



Kamu Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyetinin Çok Düzeyli Analizi: Türkiye Örneği

Kürşat ÇINAR¹
Tekin KÖSE²

13 Kasım 2018'de alındı; 07 Mayıs 2020'de kabul edildi.
3 Haziran 2020'den beri erişime açıktır.

Received 13 November 2018; accepted 07 May 2020.
Available online since 03 June 2020.

Araştırma Makalesi/Original Article

Özet

Bu çalışma vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti etkileyen faktörleri Türkiye örneği için araştırmaktadır. Memnuniyet düzeyinin belirleyicilerini ortaya çıkarmak için memnuniyet endeksi geliştiren ve çok düzeyli analiz kullanan bu çalışma; bireysel, hanehalkı, yerel düzeylerdeki açıklayıcı değişkenleri bir araya getirmektedir. Ampirik analizler, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2013 yılında yapılan ve 190,000 civarında katılımcı içeren Yaşam Memnuniyeti Anketi verilerine dayanmaktadır. Vatandaş memnuniyetini etkileyen birçok faktör olsa da, bu makale kamu hizmetleri memnuniyetinin öncül belirleyicilerinin eğitim seviyesi, siyasete ilgi ve dindarlık seviyesi olduğunu ortaya koymaktadır. Eğitim seviyesi ve siyasete ilgisi yüksek vatandaşların kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları görülmektedir. Öte yandan dindarlık seviyesi arttıkça kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet de artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kamu hizmetleri, vatandaş memnuniyeti, çok düzeyli analiz, Türkiye.

JEL Kodları: C30, H11, H40, H83, P35.

© 2020 EYD tarafından yayımlanmıştır

¹ Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü. E-posta: kursatc@metu.edu.tr

² <http://orcid.org/0000-0001-6044-2810>

² TED Üniversitesi, Ekonomi Bölümü, E-posta: tekin.kose@tedu.edu.tr

<http://orcid.org/0000-0002-0476-8872>

Abstract

Multi-Level Analysis of Public Services and Citizen Satisfaction: The Case of Turkey

This article explores the factors affecting citizen satisfaction with public services for the Turkish case. By developing an index for citizen satisfaction and employing multi-level analysis to quantify the determinants of satisfaction; this article incorporates individual, household and local level explanatory variables. The empirical analysis is based on Life Satisfaction Survey of Turkish Statistical Institute, which is conducted in 2013 with 190,000 participants. While many factors account for citizen satisfaction, the article reveals that education level, interest in politics, and religiosity are the primary determinants of satisfaction from public services. The article maintains that with higher levels of educational attainment and political interest, people tend to have lower satisfaction levels. On the other hand, religious people tend to hold higher satisfaction levels with public services..

Keywords: Public services, citizen satisfaction, multi-level analysis, Turkey.

JEL Codes: C30, H11, H40, H83, P35.

© 2020 Published by EYD



Bu makalenin adını ve doi numarasını içeren aşağıdaki metni kolayca kopyalamak için soldaki QR kodunu taratınız. Scan the QR code to the left to quickly copy the following text containing the doi number of this article. Encoded message:

Multi-Level Analysis of Public Services and Citizen Satisfaction: The Case of Turkey
<https://doi.org/10.5455/ev.17001>

1. Giriş

Vatandaşların kamu kurumlarına olan güveni ve kamu hizmetlerinden memnuniyeti demokratik rejimlerde önemli bir yer tutmaktadır. İnsanlar kamu kurumlarına güvendikçe vatandaşlık görevlerini daha iyi yerine getirmekte ve politika oluşturma süreçlerine daha etkin katılmaktadırlar (Levi ve Stoker, 2000; Zmerli, 2012; Bouckaert ve Van de Walle, 2013). Ancak kamuya olan güven ve memnuniyetin azaldığı durumlarda vatandaşların seçimlere daha az katıldığı, siyasi parti üyeliklerinin azaldığı ve aşırı uçlarda yer alan siyasi parti ve politikacıların öne çıktığı gözlemlenmiştir (Adams v.d., 2011; Hooghe ve Marien, 2013; Adams v.d., 2014).

İlerlemiş demokrasilerde kamu sektörünün performansı ve vatandaş memnuniyeti sıklıkla izlenmekte ve birçok OECD (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma

Örgütü) ülkesi yurttaşlarına hem yerel hem de ulusal düzeyde memnuniyet anketleri uygulamaktadır (Kampen v.d., 2006). Bu uygulamalardan alınan geri bildirimler hem kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, hem de çeşitli reformlar yapılması konusunda kamu kurumlarına yol gösterebilmektedir. Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi kamu hizmetlerinin şekillendirilmesinde rol oynadığı gibi farklı vatandaş profillerinin kamu kurum ve hizmetlerini nasıl algıladığını ortaya çıkarması bakımından da kamu yönetimi açısından yararlı bilgiler ortaya koyabilmektedir.

Literatürde yer alan çalışmaların çoğu, demokratik gelişimini tamamlamış ülkelere ait incelemeler yapmaktadır. Bu çalışma yarı demokrasilerde vatandaşların kamu hizmetlerinden aldıkları memnuniyetin belirleyicilerini Türkiye örneği üzerinden incelemektedir (“Yarı demokrasi”lerle ilgili kapsamlı araştırmalar için bkz. Levitsky ve Way, 2002; Diamond, 2002). OECD (2013) verilerine göre Türkiye’deki bireylerin %53’ü merkezi yönetime güvendiğini belirtmiştir. Bu oran OECD ortalaması olan %40’ın üzerindedir. Aynı verilere göre, polise duyulan güven oranı OECD ortalaması %72, Türkiye’de ise %66’dır. Öte yandan, Türkiye’de eğitim sisteminden memnuniyet (%55) ve sağlık hizmetlerinden memnuniyet (%60), OECD ortalamalarının (%66 ve %71) altında kalmıştır.

Bu çalışma, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2013 yılında yayınlanan ve katılımcıların çeşitli kamu hizmetleri için memnuniyet düzeylerinin ölçümlerini içeren Yaşam Memnuniyeti Anketi’ni kullanmaktadır. Bu verilere dayanarak, kamu sektörü tarafından verilen sağlık, güvenlik, eğitim, yargı ve ulaştırma hizmetlerini kapsayan memnuniyet endeksi geliştirilmektedir. Bireysel düzeydeki veriler hanehalkı ve il seviyesindeki verilerle birleştirilmekte ve çok düzeyli bir ampirik analiz yapılmaktadır. 2013 TÜİK verileri çok düzeyli bir analiz yapmak için hem bireysel, hem makro bazda veri sunan en güncel veri seti olarak karşımıza çıkmaktadır. Halihazırda Türkiye örneğinde vatandaşın kamu hizmetlerinden memnuniyeti üzerine değerli çalışmalar bulunsa da, bunlar ya tek bir yerel yönetim bölgesine (İzmir, Mersin, Uşak gibi) (Akyıldız, 2012; Göküş ve Alptürker, 2011; Kurgun vd.,2012) ya da spesifik olarak

belli kamu sektörlerine (örneğin güvenlik güçleri) (Muş vd., 2014) yoğunlaşmaktadır. Yazındaki diğer ilgili bazı çalışmalar da yoğunlukla betimleyici analizler ortaya koymaktadır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000; Sezer, 2008; Adaman vd., 2009; Karasoy, 2014). Bu makale, temsiliyeti görece oldukça yüksek bir verisetinin mikro bazlı verilerinden yola çıkarak, özgün analizler sunmayı ve bu sayede vatandaşların Türkiye kamu sektörüyle ilişkileri üzerine olan mevcut yazına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Makalenin ortaya koyduğu bulgular, ileri demokrasilerde elde edilen araştırma sonuçlarıyla da karşılaştırılarak makalenin analiz yelpazesinin genişletilmesine çalışılmıştır.

Türkiye örneği bizlere tam gelişmemiş demokrasilerde vatandaşların kamu hizmetlerine bakışını ortaya koymak adına aydınlatıcı olabilir. Türkiye, uzun yıllar askeri darbeler ve ardılı vesayet sistemlerinin etkisinde kalmıştır (Haggard ve Kaufman, 1997). En güncel demokrasi endekslerine göre ise Türkiye bir yarı demokrasi olarak tanımlanmaktadır (Polity, 2018; Freedom House, 2017). Bu konudaki en güvenilir veri setlerinden Polity IV'e göre Türkiye bilhassa 2013 yılından itibaren demokrasisinde bir gerileme evresine girmiş, -10 ve 10 arası belirlenen demokrasi skoru (polity2) 9'dan önce 3'e (2014-2015), daha sonra da -4'e düşmüştür (2016-2017) (Polity, 2018). Son durumda Türkiye bir kapalı yarı demokrasi (*closed anocracy*) olarak tanımlanmaktadır (Polity, 2018). Bu haliyle Türkiye üzerinde yapılacak bir analiz bizlere Asya'da, Latin Amerika'da, Afrika'daki karşılaştırılabilir diğer yarı demokrasilere de ışık tutabilir. Türkiye örneği, literatürde benzer şekillerde daha önceden de demokrasinin önündeki engeller, patronaj ilişkiler gibi konularda bahsi geçen bölgelerdeki ülkelerle mukayese edilmiştir (Kemahlıoğlu, 2012; Haggard ve Kaufman, 1997). Bu makale de Türkiye örneğini yarı-demokrasilerde kamu kurumlarına duyulan memnuniyet bağlamında Gerring'in (2011) tipolojisine göre "karakteristik örnek" olarak ele almakta ve bu yolla diğer örnekler için çıkarımlar yapmayı amaçlamaktadır.

2. Araştırma Metodolojisi ve Bulgular

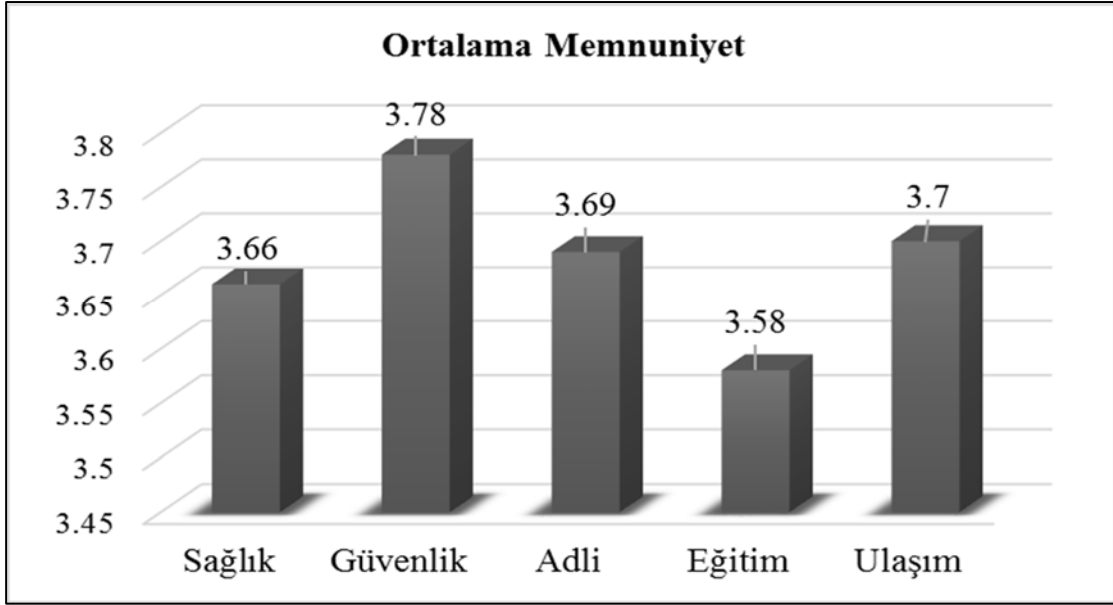
Türkiye’de kamu hizmetlerinin vatandaş tarafından algılanmasını inceleyen detaylı bir bilimsel analiz yapabilmek adına, TÜİK tarafından dönemsel olarak yapılan Yaşam Memnuniyeti Anketi (YMA) verileri kullanılacaktır. Mevcut yazında TÜİK’in YMA mikro ve makro verilerine dayanarak siyasi tercihler, ekonomik kalkınmışlık ve şehir ve bölge çalışmaları gibi konularda araştırmalar yapılmıştır (Aydın ve Ertürk, 2017; Beşel, 2015; Şenaras ve Çetin, 2017; Uysal vd., 2017).

2013 yılına ait YMA, daha öncekilerden farklı olarak, katılımcıların yaşadıkları il verisi detayını da içermekte olduğundan bu çalışma için en uygun olan veri setidir. Ayrıca 2013 yılı veri seti diğer yıllara göre çok daha fazla katılımcı içermektedir. YMA 2013 anketi, 18 yaş ve üzerindeki yetişkinler ile yapılmıştır. Anket için aday haneleri belirlemek amacıyla çok aşamalı örneklem kümeleme yöntemini kullanmaktadır. Bu yöntemle, Türkiye genelinde 125,720 hane örneklem için belirlenmiştir. Ancak bu örnekleme seçilen bu hanelerden 103,312’si ankete katılmış ve bu hanelerdeki 196,203 kişiden veri toplanmıştır. Anket 312 sorudan oluşmaktadır; 239’u bireysel seviyede, kalan 73 soru ise hanehalkı özellikleri ile ilgilidir. Katılımcı hanelerde bireylerle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Ankete katılmayan hanelerin ankete katılanlardan sistematik farklılıklarının olup olmadığı TÜİK tarafından belirtilmemiştir. Bu nedenle ampirik analizde örnekleme hatalarını düzeltici bir uygulama yapılmamış ve TÜİK tarafından sağlanan özgün verilerle analiz tamamlanmıştır. Dolayısıyla, anketin potansiyel örnekleme hatalarının olabileceği, bu çalışmanın bir kısıtı olarak, göz önünde bulundurulmalıdır.

Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek için ankette sağlık hizmetleri, güvenlik hizmetleri, adli hizmetler, eğitim hizmetleri ve ulaştırma hizmetlerini kapsayan 5 farklı soruya verilen cevaplar dikkate alınmaktadır. Düzenleyici devlet hizmetlerinin ölçümünün bu kategorilerle yapılması literatürle uyumludur (Marien, 2011; Zmerli, 2012). Anket soruları “..... *hizmetlerinden memnun musunuz?*” şeklinde sorulmaktadır. Katılımcılar Likert ölçeğinde verilen “1-Çok

memnun; 2-Memnun; 3-Orta; 4-Memnun değil; 5-Hiç memnun değil” cevaplardan birini seçmektedir. Sıralı değişken olarak ortaya çıkan bu ölçümler, 1 en düşük memnuniyet seviyesi ve 5 de en yüksek memnuniyet seviyesini gösterecek şekilde, yeniden düzenlenmiştir. Şekil 1, çeşitli kamu hizmetleri için memnuniyet ortalamalarını göstermektedir. Veriler anket katılımcılarının genel olarak en çok güvenlik hizmetlerinden en az da eğitim hizmetlerinden memnun olduklarını ortaya koymuştur. Diğer kamu hizmetlerine kıyasla sağlık hizmetleri de daha az memnuniyet ortalamasına sahiptir. Bu betimsel sonuçlarda, güvenlik sağlayan kurumların görece en yüksek güvene sahip olması daha önceki Türkiye çalışmalarında sunulan bulgularla örtüşmektedir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000; Adaman v.d. 2009; Muş vd., 2014) Ancak, önceki çalışmaların aksine, bu çalışma eğitim hizmetleri memnuniyetinin 2013 için ortalamada diğer hizmetlerden geride olduğunu göstermektedir.

Şekil 1 Ortalama Kamu Hizmetleri Memnuniyeti



Kaynak: TÜİK (2013)

Bu çalışmada kamu hizmetlerine ait memnuniyet endeksi oluşturmak için doğrulayıcı faktör analizi (confirmatory factor analysis) uygulanmaktadır. Doğrulayıcı

faktör analizi yöntemi, her bir kategori için farklı ağırlandırmaya izin vererek, ortalama bazlı ölçüm yöntemlerinden daha yerinde ve güvenilir sonuçlar vermektedir (Turper ve Aarts, 2017: 2-6). Bu yöntemle, memnuniyet göstergelerinin her biri için öncelikle eşit ağırlık kullanan bir endeks oluşturulmuştur. Daha sonra bu endeks, bahsi geçen göstergelerdeki memnuniyet kavramını en iyi şekilde açıklayabilmesi için, farklı ağırlıklandırmalara izin veren ve beklenen uyum ölçütlerini sağlayan yineleme yaklaşımıyla (iterative approach) düzeltilmiştir.

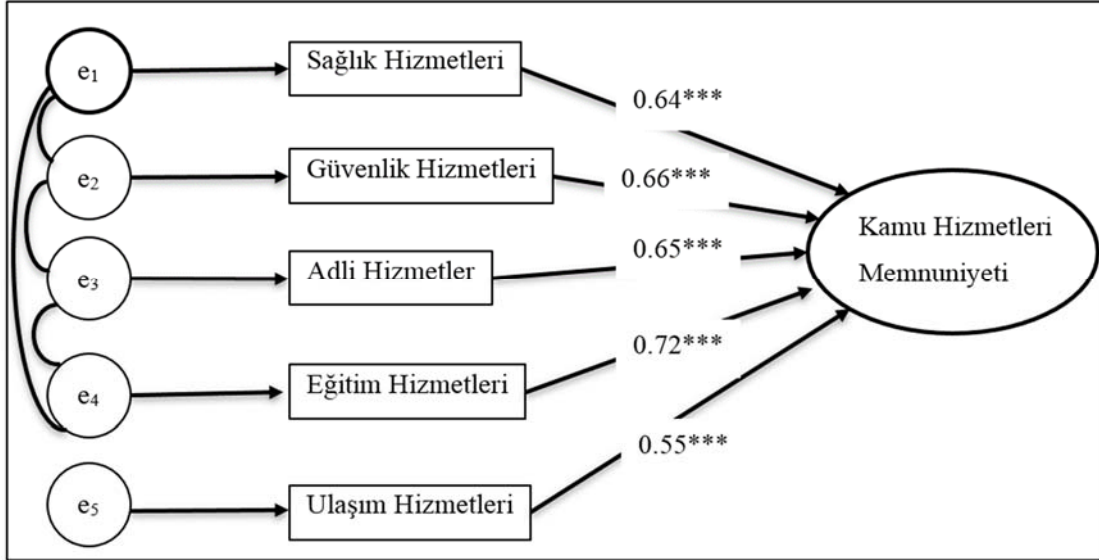
Oluşturulan memnuniyet endeksinin Ki-karesi 2.11; yaklaşıklık hataları karesinin ortalama karekökü (the root mean square error of approximation (RMSEA)) 0.003; karşılaştırmalı uyum endeksi (Comparative Fit Index) 1, kalıntı kareleri ortalamasının standartlaştırılmış karekökü (standardized root mean square residual (SRMR)) ise 0.001'dir. Bu değerlerin hepsi doğrulayıcı faktör analizi için belirlenmiş en yüksek eşikleri bile sağlamaktadır (Brown, 2006).

Şekil 2 oluşturulan memnuniyet endeksinin bileşenleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Şekilde verilen değerlerden de anlaşılacağı üzere, örtük değişkenimiz (latent variable) için 5 ana bileşen de oldukça önemli ve istatistiksel olarak anlamlıdır. Özellikle, eğitim hizmetleri önem sırasında başı çekmektedir. Yineleme yöntemiyle düzeltilmiş memnuniyet endeksinin son hali ana bileşenler arasındaki korelasyonu da dikkate almaktadır. Bu yaklaşım, her bir gösterge için farklı ağırlıklar kullanmakta ve bileşik puanlama yöntemine göre çok daha iyi bir kamu hizmeti memnuniyeti ölçümü sunmaktadır. Örtük değişken için yapılan Cronbach'ın alfa sınaması faktör yükleme katsayısını sağlık hizmetleri için 0.72; güvenlik hizmetleri için 0.73; adli hizmetler için 0.78; eğitim hizmetleri için 0.75 ve ulaştırma hizmetleri için de 0.66 olarak ortaya koymuştur. Bu sınamada Cronbach'ın alfası değerini 0.77 olarak hesaplamıştır. Verilen bu değerlerin hepsi sağlam bir şekilde inşa edilmiş bir örtük değişken için belirlenen eşikleri aşmaktadır (Brown, 2006; Marien, 2011).

Türkiye'deki kamu hizmeti memnuniyetinin durumunu daha iyi anlamak için, oluşturulan kamu hizmeti memnuniyet endeksinin il düzeyindeki ortalamaları alınıp

buna göre sıralama yapılmıştır. Şekil 3, bu il düzeyindeki sıralamaya göre oluşturulmuştur. Şekildeki daha koyu renkler, daha fazla memnuniyeti temsil etmektedir. Şekil 3'te görüldüğü gibi, illerin büyük çoğunluğunun memnuniyet ortalaması, oluşturulan memnuniyet değişkeninin orta noktası olan 3'ün üzerindedir. Bu demek oluyor ki, Türkiye'de vatandaşlar ortalama olarak kamu hizmetlerinden memnun olduklarını belirtiyorlar. Ülkenin Doğu ve Güneydoğu bölümlerindeki illerin genel olarak daha düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu, diğer yandan Orta Anadolu ve Karadeniz bölgelerindeki illerin ise görece daha yüksek memnuniyet seviyesi ortaya koyduğu gözlemlenmektedir.

Şekil 2 Kamu Hizmetleri İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi – İlişki Şeması

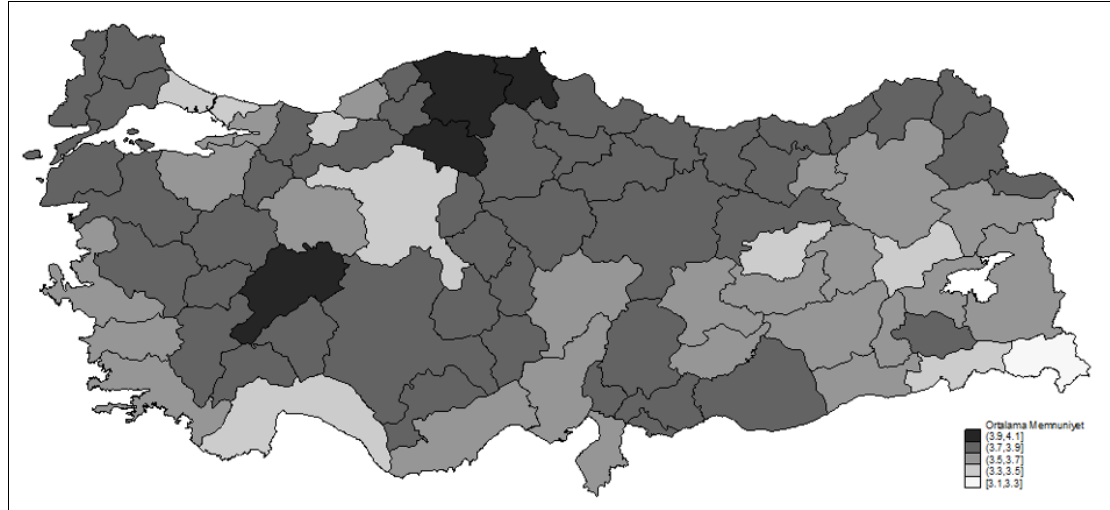


Kaynak: TÜİK (2013). Notlar: Kamu Hizmetleri Memnuniyeti Endeksi, en iyi uyum iyiliği için 5 yineleme içeren doğrulayıcı faktör analiziyle oluşturulmuştur (Brown, 2006).

Kamu hizmetleri memnuniyetinin il bazlı analizi bu değişkenin hiyerarşik yapısını ortaya koymaktadır. Memnuniyet düzeyi kişisel düzeyde değişkenlerden etkilendiği gibi, il bazlı değişkenlerden de etkilenmektedir. Nitekim, bireysel düzeyde ölçülen bir çok değişken genellikle belediye, il veya daha yüksek bölgesel seviyelerde de kümelenebilmektedir. Dolayısıyla, verilerin bu özelliği çok düzeyli modellerin kullanımını gerektirmektedir. Araştırmacılar, bu tür verilerin incelenmesi için hem bölgesel düzeydeki etkileri hem de bireysel değişkenleri beraber ele alabilen çok

düzeyle analizlerin yapılmasının önemli olduğunu savunmaktadırlar. (Steenbergen ve Jones, 2002; Kelleher ve Wolak, 2007; Hakhverdian ve Mayne, 2012).

Şekil 3 Türkiye'de Kamu Hizmeti Memnuniyetinin Mekansal Dağılımı



Kaynak: TÜİK (2013)

Notlar: Bu şekilde doğrulayıcı faktör analiziyle oluşturulan memnuniyet endeksi kullanılmaktadır. Bireysel düzeydeki memnuniyet verilerinin il düzeyindeki ortalamaları hesaplanmış ve iller ortalama memnuniyet derecesine göre sıralanmıştır.

Bu çalışmada kullanılacak veri setinin çok düzeyli yapısı göz önüne alınarak, kamu hizmetleri memnuniyetini etkileyebilecek bireysel seviyedeki değişkenler ve il düzeyindeki faktörler beraber incelenmektedir. Bireysel düzeyde öncelikle yaş, cinsiyet, evlilik ve istihdam durumu gibi çeşitli demografik faktörler dikkate alınmaktadır. Bu değişkenler hem kamu kurumlarına güveni hem de memnuniyet düzeylerini etkileyebilmektedir. Kampen v.d. (2003) ve Van Ryzin v.d. (2004) kamu kurumlarına güven ve vatandaş memnuniyeti arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Literatürdeki bulgular, kadınların görece daha az temsil edildikleri için siyasi kurumlara karşı daha eleştirel olduklarını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, kadınların erkeklere oranla kamu kurumlarına daha az güvendikleri gözlemlenmektedir. Siyasi otoritelerle daha fazla tecrübe edindiklerinden dolayı yaşlılar gençlere oranla daha fazla güven düzeyi beyan etmektedirler. Ayrıca, evli bireyler evli olmayanlara oranla siyasi kurumlara daha fazla güvenme eğilimi

göstermektedirler (Richardson v.d. 2001; Freitag ve Bühlmann, 2009; Bauer ve Fatke, 2014; Aydın ve Cenker, 2012). Hanehalkı gelir düzeyi ve hanedeki kişi sayısı da beşeri ve iktisadi sermayenin memnuniyete etkilerini kontrol etmek amacıyla analize dahil edilmektedir (Mishler ve Rose, 2001; Dalton, 2004; McLaren, 2012; Zmerli, 2012). Dolayısıyla, bu çalışmanın bulgularının da literatürde yer alan sonuçlarla benzerlik göstermesi ve kadınların, gençlerin, evli olmayanların ve düşük gelire sahip bireylerin daha az memnuniyete sahip olmaları beklenmektedir.

Bireysel düzeydeki verilerde eğitim seviyesi de göz önüne alınmaktadır. Eğitim seviyesi değişkeni 0 (Hiç Okula Gitmemiş) ve 6 (Yüksek Lisans/Doktora Seviyesinde Eğitim) arasında ölçeklendirilmektedir. Eğitimin kamu güvenine etkisi konusunda literatürde farklı bulgular yer almaktadır ve araştırmacılar bu konuda iki ana gruba ayrılmıştır. Birinci grup, eğitimin siyasi kurumlara olan güvenle pozitif yönde ilişkisi olduğunu savunmaktadır. Bu araştırmacılar siyaset ve kamu kurumlarının yüksek eğitilmiş vatandaşların daha ön plana çıktığı bir alan haline geldiğini ve eğitim seviyesi düşük vatandaşların siyaset sahnesinden çekildiği bir “diploma demokrasisi” oluştuğunu iddia etmektedirler (Anderson ve Singer, 2008; Freitag ve Bühlmann, 2009; Bauer ve Fatke, 2014; Turper ve Aarts, 2017). Öte yandan, birçok bilim insanı eğitimin kamu kurumlarına güven üzerindeki etkisinin negatif olduğunu ortaya koymaktadır. Bu görüşü savunanlar, artan eğitim seviyesinin daha fazla eleştirel düşünceye ve dolayısıyla daha az güven ve memnuniyete yol açtığını öne sürmektedirler. Bu araştırmacılara göre siyasi kurumlara güvensizlik istenmeyen bir durum değil sadece daha iyi eğitilmiş bireylerin kendi eğilimlerini ifadesidir (Inglehart, 1997; Norris, 1999; Seligson, 2002; Dalton, 2004; Rosanvallon, 2008; Zmerli, 2012). Bu iki farklı görüşü dikkate alan Hakhverdian ve Mayne (2012) eğitimin kamu güvenine etkisinin pozitif veya negatif olmasının bireylerin içinde bulunduğu farklı siyasal koşullara bağlı olduğunu savunmaktadır. Bu araştırmacılar, siyasi yolsuzluk seviyesinin az olduğu ülkelerde eğitimin kamu güvenine etkisinin pozitif; yolsuzluk seviyesinin yüksek olduğu ülkelerde ise negatif olacağını öne sürmüşlerdir. Yazarlar yolsuzluk seviyesini ölçmek için Yolsuzluk Algılama Endeksi (Corruption Perception Index) kullanmışlardır. Bu

endeksin 61'den küçük olduğu ülkelerde (Macaristan, Romanya, Polonya, vb.) eğitim seviyesi kamu güveniyle negatif ilişkili; endeksin 70'ten büyük olduğu ülkelerde (Belçika, Danimarka, Hollanda, vb.) ise pozitif ilişkilidir (Hakhverdian ve Mayne, 2012: 754). Bu bulgular ışığında, Yolsuzluk Algılama Endeksi 2013 yılı için 41 olan Türkiye'de eğitim ve kamu hizmetleri memnuniyeti arasında negatif bir ilişki gözlemlenmesi beklenmektedir (Transparency International, 2015).

Bireylerin siyasete ve dine ilgisi bireysel seviyede göz önüne alınan diğer değişkenlerdir. Bu değişkenler; 1-İlgisizim, 2-Orta İlgiliyim, 3-İlgiliyim şeklinde ölçeklendirilmiştir. Eğitim konusuna benzer bir şekilde, siyasi konular için ilgi ve bilgi seviyesinin kamu kurumlarına güven üzerine etkisi ülkedeki siyasi koşullara ve demokrasinin derecesine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Araştırmacılar, demokrasisi gelişmiş ülkelerdeki siyasi ilgi ve bilgisi yüksek vatandaşların, siyasi süreç ve kararlara daha çok etki edebildikleri için, siyasal kurumlara daha fazla güven duyabileceklerini ortaya çıkarmışlardır (Zmerli, 2012: 116; Turper ve Aarts, 2017: 3). Bununla birlikte, Türkiye gibi olgunluğa erişmemiş demokrasilerde karar alma süreçlerinin şeffaflık düzeyinin düşüklüğü ve denetimsizliği siyasi bilgi ve ilgisi yüksek vatandaşların siyasi kurumlara olan güvenini sekteye uğratabilmektedir. Bu nedenle, bu çalışma siyasi konulara ilgi seviyesi ve kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında negatif bir ilişki bulunmasını öngörmektedir. Öte yandan, din ile ilgilenen ve dini otoritelere daha çok saygı duyan bireylerin siyasi otoritelere de daha fazla güven duydukları gözlemlenmektedir (Newton ve Zmerli, 2008; Hakhverdian ve Mayne 2012). Türkiye için de benzer sonuçların elde edilmesi beklenmektedir. Dini konulara daha fazla ilgi duyan bireylerin kamu hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını beyan etmeleri çalışmanın beklentileri arasındadır.

Türkiye'de kamu hizmeti memnuniyetini incelemek için yerel düzeydeki faktörler de bu çalışmada dikkate alınmaktadır. Literatürdeki bulgularla uyumlu olarak, ampirik analizlerde il seviyesinde kentleşme oranı, işsizlik oranı ve ekonomik

gelişmişlik oranı (kişibaşı GSYİH) verileri kullanılmaktadır (Dalton, 2004; McLaren, 2012; Zmerli, 2012).

Ayrıca siyasi faktörlerin kamu hizmetleri memnuniyetine etkisini incelemek amacıyla il düzeyinde iki farklı değişken daha dikkate alınmaktadır. İlk olarak iktidar partisi olan Adalet ve Kalkınma Partisi'nin 2002, 2007 ve 2011 seçimlerinde il bazında aldığı oy oranlarının ortalaması analizlere eklenmiştir. Adalet ve Kalkınma Partisi'nin 2002 yılından bu yana Türkiye'yi yönettiği göz önünden bulundurulursa il bazında ortalama iktidar partisi oy oranı değişkeni siyasi ideolojinin kamu güveni üzerindeki etkisini belirlemeye yardımcı olacaktır. Araştırmacılar, iktidar partisine olan desteğin ve ideolojik yakınlığın fazla olmasının kamuoyu desteğiyle olumlu ilişkiye sahip olduğunu öne sürmektedirler (Miller ve Listhaug, 1990; McLaren, 2012; Zmerli, 2012). Bu nedenle Adalet ve Kalkınma Partisi'nin daha fazla oy oranına sahip olduğu illerdeki bireylerin kamu hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını beyan etmeleri beklenmektedir. Bu iki değişken arasında ters nedensellik kavramının da olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Kamu hizmetlerinden memnun olan bireylerin iktidar partisine oy verme olasılıkları daha fazla olacaktır. Ancak nedenselliğinin yönünün belirlenmesi bu çalışmanın amaçları dışında kalmaktadır.

Ampirik analizlere eklenen ikinci siyasi değişken Türkiye'deki nüfusun etnik ve bölgesel dağılımıyla alakalıdır. Kürt etnik kimliği toplumun birçok kesimi ve özellikle de Kürtler için güçlü referans ve anlamlar taşımaktadır. Türkiye'deki Kürt nüfusun kamu hizmetlerine bakışı Türk nüfustan farklı olabilmektedir. Dolayısıyla, etnik farklılıkların kamu hizmetleri memnuniyetine etkisini belirlemek için Mutlu (1996) tarafından sunulan il düzeyinde Kürt nüfus yüzdesi kullanılmaktadır. Mutlu (1996) etnik köken verilerinin toplandığı son nüfus sayımı olan 1965 yılına ait verilerini kullanmakta ve her etnik grubun doğurganlık ve ölüm oranlarını hesaba katarak etnik oran verisini oluşturmaktadır. Bahsi geçen makale, bilgi sınırlarımız dahilinde, Türkiye için il düzeyinde en güvenilir etnik nüfus oranlarını sunmaktadır. Tarihsel ve siyasi bağlamda, bir ildeki Kürt nüfus oranı ve bireylerin kamu

hizmetlerinden memnuniyet seviyesi arasında negatif bir ilişki gözlemlenmesi beklenmektedir.

Siyasi değişkenlerin birbiriyle ve diğer faktörlerle etkileşimini göz önüne alınarak, dört tane etkileşim terimi oluşturulmuş ve ampirik modellere eklenmiştir. İlk grup etkileşim terimleri Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı, eğitim seviyesi ve hanehalkı gelir seviyeleri arasındaki ilişki için oluşturulmuştur. Türkiye'nin henüz olgunlaşmamış bir demokrasi kültürüne sahip olduğu düşünüldüğünde hane halkı gelir seviyesi ve eğitim düzeyinin kamu hizmetleri memnuniyetiyle negatif ilişkili olması beklenmektedir. Bu nedenle, bahsi geçen değişkenlerin Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı ile olan etkileşimi mevcut iktidarın görece daha fazla oy aldığı bölgelerdeki daha eğitilmiş ve/veya yüksek gelirli bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarması açısından ilgi çekici sonuçlar verebilir. Teorik olarak iktidar partisinin yüksek oy aldığı bölgelerde bile eğitim ve gelirin bireylerin memnuniyet düzeyine etkisi negatif olarak gözlemlenebileceği gibi siyasi görüşün eğitimin ve gelirin etkisini bastıracağı bir durum da gözlemlenebilir. İkinci grup etkileşim terimleri Kürt nüfus oranının Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı ve dine olan ilgi seviyesi arasındaki ilişkileri kapsamaktadır. Hem Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı hem de dine olan ilginin kamu hizmetleri memnuniyetine pozitif etki etmesi beklenirken Kürt nüfus oranının etkisinin negatif olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle, dindar Kürt vatandaşların ve Adalet ve Kalkınma Partisi'ne görece daha çok oy vermiş bölgelerdeki Kürt vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini araştırmak ilginç bulgular ortaya koyabilecektir. Bütün etkileşim değişkenlerinin dahil edildiği modele ve diğer modellere tahmin sonuçlarında yer verilmiştir. Ayrıca, bütün model değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistikler Ek-A'da sunulmaktadır.

Genel olarak, bu çalışmada kullanılan çok düzeyli model düzey 1 (bireysel) ve düzey 2 (il) modellerini kapsayan eşanlı denklem sistemi yapısına sahiptir. 81 ilde yaşayan yaklaşık 190,000 bireye ait veriler bireysel seviyedeki değişkenler ve il düzeyindeki faktörleri bir araya getiren ampirik modellerin tahmininde

kullanılmaktadır. Kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyen faktörleri içeren model denklemleri, j ilinde yaşayan i bireyi için, aşağıda verilmiştir.

$$\begin{aligned} \text{Kamu Hizmeti Memnuniyeti}_{ij} = & \alpha_{0j} + \alpha_{1j}\text{Yaş} + \alpha_{2j}\text{Kadın} + \alpha_{3j}\text{Evlili} + \\ & \alpha_{4j}\text{Çalışan} + \alpha_{5j}\text{Eğitim Seviyesi} + \alpha_{6j}\text{Siyasete İlgi} + \alpha_{7j}\text{Dine İlgi} + \\ & \alpha_{8j}\text{Hane Büyüklüğü} + \alpha_{9j}\text{Hane Geliri} + e_{ij}. \end{aligned}$$

Yukarıda verilen denklemin sabit terimi, α_{0j} , j ilindeki ortalama kamu hizmeti memnuniyetini göstermekte ve düzey 2 denkleminde il seviyesindeki faktörlerin bir fonksiyonu olarak modellenmektedir. Her α_{nj} ($n=1, 2, \dots, 9$) parametresi karşılık gelen değişkenin bireyin kamu hizmeti memnuniyetine etkisini temsil etmektedir.

Düzy 2 denklemindeki her β terimi il seviyesindeki değişkenlerin bireyin memnuniyet seviyesine olan etkisini gösterirken; β_{00} ise iller arası ortalama memnuniyet seviyesini temsil etmektedir. Dolayısıyla, düzey 2 denklemi aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

$$\begin{aligned} \alpha_{0j} = & \beta_{00} + \beta_{01}\text{Kentleşme Oranı} + \beta_{02}\text{İktisadi Gelişmişlik} + \beta_{03}\text{İşsizlik} \\ & \text{Oranı} + \beta_{04}\text{AKP Oy Oranı} + \beta_{05}\text{Kürt Nüfus Oranı} + r_{0j}. \end{aligned}$$

Regresyon tahmin sonuçlarına geçmeden önce, çok düzeyli modellerin varyans bileşenlerinin tartışılması uygun olacaktır. Varyans bileşenleri analizi, modelin her bir düzeyinin bağımlı değişken üzerinde ne kadar etkili olduğuna dair ipuçları vermektedir. Bağımsız değişkenler olmadan tahmin edilen Temel Model, bağımlı değişkenleri içeren Model 1 ve etkileşim değişkenlerini kullanan modeller (Model 2, 3, 4) için yapılan varyans bileşenleri analizi sonuçları Tablo 1’de sunulmaktadır. Temel Model için varyansın %94’ü bireysel düzeydeki değişkenlerden, %6’si ise il seviyesindeki değişkenlerden kaynaklanmaktadır. Modele bağımsız değişkenler eklendiğinde, Model 1, 2, 3 ve 4’e ait sonuçlardan görüldüğü gibi, bireysel düzeydeki faktörler model varyanslarının en az %99.98’ünü açıklarken, il düzeyi değişkenleri varyansların en fazla %0.02’ni açıklamaktadır. Bu gözlemler de mikro seviyedeki faktörlerin kamu hizmeti memnuniyeti seviyelerindeki farklılıkları daha iyi açıkladığını ima etmektedir.

Bu bulgular, mikro düzeydeki değişkenlerin siyasi güveni açıklamakta daha fazla güce sahip olduğunu iddia eden Mishler ve Rose (2001), Hakhverdian ve Mayne (2012) ve Zmerli (2012) gibi araştırmacıların ortaya koyduğu sonuçlar ile paralellik göstermektedir.

Tablo 1 – Varyans Bileşenleri Analizi

	Kamu Hizmetleri Memnuniyeti <i>Açıklanan Varyans</i>
Temel Model (Açıklayıcı Değişkenler Yer Almamıştır)	
Düzye 1	% 94.23
Düzye 2	% 5.77
Model 1 (Sadece Açıklayıcı Değişkenler Yer Almıştır)	
Düzye 1	% 99.98
Düzye 2	% 0.02
Model 2 (Açıklayıcı Değişkenler ve Birinci Grup Etkileşim Terimleri Yer Almıştır)	
Düzye 1	% 99.99
Düzye 2	% 0.01
Model 3 (Açıklayıcı Değişkenler ve İkinci Grup Etkileşim Terimleri Yer Almıştır)	
Düzye 1	% 99.98
Düzye 2	% 0.02
Model 4 (Açıklayıcı Değişkenler ve Bütün Etkileşim Terimleri Yer Almıştır)	
Düzye 1	% 99.98
Düzye 2	% 0.02

Notlar: Düzey 1, N=196,200; Düzey 2, N=81. İstatistikler Stata 14 programı kullanılarak hesaplanmıştır.

Kaynak: TÜİK (2013).

Kamu hizmetleri memnuniyet seviyesini ölçmek için doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak oluşturulan değişken normal dağılıma sahiptir. Dolayısıyla, doğrusal çok düzeyli regresyon modellerinin ampirik tahmini için en çok olabilirlik (Maximum Likelihood) yöntemi kullanılmaktadır. Çok düzeyli ampirik analiz bulgularına Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2 Kamu Hizmetleri Memnuniyeti: Çok Düzeyli Model Tahmin Sonuçları

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
<i>Düzye 1 Değişkenleri</i>				
Yaş	0.00075*** (0.00009)	0.00076*** (0.00009)	0.00074*** (0.00009)	0.00076*** (0.00009)
Kadın	-0.038*** (0.002)	-0.037*** (0.002)	-0.038*** (0.002)	-0.038*** (0.002)
Evli	0.017*** (0.003)	0.017*** (0.003)	0.017*** (0.003)	0.017*** (0.003)
Çalışan	-0.028*** (0.003)	-0.029*** (0.003)	-0.028*** (0.003)	-0.029*** (0.003)
Eğitim Seviyesi	-0.072*** (0.001)	-0.089*** (0.004)	-0.072*** (0.001)	-0.088*** (0.004)
Siyasete İlgi	-0.077*** (0.002)	-0.077*** (0.002)	-0.077*** (0.002)	-0.076*** (0.002)
Dine İlgi	0.106*** (0.002)	0.106*** (0.002)	0.096*** (0.002)	0.096*** (0.002)
Hane Büyüklüğü	0.00006 (0.00007)	0.00006 (0.00007)	0.00005 (0.00007)	0.00005 (0.00007)
Hane Geliri	-0.003*** (0.001)	-0.0058 (0.0044)	-0.003*** (0.001)	-0.006 (0.004)
AKP Oy Oranı*Eğitim Seviyesi		0.00035*** (0.00007)		0.00033*** (0.00007)
AKP Oy Oranı*Hane Geliri		0.00005 (0.00008)		0.00005 (0.00008)
Kürt Nüfus Oranı*Dine İlgi			0.0008*** (0.0001)	0.0008*** (0.0001)
<i>Düzye 2 Değişkenleri</i>				
Kentleşme Oranı	0.0002 (0.0009)	0.0002 (0.0009)	0.0005 (0.0009)	0.0005 (0.0009)
İktisadi Gelişmişlik	-0.028** (0.011)	-0.028** (0.011)	-0.028** (0.011)	-0.028** (0.011)
İşsizlik Oranı	-0.002 (0.004)	-0.002 (0.004)	-0.003 (0.004)	-0.003 (0.004)
AKP Oy Oranı	0.0012† (0.0008)	0.0004 (0.0008)	0.0002 (0.0010)	-0.0005 (0.0010)
Kürt Nüfus Oranı	-0.0041*** (0.0006)	-0.0041*** (0.0006)	-0.0085*** (0.0014)	-0.0085*** (0.0014)
Kürt Nüfus Oranı*AKP Oy Oranı			0.000045* (0.00002)	0.000046* (0.00002)
Sabit Terim	3.86	3.90	3.94	3.97
LR χ^2	4,793.02***	4,786.70***	4,712.52***	4,697.24***
Wald χ^2	16,534.23***	16,568.05***	16,600.69***	16,631.44***

Notlar: Standart sapmalar parantez içinde t-değerleri köşeli parantez içindedir. *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.10$, $N = 189,791$; 81.

Kaynak: TÜİK (2013).

Öncelikle, sıradan en küçük kareler modellerininin (Ordinary Least Squares) ve çok düzeyli modellerin uyum iyiliğini karşılaştıran olabilirlik oranı sınamaları (Likelihood Ratio Tests) iki yaklaşımın aynı sonuçları verdiği hipotezini reddetmektedir. Sınama sonuçları çok düzeyli modellerin daha fazla uyum iyiliğine

sahip olduğunu göstermekte ve dolayısıyla eldeki yuvalanmış veri yapısına bu modellerin daha uygun olduğu sonucunu işaret etmektedir. Bütün çok düzeyli modeller yüksek Wald Ki-kare sayılarının da belirttiği gibi istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu sonuçlar, çok düzeyli model kullanımını desteklemektedir.

Çok düzeyli regresyonlar, demografik değişkenlerin hem bireysel düzeyde, hem de il düzeyinde önemli etkiye sahip olduğunu göstermektedir. İlk olarak, yaş arttıkça kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin de arttığı gözlemlenmektedir. Yaş değişkeni Tablo 2’de verilen bütün modellerde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlıdır. İkincisi, toplumsal cinsiyet (Kadın = 1, Erkek = 0), tüm modellerde istatistiksel öneme sahiptir. Kadınların kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ortalamada erkeklere kıyasla daha azdır. Ayrıca, evli bireylerin evli olmayanlara kıyasla kamu hizmetleri için daha fazla memnuniyet düzeyi beyan ettikleri gözlemlenmektedir. Bir diğer ilginç demografik bulgu ise çalışan bireylerin çalışmayanlara oranla kamu hizmetlerinden daha az memnun olduklarını belirtmeleridir. İl düzeyindeki etnik köken (Kürt nüfus oranı) değişkeni, kamu hizmetleri memnuniyetiyle güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı negatif bir ilişki göstermektedir. Bu da Kürt nüfus oranının görece yüksek olduğu illerde yaşayan bireylerin daha düşük memnuniyet seviyesine sahip olduklarını göstermektedir. Ancak, bu etnik köken değişkeni Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı ve dine ilgi değişkenleriyle etkileştirildiğinde negatif ilişkinin pozitifte döndüğü görülmektedir. Her iki etkileşim değişkeni (Kürt Nüfus Oranı*AKP Oy Oranı ve Kürt Nüfus Oranı*Dine İlgi), bağımlı değişken olan kamu hizmetleri memnuniyetiyle istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişkiye sahiptir. Genel olarak bakıldığında Kürtlerin kamu hizmetlerinden daha az memnun kaldıkları; ancak dine ilgisi yüksek olan Kürtlerin ve iktidar partisinin yüksek oy oranı elde ettiği illerde yaşayan Kürtlerin memnuniyet düzeylerinin görece daha fazla olduğu izlenimi oluşmaktadır. Etnik köken için oluşturulan etkileşim terimlerinden elde edilen bulgular, dindarlığın ve siyasi parti desteğinin kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet için etnik köken etkisinin önüne geçtiğini işaret etmektedir.

Ampirik bulgular, Türkiye için, eğitim seviyesi ve kamu hizmetleri memnuniyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Daha önce de tartışıldığı gibi daha yüksek eğitim seviyesine sahip bireyler kamu hizmetlerinden daha az memnun olduklarını belirtmektedirler. Eğitim değişkeni bütün modellerde istatistiksel olarak anlamlıdır ve en yüksek t-değerlerine sahip değişkenlerden biridir. Öte yandan Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı ve eğitim seviyesi için oluşturulan etkileşim değişkeninin kamu hizmetleri memnuniyetiyle pozitif ilişkisi vardır. Bu etkileşim değişkeni, iktidar partisinin oy oranının yüksek olduğu illerdeki eğitimli bireylerin kamu hizmetlerinden daha fazla memnun olma eğiliminde olduklarını göstermektedir.

Bireylerin iktisadi koşulları ve kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin de eğitime benzer şekilde negatif olduğu görülmektedir. Genel olarak, daha yüksek hanehalkı gelir seviyesine sahip olan bireyler, kamu hizmetlerinden daha az memnuniyet duymaktadırlar. Diğer yandan, gelir seviyesinin Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranıyla etkileşim terimi pozitif katsayıya sahip olsa da istatistiksel olarak anlamlı değildir. İktidar partisinin yüksek oy oranı aldığı bölgelerde gelir seviyesinin kamu hizmeti memnuniyetine negatif etkisi ortadan kalkmaktadır.

Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı değişkeninin etnik köken, eğitim ve iktisadi durum değişkenleriyle etkileşim terimleri bize önemli ipuçları sağlamaktadır. Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı Tablo 2'deki modellerde yalnız başına istatistiksel olarak anlamlı değilken, etkileşim terimi olarak etnik köken, eğitim ve gelir değişkenlerinin kamu hizmetleri memnuniyetine etkisini negatiften pozitif çevirebilmektedir. Dolayısıyla, bu siyasal değişken farklı ekonomik ve demografik koşullarda önemli etkiler bırakmaktadır. Toplumun daha iyi eğitimli, daha yüksek gelirli bireyleri ve görece Kürt nüfusun fazla olduğu bölgelerdeki bireyleri kamu hizmetlerinden daha az memnun olduklarını beyan ederken, Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranının bu gruplarla etkileşimi bu durumu tersine çevirmektedir. Dolayısıyla, siyasi görüşün ve

destek verilen siyasi partinin iktidarda olmasının kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ciddi şekilde etkileyeceği iddia edilebilir.

Çok düzeyli modellerin en çarpıcı bulgularından biri de siyasete ve dine olan ilgi seviyelerinin kamu hizmetleri memnuniyetiyle ilişkisidir. Siyasete daha fazla ilgi duyan insanlar kamu hizmetlerinden daha az memnun olduklarını beyan etme eğilimindedirler. Bu sonuç, kurumsallaşmış ve kurumsallaşmamış demokrasilerde siyasete ilgisi olan vatandaşların kamu kurumlarına bakışının farklı olacağı hipotezine destek vermektedir. İleri demokrasilerde siyasetle ilgilenen vatandaşların siyasal kurumlara bakışı daha olumluyken; Türkiye örneği benzer vatandaşların yarı demokrasilerde kamu hizmetlerinden ve dolaylı olarak kurumlardan daha az memnun kaldıklarını göstermektedir. Zira yarı demokrasilerdeki kamu kurumları ve siyasi kurumlar, tam demokrasilerdeki emsallerindeki şeffaflık seviyelerine ulaşamamaktadır.

Öte yandan, mevcut araştırma bulgularına paralel olarak, dine ilgisi daha fazla olan bireylerin diğerlerine kıyasla kamu hizmetlerinden daha fazla memnun kaldıkları gözlemlenmektedir. Etkileşim terimlerinden de anlaşılacağı gibi, dine olan ilgi hem Kürt nüfus oranının kamu memnuniyeti üzerine olan negatif etkiyi terse çevirmektedir. Kürt nüfus oranının yüksek olduğu illerdeki dindar bireyler dindar olmayanlara kıyasla daha fazla memnuniyet düzeyi beyan etmektedirler.

İl düzeyindeki değişkenlerle yapılan analizler, Türkiye'deki kamu hizmetleri memnuniyet seviyesi için daha fazla bulgu ortaya koymaktadır. Öncelikle, kentleşme ve işsizlik oranlarının kamu hizmetlerinden duyulan bireysel memnuniyet seviyesine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur. Diğer yandan, il seviyesindeki ekonomik gelişmişlik düzeyi kamu hizmeti memnuniyetini olumsuz şekilde etkilemektedir. Kişibaşı GayriSafi Milli Hasıla oranı daha yüksek illerde yaşayan bireylerin diğer illere kıyasla kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları ortaya çıkmaktadır. Genel olarak, il bazındaki bazı değişkenler (özellikle Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranı ve

Kürt nüfus oranı), kamu hizmetleri memnuniyeti üzerinde önemli etkilere sahipken, bireysel bazdaki değişkenlerin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir.

3. Sonuç

Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi devletin işleyişi ve performansı hakkında önemli işaretler verebilmektedir. Kamu kurumlarına güven ve sağladıkları hizmetlerden duyulan memnuniyet bir çok araştırmaya konu olmuştur. Daha önceki bulgular, tam demokrasilerin kamuya güveni belirleyen faktörler açısından benzerlik gösterdiğini açığa çıkarmıştır. Ancak tam demokrasiler ve yarı demokrasiler karşılaştırıldığında iki grup arasında farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma, yarı demokrasi örneği olan Türkiye için kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti araştırmakta ve çok düzeyli ampirik analiz sonuçları ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, bu çalışmanın bulguları yarı demokrasilerdeki vatandaş memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesine katkı yapmaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, Türkiye’de bireylerin kamu hizmetleri memnuniyeti algısının demografik, siyasi ve ekonomik koşullardan etkilendiğini ortaya koymaktadır.

Türkiye örneği için vatandaşın kamu hizmetlerinden memnuniyetini araştıran bu çalışma bireysel seviyedeki ve il bazında verileri bir araya getiren bir analiz sunmaktadır. Kamu hizmetleri memnuniyet düzeyi sağlık, güvenlik, eğitim, yargı ve ulaştırma hizmetlerini kapsayan bir endeks oluşturularak doğrulayıcı faktör analiziyle ölçülmüştür. Ampirik bulgular, vatandaşın kamu hizmetlerinden memnuniyetinin öncelikli belirleyicilerinin bireysel düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Yaş ve evli olma durumu memnuniyet düzeyiyle pozitif ilişki gösterirken, kadınlar ve çalışanların erkekler ve çalışmayanlara kıyasla kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları gözlemlenmektedir. Tam demokrasilerdeki bulguların aksine ve yarı demokrasilere paralel olarak; Türkiye örneği eğitim ve kamu hizmetleri memnuniyeti arasında negatif ilişki olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, demokrasinin henüz olgunlaşmadığı toplumlarda eğitilmiş bireylerin kamu kurumlarına daha eleştirel yaklaştığını söylemek

mümkündür. Eğitim seviyesine benzer şekilde, vatandaşların gelir düzeyinin de kamu hizmetleri memnuniyetiyle negatif ilişkisi vardır. Ancak gelir düzeyi ve eğitimin negatif etkisinin Adalet ve Kalkınma Partisi oy oranının yüksek olduğu illerde yaşayan bireylerde tersine döndüğü bulunmuştur. Başka bir deyişle, siyasi görüş ve iktidar partisine olan destek eğitim ve gelir etkilerini baskılayabilmektedir. Siyasete görece daha fazla ilgisi olan vatandaşlar kamu hizmetlerinden daha az memnun kaldıklarını belirtirken, dine ilgisi fazla olan bireylerin dinle daha az ilgilenenlere göre kamu hizmetlerinden daha fazla memnuniyet duydukları belirlenmiştir. İl bazında göz önüne alınan değişkenlerden Kürt nüfus oranı ve iktisadi gelişmişlik bireylerin kamu hizmeti memnuniyetine negatif etki etmektedir. Kentleşme ve işsizlik oranlarının vatandaşın memnuniyet düzeyine anlamlı bir etkisi görülmemektedir.

Bu çalışma, toplumun çeşitli grupları arasında kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin değişkenlik gösterdiğini açığa çıkarmakta ve politika geliştiricilerin memnuniyet farklılıklara çözüm üretebilmek için adımlar atması gerektiğini göstermektedir. Sunulan bulgular kamu hizmeti sağlayan devlet yöneticilerinin vatandaşların yapısı ve değişik vatandaş gruplarının özelliklerini anlamalarına yardımcı olabilecektir. Ayrıca, memnuniyet farklılıklarının kaynaklarını belirlemek; hizmetlerin kalite ve ulaşılabilirliğini sağlayıp vatandaşın memnuniyet düzeyini arttırmak kamu kurumlarına olan yaklaşımı ve güveni de olumlu yönde etkileyecektir. Devletin her vatandaşa eşit hizmet ve kamu malından faydalanma şansı tanınması toplumun bütünlüğü ve refahı açısından önemli etkiler yaratacağından ortaya çıkarılan bu farklılıkların nedenleri üzerinde araştırmalar yapılması önemli katkılar sunacaktır.

Doğası gereği, temel olarak mikro veri analizine dayanan bu çalışmada örneklem ve temsiliyet konusunda bazı kısıtlamalar söz konusudur. Bu kısıtlamalar yüksek katılımlı ve temsiliyeti yüksek ulusal bir anketle asgari seviyeye indirilmeye çalışılmıştır. Çalışma kesit veriye dayandığı için vatandaş memnuniyetindeki zamana bağlı değişimlere değinmemiştir. Bu çalışma ilerleyen dönemlerde yeni değişkenlere ait verilerle (örneğin etnisite verileri) ve zamanı da dikkate alan panel veri setleriyle

desteklenip, geliştirilerek, Türkiye ve dünyadaki vatandaş-devlet ilişkilerindeki dinamikleri anlama konusunda ilerlemelere katkı sağlayabilir.

Kaynakça

- Adaman, F., & Çarkoğlu, A. (2000). *Türkiye’de yerel ve merkezi yönetimlerde hizmetlerden tatmin, patronaj ilişkileri ve reform* [Satisfaction with local and central government services in Turkey, patronage relations and reform]. TESEV. (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı), İstanbul.
- Adaman, F., Çarkoğlu, A., & Senatarlar, B. (2009). *Hanehalkı gözünden kamu hizmetleri ve yolsuzluk* [Public services and corruption from a household perspective]. TEPAV (Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı), Ankara.
- Adams, J., Ezrow, L., & Somer-Topcu, Z. (2011). Is anybody listening? Evidence that voters do not respond to European parties’ policy statements during elections. *American Journal of Political Science*, 55(2), 370-382.
- Adams, J., Ezrow, L., & Somer-Topcu, Z. (2014). Do voters respond to party manifestos or to a wider information environment? An analysis of mass-elite linkages on European integration. *American Journal of Political Science*, 58(4), 967-978.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*, 26(7), 4415–4436.
- Anderson, C. J., & Singer, M. M. (2008). The sensitive left and the impervious right: multilevel models and the politics of inequality, ideology, and legitimacy in Europe. *Comparative Political Studies*, 41(4-5), 564-599.
- Aydın, A., & Cenker, C. I. (2012). Public confidence in government: empirical implications from a developing democracy. *International Political Science Review*, 33(2), 230-250.
- Aydın, B. & Ertürk, N. (2017). Türkiye’de Yaşam Memnuniyeti Endeksi Çerçevesinde Bölgesel Karşılaştırmalar. *Politik Ekonomik Kuram*. 2(1), 118-141.
- Bauer, P. C., & Fatke, M. (2014). Direct democracy and political trust: Enhancing trust, initiating distrust—or both?. *Swiss Political Science Review*, 20(1), 49-69.
- Beşel, F. (2015). 2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik, Sosyal ve Siyasi Analizi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 227-236.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of ‘good governance’: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Brown, T. A. (2014). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New Guilford Press: NY.

- Dalton, R. J. (2004). *Democratic challenges, democratic choices. The erosion of political support in advanced industrial democracies*. Oxford University Press, UK.
- Diamond, L. (2002). Thinking about hybrid regimes. *Journal of Democracy*, 13(2), 21-35.
- Freedom House, (2017). *Freedom in the World: Turkey*. Alıntılanan web sitesi:
<https://freedomhouse.org/report/freedom-world/2017/turkey>.
- Freitag, M., & Bühlmann, M. (2009). Crafting trust: The role of political institutions in a comparative perspective. *Comparative Political Studies*, 42(12), 1537-1566.
- Gerring, J. (2011). The case study: What it is and what it does. In R. Goodin (Ed.) *The Oxford Handbook of Political Science*, pp. 1133-1165.
- Göküş, M. & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 121-133.
- Haggard, S., & Kaufman, R. R. (1997). The political economy of democratic transitions. *Comparative Politics*, 263-283.
- Hakhverdian, A., & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education, and corruption: A micro-macro interactive approach. *The Journal of Politics*, 74(3), 739-750.
- Hooghe, M., & Marien, S. (2013). A comparative analysis of the relation between political trust and forms of political participation in Europe. *European Societies*, 15(1), 131-152.
- Inglehart, R. (1997). *Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies*. Princeton University Press.
- Kampen, J. K., De Walle, S. V., & Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in Government. The impact of the predisposition of citizens toward Government on evaluations of its performance. *Public Performance & Management Review*, 29(4), 387-404.
- Kampen, J. K., Maddens, B., Vermunt, J. K., & Salminen, A. (2003). Trust and satisfaction: A case study of the micro-performance. In A. Salminen (Ed.), *Governing networks*: 319–326, Amsterdam.
- Karasoy, A.H. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 257-274.
- Kelleher, C. A., & Wolak, J. (2007). Explaining public confidence in the branches of state government. *Political Research Quarterly*, 60(4), 707-721.
- Kemahlıoğlu, Ö. (2012). *Agents or bosses?: Patronage and intra-party politics in Argentina and Turkey*. University of Essex, United Kingdom: European Consortium for Political Research Press.
- Kurgun, A., Özdem, A., Kurgun, H. & Bakıcı, Z. (2008). Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 29-54.

- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1), 475-507.
- Levitsky, S., & Way, L. (2002). The rise of competitive authoritarianism. *Journal of Democracy*, 13(2), 51-65.
- Marien, S. (2011). Measuring political trust across time and space. In Hooghe, M, Zmerli, S. (Eds.), *Political Trust, Why Context Matters*. (pp. 13-46), Colchester: ECPR Press.
- McLaren, L. M. (2012). The cultural divide in Europe: Migration, multiculturalism, and political trust. *World politics*, 64(2), 199-241.
- Miller, A. H., & Listhaug, O. (1990). Political parties and confidence in government: A comparison of Norway, Sweden and the United States. *British Journal of Political Science*, 20(3), 357-386.
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30-62.
- Muş, E., Köksal, T., & Yeşilyurt, H. (2014). Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi. *Journal of Human Sciences*, 11(2), 559-581.
- Mutlu, S. (1996). Ethnic Kurds in Turkey: A demographic study. *International Journal of Middle East Studies*, 28(4), 517-541.
- Newton, K., & Zmerli, S. (2011). Three forms of trust and their association. *European Political Science Review*, 3(2), 169-200.
- Norris, P. (1999). *Critical citizens: Global support for democratic government* (ed.), Oxford: Oxford University Press.
- OECD, (2013). Citizen satisfaction with public services. *Government at a glance 2013*, OECD Publishing, Paris.
- Polity IV Project, (2018). Alıntılanan web sitesi: www.systemicpeace.org/inscr/p4v2017.xls.
- Richardson, L., Houston, D., & Hadjiharalambous, C. S. (2001). Public confidence in the leaders of American governmental institutions. In Hibbing, J. and E. Theiss-Morse (eds.), *What is it about government that Americans dislike?*. Cambridge: Cambridge University Press (83-97).
- Rosanvallan, P. (2008). *Counter-democracy: Politics in an age of distrust*. Cambridge University Press.
- Seligson, M. A. (2002). The impact of corruption on regime legitimacy: A comparative study of four Latin American countries. *The Journal of Politics*, 64(2), 408-433.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmetleri Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147-171.
- Steenbergen, M. R., & Jones, B. S. (2002). Modeling multilevel data structures. *American Journal of Political Science*, 218-237.
- Şenaras, A. E., & Çetin, I. (2017). Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Çok Boyutlu Ölçekleme ile Analizi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 195-209.

- Transparency International, (2015). *Corruption perception index 2015*. Alıntılanan web sitesi: <http://www.transparency.org/cpi2015>.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2013) Yaşam Memnuniyeti Araştırması Mikro Veri Seti 2013 [Turkish Statistical Institute, Life Satisfaction Survey of 2013]. Alınan web sitesi: http://www.tuik.gov.tr/MicroVeri/YMA_2013/index.html
- Turper, S., & Aarts, K. (2017). Political trust and sophistication: Taking measurement seriously. *Social Indicators Research*, 130(1), 415-434.
- Uysal, F.N., Ersöz, T., & Ersöz, F. (2017). Türkiye'deki İllerin Yaşam Endeksinin Çok Değişkenli İstatistik Yöntemlerle İncelenmesi. *Ekonomi Bilimler Dergisi*, 9(1), 49-65.
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341.
- Zmerli, S. (2012). Social structure and political trust in Europe. In Gabriel, O.W. and Keil, S. (Eds.) *Society and democracy in Europe*, London: Routledge (pp. 111-138).

Ek A – Betimleyici İstatistikler

	Ortalama	Maksimum	Minimum	Std. Sapma	N
Bireysel Seviyedeki Değişkenler:					
Kamu Hizmetleri Memnuniyeti	3.66	5	1	0.58	196,200
Yaş	44.28	99	18	16.38	196,200
Kadın (=0 Kadın, =1 Erkek)	0.57	1	0	0.49	196,200
Eğitim Seviyesi	1.70	6	0	1.48	196,200
Evli (=1 Evli, =0 Diğer)	0.76	1	0	0.42	196,200
Çalışan (=1 Çalışan, =0 Diğer)	0.31	1	0	0.46	196,200
Siyasete İlgi	1.49	3	1	0.75	189,994
Dine İlgi	2.70	3	1	0.60	194,840
Hane Büyüklüğü (Kişi Sayısı)	3.92	29	1	2.16	196,200
Hane Geliri Seviyesi	2.21	5	1	1.37	196,200
İl Düzeyindeki Değişkenler:					
İşsizlik Oranı (%)	8.8	23.4	4.2	3.87	81
Kentleşme Oranı (%)	65.16	98.95	35.18	13.51	81
İn (Kişibaşı GSYİH)	8.22	11.66	5.70	1.19	81
AKP Oy Oranı (%)	50.85	69.63	15.75	13.19	81
Kürt Nüfus Oranı (%)	16.49	89.47	0.02	25.70	81
Etkileşim Terimleri:					
AKP Oy Oranı*Eğitim Seviyesi	84.28	417.84	0	78.09	196,200
AKP Oy Oranı*Hane Geliri	109.73	348.2	15.75	74.07	196,200
Kürt Nüfus Oranı*AKP Oy Oranı	655.38	5139.57	0.92	1061.85	196,200
Kürt Nüfus Oranı*Dine İlgi	40.30	268.41	0.02	67.09	194,840

Notlar: 1) Kamu Hizmetleri Memnuniyeti değişkeni doğrulayıcı faktör analiziyle oluşturulmuştur.

2) Eğitim seviyesi değişkeni kategorik olarak düşükten yükseğe sıralanmıştır: 0 = Diploması Olmayan, 1 = İlkokul Mezunu, 2 = Ortaokul Mezunu, 3 = Lise Mezunu, 4 = 2 Yıllık Ön Lisans Mezunu, 5 = Üniversite Mezunu, 6 = Yüksek Lisans/Doktora Mezunu.

3) Siyasete İlgi ve Dine İlgi değişkenleri 1=En düşük; 2=Orta; 3=En yüksek şeklinde kodlanmıştır.

4) Hanehalkı Gelir Seviyesi, aylık gelir temel alınarak, en düşükten en yükseğe doğru sıralanmıştır: 1=(0 - 1080 TL); 2=(1081 - 1550 TL); 3=(1551 - 2170 TL); 4=(2171 - 3180 TL); 5=(3181 + TL)

5) AKP Oy Oranı, 2002, 2007 ve 2011 ulusal seçimlerinde AKP'nin il düzeyindeki oy oranlarının ortalamasıdır.

6) Kürt Nüfus Oranı Mutlu (1996) tarafından sunulan verilerdeki il düzeyi Kürt nüfusunun toplam il nüfusu içindeki yüzdesidir.

Kaynaklar: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 2013 Yaşam Memnuniyeti Anketi; AKP Oy Oranı verileri için Yüksek Seçim Kurulu (YSK); Kişi başına GSYİH değerleri için Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırmaları Vakfı (TEPAV); Kürt Nüfus Oranı verileri için Mutlu (1996); İl düzeyinde kentleşme ve işsizlik oranları için TÜİK Bölgesel İstatistikler.

Extensive Summary

Multi-Level Analysis of Public Services and Citizen Satisfaction: The Case of Turkey

Introduction

Citizens' satisfaction with public services is crucial for well-functioning of democracies. Higher satisfaction with public services increases civic behavior. On the other hand, a decrease in citizens' satisfaction with public services diminishes political participation and increases the probability of the emergence of extremist political parties. Hence, it is vital to find out the sources and determinants of citizens' satisfaction with public services in democracies. This article explores this phenomenon in a non-consolidated democracy, namely the case of Turkey, to delineate the situation in non-consolidated democracies. The extant literature offers us insights about well-established democracies yet it fails to shed light on the state of citizens' satisfaction with public services for non-established democracies. Turkey as a typical case of a non-consolidated democracy can offer us insights for other comparable cases throughout the world, including in Asia, Latin America, and the Middle East.

Method

By developing an index for citizen satisfaction and employing multi-level analyses to quantify the determinants of satisfaction, this article incorporates individual, household and local level explanatory variables. The empirical analysis is based on Life

Satisfaction Survey (LSS) of Turkish Statistical Institute, which is conducted in 2013 with 190,000 participants. The LSS for the 2013 wave of the dataset, with its representative sample and data on both individual and province levels, provides us with a perfect opportunity to offer a multi-level analysis regarding the determinants of citizens' satisfaction with public services in the Turkish case.

Results

While many factors account for citizen satisfaction, the article reveals that education level, interest in politics, and religiosity are the primary determinants of satisfaction from public services. The article maintains that with higher levels of educational attainment and political interest, people tend to have lower satisfaction levels. On the other hand, religious people tend to hold higher satisfaction levels from public services. For the higher, province-level analysis, the findings offer additional insights. For instance, economic development level (as measured by the GDP per capita at the province level) is negatively correlated with satisfaction with public services. Further findings reveal that the incumbency effect and ethnicity at the local level also accounts for divergent levels of citizens' satisfaction with public services. All in all, the article underlines the multi-level nature of the data at hand, in which we should incorporate both individual and local-level determinants to better understand the state of satisfaction with public services.

Conclusion

The Turkish case offers us insights regarding the determinants of citizens' satisfaction with public services in non-consolidated democracies. Demographic, political and economic factors account for different levels of satisfaction with public services both at the personal and macro levels. Introduction of interaction variables for our independent variables reveals further insights regarding our study, in which factors such as the incumbency effect has salient impact on other variables such as educational attainment, which is individually negatively correlated with our dependent variable. This underlines the importance of political factors over demographic factors in understanding the divergent levels of citizens' satisfaction with public services. The study has both academic and policy-making implications. On the policy level, the article offers how different citizens in different localities are expected to be satisfied with public services. By understanding which factors have a tendency to diminish this satisfaction, policymakers can draw lessons to increase overall satisfaction with public services at the national level for the better functioning of democratic system.