



Evaluation of public satisfaction with law enforcement services in Turkey

Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi

Ekrem Muş¹
Tamer Köksal²
Hamdi Yeşilyurt³

Abstract

Turkish National Police (TNP), through its innovative approaches in the security sector and public services, has played an important role in building institutional identity. On the other hand, it has been subject to some criticism as well. In the course of providing security services, law enforcement officers who have legal powers such as use of force, are either praised or criticized by citizens for their actions. Using quantitative micro-level data, this study explores Turkish citizens’ perceptions about law enforcement services, as well as the factors related to public satisfaction with law enforcement.

The data comes from the *2012-Life Satisfaction Survey (LSS)* collected by the Turkey Statistical Institute (TÜİK). In 2012, a nationally representative random sample of (N=7,956) citizens was surveyed. In the literature, public satisfaction with security services is explained using three models: the demographic, the quality of life and the confrontation model. This study attempts to answer the following two main questions: (1) How does the level of citizen satisfaction with security services

Özet

Türk Polis Teşkilatı (TPT) son yıllarda güvenlik sektöründe ve kamu hizmetlerinde yaptığı yeniliklerle kurumsal kimlik kazanmakta önemli rol oynamış ancak bununla birlikte de bir takım eleştirilere maruz kalmıştır. Kamu hizmetlerinden birisi olan güvenlik hizmetlerini yerine getirirken kanundan kaynaklı güç ve silah kullanma yetkisi olan kolluk görevlilerinin yaptıkları/yapmadıkları bir takım davranışlar vatandaşlar tarafından takdir edilmekte ve/veya eleştirilere maruz kalmaktadır. Bu çalışmada, TPT’nin sağladığı güvenlik hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet derecelerinin nasıl olduğunu ve bunları etkileyen faktörler bilimsel veriler ışığında incelenerek tartışılacaktır.

Bu çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından her sene rastgele örnekleme yolu ile seçilmiş olan vatandaşlara uygulanan Yaşam Memnuniyet Anketi (YMA) 2012 yılı mikro verileri (N=7,956) kullanılmıştır. Literatürde, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet derecesi demografik, yaşam kalitesi ve karşılaşma modeli olarak üç başlık altında incelenmiştir. Çalışma, iki temel soruya cevap bulmayı amaçlamaktadır; (1) Vatandaşların

¹ Doç. Dr., Polis Akademisi Başkanlığı, Güvenlik Bilimleri Fakültesi ekremmus@gmail.com

² Dr., Kırkkale Emniyet Müdürlüğü, tkoksal98@gmail.com

³ Dr., Polis Akademisi Başkanlığı, hamdiyesilyurt@gmail.com

versus other public services (health, education, legal services) change temporally from 2004 through 2012? (2) How the three models predict the degree of citizen satisfaction with security services? For the latter question the TÜİK-2012 micro data is analyzed using the R statistical programming language by employing ordered logistic regression. The study concludes with the discussion of the findings and policy recommendations.

Keywords: TNP, Life Satisfaction Survey (LSS), citizen satisfaction with security services, satisfaction with public services, education, health, legal services.

[\(Extended English abstract is at the end of this document\)](#)

güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyet dereceleri ile diğer kamu hizmetlerinden (sağlık, eğitim, adli hizmetler) memnuniyet oranları yıllara göre (2004-2012) nasıl bir değişim sergilemektedir? (2) Vatandaşların güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyet dereceleri üç farklı modele göre (demografik, yaşam kalitesi ve karşılaşma modeli) nasıl etkilenmektedir? TÜİK-2012 mikro verileri R istatistik programlama dilinde sıralı lojistik regresyon yöntemi ile analiz edilerek sonuçlar ve öneriler çalışmanın sonunda bulgular doğrultusunda tartışılmıştır.

Anahtar kelimeler: TPT, Yaşam memnuniyet anketi, güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyet, kamu hizmetlerinden memnuniyet, eğitim, sağlık, adli hizmetler.

Giriş

Toplumlar organizasyonlardan meydana gelen bir bütündür. Toplum içerisinde, kurumsallaşma çok farklı seviyelerde gerçekleşebilir. Bunlar, kişiler ile ilgili, organizasyonlar arası ya da toplumla ilgili olabilir. Organizasyonlar bireyler tarafından ortak bir amacı gerçekleştirmek amacıyla meydana getirilen sosyal yapılardır ve toplum hayatında oldukça önemli roller üstlenirler (Scott ve Meyer, 1994). Toplumun en önemli ihtiyaçlarından birisi olan güvenlik ihtiyacı ülkemizde genel olarak Türk Polis Teşkilatı ve Jandarma tarafından yerine getirilmektedir.

Türk Polis Teşkilatı (TPT) son yıllarda güvenlik sektöründe ve kamu hizmetlerinde yaptığı yeniliklerle kurumsal kimlik kazanmada önemli rol oynamış ve bu gelişim bir takım eleştirilere maruz kalmıştır. Kamu hizmetlerinden birisi olan güvenlik hizmetlerini yerine getirirken kanundan kaynaklı güç ve silah kullanma yetkisi olan kolluk görevlilerinin yaptıkları/yapmadıkları vatandaşlar tarafından takdir edilmekte ve/veya eleştirilere maruz kalmaktadır. Kolluk kuvvetlerine güven vatandaşların adalet olgusuna güvenine önemli ölçüde etki etmektedir ve kolluk kuvvetlerine güvenmeyen vatandaşlar suçları rapor etmekten ve yardım istemekten imtina edebilmektedir. (Jang, Joo, Zhao, 2010: 57). Suçların aydınlatılmasında ve mağdurların belirlenmesinde vatandaş ihbarları önemli ölçüde yer tuttuğu için dolaylı olarak kolluk görevlilerinin performansı da olumsuz etkilenebilmektedir.

Bu çalışmada, asayiş (güvenlik) hizmetlerinden memnuniyet hem polis teşkilatını hem de jandarma teşkilatını kapsamaktadır. Ancak, vatandaşın büyük bölümünün kent merkezlerinde yaşamayı, yapılan kanuni değişikliklerle kent sınırlarının genişlemesi ve (kent, kır) açısından güvenlik

hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti açısından istatistikî olarak anlamlı bir fark olmaması sebebi ile asayiş (güvenlik) hizmetlerinden memnuniyet kent merkezlerindeki memnuniyet olarak değerlendirmiştir. Bu çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından her sene rastgele (olasılıklı) örnekleme yolu ile seçilmiş olan vatandaşlara uygulanan Yaşam Memnuniyet Anketi (YMA) 2012 mikro verileri (N=7,956) kullanılmıştır. TÜİK tarafından toplanan mikro veriler tüm kurumsal araştırmacılara açık olması yapılan çalışmalarının güvenilirlik ve geçerliliğini tespit etmek amacı ile replike edilebilmesine olanak sağlamaktadır.

Kamu hizmeti olan güvenlik hizmetleri kar elde etme güdüsü bulunmadan yerine getirilmekte iken iş dünyası ya da suç örgütleri herhangi bir malı satmak ya da neticesinde kar elde etmek amacındadır (Yeşilyurt, 2014). Polis faaliyetlerinin verimlilik ve etkinlik kriterleri çerçevesinde değerlendirilmesi polis organizasyonlarının yapılarının ve faaliyetlerinin anlaşılabilirliği ve bu anlaşılabilirliğin yararlılığını sınırlandırmıştır. En basit haliyle açıklamak gerekirse, polis birimlerinin yapısı, operasyonel stratejileri ve politikalarının çok azı üretim ekonomisi ve teknik kapasite ile ilgili, çoğunluğu ise çevre içerisindeki geleneksel değerlerle ilgilidir. Polisliğin farklı boyutlarının incelenmesi polise ait faaliyetlerin geleneksel çevreden ne derece etkilendiklerini ortaya koymaktadır (Crank ve Langworthy, 1992). Bu bağlamda, polisin çevresi tarafından değerlendirilmesi ve bu değerlendirmelere itibar edilmesi önemli ölçüde faydalı olacaktır.

1. Vatandaşın Güvenlik Hizmetlerinden Memnuniyeti ve Bakış Açısı

Vatandaşın polisi olumlu manada algılaması suçla mücadele açısından oldukça önemlidir. Halkın polise olan bakış açısı suçla mücadelede vatandaşın polise yardımını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla vatandaş polis arası iletişim kanallarının açık olması oldukça önemlidir. Ayrıca, polise olan bakış açısı polis adaylarının kalitesini de etkileyebilmektedir. Dahası, polise olan olumlu bakış açısı polisin daha iyi araç ve gereçlerle donatılmasına da destek olabilmektedir (Kappeler ve Gaines, 2009:106).

Polisin kamu gücünü kullanarak yaptığı bir takım faaliyetler kamuoyunda genellikle tartışılmıştır. Polisin sıklıkla tartışma konusu olması, polisin elinde bulundurduğu gücün bir ölçüde devleti temsil etmesi ve yapmış olduğu uygulamalardan kaynaklanabilmektedir. Polise tarihi açıdan bakılacak olursa polis hakkındaki değerlendirmeler çoğunlukla mitolojik kalmıştır ve bu nedenle bilimsel değerlendirme yapılan çalışmalara ihtiyaç vardır (Langworthy, 1983:1). Geçmiş dönemlerdeki uygulamaları tartışılan polis, geçmişte yaşadığı krizlerden görev ve amaçları doğrultusunda kendisini yenileyerek çıkmıştır.

Polisin geleneksel görev ve yetkileri oldukça geniştir ve tarihsel gelişimde polis çok farklı şekillerde görev almıştır. Kolluk görevlilerinin ceza yazma, gözaltına alma ve insanlara nasıl

davranacaklarını (kanunlar çerçevesinde) belirtmek gibi vazifeleri vardır. Polisle olan kişisel karşılaşmalar, toplumun sosyo-ekonomik yapısı ve diğer kültürel değerler vatandaşın polise bakış açısını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Polis ise vazife sınırlılıklarından dolayı, vatandaşların problemlerini çözmede güçlük yaşayabilmektedir (Kappeler ve Gaines, 2009:106).

Ceza adaleti araştırmacıları ve polis yöneticileri son 20 yılda vatandaşın polise olan bakış açısı ve memnuniyeti konularına artan bir şekilde ilgili olmuşlardır (Frank, Smith ve Novak, 2005:206). Cao, Burton ve Velmer (2006:451) Türkiye’de vatandaşın polise olan güven ve memnuniyetini ölçmek amacıyla uluslararası karşılaştırmalı düzeyde Avrupa ve Dünya Değerler Anketi’ni incelemişlerdir. Çalışmada ulusal düzeydeki vatandaş memnuniyeti verisi Avrupa Birliği ülkeleri, Türkiye’ye komşu ülkeler ve diğer Müslüman ülkeler ile karşılaştırılarak yapılmıştır. Çalışma sonucunda, Türkiye’de vatandaşın polise olan memnuniyetinin karşılaştırmaya tabi tutulan diğer ülkelerle karşılaştırıldığında oldukça yüksek olduğu tespit olunmuştur.

Karakuş, McGarrell ve Başbüyük (2011) ise demografik model, yaşam kalitesi ve karşılaşma modeli olmak üzere üç farklı modeli Türkiye’de kolluk kuvvetleri TÜİK tarafından 2004 yılında gerçekleştirilen Yaşam Memnuniyeti Anketine ait verileri kullanarak incelenmişlerdir. Yapılan analiz neticesinde üç farklı modelin de başarılı bir şekilde vatandaşın iç güvenlik hizmetlerinden memnuniyetini açıkladığı görülmüştür. Araştırmacılar, batı dünyası polisi ile ilgili ortaya konan bilimsel metodoloji ve içeriğin, Türkiye bağlamında da vatandaş memnuniyeti açısından benzer nitelikte sonuçlar doğurduğunu ortaya koymuşlardır.

2. Vatandaş Memnuniyeti ve Açıklayıcı Modeller

2.1. Demografik Model

Nüfusun demografik yapısı birçok bilimsel çalışmada etkilil bazda incelenmiştir. Yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim, medeni durum ve ev sahibi olunup olunmaması vatandaşların polise olan memnuniyetini değerlendiren çoğu bilimsel çalışmanın temel parçalarından biri haline gelmiştir. Örneğin, yaş vatandaş memnuniyetinin önemli ve pozitif bir tahmin edici değişkeni olarak değerlendirile gelmiştir (Kusow, Wilson ve Martin, 1997:660; Cao, Stack, ve Sun, 1998:281; Jang vd., 2010:58). Ülkemizde ise demografik değişkenlerin ulusal bazda vatandaş memnuniyeti çerçevesinde analizi çok az sayıda bilimsel çalışmalarla değerlendirilebilmiştir.

Bayanların vatandaş memnuniyeti açısından polise olan bakış açısının genel olarak erkeklere oranla daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir (Cao, Stack ve Sun; 1998:281). Çeşitli çalışmalarda ise cinsiyetin güvenlik hizmetleri memnuniyeti açısından herhangi bir istatistiksel ilişkisi bulunmadığı görülmüştür (Jesilow ve Namazzi, 1995:74; Kusow vd., 1997:660). Evli olanların ise iç güvenlik

hizmetlerine olan memnuniyeti istatistiksel açıdan birçok çalışmada ilişki olarak pozitif değerlendirilmiştir. Aile kompozisyonu bozulan vatandaşlar (eşinden boşanmış olanlar ya da ayrı yaşayanlar) daha fazla suça maruz kalmaktadırlar ve polis hakkında daha olumsuz görüşe sahiptirler (Scaglione ve Condon, 1980:490; Guarino, 1985; Lewitt, 2004). Nedensel olarak, daha düzenli yaşayanların ve aile yapısı içerisinde hayat sürdürenlerin sosyolojik açıdan kanunlarla karşı karşıya gelme ihtimalinin daha düşük olması ihtimali söz konusudur.

Eğitim seviyesi ile güvenlik hizmetlerinden memnuniyet arasındaki istatistiksel ilişki birçok çalışmada farklı sonuçlar ortaya koymuştur. Bazı çalışmalarda eğitim ve güvenlik hizmetleri memnuniyet arasında pozitif ilişki bulunmuş (Jesilow ve Namazzi, 1995:75; Kusow vd., 1997:660; Brown ve Benedict, 2002: 550; Frank vd., 2005:214), bazılarında negatif bir ilişki bulunmuş (Percy, 1986:79; Weitzer ve Tuch, 2005; Mus, 2010), bazı çalışmalarda ise herhangi bir ilişki bulunmamıştır (Correia, Reisig ve Lovrich, 1996: 25). Yaşanılan coğrafi konumun güvenlik hizmetlerinde etkili olduğu (Liu ve Crank, 2010:108) ve yerleşim yerinin en önemli suç tahmin edicilerden olduğu savunulmuştur (Schmid, 1960; Boggs, 1965; Hanson, 1984; Kusow vd., 1997:660).

Bilimsel birçok çalışmada, gelir düzeyi yüksek olan kişilerin polis hizmetlerinden memnuniyetinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Brown ve Benedict, 2002: 550). Ev sahibi olunmasının gelir düzeyi ile bağlantılı olması açısından, ev sahibi olanların güvenlik hizmetlerine olan bakış açısının olumlu olduğu değerlendirilmiştir (Frank, Smith ve Novak, 2005:214). Ancak, bazı araştırmalarda ise gelir ve eğitim düzeyi arttıkça, vatandaşların polise olan memnuniyetinin azaldığını tespit etmişlerdir (Allison, 1972; Cantor & Land, 1985; Farley, 1987; Hinds, 2009:61). Yani, gelir ve eğitim seviyesi artan vatandaşların güvenlik hizmetleri uygulayıcılarının toplumdaki kısıtlayıcı rollerinden dolayı mesafeli bir yaklaşıma sahip olması nedeniyle polis hakkında kısmen negatif bir bakış açısına sahip olabilmektedirler.

Yukarıdaki bahse konu birçok çalışmada farklı bölgelerde farklı sonuçlar görülmüştür. Sonuçlardaki farklılıklar toplumsal yapılarıdaki kültürel ya da yönetsel farklılıklardan dolayı ya da araştırmaya ihtiyaç duyulan birçok farklı nedenlerden ötürü olabilmektedir. Türkiye’de demografik yapının güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ile ilgili olan ilişkisinin değerlendirilmesi polisin yapısal farklılıkları gözleterek, daha hassas ve daha verimli görev yapmasını sağlayabilecek, olumlu olarak devam eden uygulamaların ise devam etmesine yardımcı olabilecektir.

2.2. Yaşam Kalitesi Modeli

Yaşam kalitesinin kamu hizmetlerine olan bakış açısını etkilediğine inanılmaktadır. Vatandaşların yaşadıkları semtlerin karakteristiklerinden memnuniyeti ile güvenlik hizmetlerinden memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu birçok çalışmada ifade edilmiştir (Jesilow ve Namazzi, 1995:68).

Buna göre, yaşadıkları semtlerden memnun olanların polisten memnuniyetleri daha fazla olmaktadır. Karakus vd. (2010:313)’nin yaptıkları çalışmaya göre ise, semt düzenindeki aksaklıkların kanun uygulayıcılara duyulan memnuniyetle herhangi bir istatistiksel bağıntısı bulunmamaktadır. Aynı çalışmada, kentlerde yaşayan vatandaşların güvenlik hizmetlerinden daha az memnun kaldıkları görülmektedir. Bunun sebebi, kentlerdeki suç oranının kıra göre daha yüksek olması ile ilişkili olabilir (Blau & Blau, 1982; Glaeser & Sacerdote, 1999; Leichenko, 2001; Muş, 2011).

Yaşanılan semtin yeri, konumu ve sosyo-kültürel yapısı yaşam kalitesinden analiz birimi seviyesinde ayrılmaktadır. Semt içeriğinde birim analizi birey yerine semttir (Reisig ve Parks, 2000:611). Güvenlik hizmetlerinden memnuniyet duymamanın suç mağduru olunmasından kaynaklanabileceğini değerlendiren Smith ve Hawkins (1973:140), yapmış oldukları araştırmada suç mağduru olmanın güvenlik hizmetlerinden memnuniyetle önemli bir istatistiksel bağıntısının olduğunu bulamamışlardır. Ancak, şahsa karşı işlenen suçlardan mağdurların daha negatif bir tutum sergilediklerini tespit etmişlerdir. Diğer birçok çalışmada ise yaşadıkları semtlerde kendilerini güvende hissetmeyenlerin güvenlik hizmetlerine bakış açısının negatif yönde etkilendiği değerlendirilmiştir. Bu durum, vatandaşların suç korkusunun değerlendirilmesinin önemini artırmıştır (Wentz ve Schlimgen, 2012).

Ren, Cao, Lovrich ve Gaffney (2005:61) suç korkusunun ve bir suçun mağduru olmanın güvenlik hizmetlerine olan memnuniyeti önemli ölçüde negatif olarak etkilediğini tespit etmişlerdir. Yakın tarihte yapılan çalışmalarda daha önce bir suçun mağduru olanların daha fazla suç korkusuna sahip oldukları ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyetlerinin azaldığı gözlenmiştir (Uludağ, 2010; Dolu, Uludağ ve Doğutaş, 2010). Suç mağduru olanların polise olan negatif bakış açısının sebebi olarak, kişisel menfaatleri zarar görenlerin bundan polisi sorumlu tutması olabileceği değerlendirilmiştir (Ren vd., 2005:62). Diğer taraftan, birçok çalışmada suç korkusu bulunanların güvenlik hizmetlerinden memnuniyeti polis tarafından doğrudan irtibata geçilmedikleri (polisin şüphelenmesi üzerine irtibata geçilmesi) durumlarda pozitif olarak bulunmuştur (Hinds, 2009:61).

2.3. Karşılaşma Modeli

Çoğu vatandaş hayatında hiç gözaltına alınmadığı veya polisle yüz yüze muhatap olmadığı halde, polis, vatandaşların günlük aktiviteleri içerisinde “ceza adaleti” sisteminin önemli bir parçasıdır. Vatandaş polisi genellikle günlük görevlerini gerçekleştirirken ya da medyada sunulduğu şekilde (dolaylı iletişimle) gözlemlemektedir. İç güvenlik teşkilatları, sayı olarak diğer ceza adaleti personel sayısından oldukça fazla sayıda personele sahiptir (Gaines ve Kappeler, 2011:11). Araştırmalar polis ve vatandaş karşılaşmasının (direkt iletişiminin) vatandaşın memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Örneğin, hoş olmayan tecrübeler negatif bakış açısı oluşturmaktadır.

Zaman zaman ise polis ile herhangi bir şekilde karşılaşmayan kişiler kulaktan dolma bilgilerle negatif bir görüş açısına sahip olabilmektedir (Weitzer ve Tuch, 2005:283).

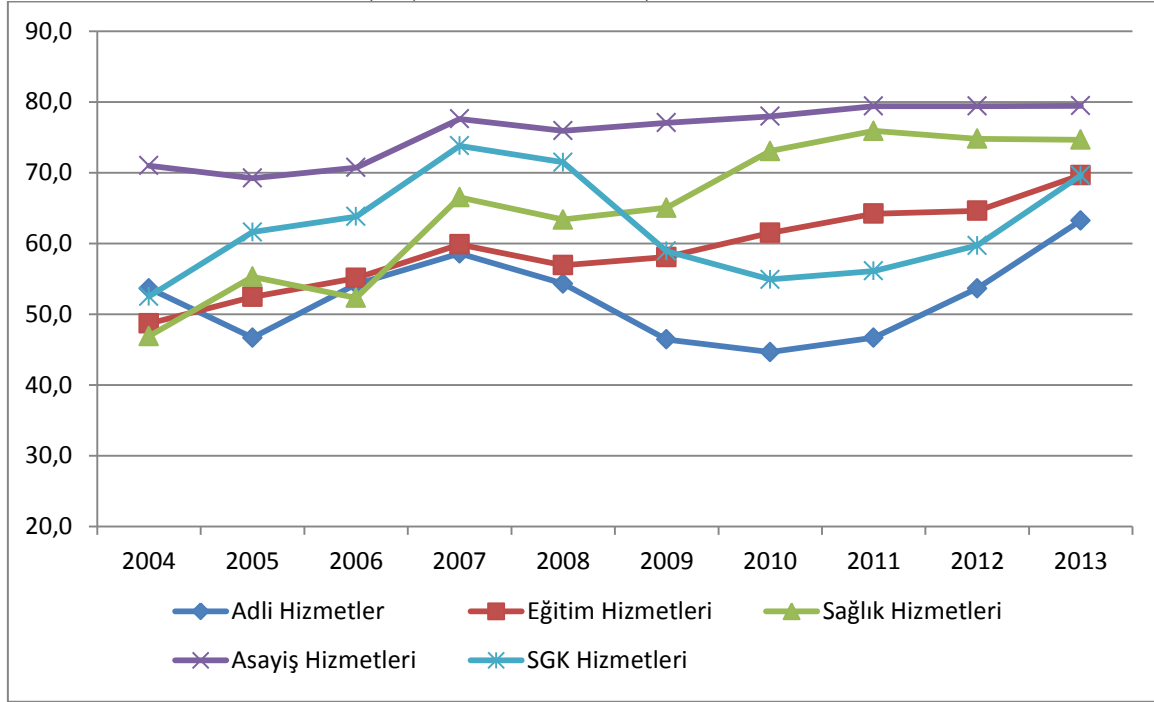
Polis ve vatandaş karşılaşmasının kalitesinin vatandaşın polise olan algısında oldukça önemli yeri vardır. Ayrıca, polisle karşılaşan kişilerin kişisel karakteristikleri de polis vatandaş karşılaşmasında vatandaşların polise olan memnuniyetini etkilemektedir (Skogan, 2005). Polis ile vatandaş arasındaki karşılaşma şekli ise oldukça önemlidir (Reisig ve Parks, 2000:609). Polis vatandaş karşılaşmasında vatandaş memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biri karşılaşmanın polis tarafından başlatılıp başlatılmadığıdır. Örnek verecek olursak, polisi arayan vatandaşlar, polis hakkında daha fazla memnuniyete sahip iken, polis tarafından bir şüphe nedeniyle durdurulan vatandaşların memnuniyet seviyesi daha düşüktür (Skogan, 2005). Dolayısıyla, polisle irtibatı kendisi başlatanların güvenlik hizmetlerinden daha memnun oldukları görülmektedir (Hinds, 2009:61).

3. Vatandaşların Farklı Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet Dereceleri

Güvenlik hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen faktörleri incelemeyen önce diğer kamu hizmetlerinin 2003-2013 yılları arasında nasıl bir gelişim ve değişim gösterdiklerini kısaca inceleyip daha sonra güvenlik hizmetlerinden memnuniyet derecelerini gözlemek farklı kamu hizmetlerinden memnuniyet derecelerini karşılaştırmak açısından daha faydalı olabilir. TÜİK’in 2003 yılından beri ülke genelinde her sene düzenli olarak yapmakta olduğu Yaşam Memnuniyet Anketlerinde (YMA), ankete katılan vatandaşlara “Asayiş, Eğitim, Sağlık, SGK, Adli Hizmetlerden memnun musunuz?” sorusu sorularak “Çok Memnun, Memnun, Orta, Memnun Değil, Hiç Memnun Değil” seçeneklerinden birisinin işaretlenmesi istenilmektedir.

2004-2013 yılları arasında, asayiş (güvenlik) hizmetlerinden memnuniyet derecesinin diğer kamu hizmetlerinden memnuniyet derecesinden daha üst düzeyde olduğu görülmektedir (**Şekil 1, 3, 4**). Vatandaşın asayiş hizmetlerinden memnuniyet derecesinin diğer kamu hizmetleri sağlayan kurumlardan yüksek olması önemli bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. Çünkü kolluk görevlileri yaptıkları görev itibari ile zaman zaman güç kullanmakta ve ceza-yaptırım uygulama gibi görevler neticesinde vatandaş ile karşı karşıya gelmektedir. Öte yandan diğer kamu hizmetleri, özellikle eğitim ve sağlık hizmetleri, vatandaşın hayat kalitesini arttırmaya yönelik hizmetler içermektedir.

Şekil 1: 2004-2013 yılları arasında Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet (Memnun/Çok Memnun Olanların Yüzde Oranı) ⁴ (TÜİK, YMA, 2013)

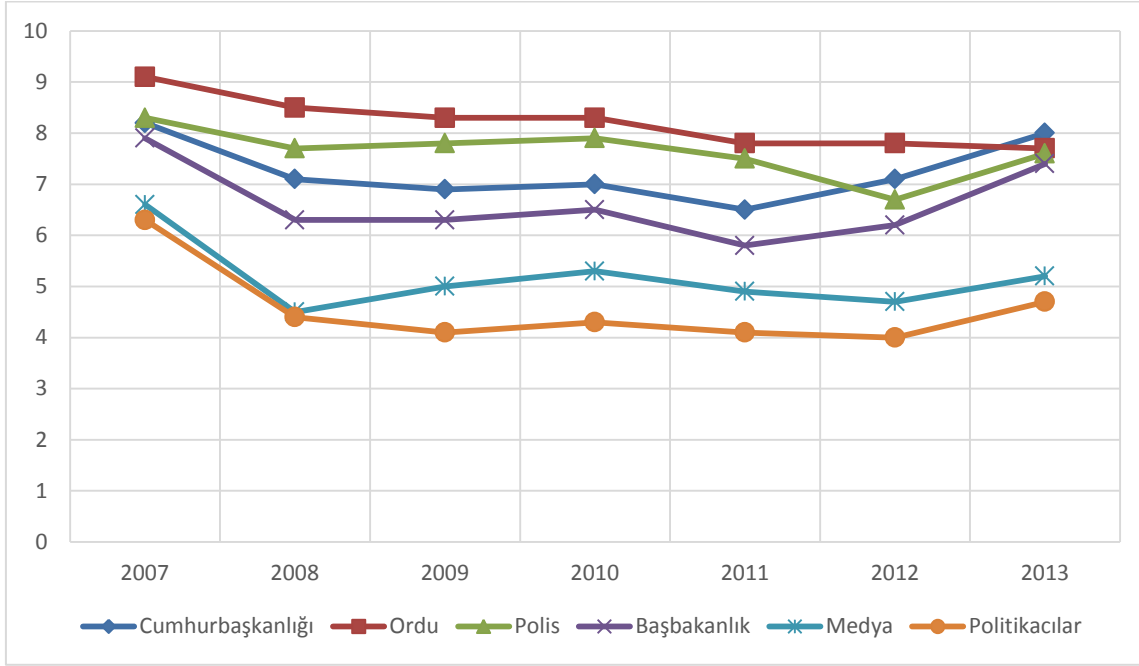


Kolluk görevlileri kamu hizmetlerini yerine getirirken görevleri esnasında yaptıkları eylemler bazen güç kullanmayı gerektirdiği için vatandaşların, uzman ve akademisyenlerin eleştirilerine maruz kalabilmektedirler. Bu tür yapıcı eleştiriler demokratik toplumlarda gerek kurumlara yönelik olsun gerekse bireylere yönelik olsun, birey ve kurumların kendilerini geliştirmelerine sebep olurlar.

Sosyal alanlarda bilimsel olarak yapılan ampirik çalışmalarda ve TÜİK verilerine göre (Şekil 1) kolluk kuvvetlerinin güvenlik görevini yıllardır istikrarlı ve başarılı bir şekilde sağladığı ve güvenlik hizmetlerinden vatandaşın memnuniyet derecesinin oldukça yüksek olduğu gözlenmektedir. Cao ve Burton (2006) Türkiye’de vatandaşın polise olan güven ve memnuniyeti ile Avrupa Birliği ülkeleri, Türkiye’ye komşu ülkeler ve diğer Müslüman ülkeleri karşılaştırılarak yaptığı bilimsel çalışmasında, Türkiye’de vatandaşın polise olan memnuniyetinin karşılaştırmaya tabi tutulan diğer ülkelere oldukça yüksek olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, Metropoll Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Kurumu tarafından 2007-2011 (N=2,606, 2011) yılları arasında yapılan kurumlara güven araştırmasında (Şekil 2) TPT’nin kendisine güven duyulan ilk üç kurum arasında olduğu (Cumhurbaşkanlığı, Ordu, Polis) görülmektedir. (Metropol, 2012).

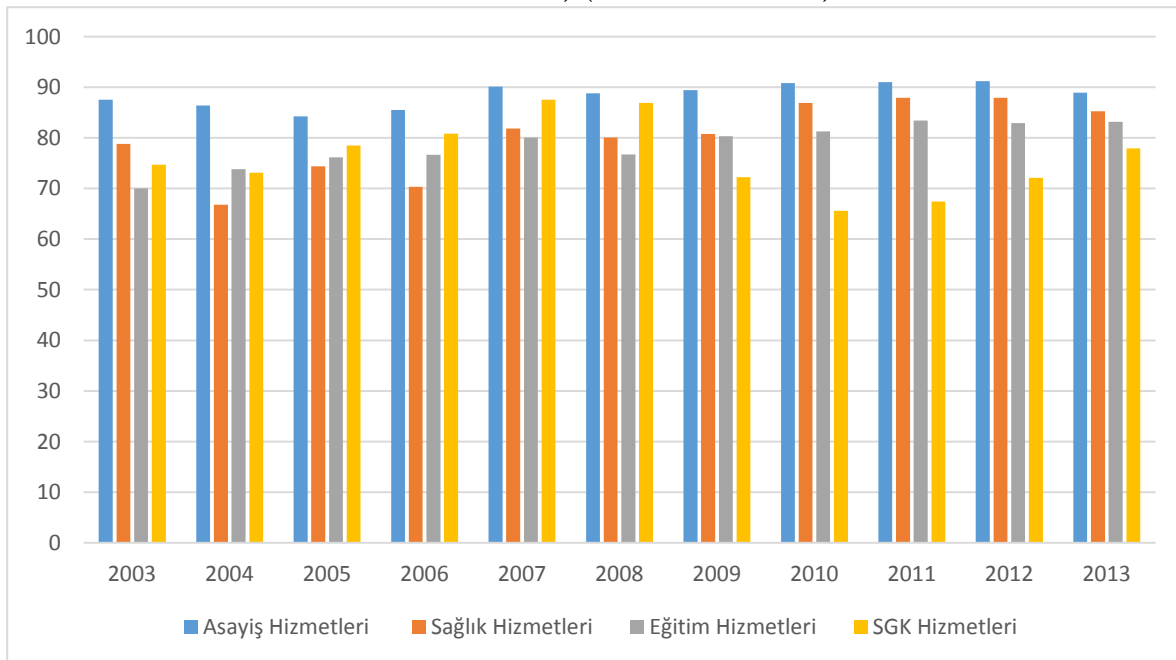
⁴ Adli Hizmetler için (Fikri yok cevabı yüzdesel olarak Memnun oranına eklenmiştir.)

Şekil 2: 2007-2011 yılları arasında Kurumlara Duyulan Güven (Metropoll, 2012)



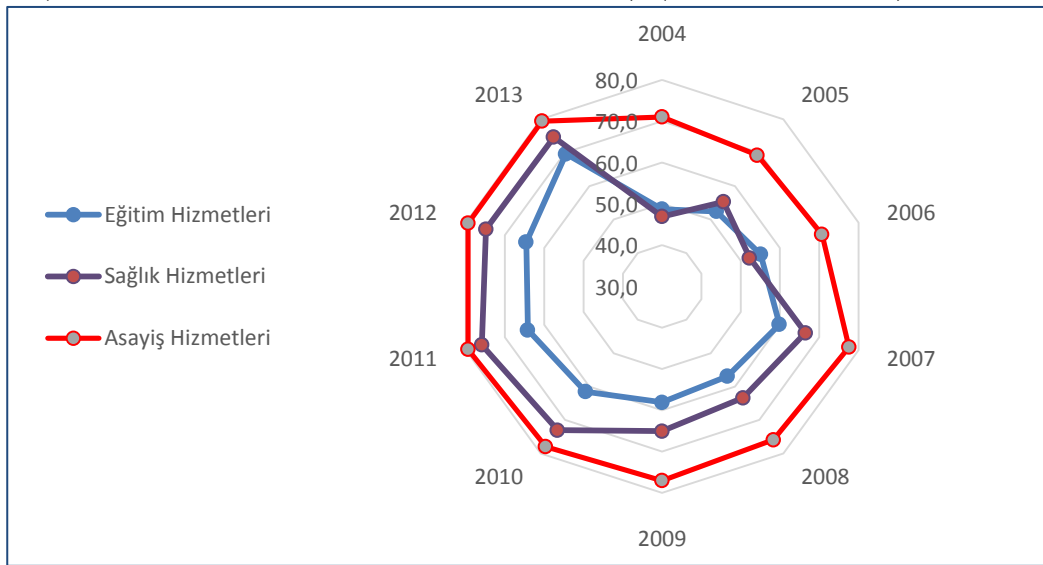
Bu itibarla, yukarıda belirtilen üç bilimsel çalışma (Cao ve Burton, 2006; Metropoll, 2012; TÜİK, 2003-2013) Türk polisinin diğer ülke kolluk kuvvetlerine kıyasla ve Türkiye’deki diğer kurumlara nazaran gelişimini başarı ile yürüttüğü ve vatandaşın memnuniyet ve güvenini kazandığı yapılan mikro ve makro ölçekli ampirik çalışmalar tarafından da doğrulanmaktadır.

Şekil 3: 2003-2013 yılları arasında Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet (Memnun/Çok Memnun/Orta Memnun Olanların Yüzde Oranı) (TÜİK, YMA, 2013)



2003-2013 yılları arasında (**Şekil 3**) kamu hizmetlerinden memnuniyet (memnun veya çok memnun veya orta memnun olanların) oranlarına bakıldığında asayiş hizmetlerinden memnuniyet derecesinin 2003 yılından 2013 yılına kadar %80’lerin üzerinde olduğu ve 2007 yılından beri ise %90 civarında olduğu görülmektedir. Bunun yanında diğer kamu hizmetlerinden memnuniyet derecelerinin de (sağlık, eğitim) son yıllarda arttığı gözlenmiştir (**Şekil 4**).

Şekil 4: 2004-2013 yılları arasında Eğitim Sağlık ve Asayiş Hizmetlerinden Memnuniyet (Memnun/Çok Memnun Olanların Yüzde Oranı) (TÜİK, YMA, 2013)



4. Araştırma Yöntemi & Metodoloji

Kamuoyu araştırmaları yapabilmek, vatandaşların algılarını tespit edebilmek ve polis halk ilişkilerini geliştirebilmek amacıyla uygulanan yöntemlerden biri anketlerdir (Brodeur, 1998; Brown ve Benedict, 2002:546). Halkın güvenlik ve asayiş hizmetlerinden beklentisinin karşılanma ve memnuniyet düzeyi ise vatandaş memnuniyet anketleri ile ölçülmektedir (Bayley, 1996; Brodeur, 1998; Sung, 2006). Vatandaş memnuniyet anketleri, 1970’li yıllardan itibaren Amerikan Adalet İdaresi tarafından kullanılmaya başlanmış ve vatandaşın polisten beklentisini ve polis performansını ölçmek için kullanılmaktadır (Maguire, 2005). Kolluk hizmetlerinden memnuniyet oranının artırılması ile polisin performansının artabileceği ve hesap verebilirliğini sağlayacağı öngörülmektedir (Zengin ve Taşdoğan, 2014).

Türkiye’de kamu kurumlarının sağladıkları hizmetlerin vatandaş tarafından nasıl değerlendirildiğini bilimsel olarak aynı yöntem ile 2003 yılından beri periyodik olarak toplayan TÜİK’nun yapmış olduğu Yaşam Memnuniyet Anketi (YMA) oldukça faydalı olabilmektedir. Anketler performans değerlendirmesi, polis halkla ilişkileri ve yerel problemlerin değerlendirilmesi

gibi birçok farklı hususta kullanılabilir (Brown ve Benedict, 2002:546). Anketler ülkemizde de güvenlik hizmetlerinin değerlendirilmesi açısından tercih edilen başlıca kaynaktır.

Çalışmaya esas teşkil eden veriler, 2012 yılı Kasım ayında 4,069 örnek hanede 7,956 kişi ile yüz yüze görüşülerek yapılan YMA’nda 2-aşamalı tabakalı küme örnekleme (Kır, Kent) yöntemi ile toplanmıştır. YMA’nın evrenini Türkiye’de tüm yerleşim birimlerindeki hane halkları oluşturmaktadır. 2012 yılına ait örneklem büyüklüğü 7,956 olup, Türkiye toplam ve Türkiye kır-kent toplamları bazında tahminler üretebilecek düzeydedir (Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 2013). Bireylerin güvenlik (asayiş) hizmetlerinden memnuniyetini hangi faktörlerin etkilediğine ilişkin analizler için 2012 yılına ait ara kesit verisi kullanılmıştır. Öte yandan, güvenlik hizmetlerinden memnuniyetin yıllara göre seyrini incelemek için bu değişkenin ilgili yıldaki değerleri alınmıştır.

Karakus vd. (2011) Yaşam Memnuniyeti 2004 yılı verisini kullanarak Türkiye’de kanunun uygulayıcılar (asayiş-güvenlik hizmetleri) hakkındaki kamu algısı ve kamu memnuniyetini literatürde kullanılan üç modeli analiz ederek incelemişlerdir. Bunlar *demografik model*, *yaşam kalitesi modeli* ve *karşılaşma modeli* olarak bilinmektedir. Mevcut çalışmada ise güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki kamu memnuniyeti aynı üç model kullanılarak, sadece değişken bazında yapılan bazı değişikliklerle, 2012 yılı verisi kullanılarak analiz edilmiştir. Bu bölümde sunulan istatistikler ve analizler *R İstatistiki Hesaplama Ortamı* (R Core Team, 2014) yardımıyla yapılmıştır.

Şekil 5: 2003-2012 yılları arasında Güvenlik (Asayiş) Hizmetlerinden Memnuniyet Yüzde Oranı (TÜİK, YMA, 2013)



Kaynak:TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2003-2012

Güvenlik (Asayiş) Hizmetlerinden Memnuniyet (GAHM) çalışmamızın bağımlı değişkenini oluşturmaktadır. Katılımcıların GAHM derecesi 1 (hiç memnun değil) ile 5 (çok memnun) sayısal değerleri arasında değişen likert tipi skala ile ölçülmüştür (sıralı düzeyde ölçüm). Çalışmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait kodlama değerleri ve betimleyici istatistikler Tablo-1’de verilmiştir. 2012 yılında katılımcıların %80,53’ü güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnun veya çok memnun olduğunu belirtmişlerdir. Orta memnun olanlar da dâhil edildiğinde bu oran %92,03’e çıkmaktadır. GAHM’in yıllara göre değişimine bakıldığında (**Şekil 5**) asayiş hizmetlerinden memnuniyet derecesinde düzenli bir artışın olduğu gözlenmektedir. Özellikle 2003-2004 yılları ile 2006-2007 yılları arasında memnun veya çok memnun olanların oranında ciddi bir artışın (sırasıyla %14 ve %7’lik bir artış) söz konusu olduğu görülmektedir. 2003 yılında memnun veya çok memnun olanların oranı %58,54 iken bu oran 2012 yılına gelindiğinde %22’lik bir artışla %80’lere ulaşmıştır.

Tablo 1: Kullanılan Değişkenlere ait Betimleyici İstatistikler

	N	Kodlama Değerleri	Yüzde (%)	Ortalama	Std. Sapma	Min	Max
Bağımlı Değişken							
Asayiş (Güvenlik) Hizmetlerinden Memnuniyet	7956	(1) Hiç memnun değil	0,99	3,77	0,70	1	5
		(2) Memnun değil	6,98				
		(3) Orta	11,50				
		(4) Memnun	75,19				
		(5) Çok memnun	5,34				
Bağımsız Değişkenler							
Demografik Model							
Yaş	7956			44,46	16,30	18	93
Cinsiyet (Kadın)	7956	(0) Erkek	44,05	0,56	0,50	0	1
		(1) Kadın	55,95				
Gelir	7956	(1) 0-849 TL	21,67	3,07	1,60	1	6
		(2) 850-1180 TL	21,46				
		(3) 1181-1550 TL	16,44				
		(4) 1551-2060 TL	16,87				
		(5) 2061-3850 TL	15,89				
		(6) 3851 + TL	7,68				
Eğitim	7956	(1) Bir okul bitirmedi	17,86	2,84	1,56	1	8
		(2) İlkokul	38,21				
		(3) İlköğretim/Ortaokul	11,83				
		(4) Lise/Mesleki Lise	18,29				
		(5) 2-3 yıllık yüksekokul	3,96				
		(6) 4 yıllık fakülte	8,26				
		(7) Yüksek lisans	1,29				
		(8) Doktora	0,30				

	N	Kodlama Değerleri	Yüzde (%)	Ortalama	Std. Sapma	Min	Max
Medeni Durum	7953	(0) Diğer (1) Evli veya dul	16,99 83,01	0,83	0,38	0	1
Yaşam Kalitesi Modeli							
Kır-Kent	7956	(0) Kent (1) Kır	73,72 26,28	0,26	0,44	0	1
Mağduriyet	7956	(0) Hayır (1) Evet	93,35 6,65	0,07	0,25	0	1
Suç Korkusu	7956	Sıralı (artan)		4,71	1,61	2	10
Yaşadığı Çevreden Memnuniyet	7956	Sıralı (artan)		7,69	1,12	2	10
Karşılaşma Modeli							
Spesifik Polis/Jand. Hizm. Memnuniyet	7956	Sıralı (artan) (Olumsuz-olumlu skalası)		2,35	1,01	0	3
Polis/Jandarma'ya Başvuru	529	(0) Hayır (1) Evet	37,81 62,19	0,62	0,49	0	1

Kaynak: TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2012

4.1. Demografik Model

Demografik model: yaş, cinsiyet, gelir, eğitim ve medeni durum olmak üzere 5 değişkenden oluşmaktadır. Karakus vd. (2011)'deki demografik modelden farklı olarak *ev sahipliği* (oturulan konutun kira olup olmaması) değişkeni kullanılmamıştır. 2004 Yılı Yaşam Memnuniyeti Anketi'nde yer alan "Yaşadığınız konutun mülkiyet durumu nedir?" sorusu 2005 yılından itibaren anketten çıkarılmış olması nedeniyle ilgili değişken demografik modele dâhil edilememiştir.

Yaş değişkeni katılımcıların yıl cinsinden yaşını ölçmektedir. Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 44 olup, en genç ve en yaşlı katılımcı yaşı ise sırasıyla 18 ve 93'tür. *Cinsiyet* değişkeninde (erkek=0), (kadın=1) olarak kodlanmıştır. Araştırmaya katılanların yaklaşık olarak %56'sı kadınlardan oluşmaktadır. Gelir ve eğitim değişkenleri sıralı düzeyde ölçülmüştür. *Gelir* değişkeni 1 (0-849 TL.) ile 6 (3,851 TL. veya daha fazla) arasında değişen sayısal değerler almakta ve hane halkının aylık toplam net gelirini ölçmektedir. Ortalama gelir 3 olup, 1551-2060 TL gelir aralığına karşılık gelmektedir. *Eğitim* 1 (bir okul bitirmede) ile 8 (doktora) değerleri arasında değişmekte ve ortalama değeri 3'tür (ilköğretim/ortaokul). *Medeni durum* değişkeni (evli veya dul = 1), (diğer bütün kategoriler = 0) olarak kodlanmıştır. Katılımcıların %83'ü evli veya dul olanlardan oluşmaktadır.

4.2. Yaşam Kalitesi Modeli

Yaşam Kalitesi Modeli: kır-kent, mağduriyet (suç), suç korkusu ve yaşadığı çevreden memnuniyet olmak üzere toplam 4 değişkenden oluşmaktadır. Karakus vd. (2011)'deki yaşam kalitesi modelinden farklı olarak *düzensizlik* değişkeni kullanılmamıştır. Düzensizlik, 2004 yılı

anketinde yer alan “sokaktan ve komşudan gelen gürültü problemi var mı?” soruları kullanılarak ölçülmüş, ancak bu 2 soruya 2005 yılından itibaren ankette yer verilmemiştir. *Kır-kent* değişkeni (kır=1; kent=0) olarak kodlanmıştır. Bu değişken ilgili hane halkının yaşadığı yerleşim yerinin kır veya kent olma durumuna göre belirlenmiştir. Nüfusu 20.001 veya daha fazla olan yerleşim yerleri kent, 20.000 veya daha az olan yerler ise kır olarak ele alınmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 2013, s. XIV). Katılımcıların %74’ünü kent yerleşim yerinde oturanlar oluşturmaktadır. *Mağduriyet* değişkeni katılımcıların 2012 yılı içinde 8-farklı suç olayı⁵ ile ilgili mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarına ilişkin sorular kullanılarak oluşturulmuştur.

Katılımcılar söz konusu suç olaylarından en az birinin mağduru olmuşlarsa mağduriyet değişkeni “1”, hiçbirinin mağduru olmamışlarsa “0” olarak kodlanmıştır. En az bir suçtan mağdur olduğunu beyan edenlerin sayısı 529 olup, bu da tüm katılımcıların yaklaşık %7’lik bir kısmına karşılık gelmektedir. *Suç korkusu* değişkeni 2 soru kullanılarak ölçülmüştür: “Evde yalnız otururken kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?” ve “Yaşadığınız çevrede, gece yalnız yürürken kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?”. Her iki soruya verilen cevaplar da 1 (çok güvenli) ile 5 (çok güvensiz) arasında değişen likert tipi skala ile kodlanmıştır. Suç korkusu değişkeni bu iki soruya verilen cevapların sayısal değerlerinin toplanmasıyla elde edilmiş ve Cronbach α değeri 0,67’dir. Söz konusu değişken 2 ile 10 arasında değişen değerler almakta, daha yüksek değerler daha fazla suç korkusu anlamına gelmekte, ortalama suç korkusu 4,71 değerindedir. *Yaşadığı çevreden memnuniyet* 2 anket sorusu kullanılarak oluşturulmuştur. Bunlar “Oturlan semtten veya mahalleden memnuniyet” ve “Komşularla ilişkilerden memnuniyet”tir. Her iki soruya verilen cevaplar 1 (çok memnun) ile 5 (hiç memnun değil) arası değişen likert tipi skala ile kodlanmıştır. Artan sayısal değerler artan memnuniyetin göstergesi olacak şekilde, bu iki değişken tersine kodlanmıştır (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Yaşadığı çevreden memnuniyet değişkeni, yeni kodlanmış bu iki soruya ait cevapların sayısal değerlerinin toplamı alınarak oluşturulmuştur (ilgili Cronbach α değeri 0,54). Dolayısıyla, yaşadığı çevreden memnuniyet değişkeni 2 ile 10 arasında değişen değerler almakta, daha yüksek değerler daha fazla memnuniyeti göstermekte ve ortalama memnuniyet 7,69 değerindedir.

4.3. Karşılaşma Modeli

Karşılaşma modeli 2 değişken kullanılarak ölçülmüştür. Bunlardan ilki, *belirli (spesifik) polis veya jandarma hizmetlerinden memnuniyet* değişkeni sıralı ölçüm düzeyine sahip olup ankette yer alan 3

⁵ Kapkaç, yankesicilik vb. hırsızlık olayı; gasp olayı; yaralama, darp olayı; aile fertlerinin herhangi birinden kötü muamele; herhangi bir nedenden dolayı şantaj, tehdit olayı; cinsel suçlardan dolayı mağduriyet; dolandırıcılık sebebiyle herhangi bir mağduriyet; bunların dışında herhangi bir suçtan dolayı mağduriyet.

soru kullanılarak oluşturulmuştur: 1. Polis veya jandarma olaylara zamanında müdahale ediyor mu? 2. Polis veya jandarmanın vatandaşa davranışından memnun musunuz? ve 3. Polis veya jandarmanın verdiği trafik hizmetinden memnun musunuz? Her üç soruya verilen cevaplar (evet=1; hayır=0) şeklinde kodlanmış ve ilgili değişken bu sorulara verilen cevapların sayısal değerlerinin toplamı şeklinde oluşturulmuştur (ilgili Cronbach α değeri 0,99).

Belirli polis veya jandarma hizmetlerinden memnuniyet değişkeni 0 ile 3 arası değerler almakta ve daha yüksek değerler daha yüksek memnuniyeti ifade etmektedir. Polis veya jandarma hizmetlerinden memnuniyetin ortalaması, yüksek sayılabilecek bir değer olan 2,35 olarak gerçekleşmiştir. İkinci karşılaşma modeli değişkeni *polis veya jandarmaya başvuru* herhangi bir suçtan mağdur olduklarını beyan eden katılımcılara sorulan “Bu olay için Polis/Jandarmaya başvurdu mu?” sorusu ile ölçülmüştür. Dolayısıyla, söz konusu değişken sadece suç mağduru olan 529 katılımcı için geçerlidir. Bir veya birden fazla suç türünden mağdur olanlar arasında en az birinden dolayı polis veya jandarmaya başvurduğunu beyan edenler “1”, hiçbiri için başvuruda bulunmayanlar da “0” olarak kodlanmıştır. Herhangi bir suç mağduru olup da polis veya jandarmaya başvurduklarını beyan eden katılımcı sayısı 329’dur.

5. Veri Analizi ve Bulgular

Güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki vatandaş algısı ve memnuniyeti 2 model kullanılarak analiz edilmiştir (**Tablo 2**). Analizler, sıralı lojistik regresyon yöntemi ile *MASS* isimli R-paketi (Venables & Ripley, 2002) kullanılarak yapılmıştır. İlk modelde demografik, yaşam kalitesi ve karşılaşma değişkenlerinin GAHM üzerindeki etkisi örneklemin tamamı (N=7,953) kullanılarak analiz edilmiştir. Karşılaşma değişkenlerinden *polis/jandarmaya başvuru*, sadece suç mağdurlarına yöneltilen mağduriyetleri ile ilgili olarak herhangi bir güvenlik birimine başvuruda bulunup bulunmadıkları sorusu ile ölçüldüğünden, bu değişkenin suç mağduru olmayanların polis/jandarmaya başvurmadığı şeklinde kodlanarak tüm örneklem üzerinde analiz edilmesi geçerlilik açısından uygun olmayacağından söz konusu değişken birinci modeldeki analize dahil edilmemiştir. Dolayısıyla, polis veya jandarmaya başvurmanın bireylerin GAHM üzerinde bir etkisinin bulunup bulunmadığının tespit edilebilmesi amacıyla yürütülen ikinci modeldeki analize sadece suç mağdurları (N=529) dâhil edilmiştir.

2012 yılı verisi kullanılarak yapılan buradaki analizlerin sonuçları, 2004 yılı verisi (Karakus vd., 2011) üzerinde yapılan analiz sonuçları ile kıyaslandığında sonuçların benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu da, Türkiye özelinde GAHM açıklamak için kullanılan demografik, yaşam kalitesi ve karşılaşma modellerinin geçerliliğine ve tutarlılığına bir delil teşkil etmektedir.

Demografik model incelendiğinde (**Tablo 2**), cinsiyetin, eğitim seviyesinin ve medeni durumun bireylerin GAHM’leri üzerinde belirleyici bir etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Kadınların erkeklere oranla, evli veya dul olanların diğerlerine (hiç evlenmemiş, boşanmış) kıyasla güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyet dereceleri daha fazladır. Eğitim seviyesinin GAHM üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmektedir; yani bireyin eğitim seviyesi arttıkça GAHM düzeyi anlamlı bir şekilde azalmaktadır. Uludağ (2010) yaptığı çalışmada, bayanların erkeklere göre daha fazla suç korkusu (güvenlik endişesi) yaşadıklarını, vatandaşların yaşları ile suç korkuları arasında istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olmadığını ve insanların gelir düzeyi ne kadar yüksek ise kendilerini o kadar güvende hissettiklerini belirtmektedir. Demografik modelde, yaş ve gelir değişkenlerinin GAHM üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı görülmüştür. 2004 yılı verisi üzerinde yapılan analizlerde (Karakus vd., 2011) gelir durumunun GAHM üzerinde negatif ve istatistikî olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiş olmasına rağmen buradaki çalışmada (2012) böyle bir etkinin varlığı tespit edilememiştir.

Tablo 2: Güvenlik (Asayiş) Hizmetlerinden Memnuniyet’e İlişkin Sıralı Lojistik Regresyon Analizi

Değişkenler	Model-1			Model-2 (Suç Mağdurları)		
	B	Std.Hata	p > t	B	Std.Hata	p > t
Demografik Model						
Yaş	-0,000	0,002	0,881	0,001	0,006	0,843
Cinsiyet (Kadın)	0,247	0,058	0,000	0,218	0,194	0,262
Gelir	-0,014	0,020	0,476	-0,007	0,067	0,912
Eğitim	-0,192	0,022	0,000	-0,265	0,072	0,000
Medeni Durum (Evli veya Dul)	0,289	0,077	0,000	-0,041	0,238	0,864
Yaşam Kalitesi Modeli						
Kır-Kent (kır)	0,139	0,070	0,047	0,227	0,246	0,357
Mağduriyet	-0,542	0,104	0,000	---	---	---
Suç Korkusu	-0,297	0,018	0,000	-0,182	0,050	0,000
Yaşadığı Çevreden Memnuniyet	0,403	0,024	0,000	0,342	0,069	0,000
Karşılaşma Modeli						
Spesifik Polis veya Jandarma Hizmetlerinden Memnuniyet (artık [residual])	0,826	0,027	0,000	0,690	0,087	0,000
Polis/Jandarma’ya Başvuru	---	---	---	-0,228	0,188	0,225
Kesme Notkaları						
1 2	-3,998	0,273	0,000	-3,246	0,775	0,000
2 3	-1,588	0,253	0,000	-1,070	0,744	0,150

Değişkenler	Model-1			Model-2 (Suç Mağdurları)		
	B	Std.Hata	p > t	B	Std.Hata	p > t
3 4	-0,274	0,251	0,275	0.037	0.742	0,960
4 5	4,790	0,258	0,000	4.005	0.768	0,000
Notlar:	N = 7953 Residual deviance = 11576,89 AIC = 11604,89			N = 529 Residual deviance = 1080,10 AIC = 1108,10		

Yaşam kalitesi modeli (**Tablo 2**) incelendiğinde, buradaki değişkenlerin tamamının GAHM üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkilerinin bulunduğu tespit edilmiştir. Kıy yerleşim yerinde yaşayan bireylerin kentte yaşayanlara kıyasla güvenlik ve asayiş hizmetlerinden daha fazla memnun olma ihtimali de artmaktadır. Analizler, mağduriyet ve suç korkusunun güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki kamu algısı üzerinde olumsuz etkilerinin bulunduğunu göstermektedir. Herhangi bir suçtan mağduriyet yaşayanlar ile daha fazla suç korkusu yaşayanların GAHM düzeyleri azalmaktadır. Son olarak, yaşadığı çevreden memnun olanların güvenlik ve asayiş hizmetlerinden de daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Karşılaşma modeli (**Tablo 2**) ile bireylerin daha önce güvenlik ve asayiş hizmetleri ile ilgili olarak yaşadıkları tecrübelerin bu hizmetler hakkındaki algıları üzerinde belirleyici bir etkilerinin olacağı varsayımının geçerliliği test edilmektedir. Spesifik polis veya jandarma hizmetlerinden memnuniyet değişkeni de somut bazı güvenlik ve asayiş hizmetleri ile ilgili tecrübeleri ölçmek amacıyla kullanılmış olup, bu tecrübenin de dolayısıyla güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki genel memnuniyeti etkileyeceği düşünülmektedir. Ancak bu genel memnuniyet ile spesifik memnuniyet (somut tecrübeler) birbirine yakın ölçekler olduğundan ve analize dahil edilen diğer bağımsız değişkenlerin her iki ölçeği de benzer şekilde etkileme olasılığı bulunduğundan spesifik hizmetlerden memnuniyet değişkeni diğer bağımsız değişkenlerle birlikte analize dahil edilmesi halinde içsellik (*endogeneity*) sorununa neden olabilecektir. Bu nedenle, öncelikle spesifik memnuniyet bağımlı değişken olacak şekilde diğer değişkenlerle regresyona (en küçük kareler) tabi tutularak elde edilen artıklar⁶ (*residuals*)’dan yeni bir değişken oluşturulmuştur. GAHM analizine de bu yeni değişken olan *artık spesifik polis veya jandarma hizmetlerinden memnuniyet* dahil edilmiştir. Bu yöntemle, spesifik memnuniyetin diğer bağımsız değişkenlerin etkisinden bağımsız (arındırılmış) olarak genel memnuniyet üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analizler sonucu spesifik memnuniyetteki artışın, yani olumlu tecrübelerin güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki genel memnuniyeti de arttırdığı görülmektedir.

⁶ Artık (residual): Gerçek değer ile regresyon modelince tahmin edilen değer arasındaki fark.

Suç mağdurları arasında, bu mağduriyetleri ile ilgili olarak polis veya jandarmaya başvurmanın GAHM üzerinde bir etkisinin bulunup bulunmadığının tespit edilebilmesi amacıyla yürütülen ikinci model sonuçlarına göre (**Tablo 2**), bu değişkenin bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Yani, suç mağduru olan bir bireyin GAHM algısını polis veya jandarmaya başvuru yapıp yapmamasını etkilememektedir.

6. Sonuç & Öneriler

İnsan haklarına değer veren gelişmiş demokrasilerde vatandaşların can ve mal güvenliklerini sağlayarak suç ve suç korkusunu minimum oranlarda tutabilmek için gerekli tedbirleri belirlemek kolluk görevlilerinin önemli görevleri arasındadır. Kamu hizmetlerini yerine getirirken sadece bu hizmetleri sağlamak değil (tabldot yöntemi) aynı zamanda bu hizmetleri farklı hassasiyetleri bulunan toplulukların, grupların ve kişilerin farklı beklentilerine cevap verecek şekilde çeşitlendirerek (açık büfe yöntemi) vatandaş müşteri olarak görüp her koşulda onun memnuniyet derecesini yükseltmek yeni kamu yönetimi anlayışının da bir gerekliliğidir.

Çalışmamızın 3.bölümünde ayrıntılı olarak incelediğimiz kamu hizmetlerinden memnuniyet derecelerinde asayiş hizmetlerinden memnuniyet derecesinin diğer kamu hizmetlerinden memnuniyet derecesinden yüksek olduğu görülmektedir. Yüksek memnuniyet derecesi, TPT’nin örgüt olarak başarılı bir şekilde görevini yerine getirdiğini ve halkın memnuniyet ve güvenini kazandığını göstermektedir. TPT’nin son yıllarda eğitim ve teknoloji alt yapısına yönelik yaptığı yatırımların kamu hizmetlerine ve güvenlik sektörüne yansımalarının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Kolluk görevlilerine güven duymak vatandaşların şahsi güvenliklerine ve suç korkularının azalmasına da neden olabilecektir.

Makro anlamda sağlanan asayiş hizmetlerinden memnuniyeti, bazı kolluk görevlilerinin profesyonel olmayan bireysel davranışları ile vatandaşa kötü muamele ve etik dışı davranışlarda bulunması azaltmaktadır. Kolluk görevlilerinin bu tür yanlış davranışlarının idari ve adli yaptırımlarla etkin cezalandırılarak şeffaflık ve hesap verilebilirlik adına kolluk görevlilerine güvenin artırılması gerekmektedir. Çürük yumurtaların tüm teşkilata yayılmaması, adalet ve güvenin ilk basamağı olan kolluk teşkilatları için kalite ve memnuniyetin gelişmesinde önemli bir sıçrama noktasıdır.

Çalışmanın sonuç bulgularına göre, kadınların erkeklere oranla GAHM derecesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Kadınların erkeklere oranla kolluk kuvvetleri ile daha az temasta bulunmaları bunu açıklayabilmektedir. Vatandaşların evlilik durumları (evli veya dul olanların diğerlerine-hiç evlenmemiş, boşanmışlara kıyasla) GAHM dereceleri daha fazla olduğu görülmektedir.

Eğitim seviyesinin GAHM üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülmekle, bireyin eğitim seviyesinin artması ile GAHM düzeyi anlamlı bir şekilde azalmaktadır. Vatandaşların eğitim seviyesi arttıkça kolluk hizmetlerinden beklentileri de artmaktadır. Bu nedenle kolluk görevlilerinin gerek temel eğitimlerinde gerekse hizmet içi eğitimlerinde farklı demografik özelliklerdeki vatandaşlarla ilişkilerinde iletişim konusunda bilgilendirilmeleri faydalı olacaktır.

Vatandaşların gelir seviyesindeki farklılıkların ve yaş dağılımındaki farklılıkların GAHM derecesi üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Karakus vd. (2011) TÜİK 2004 yılı verisini kullanarak yaptıkları analizde gelir durumunun GAHM derecesi üzerinde negatif ve istatistikî olarak anlamlı bir etkisi olduğu düşünüldüğünde, gelir durumu yüksek olanların da son yıllarda GAHM derecelerinin artıklarını söyleyebiliriz. Genelde, kolluk görevlileri güvenlik hizmetlerini sağlarken gelir düzeyi yüksek ve yaşı daha ileri olan vatandaşlarla iletişimlerinde daha dikkatli davranmaktadır.

Mağduriyet ve suç korkusunun güvenlik ve asayiş hizmetleri hakkındaki kamu algısı üzerinde olumsuz etkilerinin bulunduğu görülmektedir. Herhangi bir suçtan mağduriyet yaşayanlar ile daha fazla suç korkusu yaşayanların GAHM düzeyleri azalmaktadır. Bu itibarla, polisin suçla önleme stratejilerini geliştirirken suç korkusunu da mutlaka düşünmeleri gerekmektedir. Ayrıca, yaşadığı çevreden memnun olanların güvenlik ve asayiş hizmetlerinden de daha fazla memnun oldukları görülmektedir.

Çalışmamız genelde kamu hizmetlerinden memnuniyet olgusunun özelde ise güvenlik hizmetlerinden memnuniyet olgusunun çok boyutlu bir kavram olduğunu ve nedenlerinin çok çeşitli olduğunu (yaş, eğitim, suç korkusu, gelir, evlilik, cinsiyet, kır-kent, vb.) açığa çıkarmıştır.

Kaynakça

- Allison, Joseph P, (1972), “Economic factors and the rate of crime”, *Land Economics*, 193-196.
- Bayley, David .H., (1996), *Police for the Future*. Newyork: Oxford University Press.
- Blau, Judith R and Blau, Peter M, (1982), “The cost of inequality: Metropolitan structure and violent crime”, *American Sociological Review*, 114-129.
- Brodeur, Patricik, (1998), “The Assessment Of Police Assessment: Conclusions”, Brodeur, P. (Ed.), *How to Recognize Good Policing: Problems and Issues*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brown, Ben and Benedict, Wm Reed., (2002). “Perceptions of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications”, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 543-580.
- Boggs, Sarah. L., (1965). “Urban crime patterns”, *American Sociological Review*, 30(6), 899-908.
- Cantor, David and Land, Kenneth C, (1985), “Unemployment and crime rates in the post-World War II United States: A theoretical and empirical analysis”, *American Sociological Review*, 317-332.

- Cao, Liqun and Burton Jr, Velmer, S., (2006), “Spanning the continents: assessing the Turkish public confidence in the police”, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(3), 451-463.
- Cao, Liqun; Stack, Steven; Sun, Yi, (1998), “Public attitudes toward the police: a comparative study between Japan and America”, *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 279-289.
- Crank, John P and Langworthy, Robert, (1992), “An institutional perspective of policing”, *Journal of Criminal Law and Criminology*, 338-363.
- Correia, Mark, E; Reisig, Michael, D.; Lovrich, Nicholas P, (1996), “Public perceptions of state police: An analysis of individual-level and contextual variables”, *Journal of Criminal Justice*, 24 (1), pp.17-28.
- Dolu, Osman; Uludağ, Şener; Doğutaş, Cemil, (2010), “Suç Korkusu: Nedenleri, Sonuçları ve Güvenlik Politikaları İlişkisi”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(1), ss- 57-81.
- Farley, John E, (1987), “Disproportionate black and hispanic unemployment in US metropolitan areas: The roles of racial inequality, segregation and discrimination in male joblessness”, *American Journal of Economics and Sociology*, 46(2)129-150.
- Frank, James; Smith, Brad, W.; Novak, Kenneth, J., (2005), “Exploring the basis of citizens’ attitudes toward the police. *Police Quarterly*, 8(2), 206-228.
- Gaines, Larry K. and Kappeler, Victor E., (2011), *Policing in America*. Elsevier.
- Glaeser, Edward L and Sacerdote, Bruce, (1999), “Why is there more crime in cities?”, *Journal of Political Economy*, 107(6), 225-258.
- Guarino, Susan, (1985), “Delinquent Youth and Family Violence: A Study of Abuse and Neglect in the Homes of Serious Juvenile Offenders.”
- Jang, Hyunseok; Joo, Hee-Jong; Zhao, Jihong Solomon, (2010). “Determinants of public confidence in police: An international perspective”, *Journal of Criminal Justice*, 38(1), 57-68.
- Jesilow, Paul and Namazzi, N, (1995), “Public attitudes toward the police”, *American Journal of Police*, 14(2), 67-88.
- Hanson, Cindy L., (1984), “Demographic, Individual, and Family Relationship Correlates of Serious and Repeated Crime among Adolescents and Their Siblings”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52(4), 528-538.
- Hinds, Lyn, (2009), “Public satisfaction with police: The influence of general attitudes and police-citizen encounters”, *International Journal of Police Science & Management*, 11(1), 54-66.
- Langworthy, Robert H, (1989), “Do stings control crime? An evaluation of a police fencing operation”, *Justice Quarterly*, 6(1), 27-45.
- Leichenko, Robin M, (2001), “Growth and change in US cities and suburbs”, *Growth and Change*, 32(3), 326-354.
- Levitt, Steven D, (2004), “ Understanding Why Crime Fell in the 1990s: Four Factors that Explain the Decline and Six that Do Not”, *Journal of Economic Perspectives*, 18(1), 163-190.
- Liu, Yanhua and Crank, John, (2010), “Attitudes toward the police: A critique and recommendations”, *Criminal Justice Studies*, 23(2), 99-117.
- Karakus, Onder; McGarrell, Edmund, F; Basibuyuk, Oguzhan, (2011), “Public satisfaction with law enforcement in Turkey”, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(2), 304-325.
- Kappeler, Victor E. and & Gaines, Larry K., (2009), *Community policing: A contemporary perspective*. NJ:Elsevier.
- Kusow, Abdi M; Wilson, Leon C; Martin, David E, (1997), “Determinants of citizen satisfaction with the police: the effects of residential location”, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20(4), 655-664.
- Maguire, Edward, (2005), “Measuring the Performance of Law Enforcement Agencies, Part-1”, *CALEA Update Magazine*, 83.

- MetroPoll. (2012). Liderlerin İmajı ve Kurumlara Güven - Aralık 2011, erişim, <http://www.metropoll.com.tr/report/liderlerin-imagi-ve-kurumlara-guven-aralik-2011>, 23.03.2014.
- Mus, Ekrem, (2010), “Examining Violent and Property Crimes in the Provinces of Turkey for the Years of 2000 and 2007”, (Doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University).
- Muş, Ekrem, (2011), “Türkiye’de Suç Verilerinin Toplanması ve Kamuoyuna Sunulma(ma)sı”, (Editörler: M. Karakaya & S. Gültekin), *Suçla Mücadelede Çağdaş Yaklaşımlar: Toplum Destekli Polislik Teori ve Uygulamaları* (ss.209-220). Polis Akademisi Yayınları, Ankara.
- Percy, Stephen L, (1986), “In defense of citizen evaluations as performance measures. *Urban Affairs Review*, 22(1), 66-83.
- R Core Team. (2014). R: A language and environment for statistical computing. Vienna, Austria: R Foundation for Statistical Computing. Retrieved from <http://www.R-project.org/>
- Reisig, Michael D and Parks, Roger B, (2000), “Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police”, *Justice quarterly*, 17(3), 607-630.
- Ren, Ling; Cao, Liqun; Lovrich, Nicholas; Gaffney, Michael, (2005), “Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference”, *Journal of Criminal Justice*, 33(1), 55-66.
- Scaglione, Richard and Condon, Richard G, (1980), “Determinants of attitudes toward city police”, *Criminology*, 17(4), 485-494.
- Schafer, Joseph A; Huebner, Beth M; Bynum, Timothy S, (2003), “Citizen perceptions of police services: Race, neighborhood context, and community policing”, *Police Quarterly*, 6(4),440-468.
- Schmid, Calvin F, (1960), “Urban crime areas: Part II”, *American Sociological Review*, 25(5), 655-678.
- Scott, W. R., & Meyer, J. W. (Eds.). (1994). *Institutional environments and organizations: Structural complexity and individualism*. Sage Publications, London.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298-321.
- Smith, Paul E and Hawkins, Richard O, (1973). Victimization, types of citizen-police contacts, and attitudes toward the police. *Law & Soc’y Rev*, 8, 135.
- Sung, Hung-En, (2006), “Police Effectiveness and Democracy: Shape and Direction of the Relationship”, *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 29 (2), 347-367.
- Uludağ, Şener, (2010), “Vatandaşların Suç Korku (Güvenlik Endişesi) Seviyesine Etki Eden Faktörler ve Alınabilecek Önlemler: Malatya Örneği”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 12 (1), 1-28.
- TÜİK. (2013). 2012 Yılı Yaşam Boyu Memnuniyet Araştırması, erişim: 20.01.2014, <http://www.TÜİK.gov.tr/HbPrint.do?id=13445>
- Venables, W. N. & Ripley, B. D. (2002). *Modern Applied Statistics with S*. Fourth Edition. Springer, New York.
- Weitzer, Ronald and Tuch, Steven A, (2005), “Determinants of public satisfaction with the police”, *Police Quarterly*, 8(3), 279-297.
- Wentz, Ericka A and Schlimgen, Kristyn A, (2012), “Citizens’ perceptions of police service and police response to community concerns”, *Journal of Crime and Justice*, 35(1), 114-133.
- Yeşilyurt, Hamdi, (2014). “The analysis Of Social Capital And Social Networking Of Drug Trafficking”, *International Journal of Human Sciences*, 11(1), 280-290.
- Zengin, Cengiz ve Taşdöven, Hidayet, (2014), “Polis Hizmetlerinde Tutumluluk, Verimlilik, Etkililik ve Performans”, *Güvenlik Yönetiminde Stratejik Yöneticilik*, Editörler: M. Fatih Harmanlı ve Murat Gözübenli.

Extended English Abstract

Turkish National Police (TNP), through its innovative approaches in the security sector and public services, has played an important role in building institutional identity. On the other hand, it has been subject to some criticism as well. In the course of providing security services, law enforcement officers who have legal powers such as use of force, are either praised or criticized by citizens for their actions. Some scholars analyzed (Cao, Burton & Velmer, 2006) citizen confidence and satisfaction level in the Turkish National Police (TNP) by using European and World Values Survey. In the study, citizen satisfaction amongst European Union countries and other Muslim countries is compared to TNP. As a result, the level of citizen satisfaction from TNP is higher than all amongst European Union countries, other Muslim countries and neighboring countries.

In the literature, public satisfaction with security services is explained using three models: the demographic, the quality of life and the confrontation/experiential model. *Demographic model* uses demographic variables as a proxy to measure level of satisfaction from security services. Many scientific studies have examined the structure of the population on various social issues. Age, gender, income, education, marital status and owning a house are important contributors of citizen satisfaction with the police. *The quality of life model* explains that the quality of life is believed to be effected by the public services. Some studies discovered the positive relationship between satisfaction of the citizens from characteristics of neighborhoods and security services. Accordingly, those who are satisfied with their neighborhood are also satisfied with the police. *The confrontation/experiential model* discusses that citizen perception of the quality is very important between the citizen and police confrontation. Personal characteristics of individuals those encounter the police also affect the citizens’ satisfaction with police at confrontation.

Using quantitative micro-level data, this study explores Turkish citizens’ perceptions about law enforcement services and other public services, as well as the factors related to public satisfaction with law enforcement. The data comes from the *2012-Life Satisfaction Survey (LSS)* collected by the Turkey Statistical Institute (TÜİK). In 2012, a nationally representative random sample of (N=7,956) citizens was surveyed. Public satisfaction with law enforcement services and other public services (education, health, social security and justice) was measured on a 5-point likert scale (1. Not at all satisfied, 2. Not satisfied, 3. Moderately satisfied, 4. Satisfied, 5. Very satisfied). The degree of satisfaction from security services seems to be at a higher level compared to other public services between the years of 2004-2013. Having a higher citizen satisfaction level from security services than other institutions providing public services is considered as an important finding. In 2012, 80.53% of the respondents reported to have been either satisfied or very satisfied with law enforcement services. When moderately satisfied ones are also taken into account this rate amounts to 92.03%. There is a consistent increase in the public satisfaction with law enforcement in 2003 through 2012.

According to the findings of the study, the satisfaction level of women from security services is higher than men. Women compared to men, women have less contact with law enforcement. The level of education has a negative relationship between the satisfaction level from security services. The higher the educational level, the lower the satisfaction level from security because the expectation from security services is increasing by the level of education. The marital status is also an important contributor to the level of satisfaction from public services. The married/ widowed couples have higher level of the satisfaction from security services those who are never married. Citizens’ income level differences and differences in age distribution has no statistical significant effect on the satisfaction level from security services.

Victimization and fear of crime have a negative effect on public perception from security services. Those who have been victimized and those who have higher fear of crime has low level of satisfaction from security services. Thus, decreasing the fear of crime is a must while developing crime prevention strategies. In addition, those who are satisfied with the current environment are also satisfied with safety and security services. Therefore, public services should be considered as a whole packet other than individual services.

Our study reveals that general satisfaction from public services in particular satisfaction from the security services is a multi-dimensional concept/phenomenon. The underlying causes are so diverse that various variables level (age, education, fear of crime, income, marriage, gender, rural-urban, etc.) effect the satisfaction level from public services. Therefore, tailored public services for different communities according to their needs and expectations will be served better than “one size fits all” public services approach.