

TÜRKİYE’DE KAMU HİZMETLERİNDEN DUYULAN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN KENTSEL MEKÂNDA DEMOGRAFİK DEĞİŞİMLERE ETKİSİ

Cahit POLAT*

Öz

Türkiye’de il nüfusları, Cumhuriyet dönemi itibarıyla genel nüfusun artışına paralel olarak artma eğilimi göstermektedir. Ayrıca, il nüfus artışları ilden ilçe çeşitlilik göstermekte ve bazı illerin nüfus kaybı yaşadığı görülmektedir. Genel olarak, nüfus değişimleri tarihsel süreçle birlikte kentleşme ve göç gibi koşullardan etkilenmektedir. Diğer taraftan, kamu yönetiminde müşteri memnuniyeti yeni gelişmelerle birlikte önem kazanmıştır. Bu doğrultuda, bu çalışmada kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin illerin demografik hareketliliğine olan etkisi araştırılmaktadır. Sonuçlar, son yıllarda kamu asayiş hizmetlerinden duyulan memnuniyetin kentsel mekânda nüfus değişimleri üzerinde orta düzeyde negatif yönlü bir belirleyiciliğe sahip olduğunu ortaya koymakta ve göç hızının demografik hareketlilikler üzerinde anlamlı bir kestirim gücüne sahip olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: İl nüfusu, Kamu hizmetleri, Memnuniyet, Regresyon

THE EFFECT OF SATISFACTION LEVEL WITH PUBLIC SERVICES IN TURKEY ON THE PROVINCIAL DEMOGRAPHIC MOBILITY

Abstract

In Turkey, the population of provinces tends to increase in parallel with the increase in the general population since the Republican period. Also, the increase in the provincial population varies from one to the other, and some provinces have experienced depopulation. In general, population changes are affected by conditions such as urbanization and migration in conjunction with the historical process. On the other hand, satisfaction on public services have gained importance with new advances. Accordingly, this study investigates the effects of satisfaction with public services on the demographic mobility of the cities. The results reveal that satisfaction with public security services have medium negative determination on population changes in provincial space and show that immigration speed has a meaningful prediction power on demographic mobility.

Keywords: Provincial population, Public services, Satisfaction, Regression

GİRİŞ

Şehir nüfuslarının artış ya da azalışını etkileyen faktörler çeşitleri yönleri ile hem şehir ve ülke yönetimleri hem de demografik araştırmalar bakımından

* Dr., Harran Üniversitesi İ.İ.B.F, Ekonometri Bölümü, cahitpolat@harran.edu.tr

önem taşımaktadırlar. Bu bağlamda, şehir ve ülke yönetimleri açısından şehir nüfuslarının kontrolünün sağlanması ve oluşan durumlara göre gerekli önlemlerin alınması ya da politikaların oluşturulması için şehir nüfuslarının değişiminde rol oynayan faktörleri bilmek ya da bu değişimleri kestirebilecek değişkenleri ortaya koymak gerekli olabilmektedir. Bunun yanı sıra, yürütülen kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile şehir nüfusu değişkenliği arasındaki ilişkiyi belirlemek hem bilimsel olarak hem de uygulamada faydalar sağlamaktadır.

İl nüfuslarındaki hareketliliğinin kestirimi ve ilişkili faktörlerinin incelemesine katkıda bulunmak için bu çalışmada Türkiye’de son yıllardaki demografik hareketlilik ile vatandaşlarının kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu ilişkiler, Pearson korelasyon katsayısı ve regresyon yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir.

1. Kamu Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti

1973 petrol krizi sonrasında artan maliyetler refah devletini sona erdirmiştir. Bu bitiş kamu yönetiminde yeni arayışları başlatmıştır. Kamu yönetiminde artan hizmet maliyetlerini azaltmak ve verimliliği sağlamak amacıyla işletmelere has yönetim ve üretim teknikleri kamu kurumlarına uyarlanmaya çalışılmıştır. Müşteri memnuniyeti bu yöntemler arasındadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ulaşım imkânlarındaki gelişmeler, kamu hizmetlerinin sayısını arttırmış ve çeşitlendirmiştir. Halkın taleplerinin artması ve beklentilerinin çeşitlenmesi kamu hizmet sunumunda müşteri (vatandaş) odaklı bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır. Vatandaşın bir kamu hizmeti sonunda bir müşteri gibi memnun olması artık bir gereklilik olarak kabul edilmektedir.

Ülkelerin merkezi yapıları ne olursa olsun, yereldeki yerleşimler için kamusal hizmetlere ayrılan harcamalar ve kamu hizmetlerinin kalitesi değişkenlik gösterebilmektedir. Bu durum, birçok farklı demografik sonuç ortaya çıkarma potansiyeli taşır. Özellikle, Tiebout hipotezine göre, vatandaşların istedikleri yerde yaşama özgürlüğünün olduğu, taşınma

bedelinin olmadığı ve tüm yerleşim şartları ile ilgili tüm bilgilerin vatandaşça bilindiği varsayımları altında, nüfus mobilitesini merkezi yönetimlerden ziyade yerelde bulunan yönetimlerin belirleyici olduğu kamu hizmetleri daha fazla etkilemektedir (Tiebout, 1956: 416).

Klasik kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş yaşanmaktadır. Bu süreçte vatandaş artık bir müşteri olarak algılanmakta, daha önce istese de istemese de kabul etmek durumunda kaldığı kamusal hizmetler hem nitelik hem de nicelik olarak değişikliğe uğramaktadır. Artık yalnızca hizmetin götürülüyor olması yeterli olmayıp, sunulan hizmetin belli bir kalitede yürütülmesi gerekmektedir. Bu durum artan demokrasi taleplerinin ve çağdaş yaşam kalitesinin bir sonucudur. Kamu kurumları için vatandaş memnuniyeti bir performans ölçütü olarak düşünülmelidir. Böylece vatandaşın memnuniyet düzeyine göre kamu kurumlarına bütçeden kaynak ayrılması ve başarılı kurumların desteklenmesi sağlanacaktır (Karasu ve Gültekin, 2012: 386).

Kentlerde giderek kıtlaşan kaynaklarla, hızla artan sorunlara çözüm üretmek ve gelecek nesillere yaşanabilir bir kent bırakmak kolay görünmemektedir. Bu anlamda geleneksel yönetim ve süreçlerin mevcut sorunları çözmesini beklemek bir tarafa, sorunların kaynağı olarak değerlendirilmeye başlandığı dikkat çekmektedir. Dolayısıyla günümüz kamu yönetiminde, gelenekçi bir yaklaşımın karşısında, değişime hızla ayak uydurabilen ve kıt kamu kaynaklarını daha rasyonel ve verimli kullanılmasını hedefleyen bir anlayış değişimine ihtiyaç bulunmaktadır.

Vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamu yönetimindeki "yönetim kalitesi"nin artırılması, hesap verme mekanizmalarının güçlendirilmesi, kamusal hizmetlerin sunumunda saydamlık sağlanması, işyerlerini ve sivil toplum kuruluşlarını da içerecek biçimde vatandaşın hem politika oluşturmada, hem de uygulamada doğrudan doğruya devreye alınması, devlete duyulan güvenin ve idarenin saygınlığının geliştirilmesi, hizmetin kalitesinin iyileştirilmesi gibi konulardaki endişeleri giderecek girişimleri ön plana çıkarmaktadır (Karataş, 2007: 84).

Diğer taraftan, bunu yaparken kamu yönetiminin temel felsefesini göz ardı ederek bir özel sektör işletmesi gibi yalnızca kar elde etmek ve yalnızca hizmeti satın alma gücü olanlara dağıtmak gibi bir yanlışın içine girilmemelidir. Çünkü mal ve hizmetleri yalnızca kamu yararı ile hakkaniyet ölçütlerine son derece bağlı kalınarak ancak kamu yönetimi adil ve eşit dağıtılabilir (Çukurçayır, 2004: 258).

Anket kullanımı müşteri memnuniyetinin ölçülmesinde yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Anketlerde müşteriye alıcısı oldukları ürün ya da hizmet hakkındaki düşünceleri, beklentileri, şikayetleri ve ürün ya da hizmetin nasıl geliştirilebileceğine dair sorular sorulur. Ayrıca, müşterilerden yapılması istenilen memnuniyet ölçümünün amacı ve içeriği doğrultusunda değerlendirme yapmaları beklenir. Toplanan cevaplar veri yapısına göre istatistiksel ya da nitel analiz yöntemleri kullanılmak suretiyle değerlendirmeye tabii tutulurlar.

Son dönemde gerek merkezi idare gerekse yerel yönetimler belli periyodlarla tekrarlanan müşteri memnuniyeti anketleri yaptırmaktadır. Özellikle, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) çeşitli dönemlerde rastgele seçilmiş vatandaşlara çeşitli kamu hizmetleri hakkındaki memnuniyetlerini ölçmek amacıyla anket uygulaması gerçekleştirmektedir. Elde edilen sonuçlar kamusal ve akademik çevrelerce tüm topluma genelleştirilip, hata payı göz önünde bulundurularak değerlendirilmeler yapılır. Burada amaç hem hizmet kalitesini yükseltmek hem de halkın nabzını ve ihtiyaçlarını tespit etmektir.

2. Türkiye’de Kentleşme Süreci ve Demografik Değişimler

Kentleşme bir ülkede ya kent sayısının ya da kentte yaşayan insan sayısındaki artışı ifade eder (Keleş, 1998: 80). Diğer taraftan, kentleşme yalnızca demografik bir artış değildir. Bunun ötesinde toplumda yaşanan bir değişim sürecini içerir. İnsanlar köyden kente göç ederken; sosyal, kültürel ve ekonomik anlamda bir değişim yaşamakta, yeni davranış biçimleri kazanarak “kentli” hale gelmektedir.

Türkiye’de 1927 yılında yapılan ilk nüfus sayımında ülkenin nüfusu 13,6 milyondur. 1950 yılında bu sayı 21 milyona, 1970 yılında 35 milyona ulaşmıştır. 1980 yılında ülke nüfusu 44 milyon olmuş, 2000 yılında 67 milyon, 2019 yılında ise 83 milyona ulaşmıştır. Bu nüfus artışına paralel olarak ülkede kent nüfusu da artmıştır. 1927 yılında Türkiye’de kentli nüfus yalnızca 2.2 milyondur. 1950 yılına geldiğinde bu sayı 4.8 milyondur. 1950 sonrası başlayan iç göçle birlikte kentli nüfusu hızla artmış, 1970 yılında kentte yaşayan sayısı 11.8 milyona ulaşmıştır. 2010 yılında kentte yaşayan insan sayısı 52 milyondur.

Türkiye’de 1927 yılında kentte yaşayanların toplam nüfusa oranı yalnızca %16.4 iken, bu oran 1950 yılında %18.5’e, 1970 yılında %33.3’e ulaşmıştır. 1985 yılında kentte yaşayan insan sayısı kırsalda yaşayan sayısını aşmış ve %50.9’a varmıştır. Günümüzde, 6360 sayılı Kanunun da etkisiyle, Türkiye’de kentte yaşayanların oranı %92’dir.

Türkiye’de kent nüfusundaki artışın, yanı sıra, kent sayısında da artış yaşanmıştır. DPT tarafından nüfusu 10 bini geçen yerleşim yerleri kent sayılmıştır. Buna göre, 1927 yılında Türkiye’de 66 olan kent sayısı, 1960’da 147’ye, 1980 yılında 320’ye ve 2010 yılında 528’e ulaşmıştır. Ortalama kent büyüklüğü 1935 yılında 33 bin iken, 1980 yılında 63 bine, 2010 yılında 97 bine ulaşmıştır (Keleş, 2017: 68).

Rakamlardan anlaşılacağı üzere Türkiye hızlı ve yoğun bir kentleşme süreci yaşamıştır. Bu değişim sürecinin kendine has özellikleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki, Türkiye’deki kentleşme sürecinin, Batı ülkelerindeki gibi, sanayileşmeye dayanmamasıdır.

Sömürge sonrası zenginleşen Batı uygarlığı bu servet sayesinde Sanayi Devrimini başarmış, artan üretim ciddi miktarda nüfusu kentlere çekmiştir. Sanayileşmenin getirdiği yeni üretim biçimi olan fabrika bant üretimi hem üretimi artırmış hem de işçi sınıfı adında yeni bir kentli sınıf oluşturmuştur. İşçiye duyulan ihtiyaç Batı ülkelerinde kent nüfusunun artışında bir dinamo etkisi görmüştür. Başka bir deyişle, artan sanayi üretiminin ihtiyaç duyduğu iş gücü kentsel nüfusu artırmıştır. Diğer taraftan, Türkiye’de kentleşme süreci bu

biçimde işlememiştir. Sanayi Devrimini kaçırarak ülkemizde kentleşmenin asıl itici gücü artan sanayi üretimi değil, kırsal alanda yaşanan yaygın yoksulluk, tarımdaki verimsizlik ve işsizliktir. Özellikle 1950 sonrası Marshall Yardımıyla artan kırsal alandaki makineleşme işsizlikte ciddi bir artışa neden olmuş, işsiz kalan milyonlarca insan kentlere yönelmiştir.

Türkiye’de kentleşme sürecinin ikinci özelliği, Batı ülkelerine göre kentleşmenin hızlı ve yoğun yaşanmasıdır. Batı ülkelerinde kırsal nüfusun kente gelişi hem daha düzenli olmuş hem de zamana yayılmıştır. Türkiye’de özellikle 1950 sonrası artan iç göçle birlikte 32 milyon insan 1950-1980 arası dönemde göç etmiş, kentlere yerleşmiştir (Geray, 2018: 335).

Türkiye’de kentleşme sürecinin bir diğer özelliği büyük kentlerin giderek daha çok büyümesi, orta ve küçük kentlerin giderek küçülmesidir. 1980 yılında nüfusu 100 binin üzerinde olan kentlerde yaşayanların toplam kent nüfusuna oranı %63 iken, bu oran 2000 yılında %70’e, 2010 yılında %77’ye ulaşmıştır. Nüfusu 20-50 bin arası olan kentlerde yaşayan nüfusun toplam kentli nüfus içindeki payı 1980 yılında %15.2 iken bu oran ciddi bir düşüş yaşayarak, 2010 yılında %7’ye gerilemiştir (tüik.gov.tr, 24.06.2020).

Türkiye’de nüfusu 1 milyonu aşan kentlerde yaşayan kentlilerin sayısı toplam kentli sayısının %85’ini oluşturmaktadır. Türkiye’de nüfusu 1 milyonu aşan kent sayısı 1980’e kadar 3 iken, bu sayı 1990 yılında 6’ya ulaşmış, 2015 yılında ise 23 olmuştur. Rakamlardan anlaşılacağı üzere Türkiye’de ülke genelinde nüfusun belli alanlarda yoğunlaştığı rahatlıkla anlaşılmaktadır (Keleş, 2014: 66). Kuşkusuz bu durumun kamu hizmet yükünü artırdığı rahatlıkla söylenebilir.

Ülkemizde kentleşmenin bir diğer özelliği, kentleşmenin tümüyle göçe bağımlı olmasıdır. Türkiye’de kentleşmenin tarihi göçün tarihidir (Karasu, 2018: 22). Kentleşme sürecinde gerek dış gerekse iç göçler belirleyici olmuştur. Anadolu coğrafyasında dış göç temel demografik belirleyici olmuş, göçün getirdiği farklı kültürler, etnik kimlikler ve yaşam biçimleri bu coğrafyada yeni bir toplum inşa etmiş, kendine has bir kent kültürü oluşturmuştur (Ortaylı, 2012: 88).

19. yüzyıldan itibaren Osmanlı Devleti'nin küçülmesiyle birlikte önceleri Kırım ve Besarabya'dan başlayan Anadolu'ya geri dönüş göçü Balkan Savaşları ve Rusya'nın Kafkasya'yı işgali sırasında hızlanmıştır. 1860-1922 arasında sayıları 1 milyonu aşan Kırım Tatarı İstanbul, İzmir, İzmit, Eskişehir civarlarına yerleştirilmiştir (Kirişçi, 1999: 114).

1877-78 Osmanlı-Rus Savaşı sonrası Anadolu topraklarına gelen Rumeli göçmenlerinin sayısı tahminen 1.5 milyon kişidir (Özbay ve Yücel, 2001: 3). 1856-1914 yılları arasında mübadele ya da zorunlu göçle Osmanlı Devleti'ne sığınanların sayısı 6.425.000'dir. 1914 yılında Osmanlı Devleti'nde yapılan ilk nüfus sayımında ülke nüfusunun 16 milyon olduğu düşünüldüğünde göç edenlerin çokluğu dikkat çekmektedir (Şahin ve Düzgün, 2015: 169). 1923-1927 yılları arasında yaşanan nüfus mübadelesi sırasında Yunanistan'a 1.2 milyon Rum göç ederken, 500 bin civarında Türk de Türkiye'ye gelmiştir (Bozdağlıoğlu, 2014: 10).

Günümüz Türkiye'sinin orta sınıfının bu göçlerle oluştuğu iddia edilmektedir. Boş tarım alanlarının göçmenlere verilmesiyle birlikte zirai sermaye yavaş yavaş Türklerde toplanmaya başlamış, üretim artmıştır. Değişen arazi hukukuyla birlikte toprağı sahiplenebilen bu yeni orta sınıf, küçük ziraat burjuvazisi, bazen devlet kadroları ile çatışarak bazen ortak çalışarak yeni Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşunda önemli bir rol oynamıştır (Karpata, 2013: 115-118).

Benzer bir biçimde, kentleşme sürecinde iç göçün çok büyük etkisi olmuştur. 1950 yılında Türkiye'de köyde yaşayanların oranı %75 iken, bu oran artan iç göçle birlikte 1960 yılında %68'e düşmüştür. 1980 yılında kırdaki yaşayanların oranı %56'ya gerilemiş, 1990 yılında %40'a düşen kırsal nüfus 2018 yılında %8'e kadar gerilemiştir (tüik.gov.tr, 05.06.2019). Türkiye'de, 1950-1990 arası dönemde, kır ve kent adeta yer değiştirmiştir. Bununla beraber, iller arasında da önemli bir göç trafiğı söz konusudur. 2007-2012 yılları arasında Türkiye nüfusunun yaklaşık %15'nin iller arasında göç yaptığı tespit edilmiştir (Yakar, 2013: 239).

Sanayileşmeye dayanmayan, iç göçe dayalı kentleşmenin Türkiye için yıkıcı sonuçları olmuştur. Yoğun ve hızlı iç göç kentleşme sürecinin sağlıklı ve plansız gelişmesine neden olmuştur. Türkiye’de neredeyse hiçbir belediye imar planlarını uygulamış ve başarılı bir biçimde gerçekleştirmiş değildir. Özellikle büyük kentlerde temel altyapı hizmetleri bile gerektiği gibi halka ulaştırılmamıştır.

Büyük kentlerde konut stoku büyük oranda gecekondulardan oluşmaktadır. Türkiye gibi sıklıkla deprem yaşanan bir ülkede büyük kentlerin önemli bir bölümünün gecekonduya ya da kaçak yapılardan oluşması büyük bir güvenlik riskidir. 1999 yılında yaşanan Marmara Depreminde 18 bin insan ölmüş, 285 bin konut ve 42 bin işyeri hasar görmüştür (TMMOB, 2000: 44).

Kentleşmenin iç göçe dayalı gerçekleşmesi ve büyük kentlerde yığılması ülke genelinde nüfus-mekân dengesini alt-üst etmiştir. Marmara Bölgesi ileri düzeyde sanayileşirken, özellikle Güneydoğu ve Doğu Anadolu Bölgeleri tarım toplumundan çok ileriye geçememişlerdir. İstanbul, Ankara ve İzmir’in diğer kentlere göre aşırı büyümesi bu kentlerde kamu hizmet yükünü artırmış, yaşam kalitesinde düşüslere neden olmuş ve kentler arası gelişmişlik farkının artmasına yol açmıştır.

Türkiye’de iç göçün getirdiği nüfusun kentlerde yığılması gecekondulaşmanın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Çoğu zaman iş bulamayan, düzenli bir gelire sahip olmayan göçmenler barınmak için gecekondular inşa etmiştir. Gecekonduda yaşayan ve ne kentli ne de köylü olmayan bu kitle gereği gibi kentleşmiş de değildir. 1950 yılında kentlerde gecekondulaşma sayısı 50 bindir. 1970 yılında gecekondulaşma sayısı 600 bine, 1980 yılında 1.2 milyona ve 2002 yılında 2.2 milyona ulaşmıştır (Keleş, 2017: 540).

1950’li yıllarda göçmenlerin masum barınma isteğinin neden olduğu gecekondulaşma, 1970’li yıllarda ticarileşmeye ve bir rant kapısına dönüşmeye başlamıştır. Özellikle 1980 yılında çıkarılan 2805, 2981 sayılı imar afları sayesinde apartmanlaşmaya başlayan gecekondular kentleri esir almıştır.

Günümüzde gecekondü kültürü siyasetten yaşam biçimine kadar her alanda kent kültürünü yönlendirmektedir.

Son olarak, özellikle Suriye’de yaşanan iç savaştan kaynaklı olarak geçmiş yıllarda Türkiye’ye sığınan Suriyelilerle birlikte Türkiye’de yaşayan yabancı sayısı ülke nüfusunun yaklaşık olarak %5’ine tekabül eden 4 milyona yaklaşmıştır. Bu durum ülkede toplumsal, ekonomik ve güvenlik temelli sorunlar ortaya çıkarmıştır (Karasu, 2018: 21-41)

3. Çalışmanın Kapsamı, Değişkenleri ve Metot

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar, sadece Türkiye’de 2013-2019 yılları arası geçerli olup il düzeyindeki değerlendirmeleri kapsamakta ve kişisel (vatandaş) düzeydeki değerlendirmeleri içermemektedir. Ayrıca, yapılan analizler verilerin rasgele örnekleme metoduyla ve hatasız bir şekilde toplandığı varsayımı ile yapılmıştır.

Korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda elde edilen istatistikler ve yapılan yorumlar nedensellik anlamı içermemekte, sadece anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Başka bir deyişle, bu çalışma sonucunda kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin nüfus artış oranında bir azalma ya da artışa neden olduğu sonucu çıkarılamaz.

3.1. Veri

Bu çalışmanın kapsamı içindeki analizler Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) web sayfasında paylaştığı ilgili verilerin değerlendirilmesiyle oluşturulmuştur. TÜİK, yıllara ve illere göre nüfus dağılımını ve bazı yıllara ait çeşitli kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyleri ile ilgili verileri web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşmaktadır. İl nüfusları ile ilgili veriler adrese dayalı veri sisteminden, memnuniyet ile ilgili veriler ise TÜİK’in belli aralıklarla vatandaşlara yaptığı anket çalışmalarından derlenir (TÜİK, 2020).

3.2. Değişkenler ve Analiz Yöntemleri

Çalışmada kullanılan değişkenler ve bu değişkenler hakkındaki açıklamalar aşağıdaki paragraflarda verilmiştir.

Nüfus Değişim Oranı (NDO): Türkiye’de bulunan illere göre, 2013 yılından 2019 yılına kadar gerçekleşen nüfus değişiminin 2013 yılı şehir nüfusuna bölünmesiyle elde edilmiştir. Örneğin, herhangi bir X ilinin NDO’ı aşağıdaki gibi hesaplanır:

$$NDO(X) = \frac{X \text{ ilinin } 2019 \text{ nüfusu} - X \text{ ilinin } 2013 \text{ nüfusu}}{X \text{ ilinin } 2013 \text{ nüfusu}}$$

NDO’nun hesaplanmasıyla birlikte şehirlerde gerçekleşen nüfus artışı ya da azalışının oransal şiddeti belirlenmiş olur. Bu çalışmanın ilgi noktası ve hakkında kestirimde bulunulmak istenilen bağımlı değişkeni NDO olarak belirlenmiştir.

Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Oranları: 2013 yılında illerde yaşayan vatandaşların çeşitli kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. TÜİK oluşturduğu anketlerle, rasgele seçilen vatandaşlara kamu hizmetlerinden hangi düzeyde memnun olduklarını belirtmelerini istemiş ve vatandaşlardan alınan cevaplar illerin kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet oranlarının hesaplanmasında kullanılmıştır. Ölçümü gerçekleştirilen ve bu çalışmada kullanılan kamu hizmetleri memnuniyet düzeyleri; illerde yaşayan vatandaşların sağlık hizmetlerinden memnun olanların oranı (sağlık H.M.O.), asayiş hizmetlerinden memnun olanların oranı (asayiş H.M.O.), eğitim hizmetlerinden memnun olanların oranı (eğitim H.M.O.), adli hizmetlerden memnun olanların oranı (adli H.M.O.) ve sosyal güvenlik kurumu hizmetlerinden memnun olanların oranıdır (SGK H.M.O.).

Net Göç Hızı (NGH): Bir yılda her il için, alınan ve verilen göç sayılarının dikkate alınmasıyla gerçekleşen toplam göçün il nüfusuna olan oranıdır. NGH pozitif ise alınan göçün verilen göçten daha fazla olduğu, negatif ise alınan göçün verilen göçten daha az olduğu anlaşılır. Hesaplama 1000 kişi üzerinden yapılır. Bu çalışmada 2012-2013 ve 2017-2018 yılları arası NGH değerleri kullanılmıştır.

Türkiye’deki il nüfusu değişiminin oranının illerin 2013 yılındaki net göç hızları, illerin 2012’den 2013 yılına ve 2017 yılından 2018 yılına olan net göç hızları ve

illerde yaşayan vatandaşların farklı kamu hizmet türlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile olan ilişkisinin belirlenmesi amacıyla, korelasyon ve regresyon analizlerine başvurulmuştur. Ayrıca, betimleme amaçlı yüzdelik ve sıralama istatistiklerine yer verilmiştir.

4. Bulgular

4.1. Şehir Nüfuslarındaki Değişim ve Net Göç Hızı

2013 yılında Türkiye'nin toplam nüfusu 76.667.884 iken, altı yıl sonrasında 2019 yılı itibari ile %8.46'lık bir artışla toplam nüfus 83.154.997'ye çıkmıştır. Nüfus bakımından, en büyük nüfusa sahip iller değerlendirildiğinde 2013 ve 2019 yıllarında en yüksek nüfuslu iller sıralamasında çok büyük farklılık bulunmamakla birlikte, Şanlıurfa ile Gaziantep ve Kocaeli ile Mersin illerinin sıralama olarak yer değiştirdikleri gözlenmiştir. Tablo 1'de Türkiye'nin en çok nüfusa sahip illeri ve bu illerin nüfus artış oranları gösterilmektedir.

Tablo 1. 2013 ve 2019 Yıllarında Türkiye'de En Yüksek Nüfusa Sahip İllerin Nüfusları ve Bu İllerin 2013-2019 Yılları Arasındaki Nüfus Artış Oranları

	2013 Nüfusu	2019 Nüfusu	Nüfus Artışı (2019 -2013)	Nüfus Artış Oranı (%)
Toplam	76 667 864	83 154 997	6 487 133	8.46
İstanbul	14 160 467	15 519 267	1 358 800	9.60
Ankara	5 045 083	5 639 076	593 993	11.77
İzmir	4 061 074	4 367 251	306 177	7.54
Bursa	2 740 970	3 056 120	315 150	11.50
Antalya	2 158 265	2 511 700	353 435	16.38
Adana	2 149 260	2 237 940	88 680	4.13
Konya	2 079 225	2 232 374	153 149	7.37
Gaziantep	1 844 438	2 069 364	224 926	12.19
Şanlıurfa	1 801 980	2 073 614	271 634	15.07
Mersin	1 705 774	1 840 425	134 651	7.89
Kocaeli	1 676 202	1 953 035	276 833	16.52

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Diğer taraftan, 2013 ve 2019 yıllarında 200.000'nin altında nüfusa sahip iller ise aşağıdaki tabloda verilmiştir. Nüfusu düşük olan illerde de sıralama olarak büyük değişimler gözlenmemekle birlikte Çankırı ilinin nüfus olarak iki sıra gerilediği, buna bağlı olarak Bartın ve Iğdır illerin birer sıra ilerlediği ayrıca, Bayburt ve Tunceli illerinin sıralama olarak yer değiştirdiği tespit edilmiştir.

Türkiye’de en düşük nüfusa sahip iller en düşükten büyüğe doğru, nüfuslarındaki artış sayısı ve nüfus artış oranları ile birlikte tablo 2’de verilmiştir. Düşük nüfusa sahip olan bu illerden Gümüşhane, Kilis ve Bayburt illeri dışındakilerin nüfus artış oranı bakımından ülke ortalamasının altında kaldığı görülmekte, özellikle Ardahan ve Tunceli illerinin ilerleyen süreç içerisinde yaşadıkları nüfus kaybı göze çarpmaktadır.

Tablo 2. 2013 ve 2019 Yıllarında Türkiye’de En Düşük Nüfusa Sahip İllerin Nüfusları ve Bu İllerin 2013-2019 Yılları Arasındaki Nüfus Artış Oranları

	2013 Nüfusu	2019 Nüfusu	Nüfus Artışı (2019 -2013)	Nüfus Artış Oranı (%)
Bayburt	75 620	84 843	9 223	12.20
Tunceli	85 428	84 660	- 768	-0.90
Ardahan	102 782	97 319	- 5 463	-5.32
Kilis	128 586	142 490	13 904	10.81
Gümüşhane	141 412	164 521	23 109	16.34
Artvin	169 334	170 875	1 541	0.91
Bartın	189 139	198 249	9 110	4.82
Iğdır	190 424	199 442	9 018	4.74
Çankırı	190 909	195 789	4 880	2.56

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Nüfus sıralamasına göre, Türkiye’deki 81 ilden 33’ünün 2013 yılından 2019 yılına göre sıralaması değişmiştir. Sahip oldukları nüfusa göre sıralaması değişmiş illerin listesi aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 3. 2013-2019 Yılları Arasında Türkiye’de Nüfus Sıralaması Değişen İller

3 Sıra Gerileyen	2 Sıra Gerileyen	1 Sıra Gerileyen	1 Sıra İlerleyen	2 Sıra İlerleyen	4 Sıra İlerleyen
Zonguldak	Erzurum	Gaziantep	Şanlıurfa	Tekirdağ	Batman
Ağrı	Kütahya	Mersin	Kocaeli	Trabzon	Yalova
	Çorum	Denizli	Giresun	Adıyaman	
	Yozgat	Sakarya	Isparta	Çanakkale	
	Muş	Burdur	Düzce	Osmaniye	
	Kars	Karaman	Iğdır	Aksaray	
	Çankırı	Karabük	Bartın	Bolu	
		Kırşehir	Bayburt		
		Tunceli			

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Son olarak, 2019 yılında 2013 yılına göre Türkiye'deki illerin büyük bir çoğunluğunda nüfus artışı gözlemlenirken sadece Yozgat, Kars, Ağrı, Zonguldak, Ardahan, Erzurum, Muş, Çorum ve Tunceli illerinde nüfus azalması gerçekleşmiştir. Nüfus değişim oranı bakımından en yüksek değerlere sahip iller ise tablo 4'te verilmiştir. Bu illerin çoğunluğunun, Tekirdağ, Kocaeli ve Antalya gibi sanayi ve turizm bakımından öncü iller olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, Şanlıurfa ve Gaziantep gibi son yıllarda çok sayıda yabancı uyruklu göçmene ev sahipliği yapan illerin nüfuslarının dış göçten yüksek oranda etkilendiği görülmektedir.

Tablo 4. 2013-2019 Yılları Arasında Türkiye'de Nüfus Artış Oranı En Yüksek Olan İller

	İl	2013 Nüfus	2019 Nüfus	Nüfus Artışı (2019 -2013)	Nüfus Artış Oranı (%)
1	Yalova	220 122	270 976	50 854	23.10
2	Tekirdağ	874 475	1 055 412	180 937	20.69
3	Kocaeli	1 676 202	1 953 035	276 833	16.52
4	Antalya	2 158 265	2 511 700	353 435	16.38
5	Gümüşhane	141 412	164 521	23 109	16.34
6	Şanlıurfa	1 801 980	2 073 614	271 634	15.07
7	Muğla	866 665	983 142	116 477	13.44
8	Sakarya	917 373	1 029 650	112 277	12.24
9	Bayburt	75 620	84 843	9 223	12.20
10	Gaziantep	1 844 438	2 069 364	224 926	12.19

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Net göç hızı bakımından iller incelendiğinde 2012-2013 yılları için hesaplanan NGH ile 2017-2018 yılları için hesaplanan NGH değerleri arasında önemli farklılıkların olduğu görülmektedir. Özellikle, büyük nüfuslu illerin NGH değerlerinde geçen süre içerisinde yüksek düşüşlerin gerçekleştiği görülmektedir. Aşağıdaki tabloda NGH değerleri bakımından en fazla düşüş yaşayan ilk 10 il sıralanmaktadır.

Tablo 5. 2012'den 2018'e Türkiye'de Yıllık Net Göç Hızı En Çok Azalan İller

	İl	Net göç hızı (2012-2013)	Net göç hızı (2017-2018)	Net Göç Hızı Farkı (Binde)	2013 Nüfus Sırası
1	İstanbul	4.69	-13.86	18.56	1
2	Ankara	6.53	-6.77	13.30	2
3	Kocaeli	9.84	0.26	9.59	11
4	Yalova	22.33	12.77	9.57	69
5	Kayseri	2.16	-6.71	8.87	15
6	Gaziantep	-0.17	-8.59	8.42	8
7	Bilecik	4.94	-2.86	7.80	71
8	Antalya	11.43	6.44	4.99	5
9	Karabük	8.62	3.84	4.78	67
10	Bursa	5.04	0.29	4.75	4

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Bu tabloya göre, Türkiye'nin nüfusu en büyük iki ili olan İstanbul ve Ankara'nın net göç hızı bakımından en yüksek düşüş yaşayan iller olduğu da görülmektedir. Aynı şekilde, yine nüfus sıralaması olarak üst sıralarda yer alan Gaziantep, Antalya ve Bursa illerinde de net göç hızında yüksek düşüşlerin olduğu görülmektedir. Bu durum, yüksek nüfuslu illerin kent merkezlerindeki nüfus kapasitelerinin üst sınırlarına yaklaşmış oldukları çıkarılmasına neden olabileceği gibi, net göç hızını etkileyen başka birçok sosyo-ekonomik durumun da göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Diğer taraftan, Yalova, Bilecik ve Karabük gibi nüfus olarak düşük değerlere sahip illerde de net göç hızında düşüş yaşandığı fark edilmektedir. Ayrıca, görece düşük nüfuslu bu illerde gerçekleşen yüksek düşüşlerin nedenleri ile ilgili detaylı araştırmaların yapılmasında fayda olacağı kanaati oluşmaktadır.

4.2. 2013 Yılı İllere Göre Memnuniyet Oranları

2013 yılında TÜİK tarafından yapılan bir araştırmada illere göre ve genel olarak Türkiye ortalaması üzerinden vatandaşların SGK, sağlık, eğitim, adli, asayiş ve ulaştırma hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri oransal olarak ele alınan örneklem üzerinden tahmin edilmiştir. Buna göre, bu memnuniyet türleri ile ilgili genel ülke ortalaması düzeyleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Genel olarak, bütün kamu hizmet kategorileri için vatandaşların yarısından fazlasının

hizmetlerden memnun olduğu görülmüştür. En yüksek memnuniyet ortalamasına sahip kamu hizmeti türü %79.4'le asayiş hizmetleri olup, adli hizmetler ise %52.8'le son sırada yer alan hizmet türü olmuştur. Burada adli hizmetlerden duyulan memnuniyet ortalamasının diğer hizmet türleri ile ilgili ortalamalardan bariz bir şekilde düşük olduğu görülmektedir. Adli hizmetlerin bütün vatandaşların her zaman kullandığı bir kamu hizmeti türü olmayışının bunda etkili olabileceği düşünülebilir. Öyle ki, bu hizmet türü hakkında fikir sahibi olmayan katılımcıların oranı %31.2 olarak hesaplanmıştır. Diğer taraftan, hakkında memnun olmayanların en yüksek orana sahip olduğu hizmetler eğitim ve sağlık olarak belirlenmiştir. Eğitim ve sağlık hizmetleri diğer hizmetlere göre çok daha fazla vatandaşın faydalandığı hizmet türleri olup, bu hizmetlerin kalitelerinin yükseltilmesinde büyük insani ve finansal kaynağın oluşturulması gerekebilmektedir.

Tablo 6. 2013'te Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Düzeylerinin İller Bazındaki Ortalamaları

	Memnun (%)	Orta (%)	Memnun değil (%)	Fikri yok (%)
SGK hizmetleri	69.6	8.3	9.6	12.5
Sağlık hizmetleri	74.7	10.6	14.7	-
Eğitim hizmetleri	69.7	13.5	16.9	-
Adli hizmetler	52.8	6.5	9.5	31.2
Asayiş hizmetleri	79.4	9.5	11.1	-
Ulaştırma hizmetleri	76.4	8.0	12.6	3.0

Kaynak: www.tuik.gov.tr

İller düzeyinde değerlendirme yapıldığında hizmet türüne göre en yüksek memnuniyet oranlarına sahip iller tablo 7'de gösterilmektedir. Tablodan da görüleceği üzere, Sakarya ve Yalova illeri dört farklı kategoride en memnun 10 il sıralamasına girerek kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi en yüksek iller olarak düşünülebilirler. Bunun yanı sıra, Uşak, Amasya, Manisa, Hakkâri, Kırklareli ve Trabzon illeri üç farklı kategoride en memnun 10 il sıralamasında yer almışlardır. Son olarak, Balıkesir, Hatay, Ordu, Kastamonu

ve Karaman illeri iki kategoride en memnun iller sıralamasına girmiş olup, 2013 yılı için memnuniyet düzeyleri yüksek iller olarak değerlendirilebilirler.

Tablo 7. En Yüksek Memnuniyet Düzeylerine Sahip İller

	SGK H.M.O.	Sağlık H.M.O.	Eğitim H.M.O.	Adli H.M.O.	Asayiş H.M.O.	Ulaştırma H.M.O.
1	Uşak	Nevşehir	Hakkâri	Iğdır	Trabzon	Hatay
2	Amasya	Hatay	Sakarya	Kırklareli	Kütahya	Diyarbakır
3	Manisa	Hakkâri	Amasya	Kastamonu	Hatay	Yalova
4	Rize	Manisa	Mardin	Denizli	Şanlıurfa	Balıkesir
5	Sakarya	Sakarya	Kastamonu	Yalova	Yalova	Kırklareli
6	Afyon	Kayseri	Muş	Erzurum	Hakkâri	Antalya
7	Artvin	Ordu	Tunceli	Uşak	Edirne	Karaman
8	Balıkesir	Ardahan	Kırklareli	Trabzon	Bartın	Ordu
9	Giresun	Yalova	Bingöl	Manisa	Sakarya	Aksaray
10	Gümüşhane	Erzincan	Trabzon	Amasya	Karaman	Uşak

Kaynak: www.tuik.gov.tr

4.3. İl Nüfuslarındaki Artış Oranı, Net Göç Hızı ve Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki

İl nüfuslarındaki artış oranı, net göç hızı ve kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson korelasyon katsayısı ve aşamalı doğrusal regresyon hesaplamaları yapılmıştır. Bu analizlerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli varsayımlar denetlenmiş ve yapılan analizler sonucunda, 3 gözlemin aşırı değerlere sahip olmalarından dolayı analizlerden çıkarılması uygun bulunmuştur. Yapılan regresyon ve korelasyon analizlerinde, nüfus değişim oranları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı kestirim gücüne sahip kamu hizmet memnuniyet türleri ile net göç hızları analiz ve modellemelerde kullanılmıştır.

4.3.1 Korelasyon Analizi

Tablo 8’de illerin nüfus artış oranları ile farklı kategorilerdeki kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerinin birbirleri ile olan korelasyon katsayıları verilmektedir. Görüldüğü üzere, illerin nüfus artış oranları ile illerde asayiş hizmetlerinden memnun olanların oranı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif bir korelasyon ($r=0.30$, $p < 0.01$) bulunmaktadır. Bu, asayiş

memnuniyet düzeyi yüksek olan illerin orta şiddete düşük nüfusa sahip olma eğilimi gösterdiği anlamına gelir. Bunun dışında, nüfus artış oranı ile istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyona sahip başka bir kamu hizmetinden duyulan memnuniyet türü bulunmamıştır. Ayrıca, bu çalışma kapsamında ele alınan bütün kamu hizmeti memnuniyet düzeyi türleri arasındaki korelasyonlar anlamlı ve pozitif ($p < 0.01$) bulunmuştur. Dolayısıyla, illerde kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi türlerinin birbirilerine paralellik gösterdiği ve genellikle bir kamu hizmetinden memnun olan vatandaşın diğer kamu hizmetlerinden de memnun olma eğilimi gösterdiği sonucu çıkarılabilir.

Tablo 8. Nüfus Artış Oranı ve Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6	7
1 Nüfus Artış Oranı	-						
2 SGK H.M.O.	0.02	-					
3 Sağlık H.M.O.	-0.02	0.73**	-				
4 Eğitim H.M.O.	-0.18	0.76**	0.81**	-			
5 Adli H.M.O.	-0.13	0.83**	0.58**	0.67**	-		
6 Asayiş H.M.O.	-0.30**	0.63**	0.80**	0.90**	0.55**	-	
7 Ulaştırma H.M.O.	0.01	0.81**	0.85**	0.83**	0.66**	0.73**	-

*:0.05 düzeyindeki anlamlılık düzeyi

** : 0.01 düzeyindeki anlamlılık düzeyi

Tablo 9’da illerin nüfus artış oranları ile 2013 ve 2019’daki nüfusları ve net göç hızları arasındaki korelasyon katsayıları gösterilmektedir. Nüfus artış oranı ile 2012-2013 yılları arası net göç hızları arasında anlamlı bir korelasyon bulunurken ($r=0.53$, $p < 0.01$), nüfus artış oranı ile 2017-2018 yılları arası net göç hızları arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamıştır. Böylece, 2013-2019 yılları arasındaki il nüfusu değişimlerinde 2012-2013 yılları arası net göç hızının 2017-2018 yılları arasındaki net göç hızından daha belirleyici olduğu düşünülebilir. Ayrıca, illerin nüfus artış oranları ile 2013 ve 2019 nüfusları arasındaki korelasyonlar birbirine çok yakın değerlerde hesaplanmıştır. Son olarak, 2012-2013 ve 2017-2018 NGH değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif bir korelasyon bulunmuştur ($r=0.50$, $p<0.01$). Buradan, illerin yıllara göre net

göç hızlarının birbirleri ile pozitif yönlü bir paralellik gösterdikleri sonucu çıkarılabilir.

Tablo 9. Nüfus Artış Oranı, Nüfus ve Net Göç Hızı Arasındaki Korelasyonlar

	1	2	3	4	5
1 Nüfus Artış Oranı	-				
2 2013 Nüfus	0.22	-			
3 2019 Nüfus	0.23*	1.00**	-		
4 Net göç hızı (2017-2018)	-0.12	-0.26*	-0.26*	-	
5 Net göç hızı (2012-2013)	0.53**	0.09	0.10	0.50**	-

*: 0.05 düzeyindeki anlamlılık düzeyi

** : 0.01 düzeyindeki anlamlılık düzeyi

4.3.2 Regresyon Analizi

Nüfus artış oranı üzerinde etkili değişkenlerin belirleyiciliği aşamalı regresyon yöntemi ve iki model ile incelenmiştir. Bu iki modelde de bağımlı değişken nüfus artış oranıdır. Model 1’de öncelikle bütün kamu hizmeti memnuniyet türleri bağımsız değişkenler olarak test edilmiş ve yapılan aşamalı regresyon sonucunda sadece asayiş HMO ve sağlık HMO’nun anlamlı kestirim gücüne sahip olmalarından kaynaklı olarak modellerde kullanılmasına karar verilmiştir. Diğer kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet oranlarının anlamlı katsayılara sahip olmadıkları görülmüş, dolayısıyla modelde kullanılmalarına gerek duyulmamıştır. Model 2’de bu değişkenlere ek olarak illerin 2012-2013 yılları arasındaki net göç hızları eklenmiştir.

Tablo 10’da gösterilen düzeltilmiş R² değerlerinden model 1’in illerin nüfus değişim oranları arasındaki değişkenliğin %20,4’ünü, model 2’nin ise bu değişkenliğin %43,9’unu açıkladığı görülmektedir. Buradan, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerinin nüfus artış oranlarını anlamlı bir düzeyde kestirebildiği sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, NGH’nin regresyon modeline eklenmesiyle modelin açıklayıcılığının %23.5 düzeyinde artış gösterdiği görülmüştür. Böylelikle, 2012-2013 NGH’nin tek başına regresyon modelini, asayiş ve sağlık HMO’larının birlikte yaptığından daha fazla geliştirdiğini görülmüştür. Bu durum, NGH’nin illerin NAO’nun kestirimi için önemini ortaya koymaktadır.

Tablo 10. Model Özetleri

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Hata
1	0.474	0.225	0.204	0.046
2	0.679	0.461	0.439	0.039

Model 1: Tahmin ediciler: (Sabit), Asayiş HMO, Sağlık HMO

Model 2: Tahmin ediciler: (Sabit), NGH, Asayiş HMO, Sağlık HMO

Bağımlı değişken: Nüfus artış oranı

Ele alınan iki modelin istatistiksel anlamlılıkları varyans analizi (ANOVA) testleri ile değerlendirilmiştir. Bu sonuçlara göre, iki model de istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$). Buradan, asayiş HMO, sağlık HMO değerlerinin birlikte oluşturdukları regresyon modelinin ve NGH değerlerinin de katılmasıyla elde edilen yeni modelin illerin nüfus artış oranlarının kestiriminde istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar ürettiği ortaya çıkmaktadır. ANOVA testlerinin detayları tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11. Model Anlamlılıkları için ANOVA Testleri

Model		Hata Kareleri	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	p-değeri
1	Regresyon	0.047	2	0.023	10.87	< 0.001
	Hata	0.161	75	0.002		
	Toplam	0.208	77			
2	Regresyon	0.096	3	0.032	21.06	< 0.001
	Hata	0.112	74	0.002		
	Toplam	0.208	77			

Bu çalışmada ele alınan iki modelin bağımsız değişkenleri için regresyon katsayıları Tablo 12’de gösterilmektedir. Görüldüğü üzere, Model 1 için regresyon denklemi

$$NAO = 0.251 - 0.007 * Asayiş HMO + 0.005 * Sağlık HMO + Hata. (1)$$

şeklinde olup, model 2 için regresyon denklemi aşağıdaki gibidir:

$$NAO = 0.245 + 0.02 * NGH - 0.006 * Asayiş HMO + 0.004 * Sağlık HMO + Hata. (2)$$

Böylelikle, model 1’de diğer bütün bağımsız değişkenler sabit kalmak şartı ile asayiş H.M.O.’ndaki bir birimlik artışın NAO’nda 0,007’lik bir azalmaya ve sağlık H.M.O.’ndaki bir birimlik artışın NAO’nda 0,005’lik bir artışa karşılık geldiği hesaplanmıştır. Model 2 için ise, diğer bütün bağımsız değişkenler sabit kalmak şartı ile NGH’ndaki bir birimlik artışın NAO’nda 0,002’lik bir artışa, asayiş HMO’ndaki bir birimlik artışın NAO’nda 0,006’lik bir azalmaya ve sağlık HMO’ndaki bir birimlik artışın NAO’nda 0,004’lik bir artışa karşılık geldiği görülmektedir.

Ayrıca, beta katsayıları göz önüne alındığında sırasıyla, asayiş H.M.O., sağlık H.M.O. ve NGH’nın NAO üzerinde daha yüksek kestirim gücüne sahip oldukları görülmüştür. Bununla beraber, modellerin içerdikleri bütün değişkenler için katsayıların istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p < 0.01$). Ek olarak, değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorunu (multicollinearity) gözlenmemiştir ($VIF < 5$) (Alpar, 2017: 508).

Tablo 12. Model Katsayıları ve Anlamlılıkları

Model	Std. Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	p-değeri	Kolineerlik İstatistikleri		
	B	Std. Hata	Beta			Tolerans	VIF	
1	(Sabit)	0.251	0.074		3.41	0.001		
	Asayiş HMO	-0.007	0.001	-0.781	-4.66	0.000	0.368	2.72
	Sağlık HMO	0.005	0.001	0.601	3.59	0.001	0.368	2.72
2	(Sabit)	0.245	0.062		3.97	0.000		
	NGH	0.002	0.000	0.488	5.69	0.000	0.989	1.01
	Asayiş HMO	-0.006	0.001	-0.699	-4.94	0.000	0.364	2.75
	Sağlık HMO	0.004	0.001	0.522	3.69	0.000	0.365	2.74

Bağımlı değişken: Nüfus artış oranı

SONUÇ

Türkiye’de son yıllarda önemli bir nüfus artışı gerçekleşmiş olup, birçok il nüfusunda da artış meydana gelmiştir. Bunun yansısı, bazı illerin nüfuslarında azalma gerçekleşmiş ve bazı illerin nüfus sıralaması değişmiştir. Ek olarak, nüfus artış hızı yüksek olan illeri çoğunlukla nüfusu 1 milyonun üzerinde olanlar oluşturmuştur. Ayrıca, iller bazında net göç

hızında yıllara göre önemli değişiklikler gözlenmiş, özellikle bazı yüksek nüfuslu şehirlerde sonraki yıllarda net göç hızında keskin düşüşler görülmüştür.

Genel olarak, 2013 yılında elde edilen verilere göre kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyleri yüksek olarak gözlemlenmiş, diğer taraftan diğer kamu hizmetlerine göre adli hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin düşüklüğü fark edilmiştir. Ayrıca, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerinin kendi aralarında güçlü paralellikler gösterdiği gözlenmiştir. Başka bir deyişle, vatandaşlar değişik kamu kurumlarından aldıkları hizmetlerin kalitesini benzer seviyelerde görmektedirler. Türkiye'nin merkeziyetçi yönetim yapısı ve vatandaşlardaki tüm kurumlarıyla bir bütün olarak devlet algısının bunda etkili olduğu düşünülebilir.

İllerde asayiş hizmetlerinden memnun vatandaşların oranı ile il nüfus artış oranları arasında negatif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu, asayiş hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi yüksek olan illerin nüfuslarının orta düzeyde düşük olma eğilimi gösterdiği anlamına gelmektedir. Bunun yanı sıra, illerde asayiş ve sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet oranları kullanılarak nüfus artış oranları arasındaki değişkenliğin belli bir düzeyde açıklanabildiği ve 2012-2013 arasına ait net göç hızlarının nüfus artış oranları üzerinde önemli düzeyde kestirim gücüne sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Analizlerde kullanılan memnuniyet düzeylerinin nüfus artış oranını açıklama düzeyi ele alındığında kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin önem arz ettiği görülmekle birlikte, bu açıklama düzeyinin sanayileşme, göç ve sosyo-ekonomik parametrelerin de değerlendirilmesi ile önemli bir oranda artırılacağı öngörülmektedir.

Türkiye'de yapılan bir araştırmaya göre mutluluk oranı yüksek olan illerin genellikle nüfus yoğunluğu daha düşük olan iller olduğu görülmüştür (Beşel, 2015: 234). Çin'de yapılan bir araştırmada ise nüfusu 200.000 ile 500.000

arasında olan yerleşim yerlerinde yaşayan kişilerin yaşam memnuniyetlerinin diğer nüfus sayısı kategorisindeki yerleşim yerlerinde yaşayan kişilerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Chen ve Diğ., 2015: 92). Bunlarla ilişkili olarak, bu çalışmanın sonunda, yukarıda ele alınan değişkenlerin yanı sıra, genel yaşam memnuniyeti, kamusal hizmet kalitesi ve demografik yapı arasındaki ilişkilerin incelenmesi ileriki çalışmalar için araştırmacılara önerilir.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2017). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Beşel, F. (2015). 2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik, Sosyal ve Siyasi Analizi. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(2), 227-236.
- Bozdağlıoğlu, Y. (2014), Türk-Yunan Nüfus Mübadelesi ve Sonuçları, TSA, 18 (3), Özel Sayı, 9-32.
- Chen, J., Davis, D. S., Wu, K., ve Dai, H. (2015). Life Satisfaction in Urbanizing China: The Effect Of City Size and Pathways to Urban Residency. Cities, 49, 88-97.
- Çukurçayır, M. A. (2004), Yerel Yönetimler ve Yurttaş Odaklılık, Kamu Yönetimi (Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Geray, C. (2018), Kent, Yerel Yönetimleri ve Toplu Konut Yazıları, Ankara: Palme Yayıncılık.
- Karasu, M. A. (2018), Türkiye'ye Yönelik Dış Göçler, Suriyeli Sığınmacı Göçü ve Etkileri, Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, 14 (1), 21-41.
- Karasu, M. A. ve Gültekin N. (2012), TOKİ Konutlarının Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Şanlıurfa İlinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 33 (2), 383-405.
- Karataş, H. (2007), Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim, Bütçe Dünyası Dergisi, Sayı: 24, 83-91.
- Karpat, K. (2013). Osmanlı'dan Günümüze Etnik Yapılanma ve Göçler. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Keleş, R. (1998), Kentbilim Terimleri Sözlüğü, Ankara: İmge Yayınları.
- Keleş, R. (2014), 100 Soruda Türkiye'de Kentleşme, Konut ve Gecekondu, İstanbul: Cem Yayınları.
- Keleş, R. (2017), Kentleşme Politikası, Ankara: İmge Yayınları.
- Kirişçi, K. (1999). Türkiye'ye Yönelik Göç Hareketlerinin Değerlendirilmesi. Türkiye Cumhuriyeti'nin 75 Yılına Toplu Bir Bakış, İstanbul: Tarih Vakfı Yayını, 111-121.
- Ortaylı, İ. (2012). Türkiye'nin Yakın Tarihi. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Özbay, F. ve Yücel, B. (2001), Türkiye'de Göç Hareketleri, Devlet Politikaları ve Demografik Yapı, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Nüfus Enstitüsü Merkezi Yayını.
- Şahin, İ. ve Düzgün, O. (2015). Türkiye'ye Gerçekleştirilen Ortadoğu Kaynaklı Zorunlu Göçlerin Sosyo-Ekonomik Etkileri: 1979-2014 Arası. Tesam Akademi Dergisi, 2 (2), 167-195.
- Tiebout, C. M. (1956). A Pure Theory of Local Expenditures. Journal Of Political Economy, 64(5), 416-424.
- TMMOB (2000), Doğu Marmara Depremleri ve Türkiye Gerçeği, Ankara.

Yakar, M. (2013). XXI. Yüzyılın Başında Türkiye’de İller Arası Göçlerin Mekânsal ve İstatiksel Analizi. Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks, 5(3), 239-263.