

## DEMOKRATİK KATILIM VE YEREL HİZMETLER: UNDP “YEREL YÖNETİM REFORMU’NA DESTEK PROJESİ” VE YÖNETİME KATILIMIN YENİ BİÇİMLERİ

Nurgün OKTİK\*

F. Gaye GÖKALP YILMAZ\*\*

Çağlar ÖZBEK\*\*\*

Ferhat DEĞER\*\*\*\*

### ÖZET

Demokratik yönetim, demokratik yaşama yönelik artan talepler ve bu taleplerin ortaya çıkardığı değişen vatandaşlık algıları, sosyal bilimlerde son dönemlerde önemli tartışma alanlarından birisini oluşturmaktadır. Aktif yurttaşlık söylemiyle ortaya çıkan bu tartışmalar daha çok katılım, sivil toplum ve çoğulculuk kavramları ekseninde sürdürülmektedir. 2007 yılında Muğla-Akyaka Beldesinde gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu, Yerel Yönetim Reformuna Destek Projesi, Vatandaş Memnuniyet Anketi verilerinden elde edilen sonuçlar üzerine kurgulanan araştırmada, vatandaşlara belediyenin hizmetlerini ve hizmet kalitesini; sorumluluk alanlarını sorgulatarak, beklentilerini saptamaya çalışırken belediye vatandaş ilişkisine daha demokratik bir yaklaşım getirmeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışma, Akyaka Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşların Belediyenin hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek ve sorunlarını saptamak amacıyla, Yerel Yönetimler Destek Reformu çerçevesinde Akyaka’da Nisan ile Haziran 2007 Tarihlerinde gerçekleştirilen Vatandaş Memnuniyet Anketinin verilerinden yola çıkılarak hazırlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Demokrasi, Demokratik Yönetim, Vatandaşlık, Katılım, Karar Alma Süreçleri, Yerel Yönetim.

### Democratic Participation and Local Services: UNDP “A supportive Project for Local Administrative Reforms and New Forms of Participation in Administration

#### ABSTRACT

In recent years, democratic governance, demands for a democratic lifestyle and changing perceptions of citizenship derived from these demands, constitute the most significant areas of debate in social sciences. Emerging around the axis of active citizenship, these debates mainly correspond with concepts of “participation”, “civil society” and “plurality”. This study was based upon data from the United Nations Development Programme, the Support for Local Administration Reform Project and a Citizen Satisfaction Survey all carried out in the Municipality of Akyaka in 2007. By gauging Citizens’ opinions on the responsibilities and the quality of service of the Municipality, this study aims to democratize the relationship between the Municipality and its Citizens by determining the mutual responsibilities of each.

The Study was formulated upon the data gathered from the Citizen Satisfaction Survey, within the scope of the Support for Local Administration Reform Project, carried out between

\* Prof. Dr., Muğla Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü.

\*\* Araş. Gör., Muğla Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü.

\*\*\* Araş. Gör., Muğla Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü.

\*\*\*\* Araş. Gör., Muğla Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü.

***Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri***

April and June 2007, to determine the level of satisfaction and problems of citizens from services provided by the Municipality of Akyaka

**Key Words:** Democracy, Democratic Governance, Citizenship, Participation, Decision Making Process, Local Administration.

**Kavramsal Çerçeve**

Demokrasinin vazgeçilmez koşullarından birisi, siyasal olarak eşit olan özgür vatandaşların siyasi partilerden birine oylarını vererek temsili olarak yönetime katılmasıdır. Son yıllarda bireylerin hem merkezi otorite hem de yerel yönetimlerde karar alma ve uygulama süreçlerine katılma istemleri, demokrasi ve katılımcılık kavramlarını yeniden gündeme getirmektedir. Demokrasinin içeriğini dolduran özgürlüklerin tanımı bugün, katılımcı karar alma mekanizmalarının oluşması kavramıyla şekillenmektedir. Karar alma mekanizmalarına katılım ise bir yandan merkezi yönetim erkinin belirli ölçülerde terk edilmesini, diğer yandan da yönetme erkinin devredileceği kurumların mikro düzeye indikçe daha katılımcı bir yapıya bürünmesi öngörüsünü içermektedir.

Yönetim erkinin çoğulculuk esasına dayanılarak yeniden farklı idari ve yerel birimlere dağıtılması, son yıllarda uluslararası alanda da dikkat çekici bir araştırma konusudur. Özellikle, 1980 sonrası neo-liberal ekonomi politikaların bir uzantısı olarak İngiltere’de muhafazakâr Thatcher Hükümeti ile başlayan Sosyal Refah Politikaları terk edilmeye başlanmıştır. Bu politikalar, bireyi sosyal hizmetler alanında yalnızlaştırıp, toplumsal alanı terk ederek kendi merkezli olmaya itelerken, yeni bir yapılanma ve vatandaş tipolojisi oluşturmaya başlamıştır. Yeni vatandaş hem girişimci hem de karar alma süreçlerine katılımcı olup, güç hızla merkezsiz bir yapılanmaya doğru kaymaktadır. Yeni vatandaş artık devletten hizmet bekleme noktasından uzaklaşırken hayatın her anlamında daha fazla hak talep eden konuma gelmiştir.

Bu yeni yapılanmada demokrasinin iktidarı kısıtlayan ve çoğunluğun istemlerine yanıt veren bir algılama ve uygulama sürecine doğru değişimi gereklidir. Çoğulculuk beraberinde katılımı ve teoride katılabilme özgürlüğünü sunmalıdır. Touraine demokratik yönetim biçimini, “... en çok sayıda bireye en büyük özgürlüğü veren, olası en büyük çeşitliliği tanıyan ve koruyan siyasal yaşam biçimi” (Touraine, 2002; 25) olarak tanımlar. Antik Yunan’da temelleri atılan demokrasi geleneğinin kökenlerinden hareketle, günümüz demokrasisini ve onun pratiklerini anlamak oldukça güçtür. Bugünkü demokrasi pratiği, Dahl’ın da belirttiği gibi, “yurttaşların tercihlerini belirlediği, bu tercihleri kolektif eylem aracılığıyla diğerlerine ve hükümete gösterdiği, hükümetlerin farklılaşmış tercihlere eşit mesafede durduğu ekonomik ve kültürel bir süreç” olarak betimlenebilir (Dahl, 1971). Demokrasi konusunda önemli bir teorisyen olan Schumpeter’e göre ise demokrasi, “politik bir metot”tur. Demokrasi, hem yasamada, hem de yürütme ve karar alma süreçlerinde politik bir güç olarak bulunabilmek için yapılan kurumsal bir antlaşma tipidir (Schumpeter, 1975: 242).

Demokrasi içinde yurttaş olabilmek siyasal bir toplumun üyelerinin durumuyla ilgilidir. Buna göre yurttaşlık, bireylerin siyasal sistemi etkileme kapasitesini içermekte ve siyasal yaşama aktif bir biçimde katılmalarını gerektirmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2006: 27).

### **UNDP ve Yerel Yönetim Reformu**

Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu tarafından yürütülen ve tamamlanan “Yerel Yönetim Reformu”na Destek Projesi” bu anlamda, yukarıda belirtilen demokrasinin çoğulculuğa yönelmesi ve yönetim erkinin paylaşılmasını amaçlayan bir projedir. Projenin temel hedefleri;

*“Demokratik yönetim, insani kalkınma için belirleyicidir: kurumlar, kurallar ve standartlar, katılımcı kapsayıcı siyasal süreçler, ülkelerin ekonomik büyümesinde, yönetim yapılarının ihtiyaçlara yanıt verebilirliğinde ve kadınların güçlendirilmelerinde önemli bir rol oynar. Demokratik yönetim, vatandaşların ve diğer ilgili grupların beklentilerini ifade etmede, haklarını kullanmada, yükümlüklerini yerine getirmede ve farklılıklarını uzlaştırmada yararlandıkları mekanizmalar, süreçler ve kurumları içermektedir. Demokratik yönetimin temel ilkeleri, kapsayıcı katılımcılık, beklentilere yanıt verebilme, şeffaflık ve hesapverebilirlik ve güçlendirmedir”<sup>1</sup>* şeklinde tanımlanmaktadır.

Bu tanımlamada yer alan vatandaşların beklentilerini ifade etme, haklarını kullanma ve yükümlülüklerini yerine getirme kavramları, aktif vatandaşlık olarak tanımlanmaktadır. Adrian J.Kearns’ın İngiltere’de yaptığı “Aktif Vatandaşlık ve Kentsel Yönetim” (*Active Citizenship and Urban Governance*) isimli çalışmasında “aktif vatandaşlık” olarak kavramsallaştırılan ve özellikle İngiltere’de Thatcher dönemi ile başlayan Sosyal Refah Devleti’nin çöküşünün doğurduğu yeni bir stratejinin altı çizilmektedir (Kearns, 1992; 21). Kearns, bu yeni vatandaşlık stratejisini, “yaşanılan şehirlerin yönetimi, kamu hizmetlerinin kontrolü ve düzenlenmesi alanlarında aktif vatandaşların artan katılımı” olarak özetlemektedir (Kearns,1992; 22). Vatandaşların devletin merkezi yetkilerini, yerel yönetimlere tamamen devretmesi ya da kısmen yetkilerin paylaşımı süreci içerisinde, özellikle sağlanan hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve yerel yönetimlerin denetlenmesi anlamında sorumluluk sahibi olması bu yeni yaklaşımın temel hedefi olmuştur. Özellikle önemi artan bir diğer kavram olan “hesap verilebilirlik” (*accountability*), yeni bir yönetim anlayışının zamanla ortaya çıkışına zemin hazırlamıştır. Bu bağlamda artan yönetime dahil olma ve ortak karar alma süreçlerinin yaratılması, uluslararası düzeyde önem taşıyan bir noktaya gelmiştir. Artan uluslararası önemin sonucunda da, özellikle ulus-üstü kurumların konuya verdiği destek de artmıştır. Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu (UNDP) da kalkınmaya destek amacıyla oluşturduğu projeleri şu şekilde temellendirmektedir;

<sup>1</sup> <http://www.undp.org.tr/Gozlem3.aspx?WebSayfaNo=318>

**Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri**

“UNDP, ülkelere, yönetim yapılarını evrensel olarak kabul gören insan hakları çerçevesine oturtmalarını sağlayarak herkes için insani kalkınmayı teşvik etmeye yardımcı olur ve çok açık bir şekilde kapsayıcı katılımçılık ve hesapverebilirliğe eğilir. UNDP, öncelikle, bir toplumu şekillendiren kararlara, kurallara ve kurumlara katılmanın temel bir insan hakkı ve insani kalkınmanın bir parçası olduğuna inanır. Dahası, daha kapsayıcı yönetim daha etkin olabilir. Katılımcı yönetim daha hakkaniyetçi olabilir ve bireylerin, kendi ekonomik, sosyal ve kültürel haklarını istemelerini sağlayacak şekilde güçlendirerek ya da toplumdaki kırılğan grupların da yararlanacağı hayati kalkınma konuları hakkında bilgiyi yaygın olarak duyurarak değerlere dayalı bir kalkınma döngüsünü tetikleyebilir. Sürdürülebilir yoksullukla mücadele, yoksulların, ekonomik iyileşmeleri kadar siyasi süreçte kendilerini ifade etmelerine de dayanmaktadır. Bu nedenlerden dolayı, insani kalkınmanın mümkün olması insanların kapsayıcı katılımı ve kendileri için olan demokratik nitelikte bir yönetimi gerektirmektedir”<sup>2</sup>

Katılımın vatandaşların kendi yaşamlarına dair ekonomik, sosyal ve kültürel hakları talep edebilecek boyutlarda sağlanması, merkezi otoritenin yetki devrinde bulunduğu yerel idareler ile, oluşan sürecin “yerel yönetim” olarak anlam kazanması bağlamında bir farklılık da taşımaktadır. Dolayısıyla “Yerel Yönetim” olarak tanımlanan Belediyeler ve Özel İdareler ile halkın bu yerel idarelerde karar alma ve denetleme süreçlerine katılımıyla oluşan “yerel yönetim” arasında ciddi bir anlamsal farklılık olduğunun altı çizilmelidir. Bu anlamsal farklılık üzerine çalışan Rob Imrie ve Mike Raco da yerel idareler ve yerel yönetimler arasında aşağıdaki ayrışmaları belirlemişlerdir (Imrie ve Raco, 1999; 47).

Yerel İdare	Yerel Yönetim
Bürokratik	Esnek ve Yanıt Verici
Demokratik	Post-demokratik
Merkezi	Merkezsizleşmiş
Kolektif	Özelleştirilmiş
Belediyelere Yönelik	Girişimci
Sosyal Refah Amaçlarına Yönelik	Piyasa Hedeflerine Yönelik

1980 sonrası artan küreselleşmenin sadece ekonomik değil, UNDP’nin temel hedefleri arasında da belirttiği gibi, sosyal refah, dezavantajlı grupların taleplerinin karşılanması ve denetlenebilirlik, evrensel değerler olarak, “küreselleşen sisteme” eklemlenme amacıyla olan tüm ulus devletler için önemli politika alanlarını oluşturmaktadır. Bu anlamda, Türkiye’de de 2003 yılında “Kamu Yönetimi Reform Tasarısı” adı altında ve kamuoyunca “Yerel

<sup>2</sup> <http://www.undp.org.tr/Gozlem3.aspx?WebSayfaNo=318>

Yönetim Reformu” olarak bilinen bir tasarı hazırlanmıştır. Bu tasarıda 73 ana madde, 10 geçici madde yer almaktadır. Bu tasarıda,

Mevcut yönetim sisteminde olmayan yeni bir kademe yaratmakta, “bölge kalkınma ajansı” adıyla 26 bölgesel birim kurmakta; 10’dan fazla bakanlığın il-ilçe örgütlenmesini kaldırarak bunları il özel idarelerine devretmekte (*yerelleşme*);

• Üst kurulları “ilişkili kuruluş” olarak tanımlayarak merkezi yönetim sistemi içine yerleştirmekte; devletin özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla ortaklaşa çalışmasını ilke haline getirmekte (*yönetişim*);

• Devlet faaliyetlerini piyasa lehine yasaklayıcı ilkelerle sınırlandırmaktadır (*özelleştirme-regülasyon*)<sup>3</sup> hedefleri belirtilmiştir.

Yukarıda da belirtildiği gibi, özellikle sivil toplum örgütleri dolayısıyla, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımı ve özellikle yönetim ilkesi taslakta ön plana çıkarılmaktadır. Yönetişim ilkesi, Dünya Bankası raporlarında ilk olarak 1997’de kullanıldığı haliyle “*Good Governance*”, kamu iktidarını kim kullanır sorusuna karşı verilen 3 iktidar ortağının tanımlanması, yani sivil toplum örgütleri, özel sektör ve bürokrasi tanımlaması ile açıklık kazanmaktadır<sup>4</sup>.

Çağdaş demokrasi ve demokratikleşme tartışmaları önemli ölçüde “sivil toplum” ve “toplumsal sermaye” gibi kavramlar üzerinde yoğunlaşmaktadır (Lundgren, 1999: 123). Bu noktada siyasal bir örgütlenme olan devlet içerisinde sivil insiyatifin varlığı ve sivil toplum örgütlerinin yapılanmaları ortaya çıkmaktadır. Devletin siyasal örgütlenmesine karşı bir alternatif ve/veya gereklilik olarak oluşturulan sivil toplum kuruluşları hiç kuşkusuz demokrasiye ve demokratik sisteme hizmet etmektedir. Bir toplumda sivil toplumun örgütlenmesi ne kadar gelişmiş ise, demokrasinin de aynı derecede olgunlaştığı kabul edilmektedir. Burada demokrasiyi tek ve farklılaşmamış bir boyutta ele almak konunun derinliğini gözden kaçırmak anlamına gelmektedir. Tarihsel süreçte birçok farklı toplumsal yapıda gerçekleşen farklı demokrasi tecrübeleri bulunduğu gibi<sup>5</sup>, günümüzde, “temsili demokrasi, katılımcı demokrasi, çoğulcu demokrasi, müzakereci demokrasi” gibi demokrasinin işlerlik alanları, bu noktada sivil toplumun hangi şartlarda önem kazandığı noktasında belirleyici olmaktadır. Temsili demokrasinin çıkmazları neticesinde gelişen çoğulcu demokrasi anlayışı, yurttaşlardan beklenen rolleri pasif bir konumdan aktif bir konuma taşıma eğilimindedir. “Aktif yurttaşlık bilinçle elde edilebilen, kaynağını kendine bakıştan alan, yaratıcılık, başarı ve öğrenme ile

<sup>3</sup> Güler, B. , Kamu Yönetimi Temel Kanunu Üzerine Çalışma,2003.

[www.cydd.org.tr/dosya/kamuyonetimitemelkanunu.doc](http://www.cydd.org.tr/dosya/kamuyonetimitemelkanunu.doc)

<sup>4</sup> Yorulmaz, N. Kamu Yönetimi Reformu ve Kamu Yönetimi Kanunu Tasarısı,

[http://www.metalurji.org.tr/dergi/dergi136/d136\\_1215.pdf](http://www.metalurji.org.tr/dergi/dergi136/d136_1215.pdf)

<sup>5</sup> Konu ile ilgili ayrıntılı bir çalışma için bkz: Moore, Barrington. (2003). *Diktatörlüğün ve Demokrasinin Toplumsal Kökenleri*, çev. Şirin Tekeli, Alaeddin Şenel, Ankara: İmge.

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

geliştirilebilen bir anlayıştır” (Tekeli, 2005: 27). Dolayısıyla aktif yurttaşlık bilinci, çoğulcu ve katılımcı demokrasi anlayışları içinde sivil toplumun gelişimini destekler niteliktedir. Katılımcı demokrasi ve STK’lar toplumun bütün bireylerine (herhangi bir farklılık gözetmeksizin ve çıkar unsuru taşımadan), siyasal partilere dâhil olmadan “kamusal özne” olma yolunu açmaktadır (Tekeli, 2005: 29).

İktidarın mikro düzeyde paylaşımının, devletin bürokratik ve hantal yapısına ve mutlak otoritesine bir paydaş olunma yolunun açılması, küreselleşme ile yaygınlaşan evrensel demokratik değerlere bağlılık anlamında son derece önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle İl Özel İdarelerine devredilen bakanlık taşra örgütleri yani, Milli Eğitim, Sağlık, Sanayi, Bayındırlık, Kültür, Turizm, Tarım ve Orman Bakanlıklarının yeniden yapılandırılması ve Çevre, Gençlik-Spor, Sosyal hizmetlerin personel ve tüm araçlarıyla belediyelere devredilmesi, devletin bürokratik yapısına büyük oranda, aktif vatandaşların yani sivil toplum örgütlerine katılan yönetim paydaşlarının iktidara ortak olması açısından demokratik bir adım olarak değerlendirilebilir.

2005-2007 yılları arasında Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu tarafından kabul edilerek hayata geçirilen “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” de bu yeni yapılanma ve yönetim hedeflerine doğru yönelimin öncü bir örneği olarak ele alınabilir. Seçilen beş pilot çalışma bölgesi Eskişehir, Çanakkale, Tepebaşı, Zonguldak ve Akyaka Beldesi’dir. Seçilen dört Belediye ölçek olarak büyük boyutlu olmasına rağmen Akyaka Beldesi nüfusu en az, ancak turistik bir belde olması nedeniyle devinimi en fazla olan beldedir. UNDP bu çalışmayla yerel yönetimin öncelikle genel olarak hizmetlerinin değerlendirilmesini, “hesap verilebilirlik”, hizmet önceliklerinin belediye ve vatandaşların beraber çalışmalarıyla belirlenmesini, “yönetişim” ve özellikle katılımcı bütçe uygulamalarını ve bu kavramların uluslararası uygulama düzeyindeki önemli yansımalarını izlemeyi amaç edinmiştir.

Akyaka Beldesi’nde 2007 yılı Mart-Haziran ayları arasında gerçekleştirilen “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” kapsamında yer alan “Vatandaş Memnuniyeti Anketi” ile vatandaşların Akyaka Belediyesi’ni altyapı, temizlik, ulaşım, sağlık, personelin hizmet anlayışı, defin ve mezarlık, kültür-sanat-turizm, tanıtım ve gençlik-spor gibi hizmetlerin genel kalitesi, konut hizmetleri, Belediyenin halkla olan iletişimi, içme ve kullanma suyunun yanı sıra sosyal hizmet, yardım-meslek ve beceri kazandırma hizmetlerinin genel kalitesi gibi alanlarda değerlendirmesi istenmiştir. Bu amaçla toplam 185 haneden oluşan örneklem grubuna anket uygulanarak, belediye hizmetlerinin vatandaşlar açısından bir genel görünümü elde edilmeye çalışılmış, Akyaka Belediyesi’nin başarılı olduğu ve eksik kaldığı hizmet alanları belirlenmiştir. Çalışmanın sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda, Akyaka Belediyesi’nin öncelikli hizmet alanlarının belirlenmesi sağlanırken, vatandaş odaklı hizmet alt yapısının oluşmasına zemin hazırlanmıştır.

### **Araştırmanın Çıktıları**

Yerel Yönetimlere Destek Reformu çerçevesinde Akyaka'da 26 Nisan 2007 ile 15 Haziran 2007 tarihlerinde gerçekleştirilen Vatandaş Memnuniyet Anketi'nin amacı, Akyaka Belediyesi sınırları içinde yaşayan vatandaşların Belediyenin hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek ve sorunlarını saptamaktır.

### **Evren ve Örneklem**

Çalışmanın evrenini Akyaka Belediyesi sınırları içinde yaşayan kişiler oluşturmaktadır. 2000 yılı istatistiklerine göre Akyaka'nın nüfusu 2198'dir. Ancak yaz döneminde yabancı turist ve günübirlik misafirlerin gelmesi ile 10.000-12.000 kişi sayısına ulaşmaktadır. Yerleşik nüfusun %50'si erkek, %50'si kadındır. Akyaka'da 2007 yılında Belediyeden alınan verilere göre toplam 1662 hane bulunmakta olup bu hanelerin 800'ü sürekli oturlan konut; 862'si sadece ilkbahar ve yaz aylarında yaşanan ikinci konuttur.

**Tablo 1: Akyaka'da Hane Sayısı**

	<b>Hane Sayısı</b>	<b>Yüzde</b>
Sürekli Yaşanan Konut	800	48
İkinci Konut	862	52
<b>TOPLAM</b>	1662	100

Bu çalışmada örneklemin seçilmesinde hane sayılarından hareket edilmiştir. Evren, Akyaka'daki hanelerde yaşayanların tümüdür. Anketin uygulama sayısı, gönüllülük temelinde tesadüfi örneklem yolu ile gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması evrenin tümünü temsil eden Akyaka beldesindeki, Manolya, Kaya, Sümbül, Yılmaz, İnişdibi Sokakları'nda uygulanmıştır. Hane sayıları, Akyaka Belediyesi Su İşlerinden alınan verilerden hareketle belirlenmiştir. Örneklem grubundan ulaşılabilen hane sayısı 185 olup, gönüllü temelde erişilebilen hane sayılarından oluşmaktadır. Her haneden tek kişiyle görüşme yapıldığından bu anket çalışmasının örnekleme oranı %11'dir. Anket formu nüfusa göre, evrenin %9' luk bir grubunu oluşturmaktadır. Dört kişiden oluşan anketör grubu Akyaka'nın tüm sokaklarında gönüllülük temel alınarak eşit bir dağılımın gerçekleştirilebilmesi için çalışmıştır.

Anket formu, iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşama 2007 Nisan ayı içinde sürekli yaşayan hanelerden alınan örnekleme gerçekleştirilirken; ikinci aşama, yazlıkçıların gelme mevsimi temel alınarak Mayıs ve Haziran 2007'de uygulanmıştır.

### **Kişisel Bilgiler**

Anket; toplam 185 katılımcıyla yapılan yüz yüze görüşmeler sonucu gerçekleştirilmiştir. Görüşme yapılan 185 kişinin %40 ile 75'i yaz mevsiminde gelip Akyaka'da yaşayan ikinci konut sahibiyken %60 ile 110'u sürekli yaşayanlardan oluşmaktadır. Ankete katılanların %55 ile 99'u erkek, %45 ile 86'sı kadındır. Örneklemin %97'si 21 yaş ve üzerindedir. Yazlıkçıların yaş grubu 31 yaş ve üzerinde yoğunlaşmaktadır. Akyaka'da yaşayanların

***Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri***

çoğunluğu, son yirmi yılda göçle gelerek buraya yerleşmişlerdir. Mülk sahibi olanlar da katılımcıların yarısını oluşturmaktadır.

Ankete katılanların %86’sının hane halkı sayısı 2-4 arasıyken, tek kişilik haneler de %9’dur. Çalışanlar katılımcıların %55’ini oluştururken, emekliler de %29’dur.

**Genel Olarak Hizmetlerin Kalitesi**

**Tablo 2:** Hizmet Kalitesinden Memnun Olunmayan İlk Üç Hizmet

Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetleri	%60
İçme ve Kullanma Suyunun Kalitesi	%58
Kent içi Yolların Genel Kalitesi	%44

Tablo 2’de hizmetlerin genel olarak kalitesinin beğenilmediği ilk üç hizmet grubu ve memnun olmayanların yüzdeleri sırasıyla; altyapı hizmetleri (%60), içme ve kullanma suyunun kalitesi (%58) ve kent içi yolların genel kalitesi (%44) olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 3:** Hizmet Kalitesinden Memnun Olunan İlk Üç Hizmet

Akyaka’da ulaşım hizmetleri	%71
Ağaçlandırma, Park ve Bahçe Hizmetleri	%61
Belediye ve Belediye Personelinin Halkla Etkileşimi	%61

Tablo 3’te genel hizmet kalitesinin beğenildiği ilk üç hizmet grubu ve memnun olanların yüzdeleri sırasıyla; ulaşım hizmetleri (%71), ağaçlandırma, park ve bahçe hizmetleri (%61), belediye ve belediye personelinin halkla etkileşimi (%61) şeklinde tespit edilmiştir.



**Tablo 4: Genel Olarak Hizmetlerin Kalitesi**

Aşağıda belirtilen hizmetlerden ne kadar memnunsunuz?	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Bilmiyorum
Ulaşım (Akyaka'da genel olarak otobüs ) hizmetlerinin genel kalitesinden	14	11	71	4
Zabıta-İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma-Ambulans hizmetlerinin genel kalitesinden	26	10	49	15
Ağaçlandırma-Park-Bahçe hizmetlerinin genel kalitesinden	28	9	61	2
Kent içi yolların genel kalitesinden	44	6	49	1
İçme ve kullanma suyunun genel kalitesinden	58	7	35	0
Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetlerinin genel kalitesinden	60	8	29	3
Yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri ve tarihi dokunun korunması), yapı denetimi hizmetlerinin genel kalitesinden	26	14	56	4
Kültür-sanat-turizm, tanıtım ve gençlik-spor gibi hizmetlerin genel kalitesinden	24	14	55	7
Sosyal hizmet, yardım-meslek ve beceri kazandırma hizmetlerinin genel kalitesinden	25	11	43	21
Defin ve mezarlık hizmetlerinin genel kalitesinden	10	6	47	37
Temizlik ve katı atık (çöp-atık toplama-geri dönüşüm) hizmetlerinden	30	13	56	1
Çevre ve çevre sağlığı hizmetlerinin genel kalitesinden	25	11	59	5
Konut hizmetlerinden	27	13	37	23
Belediyenin halkla olan iletişiminden	27	9	61	3
Belediye personelinin size hizmet anlayışından	25	11	61	3
Ağırlıklı Ortalama	28	14	50	8

Genel olarak hizmetlerin kalitesine yönelik grupta tüm hizmetlere yönelik verilen memnuniyet düzeylerinin ağırlıklı ortalamaları alındığında, anketi cevaplayanların genel olarak %28 ile hizmetlerden memnun olmadığı, %50 ile memnun olduğu ve %14 ile kararsız kaldığı belirlenirken, genel olarak %8'lik bir grup bu hizmetleri bilmemektedir.

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

**Akyaka ve Belediyeye Dair Genel İzlenim; Belediye ve Belediye Hizmetleri**

Bu bölümde, Akyaka ve Akyaka Belediyesi hakkındaki genel izlenimlerin memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

**Akyaka Belediyesi’nce Verilen Kamu Hizmetlerinin Kalitesi**

Ankete katılanlara Akyaka Belediyesi’nce verilen kamu hizmetlerinin genel kalitesi hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Tablo 5’te görüldüğü gibi, ankete katılanların %22’si kamu hizmetlerinin kalitesinden memnun olmadıklarını, %29’u memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca %18’lik kesim kamu hizmetlerinin kalitesi hakkında kararsız olduklarını ifade ederken, %4’lük kesim bu konuda fikir sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 5:** Belediyenin Sunduğu Kamu Hizmetleri

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç memnun değilim	7	4
Memnun değilim	33	18
Kararsızım	34	18
Memnunum	88	47
Çok memnunum	16	9
Bilmiyorum	7	4
TOPLAM	185	100

**Akyaka Belediyesi’nin Genel İmajı**

Ankete katılanlara Akyaka Belediyesi’nin genel imajı hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Katılımcıların %62’si Akyaka Belediyesi’nin genel imajından memnunken, %26’sı memnun olmadıklarını, %7’si kararsız olduklarını ve %5’i bu konu hakkında bilgi sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 6:** Akyaka Belediyesinin Genel İmajı

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç memnun değilim	7	4
Memnun değilim	41	22
Kararsızım	14	7
Memnunum	92	50
Çok memnunum	21	12
Bilmiyorum	10	5
TOPLAM	185	100

### **Akyaka'daki Yaşam Kalitesi**

Ankete katılanlara Akyaka'daki yaşam kalitesi hakkında düşünceleri sorulmuştur. Tablo 7'de görüldüğü gibi; ankete katılanların %79'u memnun olduklarını, %12'si memnun olmadıklarını, %8'i kararsız olduklarını belirtirken, %1'i Akyaka'daki yaşam kalitesi hakkında bilgileri olmadığını ifade etmiştir. Akyaka'daki deniz, çam ormanı, iklimin iki ay sıcak dışında ılıman olması ve özgün mimari genelde burada yaşayanlar için yaşamdan memnun olmada temel etken olarak değerlendirilmektedir.

**Tablo 7: Akyaka'da Yaşam Kalitesi**

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç memnun değilim	2	1
Memnun değilim	21	11
Kararsızım	15	8
Memnunum	112	61
Çok memnunum	34	18
Bilmiyorum	1	1
TOPLAM	185	100

### **Akyaka Belediyesinin hizmetleri Etkin ve Verimli Sunması**

Katılımcılara, Akyaka Belediyesi'nin hizmetleri etkin ve verimli sunması hakkındaki düşünceleri sorulmuş ve sonuçlar Tablo 8'de sunulmuştur. Sonuçlara göre; hizmetlerin etkin ve verimli sunulmasından katılımcıların %48'i memnunken %31'i memnun değildir. Kararsız kalanların oranı %17 ve bu konuda fikri olmayanların oranı %5 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 8: Belediyenin Hizmetleri Etkin ve Verimli Sunma Gayreti**

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç memnun değilim	9	5
Memnun değilim	48	26
Kararsızım	29	16
Memnunum	76	41
Çok memnunum	14	7
Bilmiyorum	9	5
TOPLAM	185	100

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

**Hizmet Kalitesindeki Değişme**

16 hizmetin kalitesinde son üç yıldaki gelişmelerin tespiti açısından bu hizmetlerin daha iyiye mi, yoksa daha kötüye mi gittiği sorulmuş ve verilen yanıtların genel durumu Tablo 11’de özet olarak sunulmuştur. Alınan yanıtların çoğunluğunda belirtilen hizmetlerin kalitesinin son üç yıla göre şu anda daha iyi olduğu belirtilmiştir.

Bununla birlikte, hizmetlerin bir kısmında da değişme olmadığı konusunda görüş bildirenler de oldukça fazladır. Daha iyi ve daha kötü cevapları arasında bir karşılaştırma yapıldığında, son üç yıla göre şu anda genel kalitesinin beğenilmediği ilk üç hizmet grubu ve daha kötü diyenlerin oranları sırasıyla Tablo 9 ve Tablo 10’daki gibidir;

**Tablo 9:** Son üç yılda genel hizmet kalitesinin beğenilmediği ilk üç hizmet grubu

Beldedeki zararlı hayvan ve haşerelerle mücadele	%62
İçme suyu kalitesi	%49
Yağmur suyu ve kanalizasyon hizmetleri	%27

**Tablo 10:** Son üç yılda genel hizmet kalitesinin beğenildiği ilk üç hizmet grubu

Akyaka-Muğla arası otobüs hizmetleri	%71
Mahalli geri dönüşüm	%68
Akyaka ve diğer yerlere ulaşım güzergahı ve hareket saatleriyle ilgili bilgi edinme	%59

**Tablo 11:** Hizmet Kalitesindeki Değişme

Sizce Belediye’nin sağlamış olduğu aşağıdaki hizmetler son 3 yılda daha iyiye gitti mi?	Daha Kötü	Aynı	Daha İyi	Bilmiyorum
Sokak ve mahallenin temizliği	19	34	47	0
Çöplerin toplanması	17	33	50	0
Mahalli geri-dönüşüm (kağıt, şişe toplama, vb.) olanakları	8	24	68	0
Fosseptik çukurlarının yeri, yönetimi ve çevreye etkileri vb.	18	39	29	14
Akyaka ve diğer yerlere ulaşım güzergahı ve hareket saatlerine ilişkin bilgi edindirme	2	21	59	18
Akyaka Muğla arası otobüs hizmeti	2	14	71	13
Spor / boş vakit değerlendirme olanakları	9	45	27	19
Kütüphaneler	6	35	37	22

*Nurgün OKTİK-F.Gaye GÖKALP YILMAZ -Çağlar ÖZBEK-Ferhat DEĞER*

Halk plajının bakım ve temizliği	16	49	35	0
Deniz temizliği	21	50	29	0
İçme suyu kalitesi	49	34	17	0
Mezarlık ve defin hizmetleri	2	30	30	38
Zabıta hizmetleri	16	42	26	16
Yağmur suyu ve kanalizasyon hizmetleri	27	46	27	0
Yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri ve tarihi doku korunması)	14	49	37	0
Beldedeki zararlı hayvan ve haşerelerle mücadele	62	26	12	0
Ağırlıklı Ortalama	18	35	38	9

Tablo 11’de son üç yılda gerçekleşen ve şu andaki duruma göre karşılaştırılan hizmet kalitesindeki gelişme düzeylerinin ağırlıklı ortalamaları alındığında, genel olarak %38 ile hizmetlerin daha iyi olduğu, %18 ile daha kötü olduğu ve %35 ile hizmetlerde bir değişimin olmadığı tespit edilmiştir.

**Halkın Katılımı**

Bu kısımda ankete katılan Akyaka sakinlerine Belediye’nin sunduğu hizmetlerle ilgili halkın katılımına yönelik sorular sorulmuştur.

**Sorunların Çözümüne Halkın Katılımının Etkisi**

Ankete katılanlara yerel sorunların çözümüne halkın katılımının Akyaka’daki yaşam kalitesine etkisi olup olmadığı sorulmuş ve verilen yanıtlar Tablo 12’de sergilenmiştir. Katılımcıların %62’si yerel sorunların çözümüne halkın katılımının etkisi olduğunu, %31’i etkisi olmadığını düşünmektedir. Bunun yanı sıra bu konuda bir fikir öne süremeyeceğini belirtenler de %7’dir. Yazlıkçıların da %35’i halkın katılımının etkisi olduğunu inancındadır.

**Tablo 12:** Yerel Sorunların Çözümüne Katılımınızın (STK’lar) Akyaka’da Yaşam Kalitesine Katkısı Olduğunu Düşünüyor Musunuz?

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Çok Büyük Etkisi Var	54	29
Etkisi Var	61	33
Biraz Etkisi Var	17	9
Etkisi Yok	40	22
Bilmiyorum	13	7
TOPLAM	185	100

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

**Kararlarda Katılımcı Olma Arzusu**

Akyaka’nın gelecekteki gelişimini etkilemek ve bazı kuruluşlarda yer almak ister misiniz sorusuna verilen cevaplar Tablo 13’te özetlenmiştir. Buna göre, ankete katılanların %55’i Akyaka’nın gelecekteki gelişimini etkilemek için bazı kuruluşlarda yer almak isterim derken, %45’i “hayır istemem” yanıtını vermişlerdir.

**Tablo 13:** Bazı STK’larda Yer Almak İster Misiniz?

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Evet	101	55
Hayır	84	45
TOPLAM	185	100

**Katılmak İstenen Kuruluşlar**

Akyaka’nın gelecekteki gelişimine katkıda bulunmak isteyenlere hangi kuruluşlarda yer almak istedikleri sorulmuş ve elde edilen yanıtlar Tablo 14’te özetlenmiştir. Buna göre, “görev almak isterim” diyen 101 katılımcının %23’ü halk meclisinde, %12’si ulusal STK’larda, %60’ı yerel STK’larda, %5’i katılımcı bütçe çalışmalarında yer almak istediğini belirtmiştir. Yazlıkçıların %60’ı yerel STK’larda %39’u da halk meclisinde yer almak istemektedir.

**Tablo 14:** En çok Hangi STK’lar İlginizi Çeker?

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Katılımcı Bütçe Çalışmaları	6	5
Halk Meclisi	23	23
Ulusal STK’lar (dernek, vakıf, parti)	12	12
Yerel STK’lar (Akyaka ile ilgili dernekler)	60	60
TOPLAM	101	100

**Belediye’nin Sunduğu Hizmetler Hakkında Halkı Bilgilendirilme Başarısı**

Burada Akyaka Belediyesi’nin sunduğu hizmetler ve sağladığı faydalar hakkında Belediye’nin sakinlerini bilgilendirme başarısı sorulmuş, alınan yanıtlar Tablo 15’te sergilenmiştir. Katılımcıların %23’ü Belediye’nin ne yaptığı hakkında hiçbir bilgi vermediğini, %16’sı kısıtlı ölçüde bilgi verdiğini, %37’si iyi şekilde bilgi verdiğini, % 16’sı ise çok iyi şekilde bilgi verdiğini ifade etmişlerdir. Bu soruya “bilmiyorum” şeklinde yanıtlayanların oranı ise %8 olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 15:** Sizce Belediye sağladığı hizmetler ve faydalar hakkında Akyaka merkez sakinlerini bilgilendirmede ne derece başarılı?

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Bizi çok iyi bilgilendiriyor	29	16
Bizi iyi şekilde bilgilendiriyor	69	37
Bize sadece kısıtlı ölçüde bilgi veriyor	30	16
Ne yaptığı hakkında bize bilgi vermiyor	43	23
Bilmiyorum	14	8
<b>TOPLAM</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

#### **Akyaka Belediyesi'nin Bir Bütün Olarak İş Yapma Başarısı**

Ankete katılanlara bir bütün olarak Akyaka Belediyesi'nin iş yapabilme başarısından memnuniyetini ölçen bu sorunun yanıtları Tablo 16'da sunulmaktadır. Katılımcıların %27'si memnun olmadıklarını, %57'si memnun olduklarını ve %15'i bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Yazlıkçıların %34'ü Belediye'nin iş yapma başarısından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 16:** Bir bütün olarak Akyaka Belediyesi'nin iş yapma yönteminden ne derece memnunsunuz?

	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>
Hiç memnun değilim	15	8
Memnun değilim	35	19
Kararsızım	31	16
Memnunum	86	47
Çok memnunum	18	10
<b>TOPLAM</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

#### **Akyaka Belediye'sinin İş Yapabilme Yönteminin Son Üç Yıla Göre Değerlendirilmesi**

Akyaka Belediyesi'nin iş yapabilme yönteminin son üç yılda değerlendirilmesi istenen bu sorunun sonuçları Tablo 17'de özetlenmiştir. Katılımcıların %42'si iş yapabilme yeteneğinin daha iyi olduğunu, %30'u son üç yılda bir değişim olmadığını %16'sı daha kötü olduğunu ifade ederken, %12'si bu konuda bilgilerinin olmadığını belirtmişlerdir.

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

**Tablo 17:** Akyaka Belediyesi’nin şimdiki iş yapabilme yöntemini son 3 yıla göre nasıl değerlendiriyorsunuz?

	Sayı	Yüzde
Daha iyi	78	42
Aynı	56	30
Daha Kötü	29	16
Bilmiyorum	22	12
TOPLAM	185	100

### **Araştırma Bulguları ve Sonuç**

Anket çoktan seçmeli ve ucu açık sorulardan oluşan toplam 41 soru ve katılımcıların eklemek istedikleri diğer görüşlerini sunmalarına olanak tanıyan açık uçlu bir sorudan oluşmuştur. Bu çalışmada örneklemin seçilmesinde hane sayılarından hareket edilmiştir. Anketin uygulanması, gönüllülük temelinde tesadüfi örneklem yolu ile gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması evrenin tümünü temsil eden Akyaka beldesindeki Manolya, Kaya, Sümbül, Yılmaz, İnişdibi Sokakları’nda uygulanmıştır. Hane sayıları, Akyaka Belediyesi Su İşleri’nden alınan verilerden hareketle belirlenmiştir. Akyaka’da toplam su sayacı bağlı hane sayısı 1662’dir. Bunlardan 800 hanede sürekli yaşanırken, 862 hane sadece yaz mevsiminde kullanılmaktadır. Örneklem grubundan ulaşılabilen hane sayısı 185 olup, gönüllü temelde erişilebilen hane sayılarından oluşmaktadır. Her haneden tek kişiyle görüşme yapıldığından bu anket çalışmasının örnekleme oranı %11’dir. Anket formu nüfusa göre, evrenin %9’luk bir grubunu oluşturmaktadır.

Verilerin analizi, öncelikle örneklemin bütünü temel alınarak daha sonra da gerekli alanlarda yazlıkçılarla ayrıştırılarak gerçekleştirilmiştir.

Anket çalışması ile ulaşılan Akyaka’da yaşayanların Belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini içeren genel sonuçlar aşağıda sıralanmaktadır;

Hizmet kalitesinin tespitine ilişkin ulaşılan sonuç, Belediye tarafından sunulan hizmetlere yönelik genel olarak katılımcıların memnuniyetini sergilemektedir. Genel olarak hizmetlerin kalitesine yönelik grupta tüm hizmetlere yönelik verilen cevapların memnuniyet düzeylerinin ağırlıklı ortalamaları alındığında, anketi cevaplayanların genel olarak %28’i hizmetlerden memnun değilken, %50’si memnundur. Kanalizasyon-foseptik gibi altyapı hizmetleri, içme ve kullanma suyunun kalitesi ve kent içi yolların genel kalitesi sorunlu alanları oluşturmaktadır.

Belediye ve hizmetleri hakkındaki genel izlenimin ölçümü amacıyla sorulan soruda, anketi cevaplayanlarca genel olarak %65 ile Belediye ve hizmetlerine yönelik olumlu bir yaklaşım olduğu, %21 ile olumsuz görüş



sunulduğu saptanmıştır. Akyaka'daki yaşam kalitesi Belediye'nin genel imajı ve Akyaka Belediyesi'nce verilen kamu hizmetlerinin bir bütün olarak kalitesi sorularına alınan yanıtlar genel olarak memnuniyeti yansıtmaktadır.

Hizmetler bazından vatandaşın memnuniyetine ilişkin genel çıkarımlar ise şöyle sıralanabilir;

- Atık ve çöp toplama hizmetleri hakkındaki genel izlenim ağırlıklı ortalama olarak %48 ile memnuniyeti yansıtmakta, ancak bununla birlikte %39 ortalama ile memnuniyetsizlik ifade edilmektedir.

- Geri dönüşüm hizmetlerine yönelik alınan yanıtlarda yine bu hizmetten büyük bir çoğunluğun %59 ile memnun olduğu, memnun olmayanların ise %18 gibi bir seviyede kaldığını göstermektedir. Ancak memnun olmayanlar (%18), kararsızlar (%10) ve hizmetten haberdar olmadığını ifade edenler (%13) toplandığında %41 gibi dikkat edilmesi gereken bir memnuniyetsizlik düzeyi ortaya çıkmaktadır.

- Otobüs hizmetlerine ilişkin ulaşılan sonuçta, anketi cevaplayanların genel olarak, %52 ile memnun olduğu ve %9'unun ise memnun olmadığı görülmüştür. Katılımcıların %32'si otobüs hizmetleri konusunda bilgi sahibi değildir. Akyaka'nın küçük bir tatil beldesi olması ve burada yaşayanların genel olarak kendi arabalarının olması bu bilgisizliği beraberinde getirmektedir.

- Cadde ve sokakların temizlik hizmetlerine ilişkin sonuçlar genel olarak olumludur. En sorunlu alanın ise cadde ve sokakların genel bakım ve onarımı olduğu görülmüştür.

- Çevre ve sağlığa ilişkin verilen yanıtlar, çevre ve sağlığa yönelik sunulan hizmetlerin çoğunluğundan memnun olunmadığını göstermektedir. Memnuniyetsizliğin söz konusu olduğu ilk üç hizmet sırasıyla, %79 ile haşaratla mücadele ve ilaçlama hizmetinin yetersizliği, %53 ile deniz ve sahil bandının temiz olmaması, %45 ile su kaynakları ve denize dökülen derelerdeki kirliliğinin önlenmemesidir. Çevre ve sağlık hizmetlerine ilişkin sunulan hizmetlere verilen yanıtların memnuniyet düzeylerinin ağırlıklı ortalamaları alındığında, genel olarak anketi yanıtlayanların %36 ile bu hizmetlerden memnun olmadığı, %36 ile memnun olduğu ve %19 ile bilgi sahibi olmadığı %9 ile kararsız kaldığı tespit edilmiştir.

- Konut, imar ve altyapı hizmetlerine ilişkin ulaşılan sonuç, bu grupta sunulan hizmetlerin çoğunluğundan memnun olunmadığını göstermektedir. Memnuniyetsizliğin söz konusu olduğu ilk üç hizmet sırasıyla %61 ile içme ve kullanma suyu kalitesi, yine %61 ile içme ve kullanma suyu alt yapısı ve %57 ile kanalizasyon ve foseptik yönetim hizmetleri olarak saptanmıştır. Konut, imar ve altyapı hizmetlerine ilişkin verilen yanıtların memnuniyet düzeylerinin ağırlıklı ortalamalarına bakıldığında, anketi yanıtlayanların genel olarak %41 ile bu hizmetlerden memnun olmadığı, %34

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

ile memnun olduğu ve %9 ile kararsız kaldığı saptanırken, %16 katılımcının bu hizmetler konusunda bilgi sahibi olmadıkları saptanmıştır.

- Kültür ve eğlence amaçlı sunulan hizmetlere ilişkin ulaşılan sonuç, bu hizmetlerde de genel olarak memnuniyetsizlik olduğu yönündedir. Memnun olunmayan ilk üç hizmet sırasıyla, %74 ile düğün salonu olmaması, %45 ile park ve bahçelerin sayısı, %44 basketbol, voleybol ve futbol kursları olarak saptanmıştır. Ankete katılanların genel olarak %39 ile bu hizmetlerden memnun olmadığı, %37 ile memnun olduğu ve %6 ile kararsız kaldığı ve %18 ile bilgisi olmadığı tespit edilmiştir.

Hizmet ve yaşam kalitesinin son üç yıl içerisindeki nasıl bir gelişme gösterdiğinin tespiti amacıyla sorulan sorulardan elde edilen genel sonuçlar şöyle sıralanabilir;

- 16 hizmetin kalitesinde son üç yıldaki gelişmeye yönelik ulaşılan sonuç, söz konusu hizmet gruplarının alınan yanıtların çoğunluğunda sayılan hizmetlerin kalitesinin son üç yıla göre şu anda daha iyi olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte hizmetlerin bir kısmında da değişme olmadığı konusunda görüş bildirenler de oldukça fazladır. Daha iyi ve daha kötü cevapları arasında bir karşılaştırma yapıldığında, son üç yıla göre şu anda genel kalitesinin beğenilmediği ilk üç hizmet grubu zararlı hayvan ve haşerelerle mücadele, içme suyu kalitesi ve yağmur suyu ve kanalizasyon hizmetleri olarak sıralanabilir.

- Son üç yılda gerçekleşen ve şu andaki duruma göre karşılaştırılan hizmet kalitesindeki gelişme düzeylerinin ağırlıklı ortalamaları alındığında, genel olarak %38 ile hizmetlerin daha iyi olduğu, %18 ile daha kötü olduğu ve %35 ile hizmetlerde bir değişimin olmadığı belirlenmiştir.

- Yaşam kalitesi açısından ise 23 soruya alınan yanıtlardan elde edilen genel sonuç, alınan yanıtların tamamında yaşam kalitesini etkilediği varsayılan etkenlerin son üç yıla göre daha olumluya yöneldiği yönündedir. Daha iyi ve daha kötü cevapları arasında bir karşılaştırma yapıldığında, son üç yıla göre şu anda daha kötü olduğu ifade edilen yanıtlar sırasıyla; “ucuz, kaliteli konut temini”, “yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri)” ve “tarihi doku korunması, genel altyapı (örn: kanalizasyon, elektrik, su, yol)” olarak tespit edilmiştir. Son üç yılda gerçekleşen, şu andaki duruma göre karşılaştırılan ve yaşam kalitesini tespite yönelik sorulara verilen yanıtların ağırlıklı ortalamaları alındığında, genel olarak %42 ile hizmetlerin daha iyi olduğu, %12 ile daha kötü olduğu ve %40 ile hizmetlerde bir değişimin olmadığı tespit edilmiştir.

Akyaka’da gerçekleştirilen anket sırasında, özellikle dikkate değer noktalardan birisi de, Belediye’nin sunduğu hizmetler konusunda yüksek oranda bilgi sahibi olunmamasıdır. Vatandaş bilincinin gelişmemiş olması, ya da

yazlıkçılarının ve göçle gelenlerin buradaki yaşamı geçici olarak görmesi nedenlerden bazıları olabilir.

Uygulanan anket ve elde edilen bulgular, bu çalışmanın kavramsal çerçevesini de oluşturan daha fazla hak talep eden, beklentilerini ifade eden, yönetime ortak olarak, yönetişimin ve yerinden yönetimin oluşmasına katkıda bulunan Akyaka'nın yerel halkının beklentilerini ve katılımçılık düzeyini betimlemektedir. Vatandaş Memnuniyeti Anketi uygulanan katılımçılarının hem çalışmaya dahil olması, hem de bir anlamda yerel yönetimlerin hesap verebilirlik noktasında vatandaş tarafından sağlanan geri bildirimlerle denetlenmesi UNDP tarafından amaçlanan yerel yönetime ortak olma amacını güçlendiren noktalar. Dolayısıyla, Kearns tarafından *Aktif Vatandaşlık* olarak tanımlanan ve "yaşanılan şehirlerin yönetimi, kamu hizmetlerinin kontrolü ve düzenlenmesi alanlarında aktif vatandaşların artan katılımı" olarak özetlenen vatandaş ve yönetim birlikteliği ve dönüşümü bu çalışmada ortaya konulmuştur. (Kearns, 1992; 22). Sadece Vatandaş Memnuniyeti Anketi değil, aynı zamanda projenin Akyaka Belediyesi tarafından uygulanan Katılımcı Bütçe Toplantıları ve Akyaka Belediyesi Stratejik Plan Çalışmaları da Akyaka'da yer alan halkın ve Akyaka'yı Sevenler Derneği gibi Sivil Toplum Örgütleri'nin katılımıyla yerel yönetimin karar alma süreçlerine katılımı da güçlendiren diğer noktalar. Vatandaşların demokratik olarak yönetilmesi adına taleplerini dile getirebilmesi anlamında Akyaka Vatandaş Memnuniyeti Anketi ve devamında ortaya konulan vatandaşların Belediye Hizmetlerine dair geri bildirimleri, demokratik yönetişimin, UNDP tarafından belirtilen, *bir toplumu şekillendiren kararlara, kurallara ve kurumlara katılmanın temel bir insan hakkı ve insani kalkınmanın bir parçası olduğuna* dair inancı güçlendirmektedir. Bu inanç ve atılan kurumsal ve akademik adımlar, kalkınmanın salt ekonomik kriterlerle değil, insani değerlerle de tanımlanması gerekliliğine ışık tutmaktadır. Bu çalışma da, bu bağlamda, ekonomik olarak turizmle sıkı sıkıya bağlanmış ve tarımın terk edilmek üzere olduğu bir coğrafyada, insanların daha demokratik hak talepleriyle en azından insani kalkınma düzeyinde ciddi katkılar sağlamıştır. Dolayısıyla Tekeli'nin de belirttiği gibi, bireyin Kamusal Özne olabilmesi adına, katılımçı demokrasi ve STK'lar toplumun bütün bireyelerine (herhangi bir farklılık gözetmeksizin ve çıkar unsuru taşımadan), siyasal partilere dâhil olmadan "kamusal özne" olma yolunu açmaktadır Tekeli, 2005: 29). Bu proje de Akyaka'da yerel halkın kamusal özneler olarak beklentilerini ve taleplerini iletebilmeleri, Belediye Hizmetlerinin denetlenebilir ve hesap verilebilir noktalara getirilmesi ve yönetimin demokratik yönetişime evrilmesi yolunda önemli açılımlar sağlayan bir proje olarak değerlendirilebilir.

Sonuç olarak, Akyaka'nın sürekli değişen dinamik bir nüfusa sahip turistik bir belde olduğu göz önüne alındığında; vatandaş memnuniyet anketi, Akyaka'da yaşayanlara sunulan hizmetlere karşı genel bir memnuniyetsizliği yansıtmaktadır. Bu memnuniyetsizliklerin giderilmesi için bundan sonraki yıllarda sunulacak, doğanın ve çevrenin korunmasını da temel alacak,

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Undp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*

hizmetlerin sokak bazında anket sonuçlarına göre revize edilmesi gerekmektedir. Özellikle öncelikli beklentilerin dikkate alınmasının yerel hizmetlerde vatandaş odaklı sunumun gerçekleştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**KAYNAKÇA**

**Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu,**

<http://www.undp.org.tr/Gozlem3.aspx?WebSayfaNo=318> (Erişim Tarihi: 10.06.09)

**Dahl, R. A. (1971).** *Polyarchy: Participation and Opposition*, New Haven and London: Yale Universtiy Press.

**Denhardt, Janet V. ve Robert B. Denhardt (2006).** *The New Public Service*, Sharpe Inc., USA.

**Geuss, R. (2007).** *Kamusal Şeyler, Özel Şeyler*, çev. Gülayşe Koçak, İstanbul: YKY.

**Güler, B. (2003).** *Kamu Yönetimi Temel Kanunu Üzerine Çalışma*, [www.cydd.org.tr/dosya/kamuyonetimitemelkanunu.doc](http://www.cydd.org.tr/dosya/kamuyonetimitemelkanunu.doc) (Erişim tarihi: 10.06.2009)

**Imrie, R., Raco, M.,** “How is the New Local Governance? Lessons from the United Kingdom”, *Transactions of the Institute of British Geographers*, New Series, Vol.24, No.1 (1999), pp. 45-63.

**Kearns, Adrian J.,** “Active Citizenship and Urban Governance”, *Transactions of the Institute of British Geographers*, New Series, Vol 17, No.1 (1992), pp.20-34

**Lundgren, A. (1999).** “Demokrasi Destekleyicisi Olarak Avrupa Birliği”, *Sivil Toplum, Demokrasi ve İslam Dünyası*, çev. Ahmet Fethi, ed. Elisabeth Özdalga, Sune Persson, (122-132) içinde, İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları.

**Moore, B. (2003).** *Diktatörlüğün ve Demokrasinin Toplumsal Kökenleri*, çev. Şirin Tekeli, Alaeddin Şenel, Ankara: İmge.

**Oktik, N. (2007).** *Birleşmiş Milletler Kalkınma Fonu, Yerel Yönetim Reformuna Destek Projesi, Akyaka Belediyesi Vatandaş Memnuniyeti Anketi Genel Değerlendirme Raporu. (Yayınlanmamış Çalışma Raporu)*

**Schumpeter, J. (1975).** *Capitalism, Socialism and Democracy*, New York: Harper.

**Tekeli, İ. (2005).** “Katılımcı Demokrasi, Sivil Ağlar ve Sivil Toplum Kuruluşları”, *Türkiye’de Sivil Toplum Kuruluşları-İki Sempozyum*, İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları.

**Touraine, Alain (2002).** *Demokrasi Nedir?*, İstanbul: YKY.

*Nurgün OKTİK-F.Gaye GÖKALP YILMAZ -Çağlar ÖZBEK-Ferhat DEĞER*

**Weil, F. D. (1990).** “Political Culture, Political Structure and Democracy; The Case of Legitimation and Opposition Structure”, *Research On Democracy and Society*, Vol. 2, JAI Pres, Greenwich.

**Yorulmaz, N.** Kamu Yönetimi Reformu ve Kamu Yönetimi Kanunu  
[http://www.metalurji.org.tr/dergi/dergi136/d136\\_1215.pdf](http://www.metalurji.org.tr/dergi/dergi136/d136_1215.pdf) (Erişim Tarihi: 09.06.2009)

*Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: Urdp “Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi” ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri*