



# Halkla İlişkilerde Memnuniyet: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Alo 153 Çağrı Merkezi Üzerine Bir Araştırma<sup>1</sup>

*Satisfaction in Public Relations: A Research on Gaziantep Metropolitan Municipality Alo 153 Call Center*

**İbrahim Halil Menek<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Bu çalışma, tamamlanmış olan yüksek lisans tezinden üretilerek yeniden düzenlenmiştir.

<sup>2</sup>Dr., Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, ihmenek91@gmail.com, Orcid ID: 0000-0002-6339-4161.

## MAKALE BİLGİSİ

### Anahtar Kelimeler

*Büyükşehir Belediyesi,  
Halkla İlişkiler,  
Çağrı Merkezi.*

### Makale Geçmişi:

*Geliş Tarihi: 23 Mart 2021*

*Kabul Tarihi: 16 Temmuz 2021*

## ARTICLE INFO

### Keywords

*Metropolitan Municipality,  
Public Relations,  
Call Center.*

### Article History:

*Received: 23 March 2021*

*Accepted: 16 July 2021*

## ÖZET

Bu çalışmada belediyelerde halkla ilişkiler anlayışı çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurulduğu Ağustos 2014'den bu yana faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezinden duyulan memnuniyet düzeyinin, dönemseller veriler ışığında incelemesi yapılmaktadır. Bu düşünce çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı tarafından yaptırılan Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihlerini kapsayan ve birimin faaliyette olduğu ilk tam hizmet yılını ifade eden hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçları incelenmiş, elde edilen bulgular neticesinde ve bir yıllık dönemde meydana gelen değişiklikler çerçevesinde, Alo 153 çağrı merkezinden duyulan memnuniyet düzeyinin nedensel-karşılaştırmalı yöntem ile analizi yapılmıştır. Ayrıca çalışmada, bu analizden elde edilen veriler ışığında hazırlanan ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeline uygulanan "yarı yapılandırılmış mülakat" sonucunda elde edilen verilerden de faydalanılmıştır.

## ABSTRACT

This study examines the level of satisfaction with the call center "Alo 153", which operates within Gaziantep Metropolitan Municipality, with periodic review within the framework of public relations in municipalities. The results of service satisfaction surveys conducted by Gaziantep Metropolitan Municipality Public Relations Department and covering the dates of June - July - August 2015 and June - July - August 2016, which is first full year operation of the unit, were examined as a result of the results obtained and within the framework of the change that occurred in the one-year period, the level of satisfaction from the Alo 153 call center was analyzed within the framework of the causal-comparative method. Moreover, the results of 'the semi-structured interview', which was prepared in the light of the data obtained from this analysis and applied to the staff of Gaziantep Metropolitan Municipality Public Relations Departments, were also used.

**K**endi içerisinde çok çeşitli kavramları karşılıyor olmasından dolayı ortak bir tanımı yapılamamasına rağmen, Hutton'un bir kuruluşun kişiliği, siyaseti ve bu siyaseti uygulama çabası olarak (Hutton, 1999); Uluslararası Halkla İlişkiler Birliği (IPRA)'nin ise özel ya da kamu kurum ve kuruluşlarının, ilişkide bulunduğu kimselerin anlayış, sempati ve desteğini elde etmek için sürekli olarak yaptığı örgütlenmiş bir yönetim görevi olarak tanımladığı halkla ilişkiler, özellikle kamu kurumlarında halka karşı gerekli duyarlılığın sağlanmasının ötesinde halkın görüş, düşünce ve taleplerine cevap verme niteliği taşımaktadır (Asna, 1997).

Bu sebeple kamu kurumlarında halkla ilişkiler; kurumun hedef kitleleri ile olumlu ilişkiler kurması, iş birliği yapması, karşılıklı anlayış çerçevesinde ilişkilerin sürdürülmesi ve problemlerin çözülmesini sağlayan bir araç olarak tanımlanabilir (Malone, 1988). Kurumların amaç, politika ve etkinliklerinin halk tarafından benimsenmesi de halkı memnun edecek

siyasaların uygulanması ile mümkün olduğundan dolayı, halka karşı gerekli duyarlılığın sağlanması ile halkın görüş, düşünce ve taleplerine cevap verilebilmesi önemli hale gelmektedir (Uysal, 1987).

Bir başka tanıma bakılacak olursa, Asna'ya göre halkla ilişkiler; halkı bir kuruluşun lehinde düşünmeye ve o kuruluşu desteklemeye teşvik etmek şeklinde tanımlanmaktadır (Asna, 1997). Karşılıklı etkileşim olarak nitelendirilebilecek halk ve kurum arasındaki iki yönlü iletişim, halkla ilişkiler aracılığı ile halkın yönetime ya da kuruluşa karşı güven duymasını ve yönetimle halk arasında bilgi akışının en iyi şekilde olmasını sağlayacaktır (Heywood, 2010). Yöneticilerin topluma karışarak yönetilenlerle iç içe olmaya gayret göstermeleri, halkın talep-şikâyetlerini bizzat dinlemeleri ve çeşitli vaatlerde bulunmaları, bu güveni kazanma ve kendilerini yönetilenlere benimsetme çabalarının ürünüdür. Kurumlar, bu faaliyetleri yerine getirmek için de bünyelerinde oluşturdukları çeşitli birimler aracılığıyla, halkla ilişkileri yoğun ve etkin bir şekilde kullanmaktadırlar (Gordon, 1997).

Bir uzmanlık alanı ve profesyonel bir sosyal bilim olarak her geçen gün gelişimini sürdüren halkla ilişkilerin, yerinden yönetim kuruluşları için de taşıdığı önem şüphesiz ki çok büyüktür (Çiçek, 2014). Birçok ülkede halkın kendi kendini yönetmesi olarak ortaya çıkan, hemşerilik bağları ile kuvvetlenen, yaptıkları ve yapmadıkları hizmet ve faaliyetlerle yöre halkın yaşantısını doğrudan etkileyen ve genellikle yöre halkının içerisinde seçilmiş olan kişilerin görev başına geldiği yerel yönetimler için halkla ilişkiler ayrıcalıklı bir öneme sahiptir (Yalçındağ, 1996). Halkın yönetimi desteklemesi, özellikle yerel yönetim kuruluşlarının idarecileri tarafından çok önemsenmekte, gelecek dönem seçimlerinde ki muhtemel kayıpların önüne geçmek ve oy artırımlarına zemin hazırlamak için halkla ilişkiler faaliyetleri yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bütün bu sebeplerden dolayı yerel yönetimlerde ki halkla ilişkiler faaliyetleri birçok araştırmaya konu olmakta ve sürekli olarak "Nasıl daha iyiye gidilebilir?" sorusunun cevabı aranmaktadır (Ergun, 2004).

Türkiye özelinde, yerel yönetim kuruluşlarının en etkili ve en güçlüsü olarak kabul edilen belediyeler ve büyükşehir belediyeleri; merkezi idareye kıyasla halka yakın olmaları, eylemleri ile halkın yaşayışını direkt olarak etkilemeleri, sürekli talep ve şikâyetlere muhatap olmaları ve yöre halkının doğrudan seçimiyle göreve gelmelerinden dolayı her daim halkın destek ve yardımına ihtiyaç duyan yönetim birimleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Keleş, 2012). Bu da onların yerel topluluğun ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir kapasite ve duyarlılığa sahip olmalarını, hizmetlerini verimli bir biçimde sunmalarını ve etki kanallarını açık tutarak kendilerinden beklenen vazifeleri üstlenmelerini gerektirmekte ve sorumluluklarını yerine getirdikleri düzeyde halkın desteğini almaktadırlar (Gordon, 1997). Bu ilişkinin David Easton'un genel sistem teorisi ile açıklanabilmesi mümkündür. Easton'un siyasi sistem modeline göre, aralarında karşılıklı ilişki bulunan çok sayıda unsurdan meydana gelmiş olan siyasal sistemde, toplumun destek ve talepleri girdileri; yönetimlerin karar ve faaliyetleri ise çıktılarını oluşturur. Modelin varlığını sürdürebilmesi ise çıktılarının girdiler ile uyumlu olmasına bağlıdır (Easton, 1965).

Bahsedilen vazife ve sorumluluklar, kırsal alandan yoğun bir göçe maruz kalan metropoliten bölgelerde daha da yoğunlaşmaktadır. Bu alanlarda nüfus büyüklüğü her geçen gün artmakta, bu yükü kaldırmak için sürekli olarak yeni imar alanları, yollar, köprüler, sosyal tesisler, toplu taşıma, altyapı çalışmaları, elektrik ve su temini gibi birçok yeni hizmet alanının açılması ihtiyacı doğmaktadır (Keleş, 2012). Bu hizmetlerin büyük bölümünü sağlama sorumluluğunu taşıyan belediyelere bu anlamda büyük görevler düşmektedir. 2014 yılı itibarıyla uygulanmaya başlanan 6360 sayılı büyükşehir belediye yasası ile birlikte, Büyükşehir Belediyeleri çok geniş bir metropoliten alanda faaliyet göstermeye başlamış ve büyükşehir hizmetlerini bütün ilçelere götürme sorumluluğu sırtlarına yüklenmiştir. Bu kapsamda 2014 yerel seçimlerinden bu yana, yeni kurulan ve yapısı yeniden düzenlenen büyükşehir belediyeleri bir dizi yeni faaliyetlere girişmektedir (Ergun, 2004).

Bütün bu sebeplerden dolayı, belediyelerin bahsedilen vazife ve sorumluluklarını yani çıktılarını yerine getirirken talep ve şikâyetleri öncelik sırasına göre iyi tespit edebilmeleri ve halkla ilişkileri etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Buna ek olarak, izlenen hizmet politikası ve çalışmaların halka duyurulması, halkın kurum hakkında ne düşündüğünün ve ondan ne istediğinin öğrenilmesi, kuruma karşı toplumda pozitif bir imajın oluşturulması ve halkla iş birliği sağlanması, sağlıklı bir halkla ilişkiler hizmetinin verilebilmesi açısından önem taşımaktadır. Tortop (1993)'un da belirttiği üzere, merkezi ve mahalli idarelerin teşkilatlanmış halkla ilişkilere duydukları ihtiyaç bütün diğer sektörlerin halkla ilişkilere olan ihtiyaçlarından daha fazladır (Tortop, 1993).

Bu düşünce çerçevesinde şekillenen çalışmada giriş bölümünün ardından yönetime değinilecek, sonrasında ise Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihlerini kapsayan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçlarına karşılaştırmalı olarak bakılacak ve çıkan sonuçlar ile bir yıllık dönemde meydana gelen değişiklik çerçevesinde Alo 153 çağrı merkezinden duyulan memnuniyet düzeyi incelenecektir. Bu esnada, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeline uygulanan "yarı yapılandırılmış mülakat"ta ortaya çıkan sonuçlardan da faydalanılacak son olarak sonuç bölümü ile çalışma tamamlanacaktır.

## 1. YÖNTEM

Bu çalışma niceliğin ağır basıyor olmasının yanında karma bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Heywood, nicel yöntemin test edilebilir hipotezlere karşı objektif ve ölçülebilir veriler sağladığını belirtmektedir (Heywood, 2010). David Easton ise siyasetin, araştırma için gerekli nicel verileri sağlayan gözlemlenebilir davranışların temeli üzerine inşa edilmesi gerektiğini savunmaktadır (Easton, 1965). Bu düşünce çerçevesinde, dönemin Halkla İlişkiler Daire Başkanı'nın oluru alınarak, resmi olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından 2015 ve 2016 yıllarında yaptırılan iki hizmet ölçüm araştırmasının sonuçları incelenmiş ve bu sonuçlar nicel araştırmalarda bir yöntem olarak değerlendirilen nedensel-karşılaştırmalı yöntem çerçevesinde ele alınmıştır. Buna ek olarak, Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihlerinde Alo 153 çağrı merkezine iletilen çağrı sayılarının hafta içi ve hafta sonu olarak dağılımı ve kurulduğu Ağustos 2014'den araştırmanın çalışma evrenini içeren Ağustos 2016'ya kadar olan toplam çağrılar ile ilgili çeşitli istatistiklerden de yararlanılmıştır.

Hizmet ölçüm araştırmasında sorulan soruların hazırlanmasına tarafımızdan katkı sağlanmış ve sürecin her aşamada takibinin yapılmış olmasına rağmen, hizmet ölçüm araştırması kollektif bir çalışmanın neticesinde ortaya çıktığı için kurum tarafından yaptırılmış olduğunun belirtilmesinin daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Ancak gerek hizmet ölçüm araştırması sırasında sorulan soruların belirlenmesi, gerekse Alo 153 operatörleri tarafından telefon ile yapılan aramalar çerçevesinde elde edilen bulgular her iki araştırmada da (Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016) takip edilmiş ve sürecin her aşamasına müdahil olunarak katkı sağlanmıştır.

Bu bağlamda, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezinin, Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihleri arasındaki memnuniyet düzeyinin incelemesi, bu çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Bu hedeflere bağlı bir şekilde, söz konusu nicel verilere ilave olarak, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeli ile yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle bizzat yazar tarafından yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş ve bu görüşmeler sonucu elde edilen verilerin bir bölümü de ulaşılan nitel bulguları desteklemek ve kontrol etmek amacıyla kullanılmıştır. Bu sebeple çalışmanın niteliğe kayan bir yönü de bulunmaktadır. Ancak belirtildiği üzere, çalışmada nicel verilerin ağırlıkta olduğunun altı çizilmesi gerekmektedir.

Araştırmanın çalışma evreni, 2015 ve 2016 yılındaki verilerle kısıtlanarak Gaziantep ilini kapsamakta ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi metropoliten sınırları içerisindeki merkez ve taşra ilçelere ilişkin verilerle sınırlı tutulmaktadır. Ayrıca yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile elde edilen bulgular ise Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimlerinde görevli toplam 14 personel ile yapılan görüşmeleri kapsamaktadır.

Araştırmanın temel amacına ve alt problemlerine bağlı olarak, çalışma kapsamında yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile görüşlerine başvurulmuş Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personelinde çeşitli kriterler aranmıştır. Bu bağlamda araştırmaya katılan kişilere, öncelikle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nda çalışıyor olma şartı koşulmuştur. Buna ek olarak, birimde meydana gelen değişim ve dönüşümün daha iyi analiz edilebilmesi ve mülakatlardan daha sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için katılımcı personelde *en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olmak* şartı aranmış böylece halkla ilişkiler birimi ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde ki değişimi daha iyi gözlemlemiş olan kişilerle mülakat yapılmaya özen gösterilmiştir. Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde ilgili dönemde toplam 56 personel çalışıyor olmasına rağmen, personelin büyük bir bölümünün *en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olma* şartını taşımadığından dolayı mülakat görüşmesi kapsamına alınmamıştır. Bu şartları taşıyanlar arasından 2 personelin izinde olması, bazı personelin birim değişikliği yapmış olması ve şu an Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına bağlı olarak çalışmaması, 1 personelin ise çalışmaya katılmak istememesi neticesinde mülakata katılabilecek örneklemin büyüklüğü 14 kişi olarak gerçekleşmiştir.

Mülakat sırasında, katılımcılara toplam 13'er adet soru sorulmuştur. Ancak mülakat sırasında katılımcılara, Alo 153 ile ilgili yalnızca bir soru sorulduğundan dolayı, bu çalışma içerisinde ulaşılan bulguları desteklemek için sadece bir sorunun cevaplarına yer verilecektir. Yarı yapılandırılmış mülakat içerisinde katılımcılara Alo 153 ile ilgili sorulan soru ise; *Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezi hakkında ne düşünüyorsunuz?* şeklindedir.

Mülakat sırasında katılımcı personelin tamamına yakını isminin gizli tutulmasını tercih ettiğinden dolayı, katılımcıların tamamının isminin gizli tutulmasına karar verilerek kodlama yapılmıştır. Bu kodlamada (P) personeli harfin sonuna konulan numaralar ise (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14) farklı personeli ifade etmektedir. Çalışma içerisinde de bu kodlamalar kullanılacaktır.

## 2. ALO 153 ÇAĞRI MERKEZİ MEMNUNİYET DÜZEYİ ÜZERİNDEN BİR DEĞERLENDİRME

Belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin, başarılı ve verimli olabilmesi için birime aktarılan bütçe, kaynak ve personel sayısı çok önemlidir. Yeterli bütçe ile bilişim ve iletişim teknolojilerden hizmet alımları yapılabilecek, böylece şikâyet ve taleplerin daha seri ve hızlı bir şekilde çözülebilmesinin yolu açılacaktır (Gürüz, 2003). Ayrıca profesyonel olarak yaptırılacak hizmet ölçüm araştırmaları ve anketler ile halkın nabzı tutulabilecek ve hangi alana ağırlık verilmesi gerektiği tespit edilebilecektir. Bu rakamlar üzerinden yapılacak olan sağlıklı analizler neticesinde hizmet düzeyi ve kalitesi anlaşılabilir ve elde edilen veriler, uygulanması planlanan siyasalar için yönlendirici olabilecektir. Bu sebeple belediyeler, teknolojik gelişmelerin sürekli takipçisi olmalı ve bu imkânları halkın hizmetine sunarak yapılan işlemleri kolaylaştırıp hızlandırmalıdır (Heywood, 2010).

Belediyelerin üstlendiği görevler ve sundukları hizmetlerin yerel halka ya da bağlantılı oldukları örgütlü-örgütsüz sınırlandırılmış hedef kitleye en etkin ve verimli şekilde ulaşması çok önemlidir. Bu nedenle halkın gereksinim ve istekleriyle uyumlu ihtiyaçlarının karşılanmasında ve önceliklerinin belirlenmesinde objektif kriterlere yer verilmelidir. Önem sırasına göre halkın gereksinimlerine en hızlı cevap verecek noktalardan uygulamaya geçilmesi, iyi belediyeçilik hizmeti yürütebilme açısından elzemdir (Gordon, 1997).

İşte bu önem sıralamasının belirlenmesi ve halkın talep ve isteklerinin (Easton'ın tabiriyle girdilerin) tam olarak anlaşılabilmesi açısından, belediyelerde faaliyet gösteren çağrı merkezleri önemli bir vazife üstlenmektedir. Bu merkezler sayesinde halk, bir telefon ile bilgi alabilmekte, talep ve şikâyetlerini belediyeye iletebilmektedir. Bu sayede kurumdaki gereksiz fiziki yığılımların ve iş kaybının önüne geçilebilmekte, belediye ile ilgili işlemlerinin önemli bir bölümünü seri bir şekilde halledebilmesi sağlanmakta ve hizmet mahallindeki gereksinim ve istekler önem sırasına göre belirlenebilmektedir. Çağrı merkezlerinde görüşmelerin kayıt altına alınması, halkın talep ve şikâyetlerinin derli toplu ve istatistikî bir şekilde toplanabilmesini sağlamakta, önceliklerin belirlenebilmesini kolaylaştırmaktadır.

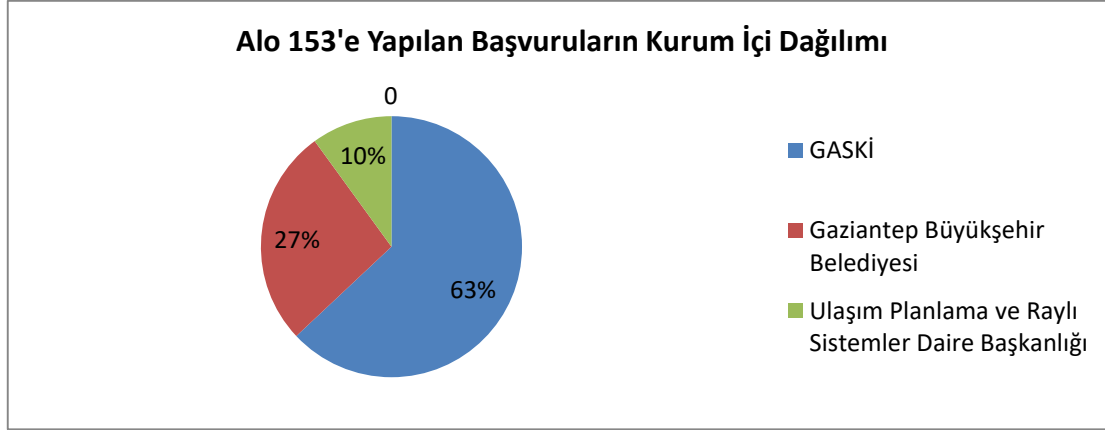
6360 sayılı yasa ile il mülki sınırları içerisindeki bütün bölgelere hizmet götürme sorumluluğunu üstlenen Büyükşehir Belediyeleri açısından bu hizmetin önemi bir kat daha artmaktadır. Uzak ilçelerde ki vatandaşların belediye ile ilgili talep ve şikâyetlerini bir telefonla iletebilmesi bu açıdan büyük önem taşımakta ve önemli bir kolaylık olarak gözükmektedir.

Bu düşünce çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezi, 3071 sayılı dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun ve 4982 sayılı bilgi edinme hakkı kanununa istinaden Ağustos 2014 tarihinde faaliyete geçmiştir. Önceden Zabıta Daire Başkanlığı tarafından kullanılan 153 hattı, 185 GASKİ hattı, 188 cenaze hizmetleri hattı ve 444 00 27 büyükşehir belediye hattı, Alo 153 adıyla aynı çatı altında toplanarak tek bir çağrı merkezi oluşturulmuştur. Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğüne bağlı olarak faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezi, kurulduğu günden bu yana günlük ortalama 2240 adet çağrıya cevap vermekte ve büyükşehir belediyesinin alanına giren ve girmeyen bütün çağrılar cevaplanarak, ilgili birim veya kurumlara yönlendirme yapılmaktadır. Alo 153 ile bir nevi kent bilgi sisteminin temelini atılmış olduğu belirtilebilir (gaziantep.bel.tr).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi hizmet alımı yöntemiyle faaliyete geçirilen bu birim, vardiya sistemiyle 7/24 çalışmaktadır. Alo 153 çağrı merkezi ekip liderinden edinilen bilgiye göre birim, 25 çağrı merkezi çalışanı ve 1 ekip lideri olmak üzere 26 personel ile hizmet vermektedir. Kentin en ücra köşesinde ki vatandaşın şehre gelmek zorunda olmadan çağrı merkezi aracılığı ile talep ve şikâyetini iletebildiği ve bilgi edinebildiği bir sistemin kurulmuş olması önemli bir halkla ilişkiler projesi olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışmanın verileri toplanırken yapılmış olan son hizmet ölçüm araştırması, 2018 yılının ocak ayında yapılmıştır. Bu hizmet ölçüm araştırmasına göre, 2017 yılında Alo 153 çağrı merkezine 2.210.635 çağrı gelmiş ve iletilen talepler %81 oranında çözüme ulaştırılmıştır. Araştırmanın çalışma evreni, 2015-2016 yıllarının üçer aylık dönemlerde yapılmış olan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçlarını kapsamaktadır. Ancak 2017 yılında yakalanmış olan %81'lik oran da dikkate değer gözükmektedir.

Memnuniyet düzeyi analizi yapılmadan önce, Grafik 1'de kurulduğu Ağustos 2014'den araştırmanın çalışma evrenini kapsayan Ağustos 2016'ya kadar Alo 153 Çağrı merkezine iletilen çağrı sayılarının kurum içi dağılımı gösterilmiştir.

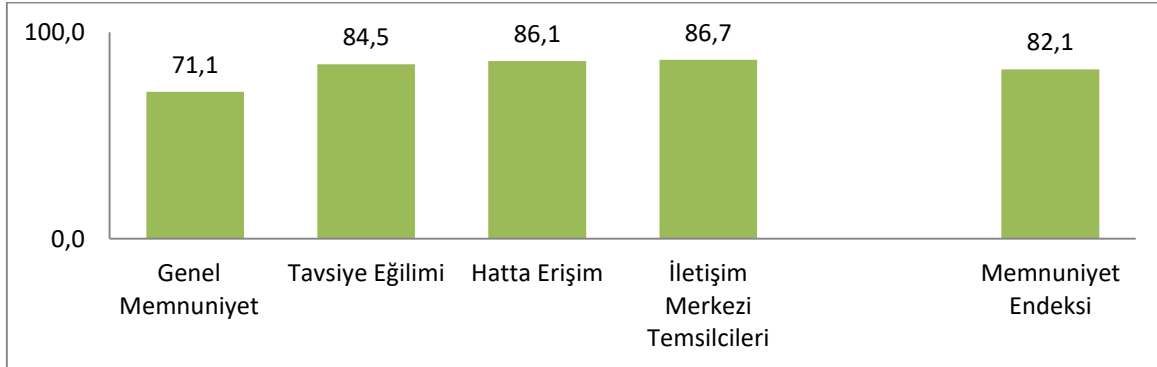


**Grafik 1.** Kurulduğu Günden Bu Yana Alo 153'e Yapılan Başvuruların Kurum İçi Dağılımı

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Grafik 1'e göre çağrı merkezine iletilen taleplerin büyük bir bölümü GASKİ ile ilgili talep ve şikâyetleri kapsamaktadır. Alo 153 ekip liderinin ifadesine göre bu çağrılar büyük bir bölümü soru sorma ve bilgi edinme amaçlı olup, telefon üzerinden çözümlenebilmesi mümkün olan çağrılardır. Devam eden kısımda, Alo 153 çağrı merkezi tarafından yaptırılan Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihlerini kapsayan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçlarına değinilecek, sonraki bölümde ise bu iki araştırmanın sonuçları karşılaştırmalı olarak değerlendirilecektir. Araştırmada ki veriler, bahsedilen tarihlerde Alo 153 çalışanları tarafından çağrı merkezini arayan kişiler içerisinde tesadüfi olarak seçilenlerle, bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılarak elde edilmiştir.

İlk olarak Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 hizmet memnuniyet araştırması sonuçları incelenecektir. Bu veriler, ilgili tarihlerde çağrı merkezi hattını arayan kişiler arasında tesadüfi belirlenen 367 kişi ile bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılarak elde edilmiştir. 367 kaydın 207'si kuruma yönlendirilen başvurular<sup>1</sup>, 160'ı ilk kontak başvurularıdır<sup>2</sup>. Katılımcılara grafikteki yer alan konular ile ilgili memnuniyetlerini ölçmeyi hedefleyen kısa sorular yöneltilmiş ve "evet" ya da "hayır" şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir. Örneğin: Çağrı merkezimizi başkalarına tavsiye eder misiniz? Sorusuna verilen cevaplar, grafik üzerinde tavsiye eğilimi isimli sütunda gösterilmiştir. Memnuniyet endeksi ise dört ana başlığın ortalamasını vermektedir. Çalışma içerisindeki sonraki grafiklerde de bu şekilde bir rota izlenmiştir.



**Grafik 2:** Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Hizmet Ölçüm Araştırmasının Faktörlere Göre Dağılımı ve Sonuçları

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

<sup>1</sup> **Kuruma Yönlendirilen Başvuru:** Çağrı merkezi operatörü tarafından telefon üzerinden çözülemeyen, vatandaşın talep ve şikâyetinin belediyenin ilgili birimine aktarıldığı başvurular.

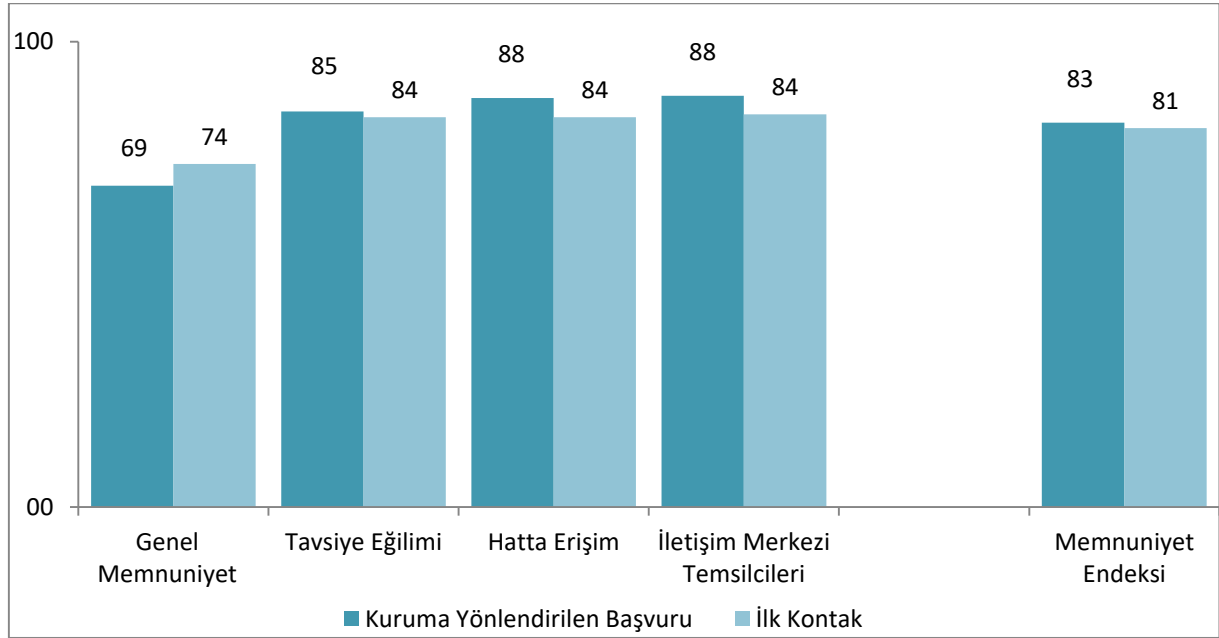
<sup>2</sup> **İlk Kontak Başvuru:** Çağrı merkezi operatörü tarafından kuruma yönlendirme yapmaya gerek kalmadan çözümlenen talep ve şikâyetler.

Veriler grafik 2’de gösterilmiştir. Grafikte genel memnuniyet, tavsiye etme eğilimi, iletişim merkezi temsilcisine bağlanıncaya kadar geçen süreden duyulan memnuniyet (hatta erişim) ve iletişim merkezi temsilcisinin hizmetinden duyulan memnuniyet ortalama olarak verilmiştir. Bu dört faktörün ortalaması ise memnuniyet endeksini vermektedir.

Memnuniyet endeksini oluşturan tüm faktörler (genel memnuniyet, tavsiye, hatta erişim, vatandaş temsilcileri) arasında her 2 çağrı tipi için de en düşük başarının dikkat çekici bir şekilde genel memnuniyette olduğu görülmektedir. Vatandaşların en çok memnun oldukları konular ise; «ilgili temsilciler» ve «sorularına hızlı cevap verilmesi» dir. Memnun olmayan vatandaşların en yüksek oranla belirttikleri memnuniyetsizlik nedenleri ise, «ilgisiz temsilciler» ve «temsilcinin sorulara./taleplere geç cevap vermesi» dir.

Grafik incelendiğinde, genel memnuniyet dışındaki diğer konulardan duyulan memnuniyet düzeyi birbirine yakın oranlarda seyretmektedir. Ancak genel memnuniyetin, diğer üç konunun ortalamasından bariz bir düşüklük gösteriyor olması, muhtemelen hizmet ölçüm araştırması içerisinde yer almayan çeşitli konulardaki memnuniyet düzeyinin düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Grafik 3’te ise aynı veriler, aradaki farkı gözlemlenebilmesi amacıyla, kuruma yönlendirilen başvurular ve ilk kontak başvurular şeklinde ayrı ayrı gruplandırılarak verilmiştir.



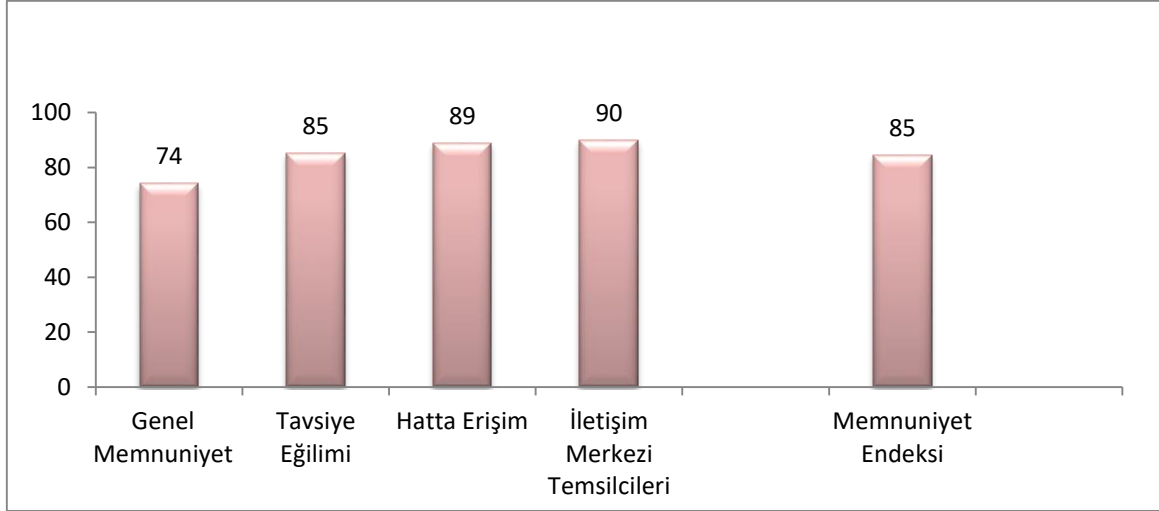
**Grafik 3:** Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Göre Hizmet Ölçüm Araştırmasının Çağrı Tipleri ile Faktörlere Göre Dağılımı ve Sonuçları

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Kuruma yönlendirilen başvuru ve ilk kontak memnuniyet endeksi birbirine yakın gözükmemektedir. Endeksi oluşturan konulardan «genel memnuniyet» konusunda ilk kontak çağrıları daha başarılı iken, «hatta erişim» ve «iletişim merkezi temsilcileri» konularında kuruma yönlendirilen çağrılar daha başarılıdır. Genel anlamda iki endeks karşılaştırıldığında çok bariz bir farklılığın olmadığı göze çarpmaktadır.

Alo 153 biriminin Ağustos 2014’te kurulduğu göz önüne alındığında, aradan geçen bir yıl gibi kısa bir süreye rağmen memnuniyet düzeyinin olumlu bir rakamda olduğu grafiklerde görülmektedir. Bu sebepten dolayı Gaziantep özelinde, Alo 153’ün ihtiyaç duyulan bir hizmet olduğu ve kurulduktan sonra ciddi bir açığı kapattığının savunulabilmesi mümkün olmaktadır. GBB’nin il mülki sınırlarının tamamının sorumluluğunu almasından itibaren özellikle uzak ilçe ve taşra bölgelerde ki vatandaşların; bir telefonla bilgi edinebilmeleri, ilgili birimlere ulaşabilmeleri ile talep ve şikâyetlerini iletebilmeleri için önemli bir kolaylık sağladığı değerlendirilmiştir.

İkinci olarak ise, Haziran-Temmuz-Ağustos 2016’yı kapsayan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçlarına bakılacaktır. Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 tarihlerde, çağrı merkezi hattını arayan kişiler arasından tesadüfi olarak belirlenen “279” kişi ile bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılmıştır. Bunların 146’sı kuruma yönlendirilen başvurular, 133’ü ilk kontak kayıtlarıdır.



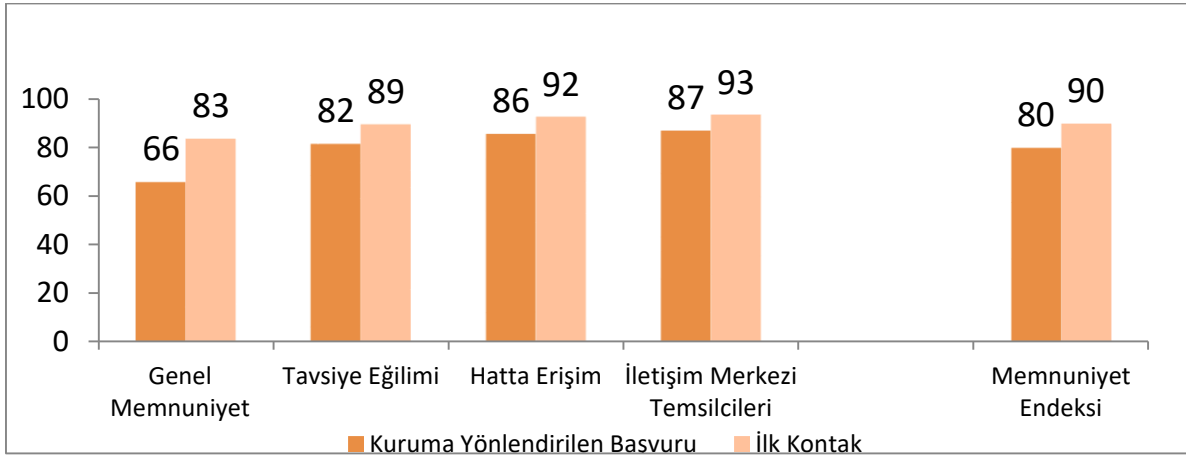
**Grafik 4:** Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Hizmet Ölçüm Araştırmasının Faktörlere Göre Dağılımı ve Sonuçları

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Memnuniyet endeksini oluşturan tüm faktörler (genel memnuniyet, tavsiye, hatta erişim, vatandaş temsilcileri) arasında her 2 çağrı tipi için de en düşük başarının yine genel memnuniyette olduğu gözükmektedir. Genel memnuniyetin, bir yıl önceki hizmet ölçüm araştırmasında olduğu gibi diğer üç faktörün ortalamasından bariz bir düşüklük gösteriyor olması, muhtemelen hizmet ölçüm araştırması içerisinde yer almayan faktörlerdeki memnuniyet düzeyinin düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir. Bu duruma 2015 yılında da rastlanmış olmasına rağmen 2016 hizmet ölçüm araştırmasının faktörlerinde herhangi bir değişikliği yapılmadığı da göze çarpmaktadır.

Çağrı hattı memnuniyet endeksi %85 olarak gözükmektedir. Endeksi oluşturan bileşenlerden en başarılısı %90'lık oran ile «iletişim merkezi temsilcileri», en düşük olan oran ise %74.2 ile «genel memnuniyet» tir. «Hatta erişim» konusu da %89'luk memnuniyet düzeyi ile yine başarılı bir veri olarak göze çarpmaktadır. Buna göre iletişim merkezi temsilcileri ve hatta erişim konularından duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Yani araştırmaya katılan 10 vatandaşın 9'u, hatta erişim ve iletişim merkezi temsilcileri faktörlerinden memnun olduklarını belirtmiştir.

Grafik 5'te ise kuruma yönlendirilen başvurular ve ilk kontak başvuruların memnuniyet endeksinin karşılaştırmalı grafiği verilmiştir. Bu grafiğe göre, ilk kontak memnuniyet endeksi %90 ile kuruma yönlendirilen başvurulardan duyulan memnuniyetten yüksektir. Tüm faktörlerde ilk kontak çağrılar daha başarılıdır.



**Grafik 5:** Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Göre Hizmet Ölçüm Araştırmasının Çağrı Tipleri ile Faktörlere Göre Dağılımı ve Sonuçları

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

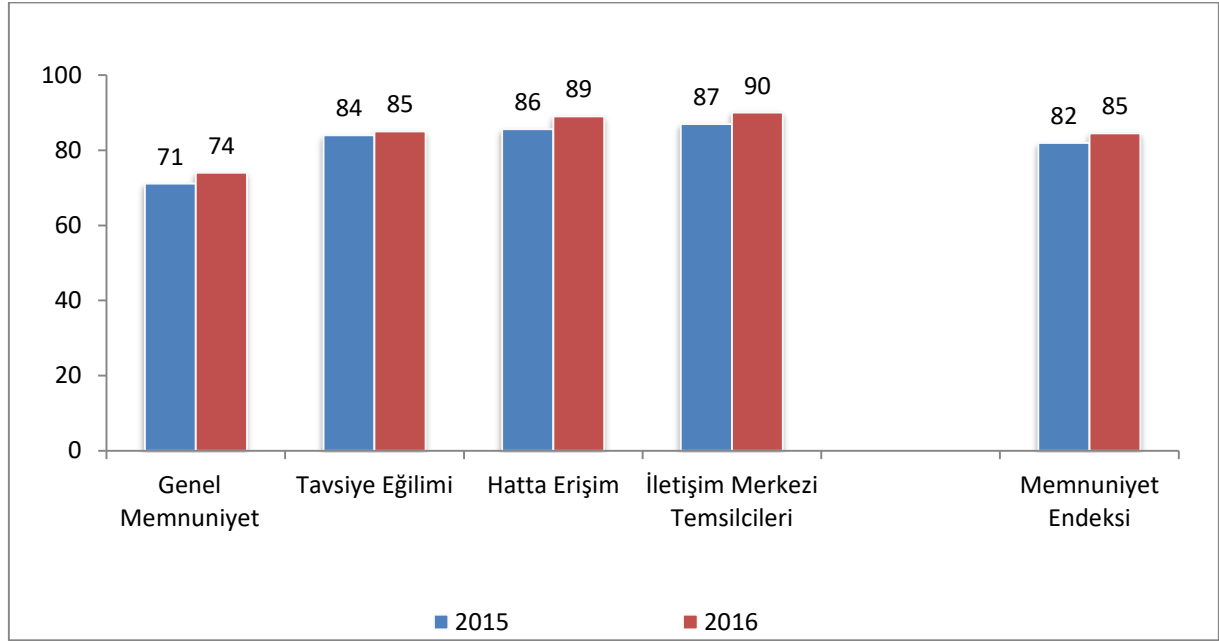
Grafikte tüm faktörlerde ilk kontak çağrılardan duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ve kuruma yönlendirilen başvurulardan duyulan memnuniyet düzeyiyle arasında ciddi farklar olduğu görülmektedir. Özellikle genel memnuniyetteki

ilk kontak çağruları ile kuruma yönlendirilen çağrılar arasında ki %17'lik fark dikkat çekici bir oransal fark olarak göze çarpmaktadır. Yine ortalama memnuniyet endeksinde ki %10'luk fark da dikkate değer gözükmektedir. Memnuniyet endeksinin ilk kontak çağrılarında bariz bir şekilde daha yüksek olması, bu çağruların büyük oranda bilgi edinme ve telefon ile kolay bir şekilde ihtiyaç duyulan işlemin gerçekleştirilebilmesini sağlamasından kaynakladığı değerlendirilebilir.

### 3. KARŞILAŞTIRMA VE ANALİZ

Önceki bölümde, çalışmada kullanılan hizmet ölçüm araştırmalarının sonuçları ayrı ayrı verildiğinden dolayı, bu bölümde iki hizmet ölçüm araştırması aynı grafikte verilerek karşılaştırmalı şekilde analiz edilecek, bu analizden elde edilen sonuçlar değerlendirilirken GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeline uygulanan “yarı yapılandırılmış mülakat” neticesinde ortaya çıkan sonuçlardan da faydalanılacaktır.

Grafik 6'da 2015-2016 Haziran-Temmuz-Ağustos aylarında kuruma iletilen başvurular ve ilk kontakta çözülen başvuruların ortalaması alınmış ve memnuniyet endeksi karşılaştırmalı olarak verilmiştir.



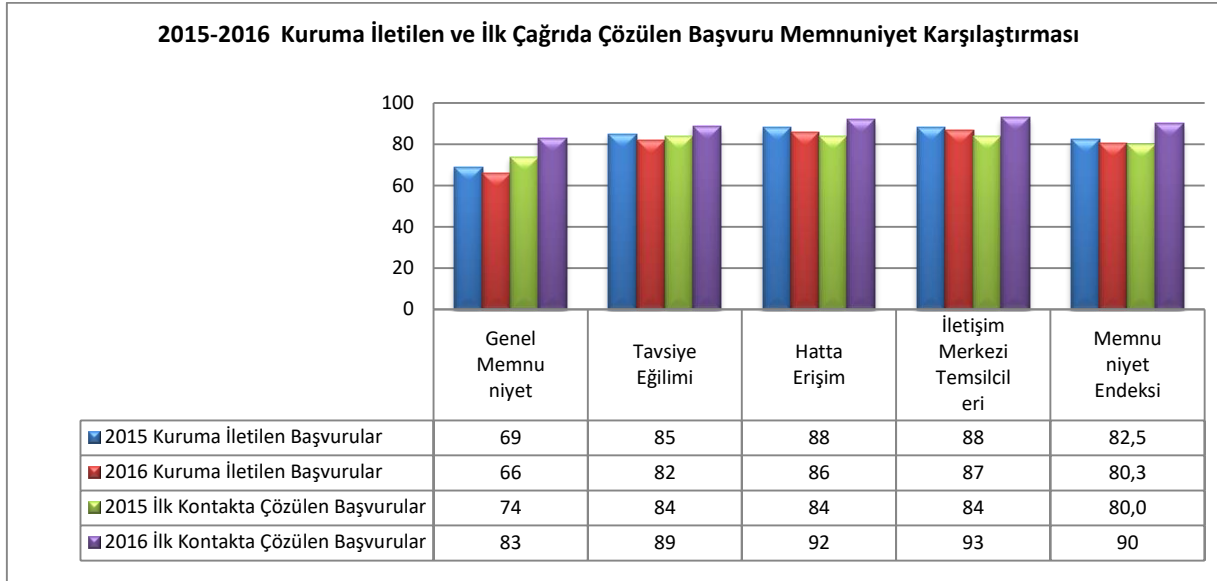
**Grafik 6:** Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Karşılaştırmalı Sonuç Grafiği

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Grafik 6'ya göre 2016 yılındaki genel memnuniyette, 2015 yılına göre 3 puanlık, tavsiye etme eğiliminde 1 puanlık, hatta erişim memnuniyetinde 3 puanlık, iletişim merkezi temsilcileri memnuniyetinde 3 puanlık, memnuniyet endeksinde ise 3 puanlık artış görülmektedir. Önceki dönem memnuniyet endekslerinin de yüksek oranlarda olduğu dikkate alınacak olursa, endekste küçük bir artışın olduğu gözükmektedir.

Grafik 7'de ise önceki bölümde ayrı bir şekilde verilmiş olan ve daha genel bir fikre varılabilmesini mümkün kılan, iki hizmet ölçüm araştırması karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Grafiğin bu şekilde düzenlenmesinde ki amaç, Alo 153 çağrı merkezine 2015 (Haziran-Temmuz-Ağustos) ve 2016 (Haziran-Temmuz-Ağustos) dönemlerinde yapılan başvuruların, ilk kontakta çözülen ve kuruma iletilenlerin vatandaş memnuniyetine yansımalarını ölçmektir.





**Grafik 7:** 2015- 2016 Yılları Kuruma İletilen ve İlk Çağrıda Çözülen Başvuru Memnuniyet Araştırması Karşılaştırmalı Sonuç Grafiği

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Buna göre 2015 yılından 2016 yılına kadar ki dönemde kuruma iletilen başvurulardaki memnuniyet düzeyi ve memnuniyet endeksinde, yüksek düzeylerde olmamakla birlikte bir düşüşün olduğu göze çarpmaktadır. Ancak ilk kontak çağrıları memnuniyet düzeyinde ise tam tersi bir eğilim görülmektedir. 2015 yılından 2016'ya kadar ki dönemin ilk kontakta ki bütün endekslerinde, özellikle genel memnuniyet ve iletişim merkezi temsilcilerinden duyulan memnuniyette, ciddi bir artış olduğu ve ilk kontakta memnuniyet endeksinin bir yılda 10 puanlık önemli bir yükseliş gösterdiği görülmektedir.

Alo 153 ekip liderinin görüşüne göre bu durumun en önemli sebebi, ilk kontak çağrılarda kuruma yönlendirilen çağrılara göre daha hızlı bir şekilde çözümün alınabilmesinin mümkün olmasıdır. Bu yoruma dayanılarak, çağrı merkezine talep ve şikâyetlerini iletmek üzere ulaşan vatandaşların, çağrı merkezi temsilcilerinin tavırlarından ziyade, öncelikli olarak çözüm odaklı bir hizmeti önemsedikleri savunulabilir. Bu sebeple hem 2015 hem de 2016 hizmet ölçüm araştırmalarında, iletişim merkezi temsilcisinden duyulan memnuniyet, ilk kontakta daha yüksek olmuştur.

Alo 153 çağrı merkezinin hızlı cevaplama ve gelen çağrıları hızlı sonuçlandırma sistemini temel alarak çalışması da, bu memnuniyet düzeyini artırıcı bir etkiye sahip olmuştur. Soru, talep ve şikâyetlerine hızlı bir şekilde cevap alan vatandaşlarda memnuniyet oluşmakta ve bu da ilk kontak çağrılarından duyulan memnuniyet düzeyine olumlu yansımaktadır. Zaman içerisinde ilk kontakta çözülen çağrıların memnuniyet düzeyi, Alo 153 hattına ulaşan vatandaşlar tarafından daha net bir şekilde anlaşılmış ve bu sebeple 2016 yılında, 2015 yılına göre ilk kontak çağrılarından duyulan memnuniyet düzeyi yaklaşık on puanlık bir artış göstermiştir. Bir yıllık süre içerisinde kuruma yönlendirilen başvuruların düşüş eğilimi göstermesinin sebebi ise genellikle uzun işlemler gerektiren ve vakit alıcı başvuruların kuruma yönlendirilmesi olduğu değerlendirilmiştir.

Belirtilmesi gereken bir diğer nokta ise, hatta erişim memnuniyetindeki değişimdir. 2015 yılı kuruma iletilen başvurularda hatta erişim daha yüksek gözükmekteyken, 2016 yılında az da olsa bir düşüş olduğu göze çarpmaktadır. Ancak ilk kontakta çözülen başvurulardaki hatta erişimlerde 2016 yılında 2015 yılına göre bariz bir artış olduğu gözükmektedir. Bu rakamlara dayanılarak, geçen bir yıllık süre içerisinde ilk kontakta çözülen başvurularda hatta erişimin daha kolay hale geldiği savunulabilir. Böyle bir sonucun çıkması ise muhtemelen, kurumun belli mesai saatleri içerisinde çalışıyor olmasına karşın, ilk kontakta talep ve şikâyetleri çözen çağrı merkezi temsilcilerinin 7/24 esasına göre çalışıyor olması gösterilebilir. İncelenen hizmet ölçüm araştırmaları ile grafiklerin ve bunların analizinden sonraki aşamada ise yarı yapılandırılmış mülakatta katılımcıların Alo 153 ile alakalı verdikleri cevaplar, elde edilen bulguların desteklenmesi için kullanılacaktır. Yöntem bölümünde de belirtildiği üzere, "en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olmak" şartını taşıyan toplam 14 katılımcı ile görüşülmüştür. Devam eden bölümde, *Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezi hakkında ne düşünüyorsunuz?* sorusuna verilen cevapların kısa bir değerlendirmesi yapılacak, ardından ise birimin bir yıllık değişimi (2015-2016) çerçevesinde cevap veren 6 katılımcının görüşlerine yer verilecektir. Buna göre;

Alo 153 çağrı merkezi ile alakalı yöneltilen soruya; toplamda 14 olan katılımcıların 9 tanesi Alo 153'ün sistemli ve çözüm odaklı çalıştığını ve faydalı bir hizmet alanı olduğunu, 2 tanesi olumlu bir çalışma olduğunu ve iş yüklerini önemli düzeyde hafiflettiğini belirtmiştir. 3 kişi birimin sistemli ve düzenli bir şekilde çalıştığını ancak birimde ki personelin belediyenin iç işleyişine fazla hâkim olmadığını ve bu anlamda bazı problemlerin yaşanabildiğini ifade etmiştir.

Katılımcıların bir kısmının belirttiği, Alo 153 personelinin belediyenin iç işleyişine fazla hâkim olmadığı düşüncesi dikkat çekici gözükmektedir çünkü bu görüş, karşılaştırmalı olarak incelenen 2015-2016 hizmet ölçüm araştırmasının verilerine göre vatandaşların kuruma yönlendirilen başvurulardan daha az memnuniyet duymasını açıklamak için kullanılabilir. Buna ek olarak, verilen cevapların genel eğilimine bakıldığında, Alo 153'ün önemli bir boşluğu doldurduğu ve nispeten sistemli bir çalışma düzenine sahip olduğu konusunda katılımcıların önemli bir bölümünün hem fikir olduğu, ancak çağrı personelinin bünyesinde çalıştığı kurumun yapısı ve işleyişi hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı konusunda bazı düşüncelerin olduğu anlaşılmıştır.

Katılımcı (P1); "Bundan önce birkaç tane şikâyet ve talep hattı bulunmaktaydı. Hattın birden fazla olması haliyle karışıklıklara ve hatalı aramalara yol açmaktaydı. Bu da zaman ve iş kaybına yol açıyordu. Bunların hepsi Alo 153 adı altında birleşti. Alo 153'e gelen talepler ve şikâyetler ivedilikle ilgili birimlere iletiliyor, buralarda çözümlenerek başvuru sahibine dönüş yapılıyor. Bütün çağrı merkezinin tek bir çatı altında toplanması vatandaş açısından büyük bir kolaylık oldu."

(P1) bu yorumuyla talep ve şikâyet hatlarının tek bir çatı altından toplanmasının öneminin altını çizmiştir. Böylece vatandaşlar herhangi bir kafa karışıklığı yaşamadan belediye hizmetleri ile alakalı bütün başvurularını Alo 153'e yapabilmektedir. Buna göre GBB'nin sorumluluk sahasına giren başvurular direkt olarak online sistem aracılığıyla iletilmekte ve belli bir bölümü çözüme kavuşturulmaktadır. İlçe belediyelerinin sorumluluk alanına giren talep ve şikâyetler de alınarak ilgili kurumlara iletilmekte ve çözümlenmesi talep edilmektedir. Belediye hizmetleri ile alakalı olmayan başvurularda ise çağrı sahibi ilgili kuruma yönlendirilmektedir.

Katılımcı (P3) sorulan soruya; "Bence Alo 153 Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının elle tutulur en önemli projesi. Görüşmelerin kayıt altına alınması, talep ve şikâyetlerin alınarak ilgili birimlere iletilmesi açısından çok başarılı bir proje. Alo 153 çözüm odaklı çalışan bir birim."

Belirtilmesi gereken bir diğer husus, görüşmelerin kalite standartları gereği kayıt altına alınmasının avantajlı bir uygulama olduğu ve hizmet kalitesinin ölçümü ve eksikliklerin tespiti ve giderilmesi açısından büyük bir rahatlık sağladığıdır. Ayrıca görüşmenin kayıt altında olduğunun bilincinde olan iletişim merkezi temsilcisi, vatandaş karşısında nispeten daha nazik olmakta ve mümkün olduğu kadar yardımcı olma ekseninde çalışmaktadır.

Çalışmada kullanılan hizmet ölçüm araştırmaları içerisinde, iletişim merkezi temsilcisinden duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek gözükmesi bu nedenlerle açıklanabilir. Özellikle 2016 yılında ilk kontakta çözülen başvurularda, iletişim merkezi temsilcisinden duyulan memnuniyet oranının %93 seviyesinde olması önemli bir memnuniyet oranı olarak göze çarpmaktadır.

Katılımcı (P4) ise sorulan soruya; "Alo 153 sürekli çalışma halinde olan bir birim. 7/24 vardiya sistemi ile çalışıyorlar. Vatandaşın sürekli ulaşabileceği ve problem çözme odaklı bir birim olarak çalışıyor. Bu anlamda çok önemli bir hizmet alanı." şeklinde bir cevap vermiştir.

Katılımcı (P6); "Bundan önceki dönemlerde farklı bir hat üzerinden hizmet veriliyordu. Belli saatlerle sınırlı olarak çalışılıyordu. Şimdi 7/24 çalışan bir sistem kuruldu. Bunun çok iyi bir hizmet olduğunu düşünüyorum" şeklinde (P4) ile benzer bir yorumda bulunmuştur.

Belirtildiği üzere, 7/24 esası üzerine vardiyalı olarak çalışan Alo 153 kurulduktan sonra, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin devamlı ulaşılabilir olan bir birimi hayata geçirilmiştir. Buna göre, hafta içi belirli saatlerde çalışan bir kamu kurumundan ziyade, vatandaşların her zaman ve her saat diliminde Gaziantep il mülki sınırlarının içerisinde ki bütün bölgelerinden, talep ve şikâyetlerini iletebilecekleri bir kurumun mevcut olduğu söylenebilir. Bu düşünce çerçevesinde, tablo 1'de, Alo 153 çağrı merkezine Haziran-Temmuz-Ağustos 2016'da iletilen çağrı sayıları, hafta içi ve hafta sonu olarak gruplandırılmış şekilde verilmiştir.

**Tablo 1:** Alo 153 Çağrı Merkezi'ne Haziran- Temmuz- Ağustos 2016 İletilen Çağrı Sayılarının Hafta İçi ve Hafta Sonu Olarak Dağılımı

Alo 153'e Yapılan Çağrı Sayısı	Haziran 2016	Temmuz 2016	Ağustos 2016
Ay İçerisinde Hafta İçi Yapılan Çağrı Sayısı	48.256	45.257	88.209
Ay İçerisinde Hafta Sonu Yapılan Çağrı Sayısı	13.387	9.247	20.438
Toplam	62.713	55.147	109.320

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Alo 153 Çağrı merkezi ekip liderinin ifadesine göre; 25 çağrı merkezi çalışanı ve 1 ekip lideri olmak üzere 26 personeli olan merkez, hafta içi ortalama 22, hafta sonu cumartesi ortalama 16, pazar ortalama 12 personel ile hizmet vermektedir. Resmî tatillerde bu oranlar kısmi değişiklikler göstermekle birlikte genellikle aynı kalmaktadır.

Bir diğer katılımcı (P5)'e göre; "Alo 153 belediyenin iş yükünü ciddi anlamda hafifletti. Bireysel başvuru yapmak yerine bir telefonla bilgi ediniliyor, şikâyetler iletilebiliyor. Kesinlikle her belediyenin sahip olması gereken bir sistem."

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nde çalışan katılımcı (P12) ise sorulan soruya; "Kesinlikle olması gereken bir birim. Kısa sürede çözüm sağlanıyor ve vatandaşın belediyeye kadar yorulmasına gerek kalmıyor. Bize gelen verilere göre problemlerin %70'i telefonla çözülebiliyor. Eğer çözüm odaklı çalışan bir birim olmasaydı, bireysel başvurularda çok ciddi yığılmalar olabilirdi" şeklinde cevap vermiştir.

(P5) ve (P12)'nin verdiği cevaplara göre Alo 153 belediyenin diğer birimlerinin özellikle, halkla ilişkiler biriminin iş yükünü ciddi anlamda hafifletici bir rol üstlenmektedir. Bu düşünce çerçevesinde Tablo 2'de kurulduğu günden bu yana Alo 153 biriminin aldığı çağrılar ve bunun karşılama oranı ile bazı istatistikler yer almaktadır.

**Tablo 2:** Ağustos 2014 – Ağustos 2016 Alo 153 Çağrı Merkezine İletilen Çağrı Sayıları

Kurulduğu Günden Bu Yana Alo 153 Çağrı Merkezine İletilen Çağrı İstatistikleri	Ağustos 2014 - Ağustos 2016
Gelen Çağrı	1.381.843
Karşılanaan Çağrı	1.160.657
Karşılanamayan Çağrı	221.186
Hizmet Seviyesi	%77
Cevaplanma Oranı	%84
Ortalama Görüşme Süresi	127
Toplam Görüşme Süresi	2.208.509

**Kaynak:** GBB Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı

Tablo 2'ye göre 2 yıldan fazla süredir hizmet veren Alo 153 çağrı merkezi kurulduğu günden Ağustos 2016'ya kadar 1.381.843 çağrı almış ve bunların 1.160.657'sini cevaplayarak %84'lük bir cevaplanma oranı yakalamıştır. Katılımcı (P12)'nin yorumuna göre kendilerine yapılan başvuruların ortalama %70'inin telefon üzerinden halledilebilecek olan başvurular olduğu göz önüne alınacak olursa Alo 153'ün halkla ilişkiler biriminde ki muhtemel yığılmaları önlediği rahatlıkla söylenebilir.

Yine ekip liderinin ifadesine göre, çağrı merkezine gelen çağrılarının önemli bir bölümünü, telefon aracılığıyla çözülebilen başvuru ve bilgi edinmeler oluşturmaktadır. Bunlar ilk kontakta çözümlenerek sonuçlandırılan başvurular olup bu duruma, araştırmanın çeşitli yerlerinde de temas edilmiştir. Alo 153 çağrı merkezinin olmadığı varsayılarak, 2.208.509 dakikalık yapılan görüşmelerin %50'lik bir bölümünün dahi bireysel başvuru olarak halkla ilişkiler birimine geleceği hesaplanacak olursa, yığılmaların ne kadar fazla olacağı hatta beyaz masa ve diğer birimlerin yoğunluktan işlemeze hale dahi gelebileceği öngörülebilir.

#### 4. SONUÇ

Çalışmada, belediyelerde halkla ilişkiler anlayışı çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezinin, 2015-2016 yılları arasındaki memnuniyet düzeyinin karşılaştırmalı bir incelemesi yapılmıştır. Bu bağlamda, Gaziantep halkının Büyükşehir Belediyesi hizmet kalitesinden duydukları memnuniyetin, vaka çalışması olarak belirlenen Alo 153 çağrı merkezinin bir yıllık süredeki memnuniyet düzeyinde meydana gelen değişim çerçevesinde belirlenebilmesi hedeflenmiştir. Bulguların elde edilmesi için, 2015 ve 2016 yılının aynı dönemlerinde yapılan hizmet ölçüm araştırmalarının sonuçları karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Bu verilere dayanılarak, çalışmada, kurumlardaki fiziki yığılmaların önüne geçme ve talep ve şikâyetleri ilk kontakta hızlı bir şekilde çözmek gibi özellikleri bulunan çağrı merkezlerinin, halkla ilişkiler çalışmaları açısından sağladığı avantajlardan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Alo 153 çağrı merkezi örneği ile bahsedilmesi ve bu tezin rakamsal verilerle desteklenmesi amaçlanmıştır.

Bir uzmanlık alanı ve profesyonel bir sosyal bilim olarak her geçen gün gelişimini sürdüren halkla ilişkilerin, yerel yönetimler için taşıdığı önem şüphesiz ki çok büyüktür. Yerel yönetim kuruluşlarının en etkilisi ve en güçlüsü olarak kabul edilen belediyeler ve büyükşehir belediyeleri; halka yakın olmaları, yaptıkları ve yapmadıkları hizmetlerle halkın yaşayışını direk olarak etkilemeleri, sürekli talep ve şikâyetlere muhatap olan kuruluşlar olmaları ve yöre halkının oyları ile göreve gelmelerinden dolayı halkın destek ve yardımına her zaman muhtaç olan yönetim birimleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu da yerel topluluğun ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir kapasite ve duyarlılığa sahip olmalarını ve hizmetlerini etkin bir biçimde sunmalarını zorunlu hale getirmektedir.

Kısıtlı bir nüfusa hitap eden belediyelerde, halkla ilişkiler vazifesi büyük oranda belediye başkanının kendisi tarafından yürütülmekte, ancak metropoliten alanlara hitap eden büyük ölçekli belediyelerde ise bu görev özel bir birim, bu birimin bünyesinde kurulmuş olan alt birimler ile hizmet alanları ve uzman kişiler tarafından yürütülmektedir. Bu birimlere örnek gösterilebilecek olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Alo 153 çağrı merkezi, çalışma içerisindeki verilere dayanılarak değerlendirildiğinde, kurumun halkla ilişkiler çalışmalarına önemli bir katkı sağladığı savunulabilir. Kurum bünyesinde 7/24 esasına dayalı olarak faaliyet gösteren bir birimin olması, talep ve şikâyetlerin hızlı bir şekilde çözüme ulaşmasını sağlamakta ve Alo 153'ün bir başka olumlu etkisini yansıtmaktadır. Bu durum, 2016 yılında ilk kontak çağrılardan duyulan memnuniyet düzeyine de yansıtıldığı ve 2015'e göre ciddi bir memnuniyet artışının gerçekleştiği görülmüştür.

Hizmet memnuniyet araştırmalarına göre, çağrı merkezinin özellikle 2015 yılından 2016'ya kadar ilk kontak çağrılarda göstermiş olduğu memnuniyet düzeyinin önemli oranda yükselmiş olması, bu birimin önemli bir ihtiyacı karşıladığının savunulabilmesini mümkün kılmaktadır. Ancak yarı yapılandırılmış mülakat çerçevesinde verilen cevaplara da dayanılarak çağrı merkezi temsilcilerinin, talep ve şikâyetlerini çözümlenmeye gayret ettikleri, kurumun iç işleyişine henüz tam olarak hâkim olmadıkları ve bu anlamda mesafeli kat etmeleri gerektiği de anlaşılmaktadır. Bu hâkimiyet eksikliği, kuruma yönlendirilen başvurulardaki memnuniyet düzeyinin düşük olmasına sebep olmakta ve ilk kontak çağrılar ile aradaki farkın yüksek olmasını netice vermektedir.

İlerleyen zamanlarda, çağrı merkezi bulunmayan yerel yönetim kuruluşlarının da Alo 153'e benzer projeleri hayata geçireceği ve bu şekilde gerek kurumlarda var olan fiziki yoğunluğu azaltmayı, gerekse de 7/24 faaliyet gösteren bir birim kurarak seçmen memnuniyetini sağlamayı hedefleyecekleri düşünülmektedir. Bizce çağrı merkezleri, zaman içerisinde küçük ilçe belediyelerinin dahi başvuracağı bir halkla ilişkiler yöntemi olacaktır. Tabii ki bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte daha farklı halkla ilişkiler projeleri de hayata geçirilebilir. Bunu ilerleyen zaman ve bilişim teknolojilerinde ortaya çıkması muhtemel gelişme ve yenilikler gösterecektir.

#### KAYNAKÇA (REFERENCES)

- Asna, A. (1997). Halkla İlişkiler Public Relations P.R. Düünden Bugüne Bir Sanat- Meslek Öyküsü, Sabah Kitapları, İstanbul.
- Büyükşehir Kanunu, Türkiye Büyük Millet Meclisi, [http:// www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.htm](http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.htm) (Erişim Tarihi:14.08.2016).
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten Günümüze Türkiye'de Yerel Yönetimler, Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:11 Sayı:1, Kahramanmaraş.
- Easton, D. (1965). A Systems Analysis of Political Life, New York, John Wile.
- Ergun, T. (2004). Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma, TODAİE, Yayın No: 322, Ankara.
- Eryılmaz, B. (2011). Kamu Yönetimi, Okutman Yayıncılık, Ankara.
- Gordon, J.C. (1997). Interpreting Definitions of Public Relations: Self Assessment and a Symbolic Interactionism-Based Alternative, Public Relations Review, Vol: 23, No: 1.
- Gürüz, D. (2003). Halkla İlişkiler Teknikleri, 2. Baskı, Ege Ün. İletişim Fak. Yayınları İzmir.
- Heywood, A. (2010). Siyaset, ed. Buğra Kalkan, Adres Yayınları, Ankara.
- <https://gantep.bel.tr> (Erişim Tarihi:08.06.2016).
- Hutton, J.G. (1999). "The Definition, Dimensions and Domain of Public Relations", Public Relations Review, Vol:25, No:2.
- Keleş, R. (2012). Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul.
- Malone, G. (1988). Political Advocacy and Cultural Communications: Organising the Nation's Public Diplomacy, Lanheim, University of America.
- Nadaroğlu, H. (1994). Mahalli İdareler Teorisi Ekonomisi Uygulaması, 5. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Tortop, N. (1993). Halkla İlişkiler, Yargı Yayınları, Ankara.
- Uysal, B. (1987). "Yerel Yönetimin Çevresi- Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 1.
- Yalçındağ, S. (1996). Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri, TODAİE Yayınları, 1. Baskı, Ankara.