

## Alanya Belediyesi Hizmet Birimlerinin Maliyet Etkinliği: Veri Zarflama Analizi Uygulaması<sup>1</sup>

(Alanya Municipality Service Units' Cost Efficiency: An Application of Data Envelopment Analysis (DEA))

Kemal VATANSEVER<sup>a</sup> H. Handan ÖZTEMİZ<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Antalya, Türkiye.

[kemal.vatansever@alanya.edu.tr](mailto:kemal.vatansever@alanya.edu.tr)

<sup>b</sup> Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret Anabilim Dalı, Antalya, Türkiye.

[hatice.oztemiz@alanya.edu.tr](mailto:hatice.oztemiz@alanya.edu.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Alanya Belediyesi Maliyet etkinliği Yerel Yönetimlerde Etkinlik Veri Zarflama Analizi Vatandaş Memnuniyet Ölçümü  Gönderilme Tarihi 6 Nisan 2020 Revizyon Tarihi 22 Mayıs 2020 Kabul Tarihi 25 Mayıs 2020	<b>Amaç</b> – Türkiye'nin en büyük nüfus yoğunluğuna sahip ilçe belediyelerinden birisi olan Alanya Belediyesinin 14 alt hizmet birimine yönelik vatandaş memnuniyeti, hizmet birimin etkinliği ve maliyet etkinliği olmak üzere üç farklı analiz ile belediyenin daha denetimli ve daha etkin hizmet sunumunu sağlayıp sağlamadığını ölçmenin yanı sıra kaynak tahsisinde de yol gösterici olmaktadır. <b>Yöntem</b> – Çalışmanın ilk aşamasında vatandaş memnuniyet anketi uygulanmış ve belediyenin alt birimlerinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik genel memnuniyet düzeyleri 5'li Likert Ölçeği ile ölçülmüştür. Örneklem basit tesadüfi örneklem olup toplamda 1544 vatandaşa ulaşılmıştır. Her hizmet birimi için elde edilen genel memnuniyet skorları, maliyet etkinlik analiz yöntemi olarak kullanılan veri zarflama analizi yöntemi için çıktı değişkeni olarak belirlenmiştir. Çalışmada kullanılan girdi değişkenleri ise bütçe, satın alma harcamaları ve çalışan sayısıdır. <b>Bulgular</b> – Yapılan ölçüm sonunda genel memnuniyet skoru 3,579 olarak hesaplanmıştır. Bu skor Alanya Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik vatandaşların genel memnuniyet düzeyinin %71,5 civarında olduğunu göstermektedir. Yapılan etkinlik analizi sonucunda Alanya Belediyesi'nin 14 alt hizmet biriminden; Kültür ve Sosyal İşler Birimi, Bilgi İşlem Birimi, Park ve Bahçeler Hizmet Birimi, Planlama ve Proje Birimi, Spor İşleri Birimi ve Veterinerlik Hizmet Birimlerinin etkin oldukları görülmüştür. <b>Tartışma</b> – Belediyenin 14 hizmet biriminin etkinliği ölçülmüştür. Toplam 14 hizmet biriminden 6 tanesi etkin bulunmuştur. Etkin olmayan diğer 8 hizmet birimi için ise maliyet etkinlik analizi yapılarak etkinliğin tesis edilebilmesi için gerekli olan iyileştirme rakamları sunulmuştur. Sonuç olarak, birimin etkinliğe ulaşması için kaynak tahsisinin nasıl yapılması gerektiğine ilişkin değerlendirmeler elde edilmiştir.
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Alanya Municipality Cost Efficiency Data Envelopment Analysis Efficiency of Local Administration Citizen Satisfaction Measurement  Received 6 April 2020 Revised 22 May 2020 Accepted 25 May 2020	<b>Purpose</b> – Alanya Municipality is one of the most densely populated district municipalities of Turkey. This study included measurements of citizen satisfaction, operational efficiency and cost efficiency of 14 sub-service units of the municipality. With these measurements, it is aimed to measure whether the municipality can provide more supervised and more efficient service delivery and to guide the municipality in effective resource allocation. <b>Design/methodology/approach</b> – In the first stage of the study, a citizen satisfaction questionnaire was applied and the general satisfaction level of the services provided by the municipality was measured with a 5-point Likert Scale. The sample is a simple random sample, reaching 1544 citizens in total. The general satisfaction scores obtained for each service unit were determined as the output variable for the Data Envelopment Analysis (DEA) method used as the cost-efficiency analysis method. Input variables used in the study are budget, purchase expenditures and number of employees <b>Findings</b> – At the end of the measurement, the general satisfaction score was calculated as 3,579. This score shows that the overall satisfaction level of the citizens for the services provided by Alanya Municipality is around 71.5%. In addition, general satisfaction scores were obtained for the sub-service units of the municipality. The results of the efficiency analysis of Alanya Municipality from

<sup>1</sup>Bu araştırma 2019-01-01 MAP01 numarası ile Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından desteklenmektedir.

### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Vatansever, K., Öztemiz, H. H. (2020). Alanya Belediyesi Hizmet Birimlerinin Maliyet Etkinliği: Veri Zarflama Analizi Uygulaması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1505-1523.

**Article Classification:**

Research Article

14 sub-services unit; culture and social affairs unit, information processing unit, parks and gardens service unit, planning and project unit, sports affairs unit and veterinary service units were found to be effective.

**Discussion** – The efficiency of 14 service units of the municipality was measured. Six of the 14 service units were found to be effective. The cost efficiency analysis was performed for the other 8 ineffective service units and improvement figures required for the establishment of efficiency were presented. As a result, evaluations were obtained on how to allocate resources for the effectiveness.

---