

SÜRDÜRÜLEBİLİR YEREL KALKINMADA VATANDAŞ BEKLENTİ VE TUTUMLARININ YEREL YÖNETİMLER İÇİN ÖNEMİ: KAĞIZMAN İLÇESİ ÖRNEĞİ

Alper Yalçın

Kafkas Üniversitesi, Kağızman Meslek Yüksekokulu
Öğr. Gör.
alperyalcin36@hotmail.com

Sevda Yalçın

Kafkas Üniversitesi, Kağızman Meslek Yüksekokulu
Öğr. Gör.
sevdayalcin3636@hotmail.com

Özet

Sürdürülebilir kalkınmanın temel ilkesi “yerel kalkınma”dır. Yerel kalkınmada amaç; yöresel dinamiklerin harekete geçirilerek yerel toplulukların ekonomik, ekolojik, sosyal, siyasal, kültürel, fiziki ve yönetim alanlarında sürdürülebilir kalkınma ilkelerine uygun olarak gelişiminin sağlanmasıdır. Sürdürülebilir yerel kalkınma; o yöredeki yaşayan ve yaşayacak olan insanlar ile birlikte bütün ekolojik sistemin yaşam standardını yükselterek mevcut kaynakları geleceğe aktarabilmenin derindedir. Dolayısıyla sürdürülebilir yerel kalkınmanın merkezinde yerelde yaşayan canlılar ve onlar içinde de temel unsur olarak insanlar vardır. Yerel yönetimler yöre ile ilgili kararlar alırken iyi bir yönetişimin gereği olarak yörede yaşayan vatandaşların yöredeki en önemli kamu kuruluşu olan belediye hizmetlerinden beklentilerini, isteklerini, sorunlara bakış açısını dikkate alıp karar alma sürecinde değerlendirmek durumundadır. Bu çalışmada Kars ili Kağızman ilçesinde yaşayan 18 yaş ve üstü kişiler için gerçekleştirilen ve vatandaşların belediye hizmetlerine duydukları memnuniyet başta olmak üzere yörenin ekonomik ve sosyal hayatına, sorunlarına bakış açısını tespit etmeye yönelik ankete dayalı bir alan araştırması yapılmıştır. Anketin bazı bölümlerinde likert tipi, bazı bölümlerde ise çoktan seçmeli sorular kullanılmıştır. Anket

sonucunda elde edilen veriler "IBM SPSS Statistcics 20" paket programına işlenmiş ve veriler güvenilirlik analizlerine tabi tutularak değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Sürdürülebilir yerel kalkınma, Kağızman ilçesi, vatandaş memnuniyeti*

Alan Tanımı: Yerel Yönetimler (Kamu Yönetimi)

IMPORTANCE OF CITIZEN EXPECTATIONS AND ATTITUDES FOR LOCAL GOVERNANTS IN CONTINUABLE LOCAL DEVELOPMENT: EXAMPLE OF KAGIZMAN DISTRICT

Abstract

The basic principle of sustainable development is "local development". Purpose in local development; Local dynamics are mobilized to ensure that local communities are developed in accordance with sustainable development principles in economic, ecological, social, political, cultural, physical and governance areas. Sustainable local development; can raise the standard of living of the whole ecological system and transfer the available resources to the future together with the people living and living in that area. Therefore, there are people living in the locality and people as the basic element within them at the center of sustainable local development. As local governments make decisions regarding the region, it is necessary for citizens living in the region to evaluate the expectations of municipal services, which are the most important public institutions in the region, in the decision-making process, taking into account the point of view of the problems. In this study, a survey based on the questionnaire was conducted to determine the point of view on the economic and social life of the region, especially the citizens' satisfaction with the municipal services and for the citizens aged 18 years and over living in Kağızman district of Kars province. Likert type in some parts of the questionnaire and also multiple choice questions in some parts were used. The data obtained as a result of the survey were processed into the "IBM SPSS Statistcics 20" package program and subjected to reliability analysis of the data.

Keywords: *Sustainable local development, Kağızman district, citizen satisfaction*

JEL Code: Q01, I31, R50

1. GİRİŞ

Coğrafyalar ev sahipliği yaptığı şehirler açısından gelecek ve geleceğin inşa edildiği yer demektir. Coğrafyalar üzerinde inşa edilen şehirlerin her biri fiziki, iktisadi, sosyal, beşeri ve ilmi açıdan çeşitli potansiyellere sahiptir. Küreselleşen günümüz dünyasında coğrafyaların sahip olduğu potansiyelleri barındıran fırsatları/tehditleri ve güçlü/zayıf tarafları ortaya çıkarıp, buna uygun stratejik planlar yapmak, şehirler açısından elzem hale gelmektedir. Bu anlayış özellikle yerelden bölgeye, bölgeden ülkeye, ülkeden dünyaya açılmanın ve kendine ait değerleri insanlığın hizmetine sunabilmenin temel ve doğru yöntemidir.

Şehirlere ait potansiyelleri ve sorunları ortaya çıkarıp, potansiyelleri ile engelleri “sürdürülebilir kalkınma” hedefi doğrultusunda yeniden tanımlayarak harekete geçirebilecek bir şekilde, insanların kaliteli ve sürdürülebilir bir yaşam gerçekleştirebilmek yerel yönetimlerin temel ve öncelikli görevi olmalıdır.

Önemleri her geçen gün artan yerel yönetimler, bir taraftan mevcut hizmetleri daha etkin ve yaygın olarak yerine getirirken diğer taraftan yeni kamusal hizmetler sunmak zorunda kalmaktadır. Yerel yönetimler, yerel hizmetler içinde vatandaşın seçeneklerini artırmak ve katılımı özendirme konusunda gittikçe artan bir yükümlülük içine girmektedir. Bu nedenle giderek artan ve çeşitlenen kamusal hizmet talebini, giderek azalan kaynaklarla yerine getirmek zorunda kalmaktadırlar (Ökmen,2009:26). Yerel yönetimlerin genelde, belediyelerin özelde, sorumluluk üstlenmeye başladıkları göreceli yeni alanlardan birisi yerel kalkınma konusudur. Yerel yönetimler belirli bir bölgede veya kentte yatırımların özendirilmesi; yöredeki üretken güçler arasında “aracılık” yapılması; “ortak” bulunması ve sinerji yaratacak şekilde, işbirliği sağlamaya çalışmaktadırlar. Burada belediye diğer kentli aktörler veya paydaşlarla (yani bir kentin ‘hissedarları’, potansiyel olarak tüm sakinleri) birlikte, yerel kalkınma alanında sorumluluk üstlenmekte ve bir “katalizör” (süreçleri kolaylaştırıcı, hızlandırıcı, etkinleştirici) rolüne soyunmakta. Amaçlanan, bir “yerel kalkınma koalisyonu” oluşturmak suretiyle, tüm üretken güçleri harekete geçirmek ve kentin / bölgenin küresel / ulusal yarışta ön almasını mümkün kılmaktır (Göymen, Kaya,2004:50).

Yerel yönetimlerin en önemli unsurunu belediyeler oluşturmaktadır. Belediyeler kamu hizmetini yerine getiren kamu kuruluşlarıdır. Kamu hizmeti; kamuya (vatandaşa) yöneltilmiş ve kamuya yararlı olan, kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerinca yürütülen işlerdir.

Son dönemde kamu yönetimi alanında yapılan yayınlarda, araştırmacıların, dikkati çeken ölçüde memnuniyet araştırmalarına yoğunlaştığı gözlenmektedir. Esasında, kamu yönetimi alanında vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik araştırmalar, işletme disiplininin esinlenilerek yapılmaya başlanmıştır. Memnuniyet araştırmaları, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi şeklinde işletme alanında yapılmakta iken kamu yönetiminin yeni kamu yönetimine (YKY) evrilmesi ve “vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışı”nın öneminin artması ile birlikte kamu yönetimi alanında da kendine yer edinmektedir. Memnuniyet araştırmaları, kamu yönetimindeki ve yönetim-vatandaş ilişkisindeki paradigma değişimini yansıması bakımından önemlidir. Söz konusu değişim, vatandaşın kamu hizmetleri ve kamu kurumları karşısındaki konumunu müşteri olarak tanımlaması bakımından eleştirilmektedir. Bununla birlikte, vatandaş ve vatandaşın istek, beklenti ve memnuniyetini yönetimin merkezine yerleştirmesi; memnuniyet araştırmaları aracılığıyla kamu yönetimi ve özellikle belediyeler üzerinde bir baskı aracı yaratması açısından olumlu bulunmaktadır. Buna bağlı olarak, son dönemde akademik çevreler tarafından yapılan memnuniyet araştırmalarının dışında birçok belediye, yerel halkın memnuniyetini ölçen anketler düzenlemeye başlamıştır. Anket sonuçlarını yeterince değerlendirmek, hizmet ve yönetim anlayışını bu çerçevede yeniden düzenlemek, belediye yönetimlerinin başarısını ve halkın memnuniyetini arttıracaktır (Akyıldız,2012: 4417). Vatandaşın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, vatandaşın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini sağlamak, belediye yönetimleri için önemlidir (Göküş ve Alptürker,2011:123). Böylelikle vatandaşların, belediyelerin sunduğu, yeterince sunmadığı ya da sunması istenilen hizmetler hakkındaki düşünce ve eğilimlerinin önceden belirlenebilmesi sağlanarak, alınan ya da alınacak kararlara, vatandaşın katılımını da gerçekleştirerek başarıya ulaşacak ve belediyeler böylelikle kaynakları da etkin kullanmış olacaktır.

1982 Anayasa'nın 126. ve 127. maddelerine göre, belde halkının ortak yerel gereksinmesinin karşılanması, belediyenin görev alanına girmektedir. Bu genel düzenlemenin dışında Belediyelerle ilgili temel kanun 2005 yılında güncellenerek son hali verilmiş olan 5393 Sayılı Belediye Kanunu'dur. Kanunu'nun 14. maddesinde belediyenin görev ve sorumlulukları sıralanmıştır. Buna göre:

“Madde 14- Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla;

a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve

yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yüksek öğrenim öğrenci yurtları; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler.

b) Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir.

Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.

Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar.”

Belediyelerin de içerisinde bulunduğu yerel yönetimlerin en temel görevlerinden biri, yukarıda Anayasa ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu'na uygun olarak yerelde yaşayan vatandaşın beklentilerine uygun kamusal hizmetleri üretip sunmaktır. Vatandaşların müşterek ihtiyaçlarına dönük politikaları üretmeyi temel alan bir yerel yönetim seçim dönemlerinde istenilen sonuçları da alabilecektir. Yerel yönetimlerden olan belediyelerin vatandaşın beklentilerini ve üretmiş olduğu hizmetlerden memnuniyetlerini çeşitli yöntemlerle gözlemleyip dikkate alıp sürekli ve bilimsel metotlarla veri akışını sağlayabilmesi, başarı şansını artıracaktır.

Bir belediyenin başarısını ya da performansını değerlendirmek açısından sunmuş olduğu hizmetlerden halkın duyduğu memnuniyeti tespit etmek önemlidir (Torlak,1999:11). Vatandaşı ve vatandaşın istek, beklenti ve memnuniyetini yönetimin merkezine yerleştirmesini sağlayabilmek adına belediyeler de, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kendisi de kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir. Bu konuyla ilgili olarak 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 15. Maddesi'nde Belediye yönetimlerine yetki de verilmiştir. Böyle bir yöntemle hareket eden yerel yönetimler, vatandaşa kendisini ilgilendiren konularda dolaylı da olsa karar süreçlerinde yer alabilmesinin önünü açmış olacaktır.

2. SAHA ARAŞTIRMASI

2.1. Araştırmanın Metodolojisi

Kağızman ilçesinde yaşayan 18 yaş ve üstü kişiler için 25 Nisan-13 Mayıs 2016 tarihleri arasında; farklı başlıklar altında gerçekleştirilen ve ilçede yaşayan vatandaşların önemli kamu kuruluşları (başta belediye üzere) yöreye, sosyal ve ekonomik hayata bakış açısını tespit etmeye yönelik ankete dayalı bir alan araştırması yapılmıştır. Anket kapsamındaki ilk 21 soru cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, doğum yeri, ikamet edilen yıl, meslek, medeni durum, çocuk sayısı, aylık gelir vb. konuları içeren genel konularla ilgilidir. 22-45 arasındaki sorular katılımcıların "Kağızman Belediyesi"ne yönelik hizmetlerine bakış açılarını/memnuniyetini ölçmeye dönük hazırlanmıştır. Anketin son sorusu ise katılımcılardan tespit edilen 9 başlık içerisinde, "İlçenin en önemli ilk üç sorununu önem sırasına göre" sıralanması istenerek tespit edilen bu sorunların dışında, katılımcının eklemek istediği önemli sorun/sorunları yazması talep edilerek anket sonlandırılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı sadece anket tekniğidir. Anket formu 10 kişilik bir örneklem üzerinde ön teste tabi tutulmuş ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra anketörler tarafından araştırma sahası olan; şehir merkezindeki esnaf ve vatandaşlardan, mahallelerdeki sivil vatandaşlardan, çeşitli kamu kuruluşları ile belediye çalışanlarından oluşan örneklem kütleyle uygulanmıştır.

Kağızman ilçesi Türkiye'nin 12 istatistiki bölgesinden biri olan; Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi (TRA) sınırları içerisinde yer almaktadır. İlçe Kuzeydoğu Anadolu'nun (TRA) Ağrı Alt Bölgesi'ndeki (TRA2) Kars ilinin sınırları içerisinde yer almaktadır. 2015 yılı ADNK sistemi sonuçlarına göre ilçenin toplam nüfusu 46.031 olup; nüfusun 27.287'si köylerde (%59,3'ü), 18.744'ü ise

ilçe merkezinde (%40,7'si) yaşamaktadır. Vatandaşın kamu kurumlarının hizmetlerinden duyduğu memnuniyet başta olmak üzere sosyal ve ekonomik profilini ölçen bu araştırmanın uygulama sahasını (evrenini) Kağızman ilçe merkezi oluşturmaktadır. Araştırmada hedef kitle büyüklüğü \pm %5 örneklem¹ hatasına göre 381 olmakla birlikte (Yazıcıoğlu ve Erdoğan,2004) anket soru kâğıtları basit tesadüfî örnekleme² göre seçilen 550 vatandaşa uygulanmış ve soruların tamamına yanıt veren 540 vatandaşa ait veriler dikkate alınmıştır.

Ankette bazı sorular için likert ölçeği, bazı bölümlerde ise çoktan seçmeli sorular kullanılmıştır. Anket sonucunda elde edilen veriler “IBM SPSS Statistcics 20” paket programına işlenmiş ve veriler güvenilirlik analizlerine tabi tutularak değerlendirilmiştir.

2.2. Katılımcıların Cinsiyeti

Araştırmaya katılan bireyler incelendiğinde 540 katılımcının; 348'i (%64,4) erkek, 192'si (%35,6) sını kadın olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

	Frekans (Kişi Sayısı)	Yüzde (%)	Kümülatif Toplam
Erkek	348	64,4	64,4
Kadın	192	35,6	100,0
Toplam	540	100,0	

2.3. Katılımcıların Yaşı

Katılımcıların %5,7'si 20 yaş ve altı, %38,3'ü 21-30 yaş aralığında bulunmaktadır. Diğer yaş aralıklarına bakıldığında ise bireylerin; %24,8'i 31-40 yaş aralığında, %15,9'u 41-50 yaş aralığında, % 10,9'u 51-60 yaş aralığında,

¹ Örneklem, belli kurallara göre, belli bir evrenden seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliği kabul edilen küçük kümedir. Araştırmalar çoğunlukla örneklem kümeler üzerinde yapılır ve elde edilen sonuçlar ilgili evrenlere genellenir (Karasar,2005:110-111). Üzerinde çalışılan bir evrenden örneklem seçme işlemine ise örnekleme denilmektedir. Seçilen örneklemden elde edilen bilgiler kullanılarak evren konusunda doğru bilgilere ulaşılmaya çalışılır. Örnekleme, insanların günlük hayatıyla iç içedir. İnsanlar çoğu kez kararlarını örneklemeden faydalanarak alır. Bir günün hava durumu, bir sonraki gün nasıl giyinileceğini ya da şemsiye alınıp alınmayacağını kararlaştırmaya yardımcı olur. Tenceden alınan bir iki pirinç tanesi, pilavın olup olmadığı; bir yudum çay, bir çaydanlık çayın nasıl olduğunun; bir bölgede bulunan birkaç tarladaki buğdayın seyri, o bölgedeki buğdayın gelişmesinin nasıl olduğunun bir göstergesidir (Arıkan,2004:129-130).

² Basit tesadüfî örneklemede evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir. Dolayısıyla hesaplamalarda da her elemana verilecek ağırlık aynıdır (Arıkan,2004:141).

%3,3'ü 61-70 yaş aralığında ve son olarak % 0,9'u 71 ve üstü yaş aralığında yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

	Frekans (Kişi Sayısı)	Yüzde (%)	Kümülatif Toplam
20 Yaş ve altı	31	5,7	5,7
21-30 Yaş arası	207	38,3	44,1
31-40 Yaş arası	134	24,8	68,9
41-50 Yaş arası	86	15,9	84,8
51-60 Yaş arası	59	10,9	95,7
61-70 Yaş arası	18	3,3	99,1
71 ve üzeri	5	0,9	100,0
Toplam	540	100,0	

Tabloya göre katılımcıların büyük çoğunluğu (207 kişi) 21-30 yaş aralığında bulunmaktadır.

2.3. Katılımcıların Eğitim Düzeyi

Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde; bireylerin %2,8'inin okula gitmemiş, %2'sinin okula gitmemiş fakat okuma yazma bildiği görülmüştür. % 14,1'inin ilkokul mezunu, %9,1'inin ortaokul, %28,1'inin lise mezunu ve yaklaşık % 44'ünün de üniversite ve daha yüksek eğitim derecelerine sahip mezunlar olarak yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

	Frekans (Kişi Sayısı)	Yüzde (%)	Kümülatif Toplam
Okula gitmemiş	15	2,8	2,8
Okula gitmemiş ancak okuma yazma bilir	11	2,0	4,8
İlkokul	76	14,1	18,9
Ortaokul (İlköğretim)	49	9,1	28,0
Lise	152	28,1	56,1
Yüksekokul	82	15,2	71,3
Fakülte	123	22,8	94,1
Yüksek Lisans	30	5,6	99,6
Doktora	2	0,4	100,0
Toplam	540	100,0	

Tabloya göre katılımcıların büyük çoğunluğunun %28,1'inin (152 kişi) eğitim düzeyinin "Lise mezunu" olduğu görülecektir. İkinci büyük grubu ise %22,8'lik bir payla "Fakülte mezunları" oluşturmaktadır.

2.4. Katılımcıların İlçede Yaşamaktan Duydukları Mutluluk

Araştırmaya katılan bireylerin 398'i (%73,7) ilçede yaşamaktan mutlu olduğunu, 106'sı ise (%19,6) mutlu olmadığını ve 36'sı ise (%6,7) bu konuda fikri olmadığını beyan etmiştir.

Tablo 4. Bu İlçede Yaşamaktan Mutlu Musunuz?

	Frekans (Kişi Sayısı)	Yüzde (%)	Kümülatif Toplam
Evet	398	73,7	73,7
Hayır	106	19,6	93,3
Fikri yok	36	6,7	100,0
Toplam	540	100,0	

2.5. Katılımcıların Aylık Gelirleri

Araştırmaya katılan bireylerin aylık gelirleri; %14,3'ünün 500 TL'den az, %29,3'ünün 500-1500 TL arası, % 23'ünün 1501-2500 TL arası, % 22,6'sının 2501-3500 TL arası, % 3,9'unun 3501-4000 TL arası ve %7'sinin de 4000 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Aylık Gelirine Göre Dağılımı

	Frekans (Kişi Sayısı)	Yüzde (%)	Kümülatif Toplam
500'den az	77	14,3	14,3
500-1000	68	12,6	26,9
1001-1500	90	16,7	43,5
1501-2000	61	11,3	54,8
2001-2500	63	11,7	66,5
2501-3000	91	16,9	83,3
3001-3500	31	5,7	89,1
3501-4000	21	3,9	93,0
4000 ve üzeri	38	7,0	100,0
Toplam	540	100,0	

2.6. Belediye Hizmetlerine Yönelik Hazırlanan Sorular

Kağızman Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin vatandaşın tutumunu ölçmeye yönelik hazırlanan 23 soruda, “Çok Memnun”, “Memnun”, “Orta”, “Memnun Değil”, “Hiç Memnun Değil”, “Fikri Yok” ve “Hizmeti Yok” şeklinde sıralanan yedili likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmanın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet ile ilgili katılımcılara sorulan 23 soru ile ilgili kullanılan istatistiksel veriler eksik veri ve uç veri açısından incelenmiş, güvenilirlik analizi³ sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,916 (%91,6) olarak yüksek derecede güvenilir çıkmıştır.

2.6.1. Belediye Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Ölçek Ortalaması

Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetin ölçülmek istendiği aşağıdaki tabloda yer alan ifadeler bağlamında araştırma evreninin (katılımcıların) mevcut belediye hizmetlerine karşı genel eğiliminin “**Memnun değil**” seviyesinde olduğu tespit edilmiştir (**4,01**).

Tablo 6. Belediye Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Ölçek Ortalaması

İfadeler	Sayı	Ortalama	Standart sapma
B1- Belediyenin çöp toplama hizmetinden memnuniyet	540	2,98	1,36
B2- Belediyenin kanalizasyon hizmetinden memnuniyet	540	3,14	1,48
B3- Belediyenin içme suyu hizmetinden memnuniyet	540	3,59	1,42
B4- Belediyenin bağ/bahçe sulama hizmetinden memnuniyet	540	4,13	1,60
B5- Belediyenin toplu taşıma hizmetinden memnuniyet	540	3,51	1,72
B6- Belediyenin zabıta hizmetinden memnuniyet	540	3,92	1,69
B7- Belediyenin yol/kaldırım yapımı hizmetinden memnuniyet	540	4,14	1,50
B8- Belediyeye ait yeşil alanların miktarından memnuniyet	540	4,76	1,74
B9- Belediyenin spor/sağlık hizmetinden memnuniyet	540	4,87	1,89
B10- Belediyenin imar/ruhsat hizmetinden memnuniyet	540	4,37	1,77
B11- Belediyenin engellilere yönelik hizmetinden memnuniyet	540	5,06	1,77
B12- Belediyenin sergi/festival hizmetinden memnuniyet	540	4,90	1,88
B13- Belediyenin meslek edindirme hizmetinden memnuniyet	540	4,93	1,85
B14- Belediyenin ışıklandırma hizmetinden memnuniyet	540	3,89	1,70
B15- Belediyenin temizlik hizmetinden memnuniyet	540	3,29	1,56
B16- Belediyenin itfaiye hizmetinden memnuniyet	540	3,08	1,71
B17- Belediyenin cenaze hizmetinden memnuniyet	540	2,72	1,65
B18- Kaldırımların yayaların hizmetine sunulmasından duyulan memnuniyet	540	4,44	1,34
B19- Belediyenin sokak levhaları/kapı numaralandırma hizmetinden memnuniyet	540	3,80	1,69

³ Güvenilirlik analizi, daha önceden belirlenmiş bir ölçek türüne göre hazırlanmış ankete verilen yanıtların tutarlılığını ölçer. Güvenilirlik analizi için kullanılan temel analiz Cronbach Alpha (α) değerinin bulunmasıdır. Her bir madde için tek bir α değeri olabileceği gibi, tüm soruların toplam güvenilirliğini gösterir ve 0.7'den büyük olması beklenir, bu değerden düşük α değerleri anketin zayıf güvenilirliği olduğunu gösterir, $\alpha > 0.8$ olması ise anketin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

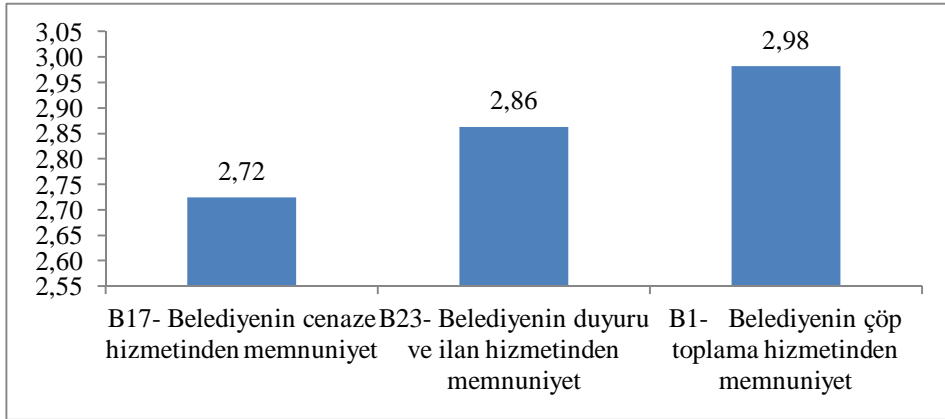
B20- Belediyenin gıda üreten tesislerin denetim hizmetinden memnuniyet	540	4,87	1,73
B21- Belediyenin hasta ve yoksullara yardım hizmetinden memnuniyet	540	4,32	1,87
B22- Belediyenin diğer kurumlarla koordineli çalışmasından memnuniyet	540	4,52	1,80
B23- Belediyenin duyuru ve ilan hizmetinden memnuniyet	540	2,86	1,50
Tüm Ölçek		4,01	1,66

Katılımcıların ölçekte yer alan ifadelerle katılma dereceleri 1=“Çok Memnun”, 2=“Memnun”, 3=“Orta”, 4=“Memnun Değil”, 5=“Hiç Memnun Değil”, 6=“Hizmeti Yok” ve 7=“Fikri Yok” ifadeleriyle ölçülmüştür.

(Puanlar -ortalama sütunu-, 1'e doğru yaklaştıkça memnuniyet artmakta, 1'den uzaklaştıkça memnuniyet azalmaktadır).

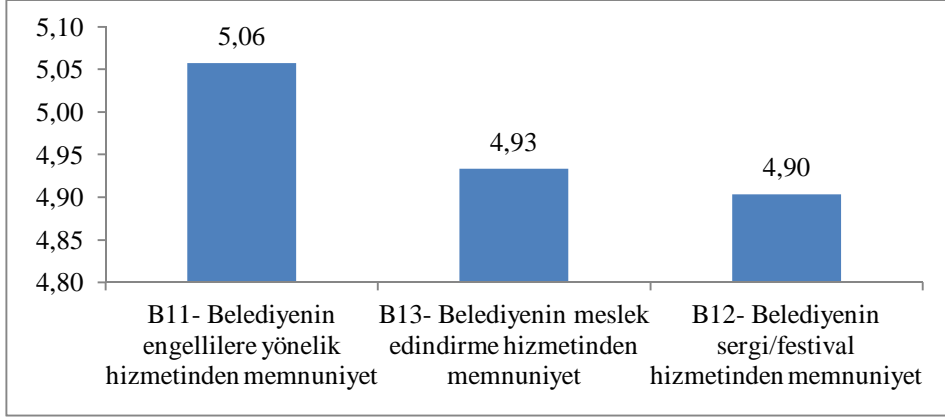
Memnuniyetin en yüksek olduğu ilk üç belediye hizmeti sırasıyla: 1) 2,72 ölçek ile Belediyenin cenaze hizmetinden memnuniyet (B17), 2) 2,86 ölçek ile Belediyenin duyuru ve ilan hizmetinden memnuniyet (B23), 3) 2,98 ölçek ile Belediyenin çöp toplama hizmetinden memnuniyet (B1) hizmetleri olmuştur **(Puanlar 1'e doğru yaklaştıkça memnuniyet artmakta, 1'den uzaklaştıkça memnuniyet azalmaktadır).**

Grafik1. Belediyenin Memnuniyet Düzeyi En Yüksek Olduğu İlk Üç Hizmeti



Belediyenin **memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilk üç hizmet ise sırasıyla:** 1) 5,06 ölçek ile Belediyenin engellilere yönelik hizmetinden memnuniyet (B11), 2) 4,93 ölçek ile Belediyenin meslek edindirme hizmetinden memnuniyet (B11), 3) 4,90 ölçek ile Belediyenin sergi/festival hizmetinden memnuniyet (B12) olmuştur.

Grafik 2. Belediyenin Memnuniyet Düzeyi En Düşük Olduğu İlk Üç Hizmeti



Vatandaşa yöneltilen ve yararlı olması gereken belediye hizmetlerinin kalitesi ve onlardan duyulan memnuniyet, kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Yukarıdaki tabloda ortaya çıkan değerlendirmeler; ilçede ankete katılanların eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyine bakılmaksızın ortaya çıkan sonuçlardır. Yukarıdaki tablo itibariyle görünen odur ki; belediyenin yaptığı hizmetlerden vatandaşların en çok beğendiği “**Cenaze hizmetleri**”, buna karşılık hiç beğenmediği ise (aslında hiç yapılmayan ya da çok az yapılan) “**Engellilere yönelik hizmetleri**” olmuştur.

2.7. İlçenin En Önemli Sorunları

Anketin bu bölümünde ilçenin sorunları tespit edilmeye çalışılmıştır. Burada öncelikle anket kapsamında önceden tespit edilmiş dokuz başlık altındaki sorunlara katılımcıların bakışı tespit edilmeye çalışılmış ve sonrasında ise belirlenen bu sorunların dışında, katılımcılardan eklemek istedikleri önemli sorun/sorunları belirtmeleri istenmiştir.

2.7.1. Anket Kapsamında Belirlenmiş Sorunlara Vatandaşın Bakışı

Kağızman ilçesinde yaşayan katılımcıların ilçenin en önemli ilk üç sorununu önem sırasına göre 1-2-3 olarak sıralayarak tespit etmeleri istenmiştir. Önceden tespit edilen dokuz başlık altındaki sorunlar katılımcılara sunulan ankette aşağıdaki gibi hazırlanmıştır.

Size göre ilçenin en önemli ilk üç sorununu önem sırasına göre 1-2-3	İşsizlik	Asayiş/ Terör olayları	Düzensiz Yapılaşma	Sulama suyu	İlçeye köyden göç	İlçenin dışarıya göç vermesi	Eğitimin yetersizliği	Sosyal hizmetlerin yetersizliği	Kamu personelinin yetersizliği
--	----------	------------------------	--------------------	-------------	-------------------	------------------------------	-----------------------	---------------------------------	--------------------------------

olarak işaretleyiniz									
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Katılımcıların bu soruya yönelik vermiş olduğu cevaplar aşağıda öncelikle en önemli birinci sorun, ikinci sorun ve üçüncü sorun olarak ayrıntılı olarak grafikler eşliğinde incelenmiştir. Sonrasında ise bir tablo ve grafik eşliğinde bütün sorunların ağırlıklı toplamları da dikkate alınarak topluca düzenlenerek verilmiştir.

540 katılımcıya ilçenin belirlenen dokuz sorunundan birinci en önemli sorunu hangisidir? diye sorulduğunda: katılımcıların yaklaşık yarısı %44,3'ü (239 kişi) “İşsizlik” olarak cevap vermişlerdir. Birinci en önemli sorun olarak algılanan diğer konuların dağılımı ise sırasıyla şöyledir: %16,1'i (87 kişi) “Asayiş/Terör olayları”, %14,4'ü (78 kişi) “Bağ-bahçe sulama suyunun yetersizliği”, %8,3'ü (45 kişi) “Düzensiz yapılaşma”, %5,7'si (31 kişi) “Sosyal hizmetlerin yetersizliği”, %5,6'sı (30 kişi) “Eğitimin yetersizliği”, %3,1'i (17 kişi) “İlçenin dışarıya göç vermesi”, %1,9'u (10 kişi) “İlçeye köyden göç” ve %0,6'sı (3 kişi) ise “Kamu personelinin yetersizliği” olarak cevap vermişlerdir.

Tablo 7. Önem Sırasına Göre İlçenin En Önemli İlk Üç Sorunu

İlçenin Sorunları / Önem Sırası	Birinci En Önemli Sorun	İkinci En Önemli Sorun	Üçüncü En Önemli Sorun	Ağırlıklı Toplam	Sıra
İşsizlik	239	85	64	388	1
Asayiş / Terör olayları	87	95	40	222	3
Düzensiz yapılaşma	45	58	57	160	6
Sulama suyu	78	109	74	261	2
İlçeye köyden göç	10	18	25	53	8
İlçenin dışarıya göç vermesi	17	37	56	110	7
Eğitimin yetersizliği	30	68	88	186	5
Sosyal hizmetlerin yetersizliği	31	57	105	193	4
Kamu personelinin yetersizliği	3	13	31	47	9

Yukarıdaki grafiklerde ankete katılan katılımcılar açısından ilçenin en önemli ilk üç sorunu ayrıntılı olarak tek tek tespit edilmeye çalışılmıştır. Buradan çıkan sonuçlar:

- “İşsizlik”i ankete katılan 540 kişiden 239'u ilçenin birinci en önemli sorunu, 85 kişi ikinci en önemli sorunu ve 64 kişi ise en önemli üçüncü sorunu olarak görmektedir. Ağırlıklı toplamda da 388 kişi “İşsizlik” sorununun, **ilçenin en önemli ilk üç sorunu içerisinde** olduğu kanaatindedir. Dolayısıyla “İşsizlik” vatandaş açısından hem en önemli

birinci sorun, hem de ağırlıklı toplamda da (birinci, ikinci ve üçüncü sorun olarak algılanışında da) **ilk ve en önemli sorun** olarak ortaya çıkmaktadır.

- **“Bağ bahçe sulama suyunun yetersizliği”** ni ankete katılan 540 kişiden 79’u ilçenin birinci en önemli sorunu, 109 kişi ikinci en önemli sorunu ve 74 kişi ise en önemli üçüncü sorunu olarak görmektedir. Ağırlıklı toplamda da 261 kişi **“Bağ bahçe sulama suyunun yetersizliği”** sorununun, ilçenin en önemli ilk üç sorunu içerisinde olduğu kanaatinde. Dolayısıyla **“Bağ bahçe sulama suyunun yetersizliği”** vatandaş açısından hem en önemli ikinci sorun, hem de ağırlıklı toplamda da (birinci, ikinci ve üçüncü sorun olarak algılanışında da) **ikinci en önemli sorun** olarak ortaya çıkmaktadır.
- **“Asayiş/Terör olayları”** ankete katılan 540 kişi açısından tek tek değerlendirildiğinde en önemli ilk üç sorun içerisinde olmamasına rağmen ağırlıklı toplamda (birinci, ikinci ve üçüncü sorun olarak algılanışında) **üçüncü en önemli sorun** olarak ortaya çıkmaktadır. **“Asayiş/Terör olayları”** ni ankete katılan 540 kişiden 87’si ilçenin birinci en önemli sorunu, 95 kişi ikinci en önemli sorunu ve 40 kişi ise en önemli üçüncü sorunu olarak görmektedir. **“Asayiş/Terör olayları”** ağırlıklı toplamda 222 kişinin (birinci, ikinci ve üçüncü sorun olarak algılanışında) **üçüncü en önemli sorun** olarak ortaya çıkmaktadır.
- **Ağırlıklı toplamlar dikkate alındığında** (Ağırlıklı Toplam sütunu) vatandaşlar açısından birinci, ikinci ve üçüncü sorun olarak algılanan konuların sıralaması ise: dördüncü en önemli sorun **“Sosyal hizmetlerin yetersizliği”** (193 kişi), beşinci en önemli sorun **“İlçedeki eğitimin yetersizliği”** (186 kişi), altıncı en önemli sorun **“Düzensiz yapılaşma”** (160 kişi), yedinci en önemli sorun **“İlçenin dışarıya göç vermesi”** (110 kişi), sekizinci en önemli sorun **“İlçeye köyden göç”** (53 kişi) ve dokuzuncu en önemli sorun ise **“Kamu personelinin yetersizliği”** (47 kişi) olmuştur.

2.7.2. Katılımcıların Sorun Olarak Gördüğü Diğer Hususlar

Daha önceden tespit edilmiş dokuz başlık altındaki sorunlara vatandaşın önem sırasına göre yaklaşımı yukarıda verilmeye çalışılmıştır. Bu son sorunun devamında önceden tespit edilen dokuz başlık altındaki sorunların dışında, katılımcılardan eklemek istedikleri önemli sorun/sorunları belirtmeleri istenmiştir.

Katılımcıların en fazla sorun olarak gördükleri konuların ilk beşi sırasıyla: 41 kişi “Yeşil alan, çocuk parkı ve yürüyüş alanların olmayışı”, 31 kişi “Fabrikaların olmayışı ve istihdam azlığı”, 19 kişi “Şehirde kontrolsüzce motor/motosiklet kullananlar”, 15 kişi “Altyapı yetersizlikleri, kaldırım ve yol problemleri” ve 14 kişi de “İçme suyu ile ilgili problemleri” olarak ifade etmişlerdir. Bu sorunlar özellikleri itibariyle genelde yerel yönetimleri yani belediyeyi ilgilendiren sorunlar olarak dikkate alınmalıdır.

3. SONUÇ

Yerel yönetim olarak belediyenin sosyal ve kamu sorumluluğu dikkate alarak özellikle istihdam noktasında harekete geçmesi gerekmektedir. İlçedeki tarım ve hayvancılık potansiyelini değerlendirecek üretici birliklerinin kurulması, çalışması, üretimi, dağıtımını ve pazarlamasını süreçlerine belediyenin önyak olması işsizlik sorununun çözülebilmesi noktasında önemli hale gelmektedir.

Kağızman ilçesindeki arkeolojik ve kültürel varlıkların değerlendirilebilmesi, turizme ve ekonomiye katma değer yaratabilmesi noktasında belediyenin elini taşın altına koyarak önemli projeleri hayata geçirmesi kaçınılmazdır. İlçede yaklaşık 30’un üzerinde (tespit edilenler itibariyle, hali hazırda gün yüzüne çıkartılmayı ve hak ettiği değeri kazanmayı bekleyen daha nice değeri vardır) arkeolojik ve kültürel miras bulunmaktadır. Bu kapsamda ilçedeki arkeolojik ve tarihi alanlara yönelik turizm faaliyetlerin ivme kazanması amacıyla “Arkeoloji, Tarih ve Doğayı Birleştiren Yürüyüş Rotaları/Parkurları” tespit edilerek hizmete alınabilir. Mevcut değerler noktasında yapılabilecek bir diğer faaliyet de ilçede daha önce sinema filmlerinin çekildiğinden hareketle bölgenin benzer çalışmalara konu edilebilmesi için film şirketleri ve konunun muhataplarını buraya çekecek çalışmalar yapılabilir.

İlçede yaşayan vatandaşlar belediyenin bazı konularda kendisine sunduğu çeşitli hizmetleri nedeniyle kendisine bir şekilde “temas ettiğini” görebilmekte, algılayabilmekte ve neticede belirtilen konularda belediyenin, başarılı olduğuna kanaat getirmektedirler. Belediyenin buradan çıkan sonuçla sunduğu/sunamadığı/sunmakla mükellef olduğu yerel hizmetler noktasında çağdaş, yönetilebilir ve gerçekleştirilebilir bir vizyon anlayışıyla kurumsal yapısını yeniden sağlıklı ve rasyonel değerlendirerek sürdürülebilir bir kalkınma için bir master plan dahilinde harekete geçmesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Akyıldız, F., “*Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği*”, Journal of Yasar University. 26(7), 2012, 4415-4436
- Arıkan, R., Araştırma Teknikleri ve Rapor Hazırlama. Ankara: Asil Yayın, 2004.
- Göküş, M. & Alptürker, H., “*Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği*”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 25, 2011, 121-133.
- Göymen, Korel & Kaya, E., “*Yerel Kalkınma Önderi ve Paydaşı Olarak Belediyeler*”, Yerel Kalkınmada Belediyelerin Rolü. İstanbul: Pendik Belediyesi Kültür Yayınları. 2004, 49-65.
- Karasar, N., Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2005.
- Ökmen, M., “*Sürekli Değişme ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler*”, içinde: Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları, (Editörler: Görmez, K., Ökmen, M.), İstanbul: Beta Yayınları, 2009, 5-42.
- Torlak, Ö., Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama. Ankara: Seçkin Kitapevi, 1999.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S., SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık, 2004.