



T.C.

MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET:
DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

Ersin AYATA

Mardin 2025

T.C.
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET:
DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

Ersin AYATA

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Sadık AYDIN

Mardin 2025

T.C.
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Anabilim Dalımız **21807015** numaralı tezli yüksek lisans programı öğrencisi **ERSİN AYATA**'nın hazırladığı “**KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET: DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ**” başlıklı Yüksek Lisans tezi ile ilgili Savunma Sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca **31/01/2025 Cuma** günü saat 14:00’da yapılmış, projenin onayına oy çokluğu/oybirliğiyle karar verilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi, Mehmet Sadık AYDIN	İmza
Üye Dr. Öğr. Üyesi, Fatma Turna	İmza
Üye Dr. Öğr. Üyesi, Ömer DORU	İmza

ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun/...../20.... tarih ve/..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../20...

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Mardin Artuklu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içindeki bütün bilgileri etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tez çalışmasının hazırlık, bilgi, belge, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarda bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun davrandığımı,
- Tez çalışmasında kullanılan tüm eserlere eksiksiz atıf yaptığımı ve kullanılan tüm eserlere kaynaklar/kaynakçada yer verdiğimi,
- Tez çalışmasının özgün olduğunu,
- Tez çalışmasının Mardin Artuklu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı” ile tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan eder, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabullendiğimi bildiririm.

İmza

Ersin AYATA

31/01/2025

ÖZET

İKTİSAT ANABİLİM DALI

KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET: DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

130 Sayfa

Ersin AYATA

Kamu kurumlarının temel amacı, vatandaşlara etkin ve verimli hizmet sunmaktır. Bunu başarmak için, hizmet sundukları bölgelerdeki vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirlemeleri ve hizmetlerini bu doğrultuda şekillendirmeleri gerekmektedir. Bu çalışmada, Diyarbakır'daki kamu kurumlarının sunduğu genel kamu hizmetlerinden, Diyarbakır'da yaşayan vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Memnuniyet düzeyinin, demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmıştır. Araştırma için yüz yüze görüşme ve internet aracılığıyla anket uygulaması yapılmıştır. Anket soruları, literatürden faydalanılarak Diyarbakır'daki kamu kurumlarının sunmuş olduğu hizmetlere uygun bir şekilde hazırlanmıştır. Tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 402 vatandaşa anket uygulanmıştır. Ankette kamu kurumlarının sunduğu 28 hizmet türü için likert tipi beşli dereceleme ölçeği kullanılarak memnuniyet ölçülmüştür. Anketten toplanan veri seti analiz yazılımı ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre ise kamu hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu ve meslek gibi demografik faktörlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kamu hizmeti, Vatandaş memnuniyeti, Diyarbakır.

ABSTRACT

DEPARTMENT OF ECONOMICS

SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES: THE EXAMPLE OF DIYARBAKIR PROVINCE

130 Pages

Ersin AYATA

The main purpose of public institutions is to provide effective and efficient services to citizens. In order to achieve this, they need to correctly determine the expectations and needs of citizens in the regions they serve and shape their services accordingly. In this study, the satisfaction levels of citizens living in Diyarbakır from the general public services provided by public institutions in Diyarbakır were tried to be determined. It was also investigated whether the satisfaction level varies according to demographic factors. Face-to-face interviews and an internet survey were conducted for the research. The survey questions were prepared in accordance with the services provided by public institutions in Diyarbakır by using the literature. The survey was applied to 402 citizens selected by random sampling method. In the survey, satisfaction was measured using a five-point Likert-type rating scale for 28 types of services provided by public institutions. The set collected from the survey was analyzed in the analysis software program. According to the analysis result, it was determined that the satisfaction levels from public services vary according to demographic factors such as gender, age, education level, income level and occupation.

Keywords: Public service, Citizen satisfaction, Diyarbakır.

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimime başladığım günden beri bu zorlu süreçte bana görüş, fikir ve önerileri ile yol gösteren değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Sadık AYDIN hocam başta olmak üzere tecrübeleri ile bana destek veren Dr. Öğr. Üyesi Cumali KILIÇ ve Dr. Öğr. Üyesi Gazi KURNAZ hocama, bu süreçte bana sabır ve anlayış gösteren değerli Betül KAYMAZALP' a ve ömrüm boyunca eğitim hayatıma katkıda bulunan değerli aileme sonsuz teşekkürü borç bilirim.

Ersin AYATA

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1. Hizmet Kavramı	4
1.2. Hizmetin Özellikleri	4
1.2.1. Soyut Olma Özelliği	5
1.2.2. Ayrılmazlık Özelliği	5
1.2.3. Değişkenlik Özelliği	6
1.2.4. Dayanaksızlık Özelliği	7
1.3. Kamu Hizmeti Kavramı	7
1.4. Kamusal Mal ve Hizmetler	10
1.4.1. Tam Kamusal Mallar	10
1.4.2. Yarı Kamusal Mallar	13
1.4.3. Erdemli ve Erdemsiz Mallar	13
1.5. Kamu Hizmeti Unsurları	14
1.5.1. Maddi Unsur	14
1.5.2. Organik Unsur	16
1.5.3. Şekli (Biçimsel) Unsur	17
1.6. Kamu Hizmeti Özellikleri	17
1.7. Kamu Hizmetinin Temel İlkeleri	17
1.7.1. Süreklilik İlkesi	18
1.7.2. Eşitlik İlkesi.....	19
1.7.3. Değişkenlik İlkesi.....	20

1.7.4. Meccanilik (Bedelsizlik) İlkesi.....	20
1.8. Kamu Hizmeti Türleri.....	21
1.9. Kamu Mali Yönetiminde Türk Bütçe Sistemine Yeni Bir Bakış: Analitik Bütçe Sistemi	22
1.10. Sunum Yöntemleri	24
1.10.1. Emanet Usulü	24
1.10.2. Müşterek Emanet ve İltizam Usulü	24
1.10.3. Ruhsat Usulü	25
1.10.4. İmtiyaz Usulü	25
1.10.5. Yap-İşlet-Devret Usulü.....	26
1.10.6. Diğer Usuller	26
1.11. Kamu Hizmetlerine Hâkim Olan Temel Anlayışlar	27
1.11.1. Objektif Kamu Hizmeti Anlayışı.....	27
1.11.2. Subjektif Kamu Hizmeti Anlayışı	27
1.11.3. İktisadi Kamu Hizmeti Anlayışı.....	28
1.12. Devlet Anlayışı Değişimi ve Kamu Hizmeti.....	29
1.12.1. Kamu Hizmetlerinde Tarihsel Gelişim	29
1.13. 1980'ler ve Sonrasında Devlet Anlayışı.....	32
1.13.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı	34
1.13.2. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı	35
1.13.3. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı	36
1.13.4. Bir Dijital Hizmet Sunan: E-Devlet.....	37
1.14. Hizmet ve Memnuniyet.....	37
1.15. Vatandaş Memnuniyeti.....	38
İKİNCİ BÖLÜM.....	40
2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI	40
2.1. Literatür Özeti.....	40
2.1.1. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet İle İlgili Uluslararası Alanda Yapılan Literatür Çalışmaları.....	40
2.1.2. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet İle İlgili Türkiye'de Yapılan Literatür Çalışmaları	55
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	82
3. YÖNTEM VE BULGULAR	84
3.1. Çalışmanın Amacı.....	84
3.2. Çalışmanın Evren ve Örneklemi	85
3.3. Veri Toplama Teknikleri.....	86

3.4. Verilerin Analizi.....	86
3.5. Çalışmanın Bulguları.....	88
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	93
KAYNAKÇA	98
EKLER.....	115
ÖZGEÇMİŞ.....	118



TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1. Memnuniyet İle İlgili Yapılan Uluslararası Çalışmalar	51
Tablo 2.2. Memnuniyet İle İlgili Türkiye’de Yapılan Çalışmalar	77
Tablo 3.1. Normallik Testi	87
Tablo 3.2. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	87
Tablo 3.3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Dağılımları	88
Tablo 3.4. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişki	90

KISALTMALAR

TC	:Türkiye Cumhuriyeti
YİD	:Yap-İşlet-Devret
KİT	:Kamu İktisadi Teşebbüsü
IMF	:Uluslararası Para Fonu
YKY	:Yeni Kamu Yönetimi
KYK	:Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu
TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu
TOPSIS	:The Technique For Order Preference By Similarity To An İdeal Solution
ACSI	: Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi



GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin kalitesi ve bunlardan duyulan memnuniyet, toplumsal refahın önemli bir göstergesidir ve bu kalitenin hem hizmet sunanlar hem de alanlar açısından önemi büyüktür. Bu hizmetler, vatandaşların günlük yaşamlarını doğrudan etkileyerek genel yaşam memnuniyetlerini şekillendirir. Etkin kamu hizmetleri, temel ihtiyaçların karşılanmasından toplumsal uyuma, ekonomik verimliliğe ve bireysel psikolojik iyilik haline kadar geniş bir alanda olumlu etkiler yaratır. Ayrıca, bu hizmetlerin adil dağılımı sosyal eşitliği destekler ve aktif vatandaşlığı teşvik eder. Bir başka deyişle, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, hem bireysel hem de toplumsal düzeyde yaşam kalitesini artırmada kritik bir rol oynar. Hizmet sağlayıcılar, vatandaş memnuniyetini artırmaya odaklandıklarında, performansları ve iş tatminleri yükselir. Bu yaklaşım, hizmetlerin verimliliğini ve etkinliğini artırır. Diğer yandan, iyi hizmet alan vatandaşların yaşam kalitesi ve devlete olan güveni artar. Bu karşılıklı fayda döngüsünü anlamak ve geliştirmek için düzenli araştırmalar yapmak kritik öneme sahiptir. Bu çalışmalar, sorunlu alanları belirler, beklentileri ortaya koyar ve politika yapıcılara yol gösterir (Cömertler ve Çondur, 2021: 255-275).

Kamu hizmetlerinin demografik yapıya uyarlanması, sosyal politika ve kamu yönetimi alanlarında giderek önem kazanan bir paradigmadır. Kamu hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi, sosyal devlet anlayışının bir tezahürü olarak, vatandaşların yaşam kalitesini doğrudan etkiler (Canatan, 2009). Sosyal devlet anlayışının bir gereği olarak devlet; vatandaşına eğitim, ulaşım, sağlık ve barınma gibi temel ihtiyaçları sunar. Devlet vatandaş toplumsal tehlikelere karşı korur ve sosyal güvenlik imkânı sağlar (Karaca ve Çam, 2019: 2-97). Bu bağlamda, politika yapıcıların ve kamu yöneticilerinin, toplumun değişen demografik yapısını ve ihtiyaçlarını düzenli olarak analiz etmeleri, kanıta dayalı politika geliştirme süreçlerini benimsemeleri ve hizmet sunumunu buna göre optimize etmeleri gerekir. Bu yaklaşım, uzun vadede toplumsal uyumu güçlendirir ve sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunur (Aşkar, 2021: 467-487).

Kamu hizmeti kavramı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi bağlamında değerlendirildiğinde, temel ihtiyaçların karşılanması, bireylerin yaşam memnuniyetinin temelini oluşturur. Bu çerçevede, barınma, eğitim, sağlık ve güvenlik gibi temel kamu hizmetlerinin yeterliliği ve kalitesi, toplumsal refahın önemli göstergeleri arasındadır (Tarhan: 2010).

Kamu hizmetlerinden memnuniyet, kamu yönetimi ve hizmet sunumunun etkinliğini ölçen kritik bir performans göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bu gösterge, vatandaşların yaşam kalitesi ile doğrudan ilişkili olup, toplumsal refahın önemli bir belirleyicisi konumundadır. Memnuniyet düzeyinin sistematik olarak izlenmesi ve analiz edilmesi, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, kaynakların optimizasyonu, vatandaş odaklı politikaların geliştirilmesi ve yönetişim süreçlerinin iyileştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve vatandaş memnuniyetini yükseltmek için kapsamlı ve sistematik bir yaklaşım gereklidir. Bu bağlamda, düzenli aralıklarla yapılan kamuoyu araştırmaları, hizmet kalitesinin nesnel değerlendirilmesine ve zaman içindeki değişimlerin takibine olanak tanır. Bu alışmalar, politika yapıcılara ve yöneticilere, hizmet sunumundaki eksiklikleri belirleme ve iyileştirme alanlarını tespit etme fırsatı sunar. Ayrıca hizmet kalitesi ve verimliliğini artırmak için alınacak önlemler çeşitlilik gösterir; örneğin teknolojiye yapılan yatırımlar, personele verilen eğitimler vatandaş memnuniyetini yükseltmede önemli bir rol oynar (şenaras ve etin, 2017). Vatandaşların kamu hizmetlerine katılımının teşvik edilmesi, demokratik yönetişimi glendirir. Bu yaklaşım, hizmetlerin toplum ihtiyaçlarına daha iyi cevap vermesini sağlarken, sosyal bağları da kuvvetlendirir. Bu önerilerin uygulanması, kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırarak yaşam kalitesinin yükselmesine katkıda bulunur. Kamu yöneticileri ve politika yapıcıların, vatandaş odaklı bir yaklaşım benimseyerek sürekli iyileştirme kültürünü teşvik etmeleri ve kanıta dayalı politikalar geliştirmeleri, bu hedeflere ulaşmada kritik öneme sahiptir. (Türkyılmaz, 2013: 49-63).

Bu çalışmanın birinci bölümünde hizmet kavramı, hizmetin özellikleri, kamu hizmeti kavramı, kamusal mal ve hizmetler, kamu hizmetinin unsurları, kamu hizmetinin özellikleri, kamu hizmetinin temel ilkeleri, kamu hizmetinin türleri, kamu mali yönetiminde analitik bt sistemi, sunum yöntemleri, kamu hizmetlerine hâkim olan temel anlayışlar, devlet anlayışı, değişimi ve kamu hizmeti, 1980'ler ve sonrasında devlet anlayışı, hizmet ve memnuniyet ve son olarak vatandaş memnuniyeti konuları teorik

olarak açıklanmıştır. İkinci bölümde kamu hizmetlerinden memnuniyet ile ilgili Türkiye’de ve Uluslararası alanda yapılan literatür çalışmalarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise çalışmanın amacı, çalışmanın evren ve örnekleme, veri toplama teknikleri, verilerin analizi ve çalışmanın bulgularına yer verilmiştir. Daha sonrasında araştırmanın evreni olan Diyarbakır özelinde bir anket çalışması yapıp, yapılan anket değerlendirilmiş ve çalışma tamamlanmıştır. Tezin son kısmı ise sonuç ve önerilere ayrılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmetler, maddi olmayan, biriktirilemeyen ve üretim anında tüketilen ekonomik faaliyetler olarak tanımlanabilir (Seyidoğlu, 2001: 434). İnsan veya toplum ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan bu soyut ürünler, belirli bir ücret karşılığında sunulur ve alıcılarına fayda veya doyum sağlar. Hizmetlerin elle tutulamaz, koklanamaz ve kolayca yok edilebilir yapıda olması, onları fiziksel ürünlerden ayırır (Sevimli, 2006: 28). Hizmetler, insanoğlunun varoluşundan itibaren insan yaşamının vazgeçilmez bir parçasını oluşturan ve günlük ihtiyaçların karşılanmasında temel bir rol oynayan soyut faydalar olarak ele alınabilir. Başka bir vatandaşın ihtiyacını giderme eylemi olarak da tanımlanabilecek hizmetler, vatandaşa sağladığı doyum ve memnuniyet ile anlam bulur (Şenel 2007: 2).

Hizmet kavramı özünde, somut bir ürün sunmadan fayda sağlama amacı yatmaktadır. Çeşitli tanımlar incelendiğinde, hizmetlerin maddi bir varlığa sahip olmaması ortak bir özellik olarak karşımıza çıkar (Hemedoğlu, 2012: 25-47).

1.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmetler, fiziksel varlıkları olmaması nedeniyle elle tutulamaz, görülemez veya tadılamazlar. Bu soyutluk, hizmetlerin üretim ve tüketiminin eş zamanlı gerçekleşmesine yol açar, yani depolanamazlar. Ayrıca, hizmetler, hizmet sağlayıcının yeteneklerine, müşterinin beklentilerine ve hizmetin sunulduğu ortama bağlı olarak değişkenlik gösterebilirler. Hizmetin özellikleri (soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik ve dayanıksızlık), hizmetlerin pazarlama ve yönetiminde dikkate alınması gereken önemli faktörlerdir ve hizmet işletmelerinin müşteri memnuniyetini artırmak ve rekabet avantajı elde etmek için

stratejiler geliştirmelerinde göz önünde bulundurmaları gereken hususlardır (Atılđan, 2001; Gürbüz vd. 2008, 785-812: Filiz vd., 2010).

1.2.1. Soyut Olma Özelliği

Hizmet; bireylerin gereksinmelerini karşılamak üzere sunulan, beş duyu organıyla algılanamayan ve hissedilemeyen, belli bir standardı olmayan faydalı ve tatmin edici soyut bir kavramdır (Aytaç, 2015). Hizmetlerin görülemez, dokunulamaz, tadılamaz ve koklanamaz özelliklerinden dolayı tüketicilerin mallarla ilgili yaptıkları değerlendirmeden daha farklı bir değerlendirme söz konusu olmaktadır. Bu farklı değerlendirme hizmet pazarını mal veya ürün pazarından ayıran en temel özellik olduğu kabul görölmektedir (Erturan, 2003: 17).

Mal ve hizmet arasındaki en önemli farklar şunlardır (Değermen, 2006):

- Mal kavramı somutken hizmet kavramı soyuttur.
- Mallar stoklanabilir ve daha sonra tüketilebilirken, hizmetler ise anında kullanılabilir.
- Malların üretim ve tüketim aşamaları farklı zamanlarda olabilirken, hizmetlerde ise üretim tüketim aşamaları aynı andan gerçekleşir.
- Mallar hep aynı şekilde üretilirken, hizmetler ise farklı şekilde sunulur. Taşınır ve taşınmaz mallar devredilebilirken, hizmetler devredilemez.
- Mallardan belirli bir zamanda faydalanılabilirken, hizmetlerden anlık faydalanılır.

Bu özelliklerinden dolayı hizmet sunumu gerçekleştirildikten sonra, hizmeti beğerene ve olumlu dönüt veren tüketiciler olabileceği gibi, beğeremeyip olumsuz bir bildirimde bulunanlar da olacaktır. Tüketiciler sunulan hizmetten maksimum fayda sağlamaları için, sunulan hizmet bazı kriterleri taşımalıdır. Hizmet bu kriterleri taşırsa, müşteriler tarafından kaliteli ve iyi bir hizmet aldığı varsayılır (Aydın, 2024).

1.2.2. Ayrılmazlık Özelliği

Hizmetin ayrılmazlık özelliği üretim ve tüketim faaliyetlerinin birbirine bağımlı olarak eşzamanlı bir şekilde gerçekleşmesine denir. Dolayısıyla bir mal üretildiği yer dışında farklı bir yerde tüketilebilir. Fakat hizmette arz ve talep birbirine bağlıdır ayrı

düşünülemez (Yıldız, 2008: 35-48). Söz konusu bu durum kamu ekonomisinde; kamusal arz ve talep bağlamında ele alınmıştır. Serbest piyasada özel malların arzı, bireylerin taleplerinin toplamı olan piyasa talebi tarafından belirlenir. Ancak kamusal mallar, herkesin kullanımına açık ve bir kişinin tüketimi diğerlerinin tüketimini kısıtlamadığı için bu kurala uymaz. Dolayısıyla kamusal mal arzı piyasa talebinden ziyade siyasal talep tarafından yönlendirilir. Demokrasilerde vatandaşlar referandumlar veya temsilciler aracılığıyla kamusal mal tercihlerini ifade edebilirler. Ancak nihai karar siyasi kuruluşlar tarafından verilir (Aktan, 2011). Ayrıca, hizmetlerin bir elden ve toplu bir şekilde üretimleri kolay değildir. Hizmetlerin ayrılmazlık özelliğinin bir gereği olarak hizmetlerin sunumunda doğrudan satışı ön plana çıkmaktadır (Odabaşı, 1994).

Sonuç olarak hizmetlerin ayrılmazlık özelliğinin bir gereği olarak aşağıda ifade edilen pazarlamanın çerçevesi belirlenmektedir (Öztürk, 2003):

- Hizmetten faydalanan tüketici aynı hizmetin üretim aşamasına şahitlik eder.
- Hizmetten faydalanan tüketiciler üretim aşamasına şahitlik ettiği gibi aynı zamanda sırada bekleyen tüketiciler üretim aşamasına şahitlik ederler.
- Hizmetlerin tek bir elden ve toplu bir şekilde üretilmeleri neredeyse imkânsızdır ve mal üretimi aşamasındaki gibi fabrika üretimi söz konusu değildir.

1.2.3. Değişkenlik Özelliği

Değişkenlik ilkesine göre kamu hizmetleri, zamanın ihtiyaç ve şartlarına, teknolojideki gelişmelere ayak uydurması gerekir. Yaşanan yenilik süreci ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumu, örgütlenmesi ve yöntemleri değişkenlik gösterir (Altın, 2013: 108). Bilgi ve teknolojideki hızlı ilerleme, artan rekabet sonucu mevzuattaki değişimler ve ekonomik dönüşümler kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir değişikliğe yol açmıştır. Devletin birçok uygulamayı e-devlet gibi dijital hizmet sunan bir platforma taşınması bu değişen teknolojiye uyum sağladığını göstermektedir (Aydın, 2024).

Hizmet kalitesi; nerede, nasıl, ne zaman sunulduğuna ve en önemlisi *kimin* sunduğuna bağlıdır. İnsanlar, ürünlere kıyasla çok daha değişkendir. Aynı hizmeti veren farklı kişilerin hizmet kalitesi değişebileceği gibi, aynı kişi bile farklı zamanlarda farklı kalitede hizmet sunabilir (Mucuk, 2009). Örneğin sporcuların farklı ortam ve koşullarda

bir önceki yarışmaya göre farklı bir performans sergilemeleri değişkenlik ilkesine örnek gösterilebilir (Yıldız, 2008: 35-48).

1.2.4. Dayanıksızlık Özelliği

Hizmetler mallara ve ürünlere göre fiziksel dayanıklılık ve ömre sahip olmadıkları için, malların sunuluş biçiminden farklı olarak sunulur. Bu, hizmetlerin depolanamaması anlamını taşır. Bundan dolayı dayanıksızlık hizmetlerin özellikleri kapsamında değerlendirilir. Hizmetler mallar gibi saklanamaz ve belirli bir mekân ve zamanda insanların ihtiyacına göre anlık sunulabilmesi yönüyle mallardan ayrılır (Ferman, 1988: 25-27; İslamoğlu vd. , 2006). Örneğin kamu kurumlarında gereksiz ya da fazla personelin çalıştırılması verimsizliğe ve etkinsizliğe neden olur. Bundan dolayı insanların ihtiyaçları görülmez ve hizmet kalitesi düşer. Verimsizliğin artması ve kalitenin düşmesi sonucu kamu sektöründe maliyet artar (Karahana, 2006).

1.3. Kamu Hizmeti Kavramı

Toplumların ihtiyaçları sürekli artıp çeşitlenirken, bu ihtiyaçlara yönelik sunulan kamu hizmetlerinin kapsamı ve niteliği de değişiklik göstermektedir. Devlet, bu hizmetlerin sunumunu her daim üstlenmiştir. Tan'a göre, devlet ile kamu hizmeti arasındaki bağ, her toplumun kurumsal yapısı ve hukuk düzeni içinde sürmektedir. Kamu hizmetleri, bazı zamanlarda genişleyip bazı zamanlarda daralarak ve farklı yöntemlerle uygulanarak varlığını devam ettirebilir; ancak tamamen yok olmayabilir (Tan, 1990). Devletin şekli ve işleyişi değişse bile dış politika, adalet, iç ve dış güvenlik gibi tam kamusal mal ve hizmetler her zaman devletin kurumsal yapıları ve kamu görevlileri aracılığıyla sunulmaya devam eder (Öztekin, 2010). Devlet, tarihsel olarak millet fertlerini koruma, kollama ve himaye etme gibi geleneksel bir rol üstlenmiştir. Ancak son iki yüzyılda yaşanan toplumsal, ekonomik ve teknolojik ilerlemelerle birlikte, devletin sorumlulukları önemli ölçüde genişlemiştir (Ateş ve Nohutçu, 2006). Bu değişiklikler devletin organizasyonel yapısına ve kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması süreçlerine de etki etmiştir (Eren, 2008).

Kamu hizmeti kavramının sosyal bilimler alanında literatürde birden fazla tanımı yer almaktadır. Bu da kavramın statik bir kavram olmadığını tam aksine dinamik bir kavram olduğunu gösterir. Kamu hizmeti kavramının dinamik olmasının en önemli sebepleri arasında; yargı kararlarının esnekliği ve hukuki düzenlemelerin çeşitliliği yer

alır. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan kamu hizmetlerindeki temel amaç kamuoyunun ihtiyaçlarını gidermektir. Yapılan bu tanımlara göre, kamu hizmetinden faydalanan tüm kamuoyu olabildiği gibi sadece belli bir kesime yönelik de olabilir. Önemli olan husus ise, kamusal mal ve hizmetin eşitlik ve adalet çerçevesinde sunulmasıdır. Kamu hizmeti olarak kabul edilen faaliyetlerin zaman, mekân ve şartlara göre değişkenliği ve takdir hakkının önemini vurgular (Kurşun, 2019: 4).

Bir başka deyişle kamu hizmeti, kamu kurum ve kuruluşları ile bunların denetimi altındaki özel sektör tarafından sağlanan hizmetleri ifade eder. Bu hizmetlerin toplumsal fayda sağlaması ve sürekli olarak düzenli faaliyetler şeklinde sunulması gerekir. Kamu hizmetleri genellikle devletin varlık sebebi olarak da kabul edilir ve idari işlem, idari eylem hatta idari sözleşmelerle gerçekleşir. Kavruk'a göre, bir devlet, çok ve nitelikli kamu hizmetleri sunduğunda güçlü olarak görülürken, az veya niteliksiz hizmet sunduğunda zayıf olarak nitelendirilebilir (Denek, 2019: 418-439).

Kamu hizmeti literatürde, disiplinler arası ve çok yönlü bir konudur. Dinamik bir hukuk dalı olan idare hukukunun önemli bir konusu olan kamu hizmeti sadece hukuki bir boyutta değerlendirilemez (Alkan, 2022). Kamu hizmetlerinin iktisadi ve mali boyutunu değerlendirirken, ekonomik düşünce tarihindeki önemli dönüm noktalarını incelemek gerekir. 1929 öncesi döneme ait olan Klasik iktisat yaklaşımı, piyasaların "görünmez el" tarafından kendiliğinden düzenleneceğini ve devlet müdahalesinin gereksiz olduğunu savunmuştur. Ayrıca klasik iktisat yaklaşımı, minimal ve tarafsız devlet anlayışını, serbest piyasa ekonomisini ve özel sektörün etkinliğine de önem vermiştir. Ancak 1929 ekonomik krizi, devletin ekonomiye müdahale ederek düzenleyici ve yönlendirici bir rol üstlenmesi gerektiği düşüncesini güçlendirmiştir. Klasik iktisat yaklaşımı yetersiz kalmış, devletin aktif rol alması gerektiğini savunan ve kamu harcamalarının önemini vurgulayan Keynesyen iktisat politikaları ve refah devleti uygulamaları benimsenmiştir (Saygınoğlu ve Arı, 2003).

Kamu hizmetinin evrimi, devletin tarihsel süreç içindeki rolünü ve toplumsal değişimlere nasıl adapte olduğunu göstermiştir. Başlangıçta "paternalist devlet" rolüyle milleti koruma ve himaye etme işleviyle tanımlanan devlet, zamanla toplumsal, ekonomik ve teknolojik değişimlerle sorumluluklarını genişletmiştir. Bu süreç devlet anlayışlarında yapısal ve işlevsel değişikliklere yol açmış, kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanmasında önemli evrimler yaşanmıştır. Liberal ve sosyal devlet anlayışları

arasındaki farklılıklar da kamu hizmeti kavramının içeriğini şekillendirmiştir, devletin faaliyet alanını genişleterek toplumsal ihtiyaçları karşılamaya yönelik rolünü güçlendirmiştir (Günday, 2015).

Tarihsel süreç incelendiğinde, özellikle bir ülkedeki ekonomi politikalarının, kamu hizmetinin kapsamını ve sınırlarını belirlemede önemli bir etkisi olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle 1970'li yıllara kadar ülkelerdeki ekonomik politikaların evrimi, devletin ekonomideki rolünü artırmış ve kamu hizmetlerinin kapsamını genişletmiştir (Çal, 2009). Ülkenin kalkınma ve refahını desteklemek amacıyla devlet 1970'li yıllara kadar eğitim, sağlık, altyapı, sosyal hizmetler, enerji, çevre koruma, bankacılık, madencilik, tarım, ulaştırma, sigortacılık gibi çeşitli sektörlerde doğrudan politika oluşturma, düzenleme, finansman sağlama ve hatta bazı durumlarda işletme faaliyetleri yürütmüştür (Altın, 2013).

Devlet, genişleyen kamu hizmetleri ve ekonomik düzenlemelerle, bürokratik yapısının ağırlaşmasıyla etkin hizmet sunumunda zorluklar yaşamaktadır. Bu durum, sınırlı devlet anlayışının sınırlarını aşan ve ekonomik, etkin ve verimli kamu hizmetleri sunma yeteneğine sahip yeni yönetim yapıları oluşturma ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu çabalar, devletin hizmetlerini iyileştirmek ve toplumsal ihtiyaçlara daha etkin yanıt verebilmesini sağlamayı amaçlamaktadır (Eminoğlu, 2019). Bu dönemde, 1970'lerin başlarında ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışı, devletin her alanda hizmet sunmasının ekonomik büyümeyi ve bireysel özgürlükleri kısıtladığı düşüncesini savunan neoliberal iktisatçılar tarafından şekillendirilmiştir. Bu çerçevede, "daha az devlet, daha çok piyasa" yaklaşımı benimsenmiş ve devletin ekonomik faaliyetleri düzenlemek yerine piyasa koşullarına daha fazla güvenmesi gerektiği vurgulanmıştır (Eryılmaz, 2021). Ülkemizdeki kamu hizmetlerinin evrimi, devletin rolünün yeniden tanımlanmasıyla şekillenmiştir. Özellikle 1982 Anayasası'ndaki değişikliklerle özelleştirme politikaları güçlenmiş, kamu işletmelerinin ve varlıklarının özel sektöre devri teşvik edilmiştir. Küresel ekonomik krizler, kamu hizmetlerinde küçülme ve yeniden yapılanma ihtiyacını artırmış olsa da, günümüzde bu daralma politikaları halen devam etmektedir. Bu süreçte bakanlık sayısının azaltılması ve bazı kamu kurumlarının kapatılması gibi adımlar, kamu hizmetlerindeki değişimin bir göstergesidir (Eminoğlu, 2019).

Özelleştirme süreciyle birlikte devlet, ekonomik ve sosyal alanlardaki faaliyetlerinden çekilerek faaliyet alanında daralmaya gitmiştir. Bu durum, kamu

hizmetlerinde istihdam edilecek personel sayısının ve sunulan hizmet çeşitliliğinin azalmasına yol açmıştır (Kerman, 2006).

Ülkedeki kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak için istihdam edilen personelin yeni kamu yönetimi anlayışının gerektirdiği niteliklere sahip olması önemlidir. Niteliklere uygun olmayan personel alımları performans odaklı yeni kamu hizmeti anlayışında sorunlara neden olabilir ve ülkenin genel verimliliğini düşürebilir. Bu nedenle, kamu yönetimi anlayışındaki bu değişim, hem personel niteliğini hem de kamu hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkilemektedir (Eminoğlu, 2019).

1.4. Kamusal Mal ve Hizmetler

Kamusal mal kavramının temeli Kıta Avrupası'nda atılmışsa da, onu modern iktisadın gündemine taşıyan ve bugünkü kamusal malın tanımını kazandıran isim, Amerikalı iktisatçı Paul A. Samuelson'dur. Samuelson, "bölünebilirlik" ilkesi üzerinden özel ve kamusal mallar arasında temel bir ayrım yapmıştır. Samuelson faydası bölünemeyen mal ve hizmetleri kamu kesimi, faydası bölünebilen mal ve hizmetleri özel kesim üretmelidir demiştir. Bir somun ekmeği, faydası kişiler arasında kolayca bölünebilen özel bir mal iken, milli savunma gibi kamusal malların faydası bölünemez ve herkes tarafından aynı anda paylaşılır (Aktan, 2006: 18). Bu çalışmanın ardından, Musgrave ve diğer maliyeciler, kamusal mal kavramını daha da zenginleştirerek ve farklı boyutlarıyla ele alarak geliştirmişlerdir.

Kamusal mallar, faydalarının bölünebilirliği, fiyatlandırılabilirliği ve tüketimdeki rekabet gibi özelliklerine göre tam kamusal mallar, yarı kamusal mallar, erdemli mallar ve erdemsiz mallar olarak sınıflandırılır. Bir malın tam kamusal mal sayılabilmesi için faydasının bölünemez, fiyatlandırılmaz, pazarlanamaz ve tüketiminden kimsenin dışlanamaması ve rekabetin olmaması gerekir (Pehlivan, 2009; Turan, 2008).

1.4.1. Tam Kamusal Mallar

Kamusal malın kavramsal tanımını ilk kez açıklayan P. A. Samuelson'dur. Samuelson'a göre mal ve hizmetlerin faydası bölünebiliyorsa bu mal ve hizmeti özel sektör üretmelidir. Adalet, diplomasi ve savunma gibi bazı kamusal mal ve hizmetlerin faydası bireyler arasında bölünemez olduğundan kamu kesimi üretmelidir (Nadaroğlu, 1998: 49).

Tam kamusal mal ve hizmetler, faydasının bütün topluma ait olduğu mal ve hizmetler olarak; faydasının bölünemediği, tüketiminde rekabetin olmadığı, faydasından hiç kimsenin mahrum edilemediği ve bu niteliklerinden dolayı devlet tarafından üretilmesi gereken mal ve hizmetlerdir (Pehlivan, 2014: 40). Bölünemez özellikteki kamusal malların tipik örneği savunma, adalet ve diplomasi mallarıdır. Bu tür malları esasen üretim tekniği yönünden bölmek mümkün değildir. Örneğin, her eve ayrı bir milli savunma veya diplomasi malı sunmak üretim tekniği yönünden mümkün değildir (Demirci ve Erdal, 2022).

Tam kamusal mallar, tüm toplumun faydalandığı ve bu faydanın bölünmesinin mümkün olmadığı mal ve hizmetlerdir. Bu malların tüketiminde rekabet yoktur, kişilerin tüketimi birbirinden bağımsızdır yani bir kişinin tüketimi diğerlerinin tüketimini azaltmaz. Ayrıca, hiç kimse bu malların faydalarından mahrum bırakılamaz (dışlanamazlık) (Pehlivan, 2014: 40). Savunma, adalet ve diplomasi gibi hizmetler, tam kamusal mallara örnek olarak verilebilir. Bu hizmetlerin doğası gereği, faydalarını bireyler arasında bölmek veya belirli kişileri hizmetten dışlamak mümkün değildir. Teknik olarak her bireye ayrı ayrı savunma veya diplomasi hizmeti sunmak mümkün değildir. Bu gibi özelliklerinden dolayı, tam kamusal mal ve hizmetler genellikle devlet tarafından üretilir veya finanse edilir (Demirci ve Erdal, 2022).

Piyasa, mahrum etme ilkesi gereği, bedelini ödemeyeni tüketimden mahrum bıraktığı için özel malları etkin üretir. Kamu mallarında ise bu ilke geçerli olmadığından piyasa üretimi mümkün değildir. Çünkü herkes hizmetten yararlanırken bedelini ödemeyebilir. Bu yüzden kamu mallarını devlet sağlar. Kısaca, mahrum etme ilkesi, piyasa ve devlet arasındaki temel bir ayrımı açıklar. Örneğin belediye tarafından sunulan itfaiye hizmetinden herkes faydalanabilir kimse mahrum bırakılamaz (Batirel, 2007: 16).

Özel sektörün sunduğu mal ve hizmetlerden faydalanmak için mutlaka bir ödeme yapmak gerekir. Bu sistemde "karşılıksız fayda" ve aynı zamanda "bedavacılık" söz konusu olmaz. Ancak devletin sağladığı bazı kamusal mal ve hizmetler, bireylerden doğrudan bir ücret talep edilmeden sunulur. Örneğin, milli savunma, adalet gibi temel kamu hizmetlerinden tüm bireyler, herhangi bir bedel ödemeksizin yararlanabilir. Maliye literatüründe bu durum "bedavacılık" problemi olarak isimlendirilir ve kamu ekonomisinin önemli tartışmalı konularından birini oluşturur (Aktan, 2011).

Devletin sunduğu tam kamusal mal ve hizmetlerden herkes faydalanır ve bir kişinin kullanımı diğerlerinin faydalanmasını engellemez. Örneğin, sokak aydınlatmasından bir vatandaşın faydalanması, diğer vatandaşların da aynı hizmetten faydalanmasına engel değildir. Kamusal mal ve hizmetlerin "dışlanamama" ve "rakip olmama" özellikleri, bedavacılık problemine yol açmaktadır. (Çaşkurlu & Arslan, 2017: 95). İnsanlar, kendilerine sunulan bu hizmetlerin bedelini ödemekten kaçınma eğilimindedir, çünkü ödeme yapsalar da yapmasalar da bu hizmetten faydalanabileceklerini, tüketimden dışlanamayacaklarını, bildiklerinden dolayı ödeme yapmazlar. Bu durum, serbest piyasa ekonomisinin temel prensipleriyle çelişir ve ekonomik sistemin etkin işleyişini engelleyen önemli bir piyasa başarısızlığı olarak kabul edilir (Seçilmiş ve Güran, 2010: 223).

Toplumsal yaşamın önemli bir boyutu olan kolektif tüketim, aynı mal veya hizmetten çok sayıda kişinin eşanlı faydalanabilmesini ifade eder. Bu kavramı somutlaştırmak gerekirse, bir ülkenin savunma sistemi, diplomatik ilişkileri, şehir parkları veya kültürel etkinlikler gibi örnekler verilebilir. Bu tür hizmetlerin en temel özelliği, bir kişinin faydalanmasının diğerlerinin elde ettiği faydayı azaltmamasıdır. Buna karşılık, özel mallar bireysel tüketim mantığıyla açıklanabilir (Aktan, 2011).

Serbest piyasa ekonomisinde, arz ve talep dengesi kıt kaynaklar üzerinde bir rekabet ortamı yaratır. Bir ürünü satın alan tüketici, aynı ürüne ulaşmak isteyen diğer tüketicilerin seçeneklerini doğal olarak kısıtlar. Ancak tam kamusal mallarda durum tamamen farklıdır. Bu hizmetlerin en belirgin özelliği, kullanımında rekabet unsurunun bulunmamasıdır (Pehlivan, 2014: 41). Kamusal mal ve hizmetlerde, finansmana katkı sağlayan ve sağlamayan vatandaşlar arasında hizmetten yararlanma aćısından hićbir ayırım yapılmaz (Göker, 2008).

Kamusal malların en temel özelliklerinden biri, toplum üzerinde yaratmış olduğu dışsal etkilerdir. Dışsallık kavramı, bir ekonomik birimin eylemlerinin, diğer ekonomik birimin durumunu fiyat dışında olumlu (pozitif) ya da olumsuz (negatif) doğrudan etkilemesi olarak tanımlanabilir. Bu etkileşim taraflar arasında herhangi bir ekonomik işlem gerćekleřmeden ortaya çıkar. Bu kavramı günlük hayattan örneklerle açıklayabiliriz: Bir ev sahibinin özenle düzenlediği bahćesi, çevredeki insanlara estetik bir görünüm sunarak pozitif bir dışsallık oluşturur. Karşılığında herhangi bir ödeme almasa da, komşularının yaşam kalitesine olumlu katkıda bulunur. Öte yandan, bir sanayi

tesisinin bacasından çıkan dumanın çevredeki manzarayı bozması, negatif dışsallığa örnek teşkil eder (Batirel, 2007: 37-38).

1.4.2. Yarı Kamusal Mallar

Yarı kamusal mal ve hizmetler, hem bireye özel hem de topluma sosyal fayda üretme özelliğine sahiptir. En temel örneklerini eğitim ve sağlık sektörlerinde gördüğümüz bu yarı kamusal mal ve hizmet, hem bireye özel bir katkı hem de topluma sosyal bir katkı sağlar. Örneğin, bir kişinin iyi bir üniversite eğitimi alması sonucu daha prestijli bir yaşama sahip olması aynı zamanda, bu durum toplumun eğitim seviyesinin yükselmesine, refahına, teknolojik ilerlemesine ve ekonomik kalkınmasına katkıda bulunur. Bu mal ve hizmetlerin temel özelliği, özel mallarda olduğu gibi bölünebilir ve fiyatlandırılabilir olmaları, ancak kamusal mallar gibi toplumsal fayda üretmeleridir. Bir birey bu hizmetlerin bedelini ödemesine bile, toplumsal faydadan dışlanamaz. Örneğin, bir toplumda yaygın aşılama programının yarattığı genel sağlık düzeyinden, aşı olmayan bireylere de dolaylı olarak fayda sağlar. Bu özellik, yarı kamusal mal ve hizmetlerin finansman ve sunum politikalarının belirlenmesinde önemli bir faktör olarak karşımıza çıkar (Mutluer vd., 2013: 91). Eğitim ve sağlık hizmetlerinin hem fiyatlandırılabilir özelliğinin olması hem pazarlanabilir özelliğinin olmasının yanında, kişisel ve toplumsal faydayı eşanlı sağlamasından dolayı yarı kamusal mal ve hizmetlerin en temel örneğini oluşturur (Işık, 2014: 63).

1.4.3. Erdemli ve Erdemsiz Mallar

Erdemli ve erdemsiz malları literatüre kazandıran maliyeci Richard A. Musgrave'dir. Bu sınıflandırmayı Musgrave topluma sağladığı fayda kriterine göre yapmıştır. Belli kesime özel topluma dışsal faydası olan ancak talebin yetersiz kaldığı mallara "erdemli mal" (ilkokullarda ücretsiz aşı yapımı, öğrencilere verilen KYK bursu vs.) ile topluma dışsal zararları olan aşırı talebin olduğu mallara "erdemsiz mallar"ın (uyuşturucu madde, alkol vs.) devlet tarafından çeşitli müdahale araçlarıyla kontrol altına alınması gerekir. Paternalist devlet anlayışı çerçevesinde topluma yararlı olan malların kapsamı genişletilmeli, zararlı olan malların üretimi ve tüketimi kısıtlanmalıdır. Örnek vermek gerekirse bir negatif dışsallık yayan sigaranın devlet tarafından vergilemeye konu olması aşırı talebin kısılmasına ve bunun sonucunda topluma olan sosyal faydasının artmasına neden olur (Aktan, 2011).

1.5. Kamu Hizmeti Unsurları

Kamu hizmetine ilişkin çeşitli tanımlar genellikle "maddi unsur" ve "organik unsur" olarak adlandırılan iki temel unsura dayanmaktadır. Maddi unsur, kamu hizmetinin konusunu ve içeriğini ifade ederken, organik unsur ise kamu hizmetinin sağlayıcısını ve bu hizmeti sunan yapıyı belirtir (Kır, 2013). Üzerinde durduğumuz konuya göre, kamu hizmetlerinin tanımlanmasında kullanılan temel unsurlar maddi unsur ve organik unsur olarak kabul edilir. Maddi unsur, faaliyetin doğasını ifade ederken, organik unsur ise faaliyeti yürüten teşkilat veya örgütü temsil eder. Ayrıca, literatürde kamu hizmetlerinin bu unsurların yanı sıra "şekli (biçimsel) unsur" adı verilen ve hukuki rejimi belirleyen üçüncü bir unsuru da içerebileceği görüşü dile getirilmektedir (Alkan, 2022).

1.5.1. Maddi Unsur

Kamu hizmetinin maddi unsuru, bir eylemin toplumun tamamına kamusal yarar ve kolektif bir ihtiyacı karşılaması esasına dayanır. Bu hizmetlerin temel amacı, toplumun geniş kesimlerine fayda sağlamak ve ortak bir gereksinimi gidermektir. Bir eylemin kamu hizmeti olarak nitelendirilip nitelendirilemeyeceği, eylemin doğası gereği toplumsal fayda sağlayıp sağlamadığı ve ortak bir toplumsal ihtiyacı karşılayıp karşılamadığına bağlıdır (Yasin, 2018; Atay, 2019; Sancakdar, 2021). Bu bağlamda, Derbil ve Onar'a göre, kamu hizmetinin sadece toplumsal bir ihtiyacı gidermekle sınırlı olmadığını, aynı zamanda kamu yararını da gözettiğini teyit eder niteliktedir. Dolayısıyla, kamu hizmetinin maddi unsuru, hem toplumsal fayda hem de kamu yararı ilkelerini içeren geniş bir kavram olarak değerlendirilmelidir (Derbil, 1950; Onar 1966).

Kamu hizmetleri alanındaki literatürde, kamu yararına ulaşma amacının ön plana çıkarıldığı gözlemlenmektedir. Ancak, bu konuda farklı yaklaşımlar ve görüşler de bulunmaktadır. Önemli bir örnek olarak, Gülan, kamu hizmetinin bir bileşeni olarak kamu yararını reddetmekte ve bunun yerine, kamu hizmetini "*toplum için önem kazanmış ortak ve genel bir ihtiyacın tatminine yönelik*" faaliyetler olarak tanımlamaktadır (Gülan, 1987).

Kamu hizmetleri kavramının tanımlanması kamu yararı kavramına sıkı sıkıya bağlıdır ve bu durum kamu yararının nasıl belirleneceği sorusunu önemli bir boyuta taşımıştır. Kamu yararının varlığı, yasama organı tarafından siyasi dinamikler, güncel

toplumsal ihtiyaçlar ve beklentiler ile söz konusu faaliyetin önemi göz önünde bulundurularak tespit edilir. Fakat uygulamada ortaya çıkan ihtilaflarda, kamu yararının mevcudiyeti nihai olarak yargısal denetime tabidir ve bu denetim çerçevesinde yargı organları, somut olayın özelliklerine göre kamu yararının bulunup bulunmadığına karar verir (Us, 2010; Gönen, 2011).

Kamu hizmetinin tanımlanmasında maddi unsur, faaliyetin içeriğine ilişkin olup, literatürde sıklıkla kamu hizmetinin amacının kamu yararı olduğu vurgulanmaktadır. Bununla birlikte, kavramın yalnızca amacı üzerinden tanımlanması, çeşitli sorunları beraberinde getirmektedir. Öncelikle, kamu hizmeti gibi zaten muğlak bir kavramı, ondan belki de daha fazla belirsizlik içeren kamu yararı kavramıyla açıklamaya çalışmak, analitik bir çıkmaza yol açabilmektedir. Bu durum, kavramın tanımını yapmayı ve sınırlarını belirlemeyi güçleştirmektedir. İkinci olarak, kamu hizmeti kavramını kamu yararı kavramına indirgemek devletin tüm faaliyetlerinin kamu hizmeti olarak algılanması riskini doğurmaktadır. Bu yaklaşım, kamu hizmeti kavramının kapsamını aşırı genişleterek, kavramın ayırt edici özelliklerini bulanıklaştırma potansiyeli taşımaktadır. nc bir sorun, devletin özel hukuk alanındaki faaliyetlerinin nasıl konumlandırılacağı hususudur. Bu faaliyetler, kamu hizmetini yalnızca kamu yararı perspektifinden tanımlamanın yarattığı teorik ve pratik zorlukları gözler önüne sermektedir. Bu bağlamda, kamu hizmetinin tanımlanmasında sadece kamu yararı kavramına dayanmak yerine, faaliyetin niteliği, sunuluş biçimi, toplumsal ihtiyaçlara cevap verme kapasitesi gibi daha somut ve ölçülebilir kriterlerin de dikkate alınması önem arz etmektedir. Bu çok boyutlu yaklaşım, kamu hizmeti kavramının daha net ve işlevsel bir şekilde anlaşılmasına katkı sağlayabilir ve kavramın hukuki ve idari uygulamalardaki kullanımını daha etkili hale getirebilir (akmak, 2013).

Anayasanın 47. maddesinde, "Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir" ifadesi, kamu hizmetinin özel sektör tarafından da yürütülebilen, ancak gerektiğinde devlet kontrolüne alınabilecek bir faaliyet olduğunu vurgulamaktadır (TC anayasası).

Anayasanın 128. maddesinde ise, "Devletin, kamu iktisadi teşebbüsleri ve diğer kamu tüzelkişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür" hükmü yer almaktadır (TC anayasası). Bu madde, kamu hizmetinin devlet

ve kamu tüzel kişileri tarafından yürütülen, süreklilik arz eden ve belirli ilkelere bağlı bir faaliyet olduğunu ortaya koymaktadır.

Özetle Anayasanın 47. ve 128. maddelerdeki hükümler incelendiğinde, kamu hizmetlerinin maddi unsurunu, hizmetin sürekliliği ve kamu yararına olması olarak tanımlar. Bu hükümler ışığında, Anayasa'nın kamu hizmeti kavramını, somut ve sürekli bir faaliyet olarak ele aldığı, yani kavramın maddi unsuruna vurgu yaptığı anlaşılmaktadır.

1.5.2. Organik Unsur

Kamu hizmetinin organik unsuru, hizmetin devlet yapısı ve işleyişiyle olan sıkı bağlantısını ifade eder. Geleneksel olarak, kamu hizmetleri devlet veya kamu tüzel kişileri tarafından sunulur ve bu hizmetlerin sunumu devletin temel görevleri arasında yer alır (Atay, 2019; Ulusoy, 2019; Sancakdar, 2021).

Kamu hizmetine ilişkin yapılan hemen her tanımda "organik unsur"u görmek mümkündür. Zira kamu hizmeti kavramının özünde devlet ve toplum arasındaki sıkı bağ yatmaktadır. Kamu hizmeti devletin, vatandaşın toplumsal refah ve faydasını sağlamakla üstlendiği asli bir fonksiyondur. Bu fonksiyonun uygulanmasında devlet; ihtiyaçların tespiti, kaynakların temini ve hizmet sunumunun düzenlenmesi gibi önemli bir rol üstlenir. Kamu hizmeti salt bir hizmet sunumunun ötesinde devletin toplumla yapmış olduğu sözleşmenin de yansıması olarak nitelendirilebilir (Karahanoğulları, 2015).

Kamu hizmetinin sunumunda geleneksel yaklaşım, devletin doğrudan faaliyet göstermesini öngörür. Ancak zaman içinde kamu hizmetinin kapsamı ve içeriği değişmiş, bu da "organik unsur"un sorgulanmasına yol açmıştır. Özellikle artan ihtiyaçlar, sınırlı kamu kaynakları ve değişen toplumsal beklentiler, devleti hizmet sunumunda farklı modeller geliştirmeye zorlamıştır. Devlet hizmet sunum modelinden bağımsız olarak, kamu yararını gözetmek ve hizmetlerin etkin, kaliteli, adil ve şeffaf bir şekilde sunulmasını sağlamakla yükümlüdür (Bilgen, 1980: 113-116).

Özetle, günümüzde kamu hizmetini sadece kimin sunduğuna bakarak tanımlamak mümkün değildir. Önemli olan, hizmetin toplumsal fayda, ulaşılabilirlik, eşitlik, nitelik ve şeffaflık gibi temel özellikleri barındırmasıdır. Devlet bu özellikleri gözeterek geliştirmiş olduğu farklı modellerle hizmet sunumu yapabilir veya hizmet sunumunu farklı kesimlere devredebilir (Özgürsoy, 2019).

1.5.3. Şekli (Biçimsel) Unsur

Kamu hizmeti kavramını tam anlamıyla kavrayabilmek için, hem ne olduğuna (maddi unsur) hem de nasıl yürütüldüğüne (şekli unsur) bakmak gerekir (Eryılmaz, 2021). Kamu hizmetlerini tanımlayan unsurlardan biri olan "şekli unsur," bu hizmetlerin kamu hukuku rejimine tabi olmasını ve eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi ilkelere uygun şekilde sunulmasını gerektirir. Bu sayede, hem vatandaşların hakları korunur hem de hizmetin kamu yararına uygunluğu güvence altına alınır (Atay, 2019; Sancakdar, 2021).

1.6. Kamu Hizmeti Özellikleri

Kamu hizmeti kavramının birden fazla tanımı olduğundan kamu hizmetlerinin daha iyi anlaşılabilmesi için özelliklerinin bilinmesi gerekir (Taşan, 2013):

- Kamu hizmetleri bireylerin faydalanmasına yönelik etkinliklerin tümüdür.
- Kamu hizmetleri kamu yararı esasına dayanır.
- Kamu hizmetleri sadece kamu kurum ve kuruluşlarınca sağlanmaz aynı zamanda özel sektör tarafından da sağlanabilir.
- Kamu hizmeti sunulduktan sonra belli bir bedeli olduğu gibi bedelsiz de olabilir.
- Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi sadece kamu hukuku kuralları rejimine tabi değildir bunun yanında iktisadi kamu hizmetlerinde özel hukuk rejimi, kamu hukuku rejimine göre daha ön plandadır.
- Kamu hizmeti ulusal, yerel ve belirli bir bölge düzeyinde gerçekleştiği gibi toplumun belirli bir gurubuna yönelik de sunulabilir.
- Kamu hizmetleri süreklilik ve düzenlilik arz eden hizmetlerdir.
- Kamu hizmeti sunumundan bireyler eşit bir şekilde faydalanır.

1.7. Kamu Hizmetinin Temel İlkeleri

Kamu hizmetleri, toplumların değişen ihtiyaçları ve beklentileriyle sürekli bir dönüşüm içindedir. Geleneksel devlet anlayışından modern devlet anlayışına geçişle beraber bu dönüşüm, özellikle refah devleti döneminde devletin artan sorumlulukları ve kentleşmenin sonucunda artan hizmet talepleriyle yeni bir boyut kazanmıştır. Fakat

1980'li yıllara gelindiğinde, neo-liberal politikaların etkisiyle devletin sorumluluk alanının küçülmesi ve asli görevlerine odaklanması ön plana çıkmış, bundan dolayı kamu personel sayısında azalma ve hizmet alanlarında daralma yaşanmıştır (Eryılmaz, 2021: 30). Günümüzde ise kamu hizmetlerinin sunumunda “*kalite, etkinlik, etkililik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve iyi yönetim*” gibi anlayışlar ön plana çıkmaktadır. Bu yeni anlayış, özellikle gelişmiş ülkelerde başarılı bir şekilde uygulanmakta ve gelişmekte olan ülkeler için de bir rehber oluşturmaktadır. Böylece kamu hizmetleri, vatandaş odaklı, etkin ve modern yönetim anlayışına dönüşmekte, toplumsal ihtiyaçlara pratik ve etkili çözümler sunan bir yapıya kavuşmaktadır (Aydın, 2024).

Kamu hizmetleri geçmişten günümüze kadar ülkelerin politikasına bağlı olarak sürekli değişime uğrasa da genel geçer olmak üzere bir takım temel ilkeleri bünyesinde barındırır. Bu temel ilkeler, süreklilik ilkesi, eşitlik ilkesi, değişkenlik (uyum) ilkesi ve meccanilik (bedelsizlik) ilkesi olmak üzere dört temel ilkeye dayanır (Günday, 2015).

1.7.1. Süreklilik İlkesi

Kamu kurum ve kuruluşları, toplumsal ihtiyaçları karşılamak üzere kamu yararını sağlamak için kamu hizmetlerini süreklilik ilkesi kapsamında gerçekleştirir (Giritli, vd., 2001). Süreklilik ilkesi, kamu kurum ve kuruluşlar tarafından sunulan kamusal mal ve hizmetlerin herhangi bir gecikmeye uğramadan anında karşılanmasıdır. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin hızlı ve etkin bir şekilde duraksama olmadan sunulması 7 gün 24 saat olarak sunulacağı anlamını taşımaz (Göküş, 2010: 93-218). Mevcut yasalarda var olan spesifik durumlardan ötürü kamu hizmetlerinden kesintinin yapılabileceği açıkça belirtildiğinden süreklilik ilkesini sekteye uğratmaz. Örneğin; toplumların gelişiminde önemli bir rol oynayan eğitim hizmetleri, yasal düzenlemeler çerçevesinde belli bir dönemde uygulanmakta belli bir dönemde ise kesintiye uğramaktadır (Sancakdar vd., 2021: 560; Yasin, 2018: 334).

Kamu hizmetlerinin sürekliliği ve niteliği, toplumun değişen ihtiyaçlarına cevap vermek için sürekli olarak güncellenmesi gereken bir alandır. Adalet hizmeti, özellikle hak arama sürecinde, vatandaşların ömür boyu ihtiyaç duyabileceği bir hizmettir. Bundan dolayı, kamu hizmetlerinde süreklilik ve düzenlilik esastır ve hizmetlerin tamamını ve niteliklerini sürekli olarak düzenlemek gerekir. Bu düzenleme, teknoloji ve maddi imkânların artmasıyla birlikte, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve verimli hale getirilmesini sağlar. Örneğin, e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması ile birlikte,

vatandaşlar artık birçok kamu hizmetine çevrimiçi olarak erişebilir ve bu hizmetleri daha hızlı ve kolay bir şekilde kullanabilirler (Ay, 2015).

1.7.2. Eşitlik İlkesi

Eşitlik ilkesine göre, kamu hizmetlerin sunumunun eşit ve adil bir şekilde kimsenin dışlanmadığı herkesin menfaatinin eşit bir biçimde korunduğu ve gözetilmesi gerektiğini ifade eder (Aydın, 2024). Devletin eşitlik ilkesi ile ilgili yaklaşımının genel çerçevesi Anayasa madde 10.da ele alınmıştır. Buna göre *“devletin ve idari mercilerinin tasarrufunda olan bütün işlemlerde vatandaşların kanun önünde eşit olması gerektiği”* açık bir biçimde belirtilmiştir. Ancak bu ilke bütün vatandaşların eşit bir hakka sahip olduğu anlamına gelmez. Hukuki olarak benzer konumda olan vatandaşların hepsinin eşit bir hakka sahip olması gerekir. Benzer durumdaki kişilere benzer, farklı durumdaki kişilere ise durumlarına uygun farklı muamele yapılmalıdır. (Gören, 2016: 3279-3301). Söz konusu bu durum vergileme alanında bahsedilen adalet ilkesi ödeme gücü kapsamında ele alınmıştır. Vergilemede adalet, gelişmiş ülkelerin temel taşlarından biridir ve anayasal güvence altına alınmıştır. Ödeme gücü ilkesi, bu adaletin sağlanmasında önemli bir rol oynar (Çomaklı ve Gödekli, 2011: 13). Kişilerin vergi yükümlülüklerinin, gelirleri, harcamaları ve servetleri gibi ödeme güçlerini yansıtan göstergelere göre belirlenir düşüncesi, bu ilkenin temelini oluşturur. Ödeme gücünün temelinde de gelir vardır. Harcama ve servet gibi diğer ödeme gücü göstergeleri de gelirden türetilir. Harcama gelirin kullanılan kısmını, servet ise kullanılmayıp tasarruf edilen kısmını ifade eder. Bu bağlamda yatay adalet, aynı ödeme gücüne sahip bireylerin aynı vergi yükünü taşımasını, dikey adalet ise farklı ödeme gücüne sahip bireylerin farklı vergi yükleri taşımasını, ödeme gücü daha yüksek olan bireylerin daha fazla vergi ödemesini öngörür (Aydın, 2021).

Kamu hizmetlerinin en önemli ilkelerinden birisi olan eşitlik ilkesi çerçevesinde, üretilen kamusal mal ve hizmetler topluma sunulurken dil, din, ırk ayrımı yapmadan eşit imkânlar dâhilinde sunulur. Bütün vatandaşın sunulan tam kamusal mal ve hizmetlerden eşit bir biçimde faydalanması gerekmektedir. Örneğin adalet, savunma gibi tam kamusal mal ve hizmetlerin herkese eşit bir şekilde sunulması ya da sağlanması gerekir (Çırakman, 1976).

1.7.3. Değişkenlik İlkesi

Toplumların dinamik yapısı ve ihtiyaçları sürekli bir değişim içindedir. Bu değişim, kamu hizmetlerinin sağladığı yararı ve bu yararı sağlayacak teknikleri de etkilemektedir. Bundan dolayı, kamu hizmetlerinin de bu toplumsal dönüşüme adapte olması ve kendini yenilemesi kaçınılmazdır (Karahanoğulları, 2015: 221). Değişkenlik (uyum) ilkesi; kamusal mal ve hizmetlerin sunumunda ekonomik, siyasi, teknolojik, sosyolojik ve bilimsel gibi birçok alanda çağın yeniliklerine ve değişikliklere uyumlu olması anlamına gelir (Bağrıaçık, 2014: 1; Karahanoğulları, 2015: 221; Yasin, 2018: 435).

1.7.4. Meccanilik (bedelsizlik) İlkesi

Kamu hizmetinin temel ilkelerinden birisi olan bedelsizlik ya da diğer bir ifadeyle meccanilik ilkesi, diğer ilkelere nispeten en tartışılan ilke olarak günümüze kadar gelmiştir (Karahanoğulları, 2015). Kamu kurum ve kuruluşlarının tam kamusal mal ve hizmet sunmaları sonucunda karşılığında herhangi bir ücret/bedel talep etmemelerine bedelsizlik (meccanilik) denir. Örneğin itfaiye hizmeti alan birisinin sunulan bu hizmet karşısında herhangi bir ücret ödmeden bu hizmeti kullanabilmesi bu ilke gereğidir (Zengin, 2019). Kamu ekonomisinde de “bedavacılık problemi” adı altında ele alınmıştır; kamusal malların doğası gereği ortaya çıkan "bedavacılık" problemi, bireylerin bu mallardan faydalanmak için ödeme yapmaktan kaçınma eğilimlerini tanımlar. Herkesin ödeme yapıp yapmadığına bakılmaksızın, kamusal maldan yararlanabileceğini bilmesi gönüllü ödemeyi caydırır. Bu durum, bireylerin gerçek taleplerini gizlemelerine ve fiyatın belirsizliğine neden olur. Sonuç olarak, piyasa mekanizması çalışamaz hale gelir ve kamusal mal üretimi optimal üretimin altında kalır. Bu durum, kamusal malların etkin bir şekilde sağlanabilmesi için devlet müdahalesini gerekli kılar (Uğurlu, 2010).

Klasik anlayışa göre parasızlık (bedelsizlik) ilkesi sunulan kamu hizmetinden faydalanmak isteyenlerin herhangi bir ücret ödmeden sunulan hizmetten faydalanması bedavacılık sorunu ortaya çıkardığı için görüş ayrılıklarına sebep olmuştur (Alkan, 2022). Dolayısıyla klasik anlayışa göre devletin sunmuş olduğu kamu hizmetinin/kamu giderinin finansmanını Anayasa madde 73'te belirtildiği gibi, “*vatandaştan ödeme gücüne göre vergiler yoluyla karşılandığı*” kabul edilmektedir (Atay, 2006: 256-293). Günümüzde ise kamu iktisadi teşebbüslerin sunmuş oldukları hizmetten yararlanan kişi sayısının artmasından dolayı, ilgili hizmetin finansmanına kısmen de olsa katılmaları gerekir

(Evren, 207: 670-691). Bu bağlamda devletin piyasa ekonomisine müdahale ederek özel mal ve hizmet üretmesinin temel gerekçesi, piyasa başarısızlıklarını gidermek ve etkinliği artırmaktır. Tam rekabet piyasalarının şartları her zaman oluşmayabilir. Devlet, piyasada oluşan aksaklıkları gidermek, kamu yararını gözeterek ve kaynak dağılımında etkinliği sağlayarak özel mal ve hizmet üretiminde bulunabilir. Firmalar için daha ucuz girdiler sağlanarak ekonominin genelinde kaynak dağılımında da etkinlik gerçekleştirilmektedir. (Şener, 1996: 75).

1.8. Kamu Hizmeti Türleri

Kolektif ihtiyaçların sürekli değişime uğraması, kamu hizmetlerinin de kapsamını genişleterek farklılaşmasına neden olmuştur. İdari, iktisadi, sosyal ve kültürel olmak üzere birçok alanda sunulan kamu hizmetleri, hukuki rejime ve sunum biçimine göre de farklılık gösterir. Teknolojide yaşanan gelişmeler, globalleşme gibi faktörler, kamu hizmetlerinin geleceğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu süreçte, kamu hizmetlerinin etkili, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulabilmesi için sürekli olarak yeniliklere, inovasyona ve teknolojiye açık olması gerekir (Alkan, 2022).

Ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarının yaptıkları faaliyet ve fonksiyonları göz önünde bulundurularak sunulan kamu hizmeti türlerinin sınıflandırılması gerekmektedir (Gözübüyük ve Tan, 2001: 140).

İktisadi kamu kurumları, devletlerin ekonomiye yön verme, ekonomiyi şekillendirme, piyasayı özendirme gibi politikalarını belirlemede önemli bir rol oynar. Ancak bu kurumların etkinliği devletin kamuoyuna açık olması ve siyasi anlamda başarılı olması ve piyasa ekonomisi ilkelerine uygun bir yaklaşımla sağlanabilir. Her ülke kendi ekonomik durumuna ve şartlarına göre bu kurumları istediği gibi yönlendirir (Duran, 1982, 201). İdari kamu kurumları ise “*Kamu idarelerinin yerine getirmekle yükümlü olduğu görevleri, yani devletin öteden beri yürüttüğü klasik kamu hizmet ve faaliyetlerini, kamu idarelerinden ayrı bir tüzel kişilik marifetiyle yürüten teşkilat birimleridir*” (Ağar, 2006).

Sosyal kamu kurumları, toplumun refahını ve bireylerin yaşam kalitelerini artırmak amacıyla hizmet sunan kamu kurumlarıdır. Sosyal kamu kurumları, bireyler arasında sınıfsal farklılıkları ortadan kaldırır ve daha adil bir toplum düzeni kurulmasını sağlar (Duran, 1982, 210). Bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetler adını aldığı alana

özgü olarak yürütülen hizmetlerdir. Devletin üstlendiği çeşitli bilimsel ve teknik araştırmalar, müzik, sanat, resim, sinema gibi hizmetler çeşitli özerk kuruluşlarla yerine getirilmektedir. Bu faaliyetler nitelikleri gereği geleneksel idari yapılarca yürütülemezler (Altın, 2013: 106).

Literatürde coğrafik şartlara ve fonksiyonuna göre kamu hizmetleri ulusal-yerel kamu hizmetleri kategorisinde değerlendirilir. Tüm ülke çapında yürütülen adalet, sağlık, savunma gibi hizmetler ulusal kamu hizmetleridir. Belli bir coğrafyada, belli bir lokasyonda yaşayan ve o bölgede kamu hizmetleri faaliyetinden faydalanan kişilerin aldığı hizmete ise yerel kamu hizmeti denir. (Giritli vd., 2001: 794). Kamu mal ve hizmetleri sadece devlet eliyle üretilebiliyorsa sunulan bu kamu hizmetler tekel niteliğinde olan kamu hizmetleridir. Kamu hizmetleri sadece kamu sektörü tarafından sağlanmaz, yarı kamusal mal niteliğinde olan eğitim, sağlık gibi hizmetler özel sektör eliyle de yürütülebilir. Dolayısıyla hem kamu kesimi hem de özel kesim tarafından sağlanan bir kamu hizmeti varsa bu kamu hizmeti tekel niteliğinde olmayan bir kamu hizmetidir (Yıldırım, 2018: 66). Doğrudan doğruya kamu hizmetlerinden yararlanan kişilerin almış olduğu hizmete kişisel ya da bireysel kamu hizmeti denir. Örneğin eğitim ve sağlık gibi yarı kamusal mal ve hizmetler gibi. Dolaylı kamu hizmetleri ise bireylerin dolaylı olarak faydalandığı toplumsal kamu hizmetleridir. Örneğin imar ve bayındırlık hizmetleri, altyapı hizmetleri toplumsal kamu hizmetleridir (Altın, 2013: 106).

1.9. Kamu Mali Yönetiminde Türk Bütçe Sistemine Yeni Bir Bakış: Analitik Bütçe Sistemi

Ekonomik istikrar, daha adil bir gelir dağılımı, hızlı kalkınma ve yatırımların teşviki günümüzde bütçelerin ekonominin yönlendirilmesinde maliye politikası kapsamında kullandığı bir araçtır. Bütçenin bu alanlarda etkili bir mali araç olabilmesi için, gelir ve gider kalemlerinin belirli kriterlere göre sınıflandırılması ve sıkı bir denetime tabi tutulması gerekir (Demirel, 2001: 9).

...“5018 sayılı Kanun, bütçelerin uluslararası standartlara uygun, ayrıntılı bir sınıflandırma sistemine göre hazırlanıp uygulanmasını öngörür. Bu sistem, gelir ve giderlerin ekonomik ve finansal açıdan analiz edilmesini, kurumların performans ölçümünü ve kaynakların kullanım şeklini inceler. Analitik Bütçe Sınıflandırması, giderler, gelirler ve finansman olarak üçe ayrılır. Giderler ise kurumsal, fonksiyonel,

finansman tipi ve ekonomik sınıflandırmalara tabi tutulur” (Karakoç ve Kasapoğlu, 2019: 486-496).

Kurumsal Sınıflandırma: Siyasi ve idari sorumluluğu net bir şekilde ortaya koymayı hedefleyen bu sınıflandırma, dört düzeyli bir kod yapısı kullanır. Aynı anayasal otoriteye ayrılan kaynaklar, bu kod yapısı içinde aynı kod altında toplanır.

- Birinci Düzey: Bakanlıklar ve anayasal olarak denk kurumlar en üst düzeyde yer alır.
- İkinci Düzey: Müsteşarlar gibi, birinci düzey yöneticilere sorumlu birimler bu düzeyde bulunur.
- Üçüncü Düzey: Ana hizmet birimleri, ikinci düzeye bağlı olarak faaliyet gösterir.
- Dördüncü Düzey: Destek ve lojistik birimleri, en alt düzeyde yer alarak diğer birimlere hizmet verir.

Fonksiyonel Sınıflandırma: Program bütçe sisteminin 1973'teki uygulamaya konulduğundan beri beklenen verim bir türlü sağlanamamıştır. Bunun en büyük sebebi, devlet faaliyetlerinin türünü göstermesi hedeflenen fonksiyonel sınıflandırmanın bir türlü tam olarak uygulamaya geçirilememiş olmasıdır. Bu sınıflandırma, “*dört düzeyli ve altı haneli bir kod grubundan*” oluşturulmuştur (Cura, 2003).

- Birinci Düzey: Devlet faaliyetleri on ana fonksiyona ayrılır. Böylece geniş bir perspektifle devlet hizmetlerinin temel alanları belirlenir.
- İkinci Düzey: Her ana fonksiyon, daha spesifik programlara bölünür. Bu, faaliyetlerin daha detaylı bir şekilde incelenmesini sağlar.
- Üçüncü Düzey: Vatandaşa sunulan nihai hizmetler bu düzeyde gösterilir. Hizmetlerin somut çıktıları belirlenir.
- Dördüncü Düzey: Gelecekte ortaya çıkabilecek ihtiyaçlar ve değişiklikler için boş bırakılan bu düzey, sistemin esnekliğini sağlar.

Finansman Tipi Sınıflandırma: Devlet kapsamındaki tüm kurumları içine alan ve devirli ödeneklerin izlenmesini sağlayan finansman tipi sınıflandırması, harcamaların hangi kaynaktan finanse edildiğini gösterir ve tek haneli bir kod kullanır. Bu kodlar;

“genel ve katma bütçe, sosyal güvenlik kurumları, özerk kuruluşlar, döner sermayeler, özel ödenekler, dış proje kredileri ve bütçe dışı fonları kapsar” (Cura, 2003).

Ekonomik Sınıflandırma: Ekonomik sınıflandırma, *“devletin faaliyetlerinin ekonomi, piyasalar ve gelir dağılımı üzerindeki etkilerini planlamak, izlemek ve değerlendirmek için kullanılır. Bu sınıflandırma, gelirler, harcamalar ve borç verme ve finansman (gelir-gider farkı) olmak üzere üç ana bölümden oluşur”*. Böylece devletin ekonomik etkileri bütüncül bir şekilde analiz edilebilir (T.C. Maliye Bakanlığı, 2004: 2005 Yılı Bütçe Hazırlama Rehberi).

1.10. Sunum Yöntemleri

Kamu mal ve hizmetlerinin sağlanmasında, altyapı yatırımlarının tamamlanmasında, kamu sektörünün hukuki, mali ve siyasi olarak tüm riskleri üstlendiği geleneksel sunum yöntemleridir (Aydın, 2021). Gözler ve Kaplan’a göre müşterek emanet, iltizam, imtiyaz gibi idari sözleşmeler ile Yıldırım vd.’a göre yap-işlet-devret, yap-işlet gibi temin yöntemleri özel hukuk sözleşmeleri kapsamında değerlendirilir (Gözler ve Kaplan, 2014; Yıldırım vd., 2016).

1.10.1. Emanet Usulü

Emanet usulünde kamu mal ve hizmetlerin sunumunda doğrudan aktif rol alan idaredir (Tiryaki, 2014). Bu bağlamda, kamu hizmetleri görevini ifa etmek, bu görev ifa edileceği süreçteki bütün sorumluluklar idareye aittir. *“Bir kamu tüzel kişininin araç-gereç ve personel gibi kendi imkânlarını kullanarak bir kamu hizmetini bizzat yerine getirmesi”* emanet usulü olarak adlandırılır (Atay, 2006: 499).

Emanet usulünde, işbölümü ilkesinin gereği olarak kamu hizmeti, ya tek taraflı idare tarafından ya da idari sözleşmeler yoluyla yürütülür. Söz konusu kamu hizmeti kamunun kendi personelleri tarafından sağlanır. Bu hizmeti sunan birimler ise merkezde bakanlıklar, taşrada ise il özel idareleri, belediye vb. kamu kurumlarıdır (Giritli vd., 2001: 788; Gözübüyük ve Tan, 2016: 612).

1.10.2. Müşterek Emanet ve İltizam Usulü

“Müşterek emanet yönteminde, sermayesi ve zararı idareye ait olmak üzere ve gelir üzerinden sözleşmeciye pay verilmesi suretiyle bir kamu hizmetinin özel hukuk

kişisine gördürülmesi söz konusudur.” (Atay, 2018: 596) İltizam usulü ise, kamu mal ve hizmetinin, özel hukuk kişisine belirli bir bedel karşılığında yaptırılması usulüdür. Bu bedel, sabit bir tutar veya elde edilen gelirin bir oranı şeklinde olur. Mültezim, iltizam usulünde kendi sorumluluğu ve riski altında bu hizmeti sunar (Duran, 1982: 333). *“Müşterek emanet usulünün mali konularda uygulanma biçimine iltizam usulü”* denir ve bu iki usul günümüz şartlarında uygulanmamaktadır (Eminoğlu, 2019).

1.10.3. Ruhsat Usulü

Devletin belirli bir faaliyeti gerçekleştirmek isteyen kişilere veya kurumlara tek taraflı olarak verdiği resmi izindir. Ruhsat usulünde, kamunun genel yararı gözetilir ve belirli şartlar altında verilir (Gözler ve Kaplan, 2014: 555). Örneğin; yapı ruhsatı ve işyeri açma ruhsatı.

Özel hukuk kişilerince gerçekleştirilen bir faaliyetin kamu hizmeti kapsamında olması için, faaliyetin kamu yararı taşıması, yasal düzenlemelerle desteklenmesi ve idarenin yetkilendirmesi gerekmektedir (Gözler, 2019: 258-269).

1.10.4. İmtiyaz Usulü

“Kamu hizmetinin idari bir sözleşme yoluyla anonim şirket statüsündeki özel hukuk kişilerine sermaye ile kâr ve riski kendisine ait olarak gördürülmesine imtiyaz usulü denilmektedir” (Özay, 2017: 250-251). İmtiyaz usulü, devlet tarafından sunulan bir kamu hizmetinin, tüm masrafları, kâr ve zararı özel bir kuruluşa ait olmak üzere, belirli bir süre karşılığında bu kuruluşa devredildiği bir usuldür. Bu devretme işlemi, devlet ile kuruluş arasında yapılan sözleşme ile resmi bir boyut kazanır. Bundan dolayı devlet, hizmetin sorumluluğunu özel sektöre devreder, özel sektör ise kar elde etmek amacıyla hizmeti daha kaliteli hale getirir (Kalabalık, 2004: 268). Kamu hizmeti imtiyaz sözleşmeleri, devlete özel hukuk kurallarının ötesinde yetkiler tanıyan özel bir idari sözleşme türüdür. Bu yetkiler, idareye hizmetin yürütülmesi konusunda tek taraflı karar alma, şartları değiştirme, sözleşmeyi geri alma veya mahkeme yoluyla feshetme gibi geniş yetkiler verir. İdareye sağlanan bu geniş yetkiler, özel sektör açısından belirsizlik ve güvensizlik yaratarak imtiyaz sözleşmelerine karşı genel bir şüphe ve isteksizlik doğurmaktadır (Ulusoy, 2004).

İmtiyaz sözleşmeleri; su, elektrik, doğalgaz, telekomünikasyon ve metro gibi doğal tekel niteliği taşıyan hizmetlerin, özel bir şirkete sınırlı bir süre için verilmesiyle

ilgili yasal sözleşmelerdir. Bu sözleşmelerde, sunulan hizmetin kalitesi, miktarı, fiyatı ve sunum şartları ayrıntılı bir biçimde belirtilir. Kamu kuruluşları, imtiyaz sözleşmeleri ile özel sektörü yatırıma teşvik eder ve vatandaşlara kaliteli bir hizmet sunulmasını sağlar. Fakat bu sözleşmeler, şirketlerde monopolleşme ve kamu gücünün otoritesini koruyamaması gibi bazı dezavantajları beraberinde getirir (Acartürk, 2001: 46-60).

1.10.5. Yap-İşlet-Devret Usulü

YİD Modeli 3996 sayılı Kanun'un 3.maddesinde *“İleri teknoloji veya yüksek maddi kaynak ihtiyacı duyulan projelerin gerçekleştirilmesinde kullanılmak üzere geliştirilen özel bir finansman modeli olup, yatırım bedelinin (elde edilecek kar dâhil) sermaye şirketine veya yabancı şirkete, şirketin işletme süresi içerisinde ürettiği mal veya hizmetin idare veya hizmetten yararlananlarca satın alınması suretiyle ödenmesi”* olarak ifade edilmiştir.

Dolayısıyla kanun metninde de belirtildiği gibi yap-işlet-devret (YİD) modelinde, özel sektör bir projeyi belirli bir sürede yapmak ve kullanmak amacıyla finansmanını sağlar. İlgili projenin karı ve zararı özel sektöre aittir. Özel sektör projeyi belirli bir süre bittikten sonra kamuya bedelsiz olarak devreder. Bu modelle, kamuda maliyetlerin azaltılması, kamuda etkinliğin artırılması ve özel sektörün verimliliğinin artırılması hedeflemektedir. YİD modeli, özellikle sağlık, altyapı ve enerji sektörlerinde daha çok tercih edilir. Bu model kamu sektöründe verimlilik artışı gibi avantajlara sahipken, kamu sektörünün hâkimiyet alanını zayıflatır (Acartürk, 2001).

Türkiye’de ilk YİD modeli 1980’li yıllarda, *“Mersin-Akkuyu nükleer enerji santrali ile başlamıştır. Hidroelektrik barajlar, enerji santralleri, havaalanları, ticaret merkezleri, serbest ticaret bölgeleri, metro, limanlar, demiryolları”* gibi spesifik projelerin gerçekleştirilmesinde önemli bir rol oynamıştır (Özer, 2012).

1.10.6. Diğer Usuller

Yerel yönetimler, merkezi hükümetin baskısı ve kısıtlı bütçe altında kamu hizmetlerini istenilen düzeyde sunmakta zorlanmaktadır. Bundan dolayı yerel yönetimler daha verimli ve daha kaliteli hizmetler sunmak için farklı alternatiflere yönelmiştir. Gönüllülük, ihale, özelleştirme, şirketleşme gibi yöntemlerle hizmetleri farklı şekillerde sunmuşlardır. Bu yöntemler kamu hizmetinin sunulma usulleri arasında diğer usuller adı altında ele alınır (Acartürk, 2001: 22-27).

1.11. Kamu Hizmetlerine Hâkim Olan Temel Anlayışlar

Kamu hizmetlerine hâkim olan temel anlayışlar üç başlık altında toplanır. Bu anlayışlar objektif, sübjektif ve iktisadi kamu hizmeti anlayışıdır.

1.11.1. Objektif Kamu Hizmeti Anlayışı

Objektivist anlayış, belirli bir faaliyetin kamu hizmeti özelliği taşıyıp taşımadığına bakar. Bu anlayış Türk idare hukukunda sübjektif anlayışa göre daha az yaygındır (Cebeci, 2019).

Uler'e göre Anayasa'nın 47.maddesindeki "*Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir.*" şeklindeki hüküm, "*kamu hizmetlerinin niteliğinin*" belirleyici olduğunu vurgular. Yani, bir faaliyetin kamu hizmeti sayılabilmesi için, objektif kriterlere göre kamu hizmeti özelliklerini taşıması gerekir. Yasa koyucu, keyfi bir şekilde herhangi bir faaliyeti kamu hizmeti olarak yorumlayamaz (Uler, 1988). Gülan'a göre, kamu hizmetinin "*değişmez bir çekirdeği*" olduğunu ifade eder. Bu çekirdek, kamu hizmetinin temel unsurlarını ve amacını içerir. Yasa koyucu, kamu hizmetinin kapsamını ve sunulmuş biçimini düzenleyebilir, ancak bu çekirdeğe dokunmadan, kamu hizmetinin özünü değiştiremez (Gülan, 1987). Çakmak'a göre ise, örneğin, "*sanatsal kamu hizmetleri ister yasa koyucu tarafından belirlensin, ister niteliğine göre belirlensin*" kamu hizmetinin karakteristik bir örneğini göstermektedir (Çakmak, 2013).

Objektif kamu hizmeti anlayışına göre, belirli faaliyetler toplumsal bağımlılığı güçlendirmek ve geliştirmek için vazgeçilmezdir. Bu faaliyetlerin tam anlamıyla yerine getirilebilmesi, devletin müdahalesiyle mümkündür ve bu nedenle yönetenler tarafından sağlanması, düzenlenmesi ve denetlenmesi gerekmektedir (Onar, 1966: 28).

1.11.2. Sübjektif Kamu Hizmeti Anlayışı

Sübjektivist (öznel) kamu hizmeti anlayışı, kamunun faaliyetlerinde devletin etkinliğinin zayıfladığını, yasa koyucunun iradesinin etkin ve belirleyici olması gerektiğini açıklar. Gaston Jeze göre, sübjektivist kamu hizmeti anlayışında etkin ve belirleyici olan yönetimdekilerin tasarrufu ve iradesidir. Bu yaklaşımda yöneticilerin iradesi belirleyici olup, yargı organlarının bu konuda müdahale yetkisi bulunmamaktadır (Karahanoğulları, 2004: 39).

Danıştay'ın 2000 yılında almış olduğu bir kararında;

...“Bilindiği üzere, kamu hizmeti, umuma arz edilen, sürekli ve kesintisiz bir biçimde işlenmesi zorunlu, toplumun genel ve ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla kanunla kurulan idarenin, doğrudan ya da yakın gözetim ve sorumluluğu altında kamusal yetki ve usuller kullanarak yürüttüğü faaliyetlerdir. Bu faaliyetler, anayasanın 128 inci maddesinde de belirtildiği gibi genel idare esaslarına göre yürütülür.” Kanundan da anlaşılacağı üzere kamu hizmetleri kanun koyucu tarafından belirlenmektedir (Danıştay 1. Dairesi, 2000).

1.11.3. İktisadi Kamu Hizmeti Anlayışı

Devletin egemenlik gücünün temsili, belirli yetki ve sorumlulukların çerçevesi içinde kalarak bireylerin ekonomik hak ve özgürlüklerinin korunması açısından kritik öneme sahiptir. Bu çerçevede, “ekonomik anayasa; mali anayasa, parasal anayasa, dış ticaret anayasası ve rekabet anayasası” gibi alt bölümler içermelidir (Aktan, 1997: 42).

Anayasa ve iktisat akımı, baskı gruplarının etkisi, siyasi çıkar çatışmaları, yasaların çelişkiler içermesi ve siyasi gruplar arasında iletişim eksikliği gibi faktörlerin yasama organında iktisadi rasyonaliteye aykırı düzenlemelere yol açabileceğinden, yargısal denetimi bir çözüm mekanizması olarak öne sürer. Anayasal iktisatçıların bakış açısına göre, toplumsal refahı artırma ve genel yararı gözetme gibi kriterlere dayanmasını önerirken, aynı zamanda kamu harcamalarının sürekli artışını milli gelirin artış hızıyla sınırlandırılması gerektiğini savunurlar (Orak, 2007: 169-170).

İktisadi Kamu Hizmeti yaklaşımı, kamu hizmetini, piyasa mekanizmasının yetersiz kaldığı "kamusal mal" kavramı üzerinden tanımlar. Anayasal iktisat akımının etkisiyle şekillenen bu anlayışa göre, özel sektörler, belirli malları ya hiç üretmezler ya da eksik üretirler. Kamusal malların devlet tarafından üretilmesi, özel malların ise piyasa koşullarında özel sektör tarafından üretilmesi daha uygundur. "Kamusal yarar" gibi kavramlar, anayasal iktisat yaklaşımında devletin gereksiz müdahalelerini meşrulaştırmak amacıyla kullanıldığı için eleştirilir. Sonuç olarak, İktisadi Kamu Hizmeti yaklaşımı, devletin faaliyet alanını daraltarak, kamu hizmeti alanını da sınırlandırır (Savaş, 1999: 92).

1.12. Devlet Anlayışı Değişimi ve Kamu Hizmeti

Toplumlar, tarih boyunca değişen koşullara uyum sağlamak zorunda kalmış ve bu süreçte ihtiyaçları da sürekli olarak dönüşüm göstermiştir. Bu dönüşüm, doğal olarak devletlerin sunduğu kamu hizmetlerinin kapsamı ve niteliği üzerinde de önemli etkiler meydana getirmiştir (Eminoğlu, 2019).

Devletin fonksiyonları zamanla değişime uğrasa bile kamusal özellikleri gereği süreklilik ilkesi kapsamında adalet, güvenlik ve savunma gibi hizmetleri devletin kendi organları ve kamu personelleri aracılığıyla yürütmeye devam etmiştir (Öztekin, 2010).

1.12.1. Kamu Hizmetlerinde Tarihsel Gelişim

Klasik iktisadi düşünce anlayışına göre, piyasanın kendiliğinden düzenleyici bir mekanizma olduğunu ve devletin ekonomiye müdahale etmesinin gereksiz olduğunu ve bu mekanizmayı bozarak verimsizliğe yol açacağını savunur. Bu görüşe göre, "görünmez el" sayesinde piyasalar kaynakları en etkin şekilde dağıtır ve bireylerin özgürlükleri en üst düzeyde olur (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 40).

1929 yılında yaşanan ekonomik kriz ve belirsizlik nedeniyle, piyasa ekonomisinin zayıfladığı, mevcut ekonomik istikrarsızlıkları çözmeye yetersiz kaldığı, devletin ekonomiye istikrarsızlıkları giderici talep yönlü ekonomi politikaları uygulayarak ekonomiye müdahale edilmesi gerektiğini gündeme getirmiştir (Altın, 2013). Sosyal refah devleti olarak yorumlanan bu uygulamalar, devletin toplumsal eşitsizliğin giderilmesi için ekonomiye ekonomik ve sosyal amaçla müdahale eder. Bu amaçlar için çeşitli ekonomik kaynaklar kullanır (Uzun, 2008: 114). Bu dönemde devletin; *“eğitim, sağlık, altyapı, sosyal hizmetler, enerji, çevre, bankacılık, madencilik, tarım, ulaştırma, sigortacılık gibi alanlarda doğrudan politika belirlemek, düzenleme yapmak, sübvans etmek, finansman sağlamak ya da işletme sahibi olup üretimde bulunmak gibi değişik yöntemlerle faaliyetler yürüttüğü”* görülür (Altın, 2013).

1929’da yaşanan ekonomik kriz sebebiyle piyasanın yetersiz olduğu görülmüş ve bunun sonucunda devletin ekonomiye müdahalesi gerekli görülmüştür. Bu politikalar Keynesyen ekonomi anlayışı kapsamında yer bulmuştur. Klasik ekonomi anlayışına göre kamu harcamalarının üretim ve fiyat üzerinde hiçbir değişikliğe neden olmayacağı, Keynesyen ekonomi anlayışına göre ise devlet ekonomiye ekonomik ve sosyal amaçla müdahale eder ve kamu harcamalarını arttırma yoluna giderse toplam talebin de

artmasıyla birlikte buna paralel bir şekilde hem üretim hem de fiyatlar artar (Eğilmez ve Kumcu, 2011). Devlet, ekonomik büyümeyi desteklemek için teşvik ve uygun krediler yoluyla özel sektör yatırımlarını artırarak ekonomiye müdahale eder. (Şaylan, 2016).

İkinci Dünya Savaşı'nın yarattığı yıkım ve eşitsizlikler sonrasında, Keynesyen ekonomi teorisinin de etkisiyle ortaya çıkan Sosyal Refah Devleti modeli, devletlerin ekonomik hayatta daha aktif bir rol üstlenerek vatandaşlarının refahını artırmayı hedefleyen bir anlayış olarak karşımıza çıkar. Bu modelde, devlet, temel kamu hizmetlerinin üreticisi ve düzenleyicisi konumuna geçerek, enerji, ulaşım ve haberleşme gibi kritik sektörlerde doğrudan yatırım yapmıştır. Aynı zamanda, gelir dağılımındaki eşitsizlikleri azaltmak, sosyal hakları genişletmek ve tam istihdamı sağlamak amacıyla sosyal güvenlik sistemleri kurmuş, eğitim, sağlık ve konut gibi alanlarda vatandaşlarına çeşitli imkânlar sunmuştur. Bu sayede, savaş sonrası dönemde birçok ülkede ekonomik büyüme ve sosyal refahın artmasına da önemli bir katkı sağlamıştır (Şaylan, 2016).

İkinci Dünya Savaşı'nın bitiminden sonra, savaşın yaratmış olduğu yıkım ve tahribatları gidermek amacıyla devletin hem ekonomik hem de sosyal anlamda görev ve sorumlulukları artmış ve bu nedenle kamu sektörünün ekonomideki payı artmıştır. 1960'lı yıllardan sonra sosyal refah devleti anlayışı kapsamında kamu sektöründen beklentiler ciddi anlamda artmış ve bu durum kamunun çeşitli sektörlerde aktif rol almasını gerektirmiştir. Kamunun; *“enerji, çevre, bankacılık, eğitim, sağlık, altyapı, sosyal hizmetler, madencilik, tarım, ulaştırma, sigortacılık gibi alanlarda doğrudan politika belirlemek, düzenleme yapmak, sübvans e etmek, finansman sağlamak”* gibi sektörlerde piyasada aktif bir şekilde müdahalede bulunmuştur.

Devletin piyasaya aktif bir şekilde müdahalesi sonucunda kamu sektörünün piyasadaki ağırlığı ve yoğunluğu artmıştır. Bu bağlamda transfer harcamalarının bütçe içindeki payı artarak büyümeye devam etmiştir. Yapılan bu harcamalar bütçeden karşılanamadığı için kamu bütçesinde açık meydana gelmiş ve bu açığa bağlı olarak kamu borç stoku artmıştır. Kamuda oluşan açık verimliliğin azalması ve maliyetlerin artmasına sebep olmuştur (Yılmaz, 2001: 3).

İkinci Dünya Savaşı bittikten sonra ekonomik büyüme ve kalkınmaya dayalı politikalar benimsenmiştir. Fakat Cumhuriyetin ilk yıllarında sanayileşmeye dayalı büyüme politikası üzerine yoğunlaşan Türkiye, ekonomik amaçlı bir program olan Marshall Planı ile gelen fırsatlar karşısında tarım sektörüne daha fazla ağırlık vermeye

başlamıştır. Marshall Planı yeni devletçilik kapsamı anlayışında; Türkiye'nin ekonomik bağımsızlığını güçlendirmeyi ve sanayileşmeyi hızlandırmak amacıyla devlet öncülüğünde yürütülen bir kalkınma modelidir. Bu dönemde devlet tüketim malları yerine üretim ve yatırım malları üretimini arttırarak ülkenin üretim hacmini arttırmayı ve teknolojik gelişmeyi hedeflemiştir. Bu amaçla Türkiye'nin sanayileşme yolunda, Sümerbank başta olmak üzere 1950-1960 arası kurulan KİT'ler (Kamu İktisadi Teşebbüsü), özel sektörü destekleyici bir rol üstlenmiştir. Kumaş üretimini azaltıp özel sektöre iplik sağlayan ve özel sektöre ucuz kredi tahsis eden Sümerbank gibi, birçok KİT de kamu kaynaklarını özel sektöre transfer ederek bu sektörün büyümesini teşvik etmiştir (Övgün, 2019).

İkinci Dünya Savaşı'nın yarattığı yıkım ve tahribattan sonra dünya ekonomisinin yeniden canlandırılması ve istikrarlı bir büyüme ortamının oluşturulması için mali anlamda büyük emekler verilmiştir. Bu bağlamda 1945-1960 yılları arasında ekonomiyi istikrara kavuşturmak ve canlandırmak için IMF (Uluslararası Para Fonu) ve Dünya Bankası gibi uluslararası ekonomik kurumların kurulması, küresel anlamda ekonomide yeni bir dönemin başlangıcının temelini oluşturur. Türkiye, belirli dönemlerde ekonomik zorluklarla karşı karşıya kalmış ve bu zorlukları gidermek için muhtelif politikalar uygulamıştır. Bu politikalar arasında dış borçlanma, devalüasyon, IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası finans kuruluşlarından kredi alımı gibi yöntemler öne çıkmıştır. Demokrat partinin iktidar olduğu dönemde Türkiye'de ekonomik politikalarda önemli bir liberalleşme dönüşümünün yaşandığı bir dönemdir. Devletçilik ilkesinden uzaklaşarak kamu sektörünün payının azaltılması özel sektöre daha fazla alan açılması, bu dönemin en dikkat çeken özelliklerindedir. Ancak, bu liberalleşme dönüşümünün tam manasıyla gerçekleşmemiş, devlet müdahalesi ekonomi üzerindeki etkisini devam ettirmiştir (Takım, 2012: 166).

1970'lerde hem petrol fiyatların artması hem de üretimin azalarak işsizliğin artması sonucu stagflasyonun ortaya çıkmasıyla yaşanan petrol krizleri, sosyal refah devleti modelinin güçlü ve zayıf yönlerini gözler önüne sererek, sosyal politikaların yeniden değerlendirilmesine ve yeni ekonomik yaklaşımların ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu dönemde yaşanan tartışmalar, günümüzde de sosyal devlet anlayışı ve ekonomik politikaların belirlenmesinde önemli bir referans noktası olmaya devam etmektedir (Ömürgönülşen, 2003: 3). Neo-liberalizm, devletin ekonomik alandaki rolünü sınırlandırarak “görünmez el” mantığı çerçevesinde piyasaların kendiliğinden dengeye

gelmesini savunur. Bu düşünce, devlet müdahalesinin verimsizliğe yol açtığı ve ekonomik büyümeyi olumsuz anlamda etkilediği için devlet müdahalesinin olmaması gerektiği düşüncesine dayanır. Kamusal Tercih Kuramı ise bu görüşü destekleyerek, politikacıların kendi çıkarlarını ençoklaştırmayı amaçladığı ve piyasadaki aktörlerin daha verimli kararlar aldığını bunun da ekonomik büyümeye katkısı olduğunu açıklar. Bu iki teorinin birbirini desteklemeleri sonucu özelleştirme, deregülasyon ve serbest ticaret gibi neo-liberal politikaların benimsenmesine ve “*az devlet çok piyasa*” anlayışının yaygınlaşmasına sebep olmuştur. Fakat bu yaklaşım, gelir dağılımında adaletsizlik, küresel ekonomik krizler ve kamu hizmetlerinin niteliğinde düşüş gibi sorunlara yol açtığı için eleştirilmektedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 40).

1.13. 1980’ler ve Sonrasında Devlet Anlayışı

Geleneksel hiyerarşik ve bürokratik kamu yönetimi modelinin 1980’ler ve 1990’larda sergilediği eksiklikler, Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışının benimsenmesine neden olmuştur. YKY, piyasa odaklı ilkeler, esneklik, performans yönetimi ve müşteri odaklılık gibi kavramları ön plana çıkararak kamu hizmetlerinde verimlilik ve etkinlik artışı hedeflemiştir. Bu değişim, devletin rolünü doğrudan hizmet sağlayıcıdan düzenleyici ve kolaylaştırıcı bir konuma taşımış ve devlet-vatandaş ilişkisini yeniden tanımlamıştır. YKY’nin özelleştirme, performans ölçümü ve rekabet gibi uygulamaları, kamu hizmetlerinin sunumunda özel sektörün performansını artırmıştır (Bilgiç, 2008: 97).

1999 yılında IMF ile imzalanan ve Dünya Bankası destekli İstikrar Programı, Türkiye’nin neo-liberal ekonomi politikalarına geçiş sürecinde kritik bir dönüm noktası olarak görülür. İstikrar programı; “*tarım, sosyal güvenlik, kamu mali yönetimi ve vergi idaresi*” gibi alanlarda kapsamlı yapısal reformları hedeflerken, kamu kurumlarında personel azaltımı ve kurumsal örgütlenme gibi değişiklikleri öngörmüştür. KİT’lerin şirketleştirilmesi ve özelleştirme uygulamalarıyla birlikte düzenleyici kurumlar tesis edilmiştir (Bayramoğlu Özüğurlu, 2009). Devletin ekonomideki rolünün yeniden tanımlanmasına yol açmış; bu transformasyon süreci, Türkiye’nin 1970’lerin başından itibaren Batı ekonomik sistemlerine entegrasyon çabalarının ve 1978 krizi sonrasında 24 Ocak Kararlarıyla ivme kazanan liberal dönüşümün belirginleştiği bir dönem olmuştur (Karaçor, 2003: 373).

Bu bağlamda Türkiye 24 Ocak 1980 kararları, dünyadaki küresel ekonomik değişikliklere entegre olmak ve kriz sonrası geride kalmış ekonomiyi ileriye taşımak amacıyla bazı ekonomik araçlarla ekonomiyi canlandırma gibi yapısal reformları olan kararlar olarak bilinir (Tüleykan ve Bayramoğlu. 2016: 402). Bundan dolayı 24 Ocak 1980 kararlarıyla ekonomide Turgut Özal döneminde liberalleşmeyle, dışa dayalı ekonomi ile ihracatın artırılması ve özel kesimin ekonomideki yoğunluğunun artırılması amaçlanmıştır. Bu amaç kapsamında “*az devlet çok piyasa anlayışı*”, yani diğer bir ifadeyle minimal devlet anlayışı hâkimdir. Ayrıca Merkez Bankasının temel politikası olan para politikasının en temel gösterge olarak kabul edilmesi, ithalata dayalı sanayileşme yerine ihracata dayalı liberal bir modelin benimsenmesi, IMF programına entegreli olan 24 Ocak kararlarının o zamanki mevcut IMF’in yüksek faiz, daraltıcı politikalar ve özel kesimin piyasadaki yoğunluğunun fazla olması gibi politikalar benimsenmiştir (Öztürk, 2013: 2). Bu bağlamda Türkiye tarihine bakıldığında özellikle 1980 sonrası özel kesime yönelik liberalleşme ve bu amaç kapsamında özelleştirme reformları uygulamaya koyulması için muhtelif kanunlar çıkarılmıştır (Akdemir, 2008: 329).

Türkiye’de özelleştirmeye yönelik ilk düzenleme 12 Mart 1964 tarihli ve 440 sayılı “*İktisadi Devlet Teşekkülleriyle Müesseseleri ve İştirakler Hakkında Kanun*” ile yapılmış olmakla birlikte özelleştirme kavramının ilk kullanımı 28 Mayıs 1986 tarihli ve 3291 sayılı “*1211 Sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu, 3182 Sayılı Bankalar Kanunu, 2983 Sayılı Tasarrufların Teşviki ve Kamu Yatırımlarının Hızlandırılması Hakkında Kanun, 2985 Sayılı Toplu Konut Kanunu, 07.11.1985 Tarihli ve 3238 Sayılı Kanun 2499 Sayılı Sermaye Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılması ve 1177 Sayılı Tütün Tekeli Kanununun Bazı Maddelerinin Yürürlükten Kaldırılması ve Kamu İktisadi Teşebbüslerinin Özelleştirilmesi Hakkında Kanun*” ile söz konusu olmuştur. Özelleştirmeye ilişkin genel kanun niteliği taşıyan, özelleştirme ile ilgili hususları içeren “*Özelleştirme Uygulamalarının Düzenlenmesine ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*” ise 1994 yılında (24.11.1994) yürürlüğe girmiştir.

Bununla birlikte 1982 Anayasası’nın 47.maddesinin başlığına 13.08.1999 tarihinde yapılan değişiklikle özelleştirme ifadesinin eklenmesi, yine madde metnine

...“ *Devletin, kamu iktisadî teşebbüslerinin ve diğer kamu tüzel kişilerinin mülkiyetinde bulunan işletme ve varlıkların özelleştirilmesine ilişkin esas ve usuller kanunla gösterilir.* ” hükmü ile “*Devlet, kamu iktisadî teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişileri tarafından yürütülen yatırım ve hizmetlerden hangilerinin özel hukuk sözleşmeleri ile gerçek veya tüzelkişilere yaptırılabilceği veya devredilebileceği kanunla belirlenir.*”

1.13.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı

“*Devletin organize bir şekilde teşkilatlanmış insan gücünün devletin vizyon ve misyonlarını belli araçlarla yerine getirmesi*” (Bozkurt, Ergun ve Sezen, 2008: 133) şeklinde olan kamu yönetiminin ilkçağdan beri düşünürler tarafından geliştirildiği bilinir (Eryılmaz, 2016: 33). Geleneksel kamu yönetimi, 1870'lerden 1970'lere kadar etkili olan, Max Weber'in “*bürokrasi modeli*” ve Woodrow Wilson'ın “*siyaset-yönetim ayrılığı*” tezine dayanan yönetim biçimidir (Korkut vd. 2015: 109). Kurallara uygun hareket eden geleneksel kamu yönetimi, çeşitli bilim insanlarının destekleriyle gelişmiştir. Özellikle Woodrow Wilson, Max Weber, ve Frederick Taylor gibi yönetim bilimi alanında ün yapmış düşünürler geleneksel yönetim anlayışının oluşmasında önemli katkıları olmuştur. Bu bilim insanlarının düşünceleri, dört temel ilke etrafında şekillenmiştir (Eryılmaz, 2021: 43);

- Bürokrasi modeli kapsamında organize olan yönetim yapısı, Max Weber'in sosyolojik kuramlarına dayanır. Ana özellikleri şunlardır: “*ayrıntılı kurallar ve prosedürler, biçimsellik, katı hiyerarşi, merkeziyetçilik, yasallık ve rasyonellik*”.
- Siyaset ve yönetim birbirinden farklıdır çünkü farklı amaçlara hizmet ederler. Siyaset, toplum için hangi politikaların oluşturulacağına karar verme sürecidir. Yönetim ise, belirlenen bu politikaları uygulama ve hayata geçirmekle görevlidir. Yönetim, bu politikaları uygulamak için gerekli talimatları verir ve kuralları uygular.
- Kamu sektörü tüm faaliyetlerini kanunlar çerçevesinde hukuka uygun bir şekilde yürütür. Hizmetlerini tüm vatandaşlara aynı şartlarda ayırım gözetmeksizin sunar. Özel sektör kar amacı güdüsüyle hareket eder kamu sektörü ise kamu yararı amacı taşır. Kamunun açık, şeffaf ve hesap verilebilir olması gerekir.
- Kamusal mal ve hizmetlerin tahsisinde devletin etkin bir şekilde aktif rol alması gerektiği düşüncesi hâkimdir.

1.13.2. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı

Geçmişte kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanmasında asli yetki devletin elindeydi. Bu süreçte seçilmişler, bürokratlar ve siyasi danışmanlar başlıca aktörler olarak rol alıyordu. Ancak toplumsal yapının değişmesi, teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin etkisiyle devletin tek başına idare etme ve yönetme rolü zayıflamaya başladı. Bu değişim, yönetim anlayışının yeniden reformunu gündeme getirdi. Günümüzde sivil toplum kuruluşları, özel sektör, akademik kurumlar, meslek mensupları ve vatandaşlar kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanması süreçlerine aktif olarak görev alır. Bu siyasi dönüşüm, tek merkezli yönetimden çok aktörlü yönetişime geçişi temsil etmektedir (Genç, 2010).

Yeni Kamu Yönetimi (YKY), 1960'ların sonlarından itibaren geleneksel kamu yönetimine bir tepki olarak ortaya çıkmıştır. Temelde, kamu mal ve hizmetlerinin sunumunda özel sektör yönetim tekniklerini ve piyasada öngörülen prensipleri benimsenmiştir. Verimlilik, etkililik ve müşteri odaklılık gibi kavramlar ön plana çıkmıştır. Çıktılar girdilerden daha önemli hale gelmiştir ve performans yönetimi ile hesap verebilirlik anlayışı benimsenmiştir. Özelleştirme, rekabet ve yerinden yönetim gibi uygulamalar da bu anlayışla birlikte yaygınlaşmıştır. Thatcher hükümeti dönemindeki İngiltere, YKY'nin uygulamaya geçirildiği önemli bir örnektir. Kamu teşebbüslerinin özelleştirilmesi ve kamu sektörünün gücünün zayıflatılması amaçlanmıştır. Böylelikle, kamu hizmetlerinin sunumunda "idari" bir anlayış modelinden "işletmeci" bir anlayış modeline geçilmiştir.

Yeni kamu yönetiminin prensiplerinden bazıları aşağıda ifade edilmiştir (Arslan, 2010: 27):

- Şeffaflık ve hesap verilebilirlik.
- Başarıya odaklanma, nicel veri analizinin ve çıktıların temel alınması,
- Merkezi bürokrasinin olumsuz yönlerinden arındırılarak, yerelleşme etkisinin artırılması,
- Maliyetleri düşürmek amacıyla rekabetçiliğin sağlanması,
- Plan, program ve özellikle insan kaynakları yönetimi alanında özel kesim uygulamalarını benimsemek (belli aralıklarla ve taktiksel çalışma),

- Yönetici kesimin hareket alanını genişletmek, yönetici kesimin kapasite ve donanımının arttırılarak verimliliğin sağlanması (Arslan, 2010: 27).

1.13.3. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı

Klasik Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışında olduğu gibi, Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı da kendine özgü bazı kriterlere sahiptir. Bu prensipler, Yeni Kamu Hizmetini diğer iki yaklaşımdan ayrılmasını sağlar. Ayrılmasını sağlayan Yeni Kamu Hizmetinin temel unsurları: “*demokratik vatandaşlık, sivil toplum, post modern kamu yönetimi, kurumsal hümanizm ve yeni kamu yönetimidir*” (Denhardt ve Denhardt, 2007, 27-45).

Robert ve Janet Denhardt'ın Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı, Klasik Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu İşletmeciliği' ne alternatif yeni bir yaklaşım sunar. Temelde vatandaş odaklı bu yaklaşım, kamu mal ve hizmetlerinin vatandaşların ihtiyacına ve onların katılımına göre sunumunun şekillendiğini savunur. Yönetişim mekanizmaları aracılığıyla siyasiler, kamu yöneticileri, sivil toplum ve toplumun birlikte çalışarak hizmet sunumunu belirlemesi ve gerçekleştirmesi esastır. Kamu yöneticilerinin görevi ise, vatandaşları bilinçlendirerek ihtiyaçlarını anlamalarına ve hizmetlerin şekillenmesinde aktif rol almaktır. Özetle Yeni Kamu Hizmeti anlayışı, demokratik değerler ve yurttaş katılımı ile kamu yararını maksimize etmeyi amaçlayan bir yönetim anlayışıdır (Zengin, 2009).

Yeni kamu yönetiminin prensiplerinden bazıları aşağıda ifade edilmiştir: (Özcan ve Ağca, 2010: 16-17):

- Kamuya hizmet etmek kamunun yönetilmesinden daha önemlidir,
- Kamunun faydasını ençoklaştırmayı hedef alması en temel ürün olmalı,
- Kanuna ve yasaya uygun bir şekilde hareket etmek. Planlı ve programlı düşünmek,
- Kamu hizmetinin sunumunda müşteriye değil de vatandaşı esas almak,
- Vizyon ve Misyon sahibi olmak önemli bir detaydır,
- İnsanı esas almak insanı yüceltmek önemlidir,
- Kamu mal ve hizmeti sunumunda vatandaşları esas almak önemlidir.

1.13.4. Bir Dijital Hizmet Sunan: E-Devlet

E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılmasıyla, yönetim süreçlerini daha verimli, daha hızlı ve etkili hale getirmeyi planlayan bir dijital kamu hizmetidir. Bu sistem, vatandaşlara, özel sektöre ve sivil toplum kuruluşlarına daha hızlı, şeffaf ve erişilebilir hizmetler sunmayı hedefler. E-devletin temel amacı, kamu yönetiminde maliyetleri düşürmek, hizmet kalitesini artırmak ve vatandaşların devlete olan güvenini pekiştirmektir. Bu bağlamda, e-devlet, özel sektördeki "e-iş" ve "e-ticaret" uygulamalarının kamu yönetimine uyarlanması olarak da değerlendirilebilir. 1990'lı yılların sonlarından itibaren önem kazanan e-devlet, kamu yönetimi alanında yenilikçi bir kavram olarak öne çıkmıştır. Ancak, bu kavramın tam olarak nasıl tanımlanacağı konusunda farklı görüşler bulunduğundan görüş birliği sağlanamamıştır. E-devlet, “*toplam kalite yönetimi, stratejik yönetim ve katılımcı yönetimi*” gibi yönetim yaklaşımlarının kamu sektörüne entegre edilmesini de kapsar (Şahin, 2008).

E-devlet yalnızca kamu hizmetlerinin internet altyapısının internete taşınmasından ibaret değildir. Bu dijital kamu hizmetinin temel amacı, vatandaşların yönetime katılımını kolay bir şekilde arttırmak ve devlet işleyişini şeffaflaştırmak ve hızlandırmaktır. Bu sistem sayesinde vatandaşlar karar alma süreçlerine daha fazla katılabilmekte ve kamu hizmetlerine her zaman erişebilmektedir. Devletler bu faydaları göz önünde bulundurarak giderek daha fazla hizmeti elektronik ortama taşımaktadır. Ancak bu dijital dönüşüm getirdiği kolaylığın ve pratikliğin yanında verilerin güvenilirliği gibi önemli bir yükümlülüğü de getirmektedir. Artan dijital hizmetlerle birlikte, vatandaşların kişisel verilerinin ve devlet bilgilerinin güvenliğinin sağlanması kritik bir öncelik haline gelmiştir (Aydın, 2024).

1.14. Hizmet ve Memnuniyet

Kamu hizmetleri, farklı kullanıcı gruplarına çeşitli hizmetler sunar ve bu hizmetlerin kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında sıkı bir bağ vardır. Klasik kamu yönetimi anlayışında süreçler ön planda olduğu için vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi beklenmemekteydi. Ancak, yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte girdi ve çıktılar esas alınmıştır. Performans ve memnuniyet ölçümü önemli bir boyuta taşınmıştır. Özel sektörden alınan tekniklerle kamu hizmetlerinin sunumu ve memnuniyet odaklı yaklaşım değişmiştir. Hizmetlerin kalitesi, içeriği ve sunum şekli vatandaşların memnuniyetini

etkilerken, değişen beklentiler de bu süreci yönlendirmektedir. Bu nedenle, hizmet ve memnuniyet kavramlarının tanımlanması ve bu ilişkilerinin kamu hizmetine etkisinin anlaşılması gereklidir (Aydın, 2024).

1.15. Vatandaş Memnuniyeti

Rekabetin yoğun olduğu özel sektör, müşteri memnuniyetini merkeze alarak stratejilerini şekillendirmektedir. Şirketler, müşterilerinin beklentilerini anlamak ve onlarla duygusal bir bağ kurmak adına empatiyi ön planda tutarak fark yaratmaktadır. Dijitalleşme ve küreselleşmenin etkisiyle, bu yaklaşım yalnızca özel sektörle sınırlı kalmamış, kamu yönetimini de etkisi altına almıştır. Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışı, yerini daha dinamik, vatandaş odaklı ve sonuç odaklı bir model olan Yeni Kamu Yönetimi'ne bırakmıştır. Bu yeni yaklaşım, devletin daha hızlı, verimli ve etkin hizmet sunarak vatandaşların memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedir (Bilgin, 2020: 329-340). Kamu yönetiminde yaşanan dönüşümler, kamu hizmeti anlayışının da yeniden şekillenmesine sebep olmuştur. YKY, demokratik değerleri merkeze alarak ve bilgiye eleştirel bir perspektifle yaklaşarak kamu yararını, toplumun ortak değerlerinden doğan ortak bir çıkar alanı olarak görmektedir. YKY anlayışı çerçevesinde, kamu kurumları toplumun ihtiyaçlarını ve ortak çıkarlarını belirleyerek, bu ihtiyaçlara uygun hizmetler geliştirmektedir. Kamu görevlilerinin, vatandaşlara en verimli ve nitelikli hizmeti sunma çabası toplumsal güveni ve kamu yönetimine duyulan bağlılığı güçlendirmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007'den aktaran Akçakaya ve Ecer, 2020: 521-522).

Kamu sektöründe vatandaş odaklı yönetim anlayışı, özel sektörde benimsenen müşteri odaklı yönetim modelinin bir uyarlaması olarak ön plana çıkmaktadır. Bu anlayış, vatandaşların kamu hizmetlerinden beklentilerini merkeze alarak, sunulan hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini artırmayı hedefler. Vatandaş memnuniyeti, yalnızca bir hizmetin sunulma şekliyle değil, aynı zamanda bu hizmetin bireylerin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığıyla da doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak için vatandaşların taleplerini anlamak ve bu taleplere uygun çözümler üretmek büyük önem taşır. Vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi yalnızca hizmetlerin iyileştirilmesine değil, aynı zamanda devlet ile vatandaş arasındaki güven bağının güçlenmesine de katkı sağlar. Bu süreç, kaynakların daha verimli kullanılmasını

sağlarken, kamu politikalarının daha etkili bir şekilde uygulanmasına da zemin hazırlar. Sonuç olarak, kamu yönetiminde başarı, vatandaşların ihtiyaçlarına ne kadar duyarlı ve çözüm odaklı yaklaşıldığıyla ölçülür (Aydın, 2024).



İKİNCİ BÖLÜM

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. Literatür Özeti

Kamu hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların yaşam kalitesi ve toplumun genel refahı üzerinde doğrudan etkili olan önemli bir kavramdır. Bu nedenle, son yıllarda hem ulusal hem de uluslararası alanda kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve memnuniyetin artırılmasına yönelik stratejilerin geliştirilmesi amacıyla çok sayıda çalışma yürütülmüştür. Bu bölümde kamu hizmetlerinden memnuniyet konusunda yapılmış olan çalışmalar; uluslararası çalışmalar ve ulusal alanda yapılmış olan çalışmalar adı altında iki başlıkta incelenmiştir. Yapılan çalışmalarda farklı açılardan kamu hizmetlerinden memnuniyet konusuna yaklaşıldığından herhangi bir sınıflandırmaya gitmeden sadece bu iki başlık altında incelenme gereği duyulmuştur.

2.1.1. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet İle İlgili Uluslararası Alanda Yapılan Literatür Çalışmaları

Dünya genelinde kamu hizmetlerinin etkinliği ve kalitesi, vatandaşların yaşam kalitesini ve refahını doğrudan etkileyen önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, farklı ülkelerde yürütülen çalışmalar, kamu hizmetlerinden memnuniyeti belirleyen unsurları, kültürel farklılıkların etkisini ve uluslararası iyi uygulamaları anlamaya odaklanmaktadır. Bu çalışmalar, hizmetlerin erişilebilirliği, kalitesi, hızı, çalışanların tutumu ve vatandaş odaklılığı gibi çeşitli boyutları ele alarak, farklı ülkelerdeki kamu hizmetlerinin karşılaştırılmasına ve iyileştirilmesine yönelik önemli bulgular ortaya koymaktadır. Ayrıca, demografik özellikler, sosyo-ekonomik koşullar ve kültürel farklılıkların kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisi de uluslararası literatürde geniş bir şekilde incelenmektedir.

Bu literatür çalışması kapsamında, farklı ülkelerde yapılan çalışmalar detaylı bir şekilde analiz edilerek, kamu hizmetlerinden memnuniyet alanındaki farklı yaklaşımlar ve uluslararası alanda yapılan önemli uygulamalar değerlendirilecektir.

Dehoog vd. (1990, s.807-837), yerel hizmetlerden duyulan vatandaş memnuniyetini etkileyen öznel faktörleri ve şehirlerarası farklılıkları ortadan kaldırmayı hedefleyen bir test geliştirmişlerdir. Vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi, geliştirilen bu test aracılığıyla üç temel odak noktasında ve bir karşılaştırma grubu kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmada yerel hizmet memnuniyetini etkileyen ve etkilemeyen unsurlar ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Martins (1995: 441-458), Avrupa'daki belediyelerin ülkeden ülkeye farklılık gösterdiğini, ancak bu farklılıkları keskin çizgilerle ayırmanın zor olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmaya göre, yerel kamu hizmetleri ile kamusal yaşam alanına vatandaş katılımının artması kamu hizmetlerinin verimliliğini arttırmaktadır. Sonuç olarak çalışma, “*verimliliği artırmak için problem çözme, kurumsallaşma, esneklik, yönetim ve mevzuat alanlarında*” bir dizi reform önerisi sunmaktadır.

Kolesas (1998: 131-146), tarafından Arjantin'de yapılan bir çalışma farklı yönetim kademelerinde devlet ve sivil toplum arasındaki rekabeti ele almaktadır. Bu çalışmaya göre, rekabetin artması toplumsal taleplerin artmasını da beraberinde getirmektedir. Arjantin'de köklü bir demokrasi geçmişi olmasına rağmen, olumsuz deneyimlerin yaşanmış olması da vatandaşlar üzerinde önemli derecede etkili olduğunu göstermektedir. Çalışmada, halk ve yerel yönetimler arasında işbirliğinin sağlanması, vatandaşlık hakları ve sorumlulukları konusunda eğitim verilmesi ve vatandaşlık bilincinin yerleştirilmesinin önemini vurgulanmaktadır.

Cleary (2003: 183), 1985–2000 arası dönemin seçimlerini inceleyerek yaptığı bir çalışmada, Meksika'daki belediyelerin seçim dönemindeki rekabetçiliği ile performansları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Cleary, seçim rekabeti ile belediye performansı arasında olumlu yönde bir bağlantı olduğunu ortaya koymuştur. Rekabetçi seçimlerin olduğu yerlerde belediyelerin daha iyi performans gösterdiği gözlemlenmiştir. Son olarak çalışma, vatandaşların desteklerinin kazanılabilmesi için belediye seçimlerindeki adayların duyarlı, tutarlı ve güvenilir olması gerektiğini vurgulamaktadır.

Folz (2004: 209-220), çalışmasında belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesini arttırmak için kıyaslama (benchmarking) yönteminin uygulanabilirliğini incelemek adına bir çalışma yürütmüştür. Folz, kıyaslamanın belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinde etkili bir yöntem olabileceği sonucuna ulaşmıştır. Folz, kıyaslama yönteminin başarılı olabilmesi için doğru kıyaslama ortağının seçilmesi ve vatandaşlarla çalışanların karar alma süreçlerine katılımının sağlanması faktörlerinin altını özellikle çizmiştir. Yani, belediye hizmetlerinde verimliliği artırmak için kıyaslama yöntemi kullanılacaksa, doğru kıyaslama ortağını seçmek ve hem vatandaşları hem de çalışanları sürece dâhil etmek gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Van Ryzin (2004, s.9-28), çalışmasında şehirdeki hizmetlerden vatandaşların duyduğu memnuniyet seviyesini ölçen tekli ve çoklu ölçekleri kıyaslamıştır. Bu kıyaslamada kendisinin geliştirdiği bir likert ölçeği kullanmıştır. Van Ryzin vd. (2004, s.331-341), çalışmalarında 2000 ve 2001 yıllarında New York'ta yapılan iki telefon anketinden elde edilen verileri kullanmak üzere, katılımcıların yerel hizmetlerden tatmin düzeylerini Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksine (ACSI) göre gözlemlemiştir. Bu araştırma sonuçlarına göre yerel hizmetlerden güvenlik, eğitim, ulaşım, yol hizmetleri gibi alanlarda tatmin düzeyinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin, demografik göstergelere bağlı olarak değişim gösterdiğini belirlemiştir. Yine bu çalışma, Amerikan Müşteri Memnuniyet Endeksi'nin performansının değerlendirilmesi açısından da önem arz etmektedir.

Bernhard (2009: 34-41), yaptığı çalışmada iletişimin vatandaşlara verilecek hizmette önemli bir husus olduğunu kabul etmiş ve çalışmasını bu hususa göre yürütmüştür. Bu çalışmada, İsveç belediyesi ile vatandaşların yüksek bir iletişimi olmasına rağmen vatandaşın şikâyetlerini dile getirmesi hususunda daha derin bir inceleme yapılması gerektiği düşünülmüştür. Vatandaş odaklı bir yönetim anlayışıyla, vatandaşlarla koordinasyon ve hizmet kalitesini daha iyi düzeye getirmek hedeflenmiştir. Bu amaçla, vatandaşların ve belediye çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Vatandaşların en çok talep ettiği özellik, belediyeye ve hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması olmuştur. Vatandaşların belediye hizmetlerine erişim kolaylığı, hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyini de arttırmıştır. Vatandaş memnuniyetini artırmak için önerilen alternatifler arasında, tek bir iletişim numarası üzerinden hizmet vermek, iletişim ve nezaket eğitimi almış yetkili operatörler aracılığıyla hizmet sunmak,

bu operatörlere karar alma yetkisi vermek ve belediye sisteminin tüm yönleriyle vatandaşlar için güvenli bir ortam oluşturulması yer alıyor.

Carmel vd.(2009), 141 gençle gerçekleştirdikleri yaşam memnuniyetini incelemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında, gençlerin davranışsal, duygusal ve sosyal özelliklerinin yaşam doyumu üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmada, olumlu bir yaşam memnuniyetinin, gençlerin ileriye yönelik daha pozitif bir bakış açısı kazanmalarına yardımcı olduğunu ortaya koymuşlardır.

Hernandez ve Colmenarez, (2009: 470-485) Amerika Birleşik Devletleri'nin San Francisco kentinde, belediyenin sosyal sermaye bağlamındaki algısını değerlendirmek adına bir araştırma yürütmüştür. Çalışma özelinde, tüm mahallelerde anketler, gözlemler ve mülakatlar yoluyla veriler toplanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, belediye sosyal sermaye açısından olumlu fakat orta düzeyde yeterlilikte bulunurken, güven ve etik değerler konusunda da zayıf düzeyde bulunmuştur. Sosyal sermayenin önemli bir etkeni olan katılım konusunda ise belediye yeterli görülmemekte ve bu durum güvensizliğe neden olmaktadır. Ayrıca, belediyenin vaatleri ile hizmetleri arasında tutarsızlıklar tespit edilmiş ve bu tutarsızlıkların belediyenin meşruiyetinin sorgulanmasına neden olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada, tüm bu olumsuzlukların giderilmesi ve vatandaşlık haklarının güçlendirilmesi için yeni mekanizmalar oluşturulması gerektiği önerilmektedir.

Landrum vd. (2009), Servqual ve Servperf yöntemleriyle kütüphane bilgi sistemini kullanan profesyonel kullanıcıların hizmet kalitesi algılarını değerlendirmiştir. Yine, 2009 yılında Türkiye'de sağlık sektöründe hizmet kalitesini değerlendiren bir çalışma olan "*Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience*" müşteri memnuniyeti ile Servqual ölçütleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada, Servqual'in boyutlarından güvenilirlik, elle tutulabilirlik ve empati, müşteri memnuniyeti için önemli etkenler olarak belirlenirken, özgüven ve yanıt vermenin önemli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Balesentis vd. (2011)'nin "*Çok Kriterli Karar Verme*" tekniklerinden biri olan MULTIMOORA sisteminde Avrupa Birliğine dâhil olan ülkelerin 2009 yılına ait olan verileri kullanılmıştır. Yapılan bu çalışmada en yüksek yaşam memnuniyetine sahip olan ülkeler sırasıyla; "*İrlanda, Hollanda, Danimarka, Avusturya, Fransa, Güney Kıbrıs, Finlandiya, Almanya ve Belçika*" dır. En düşük yaşam memnuniyetine sahip olan ülkeler

ise sırasıyla; “*Çek Cumhuriyeti, Litvanya, Slovakya, Bulgaristan, Polonya, Macaristan, Estonya, Letonya ve Romanya*” dır.

Adhikari (2011), Nepal'daki Bharatpur Belediyesi çalışması, hem nitel hem nicel yöntemler kullanılmıştır. Çalışma, hizmet sunanlar ile hizmetten faydalanan vatandaşları kapsayarak hizmet memnuniyetini detaylıca bir şekilde incelemiştir. Araştırmanın en önemli bulgusu, vatandaş memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün kurumsal performans olarak belirlenmesidir.

Mokhlis vd. (2011), Güney Tayland'da yapmış olduğu çalışmada, SERVQUAL analizini kullanarak hizmet kalitesi ile hizmet memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ele almış ve vatandaş memnuniyetini etkileyen en temel hizmet kalitesi boyutlarını belirlemeye çalışmıştır. 234 katılımcıyla yapılan anket sonuçlarına göre, SERVQUAL yöntemindeki beş boyutun da (fiziksel özellikler, empati, güven, yanıt verebilirlik ve güvenilirlik) birbiriyle çelişmediği ve vatandaş memnuniyetinde en etkili boyutun fiziksel özellikler, ardından empati, güven, yanıt verebilirlik ve güvenilirlik olduğu tespit edilmiştir.

Isabella Carbonaro (2012) tarafından yapılan, bölgesel yaşam memnuniyeti konusunda öncü olan İtalya odaklı çalışmada, 11 boyutlu bir veri seti ve TOPSIS yöntemi kullanılmıştır. İtalya'nın kuzey bölgelerinde yaşayan vatandaşların güney bölgelerinde yaşayan vatandaşlara kıyasla daha yüksek yaşam memnuniyetine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Asandului ve Hritcu (2012), Avrupa'da sekiz ülkede, “*Polonya, Slovenya, Romanya, Slovakya, Çek Cumhuriyeti, Hırvatistan, Bulgaristan ve Makedonya*”da yaşam memnuniyetini etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Çalışmanın bulgularına göre, bireysel ilişkiler ve yüksek statünün, yaşam memnuniyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Ramachandiran ve Radhika (2012), Japonya ve Hindistan'da yaşayan yaşlıların, yaşam memnuniyetlerini karşılaştırarak bir çalışma yapmışlardır. Yapılan bu çalışmadan elde edilen verilere göre, Hindistan'daki yaşlıların toplumsal ve ekonomik yönden Japonya'dakilere göre daha düşük statüde olmalarına rağmen, yaşam memnuniyetleri anlamlı ölçüde daha yüksek çıkmıştır.

Daraei ve Mohajery (2013) yaptıkları bir çalışmada Hindistan'daki yaşam memnuniyeti ile sosyo-ekonomik statünün arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışma

sonucu, sosyo-ekonomik statünün yaşam memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Kaliannan vd. (2014) tarihli Malezya'daki yerel yönetim hizmetlerinin etkinliği ve sunulan hizmetin kalitesi arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmada, 200 anket uygulayarak ve SERVQUAL modeli kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak, hizmet kalitesinin boyutları olan “*güvenilirlik, güvenlik, fiziksel özellikler, empati ve duyarlılık*” ile hizmetin etkililiği arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Almarshad (2015), Suudi Arabistan'ın kuzey sınırındaki Arar şehrinde yürüttüğü çalışmada, belediye farkındalığı ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında bir korelasyon olup olmadığını incelemiştir. 250 kişiye uyguladığı anketlerle yürüttüğü çalışmada, belediye farkındalığı “*belediye etkinliği ve icraatları hakkında bilgi edinmek ve tartışmak, bu hizmetlere katılmak ve hizmetleri öğrenmek*” olarak tanımlama yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, belediye farkındalığının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif bir etkisi olduğu kanısına varılmıştır.

Roos (2016), “*İsveç Vatandaş İstatistikleri Anketi (The Statistics Sweden Citizen Survey)*” verilerini baz alarak, vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin farklılıkları ele alınmıştır. Çalışmayı yapmasındaki temel amaç, “*sonuçlara dayalı yerel yönetimlerin meşruiyeti*” ile ilgili bilgi edinmektir. Roos, nüfusun vatandaş memnuniyetini etkileyen önemli bir değişken olduğunu tespit etmiştir. Yerel kamu hizmeti sunumundan duyulan memnuniyetin ise belediyeden belediyeye göre değişiklik gösterdiğini ortaya koymuştur.

Bello vd. (2017) yaptığı çalışmalarında, Malezya'daki yerel yönetimleri ve kamu hizmetindeki sunumu incelemiş, vatandaş memnuniyetinin önemini ve belediyeçilik bilincini vurgulamışlardır. Araştırmacılar ikincil veri toplama yöntemini kullanmıştır. Vatandaşların yönetime katılım konusunda bilgilendirilmesinin, yerel kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırmak için gerekli olduğu sonucuna varmışlardır. Vatandaşların yönetime katılım konusunda bilgilendirilmesinin, şikâyetlerini daha etkili bir içimde iletmelerini ve kamu hizmeti sunumunu pozitif yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Son olarak, çalışmada belirtilen hedefe ulaşmak amacıyla bir kamu şikâyet ofisi kurulması gerektiği önerilmektedir.

Bernhard vd. (2018) yaptıkları çalışmada, İsveç belediyelerindeki e-devlet düzeyi ile vatandaşların memnuniyeti arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Çalışmada, "*dijitalleşme derecesi*" indeksi oluşturulmuş ve bu indeksler oluşturulurken İsveç ulusal anketlerinden elde edilen veriler kullanılmıştır. Bu indeks, sunulan hizmetlerden memnuniyet, şeffaflıktan memnuniyet ve belediyede yaşamaktan duyulan memnuniyet gibi farklı memnuniyet alanlarını ölçmektedir. Araştırma sonucunda, belediyenin dijitalleşme seviyesi ile vatandaşların hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyi arasında pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Karagianni ve Theriou (2018) çalışmalarında, SERVQUAL modeli kullanarak Yunanistan'ın Kavala şehrinde Ulaştırma ve Haberleşme Şube Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetlerden vatandaşların memnuniyet algıları analiz edilmiştir. Çalışmada, 302 anketin sonucu değerlendirilmiş ve tüm alanlarda hizmet kalitesinin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Rahim ve Shirazi (2018) yaptıkları çalışmalarında, yerel yönetimlerin hizmet sunum performansını Pakistan'da 2001 yılında uygulanan yetki devri politikası bağlamında değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Yapılan anketlerin sonucunda, şehirde yaşayanların kırsal kesimde yaşayanlara göre yerel hizmetlerden daha memnun olduklarını ortaya koymuşlardır. İller arasında gözlemlenen memnuniyet farklılıkları, mevcut kurumsal ve politik yapıların iyileştirilmesi gerektiğini göstermekte ve vatandaşların hizmetlerden eşit derecede yararlanabilmesi ve yerel hizmetlerden duyulan memnuniyetin artırılabilmesi için kapsamlı reformlara ihtiyaç duyulmaktadır. Sonuç olarak, yetki devri politikasının istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve yetki devrinin olmadığı durumlarda da vatandaş memnuniyetinin azaldığı görülmüştür.

Vilke ve Vilkas, (2018) yaptıkları çalışmada, Litvanya'da toplumun farklı kesimlerindeki vatandaşların belediye hizmetlerini nasıl algıladıklarını incelemişlerdir. Araştırmanın amacı, vatandaşların belediyenin amaçlarına ne derecede önem verdikleri ve belediye hizmetlerinden ne derecede memnun olduklarını tespit etmektir. Ayrıca vatandaşların, yaşam kalitelerini nasıl algıladıkları ve tüm bunların vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile nasıl bir ilişkisi olduğunu ortaya koymaktır. Araştırmacılar 2016 yılında yapılan bir kamuoyu araştırmasının nicel verilerini kullanarak, faktör analizi yöntemiyle belediyelerin kırsal kesimde yaşayanlar ve farklı sosyo-ekonomik gruplar için farklı politikalara gitmesi gerektiği sonucuna ulaşmışlardır.

Masiya vd. (2019) Güney Afrika'da yürüttüğü bir çalışma, temel belediye hizmetlerinden vatandaşın memnuniyet düzeyini ve “*Güney Afrika Sosyal Davranış Anketi*” üzerinden vatandaşın hizmet algısını ele almıştır. Çalışma sonucunda, vatandaşların hizmet sunumundan memnuniyetsizliğinin sebebi olarak eşitsizlik algısı ve görelî yoksunluk, tutulmayan siyasi vaatler, hizmetlere eşit olmayan erişim ve düşük hizmet kalitesi gibi faktörlerin etkisi olduğu düşünülmektedir.

Mbassi vd. (2019), yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu yerel hizmetlerden memnuniyet ile hizmet memnuniyeti arasında herhangi bir bağ olup olmadığını tespit etmek amacıyla SERVQUAL modelinden faydalanarak, 2016 yılında Kamerun’da 21 belediye birimlerinde yaşamını idame ettiren 1427 üniversite öğrencisi ile bu çalışmasını yürütmüştür. Kamerun’daki yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden memnuniyeti en iyi açıklayan ölçütlerin empati, güvenilirlik ve yanıt verebilirlik olduğunu tespit etmiştir.

Lakovic'in 2020 tarihli çalışması, vatandaşların almış oldukları hizmetten duymuş oldukları memnuniyet üzerinden kentsel hizmet performansını yapısal eşitlik modellemesiyle tespit etmiştir. 15 soruluk bir anket gerçekleştiren Lakovic, hazırlanan soruların her birini hizmet performansının farklı bir boyutunu tespit eden bir değişken olarak değerlendirmiştir. Yapılan bu çalışma da kentsel hizmetler “*teknik ve yapısal hizmetler* ve *sosyal ve kültürel hizmetler*” olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti etkileyen en önemli iki hizmet türü “*teknik ve yapısal hizmetler ile sosyal ve kültürel hizmetler*” olmakla birlikte, kentsel hizmetler faktörü üzerindeki değişkenlerin memnuniyet üzerinde hiçbir etkisinin olmadığını tespit edilmiştir.

Wesemann (2020), yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu hizmetlerin vatandaşların yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmıştır. Bu çalışma Texas eyaletinin Austin kentinde anket şeklinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilere göre yerel yönetim birimlerinin hizmetlerinin kalitesi ile vatandaşların genel yaşam kalitesi arasında sıkı bir bağ olduğunu ortaya koymuştur. Wesemann'ın elde etmiş olduğu bulgulara göre, “*etik yönetim uygulamaları, atık hizmetleri, kültürel hizmetler, ekonomik kalkınma hizmetleri ve ulaşım hizmetleri*” vatandaşların yaşam memnuniyetini ölçmede istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

İslam ve Ahsan (2021), Bangladeş'te vatandaşların yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesi ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyet arasında güçlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu araştırma, 10 farklı belediyede yaşayan 706 kişiye uygulanmıştır. Anket sonucu elde edilen verilere göre, yerel yönetim birimlerine duyulan güvenin hizmet performansı ve vatandaş memnuniyeti arasında bir köprü görevi üstlendiği tespit edilmiştir.

Almihat vd. (2022), vatandaşların yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu hizmetlerden duyduğu memnuniyeti etkileyen değişkenleri ele almıştır. Bu çalışma, ilk olarak devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin karşılıklı güven esasına dayanması gerektiğinin önemine değinerek, bu ilişkiyi güçlendirmek amacıyla tavsiyeler sunmuştur. Ardından bu çalışma, vatandaşların gizlilik ve güvenlik kapsamındaki haklarının korunması bakımından yerel hizmet birimlerinin bir dijital hizmet sunan e-devlet uygulamasındaki sorumluluğunu ele almıştır. Bu çalışma, dijitalleşen dünyada etkin, kaliteli ve güvenilir kamu hizmetlerinin sunulmasına katkıda bulunmuştur.

Piyasunthornsakul vd. (2022), tarafından 249 kişiyle yapılan ve SERVQUAL modeli kullanılan anket çalışmasında, Malezya'nın Kaeng Khol Belediyesi vatandaşlarının belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda vatandaş memnuniyetinin, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin fiziksel özellikleri ile belediyenin yanıt verebilirliği arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu ancak hizmet güvenilirliği ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Romero-Subia vd, (2022), tarafından yapılan 428 hanenin katılmış olduğu çalışmalarında vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyleri ile yerel yetkililere duydukları güven arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla Ekvador'un Guayaquil şehrinde anket uygulamışlardır. Bu anketten elde edilen verilere göre, vatandaşların belediye çalışanlarına duydukları güven ve bağlılık düzeyleri ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında sıkı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi artarsa belediye çalışanlarına duyulan güven de artar.

Manaf vd. (2023), çalışmalarında Malezya'da 1160 vatandaş ve yerel kamu çalışanlarının üzerinde uyguladıkları anket ile yerel kamu hizmet sunumundaki algılarını tespit etmeye çalışmışlardır. Yapılan bu anket, vatandaşlar ve kamu çalışanları olmak

üzere iki sınıf üzerinde uygulanmıştır. Malezya’da yaşayan vatandaşların sunulan yerel kamu hizmetlerinden genellikle memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Bu literatür çalışması, dünya genelinde kamu hizmetlerinden memnuniyet alanında yapılan çalışmaları inceleyerek, bu alandaki farklı yaklaşımları, bulguları ve uluslararası yapılan önemli uygulamaları değerlendirmeyi amaçlamıştır. İncelenen çalışmalar, hizmet kalitesi, vatandaş odaklılık, yerel yönetimlerin performansı, yaşam memnuniyeti ve e-devlet gibi çeşitli boyutları ele alarak, farklı ülkelerdeki kamu hizmetlerinin mevcut durumunu, vatandaşların beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini anlamaya çalışmaktadır. Literatürde en çok hizmet kalitesi, yerel yönetimlerin performansı ve yaşam memnuniyeti gibi konulara değinildiği görülmektedir. Araştırmalarda anketler, SERVQUAL modeli, istatistiksel analizler, nitel araştırma yöntemleri, karşılaştırmalı analizler ve vaka çalışmaları gibi farklı yöntemler kullanılmıştır. Çalışmaların genelinde, hizmet kalitesinin önemi, vatandaş odaklılığın gerekliliği, yerel yönetimlerin rolü, kültürel farklılıkların etkisi ile e-devlet ve dijitalleşmenin önemi gibi noktalar vurgulanmıştır. Bu literatür çalışması, uluslararası alandan yola çıkılarak ulusal alanda kamu hizmetlerinden memnuniyet alanındaki eksiklikleri gidermeye ve gelecekteki araştırmalara yol göstermeye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Konu ile ilgili yapılmış olan çalışmaları bir tablo halinde anlatmak gerekirse çalışmalar şu şekilde özetlenebilmektedir.

Tablo 2.1: Memnuniyet İle İlgili Yapılan Uluslararası Çalışmalar

Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışmanın Yazar(lar)ı	Ülke/Şehir	Yöntem	İncelenen Faktör	Ulaşılan Bulgular
1990	Citizen satisfaction with local governance: A test of individual, jurisdictional, and city-specific explanations	Dehoog vd.	-	-	Vatandaş memnuniyeti	Yerel hizmetlerden duyulan vatandaş memnuniyetini etkileyen öznel faktörler ve şehirlerarası farklılıklar incelendi. Memnuniyet düzeyi üç temel odak noktasında analiz edilmiştir.

1995	Belediyelerin büyüklüğü, verimlilik ve vatandaş katılımı: Avrupa çapında bir bakış açısı	Martins	-	-	Avrupa'daki belediyeler	Belediyelerin ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği, ancak bu farklılıkları keskin çizgilerle ayırmanın zor olduğu ortaya kondu. Vatandaş katılımının verimliliği artırdığı belirtilmiştir.
1998	The making of citizenship in Argentinian local politics: Between municipalization and municipalism	Kolesas	Arjantin	-	Devlet ve sivil toplum arasındaki rekabet	Rekabetin artmasının toplumsal talepleri artırdığı belirtildi. Halk ve yerel yönetimler arasında işbirliğinin önemi vurgulanmıştır.
2003	Electoral competition, citizen influence, and government performance in Mexican municipalities	Cleary	Meksika	-	Seçim dönemindeki rekabetçilik ve performans	Seçim rekabeti ile belediye performansı arasında olumlu bir bağlantı olduğu ortaya konmuştur.
2004	Service quality and benchmarking the performance of municipal services	Folz	-	Kıyaslama (benchmarking)	Belediye hizmetlerinin kalitesi	Kıyaslamının belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinde etkili bir yöntem olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.
2004	The measurement of Overall Citizen Satisfaction	Van Ryzin vd.	New York	Telefon anketi	Yerel hizmetlerden tatmin düzeyi	Yerel hizmetlerden memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu, ancak demografik göstergelere bağlı olarak değiştiği belirlenmiştir..
2009	Evaluation of Customer Centre and e-Services in a Swedish Municipality with Focus on the Citizens' Perspective	Bernhard	İsveç	-	İletişim ve vatandaş memnuniyeti	Vatandaşlarla iletişimin önemi vurgulandı. Vatandaşların belediyeye erişim kolaylığının memnuniyeti artırdığı belirtilmiştir.
2009	Youth Life Satisfaction: A Review of Literature	Carmel vd.	-	-	Gençlerin yaşam memnuniyeti	Olumlu yaşam memnuniyetinin gençlerin ileriye yönelik daha pozitif bir bakış açısı kazanmalarına yardımcı olduğu ortaya kondu.

2009	Social capital and the management of citizen demands in the Municipality of San Francisco	Hernandez ve Colmenarez	San Francisco	Anket, gözlem, mülakat	Belediyenin sosyal sermaye bağlamındaki algısı	Belediyenin sosyal sermaye açısından olumlu fakat orta düzeyde yeterlilikte, güven ve etik değerler konusunda zayıf düzeyde olduğu bulunmuştur.
2009	Measuring is System Service Quality With Servqual: Users Perceptions of Relative İmportance of Five Servperf Dimensions.	Landrum vd.	-	Servqual ve Servperf	Kütüphane bilgi sistemi kullanıcılarının hizmet kalitesi algıları	Servqual'in boyutlarından güvenilirlik, elle tutulabilirlik ve empatinin müşteri memnuniyeti için önemli etkenler olduğu belirlenmiştir.
2011	Multi-objective optimization of well-being in the Eu-Roepan union member STATES	Balesentis vd.	Avrupa Birliği	MULTIMOORA	Yaşam memnuniyeti	En yüksek ve en düşük yaşam memnuniyetine sahip ülkeler belirlenmiştir.
2011	Citizens' satisfaction with municipal services: A case of bharatpur municipality	Adhikari	Nepal	Nitel ve nicel	Hizmet memnuniyeti	Vatandaş memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün kurumsal performans olduğu belirlenmiştir.
2011	Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand.	Mokhlis vd.	Güney Tayland	SERVQUAL	Hizmet kalitesi ve memnuniyeti	SERVQUAL yöntemindeki beş boyutun da vatandaş memnuniyetinde etkili olduğu, en etkili boyutun fiziksel özellikler olduğu tespit edilmiştir.
2012	Measuring Italian well-being by modified TOPSIS	Isabella Carbonaro	İtalya	TOPSIS	Bölgesel yaşam memnuniyeti	Kuzey bölgelerinde yaşayanların güney bölgelerinde yaşayanlara kıyasla daha yüksek yaşam memnuniyetine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.
2012	“Logistic Regression Used in Determining Factors that Influence the Perceptions on Life Satisfaction in Central and Eastern Europe,	Asandului ve Hritcu	Avrupa (8 ülke)	Lojistik regresyon	Yaşam memnuniyeti	Bireysel ilişkiler ve yüksek statünün yaşam memnuniyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

2012	Socioeconomic status and life satisfaction in cross cultural perspective: The elderly in Japan and India.	Ramachandran ve Radhika	Japonya ve Hindistan	-	Yaşlıların yaşam memnuniyeti	Hindistan'daki yaşlıların Japonya'dakilere göre daha düşük statüde olmalarına rağmen yaşam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
2013	The impact of socioeconomic status on life satisfaction	Daracai ve Mohajery	Hindistan	-	Yaşam memnuniyeti ve sosyo-ekonomik statü	Sosyo-ekonomik statünün yaşam memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır.
2014	Kaliannan, M. Puteh, F. ve Dorasamy, M. (2014). Measuring Service Quality İn Malaysian Local Government: The Servqual Approach.	Kaliannan vd.	Malezya	SERVQUAL	Yerel yönetim hizmetlerinin etkinliği ve hizmet kalitesi	Hizmet kalitesi boyutları ile hizmetin etkililiği arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2015	Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case of Northern Borders in Saudi Arabia	Almarshad	Suudi Arabistan	Anket çalışması	Belediye farkındalığı ve hizmet memnuniyeti	Belediye farkındalığının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif bir etkisi olduğu kanısına varılmıştır.
2016	Citizen Satisfaction With Local Public Services In Swedish Municipalities.	Roos		İsveç Vatandaş İstatistikleri Anketi verilerinin analizi	Vatandaş memnuniyeti, yerel kamu hizmetleri, nüfus	Nüfus, vatandaş memnuniyetini etkileyen önemli bir değişkendir. Yerel kamu hizmeti sunumundan duyulan memnuniyet belediyeden belediyeye göre değişiklik göstermektedir.
2017	A Recieve of Effects of Quality Municipal Services on Citizen Satisfaction in Malaysian Municipal Council: A Content Analysis	Bello, M.U. Martin, D. Kasim, R.	Malezya	İkincil veri analizi	Vatandaş memnuniyeti ve belediyecilik bilinci	Vatandaşların yönetime katılım konusunda bilgilendirilmesinin yerel kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırmak için gerekli olduğu sonucuna varılmıştır.

2018	Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A study of the Role of Local e-Government in Sweden	Bernhard, I. Norström, L. Snis, U. L. Grasjö, U. Ve Gellestedt, M.	İsveç		E-devlet düzeyi ve vatandaş memnuniyeti	Belediyenin dijitalleşme seviyesi ile vatandaşların hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyi arasında pozitif bir korelasyon olduğu tespit edildi.
2018	Service Quality in Local Government and Its Effect on Citizen Satisfaction: The Case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the Region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece.	Karagianni ve Theriou	Yunanistan	SERVQUAL modeli, anket çalışması	Vatandaş memnuniyeti, hizmet kalitesi	Tüm alanlarda hizmet kalitesi orta seviyededir.
2018	Rahim, F. U. ve Shirazi, N.S. (2018). Fiscal Decentralization And Citizen's Satisfaction From Local Public Service Delivery In Pakistan.	Rahim, S., & Shirazi, F.	Pakistan	Anket çalışması	Yerel yönetimlerin hizmet sunum performansı, şehir ve kırsal kesimde yaşayanların memnuniyeti, yetki devri politikası	Şehirde yaşayanlar, kırsal kesimde yaşayanlara göre daha memnun. İller arasında memnuniyet farklılaşmaktadır. Yetki devri memnuniyeti arttırmaktadır. Memnuniyetin artması için Reformlara ihtiyaç duyulmaktadır.
2018	Citizen satisfaction with local government services: Evidence from Lithuania	Vilke, R., & Vilkas, E.	Litvanya	Nicel kamuoyu araştırması, faktör analizi	Vatandaşların belediye hizmetlerini algılaması, belediyenin amaçlarına verilen önem, belediye hizmetlerinden memnuniyet, yaşam kalitesi algısı, sosyo-demografik özellikler	Belediyelerin kırsal kesimde yaşayanlar ve farklı sosyo-ekonomik gruplar için farklı politikalar uygulaması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

2019	Assessing Service Delivery: Public Perception of Municipal Service Delivery in South Africa. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management.	Masiya, vd.	Afrika	Sosyal Davranış Anketi verilerinin analizi	Temel belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti, hizmet algısı, eşitsizlik algısı, görelî yoksunluk, siyasi vaatler, hizmetlere erişim, hizmet kalitesi	Vatandaşların hizmet sunumundan memnuniyetsizliğini n sebepleri arasında eşitsizlik algısı, görelî yoksunluk, tutulmayan siyasi vaatler, hizmetlere eşit olmayan erişim ve düşük hizmet kalitesi gibi faktörler etkilidir.
2019	Public Service Quality and Citizen Client's Satisfaction in Local Municipalities	Mbassi, J. vd.	Kamerun	SERVQUAL modeli, anket çalışması	Yerel hizmetlerden memnuniyet, hizmet memnuniyeti, empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik	Yerel yönetim birimlerinin sunduğu kamu hizmetlerinden memnuniyeti en iyi açıklayan ölçütler empati, güvenilirlik ve yanıt verebilirliktir.
2020	Crisis Management Of Municipality Performance On Citizen Satisfaction With Urban Services By Structural Equation Modeling. Quality & Quantity	Lakovic, M.	-	Anket çalışması, yapısal eşitlik modellemesi	Kentsel hizmet performansı, vatandaş memnuniyeti, teknik ve yapısal hizmetler, sosyal ve kültürel hizmetler	Vatandaş memnuniyetini etkileyen en önemli hizmet türleri teknik ve yapısal hizmetler ile sosyal ve kültürel hizmetlerdir. Kentsel hizmetler faktörü üzerindeki değişkenlerin memnuniyet üzerinde etkisi yoktur.
2020	Why Public Services Matter: Linking Citizen Quality of Life To Local Government Services	Wesemann, A.	ABD	Anket	Yerel yönetim hizmetlerinin vatandaşların yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisi	Yerel yönetim hizmetlerinin kalitesi ile vatandaşların genel yaşam kalitesi arasında sıkı bir bağ olduğu ortaya kondu.
2021	Citizens' Satisfaction with Local Government Service Delivery Performance in Bangladesh: Does Citizens' Confidence Matter?	Islam, M. R., & Ahsan, M.	Bangladeş	Anket çalışması	Hizmetlerin kalitesi, hizmetlerden duyulan memnuniyet, yerel yönetim birimlerine duyulan güven	Vatandaşların yerel yönetim birimlerinin sunduğu hizmetlerin kalitesi ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyet arasında güçlü bir ilişki vardır. Yerel yönetim birimlerine duyulan güven, hizmet performansı ve vatandaş memnuniyeti arasında köprü görevi görür.

2022	Keys for Improving Citizens' Satisfaction with Public Services of Local Government	Almihat, M. Carlos, M. J. S. Caoleng, E.T. Estrada, P. A. D.	-	-	Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti etkileyen değişkenler	Devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin karşılıklı güven esasına dayanması gerektiği vurgulanmıştır.
2022	Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using The SERVQUAL model: The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand.	Piyasunthorns akul vd.	Tayland	Anket çalışması, SERVQUAL modeli	Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet, hizmetlerin fiziksel özellikleri, belediyenin yanıt verebilirliği, hizmet güvenilirliği	Vatandaş memnuniyeti ile belediyenin sunduğu hizmetlerin fiziksel özellikleri ve belediyenin yanıt verebilirliği arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır. Hizmet güvenilirliği ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki yoktur.
2022	Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services.	Romero-Subia vd, (2022)	Ekvator	Anket çalışması	Vatandaş memnuniyeti, yerel yetkililere duyulan güven	Vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile yerel yetkililere duydukları güven arasında sıkı bir ilişki vardır. Vatandaşların belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi artarsa belediye çalışanlarına duyulan güven de artar.
2023	Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia.	Manaf, H. A. vd.	Malezya	Anket çalışması	Yerel kamu hizmet sunumundaki algılar, vatandaş memnuniyeti, kamu çalışanlarının algıları	Vatandaşlar sunulan yerel kamu hizmetlerinden genellikle memnundur.

Kaynak: Tablo literatür taraması sonucu tarafımdan oluşturulmuştur.

2.1.2. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet İle İlgili Ulusal Alanda Yapılan Literatür Çalışmaları

Türkiye'de kamu hizmetlerinin etkinliği ve kalitesi, vatandaşların yaşam kalitesini ve refahını doğrudan etkileyen önemli bir konu olarak giderek artan bir ilgiyle

araştırılmaktadır. Özellikle son yıllarda, belediye hizmetleri, sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri ve ulaşım hizmetleri gibi farklı alanlarda yürütülen çalışmalar, vatandaşların kamu hizmetlerinden beklentilerini, memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyeti etkileyen faktörleri anlamaya odaklanmaktadır. Bu çalışmalar, hizmetlerin erişilebilirliği, kalitesi, hızı, çalışanların tutumu ve vatandaş odaklılığı gibi çeşitli boyutları ele alarak, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik önemli bulgular ortaya koymaktadır. Ayrıca, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve ikamet yeri gibi demografik özelliklerin kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisi de çeşitli araştırmalarda incelenmektedir. Bu literatür çalışması kapsamında, Türkiye'de kamu hizmetlerinden memnuniyet alanında yapılan çalışmalar detaylı bir şekilde analiz edilerek, hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması için öneriler geliştirilecektir.

Adaman ve Çarkoğlu (2000), yaptıkları çalışmada halkın kamu hizmetlerinden duyduğu genel memnuniyet ile merkezi ve yerel yönetim birimlerindeki reformlara yönelik tutumlarını ortaya koymayı amaçlamışlardır. Çalışma sonucu, kamu hizmetlerini sunanlara duyulan güvenin ve alınan hizmetlerden memnuniyet durumunun oldukça düşük çıktığını göstermektedir. Ayrıca, merkezi ve mahalli idarelerin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet arasında önemli bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Mahalli idarelerden duyulan memnuniyet, merkezi yönetime kıyasla daha yüksek bulunmuştur.

Gümüšoğlu vd. (2003), Muğla Belediyesi hizmet memnuniyeti araştırması, Servqual Ölçeği'nin bu alandaki ilk uygulamalarından biri olması ve bu model üzerinde daha sonradan yapılan çalışmalar modelin anlamlı bir şekilde değişikliğe uğradığını göstermektedir. Çalışma, Muğla Belediyesi'nin hizmetlerinden duyulan memnuniyetin genel anlamda olumlu olduğunu, ancak hizmetin sunulduğu birimler arasında farklılıklar gözlemlendiğini ortaya koymuştur.

Bozlağan (2004) tarafından İstanbul'un İstinye semtinde kentsel kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet seviyesini ölçmek için bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada kamu hizmetleri, merkezi yönetim, yerel yönetim (belediyeler) ve muhtarlık hizmetleri olmak üzere üç ayrı sınıfta incelenmiştir. Bu çalışmada en yüksek memnuniyet düzeyi belediye hizmetlerine aittir. Ayrıca merkezi yönetim tarafından sunulan hizmet düşük düzeyde, muhtarlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi ise yüksek düzeyde çıkmıştır.

Ardıç vd. (2004), Tokat Belediyesi'nin hizmet kalitesini araştırmak için yaptıkları çalışmada, hizmeti alanların demografik özelliklerine göre hizmet almalarındaki algılayış biçimleri incelemiş ve genel hizmet kalitesiyle cinsiyet ve gelir arasında anlamlı bir ilişki bulamazken, yaş ve ikamet süresiyle olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Genel hizmet kalitesi ile eğitim düzeyi arasında olumlu bir ilişki olmamasına rağmen fen ve imar, ulaşım ve halk sağlığı hizmetlerinin eğitim düzeyi ile zıt yönde bir ilişkisi olduğunu gözlemlemişlerdir. Genel olarak Tokat Belediyesi'nden duyulan memnuniyet eğitim ve ikametgh süreleri ile doğru orantılı, gelirin artmasıyla ise ters orantılı olduğu gözlemlenmiştir.

Duman (2006), yaptığı çalışmada belediyelerde yönetişim ve vatandaş odaklılık kavramını araştırmıştır. Kavram olarak, işletmelerde daha çok kullanılan "müşteri odaklılık" anlayışının kamu hizmetlerinde "vatandaş odaklılık" kavramı şeklinde ele alınmasının ne kadar doğru olduğunu ele alarak konuya teorik bir bakış açısı getirmiştir.

Yağcı ve Duman (2006) alışmalarında, farklı hastane türlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Devlet hastanelerinde, genel görünüm üzerinde ve muayene öncesi alınan hizmetlerin memnuniyete önemli etkisi olduğunu bulmuşlardır. Özel hastanelerde ise değerlendirmeye alınan bütün faktörlerin memnuniyeti etkilediği tespit edilmiştir. Üniversite hastanelerinde ise kişisel ihtiyaçların karşılanması, hekimlik hizmetleri, tetkik hizmetleri ve fiziksel görünümün hasta memnuniyetinde önemli bir konumda olduğu belirlenmiştir.

akmak (2007), Muğla'da 818 kişiye yaptığı anket sonucunda, cinsiyet, yaş, meslek, eğitim ve yaşanılan mahalle gibi etkenlerin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyine etkisini ölçmeye çalışmıştır. Bu alışma sonucu araştırmacı, sonuçların genel ortalama değerlerine odaklanmak yerine her bir hizmet maddesinin anlamlılık değerlerini ayrı ayrı analiz etmiştir.

Duman ve Yüksel (2008: 43-57), Mersin Büyükşehir Belediyesi zerine bir çalışma yapmış, vatandaş memnuniyetini 5'li likert liyle ölçerek ve t testi kullanarak analiz etmişlerdir. Genel olarak belediyenin sunmuş olduğu yerel hizmetlerden vatandaşların memnun olmadığını ortaya koymuşlardır. Bu alışma, belediye yönetimlerinin vatandaşların beklentilerini ve isteklerini anlamaları için belediye yönetimlerine önemli veriler sunmaktadır.

Gürsakar ve Öngen (2008), yapmış oldukları çalışmalarında bireylerin yaşam memnuniyetlerinin, cinsiyet ve kır-kent ayrımına göre farklılaştıklarını ortaya koymuşlardır. Kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin değerlendirilmesinde “sosyal güvenlik, sağlık, adli hizmetler, kolluk, kamu hizmetlerinden bilgi edinme ve belediye hizmetlerinden memnuniyet” konularında incelemeler yapılmıştır. Kamu hizmetlerinden memnuniyet analiz edildiğinde, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile ikamet edilen yer arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Kurgun vd. (2008: 29-54), İzmir Karşıyaka Belediyesi çalışmasında, hizmet yeterliliği ile belediye başkanından duyulan memnuniyet arasında zayıf da olsa pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. 5'li likert ölçeği modeli kullanılarak yapılan anket çalışmasında frekans dağılımı, tanımsal istatistik, farklılık ve ilişki analizleri ile regresyon modelleri çıkartılmıştır.

Ersöz vd. (2009) tarafından yapılan bir çalışmada, öğretmenlerinin hizmet kalitesini ölçmek ve analiz etmek için bir model geliştirmişlerdir. Hizmet kalitesini ölçebilmek amacıyla SERVQUAL yöntemi kullanılmıştır. Çalışma, bu modeli bir kamu işletmesinden olan öğretmenine uygulamış, buna benzer kamu işletmelerinin de hangi alanlarda kalite iyileştirmelerine odaklanmaları gerektiği konusunda yol gösterici bilgiler verecek şekilde sonuçlara ulaşmıştır.

Usta ve Memiş (2010), Giresun Belediyesi seçmenlerinin hizmet kalite algısını ölçtükleri çalışmada, 293 seçmenin görüşleri analiz edilmiştir. Çalışma, engelli ve yaşlı dostu olmayan alt ve üst yapı hizmetlerinin en olumsuz değerlendirilen hizmet, su hizmetlerinin ise en olumlu değerlendirilen hizmet olduğunu göstermektedir. Seçmenlerin belediye hizmetlerine yönelik kalite algıları analiz edildiğinde, medeni durum, yaş, gelir ve meslek gibi demografik faktörlerin anlamlı bir farklılık oluşturmadığı, ancak cinsiyet ve eğitim düzeyinin hizmet algısında belirgin bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Zeren ve Özmen (2010), Karaman'da 520 kişiyle yürüttükleri çalışmada, halkın belediye faaliyetlerine katılım duyarlılığı ve hizmetten duyulan memnuniyeti ortaya koymaya çalışmışlardır. Vatandaşlar, özellikle eğlence, dinlenme alanları ve sanatsal faaliyetler gibi kültürel hizmetlerin yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Çalışmada sonuç olarak, belediye hizmetlerinin beklentileri karşılamadığı ve sunulacak hizmetin

uygulamaya konulmasına yönelik verilen kararlara halkın daha fazla dâhil edilmesi gerektiği görüşü ortaya çıkmıştır.

Göküş ve Alptürker (2011) tarafından yayınlamış oldukları makalede Silifke’de belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçmüşlerdir. Araştırma 491 kişiye uygulanmış ancak 469 kişinin anket verileri analize tabi tutulmuştur. Yapılan bu çalışma; yaş, cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyinin genel memnuniyet üzerinde belirgin bir farklılık ortaya koymasa da, bazı hizmetlere yönelik memnuniyetin bu demografik özelliklere göre değişiklik gösterdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca, mahalleler arasında da memnuniyet açısından anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

İnce ve Şahin (2011), Selçuklu Belediyesi üzerine yaptıkları çalışmalarında, cinsiyetin, kamu hizmeti kalitesi ve memnuniyet algısıyla ilişkili olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Yine aynı çalışmada, yeşil alanlar, parklar ve genel temizlik gibi çevre düzenlemelerine dair memnuniyetin yaş gruplarına göre farklılaştığı, genç ve orta yaşlı vatandaşların daha memnun olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ancak çalışmada, genel belediye hizmet kalitesi ile memnuniyet göz önüne alındığında yaşın belirleyici bir faktör olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Göküş ve Karayıldırım (2012), Konya'nın Karatay ilçesinde 323 kişiyle gerçekleştirdikleri anket çalışması, belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ele almıştır. Yapılan değerlendirme sonucunda, belediye hizmetlerinden duyulan genel memnuniyet düzeyi yüksek bulunsada otopark, kültür-sanat hizmetleri ve gıda denetimi gibi bazı alanlarda memnuniyet düzeyi %50'den düşük çıkmıştır. Memnuniyet düzeyi cinsiyetten etkilenmemiş ancak gelir, yaş ve eğitim gibi faktörlerin bazı hizmetlere yönelik memnuniyette farklılıklar yarattığı gözlemlenmiştir.

Akgül (2012), SERVQUAL modeli kullanarak Kırşehir Belediyesi vatandaşlarının sunulan hizmetten memnuniyet düzeylerini belirlemek adına bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada belediye hizmetlerine yönelik algı ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmanın bulguları, vatandaşın beklentisinin yüksek olduğunu belediyenin performansının ise düşük olduğunu göstermiştir. Kısacası vatandaşlar, belediyenin genel tutumundan ve fiziki durumundan memnun değildiler.

Akın ve Şentürk (2012), şahısların mutluluk düzeylerini, 2007 yılında yapılan “Avrupa Yaşam Kalitesi Anketi'nden” elde edilen istatistiklerle ordinal lojistik regresyon analizini kullanarak incelemişlerdir. Çalışma, sosyo-demografik özelliklerin mutluluk

düzeıı üzerindeki etkisini analiz etmeyi ve mutluluk düzeylerindeki yıllara göre değişimi, önceki çalışmalarla kıyas yaparak ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda, mutluluk düzeylerinin sosyo-demografik özellikler açısından yıllara göre değişkenlik gösterebileceğini, ancak temelde benzer sonuçlar sergilediğini göstermiştir.

Akyıldız (2012, s.4415-4436), Uşak Belediyesi'nin sunduğu kamu hizmetlerden vatandaş memnuniyetini tespit etmek amacıyla 384 vatandaşa anket çalışması yapmıştır. Çalışmada araştırmacı, cinsiyet, yaş, meslek, gelir düzeyi ve eğitim durumunun, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisini incelemiştir. Veriler frekans dağılımıı metoduyla analiz edilirken, gruplar arasındaki değişiklikler Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri ile tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda, serbest meslek çalışanlarının en yüksek memnuniyete sahip grup olduğu, öğrencilerin ise en memnuniyetsiz grup olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, cinsiyetin tatmin düzeyi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Aslan ve Uluocak (2012: 192-193), Çanakkale Belediyesinin sunmuş oldukları hizmetlerin üzerine yürüttükleri çalışmada, vatandaşların en çok altyapı (kanalizasyon, içme suyu, yağmur suyu toplama vb.), yol, kaldırım, toplu taşıma, trafik, çevre koruma ve sağlığı hizmetlerinden memnuniyetsiz olduklarını tespit etmişlerdir. Buna karşılık vatandaşların en çok memnuniyet duyduğu hizmetler ise, sosyal ve kültürel faaliyetlerdir. Ankete katılan vatandaşların %97'si genel itibariyle Çanakkale ilinde yaşamaktan memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Taşlıyan ve Gök (2012) yaptıkları bir çalışmada kamu hastanelerinden ve özel hastanelerden hizmet alan bireyleri kıyaslamışlardır. Bu çalışmada eksiklikleri olmasına rağmen özel hastanelerden alınan hizmetin devlet hastanelerine göre daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna varmışlardır.

Güneş (2013), vatandaş karnelerinden elde ettikleri geri bildirimler ile kamu hizmetlerindeki oluşan sorunları ve çözüm önerilerini incelemiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre, vatandaşların en memnun olduğu alanın sağlık hizmetleri olduğu ortaya çıkmıştır. Fakat sıra bekleme süreleri sağlık hizmetlerinde memnuniyetsizliğe sebep olmaktadır.

Gürel ve Özel (2013), Ankara'da 672 kamu çalışanı ile yaptıkları anket çalışmasında, Büyükşehir Belediyelerinde sunulan hizmetten duyulan memnuniyet düzeylerini incelemişlerdir. Çalışmada vatandaşların, 16 hizmet alanından (mezarlık

hizmetleri, toplu taşıma gibi temel ihtiyaçlar ve yaşlılara, kadınlara, gençlere yönelik sosyal destek hizmetleri) kısmen memnun olduklarını ancak 36 hizmet alanından ise (yol bakımı, sus ve kanalizasyon, tarihi yerlerin koruma altına alınması, çevre, ulaşım planlaması) memnun olmadıklarını ortaya koymuştur. Bu sonuçlar, katılımcıların üçte ikisi gibi büyük bir çoğunluğun genel olarak belediyenin sunmuş oldukları hizmetlerden memnun olmadığı şeklinde değerlendirmiştir.

Kırılmaz (2013), yaptığı araştırmada Sağlık Bakanlığı'na bağlı altı hastanede, eğitim durumu, yaş ve aylık gelir gibi demografik özelliklerin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak istemiştir. Ancak yaş, eğitim seviyesi, gelir düzeyi ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Gelir ve öğrenim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığı, yaş ilerledikçe ise memnuniyetin arttığı gözlemlenmiştir.

Kutlar vd. (2013) çalışmasına göre kadınların yaşam memnuniyetini, sigorta güvencesi, sağlık harcamalarının karşılanma durumu, genel sağlık durumu, doktora gitme sıklığı ve kadının mutlu olma durumu, yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Yine çalışmada, sağlığa zarar veren alışkanlıklar, başka bir ülkede yaşama isteği ve hastalık olduğunda doktora başvurma süresi gibi etkenlerin ise kadınların yaşam memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Menteşe (2013: 831-862), Tunceli ili merkezinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden tatmin düzeylerini incelediği çalışmasında 538 katılımcıya anket yaptırmıştır. Çalışma sonucunda, vatandaşın belediye yönetimine katılımının ve belediyenin sunduğu hizmetin kalitesinden duyulan memnuniyetin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dündar (2014) yaptığı çalışmasında, 2013 yılının “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” istatistiklerini kullanarak kamu kurumlarından ve belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyeti araştırmıştır. Çalışma sonucu, kamu hizmetlerinin belediye hizmetlerinden daha başarılı olduğunu ortaya koymuştur. Bir diğer husus da, kamu hizmetlerinden memnun olunmamasının siyasi tercihler üzerinde etkin olmadığı, belediye hizmetlerinden memnun olunmamasının ise siyasi tercihler üzerindeki etkisinin yok denecek kadar az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. PESA (2014) çalışmasında, “Yalova, Sakarya, Kocaeli, Düzce ve Bolu” illerinde yaşam memnuniyeti göstergelerinin illere göre farklılaşma durumları incelenmiştir. Çalışmaya göre, mutluluk düzeyi en yüksek

Sakarya'da, en düşük ise Kocaeli'dedir. Umut düzeyi en yüksek Bolu'da, en düşük Düzce'dedir. Kamu hizmetleri kapsamında, Sosyal Güvenlik Kurumları hizmetlerinden en yüksek memnuniyet Sakarya'da, en düşük memnuniyet Düzce'dedir. Sağlık hizmetlerinden en yüksek memnuniyet Bolu'da, en düşük memnuniyet Kocaeli'dedir. Eğitim hizmetlerinden en yüksek memnuniyet Bolu'da, en düşük memnuniyet Düzce'dedir. Adli hizmetlerden en yüksek memnuniyet Sakarya'da, en düşük memnuniyet Düzce'dedir. Asayiş hizmetlerinden en yüksek memnuniyet Bolu'da, en düşük memnuniyet Düzce'dedir. Son olarak, ulaşım hizmetlerinden en yüksek memnuniyet Sakarya'da, en düşük memnuniyet Düzce'dedir.

Candan ve Maltaş (2015), Hatay Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini, 6360 sayılı kanun öncesi ve 6360 sayılı kanun sonrası dönemleri kapsayacak şekilde SERVQUAL modelini kullanarak, mahallelerin muhtarlarının bakış açısıyla ölçmeye çalışmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre, 6360 sayılı kanun öncesi ve 6360 sayılı kanun sonrası dönemler karşılaştırıldığında, sadece hizmetlerin finansal boyutu açısından anlamlı bir farka ulaşılmıştır. Fiziksel, sorumluluk, itimat, temizlik, eşitlik, denetim, imar, haberleşme, ulaşım, kültür gibi diğer boyutlarda genel memnuniyet algılarında ise anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Daştan ve Delice (2015) çalışmalarında, İzmir Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeyini 417 kişiye anket uygulayarak incelemişlerdir. Sonuçlar, vatandaşların belediye hizmetlerinden genel olarak orta ve ortalamanın altında seviyede memnun kaldıkları sonucuna varmışlardır. Çalışmada, memnuniyet düzeyi ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim seviyesi gibi demografik özellikler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Erkek vatandaşlar ve evli bireyler diğer gruplara göre kamu hizmetlerinden daha memnunken, eğitim seviyesi arttıkça ve yaş azaldıkça memnuniyetin azaldığı gözlemlenmiştir. Özellikle altyapı ve yol-bakım gibi vatandaşların önem verdiği hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyi oldukça düşüktür.

Gezgüç vd. (2015), Muğla Büyükşehir Belediyesi üzerinden yürüttükleri çalışmada, büyükşehir statüsünde olan illerin problemlerine çözüm önerileri getirmeyi amaçlamışlardır. Muhtarlar ile mülakat ve vatandaşlar ile anket yapılarak veri toplanmıştır. Muhtarlarla yapılan mülakatlarda, belediye hizmetlerinde yaşanan gecikmeler olduğu sonucuna varılmıştır. Mahallelere dönüşen köylerde sunulan

hizmetlerde aksaklık yaşanmadığı fakat yasanın yürürlüğe girmesinden beş yıl sonra yükümlü olacakları vergiler konusunda endişe duydukları tespit edilmiştir.

Özer vd. (2015), "*Malatya örneğinde 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun uygulama sonuçlarının analizi*" başlıklı çalışmalarında, 6360 Sayılı kanunun vatandaşlar üzerindeki etkilerini ve hizmet sunumundaki farklılıklarını, Malatya'da 75 vatandaşla yarı yapılandırılmış mülakatlar uygulayarak ele almışlardır. Bu mülakatlar kapatılan belde belediyeleri bölgesinde uygulanmıştır. Yapılan bu araştırmada, ulaşım, eğitim, altyapı, sosyal ve kültürel hizmetler, temizlik, itfaiye hizmetleri ve büyükşehir ile ilçe belediyelerinin iletişimini ele alınmıştır. Vatandaşlar belde belediyelerinden büyükşehir belediyesine geçtikten sonra, altyapı sorunlarının belde belediyeleri döneminde olduğu kadar hızlı çözülemediğini ve hizmette gecikmeler yaşandığını ifade etmişlerdir. Ayrıca, belde belediyeleri döneminde herhangi bir problem yaşandığında daha kolay muhatap bulabildiklerini, geçişle birlikte iletişim kanallarının zayıfladığını ifade etmişlerdir. Vatandaşların ayrıca ulaşım hizmetlerinin özel sektöre devredildikten sonra eğitim, sosyal ve kültürel hizmetlere ulaşmada zorluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Belde belediyelerinin temizlik hususunda daha iyi olduğunu ve kışın olumsuz hava koşullarında büyükşehir belediyelerinin yetersiz kaldığını ifade etmişlerdir.

Özsoy (2015), Gaziantep ilinde kadınların yerel hizmetlerden memnuniyetlerini ölçtüğü çalışmada, kadın dostu şehir olmayı vaat eden Gaziantep'te bu kriterlerin yerini bulup bulmadığını tespit etmeye çalışmıştır. Çalışmasından yola çıkarak 1004 kadın ile alan araştırması yapmıştır. Çalışma sonucuna göre, kadınların sosyo-ekonomik hizmetlerden ve diğer hizmetlerden memnuniyetsiz oldukları tespit edilmiştir.

Sağirekmekçi (2015) Hatay'da yürüttüğü çalışmada, mahalleye dönüştürülen köy yönetimlerini ele almıştır. Muhtarlar üzerinden yürüttüğü çalışmanın sonuçlarına göre, muhtarların %70,9'u kanunun hizmetler açısından etkili olmadığını düşünmektedir. Ayrıca, altyapı hizmetleri ve ulaşım imkânlarındaki artışa rağmen memnuniyetsizlik oranı %78,1 olarak tespit edilmiştir. Kentsel hizmetler bağlamında, itfaiye hizmetleri dışındaki "*çevre sağlığı, zabıta hizmetleri, sağlık ve sosyal yardım*" gibi diğer alanlarda büyükşehir belediyesinin yeterli hizmet veremediği ifade edilmiştir.

Sezik (2015) çalışmasında, 6360 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun Malatya'daki uygulamalarını ve etkinliğini, özellikle kırsal alanlardaki hizmet sunumu

açısından incelemiştir. Çalışma, kanunun getirdiği modelin politik, yönetsel ve ekonomik boyutlarını analiz etmenin yanı sıra, Büyükşehir Belediyesi'nin kırsal kesimde sunduğu hizmetlerdeki sorunları tespit etmeyi amaçlıyor. Bu amaç doğrultusunda itfaiye hizmetleri hariç tutularak muhtarlarla yapılan yüz yüze görüşmeler ve anketler kullanılmış, son olarak yapılan değerlendirmede “çevre sağlığı, zabıta hizmetleri, sağlık ve sosyal yardım alanlarının” yeterli olmadığı sonucuna varılmış. Kısacası, çalışma 6360 sayılı kanunun Malatya'daki uygulamasının kırsal alanlarda bazı hizmet türlerinde eksiklikler olduğunu gösteriyor.

Beşel (2015) yaptığı çalışmada, Türkiye'deki illerin yaşam memnuniyeti düzeylerini etkileyen değişkenleri incelemiştir. “TÜİK'in 2013 Yaşam Memnuniyeti Araştırması” verilerini kullanarak illeri; yüksek ve düşük yaşam memnuniyetine sahip olarak gruplandırmış ve bu grupların sosyal, ekonomik ve politik göstergelerini baz almıştır. Çalışma, "mutlu" illerde konut satış oranları, vergi gelirleri ve işsizliğin daha düşük değerde olduğunu; "mutsuz" illere kıyasla elektrik tüketiminin, boşanma oranlarının ve nüfus yoğunluğunun da daha az olduğunu ortaya çıkarmıştır. Mutlu iller ayrıca daha fazla okullaşma oranına ve hastanelerde kişi başına daha fazla yatak kapasitesine sahiptir. Siyasi istikrar açısından, 2009-2014 yerel seçim verileri incelendiğinde, mutlu illerde belediye yönetimlerinde parti değişikliği yaşanmamışken, Antalya ve Hatay gibi mutsuz illerde ise siyasi değişim yaşandığı tespit edilmiştir.

Çetinkaya vd. (2016), “Belediye hizmetlerinin kalitesi ve vatandaşların algı düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği” adlı çalışmalarını, Bursa'nın 10 ilçesinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlarla yapmıştır. Yapılan bu çalışmada, şehir içi ulaşım hizmetleri ile şehrin mimari görüntüsü, belediye tarafından sunulan en düşük hizmetler olarak algılanmıştır. Araştırmada dikkat çeken bir diğer husus ise, Bursa'da yaşayan vatandaşların genel itibarıyla hem belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları hem de vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesi ile belediyeden beklentiler konusunda yeterli bir bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Bu bağlamda, daha kaliteli bir hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi için vatandaşların bilgilendirilmesi ve beklentilerinin daha iyi anlaşılması gerekmektedir.

Daşçı (2016), 6360 sayılı kanunun uygulamaya konulmasının hemen ardından, Balıkesir Büyükşehir Belediyesi özelinde, bu yasanın kamu hizmetlerine etkisini incelemiştir. Çalışma anket yoluyla, Balıkesir'deki 20 ilçe belediyesinin başkanları,

başkan yardımcılarını ile başkan vekillerinden toplanan verileri analiz etmiştir. Bu yasanın hizmet sunumundaki etkinliğini, kalitesini ve verimliliğini artırıp artırmadığını, imar ve altyapı hizmetlerinin bir bütün halinde verilip verilmediğini, ulaşım hizmetlerinin sürekli ve ekonomik bir şekilde sunulup sunulmadığını, personel ve kaynak tasarrufunun sağlanıp sağlanmadığını ve belediyeler arası işbirliği ile hemşerilik bilincinin güçlendirilip güçlendirilmediğini araştırmıştır. Sonuçlar, analiz edilen tüm bu varsayımların genel olarak doğrulandığını ortaya koymuştur.

Göküş ve Alptürker (2016), Mersin'in Silifke ilçesinde yapmış olduğu çalışmada, 6360 sayılı Kanunla birlikte köyden mahalleye dönüştürülen yerleşim yerlerine sağlanan hizmetlerin etkinliğini ve muhtarların sunulan bu hizmetlere dair görüşlerini incelemiştir. Muhtarlarla yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelere dayanan bu çalışmada, bazı muhtarların hizmet taleplerinin karşılandığını ifade ederken, bazı muhtarların ise taleplerine yeterince cevap alamadıklarını, hatta uzun süre önce gönderdikleri dilekçelerin bile cevapsız bırakıldığını ifade etmişlerdir. Bürokraside yaşanan bu olumsuz durum, bazı muhtarların belediye hizmetlerinden memnun olmamalarına sebep olmuştur. Çalışmada, 6360 sayılı Kanun'un yeterince uygulanmadığı kanısına varılmıştır. Kanunda, belediyelerin yatırım amaçlı yapmış olduğu bütçelerinin en az %10'unun on yıl boyunca yeni dönüştürülen mahallelerin altyapısına ayrılması gerektiği belirtilmiş fakat bu hükmün uygulanmadığı ve belediye başkanları tarafından hizmet sunumu için ek süre talep ettikleri vurgulanmıştır.

Gürdal ve Yavuz (2016), Kocaeli ve Sakarya'daki vatandaşların, ulaşım ve çevre hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini karşılaştırdığı bir çalışma yapmışlardır. Sakarya'da 3920, Kocaeli'nde ise 3202 katılımcıya anket uygulanmış ve bu ankettten elde edilen veriler 5'li Likert ölçeği kullanılarak analiz edilmiştir. Kocaeli ilinde Sakarya iline göre çevre ve ulaşım hizmetlerinden memnuniyetin genellikle daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Her iki ildeki katılımcıların ise, yaklaşık %35'i park ve bahçe sayısını yetersiz bulduklarını ifade etmişlerdir.

Örselli ve Bayrakçı (2016), Konya ili özelinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, yerel hizmetlerle ilgili "vatandaş kartesi" oluşturmayı hedeflemişlerdir. Yüzyüze yapılan anketler 13 ilçede, 111 mahallede ve toplamda 1503 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Bu anketler sonucunda, yerel hizmetlerden duyulan genel memnuniyet oranı %76,8 oranında gerçekleşmiştir. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu hizmetler sırasıyla; sağlık

hizmetleri, kolluk hizmetleri ve itfaiye hizmetleri olmuştur. Ayrıca demografik özelliklerle memnuniyet arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda yaş ilerledikçe yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin arttığı ancak eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte yerel hizmetlerden duyulan memnuniyetin ise azaldığı tespit edilmiştir. Yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet ile siyasi partiyi destekleyen kesim arasında da anlamlı bir farkın bulunduğu vurgulanmıştır.

Sabuncu (2016, s. 164-177), Yalova Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşların ne kadar memnun olduğunu belirlemek için bir çalışma yapmıştır. Yaptığı çalışmada, hizmetlerden duyulan memnuniyetin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu çalışmasını, 402 kişiye anket uygulayarak ve 10 hizmet alan likert ölçeği kullanarak incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre, Yalova'da yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden orta düzeyde memnuniyet gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, demografik özelliklerine göre de (yaş, cinsiyet ve meslek gibi) memnuniyet düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Yıldırım ve Şafaklı (2016), "*Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçülmesi: Lefke Belediyesi örneği*" adlı çalışmalarında, Lefke Belediyesi'ne bağlı yerleşim yerlerinde ikamet eden 280 bireyin hizmet kalitesini nasıl algıladığını, 28 ifade üzerinden, 5'li Likert ölçeği kullanılarak ölçmeyi amaçlamıştır. Bu bağlamda bireylerin hizmet beklentileri ve algıları değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada, yaşlı ve engellilere sunulan hizmetlerden memnuniyetsizliğin yüksek olduğu sonucun ulaşılmıştır. Ayrıca, vatandaşların halk sağlığı denetimleri, hizmet sunumunda adalet ve öğrencilere yönelik sunulan hizmetlerden de memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Memnuniyet duyulan hizmetler arasında ise; şehir suyunun içilebilirliği, şehir suyunun sağlanması ve dağıtımı yer almaktadır.

Hergüner (2017) yaptığı çalışmasında Trabzon'da 6360 sayılı yasa ile kapatılan 5 belde belediyesinde en az 3 yıl süreyle yaşamış 80 katılımcıyla yaptığı mülakatlar ile nitel bir araştırma yürütmüştür. Katılımcıların %37,5'i, büyükşehir belediye kurulmasıyla sunulan hizmetlerin daha iyiye gittiğini, özellikle temizlik, ulaşım ve zabıta hizmetlerinden memnuniyet duyduklarını ifade etmiş ve 6360 sayılı kanun ile gelen değişikliğin hizmetlerde etkinlik ve verimlilik artışı sağladığını ifade etmişlerdir. Bunun aksine, katılımcıların %55'i, büyükşehir belediyesi ile hizmet kalitesinin daha da düştüğünü, genişleyen kapsam alanı ile yerel halkın ihtiyaçlarına yeteri kadar hızlı ve

etkili cevap verilemediğini dile getirmişlerdir. Ulaşım imkânlarındaki gelişmelerin yanında, belde belediyelerinin kapatılmasının negatif etkileri hissedilmiş, temizlik hizmetleri ve altyapı sorunlarındaki aksamalar öne çıkan aksaklıklar olarak belirtilmiştir.

Alpaykut (2017) çalışmasında, Türkiye'deki illerin yaşam kalitesini sıralamak amacıyla TÜİK tarafından yayınlanan "2017 yılı İllerde Yaşam Endeksi" verilerini kullanmıştır. Yaptığı bu incelemeler sonucunda, sırasıyla İstanbul, Ankara ve İzmir en iyi yaşam koşullarına sahip iller ve yine sırasıyla Mardin, Şanlıurfa ve Siirt ise en düşük yaşam koşullarına sahip iller olarak belirlenmiştir.

Yalnızoğlu (2017), "6360 Sayılı Kanun'un etkinlik, verimlilik ve hizmette yerellik ilkeleri açısından incelenmesi: Kocaali İlçesi örneği" adlı çalışmasında, Sakarya Büyükşehir Belediyesi'nde hizmet sınırlarının genişlemesi durumunun en uzak ilçeye olan etkilerini yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak, muhtarlarla ve ilçe belediyesi yöneticileriyle görüşmeler yaparak gerçekleştirmiştir. Araştırmacı çalışmasında, büyükşehirin mahalle sayısının artmasının hizmet sunumunda zorluklara yol açtığını ve kırsal kesimlere hizmet götürme konusunda istekli olmadığını ortaya koymuştur. Ayrıca, yeteri kadar ekonomik gücü olmayan belediyenin merkezde ve uzak mahallelerde etkili ve verimli hizmet sunmadığı ifade edilmiştir. Çalışmada, ilçe belediyelerini güçlendirecek şekilde bir düzenleme olması gerektiği ve kırsal alanlardaki hizmetler için büyükşehir ile ilçe belediyeleri arasındaki görev ve yetki paylaşımının yeniden düzenlenmesi gerektiği önerilmektedir.

Şenaras ve Çetin (2017), yaşam memnuniyeti ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösteren çalışma yapmıştır. Türkiye'de kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti iller bazında incelemek amacıyla TÜİK'in 2015 yaşam memnuniyeti araştırması verilerini kullanmıştır. Çalışma sonucunda, "Hakkâri, Burdur, Şanlıurfa, Diyarbakır, Muş, Siirt, Çorum, Şırnak, Bingöl ve Eskişehir" illerinin, kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet konusunda diğer illerden farklı bir eğilim gösterdiği analiz edilmiştir. Vatandaşların kaliteli hizmet alma hakkı olduğu düşünüldüğünde, iller arasında algısal farklılıkların bulunduğu ve standart bir memnuniyet kavramının hâkim olmadığı ortaya konulmuştur. Ayrıca, adli hizmetlerden memnuniyet ve sosyal güvenlik hizmetlerinden memnuniyetin birincil öneme sahip olarak algılanmasına rağmen, bu iki hizmetten duyulan memnuniyetin iller arasında farklılık göstermesi tezat bir durum olarak nitelendirilmiştir.

Akyol (2018) 6360, Sayılı Kanun kapsamında kabul edilen yeni hükümlerin, Balıkesir ili özelinde anket metoduyla gerçekleştirilen bu çalışma da, vatandaşların 6360 Sayılı Kanunun getirdiği değişiklikler kapsamında sunulan hizmetlerin memnuniyet düzeyi araştırılmıştır. Kabul edilen ilgili kanun ile hizmet memnuniyeti arasında pozitif bir bağ olduğu tespit edilmiştir. Sunulan hizmet sayısının ve hizmet kalitesinin artırılması hizmet memnuniyet beklentisini arttırmıştır.

Bakırcı vd. (2018) yaptıkları çalışmalarında, asayiş, sağlık, adli, sosyal güvenlik, eğitim ve ulaştırma hizmetleri gibi kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin, yaşam memnuniyetine etkisi olup olmadığını araştırmışlardır. Çalışmalarının sonucunda, kamu hizmetlerinden memnuniyeti yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyetlerinin de yüksek düzeyde olduğu kanısına varılmıştır.

Çolak vd. (2018), gençlerin büyükşehir belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini analiz etmek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Araştırmacılar çalışmalarını, 15-39 arası yaşta olan katılımcılara uyguladıkları anketi, 5'li Likert ölçeği kullanılarak oluşturmuşlardır. Ankette "*demografik değişkenler*", "*tutum ve davranış algısı*", "*performans ve etik değer algısı*" ve "*beklentiler algısı*" olmak üzere dört ana bölümden oluşan toplam 30 madde yer almaktadır. Çalışma sonucunda, bireylerin bilgilendirilmesi ve kamu görevlilerinin hizmet içi eğitimlere tabi tutularak değişen dinamiklere uyum sağlaması gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca müşteri odaklı bir yönetime geçilebilmesi için zihniyet dönüşümünün de gerekliliği vurgulanmaktadır.

Dağlı (2018) tarafından, Kocaeli ve Sakarya illerinde yapılan çalışmada 6360 sayılı kanunun getirdiği büyükşehir belediyesi modelinin etkileri analiz edilmiştir. Çalışma, Sakarya'daki vatandaşların Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerine yönelik olumlu tutuma sahip olduklarını ortaya koymuştur. Çalışmada ayrıca kanunun ne kadar etkili ve verimli olduğu hususunda önemli bilgiler sunulmuştur. Son olarak çalışmada, her ilin kendine özgü koşullarının ve büyükşehir modelinin il sınırları içindeki etkilerinin daha detaylı analiz edilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Söylemez ve Şahin (2018), Mamak Belediyesi özelinde yaptığı bir çalışmada anket yöntemiyle veriler toplamış ve bu veriler vasıtasıyla vatandaşların belediye hizmetlerine karşı algı ve beklentilerini analiz etmiştir. Çalışmada, yaş, cinsiyet, meslek, gelir, eğitim seviyesi ve siyasi görüş gibi demografik özelliklerin hizmet algısını nasıl

etkilediğini ölçüm yaparak ortaya çıkarmıştır. Çalışmada, kadın vatandaşların sunulan belediye hizmetlerinden erkek vatandaşlara göre daha memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yaş artışıyla beraber belediye hizmetlerinden memnuniyetinin de arttığı, fakat 34-41 yaş aralığında istisnai bir durum olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacılar, 34-41 arasındaki yaş grubunun kamu hizmetlerinde daha fazla etkin olmasının, beklentilerini arttırdığını ve dolayısıyla da memnuniyetsizliklerinin artırmış olabileceğini ifade etmişlerdir.

Susta (2018) yaptığı çalışmasında, İzmir'in Kiraz ilçesi örneğinde 6360 sayılı kanun ile köylerin mahalleye dönüştürülmesinin kırsal kesimlerdeki etkilerini analiz etmiştir. Çalışma, köy muhtarlarıyla yapılan görüşmelerle yürütülmüştür. Ayrıca araştırma, yasadan sonra ortaya çıkan yeni durumları da ele almıştır. Köy muhtarları, köylerin mahalleye dönüştürüldükten sonra hizmet kalitesinin düştüğünü ve hizmette yaşanan aksaklıklar olduğunu belirterek bu durumdan hoşnut olmadıklarını öne sürmüşlerdir. Mezarlık hizmetlerinden ve İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi (İZSU)'dan memnun olduklarını belirten muhtarlar, kanalizasyon ve yol yapımı gibi alanlarda hizmette sıkıntılar yaşadıklarını ve yetkililere ulaşmak noktasında güçlük çektiklerini vurgulamışlardır.

Yetim (2018) çalışmasında, incelediği dönem boyunca bireylerin yaşamdan duyduğu memnuniyetin her geçen yıl arttığını göstermektedir. Bu artışta, özellikle kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin etkili olduğu vurgulamaktadır. Çalışma, kamu hizmetlerinin hem nitelik hem de nicelik açısından iyileştirildiği için, yaşam memnuniyetini de arttırmada etkili olduğunu öne sürüyor. Farklı yerleşim yerlerinde belediye hizmetleri ve kalitesine ilişkin memnuniyeti tespit etmek için anketler yapılmış ve elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Yıldırım (2018) kamu hizmetlerinde kaliteyi ölçmek amacıyla, SERVQUAL ölçeğini kullanarak bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmayı, Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan üç büyükşehir belediyesi olan Malatya, Erzurum ve Van illerinde yürütmüştür. Erzurum, Van ve Malatya'daki belediye hizmetlerini değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmada, Erzurum'da yaşayan vatandaşların hizmetlerden beklentisinin Malatya ve Van'a göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yıldırım ve Bıçakçı (2018), 6360 sayılı kanunun etkilerini incelemek amacıyla Çarşamba kırsalında muhtarlar ve köylülerle görüşmeler yaparak bir çalışma

yürütmüşlerdir. Görüşmelerde Çarşamba halkı, belediyenin sunduğu hizmetlerden, özellikle elektrik, su ve yol hizmetlerinden duydukları memnuniyetleri dile getirmişlerdir ve bu hizmetlerin eskiye kıyasla daha iyi olduğunu vurgulamışlardır. Araştırmacılar, Çarşamba kırsalının kanun ile kentsel alan olarak adlandırılmasına rağmen, kırsaldaki yaşayış biçiminin ve değerlerin büyük oranda korunduğunu ifade etmişlerdir.

Acar (2019) yaşam memnuniyetini etkileyen faktörleri incelemek amacıyla, Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2015 yılına ait illerde yaşam endeksi verilerini kullanarak bir çalışma yürütmüştür. Çalışmada yatay kesit analizleri uygulanmıştır. Sonuç olarak güvenlik, konut ve sosyal yaşam alanlarındaki iyi şartların yaşam memnuniyetini arttırdığı görülürken, gelir düzeyi ile yaşam memnuniyeti arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Ayrıca, belirli bir oranda da olsa politika değişkeninin yaşam memnuniyeti üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akyol ve Kara (2019), yerel halkın hizmet kalitesi algısını ölçmek için, *“büyükşehirlerde belediye sınırının il mülki sınırına genişletilmesini ya da hizmet ölçeğindeki artışını”* incelemiştir. Anket verilerine göre, köylerin mahalleye dönüştürülmesiyle beraber, daha önce köyde yaşayan vatandaşlar için sunulan hizmetlerin nicelik (sayısı) ve niteliği (kalitesi) artmış ve bu da onların hizmet kalitesi algısını pozitif yönde etkilemiştir. Her ne kadar vatandaşlar hizmetlerin istenilen seviyede olmadığını vurgulasa da, köydeki geçmiş yaşamla kıyasladıklarında yaşanan bu gelişmeleri olumlu olarak değerlendirmişlerdir. Araştırma ayrıca, daha önce köyde yaşayanlar ve il merkezine en uzak ilçelerde yaşayanların hizmet kalitesi algısının en yüksek düzeyde olduğunu tespit etmiştir.

Arslan (2019) çalışmasında, geliştirdiği memnuniyet ölçeğini kullanarak Çankırı merkez ilçesinde belediye hizmetlerinden ve belediye yönetiminden memnuniyet derecesini tespit etmek amacıyla 686 kişiye anket çalışması yapmıştır. Çalışma sonucunda, belediye yönetiminden ve belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin orta seviyede olduğuna ulaşılmıştır.

Çınar ve Köse (2019) yaptıkları çalışmada, kamu hizmetlerinden memnuniyeti Türkiye genelinde incelemiştir. Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) 2013 yılındaki Yaşam Memnuniyeti Anketi istatistiklerini kullanarak elde ettikleri verilerden bir memnuniyet endeksi oluşturarak çalışmalarını yürütmüşlerdir. Çalışmanın sonuçlarına göre, yaşı ilerleyen bireyler ile evli olan bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyet

düzeyinin de yüksek olduğu görülmektedir. Kadınlar erkeklere göre daha düşük, çalışan bireyler ise çalışmayan bireylere göre daha düşük düzeyde kamu hizmetlerinden memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. Özellikle gelir düzeyi ve eğitim seviyesi arttıkça kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düşük düzeyde olmuştur. Ayrıca, dine ilgisi yüksek olan bireylerin, dine ilgisi düşük olan bireylere göre kamu hizmetlerinden daha yüksek memnuniyete sahip olduğu görülmektedir.

Karakaş vd. (2019), gerçekleştirdiği bir araştırmada, belediyelerin sunmuş olduğu çevresel hizmetlerin kadınlar üzerindeki etkisini ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyini incelemeyi amaçlamıştır. Belediyenin sunmuş olduğu çevresel hizmetlerden duyulan memnuniyet ile atık toplama faaliyetlerinin etkinliği arasında anlamlı ilişkiyi 414 kadınla yüz yüze yapılan görüşmeler yoluyla tespit etmiştir. Elde edilen sonuca göre kadınların çevresel hizmet memnuniyetini anlamlı bir şekilde etkileyen faktörün atık toplama hizmetinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu ise, bazı kadınların mesleği, yaşadıkları mahalle ve araba sahipliği gibi faktörler açısından yerel hizmetlerden memnun olup veya olmadıkları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur.

Topal vd. (2019, s.5-13) çalışmalarında, Kütahya Simav’da yaşayan vatandaşların yerel hizmetlerden memnuniyet düzeylerini analiz etmişlerdir. Anket 5 demografik değişkenli ve 25 memnuniyet göstergesini kapsayan içeriğe sahiptir. Anket 253 vatandaşa uygulanmıştır. Katılımcıların oranına bakacak olursak; %66 erkek, %34 kadın katılmış olup, her yaş ve eğitim seviyesinden katılım sağlanmıştır. Çalışmanın tutarlığı için Cronbach Alfa Katsayısı ‘0,892’ olarak belirlenmiştir. Sonuçlar kadın ve erkeklerin hizmetlerden duydukları memnuniyet algılarının farklı olduğunu ortaya koymuştur. Bazı hizmetlerin (otopark, ilaçlama, zabıta) kadınların beklentilerini daha iyi karşıladığı ve bu hizmetlere ulaşımın daha rahat olmasından dolayı kadınların bu gibi hizmetlerden daha yüksek düzeyde memnuniyet duymasını sağlamıştır. Gençlerin taleplerinin daha iyi anlaşıldığı ve bundan dolayı taleplerinin karşılandığı bir yerel yönetim biriminin olmasından dolayı gençlerin memnuniyet düzeyleri yüksektir. Hizmetlerin yeterli olmaması ve hizmetlere ulaşımın güç olması, 50 yaş üstü kesimin memnuniyet düzeyinin düşük kalmasına sebep olmuştur. Farklı sektörde çalışan bireylerin ayrı bir ayrıcalığa sahip olduğunu ve bu ayrıcalığın yerel hizmetlerden beklentilerinin kapsamını belirlediğini göstermektedir. Elde edilen bu sonuçlar, yerel yönetimlerin hizmet sunumu ve planlamasında demografik farklılıkları dikkate almasının önemini vurgulamaktadır.

Akçakaya ve Ecer (2020), 550 kişiye anket uygulayarak Kars Belediyesi'nin hizmetlerinden vatandaşların duyduğu memnuniyeti araştırmışlardır. Çalışmada Kars'ın yerel sorunları ve vatandaşların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışıldı. Çalışma sonuçlarına göre, vatandaşların en çok memnun kaldığı hizmetler; halk sağlığı denetimleri, yerel hizmetler, itfaiye/ambulans hizmetleri ve mezarlık hizmetleri olarak belirlenmiştir. En az memnuniyet duyulan hizmetler ise ağaçlandırma, çevre koruma, cadde ve sokak temizliği, otopark ve yol yapım-bakım hizmetleri olarak belirlenmiştir.

Eygü ve Kılınç (2020), yaptıkları çalışmada Kayseri'de yaşayan vatandaşların yaşam memnuniyetini etkileyen değişkenleri analiz etmişlerdir. TÜİK'in yayınladığı 2013 yılında Kayseri'ye ait Yaşam Memnuniyeti Anketi'nin verilerini kullanan araştırmacılar, sıralı lojistik regresyon modeliyle çeşitli değişkenlerin yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Çalışma sonucunda, sağlık, eğitim durumu, gelir düzeyi, sosyal yaşam, akraba ilişkileri, çalışma durumu, medeni durum, kişisel durum, ulaşım ve güvenlik hizmetleri gibi birçok değişkenin yaşam memnuniyetiyle anlamlı bir ilişki gösterdiğine ulaşılmıştır.

Türkmen ve Zengin (2020), Niğde ilinde kamu kurumlarının “*genel, adli, akademik ve askeri*” olmak üzere dört farklı kamu teşkilatının sunmuş olduğu hizmetlerin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini tespit etmiştir. Yapılan bu çalışmada 2009, 2010, 2011 ve 2018 yıllarına ait veriler karşılıklı bir şekilde ele alınmıştır. On yıllık süreç boyunca işlemlerin hızında önemli bir azalma gözlemlenmekle birlikte, vatandaşlara hizmet sunarken güler yüzle sunma ve işlemlerle alakalı konularda bilgilendirme gibi hususlarda önemli aşamalar kaydedilmiştir.

Cömertler ve Çondur (2021), vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyen değişkenleri ele almıştır. Yapılan bu çalışma da özellikle demografik özellikler ile hizmetlere erişim sürecinde yaşanan problemlerin memnuniyet üzerindeki etkisini incelenmiştir. TÜİK' in 2019 yılında yapmış olduğu Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın verileri kullanılarak, iki farklı modelin temel alındığı sıralı lojistik regresyon analizi yapıldı. İlk model, demografik özelliklerin memnuniyet üzerindeki etkisini ölçerken, ikinci modelin ise hizmet alım sürecinde karşılaşılan problemlerin memnuniyet düzeyine olan etkisi incelendi. Sonuç olarak, demografik özelliklerin yanı sıra hizmet alım sürecinde yaşanan problemlerin de, vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyini önemli bir şekilde etkilemiştir.

Kayar (2021), 6360 sayılı kanunla birlikte beldeden mahalleye dönüştürülen yerel yönetim birimlerinde yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyini ele almıştır. Kayar, örneklem grubu olarak Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin Büyükşehir Belediyeleri'ni incelemiştir. Yatırım yapılmasını gerektiren hizmetlerde bazı istisnalar olsa da memnuniyetin genellikle arttığı temizlik, itfaiye, ulaşım ve zabıta gibi daha sıradan hizmetlerde ise memnuniyetin azaldığı analiz edilmiştir.

Korkut (2021) çalışmasında, TÜİK'in 2013 yılında gerçekleştirmiş olduğu Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın verilerini kullanarak, yerel yönetim birimleri tarafından sunulan kamu hizmetinden memnuniyet düzeylerini iller bazında karşılaştırmalı bir şekilde analiz etmiştir. Yapılan bu analizde yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet ile illerdeki mutluluk algısı düzeyi arasında güçsüz bir bağ olduğu tespit edilmiştir.

Berdibek (2022), 496 katılımcıyla TRB-1 bölgesinde anket çalışması yaparak, yerel yönetim birimlerinin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi ile vatandaş memnuniyetini etkileyen değişkenleri ele almıştır. Yapılan bu çalışma sonucunda, vatandaş memnuniyeti ile belediyenin sunmuş olduğu ulaşım, kültür ve temizlik hizmetlerinin kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu fakat "*hizmetlerin sürekliliği, çözüm odaklılığı, imar ve altyapı hizmetleri*" gibi alanların vatandaş memnuniyeti üzerinde anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Dağ (2023) çalışmasında, Z kuşağının yerel yönetim hizmetlerinden beklentilerini ve algılarını SERVQUAL ölçeği kullanarak Ankara Büyükşehir Belediyesi özelinde bir anket uygulamıştır. Ankete katılan Z kuşağı üyeleri, belediye hizmetlerini beklenti açısından değerlendirdiğinde; beklentinin en yüksek olduğu konu "belediyenin verdiği sözleri zamanında tutması" ve beklentinin en düşük olduğu konu ise "belediye çalışanlarının vatandaşları özel hissettirmesi" olmuştur. Algılama açısından değerlendirildiğinde ise, Z kuşağı üyelerinin en yüksek algısının "belediye binasının modern görünümünü" olurken en düşük algısının ise "belediye çalışanlarının vatandaşları özel hissettirmesi" olmuştur.

Bu literatür çalışması, Türkiye'de kamu hizmetlerinden memnuniyet alanında yapılan çalışmaları inceleyerek, bu alandaki güncel yaklaşımları ve bulguları değerlendirmeyi amaçlamıştır. İncelenen çalışmalar, hizmet kalitesi, vatandaş odaklılık, yerel yönetimlerin performansı, demografik özellikler ve yaşam memnuniyeti gibi çeşitli boyutları ele alarak, Türkiye'deki kamu hizmetlerinin mevcut durumunu ve vatandaşların

beklentilerini anlamaya çalışmaktadır. Literatürde en çok hizmet kalitesi, yerel yönetimlerin performansı ve demografik faktörlerin etkisi gibi konulara değinildiği görülmektedir. Araştırmalarda anketler, SERVQUAL modeli, istatistiksel analizler ve nitel araştırma yöntemleri gibi farklı yöntemler kullanılmıştır. Çalışmaların genelinde, hizmet kalitesinin önemi, vatandaş odaklılığın gerekliliği, yerel yönetimlerin rolü ve demografik farklılıkların dikkate alınması gibi noktalar vurgulanmıştır. Ayrıca, 6360 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun etkileri ve yaşam memnuniyeti ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişki de ele alınan konular arasındadır. Bu literatür çalışması, Türkiye'de kamu hizmetlerinden memnuniyet alanındaki eksiklikleri gidermeye ve gelecekteki araştırmalara yol göstermeye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Konu ile ilgili yapılmış olan çalışmalarını bir tablo halinde anlatmak gerekirse çalışmalar şu şekilde özetlenebilmektedir.

Tablo 2.2: Memnuniyet İle İlgili Türkiye’de Yapılan Çalışmalar

Yıl	Çalışmanın Adı	Yazar	Ülke/Şehir	Yöntem	İncelenen Faktör	Ulaşılan Bulgular
2000	Türkiye’de yerel ve merkezi yönetimlerde hizmetlerden tatmin, patronaj ilişkileri ve reform	Adaman ve Çarkoğlu	Türkiye	Anket çalışması	Kamu hizmetlerinden memnuniyet, reformlara yönelik tutumlar	Kamu hizmetlerinden memnuniyet düşük, merkezi ve yerel hizmetlerden memnuniyet arasında fark var. Mahalli idarelerden duyulan memnuniyet, merkezi yönetime kıyasla daha yüksek bulunmuştur.
2003	Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli İle Ölçülmesi Ve Muğla İlinde Bir Uygulama	Gümüšoğlu vd.	Muğla	Servqual Ölçeği	Hizmet memnuniyeti	Muğla Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet genel olarak olumlu, ancak birimler arasında farklılıklar vardır.
2004	Kentsel kamu hizmetlerinden tatmin düzeyi: İstinye-İstanbul örneği	Bozlağan	İstanbul	Anket çalışması	Kentsel kamu hizmetlerinden memnuniyet	Belediye hizmetlerinden memnuniyet en yüksek, merkezi yönetim hizmetlerinden memnuniyet düşük çıkmıştır.
2004	Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)	Ardıç vd.	Tokat	Anket çalışması	Hizmet kalitesi, demografik özellikler	Genel hizmet kalitesiyle cinsiyet ve gelir arasında anlamlı ilişki yok, yaş ve ikamet süresiyle olumlu ilişki vardır.
2006	Belediyelerde yönetim ve müşteri-vatandaş odaklılık tartışmaları	Duman	Türkiye	Teorik çalışma	Yönetişim, vatandaş odaklılık	Müşteri odaklılık kavramının kamu hizmetlerinde vatandaş odaklılık olarak ele alınması tartışılmıştır.
2006	Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti	Yağcı ve Duman	Türkiye	Anket çalışması	Hasta memnuniyeti, hastane türleri	Farklı hastane türlerinde memnuniyeti etkileyen faktörler farklılaşmıştır.

	İlişkinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel Ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması					
2007	Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi (Muğla İli Örneği)	Çakmak	Muğla	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinden memnuniyet, demografik özellikler	Genel ortalama değerlerine odaklanmak yerine her bir hizmet maddesinin anlamlılık değerlerini ayrı ayrı analiz etmiştir.
2008	Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği	Duman ve Yüksel	Mersin	Anket çalışması, t testi	Vatandaş memnuniyeti	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin yerel hizmetlerinden vatandaşlar memnun değildir.
2008	2007 yaşam memnuniyeti anketinin istatistiksel yöntemler ile analizi	Gürsakan ve Öngen	Türkiye	Anket verilerinin analizi	Yaşam memnuniyeti, kamu hizmetlerinden memnuniyet	Yaşam memnuniyeti cinsiyete ve kır-kent ayrımına göre farklılaşmıştır.
2008	Belediyelerde hizmet yeterliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasını etkileyen faktörlerin analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde uygulama	Kurgun vd.	İzmir	Anket çalışması, regresyon analizi	Hizmet yeterliliği, hizmet kalitesi	Hizmet yeterliliği ile belediye başkanından duyulan memnuniyet arasında zayıfı olsa pozitif ilişki vardır.
2009	Hizmet kalitesinin SERVQUAL metodu ile ölçümü ve sonuçların yapısal eşitlik modelleri ile analizi: Öğretmen evi uygulaması	Ersöz vd.	Türkiye	SERVQUAL yöntemi	Hizmet kalitesi	Öğretmenlerin hizmet kalitesini ölçmek ve analiz etmek için bir model geliştirilmiştir.
2010	Belediye hizmetlerinde kalite: Giresun belediyesi örneği	Usta ve Memiş	Giresun	Anket çalışması	Hizmet kalitesi, demografik özellikler	Seçmenlerin belediye hizmetlerine yönelik kalite algıları analiz edildiğinde, medeni durum, yaş, gelir ve meslek gibi demografik faktörlerin anlamlı bir farklılık oluşturmadığı, ancak cinsiyet ve eğitim düzeyinin hizmet algısında belirgin bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.
2010	Halkın belediye faaliyetlerine katılma duyarlılığı ve hizmet memnuniyeti: Karaman belediyesi örneği	Zeren ve Özmen	Karaman	Anket çalışması	Belediye faaliyetlerine katılım, hizmet memnuniyeti	Belediye hizmetleri beklentileri karşılamamaktadır, halkın kararlara daha fazla katılımı gerekmektedir.
2011	Belediyelerin sunduğu hizmetlerde vatandaş memnuniyeti: Silifke Belediyesi örneği	Göküş ve Alptürker	Silifke	Anket çalışması	Vatandaş memnuniyeti, demografik özellikler	Genel memnuniyet demografik özelliklere göre farklılaşmasa da bazı hizmetlere yönelik memnuniyet farklılaşmaktadır.
2011	Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti	İnce ve Şahin	Selçuklu	Anket çalışması	Kamu hizmeti kalitesi, memnuniyet algısı	Cinsiyetin, kamu hizmeti kalitesi ve memnuniyet algısıyla ilişkili olduğu ayrıca

	ölçümü: Selçuklu Belediyesi örneği					genel belediye hizmet kalitesi ile memnuniyet göz önüne alındığında yaşın belirleyici bir faktör olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
2012	Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyeti Karatay Belediyesi örneği	Göküş ve Karayıldırım	Konya	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinden memnuniyet, demografik özellikler	Belediye hizmetlerinden duyulan genel memnuniyet düzeyi yüksek, ancak otopark, kültür-sanat hizmetleri ve gıda denetimi gibi bazı alanlarda memnuniyet düzeyi %50'den düşük çıkmıştır. Memnuniyet düzeyi cinsiyetten etkilenmemiş ancak gelir, yaş ve eğitim gibi faktörlerin bazı hizmetlere yönelik memnuniyette farklılıklar yarattığı gözlemlenmiştir.
2012	Measuring the Satisfaction of Citizens For the Services Given by Municipality: the Case of Kırşehir Municipality	Akgul	Kırşehir	SERVQUAL modeli	Hizmet memnuniyeti	Vatandaşların beklentisi yüksek, belediyenin performansı düşük olduğu gözlemlenmiştir.
2012	Bireylerin mutluluk düzeylerinin ordinal lojistik regresyon analizi ile incelenmesi- analysing levels of happiness of individuals with ordinal logistic analysis	Akın ve Şentürk	Türkiye	Ordinal lojistik regresyon analizi	Mutluluk düzeyleri, sosyo-demografik özellikler	Mutluluk düzeyleri sosyo-demografik özelliklere göre farklılaşıyor.
2012	Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: Uşak Belediyesi örneği	Akyıldız	Uşak	Anket çalışması, Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri	Vatandaş memnuniyeti, demografik özellikler	Çalışma sonucunda, serbest meslek çalışanlarının en yüksek memnuniyete sahip grup olduğu, öğrencilerin ise en memnuniyetsiz grup olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, cinsiyetin tatmin düzeyi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.
2012	Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği	Aslan ve Uluocak	Çanakkale	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinden memnuniyet	Vatandaşlar altyapı ve yol hizmetlerinden memnuniyetsiz, sosyal ve kültürel faaliyetlerden memnun olduğunu sonucuna varılmıştır.
2012	Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması	Taşlıyan ve Gök	Türkiye	Anket çalışması	Hasta memnuniyeti, hastane türleri	Özel hastanelerden alınan hizmetin devlet hastanelerine göre daha iyi olduğu sonucuna varılmıştır.
2013	Adana Vizyon 2023, Adana İli Yerel Yönetimler Raporu	Güneş	Adana	Vatandaş karneleri analizi	Kamu hizmetlerindeki sorunlar ve çözüm önerileri	Vatandaşların en memnun olduğu alan sağlık hizmetleri, ancak sıra bekleme süreleri memnuniyetsizliğe sebep olmaktadır.
2013	Kamu çalışanlarının büyükşehir belediye hizmetlerinden	Gürel ve Özel	Ankara	Anket çalışması	Büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyet	Kamu çalışanları halk ekmek hizmetinden memnun, bazı hizmetlerden kısmen

	memnuniyeti: Ankara örneği					memnun, birçok hizmetten ise hiç memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
2013	Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması	Kırılmaz	Türkiye	Anket çalışması	Hasta memnuniyeti, demografik özellikler	Yaş, eğitim seviyesi, gelir düzeyi ile memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Gelir ve öğrenim düzeyi arttıkça memnuniyetin azaldığı, yaş ilerledikçe ise memnuniyetin arttığı gözlemlenmiştir.
2013	Kadının Yaşam Memnuniyetini Belirleyen Faktörler: Adıyaman, Isparta, Kocaeli Örneği	Kutlar vd.	Kocaeli	Anket çalışması	Kadınların yaşam memnuniyeti	Sigorta, sağlık durumu, doktora gitme sıklığı yaşam memnuniyetini olumlu etkilemektedir.
2013	Halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin Tunceli belediyesi yönünden değerlendirilmesi	Menteşe	Tunceli	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinden memnuniyet	Vatandaşın belediye yönetimine katılımı ve hizmet kalitesinden memnuniyetin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2014	Kamu ve Belediye Hizmetlerinin Yerel Seçimlere Etkisi	Dündar	Türkiye	Yaşam Memnuniyeti Araştırması verilerinin analizi	Kamu ve belediye hizmetlerinin seçimlere etkisi	Kamu hizmetlerinin belediye hizmetlerinden daha başarılı olduğu, kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliğin ise siyasi tercihlerden neredeyse etkilenmediği sonucuna ulaşılmıştır.
2014	Yaşam Memnuniyeti Araştırması (2013) Doğu Marmara İlleri Analizi	PESA Analiz	Yalova, Sakarya, Kocaeli, Düzce ve Bolu	Yaşam Memnuniyeti Araştırması verilerinin analizi	Yaşam memnuniyeti, kamu hizmetlerinden memnuniyet	Mutluluk düzeyi Sakarya'da en yüksek, Kocaeli'de en düşük. Kamu hizmetlerinden memnuniyet illere göre farklılaşmaktadır.
2015	Büyükşehir belediyelerinde reform (mu?): Mahalle muhtarlarının hizmet kalitesi algısı ışığında Hatay örneği	Candan ve Maltaş	Hatay	SERVQUAL modeli	Kamu hizmetlerinin kalitesi, 6360 sayılı kanun	6360 sayılı kanun öncesi ve sonrası arasında sadece hizmetlerin finansal boyutu açısından anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2015	Yerel yönetim hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti: İzmir örneği	Daştan ve Delice	İzmir	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinden memnuniyet, demografik özellikler	Memnuniyet düzeyi ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim seviyesi gibi demografik özellikler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Erkek vatandaşlar ve evli bireyler diğer gruplara göre kamu hizmetlerinden daha memnunken, eğitim seviyesi arttıkça ve yaş azaldıkça memnuniyetin azaldığı gözlemlenmiştir.
2015	6360 Sayılı Kanun ve Muğla örneği	Gezgüç vd.	Muğla	Mülakat ve anket çalışması	Büyükşehir statüsündeki illerin problemleri	Belediye hizmetlerinde gecikmeler yaşanmaktadır, yeni vergiler konusunda endişe duyulmaktadır.

2015	Malatya Örneğinde 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun Uygulama Sonuçlarının Analizi	Özer vd.	Malatya	Yarı yapılandırılmış mülakatlar	6360 sayılı kanunun etkileri, hizmet sunumu	Altyapı sorunları hızlı çözülüyor, iletişim kanalları zayıflamış, ulaşım hizmetlerine erişim zorlaşmıştır.
2015	Kadınların Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi ve Kadın Dostu Kentten Beklentileri: Gaziantep Örneği	Özsoy	Gaziantep	Alan araştırması	Kadınların yerel hizmetlerden memnuniyeti	Kadınların sosyo-ekonomik hizmetlerden ve diğer hizmetlerden memnuniyetsiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2015	Yerelleşme-merkezileşme Tartışmaları Bağlamında Türkiye'de Mahalleye Dönüşen Köy Yönetimlerinin Mevcut Durumu: Hatay Örneği	Sağiremekçi	Hatay	Muhtarlar ile görüşmeler	Mahalleye dönüştürülen köy yönetimleri	Muhtarların çoğu kanunun hizmetler açısından etkili olmadığını düşünmekte, altyapı ve ulaşım imkanları artsa da memnuniyetsizliğin yüksek olduğu gözlemlenmektedir.
2015	6360 Sayılı Kanun'a Göre Büyükşehirlerde Bütünleşme Sürecinin Etkileri: Malatya Örneği	Sezik	Malatya	Yüz yüze görüşmeler ve anketler	6360 sayılı kanunun Malatya'daki uygulamaları	6360 sayılı kanunun Malatya'daki uygulamasının kırsal alanlarda bazı hizmet türlerinde eksiklikler olduğunu göstermektedir.
2015	2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik Sosyal ve Siyasal Analizi	Beşel	Türkiye	TÜİK verilerinin analizi	Yaşam memnuniyeti, iller arası farklılıklar	Mutlu illerde konut satış oranları, vergi gelirleri ve işsizlik daha düşük, mutsuz illerde elektrik tüketimi, boşanma oranları ve nüfus yoğunluğu daha düşük olduğu gözlemlenmiştir.
2016	Belediye Hizmetlerinin Kalitesi Ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği	Çetinkaya vd.	Bursa	Anket çalışması	Belediye hizmetlerinin kalitesi, vatandaş algısı	Şehir içi ulaşım hizmetleri ve şehrin mimari görüntüsü en düşük hizmetler olarak algılanmaktadır.
2016	6360 Sayılı Yasa'nın Kamu Hizmetlerinin Sunumuna Etkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği	Daşçı	Balıkesir	Anket çalışması	6360 sayılı yasanın kamu hizmetlerine etkisi	Yasanın hizmet sunumundaki etkinliği, kalitesi ve verimliliği artırdığı, imar ve altyapı hizmetlerinin bir bütün halinde verildiği, ulaşım hizmetlerinin sürekli ve ekonomik bir şekilde sunulduğu, personel ve kaynak tasarrufunun sağlandığı ve belediyeler arası işbirliği ile hemşerilik bilincinin güçlendirildiği doğrulanmıştır.
2016	6360 Sayılı Yasa ile Köy Yönetiminden Mahalle Yönetimine Geçiş Sonrası Etkin Hizmet Sunumuna İlişkin Muhtarların Görüşü: Silifke Köyleri Örneği	Göküş ve Alptürker	Mersin	Yarı yapılandırılmış görüşmeler	6360 sayılı kanun sonrası hizmetlerin etkinliği	Bazı muhtarlar hizmet taleplerinin karşılandığını, bazıları ise yeterince cevap alamadıklarını belirtmektedir.
2016	Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti:	Gürdal ve Yavuz	Kocaeli ve Sakarya	Anket çalışması, 5'li Likert ölçeği	Ulaşım ve çevre hizmetlerinden memnuniyet	Kocaeli'nde Sakarya'ya göre çevre ve ulaşım hizmetlerinden memnuniyetin daha

	Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz					yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2016	Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi Konya Örneği	Örselli ve Bayrakçı	Konya	Yüz yüze anketler	Yerel hizmetlerden memnuniyet, demografik özellikler	Yerel hizmetlerden duyulan genel memnuniyet oranı %76,8 oranında gerçekleşmiştir. Memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu hizmetler sırasıyla; sağlık hizmetleri, kolluk hizmetleri ve itfaiye hizmetleri olmuştur. Ayrıca demografik özelliklerle memnuniyet arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda yaş ilerledikçe yerel hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin arttığı ancak eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte yerel hizmetlerden duyulan memnuniyetin ise azaldığı tespit edilmiştir.
2016	Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyet Araştırması: Yalova Örneği	Sabuncu	Yalova	Anket çalışması, 10 hizmet alan Likert ölçeği	Belediye hizmetlerinden memnuniyet, demografik özellikler	Yalova'da yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden orta düzeyde memnuniyet gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, demografik özelliklerine göre de (yaş, cinsiyet ve meslek gibi) memnuniyet düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.
2016	Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği	Yıldırım ve Şafaklı	Lefke	Anket çalışması, 5'li Likert ölçeği, SERVQUAL ölçeği	Hizmet kalitesi, vatandaş algıları	Yaşlı ve engellilere sunulan hizmetlerden memnuniyetsizlik yüksek. Halk sağlığı denetimleri, hizmet sunumunda adalet ve öğrencilere yönelik hizmetlerden memnuniyet düşük olduğu tespit edilmiştir.
2017	Yeni Büyükşehir Belediyelerinin Hizmet Kalitesine Etkisinin Değerlendirilmesi: Trabzon'dan Bir Vaka Çalışması	Hergüner	Trabzon	Mülakatlar	Büyükşehir belediyelerinin hizmet kalitesine etkisi	Katılımcıların %37,5'i hizmetlerin daha iyiye gittiğini, %55'i ise hizmet kalitesinin düştüğünü ifade etmiştir.
2017	Türkiye'de İllerin Yaşam Memnuniyetinin Temek Bileşkenler Analizi ve TOPSIS Yöntemiyle Ölçümü Üzerine Bir İnceleme	Alpaykut	Türkiye	TÜİK verilerinin analizi	İllerin yaşam kalitesi	İstanbul, Ankara ve İzmir en iyi yaşam koşullarına sahip iller, Mardin, Şanlıurfa ve Siirt ise en düşük yaşam koşullarına sahip iller olarak belirlenmiştir.
2017	6360 Sayılı Kanun'un Etkinlik, Verimlilik ve Hizmette Yerellik	Yalnızoğlu	Sakarya	Yarı yapılandırılmış mülakatlar	6360 sayılı kanunun etkileri	Büyükşehirin mahalle sayısının artması hizmet sunumunda zorluklara yol açtığı, kırsal

	İlkeleri Açısından İncelenmesi: Kocaeli ilçesi örneği					kesimlere hizmet götürme konusunda isteksizlik olduğu tespit edilmiştir.
2017	Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Çok Boyutlu Ölçekleme İle Analizi	Şenaras ve Çetin	Türkiye	TÜİK verilerinin analizi	Kamu hizmetlerinden memnuniyet	Türkiye'de kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet iller bazında incelenmiştir, bazı illerin farklı eğilim gösterdiği görülmüştür.
2018	Türkiye'de Metropolitlen Yönetim: 6360 Sayılı Kanun Bağlamında Balıkesir İlinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma	Akyol	Balıkesir	Anket çalışması	6360 sayılı kanun kapsamında hizmet memnuniyeti	Kabul edilen ilgili kanun ile hizmet memnuniyeti arasında pozitif bir bağ olduğu tespit edilmiştir.
2018	Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Bireyin Genel Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri İle Analizi	Bakırcı vd.	Türkiye	Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri	Kamu hizmetlerinden memnuniyetin yaşam memnuniyetine etkisi	Kamu hizmetlerinden memnuniyeti yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyetlerinin de yüksek olduğu görülmüştür.
2018	Gençlerin Büyükşehir Belediye Hizmet Algısı ve Beklentileri (Örnek Bir Uygulama)	Çolak vd.	Türkiye	Anket çalışması, 5'li Likert ölçeği	Gençlerin büyükşehir belediye hizmetlerinden memnuniyeti	Bireylerin bilgilendirilmesi, kamu görevlilerinin eğitimlere tabi tutulması ve müşteri odaklı yönetime geçilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
2018	6360 Sayılı Yasa'nın Getirdiği Genişletilmiş Büyükşehir Modeli İle Yerel Kamusal Hizmetlerin İl Sınırlarına Kadar Genişlemesinin Etkileri: Kocaeli ve Sakarya Örneği	Dağlı	Kocaeli ve Sakarya	Büyükşehir modeli analizi	6360 sayılı kanunun etkileri	Sakarya'daki vatandaşların Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetlerine yönelik olumlu tutuma sahip oldukları görülmüştür.
2018	Vatandaşların Yerel Hizmetin Sunumuna Yönelik Algı ve Beklentilerinin Değerlendirilmesi (Mamak Belediyesi Örneği)	Söylemez ve Şahin	Ankara	Anket çalışması	Vatandaşların belediye hizmetlerine karşı algı ve beklentileri	Kadın vatandaşların sunulan belediye hizmetlerinden erkek vatandaşlara göre daha memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yaş artışıyla beraber belediye hizmetlerinden memnuniyetinin de arttığı gözlemlenmiştir.
2018	6360 Sayılı Yasa ile Oluşan Yeni Büyükşehir Yasa'sının Kırsal Alanda Hizmet Etkililiği Açısından İrdelenmesi: İzmir İli Kiraz İlçesi Araştırması	Susta	İzmir	Mülakatlar	6360 sayılı kanunun kırsal alanlardaki etkileri	Köy muhtarları, hizmet kalitesinin düştüğünü ve yetkililere ulaşmakta güçlük çektiklerini belirtmişlerdir.
2018	Yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesinin belirleyicileri: sağlık	Yetim	Türkiye	Anket, Yaşam memnuniyeti analizi	Yaşam memnuniyeti, kamu hizmetlerinden memnuniyet	Kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin yaşam memnuniyetini artırdığı vurgulanmaktadır.

	hizmetlerinden memnuniyet ve sağlık statüsünün rolü					
2018	Vatandaşın Kamu Hizmeti Algısı: Doğu Anadolu Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi	Yıldırım	Malatya, Erzurum ve Van	SERVQUAL ölçeği	Kamu hizmetlerinde kalite	Erzurum'da yaşayan vatandaşların hizmetlerden beklentisinin Malatya ve Van'a göre daha yüksek olduğu görülmüştür.
2018	6360 Sayılı Kanun'un Kır Kent Karşıtlığı Bağlamında Çarşamba Kırsal Üzerine Etkileri	Yıldırım ve Bıçakçı	Samsun	Mülakatlar	6360 sayılı kanunun etkileri	Çarşamba halkı, belediyenin sunduğu hizmetlerden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.
2019	Türkiye'de Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: İller Üzerine Bir Yatay Kesit Analizi	Acar	Türkiye	Yatay kesit analizi	Yaşam memnuniyeti	Güvenlik, konut ve sosyal yaşam alanlarındaki iyi şartlar yaşam memnuniyetini artırmış ve gelir düzeyi ile yaşam memnuniyeti arasında bir ilişki tespit edilememiştir
2019	Hizmet Ölçeği Artışı ve Kalite Algısı İlişkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneği	Akyol ve Kara	Balıkesir	Anket çalışması	Hizmet kalitesi algısı	Köylerin mahalleye dönüştürülmesiyle hizmetlerin niceliği ve niteliğinin arttığı gözlemlenmiştir.
2019	Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği	Arslan	Çankırı	Anket çalışması	Belediye hizmet ve yönetiminden memnuniyet	Belediye yönetiminden ve belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2019	Kamu Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyetinin Çok Düzeyli Analizi: Türkiye Örneği	Çınar ve Köse	Türkiye	TÜİK verilerinin analizi	Kamu hizmetlerinden memnuniyet	Yaşı ilerleyen ve evli bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu gözlemlenmiştir.
2019	Belediye Çevresel Hizmetlerinden Kadınların Memnuniyet Durumu Üzerine Bir Araştırma	Karakaş vd.	Türkiye	Yüz yüze görüşmeler	Belediyenin çevresel hizmetlerinden duyulan memnuniyet	Kadınların çevresel hizmet memnuniyetini etkileyen faktör atık toplama hizmeti olduğu tespit edilmiştir.
2019	Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği	Topal vd.	Kütahya	Anket çalışması	Yerel hizmetlerden memnuniyet	Kadın ve erkeklerin hizmetlerden duydukları memnuniyet algılarına farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2020	Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği	Akçakaya ve Ecer	Kars	Anket çalışması	Yerel hizmetlerden memnuniyet	Vatandaşların en çok memnun kaldığı ve en az memnun kaldığı hizmetler belirlenmiştir.
2020	Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması: Kayseri İli Örneği	Eygü ve Kılınç	Kayseri	Anket, Sıralı lojistik regresyon modeli	Yaşam memnuniyeti	Sağlık, eğitim, gelir, sosyal yaşam gibi birçok değişkenin yaşam memnuniyetiyle anlamlı ilişkisi olduğu görülmüştür.
2020	Vatandaşların Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Niğde İli Örneği	Türkmen ve Zengin	Niğde	Kamu hizmetleri analizi	Kamu hizmetlerinden memnuniyet	On yıllık süreçte işlemlerin hızında azalma, güler yüzlü hizmet sunma ve bilgilendirme konularında ilerleme gözlemlenmiştir.

2021	Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet	Cömertler ve Çondur	Türkiye	Sıralı lojistik regresyon analizi	Kamu hizmetlerinden memnuniyet	Demografik özelliklerin ve hizmetlere erişim sürecindeki problemlerin memnuniyeti etkilediği gözlemlenmiştir.
2021	Büyükşehirlerde Tüzel Kişilikleri Kaldırılan Belde Belediyelerinin Yerel Hizmet Sunumuna İlişkin Memnuniyet Algısı: Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin Örnekleri	Kayar	Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin	Memnuniyet algısı analizi	Yerel hizmetlerden memnuniyet	Yatırım gerektiren hizmetlerde memnuniyet artarken, sıradan hizmetlerde memnuniyetin azaldığı gözlemlenmiştir.
2021	Türkiye’de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi: İller Arası Karşılaştırma	Korkut	Türkiye	TÜİK verilerinin analizi	Belediye hizmetlerinden memnuniyet	Yerel kamu hizmetlerinden memnuniyet ile illerdeki mutluluk algısı arasında güçsüz bir bağ olduğu tespit edilmiştir.
2022	Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi Algısının Vatandaş Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: TRB-1 Bölgesinde Bir Uygulama	Berdibek	TRB-1 Bölgesi	Anket çalışması	Hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti	Vatandaş memnuniyeti ile ulaşım, kültür ve temizlik hizmetlerinin kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu, ancak diğer alanlarda anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.
2023	The Expectations and Perceptions of Generation Z Toward Local Public Services: Case of Ankara Metropolitan Municipality	Dağ	Ankara	Anket, SERVQUAL ölçeği	Z kuşağının yerel yönetim hizmetlerinden beklentileri	Z kuşağı üyeleri, belediye hizmetlerini beklenti açısından değerlendirdiğinde; beklentinin en yüksek olduğu konu "belediyenin verdiği sözleri zamanında tutması" ve beklentinin en düşük olduğu konu ise "belediye çalışanlarının vatandaşları özel hissettirmesi" olmuştur.

Kaynak: Tablo literatür taraması sonucu tarafımdan oluşturulmuştur.

Bu literatür çalışması, Türkiye’de ve dünya genelinde kamu hizmetlerinden memnuniyet alanında yapılan çalışmaları inceleyerek, alandaki farklı yaklaşımları ve bulguları bir araya getirmeyi amaçlamıştır. Çalışmalar, hizmet kalitesi, vatandaş odaklılık, yerel yönetimlerin performansı, demografik özellikler, yaşam memnuniyeti, e-devlet ve kültürel farklılıklar gibi çeşitli boyutları ele alarak, farklı ülkelerdeki ve Türkiye’deki kamu hizmetlerinin mevcut durumunu, vatandaşların beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini anlamaya yönelik kapsamlı bir bakış açısı sunmaktadır.

Ulusal ve uluslararası literatürün karşılaştırmalı analizi, kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörlerin ve bu alanda karşılaşılan zorlukların küresel ölçekte benzerlikler gösterdiğini ortaya koymaktadır. Hizmet kalitesi, vatandaş odaklılık ve yerel yönetimlerin etkinliği, memnuniyeti artırmada kritik öneme sahip unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca, demografik özellikler ve kültürel farklılıklar, kamu hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet düzeylerini şekillendirmede önemli bir rol oynamaktadır.

Bu çalışmada, literatürden yola çıkararak kamu hizmetlerinden memnuniyet ile demografik faktörler arasındaki ilişki detaylı bir şekilde incelenmiştir. Özellikle, literatürde eksik kalan noktalar tespit edilerek, bu eksiklikleri gidermeye yönelik bir çalışma yürütölmüştür. Literatürde demografik faktörlere odaklanan çalışmaların sınırlı olması nedeniyle, bu çalışmada özellikle bu faktörlerin kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Bu alışma, kamu hizmetlerinden memnuniyet alanındaki bilgi birikimine katkıda bulunmayı, farklı ölkelerdeki ve Türkiye'deki önemli uygulamaları ve karşılaşılan zorlukları ortaya koymayı ve gelecekteki araştırmalara yol göstermeyi amaçlamaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Çalışmanın Amacı

Araştırmanın temel amacını, Diyarbakır ilinde yaşayan vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve bu memnuniyeti etkileyen değişkenlerin tespit edilmesi oluşturmaktadır. Yapılan bu araştırma, kamu yönetimi performansı açısından değerlendirildiğinde kamu hizmetlerinin vatandaşların günlük yaşam kalitesi üzerindeki etkisi ve bu hizmetlerin etkili, verimli ve vatandaş odaklı bir şekilde sunulmasını gerektirmektedir.

Araştırma kapsamında, vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik algıları, deneyimleri ve beklentileri analiz edilerek, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetlerini arttırmaya yönelik çözüm önerileri geliştirilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan zorlukların vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkileri incelenerek, Diyarbakır'daki kamu hizmetlerine yönelik politika önerilerinin oluşturulmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın temel amacına ulaşabilmek için ortaya koyulan hipotezler şunlardır:

Hipotez 1: Bireylerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında ilişki vardır.

Hipotez 2: Bireylerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile yaş arasında ilişki vardır.

Hipotez 3: Bireylerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile eğitim durumu arasında ilişki vardır.

Hipotez 4: Bireylerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile gelir durumu arasında ilişki vardır.

Hipotez 5: Bireylerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile meslek arasında ilişki vardır.

Araştırmanın temelinde, araştırmacı tarafından önceden belirlenmiş ve çalışma sonuçlarıyla test edilecek olan hipotezler doğrulanabilir veya reddedilebilirler (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679). Bu hipotezler, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Vatandaşların kamu hizmetlerinden daha fazla verim alabilmeleri için, sunulan hizmet kalitesini düşüren unsurların belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmanın bulguları, kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti etkileyen faktörlerin tespit edilmesine ve bu faktörlerin yönetiminde daha etkili stratejiler geliştirilmesine katkı sunabilir.

Sonuç olarak bu çalışma, demografik özellikler ile kamu hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişkinin önemine odaklanarak analiz edileceği için, kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırmak için önemli bir çalışma olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda çalışmamızın geçerliliğini ve kapsamını belirlemek amacıyla, incelememize dahil ettiğimiz bireylerin oluşturduğu örnekleme ve bu örneklemin ait olduğu evreni kısaca ele almak yerinde olacaktır.

3.2. Çalışmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Diyarbakır ili merkez ilçesi oluşturmaktadır. Araştırma evreninde 899.153 kadın ve 918.980 erkek olmak üzere toplam 1.818.133 kişi ikamet etmektedir (TÜİK:2023). Bu araştırmanın evreni, Diyarbakır ilinde yaşayan ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarından hizmet almak isteyen vatandaşlardan oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleminde ise ankete katılmayı kabul eden 402 vatandaşa ulaşılmıştır.

Bu doğrultuda örneklem sayısını bulmak için $n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{(d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q)}$ formülü kullanılmıştır. Formüldeki; N: Hedef kitledeki birey sayısı, n: Örnekleme alınacak birey sayısı, p: İncelenen olayın görüş sıklığı (olasılığı), q: İncelenen olayın görülme sıklığı (gerçekleşme olasılığı), t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer, d: Olayın görüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır (Aydın, 2024).

Araştırma evreninde yer alan 1.818.133 (N) vatandaşın, $n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / (d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q)$ formülü ile yapılan hesaplamalar sonucunda bir örneklem çıkarılmış ve bu sayı minimum 384 (n) olarak hesaplanmıştır (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679). Anketin uygulaması Ekim - Aralık 2024 tarihlerinde hem internet aracılığıyla hem de yüz yüze yapılmıştır. Ancak internetten yapılan anketlerin yetersiz olması nedeni ile yüz yüze anket uygulaması yapılmasına karar verilmiştir. Katılımcılar tesadüfi örnekleme metodu ile seçilmiştir. Vatandaşlara gerekli açıklamalar yapılmış ve etik kaygıları giderilmiştir. Ankete katılmayı kabul eden katılımcılara 5-10 dakika arasında süren bir anket uygulanmıştır. Örneklem olarak belirlenen alt sınır olan 384 bireyden daha çok bireye ulaşılmaya çalışılmış ve bu amaçla tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 402 kişiye anket yapılmıştır ve tüm yanıtlar değerlendirmeye tabi tutulmuştur (Sabuncu vd., 2016).

3.3. Veri Toplama Teknikleri

Kamu hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti ölçümü için vatandaşa yöneltilen sorular, Kurşun'un (2019), "*Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Hizmet Standardı Uygulaması Ve Değişen Vatandaş Algısı: Isparta İlinde Bir Araştırma*" başlıklı çalışmasında kullanılan sorulardan yararlanılarak geliştirilmiştir. Bu anket, iki bölümden oluşmaktadır (Kurşun, 2019).

Birinci bölümde; demografik bilgiler (yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, gelir ve meslek) sorulmuştur. İkinci bölümde ise: kamu hizmetinin ve kamu kuruluşunun kalitesi, kamu hizmet standartları tablosu ve bilinirliği, e-devlet uygulamaları sorularına cevap aranmıştır.

Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde "Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Fikrim Yok", "Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" ifadelerinden oluşan "Likert" tipi beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizinin nasıl yapılacağına dair bilgiler ise bir sonraki bölümde açıklanmaya çalışılmıştır (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679).

3.4. Verilerin Analizi

Bu araştırmada veri toplama metodu olarak anket uygulaması tercih edilmiştir. Katılımcılara araştırma hakkında detaylı bilgi verilmiş, kişisel bilgilerin gizli kalacağı söylenmiş ve katılım gönüllülük esasına dayandırılmıştır. Anket formu katılımcılara

ulaştırılarak doldurmaları sağlanmıştır. Bu uygulama ve veri toplama süreci Ekim - Aralık 2024 tarihleri arasında yapılmıştır. Toplanan anket sonuçları bilgisayar ortamına aktarılmış ve daha sonra analiz yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Aritmetik ortalamaların yorumu için ise; araştırmada kullanılan "Likert" tipi beşli dereceleme ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçekte 5 "Kesinlikle Katılıyorum", 4 " Katılıyorum", 3 "Fikrim Yok", 2 "Katılmıyorum" ve 1 "Kesinlikle Katılmıyorum" olarak derecelendirilmiştir (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679).

Anket sonucunda elde edilen veriler analiz yazılımına işlenmiş ve verilerin analizinde sırasıyla; araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerini belirlemek için normallik analizi, güvenilirlik analizi, frekans analizi ve korelasyon analizi kullanılmıştır (Akyıldız, 2012).

Tablo 3.1: Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
	Sig.	Sig.
Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet	,00	,00

Tablo 3.1'de de görüleceği üzere, yapılan normallik testleri sonucunda, hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinin ikisinde de sig. değeri 0.05'in altında çıkmış ve veri setinin normal dağılmadığı sonucuna varılmıştır. Gerekli analizlerin yapılabilmesi ve verilerin normal dağılıp dağılmadığını test edilebilmek amacıyla yukarıdaki değerler kullanılacaktır. Yukarıdaki tabloda yer alan değerlere göre araştırmada kullanılan veriler normal bir dağılım sergilememiştir ancak bu durum korelasyon analizi için herhangi bir engel teşkil etmemektedir. Korelasyon analizi yapılırken, veri seti normal dağılmış ise Pearson, veri seti normal dağılmamış ise Spearman seçeneği işaretlenmelidir. Bu bağlamda veri seti normal dağılım göstermediğinden analiz yazılımında Spearman seçeneği işaretlenip korelasyon analizi bu şekilde yapılmıştır (Güçlüer vd., 2024: 243-248).

Tablo 3.2: Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Frekans	Cronbach's Alpha
28	0,793

Cronbach Alpha değerinin 0,793 olarak hesaplanmış ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu değer, ölçekteki maddelerin birbirleriyle ne kadar tutarlı olduğunu ifade etmektedir (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679).

Cronbach Alpha değerinin 0,7'den büyük olması ölçeklerin güvenilir sayılabilmesi için yeterli sayılmaktadır ve bu değer incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçeklerin de güvenilir olduğu görülmektedir (Kayış, 2005: 405). Bu sayede, araştırma bulgularının güvenilirliği konusunda okuyucunun aklında herhangi bir soru işareti kalmadan çalışmaya devam edilebilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizleri, çalışmanın bulgularının geçerliliği hususunda önemli bir güvence sağlamıştır. Bu bağlamda, çalışmanın sonraki bölümünde, elde edilen bulguların önemli kısımları sistematik bir şekilde sunulmuştur (Kılıç ve Atilla, 2017: 1679).

3.5. Çalışmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma sorularına yanıt arayabilmek için katılımcılar hakkında toplanan demografik veriler yer almaktadır. Bu veriler, kullanılan ölçeklerden elde edilen anket verilerinin analiz yazılımı ile analiz edilmesi sonucu ortaya çıkarılmıştır. Elde edilen sonuçların detaylı analizi ve yorumu aşağıdaki bölümde ele alınmaktadır.

Tablo 3.3: Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	%	Gelir Durumu	Frekans	%
Kadın	263	65,4	0-10.000 TL	170	42,3
Erkek	139	34,6	10.001-20.000 TL	36	9,0
Toplam	402	100,0	20.001-30.000 TL	29	7,2
Yaş	Frekans	%	30.001-40.000 TL	21	5,2
18-24	152	37,8	40.001+ TL	146	36,3
25-31	114	28,4	Toplam	402	100,0
32-38	64	15,9	Meslek	Frekans	%
39-45	23	5,7	Serbest	35	8,7
46+	49	12,2	Kamu	143	35,6
Toplam	402	100,0	İşçi	15	3,7

Eğitim Durumu	Frekans	%	İşsiz		
				65	16,2
İlkokul	2	0,5	Diğer	144	35,8
Ortaokul	4	1,0	Toplam	402	100,0
Lise	36	9,0			
Ön lisans	33	8,2			
Lisans ve üzeri	327	81,3			
Toplam	402	100,0			

Bu veri seti, bir grup bireyin demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, meslek) içeren kesitsel bir araştırmanın sonuçlarını yansıtmaktadır. Veri setinde toplam 402 birey hakkında bilgi bulunmaktadır.

Bireylerin cinsiyet dağılımına bakacak olursak kadınların (%65,4) erkeklere (%34,6) göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum, veri setindeki bireylerin genel olarak kadın ağırlıklı olduğunu göstermektedir. Bireylerin yaş dağılımlarına bakacak olursak, büyük bir kısmı 18-24 (%37,8) ve 25-31 (%28,4) yaş aralığında yer almaktadır. Bu da veri setindeki bireylerin çoğunlukla genç olduğunu göstermektedir. 39-45 ve 46+ yaş gruplarının oranları oldukça düşüktür. Bireylerin eğitim durumlarına bakacak olursak, büyük bir kısmı lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahiptir (%81,3). Bu durum, veri setindeki bireylerin genel olarak yüksek eğitim düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. İlkokul ve ortaokul mezunlarının oranı oldukça düşüktür. Bireylerin gelir durumlarına bakacak olursak, büyük bir kısmı aylık 0-10.000 TL (%42,3) ve 10.001-20.000 TL (%9,0) gelir aralığında yer almaktadır. Bu durum, veri setindeki bireylerin genel olarak düşük ve orta gelir düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. 40.001 TL ve üzeri gelir grubunda yer alan bireylerin oranı (%36,3) diğer gruplara göre daha yüksektir. Bu durum, veri setinde orta-yüksek gelir grubundan bireylerin de bulunduğunu göstermektedir. Son olarak bireylerin meslek dağılımlarına bakacak olursak, katılımcıların %35,6'sı kamu sektöründe çalışmaktadır. Bu durum bize katılımcıların çok önemli bir bölümünün kamu sektöründe çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %3,7'sini işçiler oluşturmaktadır. Bu oran diğer meslek gruplarına kıyasla oldukça düşük kalmıştır. Serbest meslek kapsamında çalışan katılımcıların oranı %8,7 ve işsizlerin oranı ise %16,2'dir. Geriye kalan katılımcılar ise, %35,8 oranında diğer kategorisinde bulunan (ev hanımları, emekliler ve özellikle büyük bir çoğunluğu öğrencilerden oluşan) bireylerden oluşmaktadır.

Toparlayacak olursak veri setinde incelenen bireyler, genç, çoğunlukla kadın, orta ve düşük gelir düzeyine sahip, kamu sektöründe çalışan ve yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerden oluşmaktadır. Bu profil veri setinin hangi nüfus kesimini temsil ettiğine dair genel bir fikir vermektedir.

Tablo 3.4: Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet ile Demografik Bilgiler Arasındaki İlişki

Değişkenler		Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Gelir Durumu	Meslek
Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet	Coef.	-0.40	-0.65	-0.59	-0.11	-0.06
	p.	0.418	0.196	0.239	0.834	0.902

Araştırma bulgularının yorumlanmasında bir değerlendirme ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda araştırma hipotezlerini ele alan kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir ve meslek gibi demografik bilgiler arasındaki ilişki ele alınmıştır.

Korelasyon analizi, istatistiksel bir yöntem olarak, değişkenler arasındaki ilişkinin varlığını, derecesini ve yönünü belirlememize yardımcı olur. Bu analiz sayesinde, değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığı, varsa bu ilişkinin güçlü mü yoksa zayıf mı olduğu, ilişkinin yönünün doğrusal mı yoksa ters mi olduğu ve pozitif mi yoksa negatif mi olduğu gibi sorulara cevap verir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon katsayısı, -1 ile +1 arasında bir değer alır. İki değişken arasındaki korelasyon katsayısının -1 olması, negatif yönlü güçlü bir ilişkinin varlığını gösterirken, +1 olması ise pozitif yönlü güçlü bir ilişkiyi işaret eder. Korelasyon katsayısının 0 olması durumunda ise, söz konusu değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılır. Elde edilen korelasyon katsayısının yorumlanması aşamasında ise genel kabul görmüş bazı değerlendirmeler kullanılmaktadır. Korelasyon analizinde, 0.20'nin altındaki değerler çok zayıf bir ilişkiyi, 0.40'a kadar olan değerler zayıf bir ilişkiyi, 0.60'a kadar olan değerler orta düzeyde bir ilişkiyi, 0.80'e kadar olan değerler iyi bir ilişkiyi ve 0.80 ve üzeri değerler ise çok iyi bir ilişkiyi ifade etmektedir (Güçlüer vd., 2024: 243-248).

Araştırma sonuçları ele alındığında, demografik değişkenler ve genel memnuniyet arasındaki ilişkiler ele alınmaktadır. Cinsiyet ve genel memnuniyet arasında -0,40 gibi zayıf bir negatif korelasyon mevcuttur. Bu da bir cinsiyet için memnuniyetin diğer cinsiyete göre biraz daha düşük olma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Yaş ile genel

memnuniyet arasında -0,65 gibi orta düzeyde negatif bir korelasyon vardır, bu da memnuniyetin yaş arttıkça azalma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Eğitim durumu ile genel memnuniyet arasında -0,59 gibi zayıf bir negatif korelasyon mevcuttur. Bu değer negatif olması, öğrenim düzeyi arttıkça kamu hizmetlerinden memnuniyetin azaldığını gösteriyor. Ancak bu ilişki, orta derecede bir ilişki olarak değerlendirilebilir. Bu da eğitim durumu arttıkça memnuniyetsizliğin arttığı sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Gelir durumu ile genel memnuniyet arasında -0,11 gibi çok zayıf bir negatif korelasyon vardır. Bu değer negatif olması, gelir arttıkça kamu hizmetlerinden memnuniyetin çok hafif bir şekilde azaldığını göstermektedir. Son olarak meslek ile genel memnuniyet arasında -0,06 gibi çok zayıf bir negatif korelasyon vardır, bu da meslek ve genel memnuniyet arasında neredeyse hiçbir ilişki olmadığını göstermektedir.

Özetle, gelir ve meslek değişkenleri ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında yok denecek kadar az bir negatif ilişki varken, cinsiyet, yaş ve eğitim durumu değişkenleri ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında zayıf ve orta düzeylerde negatif bir ilişki söz konusudur.

Araştırma sonuçları, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasında zayıf düzeyde negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda araştırma kapsamında oluşturulan Hipotez 1 kabul edilmiştir. Bu da cinsiyetin, bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyebileceğini göstermesi açısından önemlidir. Başka bir deyişle, kadınlar ve erkekler, kamu hizmetlerinden farklı düzeylerde memnuniyet duyabilmektedir. Bu durum, kamu hizmetlerinin planlanması ve sunulması aşamasında cinsiyete duyarlı politikaların geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Hizmetlerin erişilebilirliği, kalitesi ve çalışanların tutumu gibi faktörlerin kadınlar ve erkekler için farklı anlamlar taşıyabileceği ve farklı ihtiyaçlara yönelik olması gerektiği unutulmamalıdır.

Benzer bir durum, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile yaş arasında da bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda, iki değişken arasında orta düzeyde negatif bir ilişki söz konusudur. Bu bağlamda araştırma kapsamında oluşturulan Hipotez 2 de kabul edilmiştir. Yani, yaşın kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiş, fakat bu ilişkinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Bu bağlamda yaşlı bireyler sağlık hizmetlerine veya emeklilik hizmetlerine daha fazla ihtiyaç duyabilirken, genç bireyler eğitim ve istihdam hizmetlerine daha fazla önem verebilir. Ayrıca, aynı yaş

grubundaki bireyler bile sosyo-ekonomik durumları, kültürel geçmişleri ve kişisel deneyimlerine bağlı olarak kamu hizmetlerinden farklı beklentilere sahip olabilirler.

Yine burada kamu hizmetlerinden memnuniyet ile eğitim durumu arasında orta düzeyde sayılabilecek negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda Hipotez 3 de kabul edilmiştir. Yani daha eğitilmiş bireyler genellikle kamu hizmetleri hakkında daha yüksek beklentilere sahip olabilirler ve hizmetlerin kalitesine dair daha eleştirel bir bakış açısına sahip olabilirler. Bu durum, kamu hizmetlerinin daha çeşitli eğitim seviyelerine hitap edecek şekilde iyileştirilmesi gerektiğini gösterebilir.

Ayrıca, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile gelir durumu ve meslek değişkenleri arasında çok zayıf düzeyde de olsa negatif bir ilişki olduğu tespit edildiğinden Hipotez 4 ve Hipotez 5'te kabul edilmiştir. Gelir durumu ve meslek gibi değişkenlerin kamu hizmetlerinden memnuniyeti ne şekilde etkilediğini anlamak, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi ve daha adil bir şekilde sunulması için önemlidir. Zayıf ilişkiler bile, belirli koşullarda önemli ipuçları verebilir ve bu doğrultuda stratejiler geliştirilmesini sağlayabilir. Hipotez 4 ve Hipotez 5'in kabul edilmesi, bu değişkenler ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında bir ilişki olduğunu gösterir. Ancak, bu ilişkiler çok zayıf düzeyde olduğundan daha kapsamlı ve derinlemesine araştırmalar yapılması gerektiği sonucuna varabiliriz. Elde edilen sonuç ve çıkarımlar, araştırmanın diğer çalışmalarla benzer olup olmadığı açısından önemlidir ve araştırma sonuçları literatürde aynı konuyu ele alan diğer çalışmalarla karşılaştırılabilir. Bu bağlamda elde edilen bulguların genel bir değerlendirmesi ve sonuçların bir sonraki bölümde literatürdeki diğer bulgular ışığında tartışılması bu araştırmanın son kısmını oluşturmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, Diyarbakır'da yaşayan vatandaşların kamu kurumlarının sunduğu genel kamu hizmetinden duydukları memnuniyet ile ankete katılım sağlayan vatandaşların demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasında zayıf düzeyde de olsa negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Başka bir deyişle, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasındaki ilişki yok denecek kadar azdır. Bu durum, literatürdeki bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin, Ardıç (2014), Göküş ve Karayıldırım (2012), Akyıldız (2012) ve Göküş ve Alptürker (2011) yaptıkları çalışmalarda kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını belirtmişlerdir. Ancak, Gürsakal ve Öngen (2008) ile İnce ve şahin (2011) gibi bazı araştırmacılar, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet arasında ilişki olduğunu bulgulamışlardır. Bu bağlamda, çalışmamızın sonuçları literatürdeki bu son bulgular ile örtüşmemektedir. Son yıllarda cinsiyete dayalı bütçeleme çalışmalarının artması, eğitim ve iş gücünde kadın sayısının artması gibi faktörler kadınların kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilemiş olabilir. Bu durum, kadınların toplumsal hayata daha fazla katılımıyla birlikte, kamu hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerden beklentilerinde de bir değişim yaşandığını göstermektedir. Nitekim, bu çalışma yıllar önce yapılıyorsa, kadınların kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında daha belirgin bir ilişki bulunması muhtemeldi. Benzer şekilde, yıllar sonra yapılacak bir çalışmada da farklı sonuçlar elde edilebilir. Zira toplumdaki cinsiyet rolleri ve beklentileri sürekli bir değişim içindedir. Bu noktada, hem kadınların hem de erkeklerin kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyeti artırmak için bazı önerilerde bulunulabilir. Öncelikle, kamu hizmetlerinin sunumunda cinsiyete duyarlı bir yaklaşım benimsenmeli ve hizmetler herkesin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca, kadınların karar alma mekanizmalarına daha fazla katılımı sağlanmalı ve kamu hizmetlerinin planlanması ve uygulanmasında görüşleri dikkate alınmalıdır. Bunun yanı sıra, kamu hizmetlerine erişimde yaşanan engellerin ortadan kaldırılması ve hizmetlerin daha erişilebilir hale getirilmesi de memnuniyet düzeyini

artırmada önemli bir rol oynayacaktır. Sonuç olarak, kamu hizmetlerinden memnuniyetin artırılması, toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin dikkate alındığı kapsayıcı bir yaklaşım gerektirmektedir. Bu sayede, hem kadınların hem de erkeklerin kamu hizmetlerinden eşit düzeyde faydalanması ve memnuniyet duyması sağlanabilir.

Kamu hizmetlerinden memnuniyet ile yaş arasında orta düzeyde negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani, yaşın kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerinde bir etkisi olduğu, ancak bu etkinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Bu da memnuniyetin yaş arttıkça azalma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Literatürde de bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur. Örneğin, Kırılmaz (2013), Örselli ve Bayrakçı (2016) ve Topal vd. (2019) yaptıkları çalışmalarda, yaşın artmasıyla birlikte kamu hizmetlerinden memnuniyetin azaldığını göstermişlerdir. Ancak, literatürde yaş arttıkça memnuniyetin arttığını belirten çalışmalar da bulunmaktadır Daştan ve Delice (2015) ile Söylemez ve Şahin (2018). Bunun yanı sıra, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile yaş arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını savunan çalışmalar da mevcuttur İnce ve Şahin (2011) ile Göküş ve Alptürker (2011). Görüldüğü üzere, bu konuda literatürde farklı görüşler bulunmaktadır ve çalışmamızın sonuçları, yaş arttıkça memnuniyetin azaldığını gösteren bulgularla paralellik göstermektedir. Yaşın artmasıyla birlikte kamu hizmetlerinden memnuniyetin azalmasının ardında yatan birkaç neden olabilir. Bunlardan ilki, ileri yaşlarda bireylerin kamu hizmetlerinden beklentilerinin değişmesidir. Genç yaşlarda eğitim, istihdam ve ulaşım gibi hizmetler öncelikli ihtiyaçlar arasında yer alırken, ileri yaşlarda sağlık, sosyal güvenlik ve yaşlı bakım hizmetlerinin önemi artmaktadır. Dolayısıyla, yaşlı bireyler bu hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliğine daha fazla önem verebilir ve beklentilerinin karşılanmaması durumunda memnuniyetsizlik yaşayabilirler. Ayrıca, yaşlı bireylerin kamu hizmetlerine erişimde karşılaştıkları güçlükler de memnuniyet düzeylerini etkileyebilir. Fiziksel kısıtlamalar, teknolojik gelişmelere ayak uyduramama veya bürokratik süreçlerin karmaşıklığı gibi faktörler, yaşlı bireylerin kamu hizmetlerinden faydalanmasını zorlaştırabilir ve memnuniyetsizlik yaratabilir. Yaşlı bireylerin kamu hizmetlerine daha aktif katılımını sağlamak ve memnuniyetlerini artırmak için yaşlı dostu hizmetler sunulmalı, teknolojiye erişim ve eğitim sağlanmalı, sağlık ve sosyal hizmetler güçlendirilmeli ve katılımları teşvik edilmelidir. Sonuç olarak, yaş ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişkiyi anlamak ve yaşlı bireylerin beklentilerini karşılamak, toplumun tüm kesimlerinin refahını artırmak adına büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetlerinin yaşlı dostu bir yaklaşımla

tasarlanması ve sunulması, yaşlı bireylerin yaşam kalitesini yükseltmenin yanı sıra toplumsal bütünleşmeye de katkı sağlayacaktır.

Kamu hizmetlerinden memnuniyet ile eğitim durumu arasında orta düzeyde negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu, öğrenim düzeyi arttıkça kamu hizmetlerinden memnuniyetin azaldığını göstermektedir. Daha eğitilmiş bireyler, genellikle kamu hizmetleri hakkında daha yüksek beklentilere ve hizmetlerin kalitesine dair daha eleştirel bir bakış açısına sahip oldukları için bu durum ortaya çıkabilir. Bu bulgu, kamu hizmetlerinin çeşitli eğitim seviyelerindeki bireylerin beklentilerini karşılayacak şekilde iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Literatürde de bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur. Örneğin, Kırılmaz (2013) ile Örselli ve Bayrakçı (2016).

Öte yandan, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile gelir ve meslek durumu arasında çok zayıf bir negatif ilişki olduğu görülmüştür. Bu da gelir durumu ve meslek ile genel memnuniyet arasında neredeyse hiçbir ilişki olmadığını göstermektedir. Bu bulgu, Göküş ve Alptürker (2011), Ardiç (2014) ve Acar (2019) gibi araştırmacıların çalışmalarıyla örtüşmektedir. Çalışmamızda gelir ve meslek durumu ile kamu hizmetlerinden memnuniyet arasında çok zayıf bir negatif ilişki bulunması, ilk bakışta bu faktörlerin memnuniyet üzerinde belirleyici bir rol oynamadığı izlenimini verse de, bu durumun farklı nedenleri ve olası sonuçları üzerinde durmak önemlidir. Gelir düzeyi yüksek bireylerin özel hizmetlere erişiminin daha kolay olması, kamu hizmetlerine olan bağımlılıklarını azaltabilir ve memnuniyet düzeylerini farklılaştırabilir. Benzer şekilde, farklı meslek gruplarının kamu hizmetlerine yönelik beklenti ve ihtiyaçları da farklılık gösterebilir; örneğin, akademisyenler bilgiye erişim ve araştırma olanakları konusunda daha hassasken, işçiler sosyal güvenlik ve iş sağlığı hizmetlerine öncelik verebilir. Bu noktada, gelir ve meslek grupları arasındaki farklılıkları göz önünde bulundurarak kamu hizmetlerinin daha kapsayıcı ve adil bir şekilde sunulması önem kazanmaktadır. Bu amaçla hizmetler çeşitlendirilmeli, farklı gelir gruplarına yönelik sosyal yardım ve destek hizmetleri güçlendirilmeli, meslek gruplarının özel ihtiyaçlarına cevap verecek hizmetler geliştirilmeli, erişim kolaylaştırılmalı, online hizmetlerin yaygınlaştırılması, bürokratik süreçlerin basitleştirilmesi ve farklı dillerde hizmet sunulması gibi önlemlerle gelir ve meslek kaynaklı erişim engelleri azaltılmalı, bilgilendirme ve şeffaflık artırılmalı, kamu hizmetleri hakkında toplumun tüm kesimlerinin bilgilendirilmesi ve hizmetlere nasıl erişilebileceği konusunda şeffaflığın sağlanması ve geri bildirim mekanizmaları

geliştirilerek farklı gelir ve meslek gruplarından gelen geri bildirimler dikkate alınarak hizmetler sürekli iyileştirilmelidir. Bu sayede, gelir ve meslek grupları arasında memnuniyet farklılıkları azaltılabilir ve toplumun tüm kesimlerinin kamu hizmetlerinden eşit ve adil bir şekilde faydalanması sağlanabilir.

Bu araştırmada korelasyon analizi sonuçlarına göre, kamu hizmetlerinden memnuniyet ile cinsiyet, yaş ve eğitim durumu arasında zayıf; gelir durumu ve meslek ile arasında ise çok zayıf bir negatif ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar, demografik özelliklerin kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler arasında yer aldığını, ancak bu etkinin çok güçlü olmadığını göstermektedir. Kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörlerin daha derinlemesine araştırılması ve demografik özelliklerin ötesinde farklı değişkenlerin incelenmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Özellikle yaş ve eğitim durumu gibi değişkenlerin kamu hizmetlerinden memnuniyet üzerindeki etkisinin daha detaylı incelenmesi, politika yapıcılar için önemli bilgiler sağlayabilir. Elde edilen bulgular, literatürdeki bazı çalışmalarla benzerlik gösterirken, bazı çalışmalardan farklılık gösterebilir. Bu farklılıkların nedenleri detaylı bir şekilde analiz edilmelidir. Örneğin, örneklem özellikleri, kültürel farklılıklar veya hizmetlerin sunum şekli gibi faktörler bu farklılıklara neden olabilir. Araştırmada anlamlı bir ilişki bulunamamış olması, demografik özelliklerin hiçbir etkisinin olmadığı anlamına gelmez. Bu değişkenlerin etkisi, diğer faktörlerin etkisi altında kalmış veya mevcut verilerle ortaya çıkamamış olabilir. Kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörlerin daha kapsamlı bir şekilde anlaşılması için hizmet kalitesi, beklentiler, algılanan değer gibi farklı değişkenlerin de dikkate alınması gerekmektedir. Bu araştırma, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik politikaların geliştirilmesinde, demografik özelliklere odaklanmanın yanı sıra, hizmetlerin kalitesini ve kullanıcıların beklentilerini de dikkate almanın önemini vurgulamaktadır.

Kamu hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörleri daha detaylı bir şekilde incelemek için, daha geniş bir örneklem üzerinde ve farklı değişkenleri içeren yeni araştırmalar yapılmalıdır. Hizmet kalitesi, erişilebilirlik, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi faktörlerin kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisi araştırılmalıdır. Hizmetlerin sunumunda, vatandaşların beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda farklılaştırılmış hizmet modelleri geliştirilmelidir. Vatandaşların geri bildirimlerinin toplanması ve değerlendirilmesi için etkili mekanizmalar oluşturulmalı ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesinde bu geri bildirimlerden faydalanılmalıdır. Yaş ve eğitim durumu

gibi değişkenlerin memnuniyet üzerindeki etkisini azaltmaya yönelik politikalar geliştirilmelidir. Örneğin, yaşı nüfusun ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilen hizmetler sunulabilir veya farklı eğitim seviyelerindeki kişilerin hizmetlere erişimini kolaylaştırıcı önlemler alınabilir.

Kamu hizmetlerinden herkesin memnun kalması için randevu almak kolaylaştırılmalı, internet ve telefon uygulamalarıyla işlemler hızlandırılmalı, çalışanlar iletişim konusunda eğitilmeli ve iyi hizmet verenler ödüllendirilmelidir. Hizmet binaları engellilere uygun ve ulaşımaya yakın olmalı, hizmetler farklı dillerde anlatılmalı ve internet kullanımı kolaylaştırılmalıdır. Her hizmetin nasıl yapılacağı açıkça anlatılmalı, kurallar herkese duyurulmalı ve vatandaşlar hizmetler hakkında bilgi alıp şikâyet edebilmelidir. Kurumların performansı ölçölüp açıklanmalı, hizmetler planlanırken vatandaşların fikirleri alınmalıdır. Yaşlılar ve engelliler için özel hizmetler sunulmalı, çocuklar ve gençler için kütüphaneler ve gençlik merkezleri açılmalı, internet üzerinden eğitime erişim sağlanmalıdır. Köylere gezici hizmet götürülmeli, internet erişim noktaları kurulmalı ve belediyelerle iş birliği yapılmalıdır. Vatandaşların görüşlerini almak için internet siteleri, sosyal medya ve anketler kullanılmalı, farklı insanlarla toplantılar düzenlenerek hizmetler hakkında detaylı bilgi alınmalıdır. Kısacası, vatandaş odaklı bir yaklaşımla kamu hizmetlerinin kalitesi ve erişilebilirliği artırılarak, herkesin memnuniyetini sağlayacak bir sistem oluşturulabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, Y. (2019). Türkiye’de Yaşam Memnuniyetinin Belirleyicileri: İller Üzerine Bir Yatay Kesit Analizi, *Maliye Araştırmaları Dergisi*, 5(2):145-157.
- Acartürk, E. (2001). Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda alternatif yöntemler. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(6), 46-60.
- Adaman, F., & Çarkoğlu, A. (2000). *Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri Ve Reform*. TESEV.
- Adhikari, R. (2011). Citizens’ Satisfaction With Municipal Services: A Case Of Bharatpur Municipality. *Chitwan, Nepal, Master In Public Policy And Governance Program Department Of General And Continuing Education North South University, Bangladesh*.
- Ağar, S. (2006). Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 65, 277-310.
- Akçakaya, O. ve Ecer, Z.C. (2020). Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi (OPUS)*, 16(27):516-543.
- Akdemir, S. (2008). Türkiye’de Özelleştirme Uygulamaları ve Ekonomik Sonuçları. *Çeşitli Yönleriyle Cumhuriyetin*, 85, 322-346.
- Akgul, D. (2012). Measuring The Satisfaction Of Citizens For The Services Given By Municipality: The Case Of Kırşehir Municipality. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 555-560.
- Akın, H. B., & Şentürk, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi-Analysing Levels Of Happiness Of Individuals With Ordinal Logistic Analysis. *Öneri Dergisi*, 10(37), 183-193.
- Akıncı, S., İnan, E. A., Aksoy, Ş., & Büyükküpcü, A. (2009). Pazarlama literatüründe hizmet kalitesi kavramının dünü ve bugünü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 61-82.
- Aktan, C. C. (2006). En az devlet en iyi devlet (devletin başarısızlığının anatomisi). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Aktan, C. C. (2011). Devlet Mi, Piyasa Mı? Mal Ve Hizmetler Hangi Sektör Tarafından Ve Hangi Yöntemlerle Sunulmalı?. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(1).
- Aktan, C.C., (1997), Anayasal İktisat, İstanbul: Siyasal Kitabevi.

- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 7(26), 4415-4436.
- Akyılmaz, B., Sezginer, M., & Kaya, C. (1998). Türk İdare Hukuku, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara 2011. ANAYURT, Ömer. *Toplanma hürriyeti kavramı ve Türk anayasa hukukunda toplanma hürriyeti*, Kazancı Hukuk Yayınları, İstanbul.
- Akyol, İ.T. (2018). Türkiye’de Metropolitan Yönetim: 6360 Sayılı Kanun Bağlamında Balıkesir İlinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale, 199 S.
- Akyol, İ.T. ve Kara, M. (2019). Hizmet Ölçeği Artışı ve Kalite Algısı İlişkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17 (33): 137-164.
- Alkan, A. A. (2022). Kamu hizmeti kavramının Türk petrol piyasası açısından değerlendirilmesi (Master's thesis).
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal Awareness and Citizen Satisfaction: The Case Of Northern Borders In Saudi Arabia. *International Review Of Management and Marketing*, 5 (2): 91-101.
- Almihat, M. Carlos, M. J. S. Caoleng, E.T. Estrada, P. A. D. (2022). Keys for Improving Citizens’ Satisfaction with Public Services of Local Government. *African Journal of Advanced Pure and Applied Sciences (AJAPAS)*, 1 (1): 73-80.
- Alpaykut, S. (2017). Türkiye’de İllerin Yaşam Memnuniyetinin Temek Bileşkenler Analizi ve Topsis Yöntemiyle Ölçümü Üzerine Bir İnceleme, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2017/4(29):367-395.
- Altan, Ş., & Atan, M. (2004). Bankacılık sektöründe toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 17-32.
- Altın, A. (2013). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 101-118.
- Altın, A. (2019). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Kalite. *Yetkin Yayınları, Yetkin Basımevi, Ankara*, 148 s.
- Ardıç, K. Yüksel, F. ve Çevik, O. (2004), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama)”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 13(3), 63 - 81.
- Arslan, H. (2019). Belediye Hizmet ve Yönetiminden Memnuniyet Düzeyi Araştırması: Çankırı Örneği, *ÇKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2):37-56.
- Arslan, N. T. (2010). Klasik-neo klasik dönüşüm süreci: yeni kamu yönetimi. *CÜ iktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, 11(2), 21-38.

- Asandului, L. ve Hritcu, R.O.S. (2012). “Logistic Regression Used İn Determining Factors That Influence The Perceptions On Life Satisfaction İn Central and Eastern Europe, Reproduction Of The Human Capital Conference, From”.
- Aslan, C., & Uluocak, Ş. (2012). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 174-201.
- Aşkar, G. (2021). Kanıta dayalı politikalar: Kanıt, düzenleme ve politika yapım süreci. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 28(3), 467-487.
- Atay, E. E. (2006). “Bağımsız İdari Otoriteler ve Türkiye Uygulaması” Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, X(1,2), 259-293.
- Atay, E. E. (2006). İdare Hukuku. (1. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Atay, E. E. (2019). İdare hukuku (2. Baskı). Seçkin Yayınları, Ankara.
- Ateş, H. ve Nohutçu, A. (2006). “Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar ve Devlet”. Selçuk Üniversitesi İİBF Dergisi, (11), 245-276.
- Atılğan, E. (2001). Hizmet kalitesi yönetimi ve seyahat sektörüne yönelik bir uygulama.
- Ay, F. (2015). Kamu hizmetlerinde kalite: Mardin Adalet Sarayında bir araştırma (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Aydın, İ. S. Yerel Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Bir Çalışma: Ankara Ve Paris Örneği, Bartın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Bartın, 2024, s. 21.
- Aydın, M. S. (2021). Ödeme Gücüne Ulaşarak Adil Vergi Sistemi Oluşturma: Seçilmiş AB Ülkeleri İncelemesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 28(3), 511-532.
- Aydın, Y. E. (2021). Kamu-Özel işbirliği modelinin sağlık kamu hizmetine etkileri (Doctoral dissertation, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tıp Hukuku Ana Bilim Dalı).
- Aytaç, A. (2015). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 107 s.
- Bağriaçık, A. (2014). *Kamu Hizmetinin Değişkenliği İlkesi* (Master's thesis, Ankara Üniversitesi (Turkey)).
- Bakırcı, F., Takım, A., Aydemir, A:F., Karabacak, E., (2018). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyetin Bireyin Genel Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modelleri İle Analizi, Iv. International Caucasus Central Asia Foreign Tradeand Logisticscongress, September, 7-8, Didim/Aydın

- Baležentis, T., Baležentis, A., & Km Brauers, W. (2011). Multi-Objective Optimization Of Well-Being In The Eu-Roepan Union Member States. *Economic Research-Ekonomska İstraživanja*, 24(4), 1-15.
- Batirel, Ö. F. (2007). *Kamu maliyesi ve yönetimi içinde* (1. Bs.). İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Yayınları.
- Bayrakçı, E. (2012). *Yerel Yönetimler Maliyesi*. Dizgi Ofset Yayınları, Konya.
- Bayramoğlu Özüğurlu, Sonay, “Türkiye’de Devletin Dönüşümü: Parlamenter Popülizmden Piyasa Despotizmine”, Nergis Mütevellioğlu ve Sinan Sönmez (drl.), *Küreselleşme, Kriz ve Türkiye’de Neoliberal Dönüşüm*, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2009.
- Bello, M.U. Martin, D. Kasim, R. (2017). A Recliwe Of Effects Of Quality Municipal Services On Citizen Satisfaction In Malaysian Municipal Council: A Content Analysis. *Global Journal Of Research and Review*. 4 (3:28).
- Berdibek, U. (2022). *Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi Algısının Vatandaş Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: TRB-1 Bölgesinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Bingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bingöl, 153 s.
- Bernhard, I. Norström, L. Snis, U. L. Grasjö, U. Ve Gellestedt, M. (2018). Degree Of Digitalization And Citizen Satisfaction: A Study Of The Role Of Local E-Government In Sweden. *The Electronic Journal Of E-Government*, Vol. 16, Issue 1.
- Bernhard, Irene (2009), “Evaluation Of Customer Centre and E-Services In a Swedish Municipality With Focus On The Citizens' Perspective”, 3rd European Conference On Information Management And Evaluation. 34 - 41.
- Beşel, F. (2015). 2013 Yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçlarının İl Bazlı Ekonomik Sosyal ve Siyasal Analizi, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2):227-236.
- Bilgen, P. (1980), Kamu hizmeti hakkında, *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, 1(1), 113-116.
- Bilgiç, V., (2008), *Küreselleşme Sürecinde Kamu Hizmetinde Dönüşüm: Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Bilgin, D. H. (2020). Yeni Dünya Düzeninde “Vatandaş Memnuniyeti”. *Kesit Akademi Dergisi*, (23), 329-340.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T. ve Sezen, S. (2008), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Bozlağan, R. (2004). Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 121-145.

- Canatan, E. D. (2009). İşletmelerde kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları ve bir örnek olay incelemesi (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Candan, H., & Maltaş, A. (2015). Büyükşehir Belediyelerinde Reform (Mu?): Mahalle Muhtarlarının Hizmet Kalitesi Algısı Işığında Hatay Örneği. *Kamu Yönetiminde Değişimin Yönü ve Etkileri, Kayfor, 13*, 1226-1274.
- Carbonaro, I. (2012). Measuring Italian Well-Being By Modified Topsis (Tecniqne For Order Preference By Similarity To Ideal Solution). *Bulletin De L'institut International De Statistique*, 4079-4084.
- Carmel, L.P., Linley, P.A. ve Maltby, J. (2009). "Youth Life Satisfaction: A Review Of Literature", *Journal Of Happiness Studies*, 10 (5): 580-630. Doi: 10.1007/510902-008-9110-9.
- Cebeci, E. Z. (2019). Türk İdare Hukukunda Kamu Hizmetlerinin Belirlenmesinde Objektivist Ve Subjektivist Yaklaşımlar. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 86-96.
- Cleary, M. R. (2003). Electoral Competition, Citizen Influence, and Government Performance İn Mexican Municipalities. *Politica Y Gobierno, 10(1)*, 183-+.
- Cömertler, N. ve Çondur, F. (2021). Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2): 255-275.
- Cömertler, N., & Çondur, F. (2021). Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2), 255-275.
- Cura, S. (2003). Türkiye'de Mali Şeffaflığı Sağlamaya Yönelik Bir Uygulama: Analitik Bütçe Sınıflandırılması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(1), 139-154.
- Çakmak, Ali Kerem (2007), Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi (Muğla İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakmak, N. M. (2013). İdare Hukukunda Kuramsal Olarak Kamu Yararı. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Çal, S. (2009). Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler. İstanbul: Vedat Yayıncılık.
- Çaşkurlu, E., & Arslan, C. B. (2017). Dijital Kapitalist Sürecin Önemli Bir Kullanım Aracı Olarak Banka Ve Kredi Kartları Ve Devlet Gelir Politikalarına Etkileri. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(19).
- Çetinkaya, Ö. Korlu, R.K. ve Eroğlu, E. (2016). Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Süleyman*

Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 21(4): 1251-1273.

Çınar, K. ve Köse, T. (2019). Kamu Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyetinin Çok Düzeyli Analizi: Türkiye Örneği, *Ekonomik Yaklaşım*, 30(111):25-53.

Çırakman, B., (1976), “Kamu Hizmeti”, Ankara: Amme İdaresi Dergisi (9/4).

Çolak, M., Yapıcı, İ., Çolak, N., & Çetin, T. (2018). Gençlerin Büyükşehir Belediye Hizmet Algısı ve Beklentileri (Örnek Bir Uygulama). *Opus International Journal Of Society Researches*, 8(1), 299-317.

Çomaklı, Ş. E., & Gödekli, M. (2011). Modern Toplumun Yazılı Beklentileri–Vergilemede Anayasal Prensipler. Şavaş Yayınevi, Erzurum.

Danıştay 1. Dairesinin 17.04.2000 tarih ve 2000/29 Esas ve 2000/59 Karar.

Dağ, B. (2023). The Expectations and Perceptions of Generation Z Toward Local Public Services: Case of Ankara Metropolitan Municipality. Doktora Tezi. İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 210 s.

Dağlı, Z. (2018). 6360 Sayılı Yasa'nın Getirdiği Genişletilmiş Büyükşehir Modeli İle Yerel Kamusal Hizmetlerin İl Sınırlarına Kadar Genişlemesinin Etkileri: Kocaeli ve Sakarya Örneği. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 181 S.

Daraei, M., & Mohajery, A. (2013). The Impact Of Socioeconomic Status On Life Satisfaction. *Social Indicators Research*, 112, 69-81.

Daşcı, S. (2016). 6360 Sayılı Yasa'nın Kamu Hizmetlerinin Sunumuna Etkisi: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 191 S.

Değermen, H. A. (2006), Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati, İstanbul: Türkmen Kitabevi, (Yayın No:287, Eğitim Dizisi:108).

DeHoog, R. H., Lowery, D., & Lyons, W. E. (1990). Citizen Satisfaction With Local Governance: A Test Of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations. *The Journal Of Politics*, 52(3), 807-837.

Delice, M. E., & Daştan, İ. (2015). Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: İzmir Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(29), 88-115.

Demir, İ. C., & Erdal, N. (2022). Tam Kamusal Mal ve Hizmet Olarak Türkiye’de Adalet Hizmetlerinin Toplumsal Algısı: Ampirik Bir Çalışma. *International Journal of Public Finance*, 7(2), 367-384.

Demirel, G. (2001). Yeni Bütçe Kod Yapısı. *Bütçe Dünyası Dergisi*, Yıl, 2.

- Denek, S. (2019). Yeni kamu hizmeti düşüncesi: değişen kamu hizmeti anlayışı. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 418-439.
- Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering, Expanded Edition*. New York, M.E. Sharpe.
- Derbil, S. (1950). Kamu Hizmeti Nedir? *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(3).
- Duman, F. (2006). *Belediyelerde Yönetişim ve Müşteri-Vatandaş Odaklılık Tartışmaları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Duman, T., & Yüksel, F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17(1), 43-57.
- Duran, L. (1982). *İdare Hukuku Ders Notları*. İstanbul: Fakülteler Matbaası.
- Dündar, H.Ç. (2014). Kamu ve Belediye Hizmetlerinin Yerel Seçimlere Etkisi, Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV) Değerlendirme Notu.
- Eğilmez Mahfi ve Ercan Kumcu, *Ekonomi Politikası*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2011.
- Eminoğlu, Ö. (2019). Türkiye’de kamu hizmetine girme hakkı ve liyakat ilkesi açısından sözlü sınavlar: Bir kamu kurumu örneği (Doctoral dissertation, Yüksek Lisans Tezi). Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara).
- Eren, V. (2008). “Devletin Yapısında ve İşlevlerinde Değişim”. M. Özel ve V. Eren (Editörler). *Devletin Değişimi ve Yeni Dönem Kamu Yönetimi*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., & Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Esitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *International Journal Of Engineering Research And Development*, 1(1), 19-27.
- Erturan, A. (2003). Menkul kıymetlerin pazarlanması ve aracı kurumlar üzerine bir uygulama.
- Eryılmaz, B. (2016), *Kamu Yönetimi*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2021). *Kamu Yönetimi*. 11. Baskı, Umuttepe Yayınları: 76, Yazın Basın Yayın Matbaacılık, Kocaeli, 398 s.
- Evren, Ç. C. (2007). Bir Danıştay kararı üzerine kamu hizmetinde bedel sorunu. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1), 679-692.
- Eygü, H. ve Kılınç, A. (2020). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması: Kayseri İli Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi (OPUS)*, 16(Özel Sayı): 3591-3618.

- Eygü, H., & Kılınç, A. (2020). Yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörlerin araştırılması: Kayseri ili örneği. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(29 Ekim Özel Sayısı), 3591-3618.
- Ferman, M. (1988, Ocak/Şubat). Hizmet Pazarlaması Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Pazarlama Dünyası*, Yıl: 2, (7), 25-27.
- Filiz, Z., Yılmaz, V., & Yağizer, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama.
- Folz, D. H. (2004). Service Quality and Benchmarking The Performance Of Municipal Services. *Public Administration Review*, 64(2), 209-220.
- Genç, F. N. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı, *Türk idare dergisi* • sayı: 466 • mart 2010 • 145
- Gezgüç, M. Aldemir, C. Uzun, T. (2015) 6360 Sayılı Kanun ve Muğla Örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (18): 461-477.
- Giritli, İ., Pertev, B. ve Akgüner, T. (2001), *İdare Hukuku*, İstanbul: Der Yayınları.
- Govea Hernández, H., & Rodríguez Colmenares, I. (2009). Social Capital and The Management Of Citizen Demands In The Municipality Of San Francisco: State Of Zulia. *Revista De Ciencias Sociales*, 15(3), 470-485.
- Göker, Z. (2008). Kamusal Mallar Tanımında Farklı Görüşler. *Maliye Dergisi*, 155(2), 108-118.
- Göküş, M. (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 14 (20), 193-218.
- Göküş, M. ve Alptürker, H. (2016). 6360 Sayılı Yasa İle Köy Yönetiminden Mahalle Yönetimine Geçiş Sonrası Etkin Hizmet Sunumuna İlişkin Muhtarların Görüşü: Silifke Köyleri Örneği. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 11: 67-86.
- Göküş, M., & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121-133.
- Göküş, M., & Karayıldırım, Ş. (2012). Vatandaşların Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Karatay Belediyesi Örneği. *Türk İdare Dergisi*, 474, 127-142.
- Gönen, Y. (2011). Türkiye'de elektrik kamu hizmetinin yürütülmesi ve lisans usulü. *Adalet Yayınevi*.
- Gören, Z. (2016). Genel eşitlik ilkesi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 3279-3301.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2014, Ağustos). *İdare Hukuku Dersleri*. (15. Baskı). Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.

- Gözübüyük, A. Ş. ve Tan, T. (2016). İdare Hukuku Cilt 1. (Güncelleştirilmiş 11. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gözübüyük, Ş., & Tan, T. (2001). İdare hukuku genel esaslar cilt I.
- Gülan, A. (1987). Kamu Hizmeti ve Görülüş Usulleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güçlüer, E., Ak, G., Arlı, Ö., Şimşek, B., Alptekin, H., Öztürk, Ö., Sağbaş, M., Erdoğan, F. A., Bostan, A., Dinç, S., Şahin, G. ve Türkeş Yuşan, İ. (2024). Veri analizi. Ö. Arlı (Ed.), Bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği içinde (s. 243-248). Milli Savunma Üniversitesi Kütüphane Ve Dökümantasyon Daire Başkanlığı Merkez Basım ve Yayınevi, İstanbul.
- Gümüšoğlu, Ş., Erdem, A. G. S., Güzin, A. G., & Özdağoğlu, A. G. A. (2003), Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama.
- Günday, 2015, 336. Giritli, Bilgen ve Akgüner “yargı denetimi” ilkesini de bu ilkelerden biri olarak kabul etmektedir. Bknz. Giritli, Bilgen ve Akgüner, 2008, 968. Gözler ve Kaplan’a göre bu ilkelerden biri “laiklik” ilkesidir. Bknz. Gözler ve Kaplan, 2014, 542.
- Günday, M. (2015). İdare Hukuku. (Aynı Baskı 10. Baskı). Ankara: İmaj Yayınevi.
- Güneş, İ. (2013). Adana Vizyon 2023, Adana İli Yerel Yönetimler Raporu.
- Gürbüz, E., Büyükkeklik, A., Avcılar, M. Y., & Toksarı, M. (2008). Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Ege Academic Review*, 8(2), 785-812.
- Gürdal, T. ve Yavuz, H. (2016). Ulaşım ve Çevreye Yönelik Kamusal Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Kocaeli ve Sakarya Büyükşehir Belediyelerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Siyaset, Ekonomi Ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4 (3): 97-109.
- Gürel, B., & Özel, Ç. (2013). Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65-74.
- Gürsakal, S., & Öngen, K. B. (2008). 2007 Yaşam Memnuniyeti Anketinin İstatistiksel Yöntemler İle Analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 1-14.
- Hemedoğlu, E. (2012). Metro hizmetlerinde hizmet kalitesini ölçme: algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi üzerine bir karşılaştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 23(72), 25-47.
- Hergüner, B. (2017). Yeni Büyükşehir Belediyelerinin Hizmet Kalitesine Etkisinin Değerlendirilmesi: Trabzon’dan Bir Vaka Çalışması, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (3): 631-642.

- Işık, A. (2014), Kamu Maliyesi, 3. Baskı, Ekin Yayın, Bursa.
- İnce, Mehmet ve Kübra Şahin (2011), “Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı: 21, S. 1-22.
- İslam, MD. S. ve Ahsan, A. H. M. (2021). Citizens’ Satisfaction with Local Government Service Delivery Performance in Bangladesh: Does Citizens’ Confidence Matter? Social Science Review, Vol. 38, No 2.
- İslamoğlu, A.H. (1995, Mart/Nisan,). Hizmet Pazarlamasında Ürün Politikaları. Pazarlama Dünyası, Yıl: 9, (50), 3-5.
- Kalabalık, H. (2004). İdare Hukuku Dersleri. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Kaliannan, M. Puteh, F. ve Dorasamy, M. (2014). Measuring Service Quality İn Malaysian Local Government: The Servqual Approach. Knowledge Management International Conference, Malaysia, 30-34.
- Karaca, C., & Çam, Y. (2019). Türkiye’de sosyal devlet anlayışının değerlendirilmesi. Maliye Dergisi, 176, 72-97.
- Karaçor, Z. (2003). “Küreselleşme Süreci ve İstikrar Arayışındaki Türkiye Ekonomisi”, Küresel Sistemde Siyaset Yönetim Ekonomi, Der. M. Akif Çukurçayır, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya
- Karagianni, T. ve Theriou, G. (2018). Service Quality İn Local Government And Its Effect On Citizen Satisfaction: The Case Of The Divison Of Transportation and Communications Of The Regional Unit Of Kavala İn The Region Of Eastern Macedonia and Thrace, Greece. International Journal Of Business and Economic Sciences Applied Research. Vol. 11, Issue 2.
- Karahan, K. (2006). Hizmet Pazarlaması (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Karahanoğulları, O. (2015). Kamu Hizmeti (3. baskı). Ankara: Turhan Kitapevi.
- Karahanoğulları, O. (2004). Kamu hizmeti (kavramsal ve hukuksal rejim).
- Karakaş, G. Diker, F. Onay E. (2019). Belediye Çevresel Hizmetlerinden Kadınların Memnuniyet Durumu Üzerine Bir Araştırma. Journal of Academic Value Studies, 5 (1): 131-142.
- Karakoç, M., & Kasapoğlu, M. G. (2019). Analitik bütçe sınıflandırması ve seçilmiş örneklerle üniversite uygulamaları. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 18(70), 486-496.)
- Katsamunskaya, P. (2012). Classical and Modern Approaches to Public Administration. Economic Alternatives, Sayı: 1, 74-81.
- Kayar, İ. (2021). Büyükşehirlerde Tüzel Kişilikleri Kaldırılan Belde Belediyelerinin Yerel Hizmet Sunumuna İlişkin Memnuniyet Algısı: Ordu, Tekirdağ, Manisa ve Mardin Örnekleri. Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale, 251 s.

- Kayış, A. (2005). Güvenirlilik Analizleri.(içinde). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (sf, 405). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kerman, U. (2006). Türkiye’de Devletin Küçültülmesi Sorunu. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kılıç, C., & Atilla, G. (2017). Hekim ve hemşirelerde stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Denizli ili örneği. *Social Sciences Studies Journal*, 3(8), 1675-1687.
- Kır, A. (2013). Kamu Hizmetlerinin Görülme Usullerinden Ruhsat Usulü ve Elektrik Piyasası Örneği. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Kırılmaz, H. (2013). Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (1), 11-21.
- Kolesas, M. (1998). The Making Of Citizenship İn Argentinian Local Politics: Between Municipalization and Municipalism. *International Political Science Review*, 19(2), 131-146.
- Korkut, H. (2021). Türkiye’de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi: İller Arası Karşılaştırma. *Journal Of Management and Economics Research*, 19(2), 279-298.
- Kurgun, A., Özdemir, 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.
- Kurşun, Alper Şefik; Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Hizmet Standardı Uygulaması Ve Değişen Vatandaş Algısı: Isparta İlinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE, Isparta, 2019, s. 4.
- Kutlar, A., Işık, T. ve Torun, P. (2013). Kadının Yaşam Memnuniyetini Belirleyen Faktörler: Adıyaman, Isparta, Kocaeli Örneği. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 14 (2), 145-159.
- Lakovic, V. (2020). Crisis Management Of Municipality Performance On Citizen Satisfaction With Urban Services By Structural Equation Modeling. *Quality & Quantity*, 765-773.
- Landrum, Hallis, Victor Prybutok, Xiaoni Zhang, Daniel Peak (2009). Measuring İş System Service Quality With Servqual: Users Perceptions Of Relative Importance Of Five Servperf Dimensions. *The International Journal Of On Emerging Transdiscipline* 12, 17-35.
- Manaf, H. A. Mohamed, A.M. ve Harvey, W. S. (2023). Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, Vol. 46, No 12, 823-832

- Martins, MR (1995). Belediyelerin Büyüklüğü, Verimlilik Ve Vatandaş Katılımı: Avrupa Çapında Bir Bakış Açısı. *Çevre ve Planlama C: Hükümet ve Politika* , 13 (4), 441-458.
- Masiya, T. Davids, Y. D. ve Mangai, M. S. (2019). Assessing Service Delivery: Public Perception of Municipal Service Delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*. Vol. 14, No 2.
- Mbassi, J. C. Mbarga, A. D. Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen Client's Satisfaction in Local Municipalities, *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, Vol. 13 (3): 110-123.
- Melikşah Y. "Kamu Hizmeti", İdare Hukuku, Turan Yıldırım (ed.), On İki Levha Yayıncılık, 7. Baskı, İstanbul 2018, s. 411-468.
- Menteşe, S. (2013). Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirmesi. *The Journal Of Academic Social Science Studies, International Journal Of Social Science*, 6, 831-862.
- Mokhlis, S. Aleesa, Y. ve Mamat, İ. (2011). Municipal Service Quality And Citizen Satisfaction In Southern Thailand. *Journal Of Public Administration and Governance*, 1 (1): 122-137.
- Mucuk, İ. (2009), Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Mutluer, M. K., Öner, E. & Kesik, A. (2013). Teoride ve Uygulamada Kamu Maliyesi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Nadaroğlu, H. (1998). Kamu Maliyesi Teorisi. İstanbul: Beta Basım.
- Odabaşı, Y. (1994). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını (799). Açıköğretim Fakültesi Yayını (409).
- Onar, S. S. (2017). İdare Hukukunun Umumi Esasları, Cilt: III, 3. Bası, İsmail Akgün Matbaası, İstanbul, 1966,(Cilt III). Önüt, Lale Burcu. Avrupa Birliği Hukukunun Üye Devletlerde Uygulanması, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Orak, C.Ç., (2007), "Kamu Hizmeti: Tabula Rasa, Avrupa Birliği Sürecinde Nasıl Doldurulacak?", Ankara: T.B.B. Dergisi (68).
- Ömürgönülşen, U. (2003). İdare Terimi Niçin Korunmalı ve Yaşatılmalıdır?. *İdarecinin Sesi Dergisi*, 15(96), 54-56.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2016). Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi Konya Örneği. *Çizgi Kitabevi Yayınları*: 663, Sebat Ofset, Konya, 159 S.
- Övgün, B. (2009). *Türkiye'de kamu iktisadi teşebbüsü olgusu*. Mülkiyeliler Birliği Vakfı..
- Özay, İl Han, *Günüşğında Yönetim*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2017.
- Özcan, K., & Ağca, V. (2010). Yeni kamu yönetimi anlayışında postmodernizmin izleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(3), 1-32.

- Özer, K. (2012). Yap-İşlet-Devret Modeli ve Türkiye Uygulamaları. Ziraat Mühendisliği, (358), 30-35.
- Özer, M.A., Fırat İ. ve Erdem E. (2015). Malatya Örneğinde 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun Uygulama Sonuçlarının Analizi. (Ed. S. Karatepe, E. Akyol, C.E. İnan, I. Arpacı, A.Ç. Kavuncu, N.N. Arıbaş), Yerelleşme/Merkezileşme Tartışmaları (9. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı), Todaie Yayınları, 495-506.
- Özgürsoy, A. (2019). İnternet hizmetlerinin kamu hizmeti kavramı açısından değerlendirilmesi ve internete erişim hakkının hukuki niteliği (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özsoy, B. (2015). Kadınların Yerel Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi ve Kadın Dostu Kentten Beklentileri: Gaziantep Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 276 S.
- Öztekin, A. (2010, Ağustos). Yönetim Bilimi. (4. Baskı). Ankara: Siyasal Yayınevi.
- Öztürk, F. (2013). "Türkiye Ekonomisinin Kırılma Noktası: 24 Ocak İstikrar Kararları" <http://www.dunyabulteni.net/haber/244303/turkiye-ekonomisinin-kirilma-noktasi-24-ocak-istikrar-kararlari>, (Erişim Tarihi: 12.11.2024)
- Öztürk, S.A., 2003, Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, İstanbul, 70543 658.8/ÖZT
- Pehlivan, O. (2009). Kamu Maliyesi. Trabzon: Derya Kitabevi
- Pehlivan, O. (2014). Kamu Maliyesi. Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Pesa Analiz (2014). Yaşam Memnuniyeti Araştırması (2013) Doğu Marmara İlleri Analizi. Ağustos.
- Piyasunthornsakul, P. Yangprayong, P. ve Phayaphrom, B. (2022). Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using The SERVQUAL model: The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. Journal of Management in Business, Healthcare and Education, Vol. 1 (2), No: 10.
- Polat, C. (2020). Türkiye'de Kamu Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Düzeyinin Kentsel Mekânda Demografik Değişimlere Etkisi. Econharran, 4(6), 104-127.
- Rahim, F. U. ve Shirazi, N.S. (2018). Fiscal Decentralization and Citizen's Satisfaction From Local Public Service Delivery İn Pakistan. International Journal Of Ethics And Systems, 34 (1): 122-142.
- Ramachandran, R., & Radhika, R. (2012). Socioeconomic Status and Life Satisfaction İn Cross Cultural Perspective: The Elderly İn Japan and India. *International Journal Of Humanities And Social Science*, 2(16), 285-297.
- Romero-Subia, J. F. Jimber-del Rio, J. A. Ochoa-Rico, M. S. ve Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10: 225.

- Roos, K. (2016). Citizen Satisfaction With Local Public Services In Swedish Municipalities. Ecpr General Conference, Charles Univeristy, Prague.
- Roth, G. (1987). The Private Provision of Public Services, New York, Oxford University Press
- Sabuncu, İ. (2016). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyet Araştırması: Yalova Örneği. *Turkish Journal Of Marketing*, 1(3), 164-177.
- Sağirekmeççi, A. (2015). Yerelleşme-Merkezileşme Tartışmaları Bağlamında Türkiye’de Mahalleye Dönüşen Köy Yönetimlerinin Mevcut Durumu: Hatay Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay, 146 S.
- Sancakdar, O., Burcu, L., Us Doğan, E., Kasapoğlu Turhan, M., & Seyhan, S. (2021). İdare Hukuku Teorik Çalışma Kitabı. Seçkin Yayınevi.
- Savaş, V. F., (1999), Anayasa Mahkemesi ve Özelleştirme (İktisadi yaklaşım) Anayasa Yargısı, Ankara: Anayasa Mahkemesi yayın No. 40.
- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). Etkin Devlet. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını.
- Seçilmiş, İ. E. & Güran, M.C. (2010). “Kamusal Malların Sağlanmasında Bedavacılık Problemi ve Deneysel İktisat Uygulamaları Perspektifinden Değerlendirilmesi”. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28 (2): 221-256.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama* (Master's thesis, Dokuz Eylül Üniversitesi (Turkey)).
- Seyidoğlu, H. (2001). Ekonomi ve İşletmecilik Terimleri Açıklamalı Sözlük. Geliştirilmiş 2. Baskı. İstanbul: Güzem Can Yayınları.
- Sezik, M. (2015). 6360 Sayılı Kanun’a Göre Büyükşehirlerde Bütünleşme Sürecinin Etkileri: Malatya Örneği. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 245 S.
- Söylemez A. ve Şahin A. (2018). Vatandaşların Yerel Hizmetin Sunumuna Yönelik Algı ve Beklentilerinin Değerlendirilmesi (Mamak Belediyesi Örneği). *Türk İdare Dergisi*, 90 (487): 671-708.
- Stiglitz, J. E. (1998). Stiglitz, Economics of The Public Sector, New York, London, Norton, Second Edition.
- Susta, G.O. (2018). 6360 Sayılı Yasa İle Oluşan Yeni Büyükşehir Yasa’sının Kırsal Alanda Hizmet Etkililiği Açısından İrdelenmesi: İzmir İli Kiraz İlçesi Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 178 S.
- Şahin, A. (2008) ‘E -Devlet ve Yönetime Güven’, E-Devlet Gerçek ya da Hayal, Editör: Orhan Gökçe vd. Çizgi Kitabevi, Konya

- Şaylan, G. (2016). Değişim, küreselleşme ve devletin yeni işlevi (3. Bs.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Şenaras, E.A. ve Çetin, I. (2017). Kamu Hizmetlerinden Memnuniyetin Çok Boyutlu Ölçekleme İle Analizi, Aibü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2):195-209.
- Şenel, S.A. (2007). Turizm Sektöründe Yatırım Kararları, Selçuk Üniversitesi Karaman GGBF Dergisi, Sayı: 12, s.2
- Şener, O. (1996). Kamu Ekonomisi. İstanbul: Beta yayın, 5. Baskı.
- Takım, A. (2012). "Demokrat Parti Döneminde Uygulanan Ekonomi Politikaları ve Sonuçları", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 67 (2). ss. 157-187.
- Tan, T. (1990). Kamu Hizmeti Kriz ve Yeniden Tanımlama. 1. Ulusal İdare Hukuku Kongresi, Birinci Kitap, Ankara: Danıştay Yayınları.
- Tarhan, A. (2010). Devlet-vatandaş ilişkisinin geliştirilmesinde elektronik devletin rolü: Halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme.
- Taşan, E. (2013). Kamu kurumlarında hizmetiçi eğitimlerin yeterlilik düzeyi ile hizmet kalitesine etkisi üzerine araştırma: BEDAŞ örneği (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Taşlıyan, M. ve Gök, S. (2012). Kamu Ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), 69-94.
- Tiryaki, R. (2014). "Ekonomik Özgürlüklerin Kamu Hizmetinin Görülüş Usulleriyle İlişkisi". Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, 4(1), 67-106
- Topal, B., Şahin, H. ve B., T. (2019). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyetin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Simav Belediyesi Örneği. Balkan Journal of Social Sciences, 8(15), 5-13.
- Trogen, C. Paul (2005), "Public Goods" Theory of Public Goods", Donijo Robbins (Ed.), Handbook of Public Sector Economics" (169-232), America: Public Administration and Public Policy/112.
- Turan, D. (2008). *Küresel kamusal mallar ve finansmanı*. Bursa Uludag University (Turkey).
- Tüleykan, H. & Bayramoğlu, S. (2016). "Türkiye'de 24 Ocak Kararları İle Başlayan Finansal Serbestleşmenin Günümüz İktisadi ve Mali Yapısına
- Türkmen, H. H. ve Zengin, E. Ç. (2020). Vatandaşların Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (1): 9-23.
- Türkyılmaz, A. (2013). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Vatandaş/Müşteri Odaklı Yaklaşım. Denetim, (11), 49-63.

- Ugurlu, A. (2010). *Kamusal Mallarda BEDAVACILIK SORUNU* (Doctoral dissertation).
- Uler, Y. (1998). Anayasa Hukukunda ve İdare Hukukunda Kamu Hizmeti. *Anayasa Yargısı Dergisi*, 15, 252-256.
- Ulusoy, A. D. (2004). *Kamu Hizmeti İncelemeleri*. İstanbul.
- Ulusoy, A. D. (2019). *Yeni Türk İdare Hukuku*. Yetkin Yayınları.
- Us, E. (2012). Hukuki boyutuyla evrensel hizmet. XII Levha.
- Usta, R. ve Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 333-355.
- Uzun, T. (2008). Kamu Yararı Anlayışında Değişim: Kamu Tercihi Yaklaşımı Bağlamında Bir Değerlendirme. *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar*, 107-123.
- Van Ryzin, G. G. (2004). The Measurement Of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9–28
- Vilke, J. B. ve Vilkas, M. (2018). Discussing Municipal Performance Alternatives, Public Perceptions Of Municipal Services Delivery In Lithuania. *International Journal Of Public Sector Management*, 31 (4): 525-542.
- Wesemann, A. (2020). Why Public Services Matter: Linking Citizen Quality Of Life To Local Government Services. *Journal of Public Administration and Policy Research*. 12 (1): 8-16.
- Yağcı, M. İ., & Duman, T. (2006). Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.
- Yalnızoğlu, Y. (2017). 6360 Sayılı Kanun'un Etkinlik, Verimlilik Ve Hizmette Yerellik İlkeleri Açısından İncelenmesi: Kocaali İlçesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 150 S.
- Yetim, B. (2018). Yaşam Memnuniyeti Ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Ve Sağlık Statüsünün Rolü (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yıldırım, C. ve Bıçakçı, H. (2018). 6360 Sayılı Kanun'un Kır Kent Karşıtlığı Bağlamında Çarşamba Kırsal Üzerine Etkileri. *Alanya Uluslararası Yerel Yönetimler Sempozyumu* (s. 265-271). Alanya: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yıldırım, C. Ve Şafaklı, O. V. (2016). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Lefke Belediyesi Örneği. *Laü Sosyal Bilimler Dergisi* 7: 100-116.
- Yıldırım, K. E. (2018). Vatandaşın Kamu Hizmeti Algısı: Doğu Anadolu Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 155 s.

- Yıldırım, K. E. (2018). Vatandaşın Kamu Hizmeti Algısı: Doğu Anadolu Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 155 S.
- Yıldırım, T., Yasin, M., Kaman, N., Özdemir, H. E., Üstün, G. ve Okay Tekinsoy, Ö. (2016). İdare Hukuku. (Güncellenmiş 6. Baskı). İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Yıldız, S. M. (2008). Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri Ve Ölçüm Araçları. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 13(3), 35-48.
- Yılmaz, O., (2001), Kamu Yönetimi Reformu, Ankara: DPT Yayınları.
- Zengin, O. (2009). Günümüz kamu yönetiminde ön plana çıkan yaklaşımlar. *Kamu yönetimi: Yapı, İşleyiş, Reform, Ankara*, 1-41.
- Zengin, S. B. (2019). Bir Kamu Hizmeti Olarak Üniversite Eğitiminde Engellilerin Üniversite İnternet Sitelerine Erişim Durumu. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 164 s.
- Zeren, H. E., & Özmen, A. (2010). Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(2), 165-173.

İNTERNET KAYNAKLARI

<https://www.ihd.org.tr/tke-cumhuretanayasasi/#:~:text=Madde%2047%20%E2%80%93%20Kamu%20hizmeti%20niteli%C4%9Fi,%2D4446%2F1%20md.>) Erişim Tarihi: (09.09.2024)

<https://www.yasalar.org/anayasa/madde-128/> Erişim Tarihi: (17.09.2024)

<https://normkararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/Dosyalar/Kararlar/DilekceWord/2022-150-nrmd.html#:~:text=Madde%2073%20%E2%80%93%20Herkes%2C%20kamu%20gide rlerini,kanunla%20konulur%2C%20de%C4%9Fi%C5%9Ftirilir%20veya%20kald%C4%B1r%C4%B1l%C4%B1r.> Erişim Tarihi: (24.09.2024)

https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2019/04/AnalitikEkorehber_2019-2021.pdf Erişim Tarihi: (01.10.2024)

EKLER

EK 1. Anket Formu

Merhabalar, Mardin Artuklu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İktisat alanında yüksek lisans yapmaktayım. Bu araştırmadaki veriler "**Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet: Diyarbakır İli Örneği**" adlı yüksek lisans çalışmam için kullanılacaktır.

Doldurulması gereken form iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım; kişisel bilgiler. ikinci kısım ise Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet anketini içeriyor.

Araştırma kapsamında tüm etik ilkelere uyulacak isim, kimlik vb. kişisel bilgileriniz kullanılmayacak ve gizli tutulacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Dr. Öğrt. Üyesi Mehmet Sadık AYDIN
Yüksek Lisans Danışmanı

Ersin AYATA
Mardin Artuklu Üniversitesi YL Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER						
1	Cinsiyetiniz	Kadın ()	Erkek ()			
2	Yaşınız	18-24 ()	25-31 ()	32-38 ()	39-45 ()	46 ve üzeri
3	Öğrenim Durumunuz	İlkokul	Ortaokul	Lise	<u>Önlisans</u>	Lisans ve üzeri
4	Gelir Durumunuz (Aylık)	0-10.000 TL	10.001-20.000 TL	20.001-30.000 TL	30.001-40.000 TL	40.001 ve üzeri
5	Mesleğiniz	Serbest	Kamu	İşçi	İşsiz	Diğer

SORU NO	Kamu Hizmetini Almak Üzere Gelmiş Olduğunuz Kamu Kuruluşunda:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Hizmeti alacağım birim belirlenmiştir.	()	()	()	()	()
2	Hizmeti veren birimdeki personel sayısı yeterlidir.	()	()	()	()	()
3	Alacağım hizmet ile alakalı "bugün git yarın gel" yapılıır.	()	()	()	()	()
4	Kamu personeli bana zorluk çıkarır.	()	()	()	()	()
5	Ne kadar sürede işimin tamamlanacağını bilirim.	()	()	()	()	()
6	İşimin tamamlanması için gereksiz belgeler istenir.	()	()	()	()	()
7	Bence olması gerekenden daha uzun sürede işim tamamlanıyor.	()	()	()	()	()
8	Devlet dairesinin fiziki koşulları alacağım hizmete uygundur.	()	()	()	()	()
9	Hizmet veren kamu personeli hızlı çalışır.	()	()	()	()	()
10	Alacağım hizmet için hangi belgeler istendiğini biliyorum.	()	()	()	()	()
11	İşimin bugün bitmemesi halinde maddi zararım olur.	()	()	()	()	()
Kamu Hizmet Standartları Tablosu İle Alakalı:						
12	Kamu Hizmet Standartları Tablosunu duydum ve bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
13	Kamu hizmet standartları tablosu kolayca görünür bir yerde asılıdır.	()	()	()	()	()
14	Tabloyu inceledim.	()	()	()	()	()

15	Tabloda alacağım hizmet için istenen belgeler yer alır.	()	()	()	()	()
16	Daha önce tabloda yer alan hizmeti süresinde alamadığım için yetkililere başvurdum.	()	()	()	()	()
17	Tablo asıldıktan sonra kamu kuruluşunun işleyişinde iyileşme oldu.	()	()	()	()	()
18	Tüm Türkiye' deki teşkilatlarda aynı kamu hizmeti aynı şartlarda verilir.	()	()	()	()	()
E-Devlet Uygulamaları İle Alakalı						
19	E-Devlet tarafımdan aktif bir şekilde kullanılır.	()	()	()	()	()
20	E-Devlet üzerinden verilen bir kamu hizmeti için devlet dairesine gitmek gereksizdir.	()	()	()	()	()
21	Kamu kuruluşu internet üzerinden verebileceği tüm hizmeti e-devlete taşımıştır.	()	()	()	()	()
22	E-devlet bence gereksiz bir uygulamadır.	()	()	()	()	()
23	İnternet üzerinden hizmet almak bana zaman kazandırır.	()	()	()	()	()
24	E-Devlet üzerinden verilen hizmetin şekli basit ve anlaşılırdır.	()	()	()	()	()
25	İnternette hizmet almak güvenlidir.	()	()	()	()	()
26	Kamu personeli e-devlette verilen hizmetten daha çabuk işimi bitiriyor.	()	()	()	()	()
27	E- devleti kullanmak çok zor.	()	()	()	()	()
28	İleride devlet dairelerinin yerini e-devlet uygulamalarının alacağını düşünüyorum.	()	()	()	()	()

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı	Ersin AYATA
Yabancı Dili	İngilizce
Orcid Numarası	0009-0009-3825-8027
Ulusal Tez Merkezi Referans Numarası	10573407
Lise	Fatih Anadolu Lisesi
Lisans	Hacettepe Üniversitesi
Yüksek Lisans	Mardin Artuklu Üniversitesi
Mesleki Durum	Gelir Uzman Yardımcısı