



Araştırma Makalesi
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: 2020 Cilt-Sayı: 13(1) ss: 9-23.

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: 2020 Vol-Issue: 13(1) pp: 9-23.

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.554126

Geliş Tarihi / Received: 15.04.2019

Kabul Tarihi / Accepted: 09.12.2019

VATANDAŞLARIN KAMU HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: NİĞDE İLİ ÖRNEĞİ

H. Hüseyin TÜRKMEN¹
Esra ÇELEBİ ZENGİN²

Öz

Geliştirilen kamu politikalarının bir uzantısı ve aynı zamanda da aracı olduğu bilinen kamu hizmetleri, değişkenlik yani koşullara uygunluk özelliği doğrultusunda kamu yönetimi sistemindeki değişikliklerden kaçınılmaz biçimde etkilenmektedir. Bu çerçevede yeni kamu yönetimi yaklaşımıyla birlikte, kamu hizmetlerinin nitelik ve yöntemlerinin de tartışıldığı görülmektedir. Çünkü değişen yönetim anlayışına bağlı olarak sunulan hizmetlerin temeline etkinlik ve verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik, vatandaş memnuniyeti ve katılımçılık ile kalite gibi kavramlar yerleştirilmektedir. Paradigma değişimi olarak adlandırılan bu süreçte vatandaşların da kamu hizmetlerinden beklentileri çeşitlenmektedir. Ön plana çıkan vatandaş memnuniyeti ve kalite yaklaşımlarının yansımaları ise, kamu hizmetlerinin vatandaş tarafından değerlendirilmesi ve hizmetlerde iyileşmenin sağlanması adına çalışmalar yapılmaktadır.

Niğde'deki kamu kurumlarının sunmuş oldukları kamu hizmetlerinden vatandaşların duydukları memnuniyetin düzeylerini ölçmek amacıyla yapılan bu çalışmada dört farklı yıla ait verilerin karşılaştırılması yapılarak hizmet kalitesindeki iyileşme düzeyleri ve kamu kurumlarına duyulan güven olgusundaki değişiklikler tespit edilmeye çalışılmaktadır. Niğde özelinde yürütülen bu araştırmanın sonucunda vatandaşların hem güven olgusunda hem de memnuniyet düzeylerinde nispi bir artış olduğu belirlenmektedir. Bu noktada kamu kurumlarının iyi oldukları hususların sorulduğu alanda katılımçıların %67,2'sinin teknolojik altyapıyı kullanma olarak değerlendirdikleri dikkat çekmektedir. Dolayısıyla kamu kurumlarının teknolojik altyapı ve personelin bu teknolojiyi kullanma kapasitelerindeki gelişmelerin vatandaşların memnuniyet düzeyleri üzerinde olumlu bir etkide bulunduğu düşünülmektedir. Ayrıca, araştırma sonucunda hizmet kalitesi, memnuniyet düzeyi ve güven olgusu arasında doğrudan bir ilişki olduğu tespit edilmektedir.

Anahtar Kelimeler :etkinlik, kamu hizmeti, vatandaş memnuniyeti, güven, Niğde.

Jel Kodları :H83, M30.

¹Dr. Öğretim Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO, İşletme Yönetimi Programı, hhturkmen@ohu.edu.tr
ORCID: 0000-0001-8475-9871.

²Dr. Öğretim Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler MYO, Yerel Yönetimler Programı, esracelebi@ohu.edu.tr
ORCID: 0000-0003-2156-3235.

A RESEARCH ON THE SATISFACTION OF CITIZENS IN PUBLIC SERVICES: NIĞDE PROVINCE CASE

Abstract

Public services, which are both extension and intermediaries of the developed public policies, are inevitably affected by changes in the public administration system in terms of variability or compliance with the conditions. In this frame, quality and methods of public services are discussed together with the new public management approach. Due to the changes in management approach, concepts like efficiency and productivity, transparency and accountability, citizen satisfaction and participation and quality are placed at the basis of the offered services. In this period, called paradigm shift, expectations of citizens from public services are varied. As a reflection of prominent citizen satisfaction and quality approaches, studies are conducted to be evaluated of services by citizens and improve services.

In this study, which was conducted to measure the level of satisfaction of the citizens from the public services provided by the public institutions in Niğde. This study aims to determine the changes in the quality of service and the changes in the level of trust in public institutions by comparing the data of four different years. As a result of this research conducted in Niğde, it is determined that there is a relative increase in the level of trust and satisfaction of citizens. It is pointed out that 67.2% of the participants were evaluated using the technological infrastructure as public institutions are good at. It is therefore, the technological infrastructure of public institutions and the improvements in the capacity of the personnel to use this technology have a positive effect on the satisfaction levels of the citizens. Besides, it is determined that there is a direct relationship between service quality, satisfaction level and trust. In addition, it is determined that there is a direct relationship between service quality, satisfaction level and trust.

Keywords : *efficiency, public services, citizen satisfaction, trust, Niğde.*

Jel Codes : *H83, M30.*

GİRİŞ

Küreselleşme ve artan yerelleşme eğilimleri neticesinde geleneksel kamu yönetimi anlayışının işlemez hale geldiği anlaşılmış, tüm dünyada *yeni kamu yönetimi anlayışı* adı verilen bir süreç benimsenmeye başlanmıştır. Bu yeni anlayışın getirdiği ilkelerin kabulü konusunda bazı ülkelerin direnmesine rağmen, değişim sürecine dâhil oldukları görülmektedir. Çünkü küreselleşen dünyada ayakta kalabilmenin yolu, bundan geçmektedir. Demokratiklik, etkinlik ve verimlilik, katılımcılık, şeffaflık, yönetim, rekabet ve müşteri odaklılık gibi kavramların yanı sıra özel sektör yönetim biçimlerinin kamu kurumlarında uygulanabilirliği hususlarına odaklanan yeni kamu yönetimi yaklaşımının ise, zaman zaman yeni kamu işletmeciliği olarak da ifade edildiği belirlenmektedir. Dolayısıyla bir taraftan devletten beklentilerin bir taraftan da kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerin değişmesi gündeme gelmektedir. Her ne kadar özellikle Türkiye gibi merkezîyetçi ve bürokratik yapılanmaların yeniden gözden geçirilmesi pek kolay olmasa da yine de tüm kurumların yapısının ve hizmet kalitelerinin sorgulandığı bir dönem yaşanmakta, bu gelişmelere uygun olacak şekilde reformların yapıldığı görülmektedir. Söz konusu süreçte özellikle kalitenin ve vatandaşın hedef alındığı dikkat çekmekte ve kamu hizmeti anlayışının hızla dönüştüğüne şahit olunmaktadır. Bu doğrultuda şekillenen yeni kamu hizmeti felsefesinin, kalite, katılımcılık, hesap verebilirlik ve memnuniyet esasına dayandığı belirlenmektedir.

Reformist yaklaşımların sonucu kamu kurumlarının hizmet sunumunda etkinliği ve verimliliği ne ölçüde sağladığı, vatandaşın bu hizmetlere erişiminde yaşadığı sorunlar ve memnuniyet düzeyleri

üzerindeki çalışmaların son yıllarda ağırlık kazandığı görülmektedir. İlgili literatüre katkıda bulunmak amacıyla hazırlanan ve farklı yıllarda toplanan verilerin analizinin yapıldığı bu çalışmada ise, Niğde’de faaliyet gösteren başlıca kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerdeki kalite, vatandaşın kurumlara duyduğu güven ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerindeki değişikliklerin ölçülmesi hedeflenmektedir.

I. KAMU YÖNETİMİ VE KAMU HİZMETİ ANLAYIŞINDA YAŞANAN DEĞİŞİMLER

Akademik bir disiplin olarak ortaya çıkışı nispeten yeni olmakla birlikte, uygulamada antik dönemlere kadar uzanan (Leblebici, 2004: 7) kamu yönetimi kavramının genel itibarıyla yapısal ve işlevsel olmak üzere iki farklı yönü olduğuna vurgu yapılmaktadır. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, “kamu politikalarının uygulanması süreci içinde kamu örgütlerinin yönetimi” (Polatoğlu, 2003: 55) olarak ifade edilebilen kavramın, “kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmet sunduğu halkla olan ilişkilerini anlamaya ve geliştirmeye yönelik pratik ve teoriden meydana gelen bir disiplin” (Parlak, 2011: 428) olarak tanımlanabildiği görülmektedir. Halk, örgüt, kamu politikası, mali kaynak, kamu görevlileri, norm düzeni (Eryılmaz, 2016: 16) olmak üzere altı temel elemandan teşekkül bu kavramı, devlete ait olan kurumlar, personel ve kaynaklar aracılığıyla, yani devlet eliyle, devletin vatandaşları için çeşitli politikalar üretmesi şeklinde değerlendirmek mümkün olabilmektedir. Ancak tarihsel süreç içerisinde devlet algısındaki değişime bağlı olarak kamu yönetiminin gerek yapısal gerek işlevsel gerekse de tanımsal açıdan 1980’lerden itibaren önemli tartışmaların odağında yer aldığı bilinmektedir.

I.I. Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımları

“Devletin amaçlarını gerçekleştirecek biçimde örgütlenmiş insan gücü ve araç gereç ile bunların yönetimi” (Bozkurt, Ergun ve Sezen, 2008: 133) olarak görülen kamu yönetiminin ilk çağ filozoflarından itibaren geliştirilmeye başlandığı bilinmektedir (Eryılmaz, 2016: 33). Bu noktada kavramın, yeryüzünde kurulan ilk devletlerden itibaren görüldüğü dikkat çekmektedir (Parlak, 2011: 428). Dolayısıyla kamu yönetimi yaklaşımının geçirdiği evreleri anlayabilmek için iktisadi ve siyasi gelişmeler çerçevesinde devletin değişen konumunu irdelemek gerekmektedir.

Devlet, “bir toplumu, bir arazi parçasını kuşatan ve o kuşatımda egemenlik tekeline sahip en üstün kamusal örgüttür” (Bozkurt, vd., 2008: 133). Toplumun büyümesi ve karmaşık bir yapıya erişmesinin sonucu olarak görülen devletin klasik, ekonomik ve sosyal olmak üzere üç temel fonksiyonu bulunmaktadır. Bu doğrultuda vergi toplamasından adaleti tesis etmesine, gelir kaynakları yaratılmasından, üretici ve tüketicinin korunmasına, dezavantajlı grupların desteklenmesinden konut sorununun çözülmesine kadar birçok faaliyet belirtilen fonksiyonlar arasında sayılmaktadır (Eryılmaz, 2016: 24-26). Ancak tarihsel süreç içerisinde devlet aygıtına yönelik bakış açısının ve devletten beklentilerin değişmesi sonucunda bu fonksiyonların çeşitlilik gösterdiği bilinmektedir. Özellikle iktisadi, siyasi ve sosyal alanlarda müdahaleci devlet anlayışının benimsendiği dönemler ile neoliberal felsefenin hâkim olduğu dönemler arasında devletten beklentiler noktasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. İdeolojik değişimlerin yansımaları olarak, devlet ve topluma ilişkin bir faaliyeti işaret eden kamu yönetiminin de bu değişim sürecinden etkilenmemesi olanaksız görülmektedir (Al, 2002: 13). Bu doğrultuda yüzyıllar boyunca hüküm süren geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının yerini hızla “yeni” yaklaşımlara bıraktığı görülmektedir. Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management-NPM) olarak da tanımlanan bu yaklaşımın temel özelliği ise aşırı şişkin, bürokratik ve baskıcı bir sistem yerine, daha az bürokratik, maliyet bilinçli, piyasa yönelimli ve müşteri odaklı kamu hizmeti sunumunu ideal bir sistem olarak görmesidir (Ömürgönülşen, 2003: 4).

1970'lerin sonu ve 1980'lerin başında başlayan bir reform hareketi olarak görülen yeni kamu yönetimi yaklaşımının ilk uygulayıcıları İngiltere, Yeni Zelanda, Avustralya olarak bilinmektedir. Zamanla OECD ülkeleri ve diğer ulusların benimsediği bu yaklaşım (Eşki, 2003: 54), Weber'in bürokrasi modeline dayalı örgütsel yapıya karşı olup esnek örgüt yapısı, yumuşak hiyerarşi ve adem-i merkeziyetçiliği önermektedir. Ayrıca sadece siyasi otoriteye değil, halka karşı da sorumlu yönetim anlayışını savunmaktadır (Aydın, 2004: 93). Eşitliğin ön plana çıkarılıp aktif ve katılımcı yurttaşın hedeflendiği, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde, rasyonel ve stratejik bir yaklaşımın benimsendiği (Yüksel, 2004: 8) yeni kamu yönetimi anlayışında dört eğilim bulunmaktadır. Bunlar (Aydın, 2004: 93; Seyrek, 2007: 250): kamu harcamaları ve personel hacmi açısından devletin küçültülmesi, devletin iktisadi faaliyetlerinin özelleştirilmesi, kamu hizmetlerinin değerlendirilmesi ve dağıtımında bilişim teknolojilerinden yararlanılması ile son olarak uluslararası hatta ulus aşırı bir yaklaşım sağlanarak ulus devlet anlayışından uzaklaşılması şeklindedir.

Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımındaki değişimin yansıması olarak kamu hizmeti kavramı da, gelişmeler eşliğinde tartışmaya açılan kavramlardandır. Çünkü bu süreçte kamu kurumları, ortaya koydukları sonuçlara, ürettikleri mal ve hizmetin kalitesine, çalışmalarının verimliliğine ve gerçekleştirdikleri üretimin vatandaş ihtiyaçlarına uygunluğuna göre değerlendirilmektedir (Aydın, 2004: 188). Bu noktada kamu hizmeti kavramının yaşadığı değişimin ve bu değişimin yansımasından meydana gelen yeni kamu hizmeti anlayışının irdelenmesi gerekli görülmektedir.

I.II. Kamu Hizmetinden Yeni Kamu Hizmeti Anlayışına Geçiş

"Devletin veya diğer kamu tüzel kişilerin gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş sürekli ve düzenli faaliyetler" (Parlak, 2011: 425) olarak tanımlanan kamu hizmeti, tanımda vurgulandığı üzere "bir kamu kurumunun ya kendisi tarafından ya da yakın gözetimi altındaki bir özel girişim eliyle kamuya sağlanan" hizmetleri işaret etmektedir (Bozkurt, vd., 2008: 128). Maddî, organik ve şekli olmak üzere farklı anlamlarda kullanılan kamu hizmeti kavramının organik anlamı bir teşkilatı yani örgütü ifade etmektedir (Gözler-Kaplan, 2013: 226). Bu doğrultuda organik anlamda kamu hizmeti, belli bir hizmetin yürütülmesine tahsis edilen kamu kurumunun, görevlendirilen kamu görevlilerinin ve ayrılan mali imkânların bütünüdür. Kamu yararına yönelik yani kamusal ihtiyaçları tatmin için yürütülen faaliyet olarak görülmesi kavramın maddî anlamını; belli bir usule, belli bir hukuki rejime yani kamusal yönetim usullerine uygun yürütülmesi ise kavramın şekli anlamını vurgulamaktadır (Akyılmaz, 2003: 330).

Kamu hizmetlerine hâkim olan temel ilkeler devamlılık, değişebilirlik (uyum ilkesi), eşitlik, tarafsızlık, laiklik ve meccanilik³ şeklinde sıralanmaktadır (Gözler-Kaplan, 2013: 232-233). Bu ilkeler esas alındığında kamu yararına odaklanan kamu hizmetlerinin kesintisiz olarak sunulması, değişen koşul ve ihtiyaçlara uygunluk noktasında esnek olması, hukuk devleti anlayışına uygun biçimde hiçbir kişi, sınıf, zümre ve dini inanca karşı ayrıcalık tanınmadan yerine getirilmesi, bazı kamu hizmetlerinin ücretsiz olmasından dolayı herkes için erişilebilir nitelikte olması gibi hususları işaret ettiği belirlenmektedir. Konularına göre idari, iktisadi, sosyal, bilimsel ve kültürel (Akyılmaz, 2003: 333-334) olarak farklı şekillerde karşımıza çıkan kamu hizmetlerinin sunumunda emanet, ruhsat, müşterek emanet, imtiyaz, yap-işlet-devret ve özelleştirme olmak üzere farklı yöntemlerin kullanıldığı görülmektedir (Tuncil, 2005). Sunulan hizmetlerin çeşitliliği göz önüne alındığında bu kadar farklı yöntemin bulunması da kaçınılmaz olmaktadır. Ancak belirtmek gerekir ki bu yöntemler arasında, liberal politikaların yaygınlık kazanmasına bağlı olarak özelleştirmenin daha çok tercih edildiği düşünülmektedir. Ayrıca yeni kamu yönetimi yaklaşımının öngördüğü sorun ve ilkeler çerçevesinde

³Meccân: Bedava, parasız, ücretsiz (Devellioğlu, 2010: 687) demektir. Kamu hizmetlerinin bedavallığı/ücretliliği konusunda sını ve ticari kamu hizmetleri ile idari kamu hizmetleri arasında ayırım yapmak gerekmektedir. Sını ve ticari kamu hizmetleri ücretli iken, idari kamu hizmetlerinde, söz konusu hizmetlerin isteğe bağlı ya da mecburi olmalarına göre farklı yaklaşımlar bulunmaktadır (Gözler-Kaplan, 2013: 234).

kamu kurumlarının hantallığının azaltılması ve rekabete dayalı bir sistemin benimsenmesi gibi nedenlerden dolayı da hizmetlerin özelleştirilmesi sıklıkla karşımıza çıkmaktadır.

Hem küreselleşme sürecinin yol açtığı yeniden yapılanma eğilimleri hem de artan nüfusun, teknolojik ve toplumsal gelişmelere bağlı olarak çeşitlenen beklentileri karşısında kamu hizmeti anlayışının da sorgulanmaya başlandığı görülmektedir. Bu noktada bir taraftan kamu kurumlarının hizmet sunumunda kalite, etkinlik ve verimlilik, katılımcılık, şeffaflık gibi unsurlara önem verdiği bilinmekte, bir taraftan da neoliberal yaklaşımlar kapsamında devletin düzenleyici rolü tartışmaya açılmaktadır.

Neoliberal felsefenin hâkimiyeti altında şekillenen minimal devlet algısı her ne kadar, aşırı müdahaleci ve düzenleyici bir yaklaşımı reddediyor olsa da, bilinmektedir ki devletin temel görevlerinden birisi halkın refah seviyesini yükseltmektir. Bu çerçevede devlet tarafından vatandaşa, yine vatandaştan alınan girdiler aracılığıyla birtakım kamu hizmetlerinin sunulması gerekmektedir. Dolayısıyla vergilerle bedelini ödeyerek aldığı kamu hizmetlerinden etkin ve kaliteli bir şekilde yararlanmak, vatandaşın en doğal hakkı olarak görülmektedir (Sezer, 2008: 165). Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması da vatandaşların hizmette kalite, yönetimde açıklık, karar süreçlerine katılım gibi beklentiler içine girmesine yol açmaktadır (Örselli-Bayrakçı, 2016: 26). Bu bağlamda kamu hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, hizmetlerin etkinlik ve verimlilik ilkeleri çerçevesinde daha hızlı, ucuz ve amaca uygun olarak yerine getirilmesi ve böylelikle müşteri/vatandaş memnuniyetinin sağlanması (Saran, 2001) iktidarların ana hedefleri arasındaki yerini almaktadır. Buradan hareketle denilebilir ki, yeni kamu yönetiminin öngördüğü yönetim, müşteri/vatandaş odaklılık, etkin ve verimli hizmet sunumu, hizmette kalite gibi ilkeler doğrultusunda geleneksel kamu hizmetinin terk edilmesi ve yeni kamu hizmeti olarak adlandırılan daha liberal bir anlayışın benimsenmesi gündeme gelmektedir.

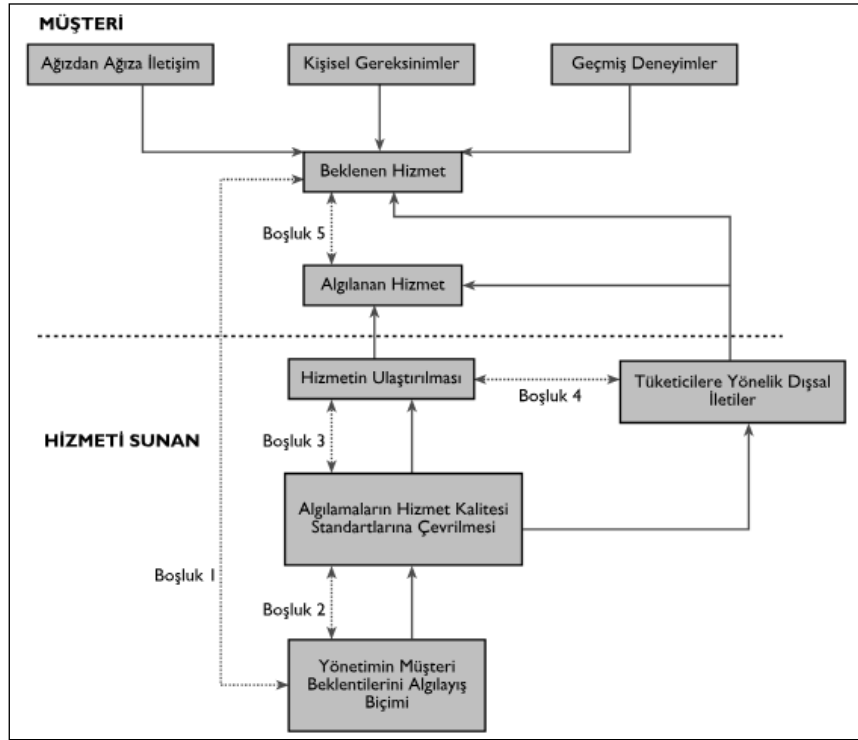
Günümüzde hem kamu yönetimi anlayışında yaşanan değişim hem de bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler başta bankacılık sektörü olmak üzere birçok sektörde sunulan hizmetlerdeki kalitenin ve hızın arttığını göstermektedir. Bu noktada teknolojik devrimin kurumlar üzerinde baskı oluşturduğu da dikkat çekmektedir (Köse, 2007: 7). Ayrıca sadece teknolojik ve idari zorunluluklar değil, toplumsal bilinçlenmenin artması da kamu hizmetlerinden kalite ve verimlilik beklentilerini arttırmakta, vatandaşlar hizmete erişim aşamasında zaman kayıpları ile uğraşmak istememektedirler. Kamu hizmetinde kaliteden bahsedebilmek için ise, "kamu hizmetinin şeffaf olması, halkın denetimine ve katılımına açık olması, hizmetten yararlananların istek ve beklentilerine göre belirlenmesi ve sunulması" (Göküş, 2010: 606) gerekmektedir.

Belirtilen hususlar çerçevesinde kamu hizmetlerinin yürütülmesi sürecinde çok boyutlu dinamikleri de dikkate alan (Bayrakçı-Kahraman, 2017: 299), kamu hizmetine ilişkin birçok yenilik getiren, yeni kamu hizmeti anlayışının taşınması gereken temel ilkeler şu şekilde özetlenebilmektedir (Sezer, 2008: 153):

- Kamu görevlisinin temel görevi vatandaşların çıkarlarına cevap vermek olmalıdır.
- Politikalar ve programlar kamu ihtiyaçlarını karşılamalıdır.
- Kamu görevlileri kanunlara, toplumsal değerlere, politik normlara, profesyonel standartlara ve vatandaş çıkarlarına dikkat etmelidirler.
- Temel amaç üretim değil kamusal çıkar olmalı ve kamu yöneticileri, kamu çıkarlarının paylaşılması fikrinin gelişmesine bütüncül bir katkıda bulunmalıdır.
- Kamu politikaları ve programları ile kamusal ihtiyaçların çözümünde stratejik düşünülmeli ve demokratik biçimde, katılımı özendirerek işbirliği içerisinde çözüm üretilmelidir.

- Yeni kamu hizmeti yaklaşımında hizmet müşteriye değil vatandaşlara yönelik olduğu için kamu görevlileri vatandaşlar arasında işbirliği ve güven ilişkileri de geliştirmeye çalışmalıdır.

Aslında kamu hizmetinde kalite denildiğinde, kalitesizliğin sebeplerini ortaya koyan ve vatandaş memnuniyetsizliğe iten beş boşluktan bahseden *hizmet kalitesinde boşluk modeli* dikkat çekmektedir. Parasuraman, Berry ve Zeithalm tarafından oluşturulan bu modelde, birinci boşluk, vatandaş beklentileri ile bu beklentilerin hizmet sunan kuruluşun yönetimi tarafından doğru bir şekilde algılanamaması; ikinci boşluk beklentilerin doğru algılanmasına rağmen hizmet standardının doğru formüle edilememesi; üçüncü boşluk, belirlenen standartların örgütsel sorunlar nedeniyle istenilen düzeyde gerçekleştirilememesinden ortaya çıkmaktadır. Modelde belirtilen dördüncü boşluk, yönetim ve halk arasında uygun standartların belirlenmesinde bir sorun olmamasına rağmen iletişim kopukluğundan dolayı vatandaşın hizmeti yanlış algılamasından kaynaklanmaktadır. Beşincisinde ise, vatandaş tarafından beklenen hizmetle algılanan hizmet arasında boşluk ortaya çıkmaktadır (Göküş, 2010: 609-610).



Şekil 1. Hizmet Kalitesi Boşluk Modeli

Kaynak: Parasuraman, vd., 1985: 41-50.

Başlangıçta pazarlama sektörü için önerilen bu modelin kamu kurumlarındaki hizmetlere yönelik olarak da geçerlilik kazandığı görülmektedir. Dolayısıyla vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin ve beklentilerinin net biçimde ortaya konulabilmesi için SERVQUAL⁴ Yöntemi gibi yöntemler kullanılarak çeşitli ölçümlene teknikleri geliştirilmektedir.

Türkiye’de de, dünyadaki değişikliklere uygun olarak, kamu hizmetlerinin değiştiği ve çeşitlendiği bilinmekte, kamusal mal ve hizmetler üzerinde yeni bir kamu hizmeti anlayışının geliştiği görülmektedir (Bayrakçı & Kahraman, 2017: 300-301). Bu kapsamda kamu kurumlarının, yeni olan

⁴ Bu yöntem, beklenen ve algılanan kalitenin tüketiciler tarafından değerlendirilmesi esasına dayanan anket tekniğidir. Bu ölçek temel olarak, müşteri memnuniyeti ve tatmininin “algılamaların beklentiden farklılaşmasının bir fonksiyonu” olduğunu ileri sürmektedir (Can, 2016: 67; İzci-Saydan, 2013: 202). Ancak bu ölçek genel bir ölçek olması nedeniyle ve her endüstride incelenmesi gereken konuların farklılık göstereceği gerekçesiyle eleştiriye uğramaktadır (İzci- Saydan, 2013: 202).

bu hizmet anlayışına uygun biçimde hizmet sunumuna odaklandığı bilinmektedir. Ayrıca sunulan hizmetlerdeki kalite ve vatandaş memnuniyeti düzeylerindeki değişimleri ölçmeye yönelik ulusal ve yerel ölçeklerde yapılan araştırmaların da gittikçe arttığı izlenmektedir.

Yerel veya ulusal düzeyde kamu hizmetlerinde kalite, etkinlik ve verimlilik gibi unsurları ölçmeye yönelik yapılan ilgili çalışmalara katkı sağlamak amacıyla yürütülen bu araştırmada ise, Niğde ilinde faaliyet gösteren bazı kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerdeki kalite ve memnuniyet düzeyi ile kurumlara duyulan güven ve vatandaşların kamu kurumlarında olumlu gördükleri yönler yıllar itibarıyla değerlendirilmektedir.

II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE ANALİZİ

Kamu hizmetlerine yönelik vatandaşın memnuniyet ve güven düzeyinin esas alındığı bu araştırma, Niğde ili ile sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla anketin hedef kitlesi, Niğde’de yaşayan ve ildeki kamu kurumlarından hizmet alan vatandaşlar olarak belirlenmiştir. 1924 yılında Cumhuriyet döneminin ilk mülki sınıflandırmasına istinaden il statüsüne kavuşan (www.nigde.gov.tr) Niğde’nin nüfusu, 2018 yılı verileri esas alındığında 364.707 kişi olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2019).

875 katılımcının katkısı ile gerçekleştirilen araştırma kapsamında Niğde’de bazı kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerin kalitesi ve bu hizmetlerden yararlanan vatandaşların kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri tespit edilmeye çalışılmaktadır. Bu doğrultuda araştırmaya katılanların genel, adli, akademik ve askeri olmak üzere dört temel teşkilatın sunmuş olduğu hizmetleri değerlendirmeleri üzerine bir analiz yapılmaktadır.

II. I. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma saha çalışması yöntemi ile yıllara dağılmış şekilde yapılmış olup, verilerin analizi SPSS 25 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Bu kapsamda 2009, 2010, 2011 ve 2018 yılları olmak üzere dört farklı yıla ait verilerin karşılaştırılması yapılmıştır. Ayrıca anket sorularına yönelik güvenilirlik ve geçerlilik testleri uygulanmış olup, faktör analiziyle etki değerleri bulunmuştur. Araştırmada elde edilen verilerin oransal dağılımı yapılarak, sonuçlar tablo ve grafikler aracılığıyla yorumlanmıştır.

II. I.I. Verilerin Elde Edilmesi

Araştırma kapsamında, Niğde’de bulunan başlıca kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerden vatandaşların memnuniyetini, kurumların hizmet kalitesi düzeylerini, kurumlara olan güveni, kurumların en beğenilen ve beğenilmeyen taraflarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanan ölçek, mevcut ölçeklerden yararlanılarak tarafımızca geliştirilmiştir. Geliştirilen 88 maddeli bu ölçekle önce 40 kişilik pilot çalışma yapılmış, güvenilirlik ve geçerlilik testleri uygulanmıştır.

II. I.II. Güvenilirlik

Araştırmada söz konusu ölçeklerin güvenilirliğini hesaplamada Cronbach’s Alpha katsayısından faydalanılmıştır. Bu katsayının 0,00-0,40 aralığında olması güvenilir olmadığını; 0,40-0,60 arasında olması düşük derecede güvenilir olduğunu; 0,60-0,80 arasında olması güvenilir olduğunu; 0,80-1,00 arasında olması yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Genel anlamda değer 0,70’den büyük olması kabul edilir olduğu anlamına gelmektedir (Coşkun, vd. 2015: 126; Doğan & Türkmen, 2018: 56).

Tablo 1. Güvenilirlik Derecesi

| Güvenilirlik Derecesi | |
|-----------------------|------------------|
| | Cronbach's Alpha |
| Memnuniyet Düzeyi | ,921 |
| Güvenilme Düzeyi | ,940 |
| Beğenilme Düzeyi | ,942 |
| Beğenilmeme Düzeyi | ,934 |

Tablo 1.'de yer aldığı şekliyle, ölçeğin kamu kurumlarından memnuniyet düzeyi derecesi %92,1 Kamu kurumlarına güven düzeyi % 94, Kamu kurumlarının beğenilme düzeyi % 94,2 ve Kamu kurumlarının beğenilmeme düzeyi % 93,4 çıkmıştır. Bu değerler ölçeğin güvenilirlik derecesinin çok yüksek olduğunu, ankete katılanların tüm soruları benzer şekilde algıladığını göstermektedir.

Tablo 2. KMO ve Bartlett's Test Sonuçları

| KMO and Bartlett's Test | | |
|------------------------------------|--------------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Uygunluk Ölçüsü | | ,940 |
| Bartlett's Küresellik Testi | Yaklaşık Ki-kare | 6889,716 |
| | Serbestlik Derecesi (df) | 153 |
| | Anlamlılık | ,000 |

Tablo 2.'de görüldüğü üzere KMO değeri %94 bulunmuştur. Bu değer verilerin Faktör Analitik Modele oldukça uygun olduğunu göstermektedir. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy değeri, değişkenler tarafından oluşturulan ortak varyans miktarını bildirmektedir. Bu değer 1,00'a yakın olması verinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. 0,940 olarak ulaşılan bu sonuç örneklemin analiz için oldukça yeterli olduğunu ortaya koymaktadır. P değeri <0,5 olduğundan veriler normal dağılımdadır. Bu verilerden hareketle verilerin birbiri ile ilişki gösterdiği ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Keşifsel Faktör Analizi

| Memnuniyet Düzeyi Faktör Analizi | FAKTÖRLER | | |
|---|-------------|-------------------|--------------|
| | Faktör Yüğü | Açıklanan Varyans | Güvenilirlik |
| Altyapı, Ticaret ve Gençlik | | %27,93 | %90,20 |
| Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü | 0,861 | | |
| Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü | 0,823 | | |
| Defterdarlık-Mal Müdürlüğü | 0,785 | | |
| Tapu ve Kadastro Müdürlüğü | 0,778 | | |
| Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü | 0,777 | | |
| Tarım İl Müdürlüğü | 0,757 | | |
| Vergi Dairesi | 0,685 | | |
| Askerlik Şubesi | 0,560 | | |
| Adliye | 0,431 | | |
| Üniversite | 0,401 | | |
| Sağlık Müdürlüğü | 0,371 | | |
| Eğitim ve Güvenlik | | %17,20 | %80,80 |
| Emniyet Müdürlüğü | 0,942 | | |
| Polis Karakolu | 0,846 | | |
| Jandarma | 0,751 | | |
| Milli Eğitim Müdürlüğü | 0,477 | | |
| Yerel Yönetimler, Sağlık ve Vatandaşlık İşleri | | %10,35 | %52,20 |
| Hastane, Sağlık Ocağı | 0,859 | | |
| Belediye | 0,639 | | |
| Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü | 0,540 | | |

"Bir maddenin ya da gözlenen değişkenin ilgili faktör ile olan korelasyonunu" (Gürbüz & Şahin, 2016: 311) ifade eden faktör yüklerinin değerlendirilmesi yapıldığında Tablo 3.'teki değerlerin genel itibarıyla mükemmel faktör yükü tanımlamasına uygun olduğu görülmektedir⁵. Memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla, ilgili kurumların faktör analizine bakıldığında bu kurumların üç ayrı faktör altında toplandığı görülmektedir. Açıklanan varyans oranları açısından %27,93'lük oranla ilk sıradaki faktör Altyapı, Ticaret ve Gençlik faktörü altında toplanan kurumlara aittir. İkinci sıradaki Eğitim ve Güvenlik faktörü ise, %17,20'lik varyans oranına sahiptir. Üçüncü faktör olan Yerel yönetimler, Sağlık ve Vatandaşlık İşleri faktörü altında toplanan kurumların toplam içerisindeki varyans oranı %10,35'tir. Memnuniyet düzeyi ölçeğinin faktör analizine bakıldığında söz konusu etkenlerin toplam varyansın %55,48'ini açıkladığı görülmektedir.

Ayrıca kurumlar arasında 0,942 ile en yüksek faktör yükünün Emniyet Müdürlüğü'ne ait olduğu, bu kurumu 0,861 ile Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nün takip ettiği belirlenmektedir. Üçüncü en yüksek faktör yüküne sahip kurumun ise, 0,859'luk değeri ile Hastane ve Sağlık Ocağı olduğu anlaşılmaktadır. Ancak faktör yükünün en düşük olduğu kurumun 0,371 ile Sağlık Müdürlüğü olarak belirlenmesi oldukça dikkat çekmektedir. Bu kurumu 0,401 ile üniversitenin ve 0,431 ile adliyenin izlediği tespit edilmektedir.

Faktör yükleri ve varyans oranları toplamalarının değerlendirmesinin ardından kalite, memnuniyet düzeyi ve güven olguları arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi Tablo 4. ve Tablo 5.'teki sonuçlar doğrultusunda yapılmaktadır.

Tablo 4. Kamu Hizmetinin Kalitesi ile Memnuniyet Düzeyi Arasındaki Korelasyon

| | | Hizmetlerin kalite düzeyi | Kamu kurumlarından alınan hizmetlerden memnuniyet düzeyi |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------|--|
| Hizmetlerin derecesi | Pearson Correlation | 1 | ,079* |
| | Sig. (2-tailed) | | ,019 |
| | N | 875 | 875 |
| Kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi | Pearson Correlation | ,079* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,019 | |
| | N | 875 | 875 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyi arasındaki korelasyona bakıldığında iki değişken arasında doğrudan bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre hizmetlerin kalitesi arttıkça, vatandaşların, bu hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyinin de arttığı belirlenmektedir. Aradaki doğru orantı esas alındığında hizmetlerin kalitesinde düşüş yaşandığı zaman, vatandaşların memnuniyet düzeylerinin de düşeceği beklenmektedir.

Tablo 5. Hizmetlerden Memnuniyet Derecesi ile Güven Düzeyi Arasındaki Korelasyon

| | | Kamu kurumlarından alınan hizmetlerden memnuniyet düzeyi | Kamu kurumlarına güven düzeyi |
|--|--------------------|--|-------------------------------|
| Kamu kurumlarından alınan hizmetlerden memnuniyet düzeyi | PearsonCorrelation | 1 | ,470** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 875 | 875 |
| Kamu kurumlarına güven düzeyi | PearsonCorrelation | ,470** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 875 | 875 |

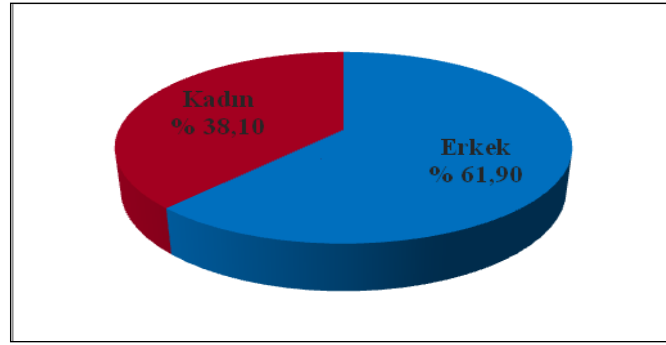
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

⁵ Faktör yüklerinin değerlendirilmesinde 0,32-0,5 arası düşük, 0,5-0,6 arası iyi, 0,6-0,7 arası yüksek, 0,7 ve üzerindeki faktör yükleri mükemmel faktör yükü olarak sınıflandırılabilir (Gürbüz-Şahin, 2016: 312).

Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyet duyma düzeyi ile yine bu kurumlara karşı sahip oldukları güven düzeyi arasındaki korelasyonun yer aldığı Tablo 5. incelendiğinde ise, yine doğrudan bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmektedir. Bu doğrultuda memnuniyet düzeyi arttıkça, kamu kurumlarına duyulan güven düzeyinde de artış yaşandığı saptanmaktadır. Hem Tablo 4. hem de Tablo 5.'teki doğrudan ilişkiler esas alındığında, kamu hizmetlerindeki kalite arttıkça, vatandaşın memnuniyet düzeyinin arttığı, memnuniyet düzeyi arttıkça da kurumlara güvenin arttığı görülmektedir.

II.II. Bulgular

Bulgularının değerlendirilmesinde frekans ve çapraz tablolardan faydalanan araştırmadaki toplam 875 katılımcının, 542'si erkek, 333'ü ise kadınlardan oluşmuştur. Bu sayıların oransal dağılımına bakıldığında ise, araştırmaya katılanların %61,9'unun erkek, %38,1'inin kadınlardan oluştuğu görülmektedir.



Grafik 1. Ankete Katılanların Cinsiyetine Göre Dağılımı

Ankete katılanların yaş gruplarına göre dağılımlarını ise aşağıdaki tablo aracılığıyla değerlendirmek mümkün görünmektedir.

Tablo 6. Ankete Katılanların Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

| Yaş Dilimi | Frekans | Oran (%) |
|---------------|------------|--------------|
| 18 altı | 22 | 2,5 |
| 19-26 | 254 | 29,0 |
| 27-34 | 196 | 22,4 |
| 35-42 | 183 | 20,9 |
| 43-50 | 124 | 14,2 |
| 51-58 | 53 | 6,1 |
| 59 üstü | 43 | 4,9 |
| Toplam | 875 | 100,0 |

Tablo 6. incelendiğinde araştırmaya katılanların 22'sinin yani %2,5'inin 18 yaş altı olduğu görülmektedir. Katılımın en düşük kaldığı ikinci yaş grubu %4,9 ile 59 yaş üstünü kapsamaktadır. Ankete en yüksek katılımın %29'luk oranla 254 kişinin oluşturduğu, 19-26 yaş arası bireylerden sağlandığı belirlenmektedir. Bu yaş grubunu %22,4 ile 27-34 arası yaş grubundaki bireyler takip etmektedir. 35-42 yaş arası bireylerin olduğu grup ise toplam katılımcıların yaklaşık %21'ini, 43-50

yaş arası bireyler ise %14,2'sini oluşturmaktadır. Katılımcıların yoğun olduğu yaş aralıklarını değerlendirdiğimizde, kamu hizmetlerinden aktif olarak faydalanabilecek yaş gruplarından oluştuğu anlaşılmakta, bu durum ise araştırmada gerçeğe uygun verilere ulaşıldığını düşündürmektedir.

Tablo 7. Ankete Katılanların Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı

| İş Hayatı | Frekans | Oran (%) |
|-------------------|------------|--------------|
| Çalışıyor | 570 | 65,1 |
| Çalışmıyor | 215 | 24,6 |
| Emekli-Çalışmıyor | 60 | 6,9 |
| İşsiz | 25 | 2,9 |
| Emekli, Çalışıyor | 5 | 0,6 |
| Toplam | 875 | 100,0 |

Ankete katılanların çalışma durumlarına göre dağılımı

Tablo 7.'de görülmektedir. Buna göre katılımcıların 570'inin yani %65,1 gibi yüksek bir kısmının çalışanlardan oluştuğu belirlenmektedir. Katılımcıların %24,6'sının çalışmayanlardan, %6,9'unun çalışmayan emeklilerden, %2,9'unun işsizlerden ve %0,6'sının ise çalışan emeklilerden oluştuğu görülmektedir. İş hayatında aktif olan bireylerin oldukça yüksek bir katılım sağlaması, Tablo 6.'dakine benzer bir yorum yapmaya imkân tanımakta, katılımcıların rasyonel değerlendirmeler yapıp, gerçeğe uygun sonuçların çıkmasına katkı sağladıklarını düşündürmektedir.

Katılımcıların genel profillerinin değerlendirilmesinin ardından, kamu kurumlarının sundukları hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler aşağıdaki tablolar aracılığıyla görülebilmektedir. Bu kapsamda 2009, 2010, 2011 ve 2018 yılları olmak üzere dört farklı yıla ait verilerin karşılaştırılması yapılmaktadır. Söz konusu karşılaştırma neticesinde Niğde'deki kamu kurumlarının sundukları hizmetin kalitesinde yıllar itibariyle iyileşme olup olmadığı konusunda tahminde bulunmak mümkün olabilecektir.

Tablo 8. Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Yıllara Göre Dağılımı (%)

| Yıl | Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Ne Memnunum Ne Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum |
|-----------------|--------------------|----------------|-------------------------------|------------|--------------|
| 2009 | 32,1 | 38,4 | 23,6 | 6,0 | |
| 2010 | 39,5 | 42,4 | 12,2 | 5,3 | 0,7 |
| 2011 | 47,2 | 36,9 | 9,2 | 5,6 | 1,0 |
| 2018 | | 56,9 | 25,9 | 15,5 | 1,7 |
| Ortalama | 39,6 | 39,2 | 15,0 | 5,6 | 0,9 |

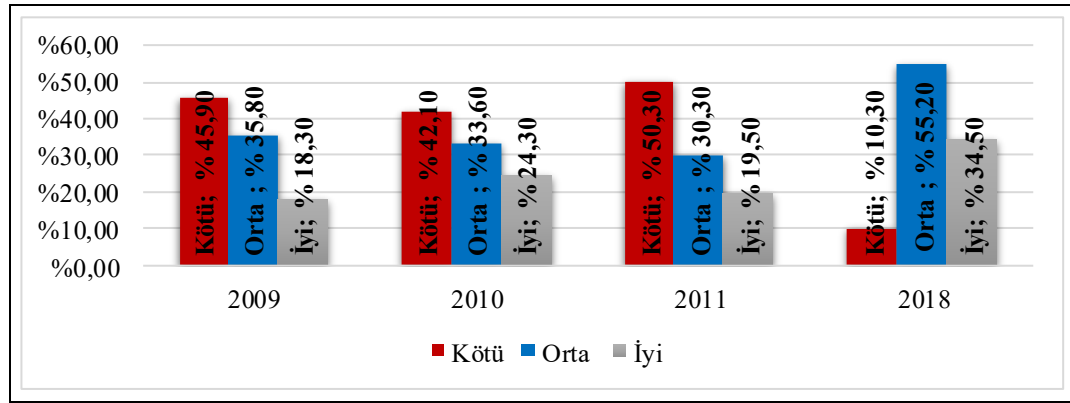
Tablo 8.'deki veriler incelendiğinde 2009 yılında ildeki kamu hizmetlerinden hiç memnun olmayan ve memnun olmayanların toplamı %70,5 iken memnun olanların %6 gibi düşük bir oranda kaldığı görülmektedir. Çok memnun olanların oranı ise %0 olarak belirlenmektedir. 2010 yılında kamu kurumlarının hizmetlerinden hiç memnun olmayan ve memnun olmayanların toplamı %81,9'a yükselirken memnun olanların ve çok memnun olanların oranı %6'dadır. 2011 yılında hizmetlerden hiç memnun olmayan ve memnun olmayanların toplamı %84,1 iken memnun olanların toplam oranı %6,6 olarak belirlenmektedir. 2018 yılında ise memnun olmayanların toplamı %56,9'a düşerken, memnun olanların toplamı %17,2'ye yükselmektedir. 2009 yılından 2018 yılına gelindiğinde memnuniyetsizlik düzeyinde azalmanın, memnuniyet düzeyinde ise bir artışın olduğu görülmektedir. Buna rağmen 2009 yılından 2018 yılına kadarki memnuniyetsizliklerin ortalamasının toplamına

bakıldığında %78,8 oranında memnuniyetsizlik düzeyinin bulunduğu, memnuniyet düzeyi toplamının ortalamasının ise %6,5 düzeyinde kaldığı görülmektedir. Ankete katılanların son on yıl içerisinde memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeyinde çok az bir değişimin olduğu görülmektedir. Burada dikkat çeken bir husus ise 2009 yılında hiç memnun olmayanların oranının %32,1 iken 2018 yılında bu oranın %0'a inmesidir. Aynı şekilde 2009 yılında çok memnun olanların oranı %0 iken 2018 yılında bu oran nispi bir artışla %1,7'ye yükseldiği belirlenmektedir.

Tablo 9. Kamu Kurumları Güven Düzeyinin Yıllara Göre Dağılımı (%)

| Yıl | Çok Kötü | Kötü | Orta | İyi | Çok İyi |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| 2009 | 13,2 | 32,7 | 35,8 | 17,0 | 1,3 |
| 2010 | 17,1 | 25,0 | 33,6 | 21,7 | 2,6 |
| 2011 | 24,1 | 26,2 | 30,3 | 16,4 | 3,1 |
| 2018 | | 10,3 | 55,2 | 29,3 | 5,2 |
| Ortalama | 18,13 | 23,55 | 38,73 | 21,1 | 3,05 |

Kamu kurumlarına duyulan güven düzeyinin yıllara göre dağılımı Tablo 9.'da ve Grafik 2'de ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Buna göre 2009 yılında kamu kurumlarına duyulan güveni çok kötü ve kötü olarak değerlendirenlerin toplamı %45,9; 2010 yılında %42,1; 2011 yılında %50,3 iken 2018 yılında bu oranın %10,3'e düştüğü belirlenmektedir. Buna karşın kamu kurumlarına duyulan güven düzeyine iyi ve çok iyi şeklinde değerlendirme yapanların oranı 2009 yılında %18,3 iken; 2010 yılında %24,3; 2011 yılında %19,5 olarak değerlendirilmektedir. 2018 yılına gelindiğinde ise, bu güven düzeyinin %34,5'e yükseldiği dikkat çekmektedir.



Grafik 2. Kamu Kurumları Güven Düzeyinin Yıllara Göre Dağılımı (%)

Yukarıdaki veriler değerlendirildiğinde memnuniyet ve güven arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 5.'teki korelasyona uygun sonuçlar çıktığı belirlenmektedir. Buna göre 2010 yılı hariç, diğer üç yıla ait verilerin karşılaştırması yapıldığında kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin artmasıyla, güven düzeyinin arttığı; memnuniyet düzeyinin düşmesi ile güven düzeyinin de düşüşe geçtiği tespit edilmektedir. Bu doğrultuda 2009 yılında hiç memnun olmayan ve memnun olmayanların toplam oranı %70,5 iken, aynı yıla ait güvensizliğe ilişkin kötü ve çok kötü seçeneğini işaretleyenlerin toplamının %45,9'u bulunduğu görülmektedir. 2011 yılında yine aynı toplam çerçevesinde memnuniyetsizlik düzeyi toplamının %84,1'e yükselişi, toplam güvensizlik düzeyinin %50,3'e yükseldiği belirlenmektedir. Benzer şekilde 2018 yılında toplam memnuniyetsizlik düzeyinin %56,9'a düştüğü, aynı yıla ait toplam güvensizlik düzeyinin ise %10,3'e düştüğü tespit edilmektedir.

Tablo 10. Kamu Kurumlarının İyi Olduğu Yönlerinin Yıllara Göre Dağılımı (%)

| Yıl | İşlemler Çabuk Yapılıyor | Teknolojik Altyapıyı İyi Kullanıyorlar | Güler Yüzlü Hizmet Veriyorlar | Vatandaş Karşılımları Çok İyi | İşlerini Yaparken Bilgilendiriyorlar |
|-----------------|--------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 2009 | 52,5 | 32,7 | 12,6 | 1,9 | 0,3 |
| 2010 | 58,9 | 19,1 | 15,5 | 4,3 | 2,3 |
| 2011 | 65,6 | 15,4 | 13,8 | 3,6 | 1,5 |
| 2018 | 1,7 | 67,2 | 19,0 | 10,3 | 1,7 |
| Ortalama | 44,68 | 33,60 | 15,23 | 5,03 | 1,45 |

Kamu kurumlarının iyi olduğu yönlerinin değerlendirilmesinin istendiği bölüme verilen yanıtların yıllara göre oransal dağılımı ise

Tablo 10.'da görülmektedir. Bu kısımda katılımcılara, kamu görevlilerinin hem yürüttükleri işlemlerle ilgili hem de vatandaşa yaklaşımları ile ilgili konularda seçenekler sunulmuştur. Genel olarak tabloya bakıldığında her ne kadar hiçbir seçenekte yıllık düzenli bir artış veya azalış tespit edilemese de, vatandaşların işlemlerin hızı ile ilgili yaptığı değerlendirmelerinin haricinde, 2018 yılı itibariyle iyiye doğru gidiş yaşandığı belirlenmektedir.

Buna göre 2009 yılında işlemlerin çabuk yapılıyor olmasını işaretleyenlerin oranı %52,5 iken bu oranın 2010 yılında %58,9'a, 2011 yılında %65,6'ya çıktığı görülmektedir. 2018 yılında ise bu oranın ilginç bir şekilde %1,7'ye düştüğü dikkat çekmektedir. Ancak buna karşın teknolojik altyapıyı kullanma düzeyinin on yılın sonunda önemli bir artış gösterdiği tespit edilmektedir. Teknolojik alt yapıyı kullanma düzeyi 2009 yılında %32,7 iken, 2010 yılında %19,1'e, 2011 yılında ise %15,4'e düşmüş görünmektedir. 2018 yılına gelindiğinde ise bu oranın %67,2'ye yükseldiği belirlenmektedir. Bu sonuç, kurumların her geçen yıl teknolojiyi daha iyi ve yoğun biçimde kullandıklarını göstermektedir. Kamu görevlilerinin kuruma gelen vatandaşlara güler yüzlü hizmet vermelerine ilişkin değerlendirmenin 2011 yılı hariç diğer yıllarda yükselme eğiliminde olduğu görülmektedir. Benzer değerlendirme vatandaşların karşılımları ile ilgili durum için de geçerli olmaktadır. Buna göre, yine aynı yıl hariç olmak üzere 2009 yılında vatandaşların çok iyi karşılandığına ilişkin yanıtın oranı %1,9 iken, 2018 yılında %10,3'e yükseldiği görülmektedir. Kamu görevlilerinin işlemleri yaparken vatandaşları bilgilendirmelerine ilişkin değerlendirmenin ise yine 2011 yılında düşme eğiliminde olduğu, ancak 2018'de nispeten arttığı tespit edilmektedir.

Tüm değişkenler son on yılın ortalaması bazında ele alındığında işlemlerin çabuk yapılmasının %44,68; teknolojik altyapının kullanım oranının %33,6; güler yüzle hizmet verilmesi oranının %15,23; vatandaşları iyi karşılama oranının %5,03; işlerin yapılış sürecinde vatandaşların bilgilendirilmesinin ise %1,45 oranında bir yoğunlukla tercih edildiği görülmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Devletin bizzat kendisi veya yetkilendirdiği diğer tüzel kişilerce, kamu yararı gözeterek sunmuş olduğu hizmetlere, kamu hizmeti adı verilmektedir. Bu hizmetlerin en temel özellikleri kesintisiz, eşit, tarafsız şekilde sunulması ve dönemsel ihtiyaçlara uyum sağlayabilecek esneklikte olmasıdır. Dolayısıyla bu hizmetler gerek ulusal gerekse de küresel alanda iktisadi, siyasi ve sosyal koşulların gerektirdiği doğrultuda şekillenmektedir. Özellikle tüm yönetim sistemlerini etkisi altına alan yeni kamu yönetimi anlayışının öngördüğü ilkelerin, kamu hizmeti anlayışının da yenilenmesini gerekli kıldığı görülmektedir. Özel sektör yönetim tekniklerinin kamu sektöründe uygulanabilirliğini esas alan bu yenilenme sürecinde hizmet sunumunda etkinlik-verimlilik, hesap verebilirlik gibi kavramların yanı sıra kalite ve vatandaş memnuniyeti de hedeflenmektedir. Bu hedeflere yaklaşma seviyesinin

ölçülebilmesi adına ise, çok sayıda çalışmanın yapıldığı ve çeşitli ölçeklerin geliştirildiği dikkat çekmektedir.

Yeni kamu yönetimi ve yeni kamu hizmeti anlayışının temel ilkelerinin uygulamaya ne ölçüde yansıdığı, kamu kurumlarının hizmet kalitelerinde iyileşme durumları, teknolojinin kullanımı, kurumlara gelen vatandaşa karşı yaklaşımlar, şeffaflık çerçevesinde vatandaşın bilgilendirilmesi ve kurumlara karşı duyulan güven düzeyindeki değişimleri ortaya koymak amacıyla yürütülen bu araştırma ise Niğde ili ile sınırlandırılmıştır. Dört farklı yılda toplanan verilere dayanan araştırmaya 875 kişi katılmış, katılımcıların %61,9'u erkek, %38,1'i kadınlardan oluşmuştur. Katılımcıların en yoğun olduğu yaş aralığı %29'luk oranla, 19-26 yaş arasını kapsarken, bunu %22,4 ile 27-34 yaş arası bireylerin olduğu grup takip etmektedir. Katılımcıların genelinin aktif çalışma hayatının içinde yer aldığı ise Tablo 7. aracılığıyla görülmektedir. Bu kapsamda toplam katılımcıların %65,1'inin çalışan bireylerden oluştuğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katkı sağlayan bireylerin yoğun olduğu yaş grupları ve çalışma durumları esas alındığında, kamu kurumları ile ilişkisi yüksek olan kesimlerden yanıt alındığı varsayılmakta, bu durum da gerçeğe yakın veriler elde edildiğini düşündürmektedir.

Araştırmanın temel kavramlarından olan kalite, memnuniyet ve güven gibi olguların değerlendirildiği bölümlerde ise, bu kavramlar arasındaki doğrudan ilişkiyi ispat edebilecek nitelikteki verilere ulaşıldığı görülmektedir. Veriler incelendiğinde 2010 yılı dışındaki yıllarda toplam memnuniyetsizlik düzeyi yükseldikçe, güvensizlik düzeyinin de yükseldiği belirlenmektedir. Bu ifadeyi destekleyecek nitelikte bir değerlendirme yapılacak olduğunda verilerin toplandığı ilk yıl olan 2009 yılında toplam memnuniyetsizliğin %70,5 ve toplam güvensizliğin %45,9; 2011 yılında toplam memnuniyetsizliğin %84,1, toplam güvensizliğin %50,3; 2018 yılında ise toplam memnuniyetsizliğin %56,9, toplam güvensizliğin ise %10,3 çıktığı tespit edilmektedir.

Vatandaşların kamu görevlilerinin yaklaşımlarını değerlendirildiği bölümde ise genel olarak on yılın sonunda iyileşme olduğu belirlenmektedir. Değişkenler bazında inceleme yapıldığında işlemlerin gerçekleşme hızında önemli ölçüde gerileme kaydedildiği, ancak güler yüzle hizmet verme, vatandaşları karşılama ve işlemlerle ilgili bilgilendirme konularında nispeten ilerleme olduğu tespit edilmektedir. Bu bölümdeki en önemli ilerleme ise, %67,2'lik oranla teknolojik altyapı kullanımının iyileşmesi olarak görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akyılmaz, B. (2003), *İdare Hukuku*, Konya: Sayram Yayınları,
- Al, H. (2002), *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara: Bilimadamı Yayınları.
- Aydın, A. H. (2004), *Türk Kamu Yönetimi Sisteminde Temel Sorunlar ve Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bayrakçı, E. ve Kahraman, S. (2017), "Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı ve Belediye Hizmetlerinde Özelleştirme", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37), ss: 299-315.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T. ve Sezen, S. (2008), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Can, P. (2016), "Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma", *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (1), ss: 63-83.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Devellioğlu, F. (2010). *Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Lûgat*, 26. Baskı, Ankara: Aydın Kitabevi.
- Doğan, S. ve Türkmen H. H. (2018), "Üniversite Tanıtım Araçlarının Adayların Tercihlerine Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Örneği", *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt-Sayı: 11(1), ss: 49-64.
- Eryılmaz, B. (2016), *Kamu Yönetimi*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Eşki, H. (2003), *Kamu Yönetiminde Değişim ve Yeni Yönetim Modelleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye.

- Göküş, M. (2010), "Kamu Hizmeti Kavramı ve Yönetişim", *Yönetişim*, Ed.: M. A.Çukurçayır, H. T. Eroğlu, H.Eşki Uğuz, ss. 585-615, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2013), *İdare Hukukuna Giriş*, Bursa: Ekin Basım Yayın.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
<http://www.nigde.gov.tr/tarihi-ve-cografi-yapisi>
- İzci, F. ve Saydan, R., (2013). "Algılanan Hizmet Kalitesi Kurumsal İmaj ve Sadakat İlişkisi (Van Bölge Hastanesi Uygulaması)", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, ss. 199-219.
- Köse, Ö. (2007), "Küreselleşmenin Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları", *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması 2*, Ed.: A. Nohutçu ve A. Balcı, ss. 1-28, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Leblebici, D. N. (2004), "Kamu Yönetimi: Dünya'da ve Türkiye'deki Gelişimi", *Kamu Yönetimi*, Ed. M. K. Öktem ve U. Ömürgönülşen, ss. 7-25, Ankara: İmaj Yayınevi.
- Ömürgönülşen, U. (2003), "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği", *Çağdaş Kamu Yönetimi-1*, Ed. M. Acar ve H. Özgür, ss. 3-45, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2016), *Yerel Hizmetlerde Vatandaş Karnesi Konya Örneği*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry., (1985), A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 4, 41-50; https://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf&seq=1#metadata_info_tab_contents, (Erişim Tarihi, 10.04.2019).
- Parlak, B. (2011), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Bursa: MKM Yayıncılık.
- Polatoğlu, A. (2003), *Kamu Yönetimi*, Ankara: METU Press.
- Saran, U. (2001) "Küresel Değişim Dinamiklerinin Kamu Yönetimi Alanındaki Etkileri", *Türk İdare Dergisi*, Sayı 433, ss.37-50; [http://www.tid.gov.tr/Makaleler/Y%C4%B1173-433\(2001\).pdf](http://www.tid.gov.tr/Makaleler/Y%C4%B1173-433(2001).pdf), (Erişim Tarihi, 10.04.2019).
- Seyrek, İ. (2007). "Modern Yönetim Sürecinde Devlet: Ekonomik ve Siyasal Yaklaşım", *Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları*, Ed. M. A. Çukurçayır ve G. Gökçe, ss. 245-284, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Sezer, Ö. (2008), "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, ss. 147-171.
- Tuncil, V. (2005), "Kamu Hizmeti", http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_199.htm, (Erişim Tarihi, 12.02.2019).
- TÜİK, 2019, Niğde İl Nüfusu, 2018 Yılı; http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059, (Erişim Tarihi, 15.02.2019).
- Yüksel, F. (2004), "Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı", *Kamu Yönetimi*, Ed. A. Yılmaz ve M. Ökmen, ss. 1-22, Ankara: Gazi Kitabevi.