

Gönderim Tarihi: 31.03.2016 Kabul Tarihi: 04.07.2017

KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİN ÇOK BOYUTLU ÖLÇEKLEME İLE ANALİZİ

Arzu Eren ŞENARAS*

Işın ÇETİN**

THE CITIZEN SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES BY MULTIDIMENSIONAL SCALE

Öz

Kamu hizmeti, günümüz itibariyle idarenin görevini yerine getirmek üzere kamu yararına dönük bir faaliyet olarak ele alınmaktadır. Bu faaliyet, kendine özgü bir hukuki rejime sahiptir. Bu hukuksal rejim, yürütülürken uyulması gereken ilkeler bakımından ve hangi usullerle yürütülmesi gerektiği konusunda bir özgünlük göstermektedir. Bu çalışmanın temel amacı; Türkiye’de kamu hizmetlerinden memnuniyetin iller bazında incelenmesidir. İller bazında kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin benzerlik ve farklılıkları çok boyutlu ölçekleme analizi incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından diğer iller arasında Hakkâri, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Bingöl, Eskişehir illerinin genel eğilimden farklılık gösterdiği söylenebilir. SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin birincil öneme sahip oldukları görülmektedir. İllerin gruplandırılmasında SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin diğer kamu hizmetlerinden farklılık gösterdiği söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Çok Boyutlu Ölçekleme, Kamu Hizmeti Tanımı, Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet.

Abstract

Public service is considered as an activity in order to fulfill its task as the administration at present. This activity has a distinctive legal regime. This legal regime has a specificity with regard to principles to be followed and as to which methods should be carried out. The main aim of the paper is to investigate the satisfaction from public services in the basis of cities in Turkey. The similarities and differences of satisfaction level from public services based on cities are analyzed with Multidimensional Scaling. According to the obtained results, in terms of satisfaction from public services, among the other cities, Hakkâri, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Bingöl, Eskişehir differ from the general trend. It can be seen that, the satisfaction from Social

*Arş. Gör. Dr., Uludağ Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, e-posta: arzueren@uludag.edu.tr.

**Arş. Gör., Uludağ Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, e-posta: isin@uludag.edu.tr.

Security System and legal services have primary importance. It can be said that the satisfaction from Social Security System and legal services vary from the other public services.

Keywords: Multidimensional Scaling, Satisfaction From Public Services in General.

1. Giriş

Günümüz modern toplumunda halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir şekilde karşılamak devletin en önemli görevlerinden birisidir. Bu açıdan kamu yönetiminde kamu hizmetlerini daha kaliteli, etkin ve etkili bir şekilde gerçekleştirmek için bütün dünyada yeni değişim ve dönüşümler yaşanmaktadır. Kamu hizmeti, idare hukukunun en tartışmalı kavramıdır. Kavramın önemi, idare hukukunun kapsama alanını belirleyici olmasından ileri geldiği gibi, toplumsal yapı içerisinde imtiyaz sözleşmeleri gibi başka tartışmalı ve toplumsal yaşamda fevkalade önemli diğer kavramları tayin edici biçimde kullanılmasından da kaynaklanmaktadır (Çal 2014: 6).

Kamu hizmeti, idari faaliyetlerin en büyük ve kapsamlı bölümüdür ve idare hukuku için çok önemlidir. İdari sözleşme, kamu malı, memur, kamulaştırma, idari yargı gibi pek çok kavramın, “kamu hizmeti”ne atıfta bulunmadan tanımlanması mümkün değildir (Ulusoy 2004: 11).

Son dönemlerde kamu yönetimi alanında yapılan yayınlarda, araştırmacıların memnuniyet araştırmalarına yoğunlaştığı gözlenmektedir. Memnuniyeti ölçmeye yönelik bu araştırmalar, işletme disiplininin esinlenilerek yapılmaktadır. Memnuniyet araştırmaları, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi şeklinde işletme alanında yapılmakta iken, “vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışı”nın öneminin artması ile birlikte daha fazla önemsenir hale gelmiştir. (Akyıldız 2012: 4417).

Memnuniyet araştırmaları, kamu yönetimindeki ve yönetim-vatandaş ilişkisindeki paradigma değişimini yansıtması bakımından önemlidir. Söz konusu değişim, vatandaşın kamu hizmetleri ve kamu kurumları karşısındaki konumunu müşteri olarak tanımlaması bakımından eleştirilmektedir. Bununla birlikte, vatandaş ve vatandaşın istek, beklenti ve memnuniyetini yönetimin merkezine yerleştirilmesi; memnuniyet araştırmaları aracılığıyla kamu yönetimi üzerinde bir baskı aracı yaratması açısından olumlu bulunmaktadır (Akyıldız 2012: 4417).

Çalışmada, Türkiye’de kamu hizmetlerinden memnuniyetin iller bazında incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla TÜİK tarafından 2015 yılında yapılan “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” anketinde yer alan “Genel Olarak Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet” alt veri grubu kullanılmıştır.

Alt veri grubu; SGK, sağlık, eğitim, adli, asayiş ve ulaştırma memnuniyet düzeyi verilerini kapsamaktadır. Verilerin değerlendirilmesi ile hem iller bazında hem de alt memnuniyet grupları açısından benzerlik ve farklılıklara yönelik elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

2. Kamu Hizmeti Kavramı

Kamu hizmeti içeriği zaman ve yere göre değişen bir kavramdır. Değişken bir kavram olmasına rağmen merkezi idarenin ağırlıklı olduğu Fransa, Türkiye gibi ülkelerde bu kavram birbirine oldukça yakın biçimde anlaşılmaktadır. Buna göre kamu hizmeti; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” (Onar 1996: 13). Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için en az iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. Bunlardan biri, hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması; diğeri de hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti, idari işlem, idari sözleşme, kamu malı gibi kimi kavramların ve genel olarak yönetim hukukunun uygulama alanı ile yönetsel yargının görev alanının belirlenmesinde yardımcı olan bir ölçüt kavramdır. Kamu hizmeti kimi zaman “ kamuya sağlanan hizmetler” kimi zaman da “kamu kuruluşları” anlamında kullanılır (Bozkurt vd. 1998: 128-129).

Kamu hizmeti kavramı, Fransa’da 19. yy. sonlarında Duguit ve Bordeaux okulu tarafından oluşturulmuş ve uzun yıllar idare hukukunun temel kavram ve kuramı olmuştur. Kamu hizmeti kavramı, Anayasal ilkelere ve normlara, hukukun genel ilkelerine, referans normlara ve hatta siyasal ve sosyal bilimlere ilişkin bazı kriterlere gönderme yapma ihtiyacını doğurmaktadır (Orak 2007: 164).

Hukukta ölçüt-kavramlardan biri olan kamu hizmeti kavramı, üzerinde fikir birliğine varılmış bir tanıma sahip değildir (Eser vd. 2001: 209). “Kamu hizmeti” kavramı, yalnız idare hukukunun değil, bütün kamu hukukunun en önemli olmakla birlikte, en çetrefil ve bulanık kalmış konularından biridir. Kamu hizmetinin içeriğine yönelik tartışmalar konunun hukuki boyutuyla sınırlı kalmamakta, siyasal ya da ideolojik boyut da işin içine girmektedir (Eser vd. 2011: 209).

Duguit’e göre kamu hizmeti; karşılıklı toplumsal bağımlılığın gerçekleşmesi ve gelişmesi için kaçınılmaz ve niteliği gereği tam olarak gerçekleştirilebilmesi ancak yönetici gücün devreye girmesiyle mümkün olması nedeniyle yönetenlerce sağlanması, düzenlenmesi ve denetlenmesi

gereken faaliyetlerdir (Demir 2015: 45). Jéze ise kamu hizmetini “idare hukukunun köşe taşı” olarak değerlendirmiş ve kamu hizmetini, “sadece yöneticilerin kamu hizmeti olarak yerine getirmeye karar verdikleri kamusal ihtiyaçlar” olarak tanımlamıştır (Recep 2015: 45).

Kamu hizmeti devletin varlık nedeni olarak görülmektedir. Kamu hizmeti idari faaliyetin etrafında cereyan etmekte ve idarenin yapmakla yükümlü olduğu bir faaliyet olarak kabul edilmektedir (Giritli ve Akgüner 1987: 27). Ancak belirsiz bir kavram olan kamu hizmeti kavramı ile devleti bu şekilde tarif etmek günümüz şartlarında farklı değerlendirmelere yol açabilir. Eğer devlet kamu hizmeti sunmak için var ise ve varlığı kamu hizmetine dayandırılıyorsa, sunduğu kamu hizmetleri ölçüsünde varlığı kabul edilecektir. Yeterli kamu hizmeti sunmadığı zaman yetersiz bir devlet, çok ve etkili hizmet sunabiliyorsa güçlü devlet, niteliksiz ve az hizmet sunabiliyorsa zayıf devlet sonuçları ortaya çıkabilir (Kavruk 2002: 15).

3. Amaç, Veri ve Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de kamu hizmetlerinden memnuniyetin iller bazında incelenmesidir. Bu bağlamda, öncelikle çok boyutlu ölçekleme analizi ile iller bazında kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından farklılıklar incelenmiştir. Daha sonra, SGK, sağlık, eğitim, asayiş, adli ve ulaştırma hizmetlerinden memnuniyetin, iller bazında nasıl algılandığı ve hangi illerin farklı hangi illerin benzer algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu analiz için IBM SPSS Statistics 23.0 programı kullanılmıştır. Analizde, MDS ALSCAL algoritması kullanılmıştır. Çalışmada, TÜİK tarafından 2015 yılında yapılan “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” anketinde yer alan “Genel Olarak Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet” alt veri grubu kullanılmıştır. Alt veri grubu; SGK, sağlık, eğitim, adli, asayiş ve ulaştırma memnuniyet düzeyi verilerini kapsamaktadır.

3.1. Çok Boyutlu Ölçekleme

Çok Boyutlu Ölçekleme (ÇBÖ) Analizi, Faktör Analizine alternatif olarak geliştirilmiş bir yöntemdir. Gözlenen birimler, nesnel arasındaki benzerlikleri ya da farklılıkları açıklamada gözlemcilerle yardımcı olan ve boyutların altında yatan anlamlı yapıları ortaya çıkarmaya yönelik bir yöntemdir (İşler 2014: 455). Faktör analizinde değişkenler ve aralarındaki korelasyonlardan yararlanılmakta iken, ÇBÖ’de birimler arasındaki benzerlik ya da farklılıklardan yararlanılarak daha az sayıda boyutta nesnenin grafiksel olarak açıklanması amaçlanmaktadır (Özdamar 2004: 4).

ÇBÖ n adet nesne (birey–gözlem) ya da birim arasındaki p değişkene göre belirlenen uzaklıklara dayalı olarak nesnelerin k boyutlu ($k < p$) bir uzayda gösterimini elde etmeyi amaçlayan ve böylece nesneler arasındaki ilişkileri belirlemeye yarayan bir yöntemdir. ÇBÖ analizinin genel amacı, mümkün olduğunca az boyutla, uzaklık değerlerini kullanarak, nesnelerin yapısını orijinal şekle yakın bir biçimde ortaya koymaktır (Özdamar 1999: 502; Tatlıdil 1996: 420).

ÇBÖ’de, çok boyutlu (p-boyutlu) gerçek şekil ile k-boyutlu uzayda kestirilen şekil arasındaki farklılığın gösteren olan stress değeri hesaplanır. Yani orijinal uzaklıklar ile gösterim uzaklıkları arasındaki uygunluğu ölçen ölçüye stress ölçüsü adı verilir. (Johnson ve Wichern 1992: 540).

Çok boyutlu ölçekleme analizinde k boyutlu bir uzayda gösterilebilen nesneleri orijinal konumlarına çok yakın bir biçimde daha az boyutlu (iki, üç,...) kavramsal bir uzayda göstererek nesneler arası ilişkileri belirlemeye yardımcı olur. Analizin genel amacı, olabildiğince az boyutla, nesnelerin yapısını orijinal şekle yakın bir biçimde ortaya koymaktır. Bu teknik ile çok boyutlu veri matrisindeki nesne veya bireyler arasındaki karmaşık ilişkilerin daha kolay anlaşılabilir ve açıklanabilir boyutlara indirgenmesi sağlanabilmektedir. ÇBÖ, farklılıkların yanında benzerliklerin ortaya konulmasında da yararlanan bir yöntemdir (Kalaycı 2008: 379).

Çok boyutlu ölçekleme analizi (ÇBÖ) n tane birim arasındaki uzaklık değerlerini kullanarak bu birimlerin çok boyutlu uzaydaki konumlarını, ilişki yapısını veren resmini ortaya koymayı amaçlamaktadır (Filiz 2005: 81). ÇBÖ, şehirlerin ve ülkelerin konumlarını, bireylerin görüş ve tercihlerini veya ürünlerin çeşitli kalite standartlarına göre durumunu çok boyutlu uzayda uzaklıklara dönüştürme yöntemidir (Orhunbilge 2010: 529). ÇBÖ analizinde veri matrisi yerine, n tane bireyin uzaklıklarından elde edilen $n \times n$ boyutlu D uzaklıklar matrisi kullanılmakta ve bu matrisin simetrik olması nedeniyle işlemler, $\frac{1}{2} n(n-1)$ tane uzaklık değeri kullanılmaktadır (Tatlıdil 1996: 353).

ÇBÖ analizinde boyut sayısına karar vermek için Kruskal-Stress İstatistiği kullanılmaktadır. Stress istatistiği aşağıda belirtilen formül ile hesaplanmaktadır.

$$S = \frac{\sum_{i \neq 1}^n (d_{ij} - \hat{d}_{ij})^2}{\sum_{i \neq 1}^n d_{ij}^2}$$

Burada, \hat{d}_{ij} 'ler i ve j özellikleri arasındaki belirli bir iterasyon sonucu türetilmiş uzaydaki uzaklıkları, d_{ij} 'ler ise uzaklıklara en yakın olan ve monotonik dönüşümlerle elde edilmiş farklılıkları ifade etmektedir. İterasyonun amacı, Stress ölçüsünü minimize etmektir (Orhunbilge 2010: 533). Stress İstatistiğinin değerleri ve uyumluluk dereceleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 1: Stress Değerlerine Göre Uyumluluk Düzeyi

<i>Stress Değeri</i>	<i>Uyumluluk Düzeyi</i>
>0,20	Uyumsuz Gösterim
0,10-0,20	Düşük Uyum
0,05-0,10	İyi Uyum
0,025-0,05	Mükemmel Uyum
0,00-0,025	Tam Uyum

Kaynak: Kalaycı, 2008, s. 384

Tablo 2'de görüldüğü gibi, Stress İstatistiği sıfıra yaklaştıkça, uyumun derecesi artmaktadır. ÇBÖ Analizinde, verinin ÇBÖ ile elde edilen modele ne oranda uyduğunun ölçüsü "Uyum İndeksi olarak adlandırılan R^2 ile belirlenir. R^2 için 0,60'tan büyük değerler uygun kabul edilmekle birlikte, daha yüksek R^2 değerleri tercih edilmelidir (Hair vd. 2006: 638). Çok boyutlu ölçekleme analizinde ikili karşılaştırmalar genellikle, dalgalı en küçük kareler ölçeği (Alternating Least Square SCALing) olarak bilinen Alscal algoritması kullanılarak elde edilmektedir. Bu algoritma, nesnelere ya da birimler arasında fark gözetmeden karşılaştırmalar yaparak grupları belirlemektedir (Bülbül ve Köse 2010: 83).

ÇBÖ, metrik ve metrik olmayan ölçekleme teknikleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Metrik ölçekleme tekniğinin uygulanmasında temel bileşenlere benzer bir yaklaşım kullanılmaktadır. n tane nesne arasındaki uzaklıklar matrisi S verildiğinde bu nesne (n-1) boyutlu E uzayda n nokta ile gösterilmektedir (Filiz ve Çemrek 2005: 4). Buradaki S_{ij} 'ler,

$$S_{ij} < S_{ik} + S_{kj} \text{ tüm } i, j \text{ ve } k \text{ için}$$

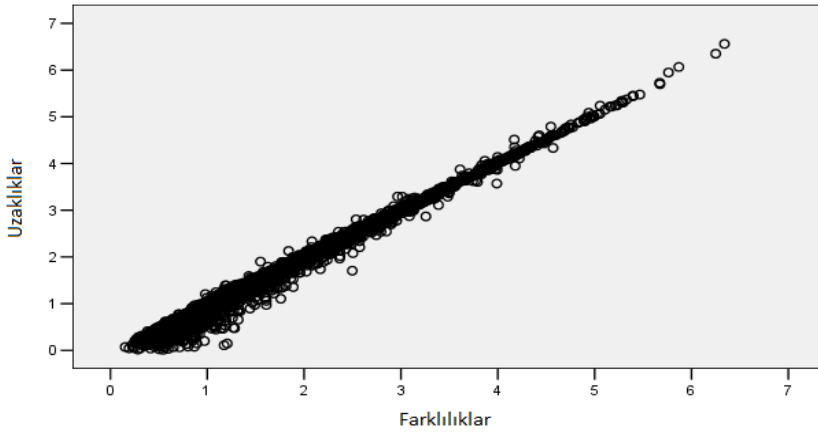
koşulunu sağlamaktadır. Bu koşulu sağlayan her n nesnenin geometrik modeli kurulabilmektedir. Burada karşılaşılan bir problem modelin az sayıda boyutla ifade edilmesidir. Bu nedenle ölçekleme yaparken boyut sayısını azaltmak için S_{ij} 'lerin yerine yeni uzayda bu değerleri gösterecek d_{ij} değerleri hesaplanmaktadır.

4. Bulgular

Araştırmanın amacı, daha önce değinildiği gibi kamu hizmetlerinden genel memnuniyetin iller bazında değerlendirilmesidir. Bu amaç çerçevesinde çalışmanın analizi iki kısımda ele alınmıştır. Kamu hizmetlerinden memnuniyet öncelikle iller bazında genel olarak değerlendirilmiştir. Sonrasında ise, kamu hizmetlerinden memnuniyet alt kategorilerinin, kendi arasında bireyler tarafından ne şekilde algılandığı iller bazında değerlendirilmiştir.

Çalışmada metrik ölçekleme kullanılmıştır. Bu ölçekleme tekniği kullanılarak öncelikle verilerin uyumunun olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla 81 ile ilişkin Öklid mesafesi modeli serpilme diyagramı çizilmiştir. Öklid mesafesi modeli serpilme diyagramında uzaklıkların ve farklılıkların doğrusal bir görünüm oluşturması, analizin uygunluğunu göstermektedir. Şekil 1 incelendiğinde birimler arası farklılıkların uzaklıklara göre doğrusal bir uyum gösterdiği görülmektedir. Gözlemsel uzaklıklar ile farklılıklar doğrusal bir ilişki içinde görülmektedir. Doğrusal bir ilişki olması tahmini uzaklıkların gerçek değerlerle uyumlu olduğunu göstermektedir.

Şekil 1: 81 İle İlişkin Öklid Mesafesi Modeli Serpilme Diyagramı



Tablo 2’de görüldüğü gibi $k=2$ boyut için stress değeri, verileri 0,9817 oranında açıklamaktadır. Stress değerinin 0,07207 elde edilmiş olması uyumun iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Uyum ve Güvenilirlik

Stress (Uyum)	0,07207
R² (Güvenilirlik)	0,98774

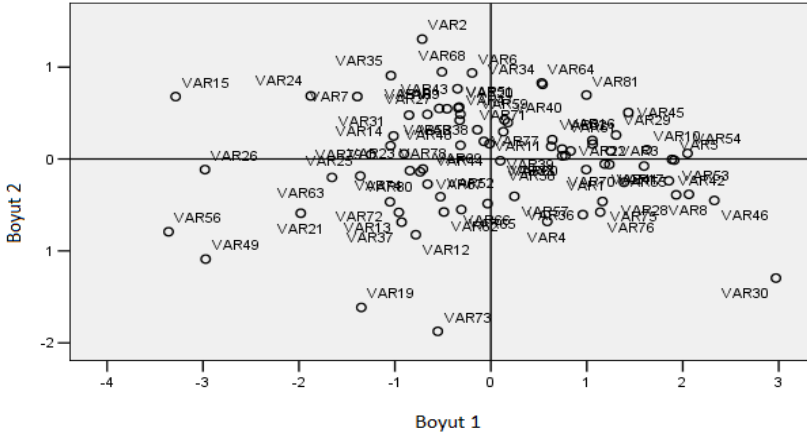
Tablo 3’te yer alan koordinat tablosuna göre; birincil boyutta, 3,5,10,16,17,28,29,41,42,45,53,55,61,70,75,76 no’lu iller hem pozitif yüklü hem de 1’in üzerinde değerlerle en büyük değerlere sahiplerdir. Dolayısıyla birincil boyutta bu illerin altı adet değişken açısından benzer algılandıklarını ifade edebiliriz. Burada 8,30,46,54 no’lu iller 2’nin üzerinde pozitif değerle en farklı iller olarak ifade edilebilir. İkincil boyutta ise 2 no’lu il (Adıyaman) 1’in üzerinde pozitif yüklüdür.

Tablo 3: İller İçin Koordinatlar

Sıra no	İller	Boyutlar		Sıra no	İller	Boyutlar		Sıra no	İller	Boyutlar	
		1	2			1	2			1	2
1	Adana	0,9935	-0,1151	28	Giresun	1,9314	-0,3998	55	Samsun	1,5965	-0,0764
2	Adıyaman	-0,7163	1,3042	29	Gümüşhan	1,3050	0,2610	56	Siirt	-3,3595	-0,7913
3	Afyonkarahisar	1,2487	0,0881	30	Hakkâri	2,9712	-1,2949	57	Sinop	0,2449	-0,4061
4	Ağrı	0,5878	-0,6794	31	Hatay	-1,0145	0,2507	58	Sivas	0,0988	-0,0193
5	Amasya	1,8871	-0,0048	32	Isparta	0,6397	0,2103	59	Tekirdağ	0,1422	0,4256
6	Ankara	-0,1960	0,9361	33	Mersin	0,7430	0,0343	60	Tokat	0,7769	0,0384
7	Antalya	-1,3925	0,6794	34	İstanbul	0,5393	0,8121	61	Trabzon	1,0613	0,1621
8	Artvin	2,0640	-0,3841	35	İzmir	-1,0418	0,9073	62	Tunceli	-0,4897	-0,5760
9	Aydın	-0,4570	0,5466	36	Kars	0,9586	-0,6061	63	Şanlıurfa	-1,6568	-0,2006
10	Balıkesir	1,6261	0,1014	37	Kastamonu	-0,9304	-0,6864	64	Uşak	0,5293	0,8280
11	Bilecik	0,6291	0,1374	38	Kayseri	-0,1410	0,3180	65	Van	-0,3083	-0,5497
12	Bingöl	-0,7825	-0,8230	39	Kırkkale	0,7428	0,1080	66	Yozgat	-0,0340	-0,4854
13	Bitlis	-0,9594	-0,5805	40	Kırşehir	0,1768	0,3966	67	Zonguldak	-0,6599	-0,2732
14	Bolu	-1,0461	0,1440	41	Kocaeli	1,1863	-0,0545	68	Aksaray	-0,5100	0,9477
15	Burdur	-3,2856	0,6787	42	Konya	1,8553	-0,2373	69	Bayburt	-0,0136	0,1657
16	Bursa	1,0574	0,2021	43	Kütahya	-0,3482	0,7640	70	Karaman	1,3873	-0,2533
17	Çanakkale	1,2350	-0,0592	44	Malatya	-0,3164	0,1491	71	Kırkkale	0,1296	0,2970
18	Çankırı	-0,5386	0,5491	45	Manisa	1,4330	0,5063	72	Batman	-1,0516	-0,4660
19	Çorum	-1,3504	-1,6142	46	Kahraman	2,3289	-0,4509	73	Şırnak	-0,5534	-1,8744
20	Denizli	-0,3396	0,5547	47	Mardin	-0,3173	0,4868	74	Bartın	-0,8443	-0,1271
21	Diyarbakır	-1,9820	-0,5896	48	Muğla	-0,3249	0,4210	75	Ardahan	1,1632	-0,4620
22	Edirne	0,8310	0,0872	49	Muş	-2,9732	-1,0882	76	İğdır	1,1399	-0,5771
23	Elazığ	-0,9063	0,0555	50	Nevşehir	-0,6617	0,4856	77	Yalova	-0,0730	-0,1920
24	Erzincan	-1,8773	0,6860	51	Niğde	-0,3301	0,5643	78	Karabük	-0,7082	-0,1089
25	Erzurum	-1,3609	-0,1849	52	Ordu	-0,5256	0,4102	79	Kilis	-1,2501	0,0484
26	Eskişehir	-2,9799	-0,1152	53	Rize	1,9114	-0,0123	80	Osmaniye	-0,7372	-0,1396
27	Gaziantep	-0,8530	0,4777	54	Sakarya	2,0501	0,01613	81	Düzce	0,9959	0,6962

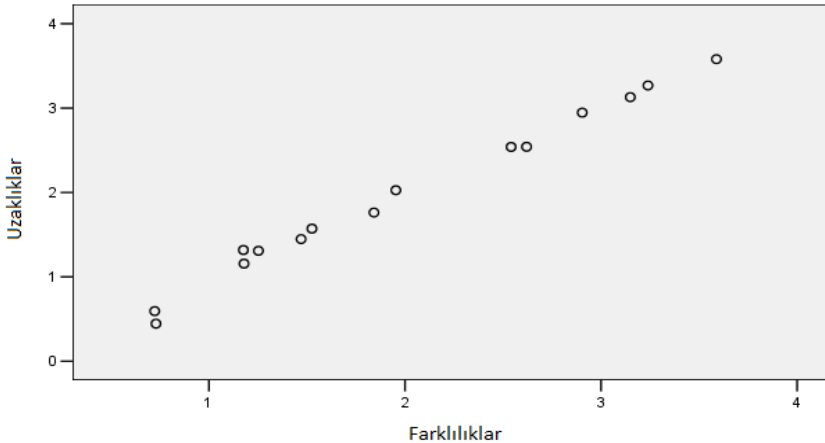
İllerin birbirlerine göre olan farkları Şekil 2’de gösterilmiştir. İllerin birbirine en benzer olarak algılananlarının ideal nokta etrafında toplananlar olduğu görülmektedir. Şekil 2 incelendiğinde diğer iller arasında Hakkâri, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Hakkâri, Bingöl, Eskişehir illerinin genel eğilimden farklılık gösterdiği söylenebilir.

Şekil 2: 81 İle İlişkin Öklid Mesafesi Modeli



Şekil 3, kamu hizmetlerine ilişkin Öklid mesafesi modeli serpilme diyagramını göstermektedir. Şekil incelendiğinde birimler arası farklılıkların uzaklıklara göre doğrusal bir uyum içinde olduğu görülmektedir.

Şekil 3: Kamu Hizmetlerine İlişkin Öklid Mesafesi Modeli Serpilme Diyagramı



Doğrusal uyumun tespit edilmesinin ardından, memnuniyet düzeyine göre, ÇBÖ analizi sonucunda $k=2$ boyut için 4. iterasyonda stress değeri 0,0001'den küçük olarak gerçekleştiği için durdurulmuştur. Tablo 4'te görüldüğü gibi, stres değeri kruskal formülüne göre hesaplanarak 0,10821, R^2 değeri 0,98798 olarak bulunmuştur. Yani hesaplanan stres değeri, verileri yaklaşık 0,99 oranında açıklamaktadır. Bu oldukça yüksek bir değerdir.

Tablo 4: Uyum ve Güvenilirlik

Stress (Uyum)	0,10821
R^2 (Güvenilirlik)	0,98798

Tablo 5'te görüldüğü gibi, birincil boyutta SGK ve adli hizmetlerin pozitif yüklü ve 1'in üzerinde değer alarak en önemli değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer değişkenlere bakıldığında hepsinin negatif yüklü olduğu dolayısıyla SGK ve adli hizmetler dışındaki kamu hizmetlerinin birincil öneme sahip olmadıkları görülmektedir. İkincil düzeyde SGK, sağlık ve ulaştırma pozitifdir dolayısıyla ikincil düzeyde önemlidir.

Tablo 5: Uyarıcı Koordinatlar

Sıra No	Değişkenler	Boyutlar	
		1	2
1	SGK	0,7689	0,9975
2	Sağlık	-0,8527	0,1175
3	Eğitim	-0,8940	-0,4350
4	Adli	2,5840	-0,5223
5	Asayiş	-1,0537	-0,4689
6	Ulaştırma	-0,5526	0,3160

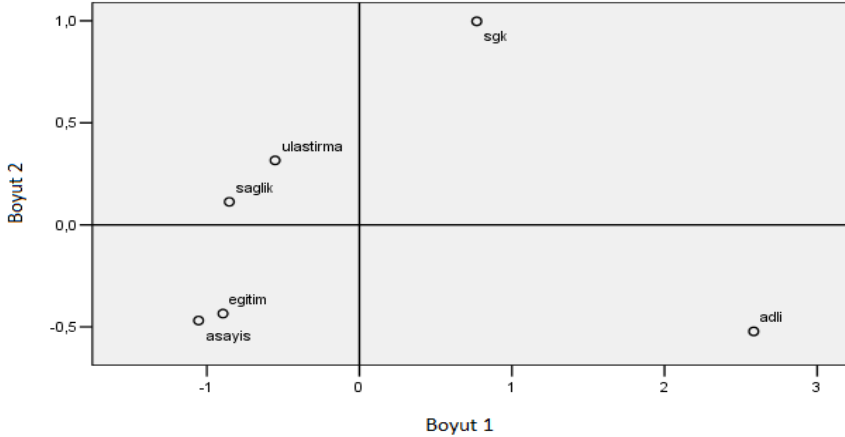
Tablo 6'da verilen değişkenlerin farklılık matrisi, kamu hizmetlerinden genel memnuniyet algısı baz alınarak elde edilmiştir. Bu matris ile genel memnuniyet açısından, en farklı ve en uzak olarak algılanan kamu hizmetleri belirlenmiştir. Tablo 6'da görüldüğü gibi, adli-sağlık, adli-eğitim, asayiş-adli ve ulaştırma-adli kamu hizmetlerinden memnuniyetlerinin birbirlerinden en farklı ve uzak olarak algılanan değişkenler olduğu söylenebilir. Benzer şekilde farklılık matrisine bakıldığında, SGK değişkeni, sağlık ve ulaştırma değişkenleri dışındaki tüm değişkenlerden 2'nin üzerinde aldığı değerle bir hayli uzaktır.

Tablo 6: Kamu Hizmetleri için Farklılıklar Matrisi

	SGK	SAĞLIK	EĞİTİM	ADLI	ASAYİŞ	ULAŞTIRMA
SGK	0,000					
SAĞLIK	1,923	0,000				
EĞİTİM	2,129	0,862	0,000			
ADLI	2,392	3,465	3,492	0,000		
ASAYİŞ	2,252	0,859	0,802	3,647	0,000	
ULAŞTIRMA	1,702	0,791	0,948	3,220	1,134	0,000

Farklılık matrisinden sonra iki boyutlu uzayda koordinatlara göre düzenlenmiş grafiksel gösterim elde edilmiştir. Şekil 4’te görüldüğü gibi genel bir bakışla sağlık-ulaştırma, eğitim-asayiş, SGK, adli şeklinde bir gruplama yapılabilir. Böyle bir uzayda illerin gruplandırılmasında SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin farklılık yarattığı görülmektedir.

Şekil 4: Kamu Hizmetlerine İlişkin Öklid Mesafesi Modeli



5. Sonuç

Son yıllarda kamu hizmetinin sürekli değişmesi ve gelişmesi, tanımının yapılmasını da zorlaştırmış, kesin bir tanımının yapılması mümkün olmamıştır. Her ne kadar tanımlı konusunda henüz bir uzlaşma söz konusu

olmasa da kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim olarak yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir (Göküş 2010: 196).

Çalışmada, Türkiye’de 81 il için kamu hizmetlerinden memnuniyetin çok boyutlu ölçekleme analizi ile bir değerlendirmesi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre birincil boyutta öneme sahip olan iller: Afyonkarahisar, Amasya, Balıkesir, Bursa, Çanakkale, Giresun, Gümüşhane, Kocaeli, Konya, Manisa, Rize, Trabzon, Karaman, Ardahan ve Iğdır’dır. Dolayısıyla birincil boyutta bu illerin kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından benzerlik gösterdiklerini ifade edebiliriz. Burada Artvin, Hakkâri, Kahramanmaraş ve Sakarya illerinin kamu hizmetinden memnuniyet düzeyi açısından farklı iller olarak ifade edilebilir. İkincil boyutta ise 2 no’lu il (Adıyaman) 1’in üzerinde pozitif yüküldür. İllerin birbirine en benzer olarak algılananlarının ideal nokta etrafında toplananlar olduğu görülmektedir. Bu ideal nokta dışında kalan illerin Hakkâri, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Hakkâri, Bingöl, Eskişehir olduğu ve genel eğilimden farklılık gösterdiği söylenebilir.

Birincil boyutta SGK ve adli hizmetlerin iller açısından, diğer kamu hizmet memnuniyet düzeylerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. SGK ve adli hizmetler dışındaki kamu hizmetlerinden memnuniyetin birincil öneme sahip olmadıkları görülmektedir. SGK, sağlık ve ulaştırma ikincil düzeyde önemlidir. Kamu hizmetlerinden memnuniyet açısından incelendiğinde, sağlık-ulaştırma, eğitim-asayiş, SGK ve adli şeklinde bir grupta yapılabilir. Böyle bir uzayda illerin gruptandırılmasında SGK ve adli hizmetlerden memnuniyetin farklılık yarattığı ifade edilebilir.

Hem iller hem de genel memnuniyete ilişkin alt kamu hizmet gruplarına yönelik yapılan değerlendirmeler sonucunda şunlar söylenebilir: Özellikle nitelikli, verimli hizmet ve toplam kalite anlayışının, kamu kuruluşlarında belirgin bir öneme sahip olduğu günümüzde, bireylerin hak ettikleri kaliteli hizmeti alma haklarının olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bu gerçek ve elde edilen bulgular bir arada değerlendirildiğinde, bazı iller arasında algısal farklılıkların olduğu ve Türkiye’de normatif bir memnuniyet anlayışının olmadığı söylenebilir. Bireyler tarafından SGK ve adli hizmetlerin, birincil öneme sahip olarak algılanması ile iller bazında bu iki kamu hizmetinden memnuniyetin farklılık göstermesi sonucunun tezat olduğu söylenebilir. Bu amaçla SGK ve adli hizmetlere yönelik kalite anlayışının iyileştirilmesi önerilebilir.

Kaynaklar

- Akyıldız, Fulya (2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”. *Journal of Yaşar University* 26(7): 4415-4436.
- Bozkurt, Ömer vd. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. II. Cilt. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Bülbül, Serpil ve Köse, Ali (2010). “Türkiye’de Bölgelerarası İç Göç Hareketlerinin Çok Boyutlu Ölçekleme Yöntemi ile İncelenmesi”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 39(1): 75-94.
- Demir, Recep (2015). “Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Bir Değerlendirme”. *İdarecinin Sesi* 165: 44-48.
- Filiz, Zeynep (2005). “İllerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Düzeylerine Göre Gruplandırılmasında Farklı Yaklaşımlar”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1): 77-100.
- Filiz, Zeynep ve Çemrek, Fatih (2005). “Avrupa Birliği’ne Üye Ülkeler ile Türkiye’nin Karşılaştırılması”. *VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Göküş, Mehmet (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansımaları”. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 14(20): 193-218.
- Hair, Joseph, Black William, Babin Barry, Anderson Rolph, Tatham Ronald. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition: Pearson Prentice Hall.
- İşler, Büyüker Didar (2014). “Akaryakıt İstasyonları Marka Konumlandırma Süreci: Isparta’da Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi ile Bir Uygulama”. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7(17): 447-484.
- Johnson, Richard and Wichern, Dean (1992). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. 3th Edition. USA: Prentice Hall.
- Kalaycı, Şeref (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. III. Cilt. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Onar, Sıddık Sami (1996). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*. I. Cilt. İstanbul: İsmail Akgün Matbaacılık Hak Kitabevi.
- Orak, Çağatay Cem (2007). “Kamu Hizmeti: Tabula Rasa Avrupa Birliği Sürecinde Nasıl Doldurulacak?”. *TBB Dergisi* 68(1): 161-240.

- Orhunbilge, Neyran (2010). *Çok Değişkenli İstatistik Yöntemler*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Basım ve Yayınevi Müdürlüğü.
- Özdamar, Kazım. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi 2(Çok Değişkenli Analizler)*. 7. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, Kazım (2004). *Paket Programları İle İstatistiksel Veri Analizi-2 (Çok Değişkenli Analizler)*. İstanbul: Kaan Kitabevi.
- Tatlıdil, Hüseyin (1996). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*. Ankara: Akademi Matbaası.
- Ulusoy, Ali (2004). *Kamu Hizmeti İncelemeleri*. 1. Baskı. İstanbul: Ülke Kitapları.

