



## Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet

Necmiye CÖMERTLER<sup>1</sup>, Funda ÇONDUR<sup>2</sup>



**Araştırma Makalesi**

**Makale Geçmişi**

**Başvuru Tarihi:16.11.2021**

**Kabul Tarihi: 15.12.2021**

**Research Article**

**Article History**

**Date of Application:16.11.2021**

**Acceptance Date: 15.12.2021**

### Özet

Yaşam memnuniyeti demografik, sosyo-ekonomik, politik, kültürel ve çevresel birçok faktöre bağlı olarak değişmektedir. Bu faktörlerden biri de kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyettir. TÜİK tarafından yapılan yaşam memnuniyet araştırmasında kamu hizmetlerinden memnuniyet sosyal güvenlik hizmetleri, sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri, adli hizmetler, asayiş hizmetleri ve ulaştırma hizmetleri olmak üzere altı grupta ölçülmektedir. Kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin ve memnun olmama nedenlerinin bilinmesi, sunulan hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Bu çalışmada, kamu hizmetinden yararlananların demografik özellikleri ve kamu hizmeti alımında karşılaştıkları sorunlar ile kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla her bir kamu hizmeti için demografik ve sorunla karşılaşma olmak üzere iki model sıralı lojistik regresyon analizi ile tahmin edilmiştir. Araştırmada TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2019 yılı mikro veri seti kullanılmıştır. Bu çalışmanın bulguları kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinde demografik faktörlerin ve hizmet alımında karşılaşılan sorunların etkili olduğunu göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşam Memnuniyeti, Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet, Sıralı Lojistik Regresyon Analizi

**Jel Kodları:** I31, H50, C12

## Satisfaction from Public Services in Turkey

### Abstract

Life satisfaction varies depending on many demographic, socio-economic, political, cultural and environmental factors. One of these factors is satisfaction from public services. In the life satisfaction survey conducted by TURKSTAT, satisfaction from public services is measured in six groups: social security services, health services, education services, judicial services, public order services and transportation services. Knowing the level of satisfaction from public services and the reasons for dissatisfaction are important in terms of evaluating and improving the quality of the services provided.

In this study, it is aimed to analyze the relationship between the demographic characteristics of those who benefit from the public service, the problems they encounter in the procurement of public services, with the level of satisfaction with the public services. For this purpose, two models, demographic and problem encounter, were estimated by ordered logistic regression analysis for each public service. In the research, the microdata set of the TURKSTAT Life Satisfaction Survey 2019 was used. The findings of this study show that demographic factors and the problems encountered in service procurement are effective on satisfaction from public services.

**Keywords:** Life Satisfaction, Satisfaction from Public Services, Ordered Logistic Regression Analysis

**Jel Codes:** I31, H50, C12

<sup>1</sup> Prof. Dr. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, [ncomertler@adu.edu.tr](mailto:ncomertler@adu.edu.tr) Orcid ID: 0000-0002-0370-843X

<sup>2</sup> Doç. Dr. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Nazilli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, [fcondur@adu.edu.tr](mailto:fcondur@adu.edu.tr) Orcid ID: 0000-0003-0570-4333

## 1. Giriş

Yaşam memnuniyetinin önemli göstergelerinden olan kamu hizmetlerinden memnuniyetin bilinmesi hizmeti alanlar kadar hizmeti sunanlar açısından da önemlidir. Kamu hizmeti alımlarında karşılaşılan sorunların yaşam memnuniyetini ne ölçüde etkilediğinden hareketle memnuniyetsizliği arttıran sorunların saptanması ve bu sorunların çözümüne yönelik politikaların uygulanabilmesi mümkün olabilecektir. Keza kamu hizmetlerinden memnuniyetin bilinmesi demografik yapıya özel kamu hizmetlerinin geliştirilmesinin de önünü açacaktır. Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi daha iyi yaşam koşullarının sağlanması anlamına gelecektir.

Bu çalışmanın amacı eğitim, sağlık, asayiş hizmetleri ve adli hizmetlerden memnuniyet olmak üzere her bir kamu hizmetinden yararlananların demografik özellikleri ile kamu hizmetlerinden memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi ve kamu hizmeti alanların karşılaştıkları sorunlar ile bu kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmektir. Bu amaçla TÜİK 2019 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması mikro veri seti kullanılarak Sıralı Lojistik Regresyon analizi yapılmıştır.

## 2. Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Memnuniyeti Göstergeleri

Yaşam memnuniyeti bireyin yaşam kalitesinin genel olarak değerlendirilmesi ve yaşamlarında ulaştıkları olumluluk düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Arı ve Yıldız, 2016:1362). Yaşam doyumu 1961 yılında yaşam memnuniyetine benzer bir kavram olarak ilk defa Neugarten tarafından kullanılmıştır. Bireyin beklentileri ve elinde olanların karşılanması ile elde edilen durum ya da sonuç şeklinde tanımlanmıştır. Yaşam doyumunun belirleyicileri olarak cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, etnik köken, medeni durum, sağlık, sosyal ilişkiler ağı ve sosyal etkinlik düzeyi yer almaktadır (Veenhoven, 1996'dan ve Karataş, 1990'dan aktaran Beşel, 2015:227-228).

TÜİK tarafından yapılmakta olan “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” bireyin genel mutluluk algısını, toplumsal değerlerini, temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetini ve kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek ve bu memnuniyet düzeylerinin zaman içindeki değişimini takip etmeyi ortaya koymayı amaçlamaktadır (TÜİK, 2015). Yaşam memnuniyeti araştırması ilk olarak 2003 yılında Hanehalkı Bütçe Anketi'nin bir modülü olarak ankete eklenmiş, daha sonra 2013 yılında “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” olarak adlandırılmıştır (PESA, 2014: 1).

Bireylerin yaşam memnuniyeti cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim düzeyi gibi demografik faktörler ve aile, yaşanan çevre, sağlık durumu, sosyal ilişkiler, yapılan iş gibi sosyoekonomik faktörlerden etkilenmektedir (Akın ve Şentürk, 2012:183). Bireyin yaşam kalitesini değerlendirmesi ile ulaştığı olumluluk düzeyi yaşam memnuniyeti olarak adlandırılmaktadır. Yaşam memnuniyetinin değerlendirilmesinde ekonomik, sosyal göstergeler ve siyasi faktörlerin etkisi bulunmaktadır. Yaşam memnuniyetinin ölçmek için kullanılan göstergeler hane halkı gelirinden memnuniyet, işten memnuniyet, işte elde edilen gelirden memnuniyet, sağlık durumundan memnuniyet, akraba, komşuluk, arkadaş ve işyeri ilişkilerinden memnuniyet, evlilikten duyulan memnuniyet ve kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet başlıkları altında toplanmaktadır.

## 3. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet ve Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Göstergeleri

Kamu hizmetleri devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Onar, 1996:13).

Kamu yönetimindeki değişim ve dönüşümler kamu hizmeti anlayışında da değişimlere neden olmuştur. Yeni yönetim yaklaşımı demokratiklik ve bilgiye eleştirel bakış açısı ile kamu yararını toplum tarafından paylaşılan değerlere bağlı olarak ortaya çıkan ortak çıkarlar olarak tanımlanmaktadır. Ortak çıkarlar kamu kurumları tarafından tespit edilerek bunlara uygun kamu hizmetleri oluşturulmaktadır. Kamu görevlilerinin kamuya en iyi şekilde hizmet sunmaları vatandaşların memnuniyet düzeylerini yükseltebilmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007'den aktaran Akçakaya ve Ecer, 2020: 521-522).

Kamu hizmetlerinden memnuniyette bu hizmetlerin ulaştırılmasındaki rolü nedeniyle yerel yönetimler önemli bir rol üstlenmektedir. Yerel yönetimler yönetim anlayışlarındaki değişimler ile katılımcı, hesap verebilirlik ilkeleriyle donanmış, şeffaf ve hizmeti alanların memnuniyetine odaklı çalışma prensipleri edinmişlerdir.

Belediyelerden vatandaşların memnuniyeti, verilen hizmetlerin yeterliliği ve hizmeti sunan kişilerin davranışlarına göre belirlenmektedir. Memnuniyet değerlendirmelerinde belediye başkanından ve belediye personelinden memnuniyet önemli bir ölçüttür. Yerel yönetim hizmetlerinde ve bu hizmetlerin yerine getirilmesinde hizmeti alanların memnuniyetinin ne derecede sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzenleyici, önleyici faaliyetler geliştirilerek vatandaş odaklı hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesi önem taşımaktadır (Kurgun vd., 2008:30-31).

Kamu hizmetlerinden memnun olmama durumu temelde üç nedenden kaynaklanabilmektedir. Bunlar; kamu yönetimlerinin halkın tercihlerini kamu politikalarına yansıtamamaları, verimlilik kayıpları ve kamu yönetimlerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkileri içerisine girmeleridir (Göküş ve Alptürker, 2011:123-124).

Yerel yönetimlerde vatandaşların gerek yerel gerekse genel kamu hizmetlerinden memnuniyeti oldukça önemlidir. Bunu sağlayabilen yerel yönetimlerin başarılı olduklarını söyleyebiliriz. Vatandaşların kamu kurumlarına olan güveni ve kamu hizmetlerinden memnuniyeti demokratik rejimlerde önemli bir yer tutmaktadır. (Levi ve Stoker 2000'den aktaran Çınar ve Köse, 2019:26). Vatandaşların almış oldukları hizmetlere ilişkin memnuniyet değerlendirmelerini içeren anketlerden çıkarılan sonuçlar hem genel politikaların hem de yerel politikaların oluşturulması açısından büyük önem taşımaktadır. Vatandaşların sorun olarak belirttikleri konular memnuniyetsizliklerini ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle politika yapıcılarının ve politika uygulayıcılarının başarılı olabilmeleri için bu anket değerlendirmelerini titizlikle dikkate almaları gerekmektedir.

Kamu hizmetlerinde kaliteyi belirleyen unsurlar somut özellikler (binaların, kullanılan teçhizatın, personel görünümü gibi), güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güven, erişim, iletişim, empati olarak sıralanmaktadır. Bu unsurlara dayalı olarak kamu hizmetlerini alan kişiler memnuniyet durumlarını ortaya koymaktadırlar (Usta ve Memiş, 2010:337).

Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet durumu kişilerin beklentilerine göre farklılık göstermektedir. Sıralanan temel unsurların yanı sıra vatandaşların eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, ikamet süresi, siyasi eğilim, geçmiş deneyimleri ve uzmanlık dereceleri vatandaşların memnuniyet düzeylerini farklılaştıran faktörlerdir (Ardıç vd. 2004, Sevimli, 2006'dan aktaran İnce ve Şahin, 2011:8).

Kamu hizmetlerinden memnuniyet Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Asayiş Hizmetleri, Adli Hizmetler, Sosyal Güvenlik Hizmetleri ve Ulaştırma Hizmetlerinden Memnuniyet olarak ele alınmaktadır.

#### 4. Türkiye’de Yaşam Memnuniyeti ve Kamu Hizmetlerinden Memnuniyete İlişkin Bazı Çalışmalar

Kamu hizmetlerinden memnuniyeti genel olarak değerlendiren ve kamu hizmetlerinden memnuniyeti alt göstergeleri ile araştıran pek çok çalışma bulunmaktadır. TÜİK’in hazırladığı yaşam memnuniyeti anketleri kullanılarak Türkiye geneli ya da iller bazında yapılan çalışmaların yanı sıra farklı memnuniyet ölçekleri kullanılarak uygulanan çalışmalar da bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazılarında değerlendirilmeler ve karşılaştırmalar yapmak üzere aşağıda yer verilmiştir.

Yaşam memnuniyetini tahmin etmede demografik değişkenler kullanılmakla birlikte nesnel belirleyiciler de önem taşımaktadır. Yapılan çalışmalarda bunlar kullanılmaktadır. Memnuniyet nispeten kontrol edilebilen gelir, meslek, eğitim, evlilik gibi değişkenlerin yanı sıra kontrol edilemeyen kültür ve benzeri unsurları ve kişilerin cinsiyet, yaş gibi demografik özelliklerini kapsamaktadır (Kahyaoğlu, 2008:34).

Gürsakar ve Öngen (2008), bireylerin yaşam memnuniyetlerini inceledikleri çalışmalarının sonucunda cinsiyet ve kır-kent ayrımına göre farklılaşmaların olduğu ortaya koymuştur. Kamu hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesinde sosyal güvenlik, sağlık, adli hizmetler, asayiş, kamu hizmetlerinden bilgi edinme ve belediye hizmetlerinden memnuniyet konusunda analizler yapılmıştır. Kamu hizmetlerinden memnuniyet durumu incelendiğinde yaşanan yerin kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Kutlar vd.(2013) çalışmalarında sigorta güvencesi, sağlık masraflarını karşılama derecesi, sağlık durumu, doktora gitme sıklığı, kadının mutluluğu gibi değişkenlerin kadınların yaşam memnuniyetlerini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Sağlığa zararlı alışkanlıkların olması, hastalandıktan sonra doktora gitme süresi, başka bir ülkede yaşama isteği gibi değişkenlerin ise kadınların yaşam memnuniyetini negatif yönde etkilediği ortaya konulmuştur.

Duman ve Başkaya’nın (2017) çalışmasında havacılık sektöründe 200 çalışana memnuniyet düzeylerini ortaya koymak üzere anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda çalışanların cinsiyet, yaş aralığı, medeni durum, çocuk sayısı ve işyerindeki pozisyonu ile kişilerin yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Çalışanların eğitim seviyesi, çalışma statüsü, çalışma biçimi (vardiya), sendikalılık durumu, gelir durumu, kıdem, çalışma saati ve dindarlık parametrelerinin yaşam memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Alpaykut (2017) çalışmasında TÜİK’in yayınladığı 2017 yılı İllerde Yaşam Endeksi göstergesi verilerini kullanarak illerin yaşam kalitesi sıralamasını yapmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre İstanbul, Ankara ve İzmir Türkiye’de en iyi yaşamın olduğu iller olarak belirlenirken; Mardin, Şanlıurfa ve Siirt düşük yaşam koşullarının olduğu iller olarak sıralanmıştır.

Acar (2019), çalışmasında TÜİK’ten alınan 2015 yılı illerde yaşam endeksi değerlerini kullanarak yaşam memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Uygulanan yatay kesit analizleri sonucunda konut, güvenlik ve sosyal yaşamın yaşam memnuniyetini olumlu etkilediği; gelir ile yaşam memnuniyeti arasında bir ilişkinin olmadığı; politika değişkeninin yaşam memnuniyetini belli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Bakırcı vd. (2018) çalışmalarında sağlık, asayiş, adli, eğitim, sosyal güvenlik ve ulaştırma hizmetleri gibi kamu hizmetlerinden memnun olma düzeyinin yaşam memnuniyetini nasıl etkilediğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucunda sunulan kamu

hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyetleri de yüksek bulunmuştur.

Çınar ve Köse (2019) TÜİK'in 2013 yılında yayınladığı yaşam memnuniyeti anketi verilerini kullanarak memnuniyet düzeyinin belirleyicilerini ortaya koymaya çalışmışlardır. Çalışma sonucunda kamu hizmetlerinden memnuniyetin belirleyicilerinin eğitim seviyesi, siyasete ilgi ve dindarlık seviyesi olduğunu belirlemişlerdir. Katılımcılardan eğitim seviyesi ve siyasete ilgisi yüksek olanların kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları görülmüştür. Dindarlık seviyesi arttıkça kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet de artmaktadır.

PESA (2014) çalışmasında beş il (Yalova, Sakarya, Kocaeli, Düzce ve Bolu) kapsamında yaşam memnuniyeti göstergelerinin illere göre farklılaşması incelenmiştir. Buna göre, mutluluk düzeyi en yüksek olan il Sakarya olurken en düşük il Kocaeli'dir. Umut düzeyinde Bolu'nun en yüksek, Düzce'nin en düşük il olduğu belirlenmiştir. Kamu hizmetlerinden memnuniyet bağlamında Sosyal Güvenlik Kurumları hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde Sakarya en yüksek, Düzce ise en düşük orana sahiptir. Sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi değerlendirmesinde Bolu en yüksek, Kocaeli en düşüktür. Eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde en yüksek Bolu, en düşük memnuniyet oranı ile Düzce'dir. Adli hizmetlerden memnuniyet düzeyi konusunda Sakarya en yüksek, Düzce ise en düşük orana sahiptir. Asayiş hizmetlerinden memnuniyet düzeyi Bolu'da en yüksek iken, Düzce'de en düşük orana sahiptir. Ulaştırma hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde en yüksek oran Sakarya'ya, en düşük oran ise Düzce'ye aittir.

Beşelvd.nin (2015) çalışmasında TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın verilerinden yararlanarak çalışma hayatındaki memnuniyet düzeyi ve sorunlar, kamu ve özel sektör ayrımında ortaya konulmuş; çalışma sonucunda ilgili dönemde çalışma yaşamından memnuniyetin giderek azaldığı belirlenmiştir.

Altunel ve Akova (2017), özel sektörde çalışan beyaz yakalı 258 kişiden toplanan verilerin analizinden tatil ve iş memnuniyetinin, yaşam memnuniyetinin önemli belirleyicileri olduğunu ortaya koymuşlardır. Kişilerin tatilde olmakla birlikte akıllı telefonlarını iş amaçlı kullanımları, iş ve seyahatin birbirine karışmasına neden olmaktadır. Bu durum tatil memnuniyeti, iş tatmini ve yaşam memnuniyeti üzerinde etkilere neden olmaktadır. İş ve tatilin birbirine karışması yenilenme deneyimini olumsuz etkilemektedir.

Yaşam memnuniyeti ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koyan çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan Şenaras ve Çetin (2017) çalışmalarında TÜİK'in 2015 yaşam memnuniyeti araştırması verilerini kullanarak, Türkiye'de kamu hizmetlerinden memnuniyeti iller bazında incelemişlerdir. Çalışma sonucunda kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından Hakkari, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Bingöl ve Eskişehir diğer illerin genel eğiliminden farklılık gösteren illerdir. Bireylerin kaliteli hizmet alma hakları ile elde edilen bulgular değerlendirildiğinde bazı iller arasında algısal farklılıkların olduğu ve normatif bir memnuniyet anlayışının olmadığı ortaya konulmuştur. Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve adli hizmetlerden memnuniyetin birincil öneme sahip olarak algılanması ile iller bazında bu iki kamu hizmetinden memnuniyetin farklılık göstermesi tezat bir durum olarak belirtilmiştir.

Eygü ve Kılınç (2020) çalışmalarında Kayseri ilinde bireylerin yaşam memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin etkilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. TÜİK'in 2013 yılı Yaşam Memnuniyeti Anketi'nin Kayseri iline ilişkin verilerinden yararlanılarak, sıralı lojistik regresyon modeli kullanılarak bireylerin yaşam memnuniyetini etkileyen faktörler arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda sağlık, eğitim, gelir, sosyal hayat,

akraba ilişkileri, çalışma durumu, kişisel durum, medeni durum, ulaşım hizmetleri, asayiş hizmetleri ve okul bitirme durumu ile yaşam memnuniyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Yağcı ve Duman (2006) çalışmalarında analizler sonucunda devlet hastanelerinde muayene öncesi hizmetler ve genel görünüm düzeyinin hasta memnuniyetinde önem taşıdığını belirlemişlerdir. Ayrıca özel hastanelerde belirlenen bütün boyutların üniversite hastanelerinde ise hekimlik hizmetlerinin düzeyinin kişisel ihtiyaçları karşılama ve tetkik hizmetlerinin ve fiziksel görünüm düzeyinin hasta memnuniyetini önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Taşlıyan ve Gök (2012) çalışmalarında hizmet alan kişilerin özel hastanelerin bir takım eksiklikleri olmakla birlikte devlet hastanelerine göre özel hastanelerden daha fazla memnun oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Kırılmaz (2013), çalışmasında demografik değişkenlerden öğrenim durumu, yaş ve aylık gelirin hasta memnuniyetine etkisini Sağlık Bakanlığı'na bağlı altı hastanede yapılan araştırmada incelenmiştir. Çalışma sonucunda poliklinik hastalarının sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin yüksek olduğu belirtilmiştir. Hastaların öğrenim durumu, yaş ve aylık gelirleri ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Genel olarak öğrenim düzeyi yükseldikçe, gelir arttıkça almış oldukları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin azaldığı, yaş arttıkça memnuniyet düzeylerinin arttığı sonucuna varılmıştır.

Yetim (2018) çalışmasında incelenen dönemde bireylerin yaşam memnuniyetinin yıllar itibarıyla arttığını belirtmektedir. Sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yaşam memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür. Kamu hizmetlerinin nitelik ve nicelik açısından geliştirilmesinin yaşam memnuniyetinin artırılmasında önemli rol üstlendiği sonucuna varılmıştır.

Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik memnuniyet düzeyini değerlendirmek üzere farklı yerleşim yerlerinde anket çalışmaları yapılarak ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilmiştir. İnce ve Şahin (2011) çalışmalarında vatandaşların kamu hizmetlerini nasıl algıladıkları ve almış oldukları hizmetlerden memnuniyet durumları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyini belirleyen faktörler arasında vatandaşların cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi, geliri, siyasal eğilimleri ve belediye çalışanlarının tutumları gibi unsurların yer aldığı belirtilmiştir. Aynı zamanda taşra teşkilatı ile belediyenin işbirliği içerisinde olmasının hizmetin kalitesini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Göküş ve Karayıldırım (2012) çalışmalarında Konya ili Karatay ilçesi belediye sınırları içerisinde yaşayan 323 kişiye belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini değerlendirmek üzere anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda genel olarak belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yüksektir. Belediyenin otopark, kültür-sanat hizmetleri ve halka açık yerlerde satılan gıda malzemelerinin sağlık yönünden denetlenmesi konularında memnuniyet düzeyleri %50'nin altında kalmıştır. Belediye hizmetlerinden memnuniyette cinsiyete bağlı farklılaşma bulunmamaktadır. Gelir düzeyine, yaş gruplarına ve eğitime göre memnuniyet düzeylerinde bazı konularda farklılaşmalar tespit edilmiştir.

Akyıldız (2012) çalışmasında Uşak'ta yaşayan 384 kişiye anket uygulanarak belediye hizmetlerinden memnuniyet saptanmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucuna göre memnuniyet cinsiyete bağlı olarak farklılaşmamaktadır. Eğitim seviyesi arttıkça belediye hizmetlerinden

memnuniyetsizlik artmaktadır. En az memnun olunan hizmetler yol, asfalt, kaldırım yapımı, geri dönüşüm ve imar hizmetleridir.

Güneş'in (2013) çalışmasında hazırlanan vatandaş karnelerinden alınan geri bildirimler ile sorunlar ortaya konulmaya ve çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda sağlık hizmetleri vatandaşların en memnun oldukları kamu hizmetidir. Ancak sağlık hizmetlerinde sıra bekleme konusunda memnuniyetsizliklerini ifade etmişlerdir.

Dündar (2014) çalışmasında 2013 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması sonuçları dikkate alınarak kamu ve belediye hizmetleri memnuniyeti ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda kamu hizmetleri belediye hizmetlerinden daha başarılı bulunmuştur. Kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliğin siyasi tercihler üzerinde etkili olmadığı görünmektedir. Belediye hizmetlerinden memnuniyetsizliğin siyasi tercihler üzerindeki etkisi ise yok denecek kadar azdır.

Arslan (2019) çalışmasında Çankırı merkez ilçesinde belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyini geliştirdikleri memnuniyet ölçeğini kullanarak 686 kişiye anket uygulamıştır. Çalışmada belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akçakaya ve Ecer'in (2020) "Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği" adlı çalışmalarında 550 katılımcıya anket uygulanarak Kars ilinin yerel sorunları ortaya konulmaya çalışılmış ve vatandaşların memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Çalışma sonucunda vatandaşların en memnun olduğu hizmetler yerel hizmetler, halk sağlığı denetimleri, mezarlık, itfaiye/ambulans hizmetleri olarak yer alırken memnuniyet düzeylerinin en az olduğu hizmetler ise cadde sokak temizliği, çevre koruma, ağaçlandırma, otopark ve yol yapım-bakım hizmetleri olarak belirtilmiştir.

## **5. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Sıralı Lojistik Regresyon Yöntemi ile Analizi**

Çalışmanın bu bölümünde eğitim, sağlık, asayiş hizmetleri ve adli hizmetler olmak üzere kamu hizmetlerinden memnuniyet sıralı lojistik regresyon analizi ile tahmin edilmiştir. Bu amaçla her bir kamu hizmeti için demografik ve sorunla karşılaşma olmak üzere iki model kullanılmıştır. Demografik modelde kamu hizmetinden yararlananların demografik özellikleri ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasındaki ilişki incelenmiştir. Sorunla karşılaşma modelinde ise kamu hizmetlerini alanların karşılaştıkları sorunlar ile kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Araştırmada TÜİK 2019 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması mikro veri setinden sağlanan veriler kullanılmıştır.

### **5.1. Sıralı Lojistik Regresyon Analizi**

Sıralı Lojistik Regresyon (SLR), bağımlı değişkenin ikiden çok kategoriye sahip ve sıralanabilir ölçekte (ordinal), bağımsız değişkenlerin ise nominal ya da sürekli ölçekte olması durumunda uygulanan lojistik regresyon analizidir. Sıralı kategorilerin hiç memnun değilim, memnun değilim, orta, memnunum, çok memnunum seçeneklerindeki gibi doğal bir sıralama yapısında olması gerekir.

Sıralı lojistik regresyon modelinin temel özellikleri şu şekildedir (Chen ve Hughes'den aktaran Çelik, 2019: 14):

1. SLR modelinde gizli değişken yaklaşımı mevcuttur. Bu yaklaşıma göre, bağımlı değişken gözlenemeyen sürekli bir değişkenin etkisi altındadır. Bağımlı değişken gizli eğilimli olup, tekrar düzenlenebilir sıralı ve gruplanmış kategorik değişken şeklindedir. Bağımlı sıralı

değişkenin, kategorileri arasındaki gerçek uzaklıklar tam olarak bilinmemektedir.

2. SLR modeli, bağımsız değişkenlerin sıralı kategorik bağımlı değişken üzerindeki anlamlılığını açıklamak için, hata terimlerinin normal dağılım ve sabit varyans varsayımına gereksinim duymayan bağlantı fonksiyonu kullanır.

3. Regresyon katsayısının değeri sıralı kategorik değişkeninin kategorilerine bağlı olmadığından, bağımsız değişken ile sıralı kategorik bağımlı değişken arasındaki ilişkinin kategoriden bağımsız olduğu varsayılır.

Sıralı Lojistik Regresyon analizinin yapılabilmesi için sağlanması gereken üç varsayım bulunmaktadır (Cömertler Şimşir, 2013: 16-18):

1. *Modelin uygunluğu*: Modelin uygunluğunun sınındığı ilk testte hiçbir bağımsız değişken içermeyen temel model ile olası tüm bağımsız değişkenleri içeren nihai model arasında bir fark olup olmadığı sınıdır. Modelin SLR analizine uygun olması için P değerinin 0,05'den küçük olması gerekir.

H<sub>0</sub>: Temel model ile nihai model arasında bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Temel model ile nihai model arasında bir fark vardır.

Eğer P değeri 0,05'den küçük olursa H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir.

2. *Uyum İyiliği*: Model uyum iyiliği için yapılan testte bulunan Pearson P değerinin 0,05'den büyük olması gerekir. Gözlenen verilerin modelle uyumlu olup olmadığı sınıdır.

H<sub>0</sub>: Gözlenen veriler modelle uyumludur.

H<sub>1</sub>: Gözlenen veriler modelle uyumlu değildir.

Eğer P değeri 0,05'den küçük olursa H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir.

3. *Paralel Eğriler Varsayımı*: SLR modelinin belirlenmesi, modelden elde edilen bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği için paralel eğriler varsayımının sağlanması gerekir. Bu amaçla Wald Ki-Kare Testi, Olabilirlik Oran Testi kullanılmaktadır. Paralel eğriler varsayımı, belirlenen regresyon katsayılarının sıralı kategorik değişkenin tüm kategorilerinde eşit olduğunu varsaymaktadır. Paralellik varsayımının sağlanması için P değerinin 0,05'den büyük olması gerekir.

H<sub>0</sub>: Parametre tahminleri aynı kesme noktasından geçer.

H<sub>1</sub>: Parametre tahminleri farklı kesme noktalarından geçer.

Eğer P değeri 0,05'den küçük olursa H<sub>0</sub> hipotezi reddedilir.

Pseudo R-Square (Sözde R<sup>2</sup>) regresyon modelinde yer alan bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir. Lojistik regresyon denklemleri bağımlı değişken üzerinde metrik değişkenlerin yanı sıra parametrik değişkenlerin etkisini de yansıttığı için ekonomistlerin alışık olduğundan daha düşük R<sup>2</sup> değerine sahiptir. Bu nedenle iyi bir uyum iyiliği göstergesi olarak kabul edilmemektedir. Literatürde çoğunlukla en yüksek çıkan Nagelkerke R<sup>2</sup> değeri kullanılmaktadır.

SLR ile tahmin edilen model faktör değişme yani Odds oranından yararlanılarak yorumlanır. Odds oranı, olma ihtimalinin olmama ihtimaline oranıdır. Tüm değişkenler sabitken Exp(β), odds oranını veya faktör değişimini verir. Bağımsız değişkenin son kategorisi referans kategori olarak adlandırılır ve tahmin edilen modelde istatistik olarak anlamlı tüm kategoriler referans kategori ile karşılaştırılarak yorumlanır. Örneğin memnuniyet düzeyleri ile ilişkinin



sınındığı çalışmamızda istatistiksel olarak anlamlı olan kategorinin tahmin katsayısının işaretinin negatif olması memnuniyet düzeyinin referans kategoriye göre daha az olduğuna, pozitif işaret ise daha fazla olduğuna işaret eder. İstatistiksel olarak anlamlı olan kategorinin odds oranı memnuniyet düzeyinin referans kategoriye göre kaç kat daha az ya da fazla olduğunu gösterir.

## 5.2. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Tahminleri

Bu bölümde sağlık, eğitim, asayiş hizmetleri ve adli hizmetlerden memnuniyet ile yaş, cinsiyet gibi demografik değişkenler arasındaki ilişkilerin sıralı lojistik regresyon modeli ile analiz edildiği demografik model tahminleri incelenmektedir.

### 5.2.1. Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model

Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model analizinde kullanılan bağımlı değişken sağlık hizmetlerinden memnuniyet (SHM), bağımsız değişkenler ise cinsiyet (CINSIYET), medeni durum (MEDENI\_DURUM), eğitim durumu (OKUL\_BITEN) ve çalışma durumu (CALISMA\_DURUM) değişkenleridir. Sıralı Lojistik Regresyon analizinin yapılabilmesi için modelin paralel eğriler varsayımını sağlaması gerekmektedir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,065>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. SLR analizi için modelin uyum iyiliği testlerinin yapılması gerekmektedir. Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,078>0,05$  olduğu için elde edilen olasılık değerlerine göre model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri oluşturulan modelin bağımlı değişkendeki varyansın %0,05'ini açıklamaktadır.

Tablo 1: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Tahminleri

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp(Estimate)
Threshold	[SHM = 1,00]	-,721	,169	18,148	1	,000	0,49
	[SHM = 2,00]	,170	,169	1,010	1	,315	1,19
Location	<b>BITIRILEN_YAS</b>	<b>,007</b>	<b>,002</b>	<b>14,924</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>	<b>1,01</b>
	[CINSIYET=1]	,131	,051	6,546	1	,011	1,14
	[CINSIYET=2]	0a	.	.	0	.	.
	[MEDENI_DURUM=1]	,215	,134	2,577	1	,108	1,24
	[MEDENI_DURUM=2]	,086	,111	,598	1	,439	1,09
	[MEDENI_DURUM=3]	-,209	,157	1,770	1	,183	0,81
	[MEDENI_DURUM=4]	0a	.	.	0	.	.
	[OKUL_BITEN=1]	1,107	,102	116,826	1	,000	3,03
	[OKUL_BITEN=2]	,750	,077	95,860	1	,000	2,12
	[OKUL_BITEN=31]	,531	,090	34,957	1	,000	1,70
	[OKUL_BITEN=32]	,796	,267	8,882	1	,003	2,22
	[OKUL_BITEN=33]	,502	,134	14,038	1	,000	1,65
	[OKUL_BITEN=41]	,182	,086	4,446	1	,035	1,20
	[OKUL_BITEN=42]	,300	,094	10,251	1	,001	1,35
	[OKUL_BITEN=52]	,078	,174	,200	1	,655	1,08
	[OKUL_BITEN=53]	,083	,326	,065	1	,799	1,09
	[OKUL_BITEN=511]	,211	,106	3,965	1	,046	1,23
	[OKUL_BITEN=512]	0a	.	.	0	.	.
	[CALISMA_DURUM=1]	-,208	,052	16,067	1	,000	0,81
[CALISMA_DURUM=2]	-,037	,423	,008	1	,931	0,96	

	[CALISMA_DURUM=3]	0a	.	.	0	.	.
Link function: Logit.							
a. Thisparameter is set tozerobecause it is redundant.							

Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model tahminlerine göre demografik değişkenlerden medeni durum dışındaki tüm değişkenlerle SHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bitirilen her bir yaşla SHM 1,01 kat artmaktadır. Erkeklerin sağlık hizmetlerinden memnuniyeti kadınlardan 1,14 kat daha fazladır. Fakülte veya 4 yıllık yüksekokul mezunlarına göre bir okul bitirmeyen kişiler sağlık hizmetlerinden 3,03 kat, ilkokul mezunları 2,12 kat, genel ortaokul mezunları 1,70 kat, mesleki veya teknik ortaokul mezunları 2,22 kat, ilköğretim mezunları 1,65 kat, genel lise mezunları 1,20 kat, mesleki veya teknik lise mezunları 1,35 kat, 2 veya 3 yıllık yüksekokul mezunları 1,23 kat daha mutludur. Referans hafta içinde çalışmayanlara göre çalışanların sağlık hizmetlerinden memnuniyeti 0,81 kat daha azdır.

### 5.2.2. Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model

Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model analizinde kullanılan bağımlı değişken eğitim hizmetlerinden memnuniyet (EHM), bağımsız değişkenler ise cinsiyet (CINSIYET), eğitim durumu (OKUL\_BITEN), çalışma durumu (CALISMA\_DURUM) değişkenleridir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,144>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,296>0,05$  olduğu için elde edilen olasılık değerlerine göre model verilerle uyumludur. Nagelkerke  $R^2$  değeri bağımlı değişkendeki varyansın % 0,11'ini açıklamaktadır.

**Tablo 2: Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Tahminleri**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp(Estimate)
Threshold	[EHM = 1,00]	-,445	,068	42,812	1	,000	0,64
	[EHM = 2,00]	,412	,068	36,722	1	,000	1,51
Location	[CINSIYET=1]	,028	,049	,337	1	,561	1,03
	[CINSIYET=2]	0a	.	.	0	.	.
	[OKUL_BITEN=1]	1,749	,104	280,285	1	,000	5,75
	[OKUL_BITEN=2]	1,363	,073	348,191	1	,000	3,91
	[OKUL_BITEN=31]	1,034	,089	135,464	1	,000	2,81
	[OKUL_BITEN=32]	1,001	,245	16,672	1	,000	2,72
	[OKUL_BITEN=33]	1,290	,140	84,864	1	,000	3,63
	[OKUL_BITEN=41]	,290	,083	12,038	1	,001	1,34
	[OKUL_BITEN=42]	,457	,090	25,636	1	,000	1,58
	[OKUL_BITEN=52]	,013	,168	,006	1	,939	1,01
	[OKUL_BITEN=53]	-,869	,334	6,782	1	,009	0,42
	[OKUL_BITEN=511]	,169	,102	2,746	1	,098	1,18
	[OKUL_BITEN=512]	0a	.	.	0	.	.
	[CALISMA_DURUM=1]	-,084	,050	2,814	1	,093	0,92
	[CALISMA_DURUM=2]	,108	,417	,067	1	,796	1,11
[CALISMA_DURUM=3]	0a	.	.	0	.	.	
Link function: Logit.							
a. Thisparameter is set tozerobecause it is redundant.							

Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model tahminlerine göre demografik değişkenlerden eğitim durumu ile EHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken diğer değişkenlerle EHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Referans kategori olan fakülte ya da 4 yıllık yüksek okul mezunlarına göre bir okul bitirmeyenler eğitim hizmetlerinden 5,75 kat daha fazla, ilköğretim mezunları 3,91 kat daha fazla, genel ortaokul mezunları 2,81 kat daha fazla, mesleki ve teknik okul mezunları 2,72 kat daha fazla, ilköğretim mezunları 3,63 kat daha fazla, genel lise mezunları 1,34 kat daha fazla, mesleki ve teknik lise mezunları 1,58 kat daha fazla, doktora yapanlar ise 0,42 kat daha az memnundur.

### 5.2.3. Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model

Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model analizinde kullanılan bağımlı değişken asayiş hizmetlerinden memnuniyet (ASHM), bağımsız değişkenler ise cinsiyet (CINSIYET), medeni durum (MEDENI\_DURUM) ve okuryazarlık durumu (OKUMA\_YAZMA) değişkenleridir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,396>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,108>0,05$  olduğu için model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri bağımlı değişkendeki varyansın % 0,02'sini açıklamaktadır.

Tablo 3: Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Tahminleri

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp (Estimate)
Threshold	[ASHM = 1,00]	-2,737	,518	27,957	1	,000	0,06
	[ASHM = 2,00]	-1,650	,505	10,686	1	,001	0,19
Location	BITIRILEN_YAS	,008	,006	1,589	1	,207	1,01
	[CINSIYET=1]	-,495	,246	4,042	1	,044	0,61
	[CINSIYET=2]	0a	.	.	0	.	.
	[MEDENI_DURUM=1]	-,820	,479	2,939	1	,086	0,44
	[MEDENI_DURUM=2]	-,120	,276	,189	1	,664	0,89
	[MEDENI_DURUM=3]	,623	1,068	,340	1	,560	1,86
	[MEDENI_DURUM=4]	0a	.	.	0	.	.
	[OKUMA_YAZMA=1]	,515	,224	5,291	1	,021	1,67
	[OKUMA_YAZMA=2]	0a	.	.	0	.	.
Link function: Logit.							
a. This parameter is set to zero because it is redundant.							

Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model tahminlerine göre demografik değişkenlerden cinsiyet ve okuryazarlık durumu ile ASHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, bitirilen yaş ve medeni durum ile ASHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Referans kategori kadınlara göre erkekler asayiş hizmetlerinden 0,61 kat daha az memnundur. Okuryazar olanların asayiş hizmetlerinden memnuniyeti referans kategori olan okuryazar olmayanlara göre 1,67 kat daha fazladır.

### 5.2.4. Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model

Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model analizinde kullanılan bağımlı değişken adli hizmetlerden memnuniyet (ADHM), bağımsız değişkenler ise cinsiyet (CINSIYET), medeni durum (MEDENI\_DURUM) ve eğitim durumu (OKUL\_BITEN) değişkenleridir.

Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,052>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,118>0,05$  olduğu için elde edilen olasılık değerlerine göre model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri bağımlı değişkendeki varyansın % 0,058'sini açıklamaktadır.

**Tablo 4: Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model Tahminleri**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp (Estimate)
Threshold	[ADHM = 1,00]	-1,360	,199	46,772	1	,000	0,26
	[ADHM = 2,00]	-,488	,198	6,054	1	,014	0,61
Location	BITIRILEN_YAS	-,006	,002	6,884	1	,009	0,99
	[CINSIYET=1]	-,207	,054	14,634	1	,000	0,81
	[CINSIYET=2]	0a	.	.	0	.	.
	[MEDENI_DURUM=1]	-,035	,167	,045	1	,833	0,97
	[MEDENI_DURUM=2]	-,025	,143	,030	1	,862	0,98
	[MEDENI_DURUM=3]	-,301	,188	2,566	1	,109	0,74
	[MEDENI_DURUM=4]	0a	.	.	0	.	.
	[OKUL_BITEN=1]	1,393	,125	124,897	1	,000	4,03
	[OKUL_BITEN=2]	1,157	,085	183,690	1	,000	3,18
	[OKUL_BITEN=31]	,872	,101	73,882	1	,000	2,39
	[OKUL_BITEN=32]	,860	,294	8,572	1	,003	2,36
	[OKUL_BITEN=33]	,865	,161	28,999	1	,000	2,38
	[OKUL_BITEN=41]	,405	,093	19,127	1	,000	1,50
	[OKUL_BITEN=42]	,580	,104	31,040	1	,000	1,79
	[OKUL_BITEN=52]	-,053	,179	,089	1	,766	0,95
	[OKUL_BITEN=53]	-,669	,353	3,579	1	,058	0,51
	[OKUL_BITEN=511]	,369	,115	10,226	1	,001	1,45
[OKUL_BITEN=512]	0a	.	.	0	.	.	
Link function: Logit.							
a. This parameter is set to zero because it is redundant.							

Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model tahminlerine göre modelde kullanılan medeni durum dışındaki diğer tüm demografik değişkenler ile ADHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bitirilen her yaşla adli hizmetlerden memnuniyet 0,99 kat azalmaktadır. Adli hizmetlerden memnuniyet düzeyi referans kategori olan fakülte ya da 4 yıllık yüksek okul mezunlarına göre bir okul bitirmeyenlerde 4,03 kat, ilköğretim mezunlarında 3,18 kat, genel ortaokul mezunlarında 2,39 kat, mesleki veya teknik ortaokul mezunlarında 2,36 kat, ilköğretim mezunlarında 3,38 kat, genel lise mezunlarında 1,50 kat ve 2 veya 3 yıllık yüksek okul mezunlarında 1,45 kat daha fazladır. Her ne kadar istatistiksel olarak anlamlı bulunmasa da yüksek lisans ve doktora mezunlarının memnuniyetinin referans kategori olan fakülte mezunlarına göre daha az olduğu görülmektedir.

### 5.3. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modelleri Tahminleri

Bu bölümde sağlık, asayiş ve adli hizmetlerle ilgili karşılaşılan sorunlar ile bu hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkilerin sıralı lojistik regresyon modeli ile analiz edildiği sorunla karşılaşma model tahminleri incelenmektedir. 2019 YMA veri setinde eğitim hizmetleri ile ilgili karşılaşılan sorunlara ilişkin veri yer almadığı için eğitim hizmetlerine

ilişkin karşılaştırma modeli kurulmamıştır.

### 5.3.1. Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli

Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli analizinde kullanılan bağımlı değişken sağlık hizmetlerinden memnuniyet (SHM), bağımsız değişkenleri ise genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda muayene ya da tahlil için randevu almakta sorun yaşanma durumu (SORUN\_MUAYNE), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda temizlik/hijyen konusunda sorun yaşanma durumu (SORUN\_HIJYEN), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda yapılan muayeneden memnuniyet durumu (MEMNUNİYET\_MUAYENE), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda doktorların hastalara davranışlarında sorun yaşanma durumu (SORUN\_DOKTOR), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda hemşire/hastabakıcıların hastalara davranışlarında sorun yaşanma durumu (SORUN\_HEMSIRE), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda doktor ve sağlık personel sayısının yeterli olma durumu (SORUN\_YETERLI\_SGLKPERSONEL), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda muayene ve tahlil ücretlerini yüksek bulma durumu (SORUN\_UCRET\_MUAYENE), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda ilaç fiyatlarını yüksek bulma durumu (SORUN\_ILAC\_FIYAT), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda muayene ve tahlil için sıra bekleme sorunu (SORUN\_SIRABEKLE), genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda muayene katkı payı ücreti ödeme sorunu (SORUN\_KATKIPAY), en son sağlık hizmeti alınan kuruluş (SORUN\_SAGLIK\_KRLS), 2019 yılında sağlık hizmeti alma durumu (SAGLIK\_HIZMET), hastalanıldığında ilk başvuru yeri (HASTANE\_BASVURU), en son alınan sağlık hizmetinde sorun yaşanma durumu (SORUN\_SAGLIK\_HIZALIM) ve tedavi, ilaç vb. sağlık masraflarını karşılama kanalı (SAGLIK\_SIGORTA\_MASRAF) değişkenleridir. Sıralı Lojistik Regresyon (SLR) analizinin yapılabilmesi için modelin paralel eğriler varsayımını sağlaması gerekir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,183>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Karşılaşma Modeli Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,057>0,05$  olduğu için model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri oluşturulan modelin bağımlı değişkendeki varyansın % 0,25'ini açıklamaktadır.

**Tablo 5: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli Tahminleri**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp (Estimate)
Threshold	[SHM = 1,00]	1,481	1,084	1,864	1	,172	4,40
	[SHM = 2,00]	<b>2,527</b>	<b>1,085</b>	<b>5,427</b>	<b>1</b>	<b>,020</b>	<b>12,52</b>
Location	[SORUN_MUAYNE=1]	-,334	,404	,684	1	,408	0,72
	[SORUN_MUAYNE=2]	,205	,402	,261	1	,610	1,23
	[SORUN_MUAYNE=3]	0a	.	.0	.	.	.
	[SORUN_HIJYEN=1]	-,068	,410	,028	1	,868	0,93
	[SORUN_HIJYEN=2]	,243	,408	,356	1	,551	1,28
	[SORUN_HIJYEN=3]	0a	.	.0	.	.	.
	[MEMNUNİYET_MUAYENE=1]	,767	,476	2,594	1	,107	2,15
	[MEMNUNİYET_MUAYENE=2]	,271	,478	,322	1	,570	1,31
	[MEMNUNİYET_MUAYENE=3]	0a	.	.0	.	.	.
	[SORUN_DOKTOR=1]	,037	,553	,005	1	,946	1,04
	[SORUN_DOKTOR=2]	,329	,550	,357	1	,550	1,39
	[SORUN_DOKTOR=3]	0a	.	.0	.	.	.
	[SORUN_HEMSIRE=1]	,205	,275	,554	1	,457	1,23

[SORUN_HEMSIRE=2]	,418	,269	2,404	1	,121	1,52
[SORUN_HEMSIRE=3]	0a	.	.	0	.	.
[SORUN_YETERLI_SGLKPERSONEL=1]	,164	,123	1,780	1	,182	1,18
<b>[SORUN_YETERLI_SGLKPERSONEL=2]</b>	<b>-,321</b>	<b>,119</b>	<b>7,229</b>	<b>1</b>	<b>,007</b>	<b>0,73</b>
[SORUN_YETERLI_SGLKPERSONEL=3]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SORUN_UCRET_MUAYENE=1]</b>	<b>-,398</b>	<b>,141</b>	<b>7,993</b>	<b>1</b>	<b>,005</b>	<b>0,67</b>
[SORUN_UCRET_MUAYENE=2]	-,103	,146	,497	1	,481	0,90
[SORUN_UCRET_MUAYENE=3]	0a	.	.	0	.	.
[SORUN_ILAC_FIYAT=1]	-,029	,172	,029	1	,865	0,97
<b>[SORUN_ILAC_FIYAT=2]</b>	<b>,374</b>	<b>,175</b>	<b>4,536</b>	<b>1</b>	<b>,033</b>	<b>1,45</b>
[SORUN_ILAC_FIYAT=3]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SORUN_SIRABEKLE=1]</b>	<b>-,892</b>	<b>,359</b>	<b>6,174</b>	<b>1</b>	<b>,013</b>	<b>0,41</b>
[SORUN_SIRABEKLE=2]	-,539	,357	2,278	1	,131	0,58
[SORUN_SIRABEKLE=3]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SORUN_KATKIPAY=1]</b>	<b>-,616</b>	<b>,170</b>	<b>13,124</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>	<b>0,54</b>
[SORUN_KATKIPAY=2]	-,232	,176	1,746	1	,186	0,79
[SORUN_KATKIPAY=3]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SORUN_SAGLIK_KRLS=1]</b>	<b>1,210</b>	<b>,529</b>	<b>5,225</b>	<b>1</b>	<b>,022</b>	<b>3,35</b>
<b>[SORUN_SAGLIK_KRLS=2]</b>	<b>1,292</b>	<b>,528</b>	<b>6,001</b>	<b>1</b>	<b>,014</b>	<b>3,64</b>
<b>[SORUN_SAGLIK_KRLS=3]</b>	<b>1,188</b>	<b>,540</b>	<b>4,852</b>	<b>1</b>	<b>,028</b>	<b>3,28</b>
<b>[SORUN_SAGLIK_KRLS=4]</b>	<b>1,177</b>	<b>,533</b>	<b>4,872</b>	<b>1</b>	<b>,027</b>	<b>3,24</b>
[SORUN_SAGLIK_KRLS=5]	,839	,625	1,803	1	,179	2,31
<b>[SORUN_SAGLIK_KRLS=6]</b>	<b>1,723</b>	<b>,990</b>	<b>3,030</b>	<b>1</b>	<b>,082</b>	<b>5,60</b>
[SORUN_SAGLIK_KRLS=7]	0a	.	.	0	.	.
[SAGLIK_HIZMET=1]	0a	.	.	0	.	.
[HASTANE_BASVURU=1]	-,062	,486	,016	1	,898	0,94
[HASTANE_BASVURU=2]	-,015	,486	,001	1	,976	0,99
[HASTANE_BASVURU=3]	-,225	,514	,192	1	,661	0,80
[HASTANE_BASVURU=4]	-,730	,493	2,194	1	,139	0,48
[HASTANE_BASVURU=5]	-,634	,646	,964	1	,326	0,53
[HASTANE_BASVURU=6]	,605	1,440	,176	1	,674	1,83
[HASTANE_BASVURU=7]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SORUN_SAGLIK_HIZALIM=1]</b>	<b>-,787</b>	<b>,084</b>	<b>87,974</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>	<b>0,46</b>
[SORUN_SAGLIK_HIZALIM=2]	0a	.	.	0	.	.
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=2]</b>	<b>2,422</b>	<b>,852</b>	<b>8,083</b>	<b>1</b>	<b>,004</b>	<b>11,27</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=3]</b>	<b>1,683</b>	<b>,768</b>	<b>4,797</b>	<b>1</b>	<b>,029</b>	<b>5,38</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=4]</b>	<b>1,977</b>	<b>,749</b>	<b>6,963</b>	<b>1</b>	<b>,008</b>	<b>7,22</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=11]</b>	<b>2,133</b>	<b>,743</b>	<b>8,249</b>	<b>1</b>	<b>,004</b>	<b>8,44</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=12]</b>	<b>2,355</b>	<b>,746</b>	<b>9,970</b>	<b>1</b>	<b>,002</b>	<b>10,54</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=13]</b>	<b>2,008</b>	<b>,745</b>	<b>7,261</b>	<b>1</b>	<b>,007</b>	<b>7,45</b>
<b>[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=14]</b>	<b>2,422</b>	<b>,746</b>	<b>10,527</b>	<b>1</b>	<b>,001</b>	<b>11,27</b>
[SAGLIK_SIGORTA_MASRAF=98]	0a	.	.	0	.	.
Link function: Logit.						
a. This parameter is set to zero because it is redundant.						

Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli tahmin sonuçlarına göre genel olarak sağlık hizmeti alınan kuruluşlarda doktor ve sağlık personel sayısının yeterli olma durumu, muayene ve tahlil ücretlerini yüksek bulma durumu, ilaç fiyatlarını yüksek bulma durumu, muayene ve tahlil için sıra bekleme sorunu, muayene katkı payı ücreti ödeme sorunu, en son sağlık hizmeti alınan kuruluşu, en son alınan sağlık hizmetinde sorun yaşanma durumu ve tedavi, ilaç vb. sağlık masraflarını karşılama kanalı değişkenleri ile SHM arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Doktor ve sağlık personel sayısının yeterliliği konusunda referans kategoriyi oluşturan fikri olmadığını beyan edenlere göre yetersiz olduğunu düşünenler sağlık hizmetlerinden 0,73 kat daha az memnundur. Muayene ve tahlil ücretlerini yüksek bulma konusunda referans kategoriyi oluşturan fikri olmadığını beyan edenlere göre yüksek olduğunu düşünenler sağlık hizmetlerinden 0,67 kat daha az memnundur. İlaç fiyatlarıyla ilgili sorun olup olmadığı konusunda referans kategoriyi oluşturan fikri olmadığını beyan edenlere göre sorun olmadığını düşünenler sağlık hizmetlerinden 1,45 kat daha fazla memnundur. Muayene ve tahlil için sıra bekleme sorunu konusunda referans kategoriyi oluşturan fikri olmadığını beyan edenlere göre sorun olduğunu düşünenler sağlık hizmetlerinden 0,41 kat daha az memnundur. Muayene katkı payı ücreti ödeme sorunu konusunda referans kategoriyi oluşturan fikri olmadığını beyan edenlere göre sorun olduğunu düşünenler sağlık hizmetlerinden 0,54 kat daha az memnundur. En son sağlık hizmeti alınan kuruluş değişkeninde referans kategoriyi oluşturan çalıştığı kurum doktoruna başvurulara göre aile hekimi ya da aile sağlığı merkezine başvuruların sağlık hizmetlerinden memnuniyeti 3,35 kat, devlet hastanesine başvuruların 3,64 kat, üniversite hastanesine başvuruların 3,28 kat, özel hastaneye başvuruların 3,24 kat ve özel muayene olanların 5,60 kat daha fazladır. En son alınan sağlık hizmetinde sorun yaşanma durumu konusunda referans kategoriyi oluşturan sorun yaşamadığını beyan edenlere göre sorun yaşayanlar sağlık hizmetlerinden 0,46 kat daha az memnundur. Tedavi, ilaç vb. sağlık masraflarını karşılama kanalı değişkeninin referans kategorisini oluşturan diğer seçeneğine göre sağlık masrafları Banka Sandığı tarafından karşılananların sağlık hizmetlerinden memnuniyeti 11,27 kat, özel sağlık sigortasınca karşılananların 5,38 kat, kendisi tarafından karşılananların 7,22 kat, SGK-SSK tarafından karşılananların 8,44 kat, SGK-BAĞKUR tarafından karşılananların 10,54 kat, SGK Emekli Sandığı tarafından karşılananların 7,45 kat ve Genel Sağlık Sigortası tarafından karşılananların 11,27 kat daha fazladır.

### 5.3.2. Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli

Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli analizinde kullanılan bağımlı değişken asayiş hizmetlerinden memnuniyet (ASHM), bağımsız değişkenler ise 2019 yılında kapkaç mağduru olma (KAPKAC), darp mağduru olma (DARP), aile fertlerinin herhangi birinden kötü muamele görme (FERT\_KOTU) ve dolandırıcılık mağduru olma (DOLANDIR) değişkenleridir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,516>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,580>0,05$  olduğu için model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri bağımlı değişkendeki varyansın %0,012'sini açıklamaktadır.

**Tablo 6: Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli Tahminleri**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp(Estimate)
Threshold	[ASHM = 1,00]	-2,371	,038	3,799E3	1	,000	0,09
	[ASHM = 2,00]	-1,440	,028	2,693E3	1	,000	0,24
Location	[KAPKAC=1]	-,970	,153	40,000	1	,000	0,38
	[KAPKAC=2]	0a	.	.	0	.	.
	[DARP=1]	-,485	,391	1,539	1	,215	0,62
	[DARP=2]	0a	.	.	0	.	.
	[FERT_KOTU=1]	-1,041	,333	9,769	1	,002	0,35
	[FERT_KOTU=2]	0a	.	.	0	.	.
	[DOLANDIR=1]	-1,113	,225	24,371	1	,000	0,33
	[DOLANDIR=2]	0a	.	.	0	.	.
Link function: Logit.							
a. This parameter is set to zero because it is redundant.							

Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli tahminlerine göre 2019 yılında kapkaç mağduru olma, aile fertlerinin herhangi birinden kötü muamele görme ve dolandırıcılık mağduru olma değişkenleri ile ASHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken; darp mağduru olma ile ASHM düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Kapkaç mağduru olanlar asayiş hizmetlerinden kapkaç mağduru olmayanlara göre 0,38 kat daha az memnundur. Aile fertlerinin herhangi birinden kötü muamele görenlerin asayiş hizmetlerinden memnuniyeti kötü muamele mağduru olmayanlara göre 0,35 kat daha azdır. Dolandırıcılık mağdurları dolandırıcılık mağduriyeti yaşamayanlara göre asayiş hizmetlerinden 0,33 kat daha az memnundur.

### 5.3.3. Adli Hizmetlerden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli

Adli Hizmetlerden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli analizinde kullanılan bağımlı değişken adli hizmetlerden memnuniyet (ADHM), bağımsız değişkenler ise genel olarak mahkeme ve adli sistemle ilgili olarak mahkemelerdeki işlemlerde sorun olma durumu (SORUN\_MAH), genel olarak mahkeme ve adli sistemle ilgili olarak davaların karara bağlanma süresinde sorun olma durumu (SORUN\_DAVA), genel olarak mahkeme ve adli sistemle ilgili olarak yasaların herkese adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olma durumu (SORUN\_YASA), genel olarak mahkeme ve adli sistemle ilgili olarak avukatlık hizmetlerinin kalitesinde sorun olma durumu (SORUN\_AVUKAT), 2019 yılı içinde mahkemeye başvurma durumu (BASVURU\_MAH), mahkeme sürecinde herhangi bir sorun yaşanma durumu (SORUN\_MAHSUREC) ve son bir yılda tahliye edilme durumu (TAHLIYE) değişkenleridir. Paralellik Varsayımı Testine göre elde edilen olasılık değeri  $p=0,225>0,05$  olduğu için  $H_0$  reddedilmez yani paralellik varsayımı sağlanmaktadır. Adli Hizmetlerden Memnuniyet Demografik Model Uyum İstatistikleri sonuçlarına göre Pearson P değeri  $0,120>0,05$  olduğu için model verilerle uyum içindedir. Nagelkerke  $R^2$  değeri bağımlı değişkendeki varyansın % 0,35'ini açıklamaktadır.



**Tablo 7: Adli Hizmetlerden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli Tahminleri**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp(Estimate)
Threshold	[ADHM = 1,00]	<b>-1,461</b>	<b>,426</b>	<b>11,741</b>	<b>1</b>	<b>,001</b>	<b>0,23</b>
	[ADHM = 2,00]	-,693	,422	2,699	1	,100	0,50
Location	[SORUN_MAH=1]	-,105	,733	,020	1	,886	0,90
	[SORUN_MAH=2]	-,876	,688	1,622	1	,203	0,42
	<b>[SORUN_MAH=3]</b>	<b>-1,419</b>	<b>,687</b>	<b>4,266</b>	<b>1</b>	<b>,039</b>	<b>0,24</b>
	[SORUN_MAH=4]	0a	.	.	0	.	.
	[SORUN_DAVA=1]	1,436	,778	3,406	1	,065	4,20
	[SORUN_DAVA=2]	1,101	,736	2,239	1	,135	3,01
	<b>[SORUN_DAVA=3]</b>	<b>1,384</b>	<b>,702</b>	<b>3,884</b>	<b>1</b>	<b>,049</b>	<b>3,99</b>
	[SORUN_DAVA=4]	0a	.	.	0	.	.
	[SORUN_YASA=1]	,292	,539	,293	1	,588	1,34
	[SORUN_YASA=2]	,623	,548	1,294	1	,255	1,86
	[SORUN_YASA=3]	-,510	,498	1,047	1	,306	0,60
	[SORUN_YASA=4]	0a	.	.	0	.	.
	[SORUN_AVUKAT=1]	-,046	,394	,013	1	,908	0,96
	[SORUN_AVUKAT=2]	-,674	,425	2,520	1	,112	0,51
	[SORUN_AVUKAT=3]	-,613	,379	2,621	1	,105	0,54
	[SORUN_AVUKAT=4]	0a	.	.	0	.	.
	[BASVURU_MAH=1]	0a	.	.	0	.	.
	<b>[SORUN_MAHSUREC=1]</b>	<b>-,982</b>	<b>,202</b>	<b>23,524</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>	<b>0,37</b>
	[SORUN_MAHSUREC=2]	0a	.	.	0	.	.
	[TAHLIYE=1]	-1,318	,822	2,568	1	,109	0,27
[TAHLIYE=3]	0a	.	.	0	.	.	
Link function: Logit.							
a. Thisparameter is set tozerobecause it is redundant.							

Adli Hizmetlerden Memnuniyet Sorunla Karşılaşma Modeli tahmin sonuçlarına göre genel olarak mahkeme ve adli sistemle ilgili olarak mahkemelerdeki işlemlerde sorun olma durumu, davaların karara bağlanma süresinde sorun olma durumu, başvuru mahkeme sürecinde herhangi bir sorun yaşanma durumu değişkenleri ile adli hizmetlerden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Mahkemelerdeki işlemlerde sorun olma durumu değişkeni için referans kategori olan bir fikri olmadığını beyan edenlere göre çok sorun olduğunu düşünenlerin adli hizmetlerden memnuniyeti 0,24 kat daha azdır. Davaların karara bağlanma süresinde çok sorun olduğunu düşünenler fikri olmayanlara göre adli hizmetlerden 3,99 kat daha memnundur. Başvuru mahkeme sürecinde herhangi bir sorun yaşayanların adli hizmetlerden memnuniyeti sorun yaşamayanlara göre 0,37 kat daha azdır.

### Sonuç

Çalışmada eğitim, sağlık, asayiş hizmetleri ve adli hizmetler olmak üzere kamu hizmetlerinden memnuniyet için demografik ve sorunlarla karşılaşma olmak üzere iki model sıralı lojistik regresyon analizi uygulanmıştır. Bu amaçla kamu hizmetinden yararlananların demografik özellikleri ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasındaki ilişki ve kamu hizmetlerini alanların karşılaştıkları sorunlar ile kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Araştırmada TÜİK 2019 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması mikro veri seti kullanılmıştır.

Bu çalışmanın bulguları kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinde demografik faktörlerin ve hizmet alımında karşılaşılan sorunların etkili olduğunu göstermektedir.

Bitirilen her bir yaşla sağlık hizmetlerinden memnuniyet artarken eğitim hizmetlerinden ve adli hizmetlerden memnuniyet azalmaktadır. İstatistiksel olarak anlamlı bulunmamakla birlikte tahmin katsayısının işareti asayiş hizmetlerinden memnuniyetin de arttığını göstermektedir.

Kadınlara göre erkekler sağlık hizmetlerinden daha fazla memnunken adli hizmetlerden ve asayiş hizmetlerinden daha az memnundur.

Referans kategori olan dört yıllık yüksek okul ve fakülte kategorisine göre eğitim düzeyi düştükçe eğitim ve sağlık hizmetlerinden ve adli hizmetlerden memnuniyet artmaktadır. Okuryazar olanlar asayiş hizmetlerinden okuryazar olmayanlara göre daha fazla memnundur.

Medeni durumla sağlık hizmetlerinden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamakla birlikte tahmin katsayılarının işareti eşî ölmüş olanlara göre hiç evlenmeyen ve evli olanların daha fazla memnun; boşanmış olanların ise daha az memnun olduğunu göstermektedir. Medeni durumla asayiş hizmetlerinden memnuniyet arasında da istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Ancak tahmin katsayılarının işareti eşî ölmüş olanlara göre hiç evlenmeyen ve evli olanların daha az memnun; boşanmış olanların ise daha fazla memnun olduğuna işaret etmektedir. Medeni durumla adli hizmetlerden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamakla birlikte tahmin katsayılarının işareti eşî ölmüş olanlara göre hiç evlenmeyen, evli ve boşanmış olanların daha az memnun olduğunu ortaya koymaktadır. Medeni durumla eğitim hizmetlerinden memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamakla birlikte tahmin katsayılarının işareti eşî ölmüş olanlara göre hiç evlenmeyen, evli ve boşanmış olanların daha az memnun olduğunu göstermektedir.

Çalışmayanlara göre çalışanlar sağlık hizmetlerinden daha az memnundur. İstatistiksel olarak anlamlı bulunmamakla beraber tahmin katsayısının işareti çalışmayanlara göre çalışanların eğitim hizmetlerinden daha az memnun olduğuna işaret etmektedir.

## Kaynakça

- ACAR, Y. (2019). Türkiye’de Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: İller Üzerine Bir Yatay Kesit Analizi, *Maliye Araştırmaları Dergisi*, 5(2):145-157.
- AKÇAKAYA, O. ve ECER, Z.C. (2020). Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi (OPUS)*, 16(27):516-543.
- AKIN, H.B. ve ŞENTÜRK, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi, *Öneri Dergisi*, 10:183-193.
- AKYILDIZ, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak belediye Örneği, *Journal of Yaşar University*, 26(7):4415-4456.
- ALPAYKUT, S. (2017). Türkiye’de İllerin Yaşam Memnuniyetinin Temek Bileşkenler Analizi ve TOPSIS Yöntemiyle Ölçümü Üzerine Bir İnceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2017/4(29):367-395.
- ALTUNEL, M.C. ve AKOVA, O. (2017). Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Kapsamlı Bir Model Önerisi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27: 217-235.
- ARI, E. ve YILDIZ, Z. (2016). Bireylerin Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42):1362-1374.
- ARSLAN, H. (2019). Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği, *ÇKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2):37-56.
- BAKIRCI, F., TAKIM, A., AYDEMİR, A.F., KARABACAK, E., (2018). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Bireyin Genel Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri İle Analizi, IV. InternationalCaucasus-Central AsiaForeignTradeandLogisticsCongress, September, 7-8, Didim/Aydın.
- BEŞEL, F. (2015). 2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik Sosyal ve Siyasal Analizi, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2):227-236.
- BEŞEL, F.,YARDIMCIOĞLU, F., GÜRDAL, T. (2015). Yaşam Memnuniyeti Araştırması Kapsamında Çalışma Hayatının Analizi:2003-2014 Dönemi, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 16. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi Özel Sayısı, 305-316.
- CÖMERTLER ŞİMŞİR, N. (2013). Türkiye’de Mutluluk Ekonomisinin Belirleyicileri, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 50(579), 7-23.
- ÇELİK, G. (2019). Orantısız Odds Lojistik Regresyon Modeli İçin Uyum İyiliği Testlerinin Performanslarının Benzetim Çalışması İle Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Biyoistatistik Programı Yüksek Lisans Programı, Ankara.
- ÇINAR, K. ve KÖSE, T. (2019). Kamu Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyetinin Çok Düzeyli Analizi: Türkiye Örneği, *Ekonomik Yaklaşım*, 30(111):25-53.
- DUMAN, K. ve BAŞKAYA, C. (2017). Ana Akım İktisat Perspektifinde Yaşam memnuniyeti: Antalya Havacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir İnceleme, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 54(631):23-39.

- DÜNDAR, H.Ç. (2014). Kamu ve Belediye Hizmetlerinin Yerel Seçimlere Etkisi, Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV) Değerlendirme Notu.
- EYGÜ, H. ve KILINÇ, A. (2020). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması: Kayseri İli Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* (OPUS), 16(Özel Sayı): 3591-3618.
- GÖKÜŞ, M. ve ALPTÜRKER, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 121-133.
- GÖKÜŞ, M. ve KARAYILDIRIM, Ş. (2012). Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay Belediyesi Örneği, *Türk İdare Dergisi*, 474:127-142.
- GÜNEŞ, İ. (2013). Adana Vizyon 2023, Adana İli Yerel Yönetimler Raporu.
- GÜRSAKAL S. ve ÖNGEN K.B. (2008). 2007 Yaşam memnuniyeti Anketinin İstatistiksel Yöntemler İle Analizi, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1):1-14.
- İNCE, M. ve ŞAHİN, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21):1-22.
- KAHYAOĞLU, O. (2008). Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam memnuniyetini Etkileyen Değişkenler ile Ekonometrik Uygulama: Türkiye Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KIRILMAZ, H. (2013). Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastalar Üzerine Bir Alan Araştırması, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1):11-21.
- KURGUN, A., ÖZDEMİR, A., KURGUN, H., BAKICI, Z. (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2): 30-54.
- KUTLAR, A. vd. (2013). Kadının Yaşam Memnuniyetini Belirleyen Faktörler: Adıyaman, Isparta, Kocaeli Örneği, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(2):149-159.
- ONAR, S.S. (1996). İdare Hukukunun Umumi Esasları, Cilt:1, 3. Baskı, İstanbul.
- PESA Analiz (2014). Yaşam Memnuniyeti Araştırması (2013) Doğu Marmara İlleri Analizi. Ağustos.
- ŞENARAS, E.A. ve ÇETİN, İ. (2017). Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Çok Boyutlu Ölçekleme İle Analizi, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2):195-209.
- TAŞLIYAN, M. ve GÖK, S. (2012). Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 69-94.
- TÜİK, 2019. Yaşam Memnuniyeti Araştırması Mikro Veri Seti.
- USTA, R. ve MEMİŞ, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2):333-355.

YAĞCI ve DUMAN (2006). Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2):218-238.

YETİM (2018). Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.