

# YEREL SİYASET VE YEREL HALKIN BELEDİYE HİZMETLERİNE BAKIŞI: YEREL HİZMETLERDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**Yrd. Doç. Dr. Mehmet ÖZEL**

Niğde Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü Kentleşme ve Çevre Sorunları ABD.

**Doç. Dr. Veysel EREN**

Mustafa Kemal Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü Yönetim Bilimleri ABD.

**Doç. Dr. M. Emin İNAL**

Akdeniz Üniversitesi Alanya İşletme Fak. Uluslararası Ticaret Bölümü

## ÖZET

*Demokrasi, yönetenlerin yönetme yetkilerini halka dayandırdıkları bir yönetim biçimi; yerel demokrasi ise, yerel düzeyde iktidarı kullanma yetkisinin yerel halka dayandırılması uğraş ve sürecidir. Demokrasilerde, kamu gücünün yerel siyasal aktörler arasından hangisine verileceği konusunda belirleyici olan halk olduğuna göre, bu aktörler hem iktidara gelme, hem de iktidar sürecinde iktidarını koruyabilmek için halkın memnuniyetini gözetmek durumundadırlar. Bu ise, ancak yerel hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde halka ulaştırılmasıyla mümkün olacaktır. Denilebilir ki, bir ülkedeki demokrasinin düzeyi, iktidarların el değiştirmesinde halkın memnuniyet düzeyinin ne kadar belirleyici olduğuna bakılarak anlaşılabilir. Bütün demokratik ülkelerde bu hususa, görece değişen biçimde dikkat edildiği söylenebilir.*

*Bu çalışmada, Türkiye'de yerel demokrasi uygulamasında halkın memnuniyet düzeyinin ne oranda önemsendiğine ilişkin veriler elde etmeye olanak veren uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırma, 2004 ve 2008 yıllarında tekrarlanarak, yerel halkın memnuniyet düzeyindeki değişim karşılaştırmalı olarak belirlenmeye çalışılmıştır.*

**Anahtar Sözcükler:** *Yerel demokrasi, yerel siyaset, yerel hizmetler, yerel halkın memnuniyeti, belediye hizmetleri*

## LOCAL POLITICS AND LOCAL CITIZEN'S VIEW OF MUNICIPALITY SERVICES: A RESEARCH ON THE LEVEL OF SATISFACTION FROM LOCAL SERVICES

### ABSTRACT

*Democracy is a type of governance in where the governing power of governors stems from the people; while local democracy is a process and engagement of the use of power that comes from local people at local level. In democracies, since the public determines to whom the government power will be given among local political actors, these actors need to consider public satisfaction in order to come to power, and after they come to power, to stay at power. This can only be possible if the government achieves efficient, effective and productive provision of local services to citizens. It can be argued that the level of democracy is closely related to the importance of the role of public satisfaction in changing power in a country. We can easily say that this argument is true for all democratic countries, although the level of importance attributed to this fact may change among countries.*

*This study examines the importance of public satisfaction considerations in local democracy implementations in Turkey. The change in the level of local citizens' satisfaction is attempted to be determined comparatively by carrying out this research twice, in the years, 2004 and 2008.*

**Keywords:** *Local democracy, local politics, local services, local citizens' satisfaction, municipality services*

### 1.GİRİŞ

Demokrasi, egemenliğin halka mal edilmesi, devletin gücünü halktan alması, bir devlette toplumun iktidar gücünün kendisinde olduğunu bilmesi ve bu temelde hareket edebilmesidir. Bu yönüyle demokrasi, "yerel siyaset" ve "yerel demokrasi" uygulamalarına da olanak tanımaktadır. Bu durum bir taraftan, yerel halkın bu uygulamalarda temel bir aktör haline gelmesini sağlarken, diğer taraftan, diğer siyasal aktörlerin de kendi uğraşlarına meşruiyet kazandırabilmek için halkın beklenti ve düşüncelerini dikkate alma/ halkın memnuniyetini önemseme gibi bir ihtiyaçtan hareket etmelerini gerektirmektedir.

Yerel siyasette önemli aktörlerden biri de, yerel yönetimler/ belediyelerdir. Bir kamu idaresi olan belediyelerde iktidar olmak -iktidar gücünü ele geçirerek yerel topluluğu yönetmek ve yerel düzeydeki kaynakların kullanımı, yeniden üretimi ve dağıtımında karar verici konumunda olmak ve kalmaya devam etmek- isteyen aktörler, yerel halkın memnuniyetini merkeze almak durumundadır. Yönetici aktörlerin böyle bir gereklilikle karşı karşıya olmaları, yerel siyasal uygulamalardan halkın büyük ölçüde yarar sağlamalarına olanak

vermektedir ki, elde edilen bu yararlar yerel halkın memnuniyet düzeyinin bir ifadesi olacaktır.

Teorik olarak söylenebilecek olan bu hususlar, uygulamada nasıl bir biçim almaktadır? Belediye kamu idaresi üzerinden siyaset yapan aktörler, halkı ne oranda merkeze almaktadırlar ve ne düzeyde memnun edebilmektedirler? Bu çalışmada, belediyede iktidarın el değiştirmesini açıklamada temel bir ölçüt olarak kabul edilebilecek olan "halkın memnuniyeti"nin, nasıl bir görünüm kazandığı, Niğde Belediyesi bağlamında açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede, biri hizmet döneminin başında (2004), ikincisi hizmet döneminin sonunda (2008) yapılan iki ayrı araştırmadan elde edilen veriler, karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.

Aşağıda öncelikle "yerel siyaset" ve "yerel demokrasi" kavramları hakkında teorik bilgiler verilmiş, daha sonra ise Niğde'de yapılan halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetini belirlemeyi amaçlayan alan araştırması ve sonuçları ele alınmıştır.

## **2.YEREL SİYASET VE YEREL DEMOKRASİ**

### **2.1. Yerel Siyaset**

Siyaset, toplumun tümünü ilgilendiren veya toplumu oluşturan birimler arasındaki ilişkileri son aşamada meşru zora dayanarak düzenleyen eylemler bütünüdür (Çam, 1998: 24). Siyasetin değişik yaklaşımları içerecek şekilde de ifade edildiği görülmektedir: Hükmetme; halkın idare edilmesi; kamusal ve siyasal alanın düzenlenmesi; uzlaşma-uyum-müzakere ile siyasal kararların alınması; siyasal iktidarın ele geçirilmesi mücadelesi; siyasal iktidar üzerinden hayatın idari, siyasal, ekonomik, kültürel boyutlarını düzenleme; ülke ve toplum idaresi (Akdoğan, 2009).

Yerel siyasetin merkezi kavramları, kent ve kent yönetimleridir (Türköne, 2003: 7). Yerel siyaset, kent ölçeğinde faaliyet gösteren kişi, kurum ve kuruluşların, kent ve kent halkına ait sorun ve konuları ele alarak sürdürdükleri bir yerel iktidar mücadelesi; yerel düzeydeki kaynak ve olanakların kullanılarak, yerel ölçekteki yurttaşların mutluluk, refah ve adaletini sağlamak üzere, yerel iktidar ve otorite üzerinden yerel toplumu idare etme sanatı olarak tanımlanmaktadır (Akdoğan, 2009).

Yerel siyaset kavramı, yerel düzeyde siyaset yapılmasını anlatır. Bir siyasal etkinliğin yerel siyaset olarak kabul edilebilmesi için, etkinliğin yerel düzeyde yapılıyor olması yeterlidir (Aydın, 2009).

"Yerel hizmet" kavramı, bir yer, yöre, mahal veya bölgeyi ve orada yaşayan halkı ilgilendiren, ulusal çapta olmayan hizmetleri ifade etmektedir. Yerel hizmetler, özellikleri itibarıyla yerel halkın günlük yaşamını sürdürebilmesinde önemli bir yeri olan hizmetlerdir (Aydın, 2009). Yerel siyasetin konusu kent,

kent halkı, kent yönetimi, kent yaşamı ve kent düzeyindeki sorunlardır (Akdoğan, 2009).

Yukarıda yerel siyaset tanımında “yerel iktidar ve otorite” kavramları kullanılmıştır. Bu çerçevede “yerel iktidar”ın dört ana unsurundan söz edilebilir. Birincisi, merkezi yönetimin yerel temsilcilikleri (valilik, kaymakamlık, muhtarlık); ikincisi il özel idaresi; üçüncüsü belediye başkanlığı ve belediye meclisi; dördüncüsü ise kamu kurumlarının taşra teşkilatlarıdır.

Yerel siyasetin aktörleri ise, partilerin kent düzeyindeki teşkilat ve temsilcilikleri, il genel meclisi ve belediye meclisi üyeleri, ulusal ölçekli sivil toplum kuruluşlarının yerel temsilcilikleri ve yerel düzeyli sivil örgütler, medya kuruluşlarının temsilcilikleri ve yerel medya grupları, yerelde bulunan kanaat önderleri, sermaye ve sendika mensupları, eşraf, esnaf ve yurttaşlardır (Akdoğan, 2009).

Yerel yönetimler, yönetsel organları seçimle belirlenen ve yerel hizmetleri yerel halka tek başına veya merkezi yönetimle ortaklaşa sunma yetkisine sahip birimlerdir. Yerel siyaset, genel yönetimin temsilcisi olan kurum ve kişilerin yerel düzlemde gördükleri hizmetlerin dışında kalan yerel hizmetlerin türü, miktarı, niteliği ve sunum yöntemi gibi konularda temel karar ve politika mekanizmalarını geliştirme ve bu karar ve politikaları yerel düzlemde uygulayacak yerel yönetimlerin çalışma alan ve yöntemlerini belirleme işlevi görür. Yerel yönetimler, yerel siyaset yaparak yerel hizmet sunarlar (Aydın, 2009).

1980’li yıllardan itibaren, yerel siyaseti etkileyen köklü ve hızlı bir değişimden söz edilebilir. Yerel yönetim alanında bu değişimi yaratıcı güç alanları olarak, küreselleşme, Avrupalılaştırma, ticarileştirme /özelleştirme, yönetsel reform ve demokratikleştirme sayılmaktadır (Wollmann ve Roth, 1998: IX). Günümüzde, düşünsel temelleri F.A. Hayek ve R. Nozick’e dayandırılan ve esas olarak kişi özgürlüğü, çoğulculuk, merkezi yönetimin sınırlandırılması gibi kavramları öne çıkaran yeni bir yaklaşım “yeni liberalizm” adıyla kendini göstermektedir (Ökmen, 2005: 55). Yerel siyasal süreçleri ve yerel idarelerde yönetim biçimini de esaslı bir şekilde etkileyeceği ileri sürülebilecek olan bu yaklaşımın temel unsurları şu şekilde sıralanabilir: Yerel yönetimin genel yetki ve sorumluluklarının bölünmesi, daha yarışmacı bir ihale düzeni, hizmet yetki ve sorumluluğu ile hizmet sunumunun ayrılması, bir hizmet için yapılan ödemeye o hizmetten yararlanmak arasında doğrudan ilişkinin kurulması, müşteri tercihi önem verilmesi, yerel hizmet sunumunda bireysel ve özel sektör rolünün artırılması, üretici kesimlerin yerel yönetim üzerindeki etkilerinin denetimi ve daha çok, iş adamı yaklaşımı taşıyan bir yönetim kültürü geliştirmek (Ökmen, 2005: 56). Kaynak kullanımını ve verimliliği öne çıkaran bu yaklaşımla birlikte yerelleşmeyi öne çıkaran desantralizasyon ve subsidiarite (hizmette yerellik ilkesi) yaklaşımları, yerel yönetim teorii ve pratiği üzerinden yerel siyasetin işleyişini de farklılaştıracaktır. Günümüzde yerel siyaseti etkileyecek olan bu yaklaşımlara küreselleşme olgusunu da eklemek gerekir. Çünkü daha çok ekonomik açıdan öne çıkmış olan

küreselleşme süreçleri, kentlere dönük olarak kendisinin beraberinde getirmiş olduğu "kuruluş yeri sorunu"na, yerele uyum gösterecek yanıtlar vermeyi gerektirmesi dolayısıyla yerel siyaset üzerinde etkide bulunmaktadır (Wollmann ve Roth, 1998: X).

## 2.2. Yerel Demokrasi

Demokrasi, "halkın yönetimi", "gücün halkta olduğu" veya "gücün, doğrudan doğruya (doğrudan demokrasi) veya dolaylı (temsili demokrasi) şeklinde halk tarafından kullanıldığı yönetim şeklidir. Yerel demokrasi kavramının tanımı ise, ilgili tanımdaki "halk" sözcüğü yerine "yerel halk" sözcüğü kullanılarak yapılabilir.

Demokrasi, kent devletlerinde uygulanan ve ortaya konan bir rejimdir. Dolayısıyla her şeyden önce yerel topluluğa özgü ve en iyi yerel topluluklarca öğrenilebilecek ve yaşanılabilir bir sistem olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle yerel alanda demokratik mekanizmaların işletilmesi, ulusal düzeyde demokrasinin işlevselliğini sağlayacak önemli bir koşuldur. Çünkü yerel siyaset, yurttaşın doğrudan siyasal ve yönetsel kurumlarla/ konularla yüz yüze geldiği alanlardır (Çukurçayır, 2006: 23). Yerel yönetimler, yerel halka, kamusal mal üretme ve tüketme özgürlüğü ve yerel hizmetleri etkin sağlama olanağı yanında üçüncü bir amaç olarak da demokrasi sağlar. Bu üç ölçüt, yerel yönetimler için bir "yeterlilik" ölçütü olarak düşünülebilir (Çukurçayır, 2006: 110). Demokrasinin halk açısından önemli işlevlerinden biri de "katılım hakkı" sağlamasıdır. Katılım hakkı yurttaşlara, siyasal-kamusal bağlayıcı kararları birlikte belirleme olanağı vermektedir. Ayrıca katılım hakları dolayısıyla yurttaşlar karar alma yöntemlerine/ süreçlerine danışman, bilgi verici ve teşvik edici olarak katılmaktadırlar (Wollmann, 1998b: 39).

Tarihte ilk modern demokrasinin 1770'li yıllarda kurulmasına karşın, dünyada çok hızlı biçimde yayıldığı söylenemez. Yerel demokrasinin yeterince yaygınlaşmamasında, gelişmiş demokrasilerdeki zaman zaman kendini gösteren gerilemeleri, önemli rol oynadığı ileri sürülmektedir. Örneğin İngiltere'de 1980'lerden sonraki muhafazakar hükümet dönemlerinde özerk yerel yönetimin oldukça zayıfladığı, yoğun bir merkezileşmenin yaşandığı ve özerk yerel yönetimin geniş ölçüde bir krize girdiği belirtilmektedir (Wollmann, 1998a: 193).

## 2.3. Yerel Demokrasinin Etkinliği Ve Yerel Hizmetler

Yerel siyaset, genel siyasetin hedeflediği amacı, kent ölçüsünde ve kent yönetiminde gerçekleştirmeye çalışır. Yerel siyasetin amacı, mevcut olanaklarla yerel halka hizmet götürmek ve onları yönetebilmektir. Ancak hemen belirtmek gerekir ki, yerel siyaset genel siyasetin ve yerel aktörler de genel aktörlerin etkisi altındadır. Bu nedenle, yerel siyasal aktörlerin işlevlerini sağlıklı bir şekilde yerine getirmeleri ve yerel taleplerin, yerel yönetimde en iyi bir şekilde temsil edilebilmeleri ancak demokrasiyi, bütün

kurumlarıyla etkin bir şekilde kullanmakla mümkün olabilecektir (Sakallı, 2009).

Diğer taraftan, yerel siyasetin günümüzde sağlıklı bir şekilde işlemlerini zorlaştıran yeni bir süreçten söz edilebilir: Küreselleşme. Yerel siyasetin temel bir mekanı olan kentlerin, küreselleşme olgusuyla yakın bir etkileşim içinde olduğu görülmektedir. Şöyle ki, teknolojik gelişmeler kentleri, küresel üretim birimleri olmaya itmekte ve kentlerin, uluslararası sanayilerin artan hareketliliğinin yol açtığı değişikliklere hazır olması oranında küreselleşmeden yarar sağlayabileceği ileri sürülmektedir. Çünkü bu süreçte, sanayi ve hizmet sektörü ve ilişkili sektörler, üretim sağlayarak kentsel ve bölgesel gelişmeye katkıda bulunabileceklerdir. Bununla birlikte azgelişmiş ülkelerde, küreselleşme sürecinin daha da artırdığı kentleşme süreçleriyle yeni metropoller ortaya çıkmakta ve mevcut metropoller de megapolleşmektedir. Bu süreç, yukarıda belirtilen faydası yanında özellikle büyük kentlerde konut sıkıntısı, gecekondulaşma, artan yoksulluk, zengin-yoksul uçurumunun artması, altyapı yetersizliği, ulaşım güçlüğü, çevre kirliliği, suç oranının artması, yeşil alanların azalması, mekâna ve topluma yabancılaşma, uyuşturucu kullanımı gibi birçok sorunu tetiklemektedir (Yüksel, 2004: 4). Dolayısıyla yerel halkın memnuniyeti, kentsel siyasetin, bu sorunlarla ilgilenmesi ve bunlara dönük çözümler üretmesiyle ilişkilendirilebilir.

Ayrıca azgelişmiş ülkeler açısından hızlı, dengesiz ve sağlıksız kentleşme; gecekondulaşma bölgelerinin hızla genişlemesi ve bunların önemli kamu hizmeti ve altyapı darboğazları yaratması; kentleşen yığınların siyasal katılma isteklerinin artması; kentlerde toprak sahipliğinin yol açtığı ekonomik ve siyasal sorunlar; kırsal alanlarla kentler ve çeşitli coğrafi bölgelerin kendi aralarındaki dengesizlikler; "marjinal kesim" denilen yeni kentli yığınların yarattığı siyasal istikrarsızlıklar ve çevresel değerlerin yozlaştırılması; çevre koşullarının, çevre sağlığı için tehlikeli ölçülerde bozulması konuları da yerel siyasetin ilgi alanına girebilecek nitelikler göstermektedir (Keleş, 2000:104): Şu halde, yerel yönetimler/ belediyeler düzeyinde kamu gücünü kullanarak toplumu yönetmek isteyen yerel siyasal aktörlerin, bu belirtilen sorun alanlarını siyasal söylemleri içine katarak ve bunlara dönük çözümler sunarak siyaset yapmaya çalışmasının, halkın tercihini kazanmada önemli işlev görebileceği söylenebilir. Halkın tercihini kazanarak belediye yönetimine gelen aktörlerin iktidarlarını sürdürmelerinde, "yerel hizmetleri" başarılı bir şekilde sunmaları belirleyici faktör olacaktır. Yerel hizmetler denildiğinde, "bir yer, yöre, mahal veya bölgeyi ve orada yaşayan halkı ilgilendiren, ulusal çapta olmayan hizmetler" anlaşılabilir. Bir başka deyişle, yerel hizmetler, özellikleri itibarıyla yerel halkın günlük yaşamını sürdürebilmesinde önemli bir yeri olan temizlik, itfaiye, şehir içi ulaşım, su, kanalizasyon gibi "mahalli müşterek nitelikteki" hizmetlerdir (Aydın, 2009).

Belediye yönetimlerinin, yeniden seçilerek iktidarlarını sürdürebilmeleri ile, yerel halkın memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğu söylenebilir. Kısaca demokratik rejimlerde ancak yerel hizmetleri halkı

memnun edecek düzeyde sunabilen yönetimlerin iktidarda kalmaya devam edeceği ileri sürülebilir. Nitekim, TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı) tarafından yapılan "Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform" araştırmasına göre halkın merkezi yönetimden memnuniyet düzeyi 2000 yılına göre 2004 yılında 2,8'den 5,8'e; yerel yönetimlerden memnuniyet oranı ise, aynı yıllar itibarıyla 5,1'den 5,3'e yükselmiştir (TESEV, 2009). Nitekim bu memnuniyet derecesinin daha sonra yapılan genel seçimlerde iktidar partisi lehine yansımaları görülmüştür. Yine adı geçen araştırmaya göre yerel hizmetler açısından 1999-2004 yılları karşılaştırılmış ve buna göre, yerel hizmetlerden memnuniyet sıralamasında itfaiye ve su işleri ilk sırada gelirken, çöp toplama, sokakların aydınlatılması ve sokakların temizliği konularında 2004 yılında 1999 yılına göre bir memnuniyet azalışı saptanmıştır (TESEV, 2009). TESEV'in bu araştırmasının "vatandaşların sorunlarını çözmek için gösterilen gayretin araştırıldığı bölümde" merkezi yönetimin puanı 1999'a göre yaklaşık iki kat artarak 10 üzerinden 5,4 olurken, belediyelerde az bir artışla 5'e yükseldiği görülmüştür (www.tumgazeteler.com).

### **3. YURTTAŞLARIN BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ KARŞILAŞTIRMASI: 2004- 2008 DÖNEMİ NİĞDE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Belediye hizmetleri, kent sakinlerinin doğumlarından ölümlerine kadar tüm yaşam sürecinde önemli bir yere sahiptir. Yurttaşların bu hizmetlerden memnuniyet düzeyinin yükselmesi, yaşam kalitesinin yükselmesi ile paralellik gösterir. Bu bağlamda yurttaşlar, kendilerine sunulan belediye hizmetlerinin kalitesine karşı duyarlıdırlar. Bu duyarlılıklarını da seçimlere, özellikle de yerel seçimlere yansıtma eğilimi içerisine girerler. Yurttaşların seçimlere bakışı ve oy verme davranışları, kendilerine sunulan belediye hizmetlerinden büyük ölçüde etkilenmektedir.

Belirli dönemlerde, yurttaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin araştırmaların yapılması, bir yandan belediye yöneticilerinin yerel hizmetleri sunarken tarafsızlık, hız, yurttaş odaklılık gibi ölçütlere uygun davranmalarını sağlarken, diğer taraftan yurttaşların da aldıkları hizmetin niteliğine ilişkin bilinçlenmelerine katkı sunacaktır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı Ve Veri Toplama Yöntemi**

Araştırma, Niğde'de 2004- 2008 yılları arasında sunulan belediye hizmetlerinden yurttaşların memnuniyet düzeyini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaca uygun olarak elde edilen veriler, Niğde Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan hemşerilere standart bir anket formu uygulanarak sağlanmıştır. Araştırma iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. 2004 Haziran ayında yapılan ilk aşamada 400, 2008 Kasım ayında tekrarlanan ikinci aşamada ise 300 kişiye standart anket soruları yöneltilmiştir. (Niğde Kent merkezinde 1999 ve

2004 yerel seçimlerinde, belediye başkanlığını aynı partinin aynı adayı kazanmıştır). Birinci ve ikinci dönemlerde yapılan araştırmalarda elde edilen bulgular, SPSS 13.0 yardımıyla incelenmiş ve gerekli istatistik teknikleriyle karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

### 3.2. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Araştırma, Niğde Belediyesi sınırları içindeki 18 yaş üzeri kişilerle yapılmıştır. Araştırmanın Türkiye genelinde veya Niğde il sınırları içinde yer alan tüm belediyelerde yapılmamasının nedeni, maliyet ve zaman kısıtının yanı sıra, her belediyenin mali ve idari bakımdan özerk olmasıdır. İdari ve mali özerklik, söz konusu kurumun hizmetler bakımından diğer kurumlardan ayrışmasını ve üstlendiği hizmetlerin eksiksiz, zamanında, kendi kaynaklarıyla ve kendi yöntemleriyle, sorumluluğu kendisine ait olmak üzere sunmasını gerektirmektedir. Bu durum da, söz konusu kurumun sunduğu hizmetlerden yararlananların memnuniyet düzeyini başka kurumlardan bağımsız olarak tespit etme olanağı sağlamaktadır. Yine belediye hizmetlerinden 18 yaşın üstündeki hemşerilerin yanı sıra, bu yaşın altındakiler ve hemşeri olmayanlar ile yabancılar da yararlanmaktadır. Ancak 18 yaşın altındakilerin seçme ve seçilme haklarına haiz olmamaları, bu grubu araştırma kapsamı dışında tutmayı gerektirmiştir. Siyasal haklardan yararlanamama, hemşeriler dışındakileri araştırma kapsamının dışında tutmanın da nedenini oluşturmaktadır.

Diğer taraftan araştırmanın iki ayrı dönemde tekrarlanması, yerel hizmetlerden memnuniyetin, söz konusu iki dönem arasında farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etme olanağı sunmaktadır. Ancak araştırmanın böyle uzun döneme yayılmış olması da, araştırma kapsamının sınırlandırılmasını zorunlu kılmıştır. Zira hem zaman, hem de mekân bakımından genişlik, araştırmayı zorlaştıran başlıca faktörler arasında yer almaktadır.

Araştırmanın biri 2004, diğeri 2008 olmak üzere iki dönemde tekrarlanması ise, ilk dönemde yerel seçimlerin hemen sonrasında mevcut durumu fotoğraflamaya; ikinci dönemde aynı anketin tekrarlanmasıyla ise önceki fotoğrafta nasıl bir değişimin olduğunu tespit etmeye, dolayısıyla dört yıllık hizmet süresinde belediye hizmetlerinden memnuniyetin ne yönde değiştiğini anlamaya dönüktür.

### 3.3. Ana Kütle Ve Örnek Kütlenin Belirlenmesi

Niğde Merkez sınırları içerisinde yaşayan 18 yaşını doldurmuş ve oy verme hakkına sahip toplam nüfus, araştırmanın ana kütesini oluşturmaktadır. Bu araştırma, tesadüfi olmayan örnekleme yönteminden kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen, birinci dönemde 400 ve ikinci dönemde 300 kişiyle Niğde'de gerçekleştirilmiştir. Örnek birimlerinin seçiminde tesadüfilikten uzaklaşılması, araştırma sonuçlarına temkinli yaklaşılmasını gerektirmektedir. Bu durum, araştırmanın önemli bir kısıtlılığını oluşturmaktadır.



Örnek büyüklüğünün belirlenmesinde; uygulamada değişik ana kütle büyüklükleri ve farklı tolerans düzeyleri için belirli güven sınırları ve belirli ana kütle varyansı varsayılarak geliştirilen, hazır tablolardan yararlanılmıştır. Örneğin % 95 güven sınırlarında ve 0,21 varyans için ana kütle büyüklüğü 50.000 ve 100.000 olduğunda % 5 yanılma payında örnek büyüklüğü 321 olarak hesaplanan tablolardan yararlanılmıştır (Kurtuluş,1998: 236). Niğde seçmen sayısının 2004 yerel seçimleri itibariyle kayıtlı seçmen sayısı 51181 ve oy kullanan seçmen sayısı 37160 olması (www.tuik.gov.tr), Kurtuluş'un (1998) ana kütle- örnek büyüklüğü olarak uygun olduğunu açıkladığı büyüklüğü kapsamaktadır. Nitekim araştırmamızda birinci dönemde 400 kişiyle, ikinci dönemde 330 kişiyle anket uygulaması gerçekleştirilmiş, ancak ikinci dönemdeki 30 anket, gerekli özen gösterilmediği, yeterli veri içermediği gibi nedenlerle geçerliliklerini yitirdikleri gerekçesiyle elenmiş ve geri kalan 300 anket, iki dönemin toplamında da 700 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik faktörlere, ikinci bölümde yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Değişkenleri ölçülebilir duruma getirmek ve cevaplayıcılara yeterli alternatif sunarak yanıtlama zamanını ve çabasını en aza indirmek için, tüm maddeler beşli Likert tipi ölçek formatında hazırlanmıştır.

### 3.4. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

Toplam 700 anketin demografik özellikler bakımından dağılımı Tablo 1'de yer almaktadır. Ankete katılanların belediye sınırları içindeki her kesimi kapsayabilmesi için dengeli bir dağılım göstermesi büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede anket uygulanan kişilerin; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, gelir ve meslek gibi demografik faktörler itibariyle dengeli bir dağılım sergilediği görülmektedir.

**Tablo 1: Ankete Katılanlara İlişkin Demografik Özellikler**

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		f	%	DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		f	%
CİNSİYET	Erkek	387	55,3	GELİR	500 TL'den az	251	35,9
	Kadın	313	44,7		501- 1000 TL	297	42,4
MEDENİ DURUM	Evli	397	56,7		1001-1500 TL	111	15,9
	Bekar	253	36,1		1501 TL ve üzeri	40	5,7
	Dul	49	7,0		Cevapsız	1	0,1
	Cevapsız	1	0,1	MESLEK	Özel sektör	109	15,6
YAŞ	18-30 Yaş Arası	324	46,3		Memur	88	12,6
	31-45 Yaş Arası	213	30,4		Esnaf	106	15,1
	46-60 Yaş Arası	129	18,4		Tüccar/ sanayici	13	1,9
	61 ve Üzeri Yaşında	34	4,9		Öğrenci	120	17,1
EĞİTİM	Okuryazar değil	22	3,1		Emekli	74	10,6
	İlköğretim	257	36,7		Serbest meslek	55	7,9
	Lise	268	38,3	İşsiz	26	3,7	
	Y.okul/ Fakülte	147	21,0	Çiftçi	8	1,1	
	Lisansüstü	6	0,9	Ev hanımı/ kızı	101	14,4	

Yerel düzeyde belediye tarafından sunulan hizmetler 5393 sayılı Kanun'un madde gerekçelerine dayanarak beş başlık altında toplanmıştır (www.tbmm.gov.tr). Bu hizmetler:

İmarla ilgili görevler (İmar planı, inşaat ruhsatı, kaçak inşaatlarla mücadele, kamulaştırma vb.)

Kent hizmetiyle ilgili görevler (Çöp toplama/ yok etme, toplu taşıma, itfaiye vb.)

Ekonomik nitelikli görevler (Hal ve pazar, toplu konut, ekmek fabrikası, süpermarket vb.)

Sosyal ve kültürel hizmetler (Sinema-konser salonu, spor tesisi, kütüphane, kurslar, kreş vb.)

Kontrol ve denetim (Fiyat kontrolü, inşaat denetimi, gıda ve çevre sağlığı kontrolü, ceza uygulama vb.) görevleridir.

Beşli Likert ölçeği çerçevesinde bu hizmetlerden yerel halkın memnuniyet düzeyleri ile ilgili iki dönemi içine alan ortalama bulgular, Tablo 2'de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde en yüksek memnuniyetin beş üzerinden 3,46 ile imar hizmetleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Ancak bu memnuniyetin, kent imar planı, inşaat ruhsatı, kaçak inşaatlarla mücadele, kamulaştırma vb. gibi hizmetlerden daha çok, belediyenin her iki dönemde (2004 ve 2008) toplu konut alanında yaptığı çalışmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Zira önceki dönemde tamamlanan "Kızıl Elma" konut yapımı ile bu dönemde bir kısmı tamamlanan, bir kısmının da inşaatı devam eden "Niğde Evleri" toplu konut inşaatının, hemşerilerin kanaatinde etkili olduğu söylenebilir. İkinci sırada en yüksek memnuniyetin ortaya çıktığı hizmet grubu ise, 3,07 ile "kent hizmeti ile ilgili görevlere" dayanan faaliyetlerdir. Dolayısıyla kentte yaşayanların, belediyenin çöp toplama ve yok etme, toplu taşıma, itfaiye, çevre temizliği, çevre ve kaldırım düzenleme, asfaltlama, ağaçlandırma, atık su ve kanalizasyon gibi hizmetlerinden belli ölçüde memnun oldukları söylenebilir. Diğer gruplarda yer alan sosyo-kültürel, ekonomik ve denetim hizmetleri ise yurttaşların en az memnun olduğu faaliyetleri oluşturmaktadır. Özellikle sosyo-kültürel hizmetlerden düşük memnuniyet düzeyi bu tabloda dikkat çekmektedir. Yurttaşlar belediyeden sinema-konser salonu, spor tesisi, kütüphane, kurslar, kreş vb. sosyal ve kültürel faaliyetleri daha çok beklemektedir.

**Tablo 2: Beş Hizmet Grubuna Göre Genel Memnuniyet Ortalamaları**

HİZMETLER	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
İmar Hizmetleri	3,49	3,41	3,46
Kentsel Hizmetler	3,01	3,16	3,07
Ekonomik Hizmetler	3,02	2,83	2,94
Sosyo- Kültürel Hizmetler	2,92	2,94	2,93
Kontrol Ve Denetim Hizmetleri	2,85	2,83	2,84
TOPLAM	15,29	15,17	15,24

Bu beş hizmet grubuna ilişkin analizler, araştırmanın yapıldığı iki dönemi karşılaştırarak ve içerikleriyle birlikte yukarıda ayrı ayrı yer almaktadır.

Tablodaki değerler, 5'li Likert ölçeği bağlamında verilen değerlerin ortalamasıdır. Likert ölçeğine göre 1: Hiç memnun değilim 2: Memnun değilim, 3: Ne memnunum ne de değilim, 4: Büyük ölçüde memnunum ve 5: Çok memnunum olarak ele alınmıştır. Bu ifadeler, bundan sonraki tablolar için geçerlidir.

### 3.4.1. Yerel Halkın Belediyenin Sunduğu Kentsel Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi

Belediyelerin yerel düzeyde sunduğu başlıca kentsel hizmetler; çevresel temizlik/ çöp toplama hizmetleri, toplu taşıma hizmeti, kış mevsiminde yol açma/ tuzlama çalışmaları, sokak hayvanlarını ıslah çalışmaları, çevre ve kaldırım düzenleme çalışmaları, yol asfaltlama çalışmaları, ağaçlandırma çalışmaları, itfaiye hizmetleri, atık su ve kanalizasyon sisteminin kurulması, otopark hizmetleri, belediyenin hoparlörle duyuru yapması biçiminde sıralanmıştır. Bu hizmetler, kentin dış görünüşü, halkın günlük ihtiyaçlarının karşılanması gibi alanları kapsamaktadır. Dolayısıyla söz konusu hizmetlerin, kentsel yaşam kalitesini belirleyen hizmetler olduğu söylenebilir.

**Tablo 3: Kentsel Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması**

KENTSEL FAALİYETLER	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
Çevresel Temizlik/ Çöp Toplama Hizmetleri	3,29	3,65	3,44
Toplu Taşıma Hizmeti Sunan Otobüsler	2,92	3,36	3,10
Kış Mevsiminde Yol Açma/ Tuzlama Çalışmaları	3,28	3,25	3,27
Sokak Hayvanları Islah/ Mücadele Çalışmaları	2,58	2,70	2,63
Çevre Ve Kaldırım Düzenleme Çalışmaları	2,98	3,37	3,14
Yol Asfaltlama Çalışmaları	3,09	3,47	3,25
Ağaçlandırma Çalışmaları	2,80	3,05	2,90
İtfaiye Hizmetleri	3,32	3,16	3,26
Atık Su/ Kanalizasyon Sisteminin Kurulması	3,12	3,11	3,11
Belediyenin Otopark Hizmeti Sunması	2,69	2,69	2,69
Belediyenin Hoparlörle Duyuru Yapması	3,08	2,95	3,02
<b>TOPLAM</b>	<b>33,15</b>	<b>34,76</b>	<b>33,81</b>

2004- 2008 yılları arasında söz konusu hizmetlerden memnuniyet düzeyine ilişkin değişim incelendiğinde, toplamda küçük bir iyileşme olduğu söylenebilir de; kış mevsiminde yol açma ve tuzlama çalışmalarında, itfaiye hizmetlerinde, atık su ve kanalizasyon hizmetlerinde ve hoparlörden yapılan duyurulara küçük de olsa bir gerileme olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, rutin belediye hizmetleri içinde önemli yer tutan kentsel faaliyetlerde dört yılın başıyla sonu arasında kayda değer bir değişimin olmadığı görülmektedir. Bir başka ifade ile belediye, dört yıllık dönemde söz konusu hizmetlerle ilgili standardı olumlu ya da olumsuz yönde değiştirememiştir. Özellikle toplu taşıma hizmetleri, sokak hayvanlarının ıslahı, çevre ve kaldırım düzenleme, ağaçlandırma, otopark hizmetleri gibi kentsel hizmetler

bakımından önemli bir hizmet açığı olduğu, tablodaki düşük ortalama değerleri ışığında söylenebilir. Dolayısıyla gelecekte belediye yönetiminde söz sahibi olacak kişilerin, bu hizmetlere daha çok eğilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

### 3.4.2. Yerel Halkın Belediyenin Sunduğu Sosyo-Kültürel Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi

Yerel düzeyde sunulan sosyo-kültürel hizmetler, yerel halkın birbiriyle iletişim ve etkileşimine aracılık eden, kent bilincinin gelişmesine katkı sunan, hemşerilerin sosyalleşmesine, kentlileşmesine ve uygarlaşmasına yardımcı olan hizmetlerdir. Ayrıca sosyo-kültürel hizmetler, yerel halkın sosyal yaşama ve kente yabancılaşmalarını engelleyerek; kentsel sorunlar, değerler ve faaliyetlerle ilgili sorumluluk bilinçlerinin gelişmesine de katkı sağlar. Yine özellikle sosyal hizmetlere olan ihtiyaç, hem ulusal ekonomik gelişmişlik düzeyinin yetersizliği, hem de uluslararası ekonomik krizler nedeniyle her geçen gün artmaktadır. Bu açıdan sosyo-kültürel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin yüksek olması, kentsel bilincin ve uygarlık düzeyinin yüksek olduğunun göstergesi olarak kabul edilebileceği gibi, kent sakinlerinin insan onuruna yaraşır bir standarda kamu yönetimi eliyle ulaştırıldığına da kanıtı sayılabilecektir.

**Tablo 4: Sosyo-Kültürel Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması**

SOSYO - KÜLTÜREL FAALİYETLER	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
Cenaze Defin Ve Mezarlık Düzenleme Çalışmaları	3,62	3,75	3,67
Ramazan Ayında Fakir Halka Yemek Temini	3,76	3,37	3,59
Belediyenin Kimsesiz/ Muhtaçlara Yardım	3,00	2,78	2,91
Öğrencilere Yurt vb. Temini	2,95	2,74	2,86
Doğal/ Tarihi Mirasın Korunması Çalışmaları	2,73	3,01	2,84
Belediyenin Okuma Yazma Kursları Düzenlemesi	2,81	2,85	2,82
Spor Kulüplerine Maddi/ Manevi Katkı Sağlama	2,57	2,93	2,72
Öğrencilere Maddi Yardım Temini	2,70	2,61	2,67
Sosyal, Kültürel ve Sanatsal Etkinlikler	2,58	2,72	2,64
Yoksul Gençlerin Evlendirilme Çalışmaları	2,49	2,64	2,55
TOPLAM	29,21	29,4	29,27

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, cenaze defin hizmetleri ve mezarlık düzenleme çalışmalarısıyla, Ramazan ayında fakirlere yemek temini

hizmetlerinin dışındaki tüm sosyo-kültürel faaliyetlerde memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. İki dönem karşılaştırıldığında da sosyo-kültürel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin düşüklüğünde bir istikrar olduğu görülmektedir. Bir başka ifadeyle, dört yıllık dönemin başı ile sonu arasında söz konusu hizmetlerden memnuniyete ilişkin belirgin bir farklılık göze çarpmamaktadır. Bu çerçevede özellikle sosyal, kültürel ve sanatsal etkinlikler; belediyenin okuma-yazma kursları düzenlemesi ile doğal/ tarihi mirasın korunması konularında ciddi bir hizmet açığının olduğu tespit edilmektedir. Bunların yanı sıra, yoksul gençlerin evlendirilmesi, öğrencilere maddi yardım temini, spor kulüplerine maddi/ manevi yardım sağlama gibi hizmetlerde de önemli hizmet açıkları bulunmaktadır. Sosyo-kültürel hizmetlerden memnuniyetin bu denli düşük olmasının nedeni, özellikle Niğde'nin "bir üniversite kenti" olmasıyla birlikte, sosyal ve kültürel etkinliklerdeki yetersizliklerin daha çok gün yüzüne çıkmasına bağlanabilir. Belediyenin, üniversite ile birlikte kentte meydana gelen değişimin gerisinde kaldığı söylenebilir. Bu alanda memnuniyet düzeyinin artırılabilmesi için, gelecek dönemlerde belediyenin sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklere daha çok önem vermesi, finansal kaynak ve zaman ayırması gerekmektedir. Diğer taraftan özellikle Ramazan ayında fakirlere yemek yardımı ve belediyenin kimsesizlere yardım yapması gibi faaliyetlerin de giderek sıradanlaştığı ve buna bağlı olarak da söz konusu hizmetlerden memnuniyet düzeyinin ikinci dönemde ilk döneme göre azaldığı görülmektedir. Bu tür hizmetlerden memnuniyet düzeyinin korunabilmesi veya artırılabilmesi için, belediyenin bu hizmetlerde kendini yenilemesi, yeni yol ve yöntemler denemesi gerekmektedir.

### **3.4.3. Yerel Halkın Belediyenin Sunduğu Ekonomik Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi**

İşsizlik, Türkiye genelinde olduğu gibi Niğde'de de en önemli ekonomik sorunların başında gelmektedir. İşsizliğin çözümü konusunda atılabilecek önemli adımlardan birisi, işsizlere mesleki beceri kazandırmasıdır. Yapılan araştırmada, işsiz gençlere mesleki beceri kazandırılması konusunda memnuniyet düzeyinin düşüklüğü dikkati çekmektedir. Daha önemlisi söz konusu hizmet, her iki dönemde de hep memnun olunmayan hizmetlerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum, bir yandan ülke genelinde ve Niğde özelinde işsizliğin önemli bir sorun olmasından; diğer yandan ise, belediyenin mesleki beceri kazandırma konusundaki hizmetlerinin yetersizliğinden kaynaklanıyor olabilir. Böyle bir bulgu, belediyenin mesleki beceri kazandırma konusuna daha özenli yaklaşması gerektiğini göstermektedir.

**Tablo 5: Ekonomik Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması**

EKONOMİK FAALİYETLER	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
İşsiz Gençlere Mesleki Beceri Kazandırma Kursları	2,43	2,33	2,39
Belediyenin Ucuz Ekmek Üretimi	3,62	3,32	3,49
<b>TOPLAM</b>	<b>6,05</b>	<b>5,65</b>	<b>5,88</b>

Ucuz ekmek üretimi, belediye faaliyetleri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Özellikle çok nüfuslu, dar gelirli kent sakinleri açısından bu hizmet hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle birçok belediye kendi ekmek fabrikası vasıtasıyla ucuz ekmek üretimini gerçekleştirmektedir. Niğde'de bu hizmetten halkın memnuniyet düzeyi de, ikinci dönemde ilk döneme göre düşüş göstermiştir. Bu durum, gerçekten hizmetin sunumundaki olumsuzluklardan kaynaklanabileceği gibi, söz konusu hizmetin sıradanlaşmasından, mutad bir hizmet haline gelmesinden de kaynaklanıyor olabilir. Bu alandaki düşüşün önüne geçebilmek için, ekmek üretiminde çeşitlendirmeye gidilebileceği gibi, hizmetin halkla buluşturulması noktasında da farklılaşmaya gidilebilir.

#### 3.4.4. Yerel Halkın Belediyenin Sunduğu Diğer Hizmetlerle (İmar ve Denetim) İlgili Faaliyetlerden Memnuniyet Düzeyi

Kırdan kente göç ve hızlı kentleşmeye bağlı olarak kentsel nüfusun her geçen gün artması, bir yandan çarpık kentleşmeye neden olurken, diğer yandan da konut açığını ortaya çıkarmaktadır. Hem çarpık kentleşmenin önüne geçebilmek, hem de konut açığını giderebilmek için, belediyeler toplu konut yapımına öncülük etmektedirler. Niğde Belediyesi de, Kızıl Elma, Niğde Evleri gibi projelerle bu alanda hizmet sunmaktadır. Ankete katılanlar, bu hizmetlerden büyük ölçüde memnuniyet duyduklarını ifade etmişlerdir. Bu memnuniyet değerleri, toplu konut üretimine duyulan ihtiyacın da bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

**Tablo 6: Diğer Faaliyetlerden Yerel Halkın Memnuniyet Düzeyi Karşılaştırması**

DİĞER HİZMETLER (İmar ve Denetim)	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
Toplu Konut Yapımı (Kızıl Elma, Niğde Evleri vb.)	3,49	3,41	3,46
Zabıta Kontrolleri	2,85	2,83	2,84

Belediyenin önemli görevlerinden birisi de kontrol ve denetim işlevidir. Belediye başkanının, encümenin ve meclisin kararlarının uygulanma düzeyi bu denetim faaliyetleri ile anlaşılabilir. Zabıta, belediye bünyesinde denetim işlevi yapan bir kolluk gücüdür. Zabıta denetimlerinin amacı, belediye sınırları içinde beldenin düzenini ve belde halkının sağlık ve huzurunu korumaktır. Araştırma ile elde edilen önemli bulgulardan biri de, Niğde Belediyesi sınırları içinde halkın, beldenin düzeninin ve halkın sağlığının korunması

hizmetlerinden memnuniyetinin düşük olduğudur. Zabıta hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin düşüklüğü, ilk ve ikinci dönem için anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bir başka ifade ile bu alanda hizmetlerden memnuniyet düzeyi, seçimlerin hemen sonrası ile dört yıllık hizmet döneminin sonu itibariyle değişmemiştir. Bunun nedeni, belediye zabıtasının en belirgin faaliyetinin pazaryerlerinde “pazar harcı”nın toplanması ile sınırlı kalması ve söz konusu kolluk görevlilerinin diğer kolluk güçlerinin aksine, silah vb. araç gerece sahip olmamaları olduğu söylenebilir. Zabıta hizmetlerinin yeniden örgütlenmesi, daha fonksiyonel hale getirilmesi, zabıta ile yurttaş arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi söz konusu hizmetlerden memnuniyeti artırmak için alınabilecek önlemler arasında sayılabilir.

### 3.4.5. Belediye Personelinin Tutumuna İlişkin Algılamalar

Yerel hizmetlerden yurttaşların memnuniyet düzeyini etkileyen önemli faktörlerden birisi, belediye personelinin tutum ve davranışları ile söz konusu personelin görevlerini yerine getirirken tarafsızlık ilkesine özen gösterip göstermemeleridir. Katılımcılara belediye personelinin kendilerine yönelik davranış biçimleri hakkındaki düşünceleri sorulduğunda, verilen yanıtların ortalaması, ilk dönem için beş üzerinden 3,08; ikinci dönem için ise 2,95 olarak ortaya çıkmıştır. Rakamlardan da anlaşılacağı üzere yurttaşlar çalışanların tutum ve davranışlarından ikinci dönemde daha az memnun olmuşlardır. Bu husus bir belediyenin başarısı, yurttaşları memnun etme düzeyi ve hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğundan, çalışanların tutum ve davranışlarını düzeltmeye, mesleki niteliklerini artırmaya dönük hizmet içi eğitim programları uygulamak zorunlu görülmektedir.

**Tablo 7: Katılımcıların Belediye Personelinin Tutumuna İlişkin Algılamaları**

	1. Dönem	2. Dönem	Ort.
<b>Katılımcıların Belediye Personelinin Kendilerine Yönelik Davranışlarını Algılama Durumu</b>	3,08	2,95	3,02
<b>Katılımcıların Belediye Personelinin, Görevlerini Yerine Getirirkenki Tarafsızlığına İlişkin Algıları</b>	2,94	2,82	2,89

İster merkezi yönetim, isterse yerel yönetim tarafından sunulsun kamu hizmetlerinin en belirgin özelliği “tarafsızlık” içinde sunulmasıdır. Tarafsızlıktan hem belediye çalışanlarının karşısındaki yurttaşların dil, din, cinsiyet, eğitim vs. gibi özelliklerini dikkate almaksızın herkese eşit tutum ve davranış içinde hizmetleri sunmaları; hem de kendilerine oy versin vermesin kentin her kesimine hizmetleri dengeli biçimde götürmeleri anlaşılmalıdır. Tablodan katılımcıların, belediye personelinin görevlerini yerine getirirkenki tarafsızlığına ilişkin algılarının olumsuz yönde giderek yükseldiği anlaşılmaktadır. Bu durumun düzeltilmesi için de, hem yöneticilerin önderliği, hem de hizmet içi eğitim uygulaması gerekmektedir.

## SONUÇ

Günümüzde yönetimlerin meşruiyeti, halka dayanmaktadır. Demokrasilerde meşruiyetin sürdürülmesinde halkın memnuniyetinin birinci derecede belirleyici olduğu söylenebilir. Halkın memnuniyet düzeyi, iktidar aktörlerinin bu bağlamdaki performanslarıyla ilintilidir. Şu halde, demokratik rejimlerde halkın memnuniyetine değer atfetmek gerekmektedir. Çoğulcu siyasal yaşamın geçerli olduğu bu rejimlerde, yerel siyaset olarak adlandırılan yerel iktidarı ele geçirme çerçevesinde bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabetin sonucunda yerel iktidar ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle de, yerel siyasal aktörler, siyasal söylem ve çözümlerini yerel halkın beklenti ve memnuniyetine dayandırmak durumundadırlar. Nitekim, metin içinde de belirtildiği üzere TESEV'in araştırmasından halkın memnuniyet düzeyinin iktidarın sürdürülmesine olanak verdiği saptanabilmektedir.

Halkın memnuniyetine ilişkin alan araştırmaları da, sonuçları itibariyle hem yerel siyasal aktörlerin, hem de halkın yerel siyasette nasıl bir yol izleyeceğine kaynaklık eder. Bu anlamda yapılan alan araştırmalarının önemli olduğu söylenebilir. Bu tür araştırmalar, yerel siyasetteki sorun alanlarını görmeye ve yerel demokrasinin niteliğini geliştirmeye de olanak verir. Bu düşüncelerden yola çıkılarak, Niğde il merkezi bağlamında yerel siyasete ilişkin bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırma, yerel siyasetin en yoğun biçimde yer bulduğu belediye hizmetleri düzeyinde gerçekleştirilmiştir. Memnuniyetin seyrini tespit edebilmek için, anket araştırması dört yıl arayla tekrarlanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada her iki anket sonuçları karşılaştırılarak, söz konusu dönemlerdeki yerel hizmetlerden halkın memnuniyetindeki değişim saptanmaya çalışılmıştır. Ancak bu araştırmanın temel kısıtlılık noktasını, örneklem seçiminde, zaman, personel ve finansal kısıtlılıklara bağlı olarak kolayda örneklem yönteminin uygulanması nedeniyle tesadüfilikten uzaklaşılması oluşturmaktadır. Bu durum, araştırma sonuçlarına, görece temkinli yaklaşılmasını gerektirmektedir.

Belediyelerin sunduğu yerel hizmetler, imarla ilgili, kentsel, ekonomik, sosyal ve kültürel, denetim hizmetleri olmak üzere beş grup içinde ele alınmıştır. Bu gruplar içerisinde imar hizmetleri ile kentsel hizmetler beşli Likert ölçeğinde üç ortalama değerinin üzerinde; denetim, sosyal ve kültürel faaliyetler ile ekonomik faaliyetler ise üç ortalama değerinin hemen altında puan almıştır. Ayrıca araştırma bulguları, tüm bu hizmetler bakımından yerel halkın memnuniyet düzeyinde ilk dönem ile ikinci dönem arasında belirgin bir iyileşme ya da kötüleşme olmadığını göstermektedir. Bu sonuç, belediye yönetiminin, dört yıllık faaliyet süresince söz konusu hizmetler bakımından performans artırıcı bir icraat gerçekleştirmediği biçiminde yorumlanabilir. Niğde Belediyesi'nce sunulan kentsel hizmetlerden memnuniyette, ikinci dönem itibariyle kısmi bir yükselme olduğu görülmektedir. Bu iki dönem arasında en fazla yükselme, toplu taşıma hizmetlerinde, çevre ve kaldırım düzenlemeleriyle asfaltlama çalışmalarında ve çevresel temizlik/ çöp toplama hizmetlerinde sağlanmıştır. Bu sonuçlar, belediyenin mutlak faaliyetlerde yerel



halkın memnuniyetini artırıcı yönde belli bir standart tutturduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Sosyal ve kültürel hizmetlerden memnuniyette ise, ikinci dönem itibariyle hemen hemen hiç bir iyileşme sağlanamadığı görülmektedir. Bu iki dönem arasındaki en iyi yükselme, spor kulüplerine maddi/ manevi katkı sağlama ile doğal/ tarihi mirasın korunması çalışmaları konularında sağlanmıştır. Ancak bu iki hizmette de memnuniyet ortalamaları üç ortalama değerinin altında yer almaktadır. Bu sonuç, köklü bir tarihsel geçmişe sahip olan ve üniversite şehri biçiminde anılmayı amaçlayan bir kentin, söz konusu hizmetler bakımından ihtiyaçlarının yeterli düzeyde karşılanmadığı biçiminde değerlendirilebilir.

Sunulan ekonomik hizmetlerden memnuniyette ise, ikinci dönem itibariyle önemli bir düşüş göze çarpmaktadır. Ekonomik faaliyetler içerisinde yer verilen işsiz gençlere mesleki beceri kazandırma kursları ve belediyenin ucuz ekmeğin üretimi ifadelerinde ikinci dönemler itibariyle iyileşme sağlanamamıştır. Bu ifadelerden birincisi ile ilgili ortalama değerleri, her iki dönemde de üç ortalama değerinin altında, ucuz ekmeğin üretiminde ise üç ortalama değerinin altında yer aldığı görülmüştür.

## KAYNAKÇA

AKDOĞAN, Y. (2009), "Yerel Siyaset", <http://www.siyasaliletisim.org/index.php/ariv/makale/342-yerel-siyaset.html>, 05.01.2009.

AYDIN, A. H. (2009). "Yerel Siyaset-Hizmet-Yönetim ve İdeoloji-İdeolojiler İlişkisi", <http://www.yerelsiyaset.com/pdf/subat2008/3.pdf>, 05.01.2009.

ÇAM, E. (1998). Siyaset Bilimine Giriş, Der Yayınları, Genişletilmiş 5. Basım, İstanbul.

ÇUKURÇAYIR, A. (2006). Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi, Çizgi Yayınevi, Konya.

[http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?secimdb2=&report=bel\\_basme\\_c\\_2004.RDF&p\\_il1=51&p\\_tur=1&desformat=pdf&ENVID=secimEnv](http://tuikrapor.tuik.gov.tr/reports/rwservlet?secimdb2=&report=bel_basme_c_2004.RDF&p_il1=51&p_tur=1&desformat=pdf&ENVID=secimEnv), 20.01.2009.

<http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem22/yil01/ss944m.htm>, 22.01.2009.

KELEŞ, R. (2000). Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, 4. Basım, İstanbul.

KURTULUŞ, K. (1998). Pazarlama Araştırmaları, Genişletilmiş Altıncı Baskı, İÜ İşletme Fak. Yayın No: 274, İşletme İktisadi Enst. Yayın No: 406, İstanbul.

ÖKMEN, M. (2005). "Liberal Düşüncenin Yerel Yönetim-Kent Pratiği Üzerine Notlar", Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi, (Ed. N. Talat Arslan), Aktüel Yayınları, İstanbul, sh. 19-61.

SAKALLI, Burhan (2009). "İdeoloji ve Yerel Siyaset", <http://www.belediyemdergisi.net /yazar.php?id=21&yaziid=41>, 05.01.2009.

"TESEV Araştırdı: Halk İşsiz Ama Mutlu", <http://www.radikal.com.tr/haber.php?haberno =111714>, (15.01.2009).

"Türk toplumunda iyimserlik artıyor", <http://www.tumgazeteler.com/?a=235517>, 15.1.09.

TÜRKÖNE, M. (2003). Siyaset, (Ed.), Lotus Yayınları, Ankara.

WOLLMANN, H. ve R. ROTH (1998). "Vorwort", in: Kommunalpolitik-politische Handeln in Gemeinden, H. Wollmann-R. Roth (Hrsg.), Bundeszentrale für politische Bildung, 2. völlig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Bonn, sh. IX-XII.

WOLLMANN, H. (1998a). "Entwicklungslinien lokaler Demokratie und kommunaler Selbstverwaltung im internationalen Vergleich", in: Kommunalpolitik-politische Handeln in Gemeinden, H. Wollmann-R. Roth (Hrsg.), Bundeszentrale für politische Bildung, 2. völlig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Bonn, sh. 186-205.

WOLLMANN, H.(1998b). "Kommunalpolitik-zu neuen (direkt-) demokratischen Ufern?", in: Kommunalpolitik-politische Handeln in Gemeinden, H. Wollmann-R. Roth (Hrsg.), Bundeszentrale für politische Bildung, 2. völlig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Bonn, sh. 37-49.

YÜKSEL, F. (2004). Çağdaş Kent Yönetimi ve Yönetici Vizyonu, Detay Yayıncılık, Ankara.