

# ESKİŐEHİR'DE BELEDİYE HİZMETLERİNE İLİŐKİN ALGI VE MEMNUNİYETİN İKİLİ LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ\*

Nuray Girginer  
Eskiőehir Osmangazi Üniversitesi

Bülent Cankuő

## Özet

Bu çalışmanın amacı, Eskiőehir ilinde belediye hizmetlerinden faydalananların belediye yönetim algılamaları ve belediye hizmetlerinden memnuniyetlerinin ikili lojistik regresyon analizi ile ölçülmesidir. Eskiőehir ilindeki iki alt kademe belediye ele alınarak, her iki belediyeye bağlı tabakalı örnekleme yöntemiyle seçilen mahallelerdeki 18 yaő üstü toplam 2110 bireye anket uygulanmıştır. Bireylerin memnuniyetleri ile ilgili binomial düzeyde gizil değişken kullanılarak uygulanan ilk modelde, her iki belediyeye bağlı mahallelerde uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek, bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyetleri üzerinde anlamlı ve etkili olan değişkenler; cinsiyet, eğitim durumu, meslek, aylık gelir ve mahallede oturma süresi açısından değerlendirilmiştir. İkinci modelde ise alt kademe belediyelerinin Büyükşehir Belediyesi ile koordineli yürüttüğü hizmetleri, belediyelerin mahallelere sunduğu genel hizmetleri ve belediye yönetim hizmetlerinin, bireylerin memnuniyetleri üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Analiz sonunda bireylerin; Büyükşehir Belediyesi ile birlikte yürütölen hizmetlerden ve belediyelerin genel hizmetlerinden memnun olmadıkları, yönetim hizmetlerinden ise memnun oldukları belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye Hizmetleri, Kullanıcı Memnuniyeti, Lojistik Regresyon, Binomial Lojistik Regresyon