



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 46 Volume: 9 Issue: 46

Ekim 2016 October 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**YEREL HALKIN İLÇE DÜZEYİNDE BELEDİYESİ ALGILAMALARI: ALANYA BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**
**LOCAL RESİDENT'S MUNICIPALITY PERCEPTION AT A LEVEL OF THE COUNTRY: THE CASE OF
ALANYA MUNICIPALITY**

Murat ETÖZ*
Adem ER**
Yaşar Yiğit KAÇMAZ**

Öz

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanmasından duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Yerel halkın belediyelerden almış oldukları hizmete yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu çerçevede yerel halkın Belediyeciliği nasıl algıladıkları araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır. Bu çalışma, Alanya halkının belediye algısını belirlemek amacı ile yapılmıştır. Çalışma kapsamında nitel araştırma yöntemi kullanılarak yerel halkın belediye algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre yerel halkın belediye algısının "fiziki beklenti", "sosyal beklenti", "iletişim" ve "hızlı ve etkin hizmet" temalarından oluştuğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Alanya, Belediyecilik.

Abstract

The municipality is the most affective institution for providing the needs and expectations of the local people. Measuring the happiness for providing needs and expectations has a great importance - 683 -ort he future plans. To determine the happiness of local people - 683 -ort he taken services firstly their needs and expectations which means their perception of the municipality should be determined. In this frame local people's perception of the municipality forms the main research question. This research was made to determine the perception of Alanya Municipality. In the research scope qualitative method was used to determine the local people's municipality perception. According to the findings of the research the local people's perception of municipality was detected to form of "physical expectation", "social expectation", "communication" and "fast and affective service".

Keywords: Alana, Municipalism.

1. GİRİŞ

Kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin sürdürülebilirliği ve ortak ihtiyaçların karşılanmasına yönelik mal ve hizmetlerin üretilip topluma sunulmasını içeren sistem nitelikli bir yönetim biçimidir (Menteşe, 2013:833). Kamu yönetiminin üretmiş olduğu hizmetin temel amacı, halkın yaşam biçimini çağdaş değerlere uygun biçimde iyileştirmek, refah düzeyini arttırmaktır (Negiz, 2011:323). Kalkınmaya, demokrasiye, barışa ve refaha en fazla katkı sağlayan kurum kamu hizmetleridir (Demirel vd., 2013a:306). Kamu hizmeti veren kurumlar arasında yerel kamu örgütleri özel bir konuma sahiptir. Toplumlara ait en gelişmiş kamu yapısı devlet olmakla birlikte neredeyse her toplumda genel ihtiyaçları ve beklentileri karşılayan devlet yapısına ek olarak, yerleşme birimlerinin bu taleplerini karşılayacak ayrı bir yerel kamu örgütlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda, hızlı gelişen dünyada toplumların devlet ve yerel kamu örgütlerinden beklentileri kentleşme, göç, yeni ihtiyaçlar gibi çeşitli nedenlerle her geçen gün artmaktadır (Acartürk, 2001:58; Tortop vd., 2008:14; Ay, 2009:3-6; Alptürker, 2010:34). Yerel yönetimler olarak da isimlendirilen yerel kamu örgütlenmeleri yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacı ile il ve ilçelerde kurulmuşlardır. Yerel halkın ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanmasında devlet ile birlikte yerel yönetimlere de sorumluluklar düşmektedir (Henden ve Henden, 2005:49; Kurgun vd., 2008:32; Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2010:227; Kara ve Gürcü, 2010:80). Yerel yönetimlerin bu bağlamda sorumlulukları, yerel halkla en yakın ilişki içerisinde olan kurum olması nedeniyle artmaktadır (Henden ve Henden, 2005:49; Akyıldız, 2012:4418). Bu sorumlulukların yerine getirilebilmesi için dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan birisi verilen kamu hizmetine yönelik yerel halk memnuniyetinin sağlanması ve ölçülmesi bununla birlikte bu ölçümler çerçevesinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir (Henden ve Henden, 2005:49). Ancak, son yıllarda artan sosyal, ekonomik ve ekolojik sorunlar yerel halk memnuniyetinin sağlanmasını güçleştirmektedir. Yerel yönetimler, yasal zorunluluklar nedeniyle yerel halk memnuniyetinin

* Yrd. Doç. Dr., Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Mühendislik Fakültesi.

** Alanya Belediyesi.

sağlamakta zorlanmaktadır (Kurgun vd., 2008:32). Yerel yönetimler deyince Türkiye’de akla gelen ilk örgüt yapısı belediyelerdir. Bu bağlamda yerel halkın memnuniyetinin sağlanması amacı ile öncelikle belediyeleri nasıl algıladıkları belirlenmelidir. Bu çalışma, yerel halkın belediyecilik faaliyetlerini nasıl algıladıklarını belirlemek amacı ile yapılmaktadır.

2. BELEDİYE’NİN TANIMI, GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Belediyeler devlet yönetimlerinin bir parçası olmamasından dolayı merkezi idarelerden ayrı bir kamu örgütü olarak değerlendirilmektedir (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2010:227). Belediye; il, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2016). Bir başka tanıma göre belediye, kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir (Bozkurt ve Ergun, 2008:31). Kısaca belediye, yerel ve ortak ihtiyaçların karşılanması amacı ile örgütlenmiş yerel nitelikte kuruluşlardır (Alptürker, 2010:21). Belediyelerin yasal tanımı incelendiğinde 14 Nisan 1930 tarihinde çıkartılan 1580 sayılı Belediye Kanunu uyarınca belediye, beldenin ve belde sakinlerinin mahalli mahiyette müşterek ve medeni ihtiyaçlarını tanzim ve tesviye ile mükellef hükmü bir şahsiyet olarak tanımlanmaktadır. Günümüz Türkiye’inde ise belediye, 3 Temmuz 2005 tarihinde çıkartılan 5393 sayılı kanun uyarınca belde sakinlerinin müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmaktadır. Kanunda nüfusu 5.000 ve üzerinde olan yerleşim birimlerinde belediye kurulabileceği ve il ve ilçelerin belediye kurmak zorunda olduğu belirtilmiştir. 5393 sayılı kanunun 14. maddesinde belediyelerin görev ve sorumlulukları iki başlık altında toplanmıştır. Maddede yer alan ifadeler aşağıda yer almaktadır:

- “İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000’i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.”
- “Okul öncesi eğitim kurumları açabilir; Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerekliğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.”

Belediye kavramı incelenirken konuyu daha iyi anlayabilmemiz için bazı kavram ve kanunlarında incelenmesi gerekmektedir. 9 Temmuz 1984 tarihli 3030 sayılı kanunda büyükşehir belediye kavramına yer verilmiştir. Buna göre büyükşehir belediye, belediye sınırları içerisinde birden fazla ilçe bulunan şehir olarak tanımlanmıştır. Ayrıca belediyeler 5.000 ve üzeri nüfusa sahip yerleşim birimlerinde kurulurken 10 Temmuz 2004 tarihinde çıkartılan 5216 sayılı kanunda 750.000 ve üzeri nüfusa sahip illerde yer alan belediyelerin büyükşehir belediyelerine dönüştürülebileceği ibaresi yer almaktadır. Büyükşehir belediye kavramı, 5216 sayılı kanunda en az üç ilçe veya ilk kademe belediyesini kapsayan, bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkilerini kullanan; idari ve mali özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmaktadır. Tanımlamaların yer aldığı kanunlara ek olarak konu ile ilgili 6 Aralık 2012 yılında çıkartılan 6360 sayılı kanunun da incelenmesi gerekmektedir. Bu kanun uyarınca ilçe belediyelerin bazı yetki ve sorumlulukları Büyükşehir belediyelere devredilmiştir.

3. YEREL HALKIN BELEDİYECİLİK ALGISI

Önemli bir hizmet kuruluşu olan belediyeler, diğer kamu kuruluşlarından farklı olarak belediye hizmetlerinin gündelik hayatı yakından ilgilendirmesi nedeniyle yerel halkla iç içe ve halka en yakın kuruluşlar olarak bilinmektedir (Nadaroğlu, 2001:195; Yücel vd., 2012:151). Bu bağlamda yerel halkın yaşam kalitesini arttırmak adına ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasından yerel yönetimler içinde ağırlıklı olarak belediyeler sorumludur (Girginer ve Cankuş, 2010:299).

Belediyeler, özerk ve dinamik yapıları sebebiyle, merkezi yönetimlerden bağımsız olarak, farklı hizmet yöntemleri sunabilen, hizmet kalitesine önem veren, bulunduğu bölgenin sorunlarını ve yerel halkın beklentilerini iyi bilen ve bu beklentilere uygun hizmet üreten birimlerdir (Şen ve Eken, 2007:502). İnsan

ihtiyaçlarının ve beklentilerinin değişken olması yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan sorumlu belediyelerin hizmetlerinin çeşitlenmesine neden olmaktadır. Bu çeşitlilik kıt kaynaklarla hizmet veren belediyelerin sorumluluklarını her geçen gün arttırmaktadır (Ökmen, 2009:26; Bölükbaşı ve Yıldız, 2010:228; Negiz, 2011:325; Akyıldız, 2012:4418; Demirel vd., 2013b:32). Bu sorumluluklara binaen Bölükbaşı ve Yıldız (2010:228) yapmış oldukları çalışmalarında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine atıfta bulunarak hiyerarşiyi yerel halkın belediyelerden beklentilerine göre yorumlamışlardır. Bölükbaşı ve Yıldız'a göre yerel halkın belediyeden beklentileri aşağıdaki gibidir;

- i. Temel altyapı hizmetleri, yol, su, kanal, temizlik, çevre düzenlemeleri, enerji vb.,
- ii. Konut ve çevre, genel güvenlik, çevre düzenlemeleri, yaşanılabilir bir çevre anlayışı,
- iii. Sosyal donatı ihtiyaçları, park, eğlencinlen alanları, kültür-sanat hizmetleri vb.,
- iv. Toplumsal uzlaşma, sosyal yardımlaşma, eğitim vb.,
- v. Kent bilicinin gelişmesi.

Bölükbaşı ve Yıldız'a (2010:228) göre bu beklentilerin karşılanması yerel halkın belediyeye yönelik memnuniyetlerini arttıracaktır. Bu bağlamda ihtiyaç ve beklenti içerisinde olan yerel halka belediyeler tarafından verilen hizmetlerin planlanması ve bu doğrultuda hareket edilmesi verimliliği ve etkinliği arttıracığı öngörülmektedir.

Yerel halkın çevreden ve yaşam kalitesinden memnuniyetleri, yaşadıkları bölgede yer alan belediyeden aldığı hizmetle yakından ilgilidir (Girginer ve Cankuş, 2010:299). Belediyelerin yerel halk tarafından nasıl algılandığı ve beklentileri kurumlar açısından büyük önem arz etmektedir (Türk ve Akçay, 2010:142). Yerel halkın algılarının belirlenmesi ve bu bağlamda ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması halkın sürekli destek, beğeni ve güvenini kazanmak açısından belediyeler açısından hayati önem taşımaktadır (Yücel vd., 2012:151). Bu nedenle yerel halkın belediyeleri nasıl algıladığı ve bu bağlamda beklentilerinin doğru analiz edilmesi gerekmektedir.

4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Yerel halkın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında en etkin kurum belediyelerdir. İhtiyaç ve beklentilerin karşılanmasından duyulan memnuniyetin ölçülmesi belediyelerin ileriye dönük planlamaları açısından büyük önem arz etmektedir. Yerel halkın belediyelerden almış oldukları memnuniyete yönelik memnuniyetlerinin belirlenmesi için öncelikle belediyelerden ihtiyaç ve beklentilerinin yani belediyelere yönelik algılamalarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu çerçevede yerel halkın Belediyeciliği nasıl algıladıkları araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır.

Bu çalışma, Alanya halkının belediye algısını belirlemek amacı ile yapılmaktadır. Çalışma kapsamında nitel araştırma yönetimi kullanılarak yerel halkın belediye algısı belirlenmeye çalışılmıştır. Algıların ve olayların bütüncül bir biçimde ortaya çıkarılmasına yönelik süreçleri kapsamından dolayı araştırmada nitel araştırma yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 39) tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemleri, bilinen olguların altında yatanları anlamak ve olguya dönük yeni bir bakış açısı kazandırmak için kullanılmaktadır (Koçak, 2010:745). Aynı zamanda doğal ortama duyarlı olma, araştırmacının katılımcı rolü, bütüncül yaklaşım, algıların ortaya konması, araştırma deseninde esneklik ve tümevarımcı analiz nitel araştırmanın temel özelliklerini oluşturmaktadır (Ersoy ve Gülmez, 2013: 28). Nitel araştırma yönteminde bireylerin olgular ne tür anlamlar yükledikleri, diğer bir deyişle olayları nasıl nitelendirdikleri sorusuna cevap aramaktadır (Özdemir, 2010: 325).

Araştırma verileri, nitel araştırma yöntemleri arasında yer alan yarı yapılandırılmış sorular kullanılarak yüz yüze görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Yarı yapılandırılmış sorular, katılımcılara planlanan soruların sorulması ile birlikte görüşmenin gidişatına göre konu ile ilgili farklı soruların da sorulmasına imkan sağlamaktadır. Bu yöntem sayesinde araştırma sorunsalı ve konusu hakkında derinlemesine ve çok yönlü veriler elde edilebilmektedir. Yarı yapılandırılmış sorular, konu ile ilgili yapılan literatür taraması ve T.C. Alanya Belediyesi bünyesinde görev yapan müdürler ile gerçekleştirilen görüşmeler sonrasında hazırlanmıştır. Araştırma evrenini Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan yerel halk oluşturmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinde kullanılan amaçlı örneklem yöntemlerinden kolay ulaşılabilir örneklem tekniği kullanılmıştır. Antalya ili Alanya ilçesinde yaşayan ve araştırma için gönüllü olan 63 birey araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlerken katılımcıların sadece merkez mahallerde değil çevre mahallelerde de yaşıyor olmalarına dikkat edilmiştir. Görüşmeler Kasım - Aralık 2015 tarihlerinde Alanya ilçe sınırları içerisinde yaşayan bireyler ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma verilerinin çözümlenmesi amacı ile analiz tekniklerinden içerik analizi uygulanmıştır. Toplanan ham veriler, içerik analizi ile kavramsallaştırılmış ve kodlar oluşturulmuştur. Ortaya çıkarılan kodlar benzerlik ve farklılıklarına göre gruplandırılmış ve birbiriyle ilişkili olan kodlar birleştirilerek tematik kodlama yapılmıştır (Genç vd., 2014: 53). Araştırmanın iç güvenilirliğini sağlamak amacı ile oluşturulan temaların kodlayıcıları arasında güvenilirliğe "Kappa" analizi ile bakılmıştır. 22 temanın kappa değeri 0,818

olarak bulunmuştur. Bu değer kodlamalar arasında mükemmel düzeyde bir uyum olduğunu göstermektedir.

5. BULGULAR

Yerel halk ile gerçekleştirilen görüşmelerde yerel halkın ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeçiliği algılamalarına yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen söylemlere içerik analizi uygulanmış ve ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeçiliği algılamalarının dört farklı tema altında toplandığı saptanmıştır (Tablo 1). Birinci tema “Fizik Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %84,1’ünün (53 kişi) bu temayı oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan katılımcıların %84,1’i ilçe belediyelerden fiziki çalışmalar beklemektedir. İkinci tema incelendiğinde ortaya çıkan tema “Sosyal Beklenti” olarak isimlendirilmiş olup katılımcıların %53,9’unun (34 kişi) bu temayı oluşturduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre katılımcıların %53,9’u ilçe belediyelerden sosyal çalışmalar beklemektedir. “İletişim” olarak isimlendirilen üçüncü temaya yönelik bulgular incelendiğinde %88,8 (56 kişi) katılımcının bu temayı oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %88,8’i ilçe belediyelerden iletişime yönelik çalışmalar beklemektedir. “Hızlı ve Etkin Hizmet” olarak isimlendirilen dördüncü tema incelendiğinde ise katılımcıların %50,8’inin (32 kişi) bu temayı oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %50,8’i ilçe belediyelerden hızlı ve etkin hizmet anlayışı beklentisi içerisinde yer almaktadır.

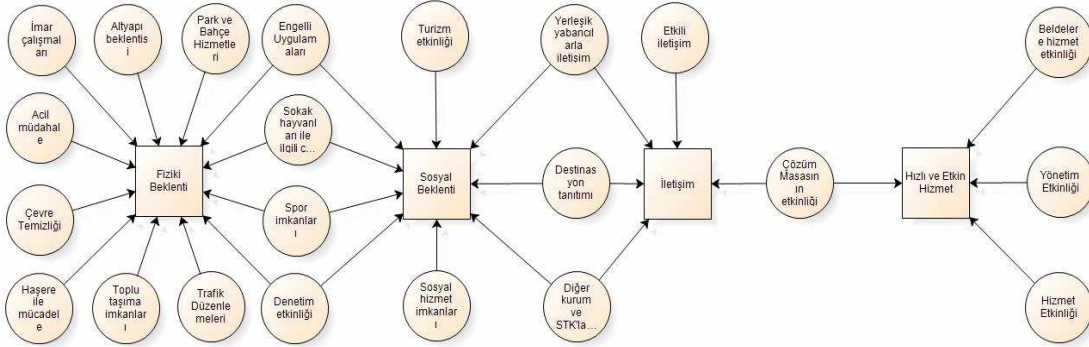
Tablo 1: Yerel Halkın İlçe Düzeyinde Gerçekleştirilen Belediyeçiliği Algılamaları

Fiziki Beklenti		Sosyal Beklenti		İletişim		Hızlı ve Etkin Hizmet	
n=53 f=%84,1		n=34, f=%53,9		n=56, f=%88,8		n=32, f=%50,8	
➤ Çevre Temizliği (%64,1)	➤ Sosyal Hizmet İmkanları (%58,8)	➤ Etkili İletişim (%75)	➤ Çözüm Masasının Etkinliği (%59,3)	➤ Alt Yapı Beklentisi (%50,9)	➤ Denetim Etkinliği (%38,2)	➤ Beldelere Hizmet Etkinliği (%28,1)	➤ Yönetim Etkinliği (%25)
➤ Park ve Bahçe Hizmetleri (37,7)	➤ Spor İmkanları (%17,6)	➤ Destinasyon Tanıtımı (%8,9)	➤ Diğer Kurum ve STK’larla Ortak Çalışma (%8,9)	➤ Denetim Etkinliği (%24,5)	➤ Destinasyon Tanıtımı (%14,7)	➤ Hizmet Etkinliği (15,6)	
➤ Trafik Düzenlemeleri (%18,8)	➤ Diğer Kurum ve STK’larla Ortak Çalışma (%14,7)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%3,5)		➤ Spor İmkanları (%11,3)	➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%11,7)		
➤ Haşere ile Mücadele (%11,3)	➤ Turizm Etkinliği (%11,7)			➤ İmar Çalışmaları (%7,5)	➤ Engelli Uygulamaları (%5,8)		
➤ Sokak Hayvanları ile İlgili Çalışmalar (%7,5)	➤ Yerleşik Yabancılarla İletişim (%5,8)			➤ Toplu Taşıma İmkanları (%7,5)			
➤ Acil Müdahale (%3,7)				➤ Engelli Uygulamaları (%3,7)			

Araştırmada katılımcıların görüşlerine yönelik yapılan içerik analizi sonucunda katılımcıların ilçe düzeyinde gerçekleştirilen belediyeçiliğe yönelik algılarının dört ana tema altında toplandığı belirlenmiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda bu ana temaların bazıları ortak olmak üzere farklı alt temalara ayrıldıkları görülmektedir. Ana temalar ve alt temalarına ilişkin bulgular Tablo 1’de, birbirleri ile ilişkisine yönelik model ise Şekil 1’de yer almaktadır. Tablo 1’de yer alan fiziki beklenti teması “çevre temizliği”, “alt yapı beklentisi”, “park ve bahçe hizmetleri”, “denetim etkinliği”, “trafik düzenlemeleri”, “spor imkanları”, “haşere ile mücadele”, “imar çalışmaları”, “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”, “toplu taşıma imkanları”, “acil müdahale” ve “engelli uygulamaları” olarak isimlendirilen toplam on iki alt tema oluşturmaktadır. On iki alt temanın dört tanesi (engelli uygulamaları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar, spor imkanları ve denetim etkinliği) sosyal beklenti temasının altında da yer alan temalardır. Sosyal beklenti teması incelendiğinde “sosyal hizmet imkanları”, “denetim etkinliği”, “spor etkinliği”, “destinasyon tanıtımı”, “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma”, “sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar”, “turizm etkinliği”, “engelli uygulamaları” ve “yerleşik yabancılarla iletişim” olarak isimlendirilen dokuz alt temadan oluştuğu görülmektedir. Fiziki beklenti temasının altında yer alan dört alt temaya ek olarak üç alt temanın da (yerleşik yabancılarla iletişim, destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma) iletişim temasının da altında yer aldığı görülmektedir. İletişim teması incelendiğinde “etkili iletişim”, “çözüm masasının etkinliği”, “destinasyon tanıtımı”, “diğer kurum ve STK’larla ortak çalışma” ve “yerleşik

yabancılarla iletişim” olarak isimlendirilen beş alt temadan oluştuğu ve sosyal beklenti temasında da yer alan alt temalara ek olarak “çözüm masası etkinliği” alt temasının hızlı ve etkin hizmet temasının altında da yer aldığı görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet teması incelendiğinde ise bu temanın dört alt temadan oluştuğu ve bu temaların “çözüm masası etkinliği”, “beldele hizmet etkinliği”, “yönetim etkinliği” ve “hizmet etkinliği olarak isimlendirildiği görülmektedir.

Şekil 1: Yerel Halkın Belediyeciliği Algılama Modeli



5.1.Fiziki Beklenti Temasına İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde en fazla alt tema konusuna sahip temanın fiziki beklenti teması olduğu görülmektedir. Fiziki temanın altında yer alan on iki alt temadan en çok görüş belirtilen alt tema çevre temizliği alt temasıdır. Fiziki beklenti teması ile ilgili görüş belirten 53 kişiden 34’ü yani 53 kişinin %64,1’i çevre temizliği ile ilgili görüş belirtmiştir. Çevre temizliği ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 20’si temizlik ile ilgili görüş belirtirken 20 katılımcıdan sadece 1 tanesi temizlik konusunda olumsuz yönde ve yine sadece 1 tanesi temizlik konusunun geliştirilmesi gerektiği yönünde görüş belirttiği saptanmıştır. Bununla birlikte 6 katılımcının doğrudan temizlik konusunda olumlu görüş belirttiği belirlenmiştir. Görüşler incelendiğinde 11 katılımcının ise ilçe düzeyinde belediyecilik algılamalarında doğrudan temizlik ifadesi kullandığı görülmektedir. Çevre temizliği alt teması incelendiğinde katılımcıların görüş belirttikleri ikinci dikkat çeken konunun çöplerin toplanması olduğu görülmektedir. Görüşler incelendiğinde çevre temizliği ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 14’ünün çöplerin toplanmasına ilişkin görüş belirttiği belirlenmiştir. Belirtilen görüşlere göre 11 kişi ilçe belediyecilik algısı ile ilgili çöp toplama ve çöp ifadesi kullanırken 2 katılımcı çöp konusunda olumlu ve 1 katılımcı olumsuz görüş belirtmişlerdir. Çevre temizliği alt teması ile ilgili dikkat çeken bir diğer görüş ise katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde 34 katılımcıdan 5’inin katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. 4 katılımcıdan 2 tanesi katı atık ve geri dönüşüm ifadelerini doğrudan kullanırken 2 katılımcı bu konuda olumsuz görüş belirtmiştir. Çevre temizliği ile ilgili görüş belirten katılımcıların belirttiği görüşlerden dikkat çekici olanları aşağıda yer almaktadır.

“...Alanya bir turizm kenti, kentin her daim temiz ve görkemli olması gerekiyor. Temizlik çok iyi değil. Daha temiz olmalı daha özen gösterilmeli...” (Katılımcı No: 22)

“...Türkiye’nin pek çok yerine göre temiz ve düzenli, çöpler vaktinde alınıyor...” (Katılımcı No:42)

“...Temizlik ve çöp işlerine ve tüm çevre işlerine bakan bir kurum anlıyorum...” (Katılımcı No:47)

“...Alanya Belediyesi hizmeti denilince her tarafın temiz olmasını anlıyorum...” (Katılımcı No:5)

“...özellikle temizlik konusunda öncesinden daha iyidir...” (Katılımcı No:59)

“...Temizlik konusu daha dikkate alınmalı...” (Katılımcı No: 10)

“...Temizlik işleri başarılı işler yaptı. Yeni kamyonlar aldı. Artık su akmayan çöp kamyonları var. Yakın zamanda belediyenin yaptığı en iyi iş...” (Katılımcı No:14)

“...Temizlik konusunda çalışmalar güzel...” (Katılımcı No: 2)

“...Çöp kokusu ile ilgili çok sıkıntı oldu bu sene. Daha önceki sezonlarda böyle bir sıkıntı yoktu...” (Katılımcı No:18)

“...sokaklarda çöp bulunmamasını istiyorum...” (Katılımcı No:21)

“...Türkiye’nin pek çok yerine göre temiz ve düzenli, çöpler vaktinde alınıyor...” (Katılımcı No:42)

“...Temizlik ve çöp işlerine bakan bir kurum anlıyorum...” (Katılımcı No:48)

“...Katı atık alımında problem var. O kısımda bir kargaşa yaşanıyor. Zaman kavramı yok geri dönüşüm araçlarının...” (Katılımcı No:28)

“...Atık konusunda yetersiz kalınıyor, arıtma konusunda... ...Atık yönetimi ve denize deşarj konusunda sıkıntılı...” (Katılımcı No:8)

Fiziki Beklenti teması ile ilgili alt temalar incelendiğinde fiziki beklenti temasına ilişkin görüş belirten katılımcıların en çok üzerinde durduğu alt temalardan bir diğerinin alt yapı beklentisi alt teması olduğu görülmektedir. Fiziki beklenti teması ile ilgili görüş belirten 53 katılımcıdan 27 tanesinin yani 53 katılımcının %50,9’unun bu konu ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Görüşler incelendiğinde

katılımcıların birçok farklı konuda alt yapı ile ilgili görüş belirttiği saptanmıştır. Belirtilen görüşlerde 5 katılımcının alt yapı ve 3 katılımcının fen işleri ifadelerini doğrudan kullandığı bununla birlikte 4 katılımcının alt yapı beklentisi ile ilgili olumlu yine 4 katılımcının ise olumsuz görüş belirttiği belirlenmiştir. Alt yapı beklentisi ile ilgili en fazla görüş belirtilen konu yol çalışmaları ile ilgilidir. 27 katılımcıdan 14 tanesi yol çalışmalar ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt temasına ilişkin en fazla görüş belirtilen ikinci konu su ve kanalizasyon ile ilgilidir. Alt yapı ile ilgili görüş belirten 27 katılımcıdan 6 tanesi bu konuda görüş belirtmişlerdir. Görüş belirten katılımcıların tamamı su ve kanalizasyon ifadelerini doğrudan kullanarak görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt teması ile ilgili görüş belirten katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer konu kaldırım çalışmalarıdır. Alt yapı ile ilgili görüş belirten katılımcılardan 5 tanesi kaldırım çalışmalarına yönelik görüş belirtmişlerdir. Alt yapı beklentisi alt teması ile ilgili dikkat çeken bir diğer konu ise asfaltlama çalışmaları ile ilgilidir. Alt yapı ile ilgili görüş belirten katılımcıların 4 tanesi bu konuda görüş belirtmiştir. Alt yapı beklentisi alt teması ile ilgili görüşler incelendiğinde en çok olumsuz yorum alan konunun elektrik ile ilgili çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu konuda görüş belirten 3 kişiden tamamı elektrik ile ilgili olumsuz görüş belirtmiştir. Alt yapı beklentisi ile ilgili görüş belirten katılımcılara ait dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Benim sıkıntım yol ile alakalı. Yollar yamalı olmasın. Yollar asfalt olmalı. Mahalle ara yolları çok kötü. Motorla ulaşım çok zor bu sebeple..." (Katılımcı No: 2)

"...Yolların asfaltlanması, yeni yollar açılması..." (Katılımcı No:39)

"...Yol yapımı ve yama çalışmalarına biraz daha önem vermelerini istiyoruz..." (Katılımcı No:51)

"...alt yapı çalışmaları ile yolların iyileştirilmesi ile turisti iskele ve çarşıya götürebilir olduk..." (Katılımcı No:7)

"...musluklardan iyi suyun içilmek üzere sağlanmasını..." (Katılımcı No:13)

"...İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı..." (Katılımcı No:31)

"...Kaldırım yapılarak başlanabilir. Şehirciliğin iyileştirilmesi gerek, yollar düz gidemiyor binaların bahçe duvarlarına çarpıyor..." (Katılımcı No:30)

Fiziki beklenti ile ilgili alt temalar incelendiğinde konu ile ilgili görüş belirten 53 katılımcıdan 20 katılımcının yani 53 katılımcının %37,7'sinin park ve bahçe hizmetlerine yönelik görüş belirttiği saptanmıştır. Görüşler incelendiğinde en fazla görüşün park alanları ile ilgili olduğu belirlenmiştir. 20 katılımcıdan 16'sı park alanları ile ilgili görüş belirtmiştir. Park alanları dışında diğer bir dikkat çekici görüş ise peyzaj uygulamaları ile ilgilidir. 20 katılımcıdan 8 tanesinin peyzaj ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Bununla birlikte görüşler incelendiğinde 4 görüşün olumlu 2 görüşün ise olumsuz yönde olduğu saptanmıştır. Park ve bahçe hizmetlerine ilişkin dikkat çeken yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Son zamanlarda belediyenin yaptığı en mantıklı iş, sokaklara bank koymasındır. Enteresan bir uygulama..." (Katılımcı No:11)

"...Park bahçeler mevcut yapı için iyi çalışıyor..." (Katılımcı No:16)

"...Yeşil çok az çiçekler kurumuş, park bahçeler daha iyi çalışmalı..." (Katılımcı No:2)

"...Daha yeşil bir Alanya olmalı, palmye dışında yapraklı ağaç da dikilmeli..." (Katılımcı No:30)

"...Sıcak iklimi dolayısıyla özellikle gezinti yolları ve sahil şeridi üzerinde vakit geçirilebilecek alanlarda gölgelikler oluşturulması için daha fazla ağaçlandırma

"...Atatürk Caddesi dışındaki bölgelerde de kaldırım yapılması gerektiğini düşünüyorum..." (Katılımcı No:31)

"...Okurcalar bölgesi olarak 3-4 km sıcak asfalt hizmeti alındı. Bu şimdیه kadar gecikmiş en büyük hizmetlerden bir tanesi..." (Katılımcı No:17)

"...köy yeri ve Saburlar arasındaki yolun biran önce asfaltlanmasını istiyorum çünkü bizler ve Saburlar Köyü halkı bu yolu kullanmak istiyor..." (Katılımcı No:62)

"...Alt yapı eksikliği, elektrik kesintisi..." (Katılımcı No:32)

"...Sokaktaki aydınlatmalar eksik..." (Katılımcı No: 59)

"...Bir damla düşse elektrik kesiliyor..." (Katılımcı No:60)

yapılması gerektiğini, yapılan peyzaj çalışmalarının yalnızca görsel değil işlevsel projeler olması gerektiğini..." (Katılımcı No:31)

"...parklar çok düzenli ve temiz, yeşil alanlara çok önem veriliyor..." (Katılımcı No:42)

"...Apartman aralarında yeşil alanın ve parkların çoğalmasını istiyoruz. Heykel civarında park alanlarının artırılmasını istiyoruz..." (Katılımcı No:5)

"...Yalnız yeni yapılan park başka yerlere yapılması düşünülebilirdi. Çünkü 250 metre ilerde park mevcuttu..." (Katılımcı No:63)

Fiziki beklenti teması ile ilgili alt temalar incelendiğinde katılımcıların görüş belirttiği bir diğer konu denetim etkinliğidir. Denetim etkinliğine yönelik görüş belirten katılımcı sayısı 13 olup bu sayı fiziki beklenti teması ile ilgili görüş belirten katılımcıların %24,5'ini oluşturmaktadır. Denetim etkinliği ile ilgili katılımcıların görüşleri incelendiğinde en çok üzerinde durulan konunun esnaf ile ilgili uygulamalar olduğu görülmektedir. 13 katılımcının 8 tanesi esnaf ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Denetim etkinliği ile ilgili görüş belirtilen diğer konular ise zabıta ile ses ve gürültü denetimi ile ilgilidir. Denetim etkinliğine yönelik katılımcıların belirtmiş olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Gönüllü trafik müfettişliği gibi bir sistem, gönüllü zabıta ya daha online zabıta vatandaş şeklinde uygulanabilir..." (Katılımcı No:12)

"...eğlence yeri müziği, esnafın rahatsız edici davranışlarına ilişkin yakınmaların anında çözüm bulunmasını; özellikle kış aylarında havayı kirleticilerden koruyucuyu önlemlerin alınması gibi temel hizmetlerin verilmesini anlıyorum..." (Katılımcı No:13)

"...Esnafın korkulu rüyası haline gelen zabıta personelinin küçük dağları ben yarattım şeklinde gezinmesi hoş değil..." (Katılımcı No:16)

"...Alişveriş merkezlerinin (Migros vb.) sokak aralarına kadar girmesi sıkıntı. Şehir merkezi dışında yer almaları gerekir. Esnaf bir mahallenin her şeyidir. O mahallenin sağ duyusudur. Belediyenin bu konuda yapabileceği tek önerim, ruhsat verirken yurt dışındaki uygulama gibi bir sokaktaki aynı cins dükkanların belirli sayıda ve mesafede yer alması gerektiğini göz önüne almalı. Hem vatandaş ekonomik olarak daha huzurlu olur hem de belediye tahsis etmek istediklerini daha rahat alır..." (Katılımcı No:16)

Fiziki beklenti temasına ilişki katılımcı görüşlerine ortaya çıkan bir diğer alt tema trafik düzenlemeleri ile ilgidir. Fiziki beklenti teması ile ilgili görüş belirten 53 katılımcı 10 tanesi yani %18,8'i trafik düzenlemelerine ilişki görüş belirttiği saptanmıştır. Trafik düzenlemeleri ile ilgili görüş belirten katılımcıların en çok üzerinde durduğu konu (5 katılımcı) trafik uygulamaları olurken, 4 katılımcı park uygulamaları ile ilgili 2 katılımcı ise alternatif ulaşım araçları (bisiklet) ile ilgili görüş belirtmiştir. Katılımcıların denetim etkinliği ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Bisiklet kullanımı konusunda mavi şerit yol çalışmasını yanlış buluyorum. Refüjü daraltıp yolu genişleterek bariyerlerle güvenli bir bisiklet yolu oluşturulabilir..." (Katılımcı No:18)

"...Beni en çok rahatsız eden ve sizin bu alanda hiçbir çalışma yapmadığımız konu motosiklet yolları. Ne motor yolu nede motorlar için park yeri nede arabalar için park yeri yok. Trafikten dolayı egzoz dumanı rahatsız edici. Arabalar hızlı gidiyor. 50 km hızı aşmamalılar fakat kimse bu kurala uymuyor. Park ücretleri Alanya'da çok pahalı.

Fiziki beklenti temasını oluşturan bir diğer alt tema spor imkanlarıdır. Fiziki beklenti temasını oluşturan 53 katılımcıdan 6 tanesi yani %11,3'ü spor imkanları ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Görüşler incelendiğinde bütün görüşlerin spor tesisleri ve spor etkinlikleri ile olduğu görülmektedir. Katılımcıların spor imkanları alt teması ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Spor etkinlikleri yapıyor ancak şehir insanlarını spora teşvik edici çalışmalar yapılmalı. Bisiklet konusunda sıkıntımız var. Bisiklet yolu mavi ile çizilmiş öyle bir anlayış yok, yanlış. Örneğin kapalı yüzme havuzunun yapılması güzel bir çalışma oldu. Bmx pisti güzel bir çalışma..." (Katılımcı No:8)

"...Spor tesislerinin daha da çoğaltılmasını istiyoruz..." (Katılımcı No:40)

"...Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damlatış bölgesinde

Fiziki beklenti teması ile ilgili görüş belirtilen bir diğer alt tema konusu ile haşere ile mücadeledir. Fiziki beklenti temasını oluşturan 53 katılımcıdan 6 tanesi yani %11,3'ü haşere ile mücadele ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Haşere ile mücadele alt teması ile ilgili görüşler incelendiğinde bütün görüşlerin sinek ile mücadele ile ilgili olduğu görülmektedir. Haşere ile mücadele konusunda katılımcıların belirtmiş olduğu dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

"...Sineklerin tamamen arınmasını istiyorum..." (Katılımcı No:5)

"...Sinekten ciddi şekilde muzdaribiz..." (Katılımcı No:16)

"..Turistik mağazalarda çalışan kitlenin turistlere yaklaşımında ciddi sıkıntılar var. Turistlerden hizmet kalitesinin çok çok üstünde ücret alınmasının önüne geçilmeli..." (Katılımcı No:22)

"...Müzikli iş yerleri konutları daire sakinlerini aşırı rahatsız ediyor. Bu durumu çözüm masasına sürekli bildiriyoruz. Zabıta ekipleri geliyor ancak uyarıp gidiyor. Bu sıkıntı sürekli devam ediyor. Mail atmaktan ve aramaktan bıktık. Sürekli ikaz yoluna gidiyorlar..." (Katılımcı No:3)

"...Aynı meslekten olan yerlerin aynı sokak da belirli sayılarda olmasını istiyoruz. (En azından arada 1'er dükkan arayla)..." (Katılımcı No:5)

"...Önceki yıllarda turisti çarşıya sokmak istemiyorduk. Hanuççuluğun durdurulması ve alt yapı çalışmalarının iyileştirilmesi, bizi turisti çarşıya gururla sokabilmemizi sağladı..." (Katılımcı No:7)

"...Aynı meslekten olan yerlerin aynı sokak da belirli sayılarda olmasını istiyoruz. (En azından arada 1'er dükkan arayla)..." (Katılımcı No:5)

"...Önceki yıllarda turisti çarşıya sokmak istemiyorduk. Hanuççuluğun durdurulması ve alt yapı çalışmalarının iyileştirilmesi, bizi turisti çarşıya gururla sokabilmemizi sağladı..." (Katılımcı No:7)

"...Trafik düzenlemesinin ne kadarının belediyeye ait olduğunu bilmiyorum fakat gereksiz kırmızı ışıklar olduğunu ve bazı yolların gereksiz kapatıldığını düşünüyorum..." (Katılımcı No:42)

"...Avsallar merkez mahallesi sezonda yolun kapatılmasını istiyoruz. Yoksa çok sıkıntı yaşıyoruz. Turist saat kulesi tarafına geçmiyor ilgilenilmesini istiyoruz..." (Katılımcı No:57)

"...Avsallar merkez mahallesi sezonda yolun kapatılmasını istiyoruz. Yoksa çok sıkıntı yaşıyoruz. Turist saat kulesi tarafına geçmiyor ilgilenilmesini istiyoruz..." (Katılımcı No:57)

"...Spor tesislerinin daha da çoğaltılmasını istiyoruz..." (Katılımcı No:40)

"...Spor faaliyetlerinin ve kültürel etkinliklerin üst düzeyde olduğunu düşünüyorum..." (Katılımcı No:22)

"...Spor tesislerinin daha da çoğaltılmasını istiyoruz..." (Katılımcı No:40)

"...Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damlatış bölgesinde

"...Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damlatış bölgesinde

"...Spor aktiviteleri bakımından kente ivme kazandırılmalı. Önerim, Damlatış bölgesinde

"...Örneğin oturduğum bölgedeki dere ıslah edildiği halde bu sene yoğun bir sinek problemi yaşadık..." (Katılımcı No:18)

"...Alanya'da sinek çok fazla..." (Katılımcı No:2)

Fiziki beklenti ile ilgili alt temalar incelendiğinde geri kalan alt temalar ile ilgili görüş belirten katılımcı sayısının az olduğu görülmektedir. İmar çalışmaları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve toplu taşıma imkanları ile ilgili dörder katılımcı görüş belirtirken acil müdahale ve engelli uygulamaları ile ilgili ikişer katılımcı görüş belirtmiştir. Yukarıda belirtilen beş alt tema ile ilgili katılımcıların belirttikleri görüşlerden dikkat çekicileri aşağıda yer almaktadır.

"...Özellikle İmar ve Planlama Müdürlüğü ile İmar Komisyonunun özveriyle çalışmaları sonucunda Mahalleler arasında plan bütünlüğü sağlanması büyük başarıdır. Beklentim bu plan bütünlüğünün, kimse kayırılmadan herkese adaletli olarak uygulanmasıdır. Özellikle Parsel bazında yapılan zemin etütlerinde belediyenin arazi kontrolü getirmesi ve bunun uygulanabilirliğinin tam olarak her zaman uygulanmaması da birçok belediyede olmayan ve gurur duyulacak bir gelişmedir... ..Kuzey Alanya'nın heyelan ve imar sorununun ise üzerine daha çok düşüldüğünün ve çözüme yaklaşılmış olmasının verdiği heyecan umut vermektedir..." (Katılımcı No:27)

"...köpeklerle yapılan aşı hizmetleri uygulamaları aklıma gelmektedir..." (Katılımcı No:23)

"...Yetersiz olan çevrede başı boş çok fazla köpek var, çocukları okula götürürken her gün tedirgin oluyoruz. Bazen akşam markete gitmek bile bu köpekler yüzünden zor oluyor. Acaba ne zaman bize saldıracaklar diye endişe içindeyiz..." (Katılımcı No:53)

"...Çevrede her yer köpek dolu. Küçük kardeşlerimiz korkuyor..." (Katılımcı No:60)

"...Ulaşım konusunda rahatlatma var. Otobüs hat sayılarının artması iyi oldu, kent kart sisteme geçilmesi iyi oldu. Özellikle üniversite yönündeki otobüs seferlerinin arttırılması gerekir... ..Çevre yolundaki otobüs durakları sadece levhalardan ibaret, kapalı

5.2.Sosyal Beklenti Temasına İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde ikinci fazla alt temanın sosyal beklenti teması altında yer aldığı görülmektedir. Bu alt temalardan denetim etkinliği, spor imkanları, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve engelli uygulamaları alt temaları fiziki beklenti temasının da altında yer almaktadır. Bu bakımdan bu bölümde fiziki beklenti temasına ilişkin bulgular başlığı altında verilmesi nedeni ile bu dört alt tema ile ilgili bulgulara yer verilmeyecektir.

Sosyal beklenti teması ile ilgili alt temalar incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt temanın sosyal hizmet imkanları alt teması olduğu görülmektedir. Sosyal beklenti teması ile ilgili görüş belirten 34 katılımcıdan 20 tanesi yani 34 katılımcının %58,8'i sosyal hizmet imkanları ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Sosyal hizmet imkanları ile ilgili görüşler incelendiğinde dörder katılımcının kültür-sanat, sosyal alanlar ve etkinlikler ile ilgili görüş belirttikleri, üçer katılımcının ise gençler ve öğrencilere yönelik hizmetler, halka yönelik uygulamalar (cenaze, sünnet vb.) ve yardımlaşma ile ilgili görüş belirttikleri saptanmıştır. Katılımcıların sosyal hizmet imkanları ile ilgili yapmış oldukları dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Alt yapı üst yapı bir noktaya geldi artık, bundan sonraki süreçle ilgili olarak da merkez de sosyal, kültürel çalışmalar yapılmalı..." (Katılımcı No:11)

"...Alanya halkının yaşam konforu ve kalitesini muhafaza etmek, hatta geliştirmek için yapılan Arge çalışmalarlarıyla örneklerinin üzerine çıkmak için planlanan eylem ve hizmetler bütünüdür..." (Katılımcı No:12)

"...Belediye'nin ev kira ücretleri konusunda bir yaptırım olsa öğrenciler açısından iyi olacak. Öğrencilerin şehir merkezine çekilmesi gerek. Çünkü çoğu öğrenci evden okula, okuldan eve mantığı ile hareket ediyor..." (Katılımcı No:15)

korunaklı olmalı, özellikle yağışlı havalarda o bölgedeki duraklarda bekleyenler sıkıntı yaşıyor..." (Katılımcı No:18)

"...Alanya Belediyesi, Antalya toplu taşıma araçları ile ortak hareket ederek Alanya şehir içi otobüslerde kullanılan kartların doldurulması için kolaylıklar sağlayabilir. Atatürk caddesinde kent kart dolmuş merkezi bulunmamaktadır. Bu noktaya kent kart dolmuş noktası koyulmalı..." (Katılımcı No:23)

"...Toplu taşıma araçlarında sefer sayıları arttırılabilir. Sabah saatlerin de ve iş çıkışı saatlerinde sefer sayıları arttırılabilir. İnsanlar üst üste gidiyor..." (Katılımcı No:3)

"...itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans..." (Katılımcı No:31)

"...Alanya Belediyesi hizmetleri denilince Alanya'da yaşayan engelliler için yapılan güzel çalışmalar..." (Katılımcı No:21)

"...Ailelerin çocuklarıyla vakit geçirebilecekleri sosyal alanların çoğaltılması gerek. Bu tip alanlar Alanya içinde kalmadı..." (Katılımcı No:16)

"...Her yıl yapılan uluslararası festivaller, yarışmalar diğer büyük şehirlerde bile yok. Alanya bu konuda tecrübeli. Alanya, bir ilçe olmasına rağmen diğer illerin hep önünde..." (Katılımcı No:19)

"...Belediye hizmeti denilince aklıma öncelikle her kitleye hitap edebilecek etkinlikler geliyor..." (Katılımcı No:22)

"...İlk aklıma gelen belediyenin cenaze hizmetleri, ucuz dil kursları..." (Katılımcı No:23)

"...Belediye olarak öğrencileri kötü alışkanlıklardan korumak üzere, öğrencilerin boş vakitlerini

geçirebilecekleri, sosyal aktivitelerde bulunabilecekleri bir Belediye Kafe yapılabilir mesela..." (Katılımcı No:28)
"...ihtiyaç sahipleri için yardımlar.." (Katılımcı No:34)
"..Yardım yapıyor. Maddi ve manevi olarak..." (Katılımcı No:36)

"...Ve gençlere bir çözüm (akşamları köşe bucağın gençlerle doluyor). Avsallar, Payallar, Türkler, İncekum

Sosyal beklenti teması ile ilgili fiziki beklenti diğer temalar ile ilgili katılımcı görüşlerinin az olduğu görülmektedir. Destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK'larla ortak çalışma alt temalarına ait beşer, turizm etkinliğinde dört ve yerleşik yabancılarla iletişim alt temalarında iki görüş belirlenmiştir. Yukarıda belirtilen dört alt tema ile ilgili katılımcıların belirttikleri görüşlerden dikkat çekicileri aşağıda yer almaktadır.

"...Belediye kente vizyon kazandırmalıdır. Ulusal ve uluslararası alanda kenti marka yapmalıdır. Kültür, sanat, spor faaliyetleri ile kent ön plana çıkarmalıdır..." (Katılımcı No:14)

"...hatta tanıtım ve imajla alakalı şehir festivallerinden tutun yapılacak tüm spor etkinlikleri, sanat etkinlikleri..." (Katılımcı No:25)

"...Alanya'nın gelir kaynağı turizm. Esnaf para kazanırken turisti üzmemeli, boğmamalı sıkmamalı. En iyi reklam turistin ağızından duyduğunuz memnuniyettir. Çok ciddi reklam yapmıyoruz..." (Katılımcı No:7)

"...Tüm çalışmalarını yaparken toplumla beraber entegre olmuş şekilde hareket eden bir belediye anlıyorum..." (Katılımcı No:20)

"...Adem Bey'de henüz yeni, 1. Senesini doldurdu. Şu an kendisiyle sık sık toplantı yapmıyoruz, önceki belediye başkanıyla düzenli toplantılar yapardık. Acentalar olarak

5.3. İletişim Temasına İlişkin Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde beş alt temanın iletişim teması altında yer aldığı görülmektedir. Bu alt temalardan destinasyon tanıtımı, diğer kurum ve STK'larla ortak çalışma ve yerleşik yabancılarla iletişim alt temaları sosyal beklenti temasının da altında yer almaktadır. Bu bakımdan bu bölümde sosyal beklenti temasına ilişkin bulgular başlığı altında verilmesi nedeni ile bu üç alt tema ile ilgili bulgulara yer verilmeyecektir.

İletişim teması ile ilgili alt temalar incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt temanın etkin iletişim alt teması olduğu görülmektedir. İletişim teması ile ilgili görüş belirten 56 katılımcıdan 42'si yani %75'i etkili iletişim alt teması ile ilgili görüş belirtmiştir. Etkili iletişim ile ilgili görüşler incelendiğinde katılımcıların üzerinde durduğu temel konunun (24 katılımcı) belediyenin genel anlamda yürüttüğü halkla ilişkiler faaliyetleri olduğu görülmektedir. Bununla beraber dokuz katılımcı etkili iletişim konusunda Belediye Başkanının rolü ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Ayrıca görüşler incelendiğinde dikkat çeken bir başka konunun bilgi eksikliği olduğu görülmektedir. Dokuz katılımcı bilgi eksikliği ile ilgili görüş belirtmiş veya bilgi eksikliğinden kaynaklanan ifadelerde bulunmuşlardır. Aşağıda katılımcıların etkili iletişim alt teması ile ilgili yapmış olduğu dikkat çekici görüşler yer almaktadır.

"...Adem Murat Yücel'in halkla iletişimi fena değil..." (Katılımcı No:1)

"...3 yıldır Alanya'dayım, sadece su parası ödemek için belediye ile iletişime geçtim. Belediye biraz daha sosyal olarak halka inebilmeli, en azından Adem Murat Yücel sadece seçim zamanları değil, arada sokakta vatandaşa "bir sorunuz var mı" demeli. En azından üniversiteye öğrencileri ziyarete gelebilir. Şehir dışından gelen öğrencilerin fikirlerini almak iyi olacaktır. Alanya'ya ne iyi gelecek ben de merak ediyorum..." (Katılımcı No:15)

"...İç içe ve başkanımızı daha çok esnaf olarak aramızda görmek isteriz. Bire bir olmasa da toplumda mesela ansızın çekip gelmesi..." (Katılımcı No:56)

burada yaşayan gençler topluma kazandırılın..." (Katılımcı No:58)

"...Belediye hizmeti denilince o şehirde yaşayan kişilerin sosyal ve kültürel yaşamına katkıda bulunan yaşam kalitelerini arttıran hizmetleri verebilecek ve insanları yönlendirebilecek projeleri oluşturan belediyeçilik hizmeti düşünüyorum..." (Katılımcı No:6)

teması altında da yer alan temalar dışında yer alan diğer temalar ile ilgili katılımcı görüşlerinin az olduğu görülmektedir. Destinasyon tanıtımı ve diğer kurum ve STK'larla ortak çalışma alt temalarına ait beşer, turizm etkinliğinde dört ve yerleşik yabancılarla iletişim alt temalarında iki görüş belirlenmiştir. Yukarıda belirtilen dört alt tema ile ilgili katılımcıların belirttikleri görüşlerden dikkat çekicileri aşağıda yer almaktadır.

yapmış olduğumuz bu toplantıların %50 sine katılım gösterirdi. Hatta bazen Hasan Bey'in otelinde de toplanırdık. Umarım Adem Bey'le de sık sık toplanırız ve bize de onur verir..." (Katılımcı No:7)

"...Yabancılar için hizmetler aklıma geliyor..." (Katılımcı No:10)

"...turizmin doğru işleyiş noktasında şehrin geliştirilmesi için yapılan tüm çalışmalarla..." (Katılımcı No:25)

"...Ziyaret amaçlı gelmiş insanların memnun kalarak ayrılmasını sağlayan hizmetler anlıyorum..." (Katılımcı No:8)

"...Yabancılarla iletişim eksik. Bu nokta geliştirilmeli. Uyum sürecinde yabancılarla Türkçe kursu açılmalı..." (Katılımcı No:10)

"...Ben yabancıyım, Alanya'da yabancılar meclisi olmasından çok mutluyum her zaman sorunlarıma kolayca çözüm buluyorum..." (Katılımcı No:23)

"...Hizmetlerden tam olarak haberdar değilim. İletişim ve hizmet kalitesini arttırmak için halk günleri tertip edilip gönüllü halktan vatandaşlar çalışmalara iştirak edebilir. Gözlem yapabilir ve sosyal medya aracılığıyla duyurulabilir..." (Katılımcı No:12)

"...Alanya Belediye'sinin hizmetlerinin yeterliliği sorusuna, "Hangi hizmetleri?" şeklinde bir soru yöneltildiğinde ancak yanıt verilebileceğimi zannediyorum..." (Katılımcı No:13)

"...Çöpü kim toplayacak, temizliği kim yapacak, sinek ilacını, yol çalışmalarını kim yapacak konusunda vatandaş habersiz..." (Katılımcı No:16)

"...Büyükşehir yasasının içeriği ile ilgili bilinmeyen konular var. Hangi departman büyük şehirde hangi

departman Alanya Belediyesi'nde olduğunu bilmiyoruz. O nedenle konu ile ilgili şikayetlerimizi doğru yere iletemiyoruz. Alanya Belediyesi ile iletişimde sıkıntı yok. Sadece hangi sorunumuzu Büyükşehir'e, hangisini Alanya Belediyesi'ne soracağımızı belediyeye gidince öğreniyoruz..." (Katılımcı No:7)

"...Alanya Belediyesi'nin halkla koordinasyonunu iyi buluyoruz. Gelip istişare yapıyorlar. Halk seçim öncesinde Adem Murat'ın ekibi bu işin altından kalkamaz diyorlardı ama öyle olmadı gayet güzel çalıştıklarını gören halk şaşırıldı. Şu an memnunuz. Belediyeyi takdir ediyorlar. Alanya Belediyesi'nin belediyeciliği yaptığı kanaatinde halk..." (Katılımcı No:17)

"...Belediyenin halkla iletişimi tek yönlüdür. Halk belediye binasına gitmedikçe bir iletişim kurulamıyor.

İletişim temasına ilişkin bir diğer dikkat çekici alt tema çözüm masası ile ilgilidir. İletişim ile ilgili görüş belirten 56 katılımcıdan 19'u yani %33,9'u çözüm masası ile ilgili görüş belirtmişlerdir. Çözüm masası alt teması ile ilgili görüşler incelendiğinde belirtilen görüşlerin genel anlamda olumlu olduğu sadece iki katılımcının olumsuz görüş belirttiği, bir katılımcının da çözüm masası hakkında bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. Çözüm masası alt teması ile ilgili dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

"...Yeni çözüm masası çok iyi bir çalışma. İngilizce bilen çalışan sayısı çok azmış. Bu sayı arttırılmalı. Artık herkes İngilizce biliyor..." (Katılımcı No:10)

"...Çözüm masası konusunda billboardlarda görüyorum, henüz kullanmadım ama belediye girişindeki o santral masası iyi bir çözüm gibi görünüyor. Doğru bir yönlendirme yapılıyorsa iyi bir çalışma olarak görünüyor..." (Katılımcı No:18)

"...Çözüm masasına gelen sorunlardan kaç tanesi çözülmüş vs. Benim hissettiğim bu sanki sadece bir vitrin olsun diye yapılıyor gibi geliyor..." (Katılımcı No:20)

"...Çözüm masası, halk tarafından yeteri kadar bilinmiyor. En azından belediyenin mesaj sistemi yoluyla

5.4. Hızlı ve Etkin Hizmet Temasına İlişkin Bulgular

Katılımcıların Belediyecilik anlayışına yönelik algılamalarına ilişkin temalardan dördüncü yani sonuncusu hızlı ve etkin hizmet olarak isimlendirilmiştir. Bu temayı dört alt tema oluşturmakta olup çözüm masası alt teması aynı zamanda iletişim teması altında da yer almaktadır. Bu bakımdan çözüm masası alt temasına ilişkin görüşler iletişim teması altında yer aldığı için bu bölümde yer verilmeyecektir.

Hızlı ve etkin hizmet temasını oluşturan alt temalar incelendiğinde çözüm masası alt teması dışındaki temalardan en çok yorum alan alt temanın beldelere hizmet etkinliği alt teması olduğu görülmektedir. Hızlı ve etkin hizmet temasını hakkında görüş belirten 32 katılımcıdan 9'u yani %28,1'i beldelere hizmet etkinliği alt teması hakkında görüş belirtmişlerdir. Bu görüşler incelendiğinde dokuz görüşte sekizi Alanya merkez mahalleler dışındaki mahallelere de hizmet verilmesi gerektiği görüşündedir. Beldelere hizmet etkinliği alt teması ile ilgili dikkat çekici yorumlar aşağıda yer almaktadır.

"...Hizmet şeklini farklılaştırmalı. Beldeler merkezden çok kopuk. Sadece asfalt yapmakla kaldırım yenilemekle olmuyor bazı hizmetler..." (Katılımcı No:11)

"...Güzelyalı Caddesi'nde yaşayan vatandaş ile Alanya'nın en ücra köşesinde yaşayan bir vatandaşın aynı hizmeti alması olarak görüyorum..." (Katılımcı No:27)

Hızlı ve etkin hizmet temasını oluşturan diğer temalar incelendiğinde yönetim etkinliği ile ilgili sekiz katılımcının yani hızlı ve etkin hizmet temasına ilişkin görüş belirten 32 katılımcıdan %25'inin bu konuda görüş belirttiği saptanmıştır. Yönetim etkinliğine ilişkin görüşler incelendiğinde konu ile ilgili belirtilen bütün görüşlerin eski yönetimlerle kıyaslama şeklinde olduğu görülmektedir. Yönetim etkinliğine ilişkin dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

"...Adem Bey'de henüz yeni, 1. Senesini doldurdu. Şu an kendisiyle sık sık toplantı yapmıyoruz, önceki belediye başkanıyla düzenli toplantılar yapardık. Acentalar olarak

Belediye halka giderse daha sağlıklı bir iletişim olabilir..."

(Katılımcı No:26)

"...Alanya Belediyesinin halkla iletişimi iyi olmasına rağmen daha da iyi olabilir, en basitinden yapılan hizmetlerin vatandaşa anlatılmasını zayıf buluyorum. Onca yapılan hizmetlere sahip çıkılmıyor, maalesef bir başka belediye yapılan hizmetleri sahipleniyor..."

(Katılımcı No:50)

"...Ben Denizlili biriyim ve Denizli'de sürekli Belediye her köy ve mahalleye üniversite öğrencilerinden oluşan bir ekip gönderip insanların isteklerini ve taleplerini içeren anketler düzenliyorlar ve bu anketler sadece anket olarak kalmayıp ilgileniliyor. Bu çok basit ve etkili bir yöntem..." (Katılımcı No:53)

çözüm masası numarası halka bildirilebilir..." (Katılımcı No:26)

"...Çözüm masası (beyaz masa) iletişim konusunda çok güzel. Sorunlarımı ve beklentilerimi iletiyorum ve olumlu şekilde yardımcı oluyor..." (Katılımcı No:41)

"...Halkla iletişimi iyi ama daha iyi olabilir. Bunun için de halkın çözüm masası konusunda bilgilendirilmesi gerekir. Buraya başvuruları konusunda bilinçlendirilmelidir..." (Katılımcı No:51)

"...Merkez için yeterli olabilir ama çevre mahalleler için yeterli değil. Belde Belediyeler zamanındaki gibi yerinde, hızlı ve yeterli hizmet olmalı..." (Katılımcı No:34)

"...Çok fazla yeterli görmüyorum ben Avsallar'da yaşadığım için bazı hizmetleri fazla alamıyoruz diye düşünüyorum..." (Katılımcı No:62)

yapmış olduğumuz bu toplantıların %50 sine katılım gösterirdi. Hatta bazen Hasan Bey'in otelinde de

toplanırdık. Umarım Adem Bey'le de sık sık toplanırız ve bize de onur verir..." (Katılımcı No:7)

"...Mahallemizin daha önceki belediyeçilik hizmetlerinden edindiği tecrübeye dayanarak, şimdiki hizmetlerinden daha memnunuz..." (Katılımcı No:55)

"...Belediyenin halka iletişime geçme yöntemine açıkçası şaşırdım aynı zamanda memnun oldum. Çünkü belediye hizmetlerinin eskiden olduğu gibi sadece belediye başkanı ve ekibi tarafından planlanıp icraya dönüşmesi değil

belediye yaşadığımız kentteki herkesi ilgilendiren sosyal bir olgudur..." (Katılımcı No:6)

"...Alanya belediyesi eski yönetimlerde olduğu gibi tek adamlık yönetiminden sıyrılmış gözükmektedir..." (Katılımcı No:27)

Hızlı ve etkin hizmet teması ile ilgili son alt tema yani hizmet etkinliği alt teması incelendiğinde ise beş katılımcının bu konuda görüş belirttiği ve bu katılımcı sayısının hızlı ve etkin hizmet teması hakkında görüş belirten 32 katılımcının %15,6'sını oluşturduğu saptanmıştır. Hizmet etkinliğine ilişkin görüşler incelendiğinde katılımcıların daha özverili ve organize hizmet beklediği görülmektedir. Hizmet etkinliğine ilişkin dikkat çekici görüşler aşağıda yer almaktadır.

"...bazı işlerin yoğun görünürken geçiştirmesine rağmen zamanında bitmemiş olarak çevre rahatsızlığı görüyorum..." (Katılımcı No:33)

"...Alanya'nın çeşitli yerlerinde var olan kiralık bisikletler uzun zamandır çalışmıyor. Belediye

çalışanlarının yaptıkları işlere göre daha ehil kişilerden seçilmesi kanaatimce uygun olur..." (Katılımcı No:42)

"...çalışkan, hizmeti kapınıza kadar getiren, Bir belediyenin var olduğunu insanlara hissettiren bir kurumdur..." (Katılımcı No:55)

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, Alanya halkının belediye algısını belirlemek amacı ile yapmıştır. Araştırma sonucunda yerel halkın belediye algısının "fiziki beklenti", "sosyal beklenti", "iletişim" ve "hızlı ve etkin hizmet" temaları altında toplandığı belirlenmiştir. Bu temaların tamamını birden fazla alt tema oluşturmaktadır. Alt temalar incelendiğinde ise bazı alt temaların birden fazla temanın altında yer aldığı görülmektedir. Bu durum yerel halkın algılamalarının birden fazla boyutlu olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik en çok alt temaya "fiziki beklenti" teması sahiptir. Bu sonuç, yerel halkın belediyelerden birçok farklı konuda fiziki hizmet beklediği şekilde yorumlanabilir. Fiziki beklenti temasına ilişkin alt tema bulguları incelendiğinde yerel halkın en çok hizmet beklediği konunun çevre temizliği olduğu görülmektedir. Yerel halk çevrenin temiz olmasını ve çöplerin düzenli toplanmasını belediyeden beklemektedir. Temizlik konusunda belediye hizmetlerinde yaşanacak olumsuzlukların yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebileceği öngörülmektedir. Halkın çevre temizliği konusunda üzerinde durduğu bir diğer konu da katı atık yönetimi ve geri dönüşüm ile ilgilidir. Yerel halk destinasyon genelinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacı ile belediyeden katı atık yönetimi ve geri dönüşüm konularında fiziki hizmet beklemektedir.

Yerel halkın fiziki beklenti temasına ilişkin bir diğer önemli beklentisi altyapı hizmetlerine ilişkindir. Altyapı hizmetlerine ilişkin belirtilen görüşlerde özellikle ulaşım amacı ile verilen altyapı hizmetleri dikkat çekmektedir. Belediyelerin yol çalışmaları (yeni yol yapımı, yol bakımı, asfaltlama, kaldırım çalışmaları vb.) konularında vermesi halk tarafından beklenmektedir. Altyapı hizmetlerine ilişkin en dikkat çekici bulgu belediye hizmeti dahilinde olmayan su, kanalizasyon ve elektrik gibi konuların belediye hizmeti şeklinde algılanmasıdır. 2012 yılında değişen Büyükşehir yasası ile birlikte bu hizmetler ilçe düzeyinde belediyelerin hizmet kapsamında yer almamaktadır. Buna karşın hala bu hizmetlerin belediyeye ait olduğu algısı mevcuttur. Belediyenin hizmetlerinin yerel halka doğru aktarılması bahsi geçen hizmetlerde yaşanacak olumsuzluklarda belediyelere yönelik olumsuz algının oluşmasının önüne geçecektir.

Fiziki beklenti teması ile ilgili bir diğer önemli alt tema park ve bahçe hizmetleri ile ilgilidir. Park ve bahçe hizmetlerine ilişkin görüşler incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun belediyelerden park alanları oluşturmasını istediği görülmektedir. Bununla birlikte park ve bahçe hizmetlerine yönelik bir diğer görüş belediyelerin peyzaj çalışmaları ile ilgilidir. Her bireyin daha sosyal ve yaşam kalitesi yüksek yerlerde yaşamak isteyeceği düşünüldüğünde belediyelerin park alanları oluşturması ve peyzaj çalışmalarına önem vermesi gerekmektedir.

Yerel halkın algıladığı belediyelere ait fiziki beklentilerde en çok farklı görüş belirtilen alt tema denetim etkinliği ile ilgilidir. Denetim etkinliğine yönelik görüşler incelendiğinde yerel halkın özellikle zabıta denetimleri ile ilgili belediyelerden hizmet beklediği görülmektedir. Denetim etkinliği alt temasını oluşturan görüşlerin neredeyse tamamı zabıta denetimlerinin vermiş olduğu farklı hizmetler ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde halk özellikle zabıta denetimlerinin esnaf ile ilgili denetimler ile ilgili görüş belirttiği belirlenmiştir. Özellikle turistik faaliyet gösteren esnafın denetimi ile ilgili yerel halkın belediyelerden beklentisi mevcuttur. Alanya'da en büyük endüstrinin turizm olduğu düşünüldüğünde Alanya'ya gelen ziyaretçilerin memnun ayrılması yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyecektir. Bu bağlamda belediyeler esnaf denetimleri ile ilgili daha etkin çalışmalıdır. Aksi durumda sadece turist memnuniyeti değil yerel halkın belediye algısı da olumsuz yönde etkilenebilecektir. Denetim etkinliği ile ilgili görüşler incelendiğinde

dikkat çeken bir diğer konu ses ve gürültü denetimidir. Özellikle turizmin yoğun yaşandığı zamanlarda yerel halkında yaşadığı alanlarda ses ve gürültü denetimi yapılması gerekmektedir. Yerel halk bu denetimlerin belediyeler tarafından yapıldığını algılamaktadır. Ses ve gürültü denetiminde yaşanacak olumsuzluklar yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebilecektir. Bu tema aynı zamanda sosyal bir olgu olarak görülmekte ve sosyal beklenti temasının altında da yer almaktadır.

Fiziki beklenti temasını oluşturan bir diğer alt tema trafik düzenlemeleri ile ilgilidir. Trafik düzenlemeleri ile ilgili verilen hizmetlerin bir kısmı ilçe belediyelere ait olsa da yerel halk bu hizmetlerin tamamının ilçe belediyeler tarafından sağlandığını algılamaktadır. Öncelikle ilçe belediyeler tarafından bu konuda yerel halka bilgilendirmeler yapılmalıdır. Bununla birlikte trafik düzenlemeleri ile ilgili uygulamalarda yerel halkın belediye algısının olumsuz yönde etkilenmemesi amacı ile daha planlı gerçekleştirilmelidir. Trafik düzenlemelerine ilişkin dikkat çeken bir diğer konu park yeri çalışmaları ile ilgilidir. Özellikle turizmin yaşadığı dönemlerde ziyaretçi sayısının artması nedeni ile ilçe genelinde park yeri sıkıntısı yaşanabilmektedir. Yaşanabilecek park yeri sıkıntısına yönelik belediyelerin yapacağı çalışmalar yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir. Trafik düzenlemeleri ile ilgili en dikkat çekici görüş ise alternatif ulaşım imkanları ile ilgilidir. Gelişen dünyada insanlar motorlu araçlara ek olarak alternatif ulaşım imkanlarına ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda yapılacak çalışmalar yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir.

Fiziki beklenti teması ile aynı zamanda sosyal beklenti teması altında yer alan bir diğer alt tema spor imkanları ile ilgilidir. Fiziki hizmetin yanında sosyal hizmet olarak da algılanan spor imkanları ile ilgili görüşler spor alanları ve spor etkinlikleri ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde görüşlerin bir kısmının olumsuz yönde olduğu görülmektedir. Bu durum, yerel halkın belediyelerden daha çok spor imkanları sunmasını beklediği şeklinde yorumlanabilir.

Fiziki beklenti teması ile ilgili olup aynı zamanda ilçe belediyelerin hizmet kapsamına girmeyen bir diğer konu haşere ile mücadele ile ilgilidir. İlçe belediyelerin hizmet kapsamına girmeyen bu konu Büyükşehir yasasına rağmen hala yerel halk tarafından ilçe belediye hizmeti olarak algılanmaktadır. Değişen yasa ile ilgili ilçe belediyelerin vermiş olduğu hizmetlerin yerel halka doğru şekilde aktarılması gerekmektedir. Aksi durumda ilçe belediyelerin hizmet alanına girmeyen konular nedeniyle yerel halkın belediye algısı olumsuz yönde etkilenebilecektir.

Fiziki beklenti teması ile ilgili diğer alt temalara ilişkin görüşler kısıtlıdır. Diğer alt temaları imar çalışmalar, sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar, toplu taşıma imkanları, acil müdahale ve engelli uygulamaları oluşturmaktadır. Bu alt temalardan sokak hayvanları ile ilgili çalışmalar ve engelli uygulamaları sosyal beklenti teması altında da yer almaktadır. Bununla birlikte yukarıda bahsi geçtiği gibi toplu taşıma imkanları ve acil müdahale ilgili hizmetler hala yerel halk tarafından ilçe belediyelerin hizmetiymiş gibi algılanmaktadır. Yukarıda belirtilen alt temalar ile ilgili görüşlerin kısıtlı olması nedeniyle alt temalar ile ilgili çıkarımlarda bulunmak gerçekçi değildir. Bu bağlamda bu alt temalar ile ilgili yeni bir çalışma yapılabilir.

Yerel halkın belediye algılarına yönelik bir diğer tema sosyal beklentidir. Fiziki beklenti ve iletişim temalarının da altında yer alan bazı alt temalarla birlikte konu ile birlikte dokuz alt temanın olduğu görülmektedir. Bu alt temalardan en çok görüş belirtilen sosyal hizmet imkanlarına ilişkin alt temadır. Sosyal hizmet imkanları ile ilgili en çok görüş belirtilen konular ise kültür-sanat, sosyal alanlar ve etkinlikler ile ilgilidir. Görüşler incelendiğinde yerel halkın bu konularda hizmet beklediği görülmektedir. Yerel halkın sosyal ihtiyaçlarının sağlanması amacı ile bu konulara önem verilmesi yerel halkın belediye algılarını olumlu yönde etkileyecektir. Sosyal hizmet imkanları ile ilgili görüş belirtilen bir diğer konu gençler ve öğrencilere yönelik verilecek hizmetler ile ilgilidir. Yerel halk gençlerin gelişimlerine yönelik hizmetlerin belediyeler tarafından sağlanmasını beklemektedir. Bununla birlikte, iki üniversiteye sahip Alanya'da öğrenci sayısının hızla artmasından dolayı öğrencilere yönelik hizmetlerin belediye tarafından verilmesine yönelik bir algı mevcuttur. Sosyal hizmet imkanlarına yönelik kısıtlı sayıda da olsa farklı görüşlerde mevcuttur. Bu konular belediyelerin ihtiyaç sahiplerine yardım etmesi ve halkın ihtiyaç duyduğu bazı hizmetlerin (cenaze, sünnet vb.) belediye tarafından karşılanmasıdır. Sosyal beklenti teması ile ilgili alt temalar incelendiğinde fiziki beklenti teması altında yer alan temalar dışında kalan alt temalara ilişkin görüşlerin kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, mevcut görüşler ile çıkarımlarda bulunmak doğru değildir.

Belediye algısına yönelik oluşan bir diğer tema iletişim ile ilgilidir. Beş farklı alt temadan oluşan iletişim temasında yer alan destinasyon tanıtımına ilişkin alt tema aynı zamanda sosyal beklenti temasının da altında yer almaktadır. İletişim temasına ilişkin bulgular incelendiğinde en çok görüş belirtilen alt temaların iletişim etkinliği ve çözüm masasının etkinliği ile ilgili olduğu görülmektedir. Diğer temalar ile ilgili görüşler kısıtlıdır. İletişim etkinliği ve çözüm masası etkinliği incelendiğinde yerel halkın algılamalarının aslında doğru iletişim ile ilgili olduğu görülmektedir. İletişim etkinliği ile ilgili görüşler incelendiğinde yerel halkın belediyeden ve aynı zamanda belediye başkanından da iletişim konusunda

beklenti içerisinde olduğu görülmektedir. Belediyenin iletişim etkinliğine ek olarak belediye başkanının da yerel halk ile doğru iletişim kurmasının yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebileceği söylenebilir. Yerel halkın iletişime yönelik algıları incelendiğinde bir diğer önemli görüşün çözüm masası ile ilgili olduğu görülmektedir. Yerel halk çözüm masasını belediye ile iletişim konusunda köprü olarak görmektedir. Bu sonuca göre, çözüm masasında verilen hizmetin kalitesi ve çözüm masasına gelen şikayetlerin doğru değerlendirilmesi yerel halkın belediye algısını olumlu yönde etkileyebilecektir.

Yerel halkın belediye algısına yönelik son tema hızlı ve etkin hizmet ile ilgilidir. Hızlı ve etkin hizmet temasını oluşturan alt temalardan en çok görüş belirtileni aynı zamanda iletişim temasının da altında yer alan çözüm masasının etkinliğine yönelik alt temadır. Diğer alt temalar incelendiğinde yerel halkın öncelikle beldelere hizmet etkinliğine önem verdiği görülmektedir. Büyükşehir yasası ile beldelerin mahalleye dönüştürülmesi ile ilçelerin hizmet alanları bir hayli genişlemiş olup bütün mahallelere hizmet vermesi gerekmektedir. Bu bağlamda, sadece merkez mahallelere hizmet verilmesi yerel halkın belediye algısını olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir. Hızlı ve etkin hizmet ile ilgili diğer alt temalar incelendiğinde görüşlerin yönetim etkinliği ve hizmet etkinliğine yönelik olduğu görülmektedir. Bu alt temalara yönelik görüşlerin kısıtlı olması nedeniyle konular ile ilgili yorum yapmak doğru değildir.

KAYNAKÇA

- ACARTÜRK, Ertuğrul (2001). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. S. 6, s. 46-60.
- AKYILDIZ, Fulya (2012). "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", *Journal of Yaşar University*. C. 26 S. 7, s.4415-4436.
- ALPTÜRKER, Hakan 2010. *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AY, Nihal (2009). *Türkiye'de Belediyecilik, Karaman'da Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Etkinliklerinin Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- BOZKURT, Ömer ve ERGUN, Turgay (2008). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Ankara:TODAİE Yayınları.
- BÖLÜKBAŞI, A. Gül ve YILDIRTAN D. Çakmur (2010). "Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması", *Öneri Dergisi*. C. 9 S. 33, s. 227-235.
- DEMİREL, E. Turan, YATKIN, Ahmet, DÜŞÜKCAN, Muhammet, DERİN, Neslihan, ÇAKINBERK, Arzu ve GÜVEN, Mehmet (2013a). "Yerel Siyasette Seçmen Bağlılığını Belediye Hizmet Kalitesi Aracılığıyla Oluşturmak: TRB-I Bölgesi Örneği", *International Journal Of SocialScience*. C. 6 S. 4, s. 305-336.
- DEMİREL, E. Turan, YATKIN, Ahmet, DÜŞÜKCAN, Muhammet, DERİN, Neslihan, ÇAKINBERK, Arzu ve GÜVEN, Mehmet (2013b). "Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması", *Çağdaş Yerel Yönetimler*. C. 22 S. 3, s. 31-52.
- ERSOY, Aşlı ve GÜLMEZ, Mustafa (2013). "Doğrudan Pazarlama Araçlarının Konaklama İşletmelerinde Kullanımı: Antalya İli Örneği", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. C. 24 S. 1 s. 23-40.
- GENÇ, Koray, ATAY, Lütfi ve ERYAMAN, M. Yunus (2014). "Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. C. 25 S. 1, s. 49-61.
- GİRGİNER, Nuray ve CANKUŞ, Bülent (2010). "Eskişehir'de Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü", *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. C. 11 S. 1, s. 294-322.
- HENDEN, H. Burçin ve HENDEN, Rıfka (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. C. 4 S. 14, s. 48-66.
- KARA, Mehmet ve GÜRCÜ, Maşide (2010). "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. C. 2 S. 2, s. 79-86.
- KOÇAK, G. Nur (2010). "Gönül Ne Kahve İster Ne Kahvehane, Gönül Hoşluk İster, Kahve Bahane: Olgun Turistlerin Algı Yapılandırışları Üzerine Keşifsel Bir Çalışma", *11. Ulusal Turizm Kongresi*, Aralık, Kuşadası.
- KURGUN, Avşar, ÖZDEMİR, Ali, KURGUN, Hülya ve BAKICI, Zeynel (2008). "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. C. 10 S. 2, s. 29-54.
- MENTEŞE, Sabit (2013). "Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yöntünden Değerlendirilmesi", *International Journal Of SocialScience*. C. 6 S. 6, s. 831-862.
- NADAROĞLU, Halil (2001). *Mahalli İdareler*. İstanbul:Beta Basım, Yayım, Dağıtım A.Ş.
- NEGİZ, Nilüfer (2011). "Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri Açısından Isparta Belediyesi: Farkındalık, Yararlanma ve Değerlendirme Açısından Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C. 16 S. 2, s. 323-341.
- ÖKMEN, Mustafa (2009). *Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler*, İstanbul: Beta Basım, Yayım Dağıtım A. Ş.
- ÖZDEMİR, Murat (2010). "Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. C. 11 S. 1, s. 323-343.
- ŞEN, L. Mustafa ve EKEN, Musa (2007). *Belediyelerde İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- TORTOP, Nuri, AYKAÇ, Burhan, YAMAN, Hüseyin ve ÖZER, M. Akif (2008). *Mahalli İdareler*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- TÜRK DİL KURUMU. 2016. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=BELED%C4%B0YE [Son Erişim: 20.05.2016].
- TÜRK, M. Sezaî ve AKÇAY, Habibe (2010). "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kurum İmajına Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Trabzon Belediyesi", *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*. S. 31, s. 141-180.
- YILDIRIM, Ali ve ŞİMŞEK, Hasan (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- YÜCEL, Nurcan, YÜCEL, Atilla, GÜLTER, Erkan ve AK, Merve (2012). "Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. C. 5 S. 2, s. 150-164.