

KAMU HİZMETİNDE KALİTE DENETİMİ: VATANDAŞLARIN SİVAS EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ TRAFİK TESCİL VE DENETLEME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRMELERİ

Quality Control in Public Services: Citizen Evaluation on Sivas Security Directory Traffic Registration and Control Department's Services

Ali YILDIRIM*
Mustafa GÜNDÜZ**

Özet

Kamu hizmetinin kalitesini belirlemenin bir çok yolu bulunmaktadır. Bunların başında, hizmeti alanların memnuniyeti gelmektedir. Bu çalışmada, Sivas Emniyet Müdürlüğü Trafik Tescil ve Denetleme Şube Müdürlüğü'nden hizmet alanların memnuniyetleri, doğrudan kendi bildirimlerine dayalı olarak belirlenmektedir. Araştırmada yaş düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin arttığı, eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyinin azaldığı ortaya çıktı. Yine, kadınların erkeklere göre, "Kamu Çalışanı", "Esnaf", "Şoför" ve "Serbest Meslek" sahiplerinin diğer meslek gruplarına göre sunulan hizmetlerden daha yüksek oranda memnun oldukları da belirlendi.

Anahtar Kelimeler: Bürokrasi, Bürokratik Kültür, Kamu Hizmeti Kalitesi, Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti.

Abstract

There are many ways to determine the quality of public service. However, the primary way is to determine to which extent people are satisfied by the public service they have received. Based on their own statements, the satisfaction of the people who get public service from Sivas Police Department Traffic Registration and Inspection Section is determined in this study. It has been found out that the greater the age level, the higher the satisfaction and the greater the educational level, the less the satisfaction. Again, it has been determined that women are more satisfied than men with regard to the public service given and similarly, "Public Officials", "Artisans", "Drivers" and "Self-Employed people" are found to be more satisfied than the other occupational groups.

Key Words: Bureaucracy, Bureaucratic Culture, the Quality of Public Service, Citizen-Centered Public Service

* 4. Sınıf Emniyet Müdürü, Sivas.

** Doç. Dr., Cumhuriyet Üniversitesi.

PBD, 7(3)2005, ss. 17-28

Giriş

İnsan, zorunlu olarak toplumsaldır. Toplum halinde yaşama zorunluluğunun başka bir çok nedeni ile birlikte asıl biyolojik yetersizliği, psikolojik yapısı ve sosyolojik beklentilerini gerçekleştirme aczi ön planda yer almaktadır. Ön planda yer alan bu etmenler, insanların işbirliğini gerektirmektedir. Çünkü insanlar, birinci bakımdan varlığını sürdürürebilmek, ikinci bakımdan kendi varlığının farkına varabilmesini sağlayan psikolojik süreçleri yaşayabilmek ve üçüncü bakımdan da sürdürdüğü varlığını hep daha iyi koşullara ulaştırabilmek için diğer insanlarla bir arada yaşamak ve işbirliği yapmak zorundadır. Kuşkusuz, işbirliği belirli ortak amaçları gerçekleştirmeyi, böylelikle işbölümüne gitmeyi ve her ikisini de bir arada yönetmeyi gerektirir (Gündüz, 2004).

İnsanların temel ya da öğrenilmiş gereksinimlerini toplumsal düzlemde karşılayabilmenin en genel ve bilinen yolu, karşılıklı işbirliği, iletişim ve etkileşim süreçlerinden oluşan yönetim olgusuna dayanmaktadır. En başta kendi bedenlerini ve duygularını yönetmek durumundan olan insanlar, zorunlu olarak toplum halinde yaşamın gereklerini yerine getirebilmek için aynı zamanda yönetilmeyi öğrenirler (Simon vd, 1985).

İnsanlık tarihi boyunca ortaya çıkan sorunların temelinde önemli ölçüde yönetme/yönetilme olgusunun bulunduğu bir gerçektir (Tunçay, 1985, 1986a, 1986b; Kışlalı, 1990). Adeta, bilinen insanlık tarihinin aynı zamanda yönetme/yönetilme tarihinden ibaret olduğu görünüyor. Sorun bu kadar büyük iken, çözümlerini üretmek o kadar kolay değildir.

Günümüzden geriye doğru bakılınca, yönetimin bir durumdan çok bir sürece dayandığı görülür. Süreç olarak yönetim; belirli amaçları gerçekleştirmek için bir egemenlik ilişkisi, ortak amaçları gerçekleştirmek için işbirliği yapan insan gruplarının eylemleri ve başka insanlar aracılığıyla önceden belirlenmiş amaçlara ulaşma ya da başka birey ya da gruplara iş yaptırma faaliyetlerinin toplamıdır. Bu yönden irdelendiğinde yönetimin temel öğeleri de ortaya çıkmaktadır. Bunlar; yönetim eyleminin belirli bir amaca yönelmesi, işbirliği ve eşgüdüm olması, işbölümünün artması, hiyerarşik bir yapının oluşması ve örgütlenmesidir (Taylor, 1968; Bozkurt, 1980).

Yönetim ile ilgili bütün bu süreçlerin gerçekleştirilebilmesinin en akılcı ve çıkar yolunu belirleyebilmek için, insanlığın belli bir dönemine denk düşen temel bir kavram öne sürülmüştür (Heper, 1977). Bu kavramın adı: **Bürokrasidir**. Çoğu zaman genel yönetimin kendisi gibi algılanan bürokrasi, aslında yalnızca büro yönetimini karşılar. Özellikle devlet biçimindeki örgütlerde yönetim büro düzeneğinde olunca, bürokrasi de genel yönetimi karşılayacak ölçüde geniş anlamlara uzanmıştır (Pierson, 2000). Kavramın anlam genişlemesi, içeriğinin ve uygulanma biçiminin çerçevesini de değiştirmiştir (Heper, 1977). Gerçekte, önceden belirlenmiş

politikaları gerçekleştirmekte kullanılan çok sayıda teknik becerilerden oluşmuş ve büyük ölçekli operasyonlar için uygun olan bir karmaşık örgüt sistemi anlamına gelen **bürokrasi** (Weber, 1986), temel dayanağı yönetimin akla uygun düzenlenmesi ilkesinden uzaklaşarak patolojik sonuçlar doğurmaya ve son derece olumsuz çağrışımlara konu olabilecek tanımlara uzanmıştır (Athos ve Coffey, 1968). Böylelikle bürokrasi, hem kendi içindeki işleyişi bakımından hem de bürokratik hizmetin alıcısı konumundakilerde; işlerin ağırdan alınması, hep aynı şeylerin yapılması, zorluk çıkarma, gereksinimlerden/amaçlardan uzaklaşma, kırtasiyecilik ve sorumluluğu başkalarına atma anlamlarına gelmiştir (Gündüz, 1992).

Yönetim sürecinin bürokratik işleyişi, kendine özgü ve patolojik sonuçlarıyla bir kültürü de yaratmıştır. Bunun adı, **bürokratik kültürdür**. Bütün dünyada olduğu gibi Türkiye'de de bu kültürün ilişki kalıpları ciddi yakınmalara konu olmaktadır. Sorun yalnızca bürokratik hizmetin alıcıları değil, aynı zamanda bunu yerine getirenler tarafından da gündeme getirilmektedir. Şimdilik, **“Bürokratik Kültürden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetine Geçiş Programı”** akılcı bir çözüm olarak görülebilir. Nitekim İçişleri Bakanlığı tarafından 07.05.2002 tarih ve 467 sayılı bir genelge ile Türkiye genelince sözü edilen uygulamaya geçilmesi bildirilmiştir.

Bürokratik yönetim kültürünü ve yapısını, en azından uygulamaya ilişkin bazı somut tedbirlerle hizmet alanların şikayete konu olumsuzluklarını ortadan kaldırmayı amaçlayan bu genelge, üç temel ilkeye dayanmaktadır. Bunlar; 1. Kamu sektörü halka hizmet için vardır ve vatandaş hizmetin odağına koymak zorundadır, 2. Kamu görevlilerinin hizmet anlayışının temelini, yurttaş güven ve insan sevgisi oluşturmalıdır ve 3. İdari tasarrufların bütün aşamalarında amaç, insanımızın mutluluğu olmalıdır. Bu çerçevede, oluşturulan programın temel amaçları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

1. İçişleri Bakanlığı'nın merkez ve taşra düzeyinde verdiği hizmetlerle, mülki ve yerel idarelerin ürettiği kamu hizmetlerinin yönetiminde hız, kalite, verimlilik, etkinlik sağlamak,
2. Görev ve sorumlulukları yeniden tarif edip yapılandırmak,
3. Hiyerarşik kademeleri olabildiğince azaltmak, yetkileri mümkün olduğu kadar sorunun çözümüne en yakın yere vermek,
4. Evrak döngüsünü en aza indirmek,
5. Kamu personelinin vatandaşlara karşı sorumlu hale getirmek,
6. Kamu hizmetlerinin sunumunda herkese eşit ve adaletli davranılmasını sağlamak,
7. Çalışanların performanslarını sürekli geliştirmek, yeteneklerini yönetime ve hizmetlere yansıtma,
8. Karar alma ve uygulama süreçlerini katılıma açık hale getirmek, gereksiz gizliliği ortadan kaldırmak, şeffaflık ve katılımı artırmak,

9.Görevlerin yerine getiriliş standartlarını ve şekillerini vatandaşın rahatı ve ihtiyaçları doğrultusunda sistematize etmek,

10.Yönetim sisteminin kendisini, kendi kendini yenileyen ve geliştiren bir yapıya kavuşturmadır.

Bütün bunlarla birlikte, **“Bürokratik Kültürden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Kültürüne Geçiş Programı”**nı, Sivas Valiliği resmen 03.07.2003 tarihinden itibaren planlı, hızlı, istikrarlı, dengeli, ulusal çıkarlarımıza uygun bir biçimde gerçekleştirme çabası içerisinde girmiştir. Oldukça ciddi ve yoğun bir biçimde çalışmalar sürmekte, yürürlüğe konulan program kılavuzu adım adım işlerlik kazanmaktadır. Hatta bazı uygulamalar bütün Türkiye'ye örnek olabilecek boyutlara ulaşmaktadır.

Programın ilk somut adımı, Emniyet Müdürlüğü'nün vatandaşların yoğun olarak hizmet aldığı Trafik Tescil ve Denetleme, Yabancılar Pasaport ve Ruhsat ve Tebligat İşlemleri Şube Müdürlüklerinin salon sisteminde yeniden organize edilmesiyle atılmıştır.

Bu çalışma, program kılavuzunda yer alan **“III- Kamu Kurumlarında Fiziki Ortam Hazırlıkları”**, **“V- Başvuruların Kolaylaştırılması”** ve **“VI- İş Yürütme Ve Sunum Sistemlerinin İyileştirilmesi”** süreçlerinin bir bölümünden geçen Sivas Emniyet Müdürlüğü Trafik Tescil ve Denetleme Şube Müdürlüğü'nde hizmet alanların memnuniyetini belirleme amacına yöneliktir. Burada, şube tarafından verilen hizmetlerin ilgili programın nihai amacı olan vatandaş memnuniyetini karşılama derecesi ölçülmektedir. Böylelikle edinilecek dönütler, hizmetin denetimini daha kolay bir biçimde yapmayı sağlayabilir.

1.Yöntem

Bu çalışmada doğrudan gözlem yöntemine dayalı olarak anket tekniğine başvurulmuştur. Anket Formu, beşi bağımsız değişken olmak üzere toplam 14 sorudan oluşmaktadır. Ankete katılanlar, 7 Şubat 2 Mart 2005 tarihleri arasında şubeden hizmet alan ve işi tamamlananlardan tesadüfi örnekleme tekniği ile seçilen kişilerdir. Bu tarihlerin seçilme nedeni ise, özellikle sürücü kurslarından mezun olanların sürücü belgesi almak üzere yoğun bir biçimde başvurdukları ve tescil işlemlerinde artışın yaşandığı bir dönem olmasıdır. Dolayısıyla elde edilen veriler, şubenin en yoğun iş gördüğü dönemlerden birinde hizmet alanların düşüncelerine dayanmaktadır. Bunun yanında, verilerin nesnellüğünün sağlanabilmesi için Anket Formu, cevaplayıcıya işi bitirildikten sonra teslim edilmekle birlikte, formlar dışarıda serbest bir ortamda cevaplandırılmış ve kapalı bir kutuya bırakılmıştır. Araştırma sürecinde 352 katılımcı ankete cevap vermiştir.

2.Veriler

Araştırmaya katılan 352 kişinin yarısına yakını (%41) 18-23 yaşları

arasındadır. Bunların cinsiyete göre dağılımında önemli bir bölümün (% 93) erkek olduğu ve % 87'sinin de il merkezinde ikamet ettiği belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların % 68'nin lise ve üniversite mezunu oldukları bildirilebilir. Ek'te yer alan tablodan anlaşılacağı üzere, on meslek grubuna⁽¹⁾ dahil edilebilecek cevaplayıcıların % 25'inin öğrenci, % 14'ünün serbest meslek ve % 10'unun da kamu çalışanı olduğu görülür.

Bunlarla birlikte, araştırmaya katılanların Anket Formu'nda yer alan sorulara verdikleri cevaplar, bunların dağılımları ve oranları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1: Memurların Çalıştığı Masalardan Memnuniyet Durumu

	N	%
Çok Memnun	195	55,4
Memnun	120	34,1
Az Memnun	22	6,3
Memnun Değil	15	4,3
TOPLAM	352	100,0

Memurların çalıştıkları masaların şu anki düzeneğinden % 90 oranında **memnun olduğu** görülmektedir. Memnun olmayan ya da az memnun olanlardan 27 kişi (% 19) 18-23 yaşları arasında, tamamına yakını (% 92) erkek, % 79'u lise ve üniversite mezunu ve mesleklere göre dağılımı bakımından çoğu (%43) öğrencidir.

Tablo 2: Bekleme Koltuklarının Şu Anki Düzeninden Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	195	55,4
Memnun	120	34,1
Az Memnun	22	6,3
Memnun Değil	15	4,3
TOPLAM	352	100,0

⁽¹⁾ Meslek gruplarında “Teknik Personel” statüsünde; Mühendis, Tekniker, Operatör, Mimar, Tornacı, Otomotor, Tesisatçı ve Kaynakçılara; “Diğer” meslek statüsünde; Biyolog, Kimyacı, Şirket Müdürü, Gıda Sektörü, İnşaatçı, Otelci, Kuaför, Koruma Görevlisi, Kurye, Fayansçı, Plasiyer, Pazarlamacı, Garson, Otobüsçü, Dökümcü, Aşçı, İşletmeci, Sekreter, Avukat, Karoserci, Nalbur, Antrenör, Spor Kulübü Çalışanı ve Mesleği Olmayanlara yer verilmiştir.

Katılımcıların % 89'u hizmet alanların iş sırası beklerken oturmaları için hazırlanan koltuk düzeninden **çok memnun** veya **memnun** durumdadırlar. Az memnun veya memnun olmayanlar 39 kişidir. Bunların 30'u (% 77) 18-23 yaşları arasındadır. Cinsiyete göre dağılımı bakımından 32 kişi erkek, 17 kişi üniversite mezunudur. Öğrencilerin % 20'si bekleme koltuklarının şu anki düzeneğinden memnun değildir.

Tablo 3: Görevlilerin Kibarlık, Nezaket ve Genel Davranışlarından Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	198	56,3
Memnun	115	32,7
Az Memnun	24	6,8
Memnun Değil	15	4,3
TOPLAM	352	100,0

Görevlilerin kibarlık, nezaket ve genel davranışlarından **memnun** olanların oranı % 87'dir. Memnun olmayan ya da az memnun olanların oranı ise % 13'dür, yani 352 katılımcıdan 45 kişi görevlilerin tutum ve davranışlarından yakınmaktadır. Bunların 31'i (% 69) 18-23 yaşları arasındadır. Yine, cinsiyetlere göre dağılımları bakımından % 93'ünün erkek olduğu belirlenmiştir. Görevlilerin davranışlarından şikayet edenlerin öğrenimleri ise çoğunlukla (% 82) lise ve üniversite mezunu düzeyindedir. Bunların da öğrenci ve diğer meslek grubundan olduğu ortaya çıktı.

Tablo 4: İşlerin Sıra Numarası İle Yapılmasından Ve Bu Sıraya Uyularak İşlem Yapılmasından Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	229	65,1
Memnun	97	27,6
Az Memnun	17	4,8
Memnun Değil	9	2,6
TOPLAM	352	100,0

İşlerin sıra numarası ile yapılmasından ve bu sıraya uyularak işlem yapılmasından % 93 oranında bir **memnuniyet** olduğu belirtilmiştir. Memnun olmayan veya az memnun olan 26 kişinin 12'si (% 46) 18-23 yaş aralığında ve tamamı erkektir. Bu kişilerin 21'i (% 81) lise ve üniversite mezunu, yarıdan fazlası ise öğrenci (% 31) ve serbest meslek (% 23) sahibidir.

Tablo 5: Müracaatının Alınması İçin Beklediği Süreden Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	162	46,0
Memnun	120	34,1
Az Memnun	34	9,7
Memnun Değil	36	10,2
TOPLAM	352	100,0

Katılımcılar yaptırdıkları işle ilgili ilk müracaatları sırasında beklédikleri süreden **% 80** oranında **memnuniyet** bildirmişlerdir. Az memnun olan veya hiç memnun olmayan 70 kişinin 45'i (% 64) 18-23 yaşlarında, 14'ü (% 20) 24-29 yaşlarında, dolayısıyla genç ve tamamına yakını (% 96) erkektir. Memnuniyetsizlerin % 87'si lise ve üniversite mezunu, meslek yönüyle de çoğunluğu öğrenci (% 51) ve diğér meslek (% 16) grubundandır. En yüksek memnuniyetsizlik oranı bu soruda bildirilmiştir.

Tablo 6: İşinin Tamamen Bitirilmesi İçin Beklediği Süreden Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	168	47,7
Memnun	120	34,1
Az Memnun	35	9,9
Memnun Değil	29	8,2
TOPLAM	352	100,0

Tescil işlemlerinden herhangi birisi için müracaat edildikten sonra işlemleri tamamen bitirilene kadar geçen süreden, katılımcıların **% 82** oranında **memnun** oldukları görülmektedir. Bu oran, ilk müracaat süresi için bildirilen oranın **1,7** puan daha üzerindedir. Anlaşıldığı kadarıyla ilk müracaat sırasında beklenen sürenin uzun olması, işin tamamen bitirilme süresinin uzun olmasından daha rahatsız edici görülmektedir. Az memnun olan veya hiç memnun olmayan 64 kişinin 39'u (% 60) 18-23 yaş grubunda ve 59'u (% 92) erkektir. Öğrenim durumu bakımından 54'ü (% 84) lise ve üniversitesi mezunu, meslek bakımından da % 40'ı öğrencidir. Bunun ardından da % 19'luk oranla mesleğini “diğér” olarak işaretleyenler gelmektedir.

Tablo 7: Müdür Odasının Camlı Ve Her Şeyi Görebilecek Durumda Olmasından Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	242	68,8
Memnun	100	28,4
Az Memnun	7	2,0
Memnun Değil	3	,9
TOPLAM	352	100,0

Hizmetlerin bütün süreçleriyle şube müdürü tarafından izlenebilmesi katılımcılarda % 97 oranında **memnuniyet** duygusu oluşturmaktadır. Ancak bu durumdan memnun olmayan veya az memnun olan 10 kişi bulunmaktadır. Bunların 7'si 18-23, 2'si de 24-29 yaş aralığında ve % 90'ı erkektir. % 80'i lise ve üniversite mezunu; 4'ü öğrenci, 3'ü de meslek sorusunu “diğer” olarak belirtenlerdendir.

Tablo 8: Yapılacak İşlerle İlgili Gerekli Evrakların ve İşlemlerin Neler Olduğunu Kolaylıkla Öğrenebilmekten Memnuniyet

	N	%
Çok Memnun	204	58,0
Memnun	108	30,7
Az Memnun	23	6,5
Memnun Değil	17	4,8
TOPLAM	352	100,0

İş yapılırken hangi evrakın istendiğini bilmek veya kolaylıkla öğrenebilmek iş gördürenler açısından önemlidir. Katılımcılar tescil işlemleri bakımından bu konuda % 89 oranında bir **memnuniyet** belirtmişlerdir. Az memnun olduğunu veya hiç memnun olmadığını belirten 40 kişinin 26'sı (% 65) 18-23 yaş grubunda ve 37'si (% 93) erkektir. 33 kişi (% 83) lise ve üniversite mezunu, 14 kişi (% 35) öğrenci, 8 kişi (% 20) de “diğer” meslek grubundan olanlardır.

Sonuç ve Değerlendirme

Bilindiği üzere bürokrasi, özellikle devlet yönetiminin yasal ve akılcı bir biçimde sürdürülebilmesi için başvurulan bir örgütlenme biçimidir. Zaten, devletin artan işlevleri karşısında, giderek artan ölçüde uzmanlaşmış ve eşgüdümlemiş bir yönetim yapılanmasına gereksinim duyulmaktadır (Eryılmaz, 1993). Bu gereksinimi karşılayan en çıkar yollardan biri, bürokratik düzenekte örgütlenmektir

Bununla birlikte, özellikle yirminci yüzyıl boyunca devletin güvenlik, sağlık, eğitim, ulaşım ve haberleşme gibi bir çok alanda hizmet vermesini gerektirecek biçimde genişlemesi veya gelişmesi sonrası, bürokrasiye duyulan güven artmıştır. Ancak başka bir çok nedenle birlikte, devletin artan işlevlerini yerine getirmek için aynı oranda uzmanlaşmayı ve eşgüdümü sağlayamaması, sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sorunların başlıcaları; aşırı merkezizetçi ve statükocu yapı, kırtasiyeciliğe ve formaliteye boğulmuş olma, gereksiz ölçüde gizli ve dışa kapalı kalma, siyasallaşma, çok fazla sayıda aracı kullanma, kayırmacılık ve nepotist ilişkilerin hakimiyeti ile yolsuzluk ve rüşvete konu olmasıdır.

Bu sorunların çözümleri yine de bürokrasinin içinde aranmakta, bürokratik örgütlenmenin özüne ve meşruluğuna dokunmadan önerilerde bulunmaktadır. Bu öneriler; bürokrasinin daha hızlı, akılcı, demokratik, denetlenebilir, kaliteli ve verimli olabilmesi çerçevesinde şekillenmektedir (Oktay, 1997). Böyle olması doğrudur. Çünkü bürokrasi, devlet gibi geniş ve yoğun bir örgütün, şimdiye kadar bilinen en akılcı yönetim düzeneğidir. Bu bakımdan bürokrasinin ortadan kaldırılması için değil, sağladığı yararların ve sunduğu hizmetlerin hem beklentileri karşılayabilecek yeteneğe kavuşması hem de kaliteli bir düzeye ulaştırılması için çaba sarf edilmelidir. Bu çaba, en başta bürokratik örgütün üyelerince sergilenmelidir. Bürokratlar, kendi varlık nedenleri olan bürokrasiyi en akılcı, verimli ve kaliteli hizmet verebilecek düzeye taşımak durumundadırlar.

Kamu hizmetinin kalitesini belirleyerek daha iyi koşullara taşıyabilmenin en çıkar yollarından birisi de bu hizmete konu olanların değerlendirmeleridir. Vatandaşlarla doğrudan ilgili hizmetlerin kalitesi, bir ölçüde bu hizmeti alanların memnuniyet derecelerine de bağlanabilir. İşte bu çalışma, kamu hizmetini daha kaliteli konuma taşıyabilme kaygısını karşılayacak denetlemelere esas olacak belirlemelere yönelik gerçekleştirildi.

Araştırmaya katılanların, Sivas Emniyet Müdürlüğü Trafik Tescil ve Denetleme Şube Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetleri değerlendirmeleri ile aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılanların yaş aralıkları ile sorulan sorulara verdikleri cevapların dağılımı arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Ek-Tablo'dan anlaşılacağı üzere katılımcıların yaşı arttıkça, verilen hizmetten memnuniyet derecesi de artmaktadır. Bu sonuç kamu hizmetinin önceki durumunu bilip, bundan şikayetçi olanların şimdiki hizmet düzeneğine olan ilgisini göstermektedir

Cevaplayıcıların cinsiyeti ile alınan hizmetin kalitesine yönelik belirlemeleri arasındaki ilişkiye bakıldığında (Ek- Tablo) kadınların kendi içinde önemli ölçüde “çok memnun” ya da “memnun” oldukları görülmüştür.

Erkeklerin az memnun olanlarının ise, çoğunlukla büronun düzeneğini beğenmedikleri bildirilebilir.

Kamu hizmetinin kalitesine yönelik memnuniyeti belirleme çalışması içerisinde anket uygulamasına katılanların öğrenim düzeyleri ile sorulara verdikleri cevap arasında da anlamlı bir ilişki görülmektedir (Ek- Tablo). Buna göre, öğrenim düzeyi arttıkça verilen hizmetten memnuniyet derecesi azalmaktadır. Kuşkusuz bu sonuç anlamlıdır. Çünkü, verilen hizmetin kalitesinin giderek artırılması gerektiği bilinci öğrenim düzeyi ile doğrudan ilişkili görünmektedir. O halde, kamu hizmetinin kalitesini belirleme çabalarında, görece öğrenim düzeyi daha yüksek kişilerin bildirimlerine başvurulması önerilebilir.

Ankete katılanların meslekleri, onların verilen hizmetten memnuniyetlerini belirlemektedir (Ek- Tablo). Genel olarak, sırasıyla “Kamu Çalışanı”, “Esnaf”, “Şoför” ve “Serbest Meslek” sahiplerinin önemli bir bölümü bütün bağımlı değişkenler bakımından “memnun” ve “çok memnun” seçeneğini işaretlemişlerdir.

Bütün bunlarla birlikte araştırmaya katılanların, Sivas Emniyet Müdürlüğü Trafik Tescil ve Denetleme Şube Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetlerden “az memnun” veya “memnun olmayan”ların durumuna da bakılabilir. En genel ve kaba bir değerlendirme ile bunların çoğunun daha genç, önemli bir bölümünün öğrenci, öğrenim düzeyleri bakımından en az lise mezunu ve erkekler olduğu bildirilebilir. Bu sonuçlar dikkate alınmalıdır. Çünkü gençlerin ve üniversite mezunlarının kamu hizmetinin niteliğine yönelik eleştirileri, yapılan düzenlemelerin hep daha iyi koşullara kavuşturulması gerektiği anlayışının zindeliğine işaret eder. Bu aynı zamanda, vatandaş memnuniyetini sağlamaya yönelik çabaların ve çalışmaların sürekli olmasını da sağlayabilir.

Kaynaklar

- Athos, G. Antony ve Coffey, R. E., (1968), *Behavior in Organizations*, New Jersey:Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Bozkurt, Ö., (1980), *Memurlar: Türkiye'de Kamu Bürokrasisinin Sosyolojik Görünümü*, Ankara: TODAİE Yay.
- Eryılmaz, B., (1993), *Bürokrasi*, İzmir:Anadolu Matb.
- Ficher, J., (2002), *Sosyoloji Nedir* (Çev: Nilgün Çelebi), Ankara: Anı Yay.
- Gündüz, M., (1992), *Bürokratik Konum ve Büro Donanımı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Ü. S.B.E., Erzurum.
- Gündüz, M., (2004), *Türkiye'nin Toplumsal Sorunları*, Ankara: Anı Yay.
- Heper, M., (1977), *Türk Kamu Bürokrasisinde Gelenekçilik ve Modernleşme: Siyaset Sosyolojisi Açısından Bir İnceleme*, İstanbul: B.Ü. Yay.
- Kışlalı, A. T., (1990), *Siyaset Bilimi*, Ankara: İmge Kitabevi.

- Oktay, C., (1997), *Yükselen İstемler Karşısında Türk Siyasal Sistemi ve Kamu Bürokrasisi*, İstanbul: Der Yay.
- Pierson, C., (2000), *Modern Devlet* (Çev: Dilek Hattatoğlu), İstanbul: Çiviyazıları.
- Simon, Herbert A.; Smithburg, Donald W. ve Thompson, Victor A., (1985), *Kamu Yönetimi* (Çev. Cemal Mihçioğlu), Ankara: AÜ SBF Yay.
- Taylor, L., (1968), *Occupational Sociology*, New York: Oxford University Pres.
- T.C. İçişleri Bakanlığı, 07.05.2002 tarih ve 467 sayılı genelge.
- T.C. Sivas Valiliği, 03.07.2003 tarihli *Bürokratik Kültürden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetine Geçiş Program Kılavuzu*.
- Tunçay, M., (1985), *Siyasal Düşünceler Tarihi-1*, Ankara: Teori Yay.
- , (1986a), *Siyasal Düşünceler Tarihi-2*, Ankara: Teori Yay.
- , (1986b), *Siyasal Düşünceler Tarihi-3*, Ankara: Teori Yay.
- Weber, M., (1986), *Sosyoloji Yazıları* (Çev: Taha Parla), İstanbul: Hürriyet Vakfı Yay.

EK- TABLO: Bağımsız Değişkenler ve Sorulara Verilen Cevaplar Arasındaki İlişki

DEĞİŞKEN	ÇOK MEMNUNUM								MEMNUNUM								AZ MEMNUNUM								MEMNUN DEĞİLİM							
	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	H
YAŞ																																
18-23	66	56	62	82	46	44	84	65	53	60	53	52	55	63	55	55	18	21	16	9	28	25	4	14	9	9	15	3	17	14	3	12
24-29	36	43	39	43	33	35	53	43	28	20	22	19	22	22	14	19	1	3	5	3	2	3	2	3	4	3	3	4	12	9	0	4
30-35	29	35	34	36	30	32	38	37	18	14	13	11	16	13	12	10	3	0	3	4	1	3	1	4	1	2	1	0	4	3	0	0
36 ve yukarı	64	64	73	68	53	57	67	59	21	21	11	15	27	22	19	24	0	0	2	1	3	4	0	2	1	1	0	2	3	3	0	1
CİNSİYET																																
Kadın	9	9	12	19	8	8	15	13	14	10	11	7	15	13	10	10	2	3	1	0	0	3	1	2	1	4	2	0	3	2	0	1
Erkek	186	189	196	210	154	160	227	191	106	105	88	90	105	107	90	98	20	21	25	17	34	32	6	21	14	11	17	9	33	27	3	16
ÖĞRENİM																																
İlkokul	50	49	49	45	42	41	47	47	13	16	12	17	22	22	18	17	2	1	4	4	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	0	0
Ortaokul	30	23	27	30	21	24	33	24	10	17	16	15	18	15	12	17	3	4	1	0	3	3	1	4	3	2	2	1	4	4	0	1
Lise	63	78	77	86	58	61	89	77	55	41	38	36	50	49	40	45	11	8	11	7	15	13	3	5	5	7	8	5	11	11	2	7
Üniversite	52	48	55	68	41	42	73	56	42	41	33	29	30	34	30	29	6	11	10	6	15	17	2	12	6	6	8	3	20	13	1	9
MESLEK																																
Esnaf	16	12	13	13	9	10	13	11	5	8	8	8	11	11	9	10	1	1	1	1	0	0	0	1	1	2	1	1	3	2	1	1
Şoför	13	12	13	14	12	14	17	15	4	5	6	6	5	3	3	3	2	1	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	3	3	0	1
Öğrenci	36	36	37	50	24	23	51	42	36	32	32	30	28	39	33	32	10	14	10	5	23	18	3	6	6	6	9	3	13	8	1	8
Emekli	11	9	12	9	9	9	10	10	2	4	0	2	2	2	3	2	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
Çiftçi	7	6	9	8	8	8	10	9	5	7	4	5	5	5	3	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Serbest	25	32	29	29	20	24	31	28	22	17	16	15	25	21	19	20	0	1	3	3	2	2	0	1	3	0	2	3	3	3	0	1
Kamu Çalışanı	20	22	25	27	17	19	23	20	13	11	6	6	15	10	11	11	2	1	2	2	1	4	1	3	0	1	2	0	2	2	0	1
Teknik Personel	14	13	14	16	13	13	17	12	6	7	7	5	6	5	6	7	2	3	0	1	1	2	0	3	1	0	2	1	3	3	0	1
Şiğortacı	4	4	4	4	2	2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2
Diğer	49	52	52	59	48	46	67	55	27	24	20	20	23	24	12	19	4	3	7	3	5	6	2	6	2	3	3	0	6	6	1	2

A= Memurların Çalıştığı Masaların Şu Anki Düzeninden
B= Bekleme Koltuklarının Şu Anki Düzeninden
C= Görevlilerin Kibarlık, Nezaket Ve Genel Davranışlarından
D= İşlerin Sıra Numarası İle Yapılmasından Ve Bu Sıraya Uylarak İşlem Yapılmasından

E= Müracaatının Alınması İçin Beklediğim Süreden
F= İşimin Tamamen Bitirilmesi İçin Beklediğim Süreden
G= Müdür Odasının Camlı Ve Herşeyi Görebilecek Konumunda Olmasından
H= Yapılacak İşlerle İlgili Gereklili Evrakların Ve İşlemlerin Neler Olduğuna Kolaylıkla Öğrenebilmekten