

Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği

Recep Bozlağan*

Özet : Türkiye’de kentsel kamu hizmetlerinden duyulan tatmin düzeyinin ölçülmesine yönelik bu çalışma, teorik ve ampirik nitelikli bir araştırmadır. Çalışma, seçilmiş bir örnekte (İstinye-İstanbul) kent nüfusunu temsil eden bir kütle üzerinde yapılmıştır. Çalışmada, Merkezi Hükümet, belediyeler ve muhtarlık kurumu tarafından yürütülen kimi hizmetlerden duyulan tatmin düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olarak “güven”, “temsil” ve “memnuniyet”e ilişkin bulgular hem kendi içinde hem de 1999 yılında TESEV tarafından yapılan benzer nitelikli bir araştırmada ulaşılan sonuçlarla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Araştırmada, Merkezi Hükümet tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin olarak halkın duyduğu tatmin düzeyinin çok düşük olduğu, halkın bu açıdan söz konusu kurumu yetersiz bulunduğu saptanmıştır. Buna karşılık, muhtarlık tarafından sunulan hizmetlerden halkın duyduğu tatmin düzeyinin nispeten daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Belediyelerin ise, araştırma kapsamındaki kamu kurumları içinde, halkın duyduğu tatmin düzeyi açısından en başarılı yönetim birimleri olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, halkın Merkezi Hükümet’e ilişkin yargılarının olumsuzlaştığı, muhtarlığa ilişkin yargılarının pek değişmediği, belediyeler hakkındaki yargılarının ise olumlu yönde pekiştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler : Kamu Hizmeti, Tatmin, Güven, Temsil, Belediye, Merkezi Hükümet, Muhtarlık

1. Giriş

Bu çalışma, Türkiye’de merkezi hükümet ve yerel yönetimler tarafından sunulan kimi kamu hizmetlerinden halkın duyduğu genel tatmin düzeyini ölçmek amacıyla, seçilmiş bir örnekte kent nüfusunu temsil eden bir kütle üzerinde yapılan alan araştırmasını içermektedir. Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın teorik temelleri, ikinci bölümde yöntemi, üçüncü bölümde bulguların istatistiksel serimi yapılacak, bu konuda daha önce yapılmış bir çalışma ile karşılaş-

* Yrd.Doç.Dr. Recep Bozlağan, Marmara Üniversitesi’nde öğretim görevlisidir.

tırılacaktır. Dördüncü bölümde ise, genel değerlendirme yapılacak ve araştırmanın olarak tanıdığı önerilerde bulunulacaktır.

2. Kamunun Ekonomi İçindeki Konumu ve Kamu Hizmeti Kavramı

Kamunun ekonomi içindeki konumu, iki temel ihtiyacın bir sonucu olarak kabul edilebilir. Bunlardan ilki, kamusal nitelikli hizmetlerin üretiminin sağlanması, diğeri ise piyasa mekanizmasının işleyişinde meydana gelen aksamaların önlenmesi ya da giderilmesidir. Kamusal hizmetlerin sunduğu faydanın kimi durumlarda tüketiciler bazında bölünememesi, kimi durumlarda da ortaya çıkan dışsallıklar, kamunun bir üretici ya da etkin bir düzenleyici olarak ekonominin içinde yer almasını gerektirmiştir (Malbon, 1998: 9-11; Sampford, 1998: 253-254). Sözgelimi, çevre ve koruyucu sağlık hizmetleri gibi alanlarda mal ve hizmet üretimi için piyasada talep oluşmaz. Buna rağmen, topluma yararı tartışmasız olan bu hizmetlerin karşılanması için kamu yönetim birimlerinin üretime katılması kaçınılmazdır. Benzer şekilde, bazı hizmetlerin piyasaya devri, maliyet esaslı üzerinden fiyatlandırılmaları sonucunu doğuracağından, bazı toplum kesimleri aleyhine ya fiyat farklılaştırmaları ya da hizmetin iptali gündeme gelecektir. Bu durum, sözgelimi, kırsal kesimlere yönelik posta hizmetlerinin kentlerdekilere kıyasla daha pahalı olması sonucunu doğurabileceği gibi (Işıklı, 1994: 93-94), uzak ve kâr getirmeyen alanlara hizmet götürülmemesi de söz konusu olabilecektir (Emrealp ve Horgan, 1994: 11). Kamunun, ekonomik hayat içinde yer alması, temelde bu tür savlara dayanmaktadır.

Mal ve Hizmet Kavramı: İnsanların ihtiyaçlarını doğrudan veya dolaylı olarak karşılamaya yarayan her şey *mal* olarak adlandırılmaktadır. İnsanların ihtiyaçlarını karşılama niteliği taşıyan bazı mallar elle tutulur, gözle görülür cinsten değildir. Bunlar *hizmet* olarak kabul edilmektedir (Üstünel, 1988: 29). Mal ve hizmetler, kendi içlerinde çeşitli açılardan tasnif edilmektedir. Ancak, bu araştırmanın konusu gereği, bunlardan yalnızca kamusal nitelikli olanlar üzerinde durulmaktadır.

Kamu Hizmeti Kavramı: Kamu hizmeti, devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel ve ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak üzere yürütülen devamlı ve düzenli faaliyetler (Onar, 1966: 13) biçiminde tanımlanabilir. Kamu hizmetleri, hizmetin faydasının yayıldığı alan göz önünde bulundurularak *genel hizmetler* ve *yerel hizmetler* olarak iki farklı grupta ele alınabilir.

Genel Hizmetler ve Yerel Hizmetler: Genel hizmetler, merkezi idarenin başkent ve taşradaki birimleri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen kamusal hizmetlerdir. Yargı, sağlık, eğitim, vergi ve güvenlik hizmetlerini bunlara örnek olarak vermek mümkündür. Yerel hizmetler ise, doğrudan yerel yönetim-

ler veya bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen kamusal hizmetlerdir. Parklar, yollar, kaldırımlar, itfaiye, ulaşım, su ve kanalizasyon hizmetleri bunlara örnek olarak verilebilir.

Yerel Hizmetlerin Varlık Nedenleri: Kamu hizmetlerinden hangilerinin merkezi idare, hangilerinin de yerel yönetimler tarafından yürütüleceği konusu temelde sosyo-ekonomik kriterlere dayanmaktadır. Bunlardan başlıcalarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Nadaroğlu, 1994: 66-69; Öncel, 1992: 36-47).

- i. Hizmetin faydasının yayıldığı alan:** Faydası belirli bir yerel alanla sınırlı olan (itfaiye, yol, kaldırım, su ve kanalizasyon) hizmetlerin yürütülmesinin, etkinlik ve demokrasi kriterleri açısından yerel yönetimlere bırakılması daha rasyoneldir.
- ii. Bölgesel değerlendirilmiş mal ve hizmetler:** Marjinal sosyal faydası marjinal özel faydasından büyük olan (eğitim, sağlık, konut) mal ve hizmetlerin üretilmesi, optimum kaynak ayırımı ihtiyacı dolayısıyla bütünüyle piyasaya bırakılamaz.
- iii. Dışsallıklar:** Yerel düzeyde üçüncü kişiler açısından olumlu/olumsuz sonuçlar doğuran mal ve hizmetlerin yerel yönetimlerce yürütülmesi beklenir.

Halkın Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler: Kamu hizmetleri, özü itibarı ile halktan toplanan vergilerle yine halk için üretilen hizmetlerdir. Diğer bir ifade ile, halkın parası halk adına halk için harcanmaktadır. Bu durumda, değişik hizmet faktörlerinin varlığından söz edilebilir. Bunlar “üretici”, “tüketici” ve “düzenleyici”dir. Kamu hizmetlerinin doğrudan kamu kurumlarınca üretilmesi halinde, kamu kurumu “üretici” halk ise “tüketici” konumundadır (Şekil 1). Kamu hizmetlerinin kamu kurumları eliyle özel kesime ürettirilmesi halinde, halk “tüketici”, kamu kurumu duruma göre “tüketici-düzenleyici”, duruma göre yalnızca “düzenleyici”, özel kesim de “üretici” konumundadır (Savas, 1986: 9-10).

Kamu hizmetlerinin temelde halktan toplanan vergilerle yürütülmesi, halkın bu tür hizmetlerden tatmin düzeyinin önemini artırmaktadır. Halkın, kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini olumsuz etkileyen faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 20-21): (a) halkın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılamaması, (b) kamu hizmetlerindeki verim kayıpları, (c) kamu yöneticilerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içine girmesi.

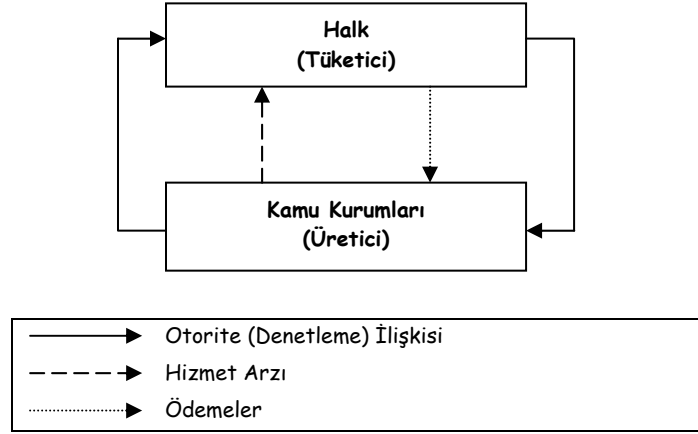
3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Konusu ve Amacı: Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi başlıklı bu araştırmanın konusunu Merkezi Hükümet ve yerel yönetimler (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Sarıyer Belediyesi ve İstinye Mahalle Muhtarlığı¹) tarafın-

¹ Mahalle muhtarlıkları, kimi açıdan (karar organlarının seçimle işbaşına gelmesi açısından) yerel yöne-

dan sunulan seçilmiş bazı kamu hizmetlerinden halkın duyduğu genel tatmin düzeyinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Daha önce yapılan açıklamalar ışığında “tatmin” olgusunun birbirleri ile ilişkili üç temel değişkeni içerdiği söylenebilir. Bunlar “güven”, “temsil” ve “memnuniyet”tir (Şekil 3). Araştırmada bu konunun ele alınması, elde edilen sonuçların bu alanda daha önce yapılmış başka bir araştırmada² ulaşılan sonuçlar ile karşılaştırılması ve aradan geçen üç yıllık süre içerisinde, halkın kamu hizmetlerinden tatmin düzeyinde değişim olup olmadığı, olmuş ise ne yönde olduğunun belirlenmesi düşüncesinin bir sonucudur.

Şekil 1 : Hizmet Faktörleri Arasındaki İlişkiler Ağı



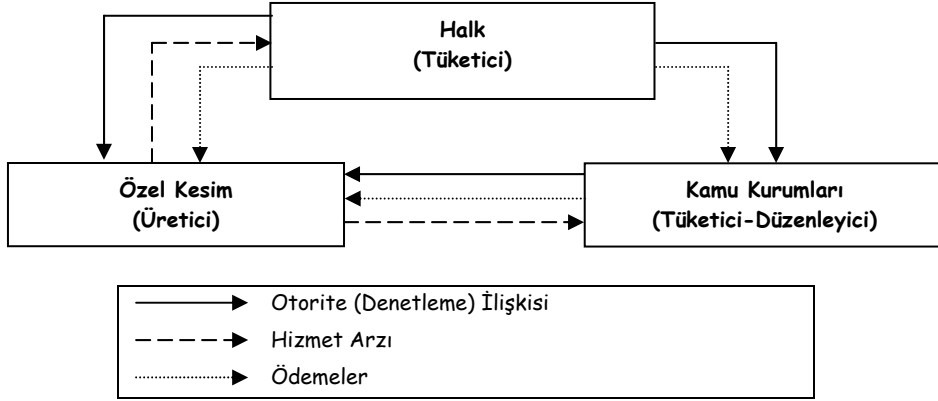
Araştırmanın temel amaçları şu şekilde belirlenmiştir. (a) halkın kamu kurumlarına olan güven düzeyini belirlemek, (b) kamu kurumlarının halkın menfaatlerini ne ölçüde temsil ettiği konusunda halkın düşünce ve kanaatini belirlemek, (c) halkın kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemek, (d) kamu kurumlarının performansı hakkında halkın düşünce ve kanaatini belirlemek, (e) kamu kurumlarının,

timlere benzemekte, kimi açılardan (tüzel kişilik, özerklik, bütçe, öz gelir kaynakları, vesayet denetimi) ise farklılık göstermektedir. Ancak, özü itibarı ile yerel bir örgütlenme olması, mahalle halkının günlük hayatında önemli bir yere sahip olması, mahalle ile diğer kamu kurumları arasında köprü işlevi görmesi nedeniyle, yerel yönetimlerle aynı kategoride değerlendirilmesi daha uygun olacaktır.

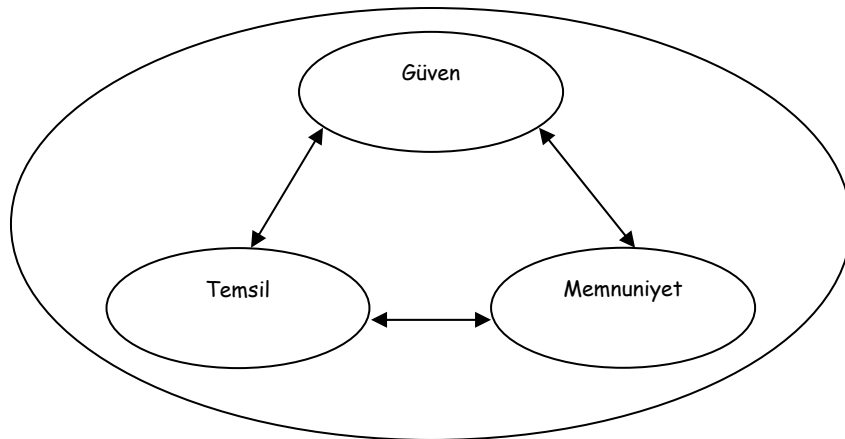
² Bkz. Fikret Adaman ve Ali Çarkoğlu (2000): **Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, No. 17, İstanbul.

halkın sorunlarının çözümlenmesi konusunda sergiledikleri çaba hakkında halkın düşünce ve kanaatini belirlemek, (f) kamu kurumlarının halka karşı ne ölçüde sıcak ve yakın davrandıkları konusunda halkın düşünce ve kanaatini belirlemek, (g) kamu kurumlarının halka karşı ne ölçüde eşit ve adaletli davrandıkları konusunda halkın düşünce ve kanaatini belirlemek, (h) kamu yöneticilerinin dürüstlüğü konusunda halkın düşünce ve kanaatini belirlemek.

Şekil 2 : Hizmet Faktörleri Arasındaki İlişkiler Ağı



Şekil 3 : Hizmetlerden Duyulan Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler



Araştırmanın Türü: Araştırmalar, değişik özelliklere göre farklı gruplarda sınıflandırılmaktadır. Araştırmanın konusu esas alınarak bir sınıflandırma yapılabileceği gibi, araştırmanın temel niteliği veya bilgi ve verilerin sağlanma biçimi ya da araştırmada kullanılan teknik ve yöntemler esas alınarak da bir ayırım yapılabilir (Kurtuluş, 1989: 18). Bu araştırma, konusu açısından halkın kamu kurumları hakkındaki değerlendirmelerini belirlemeye yönelik bir kamuoyu araştırması türünde kurgulanmıştır. Bilgi ve verilerin sağlanma biçimi açısından ise esas itibarıyla “birincil kaynak araştırması” niteliğindedir.

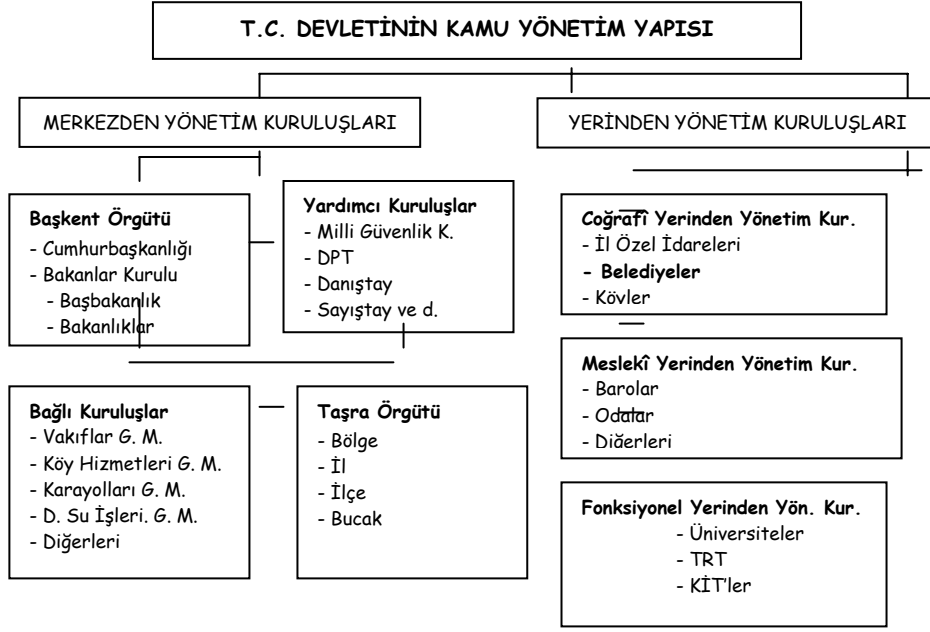
Araştırmanın Önemi: Türkiye’de halkın kamu hizmetlerinden tatmin düzeyini ölçen araştırmalar gerek akademik düzeyde ve gerekse kamuoyu araştırma şirketlerinde sıkça yapılmaktadır. Üniversitelerde hazırlanan lisansüstü tezlerin bir kısmı da, ampirik çalışma bağlamında bu ve benzeri konuları işlemektedir. Bu konularda gerek ulusal ve gerekse uluslararası literatürün içerik ve kaynak çeşitliliği açısından zengin olduğunu söylemek mümkündür. Ancak, özellikle ulusal çalışmaların önemli bir kısmı birden çok örneği birlikte ele alan bir yaklaşım içinde olup, elde edilen sonuçlar daha çok soyut ve genel nitelikte kalmaktadır. Bunun yanı sıra, bir çok araştırmada yönetim kademeleri açısından yalın ve tutarlı bir yaklaşımın sergilenememesi de bir diğer sorun alanıdır. Bu araştırmayı özgün kılan amaçlar şu şekilde sıralanabilir:

- i. Halkın kamu hizmetleri ve kamu kurumlarına yönelik değerlendirmelerini bir örnekte, somut sonuçlarla saptamak,
- ii. Halkın kamu hizmetleri ve kamu kurumlarına yönelik değerlendirmeleri konusunda güncel bilimsel veriler elde etmek,
- iii. Karşılaştırmalı bir analiz yaparak, halkın değerlendirmelerinin son üç yıl içinde nasıl bir seyir izlediğini belirlemek,
- iv. Halkın, kamu yönetim birimleri hakkındaki değerlendirmelerini karşılaştırmalı olarak analiz etmek,
- v. İlgililere güvenilir bilimsel veriler sağlamak,
- vi. Bir örnekte somut veriler elde etmek ve güvenilir bir profil çıkarmak,
- vii. Kendi içinde tutarlı ve yalın karşılaştırmalar yapmak.

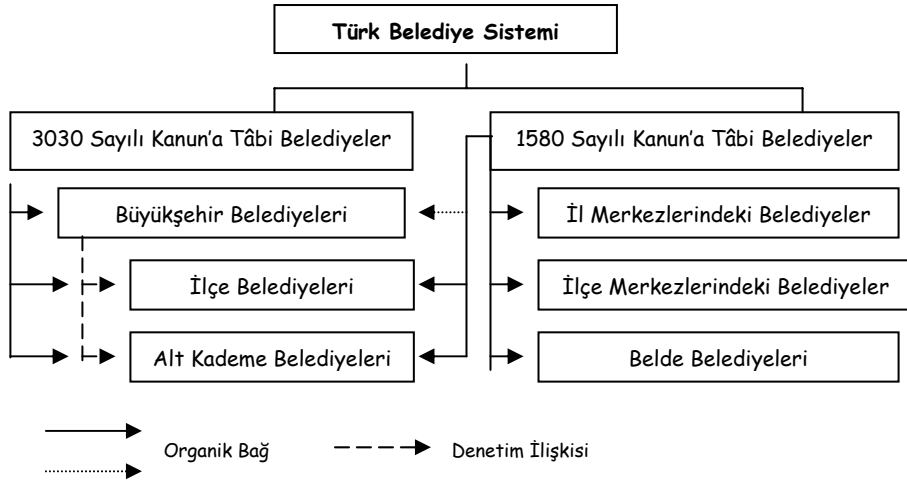
Araştırmanın Kapsamı: 1982 Anayasası’nın 123. maddesinde, “İdarenin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır” hükmü bulunmaktadır. Bu hüküm, Türkiye’de kamu yönetim sisteminin iki kanatlı bir yapı üzerine oturtulduğunu belirtmektedir (Soysal, 1993: 226). Sistemin bir tarafında “merkezden yönetim kuruluşları”, diğer tarafında ise “yerinden yönetim kuruluşları” bulunmaktadır (Şekil 4). Merkezden yönetim kuruluşları “merkezi hükümet” (merkezi yönetim) ile bağlı, ilgili ve özerk kuruluşlardan oluşmaktadır. Dolayısıyla, merkezi hükümet (merkezi yönetim), genel hizmetlerin yürütülmesinden sorumlu başlı-

ca aktör konumundadır. Bu nedenle, araştırma kapsamında değerlendirilecek kamu otoritelerinden biri “merkezi hükümet” (merkezi yönetim) olarak belirlenmiştir.

Şekil 4 : Türk Kamu Yönetim Sistemi



Şekil 5 : Türk Belediye Sistemi



Halkın kamu hizmetlerinden tatmin düzeyini ölçmeye yönelik bu araştırma, kent nüfusunu temsil eden bir kütle üzerinde yapılmıştır. Kentsel alanlardaki kamu hizmetlerinin yürütülmesinden ise genel olarak belediyeler sorumludur. Belediyeler, dayandıkları organik kanunlar göz önünde bulundurularak başlıca iki kısma ayrılabilir (Şekil 5).

- i. Klasik belediyeler (1580 sayılı Kanun'a tabi olan belediyeler): Belde belediyeleri, büyükşehir örgütü bulunmayan yerlerde il ve ilçe merkezlerindeki belediyeler, büyükşehir örgütü bulunan yerlerde ilçe ve alt kademe belediyeleri.
- ii. Büyükşehir Belediyeleri (3030 sayılı Kanuna tâbi olan belediyeler):³ Büyükşehir belediyeleri, büyükşehir sınırları içinde bulunan ilçe ve alt kademe belediyeleri.

Bu araştırma İstanbul İli Sarıyer İlçesi'nde yapılmıştır. İstanbul Kenti, 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı yasa⁴ ile "Büyükşehir" statüsünü, Sarıyer ilçesi de Büyükşehir sınırları içinde "ilçe belediyesi" statüsünü kazanmıştır. Bu nedenle, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Sarıyer Belediyesi araştırma kapsamına alınmıştır. Ancak, halkın, ilçe belediyeleri ile Büyükşehir belediyesi arasındaki görev ve yetki paylaşımı konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması ve bu bilgi eksikliği dolayısıyla, hangi hizmetlerin ilçe belediyesi, hangi hizmetlerin de Büyükşehir belediyesi tarafından yürütüldüğü konusunda gerekli ayrımı yapamaması nedeniyle, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Sarıyer Belediyesi "belediye" başlığı altında değerlemeye tabi tutulmuştur. Ayrıca, TESEV'in de benzer bir yaklaşım sergilenesi, araştırmamızda bu tür bir yöntemin tercih edilmesini gerekli kılmıştır.

Araştırma kapsamında değerlendirilen bir diğer kamu otoritesi de "mahalle muhtarlığı"dır. Somut veriler elde edilmesi amacı ile araştırma, yalnızca bir mahalle ile sınırlı tutulmuştur. Ancak, araştırmaya konu olan mahallenin, gerek İstanbul ve gerekse Türkiye genelini yansıtıcı özellikler taşımasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle, İstinye Mahallesi araştırmanın yapılacağı alan olarak seçilmiştir.

İstinye mahallesinin sosyo-ekonomik özelliklerini yansıtan araştırmalar henüz yapılmamıştır. Bu nedenle, İstinye'nin alan olarak seçilmesi, kişisel deneyim ve gözlemlerin bir sonucudur. İstinye Mahallesi, sosyo-ekonomik açıdan homojen özellikler göstermemektedir. İstanbul Boğazı'nın en güzel yerlerinden birinde bulunması, mahallenin değer ve itibarını olağanüstü artırmıştır. Bu nedenle, genel olarak ekonomik açıdan üst gelir düzeyindeki insanların yoğun bir biçimde yaşadıkları bir semt imajına sahiptir. Ancak, sanıldığı gibi aksine sosyo-ekonomik yönden heterojen

³ 3030 sayılı Kanun'a tâbi belediyeler, kimi belediye hizmetlerinin yürütülmesinde ve belediye süreçlerinin işleyişinde 1580 sayılı Kanun'a da tâbidirler.

⁴ 3030 sayılı kanunun adı tam olarak şöyledir: Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükümünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun. Kabul tarihi: 27.06.1984, Resmi Gazete: 09.07.1984/18453.

bir yapıya sahip olup, kabaca üç farklı bölgeye ayrılabilir. Bunlardan İstinye Koyu'nun kuzeyinde uzanan bölge, gelir düzeyi yüksek olan insanların (çoğunlukla işadamlarının ve tüccarların) oturduğu bölge olup, gelir düzeyinin İstanbul ortalamasının⁵ çok üzerinde olduğu tahmin edilmektedir. Ancak, bu bölgede oturan insanların İstinye nüfusuna oranı oldukça düşüktür. İstinye Mahalle Muhtarlığı'ndan edinilen bilgiye göre, mahalle nüfusunun yaklaşık yüzde 10-15'i bu bölgede oturmaktadır. Koy'un batısından Dereiçi Mevkii'ne kadar uzanan bölgede yoğunlukla orta düzey gelir grubuna üye insanlar oturmakta olup, yine Muhtarlık bilgilerine göre mahalle nüfusunun ortalama yüzde 20-25'i bu alanda yaşamaktadır. Bu bölgede gelir düzeyinin genel olarak İstanbul ortalaması dolaylarında olduğu tahmin edilmektedir. Bu bölgenin batısında yer alan geniş alan müstakil ya da hisse-tapulu konut bölgesi olup, alt düzey gelir grubuna üye insanlar oturmakta ve gelir düzeyi tahminen Türkiye ortalaması civarında ya da altındadır.⁶ Bu bölgenin nüfusu, İstinye nüfusunun yaklaşık yüzde 60-70'ini oluşturmaktadır.

İstinye Örneği'nde gerçekleştirilen bu araştırma, 18 yaş üzeri bir kitleyi kapsamaktadır. Araştırmaya katılan deneklerin İstinye Mahallesi sınırları içinde en az bir (1) yıldan beri oturuyor olmasına dikkat edilmiştir.

Kamu kurumlarının sundukları kimi kamu hizmetlerinden halkın duyduğu tatmin düzeyinin belirlenmesine yönelik olarak kurgulanan bu araştırmada değerlendirmeye alınan kamu hizmetleri "temel nitelikli hizmetler" olup, kentli nüfusun günlük hayatında büyük önem taşımaktadır. Ayrıca, bu tür hizmetler hakkında halkın kanaat belirtmesi daha kolay ve güvenilirdir. Bu nedenle, söz konusu kamu kurumlarının yürüttüğü bütün hizmetler araştırma kapsamına alınmamış, bu konuda seçici davranılmıştır (Tablo 1).

Tablo 1 : Değerlendirme Kapsamına Alınan Kamu Hizmetleri

Merkezi Hükümet	Belediye	
Yargı	Ulaşım	Aydınlatma
Emniyet	Su ve Kanalizasyon	Temizlik
Sağlık	İtfaiye	Zabıta
Eğitim	Parklar ve Yeşil Alanlar	Kültür ve Spor
Vergi	Yollar ve Kaldırımlar	Sosyal Yardım
	Yapılaşma, İmar ve Ruhsat	

⁵ İstanbul İl'inde Kişi Başına Gayri Safi Yurtiçi Hasıla: 4416 USD (www.die.gov.tr, 2002)

⁶ Türkiye'de Kişi Başına Gayri Safi Yurtiçi Hasıla: 2941 USD (www.die.gov.tr, 2002).

Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimleri son üç yıl itibariyle değerlendirilmiştir. Bu durum, TESEV tarafından yapılan araştırmanın üç yıl önce gerçekleştirilmiş olması ve dolayısıyla bu süre zarfında halkın kanısının ne yönde değişim gösterdiğinin belirlenmesi amacıyla bir sonucudur. Araştırma 2002 yılı içinde Mayıs-Ekim döneminde gerçekleştirilmiştir.

Evren ve Örneklem: Bu araştırmanın evrenini İstanbul İli, Sarıyer İlçesi, İstinye Mahallesi'nde oturan ve seçmen niteliğini taşıyanlar oluşturmaktadır. 2000 Yılı Genel Nüfus Sayımı resmi sonuçlarına göre, mahalle nüfusu 18.452 olarak belirlenmiştir. 03 Kasım 2002 tarihinde yapılan Milletvekili Genel Seçimi için hazırlanan seçmen listelerinde mahalle seçmen sayısı 10.435 olarak belirlenmiştir (İstinye Mahalle Muhtarlığı, 2002). Buna göre, bu araştırmanın evreni 10bin 435 kişiden oluşmaktadır (Tablo 2).

Örneklem, “basit tesadüfi örnekleme” yöntemi kullanılarak oluşturulmuştur. Bunun için öncelikle İstinye Mahallesi sosyo-ekonomik açıdan üç ana bölgeye ayrılmış (Şekil 6); her bölgede yeralan cadde ve sokaklar belirlenmiştir. Elde edilen rakamlar, seçmen sayısına oranlanarak her bir bölgeden ortalama kaç kişinin araştırmaya katılacağı saptanmıştır (Tablo 3).

Örneklem toplam 358 kişiden oluşmaktadır. Örneklemin evrene oranı yüzde 3,4 düzeyinde olup, bu oran istatistik açıdan güvenilirdir (Tablo 4).

Ankete katılan deneklerin yaş gruplarına göre dağılımı Tablo V-3'te gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin dörtte biri (yüzde 25'i) 30 yaşından altında olup, genç seçmenlerden oluşmaktadır. Deneklerin yüzde 69'u 30-59 yaş arasında olup, orta yaş seçmenlerden oluşmaktadır. İleri yaş (60 yaş ve üstü) deneklerin oranı ise yüzde 6 düzeyindedir (Tablo 5).

Ankete katılan deneklerin ikamet süresine göre dağılımı Tablo 6'da gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin yaklaşık beşte biri (yüzde 19'u) bir (1) yıl ile üç (3) yıl arasında bir süreden beri İstinye Mahallesi'nde ikamet etmektedir. Deneklerin büyük çoğunluğu (yüzde 81'i) 3 yıldan daha fazla bir süreden beri İstinye'de ikamet etmektedir.

Deneklerin eğitim düzeyine göre dağılımı Tablo 7'de gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin yarısından fazlası (yüzde 62'si) ortaokul ve lise mezunudur. Deneklerin yüzde 11'i üniversite ve üstü eğitim düzeyine sahip iken, yüzde 27'si ilköğretim almış ya da okur-yazar niteliğindedir.

Tablo 2 : Araştırmanın Evreni

Nüfus	Evren	Oran (%)
18.452	10.435	56,55

Tablo 3 : Örneklemin Sosyo-ekonomik Gruplara Göre Dağılımı

Sosyo-ekonomik Grup	Denek Sayısı	Örnekleme Oranı (%)
Üst Düzey Gelir Grubu	44	12.3
Orta Düzey Gelir Grubu	82	22.9
Alt Düzey Gelir Grubu	232	64.8
TOPLAM	358	100.00

Tablo 4 : Örneklemin Evrene Oranı

Örneklem	Evren	Oran (%)
358	10.435	3.4

Tablo 5 : Örneklemin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grubu	Üst Düzey Gelir Grubu	Orta Düzey Gelir Grubu	Alt Düzey Gelir Grubu	Toplam	Oran (%)
20-29	7	19	62	88	25
30-39	14	26	73	113	32
40-49	12	19	56	87	24
50-59	7	12	28	47	13
60- ..	4	6	13	23	06
TOPLAM	44	82	232	358	100

Tablo 6 : Örneklemin İkamet Süresine Göre Dağılımı

İkamet Süresi	Üst Düzey Gelir Grubu	Orta Düzey Gelir Grubu	Alt Düzey Gelir Grubu	Toplam	Oran (%)
1-3 yıl	4	18	47	69	19
3-6 yıl	13	35	98	146	41
6 yıl +	27	29	87	143	40
TOPLAM	44	82	232	358	100

Tablo 7 : Örneklemin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Üst Düzey Gelir Grubu	Orta Düzey Gelir Grubu	Alt Düzey Gelir Grubu	Toplam	Oran (%)
Okur-yazar	--	4	17	21	06
İlkokul	--	7	67	74	21
Ortaokul	--	24	102	126	35
Lise/dengi	17	37	44	98	27
Lisans	25	8	2	35	10
YL, Doktora	2	2	--	04	01
TOPLAM	44	82	232	358	100

Tablo 8 : Örneklemin Meslek Türlerine Göre Dağılımı

Meslek Türü	Üst Düzey Gelir Grubu	Orta Düzey Gelir Grubu	Alt Düzey Gelir Grubu	Toplam	Oran (%)
İşsiz	--	4	18	22	06
Ev kadını	3	16	61	80	22
Ücretli	8	29	90	127	35
Uzman	7	6	--	13	04
Esnaf	--	25	46	72	20
Tüccar	12	2	--	14	04
İşadamı	13	--	--	13	04
Diğerleri	--	--	17	17	05
TOPLAM	44	82	232	358	100

Tablo 9 : Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Üst Düzey Gelir Grubu	Orta Düzey Gelir Grubu	Alt Düzey Gelir Grubu	Toplam	Oran (%)
Kadın	21	40	111	172	48
Erkek	23	42	121	186	52
TOPLAM	44	82	232	358	100

Ankete katılan deneklerin meslek türlerine göre dağılımı Tablo 8’de gösterilmiştir. Denekler içinde ücretlilerin (yüzde 35), ev kadınlarının (yüzde 22) ve esnafların

da (yüzde 20) oranında olduğu görülmektedir. Buna karşılık, diğer gelir gruplarında yer alanların toplam oranı yüzde 23 düzeyindedir.

Deneklerin cinsiyete göre dağılımı Tablo 9’da verilmiştir. Buna göre deneklerin yüzde 48’i kadınlardan, yüzde 52’si erkeklerden oluşmaktadır.

Veri Toplama: Çalışmada verilerin toplanması “kişisel görüşme yolu ile anket” yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Bu yöntem, sahip olduğu bazı özellikler dolayısıyla, gerek araştırmacıya ve gerekse yürütülen çalışmaya bir takım yararlar sağlamaktadır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Kurtuluş, 1989: 95).

- i. Cevaplama oranının artması,
- ii. Gözlem yolu ile bilgi elde edilmesine imkan sağlaması,
- iii. Bilgilerin doğruluğunun test edilmesini kolaylaştırması,
- iv. Daha fazla bilgiye ulaşma imkanı sağlaması,
- v. Anketin, bizzat katılımcı (cevaplayıcı) tarafından doldurulmasını sağlaması,
- vi. Katılımcı (cevaplayıcı) ile yakın diyaloga girilmesine ve böylece güven ortamı oluşmasına imkan tanınması.

Anketin Geliştirilmesi: Anketin geliştirilmesi konusunda 1999 yılında TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) tarafından gerçekleştirilen “Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform” adlı çalışmadan yararlanılmıştır. Anket soruları, aradan geçen üç yıllık süre içerisinde halkın değerlendirmelerinin ne yönde geliştiğini belirlemek amacıyla, söz konusu araştırmadan seçilmiştir. Bununla birlikte, deneklerin soruları daha iyi anlayacağı düşüncesiyle, soruların özüne dokunulmadan, kimi ifade farklılıklarına gidilmiştir.

Anket soruları iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde “bağımlı değişkenler”i, ikinci bölümde ise “bağımsız değişkenler”i içeren sorular yer almaktadır. Birinci bölüm, toplam 25 sorudan oluşmakta ve genel olarak “güven”, “temsil” ve “memnuniyet” olgularını içermektedir. İkinci bölüm, toplam 6 sorudan oluşmakta ve “cinsiyet, yaş, meslek, eğitim durumu ve ikamet süresi”ne ilişkin soruları içermektedir.

Anket formu iki tip sorudan oluşmaktadır. Bunlardan ilki “sıralı” soru tipidir. Birinci bölümde yer alan sorular bu tipte hazırlanmıştır. İkinci bölümde yer alan ve katılımcının kimlik bilgilerini hedefleyen sorular, katılımcının kimliğinin teşhisine olanak vermemek için “kategorik” olarak hazırlanmıştır.

Anket formunda yer alan sorular, “10”lu ölçeğe göre hazırlanmıştır. Bu ölçek türü, katılımcıların düşünce yapısına daha uygun olması, dikkatlerini soruya odaklamalarına yardımcı olması, cevap alternatiflerini artırması ve ayrıntılandırılmasına olanak tanınması dolayısıyla tercih edilmiştir. Bu ölçekte, on kademeli bir hiyerarşik düzen vardır. En yüksek değere sahip olan sayı, en olumlu, en düşük değere sahip olan sayı ise en olumsuz anlamı ifade etmektedir (Tablo 10).

Tablo 10 : Derecelendirme Ölçeği

Seçenekler	10 8.0	7.9 6.0	5.9 4.0	3.9 2.0	1.9 0
Anlam	En Olumlu	Olumlu	Kararsız	Olumsuz	En Olumsuz

4. Araştırmanın Bulguları

Güven: Halkın, temel kamusal hizmetleri üreten kamu kurumlarına duyduğu güven düzeyinin belirlenmesine yönelik soruya verilen yanıtlar, ortalama güvenin kurumlara göre dağılımında, en düşük puanı “Merkezi Hükümet”in aldığını göstermektedir. Merkezi Hükümet, 10 üzerinden (1.8) puan almıştır. Bu durum, seçmenlerin Merkezi Hükümet’e “hiç güvenmediklerini” göstermektedir. Ayrıca, bu sayı, diğer üç kurumun oldukça gerisinde kalmıştır. TESEV’de Merkezi Hükümet’e olan güvenin (2.9) oranında çıktığı göz önünde bulundurulursa, 1999 yılından bu yana geçen üç yıllık süre içerisinde Merkezi Hükümet’in oransal olarak önemli ölçüde (yaklaşık yüzde 38 oranında) güven kaybına uğradığı görülmektedir (Tablo 11).

Belediyelere duyulan güvenin 10 üzerinden (5.6) düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu durum, seçmenlerin belediyelere güven konusunda “kararsız” olduklarını göstermektedir. Ancak, ulaşılan rakamın “kararsızlık” halinin üst sınırı olan (5.9) düzeyine yakın olduğu göz önünde bulundurulursa, halkın bu konudaki genel yaklaşımının “olumlu” olduğu söylenebilir. TESEV’de bu konuda ulaşılan sonuç (4.5) düzeyindedir. Bu durum, halkın belediyelere “güven” konusunda “kararsız” bir tutum içinde olduğunu göstermektedir. Ancak, “kararsızlık” halinin alt sınırı olan (4.0)’a yakınlığı dikkate alındığında, halkın genel yaklaşımının “olumsuz” olduğu düşünülebilir. Bu sonuçlara göre, İstinye örneğinde halkın belediyelere duyduğu güven düzeyinin, Türkiye geneline oranla daha olumlu olduğu söylenebilir (Tablo 11).

Tablo 11 : Güven

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	1.8	2.9
Belediyeler	5.9	4.5
Muhtarlık	5.1	5.6

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Halkın, mahalle muhtarlığına olan güveni 10 üzerinden (5.1) düzeyinde olup, bu sayı TESEV’de ulaşılan 5.6’lık düzey ile uyumludur. Ancak, halkın mahalle muhtarlarına olan güven düzeyinin bir “kararsızlık” halini işaret ettiği görülmektedir. Bu durumda, İstinye örneğinde halkın mahalle muhtarlığına duyduğu “güven” düzeyinin Türkiye genelinden kısmen düşük olduğu söylenebilir (Tablo 11).

Temsil: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin, halkın çıkarlarını ne ölçüde temsil ettiklerini belirlemek için sorulan soruya verilen yanıtlar, ortalama temsilin kurumlara göre dağılımında Merkezi Hükümet’in 10 üzerinden (2.0) puan aldığını göstermektedir. Elde edilen sonuç, “güven” olgusu konusunda gerek bu araştırma (1.8) ve gerekse de TESEV’de (2.9) ulaşılan sonuçları desteklemektedir.⁷ Her iki araştırmada ulaşılan sonuçlar gözönünde bulundurulduğunda, halkın Merkezi Hükümet’in kendi çıkarlarını “temsil” etme konusunda sahip olduğu olumsuz kanının devam ettiği ileri sürülebilir (Tablo 12).

Halkın çıkarlarını temsil etme konusunda belediyelerin 10 üzerinden (5.7) puan aldığı görülmektedir. Ulaşılan bu sonuç, “güven” konusunda elde edilen sonuç (5.9) tarafından da desteklenmektedir. Bu durum, halkın belediyelerin kendi çıkarlarını “temsil” etme düzeyi konusunda “karasız” bir tutum içinde olduğunu göstermektedir. TESEV’de belediyelerle ilgili olarak elde edilen sonucun (5.3) düzeyinde olduğu düşünülürse, son üç yıl içinde halkın belediyeler hakkındaki genel yargısının değişmediği söylenebilir (Tablo 12).

Tablo 12 : Temsil

	İstinye-2002	TESEV-1999*
Merkezi Hükümet	2.0	0.7
Belediyeler	5.7	5.3
Muhtarlık	5.0	4.0

* “Temsil”e ilişkin değerler, araştırmamızın genel amaç ve mantığına uyarlanmıştır.

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

⁷ Araştırmamızda temsil konusunda izlenen yöntem, TESEV’de izlenen yöntemden farklıdır. Bu nedenle, TESEV’den yalnızca Merkezi Hükümet, belediyeler ve muhtarlar konusunda elde edilen rakamlar alınmış ve çalışmamızın genel mantığına uygun olarak yeniden hesaplama yoluna gidilmiştir. TESEV’de “Merkezi Hükümet”, “belediye meclisi”, “belediye başkanı” ve “muhtarlar”a ilişkin olarak elde edilen değerler, toplam değerler içinden alınarak, bir bütün olarak kabul edilmiş ve bu bütün içinde her birinin sahip olduğu değer oransal olarak yeniden hesaplanmıştır. Ayrıca, belediye meclisi ve belediye başkanının aldığı puanlar “belediye” başlığı altında birleştirilerek kullanılmıştır.

Halkın çıkarlarını temsil etme konusunda muhtarlığın aldığı puan 10 üzerinden (5.0) düzeyinde olup, bu sayı “güven” konusunda gerek çalışmamız (5.1) ve gerekse TESEV’de ulaşılan sonuç (5.6) ile de uyumludur. Ancak, TESEV’de “temsil” konusunda yapılan tespit (4.0) gözönünde bulundurulduğunda, araştırmamızda muhtarlığın halkın çıkarlarını temsil etme konusunda daha iyi bir konumda olduğu söylenebilir. Buna karşın, halkın muhtarlık hakkındaki kanısının “kararsızlık” hali gösterdiğinin de belirtilmesi gerekmektedir (Tablo 12).

Hizmetlerden Memnuniyet: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin sunduğu hizmetlerden halkın duyduğu memnuniyet düzeyi her bir hizmet için ayrı ayrı belirlenmiştir. Bu bağlamda, deneklere ilk olarak “merkezi hükümet”in sunduğu hizmetler aşağıdaki şekilde sorulmuştur.

Merkezi Hükümet tarafından yürütülen bazı hizmetler aşağıda verilmiştir. Bunların ne ölçüde başarılı bir biçimde yürütüldüğünü belirtiniz (Son üç yılı göz önünde bulundurunuz). (a) Yargı, (b) Emniyet, (c) Sağlık, (d) Eğitim, (e) Vergi sistemi

Halkın, Merkezi Hükümet tarafından yürütülen hizmetlerden memnuniyet düzeyinin genel olarak oldukça düşük olduğu (3.4) görülmektedir (Tablo 13). Bu sayı, TESEV’de ulaşılan sonucu (3.9) desteklemektedir. Bu durum, halkın merkezi hükümet tarafından yürütülen hizmetlerden genel anlamda memnun olmadığını göstermektedir. Söz konusu hizmetler içinde en düşük değer (1.9) ile “vergi hizmetleri” için çıkmıştır. Bu değer, TESEV’de de en düşük (2.9) düzeydedir.

Tablo 13 : Hizmetlerden Memnuniyet (Merkezi Hükümet)

	İstinye-2002	TESEV-1999
Yargı Hizmetleri	2.7	3.3
Emniyet Hizmetleri	4.8	5.1
Sağlık Hizmetleri	3.7	3.5
Eğitim Hizmetleri	3.7	4.7
Vergi Sistemi	1.9	2.9
ORTALAMA	3.4	3.9

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Merkezi Hükümet tarafından yürütülen hizmetler içinde ikinci sırayı (2.7) memnuniyet düzeyi ile “yargı hizmetleri” almaktadır. Yargı hizmetlerini “sağlık” (3.7), “eğitim” (3.7) ve “emniyet hizmetleri” (4.8) izlemektedir. Merkezi Hükümet tara-

findan yürütülen hizmetler içinde yalnızca “emniyet hizmetleri” konusunda halkın yargısının “kararsızlık” niteliği taşıdığı, diğer hizmetler için “olumsuz” olduğu dikkat çekmektedir. TESEV’de söz konusu hizmetlere ilişkin olarak elde edilen rakamlar sırasıyla (3.3; 3.5; 4.7 ve 5.1) olarak saptanmıştır. Bu durumda, araştırmamızda elde edilen değerler, genel olarak daha düşük olmakla birlikte, TESEV’de ulaşılan sonuçları desteklemektedir (Tablo 13).

Belediyelerin sunduğu hizmetlerin değerlendirilmesi konusunda ise aşağıdaki soru yöneltilmiştir.

Belediyeler tarafından yürütülen bazı hizmetler aşağıda verilmiştir. Bunların ne ölçüde başarılı bir biçimde yürütüldüğünü belirtiniz (Son üç yılı göz önünde bulundurunuz). (a) Ulaşım, (b) Su ve kanalizasyon, (c) İtfaiye, (d) Yollar-kaldırımlar, (e) Parklar-yeşil alanlar, (f) Yapılaşma-imar-ruhsat, (g) Cadde ve sokakların aydınlatılması, (h) Temizlik, (i) Zabıta-denetim, (j) Kültür-spor, (k) Sosyal yardım

Merkezi Hükümet tarafından yürütülen hizmetlerin tersine, belediyeler tarafından yürütülen temel hizmetlerden halkın memnun olduğu görülmektedir (6.1). Bu hizmetlerden en çok beğenileni (7.3) ile “itfaiye hizmetleri”dir. TESEV’de “itfaiye hizmetleri”ne ilişkin olarak ulaşılan değer (6.4) olduğu gözönünde bulundurulursa, halkın itfaiye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin artış eğilimi içinde olduğu söylenebilir (Tablo 14).

Tablo 14 : Hizmetlerden Memnuniyet (Belediyeler)

	İstinye-2002	TESEV-1999
Ulaşım	5.6	--
Su ve Kanalizasyon	6.7	5.7
İtfaiye	7.3	6.4
Yollar-Kaldırımlar	5.8	5.0
Parklar-Yeşil Alanlar	6.0	4.8
Yapılaşma-İmar-Ruhsat	4.2	2.8
Aydınlatma	6.2	6.2
Temizlik	6.1	6.0
Zabıta-Denetim	5.2	4.3
Kültür-Spor	6.3	--
Sosyal Yardım	6.9	--
ORTALAMA	6.1	5.7

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Belediyeler tarafından yürütülen hizmetlerden memnuniyet konusunda ikinci sırayı “sosyal yardım hizmetleri” almaktadır (6.9). Halkın memnun olduğu diğer hizmet alanları ise “su ve kanalizasyon hizmetleri” (6.7), “kültür-spor hizmetleri” (6.3), “aydınlatma” (6.2), “temizlik” (6.1) ve “parklar-yeşil alanlar” (6.0) olarak belirmiştir. “Su ve kanalizasyon”, “parklar-yeşil alanlar” ve “yollar-kaldırımlar” konusunda TESEV’de ulaşılan değerler sırasıyla (5.7), (4.8) ve (5.0) olup, halkın bu hizmetler konusunda “kararsız” bir tutum içinde olduğu görülmektedir. “Aydınlatma” (6.2) ve “temizlik” (6.0) hizmetlerinden ise memnun olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, söz konusu hizmetlerden halkın duyduğu memnuniyet düzeyinin kısmen artış eğiliminde olduğu söylenebilir (Tablo 14).

“Yollar-kaldırımlar” (5.8), “ulaşım” (5.6), “zabıta-denetim” (5.2) ve “yapılaşma-imar-ruhsat” (4.2) hizmetleri konusunda halkın memnuniyet düzeyinin, “kararsızlık” durumunda olduğu görülmektedir. TESEV’de bu hizmetlere ilişkin olarak elde edilen sonuçlar sırasıyla (5.0), (4.3), (2.8) biçimindedir. Bu durumda, halkın, söz konusu hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyinin “kararsızlık” niteliğinde olmakla birlikte, yükselme eğiliminde olduğu söylenebilir (Tablo 14).

Performans: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin genel performansının ölçülmesi için deneklere sırasıyla “Merkezi Hükümet”, “belediyeler” ve “Muhtarlık”ın son üç yıllık performansını ne ölçüde başarılı buldukları sorulmuştur.

Tablo 15 : Performans

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	1.7	0.4
Belediyeler	6.0	2.3
Muhtarlık	5.3	2.2

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Merkezi Hükümet’in genel performansının (1.7) çıktığı görülmektedir. Bu sayı, “güven” ve “temsil” konusunda elde edilen rakamlar (1.8; 2.0) ile de desteklenmektedir. Ancak, performansa ilişkin değerler, hizmetlerden duyulan memnuniyete ilişkin ortalama değerler (3.4) oldukça gerisinde kaldığı dikkat çekmektedir. Bununla birlikte, her iki değer de “olumsuz” nitelik taşıması, birbirlerini desteklediklerini göstermektedir. Buna karşılık, TESEV’de ulaşılan sayının (0.4) çıkması, her iki çalışmada da halkın Merkezi Hükümet’in performansını “yetersiz” bulduğunu göstermektedir (Tablo 15).

Belediyelerin genel performansının (6.0) düzeyinde çıktığı görülmektedir. “Güven” ve “temsil” konusunda saptanan rakamlar (5.9; 5.7) ve “hizmetlerden memnuniyet”e ilişkin ortalama değer (6.1) de belediyelerin genel performansının halk tarafından “olumlu” bulunduğunu göstermektedir. TESEV’de elde edilen sayının (2.3) düzeyinde olması dolayısıyla, halkın belediyelerin performansına ilişkin yargısının olumlu yönde değiştiğini söylemek olanaklıdır (Tablo 15).

İstinye Mahalle Muhtarlığı’nın, hizmetlerin yürütülmesi konusundaki performansına ilişkin halkın genel kanısı (5.3) düzeyindedir. TESEV’de ise mahalle muhtarlıklarının performans düzeyi (2.2) düzeyinde çıkmıştır (Tablo 15). Bu durum, İstinye Muhtarlığı’nın performansının Türkiye genelinde muhtarlıkların ortalama performansının oldukça üzerine çıktığını göstermektedir.

Çaba: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin, halkın sorunlarının çözülmesi konusunda gösterdikleri çabanın ölçülmesi için, her bir yönetim biriminin kendi yetki alanına giren konularda ne ölçüde gayret gösterdiği sorulmuştur.

Tablo 16 : Çaba

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	2.0	2.9
Belediyeler	6.3	4.4
Muhtarlık	5.3	--

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Merkezi Hükümet’in, kendi yetki alanına giren konularda halkın sorunlarının çözülmesi konusunda sergilediği çabanın (2.0) düzeyinde kaldığı görülmektedir. “Performans” konusunda elde edilen sonuç (1.7) da bu durumu desteklemektedir. Bu durumda, halkın Merkezi Hükümet’i yetersiz bulduğu söylenebilir. TESEV’de saptanan değer (2.9) düzeyinde çıkması, halkın bu konudaki yargısının olumsuz yönde pekiştiğini göstermektedir (Tablo 16).

Belediyelerin, halkın sorunlarının çözülmesi konusunda sergilediği çabanın (6.3) düzeyinde olduğu saptanmıştır. TESEV’de belediyelere ilişkin değer (4.4) oranında belirdiği göz önüne alınırsa, halkın belediyelere ilişkin yargısının olumlu yönde değiştiği görülmektedir (Tablo 16).

Muhtarlığa ilişkin değer ise (5.3) düzeyinde çıkmıştır (Tablo 16). Bu durum, muhtarlığın sergilediği çaba konusunda, halkın “kararsızlık” hali içinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 17 : Halka Yakınlık

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	2.0	3.0
Belediyeler	6.2	4.4
Muhtarlık	6.0	--

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Tablo 18 : Eşitlik-Adalet

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	2.1	2.6
Belediyeler	5.4	3.8
Muhtarlık	5.3	--

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Halka Yakınlık: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin halka ne ölçüde yakın ve sıcak davrandıkları “Aşağıdaki yönetim birimleri halka ne ölçüde sıcak ve yakın davranmaktadırlar” sorusu ile belirlenmeye çalışılmıştır. Kuşkusuz, burada ölçülmek istenen, bu yönetim birimlerinin halka karşı genel yaklaşımıdır. Merkezi Hükümet’in bu bağlamda halktan (2.0) puan aldığı görülmektedir (Tablo 17). Bu değer, “güven”, “temsil”, “performans” ve “çaba” konusunda ulaşılan sonuçlar (1.8; 2.0; 1.7; 2.0) tarafından da desteklenmektedir. TESEV’de de benzer bir sonuca (3.0) ulaşıldığı görülmektedir. Bu durum, halkın Merkezi Hükümet’i kendine yakın bulmadığını göstermektedir. Ayrıca, Merkezi Hükümet hakkındaki olumsuz kanının güçlendiği de görülmektedir.

Belediyelerin elde ettiği değer (6.5) düzeyinde çıktığı dikkat çekmektedir (Tablo 17). Bu sayı, daha önce “güven”, “temsil”, “memnuniyet”, “performans” ve “çaba” konusunda elde edilen değerlerce (5.9; 5.7; 6.1; 6.0; 6.3) de desteklenmektedir. Bu durum, halkın belediyeleri kendine yakın bulduğunu göstermektedir. TESEV’de belediyelere ilişkin olarak elde edilen sonuç (4.4) düzeyindedir. Bu durumda, halkın belediyelere ilişkin yargısının olumlu yönde değiştiği söylenebilir (Tablo 17).

Muhtarlığa ilişkin değer ise (5.8) düzeyindedir (Tablo 17). Bu ise, “güven”, “tem-

sil”, “performans” ve “çaba” konusunda daha önce elde edilen değerlerce (5.1; 5.0; 5.3; 5.3) de desteklenmektedir. Bu durum, muhtarlığın halka karşı yaklaşımı konusunda, halkın “kararsızlık” hali içinde olduğunu göstermektedir.

Eşitlik-Adalet: Araştırma kapsamındaki kamu yönetim birimlerinin halka ne ölçüde eşit ve adil davrandıklarının belirlenmesi amacıyla yöneltilen soruya verilen yanıtlarda Merkezi Hükümet’in aldığı puanın (2.1) düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir (Tablo 18). TESEV’de elde edilen değer (2.6) düzeyinde çıktığı göz önünde bulundurulursa, bu konuda halkın Merkezi Hükümet’e ilişkin değerlendirmelerinin olumsuz yönde pekiştiği söylenebilir (Tablo 18).

Belediyelerin elde ettiği değer (5.4) düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir (Tablo 18). Bu durum, “eşitlik” ve “adalet” konusunda, halkın belediyeler hakkındaki kanısının “kararsız” nitelikte olduğuna işaret etmektedir. TESEV’de belediyelere ilişkin değer (3.8) düzeyinde olduğu göz önünde bulundurulursa, halkın bu konudaki yargısının nispeten olumlu yönde değiştiği düşünülebilir. Muhtarlık hakkındaki yargının (5.3) düzeyinde gerçekleşmesi, halkın bu yönetim birimi hakkında da “kararsız” bir tutum sergilediğini göstermektedir (Tablo 18).

Tablo 19 : Dürüstlük

	İstinye-2002	TESEV-1999
Merkezi Hükümet	2.1	2.8
Belediyeler	5.3	4.0
Muhtarlık	5.2	--

10 = En olumlu, 0 = En olumsuz

Dürüstlük: Araştırma kapsamındaki yönetim birimlerinin kamu hizmetlerinin yürütülmesi konusunda ne ölçüde dürüst olduklarının belirlenmesine ilişkin soruya verilen yanıtlar, Merkezi Hükümet’e ilişkin değerlendirmelerin (2.1) düzeyinde olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum, halkın Merkezi Hükümet’in dürüstlüğü konusunda olumsuz kanaate sahip olduğunu göstermektedir. Elde edilen sonuç, TESEV’de ulaşılan sonucun (2.8) olumsuz yönde pekiştigiğine işaret etmektedir. Araştırmamızda, “dürüstlük” konusunda elde edilen değer (2.1), “eşitlik-adalet” konusunda ulaşılan değer (2.1) ile bire bir örtüşmektedir.

Belediyelerin elde ettiği değer (5.3) oranında gerçekleştiği görülmektedir (Tab-

lo 19). Bu değer, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde belediyelerin dürüstlüğü konusunda halkın genel olarak “kararsız” olduğunu göstermektedir. Ulaşılan bu sonuç, araştırmamızda belediyelere ilişkin olarak elde edilen diğer değerlerle de genel olarak uyum içindedir. Araştırmamızda elde edilen bulgunun, TESEV’de ulaşılan sonucun (4.0) olumlu yönde değişme eğilimi içinde olduğuna işaret etmektedir (Tablo 19).

İstinye Mahalle Muhtarlığı konusunda halkın yargısının (5.2) düzeyinde gerçekleşmesi, halkın bu yönetim birimi hakkında da “kararsız” bir tutum içinde olduğunu göstermektedir (Tablo 19).

5. Genel Değerlendirme, Sonuç ve Öneriler

Kentsel kamu hizmetlerinden halkın duyduğu genel tatmin düzeyini belirlemeye yönelik bu araştırmada bir takım saptamalarda bulunulmuştur. Bunlar şu biçimde sıralamak olanaklıdır.

i. Halkın Merkezi Hükümet’e duyduğu “güven” düzeyi, süreç (son üç yıl) içerisinde önemli ölçüde gerilemiştir. Bu durumun, söz konusu kurumun genel performansından kaynaklandığı düşünülmektedir. Nitekim, bu zaman aralığında ülke iki büyük ekonomik kriz ile karşılaşmış ve Cumhuriyet tarihinin en büyük ekonomik küçülmesi yaşanmıştır. Yerel yönetimlere duyulan “güven” düzeyinin, halkı tatmin edici nitelikte olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile, halk, “güven” açısından yerel yönetimleri de yeterli bulmamaktadır. Ancak, yerel yönetimlerin bu konuda ulaştığı değer, Merkezi Hükümet’e oranla çok yüksek bir düzeydedir. Yerel yönetimlerin, mahalle muhtarlığından bile daha yüksek güvenilirlik düzeyine ulaşması da dikkat çeken bir diğer husustur. Bu durumun, mahalle muhtarlığı kurumunun, yüzlerce yıllık geçmişe karşın henüz tam olarak kurumsallaşamamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Muhtarlık kurumu, günümüzde işlevsizlik ve yetkisizlik dolayısıyla, adeta muhtarların özel bürosu biçimini almış ve muhtarların kişiliğine endeksli duruma gelmiştir.

ii. Merkezi Hükümet’in, halkın genel çıkarlarını temsil konusunda başarılı olmadığını göstermektedir. Temsil krizinin, temsil mekanizmasının etkin olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Diğer bir ifade ile, İstinye Örneği’nde halk, mevcut temsil sisteminin halkın çıkarlarını büyük ölçüde yansıtmadığını ve bunun sonucunda da merkezi yönetimin, genel olarak başka faktörlerin etkisi altında kaldığını ileri sürmektedir. Yerel yönetimler ve mahalle muhtarlığı, temsil konusunda, Merkezi Hükümet’e göre daha iyi bir konumda olmakla birlikte, beklenen düzeyin gerisinde görünmektedir.

iii. Halkın, Merkezi Hükümet tarafından yürütülen kamu hizmetlerinden genel olarak memnun olmadığını anlaşılmaktadır. Sözelimi, vergi sisteminin adil olmadığı, vergi tahakkuk ve tahsilatının yetersiz olduğu, yargının siyasal baskı altında

bulduğu, bu nedenle bazı konularda sübjektif kararlar alındığı, yargı sürecinin çok uzun sürdüğü ve cezaların caydırıcı olmadığı konuları bu alanda en çok dile getirilen şikayetler olarak belirlemektedir. Bunun yanı sıra, sağlık ve eğitim sisteminin çok ciddi sorunlar içinde bulunduğu, bütçeden sağlık ve eğitime ayrılan payın sürekli olarak azalma eğilimi içinde olduğu da sıkça ifade edilmektedir. Buna karşılık, emniyet teşkilatının oldukça iyi çalıştığı, ancak siyasi baskı ve türlü ilişkilerin emniyetin başarısını ve itibarını olumsuz etkilediği dile getirilmektedir. Merkezi Hükümet tarafından yürütülen kamu hizmetlerinden duyulan genel memnuniyetsizliğe karşın, halkın, yerel yönetimlerce yürütülen hizmetlerden genel olarak memnun olduğu görülmektedir. Sözgelimi, itfaiye hizmetleri başarılı bulunmaktadır. İtfaiye çalışanlarının en zor şartlar altında bile, yaşamlarını tehlikeye atarak görev yaptığı sık sık dile getirilmekte; plansız yapılaşma, dar sokaklar, gelişigüzel park edilmiş arabalar ve trafik sıkışıklığının itfaiye hizmetlerinin daha iyi yürütülmesinin önündeki en büyük engeller olduğu belirtilmektedir. Son üç yıl içinde ülkenin maruz kaldığı ekonomik krizin olumsuz etkileri, belediyelerin yapmış olduğu sosyal yardım hizmetlerinin önemini artırmıştır. Sosyal yardım hizmetleri ile ilgili olarak ulaşılan değer diğer hizmetlere oranla daha yüksek çıkmasının bu durumun bir sonucu olduğu düşünülmektedir. Halkın memnun olduğu diğer yerel hizmetler ise “su ve kanalizasyon”, “kültür-spor”, “aydınlatma”, “parklar-yeşil alanlar” ve “temizlik” hizmetleridir. Buna karşılık, “zabıta-denetim”, “yapılaşma-imar-ruhsat”, “yollar-kaldırımlar” ve “ulaşım” konusunda halkın, yerel yönetimleri yeterli bulmadığı söylenebilir. Ancak, “yollar-kaldırımlar” ve “ulaşım”a ilişkin değerlerin İstanbul Kenti’nin özgün koşullarından etkilendiğini söylemek olanaklıdır.

iv. Merkezi Hükümet’in, kamu hizmetlerinin yürütülmesi konusundaki performansının ve çabasının çok düşük bulunduğu görülmektedir. Buna karşılık, belediyelerin genel olarak yeterli bulunduğu saptanmıştır. Mevzuattan kaynaklanan sorunlar, mali sıkıntı ve uygulanan katı vesayet denetimine karşın, belediyelere ilişkin yargının olumlu olması gerçekten çok anlamlıdır. Muhtarlığın ise bu açıdan yeterli düzeyin gerisinde kaldığı belirlenmiştir. Bu durumun, muhtarlık kurumunun sembolik ve yetkisiz bir yerel yapılanma olarak varlığını devam ettirmeye çalışmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

v. Halkın, Merkezi Hükümet’i kendisine yakın bulmaması, araştırma içerisinde ulaşılan bir diğer sonuçtur. Halkın bu konudaki yargısının süreç içinde olumsuz yönde pekiştiği görülmektedir. Bu durumun, halkın yönetime etkin katılımını sağlayıcı mekanizmaların geliştirilememesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Uluslararası toplumun bilgi çağına geçtiği bir dönemde, sanayi toplumunun mekanizmalarının bile oluşturulamaması, yönetimi halktan uzaklaştırmaktadır. Buna

karşılık, yerel yönetimlerin ve muhtarlığın, tahmin edildiği gibi halka yakın yönetim birimleri olarak kabul edildikleri saptanmıştır. Halkın bu konudaki yargısının süreç içinde olumlu yönde geliştiği görülmektedir. “Sedam” ve “Beyaz Masa” türü uygulamaların, halk toplantılarının ve diğer yerel etkinliklerin önemli etkisinin olduğunda kuşku yoktur.

vi. “Eşitlik-adalet” ve “dürüstlük” kavramları birbirleri ile yakından ilişkili kavramlardır. Halkın Merkezi Hükümet hakkındaki kanısının olumsuz yönde pekiştiği belirlenmiştir. “Eşitlik-adalet” ve “dürüstlük” konusunda gerek yerel yönetimlerin ve gerekse muhtarlığın iyi bir imaja sahip olmadığı söylenebilir. Bu durumun, son yıllarda yerel ve ulusal düzeyde yaygınlık kazanan yolsuzluk olaylarının ve sosyo-ekonomik sorunların bir sonucu olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen saptamalara dayanarak yapılabilecek öneriler şu biçimde sıralanabilir.

i. Türk Kamu Yönetim Sistemi, halkın kendine olan güvenini büyük ölçüde kaybetmiştir. Sistem, halkın çıkarlarını temsil etmekten uzak bir görünüm içindedir. Bu nedenle, yönetim sistemi, halkın çıkarlarını etkin bir biçimde temsil edecek bir yapılanma içinde girmelidir.

ii. Özellikle ulusal düzeyde yürütülen kamu hizmetlerinden halkın memnuniyeti çok düşük düzeydedir. Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde etkili mekanizmaların geliştirilmesi ve alternatif yöntemlerden yararlanılması bir gereksinim olarak belirmiştir.

iii. Mahalle muhtarlıklarının, mahalle halkı ile yerel yönetimler ve Merkezi Hükümet arasında işlevsel bir köprü görevi yapacak biçimde yeniden yapılandırılması önemli bir yerel gereksinimdir.

iv. Yerel yönetimlerin, hizmet sunumu açısından Merkezi Hükümet’e oranla daha iyi bir konumda bulunması, bu yönetim birimlerinin güçlendirilmesini ve merkeze ait kimi yetkilerin yerel yönetimlere devredilmesini gerekli kılmaktadır.

v. Yerel ve ulusal düzeyde halkın yönetime katılımına imkan tanıyıcı mekanizmaların geliştirilmesi yönetimin halka yaklaşmasını sağlamaktadır. Yerel yönetimler tarafından uygulanan kimi yöntemlerin bu konuda olumlu sonuçlar verdiği bilinmektedir. Benzer yöntemlere ulusal düzeyde de başvurulması yararlı olacaktır.

vi. Kamu yönetim birimlerinin, yönetimde “eşitlik-adalet” ve “dürüstlük” ilkelere yeterli önemi vermedikleri görülmektedir. Bu durumda, başarılı bir yönetim sergilemek olanaklı değildir. Yerel ve ulusal düzeyde iyi işleyen bir denetim mekanizmasının kurulması ve yönetim ahlakının geliştirilmesi önemli bir gereksinim durumuna gelmiştir.

The Level of Satisfaction from Urban Public Services: Evidence from İstinye-İstanbul

Abstract: This research entitled The Level of Satisfaction from Urban Public Services is a theoretical and empirical work. The study presented in this work reports the results of a scientific investigation on selected urban electorates in İstinye-Istanbul. Results on "confidence", "representation" and "pleasure" as the factors affecting the satisfaction level obtained from basic services performed by Central Government, municipalities and neighborhood authority are evaluated in its context and compared to the results of a research made by TESEV in 1999. As a result of the research, the satisfaction level being obtained from the services performed by Central Government is very low. But, that level is higher both in the case of neighborhood authority and municipality.

Key Words: Public service, satisfaction, confidence, representation, municipality, Central Government, neighborhood authority

Kaynakça

- Adaman Fikret ve Ali Çarkoğlu (2000). **Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**. İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı) Yayını, No. 17
- Emrealp, Sadun ve Drew Horgan (1994). **Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri** (Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi). İstanbul: Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve IULA-EMME Yayını (İkinci Baskı).
- İşıkli, Alpaslan (1994). "Özelleştirme ve Sendikalar". **Özelleştirme Tartışmaları** (Yayına Hazırlayan: Aykut Polatoğlu). İstanbul: Bağlam Yayınları. içinde: 89-105.
- Kurtuluş, Kemal (1989). **İşletmelerde Araştırma Yöntembilimi**. İstanbul: İÜ, İşletme Fakültesi Yayını, No. 210.
- Malbon, Justin (1998). "Gaining Balance on the Regulatory Tightrope", **Who Benefits from Privatization**, Moazzem Hossain ve Justin Malbon (Ed.), Routledge.
- Nadaroğlu, H. (1994). **Mahalli İdareler**, Yenilenmiş 5. Bası, Beta, İstanbul.
- Onar, S. S. (1966). **İdare Hukuku'nun Umumî Esasları**, Cilt I, İstanbul: Akgün Matbaası.
- Öncel, Yenal (1992). **Mahalli İdareler Maliyesi**. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Sampford, Charles (1998). "Cautionary Reflections on the Privatisation Push", **Who Benefits from Privatization**, Moazzem Hossain ve Justin Malbon (Ed.), Routledge.
- Savas, E. S. (1986). "Alternative Structural Models For Delivering Urban Services", **Delivery of Urban Services**, A. J. Swersey and E. J. Ignall (Ed.), Elsevier Science Publishers, New York, ss. 9-21.
- Üstünel, Besim (1988). **Ekonominin Temelleri**. Ankara: Ofset Yayınevi (Beşinci Baskı).
- Soysal, Mümtaz (1993). **100 Soruda Anayasanın Anlamı**. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- <http://www.die.gov.tr/TURKISH/SONIST/GSYIH/220102t5.gif>, erişim: 28.07.2002