ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/333313987

Hizmet Ölçeği Artışı ve Kalite Algısı İlişkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği

Article *in* Yönetim Bilimleri Dergisi · March 2019

DOI: 10.35408/comuybd.452376

CITATIONS
6

READS
40

2 authors:



İbrahim Tanju Akyol
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
11 PUBLICATIONS **7** CITATIONS
SEE PROFILE



Mustafa Kara
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
18 PUBLICATIONS **12** CITATIONS
SEE PROFILE

All content following this page was uploaded by İbrahim Tanju Akyol on 23 April 2021.

The user has requested enhancement of the downloaded file.

Yönetim Bilimleri Dergisi /Journal of Administrative Sciences
Cilt/Volume 17, Sayı/No: 33 ss.: 137-164

- ARAŞTIRMA MAKALESİ -

HİZMET ÖLÇEĞİ ARTIŞI VE KALİTE ALGISI İLİŞKİSİ: BALIKESİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

İbrahim Tanju AKYOL[1] & Mustafa KARA[2]

Öz

1950'li yıllardan itibaren başlayan kırdan kente göç sürecinde kentlerin nüfusu hızla artmış, yerel yönetimler ise kentli nüfusa hizmet sunmada yetersiz kalmışlardır. Bu noktada, 1982 Anayasası'nın 127. maddesine istinaden 1984 tarih ve 3030 sayılı Kanunla İstanbul, Ankara ve İzmir büyükşehir belediyelerinin kurulmasıyla büyükşehir yönetim sistemine geçilmiştir. Büyükşehir sayısı ihtiyaca binaen artırılarak 2000'de 16'ya 2013'te ise 30'a ulaşmıştır Aynı zamanda, büyükşehir sisteminin 2004'te 5216 ve 2012'de de 6360 sayılı kanunlarla yeniden düzenlenmesi gerekmiştir. Tüm bu düzenlemelerin gayesinin büyükşehirlerde yaşayan nüfusa daha kaliteli hizmet götürmek olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, araştırmada 6360 sayılı Kanunla büyükşehirlerde belediye sınırının il mülki sınırına genişletilmesinin ya da hizmet ölçeğindeki artışın yerel halkın hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın amacı, büyükşehirlerde hizmet ölçeğinin genişletilmesinin yerel halkın hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğinin ortaya konmasıdır. Türkiye'de 6360 sayılı Kanun kapsamında büyükşehre dönüştürülen on dört il büyükşehir belediyesi araştırma evrenini oluştururken, zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle araştırma Balıkesir Büyükşehir Belediyesi'yle sınırlandırılmıştır. Araştırma tarama araştırması şeklinde tasarlanmış, araştırmacılar tarafından geliştirilen anket yoluyla veriler toplanmıştır. Verilerin analizi SPSS 20.0 istatistik paket programıyla yapılmıştır. Sonuçta, hizmet ölçeğinin genişletilmesinin Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneğinde yerel halkın hizmet kalitesi algısını olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: *Hizmet ölçeği, hizmet kalitesi, büyükşehir, yerel yönetim, Türkiye.*

Jel Kodları: *H75, H76*

Başvuru: *09.08.2018* **Kabul:** *07.02.2019*

THE RELATION BETWEEN INCREASE IN THE SCALE OF SERVICES AND QUALITY PERCEPTIONS: THE CASE OF BALIKESIR METROPOLITAN MUNICIPALITY

Abstract

Beginning in the 1950s, population of cities has increased rapidly during the process of migration from rural to urban. However, local govenments have failed to provide services to urban people. At this point, with the foundation of Istanbul, Ankara and Izmir Metropolitan Municipalities by adoption of Law No. 3030 dated 1984, referring article 127 of the 1982 Constitution, metropolitan administration system has been established. Due to the needs, number of metropolitan municipalities has been

* Bu çalışma "Türkiye'de Metropoliten Yönetim: 6360 sayılı Kanun Bağlamında Balıkesir İlinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

1 Arş. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, ibrahimakyol@comu.edu.tr, https://orcid.org/0000-0002-9680-4155

2 Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, mustafakara@comu.edu.tr, https://orcid.org/0000-0002-2012-4815

increased and reached to 16 in 2000 and 30 in 2013 At the same time, the metropolitan system has reorganized by the Law No. 5216 in 2004 and Law No. 6360 in 2012. It can be said that the aim of all these regulations is to provide a quality service to people who are residing in metropolises. In this context, the effect of the expantion of municipal boundaries to a size of provincial boundaries by Law No. 6360 or the increase in the scale of services on the service quality perceptions of local people is examined in the research. The aim of this research is to show how the expansion of the scale of services in metropolises affects the service quality perceptions of local people. In Turkey, fourteen provinces transformed into metropolitan municipalities within the scope of Law No. 6360. Due to the time and cost constraints, the research field is limited to Balıkesir Metropolitan Municipality. The research was designed as a screening research and data was collected through a survey developed by the researchers. The analysis of the data was made using SPSS 20.0 statistical package program. In conclusion, the research revealed that widening the scale of services in the Balıkesir Metropolitan Municipality example have effected the service quality perceptions of the local people in a postive way.

Key Words: *scale of services, service quality, metropolis, local government, Turkey.*

Jel Codes: *H75, H76*

1. GİRİŞ

Dünya nüfusu 1950 yılında 2,5 milyar kişi iken 2015 yılında 7,3 milyar kişiye ulaşmıştır. 2050 yılında dünya nüfusunun 9,7 milyar kişiye yükselmesi beklenmektedir. 1950 yılında kentlerde yaşayan nüfus 750 milyon kişi iken 2015 yılında 4 milyar kişiye yaklaşmıştır. 2050 yılında kentlerde yaşayan nüfusun 6,6 milyar kişi olması öngörülmektedir (https://esa.un.org). Bu veriler, dünya nüfusunun hızla arttığını, aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde kırsal nüfusun kentlere ve büyük kentlere doğru aktığını göstermektedir. Gelişmekte olan ülkelerde kent yönetimleri kitlesel halde kentlere göç eden kişilere kaliteli altyapı, eğitim, sağlık vb. hizmetleri sunma kapasitesine sahip değildirler. Kente yeni gelenler yerel yönetimlerin yetersizliği nedeniyle kendi başlarının çaresine bakmak zorunda kalmaktadırlar. Gelişmekte olan ülkelerin kentleri gecekondu ve kaçak yapılaşma, kayıt dışı istihdam, çocuk işçiler, çeteler ve suç gibi sorunlarla mücadele etmek durumunda kalmaktadırlar.

Türkiye'deki kentleşme süreci de gelişmekte olan ülkelerdekine benzemektedir. 1950 yılında Türkiye nüfusu 21 milyon kişi olup bunun % 75'i kırsal alanlarda %25'i ise kentlerde yaşamaktayken; 2017 yılında nüfus 81 milyon kişiye yaklaşmış, köyde ve beldelerde yaşayan nüfus % 7,5'e düşmüşken, kentli nüfus %92,5'e yükselmiştir (http://www.tuik.gov.tr/, 2018). Türkiye'de de yerel yönetimler uzunca bir süre kırsaldan göçle gelen kitlelere belirli bir kalitede altyapı ve diğer kent hizmetlerini sunmada yetersiz kalmışlardır. Göç ve kentleşme sürecini daha erken dönemlerde yaşayan Batılı ülkeler tarihsel süreç içerisinde tecrübelerine dayanarak büyük kentlerin yönetimine ilişkin çeşitli modeller geliştirmişlerdir. Tek kademeli ya da iki kademeli yönetim modelleri, yerel federasyonlar, özel amaçlı birlikler ve gönüllü kuruluşlardan yararlanma yollarına gidilmiştir (Şahin, 2015: 156). Aynı zamanda, büyük kentlerin veya bölgelerin

yönetimine ilişkin olarak, literatürde metropoliten reform, kamu tercihi ve yeni bölgecilik yaklaşımlarından söz edildiği görülmektedir (bkz. Kübler, 2005; Leferve, 1998; Hamilton vd., 2004; Frisken vd., 2001; Özgür, 2008; Oktay, 2016). Büyük kentlerin yönetimine ilişkin olarak, metropoliten reform yaklaşımı yönetim birimlerinin mümkün olduğunca azaltılması gerektiğini önerirken, kamu tercihi yaklaşımı çok sayıda yönetim biriminin var olması gerektiğini, yeni bölgecilik yaklaşımı ise yönetim birimleri arasında STK'ların (sivil toplum kuruluşları) da dahil olduğu işbirliğini önermektedir (Ostrom vd., 1961; Frisken vd., 2001, Özgür, 2008).

Kırdan kente göç, hızlı ve çarpık kentleşmeyle birlikte 1980'lerde Türkiye'deki büyük şehirler mevcut kanunlarla yönetilemez hale gelmiştir. Büyükşehirlerin diğer şehirlerden farklı bir yönetim şekline ihtiyaç duymasıyla birlikte 1984 yılında 3030 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu yürürlüğe girmiş, İstanbul, Ankara ve İzmir büyükşehir belediyeleri kurulmuştur. İki kademeli olarak nitelendirilebilecek bu sistemde büyükşehir belediyelerinin hizmet alanı merkez ilçelerle sınırlıyken ilçe belediyeleri kendi sınırları içerisindeki hizmetlerden sorumlu olmuşlardır. Büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyelerinin sınırları dışında kalan kırsal alanlara ise yine bir yerel yönetim birimi olan il özel idareleri hizmet vermişlerdir. Farklı gelir, kaynak ve personele sahip yerel yönetim birimlerinin farklı kanunlar çerçevesinde hizmet vermeleri bir yandan aynı şehir içindeki vatandaşların farklı kalitede hizmet almalarına, diğer yandan da görev ve yetki çatışmalarına neden olmuştur. 2012 tarih ve 6360 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'yla hizmet sunumunda etkinliği, verimliliği ve kaliteyi artırmak adına metropoliten alan yönetimini andıran yeni bir yapılanmaya gidilmiştir. Bu kapsamda, büyükşehir belediye sınırları il mülki sınırına genişletilmiş, il özel idareleri kaldırılmış, araç-gereç ve personeli büyükşehirlere devredilmiş, köyler ve nüfusu iki binin altında kalan belde belediyeleri bağlı oldukları ilçelerin mahallesine dönüştürülmüş, büyükşehirlerdeki tüm yatırımları tek elden koordine etmek için yatırım izleme ve koordinasyon başkanlıkları kurulmuştur. Tüm bu düzenlemelerle büyükşehir sınırları içerisindeki her yere aynı kalitede hizmet sunumunun önü açılmış, farklı yerel yönetim birimleri arasındaki görev ve yetki karmaşasının önüne geçilmiştir.

Büyükşehir yönetim sisteminde önemli değişiklikler öngören 6360 sayılı Kanun muhalefet partileri, akademisyenler ve STK'lar tarafından dağ köyleri gibi uzak yerlere hizmet götürülemeyeceği, yerelde merkezileşmeye hizmet edeceği, federal sisteme altyapı oluşturacağı, kaynak israfının gerçekleşeceği, iktidar partisinin ölçeğin büyümesi ile birlikte siyasi kazanım elde edeceği gibi noktalarda eleştirilirken (bkz. TBMM GKT, 2012; Keleş, 2012; Güler, 2012; Arıkboğa, 2013; Bedük, 2012; Gürbüz, 2012; Özfatura, 2012); diğer yandan Kanun; hizmet sunumunda kaliteyi artıracağı, yerel yönetim birimleri arasındaki yetki ve görev karmaşasını önleyeceği, kırsal alanların daha fazla hizmet ile karşılaşacağı, kaynak israfının önleneceği ve planlamada bütünlüğün sağlanacağı şeklinde savunulmuştur (bkz. TBMM GKT, 2012; AK Parti GMYYB, 2012; Ersoy, 2013; Genç, 2014). Dolayısıyla, 6360 sayılı Kanun kapsamında hizmet ölçeğindeki artışın yerel halkın hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğinin ortaya konulması merkezi ve yerel karar vericilere yol gösterici veriler sunması bakımından önem arz etmektedir.

6360 sayılı Kanunla kurulan 14 büyükşehir belediyesinde hizmet ölçeğinin, merkez

ilçeden il mülki sınırlarına çıkarılması yerel halkın hizmet kalitesi algısını nasıl etkilemiştir? sorusu araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Herhangi bir ön hazırlık yapılmadan Kanunla bir gecede 14 büyükşehir belediyesi kurulmasının ve bunların hizmet ölçeklerinin il mülki sınırlarına genişletilerek, daha önce il geneline hizmet veren il özel idarelerinin kaldırılmasının yerel halkın kamu hizmetlerine erişimini olumsuz yönde etkileyeceği yönünde eleştiriler yapılmıştır. Buna karşın, Ak Parti hükümeti İstanbul ve Kocaeli'de büyükşehir belediye sınırının il mülki sınırına genişletilmesi denemelerinin yapıldığını ve olumlu sonuçlar alındığını belirterek uygulamanın arkasında durmuştur. Araştırma 6360 sayılı Kanun kapsamında büyükşehir yapılan 14 büyükşehir belediyesini kapsamakla birlikte, zaman ve kaynak kısıtları nedeniyle Balıkesir Büyükşehir Belediyesi'yle (BBŞB) sınırlandırılmıştır. Araştırmada "hizmet ölçeğindeki artış ile yerel halkın hizmet kalitesi algısı" arasındaki ilişkilerin ortaya konması amaçlanmıştır. Veriler anket yöntemiyle toplanmış, BBŞB sınırları dahilindeki 12 ilçeden 764 kişiyle yüz yüze görüşülerek anketler yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programı yardımıyla çözümlenerek anlamlı bilgiler haline getirilmiştir.

1.1. Literatür Özeti

Yönetim, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla kaynakların etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi ve koordine edilmesi sürecidir (Lewis vd., 2004: 5). Devletler örgütlenirken merkezden yönetim ve yerinden yönetim ilkelerini esas almaktadır. Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi merkezden yönetim ile yerinden yönetim kuruluşları arasında paylaştırılmaktadır. Yerinden yönetim, coğrafi alanlardaki farklılıkların yönetime yansıması şeklinde ifade edilmektedir. İhtiyaçların giderilmesi ve sorunların ortaya çıktıkları bölgede çözülmesi yerinden yönetimin varlık nedenidir (Örnek, 1989: 85). Yönetsel görevlerin yerine getirilmesi yetkisi bakımından, hükümetten bağımsız ve tamamen yerel halkın seçmiş olduğu temsilcilerin sorumlu olması durumunda yerel yönetimlerin varlığından bahsedilmektedir. Bu temsilciler, belirli bir bölgede yaşayan bireyleri ya da belirli kamu hizmetlerinden yararlananları temsil edebilir (Gournay, 1971: 145).

Genel nitelikli kamu hizmet ve faaliyetlerinin merkezi hükümetin emir ve komutası altındaki organlar tarafından yerine getirilmesi ve kamusal gücün merkezde toplanmasına merkezi yönetim denilmektedir (Eryılmaz, 2013: 106; Karatepe, 1993: 90). Hizmetlerin yerine getirilmesi ve karar alma süreçlerinde merkezi yönetimin rolü farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Tam merkeziyetçi anlayışta hizmetlerin yerine getirilmesi ve idari kararların alınması merkezi yönetimin çeşitli kademelerinde gerçekleşmektedir. Bu anlayışta merkezi yönetimin taşra teşkilatı, merkezi yönetim tarafından kendilerine iletilen emir ve talimatları yerine getirmekten sorumludur (Gournay, 1971: 144). Merkezi yönetim hiyerarşisi içerisinde hizmetlerin yerine getirilmesi için devlet tüzel kişiliğinin o ülkede tekel olması gerekmektedir. Fakat bu şekilde bir örgütlenmenin örneği bulunmamaktadır. Her ülke az ya da çok merkezi yönetim ile birlikte yerinden yönetim kuruluşları arasında hizmetlerin dağılımını sağlamıştır (Gözübüyük, 2004: 37).

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi ve karar alma bakımından devletler tarafından farklı uygulamalar söz konusu olabilmektedir. Devlet, kamu hizmetlerinin yerine

getirilmesini merkezi yönetim memurlarından isteyebilir. Bunun yanında halkın seçmiş olduğu yerel yönetim organları tarafından da hizmetlerin yerine getirilmesini sağlayabilir. Benzer şekilde karar alma yetkisini de merkezi yönetim kuruluşlarına verebileceği gibi mahalli idare birimlerine de verebilmektedir (Gournay, 1971: 143). Merkezi yönetimler ile yerel yönetimler arasındaki bu güç dengesinin doğru kurulması çok önemlidir. Çünkü yerel halkın yaşam standartlarının yükseltilmesi bu güç dengesinin doğru kurulması ile mümkündür. Merkezi hükümetler ulusal sorumluluğu daha fazla yüklenmeli, yerel yönetimler ise kendi sorumluluk alanlarında daha fazla özerkliğe sahip olmalıdır. Bireysel özgürlüklerin gelişmesi de ancak bu şekilde mümkün olabilmektedir. Bu durumda iktidarın da yerel demokrasiyi güçlendirmek için istekli olması gerekmektedir (CLGC, 2009: 3-5).

Kamu hizmetleri yerine getirilirken kalite üzerinde durulması gereken bir konudur. Kalitenin müşteri/vatandaş tatminiyle yakından ilişkili olduğu ifade edilmiştir (Gaster, 1996: 85). Hizmet kalitesini ölçmede en yaygın yöntem, kalite konusunda en net yargıya sahip olan müşteriye/vatandaşa sormaktır. Ancak bu yöntem, kendi içinde birçok zorluğu da barındırmaktadır. Kamu sektöründe her geçen gün artan ve pahalı bir fenomen olan, müşteri memnuniyeti anketleri, daha çok müşterinin hizmet dağıtımı algısına odaklanmaktadır. Yani cevabı aranan soru, müşterinin hizmetlerin dağıtım kalitesi hakkında ne düşündüğüdür (Donnelly vd., 1995: 16). Kamu hizmeti kalitesi; hizmetin kabul edilebilirliği, ulaşılabilirliği, kapsayıcılığı ve adil olması gibi unsurların da dikkate alınmasıyla değerlendirilebilir. Buna ek olarak hizmet çevresi, bireylerin hizmet için yaptığı başvurular veya aldığı hizmetler doğrultusunda ele alınır. Teknik olarak doğru verilen bir hizmet, insanların ihtiyaçlarına göre planlanmadığı takdirde kamuoyunda kaliteli bir iş yapıldığı algısı uyandırmaz (Gaster, 1996: 85).

Hizmet kalitesinin ölçülebileceği mekânlardan biri de kentlerdir. Yerel yönetimlere yüklenilen anlam hizmet kavramıyla eşdeğer tutulmaktadır. Bir başka deyişle, bir belediye yerine getirdiği ve vatandaş algısı bakımından yeterli düzeyde kaliteye sahip hizmetleri ekseninde değerlendirilmektedir. Bu açıdan vatandaşların hizmet kalitesi standartları kentlerde sunulan hizmetler ekseninde şekillenmektedir. Büyük kentsel alanlarda kamusal hizmetlerin maliyetlerinin düşürülmesi ve kalitelerinin artırılması amacıyla en uygun/optimal kent büyüklüğü üzerinde durulmaktadır.

Optimal kent büyüklüğü, kentte yaşamanın ve ekonomik faaliyetleri yürütmenin artık verimsizleştiği ve bu nedenle de istenmeyen bir hal alması sonucunda büyümenin kendiliğinden durduğu büyüklük olarak ifade edilmektedir (Goodall, 1972: 294). Ekonomik ve toplumsal gelişmeler neticesinde kentleşme oranında hızlı artışlar meydana gelmiş, kentsel alanlar kontrolsüz biçimde aşırı büyümüştür. Aşırı büyüme etkin hizmet gereksinimini ortaya çıkarmış, ayrıca vatandaşların yaşam kalitesini olumsuz etkileyerek hizmetlerde yetersizlikler, aksamalar, gecekondulaşma, çevre kirliliği gibi sorunların tetikleyicisi olmuştur. Bu gelişmeler karşısında araştırmacılar kentsel hizmet sunumunda en uygun büyüklüğün ne olduğu sorusuna cevap aramıştır (Güven, 1982: 36; Topal, 2005: 449). Bir başka deyişle, optimal hizmet büyüklüğünün belirlenmesi hizmetlerin kısa yoldan, hızlı şekilde verimlilik anlayışı çerçevesinde yerine getirilmesi için gereklidir. Ayrıca, maddi olanakların, zamanın ve yetişmiş personelin etkili şekilde kullanılması da

optimal hizmet büyüklüğü ile mümkün hale gelmektedir (Kutluk, 2016: 159). Yerinden yönetim anlayışının temel dayanaklarından biri olan etkin kentsel hizmet sunumu noktasında küçük ölçekli yerel yönetim birimleri başlangıçta öne çıkmıştır (Ulusoy, 2007: 80). Ancak, sonradan gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, küçük yerel yönetim birimlerini kaldırarak ya da birleştirerek bu birimlerin ölçek ekonomileri ve dışsallıklar açısından taşıdığı sorunları gidermeye çalışmışlardır (Canbolat, 2002: 15; Ulusoy, 2007: 80). Ölçek küçüldükçe, hizmetlerin birim maliyetlerinde artışlar meydana gelmektedir. Birim maliyetlerinde meydana gelen artış kaynakları zorlamaktadır ve kamu hizmetlerinin yeterli düzeyde ve nitelikli olarak yerine getirilmesini engellemektedir. Yine, küçük ölçekli yerel yönetim birimlerinde mali kaynak yetersizliği nedeniyle uzman personel istihdamı zorlaştırmaktadır. Uzman personel istihdam edilse dahi küçük ölçekte tam kapasite çalıştırılması mümkün olmadığından kaynak israfına yol açacağı belirtilmektedir. Küçük belediye yönetimleri, mali kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasını ve uzman personel istihdamını engelleyici nitelikler göstermektedir (Polatoğlu, 2003: 137).

Optimal kent büyüklüğünün belirlenmesi üzerine yürütülen çalışmalar, büyük kentsel alanlar için de söz konusudur. Metropoliten alanlarda ölçek ekonomilerinden yaralanma hususu üzerinde sıkça durulan konulardan bir tanesidir. Metropoliten alanların yapısı ve özellikleri, diğer kentlerden farklı yönetilmelerini gerekli kılmaktadır. Önlenemez şekilde ve düzensiz büyüyen kentsel alanların yönetimi yeni önemli bir sorun haline gelmiştir. Kentsel alanların sorunlarına çözüm üretilmesi, hizmetlerin eşgüdüm içerisinde yürütülmesi, etkinlik ve diğer kamusal gereksinimler yeni yönetim modellerini gerektirmiştir (Kalabalık, 2005: 69). Eke, (1982: 5) metropoliten alanlarda diğer kentlerden farklı yönetim anlayışına ihtiyaç duyulmasını üç nedene bağlamaktadır. Bunlardan ilki, sanayileşmiş ya da sanayileşmemiş tüm ülkeler için metropoliten alanların yönetiminin sosyal bir ihtiyaç olması, ikincisi diğer kentlerden farklı özelliklere sahip bu alanların yeni bir yönetim modeline ihtiyaç duyması, üçüncüsü de bu kentlerin sorunlarıyla mücadelede eski yönetim tekniklerinin yeterli olamamasıdır.

Metropoliten yönetim konusundaki tartışmalar metropoliten reform geleneği ve kamu tercihi yaklaşımı şeklindeki iki entelektüel gelenek arasında uzun süre devam etmiş, 1990'lı yıllarda bu tartışmalara yeni bölgecilik akımı savunucuları da dâhil olmuştur (Kübler, 2005: 9). Klasik yönetim yaklaşımı, sosyal refah devleti anlayışının bir sonucu olarak 20. yüzyılda Amerika'da kendini göstermiştir. Klasik yönetim yaklaşımı, "eski bölgecilik" adıyla da ifade edilmektedir. Bu yaklaşımın temeli büyük ölçekli yönetim yapılarının var olması gerekliliğine dayanmaktadır (Oktay, 2016: 55). Metropoliten reform geleneği adaletli ve verimli kentsel hizmet sunumunun başlıca engeli olarak bir metropoliten bölgede çok sayıda yerel yönetim biriminin varlığını görmektedir. Metropoliten alanlarda ekonomik ve sosyal gelişmenin sağlanması birleşme ve katılma ile gerçekleşmektedir. Kapsamlı özerklik, güç ve yetkiye sahip bir şekilde oluşturulacak yapının metropoliten alanın tamamını kapsaması gerektiğine vurgu yapılmaktadır (Kübler, 2005: 9). Klasik yönetim yaklaşımı, metropoliten alanlardaki yönetsel birimlerin mümkün olduğunca azaltılması gerektiği görüşüne dayanmaktadır. Yönetsel birimlerin sayısının azaltılması hizmet kalitesini artıracak, hizmetlerde eşitliği sağlayacak, kaynakların etkin kullanımını getirecek, böylece nitelikli bireylerin istihdamını ve uzmanlaşmayı gerçekleştirecektir. Ayrıca, aynı alanda hizmet gören birden fazla yönetsel birimin varlığı, bireyler arasında

da hangi sorumlu birime başvurulacağı konusunda sorunlara neden olabilmekte, yönetsel birimler de sorumluluğu üzerlerinden atma eğilimi içerisine girebilmektedir. Yine, bireylerin yaşadıkları birimle, iş, eğitim ve sosyal aktivitelerini gerçekleştirdikleri birimlerin farklı olması kargaşa neden olabilmektedir. Siyasi perspektiften değerlendirildiğinde bireyler sadece ikamet ettikleri birimlerde oy kullanabilmekte, diğer etkinlik alanlarında ise söz sahibi olamamaktadırlar. Metropoliten reform yaklaşımı, hizmetlerin eğer mümkünse yönetimde etkinliği sağlayabilecek türde tek elden yani tek bir yönetsel birim tarafından gerçekleştirilmesini savunmaktadır (Özgür, 2008: 6-7). Bu durumda, ölçek ekonomilerinden yararlanılacak ve metropoliten hizmetlerin tek bir yönetsel birimde yerine getirilmesi hizmetlerde etkinliği ve koordinasyonu artıracaktır (Tuzcuoğlu, 2003: 80).

Metropoliten reform yaklaşımına tepki mahiyetindeki kamu tercihi yaklaşımı 20. yüzyılın ikinci yarısının başında Amerika'daki demokratik siyaset süreçleriyle ilgili eleştirilerin etrafında oluşmuştur (Çoban, 2003: 75). 1980'li yıllarda İngiltere, Avusturalya, Hollanda gibi ülkelerde kamu tercihi yaklaşımı kendisine uygulama alanı bulmuştur (Özgür, 2008: 5). Kamu tercihi teorisyenlerine göre temsili demokrasilerde toplumun ihtiyaçları karar mekanizmalarına yansıtılmamaktadır. Bunun için siyasetin ekonomiyle ilişkilendirilerek açıklanması gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bireyler ekonomik kararlar alırken nasıl kendi çıkarlarını düşünüyorlarsa siyasi kararlar alırken de kendi çıkarlarını düşünecekleri varsayılmıştır (Çoban, 2003: 75-76). Kamu tercihi yaklaşımı, metropoliten alanların sorunlarını çözmenin bir yolu olarak görülen kurumsal birleşme fikrini kabul etmemektedir. Metropoliten alanların çok sayıda özerk yerel birimlere bölünmesini etkin ve etkili metropoliten hizmet sunumu için yararlı görmektedir (Kübler, 2005: 9). Metropoliten yönetim anlayışı hizmetlerde yenilik getirmediği ve maliyetleri düşürmediği gerekçesi ile eleştirilmiştir. Yine, metropoliten yönetim anlayışının bireylerin kendi yerel tercihlerini seçmelerini engellediği belirtilmiştir (Lefévre, 1998: 11). Kamu tercihi yaklaşımına göre, kararların alınması sürecinde yerel topluluğu oluşturan bireylerin karar süreçlerinde etkili olması, bireylerin kendi geleceklerini kendilerinin tayin etmesi gerektiği öne sürülmüştür (Ostrom vd., 1961: 837). Hizmet sunulacak ölçek büyüdükçe bireylerin yönetime katılması azalmaktadır. Ayrıca büyük ölçekte hizmetlerin yerine getirilmesi halkın hizmetlerden memnuniyet düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu yaklaşıma göre bireylerin kendileri için en uygun yerel yönetim birimini alternatifler arasından vergilendirmeyi ve kamu hizmetlerini göz önünde bulundurarak seçme hakkına sahip olması gerekmektedir (Tekel, 2009: 194). Ancak, kamu tercihi yaklaşımının sağlıklı işlemesi için, bireyin bölgesi içerisindeki kentler ve kentlerdeki hizmetlerin nitelikleri hakkında yeterli ve doğru bilgisinin olması, bireylerin rasyonel ve özgürce hareketliliğinin sağlanması, yerleşim yerini değiştirmek isteyen bireyin maddi anlamda buna gücünün yetmesi, yerel yönetim birimlerinin her bakımdan özerkliğe sahip olması gerekmektedir. Ayrıca, yerel yönetim birimlerinin hemşerilik anlayışı içerisinde tercih ve isteklerini iyi belirlemesi, hizmetleri de tercihlere uygun olarak hayata geçirmesi gerekmektedir. Yine, yerel yönetimlerin hizmetleri yerine getirirken yönetsel ve mali kaynaklara sahip olmaları da gerekmektedir (Özgür, 2008: 6).

Bölgecilik anlayışı, 1990'lı yıllarda "yeni bölgecilik" adıyla yeni bir metropoliten yönetim dalgası başlatmıştır. Bu akımın ana fikri küreselleşen ekonomi karşısında bölgelerin

ekonomik kalkınmasının ve rekabet gücünün korunmasıdır (Hamilton vd., 2004: 154). Yeni bölgecilik devlet hiyerarşinden ziyade çeşitli aktörler arasındaki etkileşim yoluyla metropoliten yönetişimin ortaya çıkarılması üzerine odaklanmaktadır (Kübler, 2005: 10). Yeni bölgecilik anlayışını savunan düşünürler temelde üç amaca vurgu yapmaktadır. İlk olarak, metropoliten alanlardaki yerel yönetimlerde işbirliğini teşvik etmek amacıyla gönüllü yönetimler oluşturulmalıdır. Bu anlayış, değişen küresel ekonomide bölgelere daha rekabetçi olmak için olanak sağlayacak işbirliğine vurgu yapmaktadır. İkinci olarak yeni bölgecilik parçalı yönetim yapıları neticesinde oluşan negatif dışsallıkları ele almayı amaçlamaktadır. Son olarak ise yoksul şehirlerin, bölgelerinin ekonomilerine daha etkili şekilde katılabilmelerini sağlamak için ekonomik ve diğer yardım biçimlerini bu bölgelere ulaştırmaktır (Frisken vd., 2001: 468). Bölgesel kalkınmayı etkileyen sorunların çözülmesini ve kamu politikalarının uygulanmasını kapsayan yönetim konularının, özel sektörün katılımı olmadan yeterince ele alınamayacağı görüşünü savunmuşlardır. Bu durumda kamu-özel sektör ortaklığı yeni bölgeciliğin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Yeni bölgecilik anlayışı; bölgesel konularda karar verme süreçlerinde, yönetimler arasında işbirliğinin sağlanmasını ve bölgesel çözümleri uygulamada gerektiğinde devlet mevzuatının harekete geçirilmesini önermektedir. Yeni bölgecilik anlayışı yönetim yapılarından ziyade yönetişim, süreç ve sonuçlar üzerine odaklanmaktadır. Yaklaşım, kamu sektörü ve özel sektörden katılımcılardan oluşan hiyerarşik olmayan bir süreç ve işbirliği olarak ifade edilmektedir (Hamilton, 2002: 404-405).

Merkezi yönetimlere güvensizliğin arttığı çağımızda metropoliten yönetimler, vatandaşların güven eksikliğinin giderilmesi ve sosyo-ekonomik gelişmenin sağlanmasının bir aracı olarak görülmektedir. Bu bakımdan, büyükşehir bölgelerinin sahip olduğu çekicilik giderek önemini artırmaktadır (Sahah, 2012: 2). Kentlerin büyümesinin en önemli nedenlerinden biri köyden kente göçtür. Bu durum Londra, Toronto ve Tokyo gibi kentleri nüfus olarak büyütmesinin yanında alan olarak da büyütmüştür. Kentlerin etrafına göç hareketleri ile birlikte yerleşen bireyler kentlerin olanaklarından yararlanırken kentli bir birey olarak vergi ödemek gibi sorumlulukların dışında kalmıştır. Aynı zamanda bu alanlarda denetimin sağlanması, planlamanın yapılması ve hizmet götürülmesi mevcut yönetim koşullarıyla ve mali kaynaklarla mümkün olmadığından bu kentler için özel yönetim modelleri geliştirilmiştir (Keleş, 2012: 7). Ulaşım, katı atık bertarafı ve ekonomik kalkınma gibi bazı yerel fonksiyonlar için etkili ve adil hizmet temini ve maliyetlerin paylaştırılması amacıyla küçük yerel yönetim birimleri yerine bütünleşmiş planlama ve hizmet sunumuna ihtiyaç duyulmaktadır (Andersson, 2010: 1). Özel yönetim modellerinin geliştirilmesindeki yegâne amaç kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli, çabuk ve ucuz yerine getirilmesini sağlamak, yerel düzeyde halkın katılımını artırarak yerel demokrasinin gelişimine yardımcı olmaktır. Geliştirilen modeller, hizmetleri yürütmek amacıyla metropoliten alanlar olabileceği gibi yerel federasyonlar şeklinde de gerçekleşebilir (Keleş, 2012: 7). Metropoliten yönetim modelleri tek kademeli metropoliten yönetimler, iki kademeli metropoliten yönetimler, isteğe bağlı/gönüllü metropoliten yönetimler ve özel amaçlı yerel yönetimler şeklinde sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır (Tuzcuoğlu, 2003; Kalabalık, 2005; Alıcı, 2012). Tek kademeli metropoliten yönetimlerde, büyük kentlerin yönetimi için öngörülen model birçok küçük yerel yönetim biriminden ziyade tek bir yönetim biriminin varlığıdır. Bu anlayışta, çok sayıda yerel yönetim biriminin varlığı katılımın azalmasına neden olmakta, büyük kentsel alanları

ilgilendiren sorunlara vatandaşlar yabancı kalmaktadır. Metropoliten alanların yönetimi bütüncül şekilde ele alındığında bölgesel gelişmişlik farklarını ortadan kaldıracağı varsayılmıştır. Ayrıca su kanalizasyon, katı atık yönetimi, hava kirliliği gibi sorunların çözümünün tek bir metropoliten alan yönetimi ile ortadan kalkacağını savunmuşlardır. Tek kademeli metropoliten yönetimi ile hizmetlerin koordinasyon içerisinde, etkin ve kaliteli bir şekilde yerine getirileceği belirtilmiştir (Yıldırım, 2014: 36-37).

İki kademeli metropoliten yönetimler kentleşmenin bir sonucu olarak görülmektedir (Kalabalık, 2005: 77). Bu modelde, alt ve üst kademede faaliyet gösteren, iki ayrı tüzel kişilik etrafında örgütlenen birimler yer almaktadır. Üst kademede metropoliten alan yönetimini temsil eden belediye bulunurken alt kademede ilçe ve belde gibi metropoliten alanın bir parçasını temsil eden birimler yer almaktadır. Metropoliten alan yönetiminin yürütme ve karar organları doğrudan halk tarafından seçilebilir. Fakat aynı zamanda alt kademede yer alan birimler tarafından oluşturulması da mümkündür (Oktay, 2016: 63-64). Doğrudan iki kademeli metropoliten yönetim modelinde, üst kademe yönetimi, bölge ya da metropoliten alan olarak isimlendirilen çok büyük alanı kapsayan birimdir. Alt kademe yönetimi ise daha küçük ölçekte yer alan şehir, kasaba gibi birimlerin bölgedeki belediyelerini kapsamaktadır (Slack, 2007: 18). Metropoliten yerel yönetim birimi bazı planlama ve hizmet sunumu fonksiyonları için sorumluluğa ve koordinasyon yetkisine sahiptir. Metropoliten yerel yönetimlerin başlıca işlevleri atık yönetimi, toplu taşıma, aydınlatma, sağlık, trafik hizmetleri, yolların, parkların, mezarlıkların bakımı ve şehir planlaması olmuştur. Alt kademe belediyeleri ise yerel parkların yapımı gibi daha küçük ölçekteki hizmetlerden sorumlu olmaktadır (Andersson, 2010: 20). Bir başka deyişle, bölgesel nitelikli hizmetler metropoliten alan yönetimi tarafından yerine getirilirken daha yerel düzeyde hizmetler alt kademe belediyeleri tarafından yerine getirilmektedir (Bird ve Slack, 2004: 12).

İsteğe bağlı ya da gönüllü kuruluşlar modeli, bağımsız kurumsal statüye sahip yerel yönetim birimlerinin kalıcı nitelik göstermeyecek şekilde gönüllü işbirliğine dayalı olarak alan çapında birleşmesi olarak ifade edilmektedir. Bu tür birleşmeler daha çok ABD ve Fransa'da görülmektedir. Siyasi anlamda oluşturulması kolay olan kuruluşların dağıtılması da kolay gerçekleşmektedir. Bölge içerisinde yerelliklerin karşılıklı olarak tanınmasının alternatif bir yöntemi olarak görülmektedir (Bird ve Slack, 2004: 13). Bu modelde çok sayıda belediye kendi istekleri doğrultusunda ve yerel hizmetlerde yardımlaşmak amacıyla bir araya gelmektedir. Bu belediyelerin temel özelliklerinden biri de tek kademe şeklinde örgütlenmiş olmalarıdır. Bologna, Los Angeles ve Vancouver'da uygulama alanı bulan bu modelde koordinasyon ve hizmetlerde verimliliğin sağlanması noktalarında bazı olumlu sonuçlar alınmış olsa da, metropoliten alanın tamamında koordinasyon sağlanması zor görünmektedir (Oktay, 2016: 64).

Özel amaçlı metropoliten alan yönetim kuruluşları belirli bir iş koluna ilişkin hizmetleri yerine getirmektedirler. Su, kanalizasyon, elektrik, toplu taşıma gibi hizmet alanlarında faaliyet gösteren kuruluşlardır. ABD'de yaygın olarak faaliyet gösteren bu kuruluşların en dikkat çeken örneklerinden biri New York Liman Yönetimi'dir (Eke, 1985: 47-48). Özel amaçlı kuruluşlar, teknik uzmanlık gerektiren alanlarda faaliyet göstermektedir. Daha profesyonel yönetim yolu ile daha yüksek verimlilik sağlanırken, ekonomik

verimlilik sağlanamayabilir. Hesap verilebilirlik, halkın katılımı gibi yerel yönetimlerin temel bileşenlerinden uzak bir yapıya sahip olan kuruluşların siyasi sorumluluğu, denetimini sağlayan yerel yönetim birimine aittir. Bunun yanında, özel amaçlı kuruluşlar ile karar verme organlarının çoğalması, vatandaşların yönetim organlarını anlamasını zorlaştırmaktadır. Yine çok fazla özel amaçlı kuruluş olduğunda birbirleriyle ilişkilerinin koordine edilmesi zorlaşmaktadır. Türkiye'de özel amaçlı kuruluşların en bilinen örneklerini İSKİ, ASKİ, BUSKİ gibi su ve kanalizasyon idareleri oluşturmaktadır (Bird ve Slack, 2004: 16-17; Oktay, 2016: 64-65; Keleş, 2012a: 2).

Aralarında farklılıklar bulunan metropoliten yönetim modellerinden hem teoride hem de pratikte yararlanılmaktadır. Büyük metropoliten alanlar için en iyi yönetim modelinin hangisi olduğunu teori ve pratik açık şekilde ortaya koyamamaktadır. Koordinasyon problemlerinin çözülmesi, küresel ekonomik ortamda şehir bölgelerinin rekabet edebilmesi, sosyal uyum ve mali uygunluk amacıyla bölgesel yapılanmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bölgesel yapılara duyulan ihtiyaç kesin olsa da hangi modelin hangi bölgeye uygulanacağı konusunda yerel koşullar belirleyici olmaktadır (Bird ve Slack, 2004: 18).

Türkiye'de uygulanan büyükşehir belediye sistemi iki kademeli metropoliten alan yönetimini anımsatmaktadır. Büyükşehirler, ekonomik çeşitliliğin fazla olduğu yerleşim yerleridir. Büyükşehirlerin sahip olduğu nitelikler vatandaşların göç hareketleriyle bu alanlara yığılmasına neden olmaktadır. Yığılma neticesinde büyükşehirlerin etrafında yeni yerleşim yerleri meydana gelmekte, buralarla merkez belediye arasında sosyo-ekonomik, idari ve siyasi ilişkiler gelişmektedir (Keleş, 1985: 70). Türkiye'de 1950'li yıllardan itibaren kırdan kente göçlerle kentlerin etrafında yeni yerleşim yerleri ortaya çıkmıştır. 1960'lardan itibaren İstanbul'daki sorunlar temel alınarak büyükşehirlerin yönetsel sorunlarına çözüm üretilmeye çalışılmaktadır. Yönetsel anlamda merkezdeki belediye ile yeni yerleşim yerleri arasında koordinasyonun sağlanması, hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi, planlamanın yapılması, ölçek ekonomilerinden yararlanma, bir bütün olarak kentlerin yönetimi gibi konularda sorunlara yol açmıştır. Bu sorunların giderilmesine yönelik çalışmalar 1982 Anayasası'na kadar herhangi bir sonuç vermemiştir (Arıkboğa, 2013: 52). 1982 Anayasası büyükşehirlerin yönetiminde dönüm noktalarından biri kabul edilebilir. Nitekim, büyükşehir belediyelerinin kuruluşu ve nicelik olarak artışının temel dayanağını 1982 Anayasası oluşturmaktadır.

Türkiye'de büyükşehirlerin yönetimi sorununa çözüm getirilebilmek amacıyla, 1982 Anayasası'nın 127. maddesindeki "Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir" ibaresi referans alınarak büyükşehir belediyelerinin kurulmasına 1984 tarih ve 3030 sayılı Kanun ile başlanmıştır. Bu bakımdan, Türkiye'nin büyükşehir belediye sistemi konusunda köklü bir geçmişe sahip olmadığı söylenebilir. Sonraki dönemde büyükşehir belediyeleri; 2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile yeniden düzenlenmiştir. 2008 tarih ve 5747 sayılı Büyükşehir Belediyesinin Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun idari yapılanmada kapsamlı değişiklikler öngörmüştür. Kanun, belediye ve büyükşehir belediyesi siteminin yeniden düzenlenmesini sağlanmış ve büyükşehir belediyelerine ölçek ekonomileri temelinden yaklaşmıştır. 2012 tarih ve 6360 sayılı

Kanun[31] ile büyükşehir sayısı 29'a, yine 2012 tarih ve 6447 sayılı Kanun[42] ile de Türkiye'de büyükşehir sayısı 30'a ulaşmıştır.

3030 sayılı Kanun'un genel gerekçesinde büyükşehirlerin sorunlarına çözüm üretilmesi, ortak ihtiyaçların karşılanması ve yerel demokrasinin geliştirilmesine vurgu yapıldığı görülmektedir. Kanun'un yürürlükte olduğu yirmi yıllık sürede 16 il büyükşehir belediyesi statüsü kazanmıştır. Kanun büyükşehir belediyesi kurulması için herhangi bir nüfus kriteri yada belirli şartlar ortaya koymamıştır. Birbirlerinden çok farklı özelliklere sahip şehirlere büyükşehir statüsü verildiği görülmektedir. Kanun, iki kademeli yönetim modelini andıran sistemde alt kademede yer alacak birimler olarak ilçe belediyeleri görülmüş, daha sonra yeni ilçe kurmaktan ziyade alt kademe belediyeleri oluşturulmuş ve son olarak da ilçe ve alt kademe belediyelerinin yer aldığı ikili bir yapı alt kademede öngörülmüştür.

2004 tarih ve 5216 sayılı Kanun'un gerekçesinde büyük kentlerin sorunlarına, kaynak israfına, kademeler arası koordinasyon eksikliğine, küçük yerel yönetim birimlerinin etkinlik ve verimlilikten uzak olmasına ve kademeler arasında işbirliğinin gerekliliğine vurgu yapıldığı görülmektedir. 5216 sayılı Kanun, büyükşehir belediyelerinin sınırlarını yarıçap usulü olarak bilinen düzenlemeden, il mülki sınırına (6360 sayılı Kanun ile) genişletmiştir. Büyükşehir belediyesi olabilmek için 750 bin nüfus kriteri getiren Kanun, bu şartı il mülki sınırlarında aramıştır. Büyükşehir Belediyesi Kanunu, büyükşehir-ilçe belediyesi ilişkilerini büyükşehir belediyesi ekseninde değerlendirme yoluna gitmiştir. Kanun büyükşehir belediyelerinin görevlerini listelerken ayrıntılı olarak düzenlemiş, ilçe belediyelerine büyükşehir belediyelerinden geriye kalan hizmetler verilmiştir. 5216 sayılı Kanun ile büyükşehir belediyeleri denetleyici, kademeler arası ilişkilerde yönlendirici, düzenleyici, paylaştırıcı, sorumluluk sahibi ve hizmetlerin yürütücüsü konumuna getirilmiştir.

2008 tarih ve 5747 sayılı Kanun, yönetim yapısında var olan dağınıklığa çözüm getirebilmek, en uygun yönetim büyüklüğünü ortaya koyarak kaynak ve zaman israfının önüne geçmek ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla 2008 yılında yürürlüğe girmiştir. Kanun ile yeni ilçe belediyeleri kurulmuş, ilk kademe belediyeleri kaldırılmış, ilçe belediyelerine katılmalar ve bağlanmalar gerçekleşmiş, bazı belediyelerin büyükşehir belediyesi sınırlarının dışına çıkarılması sağlanmış, bazı ilçe ve büyükşehir belediyelerinin isimleri değiştirilmiş ve bucak teşkilatları kaldırılmıştır.

2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun ile hizmet maliyetlerinin azalacağı, hizmetlerin etkin verimli, hızlı ve kaliteli şekilde yerine getirileceği belirtilmiştir. Büyükşehir sınırının il mülki sınırına çıkarılmasının hizmet sunumu ve hizmet kalitesi noktalarında ne tür yansımaları olacağını görmek için ise zamana ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla birlikte hizmet sunumu ve hizmet kalitesi konularında yerel halkın algılarının ölçülmesi hizmet

3 1 6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun RG: 06.12.2012.

4 2 6447 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun RG: 22.03.2013.

ölçeğinin genişletilmesinin yerinde bir karar olup olmadığı noktasında fikir verebilir. Hizmetlerin yönetim kademeleri arasında paylaştırılmasında dikkat edilmesi gereken temel kriterlerden biri hizmetlere erişimdir. Hizmetlere erişim kolaylığı vatandaşların hizmet kalitesi algısını genellikle olumlu etkilemektedir. 6360 sayılı Kanun ile hizmetlere ulaşımın kolaylaşacağı, hizmetlerin hızlı bir şekilde yerine getirileceği ve bürokratik işlerin ise azalacağı ifade edilmiştir (bkz. 338 sayılı Esas Komisyon Raporu). Fakat ağırlıklı olarak hizmetlerin büyükşehir belediyelerinde toplanması, görev, yetki ve sorumlulukların fazla olması nedeniyle hizmetlerin istenilen hızda ve kalitede yerine getirilememesi durumu da söz konusu olabilir.

Büyükşehir belediyelerinde hizmet kalitesini konu alan çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Çetinkaya vd. (2016: 1251-1273), "Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği" isimli çalışmalarında Bursa'da 533 kişiye anket çalışması uygulamıştır. Katılımcıların %39'u belediye hizmetlerinin kalitesinden memnun iken; %26'sı memnun olmadığı, %23'ü kararsız olduğu ve %12'sinin ise fikrinin olmadığını belirtmiştir. Hergüner (631-642) "Yeni Büyükşehir Belediyelerinin Hizmet Kalitesine Etkisinin Değerlendirmesi: Trabzon'dan Bir Vaka Çalışması" isimli çalışmasında ilde kapatılmış olan beş belde de 80 katılımcı ile mülakat gerçekleştirmiştir. Katılımcıların %55'inin ilin BŞB olması ile hizmet kalitesi algısının azaldığı tespit edilmiştir.

Araştırmada hizmet kalitesi algısının Balıkesir iline yansımaları konu alınmıştır. 6360 sayılı Kanun Balıkesir ilinin yerel yönetim yapılanmasında da köklü değişikliklere neden olmuştur. Balıkesir ilinin nüfusu TÜİK 2017 verilerine göre 1.204.824 kişidir (www.tuik.gov.tr, 2018). İlin 2012 yılı itibariyle nüfusunun % 61'i kentlerde, % 39'u ise kırsal alanda yaşamaktadır. Ancak, ilin büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşması ile birlikte nüfusunun tamamı şehirlerde yaşar hale gelmiştir (Özçağlar, 2016: 276).

6360 sayılı Kanun yasallaşmadan önceki idari yapı ile yasallaştıktan sonraki süreçte ortaya çıkan yerel yönetim birimi anlamındaki fark ildeki değişimi ortaya koymaktadır. Balıkesir ili büyükşehir belediyesi olmadan önce merkez ilçe dâhil on dokuz ilçe belediyesi, otuz dört belde belediyesi ve sekiz yüz doksan iki köyden oluşan bir yapılanmaya sahipti. 6360 sayılı Kanun ile birlikte belde belediyelerinin ve köylerin kapatılması ile yerel yönetim birimi sayısında önemli bir azalma söz konusu olmuş, yerel yönetim birimi sayısı 945'den 21'e düşmüştür. Bu süreçte ilde Karesi ve Altıeylül ismiyle iki yeni ilçe kurulmuştur.

Balıkesir ilinde ortaya çıkan yeni durumda yirmi ilçe belediyesi ve büyükşehir belediyesinden oluşan bir idari yapılanma söz konusudur. Belde belediyeleri ve köylerin kapatılması neticesinde mahalle sayısındaki artışın yaklaşık beş kat olduğu görülmektedir. Yeni düzenleme ile Balıkesir ilinde mahalle sayısı 222'den 1121'e çıkmıştır. Bu dönüşümün yanında Balıkesir'in, büyükşehir belediyesi statüsüne sahip olmasıyla birlikte sorumluluk alanında da önemli derecede bir artış gerçekleşmiştir.

2. YÖNTEM

Yöntem ve gereç başlığı altında araştırmanın deseni, amacı ve önemi, kapsamı ve sınırları, veri toplama yöntemi ve analiz tekniği anlatılmıştır.

2.1. Desen

Araştırma nicel araştırma desenlerinden tarama araştırması (anket, survey) şeklinde tasarlanmıştır. Pozitivist yaklaşım içerisinde geliştirilen tarama araştırması sosyal bilimlerde yaygın şekilde kullanılmaktadır. Tarama araştırmaları, sosyal dünya hakkında nicel enformasyon üretir, insanların ya da sosyal dünyanın görünümlerini yansıtırlar (Kuş, 2012: 43-44). Bilinen bir durum ya da olayla ilgili değişkenlerin özelliklerini ortaya koyma amacı taşırlar. Kişilerin belirli konulardaki tutum, görüş, inanç ve özelliklerini anket ya da mülakatlar yoluyla tespit etmeye çalışırlar (Saruhan ve Özdemirci, 2014: 187). Başka bir değişle, çok sayıdaki katılımcının görüşlerinin ya da özelliklerinin belirlenmeye çalışıldığı araştırmalardır (www.sabis.sakarya.edu.tr, 2016).

Tarama araştırmaları doğası gereği istatiksel bilgiler üretirler. Taramada çok sayıdaki kişiye inançları, görüşleri, özellikleri ve geçmişteki ya da şimdiki davranışları hakkında sorular sorulmaktadır. Katılımcılara tek seferde çok şey hakkında sorular sorulmakta, değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmekte ve hipotezler test edilmektedir (Neuman, 2006: 395). Tarama araştırmalarında kişilerin davranışları, tutumları/inançları/fikirleri, karakteristikleri, kişisel sınıflandırmaları, bir konu hakkındaki bilgilerine ilişkin sorular sorulabilmektedir (Kuş, 2012: 44). Bu araştırmada, büyükşehirlerde hizmet ölçeğinin genişletilmesi ile yerel halkın hizmet kalitesi algısı arasındaki ilişkiler Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneğinde incelenmek istendiğinden tarama araştırması deseni tercih edilmiştir.

2.2. Amaç ve Önem

Araştırmanın amacı, 6360 sayılı Kanun kapsamında, büyükşehirlerde hizmet ölçeğinin il mülki sınırlarına genişletilmesinin yerel halkın hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğinin ortaya konmasıdır. Araştırma kapsamında şu üç soruya cevap aranmıştır: 1) Yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimi ile hizmet kalitesi algıları arasında ilişki var mıdır? 2) Yerel halkın yaşadığı yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre hizmet kalitesi algıları farklılık göstermekte midir?, 3) Yerel halkın yaşadığı yerin merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algıları farklılık göstermekte midir?

2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun ilk halinde, tanımlar kısmında büyükşehir belediyesi "en az üç ilçe veya ilk kademe belediyesini kapsayan… kamu tüzel kişisi" şeklinde ifade edilmiştir (bkz. md. 3, RG: 23/07/2004-25531). Buna göre, büyükşehir belediyesinin hizmet ölçeği merkezdeki en az üç ilçe belediyesinin sınırlarını kapsamaktaydı. Bu sınırlar dışında kalan yerlere ise il özel idareleri hizmet vermekteydiler. Ancak, 2012 tarih ve 6360 sayılı Kanun'la yapılan değişiklik sonucunda 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'ndaki büyükşehir belediyesinin tanımı "sınırları il mülki sınırları olan…kamu tüzel kişisi…" olarak değiştirilmiştir (bkz. RG: 23/07/2004-

25531, Değişik: 12/11/2012-6360/4 md). 6360 sayılı Kanunla büyükşehirlerdeki il özel idareleri kaldırılmış, belde belediyeleri kapatılmış, bağlı oldukları ilçe belediyesinin mahallesi haline getirilmiştir. Yine köylerin tüzel kişilikleri kaldırılmış, bağlı oldukları ilçe belediyesinin mahallesi haline getirilmiştir. Dolayısıyla, büyükşehir belediyelerinin hizmet ölçeği il mülki sınırına çıkmıştır.

Büyükşehirlerde hizmet ölçeğinin il düzeyine çıkarılmasının, özellikle 6360 sayılı Kanunla yeni kurulan büyükşehir belediyelerinin merkezden uzak kesimlerinde yaşayan yerel halkın belediye hizmetlerini ya hiç alamayacakları ya da düşük kalitede alacakları eleştirileri yapılmıştır (bkz. Keleş, 2012; Güler, 2012; Özfatura, 2012; Bedük, 2012: 9; Gürbüz, 2012). Bu araştırma, 2012 tarih ve 6360 sayılı Kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülen Balıkesir Büyükşehir Belediyesi'nde merkezden farklı uzaklıktaki ilçelerde yaşayan yerel halkın büyükşehir belediyesi olduktan sonra aldıkları hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarını ortaya koyması bakımından önem taşımaktadır. Araştırma bulgularının hizmet ölçeğinin artırılmasının hizmet kalitesini olumlu/olumsuz etkileyeceği yönündeki eleştirileri test edecek olması da ayrıca önemlidir. Bulguların aynı zamanda, gelecekte yeni büyükşehir yapılması muhtemel illerin belediyeleri için merkezi ve yerel düzeydeki karar vericilere yararlı olabilecek bazı veriler sunması beklenmektedir.

2.3. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırma evrenini Türkiye'de 6360 sayılı Kanun kapsamında büyükşehir yapılan 14 ilin büyükşehir belediyesi oluşturmaktadır. Yine, zaman ve kaynak kısıtlılığı nedenleriyle araştırma 6360 sayılı Kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülen BBŞB'yle sınırlandırılmıştır. BBŞB'nin örnek olarak seçilmesinde ilçe belediye başkanlarının ve büyükşehir belediye meclisinin Türkiye'deki siyasi çeşitliliği önemli oranda yansıtmasından kaynaklanmıştır. Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde grubu bulunan siyasi partilerden üçünü (Adalet ve Kalkınma Partisi-AK Parti, Cumhuriyet Halk Partisi-CHP ve Milliyetçi Hareket Partisi-MHP) temsil eden ilçe belediye başkanları ve meclis üyelerinin beşte biri BBŞB meclisinde hizmet vermektedirler. Büyükşehir sınırları içerisindeki herkese ulaşılması mümkün olmadığından hazırlanan anketin %95 güven seviyesinde 384 kişiyle yapılması planlanmıştır. BBŞB sınırları dâhilindeki AK Parti, CHP ve MHP'li başkanların hizmet verdiği on iki ilçe belediyesinde yaşayan yerel halktan toplam 764 kişiyle anket yapılmıştır. Bu on iki ilçenin belirlenmesinde siyasi çeşitliliğin yanı sıra merkeze olan yakınlık-uzaklık durumları da dikkate alınmıştır. Çünkü yaşanılan yerin merkez ilçeye yakın, orta uzaklıkta ya da uzakta olmasının yerel halkın hizmet kalitesi algısını etkileyeceği varsayılmaktadır. Dolayısıyla, il merkezinden uzaklaştıkça hizmet kalitesi algısının etkileneceği varsayıldığından on iki ilçenin belirlenmesinde merkeze yakınlık-uzaklık durumu dikkate alınmıştır. Diğer yandan, yaşanılan yerin il merkezi, belde ya da köy/mahalle olması durumunun da yerel halkın hizmet kalitesi algısını etkileyeceği varsayıldığından örneklemin sayılan yerleşim birimlerini kapsamasına dikkat edilmiştir.

Tablo 1. BBŞB'den Seçilen İlçelerin Siyasi Çeşitliliği, Merkeze Uzaklıkları, Katılımcı Sayısı

Sıra	İlçe Belediyesi	Siyasi Parti	Merkeze Uzaklık	Katılımcı Sayısı
1	Altıeylül	AK Parti	-	113
2	Karesi	AK Parti	-	77
3	Bigadiç	AK Parti	38 km	48
4	İvrindi	AK Parti	38 km	76
5	Susurluk	AK Parti	42 km	29
6	Savaştepe	AK Parti	48 km	15
7	Balya	MHP	50 km	46
8	Edremit	CHP	86 km	78
9	Bandırma	CHP	99 km	49
10	Gönen	AK Parti	103 km	104
11	Erdek	CHP	120 km	41
12	Ayvalık	CHP	127 km	64
	Diğer İlçeler	-	-	24
			TOPLAM	764

Tablo 1'de BBŞB sınırları dâhilinde araştırma alanı olarak belirlenen on iki ilçede, merkez ilçeye uzaklık sırasıyla hangi siyasi partinin hâkim olduğu, ilçe belediyelerinin merkeze yakınlık-uzaklıkları durumları, ilçelerde ankete katılan kişi sayıları yer almaktadır. Buna göre on iki ilçeden yedisinde AK Parti'li, dördünde CHP'li, birinde MHP'li belediye başkanı görev yapmaktadır. Merkeze yakınlık-uzaklık durumu bakımından ilçeler dörtlü bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Buna göre, merkez ilçe arasındaki mesafe 0-50 km arası belediyeler yakın, 50-100 km arası belediyeler orta uzaklıkta ve 100+ km belediyeler ise uzak şeklinde değerlendirilmiştir. Buna göre, Altıeylül ve Karesi ilçeleri merkez ilçeler, Bigadiç, İvrindi, Susurluk, Savaştepe ve Balya ilçeleri merkeze yakın, Edremit ve Bandırma ilçeleri merkeze orta uzaklıkta, Gönen, Erdek ve Ayvalık ilçeleri ise merkeze uzak konumdadırlar. Ankete katılanların on iki ilçeye eşit dağılmasına dikkat edilmiş olup Altıeylül, Karesi, Bigadiç, İvrindi, Susurluk, Savaştepe, Balya, Edremit, Gönen, Erdek ve Ayvalık ilçelerinde daha fazla, sadece Bandırma ilçesinde daha az sayıda katılımcıya ulaşılmıştır. 764 katılımcı örneklem olarak belirlenen 384 kişinin iki katından fazla olduğundan ilçelerde farklı sayılarda kişiyle görüşülmesinin araştırmanın güvenirliğini zedelemeyeceği kabul edilmiştir.

2.4. Yöntem ve Teknikler

Araştırma verilerinin toplanmasında anket yönteminden faydalanılmıştır. Anket, uygulama kolaylığı, işlevselliği ve bilimsel kabul görmesi gibi nedenlerle en sık kullanılan veri toplama yöntemlerindendir. Araştırmacı anketini hazırlamadan önce değişkenlerini ve hipotezlerini belirlemeli, sonra da bu değişkenleri en iyi şekilde ölçecek soruları hazırlamalıdır (Saruhan ve Özdemirci, 2014: 206-207). Buna göre, araştırma değişkenleri ve hipotezleri şöyle sıralanmaktadır:

Tablo 2. Bağımlı/Bağımsız Değişkenler ve Hipotezler

Bağımsız değişkenler	Hipotezler	Bağımlı değişken
Yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimi ile	H_1	hizmet kalitesi algıları arasında ilişki vardır
Yerel halkın yaşadığı yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre	H_2	hizmet kalitesi algıları farklılık göstermektedir
Yerel halkın yaşadığı yerin merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre	H_3	hizmet kalitesi algıları farklılık göstermektedir

Anket formu araştırmacılar tarafından ilgili alan yazın, 6360 sayılı Kanunun meclis genel kurulunda görüşülmesi esnasında tutulan meclis tutanakları ve aynı konuda daha önceden yapılmış araştırmaların sonuçları incelenerek hazırlanmıştır. Anket 07.05.2017-18.06.2018 tarihleri arasında ön test yapmak için seçilen Edremit ilçesinde 78 kişiye uygulanmış, anlaşılmayan ya da yanlış anlaşılan sorular anketten çıkarılıp, geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapıldıktan sonra araştırma kapsamına giren, on iki ilçedeki 764 kişiden oluşan örnekleme uygulanmıştır.

Anket vasıtasıyla toplanan veriler SPSS 20.0 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programı yardımıyla analiz edilerek anlamlı bilgiler haline getirilmiştir. Analize anketin geçerlilik ve güvenirlilik testleri yapılarak başlanmıştır. Önce, faktör analiziyle ölçeğin yapı geçerliliği sağlanmıştır. Başka bir değişle, her boyut altında diğerleriyle uyumlu olmayan ya da yanlış anlaşılan sorular anketten çıkarılmıştır. Sonra güvenirlik/reability analizi yapılarak her boyutun kendi içerisindeki tutarlılığı ve genel olarak ölçeğin tutarlılığı belirlenmiştir. Araştırma hipotezlerinden "**H_1: Yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimi ile hizmet kalitesi algıları arasında ilişki olup olmadığını** belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. **"H_2: Yerel halkın yaşadığı yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre** ve **"H_3: Yerel halkın yaşadığı yerin merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algılarının farklılık gösterip göstermediğini** ortaya koymak için de tek yönlü/one way ANOVA testleri yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırma kapsamında geliştirilen anketin geçerliliğini ve güvenirliğini sınamak için ilk olarak geçerlilik ve güvenirlilik analizleri yapılmış, ardından araştırma hipotezlerini sınamak için sırasıyla korelasyon analizleri ve tek yönlü Anova testleri gerçekleştirilmiştir.

3.1. Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ankette hizmetlere erişim durumunu ölçmeye yönelik 4 soru ve hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 7 sorudan oluşan toplam 11 soruluk iki ölçek geliştirilmiştir. Kullanılan ölçekler için ayrı ayrı faktör analizi uygulanmıştır. Büyükşehir olduktan sonra hizmetlere erişim durumu ve büyükşehir belediyesi tarafından verilen hizmetlerin kalitesine ilişkin algıyı ölçmeye yönelik Likert tipi toplam 11 soru keşifsel faktör analizine tabi tutulmuş, en uygun faktör yapısına Varimax dönüşümü ile ulaşılmıştır. Tablo 3'te yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimlerine yönelik algılarını gösteren faktör analizi sonuçları yer

almaktadır.

Tablo 3. Yerel Halkın BBŞB Hizmetlerine Erişimlerine Yönelik Algılarına İlişkin Faktör Analizi

			Faktör Yükleri
Hizmetlere Erişim			
Hizmetlerin en yakın birimler tarafından yerine getirilmesi sağlanmıştır			,849
Hizmetlere ulaşım kolaylaşmıştır			,883
Hizmetler hızlı bir şekilde yerine getirilmektedir			,871
Bürokratik işler azalmıştır			,875
Toplam Açıklanan Varyans			% 71,838
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü			,804
Bartlett's Test of Sphericity	Yaklaşık Ki-kare		1530,045
	Serbeslik Derecesi		6
	Anlamlılık		,000

Tablo 3'te, anlamlılık değeri (p) 0,000 olduğundan değişkenlerin analiz yapmaya uygunluğuna karar verilmiştir. KMO örnekleme yeterliliği de değişkenler arası kolerasyonların faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. KMO değeri 0,804 olduğundan değişkenlerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel seviyede olduğu söylenebilir. Faktör analizi sonucuna göre soruların faktör yükleri yüksek olduğundan, hiçbir sorunun analizden çıkartılması gerekmemiştir. Faktör analizi sonucunda tek faktör ortaya çıkmış olup, bu faktör toplam varyansın %71,83'ünü açıklamaktadır.

Tablo 4. Yerel Halkın BBŞB Hizmetlerinin Kalitesine Yönelik Algılarına İlişkin Faktör Analizi

		Faktör Yükleri
Hizmet Kalitesi		
Toplu taşıma hizmetleri iyileşmiştir		,699
Alt yapı hizmetleri iyileşmiştir		,825
Temizlik hizmetleri iyileşmiştir		,806
İtfaiye hizmetleri iyileşmiştir		,774
İmar hizmetleri iyileşmiştir		,783
Genel olarak belediye hizmetlerinin kalitesi artmıştır		,846
Hizmetlerin tek elden yürümesi hizmetlerin etkinliğini artırmıştır		,810
Toplam Açıklanan Varyans		% 62,922
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü		0,895
Bartlett's Test of Sphericity	Yaklaşık Ki-kare	2967,6
	Serbeslik Derecesi	21
	Anlamlılık	,000

Tablo 4'te, yerel halkın BBŞB hizmetlerinin kalitesine yönelik algılarını ölçmeye yönelik hazırlanan algılanan hizmet kalitesi ölçeğini oluşturan Likert tipi toplam 7 soru keşifsel faktör analizine tabi tutulmuş, en uygun faktör yapısına Varimax dönüşümü

ile ulaşılmıştır. Anlamlılık değeri (p) 0,000 olduğundan değişkenlerin faktör analizi yapmaya uygun olduğuna karar verilmiştir. KMO örnekleme yeterliliği de değişkenler arası kolerasyonların faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. KMO değeri 0,895 olduğundan değişkenlerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel seviyede olduğu söylenebilir. Soruların faktör yükleri yüksek olduğundan hiçbir soru analizden çıkartılmamıştır. Faktör analizi sonucunda tek faktör ortaya çıkmış olup, bu faktör toplam varyansın %62,92'sini açıklamaktadır.

Güvenilirlik, ölçümün tutarlı, dengeli ve tekrarlanabilir olmasını ifade etmektedir. Tutarlılıktan kast edilen ölçme kurallarına, veri kayıt ve kodlamasına uymaktır. Ölçeğin dengeli olması, diğer değişkenler sabit kalacak şekilde ölçmenin zamanla aynı kalmasıdır. Tekrarlanabilirlik ise ölçeğin farklı zamanlarda tekrardan uygulanabilmesidir. Bir başka deyişle, geçen zaman içerisinde güvenilir kalmasıdır. Güvenilirliğin sağlanmasında uygulanan yol, genellikle aynı bireylere yönelik birden fazla ölçme yapılmasıdır. Ölçme işlemi her seferinde hemen hemen aynı sonucu ya da aynı sonucu veriyor ise güvenilir ölçme gerçekleşmiş demektir (Erdoğan, 2012: 261).

Tablo 5. Ölçeklere Ait Güvenilirlik Katsayıları

DEĞİŞKENLER	Soru sayısı	Alfa Katsayısı (α)
Hizmetlere Erişim	4	0,869
Hizmet Kalitesi	7	0,901

Tablo 5'te likert tipi ölçeklerde yaygın olarak kullanılan güvenilirlik analiz ölçümü olan Cronbach Alpha (α) katsayısı kullanılmıştır. Cronbach Alpha (α) katsayısı, bir ölçekte bulunan n sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanmasıyla bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Cronbach Alpha (α) katsayısı 0 ila 1 arasında değerler almaktadır. (Özdamar, 2002: 663). 0'dan 1'e doğru yaklaşıldıkça güvenirlilik artmaktadır. Güvenilirlik analizinde, faktör analizi sonucunda ölçeklerde yapılan değişiklikler de dikkate alınarak, her bir değişkenin alfa katsayılarına bakılmıştır. Tablo 5'te araştırma değişkenleri ve bunlara ilişkin Cronbach Alpha (α) katsayıları görülmektedir. Güvenilirlik katsayılarının 0,869 ile 0,901 arasında değiştiği ve 1'e yakın değerler aldıkları anlaşılmaktadır. Bundan dolayı çalışmada kullanılan her iki ölçeğin de güvenilir olduğu söylenebilir.

3.2. Hizmetlere Erişim ile Hizmet Kalitesi Algısı Arasındaki İlişki

Yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimleri ile hizmet kalitesi algıları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz tekniği, iki değişken arasındaki ilişkinin seviyesi ile yönünü tespit etmeye yöneliktir. İki değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğü, yönü, önemi gibi kriterler kolerasyon analizi ile belirlenmektedir. Pearson kolerasyonu ile iki değişken arasındaki ilişkinin varlığını ya da yokluğu saptanmaktadır. Pearson kolerasyon katsayısı "r" harfiyle gösterilmektedir. Pearson katsayısını temsil eden "r" harfi -1 ile 1 arasında değişmekle beraber, ±1'e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığı anlaşılmaktadır. Kolerasyon analizi

için hesaplanan pearson kolerasyon katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri şu şekildedir: n >100 ve r > 0.70 ise değişkenler arasında "güçlü ilişki"; 0.40 < r < 0.70 ise "orta derecede ilişki"; 0.20 < r < 0.40 ise "zayıf bir ilişki" ve r < 0.20 ise "ihmal edilecek ilişki" şeklinde ifade edilmektedir (Özdamar, 2002: 407-408).

Tablo 6. Hizmetlere Erişim ile Hizmet Kalitesi Algısı Arasındaki İlişki

		Hizmetlere Erişim	Hizmet Kalitesi
Hizmetlere Erişim	Pearson Correlation	1	,748**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	764	764
Hizmet Kalitesi	Pearson Correlation	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	764	764
** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır(2-kuyruk)			

Tablo 6'da hizmetlere erişim ile hizmet kalitesi algısı değişkenlerine ait Pearson Korelasyon katsayıları, ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri yer almaktadır. Buna göre, Pearson Korelasyon Katsayısı 0,748 olup değişkenler arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki (n >100 ve r > 0.70) olduğu görülmektedir. Başka bir değişle, yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimleri arttıkça hizmet kalitesi algılamalarının da olumlu yönde etkilendiğini söyleyebiliriz (r= 0,01; p<0,05).

3.3. Yaşanılan Yere Göre Hizmet Kalitesi Algısının Farklılık Gösterme Durumu

Katılımcıların yaşadıkları yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre yerel halkın hizmet kalitesi algısının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için tek yönlü Anova analizi yapılmıştır.

Tablo 7. Yaşanılan Yere Göre Hizmet Yerel Halkın Kalitesi Algısı

	Yaşanılan Yer	N	Ort.	Std. Sapma	Sig.
Hizmet Kalitesi	İl/İlçe merkezi	517	3,20	0,97	,028
	Belde	121	3,01	0,82	
	Köy	126	3,34	0,99	

Tablo 7'ye göre, köyde yaşayanların hizmet kalitesi algılarının ortalaması (3,35) en yüksek düzeydeyken, beldelerde yaşayanların hizmet kalitesi algılama ortalaması (3,01) ile en düşük düzeydedir. Hizmet kalitesi için anlamlılık değeri (p<0,028<0,05) olduğundan hipotez kabul edilmiştir. Bir başka değişle, yerel halkın hizmet kalitesi algısı yaşanılan yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre değişmektedir. Yine, köyde yaşayanların BBŞB tarafından sunulan hizmetlerin kalitesinden il/ilçe merkezleri ve

beldelerde yaşayanlara göre daha memnun oldukları söylenebilir.

3.4. Merkeze Yakınlık/Uzaklığa Göre Hizmet Kalitesi Algısının Farklılık Gösterme Durumu

Katılımcıların yaşadıkları yerin merkez, yakın, orta ve uzak olma durumuna göre hizmet kalitesi algılarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için tek yönlü Anova analizi yapılmıştır.

Tablo 8. Merkeze Yakınlık/Uzaklığa Göre Yerel Halkın Hizmet Kalitesi Algısı

	Yakınlık-Uzaklık Durumu	N	Ort.	Std. Sapma	Sig.
Hizmet Kalitesi	Merkez İlçeler	190	3,30	0,88	0,000
	Yakın	214	3,05	0,90	
	Orta	149	2,89	0,86	
	Uzak	211	3,44	1,06	

Tablo 8'de, algılanan hizmet kalitesinin yerel halkın yaşadığı yerin merkeze yakınlık/uzaklığına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği ($p<0,000<0,05$) anlaşılmaktadır. Merkeze yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algılama düzeyi ortalama değerlerine bakıldığında merkezden uzaktaki ilçelerde yaşayanların hizmet kalitesi algısı ortalamalarının (3,44) ile en yüksek, merkeze orta uzaklıktaki ilçelerde yaşayanların hizmet kalitesi algısı ortalamalarının (2,89) ile en düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

4. TARTIŞMA

Araştırma kapsamında Balıkesir ilinde hizmet kalitesi algısını etkileyen üç değişken üzerinden sonuçlar ortaya konulmuştur. Balıkesir ilinde siyasi çeşitlilik, merkeze yakınlık/uzaklık ve yerleşim yerinin türü gibi kriterler temel alınarak belirlenen on iki ilçeden veriler elde edilmiştir. Büyükşehir sınırının il mülki idare sınırına eşitlenmesi uygulamasının yerel halkın hizmet kalitesini nasıl etkilediği ortaya konulmuştur. Örnek ilçelerin belirlenmesinde siyasi çeşitliliğin göz önünde bulundurulması, anket uygulanan ilçelerin merkeze yakınlık uzaklık durumunun dikkate alınması ve anket sayısının öngörülenin çok üzerinde gerçekleştirilmiş olması çalışmanın güçlü yönlerini oluşturmaktadır. Bunun yanında çalışma ilin bütün ilçelerini kapsayacak şekilde geliştirilebilir. Ayrıca, 6360 sayılı Kanunun getirdiği diğer düzenlemelerin Balıkesir üzerindeki etkileri de ortaya konulabilir. Yine 6360 sayılı Kanun ile BŞB olan illerin de uygulamaya dışında bıralıkması, anket çalışmasının Türkiye'nin batısında yer alan bir ilde yapılması araştırmanın zayıf yönlerini oluşturmaktadır.

Balıkesir ilinde çalışma kapsamında elde edilen sonuçların merkezi yönetim temsilcilerine, yerel yöneticilere, STK'lara ve kamu politikası sürecinde rol oynayan tüm aktörlere fikir verme noktasında olumlu kazanımlar sağlayabilir. Bunun yanında BŞB konusunda

çalışma yapmak isteyen akademisyen ve öğrencilere yol gösterme noktasında yararlı olabilir.

Yeni BŞB sisteminin Balıkesir ilinde ortaya çıkardığı sorunların giderilmesi için çalışmaların yapılması gerekmektedir. Aidiyet sorunu yaşan belde belediyelerindeki vatandaşlar için büyükşehir belediyesi tarafından bilgilendirme toplantıları yapılması yararlı bir uygulama olabilir. 6360 sayılı Kanun'un getirmiş olduğu düzenlemelerin gerekçeleri vatandaşlara açıklanabilir ve bilinçlenmeleri sağlanabilirse yaşamış oldukları problemlerin aşılmasına yardımcı olunabilir. İl sınırında büyükşehir belediyesi uygulaması ile Balıkesir büyükşehir belediyesinin ilçelerde hizmet yürütecek olması nedeniyle hizmet yönetiminin planlamasının ve koordinasyonun daha etkili şekilde düzenleyecek çalışmaların yapılması gerekmektedir. Uzak mesafede yer alan ilçelere ve kapatılan köylere daha kaliteli hizmet götürmek bu şekilde mümkün olabilir. Köylere ya da yeni adıyla mahallelere hizmet götürmede etkinliği ve koordinasyonu sağlamak amacıyla köylerle ilgili şubelerin belediye yapılanması içerisine aktif rol olması yararlı bir uygulama olabilir. Bu durumda vatandaşların da kendilerini ilgilendiren konularda direkt olarak muhatap bulması durumu da söz konusu olabilir. Günümüzde en fazla karşılaşılan problemlerden biri olan vatandaşların yetkililer ile irtibata geçememesi bu şeklide aşılabilir.

SONUÇ

Araştırmada üç soruya cevap aranmıştır: 1) Yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimi ile hizmet kalitesi algıları arasında ilişki var mıdır? 2) Yerel halkın yaşadığı yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre hizmet kalitesi algıları farklılık göstermekte midir?, 3) Yerel halkın yaşadığı yerin merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algıları farklılık göstermekte midir?

İlk olarak, "yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimi ile hizmet kalitesi algıları arasında ilişki olup olmadığı" sorgulanmıştır. Korelasyon analizi sonucunda yerel halkın BBŞB hizmetlerine erişimleri arttıkça hizmet kalitesi algılamalarının da olumlu yönde etkilendiği görülmüştür.

İkinci olarak, "yerel halkın yaşadığı yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olmasına göre hizmet kalitesi algılarının farklılık gösterip göstermediği" sorusuna cevap aranmıştır. Bu doğrultuda, tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Vatandaşların yaşadıkları yerin il/ilçe merkezi, belde ya da köy olasına göre hizmet kalitesi algılarının farklılaştığı görülmüştür. Beldelerde yaşayan yerel halkın hizmet kalitesi algısı ortalaması en düşükken (3,01) köylerde yaşayanların en yüksek düzeyde (3,34) olduğu görülmüştür. Balıkesir ilinde bu durumun ortaya çıkması ilin büyükşehir belediyesi olmadan önceki dönemi ile kıyaslanarak açıklanabilir. Anket esnasında yapılan görüşmelerden köyde yaşayanlara ulaştırılan hizmetlerin sayısının ve niteliğinin artmasının hizmet kalitesi algısını olumlu etkilediği anlaşılmıştır. Nitekim yıllardır belediye hizmetlerinden yoksun kalan köylerin, ilin büyükşehir belediyesi yapılmasıyla birlikte ilk kez kanalizasyon, yol, su, otobüs gibi hizmetlerle karşılaşmaları hizmet kalitesi algılarını olumlu yönde etkilemiştir denebilir. Hizmetler istenilen düzeyde olmasa bile köyde yaşayanlar geçmişe göre kıyaslayarak

bir değerlendirme yaptıklarında gelişmeleri olumlu değerlendirmişlerdir. Büyükşehir belediyelerinin sorumluluk alanına giren köylere yatırımların yapılmaya başlanması tarım ve hayvancılıkla ilgili sorunların çözümüne yardımcı olabilir. Köylerin Balıkesir ilinin büyükşehir belediyesi yapılması ile mahalleye dönüştürülmesi ve ilçelerde yaşayanlarla benzer hizmetlere talip olmaları da hizmet kalitesi algılarını olumlu yönde etkilemiştir diyebiliriz. Bunun yanında köyde yaşayanlar büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden yararlanırken şu an için ekstra herhangi bir bedel ödememektedir. Fakat 6360 sayılı Kanun'un getirmiş olduğu vergi yükümlülükleri ile karşılaştıkları zaman hizmet kalitesi algısının azalması muhtemeldir. Kapatılan belde belediyelerinde yaşayanlar, Balıkesir ilinin büyükşehir belediyesi olmasına köyde yaşayanlara oranla daha temkinli yaklaşmaktadır. Köylerden ziyade aidiyet ve katılım ile ilgili problemlerin varlığı kapatılan belde belediyelerinde ortaya çıkmaktadır. Bu durumun ortaya çıkması belde iken yerel karar vericilere ulaşmanın ve kararlara etki etmenin daha kolay olması ile açıklanabilir. Beldelerde yaşayanların hizmet ölçeğinin büyümesi ile birlikte muhatap bulmakta zorluk yaşaması aidiyet ve katılım problemleri yaşamalarına neden olmaktadır. Bir başka deyişle, belde belediyelerinin kendi kendine karar alıp uygulayan konumdan bir ilçenin mahallesi haline gelmiş olması yerel halkın hizmet kalitesi algısını olumsuz yönde etkilemiştir.

Üçüncü olarak, "yerel halkın yaşadığı yerin merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algılarının farklılık gösterip göstermediği" sorusuna cevap aranmıştır. Bu amaçla, ANOVA analizi yapılmıştır. Yerel halkın merkez ilçeye yakınlık/uzaklık durumuna göre hizmet kalitesi algılarının farklılık gösterdiği görülmüştür. Merkeze uzak ilçelerde yaşayanların hizmet kalitesi algısı ortalamaları en yüksek seviyedeyken (3,44); merkeze orta uzaklıktaki ilçelerde yaşayanların hizmet kalitesi algıları en düşük (2,89) düzeydedir. Merkezden uzak ilçelerde yaşayan yerel halkın hizmet kalitesi algısının yüksek olmasının sebebi BŞB olduktan sonra hizmetlerin yörelerine daha fazla gelmesi ile açıklanabilir. Merkezden uzak ilçelerin BBŞB'nin sorumluluk alanına dahil edilmesiyle, bu yerleşim yerlerinde yaşayanların hizmet kalitesi algıları olumlu yönde etkilenmiştir.
Araştırma bulgularına göre Balıkesir ilinin büyükşehir belediyesi olmasının köyde yaşayan vatandaşlar ile il merkezine en uzak ilçelerdeki vatandaşların hizmet kalitesi algılarının en yüksek olduğu görülmüştür. Araştırma verilerinin metropoliten reform yaklaşımı ile benzer olduğu ortaya çıkmaktadır. Çok sayıda yerel yönetim biriminin ortadan kaldırılması vatandaşlar açısından problem olarak görülmemektedir. Büyükşehir belediye sınırlarının mülki sınır olarak belirlenmesi hizmetlerin yörelere eşit düzeyde ulaştırılmasına yardımcı olabilir. Hizmet ölçeğinin büyümesi ile hizmetlerin pek çoğunun büyükşehir belediyesi tarafından yerine getirilmeye başlaması, vatandaşlar nezdinde en azından şimdilik olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Siyasi açıdan değerlendirildiğinde vatandaşların kendi geleceklerini belirleme noktasında söz hakkının artmış olduğu da görülmektedir. Yerel halk yeni büyükşehir belediyesi sistemi ile daha önceki süreçte sahip olmadığı haklara sahip olmuştur. Bu şekilde kırsal kesimde yaşayan vatandaşların ilin bütün sorunlarına karşı ilgili olması durumu söz konusu olmaktadır. Türkiye'de uygulamaya konulan BŞB sisteminin iki kademeli metropoliten alan yönetimi ile büyük oranda benzer olduğu söylenebilir. Bu sistemi benimsemiş ülkelerde yetkilerin genellikle üst kademede toplandığı da görülmektedir.

KAYNAKÇA

AK Parti Genel Merkezi Yerel Yönetimler Başkanlığı, Sorular ve Cevaplarla YeniBüyükşehir Belediye Yasası, 2012, <http://www.akparti.org.tr/> (08.04. 2016).

Alıcı, Orhan Veli. Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri Arasındaki İlişkiler: İstanbul Örneği, Beta Yayıncılık, İstanbul, Aralık 2012.

Arıkboğa, Erbay. "Geçmişten Geleceğe Büyükşehir Belediye Modeli", Yerel Politikalar, Y: 1, S: 3, 2013, s. 48-96.

Bedük, Saffet Arıkan. "Büyükşehir Sınırlarının İl Sınırları ile Örtüştürülmesi Ülkemizde Sorunları Azaltma Yerine Artıracak Bir Uygulamadır", İdarecinin Sesi Dergisi, S:151, 2012, s. 6-10.

Bird, Richard M.; Enid Slack. Fiscal Aspects of Metropolitan Governance, International Tax Program Paper, Institute for International Business, Toronto, Ontario, January 2004.

Canbolat, Hasan. Türk Belediye Sisteminde Ölçek ve Model Sorunu, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Kontrolörleri Derneği Yayını, Yayın No: 17, 1. Baskı, Ankara, 2002.

Communities and Local Government Committee. The Balance of Power: Central and Local Government, The Stationery Office Limited, London, 2009.

Çetinkaya, Özhan; Kutlu Korlu, Erdal Eroğlu. "Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y. 2016, C. 21, S. 4, s. 1251-1273.

Çoban, Ali Rıza. "Kamu Tercihi Teorisi", Çağdaş Kamu Yönetimi I, (Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Ekim 2003, s. 75-96.

Donnelly, Mike; Mik Wisniewski; John F. Dalrymple; Adrienne C. Curry. "Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach", InternationalJournal of Public Sector Management, Vol. 8 Issue: 7, 1995, s. 15-20.

Eke, Ali Erkan. "Anakent Yönetimi ve Yönetimler Arası İlişkiler: Batı Deneyimi ve Türkiye", Amme İdaresi Dergisi, Cilt 18, Sayı 4, 1985, s. 41-62.

Eke, Ali Erkan. Anakent Yönetimi ve Yönetimler Arası İlişkiler, AÜSBF Yayınları, Yayın No: 505, Ankara, 1982.

Erdoğan, İrfan. Pozitivist Metodoloji ve Ötesi, Pozitif Matbaacılık, Erk Yayınları, Geliştirilmiş 3. Baskı, Ankara, 2012.

Ersoy, Melih. "6360 sayılı Yasa ve Mekânsal Planlama Sorunları", GAP Belediyeler Birliği Dergisi, 2013, s. 20-32.

Eryılmaz, Bilal. Kamu Yönetimi, Umuttepe Yayınları, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 6. Baskı, Kocaeli, 2013, s. 106.

Frisken, Frances; Donald F. Norris. "Regionalism Reconsired", Journal of Urban Affair, Volume 23, Issue 5, 2001, s. 467-478.

Gaster, Lucy. "Quality services in local government: a bottom□up approach", Journal of Management Development, Vol. 15 Issue: 2, 1996, pp.80-99.

Genç, Fatma Neval. "6360 sayılı Kanun ve Aydın'a Etkileri", Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:1, S: 5, 2014, s. 1-29.

Goodall, Brian. The Economics of Urban Area, Pergemon Press, Oxford, 1972.

Gournay, Bernard. Yönetim Bilimine Giriş, Sevinç Matbaası, (Çev. İhsan Kuntbay), Ankara, 1971.

Gözübüyük, A. Şeref. Yönetim Hukuku, Turhan Kitabevi, Güncelleştirilmiş 21. Bası, Ankara, Ağustos 2004.

Güler, Birgül Ayman. "Büyükşehir Kanun Tasarısı İçişleri Komisyonu'nda Görüşülüyor!", 2012, <http://www.yayed.org> (18.12.2017).

Gürbüz, Satılmış. "Büyükşehir Belediyesinin Sınırlarının Mülki Sınır Olması Birçok Güçlüğü Beraberinde Getirecektir", İdarecinin Sesi Dergisi, S: 151, 2012, s. 34-35.

Güven, H. Sami. "Değişen Yerel Hizmet Kavramı ve Yerel Yönetimlerde Ölçek Sorunu", Amme İdaresi Dergisi, C:15, S: 4, Aralık 1982, s. 27-48.

Hamilton, David K.; David Y. Miller; Jerry Paytas. "Exploring The Horizontal and Vertical Dimensions of The Governing of Metropolitan Regions", Urban Affair Reviews, Vol. 40, No. 2, November, 2004, s. 147-182.

Hamilton, David K. "Regimes and Regional Governance: The Case of Chicago", Journal of Urban Affairs, Volume 24, Number 4, 2002, s. 403-423.

Hergüner Burak. "Yeni Büyükşehir Belediyelerinin Hizmet Kalitesine Etkisinin Değerlendirmesi: Trabzon'dan Bir Vaka Çalışması", Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 13, Sayı 3, 2017, s. 631-642.

Kalabalık, Halil. Avrupa Birliği Ülkeleriyle Karşılaştırmalı Yerel Yönetimler Hukuku Teori Uygulama, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.

Karatepe, Şükrü. İdare Hukuku, Üniversite Kitabevi, İzmir, 1993.

Keleş, Ruşen. "Anakentlerin Dünü, Bugünü, Yarını", Kent Bölgeler, Metropoliten Alanlar ve Büyükşehirler, 3. Kentsel ve Bölgesel Araştırmalar Sempozyumu, Ankara, 6-7 Aralık 2012a, s. 1-12.

Keleş, Ruşen. "Yeni Anakent (Büyükşehir) Belediyeleri Oluşturulmalı Mı?", Yerel Politikalar, Y:1, S: 2, 2012, s. 7-12.

Keleş, Ruşen. "Türkiye'de Anakent Yönetimi", Amme İdaresi Dergisi, S: 18/2, 1985, s. 69-82.

Kuş, Elif. Nicel-Nitel Araştırma Teknikleri, Anı Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, 2012.

Kutluk, Ersoy. Afet ve Kriz Yönetiminde Yeni Bir Model Tasarımı: İstanbul Örneği, Akıl Fikir Yayınları, İstanbul, Ağustus 2016.

Kübler, Daniel; Hubert Heinelt. "Metropolitan Governance, Democracy and the Dynamics

of Place", Metropolitan Governance in the 21st Century: Capacity, Democracy and the Dynamics of Place, (Ed. Daniel Kübler, Hubert Heinelt), The Routledge, New York, 2005, s. 8-28.

Lefévre, Christian. "Metropolitan Government and Governance in West Countries: A Critical Review", Internatioal Journal of Urban and Regional Research, Volume 22, Issue 1, March, 1998, s. 9-25.

Lewis, Pamela S.; Stephen H. Goodman; Patricia M. Fandt. Management: Challenges for Tomorrow's Leaders, Thomson Learning, Canada, 2004.

Mats Andersson, "Metropolitan Governance Models", <http://www.citiesalliance.org/sites/citiesalliance.org/files/CAFiles/Projects/Discussion_Paper_Metropolitan_Governance_Model.pdf> (15.10.2017).

Neuman, W. Lawrence, Toplumsal Araştırma Yöntemleri Nitel ve Nicel Yaklaşımlar, Ankara: Yayınodası Yayıncılık Hizm. San. Tic. Ltd, 2. Cilt, 6. Basım, 2006.

Oktay, Tarkan. "Metropoliten Kent Yönetimi Yaklaşımları ve Uygulama Modelleri", Strategic Public Management Journal (SPMJ), Issue No: 4, November 2016, s. 49-71.

Ostrom, Vincent; Charles M. Tiebout; Robert Warren, "The Organization of Government in Metropolitan Areas: A Theoretical Inquiry", The American Political Science Review, Cambridge University Press, Vol. 55, No. 4, December, 1961, s. 831-842.

Örnek, Acar. Kamu Yönetimi, MERAM Yayın Dağıtım, İstanbul, Aralık 1989.

Özçağlar, Ali. "Büyükşehir Belediyeli İllerde Kır ve Kent Nüfusunun Tespiti Mümkün Mü?", TÜCAUM Uluslararası Coğrafya Sempozyumu, Ankara, 13-14 Ekim 2016, s. 271-291.

Özdamar, Kazım. Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, 4. Baskı, Eskişehir, 2002.

Özfatura, Burhan. "Büyükşehir Belediyesi Olmak?..", 2012, <http://www.sonsayfa.com/Makaleler/Dr-Burhan-Ozfatura/Buyuksehir-belediyesiolmak-3694.html>, (17.04.2016).

Özgür, Hüseyin. "Metropoliten Alanların Yönetimine Kamu Tercihi ve Klasik Yönetim (Metropoliten Reform) Yaklaşımlarının Bakışları", Yerel Siyaset, 2008, s. 1-10.

Polatoğlu, Aykut. Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması, ODTÜ Yayıncılık, Genişletilmiş 2. Baskı, Ekim 2003.

Saruhan, C. Şadi & Özdemirci, Ata, Bilim, Felsefe ve Metodoloji, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 4. Baskı, 2014.

Sahah, Anwar. Grant Financing of Metropolitan Areas: A Review of Principles and Worldwide Practices, Policy Research Working Paper, Washington, DC, March 2012.

Slack, Enid. Managing the Coordination of Service Delivery in Metropolitan Cities: The Role of Metropolitan Governance, Policy Research Working Paper, Washington, DC, August 2007.

Şahin, Yusuf, Yerel Yönetimler, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2. Baskı, Bursa, 2015.

Tekel, Ayşe. "Türkiye'de Metropoliten Alan Yönetiminden Metropoliten Yönetişime Geçiş: Ankara Örneğinde Bir Değerlendirme", SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, S: 18, 2009, s. 191-214.

Topal, A. Kadir. "Optimal Kent Büyüklüğüne Kuramsal Yaklaşım", Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar I, (Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Eylül 2005, s. 449-470.

Tuzcuoğlu, Ferruh. Metropoliten Yönetim, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2003.

Ulusoy, Ahmet; Tekin Akdemir. Mahalli İdareler, Seçkin Yayıncılık, Güncellenmiş 5. Baskı, Ankara, 2007.

Yıldırım, Selahattin. Dünya'da ve Türkiye'de Büyük Kent Yönetimi Üstüne, Mattek Matbaacılık, Ankara, Mart 2014.

TBMM Genel Kurul Tutanağı, 24. Dönem, 3. Yasama Yılı, 16., 17., 18., 19. ve 21. Birleşim, 6 Kasım 2012-11 Kasım 2012.

6447 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun RG: 22.03.2013.

6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun RG: 06.12.2012.

338 sayılı Komisyon Raporu, Yasama Dönemi 24, Yasama Yılı 3, https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss338.pdf, (05.06.2017)

https://biruni.tuik.gov.tr/gosterge/?locale=tr, (02.08.2018).

http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/52060/29884/6nicel_ara%C5%9Ft%C4%B1rma_desenleri.ppt, (15.02.2016).

https://esa.un.org/unpd/wup/Download/, (04.08.2018).

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059, (04.08.2018).

THE RELATION BETWEEN INCREASE IN THE SCALE OF SERVICES AND QUALITY PERCEPTIONS: THE CASE OF BALIKESIR METROPOLITAN MUNICIPALITY

In the 1980s, metropolitan cities in Turkey became unmanageable by the current laws, along with migration from the countryside to the city and rapid urbanization. Metropolitan Municipality Law No. 3030 came into force in 1984 when metropolitan cities needed a different form of administration from other cities. In this context; İstanbul, Ankara and İzmir metropolitan municipalities were established. In this system, which can be described as two stages, while the service area of the metropolitan municipalities is limited to the

central districts, the district municipalities are responsible for the services within their borders. Provincial special administrations, which are also a local government unit, have served to the rural areas outside the borders of metropolitan municipalities and district municipalities. The fact that local government units with different incomes, resources and personnel served under different laws on the one hand caused citizens in the same city to receive services of different quality and on the other hand caused conflict of duty and authority. By the Law No. 6360 on the Metropolitan Municipality in 2012, a new restructuring was carried out in order to increase the efficiency, efficiency and quality of service provision in the service delivery.

In this context, the boundaries of metropolitan municipalities have been extended to the provincial borders. Special provincial administrations were abolished, tools and equipment were transferred to metropolitan cities. Villages and municipalities, which have a population less than two thousand, were converted into neighborhoods. In the metropolitan cities, monitoring and coordination directorates of investment have been established in order to coordinate all investments from a single source. By all these arrangements, was paved the way for the same quality service delivery to all places within the boundaries of the metropolitan area. The confusion of duties and authorities between different local government units was prevented.

The research is designed as a survey of quantitative research patterns. The aim of the research is to show how expanding the scale of service in metropolitan cities to the boundaries of provincial property affects the perception of the quality of service of local people. Firstly, it was questioned whether there was a relationship between the access of the local people to the services of Balıkesir Metropolitan Municipality and their perception of service quality. As a result of the correlation analysis, it was observed that service quality perceptions were affected positively as the local population increased their access to Balıkesir Metropolitan Municipality's services.

Secondly, the question of whether the service quality perceptions differ according to the local/ provincial center, town or village where the local people live has been answered. It has been observed that service quality perceptions differ according to province/district center, town or village. While the average perception of service quality of the local population living in the towns was the lowest (3,01), it was seen that the inhabitants of the villages were at the highest level (3,34). The emergence of this situation in Balıkesir province can be explained by comparing with the previous period without becoming the metropolitan municipality of the province. It is understood that increasing the number and quality of services delivered to the inhabitants of the village positively affects the perceptions of service quality. As a matter of fact, the villages that have been deprived of municipal services for many years have been affected by services such as sewage, road, water and bus for the first time by the construction of the metropolitan municipality.

Thirdly, the question of whether the local population's proximity to the central district/ distance status varies with the quality of service perceptions is sought. According to the proximity/distance of the local people to the central district, service quality perceptions differed. While the average of the quality of service of the people living in remote districts

is at the highest level (3,44); the perceived quality of service of the people living in middle distance districts is at the lowest (2,89). The reason for the high perception of the quality of service of the local people living in remote districts can be explained by the fact that the services come to their region after becoming metropolitan municipality. By the inclusion of the Balıkesir Metropolitan Municipality of remote districts in the area of responsibility, the perceptions of the quality of service of the inhabitants of these settlements were positively affected.

The elimination of numerous local government units is not considered a problem for the citizens. The identification of metropolitan municipality boundaries as a territorial boundary can assist providing services at an equal level to the regions. By the growth of the service scale and the fact that many of the services are being implemented by the metropolitan municipality, it is considered as a positive development for the citizens at least for the time being. From the political point of view, it is seen that the citizens have increased their right to determine their future. By the new metropolitan municipality system, the local people have the rights they did not have in the previous process. In this way, citizens living in rural areas are concerned with all the problems of the province. It can be said that the metropolitan municipality system implemented in Turkey is very similar to the two-stage metropolitan area management. In countries, which have adopted this system, it is seen that the powers are generally gathered in the upper level.

The results obtained within the scope of the study in Balıkesir province may provide positive gains to central management representatives, local administrators, NGOs and all actors involved in public policy process. In addition, it can be useful to guide academicians and students who want to study on metropolitan municipalities. New metropolitan municipal system needs to be carried out in order to eliminate the problems in Balıkesir province. Citizens in town municipalities have problems of belonging. Information meetings by the metropolitan municipality can be useful for solving these problems. The reasons for regulations brought by Law No. 6360 should be explained to the citizens and be made to become self-aware. It may be useful to have an active role in the municipal structure of the branches of the villages in order to ensure the effectiveness and coordination of the services to the villages. In this case, citizens may also be directly involved in matters that concern them. Today, one of the most common problems today is that citizens can not contact the authorities can be overcome in this way.

View publication stats