

SOSYAL GÜVENLİK KURUMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER: BİR GENELLEŞTİRİLMİŞ SIRALI LOJİSTİK REGRESYON MODELİ

Atalay ÇAĞLAR

Doç.Dr., Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü
acaglar@pau.edu.tr

ORCID: 0000-0003-4936-5783

Başvuru Tarihi: 05/05/2025

Kabul Tarihi: 22/05/2025

DOI: 10.21441/sosyalguvence.1692278

Türü: Araştırma Makalesi

Atıf: Çağlar A. (2025), Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmetlerinden Memnuniyeti Etkileyen Faktörler: Bir Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli, Sosyal Güvençe Dergisi, 2025 (Özel Sayı), s.131-161. doi: 10.21441/sosyalguvence.1692278

ÖZ

21. yüzyılda sosyal güvenlik sistemleri, dijitalleşmenin getirdiği risklerle birlikte COVID-19 pandemisi sonrasında dönüşen hizmet modelleri, esnek ve güvencesiz istihdam biçimleri gibi yeni sosyal risklerle karşı karşıyadır. Toplum düzenin sağlanması ve daha yaşanabilir sosyal iklimin ortaya çıkması insanların taşıdıkları risklerin olabildiğince ortadan kaldırılmasıyla mümkün olabilir. Sosyal güvenlik ile vatandaşlara sürdürülebilir asgari bir gelir sağlanması, sağlıklarının korunması ya da hastalıklarının tedavi edilmesi olanağı verilerek sosyal riskler en az düzeye indirgenebilir. Bu çalışmanın amacı, kamu kaynağı kullanan ve Türkiye için sosyal güvenlikle ilgili en önemli kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu'nun hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetinde etkili olan faktörlerin incelenmesidir. Çalışmada Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2023 verilerinin kullanılmıştır. İnceleme, Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin bağımlı değişken, Yaşam Memnuniyeti Araştırması'ndaki, on dört sorunun bağımsız değişken olduğu Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli ile yapılmıştır. Modeldeki tüm değişkenlerin istatistiksel olarak anlamlıdır ve Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkilemektedir. Özellikle, sağlık hizmetlerinden memnun olan, ilaç alımında ve sağlık harcamalarının geri ödenmesinde sorun yaşamayan, katkı payı ödemeyi sorun olarak görmeyen vatandaşların Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerinden memnun olduğu, aksi sonuçların Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerinden memnun olmamasına neden olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Güvenlik Kurumu, Hizmet Memnuniyeti, Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH THE SOCIAL SECURITY INSTITUTION SERVICES: A GENERALIZED ORDINAL LOGISTIC REGRESSION MODEL

ABSTRACT

In the 21st century, social security systems face new social risks such as the risks brought by digitalization, service models that have transformed after the COVID-19 pandemic, and flexible and insecure employment forms. Establishing social order and creating a more livable social climate can be possible by eliminating the risks that people carry as much as possible. Social risks can be minimized by providing citizens with a sustainable minimum income, protecting their health, or treating their illnesses with social security. The aim of this study is to examine the factors that affect citizens' satisfaction with the services of the Social Security Institution, which uses public resources and is the most important institution for Turkey regarding social security. The study used the Turkish Statistical Institute Life Satisfaction Survey 2023 data. The study was conducted with the Generalized Ordinal Logistic Regression Model, where the level of satisfaction with Social Security Institution services is the dependent variable and the fourteen questions in the Life Satisfaction Survey are the independent variables. All variables in the model are statistically significant and affect the level of satisfaction with Social Security Institution services. In particular, it has been determined that citizens who are satisfied with health services, who do not have problems in purchasing medicine and reimbursing health expenses, and who do not see paying co-payments as a problem are satisfied with the Social Security Institution services, while the opposite results cause dissatisfaction with the Social Security Institution services.

Keywords: Social Security Institution, Service Satisfaction, Generalized Ordinal Logistic Regression Model

GİRİŞ

Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan fiziksel, güvenlik, ait olma ya da sevgi, saygınlık ve kendini gerçekleştirme olarak tanımlanan beş basamaktan (Şengöz, 2022) fizyolojik ihtiyaçları ve güvenlik ihtiyaçlarını temel ihtiyaçlar kategorisinde değerlendirmektedir (Yüksel, 2007). Tüm canlılar gibi insanlar da temel olarak güvenliğini sağlama, temel ihtiyaçlarını karşılama ve neslini devam ettirme güdüsü ile hareket etmektedir. İnsanoğlu, varoluşundan beri, kendisini tehdit eden tehlikelerden korunmak ve geleceğinden emin olmak istemiştir. Nedeni ne olursa olsun, tehlikeye uğrayarak muhtaç duruma düşen bireylerin uğradıkları tehlikelerin zararlarından kurtararak, yaşadıkları toplum içinde, diğer insanların yardımına ihtiyaç duymadan, insan onuruna yaraşır asgari bir hayat standardına kavuşturulmaları sosyal güvenlik olarak tanımlanmaktadır (Şenocak, 2009).

Tarih boyunca aile içi yardımlaşma, bireysel tasarruf, dinsel yardımlar ve çevresel dayanışma gibi geleneksel koruma teknikleri ile sosyal güvenlik sağlanmaya çalışılmıştır (Bulut, 2011). Sanayi Devrimi ile birlikte köyden şehirlere yaşanan göç, ortaya çıkan işçi sınıfının yaşadığı sosyal dengesizliğe gösterdiği tepki ile sosyal güvenlik ve sosyal devlet düşüncesi belirmiştir (Türkoğlu, 2013). Yaygınlaşan sanayileşme ve dünya savaşlarının yarattığı sorunlar sosyal güvenlik konusunda bilinç oluşumuna katkı sağlamıştır. Sosyal güvenlik kavramı Uluslararası Çalışma Örgütü'nün 1944 Philadelphia Konferansı'nda (ILO, 2021) tanımlanırken 1948 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edilen “İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi”nde yer alarak evrensel boyutlara ulaşmıştır (Ayhan, 2012). Özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra birçok ülkede sosyal güvenlik sistemlerinin oluşumu, gelişimi hız kazanmıştır (Kantarıcı, 2003). Dünya ekonomisinin 1970'li yılların sonuna doğru içerisine girdiği kriz ve değişen koşullar karşısında yeniden yapılanma gereksinimi içerisine girmiştir (Gökbayrak, 2022).

Türklerin toplumsal yapısı ve ilişkilerinde yardımlaşması, paylaşması, hayırseverliği gibi davranışların varlığı nedeniyle sosyal güvenlik ve benzeri yapıların toplumsal düzeyde oldukça eski tarihlere dayandığı söylenebilir (Angın, 2019). Türkiye Cumhuriyeti'nin, Osmanlı İmparatorluğu'ndan aldığı sosyal güvenlik mirası, esas olarak, hayır ve yardımseverlik anlayışına dayalı sınırlı ve geleneksel olarak tanımlanabilecek güvence mekanizmalarını içermektedir (Gökbayrak, 2010). Cumhuriyetin ilanından sonra ilk kapsamlı düzenleme 1936 tarihli 3008 sayılı İş Kanunu'nudur (Görücü, 2017; Işık Erol, 2019a). 1949 yılında çıkarılan 5434 sayılı kanunla T.C. Emekli Sandığı kurulmuş, genel ve katma bütçeli kuruluşlardan aylık alanlarla, daha önce özel kanunla kurulmuş kimi sandıklara bağlı olanlar Emekli Sandığı kapsamına alınmıştır (Güvercin, 2004). 1945 yılında 4792 sayılı kanunla İşçi

Sigortaları Kurumu kurulmuş ve 1964’de 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu ile herhangi bir işyerine iş akdi ile bağlı olarak çalışanların tabi olduğu Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) adını almıştır (Ayhan, 1990; Bedük ve Mete, 2006). 1971 yılında 1479 sayılı Bağ-Kur Kanunu’yla esnaf, sanatkâr ve diğer bağımsız çalışanlar hakkında sosyal güvenlik düzenlemelerine yer verilmiştir (Cural ve Memişoğlu, 2022). 1999 yılında 4447 sayılı İşsizlik Sigortası Kanunu çıkartılmıştır (Çakmak, 2020; Temel, Angın, Övgün, 2021). 2006 tarihinde kabul edilen 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 2012 tarihinde zorunlu statüde uygulanmaya başlanmıştır (Şahin ve Ahlatçı, 2021). Sosyal güvenlik reformu çerçevesinde 2006 yılında 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı tek çatı altında toplanmıştır (Bayri, 2013; Alper, 2017; Çavuş, 2017). Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), tüm vatandaşlara doğumundan ölümüne kadar, hatta ölümünden sonra da hak sahiplerine sağlık, sigorta ve sosyal yardım alanlarında hizmet sunmaktadır (SGK, 2025a).

21. yüzyılda sosyal güvenlik sistemleri, dijitalleşmenin getirdiği risklerle birlikte COVID-19 pandemisi sonrasında dönüşen hizmet modelleri, esnek ve güvencesiz istihdam biçimleri gibi yeni sosyal risklerle karşı karşıyadır. Dijital dönüşümün ortaya çıkardığı koşullar, iş gücü piyasalarını ve gelir dağılımını yakından etkilemektedir. Nitelikli iş gücüne talep ve buna bağlı olarak ücretler artarken, nitelsiz iş gücüne talep azalacaktır. Dolayısıyla işsizlik artacak ve ücretler düşecektir (Gücenmez, 2023). Dijital dönüşümün istihdam üzerindeki bir diğer etkisi ise esnek çalışma modellerinin yaygınlaşmasıdır. Ancak, uzaktan çalışma, serbest çalışma, platform çalışması ve esnek çalışma saatleri gibi yeni iş modelleri, işverenler ve çalışanlar için avantajlar sunsa da, bu çalışma biçimlerinin sosyal güvenlik sistemine uyumu gündeme gelmektedir (Özcan, 2024). Özellikle genç işsizler, geçici ya da esnek çalışanlar ve dijital çalışanlar gibi kırılgan gruplar için sosyal koruma sistemlerinin esnekliği ve kapsayıcılığı da kritik hale gelmiştir.

Yaklaşık 86 milyon nüfusa sahip olan Türkiye’de nüfus giderek yaşlanmaktadır. Ayrıca, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA) 2023 yılı sonuçlarına göre vatandaşların % 33,8’i hayat pahalılığının, % 13,4’ü yoksulluğun ve % 7,3’ü işsizliğin Türkiye için en önemli sorun olduğunu belirtmiştir. Vatandaşlar için risk oluşturacak bu maddelerdeki yoğunluk sosyal güvence konusunda hizmet sağlayan SGK’nin hizmetlerinin etkinliğini incelemeyi akla getirmektedir. Bir kamu kurumunun hizmetlerinin yeterliliği, gerekliliği, yerindeliği, uygunluğu kamuoyu ve/veya yasal mevzuata uygun mekanizmalarla denetlemek mümkündür. Ancak, denetimin bir başka yönü de hizmet alanların görüşlerinden faydalanmak olabilir. TÜİK tarafından uygulanan YMA ile vatandaşların sağlık, eğitim, adli, asayiş

ve ulaştırma hizmetlerinin yanında SGK hizmetlerinden memnuniyeti de araştırılmaktadır. 18 yaş üzeri nüfusun 2007 yılında % 73,8'i SGK hizmetlerinden memnun olduğunu belirtirken 2023 yılında aynı oran % 61,0 olarak bulunmuştur. Yıllar itibarıyla yaşanan memnuniyet konusundaki düşüşün yanında, 2023 yılında SGK hizmetlerinden memnuniyetin incelendiği soruya % 17,0 oranında fikri yok cevabının verilmesi kurum ve hizmetlerin farkındalığı konusunda soru işaretleri barındırmaktadır. Ayrıca, SGK'nin vizyon tanımında "Vatandaş odaklı hizmet anlayışı içinde etkin, süratli ve kaliteli sosyal güvenlik hizmeti sunan, toplumun güvenine sahip ve aktüeryal dengelerini sağlamış, saygın bir kurum olmak" (SGK, 2025a) hedefi olduğuna göre vatandaş görüşünün irdelenmesinin önemli olacağını göstermektedir. Sonuç olarak, bu çalışmada bireylerin SGK hizmetlerinden memnuniyetinde etkili olan faktörlerin incelenmesi amaçlanmaktadır. TÜİK YMA verilerine dayalı olarak SGK hizmetlerinden memnuniyeti inceleyen bir çalışmanın bulunmaması çalışmayı ilgi çekici kılacaktır. Çalışmanın sonraki bölümünde SGK ve hizmetlerinden bahsedilecektir. Veri ve yöntem tanıtıldıktan sonra çalışmanın ekonometrik modelinden elde edilen bulgular ve çalışmanın sonucu verilecektir.

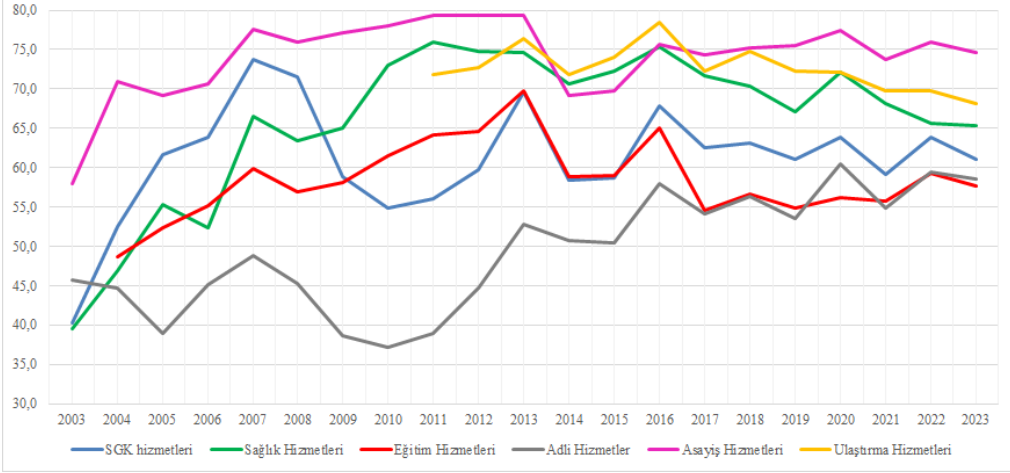
1. SOSYAL GÜVENLİK KURUMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET

Sosyal güvenlik, toplumun tüm bireylerinin hastalık, kaza, sakatlık, işsizlik, ölüm, yaşlılık, analık ve çocuk yetiştirme gibi sosyal risklere karşı korunması amacıyla gerekli önlemlerin alınması ve ortaya çıkabilecek zararların karşılanarak kişilerin güvenliklerinin sağlanmasına yönelik genel önlemler sistemidir (Richardson, 1970; Türkoğlu, 2013). Çalışmalar sosyal güvence yoksunluğunun artışının yoksulluğu artırdığını göstermektedir (Öner Kaya, 2011; Işık Erol, 2019b). İnsanların sosyal güvencesinin sağlanması ve toplumda olası sosyal risklerin önlenmesi konusunda görev üstlenen kamu kurumu 5502 sayılı yasayla kurulan SGK'dir. SGK kısa vadeli sigorta kolları, uzun vadeli sigorta kolları ve genel sağlık sigortası kapsamında hizmet vermektedir. SGK'nin görevleri, 4 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 405. Maddesinde açıklanmıştır (SGK, 2025a).

Çalışmada kullanılan TÜİK YMA Mikro Veri Seti (MVS) verilerine göre 18 yaş üzeri nüfusun % 85'i herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı, bunların % 99,5'i SGK'ye kayıtlıdır. Ayrıca, 18 yaş üzeri nüfus içinde hastalandığında, tedavi, ilaç, vb. masraflarını genellikle kendi karşılayanların oranı % 8,2, GSS kapsamında karşılananların oranı % 7,1 iken % 82,5'inin masrafı genellikle SGK tarafından karşılanmaktadır. Toplumda yaygın bir şekilde karşılığı olan hizmetleri veren SGK kamu hizmeti sunmaktadır. TÜİK YMA çerçevesinde vatandaşların memnuniyetlerinin izlendiği altı kamu hizmetinden memnuniyetlerin yıllara göre

değişimi Şekil 1’de verilmiştir. Türkiye’de 2023 yılında en yüksek memnuniyet düzeyine sahip kamu hizmeti asayiş hizmetleri iken en düşük memnuniyete sahip olan eğitim hizmetleridir. 2023 yılında memnuniyet düzeyi kamu hizmetleri arasında sondan üçüncü sırada yer alan SGK hizmetleri en yüksek orana 2007 yılında, en düşük seviyeye ise 2010 yılında ulaşmıştır. Daha sonra 2013 yılında ulaşılan seviye korunamayıp yaklaşık 8 puanlık kayıp ile 2023 yılında % 61,0’a gerilemiştir.

Şekil 1: Türkiye’de 2003-2023 Döneminde Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet



Kaynak: TÜİK, 2024.

SGK hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirildiği sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Gazioglu (2013), Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nden hizmet alanlara uyguladığı anket ile SGK’nin hizmet kalitesini belirlemeyi amaçlamıştır. Hizmet alanların bekledikleri ve algıladıkları kalite düzeylerinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla elde edilen verilere Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli uygulanmıştır. Faktör analizi, tek yönlü varyans analizi, bağımsızlık testi gibi yöntemlerin kullanıldığı araştırma sonucunda, Yalova Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nün sunduğu hizmetin genel olarak yüksek kalitede olduğu, hizmet alanların beklentilerinin yüksek olmasına karşın bu beklentilerin yeterince yerine getirildiği belirlenmiştir. Demir (2017), Gazioglu (2013)’e benzer şekilde Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli kullanarak, SGK’nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi Kütahya örneği ile belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmada, SGK’den hizmet alanların hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kurumdan hizmet alanlara göre, Kurum tarafından sunulan hizmetlerin kalitesinin düşük olarak algılandığı ve tüm kalite boyutlarında beklentileri karşılayamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Tuzla (2018), SGK’nin imajının belirlenmesi

için 7 il müdürlüğünden (Adana, Ankara, Antalya, Bursa, İzmir, İstanbul ve Konya İl Müdürlükleri) hizmet alan vatandaşlar üzerinde alan araştırması yapmıştır. Faktör analizi, Student t testi, tek yönlü varyans analizinin uygulandığı çalışmada SGK'nin halkla ilişkiler ve sosyal sorumluluk kapsamında hedef kitledeki algısının olumsuz, hizmet kalitesi ve görsel kimlik noktasında çok olumlu olmamakla birlikte, geçmişe göre oldukça olumlu bir algıya sahip olduğu belirlenmiştir. Yıldız (2024), SGK e-hizmetlerini kullanan bireylerin (hizmet veren ve hizmet alan) bu hizmetleri nasıl algıladığını belirlemek amacıyla E-QUAL hizmet kalitesi ölçeğini kullanmıştır. Çalışmada, SGK e-hizmetlerinin genel olarak yüksek bir memnuniyet düzeyi sağladığı belirtilmiş, ancak belirli alanlarda gelişime açık noktalar olduğu tespit edilmiştir. Mevcut teknik altyapının güçlendirilmesi ve kullanıcı dostu ara yüzlerin geliştirilmesi gibi e-hizmet kalitesini artırmaya yönelik bazı stratejik öneriler sunulmuştur. Cömertler ve Çondur (2021), TÜİK YMA 2019 verileri ile kamu hizmetlerinden memnuniyeti incelemiştir. Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ile yapılan çalışmada sağlık, eğitim, asayiş, adli hizmetlerden memnuniyet için modeller oluşturulurken SGK hizmetlerinden memnuniyet incelenmemiştir.

Literatürdeki bazı çalışmalarda SGK hizmetlerinden memnuniyet sadece etkili görülmek istenen bir değişken olarak alınmıştır. Gezer ve Aysan (2023), 2019 yılı TÜİK YMA Mikro Veri Seti (MVS)'nden yararlanarak merkezi hükümet tarafından sunulan sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik kurumlarının hizmetlerinin ve yerel yönetimlerin sunduğu sosyal yardım, engelli hizmetleri ve kurs hizmetlerinden memnuniyetin mutluluğa etkisini incelemiştir. Multinomial (Çokterimli) regresyon analizinin kullanıldığı çalışmada SGK hizmetlerinden memnuniyetin mutluluğu etkileyen bir faktör olduğu belirlenmiş, SGK hizmetlerinden memnuniyetin mutluluk ile olumlu bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine, TÜİK YMA 2016 verilerinden yararlanarak, bireylerin mutluluk düzeylerini etkileyen faktörleri Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli (GSLRM) ile inceleyen Hayat ve Sözen Özden (2021), SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyini bağımsız değişken olarak kullanmıştır. Çalışmada SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ve bireyin mutluluğunun üzerinde bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bakırcı, Takım, Aydemir ve Karabacak (2018), TÜİK YMA 2013 verilerini kullanarak Sıralı Logit Model ile kamu hizmetlerinden memnuniyetin genel yaşam memnuniyetine etkisini incelemiştir. Aralarında SGK hizmetlerinin de bulunduğu kamu hizmetlerinden memnuniyetin bireyin genel mutluluk düzeyini artırdığı belirlenmiştir. Korkmaz, Germir, Yücel ve Gürkan (2015), TÜİK YMA 2003-2014 verileriyle yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olan sosyodemografik bileşenleri birim kök, granger nedensellik ve regresyon analizleri aracılığıyla incelemiştir. Çalışmada, sağlık hizmetleri ile birlikte SGK hizmetlerinin

bireylerin öz mutluluğunu en az etkileyen değişkenler olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Şenaras ve Çetin (2017), TÜİK YMA 2015 yılı verilerini kullanarak iller bazında kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin benzerlik ve farklılıklarını Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi ile incelenmiştir. Çalışmada SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin birincil öneme sahip olduğu, illerin gruplandırılmasında SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin diğer kamu hizmetlerinden farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Yetim (2018), 2008-2016 dönemi TÜİK YMA ve aynı dönemdeki Türkiye Sağlık Araştırması verileriyle yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesinin belirleyicilerini incelemiştir. Tek yönlü varyans analizi ve regresyon analizi uygulanan çalışmada incelenen tüm yıllarda diğer değişkenlerin yanında SGK hizmetlerinden memnuniyetin de yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2. AMAÇ, VERİ VE YÖNTEM

2.1. Amaç Ve Kapsam

Çalışmada, Türkiye’de 18 yaş ve üzeri nüfusun SGK hizmetlerinden memnuniyetinde etkili olan sosyodemografik özelliklerinin etkisinin incelenmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla 2023 yılı TÜİK YMA MVS’den elde edilen veriler kullanılmaktadır.

2.2. Veri Seti Ve Değişkenler

İlk olarak Hanehalkı Bütçe Anketi’ne ek bir modül olarak uygulanan YMA, 2004 yılından itibaren bağımsız olarak uygulanmaya başlanmıştır. TÜİK YMA ile bireylerin öznel mutluluk algısı, sağlık, sosyal güvenlik, örgün eğitim, çalışma hayatı, gelir, kişisel güvenlik, adalet, ulaştırma hizmetleri, kişisel gelişim gibi temel yaşam alanlarındaki memnuniyetleri ölçülmekte ve bunların zaman içindeki değişimi takip edilmektedir (TÜİK, 2024).

TÜİK YMA, 4.659 hanedeki 18 yaş ve üzerindeki 9.546 bireyle görüşülerek gerçekleştirilmiştir. TÜİK, örneklem ile elde edilen veri setinden kitleyi temsil edecek değerlere ulaşabilmek için ağırlıklandırma yapılmasını önermektedir. Dolayısıyla, Türkiye nüfusuna ilişkin tahminler üretilmesi amacıyla uygulanan araştırmada doğru tahminlere ulaşılması için TÜİK tarafından tanımlanan hane ve fertlere ilişkin ağırlıklar kullanılmıştır. Bu ağırlıklandırma sonucunda YMA ile 18 yaş üzeri 61.747.101 kişiden Türkiye nüfusuna ilişkin veriler üretilmiştir. Türkiye’de Sosyal Güvenlik Kurumu’ndan memnuniyeti incelemek üzere YMA’daki “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusuna verilen cevaplardan yararlanılmıştır. YMA’da “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusuna ilişkin çok memnun, memnun, orta, memnun değil, hiç memnun

değil olmak üzere 5'li likert ölçekli cevapların yanında fikri yok seçeneği de yer almaktadır. Çalışmada fikri yok cevabı verenler çalışmadan çıkartılarak kapsam dışı tutulmuştur. Bu nedenle, analizler 18 yaş üzeri 51.223.575 kişilik Türkiye nüfusuna ilişkin verilerden yararlanılarak yapılmıştır.

Türkiye’de 18 yaş ve üzeri nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmetlerinden memnuniyetinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi amacıyla “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusundan elde edilen değişken çalışmada bağımlı değişken olarak alınmıştır. 5’li likert ölçeğindeki “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusuna ilişkin çok memnun ile memnun, memnun değil ile çok memnun değil seçenekleri birleştirilerek bağımlı değişken memnun, orta, memnun değil olmak üzere üç seçenekli olarak kullanılmıştır. Çalışmanın bağımsız değişkenleri ise ‘cinsiyet, bitirilen yaş, medeni durum, en son tamamlanan eğitim düzeyi (eğitim düzeyi), ferdin durumu, ferdin sağlık hizmetlerinden memnuniyeti, elektronik ortamda kamu hizmetlerinden yararlanma durumu, kayıtlı olunan sosyal güvenlik kurumu türü, bağlı olunan sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla alınan hizmetlerden sağlık harcamasının geri ödenmesi ile ilgili işlemlerden sorun yaşama durumu, bağlı olunan sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla alınan hizmetlerden ilaç alımıyla ilgili işlemlerden sorun yaşama durumu, sağlık hizmeti alınan kuruluşlarla ilgili muayene için katkı payı ücreti ödemeyi sorun olarak görme durumu, Sosyal Güvenlik Kurumu’na herhangi bir iş için gitme durumu, hastalandığında tedavi, ilaç, vb. masrafların karşılandığı kanal ve hanehalkı büyüklüğü’ olarak alınmıştır.

Araştırmadaki bağımsız değişkenlerin bazıları MVS’de verildiği biçimde kullanılırken bazıları MVS’de yer alan sorulardan yeniden türetilmiş ya da cevap seçeneklerinde değişiklik veya birleştirme yapılmıştır:

Ferdin medeni durumu değişkeninde boşandı ve eşi öldü seçenekleri birleştirilmiştir.

YMA’daki “En son hangi eğitim seviyesini tamamladınız?” sorusundan türetilen eğitim durumu değişkeninde genel ortaokul, mesleki veya teknik ortaokul ve ilköğretim seçenekleri ilköğretim; genel lise ve mesleki veya teknik lise seçenekleri lise; 2 veya 3 yıllık yüksekokul, 4 yıllık yüksekokul veya fakülte, yüksek lisans (5 veya 6 yıllık fakülteler dahil) ve doktora seçenekleri en az yüksekokul olarak birleştirilmiştir.

Ferdin durumu değişkeni YMA’daki “Son bir hafta içinde ücretli ya da ücretsiz olarak bir işte çalıştınız mı?” ve “Çalışmama nedeniniz nedir?” sorularından türetilmiştir. “Son bir hafta içinde ücretli ya da ücretsiz olarak bir işte çalıştınız mı?” sorusuna çalıştı ve çalışmadı fakat işi ile ilgisi devam ediyor cevabı verenler ferdin

durumu değişkeninde istihdam olarak sınıflanmıştır. Bu soruya çalışmadı cevabı verenlerden “Çalışmama nedeniniz nedir?” sorusuna iş bulamama/işsiz olup iş arıyor cevabı verenler işsiz, emekli veya işi bırakmış cevabı verenler emekli ya da işi bırakmış, ev işleri ile meşgul (çocuk, yaşlı, hasta vb. kişilerin bakımı dâhil) cevabı verenler ev işleriyle meşgul, diğerleri (mevsimlik çalışıyor, eğitim ve öğretimine devam ediyor, engelli veya hasta (çalışamaz halde), yaşlı (emekli değil, ancak çalışmak için yaşlı olduğunu düşünüyor, 65+), irad sahibi, ailevi ve kişisel nedenler, diğer) ise diğer olarak alınmıştır.

5’li likert ölçekli “Sağlık hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusundaki çok memnun ile memnun, memnun değil ile çok memnun değil seçenekleri birleştirilerek memnun, orta, memnun değil olmak üzere üç seçenekli bir değişken oluşturulmuştur.

Fertlerin kayıtlı olduğu sosyal güvenlik kurumu değişkeninde sayıları oldukça az olan (kayıtlı olduğu sosyal güvenlik kurumu) banka sandığı ve yurt dışı sosyal güvenlik kurumu olanlar (yaklaşık 277.000 kişi) aynı kategoride birleştirilmiştir.

“Bağlı bulunduğunuz sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığınız hizmetlerden, sağlık harcamalarının geri ödenmesi ile ilgili işlemlerde sorun yaşıyor musunuz?”, “Bağlı bulunduğunuz sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığınız hizmetlerden, ilaç alımı ile ilgili işlemlerde sorun yaşıyor musunuz?” ve “Genel olarak sağlık hizmeti aldığınız kuruluşlarla ilgili, muayene için katkı payı ücreti ödemeyi sorun olarak görüyor musunuz?” soruları herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olmayanlara sorulmamıştır. Analizlerde veri kaybı olmaması için herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olmayanlar ile belirtilen üç soruda fıkri yok seçeneği işaretlenenler birleştirilmiştir.

“Hastalandığınızda, tedavi, ilaç vb. masraflarınızı genellikle hangi kanalla karşılıyorsunuz?” sorusunda banka sandığı, özel sağlık sigortası, kendi karşılıyor ve diğer seçenekleri birleştirilerek kullanılmıştır.

Çalışmadaki 14 bağımsız değişkenden ferdin yaşı ve hanehalkı büyüklüğü değişkenleri nicel değişkenler iken kalan 12 bağımsız değişken sınıflama ya da sıralama ölçeğinde nitel değişkenlerdir.

2.3. Yöntem

Bağımlı değişken olan Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin sıralı ölçekte bir değişken olması nedeniyle, çalışmada Sıralı Lojistik Regresyon Modeli (SLRM) ile inceleme yapılması planlanmıştır. SLRM, bağımlı değişken ikiden fazla sıralı kategoriye sahip olduğunda kullanılmaktadır (Alpar, 2013). SLRM’den elde edilen tahminlerin geçerli olabilmesi için paralel

doğrular/paralellik varsayımının sağlanması gerekmektedir. Bu varsayıma göre her bağımsız değişken için birden fazla katsayı yerine yalnızca bir regresyon katsayısı tahmin edilmektedir (Liu, 2016); katsayılar bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynıdır ve bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişki, bağımlı değişkenin kategorilerine göre değişiklik göstermemektedir (Kleinbaum ve Klein, 2010; Şerbetçi ve Özçomak, 2013).

Bireylerin Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnuniyetinde olan etkili faktörlerin belirlenmesi için ilk olarak SLRM oluşturulmuştur. IBM SPSS Statistics v29 ile elde edilen sonuçlar modelin paralel doğrular varsayımını sağlamadığını göstermiştir ($\chi^2 = 2.854.031,482$, $sd = 33$, $p = 0.000$). Paralel doğrular varsayımının sağlanmadığı durumda Kısmi Orantılı (Partial Proportional) Odds Modeli ya da Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli'nin kullanılması önerilmektedir (Liu, 2016; Peterson ve Harrel, 1990).

2.3.1.Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Modeli (GSLRM)

GSLRM, paralel doğrular varsayımında esneklik sağlayarak, bağımlı değişkenin kategorilerine göre bağımsız değişkenlere yönelik katsayıların farklılaşmasına izin vermektedir. Fu (1998) ve Williams (2006) tarafından geliştirilen programlar, GSLRM uygulanmasını çok daha kolay hale getirmektedir (Liu, 2016; Williams, 2016).

GSLRM'de bağımlı değişkenin bir düzeyinden diğer düzeyine geçiş olasılıkları farklı olacağından bağımlı değişkenin her bir düzeyi için model tahmini yapılmaktadır (Hayat ve Sözen Özden, 2021).

M tane sıralı kategorisi olan bağımlı değişken için GSLRM,

$$P(Y_i > j) = \frac{\exp(\alpha_j + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_p X_{pi})}{1 + \exp(\alpha_j + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_p X_{pi})}, \quad j = 1, 2, \dots, (M - 1)$$

olarak yazılabilir. Burada, $X_1, X_2, \dots, X_p$, p bağımsız değişkeni ve Y bağımlı değişkeni göstermektedir. α_j , kesim noktalarını ve $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_p$, bağımsız değişkenler için tahmin edilecek lojistik katsayıları ya da eğimi göstermektedir (Liu, 2016; Williams, 2006). Pozitif bir katsayı, bir bireyin bağımlı değişkenin daha düşük bir kategorisinde olmaktan daha çok, daha yüksek bir kategoride olma olasılığının daha yüksek olduğunu gösterir. GSLRM'de katsayıların yanında odds oranı elde edilerek yorum yapılabilir. Odds oranı aşağıdaki gibi tanımlanabilir:

$$Odds Oranı = \frac{P(Y > j)}{P(Y \leq j)}$$

GSLRM’de paralel doğrular varsayımı sağlanmamasına rağmen bağımsız değişkenlerden bazılarının bu varsayımı sağlaması mümkün olabilir. Oluşturulacak modelde paralellik varsayımını incelemek için Olabilirlik Oran (Likelihood Ratio) ya da Wald Testi uygulanabilir. Ayrıca, Wald Testi ile bağımsız değişkenler ya da kategorileri arasında paralellik varsayımını sağlayanlar belirlenebilir (Aydos ve Demir Toker, 2021). GSLRM’de paralellik varsayımını sağlayan değişkenler, bağımlı değişkenin farklı kategorileri için aynı katsayıya sahip olacaktır.

2.4. Sınırlılıklar

Çalışmada bireylerin Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnuniyetinde olan etkili faktörlerin belirlenmesi ve böylece Sosyal Güvenlik Kurumu’ndan vatandaş memnuniyetinin artırılması için karar vericilere yol gösterme amacını taşıyan çalışma TÜİK tarafından uygulanan YMA’dan elde edilen verilerle yürütülmüştür. Bu nedenle, veri seti dışında ve bireylerin Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnuniyetinde olan etkili olabilecek başka değişkenlerin modelde kullanılması mümkün olmamıştır. Ayrıca, 2023 yılı başında Türkiye’de çok sayıda yerleşim yerini doğrudan etkileyen büyük bir deprem yaşanmıştır. Kasım ayı içerisinde uygulanan YMA’da depremden kaynaklanan olağanüstü koşulların etkisinin olması ya da depremden etkilenen bölgeden veri toplanmasına ilişkin güçlük yaşanmış olabileceği değerlendirilmelidir. Son olarak, çalışmanın bağımlı değişkenini oluşturan “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusuna fikri yok cevabı verenlerin oranının yüksekliği (% 17,0) ve bu cevabı verenlerin çalışma dışında bırakılması örneklemin küçülmesine, dolayısıyla veri kaybına yol açmıştır.

3. BULGULAR

3.1. Tanımlayıcı İstatistikler

YMA’da “Sosyal Güvenlik Kurumunun hizmetlerinden memnun musunuz?” sorusuna cevap veren 61.747.101 kişinin % 61,0’ı memnun, % 13,5’i orta (ne memnun, ne memnun değil), % 8,8’ü memnun olmadığını belirtirken % 17,0’si fikri olmadığını ifade etmiştir. Bu soruya fikri yok cevabı verenler çalışmadan çıkartıldıktan sonra 51.223.575 kişiden oluşan 18 yaş ve üzeri nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmetlerinden memnuniyetinin çalışmada kullanılan nitel bağımsız değişkenlerin kategorilerindeki dağılımı Tablo 1’de verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde, erkeklerde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 1: 18 Yaş ve Üzeri Nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumunun Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Nitel Bağımsız Değişkenlerin Kategorilerindeki Dağılımı (%)

Değişkenler	Kategoriler	SGK Hizmetler. Memnuniyet Düzeyi		
		Memnun Değil	Orta	Memnun
Cinsiyet	Erkek	11,5	16,3	72,2
	Kadın	8,7	16,2	75,1
Medeni Durum	Hiç Evlenmedi	9,6	19,5	70,9
	Evli	9,9	15,3	74,8
	Boşandı/Eşi Öldü	13,8	14,3	71,8
Eğitim Düzeyi	Bir Okul Bitirmedi	8,1	17,0	75,0
	İlkokul	8,9	12,8	78,3
	İlköğretim/Ortaokul	8,4	15,1	76,5
	Lise	9,7	16,5	73,8
	En Az Yüksekokul	14,2	20,8	65,0
Ferdin Durumu	İstihdam	11,2	17,0	71,8
	İşsiz	12,2	18,3	69,5
	Emekli/İşi Bırakmış	11,8	15,6	72,6
	Ev İşleriyle Meşgul	6,8	14,1	79,1
	Diğer	10,8	18,2	71,0
Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi	Memnun Değil	36,0	19,8	44,3
	Orta	8,6	47,7	43,7
	Memnun	3,5	7,7	88,9
	Fikri Yok	37,9	19,6	42,5
Elektronik Ortamdaki Kamu Hizmetlerinden Yararlanma	Evet	10,4	17,7	71,9
	Hayır	9,4	11,7	78,9
	Fikri Yok	10,5	16,9	72,6

Tablo 1 (Devamı): 18 Yaş ve Üzeri Nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumunun Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Nitel Bağımsız Değişkenlerin Kategorilerindeki Dağılımı (%)

Değişkenler	Kategoriler	SGK Hizmetler. Memnuniyet Düzeyi		
		Memnun Değil	Orta	Memnun
Kayıtlı Olunan Sosyal Güvenlik Kurumu	Kayıtlı Değil	12,3	20,3	67,4
	SGK-SSK (4A)	,2	15,7	75,1
	SGK-SSK (4B)	11,2	15,5	73,3
	SGK-SSK (4C)	12,5	15,3	72,2
	Banka Sandığı/Vurtdışı	13,5	17,2	69,4
Sağlık Harcamalarının Geri Ödenmesi İle İlgili Sorun Yaşama Durumu*	Evet	24,0	18,7	57,3
	Hayır	8,2	15,1	76,7
	Fikri Yok/Kayıtlı Değil	14,0	20,2	65,8
İlaç Alımı İle İlgili İşlemlerde Sorun Yaşama Durumu*	Evet	22,8	23,5	53,7
	Hayır	8,1	14,6	77,3
	Fikri Yok/Kayıtlı Değil	12,5	20,0	67,5
Muayene İçin Katkı Payı Ücreti Ödemeyi Sorun Görme **	Evet	15,5	22,7	61,8
	Hayır	5,7	10,7	83,6
	Fikri Yok/Kayıtlı Değil	11,8	18,7	69,5
2023 Yılında Herhangi Bir İş İçin SGK'ye Gitme	Evet	19,5	19,0	61,5
	Hayır	9,5	16,0	74,4
Hastalandığında Tedavi, İlaç, vb. Masrafların Karşılama Kanalı	Banka Sandığı/ Özel Sağlık Sig.	16,7	18,0	65,3
	SGK-SSK (4A)	8,9	15,4	75,6
	SGK-SSK (4B)	10,3	15,3	74,4
	SGK-SSK (4C)	12,5	15,2	72,3
	Genel Sağlık Sigortası	9,3	24,6	66,1
* Bağlı bulunulan sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla alınan hizmetlerden				
** Genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarla ilgili ...				

Medeni duruma göre karşılaştırıldığında boşanmış ya da eşi ölmüş olanların içinde memnun olmayanların oranı daha fazladır. Eğitim düzeyine göre en yüksek memnuniyetsizlik en az yüksekokul mezunu olanlardadır. SGK hizmetlerinden memnun olanların oranı ev işleri ile meşgul olanların içinde en yüksek iken en düşük olduğu grup işsizlerdir. Sağlık hizmetlerinden memnuniyeti düşük olanların SGK hizmetlerinden memnuniyetsizliği, sağlık hizmetlerinden memnuniyeti yüksek olanların SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazladır. Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlananlar ile yararlanmayanların içinde memnun olmayanların oranları arasında fark gözlenmemektedir. Buna karşılık elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlanmayanların içinde memnun olanların oranı bir miktar daha yüksektir. Kayıtlı olduğu sosyal güvenlik kurumu SGK olanlardan 4A kapsamındakiler içinde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı en düşük, memnun olanların oranı en yüksek iken 4C kapsamındakilerde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı en yüksek, memnun olanların oranı en düşüktür. Bağlı bulunulan sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla alınan hizmetlerden sağlık harcamalarının geri ödenmesi ile ilgili ve ilaç alınması ile ilgili işlemlerde sorun yaşayanlar içinde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı, sorun yaşamayanlara göre daha yüksektir. Benzer şekilde, genel olarak sağlık hizmeti aldığı kuruluşlarla ilgili, muayene için katkı payı ücreti ödemeyi sorun olarak görenler içinde SGK hizmetlerinden memnun olanların oranı daha düşüktür. 2023 yılı içinde bağlı olduğu Sosyal Güvenlik Kurumuna herhangi bir iş için gidenlerde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı, gitmeyendekilerin iki katından fazladır. Hastalandığında, tedavi, ilaç, vb. masraflarını genellikle karşıladığı kanal SGK olanlardan 4A kapsamındakiler içinde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı en düşük, memnun olanların oranı en yüksek iken 4C kapsamındakilerde SGK hizmetlerinden memnun olmayanların oranı en yüksek, memnun olanların oranı en düşüktür. SGK hizmetlerinden memnuniyeti en düşük olanlar, hastalandığında, tedavi, ilaç, vb. masraflarını SGK dışında bir kanaldan karşılayanlar içindedir. Bu grupların SGK'den hizmet almaması nedeniyle sonucun doğal olduğu düşünülebilir.

Çalışmada yer alan bireylerin yaşları 18 ile 106 arasında değişmektedir ve yaş ortalaması $43,62(\pm 16,23)$ 'dir. Hanehalkı büyüklüğü en az 1, en fazla 11 iken ortalaması $3,74(\pm 1,74)$ olarak bulunmuştur. Çalışmada yer alan fertlerin SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine göre yaş ve hane büyüklüğüne ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaş Ve Hane Büyüklüğüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	İstatistik	SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi		
		Memnun Değil	Orta	Memnun
Ferdin Yaşı	Ortanca	43,00	40,00	42,00
	Ortalama	43,87	41,83	43,98
	Standart Sapma	14,64	15,61	16,54
Hanehalkı Büyüklüğü	Ortanca	3,00	4,00	4,00
	Ortalama	3,45	3,99	3,73
	Standart Sapma	1,64	1,84	1,72

3.1. GSLRM SONUÇLARI

Türkiye’de 18 yaş ve üzeri nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmetlerinden memnun olmalarında etkili olan faktörleri STATA’da gologit2 ile GSLRM oluşturularak incelenmiştir. GSLRM’de, bağımlı değişkenin bir düzeyinden diğer düzeyine geçiş olasılıkları farklı olacağı için, bağımlı değişkenin düzeylerine göre model tahmini yapılmıştır. Bağımlı değişken 3 kategoriden oluştuğundan 2 farklı model tahmin edilmiştir. Modeldeki bağımsız değişkenlerin kategorilerinden hiçbirisi için paralellik varsayımı sağlanmamıştır. Bu nedenle iki modeldeki kategoriler için standart hatalarıyla birlikte katsayılar ve odds oranları, katsayıların anlamlılığına ilişkin p değerleri ayrı ayrı verilmiştir (Tablo 3). 18 yaş ve üzeri nüfusun Sosyal Güvenlik Kurumu’nun hizmetlerinden memnun olmalarında etkili olan faktörleri belirlemek için oluşturulan model istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2 = 17.000.000$, $p = 0,000$, $Pseudo R^2 = 0,2203$, $AIC = 60.190.000$, $BIC = 60.190.000$). Ayrıca, Tablo 3’teki p değerleri incelendiğinde bağımsız değişkenlerin tüm kategorilerine yönelik katsayıların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.

Modelin oluşturulmasında STATA gologit2 çıktısında ‘örneklemdaki 1 birey için 0’dan küçük olasılıklar hesaplandığı ve gologit2 help dosyasının incelenmesi’ine yönelik bir uyarı alınmıştır. McCullagh ve Nelder (1989), paralel olmayan regresyon modellerinin kullanışlılığının, doğruların sonunda kesişmesi gerektiği gerçeğiyle bir dereceye kadar sınırlı olduğunu ifade etmektedir. Bu durumda, gözlemlenen aralıkta olmasa da bazı bağımsız değişken değerleri için negatif tahmin değerleri kaçınılmazdır. Bu tür kesişmeler bağımsız değişken uzayının yeterince uzak bir bölgesinde meydana gelirse, modeldeki bu kusurun ciddi olması düşünülmez (McCullagh ve Nelder, 1989). Alışılacağı dışında ortaya çıkabilecek bu durum modelin çok karmaşık olması, bağımlı değişken kategorilerinde çok az gözlem bulunması gibi nedenlerden kaynaklanabilir. Ancak, gözlem sayısı fazla iken az sayıda gözlem için negatif olasılık

bulunmasının çok önemli olmayacağı belirtilmektedir (Williams, 2023; Boston College, 2023). Çalışmadaki gözlem sayısının fazla olması ve sadece bir gözlem için problem oluşması nedeni ile modelden elde edilen sonuçların kullanılabileceği ifade edilebilir.

Modeldeki bağımsız değişkenlerin kategorileri için yorumlar odds oranları aracılığıyla yapılmış ve oluşturulan modelden aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

Kadınların erkeklere göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin orta ya da memnun olma olasılığı, memnun olmama olasılığından 1,3557 kat daha fazladır. Yine, kadınların erkeklere göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığının 1,1533 katıdır.

Hiç evlenmemişlerin evlilere göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin orta ya da memnun olma olasılığı, memnun olmama olasılığından yaklaşık 1,20 kat daha fazladır. Buna karşılık, evli olanların hiç evlenmemişlere göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığının 1,0814 katıdır. Boşanmış ya da eşi ölmüş olanlara göre, hiç evlenmemişlerin SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin orta ya da memnun olma olasılığı, memnun olmama olasılığından 1,7513 katı ve memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığının 1,2353 katıdır.

Bir okul bitirmeyenlere göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyi en düşük olanlar en az yüksekokul mezunu olan bireylerdir. Tüm diğer eğitim düzeyine sahip olanlara göre bir okul bitirmeyenlerin SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin orta ya da memnun olma olasılığı, memnun olmama olasılığından daha fazladır. Bir okul bitirmeyenlere göre en fazla lise mezunu olanların SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığından daha yüksektir.

Tablo 3: SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin GSLRM Sonuçları

SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi (Y): Memnun Değil ise Y=1, Orta ise Y=2, Memnun ise Y=3						
Değişkenler	Y>1'e karşı Y≤1			Y>2'e karşı Y≤2		
	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri
Cinsiyet (RG: Erkek)						
Kadın	0,3043 (0,00126)	1,3557 (0,00171)	0,000	0,1427 (0,00096)	1,1533 (0,00111)	0,000
Medeni Durum (RG: Hiç Evlenmedi)						
Evli	-0,1793 (0,00149)	0,8358 (0,00124)	0,000	0,0783 (0,00110)	1,0814 (0,00119)	0,000
Boşandı / Eşi Öldü	-0,05603 (0,00219)	0,5710 (0,00125)	0,000	-0,2113 (0,00173)	0,8095 (0,00140)	0,000
Eğitim Düzeyi (RG: Bir Okul Bitirmedi)						
İlkokul	-0,1577 (0,00219)	0,8541 (0,00187)	0,000	0,1410 (0,00155)	1,1515 (0,00178)	0,000
İlköğretim Ortaokul	-0,0358 (0,00256)	0,9648 (0,00250)	0,000	0,2147 (0,00183)	1,2395 (0,00227)	0,000
Lise	-0,1719 (0,00250)	0,8421 (0,00211)	0,000	0,0465 (0,00178)	1,0476 (0,00186)	0,000
En Az Yüksekokul	-0,4346 (0,00258)	0,6475 (0,00167)	0,000	-0,3508 (0,00186)	0,7041 (0,00131)	0,000
Ferdin Durumu (RG: İstihdam)						
İşsiz	-0,1984 (0,00227)	0,9804 (0,02229)	0,000	0,0642 (0,00174)	1,0664 (0,00185)	0,000
Emekli / İş Bırakmış	-0,0491 (0,00174)	0,9521 (0,00165)	0,000	-0,1214 (0,00134)	0,8857 (0,00119)	0,000
Ev İşleriyle Meşgul	-0,0091 (0,00176)	0,9909 (0,00175)	0,000	0,0303 (0,00127)	1,0308 (0,00130)	0,000
Diğer	-0,1375 (0,00207)	0,8715 (0,00180)	0,000	-0,1032 (0,00153)	0,9019 (0,00138)	0,000

Tablo 3 (Devamı): SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin GSLRM Sonuçları

SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi (Y): Memnun Değil ise Y=1, Orta ise Y=2, Memnun ise Y=3						
Değişkenler	Y>1'e karşı Y≤1			Y>2'e karşı Y≤2		
	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri
Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi (RG: Memnun Değil)						
Orta	1,7254 (0,00147)	5,6148 (0,00828)	0,000	-0,1146 (0,00101)	0,8917 (0,00090)	0,000
Memnun	2,5401 (0,00121)	12,6814 (0,01533)	0,000	2,1010 (0,00090)	8,1740 (0,00739)	0,000
Fikri Yok	0,2071 (0,00673)	1,2302 (0,00828)	0,000	0,1392 (0,00648)	1, 1494 (0,00745)	0,000
Elektronik Ortamdaki Kamu Hizmetlerinden Yararlanma (RG: Evet)						
Hayır	-0,1953 (0,00140)	0,8226 (0,00115)	0,000	0,0749 (0,00106)	1,0777 (0,00114)	0,000
Fikri Yok	-0,4345 (0,00252)	0,6476 (0,00163)	0,000	-0,1599 (0,00188)	0,8522 (0,00160)	0,000
Kayıtlı Olunan Sosyal Güvenlik Kurumu (RG: Kayıtlı Değil)						
SGK-SSK (4A)	-0,5404 (0,00556)	0,5825 (0,00324)	0,000	-0,0776 (0,00444)	0,9253 (0,00411)	0,000
SGK-SSK (4B)	-0,8645 (0,00684)	0,4213 (0,00288)	0,000	-0,5610 (0,00599)	0,5706 (0,00342)	0,000
Kayıtlı Olunan Sosyal Güvenlik Kurumu (RG: Kayıtlı Değil)						
SGK-SSK (4C)	0,5368 (0,01011)	1,7104 (0,01730)	0,000	0,7227 (0,00802)	2,0600 (0,01651)	0,000
Banka Sandığı / Yurtdışı	0,2512 (0,00803)	1,2856 (0,01032)	0,000	0,3686 (0,00649)	1,4457 (0,00939)	0,000

Tablo 3 (Devamı): SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin GSLRM Sonuçları

SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi (Y): Memnun Değil ise Y=1, Orta ise Y=2, Memnun ise Y=3						
Değişkenler	Y>1'e karşı Y≤1			Y>2'e karşı Y≤2		
	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri
Sağlık Harcamalarının Geri Ödenmesi İle İlgili Sorun Yaşama Durumu (RG: Evet)						
Hayır	0,7107 (0,00182)	2,0355 (0,00370)	0,000	0,4132 (0,00159)	1,5117 (0,00241)	0,000
Fikri Yok / Kayıtlı Değil	0,6102 (0,00247)	1,0629 (0,00263)	0,000	-0,1640 (0,00219)	0,8488 (0,00186)	0,000
İlaç Alımı İle İlgili İşlemlerde Sorun Yaşama Durumu (RG: Evet)						
Hayır	0,1912 (0,00150)	1,2107 (0,00181)	0,000	0,2385 (0,00126)	1,2694 (0,00160)	0,000
Fikri Yok / Kayıtlı Değil	-0,2900 (0,00512)	0,7483 (0,00383)	0,000	-0,3740 (0,00431)	0,6880 (0,00296)	0,000
Muayene İçin Katkı Payı Ücreti Ödemeyi Sorun Görme (RG: Evet)						
Hayır	0,5538 (0,00119)	1,7399 (0,00207)	0,000	0,7130 (0,00086)	2,0401 (0,00176)	0,000
Fikri Yok / Kayıtlı Değil	0,7274 (0,00471)	2,0697 (0,00975)	0,000	1,4171 (0,00388)	4,1251 (0,01599)	0,000
2023 Yılında Herhangi Bir İş İçin SGK'ye Gitme (RG: Evet)						
Hayır	0,4358 (0,00167)	1,5462 (0,00258)	0,000	0,2653 (0,00141)	1,3038 (0,00183)	0,000
Hastalandığında Tedavi, İlaç, vb. Masrafların Karşılama Kanalı (RG: Banka Sandığı/Özel Sağlık S./Kendi/Diğer)						
SGK-SSK (4A)	0,7350 (0,00330)	2,0856 (0,00688)	0,000	0,6083 (0,00272)	1,8373 (0,00500)	0,000
SGK-SSK (4B)	0,8542 (0,00540)	2,3495 (0,01269)	0,000	0,9277 (0,00495)	2,5286 (0,01252)	0,000
SGK-SSK (4C)	-0,4395 (0,00915)	0,6443 (0,00590)	0,000	-0,1023 (0,00726)	0,9028 (0,00655)	0,000

Tablo 3 (Devamı): SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyine İlişkin GSLRM Sonuçları

SGK Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi (Y): Memnun Değil ise Y=1, Orta ise Y=2, Memnun ise Y=3						
Değişkenler	Y>1'e karşı Y≤1			Y>2'e karşı Y≤2		
	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri	β (SH(β))	OR (SH(OR))	p Değeri
Genel Sağlık Sigortası	0,3427 (0,00258)	1,4087 (0,00363)	0,000	0,0186 (0,00188)	1,0187 (0,00191)	0,000
Ferdin Yaşı	0,0026 (0,00005)	1,0026 (0,00005)	0,000	-0,0008 (0,00004)	0,9992 (0,00004)	0,000
Hanehalkı Büyüklüğü	0,0386 (0,00035)	1,0394 (0,00036)	0,000	-0,0271 (0,00024)	0,9733 (0,00023)	0,000
Sabit	-0,7068 (0,00630)	0,4932 (0,00310)	0,000	-1,6376 (0,00488)	0,1945 (0,00095)	0,000
RG: Referans Grup						

Emekli ya da işi bırakmış olanlar ile diğer kategorisinde birleştirilenlere göre istihdamdakilerin SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin daha fazla olduğu söylenebilir. İstihdamdakilerle karşılaştırıldığında işsizlerin ve ev işleri ile meşgul olanların SGK hizmetlerinden memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığından daha yüksektir.

Fertlerin sağlık hizmetlerinden memnuniyeti arttıkça SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyi de artmaktadır.

Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlananların, yararlanmayanlara göre SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin orta ya da memnun olma olasılığı, memnun olmama olasılığından 1,216 kat daha fazladır. Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlanmayanların, yararlananlara göre SGK hizmetlerinden memnun olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığının 1,0777 katıdır.

Sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olmayanlarla karşılaştırıldığında 4C statüsünde SGK'ye kayıtlı olanların ve banka sandığı veya yurtdışında bir sosyal güvenceye sahip olanların SGK hizmetlerinden memnuniyet düzeyi daha yüksek iken 4A ve 4B statüsünde SGK'ye kayıtlı olanların SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha düşüktür.

Bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığı hizmetlerden, sağlık harcamalarının geri ödenmesi ile ilgili işlemlerde sorun yaşamayanların, sorun yaşayanlara göre SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazladır.

Bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığı hizmetlerden, ilaç alımı ile ilgili işlemlerde sorun yaşamayanların, sorun yaşayanlara göre SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha yüksektir.

Genel olarak sağlık hizmeti aldığı kuruluşlarla ilgili, muayene için katkı payı ücreti ödemeyi sorun olarak görmeyenlerin, katkı payı ödemenin sorun olduğunu belirtenlere göre SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazladır.

2023 yılı içinde bağlı olduğu Sosyal Güvenlik Kurumuna herhangi bir iş için gitmeyenlerin, gidenlere göre SGK hizmetlerinden memnun olma olasılığı daha yüksektir.

Hastalandığında tedavi, ilaç vb. masraflarını genellikle banka sandığı, özel sağlık sigortası, kendisi veya diğer bir kanal ile ödeyenlere göre 4A ve 4B statüsüyle SGK ve genel sağlık sigortası kapsamında ödeyenlerin SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazla iken 4C statüsüyle SGK ile ödeyenlerin daha düşüktür.

Ferdin yaşı 1 yıl arttığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin orta ya da memnun düzeyinde olma olasılığı, memnun olmama olasılığından 1,0026 kat daha fazla olmaktadır. Buna karşılık, ferdin yaşı 1 yıl arttığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin memnun düzeyinde olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığı ile hemen hemen aynı olmaktadır.

Ferdin hanehalkındaki fert sayısı 1 kişi arttığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin orta ya da memnun düzeyinde olma olasılığı, memnun olmama olasılığından 1,0394 kat daha fazladır. Ferdin hanehalkındaki fert sayısı 1 kişi azaldığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin memnun düzeyinde olma olasılığı, orta ya da memnun olmama olasılığından 1,0274 kat daha fazla olmaktadır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Vatandaşlar, yaşamlarını sürdürürken gelirlerini düşürebilecek, sağlıklarını tamamen ya da kısmen kaybedebilecekleri çeşitli tehlikeler altındadır. Toplum düzenin

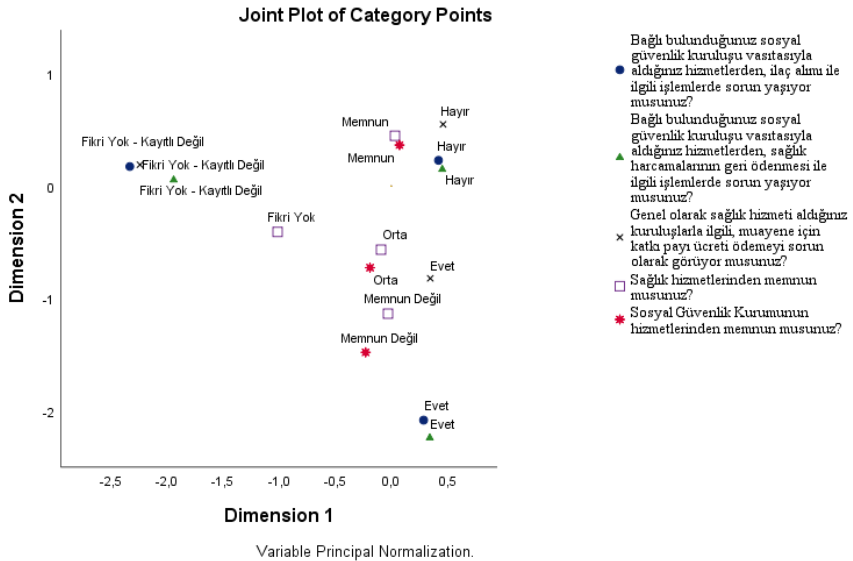
sağlanması, daha yaşanabilir sosyal iklimin ortaya çıkması insanların taşıdıkları risklerin mümkün olduğunca bertaraf edilmesi ile olanaklı olabilir. Vatandaşlara insana yaraşır asgari bir gelirin sürdürülebilir biçimde sağlanması ve sağlıklarının korunması ya da olası hastalıklarının tedavi edilmesi sahip olacağı sosyal güvenlik ile mümkündür. Sosyal güvenlik, günümüzde temel ve evrensel insan haklarından biri olarak nitelendirilmekte ve bu hakkın devlet tarafından sağlanması gerektiği kabul edilmektedir. Sosyal güvenliğin sağlanması, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 2'nci maddesinde yer alan sosyal devlet olma ilkesinin de bir gereğidir. Gelir ve servet dağılımındaki adaletsizliklerin azaltılması, toplumsal barış ve huzur için önemli bir role sahip olan sosyal güvenliğin sağlanmasında en önemli aktörlerden birisi SGK'dır. Vatandaşlar için son derece önemli bir noktada olan SGK'nin hizmetlerinin denetlenmesi, hizmet alanların görüşleri ile değerlendirilebilir. Bu çalışmada, bir kamu hizmeti olan SGK hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetinde etkili olan faktörler incelenmiştir. TÜİK YMA 2023 verilerinin kullanıldığı çalışmada 14 bağımsız değişkenin bulunduğu GSLRM oluşturulmuştur. Elde edilen model ve modeldeki tüm değişkenler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Model bulguları değerlendirildiğinde kadınların, SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazladır. SGK hizmetlerinden memnuniyeti en düşük olanlar en az yüksek okul mezunu olanlardır. Bu sonuçlar, amacı ve örnekleme farklı da olsa Tuzla (2018) ile benzerlik göstermektedir. Yüksek eğitime sahip olan bireylerin kurumsal hizmetlere yönelik beklentisinin daha fazla olması memnuniyet düzeyinin daha düşük olmasının bir nedeni olabilir. Boşanmış ya da eşi ölmüş olanların, hiç evlenmemişlere göre SGK hizmetlerinden memnuniyetleri daha azdır. Emekli ya da işi bırakmış olanlara göre istihdamdakilerin SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazladır. İşsizler ile istihdamdakiler karşılaştırıldığında ise orta memnuniyette olanların değerlendirildiği kategoriye göre durum değişmektedir. Benzer bir durum elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlananlar ve yararlanmayanların karşılaştırılmasında mevcuttur. Kayıtlı olmayanlar referans alındığında 4C'li olanların SGK hizmetlerinden memnuniyeti daha fazla iken 4A ve 4C'li olanlarda memnuniyet daha düşük bulunmuştur. Hastalandığında tedavi, ilaç, vb. masrafların karşılanma kanalı için yapılan incelemede ise referans gruba (Banka Sandığı/Özel Sağlık S./Kendi/Diğer) göre 4A, 4B ve 4C'li olanlar için tam tersi olmuştur: 4A ve 4B statüsündekilerin memnuniyeti daha yüksek iken 4C statüsündekilerin daha düşüktür. Ferdin yaşında ve hane büyüklüğündeki artış memnuniyet üzerinde benzer yönlü sonuçlar doğurmaktadır: Ferdin yaşı 1 yıl arttığında ya da hane halkı 1 kişi arttığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin orta ya da memnun düzeyinde olma olasılığı, memnun olmama olasılığından daha fazla olmaktadır. Buna karşılık, ferdin yaşı 1 yıl arttığında SGK hizmetlerinden memnuniyetinin memnun düzeyinde olma olasılığı,

orta ya da memnun olmama olasılığı ile hemen hemen aynı iken hanehalkı büyüklüğü 1 kişi arttığında daha az olmaktadır. Bu arada herhangi bir işi için SGK'ye gitmeyenlerin, gidenlere göre memnuniyetinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç Kurum'a giden vatandaşa "dokunulması" gerektiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca, Tuzla (2018) çalışmasındaki bazı bulgular irdelenerek sebepleri konusunda tahmin yürütülebilir.

Fertlerin "sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi", "bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığı hizmetlerden, sağlık harcamalarının geri ödenmesi ile ilgili işlemlerde sorun yaşama durumu", "bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kuruluşu vasıtasıyla aldığı hizmetlerden, ilaç alımı ile ilgili işlemlerde sorun yaşama durumu" ve "genel olarak sağlık hizmeti aldığı kuruluşlarla ilgili, muayene için katkı payı ücreti ödemeyi sorun olarak görme durumu"na ayrı pencere açmak gerekir: Sağlık hizmetlerinden memnun olan, ilaç alımında ve sağlık harcamalarının geri ödenmesinde sorun yaşamayan, katkı payı ödemeyi sorun olarak görmeyen vatandaşların SGK hizmetlerinden de memnun olduğu, aksi sonuçların SGK hizmetlerinden memnun olmamasına neden olduğu gözlenmektedir. Çoklu Uyum Analizi'nden elde edilen Şekil 2 ilişkiyi net bir biçimde ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, SGK hizmetlerinden memnuniyete ilişkin en net bilgi sağlayan bu maddelere odaklanmanın SGK hizmetlerinden memnuniyeti artırmanın bir yolu olduğunu göstermektedir.

Şekil 2: SGK Hizmetlerinden Memnuniyet İle Seçilen Değişkenler Arasındaki İlişki



TÜİK YMA 2023'te "Sosyal Güvenlik Kurumu'nun hizmetlerinden memnun musunuz?" sorusuna Fikri yok diyenlerin oranı bir okul bitirmeyenlerde %32,5, ilkokul mezunlarında % 18,5, İlköğretim ya da ortaokul mezunlarında % 15,1, lise mezunlarında % 13,4 ve mezuniyeti en az yüksek okul olanlarda % 12,6'dır. Bu oran, herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olmayanlarda % 25,7 iken SGK (4A) ile kayıtlı olanlarda % 14,9, SGK (4B) ile kayıtlı olanlarda %18,5, SGK (4C) ile kayıtlı olanlarda %15,9, banka sandığı ya da yurtdışı bir sosyal güvenlik kurumunda kayıtlı olanlarda % 18,4'tür. İstihdamda olanları % 10,7'si SGK hizmetlerinden memnuniyete ilişkin soruya fikri yok cevabı verirken aynı oran işsizlerde % 19,0'a ulaşmaktadır. Erkeklerin % 11,5'i, kadınların % 22,5'i fikri yok cevabını vermiştir. Yaş gruplarına göre incelendiğinde ise en yüksek oranlar 18-29 yaşındakiler (% 16,2), 50-59 yaşındakiler (%15,9) ve en az 60 yaşında (% 25,8) olanlardadır. Farklı alt gruplardaki oranların yüksekliği SGK hizmetlerinden memnuniyete ilişkin soruya fikri yok cevabı verenlerin oranının % 17,0 olmasını açıklamaktadır. Üstelik son 15 yılda küçük değişiklikler olsa da SGK hizmetlerinden memnuniyete ilişkin soruya fikri yok cevabı verenlerin oranı aynı seviyede kalmıştır. Anket uygulayanların önemli sayılabilecek bir bölümünün fikri yok cevabına yönelmesi vatandaşların Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan ve hizmetlerinden bilgilendirilmesi gerektiğini düşündürmektedir. Zira fikri yok cevabındaki yoğunluk vatandaşların sosyal güvenlik okuryazarlığı, kurum hizmetlerine yönelik farkındalık düzeyi ya da hizmetlerin kamuoyuna yeterince tanıtılmaması gibi nedenlerden kaynaklanmış olabilir.

Literatürdeki çalışmalar genel olarak kamu hizmetlerinden memnuniyetin, özelde de SGK hizmetlerinden memnuniyetin yaşam memnuniyetini artırdığını göstermektedir. SGK hizmetlerinden memnuniyetin artması yaşam memnuniyeti ve mutluluğu daha fazla olan vatandaşlar anlamına gelmektedir. Vatandaş memnuniyetini sağlayan, sürdürülebilir bir sosyal güvenlik için SGK hizmetlerinden memnuniyetin her yıl izlenerek olumlu ve olumsuz değerlendirilen faktörlerin ortaya konmasına devam edilmelidir. TÜİK YMA'da örneklem yetersizliğinin aşılaraq farklı düzeydeki bölgesel karşılaştırmaların yapılmasına olanak sağlayacak değerlendirmelerin yolunun açılması araştırmacılara ve karar vericilere daha fazla bilgi verecektir.

Sosyal güvenlik sisteminin sürdürülebilir olması ülkeler için oldukça önemlidir. İşgücündeki değişimler, yaşlı nüfusun hızlı bir şekilde artması, aile yapısındaki değişimler (ILO, 2001) ile ekonomik, sosyal ve siyasi nedenlerden dolayı meydana gelen değişimler sistemin sürdürülebilirliği üzerinde etkili olabilmektedir (Güner, 2015). Türkiye nüfusunun yaşlanması ve demografik avantajın giderek ortadan kalkması 21. yüzyılda Türkiye'deki sosyal güvenlik sistemi için büyüyen bir riski göstermektedir. Üstelik 2022 yılında 2,01 seviyesinde olan aktif/pasif oranının 2025

yılı Şubat ayında 1,58 değerine düşmesi (SGK, 2025b) sistemin sürdürülebilirliğindeki soruna işaret etmektedir. Yaşlanan nüfus ve yaşam süresinin uzaması ile artacak sağlık harcamaları da eklendiğinde sosyal güvenlik sistemindeki açığın artması bütçeden ayrılan kaynakların da artmasına neden olarak ülke ekonomisine olumsuz yansıyacaktır (Dağ, 2019). Dijitalleşme ve yapay zekanın kullanımı sosyal güvenlik sisteminin sürdürülebilirliği ve dolayısıyla sosyal güvenlik hizmetlerinden memnuniyeti artırabilir. Dijital dönüşümün getirdiği teknolojik gelişmeler, özellikle sağlık alanında hastalıkların erken teşhisi ve tedavi maliyetlerinin düşürülmesi gibi olumlu etki yaratarak sağlık harcamalarının azalmasına katkı sağlayabilir (Özcan, 2024). İnsan görevlerini geliştirmek, birçok etkinliğin otomatikleştirmek, karar almada yardımcı olmak ve dolandırıcılığı tespit etmek amacıyla yapay zekadan yararlanılabilir (Benouachane, 2022). SGK, gelişmiş hizmet sunumu için akıllı sohbet robotlarından yararlanmaktan, veri merkezli karar almaya veya makine öğreniminden yararlanmaya kadar, misyon hedeflerini yerine getirmek için dijital dönüşümün yeni paradigmalarının bir parçası olarak yapay zeka kullanımına uyum sağlamalıdır (Zaber ve Casu, 2024).

Şubat 2025 rakamlarına göre Türkiye’de nüfusun %92,1’i bir mobil telefona sahip olup, Ülkede %80,7 oranında internet bağlantısı mevcuttur (Datareportal, 2025). Buna göre, mobil uygulamaların geliştirilmesi, yaygınlaştırılması vatandaşa erişimi ve vatandaş memnuniyetini artıracağı öngörülebilir. Ancak, uygulamaların toplumun farklı grupları tarafından kullanılabilmesi için tanıtımı ve kullanımına ilişkin yeterli bilgilendirme yapılması gerekeceği açıktır. Dijitalleşme nedeniyle ortaya çıkabilecek iş kayıplarını telafi etmek üzere risk altındaki vatandaşlara farklı kurumlarla işbirliği yapılarak eğitimler verilmeli, niteliklerinin dönemin koşullarına uygun bir biçimde artırılarak işgücü piyasasına girişlerinin kolaylaştırılmasına yönelik projeler geliştirilmelidir. Hedef, sadece istihdam ya da istihdamda kalma olmamalı, aynı zamanda istihdamın kalitesini artırmak da amaçlanmalıdır. Kurum’un özellikle genç işsizler, geçici ya da esnek çalışanlar, dijital çalışanlar gibi kırılgan gruplar için esnek ve kapsayıcı politikalar üretmesi beklenmelidir.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2013). Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alper, Y. (2017). Sosyal Güvenlik Reformu (2008-2016): Kapsamla İlgili Gelişmeler. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (68), 1-23.
- Angın, C. (2019). Sosyal Güvenlik Reformu, Kamu Personeli ve Emeklilik. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9(3), 427-441.
- Aydos, M., & Demir Toker, Ç. (2021). Eğitim Seviyelerine Göre Genç İşsizliğinin Ekonometrik Analizi: Türkiye Örneği. İzmir İktisat Dergisi, 36(1), 109-126.
- Ayhan, A. (1990). 5434 Sayılı T.C. Emekli Sandığı Kanununa Tabi Olan Kimselerin Hak Sahiplerine Sağlanan Yardımlar. Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, VIII(1-2), 363-374.
- Ayhan, A. (2012). Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri. Sosyal Güvenlik Dergisi, 1(1), 41-55.
- Bakırcı, F., Takım, A., Aydemir, A.F., Karabacak, E. (2018). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Bireyin Genel Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri İle Analizi, IV. International CAUCASUS - Central Asia Foreign Tradeand Logistics Congress, September, 7-8, Didim/Aydın.
- Bayrı, O. (2013). Türkiye’de Sosyal Güvenlik Sisteminin Kurum ve Kapsam Olarak Gelişimi ve Sosyal Güvenlik Adaleti. Sosyal Güvenlik Dergisi, 3(2), 18-60.
- Bedük, A., & Mete, O. (2006). Avrupa Birliği Sürecinde Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Reorganizasyon Çalışmaları. Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi, 2, 24-42.
- Benouachane, H. (2022). Artificial Intelligence in Social Security: Opportunities and Challenges. The Journal of Social Policy Studies, 20(3), 407-418.
- Boston College. (2023, 15 Ekim). Help for Gologit2. <http://fmwww.bc.edu/RePEc/bocode/g/gologit2.html> adresinden ulaşılmıştır.
- Bulut, M. (2011). Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Sosyal Yardım Yaklaşımı ve Türkiye’de Durum. Yardım ve Dayanışma Dergisi, 2(3), 57-64.
- Cömertler, N., & Çondur, F. (2021). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(2), 255-275.
- Cural, M., & Memişoğlu, H. (2022). Türkiye’de Sosyal Güvenlik Reformlarının Mali Sonuçları. Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8(1), 1-14.

- Çakmak, E. (2020). Türkiye’de İşsizlik Sigortası Uygulamaları, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 12(1), 1-22.
- Çavuş, Ö.H. (2017). Sosyal Güvenlik Sisteminin Denetim Yapısı Ve Denetim Birimleri. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, 24(2), 523-542.
- Dağ, M. (2019). Sosyal Güvenlik Bütçe Açıklarının Sürdürülebilirliği: 2009-2018 Türkiye Örneği. Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 14(56), 369-378.
- Datareportal (2025, 22 Mayıs). Digital 2025: Turkey. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-turkey> adresinden ulaşılmıştır.
- Demir, Y. (2017). Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi: Kütahya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nde Bir Uygulama (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Fu, V. (1998). Estimating Generalized Ordered Logit Models. Stata Technical Bulletin, 44, 27-30.
- Gazioğlu, Ş. (2013). Sosyal Güvenlik Kurumunda Hizmet Kalitesi: Yalova Örneği (yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Gezer, T., & Aysan, Ü. (2023). Sosyal Politikaların Mutluluk Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, 30(1), 179-196.
- Gökbayrak, Ş. (2010). Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü. Çalışma Ve Toplum, 2(25), 141-162.
- Gökbayrak, Ş. (2022). Zor Zamanlarda Sosyal Güvenliği Yeniden Düşünmek Sosyal Güvenlik ve Gelirin Yeniden Dağılımı. Çalışma Ve Toplum, 1(72), 107-142.
- Görücü, Ç. (2017). Tek Parti Döneminde Halkçılık ve Sosyal Politika: Solidarizm ve Korporatizm Kavramları Çerçevesinde 1936 İş Kanunu Hakkında Bir Değerlendirme. Çalışma Ve Toplum, 3(54), 1335-1368.
- Gücenmez, T. (2023). Türkiye’de Dijital Dönüşümün İş Gücü Piyasalarına Etkisi ve Gelir Dağılımı İlişkisi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(3), 995-1005.
- Güner, Z. (2015). Uzun Ömürlülük Riskinin Sosyal Güvenlik Sistemi Dengesine Etkisi. Sosyal Güvence, (7), 58-82.
- Güvercin, C.H. (2004). Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 57(2), 89-95.
- Hayat, E., & Sözen Özden, A. (2021). Genelleştirilmiş Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ile Bireylerin Mutluluk Düzeylerine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi. OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 18(40), 2288-2316.

- ILO. (2001). Social Security: Issues, Challenges And Prospects, Sixth Item On The Agenda (International Labour Conference 89th Session 2001, Report VI). Geneva: International Labour Office.
- ILO. (2021). Building Social Protection Systems: International Standards And Human Rights Instruments. Geneva: International Labour Office.
- Işık Erol, S. (2019a). Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Sosyal Hizmetler. Ankara: Iksad Publications.
- Işık Erol, S. (2019b). Sosyal Güvenlik Sistemi: Sosyal Sigorta, Sosyal Yardım Ve Sosyal Hizmet Bileşenleri Bağlamında. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (23), 1-14.
- Kantarcı, H.B. (2003). Sosyal Devlet, Sosyal Güvenlik ve Türkiye’de Zorunlu Askerlik Hizmeti. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(10), 75-85.
- Kleinbaum D.G., & Klein, M. (2010). Logistic Regression: A Self-Learning Text. (Third Edition). New York: Springer.
- Korkmaz, M., Germir, H.N., Yücel, A.S., & Gürkan, A. (2015). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Sosyodemografik Bileşenler Üzerine Bir Analiz. Uluslararası Hakemli Psikiyatri Ve Psikoloji Araştırmaları Dergisi, 3(2), 78-111.
- Liu, X. (2016). Applied Ordinal Logistic Regression Using Stata: From Single-Level to Multilevel Modeling. USA: Sage Publications Inc.
- Liu, X., & Koirala, H. (2012). Ordinal Regression Analysis: Using Generalized Ordinal Logistic Regression Models to Estimate Educational Data. Journal of Modern Applied Statistical Methods, 11(1), 242-254.
- McCullagh, P., & Nelder, J.A. (1989). Generalized Linear Models. (2nd Edition). London and New York: Chapman and Hall.
- Öner Kaya, E. (2011). Yoksullar İçin Sosyal Güvenlik: Mikrosigorta. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 10(35), 202-220.
- Özcan, C. (2024, 18 Ekim). Dijital Dönüşüm Sosyal Güvenlik Sistemini Nasıl Etkileyecek? <https://www.pwc.com.tr/tr/medya/kose-yazilari/celal-ozcan/dijital-donusum-sosyal-guvenlik-sistemini-nasil-etkileyecek.html> adresinden ulaşılmıştır.
- Peterson, B., & Harrell, F. E. Jr. (1990). Partial Proportional Odds Models For Ordinal Response Variables. Applied Statistics, 39(2), 205–217.
- Richardson, J. (1970) İktisadi ve Mali Yönüyle Sosyal Güvenlik, Çev: Yazgan, T., İstanbul: İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayınları.

- SGK. (2025a, 4 Mayıs). Sosyal Güvenlik Kurumu: Sosyal Güvenlik Kurumu Hakkında Merak Ettikleriniz. <https://www.sgk.gov.tr/Hakkimizda/Index/c4953319-ea98-439f-89e0-4b1cdddbed55/> adresinden ulaşılmıştır.
- SGK. (2025b, 19 Mayıs). Sosyal Güvenlik Kurumu Aylık Bülteni, Sigortalı İstatistikler, Şubat 2025. <https://www.sgk.gov.tr/Istatistik/Aylık/42919466-593f-4600-937d-1f95c9e252e6> adresinden ulaşılmıştır.
- Şahin, S., & Ahlatçı, D. (2021). Yoksullukla Mücadelede Sosyal Güvenlik Harcamalarının Analizi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 24 (2), 307-322.
- Şenocak, H. (2009). Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 56, 409-468.
- Şenaras, E.A., & Çetin, I. (2017). Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Çok Boyutlu Ölçekleme İle Analizi, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2):195-209.
- Şengöz, M. (2022). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Modeli'nin Bütünleşik Bir Süreç Olarak Yeniden Yorumlanması. Eğitim Ve Toplum Araştırmaları Dergisi, 9(1), 164-173.
- Şerbetçi, A., & Özçomak, M.S. (2013). Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ile İstatistik ve Ekonometri Derslerinde Başarıyı Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(1), 89-110.
- Temel, S., Angın, C., & Övgün, B. (2021). Sosyal Güvenlik Reformu Ve Kadın. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 12(1), 153-164.
- Tuzla, R. (2018). Dış Hedef Kitlenin Kurumsal İmaj Algısı: Sosyal Güvenlik Kurumu Örneği. The Journal of Academic Social Science, 73, 260-286.
- TÜİK. (2024). Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2023 (Yayın No:4728). <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=gelir-yasam-tuketim-ve-yoksulluk-107&dil=1> adresinden ulaşılmıştır.
- Türkoğlu, İ. (2013). Sosyal Devlet Bağlamında Türkiye'de Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik. Akademik İncelemeler Dergisi, 8(3), 275-305.
- Williams, R. (2006). Generalized Ordered Logit/Partial Proportional Odds Models For Ordinal Dependent Variables. The Stata Journal, 6(1), 58- 82.
- Williams, R. (2016). Understanding and Interpreting Generalized Ordered Logit Models. The Journal of Mathematical Sociology, 40(1), 7-20.

- Williams, R. (2023, 15 Ekim). Gologit2/oglm Troubleshooting. <https://www3.nd.edu/~rwilliam/gologit2/tsfaq.html> adresinden ulaşılmıştır.
- Yetim, B. (2018). Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yıldız, R.A. (2024). E-Hizmet Kalitesinin İç Ve Dış Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkileri: SGK Uygulama Portalı Üzerine Bir Araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Yüksel, Ö. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Zaber, M., & Casu, O. (2024). Artificial Intelligence in Social Security Organizations. Geneva: International Social Security Association.