Journal of Political Administrative and Local Studies

ISSN : 2636-803X E-ISSN : 2636-7823
Yayıncı/Publisher : Sakarya Üniversitesi

Cilt/Vol. 7, Sayı/No. 2, 104-133, 2024

Araştırma Makalesi / Research Article

Kamu Hizmetleri Memnuniyet Araştırması: Sakarya Merkez İlçeler

Public Services Satisfaction Survey: Sakarya Central Districts

Mustafa Akal[1]
Hilal Alpdoğan[2*]
Samet Mercan[1]
Seda Avcı [1]

[1]Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İktisat Bölümü, Sakarya, Türkiye, akal@sakarya.edu.tr, sametmercan299@gmail.com, avcis2002@gmail.com

[2]Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, Sakarya, Türkiye. halpdogan@subu.edu.tr

*Sorumlu Yazar/Corresponding Author

Öz: Bu çalışmada Sakarya merkez ilçelerinde merkezi kamu hizmetlerinin anket yoluyla memnuniyet ölçümü ve bunların ilçe, cinsiyet, yaş ve öğrenim durumu ile ilişkisinin ortaya konması amaçlanmıştır. Değerlendirmeler kategorik olarak ilçeler, cinsiyet, yaş ve öğrenim durumu; sınıf olarak sağlık, eğitim vb. yedi sınıf bazında ve her kategorinin ilgili bu yedi merkezi kamu hizmeti sınıfında hipotez testleri üzerinden yapılmıştır. Elde edilen bulgular söz konusu olan genel kamu hizmeti sınıflarında hizmetlerin sürekliliğini sağlama ve etkinliğini artırma açısından önemli sonuçlar ortaya koymaktadır. Genel olarak yaş seviyesi arttıkça kamu hizmet memnuniyet seviyesi ortalama olarak artmaktadır. Üniversite grubu hariç, öğrenim seviyesi arttıkça kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet azalmaktadır. Diğer taraftan, tüm kamu hizmetlerinde genel memnuniyet seviyeleri; orta ve üstü memnuniyet seviyesi baskın olup; sağlık hizmetlerinde %74,75, eğitim hizmetlerinde %65,75, güvenlik hizmetlerinde %69,25, adli hizmetlerde %67, kamu hizmetlerine erişimde %74,75, kamu hizmetlerinin kalitesinde %67,25, yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi %71,75'tir. Bu rakamlar ortalama olarak Cumhur ittifakının genel seçimlerde aldığı vekil oylarıyla paralellik göstermekte olup, bu sonuçlar; kamu ilgi grupları, kamu tercihi teorisi ile ilişkilendirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Merkezi Yönetim Hizmetleri, Sakarya Merkez İlçe, Memnuniyet Anketi

Geliş Tarihi/Received: 26.07.2024
Kabul Tarihi/Accepted: 10.12.2024
Yayımlanma Tarihi/ Available Online: 31.12.2024

Abstract: In this study, it was aimed to measure the satisfaction of central public services in the central districts of Sakarya through a questionnaire and to reveal their relationship with the district, gender, age, and education status. Assessments are categorically based on districts, gender, age, and educational attainment; Health, Education, etc., as a class, were conducted based on seven classes and hypothesis tests were carried out on these seven central public service classes of each category. The findings reveal important results in terms of ensuring continuity and increasing the effectiveness of services in the general public service classes in question. Except for the university group, satisfaction with the quality of public services decreases as the level of education increases. On the other hand, overall satisfaction levels in all public services; Medium and above satisfaction are dominant; 74.75% in health services, 65.75% in education services, 69.25% in security services, 67% in judicial services, 74.75% in access to public services, 67.25% in the quality of public services, 71.75% in the district where they live. These figures are in parallel with the proxy votes received by the Republican government in the general elections on average, and these results; Public interest groups can be associated with public choice theory.

Keywords: Central Government Services, Sakarya Central District, Satisfaction Survey

Extended Abstract

The study aims to determine the satisfaction of citizens residing in Adapazarı, Arifiye, Erenler and Serdivan, the central districts of Sakarya province, with public services and to examine the relationship between the level of satisfaction and demographic characteristics such as gender, age, education level and the district they reside in. The data obtained from face-to-face surveys conducted between March and April 2024 with 400 people living in the central districts were evaluated with the Chi-Square independence test. As a reliability analysis of the study, Cronbach Alpha was conducted to test the cross-consistency of the answers given to 7 public services satisfaction questions by selecting four profile questions and/or binary combinations out of four (400 individuals, 2 profile questions/or 4 profile

Cite as (APA 7): Akal, M., Alpdoğan, H., Mercan, S., & Avcı, S. (2024). Kamu hizmetleri memnuniyet araştırması: Sakarya merkez ilçeler. *Journal of Political Administrative and Local Studies*, *7*(2), 104-133.

This is an open access paper distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

questions, 7 objects). The statistic was found to be 0.859 in each. Accordingly, the reliability level of the scales used in the research was found to be very good (0.81<0.859<1).

Alternative (H_{ai}) and Null Hypotheses (H_{0i}) of the Research

$\boldsymbol{H_{a}}_{1j}$: There is a relationship between citizens' gender and their level of satisfaction with the public service "j". $\boldsymbol{H_{0}}_{1j}$: No Relationship, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{2j}$: There is a relationship between citizens' age groups and their public service satisfaction levels. $\boldsymbol{H_{0}}_{2j}$: No Relationship, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{3j}$: There is a relationship between citizens' education levels and their satisfaction levels with public services. $\boldsymbol{H_{0}}_{3j}$: No Relationship, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{4j}$: There is a relationship between the districts where citizens reside and their public service satisfaction levels. $\boldsymbol{H_{0}}_{4j}$: No Relationship, j=1,2,3,4,5,6,7.

Here, a total of 28 alternative and main hypothesis pairs were created, seven from each hypothesis, and the Chi-square independence test was used to test the significance of the alternative hypotheses.

When the gender of the participants is examined according to their demographic characteristics, it is seen that 51.5% are women and 48.5% are men. These rates are very close to the population gender ratios. When the age ranges of the participants are examined, 36% between the ages of 15-25, 18.5% between the ages of 26-35, 18.5% between the ages of 36-45, 12.75% between the ages of 46-55, 9% between the ages of 56-65, and % between the ages of 65 and over. It appears to be 8.25. When the educational status of the participants is examined, the primary school graduation rate is 9.5%, the secondary school graduation rate is 16.75%, the high school graduation rate is 31%, the university graduation rate is 40.25%, and the master's degree rate is 2.5%. When the residences of the participants were examined, it was observed that the rate of people living in Adapazarı was 47.75%, the rate of people living in Arifiye was 8.75%, the rate of people living in Erenler was 15.75%, and the rate of people living in Serdivan was 27.75%.

When the level of satisfaction with public services is evaluated according to the distribution of categorical situations Chi-square independence test According to statistical significance results, the following findings attract attention:

i) According to the district of residence: In the 4x2 dimensional Chi-square independence tests run to test the significance of the district of residence-satisfaction relationship; According to the districts of residence, security services, judicial services, district of residence-satisfaction perception showed statistically significant differences. In other service categories, the level of satisfaction with the district of residence does not show a statistically significant relationship, so it can be said that the level of satisfaction in other services is the same across districts.

ii) By Gender: The H0 hypothesis could not be rejected in any of the service categories in the 2x5 dimensional Chi-square independence tests run to test the significance of the gender-satisfaction relationship. Accordingly, gender does not show a statistically significant relationship with any public service satisfaction level, in other words, the satisfaction perception level in each service class does not differ according to gender.

iii) According to Age Ranges: According to age groups, there were statistically significant differences in health services at the border, legal services, district of residence and satisfaction perception. In other service categories, the relationship between satisfaction levels according to age groups is coincidental.

iv) According to Education Level: Since there are theoretical frequencies below 5 in the master's degree row in 5x3 dimensional tables according to education level, university + master's degree graduates were combined under the university/master's category and 4x3 sized tables were obtained, with the number

of theoretical frequencies not below 5. However, according to education, according to both 5x3 dimensional and 4x3 dimensional Pearson Chi-square independence test results, except for the district of residence and health services-satisfaction perception, education, security, judicial, access to public services, public service quality-satisfaction perceptions are statistically significant and differed strongly. The relationship between education level and service satisfaction cannot be attributed to coincidental reasons.

As a result, citizens living in the central districts of Sakarya mostly have a moderate level of satisfaction perception in each of the seven classes mentioned in public services. The medium and above satisfaction rate is over 64%. By evaluating the findings, it is possible to improve public services and increase the level of satisfaction by increasing the efficiency of central public services. In addition, it is possible to further increase the satisfaction level of citizens by measuring the level of satisfaction and dissatisfaction in the sub-units of categorized central general public services with separate survey studies and by focusing on the relevant units according to the results.

1. Giriş

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından gerçekleştirilen kamu hizmetlerinin etkili ve verimli bir şekilde yerine getirilip getirilmediğinin değerlendirilmesi günümüz yönetim anlayışında önemli bir unsur haline gelmiştir. Bu konuda kamu kurum ve kuruluşlarının en büyük yardımcısı ise kamu performans yönetimidir. "Kamu performans yönetimi verimliliğe, etkinliğe ve ekonomik (tutumlu) olmaya odaklı örgüt yönetimi anlayışı" olup "çalışanlarının performansının sürekli gelişimini, hedeflenen ortak amaçlarla birleştirmeyi ve bu amaçlara ulaşmak için gerekli planlama-ölçme-yönlendirme-kontrol işlevlerini, yönetimin diğer işlevleri ile koordineli olarak yürütmeyi öngören bir yönetim anlayışını yansıtır" (Göküş vd., 2014, s. 57). Bu bağlamda kamu hizmeti sağlayan kurumların performansının vatandaşa nasıl yansıdığının tespit edilmesi, kamu performans yönetiminin önemli bir adımıdır. Demokratik toplumlarda bireyin tercihleri öncelikli olduğundan, kamu hizmetleri bireylerin ilgi alanları ve oy tercihleri doğrultusunda şekillenmektedir. Bu bağlamda, anketlerin bireyler üzerinden gerçekleştirilmesi, hizmeti alan bireylerden yönetime bir geri bildirim mekanizması sağlayarak birey-yönetim etkileşim döngüsü içerisinde kamu hizmetlerinin verimliliği ve etkinliğinin artırılmasına katkı sunabilir.

Bu amaç doğrultusunda bu çalışmada Sakarya merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Serdivan ve Erenler) sağlanmakta olan merkezi kamu hizmetleri; sağlık, eğitim, güvenlik, adli hizmetler ve genel olarak kamu hizmetlerinin bireyler üzerinde oluşturduğu memnuniyet derecesi ölçülmüştür. Takibinde ilçe, cinsiyet, yaş ve eğitim durumu ile memnuniyet arasında Ki-kare bağımsızlık testleri yapılarak ilişkilerin rastlantısal olup olmadığı; istatistiksel olarak anlamlılığı araştırılmıştır. Bu çalışma, tüketici veya hizmet alıcısının memnuniyeti doğrultusunda kamu performans yönetimi ve yönetsel yetilerin geliştirilmesine katkı sağlama potansiyeli açısından önem taşımaktadır. Aynı zamanda, vatandaşların sunulan hizmetlerden duyduğu memnuniyetin artırılmasını hedeflemektedir. Verimliliği artan bir örgütün, dinamik bir sistem olarak etkililiğini de artıracağı öngörülmektedir (Kılavuz, 2000, s. 153).

Çalışmada öncelikle kamu hizmeti kavramsal olarak ele alınacak, sonrasında literatür araştırmasına, son kısımda ise yöntem ve teorik çerçeve ışığında yapılan saha araştırmasının sonuçlarına yer verilecektir.

2. Kavramsal Çerçeve ve Memnuniyet İlişkisi

Kamu hizmeti, toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda kamu yararı amaçlanarak, kamu sektörü eliyle hizmet sunulmasıdır (Altın, 2013, s. 101). Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesi için iki temel şartın sağlanması gerekmektedir. İlki, hizmetin kamuya yönelik ve kamu yararına olmasıdır. İkinci şart ise hizmetin kamu kurumları tarafından ya da ilgili kamu kurumlarının sıkı denetimi altında özel sektör tarafından yürütülmesidir (Gözübüyük, 2006, s. 28). Kamu tüzel kişilerince yürütülmesi, kamu yararına

oluşu ve kamu hukuku usullerine uygun gerçekleştirilmesi, söz konusu faaliyetlerin kamu hizmeti olarak değerlendirilmesinin ana nedenleridir (Çirakman, 1976, s. 76).

Bireysel yararın toplumsal yarardan farklılaşabileceği kabul edilir. Her zaman bireysel yararın sağlanması, toplumsal yararın da sağlanacağını ifade etmez. Kamu yararı ve sınırları, kanun koyucular tarafından belirlenir ve korunur. Bu nedenle; *kamu yararı (public interest),* kamusal faaliyetlerin hukuka uygunluğunu ifade etmektedir (Saraç, 2002, s. 2).

Kamu hizmetlerinin ilkeleri, toplumun genel ve kalıcı ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla sunulan kamu hizmetlerinin *eşit, tarafsız, sürekli, ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmelere uyarlı ve bedelsiz s*unulmasıdır (Melikşah, 2022, s. 325). Bu ilkelere bağlı olarak sağlanan kamu hizmetlerinin bireylerin memnuniyet derecesini artırması beklenir.

Günümüzde vatandaşlar özel sektördeki kaliteli hizmet anlayışını kamu sektöründen de talep etmeye başlamışlardır. Kamu hizmetlerinin kalitesi bu hizmetlerin ne derece etkili olduğu; hizmeti alanın memnuniyet seviyesi ile ilgilidir. Kamu hizmetlerinin kalitesi, ortalama kamu memnuniyetinin seviyesini ne derece artırdığı ile ölçülebilir. Bu çalışmada, kamu hizmeti kalitesi ve memnuniyet düzeyinin ilçe, cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterebileceği varsayılmış ve bu durum "hiç", "az", "orta", "çok" ve "çok iyi" şeklinde ölçeklendirilerek değerlendirilmiştir. Araştırmada, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 4 soru ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ölçmeye yönelik beşli Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmış 7 nicel soru yer almıştır. Ankete dayalı olarak elde edilen veriler, demografik yapıyı tanımlayan istatistiksel tablolarla sunulmuş ve hipotezlerin test edilmesinde Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmıştır.

3. Literatür

Literatürde kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti belirlemeye yönelik çalışmalara rastlamak mümkündür. Bozlağan (2004) çalışmasında, halkın kamu kurumlarına ve hizmetlerine duyduğu memnuniyeti tespit etmek amacıyla Sarıyer İlçesinde yaşayan 358 katılımcı ile gerçekleştirdiği anket ile yargı, emniyet, sağlık, eğitim ve vergi başlıklarını kapsayan sorular yöneltmiştir. Çalışmanın sonucuna göre; temel kamu hizmetlerini üreten kamu kurumlarına olan güven seviyeleri farklı kurumlar arasında değişiklik göstermiştir. Genel olarak, merkezi yönetim tarafından sağlanan hizmetlerden memnuniyet 10 üzerinden 3,4 puanla oldukça düşük iken, belediyeler tarafından sağlanan hizmetlerden memnuniyet nispeten daha yüksektir.

Şenaras ve Çetin (2017) kamu hizmetlerine duyulan memnuniyetin benzerlik ve farklılıklarını çok boyutlu ölçekleme analizi yardımıyla iller bazında ölçmüştür. SGK, sağlık, eğitim, adalet, asayiş ve ulaştırma başlıkları ile memnuniyet seviyeleri ölçülen kamu hizmetlerine ait elde edilen bulgulara göre; Bingöl, Burdur, Çorum, Diyarbakır, Eskişehir, Hakkâri, Muş, Siirt, Şanlıurfa ve Şırnak illeri, kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından genel eğilimden farklılık göstermektedir. Özellikle SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin öne çıktığı ve bu hizmetlerin diğer kamu hizmetlerinden farklı bir öneme sahip olduğu görülmektedir. İllerin gruplandırılmasında, SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin belirleyici bir faktör olduğu söylenmiştir. İller bazında kamu hizmetlerine duyulan memnuniyetin çok düzeyli analiz ile incelendiği diğer bir çalışma ise Çınar ve Köse (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Eğitim seviyesi, siyasete ilgi ve dindarlık seviyesi gibi öncül faktörlere göre memnuniyetin sorgulandığı çalışmanın bulgularına göre, eğitim seviyesi ve siyasete olan ilginin artması kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin azalmasını beraberinde getirirken; dindarlık seviyesinin artması ise kamu hizmetlerine duyulan memnuniyeti artırmaktadır.

Ayan (2015) çalışmasında kamu kurumlarının hizmet kalitelerine dair tutum ve davranışları Anadolu Üniversitesi'nde okuyan 396 üniversite öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirilen anket yardımıyla ölçmüştür. Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde sunulan kamu hizmetlerinin beklentileri

karşılamada yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.[1] Erol ve Aksu (2011) ise demografik yapıya göre kamu hizmetinin kalite algısı ve duyulan memnuniyeti Turhal ilçesinde yaşayan 500 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen anket yöntemi ile değerlendirmiştir. Anket sonuçlarına göre, 22 hizmet çeşidinden 20'sinde %60'ın üzerinde memnuniyet görülürken; ulaşım kolaylığı (%54,2) ve diğer hizmetlerden faydalanma (%41) oranları %60'ın altında kalmıştır. Servis personelinin işlemleri zamanında yapması %86 memnuniyetle öne çıkmıştır, ancak %90 ve üzerinde memnuniyet sağlanan bir ifade bulunmamaktadır. Memnuniyetin artırılması için, kurumların daha merkezi yerlere taşınması, bekleme salonları ve havalandırma sistemlerinin iyileştirilmesi, personel eğitiminin artırılması ve bürokratik işlemlerin azaltılması gibi adımlar gerekmektedir. Bu iyileştirmeler, vatandaşların yaşam kalitesini artırmada önemli rol oynayacaktır.[2]

4. Yöntem

Araştırmanın Amacı: Araştırmada Sakarya ili merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler ve Serdivan) yaşayan vatandaşların almış oldukları kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca vatandaş memnuniyeti ile vatandaşların demografik özellikleri arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılmış ve bu konuda belirtilen ilgili hipotezlere de başvurulmuştur.

Sakarya ili merkez ilçelerinde ikamet eden vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi için nicel soruların yer aldığı anket yöntemi uygulanmıştır. Mart-Nisan 2024 döneminde yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş ve bu görüşmelere katılan 400 kişinin demografik özellikleri ile dağılımları istatistiksel olarak tablolarla sunulmuştur. Ayrıca, hipotezlerin test edilmesinde Ki-kare bağımsızlık testi kullanılmıştır.

Ölçüm Değişkenleri ve Veri Toplama

Araştırma için sunulan hipotezlerin geçerliliği ya da geçersizliği araştırılırken değişkenlerin iki grubu bulunmaktadır. Biri demografik özellikleri tespite yönelik dört kapalı uçlu, diğeri ise temel kamu hizmetleriyle ilgili memnuniyet seviyesini ölçmeye yönelik 7 adet kapalı uçlu sorudur. Sunulan kamu hizmetlerinin memnuniyet düzeylerini ölçmek için beşli Likert ölçeğine sahip sorular hazırlanmış ve deneklerin her bir ifade için "hiç", "az", "orta", "çok" ve "çok iyi" seçenekleri arasında kendilerine en uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Ana Kütle ve Örnekleme Tekniği

Araştırmanın ana kütlesi Sakarya ili merkez ilçelerinde (Adapazarı, Arifiye, Erenler ve Serdivan) 15 yaş ve üzeri olan vatandaşlardan oluşmaktadır. TÜİK'in 2023 yılında adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre Sakarya merkez ilçelerinin toplam nüfusu 586.731'dir (Adapazarı'nın nüfusu 279.431-%47,62, Arifiye'nin nüfusu 51.467-%8,77, Erenler'in nüfusu 91.611-%15,61 ve Serdivan'ın nüfusu 164.222-%27,98'dir). Örneklem bu ilçelerdeki nüfusların anakütle nüfusuna orantıları doğrultusunda *rastlantısal basit örnekleme tekniği* ile oluşturulmuştur. Örneklemin %47,62'si Adapazarı'ndan, %8,77'si

[1] Bu çalışmada hizmet kalitesi boyutlarının önem sırası fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak belirlemiştir.

[2] Literatürde, farklı grupların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti ele alan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Eren ve Tunç (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Kahramanmaraş'ta yaşayan 199 Suriyeli göçmenin kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi incelenmiştir. Sonuçlara göre, göçmenlerin en yüksek memnuniyet duyduğu hizmet alanları konut, sağlık, evlilik, çocuk ve akrabalık konularında yoğunlaşırken; iş, finansman ve kişisel gelişim alanlarında yetersizlikler yaşadıkları belirtilmiştir. Yenipazarlı ve diğerleri (2020) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise, Nazilli ilçesinde yaşayan 142 engelli bireyin kamu hizmetlerinden memnuniyeti anket yöntemiyle analiz edilmiştir. Betimleyici istatistikler, genel olarak kamu hizmetlerinden memnuniyetin yüksek olduğunu, ancak belediyenin altyapı ile sosyal, kültürel ve sportif hizmetlerinden duyulan memnuniyetin daha düşük seviyelerde olduğunu ortaya koymuştur. ANOVA testi sonuçları, adli ve idari hizmetlerden memnuniyetin engel türüne göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini göstermiştir. Çoklu karşılaştırma analizleri ise fiziksel engelliler, birden fazla engeli bulunan bireyler ve yaygın gelişimsel bozukluğu olan bireyler arasında adli ve idari hizmetlerden memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunduğunu ortaya koymuştur.

Arifiye'den, %15,61'i Erenler ve %27,98'i Serdivan'dan oluşturulmuştur. Örneklem 400 kişi olup, 191 kişi Adapazarı'ndan, 35 kişi Arifiye'den, 63 kişi Erenler'den ve 111 kişi Serdivan'dan ankete katılmıştır.

Anket için sahaya çıkılmadan önce yeterli sayıda kişiye ön test aşaması yapılmıştır. Ön test ile soruların anlaşılabilirliği test edilerek yanlış anlaşılan sorularda gerekli düzenlemeler yapılarak eksiklikler giderilmiştir.

Örneklem Hacmi

Ankete konu olan Sakarya ili merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşlar olup anakütle birim sayısı (N) 10.000'i geçtiği için sınırsız evren olarak kabul edilmiştir. Sınırsız evrenden örneklem hacmi aşağıdaki formül ile belirlenir (Baş, 2001; Polat, 2014; Ural & Kılıç, 2021):

$$\alpha = \frac{z_{\alpha}^{2} \cdot \sigma}{\sqrt{n}} \rightarrow n = \frac{z_{\alpha}^{2} \cdot p \cdot (1-p)}{\alpha^{2}} = \frac{(1.96)^{2} \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5}{(0.05)^{2}} = 384.$$

Formülde; n: Örneklem büyüklüğü (Örnekleme dahil edilecek birey sayısı), α: Standart hata değeri; verilerin anakütle ortalamasından ne kadar uzağa düşmesine izin verileceğini gösteren hipotetik hata payı. σ^2=p(1-p); oranların anakütle varyansıdır.

p: Evrende ilgilenilen olayın gözlenme oranı, 1-p=Evrende bir olayın gözlenmeme oranı,

z: Belirli bir anlamlılık düzeyine -yanılma olasılık değerine- "α" veya güven düzeyine "1-α" karşılık gelen teorik standart "z" değeri . %95 güven aralığı veya %5 hata payı ile verilerin doğru olduğundan emin olunacağı değerdir. Örneklem hacmi formülünden elde edilen sonuç değerlendirildiğinde, anket sayısı 400 adet olarak belirlenmiştir.

Güvenilirlik ve Geçerlilik

Güvenilirlik, uygulanan ölçüm araçlarının tutarlı ve kararlı sonuçlar üretme yeteneği olup, güvenilirlik analizi ile bir veri setinin güvenilir olup olmadığı değerlendirilir. Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme göstergesidir. Güvenilir veriler bir çalışmanın kalitesini ve geçerliliğini arttırır. Güvenilirliği ölçmede önde gelen istatistiklerden biri Cronbach Alfa değeridir. Memnuniyet anketlerinde ve sosyal araştırmalarda Cronbach Alfa katsayısı 0,80 olarak kabul edilmektedir (Coşkun vd., 2019). Burada, güvenilirlik analizi olarak dört adet profil sorusu ve/veya dört adet üzerinden ikili kombinezonları seçip 7 adet kamu hizmetleri memnuniyet sorularına verilen cevapların çapraz tutarlılığını test etmeye yönelik yapılan Cronbach Alfa (400 birey, 2 profil sorusu/veya 4 adet profil sorusu, 7 nesne) istatistiği her birinde 0,859 bulunmuştur. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin "çok iyi" (0.81<0.859<1) olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın Alternatif (H_{ai}) ve Null Hipotezleri(H_{0i})

$\boldsymbol{H_{a}}_{1j}$: Vatandaşların cinsiyetleri ile "j" ilgili kamu hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır. $\boldsymbol{H_{0}}_{1j}$: İlişki Yoktur, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{2j}$: Vatandaşların yaş grupları ile ilgili kamu hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır. $\boldsymbol{H_{0}}_{2j}$: İlişki Yoktur, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{3j}$: Vatandaşların eğitim seviyeleri ile ilgili kamu hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır. $\boldsymbol{H_{0}}_{3j}$: İlişki Yoktur, j=1,2,3,4,5,6,7.

$\boldsymbol{H_{a}}_{4j}$: Vatandaşların ikamet ettiği ilçeler ile ilgili kamu hizmeti memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişki vardır. $\boldsymbol{H_{0}}_{4j}$: İlişki Yoktur, j=1,2,3,4,5,6,7.

Burada her bir hipotezden yedişer tane olmak üzere toplamda 28 alternatif ve temel hipotez ikilisi oluşturularak, alternatif hipotezlerin anlamlılığının testi için Ki-kare bağımsızlık testine başvurulmuştur. Ki-kare değeri ve olasılık değeri her bir tablonun sol üst köşesinde gösterilmiştir. %5

anlamlılık seviyesinde veya %95 güven sınırlarında temel hipotezin reddi (satır ve sütun arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki yoktur; bağımsızlık vardır; teorik frekanslar ile gerçek frekanslar arasındaki fark tesadüfidir) alternatif hipotezin (satır ve sütun arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır; bağımsızlık yoktur; teorik frekanslar ile gerçek frekanslar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır) kabulü için hesaplanan Ki-kare değerine karşılık gelen değerin olasılığının %5'in altında olması gerekir (Serper, 2014, ss. 472-481). Değerlendirmeler bu doğrultuda yapılır.

Ki-kare istatistiklerinin serbestlik dereceleri, satır ve sütun sayılarından 1 sayısı çıkartılıp birbirinin çarpımına eşitliği ile bulunur. Aşağıda sunulacak tablolarda cinsiyet-memnuniyet tabloları dışında diğer tabloların her birinde teorik frekans sayısı 5'in altındadır. Bu durum Ki-kare testinin anlamlı bulunması halinde geçerliliğinin sorgulanmasına yol açar. Bu durumda Ki-kare istatistiğinin tekrar hesabı için teorik frekans sayısının 5'in üzerine çıkarılmasını sağlayacak şekilde düzenlemeler yapılmalıdır. Burada, cinsiyet-memnuniyet tabloları dışında, memnuniyet seviyesi yeniden ölçeklendirilerek; "*memnun değil=hiç+az*", "memnun=orta", "çok memnun=çok+çok iyi" şeklinde üç seviye olarak tekrar hesaplanmıştır. Hipotez testleri kararı cinsiyet-memnuniyet ilişkileri 2x5, yaşadığı ilçe-memnuniyet ilişkisi 4x3, yaş grubu-memnuniyet ilişkisi 6x3, öğrenim durumu-memnuniyet ilişkisi 4x3 boyutlarında tablolar oluşturularak Ki-kare bağımsızlık testleri ile sınanmıştır. Ancak öğrenim durumu-memnuniyet tablolarında hem 5x5 hem de 5x3 tabloları 5'in altında teorik frekans gösterdiklerinden yüksek lisans mezunları üniversite mezunları arasına katılıp birleştirilerek oluşturulan 4x3 boyutundaki tablolar üzerinden gerçek ve teorik frekansların istatistiksel olarak farklılığı test edilmiştir.

5. Bulgular

5.1. Ankete katılanların demografik yapısı

Tablo 1 verilerine göre, ankete 400 kişi katılmıştır. Katılımcıların cinsiyet dağılımı %51,5 kadın ve %48,5 erkek olup, bu oranlar anakütlenin cinsiyet oranlarına oldukça yakındır. Yaş aralıklarına göre en büyük grup %36 ile 15-25 yaş aralığındadır, bunu %18,5 ile 26-35 ve 36-45 yaş aralıkları takip etmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi incelendiğinde, en yüksek oran %40,25 ile üniversite mezunlarında, en düşük oran ise %2,5 ile yüksek lisans mezunlarında görülmektedir. İlçelere göre dağılımda Adapazarı %47,75 ile en yüksek katılımcı oranına sahipken, Arifiye %8,75 ile en düşük orana sahiptir. Bu bulgular, katılımcıların demografik çeşitliliği açısından dengeli bir dağılım sunduğunu göstermektedir.

Tablo 1

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyetiniz	**Kişi Sayısı**	**Oranı (%)**
Erkek	194	48,50
Kadın	206	51,50
Yaşınız	**Kişi Sayısı**	**Oranı (%)**
15-25	144	36,00
26-35	74	18,50
36-45	62	15,50
46-55	51	12,75
56-65	36	9,00
65+	33	8,25
Öğrenim Durumu	**Kişi Sayısı**	**Oranı (%)**
İlkokul	38	9,50
Ortaokul	67	16,75
Lise	124	31,00
Üniversite	161	40,25
Yüksek Lisans	10	2,50

Tablo 1 (Devamı)

İkamet	Kişi Sayısı	Oranı (%)
Adapazarı	191	47,75
Arifiye	35	8,75
Erenler	63	15,75
Serdivan	111	27,75
Toplam	**400**	**100,00**

5.2. Sağlık hizmetlerinden memnuniyet durumu

Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmasına katılan vatandaşların "sağlık hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?" sorusuna verdikleri cevaplar Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2'ye göre Sakarya merkez ilçelerinin genelinde cevap verenlerin %8,25'i "hiç", %17'si "az", %34'ü "orta", %32,50'si "çok" ve %8,25'i ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların sağlık hizmetlerinden %34 oranıyla "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Beş üzerinden sağlık hizmetleri memnuniyet ortalama puanı 3,16'dır. Bu sonuçlar Tablo 2 (ilçelere göre), Tablo 3 (cinsiyete göre), Tablo 4 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 5 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. *Sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %74,75 oranında olup yarıdan fazladır.*

Tablo 2'ye göre, Sakarya'nın ilçelerinde sağlık hizmetleri memnuniyet seviyesi farklılık göstermektedir. Adapazarı'nda sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet oranı %79,06, Arifiye'de %85,71, Erenler'de %66,67 ve Serdivan'da %68,47 olarak belirlenmiştir. Arifiye, en yüksek memnuniyet seviyesine sahip ilçe olarak öne çıkarken, Erenler en düşük memnuniyet oranını göstermektedir. Ayrıca, "az" memnuniyet seviyesinin oranı Erenler (%23,81) ve Serdivan'da (%18,92) diğer ilçelere kıyasla daha yüksektir. Genel olarak, Sakarya'da sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet oranı %74,75'tir. Bu veriler, ilçeler arasında sağlık hizmetlerinden memnuniyet seviyelerinde belirgin farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 2

İlçelere Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=15,620 p=0,209	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Adapazarı	12	6,28	28	14,66	68	35,60	68	35,60	15	7,85	191	100,00
Arifiye	1	2,86	4	11,43	13	37,14	12	34,29	5	14,29	35	100,00
Erenler	6	9,52	15	23,81	17	26,98	17	26,98	8	12,70	63	100,00
Serdivan	14	12,61	21	18,92	38	34,23	33	29,73	5	4,50	111	100,00
Genel Toplam	**33**	**8,25**	**68**	**17,00**	**136**	**34,00**	**130**	**32,50**	**33**	**8,25**	**400**	**100,00**

Tablo 2'de verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu tabloya Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve sonuçta ilçelerde yaşayanlar ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet seviyesi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamış (χ^2=9,637, p=0,141). H_{01} hipotezi reddedilememiştir. Teknik ifadeyle gerçek frekanslar ile teorik frekanslar arasında istatistiksel olarak anlamlı sayılabilecek bir fark yoktur; bağımsızlık vardır. Diğer bir ifadeyle, ilçelere göre sağlık hizmetleri memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir; ilçeler ile sağlık hizmetleri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3'te görüldüğü üzere sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %74,75 oranında olup, bu oran erkeklerde %77,84, kadınlarda ise %71,34'tür. Erkeklerin sağlık hizmetlerinden duyduğu memnuniyet, kadınların memnuniyet düzeyinden 6,5 puan fazladır. Tablo 3'te cinsiyete göre

sağlık hizmetleri memnuniyet seviyesi sorusuna erkeklerin en fazla %34,54 ile, kadınların ise en fazla %33,50 ile "orta" cevabını verdiği görülmüştür.

Tablo 3

Cinsiyete Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=2,401 p=0,662	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Erkek	13	6,70	30	15,46	67	34,54	66	34,02	18	9,28	194	100,00
Kadın	20	9,71	38	18,45	69	33,50	64	31,07	15	7,28	206	100,00
Genel Toplam	**33**	**8,25**	**68**	**17,00**	**136**	**34,00**	**130**	**32,50**	**33**	**8,25**	**400**	**100,00**

Tablo 3'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve cinsiyet ile memnuniyet seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulunmamış (χ^2=2,401, p=0,662) ve H_{02} hipotezi reddedilememiştir. Diğer bir ifadeyle, sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet cinsiyete göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir. Tablo 3'te 5'in altında teorik frekans bulunmadığından 2x5 boyutlu Ki-kare testi tutarlı ve güvenilirdir. Bu durum bütün cinsiyet-memnuniyet Ki-kare test ve tabloları için geçerlidir.

Tablo 4'te yaş gruplarına göre sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi %74,75 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %69,44, 26-35 yaş grubunda %72,97, 36-45 yaş grubunda %80,65, 46-55 yaş grubunda %78,43, 56-65 yaş grubunda %72,22 ve 65 yaş üstü %87,88'dir. 56-65 yaş grubu aralığı hariç yaş seviyesi arttıkça memnuniyet düzeyi artmaktayken; yaş seviyesinin azalmasıyla birlikte memnuniyet düzeyi de azalmaktadır. Bu durumda sağlık hizmetlerinden yaş grupları arasında beklentilerin farklı olduğu söylenebilir. Burada 36-45, 46-55 ve 65 ve üstü diğer yaş gruplarına göre sağlık hizmetlerinden daha fazla memnun olan yaş gruplarıdır.

Tablo 4

Yaş Aralıklarına Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=36,189 p=0,015	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
15-25	13	9,03	31	21,53	55	38,19	40	27,78	5	3,47	144	100,00
26-35	6	8,11	14	18,92	28	37,84	23	31,08	3	4,05	74	100,00
36-45	4	6,45	8	12,90	17	27,42	25	40,32	8	12,90	62	100,00
46-55	1	1,96	10	19,61	18	35,29	18	35,29	4	7,84	51	100,00
56-65	6	16,67	4	11,11	9	25,00	11	30,56	6	16,67	36	100,00
65+	3	9,09	1	3,03	9	27,27	13	39,39	7	21,21	33	100,00
Genel Toplam	**33**	**8,25**	**68**	**17,00**	**136**	**34,00**	**130**	**32,50**	**33**	**8,25**	**400**	**100,00**

Tablo 4'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 6x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve sonuç olarak yaş grupları ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet seviyesi rastlantısal sebeplere bağlanamayacak şekilde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (χ^2=18,11, p=0,053). H_{03} hipotezi ret, H_{a3} hipotezi sınırda kabul edilebilir; diğer bir ifade ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet seviyesi yaş gruplarına göre sınırda istatistiksel olarak farklılık göstermektedir.

Tablo 5'ten öğrenim durumlarına göre sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %74,75 oranında olup, ilkokul grubunda %78,94, ortaokul grubunda %76,12, lise grubunda %78,23, üniversite grubunda %70,81 ve yüksek lisans grubunda %70'tir. Lise grubu hariç öğrenim seviyesi arttıkça memnuniyet düzeyi azalmakta iken; öğrenim seviyesi azaldıkça memnuniyet düzeyi de artmaktadır. Diğer taraftan, öğrenim durumu arttıkça sağlık hizmetlerinden "hiç" memnun olmayanların sayısının arttığı gözlemlenmiştir.

Tablo 5

Öğrenim Durumuna Göre Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=21,575 p=0,157	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
İlkokul	4	10,53	4	10,53	10	26,32	13	34,21	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	5	7,46	11	16,42	18	26,87	26	38,81	7	10,45	67	100,00
Lise	5	4,03	22	17,74	52	41,94	37	29,84	8	6,45	124	100,00
Üniversite	17	10,56	30	18,63	53	32,92	52	32,30	9	5,59	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	1	10,00	3	30,00	2	20,00	2	20,00	10	100,00
Genel Toplam	**33**	**8,25**	**68**	**17,00**	**136**	**34,00**	**130**	**32,50**	**33**	**8,25**	**400**	**100,00**

Tablo 5'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre H_{04} hipotezi reddedilir (χ^2=9,45, p=0,15)[3]. Öğrenim durumu ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet seviyesi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır.

5.3. Eğitim hizmetlerinden memnuniyet durumu

Eğitim hizmetlerinden ne derece memnunsunuz? sorusuna verilen cevaplar Tablo 6'da verilmiştir. Tablo 6'ya göre, Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %7,75'i "hiç", %26,50'si "az", %37,50'si "orta", %22'si "çok" ve %6,25'i ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların eğitim hizmetlerinden %37,50 oranıyla "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Beş üzerinden eğitim hizmetleri memnuniyet ortalama puanı 2,92'dir. Bu sonuçlar Tablo 6 (ilçelere göre), Tablo 7 (cinsiyete göre), Tablo 8 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 9 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. Eğitim hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %65,75 oranında olup yarıdan fazladır.

Tablo 6

İlçelere Göre Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=19,639 p=0,074	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Adapazarı	15	7,85	62	32,46	69	36,13	37	19,37	8	4,19	191	100,00
Arifiye	3	8,57	5	14,29	15	42,86	8	22,86	4	11,43	35	100,00
Erenler	6	9,52	14	22,22	21	33,33	13	20,63	9	14,29	63	100,00
Serdivan	7	6,31	25	22,52	45	40,54	30	27,03	4	3,60	111	100,00
Genel Toplam	**31**	**7,75**	**106**	**26,50**	**150**	**37,50**	**88**	**22,00**	**25**	**6,25**	**400**	**100,00**

Tablo 6'dan eğitim hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi *%65,75* olup, Adapazarı'nda %59,69, Arifiye'de %77,14, Erenler'de %68,26, Serdivan'da %71,17'dir. Eğitim hizmetlerinden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Adapazarı, en yüksek memnuniyet seviyesi görülen ilçe ise Arifiye'dir. Diğer taraftan, Tablo 6 ile Tablo 2 karşılaştırıldığında ilçelere göre eğitim hizmetlerinden memnuniyet seviyesi sağlık hizmeti memnuniyet seviyesine göre daha düşük olduğu anlaşılır.

Tablo 6'da verilen cevaplar arasında 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre ilçelerin eğitim hizmetinden memnuniyet algısı %5 anlamlılık seviyesinde farklılık göstermemektedir (χ^2=8,528, p=0,202); H_{05} reddedilemez.

Tablo 7'ye göre eğitim hizmetlerinden memnuniyet sorusuna erkeklerin en fazla %36,60, kadınların ise en fazla %38,35 ile "orta" cevabını verdiği görülmüştür. Tablo 7'den eğitim hizmetlerinden "orta" ve

[3] Ancak 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre (χ^2=9,486, p=0,303) H_{04} hipotezi reddedilemez.

üstü memnuniyet seviyesi genelde %65,75 oranında olup, erkeklerde %65,47, kadınlarda %66,02'dir. Cinsiyete göre eğitim hizmetlerinden memnuniyet oranları benzer görülmektedir.

Tablo 7

Cinsiyete Göre Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=1,240 p=0,872	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	17	8,76	50	25,77	71	36,60	42	21,65	14	7,22	194	100,00
Kadın	14	6,80	56	27,18	79	38,35	46	22,33	11	5,34	206	100,00
Genel Toplam	**31**	**7,75**	**106**	**26,50**	**150**	**37,50**	**88**	**22,00**	**25**	**6,25**	**400**	**100,00**

Tablo 7'de verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Gerçek frekanslar ile teorik frekanslar farkı tesadüften ileri gelmiş (χ^2=1,240, p=0,872), memnuniyet seviyesi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir; H_{06} reddedilemez.

Tablo 8'den yaş gruplarına göre eğitim hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi %65,75 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %65,98, 26-35 yaş grubunda %62,16, 36-45 yaş grubunda %62,9, 46-55 yaş grubunda %68,63, 56-65 yaş grubunda %63,89 ve 65 yaş üstü %75,76'dir. Genel olarak yaş gruplarının eğitim hizmetleri memnuniyet seviyesi sağlık hizmetleri memnuniyet seviyesinden düşük bulunmuştur. Sağlık hizmetlerinden yaş grupları arasında memnuniyet seviyesinin genelde %63-%70 aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 8

Yaş Aralıklarına Göre Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=25,006 p=0,201	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	10	6,94	39	27,08	58	40,28	35	24,31	2	1,39	144	100,00
26-35	4	5,41	24	32,43	30	40,54	10	13,51	6	8,11	74	100,00
36-45	6	9,68	17	27,42	16	25,81	15	24,19	8	12,90	62	100,00
46-55	5	9,80	11	21,57	19	37,25	13	25,49	3	5,88	51	100,00
56-65	4	11,11	9	25,00	16	44,44	5	13,89	2	5,56	36	100,00
65+	2	6,06	6	18,18	11	33,33	10	30,30	4	12,12	33	100,00
Genel Toplam	**31**	**7,75**	**106**	**26,50**	**150**	**37,50**	**88**	**22,00**	**25**	**6,25**	**400**	**100,00**

Tablo 8'de verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 6x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve sonuç olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur (χ^2=11,62, p=0,311); H_{07} reddedilemez.

Tablo 9'dan öğrenim durumlarına göre eğitim hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %65,75 oranında olup, ilkokul grubunda %68,43, ortaokul grubunda %68,65, lise grubunda %55,65, üniversite grubunda %72,67 ve yüksek lisans grubunda %50'dir. En çok memnuniyetsizlik gösteren öğrenim grubu %44,35 ile lise mezunlarıdır.

Tablo 9

Öğrenim Durumuna Göre Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=24,043 p=0,089	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
İlkokul	3	7,89	9	23,68	10	26,32	10	26,32	6	15,79	38	100,00
Ortaokul	3	4,48	18	26,87	28	41,79	15	22,39	3	4,48	67	100,00
Lise	14	11,29	41	33,06	44	35,48	19	15,32	6	4,84	124	100,00
Üniversite	11	6,83	33	20,50	66	40,99	42	26,09	9	5,59	161	100,00
Yüksek Lisans	0	0,00	5	50,00	2	20,00	2	20,00	1	10,00	10	100,00
Genel Toplam	**31**	**7,75**	**106**	**26,50**	**150**	**37,50**	**88**	**22,00**	**25**	**6,25**	**400**	**100,00**

Tablo 9'da verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve %5 anlamlılık seviyesinde H_{08} ret edilmiştir (χ^2=13,64, p=0,034)[4]. Gerçek ve teorik frekanslar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Dolayısıyla eğitim hizmetleri memnuniyet algısı öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir; öğrenim durumu ile memnuniyet algısı ilişkilidir.

5.4. Güvenlik hizmetlerinden memnuniyet durumu

*Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmamıza katılan vatandaşların güvenlik hizmetlerinden ne derecede memnuns*unuz? sorusuna verdiği cevaplar incelendiğinde (Tablo 10), Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %7,50'si "hiç", %23,25'i "az", %40,25'i "orta", %23,50'si "çok", %5,50'si ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların güvenlik hizmetlerinden %40,25 oranıyla "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ortalama puanı beş üzerinden 2,96'dır. Bu sonuçlar Tablo 10 (ilçelere göre), Tablo 11 (cinsiyete göre), Tablo 12 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 13 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir. *Güvenlik hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %69,25 oranında olup yarıdan fazladır*.

Tablo 10

İlçelere Göre Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=31,015 p=0,002	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Adapazarı	14	7,33	43	22,51	93	48,69	36	18,85	5	2,62	191	100,00
Arifiye	0	0,00	8	22,86	9	25,71	13	37,14	5	14,29	35	100,00
Erenler	6	9,52	11	17,46	18	28,57	22	34,92	6	9,52	63	100,00
Serdivan	10	9,01	31	27,93	41	36,94	23	20,72	6	5,41	111	100,00
Genel Toplam	**30**	**7,50**	**93**	**23,25**	**161**	**40,25**	**94**	**23,50**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

İlçelere (ikamete) göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet durumu; Tablo 10'da görüldüğü üzere "orta" ve üstü (%69,25) olup, Adapazarı'nda %70,16, Arifiye'de %77,14, Erenler'de %73,02 ve Serdivan'da %63,06'dır. Güvenlik hizmetlerinden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Serdivan'dır. İlçeler arasında güvenlik hizmeti memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu (sıfır "hiç" ve %51'in üzerinde "çok" ve "çok iyi" ile) ilçe Arifiye'dir. Arifiye ilçesinde "hiç", "az" ve "orta" düzeyde memnuniyet oranları, merkez ilçelerin ortalamasının üzerinde yer almaktadır. Benzer şekilde, "çok" ve "çok iyi" düzeyde memnuniyet oranları da merkez ilçelerin ortalamalarını aşmaktadır.

Tablo 10'da verilen cevaplar 4x3 boyutlu Ki-kare testi sonucunda ilçelere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir (χ^2=25,396, p=0,000); H_{09} ret, H_{a9} hipotezi kabul edilir.

[4] Ancak 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre (χ^2=16,168, p=0,04) H_{08} reddedilir.

Tablo 11

Cinsiyete Göre Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=1,209 p=0,877	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	14	7,22	44	22,68	79	40,72	44	22,68	13	6,70	194	100,00
Kadın	16	7,77	49	23,79	82	39,81	50	24,27	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	**30**	**7,50**	**93**	**23,25**	**161**	**40,25**	**94**	**23,50**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 11'e göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet sorusuna erkeklerin en fazla %40,72, kadınların ise en fazla %39,81 ile "orta" cevabını verdiği görülmüştür. Tablo 11 genel olarak incelendiğinde soruya cevap veren kadın ve erkeklerin toplamının %40,25 ile "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Tablo 11'e göre güvenlik hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %69,25 oranında olup; bu oran erkeklerde %70,1, kadınlarda %68,44'tür. Cinsiyete göre güvenlik hizmetlerinden duyulan memnuniyet düşük olsa da, bu oran 1,66 puan erkekler lehine fazla görülmektedir.

Tablo 11'de verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre cinsiyete göre memnuniyet seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (χ^2=1,209, p=0,877)**;** H_{010} reddedilemez.

Tablo 12'de yaş gruplarına göre güvenlik hizmetlerinden "hiç" memnun olmayanların oranı %12,16 ile en yüksek 26-35 yaş arasında, daha sonra 56-65 yaş grubu %11,11 oranı ile ikinci sıradadır. Güvenlik hizmetlerinden en fazla memnuniyet yaklaşık %85 ("orta" + "çok" + "çok iyi") ile 65 yaş ve üstünde görülmektedir. Yaş seviyesi düştükçe güvenlik hizmetlerinden memnuniyet seviyesi azalmakta, yükseldikçe artmaktadır. Tablo 12'den yaş gruplarına göre güvenlik hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %69,25 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %64,58, 26-35 yaş grubunda %66,22, 36-45 yaş grubunda %67,74, 46-55 yaş grubunda %76,47, 56-65 yaş grubunda %72,22 ve 65 yaş üstünde ise %84,85'tir. Genel olarak yaş gruplarının güvenlik hizmetleri memnuniyeti yaş ile birlikte artış göstermektedir. Güvenlik hizmetlerinden yaş grupları arasında memnuniyet seviyesi genelde %64-%77 arasında bulunmuş olup, bu sonuç eğitim hizmetleri memnuniyet seviyesinden daha yüksektir.

Tablo 12

Yaş Aralıklarına Göre Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=31,099 p=0,054	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	11	7,64	40	27,78	52	36,11	35	24,31	6	4,17	144	100,00
26-35	9	12,16	16	21,62	28	37,84	21	28,38	0	0,00	74	100,00
36-45	1	1,61	19	30,65	25	40,32	12	19,35	5	8,06	62	100,00
46-55	4	7,84	8	15,69	28	54,90	8	15,69	3	5,88	51	100,00
56-65	4	11,11	6	16,67	13	36,11	10	27,78	3	8,33	36	100,00
65+	1	3,03	4	12,12	15	45,45	8	24,24	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	**30**	**7,50**	**93**	**23,25**	**161**	**40,25**	**94**	**23,50**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 12'de verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 6x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve sonuç olarak %5 anlamlılık seviyesinde güvenlik hizmetlerinden memnuniyet algısı yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir (χ^2=11,587, p=0,314); H_{011} reddedilemez.

Tablo 13

Öğrenim Durumuna Göre Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

χ^2=40,518 p=0,001	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
İlkokul	1	2,63	5	13,16	16	42,11	9	23,68	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	4	5,97	15	22,39	32	47,76	12	17,91	4	5,97	67	100,00
Lise	11	8,87	39	31,45	49	39,52	22	17,74	3	2,42	124	100,00
Üniversite	11	6,83	31	19,25	64	39,75	47	29,19	8	4,97	161	100,00
Yüksek Lisans	3	30,00	3	30,00	0	0,00	4	40,00	0	0,00	10	100,00
Genel Toplam	**30**	**7,50**	**93**	**23,25**	**161**	**40,25**	**94**	**23,50**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 13'ten öğrenim durumlarına göre güvenlik hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet %69,25 oranında olup, ilkokul grubunda %84,61, ortaokul grubunda %71,64, lise grubunda %59,68, üniversite grubunda %73,92 ve yüksek lisans grubunda %40'tır. En çok memnuniyetsizlik gösterenler %60 ile yüksek lisans ve %40,32 ile lise mezunlarıdır.

Tablo 13'te verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (χ^2=16,294, p=0,012)[5]. Güvenlik hizmetlerinde H_{012} ret, H_{a12} hipotezi kabul edilir.

5.5. Adli hizmetlerden memnuniyet durumu

Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmamıza katılan vatandaşların adli hizmetlerden ne derecede memnunsunuz? sorusuna verdiği cevaplar Tablo 14'te derlenmiştir. Tablo 14'e göre, Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %6,75'i "hiç", %26,25'i "az", %45,25'i "orta", %17,50'si "çok", %4,25'i ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların adli hizmetlerden %45,25 oranıyla "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Beş üzerinden adli hizmetler memnuniyet ortalama puanı 2,86'dır. Bu sonuçlar Tablo 14 (ilçelere göre), Tablo 15 (cinsiyete göre), Tablo 16 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 17 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. *Adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi %67 oranında olup yarıdan fazladır.*

Tablo 14

İlçelere Göre Adli Hizmetlerden Memnuniyet Durumu

χ^2=29,495 p=0,003	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Adapazarı	14	7,33	61	31,94	76	39,79	33	17,28	7	3,66	191	100,00
Arifiye	0	0,00	7	20,00	16	45,71	7	20,00	5	14,29	35	100,00
Erenler	4	6,35	10	15,87	28	44,44	17	26,98	4	6,35	63	100,00
Serdivan	9	8,11	27	24,32	61	54,95	13	11,71	1	0,90	111	100,00
Genel Toplam	**27**	**6,75**	**105**	**26,25**	**181**	**45,25**	**70**	**17,50**	**17**	**4,25**	**400**	**100,00**

Tablo 14 incelendiğinde adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesinin %67 olduğu görülmektedir. Bu oran Adapazarı'nda %60,73, Arifiye'de %80, Erenler'de %77,78 ve Serdivan'da %67,57'dir. Adli hizmetlerden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Adapazarı, en yüksek memnuniyet seviyesi gösteren ilçe ise Arifiye'dir.

[5] Ancak 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre *(χ^2=23,622, p=0,003)* H_{012} ret, H_{a12} hipotezi kabul edilir

Tablo 14'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu tabloya Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve adli hizmetlerden memnuniyet algıları ikamet edilen ilçeye göre farklılık göstermektedir (χ^2=20,607, p=0,002); H_{013} ret, H_{a13} hipotezi kabul edilir.

Tablo 15

Cinsiyete Göre Adli Hizmetlerden Memnuniyet Durumu

χ^2=1,935 p=0,748	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	12	6,19	49	25,26	92	47,42	31	15,98	10	5,15	194	100,00
Kadın	15	7,28	56	27,18	89	43,20	39	18,93	7	3,40	206	100,00
Genel Toplam	**27**	**6,75**	**105**	**26,25**	**181**	**45,25**	**70**	**17,50**	**17**	**4,25**	**400**	**100,00**

Tablo 15'ten adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %67 oranında olup, erkeklerde %68,55 ve kadınlarda ise %65,54'tir. Cinsiyete göre güvenlik hizmetlerinden memnuniyet oranları erkekler lehine 3,01 puan fazladır.

Tablo 15'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir (χ^2=1,935, p=0,748); H_{014} reddedilemez.

Tablo 16'dan yaş gruplarına göre adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi %67 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %64,59, 26-35 yaş grubunda %60,81, 36-45 yaş grubunda %69,75, 46-55 yaş grubunda %62,75, 56-65 yaş grubunda %66,67 ve 65 yaş üstünde %93,94'tür. Tablo 16'da yaş gruplarına göre adli hizmetlere ilişkin memnuniyet algısı incelendiğinde, 65 yaş ve üzeri bireylerin, güvenlik hizmetleriyle benzer bir memnuniyet düzeyi sergilediği görülmüştür. 26-35 ile 46-55 yaş gruplarının memnuniyetsizlik ("hiç" ve "az" toplamı) algısı diğer yaş gruplarının memnuniyetsizlik algısından daha yüksektir.

Tablo 16

Yaş Aralıklarına Göre Adli Hizmetlerden Memnuniyet Durumu

χ^2=37,325 p=0,011	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	12	8,33	39	27,08	74	51,39	17	11,81	2	1,39	144	100,00
26-35	5	6,76	24	32,43	32	43,24	11	14,86	2	2,70	74	100,00
36-45	2	3,23	17	27,42	29	46,77	11	17,74	3	4,84	62	100,00
46-55	3	5,88	16	31,37	17	33,33	12	23,53	3	5,88	51	100,00
56-65	4	11,11	8	22,22	12	33,33	10	27,78	2	5,56	36	100,00
65+	1	3,03	1	3,03	17	51,52	9	27,27	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	**27**	**6,75**	**105**	**26,25**	**181**	**45,25**	**70**	**17,50**	**17**	**4,25**	**400**	**100,00**

Tablo 16'da verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 6x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (χ^2=28,613, p=0,001). Bu durumda H_{015} ret, H_{a15} hipotezi kabul edilir.

Tablo 17'den öğrenim durumlarına göre adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet %67 oranında olup, ilkokul grubunda %89,47, ortaokul grubunda %67,17, lise grubunda %57,26, üniversite grubunda %70,19 ve yüksek lisans grubunda %50'dir. En az memnuniyet gösterenler %50 ile yüksek lisans ve %57,26 ile lise mezunları olup ortalama oranın altındadırlar.

Tablo 17

Öğrenim Durumuna Göre Adli Hizmetlerden Memnuniyet Durumu

χ^2=41,668 p=0,001	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
İlkokul	0	0,00	4	10,53	20	52,63	7	18,42	7	18,42	38	100,00
Ortaokul	5	7,46	17	25,37	25	37,31	15	22,39	5	7,46	67	100,00
Lise	11	8,87	42	33,87	49	39,52	21	16,94	1	0,81	124	100,00
Üniversite	10	6,21	38	23,60	84	52,17	25	15,53	4	2,48	161	100,00
Yüksek Lisans	1	10,00	4	40,00	3	30,00	2	20,00	0	0,00	10	100,00
Genel Toplam	**27**	**6,75**	**105**	**26,25**	**181**	**45,25**	**70**	**17,50**	**17**	**4,25**	**400**	**100,00**

Tablo 17'de verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve öğrenim durumuna göre adli hizmetlerden memnuniyet seviyesi ilişkisi %5 anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir (χ^2=21,027, p=0,002)[6]. Adli hizmetlerde H_{013} ret, H_{a13} hipotezi kabul edilir.

5.6. Kamu hizmetlerine erişimden memnuniyet durumu

Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmamıza katılan vatandaşların kamu hizmetlerine erişimden ne derecede memnunsunuz? sorusuna verilen cevaplar Tablo 18'de gösterilmiştir. Tablo 18'e göre, Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %6'sı "hiç", %25'i "az", %46,75'i "orta", %16,75'i "çok" ve %5,50'si ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların kamu hizmetlerine erişim memnuniyeti %46,75 oranıyla "orta" seviyededir. Beş üzerinden kamu hizmetlerine erişimde memnuniyet ortalama puanı 2,91'dir. Bu sonuçlar Tablo 18 (ilçelere göre), Tablo 19 (cinsiyete göre), Tablo 20 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 21 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. *Kamu hizmetlerine erişim memnuniyeti "orta" ve üstü (%69) olup yarıdan fazladır.*

Tablo 18

İlçelere Göre Kamu Hizmetlerine Erişimden Memnuniyet Durumu

χ^2=16,106 p=0,186	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Adapazarı	11	5,76	46	24,08	94	49,21	31	16,23	9	4,71	191	100,00
Arifiye	2	5,71	9	25,71	15	42,86	4	11,43	5	14,29	35	100,00
Erenler	3	4,76	19	30,16	21	33,33	14	22,22	6	9,52	63	100,00
Serdivan	8	7,21	26	23,42	57	51,35	18	16,22	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	**24**	**6,00**	**100**	**25,00**	**187**	**46,75**	**67**	**16,75**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 18 incelendiğinde kamu hizmetlerine erişime ilişkin memnuniyet seviyesinin genelde "orta" ve üstü (%69) düzeyde olduğu görülmektedir. Bu oran Adapazarı'nda %70,16, Arifiye'de %68,58, Erenler'de %65,08 ve Serdivan'da %69,37'dir. Kamu hizmetlerine erişimde en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Erenler'dir.

Tablo 18'de verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre ilişki anlamsız bulunmuştur (χ^2=7,474, p=0,279). Bu durumda H_{017} reddedilemez.

[6] Ancak 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre (χ^2=23,229, p=0,003) H_{013} ret, H_{a13} hipotezi kabul edilir

Tablo 19

Cinsiyete Göre Kamu Hizmetlerine Erişimden Memnuniyet Durumu

χ^2=1,684 p=0,794	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	11	5,67	45	23,20	91	46,91	34	17,53	13	6,70	194	100,00
Kadın	13	6,31	55	26,70	96	46,60	33	16,02	9	4,37	206	100,00
Genel Toplam	**24**	**6,00**	**100**	**25,00**	**187**	**46,75**	**67**	**16,75**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 19'a göre kamu hizmetlerine erişim konusunda erkeklerin %28,87'si, kadınların %33,01'i "hiç" ve "az" cevabını vermişlerdir; yani kamu hizmetlerine erişimde kadınlar nispeten daha fazla memnuniyetsizlik belirtmişlerdir. Tablo 19'a göre erkeklerin en fazla %46,91, kadınların ise en fazla %46,60 ile "orta" cevabını verdikleri görülmüştür. Tablo 19'dan kamu hizmetlerine erişimden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %69 oranında olup, erkeklerde %71,13, kadınlarda %66,99'dur. Kamu hizmetlerine erişimden erkekler kadınlara göre 6,14 puan daha avantajlı görünmektedir.

Tablo 19'da verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi ile test edildiğinde farkların tesadüfen ileri geldiği anlaşılmıştır (χ^2=1,684, p=0,794). Bu durumda H_{018} reddedilemez.

Tablo 20'de yaş gruplarına göre kamu hizmetlerine erişimde 15-25 yaş arasındakilerin en fazla %45,83, 26-35 yaş arasındakilerin en fazla %51,35, 36-45 yaş arasındakilerin en fazla %50, 46-55 yaş arasındakilerin en fazla %49,02, 56-65 yaş arasındakilerin en fazla %38,89, 65 yaş ve üzerindekilerin en fazla %39,39 ile "orta" cevaplarını verdikleri görülmüştür. Yine 65 yaş ve üstü kamu hizmetlerine erişimde %18,18 oranı ("hiç" ve "az" oranları toplamı) ile diğer yaş gruplarına nispeten en düşük memnuniyetsizlik belirtmiştir. Elde edilen bulgulara göre yaş seviyesi düştükçe kamu hizmetlerine erişimden memnuniyetsizlik oranı artış göstermiştir. Bu durum daha düşük yaş grupları ile yüksek yaş gruplarının kamu hizmetlerine erişimde beklentilerinin farklı olduğuna işaret eder. Tablo 20'den yaş gruplarına göre kamu hizmetlerine erişim memnuniyeti "orta" ve üstü memnuniyet %69 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %65,28, 26-35 yaş grubunda %68,92, 36-45 yaş grubunda %67,77, 46-55 yaş grubunda %68,63, 56-65 yaş grubunda %75 ve 65 yaş üstünde %81,82'dir.

Tablo 20

Yaş Aralıklarına Göre Kamu Hizmetlerine Erişimden Memnuniyet Durumu

χ^2=29,211 p=0,084	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	12	8,33	38	26,39	66	45,83	26	18,06	2	1,39	144	100,00
26-35	5	6,76	18	24,32	38	51,35	10	13,51	3	4,05	74	100,00
36-45	2	3,23	18	29,03	31	50,00	7	11,29	4	6,45	62	100,00
46-55	2	3,92	14	27,45	25	49,02	6	11,76	4	7,84	51	100,00
56-65	1	2,78	8	22,22	14	38,89	10	27,78	3	8,33	36	100,00
65+	2	6,06	4	12,12	13	39,39	8	24,24	6	18,18	33	100,00
Genel Toplam	**24**	**6,00**	**100**	**25,00**	**187**	**46,75**	**67**	**16,75**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 20'de verilen cevaplar 6x3 boyutlu Ki-kare testine tabi tutulmuş, buna göre %5 anlamlılık seviyesinde yaş aralıklarınca istatistiksel olarak farklı algılanmadığı bulunmuştur (χ^2=15,37, p=0,119); H_{019} reddedilemez.

Tablo 21'de öğrenim durumlarına göre kamu hizmetlerine erişimden memnuniyet sorusuna ilkokul mezunlarının en fazla %42,11, ortaokul mezunlarının en fazla %37,31, lise mezunlarının en fazla %52,42, üniversite mezunlarının en fazla %47,20 ve yüksek lisans mezunlarının ise en fazla %50 ile

"orta" cevabını verdikleri görülmüştür. Öğrenim durumuna göre kamu hizmetlerine erişimde en fazla memnuniyet seviyesi ilkokul mezunlarında görülmüştür. Tablo 21'den öğrenim durumlarına göre kamu hizmetlerine erişim memnuniyeti "orta" ve üstü memnuniyet %69 oranında olup, ilkokul grubunda %84,21, ortaokul grubunda %65,67, lise grubunda %67,74, üniversite grubunda %67,7 ve yüksek lisans grubunda %70'tir.

Tablo 21

Öğrenim Durumuna Göre Kamu Hizmetlerine Erişimde Memnuniyet Durumu

χ^2=34,774 p=0,004	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
İlkokul	1	2,63	5	13,16	16	42,11	8	21,05	8	21,05	38	100,00
Ortaokul	5	7,46	18	26,87	25	37,31	13	19,40	6	8,96	67	100,00
Lise	6	4,84	34	27,42	65	52,42	16	12,90	3	2,42	124	100,00
Üniversite	10	6,21	42	26,09	76	47,20	28	17,39	5	3,11	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	1	10,00	5	50,00	2	20,00		0,00	10	100,00
Genel Toplam	**24**	**6,00**	**100**	**25,00**	**187**	**46,75**	**67**	**16,75**	**22**	**5,50**	**400**	**100,00**

Tablo 21'de verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve kamu hizmetlerine erişimde memnuniyet seviyesinin öğrenim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur (χ^2=16,307, p=0,012)[7]. Kamu hizmetlerine erişimde H_{020} ret, H_{a20} kabul edilir.

5.7. Kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet durumu

Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmamıza katılan vatandaşların kamu hizmetlerinin kalitesinden ne derecede memnunsunuz? sorusuna verdiği cevaplar Tablo 22'de özetlenmiştir. Tablo 22'ye göre, Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %4,50'si "hiç", %28,25'i "az", %45,50'si "orta", %16,50'si "çok" ve %5,25'i ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların kamu hizmetlerinin kalitesinden %45,50 oranıyla "orta" seviyede memnun olduğu gözlemlenmiştir. Kamu hizmetleri kalitesi memnuniyet ortalama puanı beş üzerinden 2,90'dır. Bu sonuçlar Tablo 22 (ilçelere göre), Tablo 23 (cinsiyete göre), Tablo 24 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 25 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. *Kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet %67,25 oranında olup yarıdan fazladır.*

Tablo 22

İlçelere Göre Kamu Hizmetleri Kalitesi Memnuniyet Durumu

χ^2=18,456 p=0,103	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Adapazarı	8	4,19	52	27,23	93	48,69	31	16,23	7	3,66	191	100,00
Arifiye	2	5,71	12	34,29	11	31,43	5	14,29	5	14,29	35	100,00
Erenler	2	3,17	18	28,57	23	36,51	13	20,63	7	11,11	63	100,00
Serdivan	6	5,41	31	27,93	55	49,55	17	15,32	2	1,80	111	100,00
Genel Toplam	**18**	**4,50**	**113**	**28,25**	**182**	**45,50**	**66**	**16,50**	**21**	**5,25**	**400**	**100,00**

Tablo 22'den kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %67,25 oranında olup, Adapazarı'nda %68,58, Arifiye'de %60, Erenler'de %68,26 ve Serdivan'da %66,66'dır. Memnuniyetin en az olduğu ilçe Arifiye'dir. Kamu hizmetlerinin kalitesinden Arifiye ve Serdivan, Adapazarı ve Erenlere kıyasla daha düşük seviyede memnuniyet göstermişlerdir.

[7] Ancak 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre (χ^2=16,339, p=0,038) H_{020} ret, H_{a20} hipotezi kabul edilir.

Tablo 22'de verilen cevaplar arasında ilçelere göre anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve sonuç olarak istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur (χ^2=18,456, p=0,103). Bu durumda H_{021} reddedilemez.

Tablo 23'e göre kadınların kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet algısı erkeklerinkinden 1,47 puan yüksek bulunmuştur. Tablo 23'ten kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %67,25 oranında olup, erkeklerde %66,5, kadınlarda %67,97'dir.

Tablo 23

Cinsiyete Göre Kamu Hizmetleri Kalitesi Memnuniyet Durumu

χ^2=2,246												
p=0,691	**Hiç**		**Az**		**Orta**		**Çok**		**Çok iyi**		**Toplam**	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	8	4,12	57	29,38	82	42,27	36	18,56	11	5,67	194	100,00
Kadın	10	4,85	56	27,18	100	48,54	30	14,56	10	4,85	206	100,00
Genel Toplam	**18**	**4,50**	**113**	**28,25**	**182**	**45,50**	**66**	**16,50**	**21**	**5,25**	**400**	**100,00**

Tablo 23'te verilen cevaplara 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulandığında gerçek frekanslar ile teorik frekanslar arasındaki farkın tesadüfi olduğu tespit edilmiştir (χ^2=2,246, p=0,691); H_{022} reddedilemez.

Tablo 24'te yaş gruplarına göre kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet algısı en yüksek 65 yaş ve üstü ile 56-65 yaş grupları bulunmuştur. En çok memnuniyetsizlik ise 15-25 yaş grubu ile 46-55 yaş gruplarında gözlemlenmiştir. Tablo 24'ten kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet %67,25 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %59,03, 26-35 yaş grubunda %70,27, 36-45 yaş grubunda %67,74, 46-55 yaş grubunda %62,75, 56-65 yaş grubunda %80 ve 65 yaş üstünde %87,88'dir.

Tablo 24

Yaş Aralıklarına Göre Kamu Hizmetleri Kalitesi Memnuniyet Durumu

χ^2=40,119												
p=0,005	**Hiç**		**Az**		**Orta**		**Çok**		**Çok iyi**		**Toplam**	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	11	7,64	48	33,33	62	43,06	21	14,58	2	1,39	144	100,00
26-35	2	2,70	20	27,03	36	48,65	13	17,57	3	4,05	74	100,00
36-45	2	3,23	18	29,03	32	51,61	6	9,68	4	6,45	62	100,00
46-55		0,00	19	37,25	21	41,18	6	11,76	5	9,80	51	100,00
56-65	1	2,78	6	16,67	17	47,22	10	27,78	2	5,56	36	100,00
65+	2	6,06	2	6,06	14	42,42	10	30,30	5	15,15	33	100,00
Genel Toplam	**18**	**4,50**	**113**	**28,25**	**182**	**45,50**	**66**	**16,50**	**21**	**5,25**	**400**	**100,00**

Tablo 24'te verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin 6x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık test istatistiği; χ^2=24,753, p=0,006 olduğundan H_{023} reddedilir, H_{a23} kabul edilir.

Tablo 25

Öğrenim Durumuna Göre Kamu Hizmetleri Kalitesi Memnuniyet Durumu

χ^2=34,070 p=0,005	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
İlkokul	1	2,63	5	13,16	17	44,74	9	23,68	6	15,79	38	100,00
Ortaokul	3	4,48	15	22,39	30	44,78	11	16,42	8	11,94	67	100,00
Lise	4	3,23	44	35,48	58	46,77	16	12,90	2	1,61	124	100,00
Üniversite	8	4,97	46	28,57	74	45,96	28	17,39	5	3,11	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	3	30,00	3	30,00	2	20,00	0	0,00	10	100,00
Genel Toplam	**18**	**4,50**	**113**	**28,25**	**182**	**45,50**	**66**	**16,50**	**21**	**5,25**	**400**	**100,00**

Tablo 25'te öğrenim durumuna göre kamu hizmetlerinin kalitesinden en memnun grup %84,21 ("orta"+"çok"+"çok iyi") ile ilkokul mezunları, en az memnun grup ise %31,71 ("hiç"+"az") ile lise mezunlarıdır. Tablo 25'ten öğrenim durumlarına göre kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet %67,25 oranında olup, ilkokul grubunda %84,21, ortaokul grubunda %73,13, lise grubunda %61,29, üniversite grubunda %66,46 ve yüksek lisans grubunda %50'dir.

Tablo 25'te verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir (χ^2=15,562, p=0,016). H_{024} ret, H_{a24} hipotezi kabul edilir[8].

5.8. Yaşanılan ilçeden memnuniyet durumu

Sakarya merkez ilçelerinde yapılan anket çalışmamıza katılan vatandaşların yaşadığınız ilçeden ne derece memnunsunuz? sorusuna diğer sorularda olduğu gibi 400 kişi cevap vermiştir. Tablo 26'ya göre, Sakarya merkez ilçelerinde cevap verenlerin %7'si "hiç", %21,25'i "az", %40,50'si "orta", %21'i "çok" ve %10,25'i ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Bu doğrultuda ankete katılanların yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi %40,50 oranıyla "orta" seviyededir. Beş üzerinden yaşadığı ilçeden memnuniyet ortalama puanı 3,06'dır. Bu sonuçlar Tablo 26 (ilçelere göre), Tablo 27 (cinsiyete göre), Tablo 28 (yaş aralıklarına göre) ve Tablo 29 (öğrenim durumuna göre) için geçerlidir, fakat kategorilere göre frekans dağılımları farklıdır. *Yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi genelde "orta" ve üstü memnuniyet %71,75 oranında olup yarıdan fazladır.*

Tablo 26

İlçelere Göre Yaşanılan İlçeden Memnuniyet Durumu

χ^2=23,528 p=0,024	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Adapazarı	12	6,28	44	23,04	84	43,98	37	19,37	14	7,33	191	100,00
Arifiye	5	14,29	10	28,57	6	17,14	8	22,86	6	17,14	35	100,00
Erenler	3	4,76	13	20,63	18	28,57	19	30,16	10	15,87	63	100,00
Serdivan	8	7,21	18	16,22	54	48,65	20	18,02	11	9,91	111	100,00
Genel Toplam	**28**	**7,00**	**85**	**21,25**	**162**	**40,50**	**84**	**21,00**	**41**	**10,25**	**400**	**100,00**

[8] 5x3 boyutlu Ki-kare testine göre (χ^2=16,87, p=0,031) H_{024} ret, H_{a24} hipotezi kabul edilir.

Tablo 26'ya göre ilçeleri ayrı ayrı incelediğimizde yaşanılan ilçeden memnuniyet sorusuna Adapazarı'nda yaşayanların en fazla %43,98 ile "orta", Arifiye'de yaşayanların en fazla %28,57 ile "az", Erenler'de yaşayanların en fazla %30,16 ile "çok" ve Serdivan'da yaşayanların en fazla %48,65 ile "orta" cevaplarını verdiği görülmüştür. Tablo 26'dan yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi genelde %71,75 oranında olup, Adapazarı'nda %70,16, Arifiye'de %57,14, Erenlerde %74,61 ve Serdivan'da %76,57'dir. En az memnun olunan ilçe Arifiye'dir.

Tablo 26'da verilen cevaplar arasında 4x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ya da ilişki gözlemlenmiştir (χ^2=20,055, p=0,003). H_{025} ret, H_{a25} hipotezi kabul edilir. İlişki tesadüfi nedenlere bağlanamaz.

Tablo 27'de cinsiyete göre yaşanılan ilçeden memnuniyet seviyesi ölçümünde erkeklerin %8,76'sı "hiç", %21,13'ü "az", %35,57'si "orta", %23,71'i "çok", %10,82'si ise "çok iyi" cevaplarını vermiştir. Kadınların %5,34'ü "hiç", %21,36'sı "az", %45,15'i "orta", %18,45'i "çok" ve %9,71'i "çok iyi" cevaplarını vermişlerdir. Tablo 27'de cinsiyete göre yaşanılan ilçeden memnuniyet seviyesi sorusuna erkeklerin en fazla %35,57, kadınların ise en fazla %45,15 ile "orta" cevabını verdikleri görülmüştür. Tablo 27'den yaşadığı ilçeden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde %71,75 oranında olup, erkeklerde %70,11, kadınlarda %73,30'dur. Tablo 27'ye göre kadınların yaşadığınız ilçeden memnuniyet algısı erkeklerinkinden 3,19 puan yüksek bulunmuştur.

Tablo 27

Cinsiyete Göre Yaşanılan İlçeden Memnuniyet Durumu

χ^2=5,378 p=0,251	**Hiç**		**Az**		**Orta**		**Çok**		**Çok iyi**		**Toplam**	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Erkek	17	8,76	41	21,13	69	35,57	46	23,71	21	10,82	194	100,00
Kadın	11	5,34	44	21,36	93	45,15	38	18,45	20	9,71	206	100,00
Genel Toplam	**28**	**7,00**	**85**	**21,25**	**162**	**40,50**	**84**	**21,00**	**41**	**10,25**	**400**	**100,00**

Tablo 27'de verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasındaki ilişkiyi test için uygulanan 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testi sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır (χ^2=5,378, p=0,251); H_{026} reddedilemez. Cinsiyet ile memnuniyet seviyesi ilişkisi tesadüflere bağlıdır.

Tablo 28'e göre yaş gruplarına göre yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi 15-25 yaş arasındakilerin en fazla %36,81, 26-35 yaş arasındakilerin en fazla %43,24, 36-45 yaş arasındakilerin en fazla %40,32, 46-55 yaş arasındakilerin en fazla %47,06, 56-65 yaş arasındakilerin en fazla %47,22 ile *"orta"*, 65 yaş ve üzerindekilerin en fazla %39,39 ile "çok" cevaplarını verdikleri görülmüştür. Tablo 28'den yaş gruplarına göre yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi genelde %71,75 oranında olup, 15-25 yaş grubunda %62,25, 26-35 yaş grubunda %68,92, 36-45 yaş grubunda %75,80, 46-55 yaş grubunda %76,47, 56-65 yaş grubunda %83,33 ve 65 yaş ve üstünde %90,91'dir. Yaş seviyesi arttıkça memnuniyet derecesi artmakta, azaldıkça da memnuniyetsizlik seviyesi artmaktadır. Bu durum yaş grupları arasında beklentilerin farklı olduğunu gösterir.

Tablo 28

Yaş Aralıklarına Göre Yaşanılan İlçeden Memnuniyet Durumu

χ^2=41,120 p=0,004	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
15-25	20	13,89	34	23,61	53	36,81	28	19,44	9	6,25	144	100,00
26-35	3	4,05	20	27,03	32	43,24	13	17,57	6	8,11	74	100,00
36-45	2	3,23	13	20,97	25	40,32	16	25,81	6	9,68	62	100,00
46-55	0	0,00	12	23,53	24	47,06	8	15,69	7	13,73	51	100,00
56-65	2	5,56	4	11,11	17	47,22	6	16,67	7	19,44	36	100,00
65+	1	3,03	2	6,06	11	33,33	13	39,39	6	18,18	33	100,00
Genel Toplam	**28**	**7,00**	**85**	**21,25**	**162**	**40,50**	**84**	**21,00**	**41**	**10,25**	**400**	**100,00**

Tablo 28'de verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında 4x3 boyutlu Ki-kare testine göre yüksek düzeyde farklılık gözlemlenmiştir (χ^2=23,477, p=0,009). H_{027} ret, H_{a27} hipotezi kabul edilir. Bu ilişki tesadüfü nedenlere bağlanamaz seviyededir.

Tablo 29'da öğrenim durumuna göre yaşadığınız ilçeden ne derece memnunsunuz sorusuna ilkokul mezunlarının en fazla %39,47 ile "orta", ortaokul mezunlarının en fazla %44,78 ile "orta", lise mezunlarının en fazla %41,91 ile "orta", üniversite mezunlarının en fazla %39,13 ile "orta" ve yüksek lisans mezunlarının en fazla %30 ile "çok iyi" cevaplarını verdiği görülmüştür. Tablo 29'da öğrenim seviyesine göre yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi genelde %71,75 oranında olup, ilkokul grubunda %89,48, ortaokul grubunda %76,12, lise grubunda %67,74, üniversite grubunda %69,56 ve yüksek lisans grubunda %60'tır. Öğrenim düzeyi arttıkça memnuniyet seviyesi azalmaktayken; azaldıkça da memnuniyet düzeyi artmaktadır. Bu durumda öğrenim seviyesine göre yaşanan ilçeden memnuniyet beklentilerinin farklı olduğu anlaşılır.

Tablo 29

Öğrenim Durumuna Göre Yaşanılan İlçeden Memnuniyet Durumu

χ^2=24,709 p=0,075	Hiç		Az		Orta		Çok		Çok iyi		Toplam	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
İlkokul	1	2,63	3	7,89	15	39,47	10	26,32	9	23,68	38	100,00
Ortaokul	3	4,48	13	19,40	30	44,78	14	20,90	7	10,45	67	100,00
Lise	8	6,45	32	25,81	52	41,94	24	19,35	8	6,45	124	100,00
Üniversite	14	8,70	35	21,74	63	39,13	35	21,74	14	8,70	161	100,00
Yüksek Lisans	2	20,00	2	20,00	2	20,00	1	10,00	3	30,00	10	100,00
Genel Toplam	**28**	**7,00**	**85**	**21,25**	**162**	**40,50**	**84**	**21,00**	**41**	**10,25**	**400**	**100,00**

Tablo 29'da verilen cevaplar ile teorik frekanslar arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için 4x3 boyutlu Pearson Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmış olup H_{028} reddedilememiştir (χ^2=11,362, p=0.064)[9].

6. Değerlendirmeler

6.1. Katılımcı profiline göre değerlendirme

Kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi kategorik durumların dağılımına göre değerlendirildiğinde aşağıdaki bulgular dikkat çekmektedir:

i) Yaşanılan İlçeye Göre:

Adapazarı'nın diğer ilçelere göre avantajlı olduğu ve en yüksek "orta" ve üstü memnuniyet gösterdiği hizmet sınıfları %70,16 oranı ile kamu hizmetlerine erişim ve %68,58 oranı ile kamu hizmetlerinin kalitesidir. Adapazarı'nın diğer ilçelere göre ve kendi değerlendirmesinde en düşük memnuniyet seviyesi %59,69 oranı ile eğitim hizmetleri ve %60,73 oranı ile adli hizmetlerdir.

Arifiye'nin diğer ilçelere göre avantajlı olduğu ve en yüksek "orta" ve üstü memnuniyet gösterdiği hizmet sınıfları %85,75 oranı ile sağlık, %80 ile adli hizmetler, %77,17 oranı ile eğitim ve %77,14 ile güvenlik hizmetleridir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ilçe; Arifiye'dir. Yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi ortalama %71,75 oranında olup, Arifiye'de bu oran %57,14'le en düşüktür. Arifiye'nin diğer ilçelere göre ve kendi değerlendirmesinde en düşük memnuniyet seviyesi %57,14 oranı ile yaşadığı ilçe ve %60 oranı ile kamu hizmetlerinin kalitesidir.

Erenler'in diğer ilçelere göre avantajlı olduğu bir hizmet sınıfı yoktur. Erenler'de tespit edilen %68,26'lık kamu hizmet kalitesi memnuniyet seviyesi, Serdivan'da gözlenen %68,58'lik kamu hizmet kalitesi memnuniyet seviyesine yakındır. Erenler'in diğer ilçelere göre ve kendi değerlendirmesinde en düşük memnuniyet seviyesi %65,08 oranı ile kamu hizmetlerine erişim hizmetleridir.

Serdivan'ın diğer ilçelere göre avantajlı olduğu ve en yüksek "orta" ve üstü memnuniyet gösterdiği hizmet sınıfı %76,57 oranı ile yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesidir. Serdivan'ın diğer ilçelere göre ve kendi değerlendirmesinde en düşük memnuniyet seviyesi %63,06 oranı ile güvenlik hizmetleridir.

ii) Cinsiyete Göre:

Erkeklerin, kadınlara kıyasla memnuniyet seviyesi sağlık hizmetlerinde 6,5, eğitim hizmetlerinde -0,55, güvenlik hizmetlerinde 1,66, adli hizmetlerde 3,01, kamu hizmetlerine erişimde 6,14, kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyette -1,47, yaşanılan ilçeden memnuniyet algısında -3,19 puan yüksektir. Sağlık, kamu hizmetlerine erişim ve adli hizmetlerde erkekler daha yüksek memnuniyet seviyesi gösterirken; kadınların yaşanılan ilçeden memnuniyet ile kamu hizmet kalitesinden memnuiyeti erkeklerden daha yüksek oranlardadır.

iii) Yaş Aralıklarına Göre:

15-25 yaş grubunun kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi, genel olarak %59,03 (kamu hizmetleri kalitesi) ile %69,44 (sağlık hizmetleri) arasında değişmekte olup, bu durum düşük ve sınırlı bir memnuniyet seviyesine işaret etmektedir. 15-25 yaş grubunun kamu hizmetlerinin kalitesinden gösterdiği %59,03'lük memnuniyet seviyesi oranı bütün kamu hizmetleri de dahil diğer yaş gruplarının gösterdiği memnuniyet oranları arasında da en düşüktür.

26-35 yaş grubu en düşük memnuniyet seviyesini %60,81 oranı ile adli hizmetlerde belirtmiştir. Bu yaş grubu sunulan kamu hizmetlerini %60,81-%72,97 (sağlık hizmetleri) oranları arasında memnuniyetle karşılamıştır. 26-35 yaş grubu adli hizmetlerde gösterdiği %60,81'lik en düşük memnuniyet seviyesi

[9] 4x3 boyutlu Likelihood Rasyo testine göre H_{028} ret, H_{a28} kabul edilir (LR χ^2=12,662, p=0,049). 5x3 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testine göre H_{028} reddedilememiştir (χ^2=13,362, p=0,1).

aynı zamanda diğer yaş gruplarının adli hizmetler memnuniyet seviyesi ile karşılaştırıldığında da en düşüktür. En aktif en üretken bu yaş grubu adliye hizmetlerinden en az memnun olan gruptur.

36-45 yaş grubunun en düşük memnuniyet seviyesi %62,9 oranı ile eğitim hizmetleri iken en yüksek memnuniyet seviyesi %80,65 oranı ile sağlık hizmetleri olmuştur. 36-45 yaş grubunun kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi çoğunlukla %67-70 arasındadır.

46-55 yaş grubunun en düşük memnuniyet seviyesi %62,75 oranı ile adli ve kamu hizmetlerinin kalitesi iken en yüksek memnuniyet seviyesi %78,43 oranı ile sağlık hizmetleri ve %76,47 ile güvenlik hizmetleri olmuştur. 46-55 yaş grubunun kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi çoğunlukla %68-78 arasındadır.

56-65 yaş grubunun en düşük memnuniyet seviyesi %63,89 oranı ile eğitim hizmetleri, en yüksek memnuniyet seviyesi %80 oranı ile kamu hizmetlerinin kalitesidir. 56-55 yaş grubunun kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi çoğunlukla %72,22-%83,33 arasındadır. 56-65 yaş grubu, 65 yaş ve üstü grubundan sonra %83,33 oranı ile yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi göstermiştir.

65 yaş ve üzeri yaş grubu, tüm hizmet kategorilerinde diğer yaş gruplarına kıyasla en yüksek memnuniyet düzeyini ifade etmiş ve en yüksek memnuniyet oranını %93,94 ile adli hizmetlerde göstermiştir. Bu yaş grubunun adli hizmetlere ilişkin memnuniyet algısı, güvenlik hizmetlerine benzer bir düzeyde değerlendirilmiştir. Ayrıca, 65 yaş ve üzeri bireylerin kamu hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi %75,76 ile %93,94 arasında değişmekte olup, eğitim hizmetleri hariç tüm kategorilerde %80'in üzerinde seyretmektedir.

Genel olarak yaş seviyesi arttıkça kamu hizmet memnuniyet seviyesi ortalama olarak artmakta, azaldıkça da azalmaktadır.

iv) Öğrenim Durumuna Göre:

Lise mezun grubu sağlık hizmetleri memnuniyeti hariç, yüksek lisans mezunu grubu kamu hizmetlerine erişim memnuiyeti hariç sürekli ortalamanın altında bir memnuniyet seviyesi göstermiştir. Öğrenim grupları arasından ilkokul grubu, %78,94 oranı ile sağlık hizmetlerinde, %84,61 ile güvenlik hizmetlerinde, %89,47 ile adli hizmetlerde, %84,21 oranı ile kamu hizmetlerine erişimde, %84,21 oranı ile kamu hizmetleri kalitesinde ve %89,48 oranı ile *yaşanılan ilçeden* en yüksek memnuniyeti *göstermiştir.* İlkokul eğitim düzeyine sahip bireyler, yedi hizmet kategorisinden altısında %68,43 memnuniyet oranıyla, eğitim hizmetleri hariç diğer eğitim düzeylerine kıyasla en yüksek memnuniyet düzeyini ifade etmiş ve memnuniyet oranları %78,94'ün üzerinde seyretmiştir. Bu durum, demokratik ilgi gruplarının tercihleri ile kamu hizmetlerinin sunumunun örtüştüğüne işaret etmektedir.

Ortaokul grubunda, en yüksek memnuniyet %76,12 oranı ile sağlık hizmetleri ve yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesinde görülmüştür. Ortaokul grubunun yaşadığı ilçeden memnuniyet seviyesi ilkokul grubununkinden düşük, diğer öğrenim gruplarınınkinden yüksektir. Ortaokul grubunda en düşük memnuniyet %65,67 oranı ile kamu hizmetlerine erişim ve %67,17 oranı ile adli hizmetlerde görülmüştür. Diğer öğrenim grupları ile değerlendirildiğinde ortaokul grubu hiçbir hizmet sınıfında en yüksek (birinci sıra olarak) memnuniyet seviyesine sahip değildir.

Lise grubunda, en yüksek hizmet memnuniyeti %78,23 oranı ile sağlık hizmetlerinde görülmüş olup, lise grubu alınan eğitim, adli ve güvenlik hizmetlerinden %55,65-%59,68 arası, diğer hizmetlerden ise %61,29-%67,74 arası memnuniyet duymaktadır.

Üniversite grubunda, en yüksek hizmet memnuniyeti %73,92 oranı ile güvenlik hizmetlerinde görülmüş olup, üniversite grubu %66,46 oranında kamu hizmetlerinin kalitesinden, %67,7 oranında kamu hizmetlerine erişimden ve %69,56 oranında yaşadığı ilçeden memnuniyet göstermiştir. Diğer hizmetlerde ise %70,19-72,67 arası memnuniyet duymaktadır. Öğrenim grupları arasında üniversite grubu %73,92 oranı ile eğitim hizmetlerinden en üst seviyede memnun olan gruptur.

Yüksek lisans grubunda, %70 memnuniyet oranı ile kamu hizmetlerine erişimde memnuniyet kendi içinde en yüksek olup, diğer bütün hizmet gruplarında öğrenim grupları arasında en düşük memnuniyet seviyesi belirtmiştir. Yüksek lisans grubunun güvenlik hizmetlerinden memnuniyet seviyesi %40 olup gerek kendi içinde gerekse gruplar arasında gerekse de hizmetler arasında en düşük memnuiyet seviyesidir.

6.2. Hizmet sınıflarına göre değerlendirme

Kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi hizmet sınıflarına göre değerlendirildiğinde aşağıdaki bulgular dikkat çekmektedir: Merkezi kamu hizmetleri 5'li ölçeklendirmeye göre memnuniyet seviyesi sağlık hizmetlerinde 3,16, eğitim hizmetlerinde 2,92, güvenlik hizmetlerinde 2,96, adli hizmetlerde 2,86, kamu hizmetlerine erişimde 2,91, kamu hizmetlerinin kalitesinde 2,90, yaşanılan ilçeden memnuniyette 3,06'dır.

i) Sağlık Hizmetleri:

Yaşanılan ilçeye göre, sağlık hizmetlerinden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe %66,67 ile Erenler, en yüksek memnuniyet seviyesi görülen ilçe ise %85,71 ile Arifiye'dir. Ayrıca Erenler ve Serdivan'da "az" oranının diğer ilçelerden fazla olduğu görülmüştür. Cinsiyet durumuna göre, erkeklerin sağlık hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuiyet seviyesi kadınlarınkinden 6,5 puan fazladır. Yaş aralıkları durumuna göre, sağlık hizmetlerinden 56-65 yaş grubu aralığı hariç yaş düzeyi arttıkça memnuniyet seviyesi artmaktayken; azaldıkça memnuniyet seviyesi azalmaktadır. Bu durumda sağlık hizmetlerinden yaş grupları arasında beklentilerin farklı olduğu söylenebilir. %80,65 oranı ile 36-45 ve %87,88 oranı ile 65 ve üstü diğer yaş gruplarına göre sağlık hizmetlerinden en fazla memnuniyet gösteren yaş gruplarıdır. Öğrenim durumuna göre, en yüksek memnuniyeti %78,94 oranı ile ilkokul mezunları göstermiştir. Lise mezun grubu söz konusu sorulara sağlık hizmetleri memnuniyeti hariç, yüksek lisans mezunu grubu kamu hizmetlerine erişim memnuiyeti hariç sürekli ortalamanın altında bir memnuniyet seviyesi göstermiştir. Lise mezun grubunun merkez ilçe genel ortalamasının üstünde memnuniyet gösterdiği tek kategori sağlık hizmetleri sınıfı olmuştur.

ii) Eğitim Hizmetleri:

Yaşanılan ilçeye göre, eğitim hizmetlerinden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Adapazarı, en yüksek memnuniyet seviyesi görülen ilçe ise Arifiye'dir. Cinsiyete göre eğitim hizmetlerinden memnuniyet oranları birbirine oldukça yakındır (erkeklerde %65,47, kadınlarda %66,02). Yaş gruplarının eğitim hizmetleri memnuniyet algısı %75,76 oranı ile 65 yaş üstü hariç diğer yaş gruplarında %62,16-%68,63 arası olup düşüktür. Öğrenim durumuna göre; eğitim hizmetlerinden en az memnuniyet gösteren öğrenim grubu %55,65 ile lise mezunu ve %50 ile yüksek lisans gruplarıdır.

iii) Güvenlik Hizmetleri:

Yaşanılan ilçeye göre, güvenlik hizmetlerinden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Serdivan, en yüksek memnuniyet seviyesi gösteren ilçe ise Arifiye'dir. İlçeler arasında güvenlik hizmeti memnuniyet seviyesinin en yüksek olduğu (sıfır "hiç" ve %51'in üzerinde "çok" ve "çok iyi" ile) ilçe Arifiye'dir. Cinsiyete göre, güvenlik hizmetlerinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi genelde erkeklerde %70,1, kadınlarda %68,44'tür. Güvenlik hizmetlerinden yaş grupları arasında memnuniyet seviyesi %%64,58-%84,85 arasında bulunmuş olup yaşla doğru orantılıdır; yaş azaldıkça azalmakta, arttıkça artış göstermektedir. Yaş gruplarına göre güvenlik hizmetleri memnuniyeti eğitim hizmetleri memnuniyet seviyesinden daha yüksek bulunmuştur. Öğrenim durumuna göre; güvenlik hizmetlerinden en az memnuniyet gösteren öğrenim grubu %59,68 ile lise mezunu ve %40 ile yüksek lisans mezunu gruplarıdır. En çok memnuniyet ise %84,61oranı ile ilkokul grubunda gözlenmiştir.

iv) Adli Hizmetler:

Yaşanılan ilçeye göre, adli hizmetlerden en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Adapazarı, en yüksek memnuniyet seviyesi gösteren ilçe ise Arifiye'dir. Cinsiyete göre, adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi erkeklerde %68,55, kadınlarda %65,54'tür. Yaş gruplarına göre, adli hizmetlerde en yüksek memnuniyet seviyesi %93,94 oranı ile 65 yaş ve üstü grubuna aittir. En aktif ve en üretken 26-35 yaş grubu ise adli hizmetlerden en az memnun olan gruptur. Öğrenim durumuna göre; adli hizmetlerden "orta" ve üstü memnuniyet %67 oranında olup, %89,47 oranı ile en yüksek olarak ilkokul grubudur. Adli hizmetlerden En az memnuniyet gösteren öğrenim grubu %50 ile yüksek lisans mezunu ve %57,26 ile lise mezunu grupları olup ortalama oranın altındadırlar.

v) Kamu Hizmetlerine Erişim:

Yaşanılan ilçeye göre, kamu hizmetlerine erişimde en düşük memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Erenler, en yüksek memnuniyet seviyesi gösteren ilçe Adapazarı'dır. Cinsiyete göre, kamu hizmetlerine erişimden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi erkeklerde %71,13, kadınlarda %66,99'dur. Kamu hizmetlerine erişimde erkekler kadınlara göre 6,14 puan daha avantajlı görünmektedir. Yaş gruplarına göre kamu hizmetlerine erişim memnuniyeti 56-65 yaş grubunda %75, 65 yaş ve üstünde %81,82, diğer yaş gruplarında %65,28-%68,92 oranları arasındadır. Öğrenim durumuna göre kamu hizmetlerine erişimde ilkokul grubu %84,21 oranı ile en memnun, %65,67 oranı ile de ortaokul grubu en az memnun olan öğrenim grubudur. Öğrenim grupları arasında kamu hizmetlerine erişimde memnuniyet seviyesi genelde %65-%70 arasıdır.

Katılımcıların %46,75'i kamu hizmetlerine erişimi "orta" düzeyde bulurken, %25,00'i "az" ve %16,75'i "çok" memnun olduğunu ifade etmiştir. Serdivan ilçesinde yaşayanların %51,35'i bu hizmetlere erişimi "orta" olarak değerlendirmiştir. Bu sonuçlar, kamu hizmetlerine erişimin de benzer şekilde "orta" düzeyde algılandığını ortaya koymaktadır.

vi) Kamu Hizmetlerinin Kalitesi:

Yaşanılan ilçeye göre, en yüksek "orta" değerlendirmesi %48,69 ile Adapazarı'nda kaydedilmiştir. Kamu hizmetlerinin kalitesinden en az memnun olunan ilçe %60 memnuniyet oranıyla Arifiye'dir. Kamu hizmetlerinin kalitesine ilişkin Arifiye ve Serdivan, Adapazarı ve Erenler'e kıyasla daha düşük seviyede memnuniyet göstermişlerdir. Cinsiyete göre, kamu hizmetlerinin kalitesinden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi erkeklerde %66,5, kadınlarda ise %67,97'dir. Yaş gruplarına göre, kamu hizmetlerinin kalitesinden en düşük memnuniyet seviyesi %59,03 oranı ile 15-25 yaş grubu ve %62,75 oranı ile 46-55 yaş gruplarıdır. Kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet algısı %88,88 oranı ile en yüksek 65 yaş ve üstü ile %80,65 oranı ile 56-65 yaş grupları bulunmuştur. Öğrenim durumuna göre kamu hizmetlerinin kalitesinden en memnun grup %84,21 ("orta" + "çok" + "çok iyi") ile ilkokul mezunları, en az memnun grup ise %50 oranı ile yüksek lisans ve %61,29 ile lise mezunlarıdır. %66,46 memnuniyet oranı ile üniversite grubu hariç, öğrenim seviyesi arttıkça kamu hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet azalmaktadır.

Ankete katılanların %45,50'si kamu hizmetlerinin kalitesini "orta" olarak değerlendirirken, %28,25'i "az" ve %16,50'si "çok" memnun olduğunu belirtmiştir. Bu sonuçlar, kamu hizmetlerinin genel olarak "orta" düzeyde algılandığını göstermektedir.

vii) Yaşanılan İlçeden Memnuniyet:

Yaşanılan ilçeye göre yaşanılan ilçeden memnuniyet seviyesi genelde %71,75 oranında olup, Adapazarı'nda %70,16, Arifiye'de %57,14, Erenlerde %74,61 ve Serdivan'da %76,57'dir. Yaşanılan ilçeden memnuniyet seviyesi en yüksek olan ilçe Serdivan iken en az memnun olunan ilçe Arifiye'dir. Cinsiyet durumuna göre, yaşanılan ilçeden "orta" ve üstü memnuniyet seviyesi erkeklerde %70,11, kadınlarda %73,30 olup, kadınların yaşanılan ilçeden memnuniyet algısı erkeklerden 3,19 oran puan

yüksek bulunmuştur. Yaş gruplarına göre, yaşanılan ilçeden en az memnun olan %62,25 oranı ile 15-25 yaş grubu iken en fazla memnuniyet seviyesi gösteren %90,91 oranı ile 65 yaş ve üstüdür. Yaşanılan ilçeden memnuniyet seviyesi yaş seviyesi arttıkça artmakta, azaldıkça da memnuniyetsizlik seviyesi artmaktadır. Bu durum, yaşanılan ilçede sunulan hizmetlere ilişkin beklentilerin yaş gruplarına göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Özellikle gençlerin şehir dışında veya başka bir ülkede yaşama eğilimi, bu farklılıklarla ilişkilendirilebilir. Eğitim düzeyi dikkate alındığında, öğrenim seviyesi yükseldikçe yaşanılan ilçeden memnuniyet düzeyinin azaldığı, öğrenim seviyesi düştükçe ise memnuniyetsizlik oranının da azaldığı gözlemlenmektedir. Bu bulgu, öğrenim seviyesine göre ilçeden memnuniyet beklentilerinin değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, ortaokul mezunlarının yaşadıkları ilçeden memnuniyet seviyesi, ilkokul mezunlarına göre daha düşük, diğer eğitim gruplarına göre ise daha yüksektir.

6.3. Ki-kare bağımsızlık testine göre değerlendirme

Kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi kategorik durumların dağılımına göre Ki-kare bağımsızlık testi istatistiksel olarak anlamlılık sonuçlarına göre değerlendirildiğinde aşağıdaki bulgular dikkat çekmektedir:

i) Yaşanılan İlçeye Göre:

Yaşanılan ilçe-memnuniyet ilişkisinin anlamlılığını sınamak amacıyla koşulan 4x2 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testlerinde; yaşanılan ilçelere göre güvenlik hizmetleri, adli hizmetler, yaşanılan ilçe-memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Diğer hizmet kategorilerinde yaşanılan ilçe ile memnuniyet seviyesi istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, dolayısıyla diğer hizmetlerde memnuniyet seviyesi ilçeler arasında aynıdır denenebilir.

ii) Cinsiyet Göre:

Cinsiyet-memnuniyet ilişkisinin anlamlılığını sınamak amacıyla koşulan 2x5 boyutlu Ki-kare bağımsızlık testleri hizmet kategorilerinin hiçbirinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. Bu doğrultuda, cinsiyet ile herhangi bir kamu hizmeti memnuniyet seviyesi istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir. Başka bir ifadeyle her bir hizmet sınıfında memnuniyet düzeyi cinsiyete göre değişmemektedir.

iii) Yaş Aralıklarına Göre:

Yaş gruplarına göre sağlık hizmetleri sınırda, adli hizmetler, yaşanılan ilçe-memnuniyet algısı istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Diğer hizmet kategorilerinde yaş gruplarına göre memnuniyet seviyesi ilişkisi tesadüfidir.

iv) Öğrenim Durumuna Göre:

Öğrenim durumuna göre 5x3 boyutlu tablolarda yüksek lisans satırında 5'in altında teorik frekanslar bulunduğundan ünivesite+yüksek lisans mezunları üniversite/yüksek lisans kategorisi altında birleştirilip teorik frekans sayısının 5'in altında olmayan 4x3 boyutunda tablolar elde edilmiştir. Ancak, öğrenim göre gerek 5x3 boyutlu gerekse 4x3 boyutlu Pearson Ki-kare bağımsızlık testi sonuçlarına göre, yaşanılan ilçeden ve sağlık hizmetleri-memnuniyet algısı hariç, eğitim, güvenlik, adli, kamu hizmetlerine erişim, kamu hizmet kalitesi-memnuniyet algıları istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir şekilde farklılık göstermiştir. Öğrenim durumu ile kamu hizmetleri memnuniyet ilişkisi tesadüfi nedenlere bağlanamaz.

7. Sonuç

Bu çalışma, Sakarya merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşların merkezi kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Kamu hizmetleri insanların genel ve

zorunlu ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Yapılan çalışmada, kamu hizmetlerinin Sakarya merkez; Adapazarı, Erenler, Arifiye ve Serdivan ilçelerinde vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkileri Mart-Nisan 2024 tarihleri arasında ölçülmüş ve değerlendirmeleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular söz konusu olan genel kamu hizmeti kategorilerinde hizmetlerin sürekliliğini sağlama ve etkinliğini artırma açısından önemli sonuçlar ortaya koymaktadır.

Araştırma sonuçları, genel olarak vatandaşların; ikamet edilen ilçe, cinsiyet, yaş ve öğrenim seviyesi kategorik durumlarına göre sağlanan kamu hizmetlerinden "orta" düzeyde (%34-%46,8 aralığında) memnun olduklarını göstermektedir. Beşli ölçeklendirmeye göre memnuniyet seviyesi sağlık hizmetlerinde 3,16 puan olup en yüksektir. Diğer taraftan, tüm kamu hizmetlerinde genel memnuniyet seviyeleri; *"orta" ve üstü* memnuniyet seviyesi baskın olup; sağlık hizmetlerinde %74,75, eğitim hizmetlerinde %65,75, güvenlik hizmetlerinde %69,25, adli hizmetlerde %67, kamu hizmetlerine erişimde %74,75, kamu hizmetlerinin kalitesinde %67,25 ve son olarak yaşanılan ilçeden memnuniyette %71,75'tir.

Bu veriler, hükümetin genel seçimlerde aldığı oy oranlarıyla genel olarak paralellik göstermektedir ve kamu ilgi grupları ile kamu tercihi teorisi bağlamında değerlendirilebilir. Demokratik sistemlerde medyan oy kullanan seçmenler, kamu hizmetlerinin sunumu ve kaynakların dağıtımı üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Demokratik rejimlerde, vatandaşların talepleri ve beklentileri doğrultusunda hükümetler belirli ilkeler çerçevesinde faaliyet gösterir ve kamu hizmetlerinin sunumunda tercihlerini şekillendirirler. Örneğin, mevcut hükümeti destekleyen yaşlı ve emekli bireyler, sunulan sağlık hizmetlerinden genellikle memnuniyet duymakta ve bu grup, kendilerine yönelik hizmetlerde ayrıcalık beklemektedir. Bu durum, oy verme davranışı ile seçilmişlerin hizmet sunum tercihleri arasındaki ilişkiyi açıklayan kamu tercihi teorisi kapsamında değerlendirilebilir. Medyan oy kullanan seçmenlerin en çok tercih ettiği kamu hizmetleri, çoğunluk kuralına dayalı olarak öncelik kazanmaktadır (Holcombe, 1996, ss. 176-177).

Bununla birlikte, Holcombe'a (1996, s. 144) göre, sınırsız demokrasi baskıcı bir diktatörlük gibi işleyebilir; çoğunluk kuralının uygulandığı durumlarda çoğunluk, kendi faydasını maksimize ederken azınlığa maliyet yükleyebilir. Bu durum, memnun olmayan bireylerin sayısının artmasına yol açabilir. Bu tür olumsuz sonuçları önlemek için en uygun yaklaşım, optimal bir yol belirlemektir. Optimal anayasal kuralların benimsenmesi, geniş bir toplumsal uzlaşmayı mümkün kılabilir.

Sonuç olarak, Sakarya merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşlar kamu hizmetlerinden sözü edilen yedi sınıfın her birinde çoğunlukla "orta" düzeyde memnuniyet algısına sahiptir. "Orta" ve üstü memnuniyet oranı ise %64'lerin üzerindedir. Bulguların değerlendirilmesi, merkezi kamu hizmetlerinin etkinliğinin artırılmasına yönelik stratejiler geliştirilmesini mümkün kılmakta ve bu sayede vatandaş memnuniyetinin daha da yükseltilmesi için fırsatlar sunmaktadır. Ayrıca kategorize edilen merkezi genel kamu hizmetlerinin alt birimlerinde memnuniyet-memnuniyetsizlik seviyesini ayrı anket çalışmaları ile ölçerek çıkan sonuçlara göre ilgili birimlere ağırlık verilerek vatandaşların memnuniyet seviyesini daha da artırmak mümkündür.

Kaynakça

Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *1*(2), 101-118.

Ayan, Y. (2015). *Kamu kurumlarında hizmet kalitesi: Eskişehir'de bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Anadolu Üniversitesi.

Baş, T. (2001). *Anket.* Seçkin Yayınevi.

Bozlağan, R. (2004). Kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyi: İstinye-İstanbul örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 121-145.

Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı.* Sakarya Yayıncılık.

Çınar, S. K., & Köse, T. (2019). Kamu hizmetleri ve vatandaş memnuniyetinin çok düzeyli analizi: Türkiye örneği, *Ekonomik Yaklaşım*, *30*(111), 25-53.

Çirakman, B. (1976). Kamu hizmeti. *Amme İdaresi Dergisi, 9*(4), 75-94.

Delice, M. E., & Daştan, İ. (2015). Yerel yönetim hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: İzmir örneği, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, *15*(29), 88-115.

Eren, A. S., & Tunç, A. (2018). Kahramanmaraş'taki Suriyeli göçmenlerin hayattan ve kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçümüne yönelik bir alan çalışması, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, *5*(12), 21-31.

Erol, Y., & Aksu, M. (2011). Kamuda hizmet kalitesi ve demografik faktörlerle ilişkisi bir uygulama çalışması, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, *6*(2),34-49.

Göküş, M., Bayrakçı, E., & Taşpınar, Y. (2014). Kamu performans yönetiminin memurlar tarafından değerlendirilmesi: Bir alan çalışması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* (Dr. Mehmet YILDIZ Özel Sayısı*)*, 57-73.

Gözübüyük, A. Ş. (2003). *Yönetim hukuku*. Turhan Kitabevi.

Holcombe, R. G. (1996). *Public finance: Government revenues and expenditures in the United States economy.* West Publishing Company.

Kılavuz, R. (2000). Etkinlik-verimlilik kavramlarının analizi ve kamusal mal-hizmet sunumunda etkililik, *Türk İdare Dergisi,* (428), 147-170.

Melikşah, Y. (2022). Kamu hizmeti. İçinde Y. Saraç (Ed.). Sosyal Bilimler Ansiklopedisi. TÜBİTAK Bilim Yayınları. https://ansiklopedi.tubitak.gov.tr/ansiklopedi/kamu_hizmeti

Polat, M. (2014). *Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi'nde Hayvancılık Sektörünün Mevcut Durumu ve Çiftçilerin Beklentile*ri [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Sakarya Üniversitesi.

Saraç, O. (2002). Kamu Yararı Kavramı, *Maliye Dergisi,* (139), 16-26.

Serper, Ö. (2014). *Uygulamalı İstatistik* (7. baskı). Ezgi Kitabevi.

Şenaras, A. E., & Çetin, İ. (2017). Kamu hizmetlerinden memnuniyetin çok boyutlu ölçekleme ile analizi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *17*(2), 195-209.

Ural, A., & Kılıç, İ. (2021). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi* (6. baskı). Detay Yayıncılık.

Yenipazarlı, A., Çondur, F., & Cömertler, N. (2020). Engelli bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyeti: Nazilli ilçesi örneği. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7*(2). 77-93.

Makale Bilgi Formu

Yazarların Katkıları: Bu makalenin yazımına tüm yazarlar eşit katkıda bulunmuştur. Tüm yazarlar son metni okumuş ve onaylamıştır.

Çıkar Çatışması Bildirimi: Yazarlar tarafından potansiyel çıkar çatışması bildirilmemiştir.

Telif Beyanı: Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.

Destek/Destekleyen Kuruluşlar: Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

Etik Onay ve Katılımcı Rızası: Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunmaktadır.

İntihal Beyanı: Bu makale iThenticate tarafından taranmıştır.