

# Sosyal Politikaların Mutluluk Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği

Tuba GEZER\*

Ümmügülsüm AYSAN\*\*

## ÖZ

Günümüzde yaşam memnuniyeti, yaşam kalitesi ve mutluluk gibi kavramlar bireylerin iyi olma hallerini ölçmek için kullanılmaktadır. Bu çalışmanın amacı; Türkiye’de merkezi hükümet ve belediyeler tarafından yürütülen belli başlı sosyal politika uygulamalarının bireylerin mutluluğu ile ilişkisini incelemektir. Bunu gerçekleştirebilmek için TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA) 2019 yılı mikro veri seti kullanılmıştır. Multinomial regresyon analizleri yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve gelir gibi sosyo-demografik değişkenlerin mutlulukla ilişkisine ek olarak merkezi hükümet tarafından gerçekleştirilen sağlık, sosyal güvenlik ve eğitim hizmetlerinden memnuniyetin mutlulukla pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca yerel düzeyde belediyeler tarafından yürütülen engelli hizmetleri ve kursların da bireyin mutluluğunu olumlu yönde yordamaktadır. Bu politikaların güçlendirilerek geliştirilmesinin Türkiye’de yaşam doyumunun yükselmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşam Memnuniyeti, Mutluluk, Sosyal Politika, Kamu Hizmetleri, Yönetim

**JEL Sınıflandırması:** C35, E62, H70, I31

## The Effect of Social Policies on Happiness: The Case of Turkey

### ABSTRACT

Life satisfaction, quality of life and happiness are more often used to measure the well-being of individuals recently. The aim of this study is to examine the effect of certain social policy practices carried out by the central government and municipalities in Turkey on the happiness of the individuals. In order to achieve this, 2019 TURKSTAT Life Satisfaction Survey (YMA) data were used. Multinomial regression analyzes show that in addition to the effects of socio-demographic variables such as gender, age, educational status, marital status income on happiness, satisfaction with health, social security and education services provided by the central government is positively correlated with happiness. Furthermore, it has been found that the disabled services and courses run by municipalities at the local level have positive effects on the happiness of the individuals. Strengthening and development of these policies may contribute to the increase of life satisfaction in Turkey.

**Key Words:** Life Satisfaction, Happiness, Social Policy, Public Services, Management

**JEL Classification:** C35, E62, H70, I31

## GİRİŞ

Refahın önemli göstergelerinden olan mutluluk, insan eylemlerinin ve yaradılışının çoğunun temelini oluşturur. Hükümetlerin bireylerin refahı ve dolayısıyla mutluluğunu belirlemedeki rolü ise tarihsel bir tartışma konusudur.

\* Dr. Öğr. Üyesi Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü, tuba.yildirim@dpu.edu.tr, ORCID Bilgisi: 0000-0002-5417-1986

\*\* Doç.Dr., Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, ugulsum@gmail.com, ORCID Bilgisi: 0000-0002-5489-763X

(Makale Gönderim Tarihi: 01.12.2022 / Yayına Kabul Tarihi:03.03.2023)

Doi Number: 10.18657/yonveek.1212965

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Bireysel egemenliği veya büyüme azalttığı için devletin genişlemesini olumsuz olarak görenler ile bireyleri piyasa güçlerinden korumak için devletin rolünü artırmak isteyenler arasındaki tartışma devam etmektedir. Devlet müdahalesini destekleyenler bireysel refahla ilgili farklı endişeleri gidermedeki rolünden ötürü sosyal politikaları önemli bir mekanizma olarak görür (Easterlin, 2013; O'Connor, 2017). Dolayısıyla ulusal ve yerel kapsamda vatandaşlara sunulması gereken hizmetlerin vatandaşların mutluluğunu artırmaya yönelik olması sosyal politikaların temel amaçlarından biri olmalıdır (Aysan, 2020).

Yaşam memnuniyeti kavramı ilk defa Neugarten tarafından 1961 senesinde ileri sürülmüştür. Ona göre; *“kişilerin elinde olanlar ile hayattan beklentilerini karşıladıkları zaman ulaştıkları pozitif sonuç”* yaşam memnuniyeti olarak açıklanabilir (Neugarten, Havighurts ve Tobin, 1961: 135). Veenhoven (2004) mutluluğu; geniş anlamda kullanıldığında “yaşam kalitesi” veya “refah” ile eş anlamlı olarak belirtmektedir. Bu anlamda mutluluk, hayatın iyi olduğunu ifade eder; ancak hayat hakkında neyin iyi olduğunu belirtmez. Veenhoven’a (2004) göre iyi bir yaşam için 4 unsura ihtiyaç vardır. Bunlar; çevrenin yaşanabilirliği (livability of the environment), kişinin yaşam yeteneği (life-ability of the person), hayatın faydası (utility of life) ve yaşamdan memnuniyettir (satisfaction with life). Bunlardan yola çıkılarak Veenhoven mutluluğu; *“bir bütün olarak hayatın genel zevki”* olarak tanımlamaktadır (Veenhoven, 2004: 4-9).

Diener ve Seligman (2004), örgütler, şirketler ve hükümetler kararlarını alırken bireylerin hayatları hakkındaki fikirlerini ve duygularını daha fazla dikkate almaları gerektiğini vurgulamıştır. Demokratik yönetim, sosyal sermaye ve insan hakları toplumların genel refah seviyelerini belirleyen ekonomik olmayan faktörlerdir. İş yerlerinde de ekonomik olmayan faktörler iş tatmini ve karlılık ile ilişkilidir. Örneğin, güçlü sosyal ilişkiler iyi olma hali açısından önemlidir. Bu yüzden bir işyerinde bireyin sosyal ilişkilerinden memnuniyetini olumsuz etkileyecek adımlar atılmamalıdır. İyi oluş, bireylerin gelir durumunu da etkilemektedir. İyi oluşu yüksek olan bireyler uzun vadede diğer bireylere göre iş yerinde daha iyi performans göstermektedir. İyi olma hali sağlık ve uzun yaşam ile de ilişkilidir. Bu nedenle, iyilik hali sadece iyi hissettirdiği için değil, aynı zamanda faydalı sonuçları olduğu için de değerlidir. Bu durum iyilik halinin ulusal ve kurumsal olarak izlenmesini zorunlu kılmaktadır (Diener ve Seligman, 2004).

Başka bir yönden mutluluk pek çok insan için yaşam boyunca ulaşmayı hedeflediği en önemli değerdir. Mutluluk, bireyin hayatını kendi yararına göre rahat, anlamlı ve huzurlu bir biçimde idrak etme sürecidir. Bu süreç kişiden kişiye değişiklik gösterebildiği gibi değişik devletler ve coğrafi bölgelerde de değişmektedir (Şeker, 2009: 117).

Mutlulukla ilgili çalışmalar günümüzde gittikçe önem kazanmaya başlamıştır. Sadece psikolojide değil; iktisat, sosyoloji, yönetim gibi farklı disiplinlerde de mutluluk ve yaşam memnuniyeti üzerine çalışmalar yapılmaktadır. Bununla birlikte refah devletinde mutluluk, gelişmişlik göstergesi ve refah ölçütü olarak kabul edilmektedir. Yöneticiler kamu politikalarını biçimlendirirken mutlulukla ilgili istatistiki çalışmalardan ve bu çalışmaların sonuçlarından

faydalanmaya başlamışlardır. Buna ek olarak hükümetler, bu istatistiki verilerin toplanabilmesi için ulusal ve uluslararası seviyelerde birimler oluşturmuştur (Gül, 2017).

Acar'a göre (2019), mutluluk ekonomisi, kamu politikaları aracılığıyla kişilerin yaşam memnuniyetlerini artırmanın yolunu araştıran bir kamu ekonomisinin alt dalıdır. İktisat literatüründe hâkim olan homoeconomicus kavramı bireylerin rasyonel ve tutarlı bir biçimde kendi faydalarını gözettiğini ifade eder. Bireyin faydası mutluluğuyla paralel seyir izlemekte, yani bireyin faydası arttıkça mutluluğu da artmaktadır. Bireyin mutluluk seviyesini belirleyen pek çok değişken mevcuttur. Kişinin sağlık durumu, kendini güvende hissetmesi ve sosyal ilişkileri, kamunun uyguladığı sağlık, eğitim, sosyal güvenlik politikaları bu faktörlerden sadece birkaçıdır. Bireylerin mutluluğu kamu politikalarından etkilenmektedir ve bu nedenle kamusal hizmet ile mutluluk ilişkisi günümüz için önem arz eden bir konudur (Acar, 2019: 146).

Hükümet piyasa aksaklıklarını çözen verimli bir düzenleyici olarak görülüyorsa, daha müdahaleci bir hükümetin mutluluğu artırması beklenebilir. Bununla birlikte hantal bürokrasinin getirdiği verimsizlikler veya kendi yararlarını maksimize eden bürokratların olduğu ülkelerde kamu sektörü refahın artırmaktan ziyade düşmesine neden olabilmektedir. Kamu politikasının refah üzerindeki farklılaştırılmış etkilerini ortaya çıkarmak için, bireylerin gözlemleyebildikleri ve mutluluk seviyeleriyle ilişkilendirebilecekleri belirli hizmetler incelenmelidir. Bu doğrultuda, bazı araştırmacılar sosyal güvenlik harcamaları, vergilendirme, işgücü piyasası düzenlemeleri ve işsizlik yardımları veya çevresel düzenlemeler gibi bazı kamu politikalarının ve düzenlemelerinin yaşam memnuniyetini nasıl etkilediğini incelemiştir (Ortuzar, Renart ve Xabadia, 2021: 2).

Bu çalışmada mutluluk üzerinde etkisi olduğu düşünülen merkezi hükümet tarafından sunulan sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik kurumlarının hizmetlerine ek olarak yerel yönetimlerin sunmuş oldukları sosyal yardım, engelli hizmetleri ve kurs hizmetlerinden memnuniyetin mutluluğa etkisi incelenmektedir. Böylelikle mevcut sosyal politikaların bireylerin mutluluğunu ve dolaylı olarak refahını nasıl etkilediği araştırılmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde yaşam memnuniyeti ve mutluluk kavramlarına ilişkin temel düzeyde açıklamalar yapılmıştır. Bu bölümde ayrıca mutluluk ve yaşam memnuniyeti ve kamu hizmetleri arasındaki ilişki ilgili literatüre atıfla incelenmektedir. İkinci bölümde ise bu çalışmada kullanılan veri ve analiz yöntemi okuyucu ile paylaşılmaktadır. Üçüncü bölümde ise Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verileri ışığında 2019 yılı mikro veri seti için bireylerin sosyal politikalarından memnuniyeti ve mutluluk arasındaki ilişki multinominal regresyon yöntemiyle analiz edilip yorumlanmıştır. Sonuç kısmında ise bulgular ışığında genel öneriler sunulmuştur.

## I. LİTERATÜR İNCELEMESİ

Mutluluk ve yaşam memnuniyeti cinsiyetten eğitime medeni durumdan gelir durumuna kadar hayatın içindeki pek çok farklı unsurlardan etkilenmektedir. İlgili literatür incelendiği zaman mikro ve makro ölçekte olmak üzere ayrı sınıflandırmalarda incelendiği görülmektedir. Sınıflandırmalar incelendiklerinde

zaman ve ülkeler değişiklik göstermesine rağmen değişkenler bakımından benzerlik gösterdiği görülmektedir. Yaşam memnuniyeti ve mutluluğu etkileyen mikro faktörler kapsamında incelenen çalışmalar aşağıda özetlenmiştir.

Yaşam memnuniyeti ve mutluluk pek çok farklı disiplin tarafından tanımlanmış, zaman zaman birbirinin yerine de kullanılabilen kavramlardır. Yaşam memnuniyeti genel olarak, bir bireyin yaşam tarzının, sağlığının, toplumla var olan ilişkisinin nicel ve nitel değerlerinin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Şeker, 2015: 1). Yaşam memnuniyeti hem temel ihtiyaçların karşılanma derecesini hem de çeşitli diğer hedeflerin ulaşılabilir olarak görülme derecesini yansıtmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, bireyin daha fazla hedefe ulaştığında yaşam memnuniyetinin ve mutluluğunun da artması makul görünmektedir (Bradley ve Corwyn, 2004: 385).

Bazı çalışmalar mutluluk ve cinsiyet arasındaki ilişkinin ulusal bağlamlara, sosyo-kültürel koşullara ve demografik değişkenlere bağlı olduğunu göstermiştir. Bireyin mutluluğu üzerinde demografik, ekonomik, kişisel faktörlerinde etkili olduğu kadınların erkeklere nazaran daha mutlu olduğu ayrıca eğitim seviyesi ve yaşın yükselmesinin bireyin memnuniyet düzeyini artırdığı ve buna ilaveten hane halkı gelir memnuniyetinin mutluluğu artırdığı bulunmuştur (Akman 2021; Karaaslan, Çalmaşur ve Aysin, 2021). Örneğin, Graham ve Chattopadhyay (2013), Gallup Dünya Anketi verilerini kullanarak yaşam memnuniyetindeki cinsiyet farklılıklarının yaşa, gelire, eğitime, evlilik durumuna ve ulusal gelişim düzeylerine bağlı olduğunu tespit etmiştir. Graham ve Chattopadhyay (2013), kadınların genellikle erkeklerden daha yüksek düzeyde yaşam memnuniyeti bildirdiklerini ve ayrıca yaşam memnuniyetindeki cinsiyet farkının (kadınlar lehine) zengin ülkelerde ve daha yaşlı, daha eğitilmiş ve evli gruplarda daha fazla olduğunu bulmuşlardır.

Yaşam memnuniyeti ve mutluluğu etkileyen başka bir unsur da eğitimdir. Eğitim hem kendi başına bir amaç hem de daha yüksek gelir, eşitlik ve kendini gerçekleştirilmeye yönelik bir araç olarak kullanılan bir gelişim aracıdır. Yapılan çalışmalar sonucunda; yaşadıkları şehrin veya bölgenin eğitim sisteminden memnun olan insanlar, yaşamlarından daha yüksek memnuniyet bildirmektedir (Cardenas, Mejia ve Maro, 2008: 3-4). Eğitim seviyesi ve mutluluk ilişkisini inceleyen çalışmalar; eğitim seviyesindeki artışın kişinin hedeflerine daha iyi ilerleyebilmesini ve hayattan keyif almasını artırdığı sonucuna ulaşmıştır (Light, Hertsgaard ve Martin, 1985: 7). Ayrıca, daha yüksek eğitim seviyesine sahip kişiler nispeten daha yüksek gelir elde ettikleri için hayata karşı daha pozitif yaklaşmakta ve yaşamdan beklentileri diğer kişilere göre daha iyi gerçekleşmektedir (Frijns, 2010: 14).

Mutluluk ve yaşam memnuniyeti üzerinde etkisi olan faktörlerden birisi de medeni durumdur. Uluslararası ve ulusal çalışmalarda evlilik ile yaşam memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Birçok çalışmada evli bireylerin hiç evlenmemiş ya da boşanmış bireylere nazaran yaşamdan daha memnun olduğu görülmektedir (Myers, 1999: 378). Ayrıca çocuk sahibi olan bireylerin yaşam memnuniyetinin çocuk sahibi olmayan bireylere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşan çalışmalar da mevcuttur (Yetim, 2018: 16-17).

İşsizlik ve mutluluk ilişkisi en çok araştırılan konulardan biridir (Aysan ve Aysan, 2017). Nüfusun büyük bir kısmı için işsizliğin bireyin refahında dolayısıyla yaşam memnuniyetinde bozulmaya yol açtığı bulunmuştur. İşsizliğin mutluluk seviyesine olumsuz etkisinin çok büyük olmasının temel sebeplerinden biri gelir seviyesindeki azalmadır. Bir diğeri ise bireylerin rol kayıplarından dolayı öz saygılarının azalmasıdır. İşsizliğin psikolojik etkileri kadınlara göre erkeklerde daha fazladır (Argyle, 1999; Frey ve Stutzer, 2002).

Gelir durumu da bireyin yaşamdan aldığı keyfin bir diğeri belirleyicisidir. Belli bir seviyeye kadar gelir artışı mutluluk seviyesini artırmaktadır (Tella, MacCulloch ve Oswald, 2003; Kahneman ve Deaton, 2010). Ancak gelir seviyesi de sadece maddi bir göstere olmamaktadır. Bireyin çalışması ve onun sonucunda gelir elde etmesi kendisinde özsaygı için temel oluşturmaktadır. Çünkü işe gitmek aynı zamanda birey için bir amaç duygusunu korur ve sosyal etkileşim için fırsatlar sağlamaktadır (Frijters, Haisken-DeNew ve Shields, 2004). Çeşitli araştırmalar; iş tatmini, iş güvenliği, güvenli yaşam koşulları, makul çalışma saatleri ve iyi ücretler gibi faktörlerin bireyin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Daha yüksek iş tatmini, iyi kariyer beklentisi ve istihdamı etkilediği, bunun da genel yaşam memnuniyetine yansıdığı sonucuna ulaşmışlardır (Pacek, Radcliff ve Brockway, 2019: 1149).

Dindarlık ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişki de literatürde vurgulanmaktadır. Özellikle ABD'deki kilise katılımına dayanan araştırmalarda dindar insanların dindar olmayanlara göre daha mutlu oldukları bulunmuştur. Benzer bir biçimde Japonya'da dindarların sosyo-demografik değişkenler kontrol edildikten sonra bile mutluluk seviyelerinin dindar olmayanlara göre daha yüksek olduğunu bulmuşlardır (Roemer, 2010: 411). Yaşam memnuniyeti ile dini tutum, kiliseye katılım, Tanrı'ya yakınlık ve dini faaliyetlere harcanan zaman arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Dinin endişe yaratan çeşitli görevlerle yüzleşmenin bir yolu olabileceğini ve Tanrı'ya olan inancın bir kişide iyi olan her şeyi teşvik edebileceğini ve böylece yaşamın taleplerini olgun bir şekilde yönetme konusunda içsel güveni kolaylaştırabileceği öne sürülmüştür (Frijns, 2010: 15).

Çok sayıda çalışma, başta yakın aile çevresi (eşler, ebeveynler ve çocuklar, akrabalar), arkadaşlar ve komşular olmak üzere insanlarla yakın ilişkilerin yaşam memnuniyetinin ve mutluluğunun önemli bir kaynağı olduğu sonucuna varmıştır. Bu sosyal bağlılığın ve entegrasyonun kişinin sağlığını hem zihinsel hem de fiziksel olarak iyileştirdiği sonucuna varılmıştır (Haller ve Hadler, 2006: 178-182). Sosyal ilişkilerin yalnızca varlığı ve sıklığı değil, sosyal ilişkilerin kalitesi mutluluk ile ilişkilidir (Mannell ve Dupuis, 2007).

Refah devleti ve farklı kamu hizmetlerinden memnuniyet gibi makro faktörlerin mutluluk ile ilişkisini inceleyen pek çok çalışma da bulunmaktadır. Türkiye'de vatandaşlara sunulan sağlık, asayiş, adalet, eğitim, sosyal güvenlik ve ulaştırma hizmetleri gibi bazı kamu hizmetlerinden memnuniyet durumunun genel yaşam memnuniyeti üzerinde nasıl etki ettiğini inceleyen birçok çalışma, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin artması durumunda genel yaşam

memnuniyet düzeyinin ve mutluluğun da arttığı sonucuna ulaşmıştır (Bakırcı, Aydemir ve Karabacak, 2018; Arı ve Yıldız, 2016; Acar 2019; Altaş ve Yılmaz, 2021; Cömertler ve Çondur, 2021).

Korkmaz, Germir, Yücel ve Gürkan (2015), mutluluk ve memnuniyet endekslerini kullanarak yaşam memnuniyetini en çok etkileyen faktörleri incelemişler ve sonucunda kamu hizmetlerinin bireyin genel yaşam memnuniyet düzeyini etkilediğini ve ailede mutluluğun en çok kadınların mutlu olmasına bağlı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aysan ve Karakaş (2018), Türkiye özelinde yaptıkları çalışmada bireylerin sosyodemografik özelliklerinin yanı sıra ülkedeki sosyal politikaların da mutluluk ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Avrupa Birliği üyesi ülkeler ve Türkiye'nin dahil olduğu diğer bir karşılaştırmalı çalışmada (Aysan, 2019) sosyal politikaların bireylerin öznel iyi oluşu ile ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Gelişmiş ve evrensel refah hizmetleri ile karakterize sosyal demokrat ülkelerde mutluluk ve yaşam memnuniyetinin yüksek, refah devletinin göreceli olarak daha az gelişmiş olduğu Güney Avrupa refah rejimleri ve post sosyalist refah rejimlerinde ise düşük olduğu tespit edilmiştir.

Yaşam memnuniyet düzeyinin kamu hizmetlerinden özellikle sağlık hizmetleri özelinde duyulan memnuniyet ile ilişkili olduğu, özellikle sağlıkta dönüşüm kapsamında gelişen hizmet kalitesinden dolayı artan sağlık hizmetlerinden memnuniyetin bireyin genel yaşam memnuniyetini artırdığı iddia edilmektedir (Uğur ve Tirgil, 2018). Ayrıca bireyin öznel sağlık durum değerlendirmesi ve yaşam kalitesi ile genel yaşam memnuniyeti arasında istatistiksel ve anlamlı korelasyon olduğu bulunmuştur (Yetim, 2018).

Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine dair memnuniyet seviyesini değerlendirmek için farklı yerleşim yerlerinde yapılan çalışmalar da mevcuttur. Belediye hizmetinden ve hizmet kalitesinden duyulan memnuniyet düzeyini vatandaşın cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi, geliri hatta siyasal eğilimleri gibi faktörlerin belirlediği (İnce ve Şahin, 2011; Turan, Çevik ve Aktepe, 2018; Eygü ve Kılınç, 2020) sonucuna ulaşılmıştır.

## **II. YÖNTEM VE VERİ SETİ**

Bu çalışmada 2003 yılından itibaren her yıl düzenli olarak yapılan TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA) anket verilerinden 2019 yılı bireylerin mikro veri seti değerleri kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde bulunan hanelerde yaşayan 18 ve daha yukarı yaştaki kişileri kapsamaktadır. Araştırmada, kurumsal nüfus (üniversite öğrenci yurdu, huzurevi, bakımevi, ceza ve tutukevi, ıslahevi, yetiştirme yurdu, askeri birlik ve kışla vb.) kapsam dışı tutulmaktadır. Türkiye genelinde her yerleşim yeri örnek seçimi için kapsama dahil edilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise tabakalı iki aşamalı sistematik küme örnekleme yöntemi ile seçilen 9.212 18 yaş ve üstü kişi oluşturmaktadır (TÜİK, 2019).

YMA'nın hedefi; kişilerin genel mutluluk algısını, toplumsal değerlerini, temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetini ve kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek ve bu düzeyin yıllar içindeki değişimini gözlemlemektir.

Bu çalışmada bireylerin merkezi ve yerel yönetimlerin hizmetlerinden duyduğu mutluluk seviyesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni mutluluk iken bağımsız değişkenler kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyettir. Çalışmada yerel ve merkezi yönetimin hizmetlerinden duyulan memnuniyet ayrı ayrı ölçülmüştür. Bu nedenle ankete katılan kişilerden yerleşim yeri belediye veya büyükşehir belediyesi sınırları kapsamında olan bireyler (8695 kişi) analize dahil edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışmadaki örneklem Türkiye Cumhuriyeti sınırlarındaki bütün belediye ve büyükşehir belediye sınırları içindeki bireyler, örnekleme ise tabakalı iki aşamalı sistematiik küme örnekleme yöntemi ile seçilen 8695 18 yaş üstü bireydir. Merkezi yönetim tarafından sunulan; eğitim, sağlık, SGK hizmetlerinden duyulan memnuniyet ayrı değişken olarak analize dahil edilmiştir. Bu değişkenlere ek olarak bireyin hane halkı gelirinden duyduğu memnuniyet analize dahil edilmiştir. Çalışmanın demografik değişkenleri; cinsiyet, yaş, medeni durum ve öğrenim düzeyi verileri kontrol değişkenleri olarak analize dahil edilmiştir.

Çalışmanın modeli: mutluluğa ilişkin kurulan hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

H<sub>1</sub>: Merkezi yönetimin sosyal politikalar kapsamında olan hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bireylerin mutluluk düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi vardır.

H<sub>2</sub>: Yerel yönetimin sosyal politikalar kapsamında olan hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bireylerin mutluluk düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

2019 yılı Yaşam Memnuniyet Araştırmasına katılan bireylerin bireysel ve demografik özelliklerine dair tanımlayıcı bilgiler Tablo 1’de verilmiştir. Bu araştırmada bağımlı değişken mutluluktur. Mutluluk “Yaşamınızı bir bütün olarak düşündüğünüzde ne kadar mutlusunuz?” sorusu ile ölçülmektedir. Orijinal araştırmada katılımcılardan mutluluk seviyelerini 5’li likert ölçek (1 çok mutlu ile 5 çok mutsuz arasında) üzerinde derecelendirmeleri beklenmektedir. Analizlerin yorumlanmasında kolaylık sağlama amacıyla mutluluk değerleri 3 kategoride birleştirilerek yeniden kodlanmıştır (1 mutsuz, 2 orta, 3 mutlu).

Yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durum analize dahil edilen sosyodemografik bağımsız değişkenlerdir. Yaş sürekli bir değişkendir. Medeni durum hiç evlenmedi, evli, boşandı, eşi öldü olmak üzere 4 kategorili bir sıralı değişkendir. Buna göre ankete katılanların %73’ü evlidir. Eğitim durumu ise 5’li kategoriden oluşup katılımcıların %20’si üniversite ve üstü eğitim seviyesine sahiptir. Bireyin sağlık, gelir ve sosyal hayatından duyduğu memnuniyet diğer bireysel değişkenlerdir. Bu alanlardaki memnuniyet de 5’li likert ölçekle ölçülmektedir (1 çok memnun ile 5 hiç memnun değil arasında). Bu değişkenler de ters çevrilerek düşük, orta, yüksek olmak üzere 3 kategoride birleştirilmiştir.

Merkezi hükümetin sosyal politikalarından duyulan memnuniyet 3 değişken ile ölçülmektedir: sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet, sosyal güvenlik kurumu hizmetlerinden duyulan memnuniyet ve eğitim hizmetlerinden duyulan memnuniyet. Yerel yönetimlerin sosyal politikalarından duyulan

memnuniyet de 3 değişken ile ölçülmektedir: Engelli hizmetleri memnuniyeti, yardım hizmetleri memnuniyeti, kurs hizmetleri memnuniyeti. Bu değişkenlerin ölçümünde de 5'li likert ölçek kullanılmıştır (1 çok memnun ile 5 hiç memnun değil arasında). Bu değişkenler de ters çevrilerek 3 kategoride birleştirilmiştir (1 düşük 2 orta 3 yüksek).

**Tablo 1.** Betimsel İstatistik: Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler

	Değişken	Kategori	N	%
<b>Bağımlı Değişken</b>	Mutluluk	Mutsuz	1076	12
		Orta	2959	34
		Mutlu	4660	54
<b>Bireysel Değişkenler</b>	Cinsiyet	Erkek	3995	46
		Kadın	4700	54
	Medeni durum	Hiç evlenmedi	1539	18
		Evli	6307	73
		Boşandı	290	3
		Eşi öldü	559	6
	Eğitim durumu	Okul bitirmedi	1106	13
		İlkokul	2750	32
		Ortaokul	1332	15
		Lise Üniversite ve üstü	1777	20
	Gelir Memnuniyeti	Düşük	3155	36
		Orta	1967	23
Yüksek		3573	41	
Sosyal hayat memnuniyeti	Düşük	2596	30	
	Orta	1883	22	
	Yüksek	4216	48	
Sağlık durumu memnuniyeti	Düşük	1110	13	
	Orta	1711	20	
	Yüksek	5874	68	
<b>Merkezi Hükümet Sosyal Politikaları</b>	Genel Sağlık Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	1501	17
		Orta	1383	16
		Yüksek	5764	67
	Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	878	12
		Orta	1050	14
		Yüksek	5410	74
Eğitim Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	1899	24	
	Orta	1353	17	
	Yüksek	4699	59	
<b>Belediye Sosyal Politikaları</b>	Belediye Engelli Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	1790	26
		Orta	1075	16
		Yüksek	4003	58
	Belediye Yardım Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	1292	19
		Orta	1086	16
		Yüksek	4303	64
Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti	Düşük	791	13	
	Orta	902	14	
	Yüksek	4579	73	

### III. BULGULAR

İlk olarak her bir bağımsız değişken ile mutluluk değişkeni arasında bir ilişki olup olmadığı Pearson Ki-kare analizi kullanılarak test edilmiştir (Tablo 2). Gerçekleştirilen istatistiksel analiz sonucunda bütün bağımsız değişkenlerin



mutluluk seviyesi ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (tüm  $p$  değerleri 0.001'den küçüktür).

**Tablo.2** Ki-Kare Testi Sonuçları

		Mutsuz	Orta	Mutlu	Pearson Ki-Kare Değeri	$p$
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	553	1463	1979	5012375	0,000
	Kadın	523	1496	2681		
<b>Medeni durum</b>	Hiç evlenmedi	207	606	726	178,980 <sup>a</sup>	0,000
	Evli	679	2056	3572		
	Boşandı	85	120	85		
	Eşi öldü	105	177	277		
<b>Eğitim durumu</b>	Okul bitirmedi	160	319	627	22,700 <sup>a</sup>	0,004
	İlkokul	357	943	1450		
	Ortaokul	163	456	713		
	Lise	208	639	930		
	Üniversite ve üstü	188	602	940		
<b>Gelir Memnuniyeti</b>	Düşük	782	1240	1133	1171,644 <sup>a</sup>	0,000
	Orta	123	846	998		
<b>Sosyal hayat memnuniyeti</b>	Yüksek	171	873	2529	1052,659 <sup>a</sup>	0,000
	Düşük	655	1077	864		
<b>Sağlık durumu memnuniyeti</b>	Orta	177	794	912	450,825 <sup>a</sup>	0,000
	Yüksek	244	1088	2884		
<b>Genel Sağlık Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Düşük	351	383	376	372,976 <sup>a</sup>	0,000
	Orta	220	789	702		
<b>Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Yüksek	505	1787	3582	395,793 <sup>a</sup>	0,000
	Düşük	370	569	562		
<b>Eğitim Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Orta	166	620	597	84,407 <sup>a</sup>	0,000
	Yüksek	535	1758	3471		
<b>Belediye Engelli Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Düşük	236	343	299	194,159 <sup>a</sup>	0,000
	Orta	132	481	437		
<b>Belediye Yardım Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Yüksek	522	1676	3212	95,562 <sup>a</sup>	0,000
	Düşük	408	732	759		
<b>Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Orta	118	594	641	84,407 <sup>a</sup>	0,000
	Yüksek	441	1361	2897		
<b>Belediye Yardım Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Düşük	311	629	850	194,159 <sup>a</sup>	0,000
	Orta	109	411	555		
<b>Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Yüksek	430	1276	2297	95,562 <sup>a</sup>	0,000
	Düşük	284	438	570		
<b>Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Orta	105	460	521	95,562 <sup>a</sup>	0,000
	Yüksek	443	1349	2511		
<b>Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Düşük	164	248	379	95,562 <sup>a</sup>	0,000
	Orta	118	351	433		
<b>Belediye Kurs Hizmetleri Memnuniyeti</b>	Yüksek	458	1507	2614	95,562 <sup>a</sup>	0,000

Bağımlı değişken ve bağımsız değişkenlerin çoğu kategorik olduğu için bu araştırmada lojistik regresyon analizi tercih edilmiştir. Mutluluk sıralı bir değişken olduğundan sıralı lojistik regresyon analizi de mümkündür. Ancak bu analiz için gerekli olan paralel eğriler varsayımı sağlanamadığından multinominal lojistik regresyon analizi kullanılmıştır.

**Tablo 3.** Multinomial Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Referans kategorisi Mutlu	Mutsuz				Orta			
	p	Exp (B)	95% Güven Aralığı		p	Exp (B)	95% Güven Aralığı	
			Alt sınıır	Üst Sınıır			Alt sınıır	Üst Sınıır
Yaş	0,841	1,00	0,99	1,01	0,324	1,00	1,00	1,01
<b>Cinsiyet (Ref. Kadın)</b>								
Erkek	0,000	2,26***	1,80	2,84	0,000	1,51***	1,31	1,75
<b>Medeni Durum (Ref. eşi öldü)</b>								
Hiç evlenmedi	0,254	0,70	0,39	1,28	0,068	1,51	0,97	2,36
Evli	0,000	0,30***	0,19	0,49	0,337	0,83	0,57	1,21
Boşandı	0,047	1,97**	1,01	3,86	0,000	2,73***	1,57	4,72
<b>Eğitim (Ref. Üniversite ve üstü)</b>								
Okul bitirmedi	0,434	0,82	0,51	1,34	0,130	0,78	0,57	1,08
İlkokul	0,573	1,10	0,79	1,53	0,545	1,07	0,86	1,32
Ortaokul	0,820	1,04	0,73	1,48	0,538	1,07	0,86	1,35
Lise	0,821	0,96	0,70	1,32	0,537	1,07	0,87	1,30
<b>Gelir memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
Gelir memnuniyeti düşük	0,000	4,38***	3,33	5,77	0,000	2,01***	1,69	2,40
Gelir memnuniyeti orta	0,060	1,40	0,99	1,98	0,000	1,73***	1,44	2,07
<b>Sosyal hayat memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
Sosyal hayat memnuniyeti düşük	0,000	3,25***	2,50	4,23	0,000	2,19***	1,83	2,63
Sosyal hayat memnuniyeti orta	0,001	1,66***	1,23	2,25	0,000	1,67***	1,39	1,99
<b>Sağlık memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
Sağlık memnuniyeti düşük	0,000	4,71***	3,49	6,34	0,000	1,74***	1,36	2,22
Sağlık memnuniyeti orta	0,000	2,27***	1,73	2,99	0,000	2,05***	1,71	2,45
<b>Sağlık Hizmet Memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
Sağlık Hizmet Memnuniyeti Düşük	0,000	1,75***	1,32	2,32	0,141	1,17	0,95	1,44
Sağlık Hizmet Memnuniyeti Orta	0,037	1,39**	1,02	1,91	0,048	1,22**	1,00	1,49
<b>SGK Hizmet Memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
SGK Hizmet Memnuniyeti Düşük	0,009	1,53***	1,11	2,12	0,246	1,16	0,90	1,50
SGK Hizmet Memnuniyeti Orta	0,579	1,10	0,79	1,53	0,003	1,37***	1,11	1,70
<b>Eğitim Hizmet Memnuniyeti (Ref. yüksek)</b>								
Eğitim Hizmet Memnuniyeti Düşük	0,000	1,87***	1,42	2,47	0,005	1,33***	1,09	1,62
Eğitim Hizmet Memnuniyeti Orta	0,823	0,96	0,67	1,37	0,000	1,55***	1,27	1,90
<b>Engelli Hizmet Memnuniyeti (BEL) (Ref. yüksek)</b>								
Engelli Hizmet Memnuniyeti (BEL) düşük	0,040	0,69**	0,49	0,98	0,755	0,96	0,76	1,22
Engelli Hizmet Memnuniyeti (BEL) orta	0,054	0,67	0,45	1,01	0,184	0,84	0,65	1,09
<b>Yardım Hizmet Memnuniyeti (BEL) (Ref. yüksek)</b>								
Yardım Hizmet Memnuniyeti (BEL) düşük	0,968	0,99	0,67	1,47	0,978	1,00	0,75	1,32
Yardım Hizmet Memnuniyeti (BEL) orta	0,301	0,80	0,53	1,22	0,067	1,27	0,98	1,64
<b>Kurs Hizmet Memnuniyeti (BEL) (Ref. yüksek)</b>								
Kurs Hizmet Memnuniyeti (BEL) düşük	0,007	1,66***	1,15	2,42	0,589	0,93	0,70	1,22
Kurs Hizmet Memnuniyeti (BEL) orta	0,088	1,37	0,95	1,97	0,795	0,97	0,76	1,23

Nagelkerke  $R^2=0,29$

Referans kategorisi mutlu

\*\*\*  $p<0,01$ ; \*\*  $p<0,05$

Cinsiyet, mutluluğu anlamlı düzeyde yordamaktadır. Kadınlara göre erkeklerin mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma ihtimali daha yüksektir. Erkeklerin mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılıklar oranı (odds ratio) kadınlarınkinin 2,26 katı; mutlu yerine orta kategorisinde olma olasılıklar oranı ise 1,51 katıdır.

Medeni durum ve mutluluk arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Eşi ölmüş olanlarla kıyaslandığında, evlilerin mutlu yerine mutsuz olma olasılıklar oranı  $((1-0.3) * 100)$  %70 daha düşük iken, boşanmışların mutlu yerine mutsuz olma olasılıklar oranı eşi ölmüşlerinkinin 1,97 katıdır.

Gelir memnuniyeti arttıkça mutluluk da artmaktadır. Nitekim gelir memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 4,38 katıdır. Benzer şekilde gelir memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine orta düzeyde mutlu kategorisinde olma olasılığı yüksek olanların 2,01 katıdır. Gelir memnuniyeti orta düzeyde olanların mutlu yerine orta kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlar 1,73 katıdır.

Sosyal hayat memnuniyeti mutluluğu pozitif yönde yordamaktadır. Sosyal hayat memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 3,25 katıdır. Sosyal hayat memnuniyeti orta düzeyde olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılığı yüksek olanlarınkinin 1,66 katıdır.

Sağlık memnuniyeti mutluluğun en önemli pozitif yordayıcısıdır. Sağlık memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 4,71 katıdır. Sağlık memnuniyeti orta düzeyde olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 2,27 katıdır.

Bu değişkenlere ek olarak merkezi hükümetin öne çıkan sosyal politikalarından sağlık, sosyal güvenlik ve eğitim hizmetleri de analize dâhil edilmiştir. Regresyon sonuçları incelendiğinde belli başlı kamu hizmetlerinin mutluluk ile ilişkisi net bir biçimde görülmektedir. Sağlık hizmetleri memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılığı yüksek olanlarınkinin 1,75 katıdır. Yine benzer olarak sağlık hizmetleri memnuniyeti orta seviyede olanların mutlu yerine orta mutlu kategorisinde olma olasılığı yüksek olanlarınkinin 1,22 katıdır.

SGK hizmetlerinden duyulan memnuniyet de mutluluğun yordayıcılarından. SGK hizmetlerinden memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 1,53 katıdır. Benzer şekilde SGK hizmetlerinden memnuniyeti orta seviyede olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 1,37 katıdır.

Eğitim hizmetleri memnuniyeti de mutluluk ile anlamlı düzeyde ilişkilidir. Eğitim hizmetleri memnuniyeti düşük olanların mutlu yerine mutsuz kategorisinde olma olasılık oranı yüksek olanlarınkinin 1,87 orta mutlu kategorisinde olanların ise 1,33 katıdır.

Belediyelerin gündelik hayatta vatandaşlara doğrudan etkisi olan engelli hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri ve kurs hizmetlerinden memnuniyet de çalışmada incelenmiştir. Regresyon sonuçlarına göre, belediyelerin engelli hizmetlerinden memnuniyeti düşük olanların mutsuz olma ihtimali daha yüksektir (engelli hizmetlerinden memnun olmayanların mutsuz kategorisinde olma olasılığı bu hizmetten memnuniyeti yüksek olanların olasılık oranından %31 daha düşüktür). Belediyelerin kurs hizmetlerinin mutluluk üzerindeki etkisi incelendiğinde kurs hizmetlerinden memnuniyeti yüksek olanların mutlu olma ihtimali daha yüksektir (kurs memnuniyeti düşük olanların mutsuz kategorisinde olma olasılığı memnuniyeti yüksek olanların olasılığının 1,66 katıdır).

H<sub>1</sub> Hipotezi “Merkezi yönetimin sosyal politikalar kapsamında olan hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bireylerin mutluluk düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi vardır.” Şeklinindedir. Bulgularımız merkezi hükümetin sağlık hizmetlerinden, SGK hizmetlerinden ve eğitim hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bireylerin mutluluk seviyesi ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla H<sub>1</sub> kabul edilmiştir.

H<sub>2</sub> ise “Yerel yönetimin sosyal politikalar kapsamında olan hizmetlerinden duyulan memnuniyetin bireylerin mutluluk düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi vardır” olarak ifade edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yerel yönetimlerin kurs hizmetleri ve engelli hizmetleri bireylerin mutluluğu ile ilişkilidir. Ancak belediyelerin yardım hizmetleri ile mutluluk arasında bir ilişki bulunamamıştır. Sonuç olarak yerel yönetimlerin hizmetlerinden duyulan memnuniyetin mutlulukla ilişkili olduğu hipotezi yardım hizmetleri hariç kabul edilmiştir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Bireylerin mutluluğu sadece aile, iş, sağlık gibi özel ve kişisel meselelerden değil, aynı zamanda iş güvenliği ve demokratik süreçler gibi daha geniş siyasi, sosyoekonomik ve kurumsal faktörlerden de etkilenmektedir. Bu çalışma da Türkiye’deki bireylerin mutluluk düzeyinin merkezi hükümet ve yerel yönetimlerin sosyal politika uygulamalarından duyulan memnuniyet ile ilişkili olduğunu göstermektedir.

Araştırmalar sağlığın mutluluğun en önemli belirleyicilerinden biri olduğunu göstermektedir (Makki ve Mohanti, 2019; Clark, Powdthavee ve Ward, 2018). Araştırmamızda sağlıktan duyulan memnuniyetin mutluluk ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Bunun sonuçlarından biri artan sağlık harcamaları ile mutluluk seviyesinin de yükselmesidir (Ortuzar, Renard ve Xabadia, 2021). Bu araştırmada da sağlık hizmetlerinden memnuniyet arttıkça mutluluğun da arttığı tespit edilmiştir. Sağlık hizmetlerinin geliştirilmesinde mutluluk verilerinin de dikkate alınması bu alanda kayda değer ilerlemeler olmasını sağlayacaktır. Örneğin hamile kadınlara sunulan hizmetlerin sağlıklı doğum oranı ile ilişkisi olduğu kadar hamilelerin mutluluk düzeyi ile ilişkisi de incelenmeli ve hizmetlerin kalitesi bu şekilde geliştirilmelidir.

İşsizlik sigortası ve yaşlılık sigortası gibi sosyal güvenlik uygulamalarının mutlulukla ilişkisine dair literatürde çelişkili sonuçlar mevcuttur. Park (2018) temel

Güney Kore’de yaşlılık aylığı ile yaşlı insanların mutluluğu arasındaki ilişkinin negatif olduğunu tespit etmiş; bu durumu gelir testinin olumsuz etkisine ve ödeneklerin düşük olmasına bağlamıştır. Rodriguez-Pose ve Maslauskaite (2012) ise Orta ve Doğu Avrupa ülkelerinde artan emeklilik ve işsizlik harcamalarının mutluluk ile olumlu yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Bu araştırmalardaki farklı sonuçlar sosyal güvenlik uygulamalarının yaygınlığı ve cömertliği kadar, sosyal güvenlik sisteminin damgalayıcı veyahut evrensel olması gibi kurumsal faktörlerden de etkilenmektedir. Bu araştırmada Sosyal Güvenlik Kurumu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin mutluluk ile olumlu yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. İşsizlik sigortası, yaşlılık ve malullük sigortaları ve farklı sosyal yardım türleri ile yapılacak analizlerle mutluluk sosyal güvenlik ilişkisi daha detaylı bir şekilde incelenmelidir.

Mutluluğun eğitimle birlikte arttığını gösteren pek çok çalışma mevcuttur (Kristoffersen, 2018). Artan sayıda araştırma, yükseköğrenim ile mutluluk arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak önemsiz veya negatif olduğunu öne sürmektedir (Nikolaev, 2016). Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeleri kapsayan bir veri setiyle yapılan araştırmada eğitim seviyesi arttıkça mutluluğun azaldığı bulunmuş; bu sonuç eğitimin beklentileri artırmasıyla açıklanmıştır (Moshgriz, Nademi ve Kamjoo, 2022). Bu araştırmada da eğitim seviyesi ve mutluluk arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Eğitim insanların yaşam standartlarını yükseltip, daha iyi işlere ve hizmetlere ulaşmalarına imkân sağlasa da bireylerin hedefleri ve beklentileri de yükseldiğinden mutlulukla ilişkisi beklenildiği gibi olumlu ve doğrusal olmamaktadır. Öte yandan, eğitim hizmetlerinden duyulan memnuniyet ve mutluluğa dair yapılan az sayıda araştırmada olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yaşadıkları şehrin veya bölgenin eğitim sisteminden memnun olan insanlar, yaşamlarından daha yüksek memnuniyet bildirmektedir (Cardenas, Mejia ve Maro, 2008). Bu araştırmada da eğitim hizmetlerinden memnun olanların mutluluk düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Eğitim hizmetlerinde kalitenin artırılması için öğrenci ve velilerin mutluluk ve memnuniyetleri sürekli izlenmeli ve bu değerlendirmeler doğrultusunda iyileştirmeler yapılmalıdır.

Son araştırmalar, yerel yönetimlerin başarısı ile sakinlerinin mutluluk düzeyi arasında açık bir bağlantı olduğunu göstermiştir (Çıtak ve Çakır, 2022). Bu araştırmada yerel yönetimlerin engelli hizmetleri ve kurs hizmetlerinden memnuniyetin mutluluk ile pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Sosyal yardımlar ile mutluluk arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Belediye hizmetlerinden memnuniyete katkıda bulunan temel faktörlerden biri sunulan hizmetlerin kalitesidir. Bu, hizmetlerin mevcudiyetini ve erişilebilirliğini ve ayrıca sağlayıcıların yanıt verebilirlik ve güvenilirlik düzeyini içermektedir. Araştırmalar, vatandaşların hizmetleri yüksek kalitede, zamanında ve verimli bir şekilde teslim edildiğini algıladıklarında daha fazla memnun olduklarını göstermiştir. Sosyal yardımların sunumunda vatandaşların damgalanmış ve muhtaç hissetmediği, onurlu ve değerli vatandaşlar olarak, haklarını aldıkları bir sistem mutluluk seviyelerini artıracaktır.

Analiz sonuçları; sağlık, gelir ve sosyal ilişkilerden memnuniyet ile medeni durum değişkenlerinin mutluluk ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Mutluluk bakımından en yüksek düzey evli kişilere aittir. Eşi ölen ve boşanmış bireyler ise daha düşük memnuniyet düzeyine sahiptir. Evlilik mutluluk üzerinde koruyucu bir faktördür. Sağlık, gelir ve sosyal ilişkilerden memnuniyeti düşük olan kişilerin mutluluk seviyeleri de düşüktür. Sağlık sorunları olan, gelir düzeyi düşük ve sosyal ilişkilerinden memnuniyeti zayıf olan (örn. yalnız yaşayan yaşlılar) bireylerin ihtiyaçlarına yönelik etkin sosyal politika uygulamaları mutluluk seviyelerini olumlu etkileyecektir.

Toplumsal refahı artırmak için sosyal harcamaları artırmanın yanında vatandaşların ihtiyaçlarına öncelik veren sosyal politikalar aracılığıyla vatandaşların yaşamdan aldıkları maddi ve manevi doyumunu yükseltmek amaçlanmalıdır. Bu çerçevede uygulamaların kalitesi ve etkinliğinden ziyade sosyal harcamalara odaklanan yaklaşım sosyal politikaların sürdürülebilirliğine zarar vererek, sosyal politikaların sorgulanmasına neden olmaktadır. Bu nedenle sosyal adaleti sağlamaya, beşerî sermayeyi ve mutluluğu yükseltmeye odaklanan politikalar uygulanmalıdır. Bu doğrultuda kamu politikalarını desteklemek için mutluluk ölçümlerinden istifade edilmeli (Helliwell, 2019) mutlulukla ilgili hedefler geliştirilmelidir. Merkezi ve yerel yönetimler hizmet ve politikalardan duyulan memnuniyetin ölçümünde kullanabilecekleri yeni yöntemler ve uygulamaları yakından takip etmeli; memnuniyet ölçümlerine göre hizmetlerini geliştirmeli, verimlilik ve kaliteyi artırarak vatandaşların mutluluğuna katkı sunmalıdır.

### **Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı**

Makalenin tüm süreçlerinde Yönetim ve Ekonomi Dergisi'nin araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hareket edilmiştir.

### **Yazarların Makaleye Katkı Oranları**

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

### **Çıkar Beyanı**

Yazarın herhangi bir kişi ya da kuruluş ile çıkar çatışması yoktur.

### **KAYNAKÇA**

- Acar, Y. (2019). Türkiye'de Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: İller Üzerine Bir Yatay Kesit Analizi . *Maliye Araştırmaları Dergisi* , 5(2), 145-157.
- Akın, H. B., & Şentürk, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi. *Öneri Dergisi*, 10(37), 183-193.
- Akman, S. U. (2021). Mutluluk ve Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Araştırması Üzerine Analizler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(81), 1-35.
- Altaş, D., & Yılmaz, A. (2021). Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sıralı Lojistik Regresyon Analiziyle İncelenmesi. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 67-76.
- Argyle, M. (1999). Causes and Correlates of Happiness. D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz içinde, *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology* (s. 353-373). New York: Russell Sage Foundation.
- Arı, E., & Yıldız, Z. (2016). Bireylerin Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sıralı Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi . *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42), 1362-1374.

- Aysan, M. F., & Karakaş, M. (2018). The Impact of Social Policies on Happiness in the Case of Contemporary Turkey . *ISA Esymposium*, 23(2).
- Aysan, Ü. (2019). Avrupa Refah Rejimleri ve Türkiye'de Öznel İyi Oluş . *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*(39), 191-214.
- Bakırcı, F., Takım, A., Aydemir, F., & Karabacak, E. (2018). Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Bireyin Genel Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri ile Analizi. *IV. International Causas-Central Asia Foreign Trade and Logistics Congress*, (s. 597-611). Aydın.
- Bayram, N. (2015). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi* (5. b.). Bursa: Ezgi Kitabevi .
- Bradley, R. H., & Corwyn, R. F. (2004). Life Satisfaction among European American, African American, Chinese American, Mexican American, and Dominican American adolescents . *International Journal of Behavioral Development* , 28(5), 385-400.
- Cardenas, M., Mejia, c., & Maro, V. D. (2008). *Education and Life Satisfactions: Perception or Reality?* . Inter-American Development Bank.
- Clark, A., Flèche, S., Layard, R., Powdthavee, N., & Ward, G. (2018). The origins of happiness. In *The Origins of Happiness*. Princeton University Press.
- Cömertler, N., & Çundur, F. (2021). Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet . *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2), 255-275.
- Çıtak, F. & Çakır, C. (2022). Relationship Between Municipal Services and Happiness Level: An Empirical Study from TR90 Region in Turkey. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (73), 1-14
- Diener, E., & Seligman, M. E. (2004). Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being . *Psychological Science in the Public Interest* , 5(1), 1-31.
- Easterlin, R. (2013). Happiness, Growth and Public Policy. *Economic Inquiry* , 51(1), 1-15.
- Eygü, H., & Kılınc, A. (2020). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması: Kayseri İli Örneği . *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* , 10(Özel Sayı ), 3591-3618.
- Frey, B., & Stutzer, A. (2002). *Happiness and Economics: How the Economy and Institutions Affect Human Well-Being* . Princeton : Princeton Universtiy Press.
- Frijns, M. (2010). *Determinants of Life Satisfaction -A Cross Regional Comparison-* . Maastricht : Maastricht University .
- Frijters, P., Haisken-DeNew, J., & Shields, M. A. (2004). Investigating the Patterns and Determinants of Life Satisfaction in Germany Following Reunification. *The Journal of Human Resources*, 39(3), 649-674.
- Graham, C., & Chattopadhyay, S. (2013). Gender and Well-Being Around the World. *International Journal of Happiness and Development*, 1(2), 212-232.
- Gujarati, D. N. (1995). *Basic Econometrics*. New York: McGraw-Hill.
- Gujarati, D. N. (2016). *Örneklerle Ekonometri* . (N. Bolatoğlu, Çev.) Ankara : BB101 Yayınları
- Gül, S. (2017). *Mutluluk ekonomisi ve Göç Üzerine Bir İnceleme*. İstanbul : Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Güler, A., & Gül, S. (2021). Sosyoekonomik Faktörler, Sosyal ilişki, Mutluluk ve Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişki: 2018 Avrupa Sosyal Anketi'nden Bulgular. *Sosyoekonomi* , 29(49), 293-306.
- Haller, M., & Hadler, M. (2006). How Social Relations and Structures Can Produce Happiness and Unhappiness: An International Comparative Analysis . *Social Indicators Research* , 169-216.
- Helliwell, J. F. (2019). Measuring and Using Happiness to Support Public Policies (Working paper no: 26529). National Bureau of Economic Research.
- İnce, M., & Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 1-22.
- Kahneman, D., & Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but not emotional well-being. *Proceedings of The National Academy of Sciences*, 107(38), 16489-16493.

- Karaaslan, K. Ç., Çalınışur, G., & Aysin, M. E. (2021). Bireylerin Yaşam Memnuniyetlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(1), 263-290.
- Karagöz, Y. (2015). *SPSS 22 Uygulamalı Biyoistatistik* (Güncellenmiş 2. Baskı). Ankara : Nobel Akademik Yayıncılık .
- 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* , 2(3), 78-111.
- Kristoffersen, I. (2018). Great Expectations: Education and Subjective Wellbeing. *Journal of Economic Psychology*, 66, 64-78.
- Light, H. K., Hertsgaard, D., & Martin, R. E. (1985). Education and Income: Significant Factors in Life Satisfaction of Farm Men and Women. *Research in Rural Education*, 3(1), 7-12.
- Makki, N., & Mohanty, M. S. (2019). Mental Health and Happiness: Evidence from The US Data. *The American Economist*, 64(2), 197-215.
- Mannell, R. C., & Dupuis, S. (2007). Life Satisfaction. J. Birren içinde, *Eyclopedia of Gerontology* (s. 73-79). New York: Elsevier.
- Moshgriz, M., Nademi, Y. ve Kamjoo, S. P. J. (2022). The Effects of Education on Happiness: Implications for the Easterlin Paradox. *Quarterly Journal*, Vol, 17(2), 129-150.
- Myers, D. G. (1999). Close Relationship and Quality of Life . D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz içinde, *Well-being: The Foundations of Hedonic Psychology* (s. 374-391). New York : Russel Sage Foundations .
- Neugarten, B. L., Havighurts, R. J., & Tobin, S. S. (1961, April ). The Measurement of Life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 134-143.
- Nikolaev, B. (2018). Does Higher Education Increase Hedonic and Eudaimonic Happiness? *Journal of Happiness Studies*, 19, 483-504.
- O'Connor, K. J. (2017). Happiness and Welfare State Policy Around the World. *Reviwe of Behavioral Economics* , 4(4), 397-420.
- Ortuzar, I., Renart, G., & Xabadia, A. (2021). Effects of Public Healthcare Budget Cuts on Life Satisfaction in Spain., *Social Indicators Research* , 1-27. doi:https://doi.org/10.1007/s11205-021-02624-8
- Pacek, A., Radcliff, B., & Brockway, M. (2019). Well-being and the Democratic State: How the Public Sector Promotes Human Happiness . *Social Indicators Research* (143), 1147-1159.
- Park, S. M. (2018). Social policy and late-life happiness: the impact of the basic old-age pension on the happiness of older people in South Korea. *Quality in Ageing and Older Adults*, 19(1), 3-13.
- Rodríguez-Pose, A., & Maslauskaitė, K. (2012). Can Policy Make Us Happier? Individual Characteristics, Socio-economic Factors and Life Satisfaction in Central and Eastern Europe. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 5(1), 77-96.
- Roemer, M. K. (2010). Religion and Subjective Well-Being in Japan . *Review of Religious Research*, 51(4), 411-427.
- Şeker, M. (2009). Mutluluk Ekonomisi . *Sosyoloji Konferansları* (39), 115-140.
- Şeker, M. (2015). Quality of Life Index: A Case Study of Istanbul . *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*(23), 1-15.
- Şeker, M., & Bektaş, H. (2019). *Mutluluğu Etkileyen Demografik Faktörler* . (D. Akduman, & G. Karahan, Ed.) İstanbul : Çınaraltı Yayınları .
- Tella, R. D., MacCulloch, R. J., & Oswald, A. J. (2003). The Macroeconomics of Happiness. *The Review of Economics and Statistics*, 85(4), 809-827.
- TUİK. (2019). *Yaşam Memnuniyeti Araştırması Mikro Veri Seti*. Ankara : Türkiye İstatistik Kurumu.
- Turan, E., Çevik, S., & Aktepe, E. (2017). Türkiye'de Yaşam Memnuniyetinin Boyutları ve Yerel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Arasındaki İlişki. (Ed. M. Güler, & A. M. Turan) , *Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar* (s. 183-196). Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları .
- Uğur, Z. B., & Tırgil, A. (2018 ). Sağlıkta Dönüşüm Programı ve Kamunun Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyeti. *Ombudsman Akademik* (1), 295-327.



- Veenhoven, R. (2004). Happiness As An Aim In Public Policy . L. Alex, & J. Stephen içinde, *Positive Psychology in Practice* (s. 1-31). Hoboken: John Wiley and Sons.
- Yetim, B. (2018). *Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

## SUMMARY

Happiness, which is one of the important indicators of well-being, forms the basis of most of human actions and creation. The role of governments in determining the welfare and therefore happiness of individuals is a matter of historical debate. The concept of life satisfaction was first proposed by Neugarten in 1961. According to that; “The positive result that people achieve when they compare what they have with their expectations from life” can be explained as life satisfaction. Veenhoven (2004) happiness; When used in a broad sense, it is synonymous with “quality of life” or “well-being”. In this sense, happiness means that life is good; but it does not specify what is good about life. According to him, 4 elements are needed for a good life. These; environmental livability (livability of the environment), life-ability of the person, utility of life and satisfaction with life. Based on these, Veenhoven happiness; defines it as “the general enjoyment of your life as a whole”.

Happiness is the most important value that many people aim to achieve throughout life. Happiness is the process of perceiving the individual's life in a comfortable, meaningful and peaceful way according to his/her own benefit. This process may vary from person to person, as well as in different states and geographical regions.

Studies on happiness have started to gain importance nowadays. It's not just psychology, either; Studies on happiness and life satisfaction are also carried out in different disciplines such as economics, sociology and management. Managers have begun to benefit from statistical studies on happiness and their results while shaping public policies. In addition, governments have established units at national and international levels to collect these statistical data.

In this study, it is aimed to measure the level of happiness of individuals from the services of central and local governments. In this study, micro data values of individuals for 2019 were used from the TURKSTAT Life Satisfaction Survey data, which has been carried out regularly every year since 2003. While the dependent variable of the study is happiness, the independent variables are satisfaction with public services. In the study, satisfaction with the services of local and central government was measured separately. For this reason, individuals (8695 people) whose settlements are within the boundaries of the municipality or metropolitan municipality, among the people who participated in the survey, were included in the analysis offered by the central government; Satisfaction with education, health and social security agency services were included in the analysis as separate variables. In addition to these variables, the individual's satisfaction with the household income was included in the analysis. Demographic variables of

the study; Gender, age, marital status and education level data were included in the analysis as control variables.

Since most of the dependent and independent variables were categorical, logistic regression analysis was preferred in this study. When the regression results are examined, gender predicts happiness at a significant level. The probability of men being in the unhappy category instead of happy is 2.26 times that of women; The probability of being in the middle category instead of happy is 1.51 times higher. It is seen that there is a significant relationship between marital status and happiness.

As income satisfaction increases, happiness also increases. As a matter of fact, those with low income satisfaction are 4.38 times more likely to be in the unhappy category instead of happy. Social life satisfaction predicts happiness positively. Those with low social life satisfaction are 3.25 times more likely to be in the unhappy category instead of happy.

Health satisfaction is the most important positive predictor of happiness. Those with low health satisfaction are 4.71 times more likely to be in the unhappy category than happy. Those with moderate health satisfaction are 2.27 times more likely to be in the unhappy category than happy. In addition to these variables, health, social security and education services, which are among the prominent social policies of the central government, were also included in the analysis. Those with low health care satisfaction are 1.75 times more likely to be in the unhappy rather than happy category. Those who are less satisfied with SSI services are 1.53 times more likely to be in the unhappy category instead of happy. Satisfaction with education services is also significantly related to happiness. The probability of being in the unhappy category instead of happy is 1.87 times higher for those with low satisfaction with education services, and 1.33 times for those who are in the moderately happy category.

The results of the analysis show that health, income, satisfaction with social relationships and marital status variables are associated with happiness. The highest level of happiness belongs to married people. Individuals whose spouses are dead and divorced have a lower level of satisfaction. Marriage is a protective factor on happiness. People with low satisfaction with health, income, and social relationships also have low levels of happiness. Effective social policy implementations for the needs of individuals with health problems, low income and poor satisfaction with their social relationships will positively affect their happiness levels.

In addition to individual variables, satisfaction with social policies implemented at central and local scale also affects the happiness of individuals. It has been determined that satisfaction with health, social security and education services provided by the central government has a positive effect on happiness. Health and social security In addition to these, it has been found that disability services and courses run by municipalities at the local level have a positive effect on the happiness of the individual. The strengthening and development of these policies will contribute to the increase of happiness and prosperity in Turkey.