memnunum.					
2. Aile yaşamımdan memnunum.					
3. Sağlık durumumdan memnunum.					
4. Sosyal hayatımdan memnunum.					
5. Manevi yaşantımdan (dini, ruhsal vb.) memnunum.					
6. Hayat standartlarımdan memnunum.					
7. Aldığım eğitimin kalitesinden memnunum.					
8. İşimden memnunum. (çalışmayanlar boş bırakacak)					