



## Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği

Cumhur Aslan<sup>1</sup>  
Şeref Uluocak<sup>2</sup>

### Özet

Kentlerde yaşayan insanların yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve insanın en yüksek düzeyde yaşam kalitesine sahip olması, yerel nitelikteki hizmetleri karşılamak üzere kurumsallaşmış olan yerel yönetimler/belediyeler için öncelikli politikalar olarak benimsenmelidir. Yerel yönetimler, demokratik bir yapı içerisinde vatandaşların sorunlarına, beklentilerine yönelik çözümler getirmek ve vatandaşları memnun etmek üzere kurumsallaşmış yapılardır. Bir kamu idaresi olarak belediyeler/yerel yönetimler halkın memnuniyet düzeylerini yüksek tutmak zorunda olan yapılardır. Yerel halkın ihtiyaçlarını belirleyerek onlara uygun çözümler geliştirmekle yükümlü olan yerel yönetimler/belediyeler siyasal olarak varlıklarını ancak bu temel çerçevesinde sürdürebilirler. Bu çalışmada Türkiye’de yerel demokrasi uygulamasında halkın memnuniyet düzeylerini saptamak için Çanakkale Merkez belediyesi çerçevesinde uygulamalı bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada halkın belediye hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri ile ideolojik ve/veya politik tutum alışlarla ilişki düzeylerinin belirleyicilik açısından hangi önceliklere dayandığı da saptanmaya çalışılacaktır.

### Anahtar Sözcükler

Yerel Yönetimler, Yerel Hizmetler, İdeoloji, Halkın Memnuniyet Düzeyi

<sup>1</sup> Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü Öğretim Üyesi

<sup>2</sup> Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü Öğretim Üyesi

## **A research on the degrees of satisfaction from municipal services: Çanakkale sample**

### **Abstract**

Improving the living conditions of people living in urban areas and people's having the highest level of quality of life should be adopted as primary policies for local governments/ municipalities that have been institutionalized to meet the local services. Local governments are the institutionalized structures in order to bring solutions to the problems and expectations of the citizens and to please them in a democratic structure. As a public administration, municipalities/ local governments have to keep satisfaction level of people high. Local governments/municipalities that are responsible for identifying the needs of local people and developing appropriate solutions to them maintain their existence politically only through this framework. In this study, an applied research has been carried out within the framework of Çanakkale Central Municipality to determine the level of people's satisfaction in local democracy application in Turkey. In the research, it will be tried to determine on what priorities the levels of relationship between the reviews of people about municipal services and ideological and/or political attitudes are based in terms of decisiveness.

### **Key Words**

Local Governments, Local Services, Ideology, Level of Satisfaction of the People.

## **Giriş**

Bu çalışmada Çanakkale belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin halkın değerlendirmelerinin ne türden bir tutumla ifade edildiği ve bu tutumların ne tür sonuçlar doğurduğu üzerinde bazı gözlemlerin saptanmasına çalışılacaktır. Bu kapsamda da, Çanakkale belediyesi sınırları içerisinde yer alan mahallelerden örneklem seçilerek anket uygulanması yolu tercih edilmiştir.

Yerel yönetimler, kamu yönetimi içinde halka en yakın olan ve politikalarıyla halkın gündelik yaşamı üzerinde doğrudan etkide bulunan önemli bir yönetsel birimdir. Bu bağlamda yerel yönetimler gerek demokrasi anlayışının yerleşmesi açısından gerekse de, yerel hizmetlerin verimlilik ve etkinliğinin sağlanması açısından oldukça önemli kurumsal yapılardır. (Eryılmaz, 1994:129)

Yerel yönetimlerde önemli olan hususlardan biri de, hizmet sundukları bölgelerde yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının sağlanması büyük önem taşımaktadır. (Kurgun vd, 2008:30-32) Bilgi çağı toplumunun katılımcılık, şeffaflık, vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik gibi ilkelere sahip olan “yönetişim” anlayışı, kendisini hemen her alanda olduğu gibi, yerel yönetimlerin yeniden yapılanmasında da göstermektedir. (Henden, 2005:49-50)

Yönetim anlayışlarında değişim ve gelişimler sergileyen yerel yönetimler, bu anlayışlarını halka aktarabilmek adına bazı uygulama araçlarına başvurmuşlardır. Çağımızın katılımcı, hesap verilebilirlik ilkesiyle donanmış, şeffaf ve müşteri memnuniyeti misyonlu yönetim anlayışını simgeleyen “yönetişim” olgusunun hayata geçirilme çabaları; kendisini yerel yönetimlerde uygulanan yerel gündem 21, toplam kalite yönetimi ve e-belediyeçilik gibi uygulamalarda da gösterebilmektedir. (Henden, 2005:51)

Belediyelerde vatandaş memnuniyeti, verilen hizmetlerin yeterliliği ve hizmeti veren kişilerin davranışlarına göre belirlenmektedir. Belediye hizmetinde hizmeti veren belediye başkanı ve belediye personelinden memnuniyet önemli bir vatandaş memnuniyeti ölçütüdür. (Kurgun vd, 2008:33) Yerel yönetim hizmetlerinde en önemli noktalardan biri, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşların memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Kurgun vd, 2008:30-31; Henden ve Henden, 2005; 49).

## I. Kavramsal Çerçeve ve Metodoloji

### 1. Kavramsal Çerçeve

#### 1.1. Belediye Hizmetleri ve Memnuniyet Düzeyleri

İnsan İhtiyaçlarının arttığı günümüz dünyasında, asıl görevi insanlara hizmet sunmak olan yönetimlerin artan bu İhtiyaçlara, daha çok yerel yönetim örgütleri aracılığı ile cevap vermeye çalıştıkları bir gerçektir (Torlak, 1999; 9). Vatandaş memnuniyetinin sağlanması, sunulan hizmetin kalitesiyle ilişkilidir. Modern hizmet anlayışına göre, belediyeler vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirebildiği oranda başarılı kabul edilebilir (Torlak, 1999;11). Belediyeler, halkın ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve bir anlamda vatandaş memnuniyetini arttırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olacaktır (Duman ve Yüksel, 2008; 43). Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri ekonomik ve sosyal nedenlere bağlı olarak zamanla değişmektedir. Bunun yanında ihtiyaç ve beklentilerin çok ama kaynakların kıt olması belediyeleri etkin ve verimli olmaya itmektir.

Adaman ve Çarkoğlu yapmış oldukları çalışmada, halkın verilen kamu hizmetlerinden memnun olmamasını başlıca şu üç nedenden kaynaklanabileceğini ifade etmişler (Adaman ve Çarkoğlu, 2000; 20–21),

1. Tercihlerin kamu politikalarına yansıtılamaması; Kamu yönetimleri halkın tercihlerini istenen bir şekilde yansıtamayabilir.

2. Verim kayıpları; Kamu yönetimleri hizmet sunarken verimlilik ilkesine dikkat etmek durumundadır.

Aksi durumda aynı miktar kaynakla daha az hizmet sunuluyor olacak ve bu durumda doğal olarak halkta memnuniyetsizliğe neden olacaktır.

3. Kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içine girmesi; Kamu yönetimleri ellerinde topladıkları kaynakları kullanırken, bu kaynakların nerelerde kullanılacağı konusunda kendilerine verilmiş olan yetkiyi kötüye kullanıp kişisel çıkar ilişkileri içerisinde oldukları belli kişi ve grupları kayırabilir veya hizmet satın alırken verimlilik ilkesine göre hareket etmeyerek patronaj ilişkileri içerisinde oldukları şirketleri tercih edebilir. Bu elbette halkın memnuniyetsizliğini beraberinde getirecektir.( Göküş, Alptürker, 2011:123-124)

Kullanıcıların geçmişteki yaşadıkları deneyimler, eğitim seviyesi, kişisel özellikleri, hizmetle ilgili reklam ve halkla ilişkiler gibi faaliyetler, çevre ile kurulan iletişim, edinilen bilgiler kullanıcıların memnuniyet dereceleri üzerinde çok etkilidir (Göküş, Alptürker, 2011:124; Sevimli, 2006; 18).

Kullanıcı memnuniyetinin belirlenmesi açısından belediyelerin sürekli ve güncellenebilir durum analizleri yapmaları, vatandaşı bir müşteri gibi görüp talep ve beklentilerine göre hizmet sunmalıdır. Son yıllarda ekonomik yapılanmaları ve farklı olma çabası içinde olan belediyeler, halka sundukları hizmetlerde kaliteli olmak için çeşitli stratejiler oluşturmaya yönelmişlerdir. Belediyeler, mahalli müşterek nitelikte olan ihtiyaçları yerine getirme amacıyla oluşturulmuş yerel yönetim birimleri olduklarından, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçümünü yapmalı ve elde edilen bulgulara göre stratejiler geliştirerek vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı gerçekleştirebilmelidirler (Göküş, Alptürker, 2011:125; Henden, 2005; 48).

Ana yol, köprü, baraj ve liman gibi alt yapı tesisi niteliğindeki hizmetler merkezi yönetim tarafından görülmektedir. Ancak kent içi yolların bakım ve onarımı, köylerdeki küçük ve basit köprülerin yapımı, köyleri kazalara yada ana yola bağlayan ikinci derecedeki yolların yapımı ve bakımı genellikle yerel yönetimlerin sorumluluğundadır. Kent içinde park, meydan yapımı gibi hizmetler ise belediyelerin görevleri arasında yer almaktadır. Bu hizmetlerin içinde özellikle parkların ve yeşil alanların önemi gün geçtikçe artmaktadır. Kentler ancak parklar ve yeşil alanlar aracılığı ile nefes alabilmektedirler. Hava kirliliğinin giderek yoğunlaştığı bir dönemde kirli havayı temizleyebilmek özelliğine sahip olan parkların ve yeşil alanların taşıdıkları önem ortadadır. Günümüzde, gelişmişlik derecesi açısından kentler arasında kıyaslama yapılırken göz önünde tutulan hususlardan biri de kişi başına düşen yeşil alanın metrekaresidir (Nadaroğlu, 1986). Sağlık hizmetlerinin genellikle merkezi yönetimin görevleri içinde yer aldığı ülkelerde yerel yönetimler de kendi imkanları oranında hasta haneler açmakta, salgın hastalıklarla mücadele çalışmaları yapılmakta, sanatoryum, prevantoryum, dispanser ve doğum evi gibi kuruluşlar meydana getirmeye çalışmaktadırlar (Yavuz ve Keleş, 1989).

Yerel yönetimler eğitim alanında çeşitli hizmetlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunurken, aynı zamanda tiyatro, kütüphane, müze v.b. hizmetlerin daha iyi vatandaşlara ulaştırılmasında da önemli katkılarda bulunabilmektedir. Bu anlamda örneğin Çanakkale belediyesi kent müzesinin kurulmasını sağlayarak kent kültürünün gelişmesi açısından önemli bir hizmet gerçekleştirmiştir. (Nadaroğlu, 2001:77).

Belediyeler bunun dışında sosyal hizmetlerin gerçekleştirilmesi noktasında da önemli hizmetleri gerçekleştirerek, kentteki yoksulluk ve bunun yaratacağı sorunları azaltmak amacını içeren bir dizi etkinliklerde bulunabilir. Sosyal yardımlar, günümüzde esas itibari ile merkezi yönetimin görevleri arasında yer almıştır. Yerel yönetimler ise kendi bölgelerindeki

fakir ve kimsesizlere imkânları oranında yardımlar yapmakla yetinmektedirler (Nadaroğlu, 2001:77).

Belediyeler, yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve toplumun ihtiyaçlarının, gündelik yaşam alanlarının düzenlenmesiyle sorumludur. Bu çerçevede belediyeler temel olarak aşağıdaki hizmetleri karşılamak durumundadırlar:

- Çöp Toplama Hizmetleri
- İtfaiye hizmetleri
- Kanalizasyon hizmetleri
- Mezbaha, balıkxane ve modern haller kurulması ile ilgili hizmetler
- Kent İçi Ulaştırma Hizmetleri
- Eğlence ve istirahat yerlerinin temizlik, kalite ve fiyatlarına ilişkin

düzenlemeler

- Bahçe ve Parkların düzenlenmesine yönelik hizmetler
- Müzelerin Açılması
- Her türlü yiyecek ve içecek maddelerinin temizliğinin ve fiyatlarının

kontrol

- edilmesine ilişkin hizmetler,
- İmar faaliyetleri ile ilgili yapı kontrolü v.b hizmetler,
- Gürültüyü yasaklayıcı hizmetler,
- Oto park hizmetleri,
- Ölülerin gömülmesi ve mezarlık hizmetleri ( Nadaroğlu, 2001:77-78).

## 2. Araştırmanın Amacı

Yerel hizmetler, yerel halkın günlük yaşamlarını sürdürebilmesinde önemli yeri olan hizmetleri kapsamaktadır. Bunlar esas olarak ulaşım, su, elektrik, çöp, alt yapı hizmetleri, sosyal ve kültürel hizmetleri içermektedir. Yerel yönetimler seçimler yoluyla yönetsel gücü, yerel hizmetlerin belirlenmesi, saptanması ve uygulanmasından sorumlu olarak yerine getiren yapılardır. Bu anlamda yerel yönetimler, yönetsel gücü elinde bulundurmamak için vatandaşların memnuniyetini öncelikli politika olarak belirlemek durumundadırlar.

Çalışmada, Çanakkale Merkez İlçede yaşayan insanları belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile demografik, cinsiyet, gelir düzeyi, meslek ve yaşanan yer açısından bir paralellik olup olmadığı araştırılması amaçlanmaktadır.

### 3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Çanakkale ili merkez ilçesinde yerleşmiş bulunan vatandaşlar oluşturmaktadır. Çanakkale'nin toplam nüfusu, 2010 Yılı sonu itibariyle 490.397'dir. Toplam nüfus büyüklüğüne göre iller sıralamasında 41. sırada yer almaktadır. Nüfus yoğunluğu 49, nüfus artış hızı yüzde 2,7'dir. İlimizde toplam nüfusun % 52'sini ( 254 bin 579'unu) erkek nüfusu, % 48'ini (235 bin 818'ini) kadın nüfusu oluşturmuştur. Şehirlerde 143.007 erkek, 126.028 kadın yaşarken, köylerde 111.572 erkek, 109.790 kadın yaşamaktadır. Kısaca Çanakkale nüfusunun %55'i şehirlerde, %45'i köylerde yaşamaktadır.

Araştırma evreni Çanakkale Merkez ilçede yaşayan ve seçmen yaşı ve üstünde olan insanların toplamından oluşmaktadır. Bu anlamda Çanakkale Merkez İlçede toplam nüfus 136.484 iken, bunun 73.294 ü erkek, 63.190'da kadındır. Şehir merkezindeki nüfus oranı 106.116 iken, bunun 57.978'i erkek, 48.138'de kadın nüfustan oluşmaktadır.

İLÇELERE GÖRE ŞEHİR VE KÖY NÜFUSU									
İlçe	İl Geneli			Şehir			Köy		
	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
Merkez	136.484	73.294	63.190	106.116	57.978	48.138	30.368	15.316	15.052
Ayvacık	30.027	14.967	15.060	7.457	3.744	3.713	22.570	11.223	11.347
Bayramiç	30.707	15.195	15.512	13.420	6.586	6.834	17.287	8.609	8.678
Biga	80.982	40.275	40.707	37.196	18.538	18.658	43.786	21.737	22.049
Bozcaada	2.354	1.248	1.106	2.354	1.248	1.106			
Çan	50.669	25.323	25.346	28.808	14.452	14.356	21.861	10.871	10.990
Eceabat	9.154	4.624	4.530	5.380	2.722	2.658	3.774	1.902	1.872
Ezine	36.088	20.205	15.883	17.301	10.850	6.451	18.787	9.355	9.432
Gelibolu	44.697	24.739	19.958	28.326	15.216	13.110	16.371	9.523	6.848
Gökçeada	7.074	3.815	3.259	4.885	2.758	2.127	2.189	1.057	1.132
Lapseki	26.365	13.120	13.245	10.889	5.445	5.444	15.476	7.675	7.801
Yenice	35.796	17.774	18.022	6.903	3.470	3.433	28.893	14.304	14.589
<b>Toplam</b>	<b>490.397</b>	<b>54.579</b>	<b>235.818</b>	<b>269.035</b>	<b>143.007</b>	<b>126.028</b>	<b>221.362</b>	<b>111.572</b>	<b>109.790</b>

Çalışmada, 2004 ve 2009 yerel seçim sonuçlarının mahallelere göre dağılımlarından yola çıkılarak, tüm seçmen tercihlerini yansıtmaları muhtemel mahallelere göre aşağıdaki örneklem alan tercih edilmiştir. Çalışmada toplam 388 denekle yüz yüze görüşmeler yapılarak anket gerçekleştirilmiştir.

BARBAROS MAHALLESİ: Ceviz Sk., Dilek, Zeytin, Şehit Gürol, Çalığışu, Cengiz Topel, Kalafatlı Mehmet, Boğaz, Baklacı, Salih Reis, Aydın, Akasya, Plaj Caddesi, Nergis,

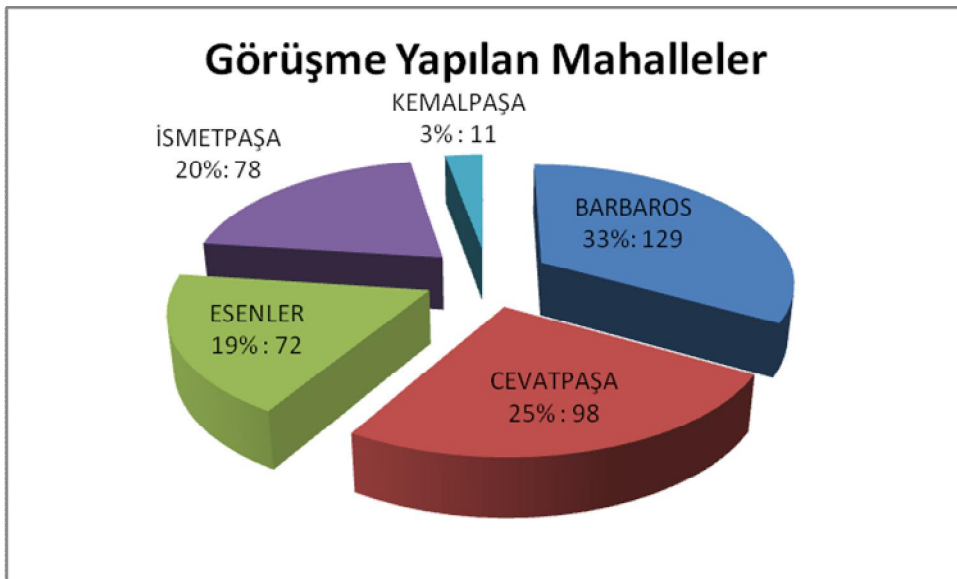
Arap Tahsin, Melek, Gonca, Hüsnü Kılıç, İsmail Baykurt, Yeni Kordon 1, Ziverpaşa, Park, Menekşe

CEVATPAŞA MAHALLESİ: Zerrin, Conkbayırı, Opr. Dr. Aziz Bey, Sümbül, 1. Bahçe, Arıburnu, Orkide, Atılım, 1. Çanakçılar, Merih, Salih, Fevzi Renda, Kaktüs, Derince, Yasemin, Kaya, Dr İbrahim Bakan, Şirin, Eczacı Rıfat Gülvar, Çiftlik, Cebdelik Mehmet Efendi, Fulya

İSMETPAŞA MAHALLESİ: Kader, Nusret Mayın, Hale, Kısmet, Neşeli, Huzur, Şükrü Tunar, İnci, Refah, Yarbay Şefik2. , Karanfil, Aynalı Çeşme, Çimen, Stadyum Çıkmazı, Uyanık, İleri, Spor, Adnan Adıvar, Şemsettin Çamoğlu, Azize Ünsal, Amber

ESENLER MAHALLESİ: Rüzgarlı, Barış Caddesi, Eşref Bitlis, Güzelyurt, Plt Yzb Oktay Güngördü, Sami Kepenek, Alper, Nazmi Dolunay, Truva, Naci Dura, Gençlik, Tülin, Yapıncak, Kültür

KEMALPAŞA MAHALLESİ: Tekke, Tarla, Dibek



#### 4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma, Çanakkale Merkez İlçe belediye sınırları içinde kalan nüfustan oluşmakta, bu anlamda özellikle seçimlerde farklı partilere oy veren mahalleler dikkate alınarak örneklem belirlenmesi yolu benimsenmiştir.

#### 5. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmamız nicel bir araştırma süreciyle gerçekleştirilmiştir. Ankete dayalı veri toplama tekniği benimsenmiştir. Çalışmada Çanakkale belediyesinin vatandaşlara yönelik temel hizmet alanları belirlenerek, bu alanlarda vatandaşların memnuniyet düzeyleri



saptanmaya çalışılmıştır. Çalışmada nicel verilerin nitel araştırma desenine uygun biçimde açık uçlu sorulara da yer verilerek, belediye hizmetlerine dönük benzerlikler ve farklılıkların nasıl inşa edildiği saptanmaya çalışılmıştır.

SPSS (Statistical Package For Social Sciences) özellikle anket ve araştırma formlarından elde edilen verilerin analizinde yararlanılan ve yaygın kullanımı olan bir istatistik program paketidir. Elde edilen verilerin analizi için bir takım tanımlayıcı (frekanslar, yüzde analizi) ve açıklayıcı (ki-kare testi, t testi, varyans analizi) istatistikler kullanılarak ortaya çıkan sonuçlar tablolar halinde özetlenmiş ve gerekli yorumlar yapılmıştır. (ÖZDAMAR, 1999: 51)

## 6. Çanakkale’de Yerel Siyaset

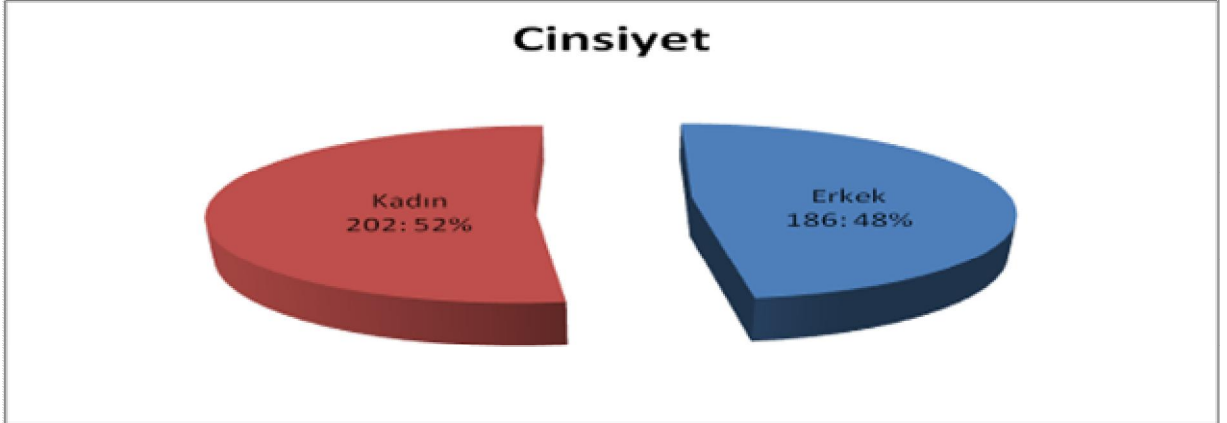
Çanakkale’de yerel siyasetin önemli aktörlerinden biri Çanakkale Belediyesi’dir. Çanakkale belediyesi, yerel yönetim düzeyinde CHP’li belediye başkanları tarafından yönetilmektedir. CHP belediye başkan adayları olan İsmail Özay 1989-1994 ve 1994-1999 dönemleri arasında belediye başkanlığı yaparken, ondan sonra yine CHP’sinden aday olan Ülgür Gökhan 1999-2004, 2004-2009 yılları arasında belediye başkanlığı seçimlerini kazanmıştır. Bu çalışma CHP belediyesinin ikinci kez seçimleri kazanması sürecinden önce gerçekleştirilmiş ve vatandaşların belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini saptamayı amaçlamıştır.

2004 ve 2009 Yerel seçim sonuçlarını Merkez ilçe bazında incelediğimiz zaman, CHP her iki seçimde de belediye başkanlığı seçimlerinde diğer partilere oranla başarılı olmuş ve belediye başkanlığını kazanmıştır. CHP 2004 yılında 16.033 oyla % 45’e ulaşırken, AKP 13.483 oyla % 38 oy almıştır. CHP 2009 yerel seçimlerde oyunu 5353 arttırarak 21.386 vatandaşın oyunu alırken, aynı dönemde AKP 4477 oy daha fazla alarak oyunu 13.483’ten 17.960’a çıkarmıştır. Bu bağlamda her iki seçimde dikkat çekici artışı ise oyunu 1506’ (%4)dan 12.500’e (% 23) e çıkaran MHP olmuştur. Böylece Çanakkale belediyesinde 1989 yerel seçimlerinden itibaren belediye başkanlıklarının tümünü CHP kazanmıştır.

## II. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

### 1. Demografik Veriler

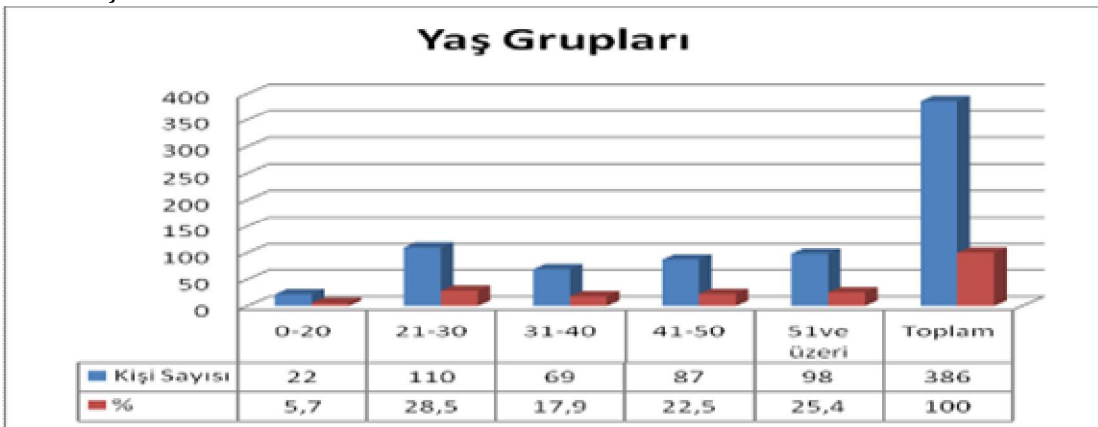
#### 1.1. CİNSİYET



Cinsiyetini z	Frekans	Yü zde (%)
Erkek	186	47,9
Kadın	202	52,1
<b>Toplam</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

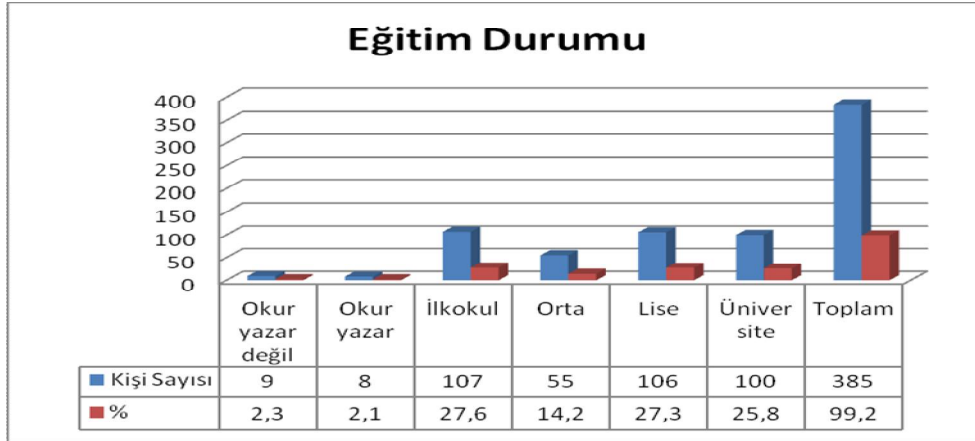
Ankete katılan 388 kişinin %52,1 'i kadın; %47,9' unu erkekler oluşturmaktadır. Çanakkale Merkez İlçe nüfusu 90.653 olup bunun 46.730'unu erkekler, 43.923'ünü kadınlar oluşturmaktadır.

#### 1.2. YAŞ GRUPLARI



Ankete katılan örneklem grubunun bireyleri üzerinden hareketle; 21-30 yaş aralığı %28.5 ile en geniş aralığı oluştururken, anketin amacına uygun seçmen irdelemesinde 31-51 yaş aralığı kümülatif olarak en yüksek oranda temsil edilmiştir.

### 1.3. EĞİTİM DURUMU



Ankete katılan örneklem grubunda ağırlıklı olarak lise ve üniversite mezunlarının toplam oranı %53,1, ilk öğretim düzeyinde de %41,8 ile temsil edilmiştir. Çanakkale’de Okuryazar Nüfus Oranının %89,51 ile, Türkiye ortalamasının (% 87,30) üzerinde olduğu göz önüne alındığında örneklemin bulguları Çanakkale’nin genel sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

### 1.4. ÇOCUK SAYISI VE EĞİTİM DÜZEYİ

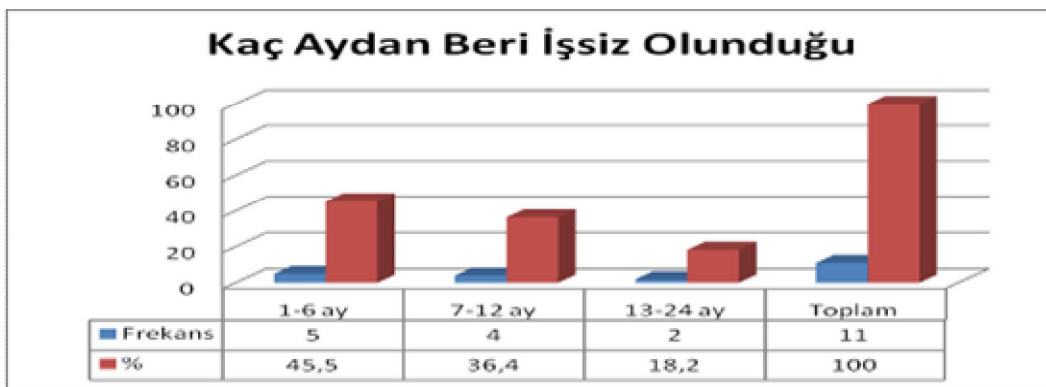
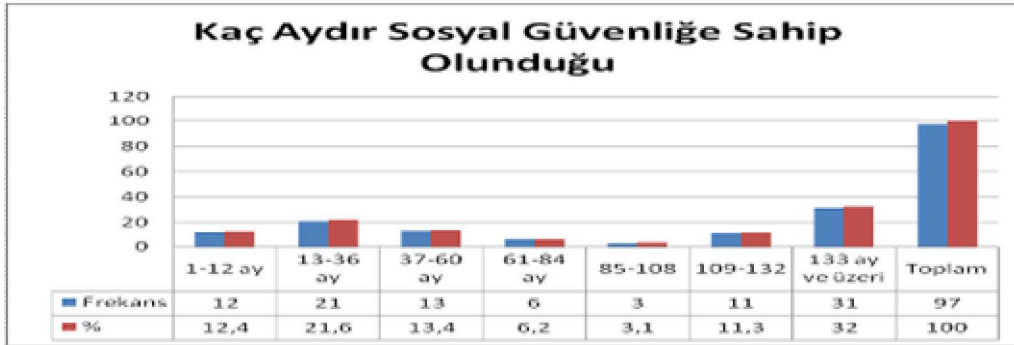
Örnekleme katılan kişiler üzerinden Çanakkale de ortalama çocuk sayısı %40,4 ile 2 çocuk olarak belirtilirken; 4 ve daha fazla çocuk sayısı oldukça düşük oranda kalmıştır. Anket sonucunda elde edilen veriler Çanakkale Merkez ilçe demografik yapı göstergeleri ile denk düşmektedir.

Doğurganlık hızları açısından, Çanakkale ilinin 1.68 ile, 2. derece iller sınıflamasına giren illerin ortalamasından (2.12), Marmara Bölgesi ortalamasından (1.91) ve Türkiye ortalamasından (2.53) düşük olduğu, 81 il içerisinde, 80nci sırada yer aldığı görülmektedir.

Ortalama hane halkı büyüklüğü açısından, Marmara Bölgesi (3,85) ve Türkiye ortalamasından (4,50) daha küçük hane halkı büyüklüğüne sahip bulunan Çanakkale ili (3.28), 81 il içinde hane halkı büyüklüğü ortalamaları sıralamasında en son sırada (81nci) yer almaktadır.

Genel bakış ile çocukların eğitim düzeyleri de lise ve üniversite düzeyinde yoğunlaşmaktadır.

## 1.5. SOSYAL GÜVENLİK

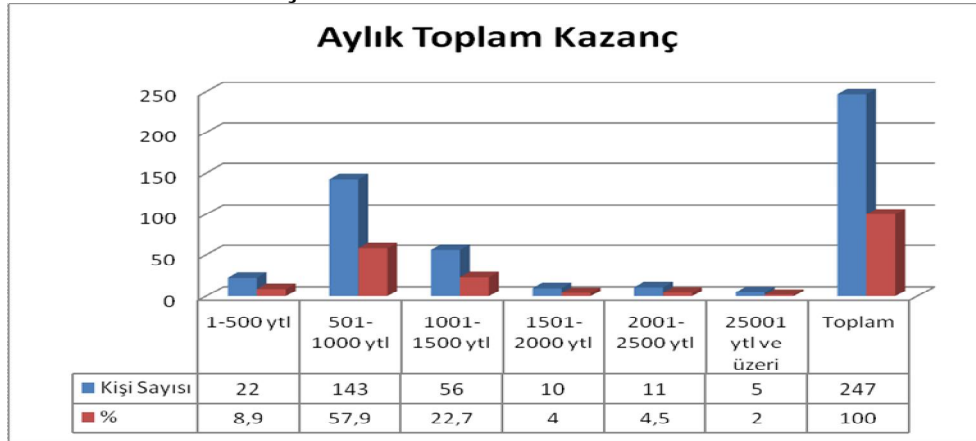


Ankete katılanları %65.5'i herhangi bir sosyal güvenliğe sahipken geriye kalan %34.5'inin herhangi bir sosyal güvencesi bulunmamaktadır. Örnekleme katılan kişilerin sadece 11'i işsiz olduğunu ifade etmiş (bu grupta öğrenciler dahil bulunmamaktadır) bu kişilerden 5'i kriz döneminde işsiz kaldığını belirtmiştir.

Çanakkale işsizlik oranları açısından Türkiye ile karşılaştırıldığında işsizlik oranının düşük olduğu görülmektedir. İşsizlerin ildeki iş gücüne oranı % 3.6 ile % 8.9 olan Türkiye ortalamasının çok altındadır.

Sosyal Güvenliği bulunmama durumu özellikle kadınlar arasında yaygındır.

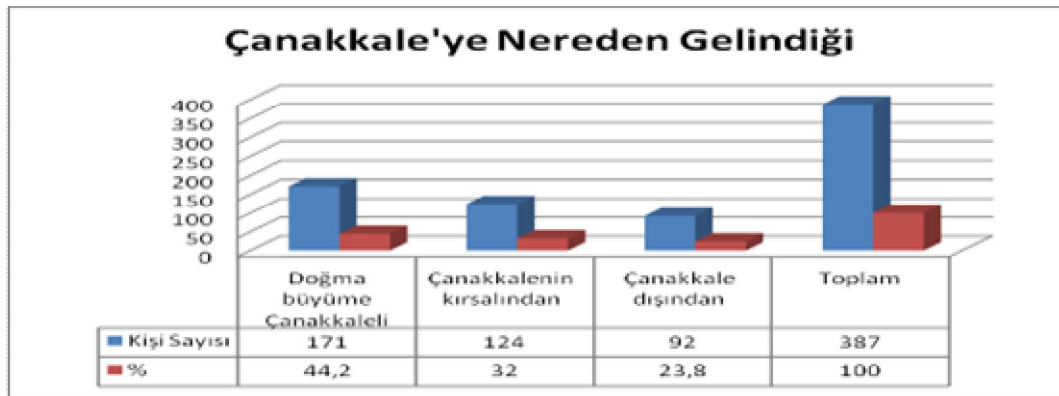
## 1.6. AYLIK KAZANÇ



Anket saha uygulamalarında her mahalle için özellikle fiziki ve sosyo-kültürel yoksulluk ve yoksunluk yaşadığı var sayılan sokaklar tercih edilmiştir. Çanakkale’de genel olarak ekonomik faaliyetlerin tarım sektörü ve hizmet sektöründe yoğunlaştığı dikkate alındığı zaman, bireylerin aylık kazançlarının TÜİK verileriyle paralellik görülmektedir.

Ankete katılan örneklem grubu içinde aylık toplam kazancı 500-1000 TL olanlar %57.9 ile en yüksek paya sahipken bunu %22.7 ile 1000-1500 TL’ye sahip olanlar izlemektedir.

## 1.7. GÖÇ



Örneklem grup üzerinden hareketle, nüfusun büyük çoğunluğu %44.2 ile doğma büyüme Çanakkaleli iken, %32’si Çanakkale kırsalından, %23.8’i ise dışardan gelmiştir. Örneklem kapsamındaki bireylerin, % 76.3’ü Çanakkale merkez ve kırsal nüfus olmak üzere Çanakkale’lilerdir. Çanakkale’ye dışardan gelen nüfusun oranı % 23. 8 dir.

Bu çalışma da elde edilen veriler Kent Eylem Planı- Mevcut Durum Raporundaki sonuçların bugün de devam ettiğini göstermektedir. Yani Çanakkale nüfusu ağırlıklı olarak

kendi kırsalından göçlere maruz kalmaktadır. Kırsaldan göçlerin %14'ü Çan, %7'si Bayramiç, % 6'sı İntepe'den oluşmuştur.

Mahalleler bazında değerlendirdiğimizde kırsaldan en fazla göçü %52.6 ile İsmetpaşa almış durumdadır. Bunu %35.2 payla Esenler, %25.6 Barbaros, %23.5 Cevatpaşa, %18.2 Kemalpaşa Mahalleleri izlemektedir.

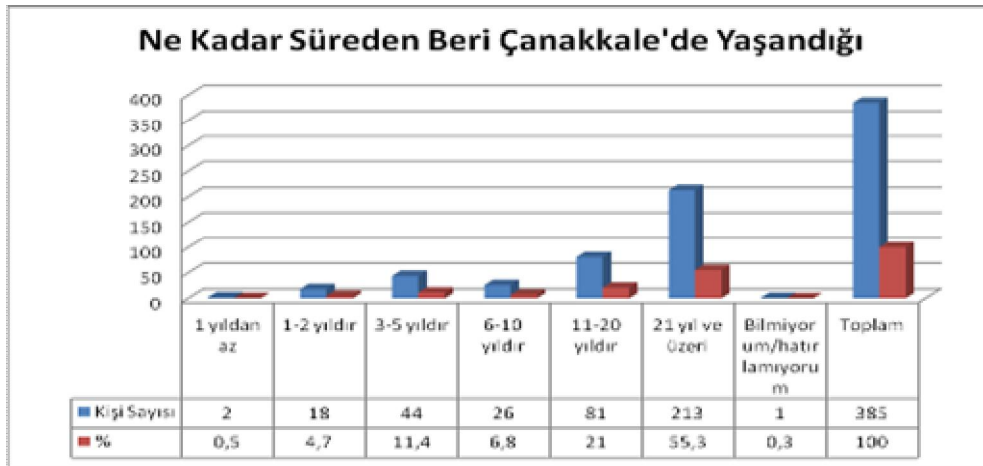
Diğer illerden göçlere bakıldığında da ağırlıklı olarak Marmara Bölgesinden (Bursa, Balıkesir, İzmir ve İstanbul gibi) ve özellikle geçici işler bağlamında Doğu ve Güneydoğu Bölgesinden göç aldığı görülmektedir. (Diyarbakır, Muş, vb)

Mahalle bazında değerlendirildiğinde %46.5lik payla Esenler mahallesi ilk sırada yer almaktadır. Sonra %21.7 Barbaros, 18.2 Kemalpaşa, 17.3 Cevatpaşa, 15.4 payla İsmetpaşa Mahalleleri izlemektedir.

İlemod 2004 yılı verileri itibari ile, Çanakkale ilindeki Çanakkale doğumlu erkeklerin toplam erkek nüfus açısından % 74, aynı durumdaki kadınların ise % 81'lik bir oran ihtiva ettiği görülmektedir.

Çanakkale nüfusunu oluşturan ve Çanakkale ili dışında doğmuş olan erkekler arasında en yüksek oranda İstanbul doğumlu olanların (% 2.67) geldiği, erkeklerde bu oranı Balıkesir (% 2.38), diğer ülkeler (% 1.54), İzmir (% 0.84), Ankara (% 0.81), Edirne (% 0.6) ve Bursa (% 0.5) illerinde doğmuş olanların takip ettiği görülmektedir.

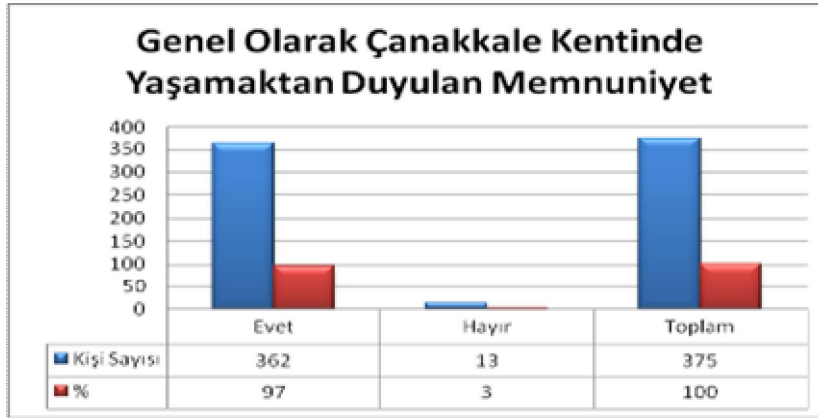
## 1.8. YAŞAMA SÜRELERİ



Örnekleme grubu içinde %55.3' lük payla 21 ve üzeri yaşama süresi ilk sırada sonrasında %21 payla 11-20 yıl, % 11.4 payla 3-5 yıl, % 6.8 payla 6-10 yıllık süreler geliyor.

Örneklem grubun Çanakkale’de uzun bir yerleşim süreci geçirmiş olması, Çanakkale’de meydana gelen sosyo-ekonomik ve kültürel değişimleri yorumlayabilecek durumda olduğunu söyleyebiliriz.

### 1.9. ÇANAKKALE’DE YAŞAMAKTAN MEMNUN MUSUNUZ?



Örneklem grubun %97’ si bu kentte yaşamaktan memnun olduklarını dile getirmişlerdir. %3 oranında memnuniyetsizlik dile getirenler gerekçe olarak işsizlik, istihdam alanları gibi ekonomik gerekçeleri dile getirmişlerdir.

### 1. 10. YAŞAM ALANI TERCİHLERİ ve İHTİYAÇLARI

Kent içinde mahalleler arası dolaşım değerlendirildiğinde mahalle seçimlerinde özel bir nedenim yok diyenler %59.1 paya sahiptir. İkinci sırada %18.1 payla ise akrabalık gerekçe olarak gösteriliyor. Mahallenin güvenli olmasına bağlı seçimler ise %6.2 oranında temsil edilirken, belediye hizmetlerinin verilmesinden kaynaklı seçim ise neredeyse hiç dikkate alınmamıştır. Buradaki veriler dikkatle incelendiği zaman, özellikle 21 yıl ve üzeri Çanakkale’de yaşayanların oranının ve yine şu anki adreste 11 yıl ve üzeri oturanların oranının yüksek oluşu dikkate alındığı zaman Çanakkale’de insanların genellikle yerleştikleri bölgelerde oturma eğilimi taşıdıkları gözlemlenmektedir.

Güvenlik ile ilgili bir sorun yaşıyor musunuz sorusuna örneklem grubun %22,9’u evet, %77.1’i hayır demektedir. Burada yine de mahalle algısı açısından, Çanakkale’de 21 ve üzeri yerleşmiş bulunan nüfusun % 35.7 ile, güvenlikle ilgili sorun yaşıyor musunuz sorusuna evet diyenler içinde en yüksek orana sahip olmasının da, Çanakkale’nin güvenliği açısından bazı kaygıların oluşmaya başladığı biçiminde değerlendirebiliriz.

Güvenlikle ilgili yaşanan en belirgin tespit hırsızlıktır. Güvenlik sorunun en yoğun olduğu mahalle %26.9’luk payla İsmetpaşa, %19.7 ve %19.4 Esenler ve Cevatpaşa Mahalleleri çıkmıştır.

Ev kiralari ağırlıklı olarak 300-450 TL arasında yoğunluk göstermektedir.

Genel olarak belediye mahallenizde hangi çalışmalara ağırlık vermeli sorusuna; örnekleme giren bireylerin ağırlıklı olarak %28.9'la sokak düzenlemeleri, %17 ile kanalizasyon ve diğer alt yapı yatırımları, %10.3 ile toplu taşıma ve %9.7 ile yol şeklinde cevap verdikleri görülmektedir.

Mahallenizde öncelikli olarak hangi sosyal tesisin bulunmasını istersiniz şeklindeki soruya verilen ortak istek Çocuk Bahçesi, Park ve Spor Alanları %56.2 ile özellikle vurgulanmıştır. Bunu sağlık ocağı, cami, kreş ve Pazar yeri talepleri izlemiştir. Bu genel değerlendirme mahalleler bazında özelleştirildiğinde aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

İsmetpaşa: %10.3 okul, %76.9 Çocuk Bahçesi, %2.6 Kreş, %2.6 sağlık ocağı

Barbaros: %72.4 Çocuk Bahçesi, %6.8 Sağlık Ocağı, %4.8 okul, %4.8 Kreş, %2.9 cami

Cevatpaşa: %49.4 Çocuk Bahçesi, %10.4 Sağlık Ocağı, %9.1 Pazaryeri, %7.8 Okul, %5.2 cami

Esenler: %15.4 Çocuk Bahçesi, %7.7 Pazar yeri, %5.8 cami, %3.8 okul, %3.8 sağlık ocağı

## **1.11. GÜNLÜK YAŞAMDA YAŞANAN SORUNLAR KARŞISINDA ÇÖZÜM ÜRETMESİ BEKLENEN YERLER**

Örnekleme grubunun %77 payla mahalle ve ev sorunlarının çözümünde belediyeyi, sonrasında da %17.6 ile muhtarlıkları çözüm noktası olarak görmektedir. Bu da, mahalle kapsamında çözüm geliştirme pratikleri konusunda yeterli bir örgütlenme ve bilinç düzeyi konusunu ele almayı ve değerlendirmeyi gerekli kılmaktadır.

## **2. BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET**

### **2.1. DOLAYLI ve DOĞRUDAN KAMUSAL YARDIM PROGRAMLARINDAN HABERDARLIK ve FAYDALANMA**

Örnekleme grubu içinde dar gelirli yoksul ve muhtaç kimselere kamusal düzeyde sağlanan dolaylı ve doğrudan yardım programlarından yararlananların oranı %17.7'dir. Bu oran Türkiye ortalamaları ile kıyaslandığında düşüktür. Bu veri gelir düzeyleri açısından Çanakkale'de yardıma muhtaç düzeydeki insanların az sayıda oldukları sonucunu ortaya koymaktadır. Burada belirtilmesi gereken husus, bu oran düşük olmakla birlikte, Çanakkale'de yaşayan bireyler belediyenin yoksul insanlara dönük sosyal politikalar oluşturması gerektiği konusunda ortak bir tutum sergilemektedir.



## 2.2. BELEDİYE TARAFINDAN ÜRETİLEN SOSYAL FAALİYET ve POLİTİKA ÖNCELİKLERİ

### 2.2.1. Yoksul ailelere nakit yardım

Çanakkale’de yapılan araştırma kapsamında örnekleme giren bireylerin büyük bir bölümü %71’i belediyenin yoksul ailelere nakit olarak yardım etmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

### 2.2.2. Çocukların eğitim giderlerinin karşılanması

Ankete katılanların %73.6 sı belediyenin yoksul çocukların eğitim giderlerini karşılamasının çok yararlı olacağı görüşünü belirtmişlerdir.

### 2.2.3. Ailelerin sağlık sorunları ile ilgilenmesi

Ankete katılanların % 70.4’ü belediyenin sağlık konularında yardımcı faaliyetlerde bulunmasını çok yararlı görmüşlerdir.

### 2.2.4. Ulaşım için servis araç gereç (Ambulans )

Özellikle hastalık ve acil durumlar için ve özel günler için ücretsiz ambulans talepleri dile getirilmektedir

### 2.2.5. Yaşlı, özürlü aile bireyleri için yardım yapması

Bu soru kümesi içinde özellikle belediyenin yapması **en çok beklenen** sosyal faaliyet “belediyenin yaşlı ve özürlü bireylere yardım etmesi” gerektiği görüşü dile getirilmiştir.

### 2.2.6. Belediyenin iş bulma konusunda yardımcı olması

Belediyenin gençlere, dezavantajlı konumdaki kişilere yönelik iş bulması gerekliliğini ileri süren kentliler bulunmaktadır. Ayrıca otogar, temizlik işleri, memuriyet ve organize sanayi bölgelerine yönelik iş sahaları açabileceği düşünülmektedir. Belediyenin iş sahaları açılması bakımından ve iş edinilmesine katkıda bulunacak eğitimler, seminerler için öncülük yapabileceği ifade edilmektedir.

### 2.2.7. Meslek edindirme kursları düzenleme

Belediyenin, dikaş nakış, söförlük, tamircilik, terzilik, bilgisayar teknisyenliği, kuaförlük gibi çeşitli alanlarda meslek edinme kursları açması yönünde talepler bulunmaktadır.

### **2.2.8. Sorunlarımızı dinleyen, bize yol gösteren bir birim oluştursun, danışmanlık yapsın**

Belediyenin kentlilere yönelik danışma merkezleri kurması gerektiği yönündeki taleplere ek olarak, psikolojik danışmanlık ve iş bulma konularında da destek beklendiğini ifade kentliler bulunmaktadır.

- Çağdaş, laik değerleri geliştirilecek sosyal-kültürel- politik faaliyetlerde bulunsun
- Kentlilerin dini inanç ve ahlaki değerlerini gözeten etkinliklerde bulunsun
- Milli değerlerimizi güçlendirecek, milliyetçi duyguları geliştirecek sosyal kültürel etkinliklerde bulunsun
- Çanakkalenin Çanakkale Savaşları ile değil Barışın kenti olarak anılmasına katkıda bulunacak faaliyetler

Ankete katılanlar içinde belediyenin yukarıda belirtilen toplumsal, kültürel ve ideolojik politikalar üretmesi gerektiği konusundaki eğilimlerin, özellikle sosyal hizmetlerle kıyaslandığında düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca, Çanakkale’de genel olarak laik, çağdaş ve Atatürk milliyetçiliği çerçevesinde bir eğilimin de belirgin olduğu görülmektedir.

Belediyenin Atatürk Milliyetçiliğine vurguda bulunan sosyal-kültürel faaliyetlerde bulunması ve Çanakkale’nin tarihine bu kapsamda eğilen ve tarihçilerin çalışmalarını aynı alanda destekleyen faaliyetlerde bulunması gerektiğini öneren kentliler bulunmaktadır.

Bu konuda görüş ifade eden kentlilerin bir kısmı Çanakkale Savaşlarının Barış amacıyla yapıldığını ve Atatürk’ün Yurtta Sulh Cihanda Sulh özdeyişine atıfla anılabilecek bir çerçevede, Çanakkale Savaşlarının bu kapsamındaki önemine değinecek etkinlerde bulunulmasının gerekliliğine dikkat çekmektedirler

### **2.2.9. Mevcut sosyal politika ve uygulamaların devamlılığı**

Mevcut sosyal politika ve uygulamaların devam edip edilmemesi konusunda ankete katılanların % 55’i evet derken, % 45’i ise kararsız ve hayır demektedir. Bu beklenen politikalarla gerçekleştirilen arasındaki farklılıklara işaret edebilir.

Burada özellikle ankete katılanların verdikleri yanıtlar, belediyeden beklenen sosyal politikaların ve sunum şekillerinin mevcuttaki uygulamalar arasında farklılık olduğu, ya da en azından algılama düzeyinde bunun geçerli olduğunu düşündürmektedir.

### 3. BELEDİYE HİZMETLERİ

Anket uygulanan bireylerin %97'si, Çanakkale'de yaşamaktan memnun olduğunu belirtmiştir. Çanakkale'de yaşamaktan memnun olmanın nedenlerinin sorgulandığı bu bölümde, Çanakkale'de uygulanan belediye hizmetleri ile bu memnuniyet arasında bir paralellik olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır.

Belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti en başarılı ve en başarısız alanlar şeklinde ve özel hizmetler bazında sorgulama yapılmıştır.

Örneklem grup belediye tarafından üretilen hizmetlerden EN BAŞARISIZ olarak:

#### 3.1. Kentsel alt yapı (içme suyu sistemi, kanalizasyon sistemi, yağmur toplama sistemi)

Örneklem grup içinde %31 memnuniyet, %54 memnuniyetsizlik, %14 kararsızlık bildirilmiştir.

Özellikle daha önceki yıllarda yapılan değerlendirmelerde su kesintilerinden kaynaklı şikayetlerin üretilen bölgesel vanalama ve alt yapı yatırımları ile ortadan kalktığı gözlenmektedir. İçme suyu kalitesi konusunda ise aynı tespiti yapmak doğru değildir. Örneklem grup içinde suyu güvenerek içebiliyor musunuz sorusuna %35 evet derken %65 hayır cevabı alınmaktadır. Yine son yıllarda konu ile ilgili laboratuvar ortamında içmesuyuna ilişkin olumsuz bir tespit yokken vatandaş algılamasının değişmemiş olması özellikle İçmesuyu Arıtma Tesisi ve çalımları ile ilgili bilgilendirme ihtiyacını ortaya koymaktadır.

Kentsel alt yapıya ilişkin memnuniyetsizliğin belirtilen parametrelerinden bir tanesi de özellikle inşaatlardan kaynaklı mağduriyetler ve yağmursuyu ve kanalizasyon hatlarından gelen kokular olarak belirtilmiştir.

#### 3.2. Toplu taşıma (Yeni güzergahların belirlenmesi, yeni durakların yapılması, taşıma hizmet kalitesi)

Toplu taşıma sisteminin değişmesi ile %90'lara çıkan memnuniyet son yıllarda memnuniyetsizliğe dönüşmüştür. Ankete katılan kişilerin genel değerlendirmelerine baktığımızda %38 memnuniyet, %44 memnuniyetsizlik, %13 kararsızlık vardır. Belediyecilik açısından en somut ve görülür bir hizmet olan toplu taşıma alanında %44 memnuniyetsizlik oranının yüksek olduğu, bunun başarılı belediyecilik algısının oluşmasına engel teşkil edeceği

düşünülebilir. Doğrudan bu problemin nedenine yönelik olarak çalışmaların yapılmasının gereklilik taşıdığı, özellikle memnuniyetsizliğin nedenleri arasında % 28 duraklarda bekleme süreleri, hatların uzunluğu, % 19 ile Şöforlerin davranışlarından rahatsızlığın ifade edilmiş olmasının dikkate değer olduğu belirtilenebilir.

Memnuniyetsizliğin nedenleri sorgulandığında şu tablo ortaya çıkmaktadır.

% 41 Toplu taşıma ücretlerinin pahalı olması

%28 Duraklarda bekleme süreleri, hatların uzuluğu ve araç yetersizliği

% 19 Şoförlerin davranış bozuklukları

%9 Durak mesafeleri

%3 Kent kart kullanımları

### **3.3. Yol, kaldırım ve kent içi trafik (Kent içi yönlendirme ve sinyalizasyon, araç yolları, asfaltlama, sathi kaplama, parke, yaya yolları ve kaldırımlar, bisiklet yolları)**

Yol ve kaldırımlarda yapılan çalışmalarda %44 memnuniyet, %42 memnuniyetsizlik, %13 kararsızlık vardır. Yolların yapım, bakım ve onarımlarının kalitesine ilişkin tamamlanma sürelerinin uzun olması, aynı güzergahlarda yapılan tekrar işler belirtilen en önemli memnuniyetsizlik nedenleridir. Özellikle Doğalgaz ve diğer alt yapı yatırımlarından kaynaklanan yol tamiratlarının nedenleri konusunda kamuoyunun sürekli bilgilendirmeye ihtiyaç duyduğu söylenebilir.

Kent içi sinyalizasyon ve yönlendirme: %70 memnuniyet; %11.9 memnun değilim, %16 kararsız

Kavşak geçiş ve yaya yolları: %66.5 memnuniyet; %16.3 memnun değilim, %17.1 kararsız

### **3.4. Çevre koruma ve çevre sağlığı (Çöplerin toplanması, çöp konteynırları, geri dönüşüm çöplerinin toplanması, haşere ve sinek ile mücadele, zabıta denetimleri, gıda denetimi, belediye hizmetlerinin kontrolü)**

Bu alan altında da katı atıkların toplanması konusunda daha önceki yıllarda yüksek olan memnuniyet oranının (75-80) sürekli bir düşüş yaşadığı gözlemlenmiştir. %42 memnuniyet, %36 memnuniyetsizlik ve %22 kararsızlık vardır. Cadde ve sokak temizlikleri bakımından %46 memnuniyet, %30 memnuniyetsizlik, %24 kararsızlık gözlenmektedir.

Isınmadan Kaynaklı Hava Kirliliği: %36 memnuniyet; %50 memnun değilim, %14 kararsız

Özellikle kış aylarında Çanakkale’de belirli bölgelerde hava kirliliğinin yaşandığı düşünülürse, kent yurtaşlarının bu memnuniyetsizlik oranının yüksekliğinin nedeni kolayca açıklanabilir.

Zabıta Denetimleri: %43.2 memnuniyet; %32.2 memnun değilim, %23.5 kararsız

### **3.5. Diğer Hizmetler**

**3.5.1. Park Bahçe ve Yeşil Alanlar:** %50.4 memnuniyet; %29 memnun değilim, %20.6 kararsız

**3.5.2. Çocuk Parkları:** %49.4 memnuniyet; %32.6 memnun değilim, %18 kararsız

Çanakkale Belediyesi, genel olarak Park, Bahçe, yeşil Alanlar ve Çocuk Parklarına yönelik hizmetler açısından oldukça başarılı bulunmaktadır.

**3.5.3. İmar ve Şehircilik:** %39.4 memnuniyet; %30.7 memnun değilim, %29.9 kararsız

**3.5.4. Engellilere yönelik faaliyetler:** %40.4 memnuniyet; %35.1 memnun değilim, %29.5 kararsız

Çanakkale Belediyesinin kendi içinde Engelli Birimine sahip olması, Kent Konseyi Engelli Meclisi çalışmaları belediyenin engellilere yönelik çalışmaları önemseydiğini göstermektedir. Kentte yaşayan bireyler de, bu çalışmaları olumlu olarak değerlendirmektedir. Ancak, %35.1 memnun olmama oranı da gerçekleştirilen bu çabaların somut çıktılarının alınması noktalarında sorunlar yaşandığını göstermektedir.

**3.5.5. İtfaiye:** %56.7 memnuniyet; %13.8 memnun değilim, %29.5 kararsız

**3.5.6. Kültür Sanat Faaliyetleri:** %50.1 memnuniyet; %23.2 memnun değilim, %26.7 kararsız

**3.5.7. Meslek ve beceri kazandırma faaliyetleri: %39.4 memnuniyet; %30.6 memnun değilim, %30 kararsız**

Çanakkale Belediyesinin bu konuda özellikle gençlere istihdam sağlayacak etkinliklere ağırlık vermesi gerekmektedir. Bu konuda Çanakkale Belediyesinden Çanakkaleli yurtaşların beklenti içinde oldukları görülmektedir.

**3.5.8. Katılımcı Bütçe:** %34.1 memnuniyet; %28.2 memnun değilim, %37.7 kararsız

**3.5.9. Spor:** %44.3 memnuniyet; %22.8 memnun değilim, %22.9 kararsız

Çanakkale’de belediyenin bu yönde faaliyetlerinin halkın farkında olduğunu, özellikle yüzme, satranç, vb. faaliyetlerinin halkın ilgisi ve beğenisini kazandığı düşünülebilir.

**3.5.10. Tarihi Doku:** %63 memnuniyet; %24.7 memnun değilim, %12.2 kararsız

**3.5.11. Belediyenin Çocuk ve Gençlere Yönelik Faaliyetleri:** %42.7 memnuniyet; %44.7 memnun değilim, %22.6 Kararsız

Burada özellikle çocuklara yönelik kış aylarında zamanlarını geçirebilecekleri temel mekânların azlığının ve gençlere yönelik sosyal etkinlik alanları ile istihdam sahalarının düşüklüğünün etkili olduğu ileri sürülebilir. Ancak, genel olarak Çanakkale’de çocuklara yönelik etkinlikler açısından görece rahat bir şehir olduğu ankete katılan bireylerin tercihlerinden görülmektedir.

**3.5.12. Faaliyetlerin vatandaşlara duyurulması:** %30.9 memnuniyet; %45.6 memnun değilim, %23.5 kararsız

Faaliyetlerin vatandaşa duyurulması konusunda çalışmaların yetersiz olduğu, vatandaşların genel olarak belirli konularda ön kabullere dayalı olarak hareket ettikleri görülmektedir. Değerlendirilmesi açık olan bu soruda %23.8 kararsızların çıkması da, bu konu üzerinde daha sistemli ve işlevsel çalışmalara gereksinim olduğunu düşünebiliriz.

**3.5.13. Belediyenin Kent Ekonomisine Katkı Sağlayacak Faaliyetleri:** %28.9 memnuniyet; %40.4 memnun değilim, %30.8 kararsız

Burada da Çanakkale’de yaşayan bireylerin belediyenin kent ekonomisine katkı sağlayacak büyük çaplı faaliyetlerde bulunamadığı sonucunu çıkarabiliriz. Bireylerin özellikle tarihsel ve turistik değerlere sahip kentte belediyenin kent ekonomisine katkı sağlayacak herhangi bir faaliyet olmadığı tespit edilmiştir.

**3.5.14. Ortak kullanım alanları (Kütüphane, Toplum Merkezleri):** %48.6 memnuniyet; %30.1 memnun değilim, %21.2 kararsız

Burada Çanakkale’de yaşayan bireylerin belediye algısının net olarak belirgin görünüm aldığını, belediyenin eksiklikleri/yetersizliklerine rağmen sosyal ve kültürel alanda görece başarılı bulunduğu, fakat alt yapı ve toplu taşıma hizmetlerinden büyük oranda memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

#### **4. ÇANAKKALE BELEDİYESİ TANIMI**

Örneklem grup içinde Çanakkale Belediyesini En İyi Biçimde Anlattığı Düşünülen İfadelerin Dağılımında öncelik sırasıyla %31 payla halka yakın olmak, %14 payla güvenilir olmak, %8 payla katılıma önem vermek, %5 payla açık ve hesap verebilir olmak gelmektedir.

#### **4.1. BELEDİYEDEN HABERDARLIK**

Örneklem grup belediyenin üretmiş olduğu proje faaliyet ve etkinliklerden yeteri kadar haberdar olup olunmadığına verilen cevap genel olarak irdelendiğinde %25.4 lük kesimin evet, %74.6 lük kısmında hayır dediği görülmektedir.

Buradan hareketle belediyenin genel anlamda iletişim yöntemleri ve uygulamaları tekrar gözden geçirilmeli her mahalle için yeni stratejiler tanımlanmalıdır.

Haber alma araçlarına verilen cevaplar incelendiğinde %52.5 payla yerel tv, %20.1 ile yerel gazete, %14.7 ile web sayfası ilk üç önceliktir. En küçük pay yerel radyodur. Broşür ve 888 uygulamasının ise etkinliğinin az olduğu gözlenmektedir.

#### **4.2. İLETİŞİM MASALARI**

Örneklem grup içinde İletişim Masaları sadece %11.8 oranında kullanılmıştır. Kullanan vatandaşların memnuniyeti %77 oranındadır.

Örneklem gruba iletişim masaları, sözlü, yazılı ve telefon ile şikayet bildirip bildiredikleri sorulduğunda %10 luk kesim evet yanıtını vermiş; iletilen şikayete geri dönüş yapıldımı sorusuna da %50 oranında olumlu yanıt alınmıştır.

Ancak, vatandaşın bütün sorunlarının çözümü için ilk sırada belediyeyi gördüğü halde, belediyede bulunan iletişim masalarını % 88.2 lik bir oranla hiç kullanmamış olması anlamlı bir durum olarak görülmelidir. Vatandaşların bilgi edinme ve şikayet, öneri, görüş bildirmelerine yönelik bilgilendirme ve uygulamalara ağırlık verilmesi, özellikle geri dönüşler aracılığıyla güven çemberi genişletilmelidir.

#### **4.3. YEREL YÖNETİŞİM**

Özellikle yerel yönetim araçları arasında olan ve birçok konuda ulusal alanda örnek alınan Yerel Gündem 21, Kent Konseyi vb. uygulamaların kentliler tarafından bilinmediği, bilinme düzeyinde de sadece adını duymak olarak ortaya çıkmaktadır. Kentleşme bilincinin yükseltilmesinde özellikle Kent Konseyinin çok önemli bir yapı olduğu düşünülürse, kenti yurttaşların bu noktada bilgilendirilmelerinin ve katılımlarının sağlanmasının çok önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çerçevede Çanakkale belediyesi hizmetlerine yönelik yapılmış daha önceki bir araştırmada da (Çanakkale Belediyesi Araştırması, 2007) benzer sonuca ulaşılmış, araştırmada Yerel Gündem 21'ı duymadıklarını belirtenlerin oranı % 53.1 iken Kent Konseyini duymayanların oranı 58.7'dir. Aynı araştırmada eğitim seviyesi düşüğe gerek Yerel Gündem 21, gerekse Kent Konseyini duyduklarını söyleyenlerin oranları önemli oranda düşmektedir.

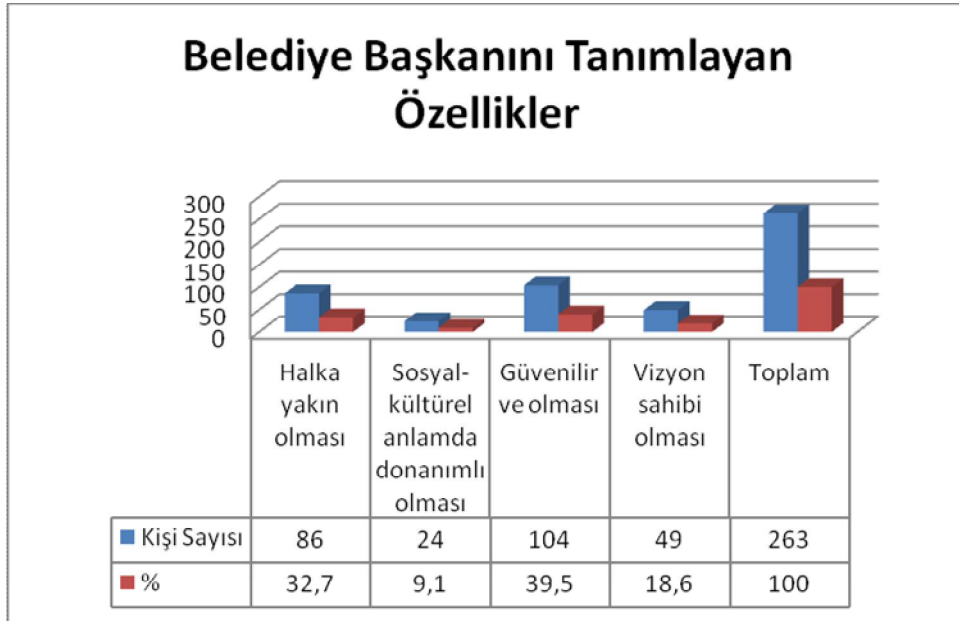
Çanakkale Belediyesinin özellikle merkezden uzak bireylerin yaşadığı bölgelerde daha etkin ve katılımcı bir politika izlemesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu kesimlerin Çanakkale Belediyesinin özellikle uygulamaya çalıştığı etkin ve katılımcı/çağdaş belediyeçilik kavramlarına uzak kaldığı ifade edilebilir.

#### 4.4. YEREL SİYASET ÜZERİNE BULGULAR

2004 yılında yapılan yerel seçimlerde CHP Ülgür Gökhan'ı aday göstermiş ve belediye başkanlığını kazanmıştır. Anket çalışmamızda CHP oy vermeye dönük temel belirleyici dinamiklerin neler olduğunu, seçimi kazanma stratejilerinde aday-parti-ideoloji bağlamında nasıl bir yönsemenin bulunduğu saptanmaya çalışılmıştır. Bunun yanında CHP ve adayı Ülgür Gökhan'a oy vermeyen insanların seçmen davranışları ve tutumlarında da hangi belirleyicilerin etkili olduğu araştırılmıştır.

##### 4.4.1. Belediye Başkanının Temel Özellikleri Neler Olmalıdır?

Belediye başkanını tanıdığını söyleyen 295 kişi üzerinden en belirgin özellik sorusuna %28 ile güvenilir olma, %23 halka yakın olma, %13 vizyon sahibi olma, %7 de sosyal ve kültürel donanımına sahip olma özellikleri çıkmıştır. Burada genel olarak belediye başkanının kişisel özelliklerinin ön plana çıktığını (halka yakın olmak, güvenilir olmak), ancak belediye hizmetleri açısından eleştirildiği görülmektedir.



##### 4.4.2. En Son Seçimde Mevcut Belediye Başkanına mı Oy Verdiniz?

Örnekleme grubu içinde Ülgür Gökhan'a oy verenler %59.2, oy vermeyenler %40.8'dir. Bu oranlar ise resmi olan yerel seçim sonuçlarıyla yakından ilişkilidir. 2004 yerel seçimlerinde CHP 44.8 oy alırken, 2009 yerel seçimlerinde de % 39.4 oy almıştır.

##### 4.4.3. Mevcut Belediye Başkanını Neden Desteklediniz?

Örnekleme grubu içinde oy verme nedenlerinde ilk sırada %41 payla CHP' den aday olması almaktadır. %59 genel oranda ise kişisel özelliklerinin göz alındığı görülmektedir.

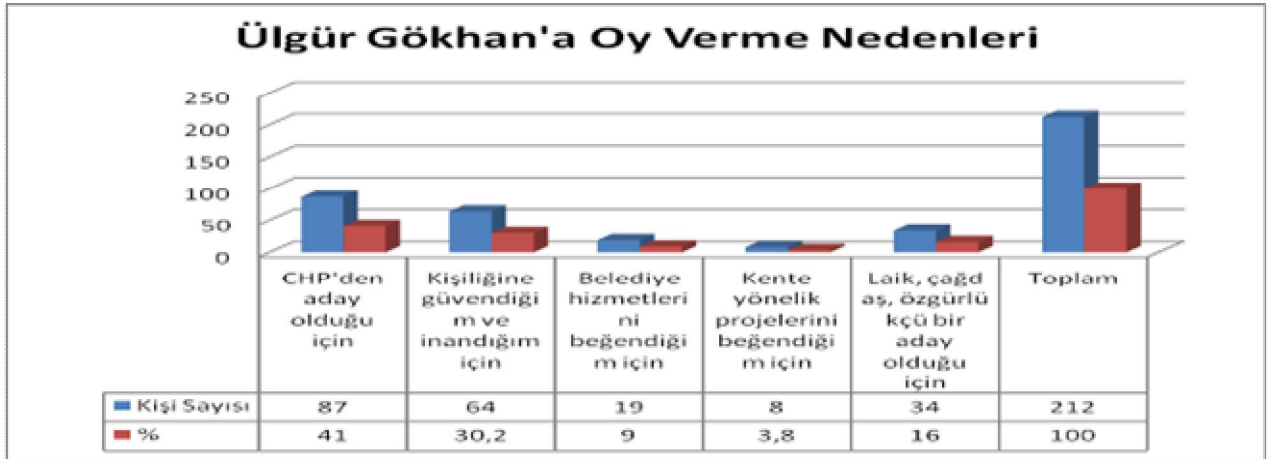


%30.2 kişiliğine güvenmek ve inanmak, %16 laik, çağdaş, özgürlükçü bir aday olmak, %12.8 belediye hizmetleri ve ürettiği projeler olarak sıralanmıştır. Bu seçim sonuçlarını çok iyi değerlendirmek, özellikle seçmenlerin tercih nedenleri üzerinde etkili olan sosyolojik öğelerle kişisel karizmaya dayalı tercih nedenlerini iyi analiz etmek gerekir.

Bu çalışmada elde edilen veriler Ülgür Gökhan'a oy verme nedenleri şeklindeki sorularla birleştirildiği zaman iki temel sonuca ulaşmak mümkün görülmektedir: ilki, CHP'nin Türkiye'de laik, çağdaş, sosyal demokrat, modern bireyler için genel olarak "istenilen" tercih bazen de "zorunlu" tercih olarak benimsenmektedir. Burada da, %41'kesim CHP olduğu için Ülgür Gökhan'a oy verdiğini söylemektedir. Çanakkale'nin genel olarak sosyal demokrat seçmen profilinin ağırlıklı olduğu düşünülürse bu tercih anlamlı olacaktır. Ancak, burada Ülgür Gökhan'ın kişisel olarak halka daha yakın olması, kitlelerle rahat, kolay ve doğrudan iletişim kurabilmekte gösterdiği başarı ve güven veren kişiliğinin etkili olduğu düşünülmektedir. Fakat burada özellikle yerel seçimler açısından üzerinde durulması gereken, belediye hizmetlerine verilen öncelik burada söz konusu olmamaktadır. Ülgür Gökhan'a oy vermeme nedenleri arasında %48.6'lık belediye hizmetlerinin yetersiz olması gösterilmektedir. Dolayısıyla Çanakkale'de sadece CHP olmak tek başına seçimin kazanılmasına yetmeyeceği gibi, Ülgür Gökhan'ın kendisi de tek başına "karizmatik" olarak seçimi kazanmak için yeterli olmayacaktır. Burada doğru parti-uygun aday korelasyonunun Çanakkale'de seçimlerin kazanılmasında etkili olmuştur.

Bununla birlikte ülke genelinde yaşanan genel siyasi gelişmeler de seçim sonuçlarını etkilemektedir ki, özellikle muhafazakâr ve milliyetçi politik yaklaşım sergileyen siyasi partilerin kentimizde de ellerini güçlendirdikleri gözlemlenmektedir. MHP son yerel seçimde başkanlık oylarının %22,8'ini, AKP %32,8'ini CHP ise %39,4'ünü almıştır. MHP'nin Çanakkale'de yüksek oy almasında AKP'nin siyasal parti olarak laik/modern yaşam koşullarına aykırı olarak değerlendirilmesi öne çıkmaktadır. Bu anlamda Türkiye'de pek çok yerde AKP'ye giden milliyetçi oylar, Çanakkale'de AKP'ye kaymamaktadır.

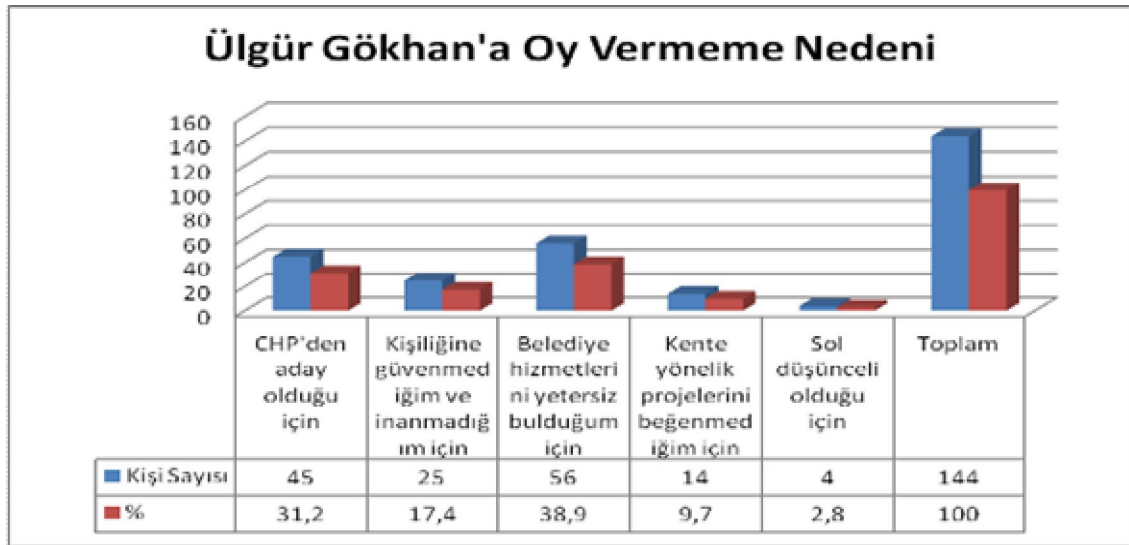
Bu aynı zamanda CHP'nin belediyecilik açısından oldukça eleştirilmekle birlikte neden yerel seçimleri kazandığını göstermektedir. Burada sonuçlar irdelendiği zaman Çanakkale Belediyesinin seçimleri kazanmasında hizmet-ideoloji ekseninde daha çok ideolojik nedenlerin ön planda olduğu değerlendirilmesi yapılabilir. Oy vermeme nedenleri arasında parti-aday tercihinden çok "hizmetlerdeki yetersizlik" vurgulanmıştır.



			CHP	AKP	MHP
<b>2004</b>	Geçerli Oy Sayısı: 35.776	Alınan oy	16.033	13.483	1.506
		%	44.8	37.6	4.2
<b>2009</b>	Geçerli Oy Sayısı: 54.665	Alınan oy	21.330	17.840	12.439
		%	39.4	32.8	22.8
<b>2004'den 2009'a Artış Oranı (%)</b>			<b>33</b>	<b>32</b>	<b>825</b>

#### 4.4.4. Mevcut Belediye Başkanını Neden Desteklemediniz?

Örneklem grup içinde oy vermeme nedenlerinde ilk sırada %48.6 belediye hizmetleri ve ürettiği projeleri beğenmediğim için, %31.2 payla CHP' den aday olması almaktadır. %17.4 kişiliğine güvenmek ve inanmamak, %2.8 sol düşünceli aday olduğu için olarak sıralanmıştır. Burada sonuçlar irdelendiği zaman Çanakkale Belediyesinin seçimleri kazanmasında hizmet-ideoloji ekseninde daha çok ideolojik nedenlerin ön planda olduğu değerlendirilebilir. CHP'ye oy verenlerin büyük oranda "parti" tercihi önüne çıkarmaları gibi oy vermeme nedenleri arasında parti-aday tercihi önemli oranda vurgulanmıştır.



## SONUÇ

Çanakkale Belediyesi üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerinin nasıl şekillendiği ve bunun seçimlere etkisinin bulunup bulunmadığının saptanması amacını taşımaktadır. Yaptığımız çalışma 2009 yerel seçimleri öncesinde gerçekleştirilmiş olup, seçimler öncesinde vatandaşların belediye hizmetlerine dönük algılamalarının seçimlerde nasıl bir etki yaratacağına dair bazı gözlemler yapabilmek amacıyla hedeflenmiştir.

Çalışmamızda ankete katılan bireylerin bireylerin %97'si, Çanakkale'de yaşamaktan memnun olduğunu belirtmiştir. Çanakkale'de yaşamaktan memnun olduğunu belirten bireylerin, belediye hizmetlerine dönük değerlendirmeleri genel olarak "başarısız" biçimde değerlendirildiği, kentsel alt yapı ve toplu taşıma faaliyetleri/hizmetlerinin öncelikle vurgulandığı görülmüştür. Çanakkale belediyesinin başarılı olarak değerlendirilen hizmetleri arasında sosyal ve kültürel alanda gerçekleştirdiği faaliyetlerin öncelikli olarak vurgulandığı, engelliler yönelik faaliyetleri ve toplum merkezlerine dönük çalışmalarının beğenildiği gözlemlenmiştir. Çanakkale Belediyesini En İyi Biçimde Anlattığı Düşünülen İfadelerin Dağılımında öncelik sırasıyla %31 payla halka yakın olmak ve % 14 ile güvenilir bulmak ifadesi yer almıştır.

Ankete katılan bireylerin, belediyenin üretmiş olduğu proje faaliyet ve etkinliklerden yeteri kadar haberdar olmadıkları gözlemlenmiştir. Bu bağlamda belediyenin genel anlamda iletişim yöntemleri ve uygulamaları tekrar gözden geçirilmeli her mahalle için yeni stratejiler tanımlanmalıdır.

Çanakkale belediyesinin sosyal hizmet ve politikalar konusunda özellikle yoksul ailelere yardım etme noktasında daha fazla kurumsallık oluşturması, yaşlı ve özürli bireyler konusunda daha üretken, katılımcı ve kurumsallaşmış politikalar gerçekleştirmesi ve yeni iş sahaları açılması ve meslek edindirme kursları düzenlemesi konularında da çalışmalarına başlamasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Ankete katılan bireylerin yerel seçimlerde CHP'yi desteklemelerinde daha çok politik ve ideolojik tercihlerin ağır bastığı düşünülmektedir. Ankete katılan bireylerin genel olarak Çanakkale belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin düşük olması gerçeğine karşılık 1989 yılından itibaren vatandaşların CHP tercihinin yapmasında hizmet-ideoloji ekseninde daha çok ideolojik olduğunu düşünebileceğimiz bir seçmen tavrının ön planda olduğu görülmektedir.

### Kaynakça

- ACARTÜRK, Ertuğrul (2001), *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 6, s.46-60.
- BOZLAGAN, Recep (2004). *Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye - İstanbul Örneği*, Kocaeli Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, s.121-145.
- HENDEN H.Burçin, Rıfki HENDEN (2005), *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi [Www.E-Sosder.Com](http://www.E-Sosder.Com) ISSN:1304-0278, Cilt: 4, s.14, (48-66).
- KURGUN Aşar, Ali ÖZDEMİR, Hülya KURGUN, Zeynel BAKICI (2008) Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:10, Sayı:2, (30-54).
- Çanakkale Belediye Araştırması, 2007. Yönelim Araştırma ve Danışmanlık Hizmetleri A. Ş., İstanbul.
- KAYA, Kamil (2004), *Yerel Seçimler, Seçmen Davranışını Belirleyen Faktörler (Isparta Örneği)*, Fakülte Kitabevi, Isparta.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif (2000), *Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi*, Yargı Yayınevi, Ankara.
- NADAROĞLU, Halil (2001), *Mahallî İdareler*, 7. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul
- ERYILMAZ, Bilal (1994), *Kamu Yönetimi*, Üniversite Kitabevi, İzmir.
- ADAMAN, Fikret Ve Ali Çarkoğlu (2000), *Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, TESEV Yayınları, İstanbul.
- TORLAK, Ömer (1999), *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Kitabevi, Ankara.
- GÖKÜŞ, Mehmet ve Hakan Alptürker (2011), *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 25, (121-133)
- SEVİMLİ, S. (2006), "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- DUMAN, T. ve F. Yüksel (2008). "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 17, Sayı 1, (43-57)