T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI, KOCAELİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MURAT KÖYLÜ

ANABİLİM DALI : SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
PROGRAMI : YÖNETİM BİLİMLERİ

KOCAELİ , 2006

T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI, KOCAELİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MURAT KÖYLÜ

ANABİLİM DALI : SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
PROGRAMI : YÖNETİM BİLİMLERİ

TEZ DANIŞMANI : DOÇ. DR. HAMZA ATEŞ

KOCAELİ , 2006

T.C.

KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI, KOCAELİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan : MURAT KÖYLÜ

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Tarih ve No : 27/09/2006-2006/17

JÜRİ BAŞKANI	JÜRİ ÜYESİ	JÜRİ ÜYESİ
Doç. Dr. Hamza ATEŞ	Doç.Dr. H.Emre BAĞCE	Yrd.Doç.Dr. Ahmet NOHUTÇU

KOCAELİ - 2006

ÖNSÖZ

Güven konusunda sahip olunan tecrübe ve bilgiler literatürde mevcut bilimsel araştırmaların sayısı kadar çoktur. Konuyu ele alma alanı ve boyutları da çok çeşitlilik gösterebilir. Ayrıca bu konu üzerindeki etkili araştırmaların sayısının da az olması örnek çalışmaların sınırlayıcıları arasında yer almaktadır.

Araştırmaların bu kapsamlı çeşitliliği içinde "Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği" çalışması ile halkın temel kamu hizmeti üreten kamu yönetimi kurumları ve çalışanlarına duyduğu güven derecelerinin seviyesi ve bu güven derecelerine etki eden değişkenlerin neler olduğunun tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma, yapılan anket uygulaması katılımcılarının kamu kurumlarının performansından memnuniyetleri, genel değerlendirme yargıları ve güven derecelerinin tespit edildiği anket soru formu verileri ile şekillendirilmiştir.

Anket uygulamasında Kocaeli ilinde yaşayan vatandaşların yeterince temsil edilmeleri maksadı ile uygulanacak anket soru formlarının sayılarını belirlemek için il merkezi ve ilçelerdeki nüfus dağılım oranları baz alınmıştır. Sosyal bilimler alanında istatistiksel ölçüm yapma konusundaki genel zorluklar ile bu anket uygulaması ve analiz aşamalarında da karşılaşılmıştır. Ancak bu zorlukların aşılmasında eğitimli gönüllü anketörlerin yoğun katkılarından faydalanılmıştır.

Araştırma süreci içerisinde yaklaşık iki yıl süre ile çalışmaların ilerlemesine maddi manevi katkılarından dolayı eşim , oğlum, anketörler ve değerli tez danışmanım Doç. Dr. Hamza ATEŞ'e sonsuz şükranlarımı sunarım.

KOCAELİ, Eylül 2006 Murat KÖYLÜ

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

TUTANAK .....
ÖNSÖZ i
İÇİNDEKİLER ii
ÖZET vi
ABSTRACT vii
KISALTMALAR viii
ŞEKİLLER ix
TABLOLAR xi

GİRİŞ 1
BİRİNCİ BÖLÜM - GÜVEN KAVRAMI 3
1.1. GÜVEN NEDİR ? 4
1.2. GÜVEN KAVRAMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER 6
1.2.1. Hizmet Sunum Kalitesi ve Güven 6
1.2.2. Etik ve Güven 7
1.2.3. Performans ve Güven 8
1.2.4. Memnuniyet ve Güven 10
1.2.5. Algılama ve Güven 12
1.2.6. Beklentiler ve Güven 13
1.2.7. Geçmiş Tecrübeler ve Güven 15
1.2.8. Değişim, Yenilik ve Güven 15
1.2.9. Kurum Kültürü (Software) ve Kurum Yapısı (Hardware) ile Güven İlişkisi 16
1.2.10. Genelleme, Farklılaştırma ve Güven 19
1.2.11. Etkin Odakların Yönlendirmeleri 21
1.2.12. Postmodern Etkiler ve Güven 22
1.2.13. Politik Faktörler ve Güven 23
1.2.14. Teknoloji ve Güven (E-Devlet Uygulamaları) 24
1.2.15. Büyük Toplumsal Olaylar ve Güven 27
1.2.16. Yönetişim Yaklaşımları ve Güven 28
1.3. GÜVEN KAVRAMININ FARKLI BOYUTLARI ve UNSURLARI 32
1.3.1. Kişiler Arası İlişkilerde Güven 33
1.3.2. İtibari Güven (Fiduciary Trust) 33
1.3.3. Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal Güven 34
1.3.4. Karşılıklı Güven (Mutual Trust) 34
1.3.5. Karakteristik Temelli Güven 35
1.3.6. Süreç Temelli Güven 35
1.3.7. Kurumsal Temelli Güven 36
1.3.8. Kamu Yönetimine (Devlet'e) Güven 36
1.3.9. Kamu Yönetimi Reformları, Modernizasyon ve Güven 38
1.3.10. Politik Güven 39
1.3.11. Demokrasi ve Güven 39
1.3.12. Kurumlara Güven 40
1.3.13. Toplumsal (Sosyal) Güven 41
1.4. GÜVENSİZLİK NEDENLERİ 43
1.4.1. Mikro Performans Teorisi Açısından Güvensizlik Nedenleri 44

1.4.2. Makro Performans Teorisi Açısından Güvensizlik Nedenleri 46
1.4.3. Belirsizlikler ve Karışıklıklar 48
1.4.4. Prosedürler, Formaliteler ve Sözleşmeler 48
1.4.5. Vatandaş Kimliğinin Tanımındaki Değişimler 49
1.4.6. Savurganlık ve Verimsizlik düşüncesi 50
1.5. YENİDEN GÜVEN SAĞLAMAK ve GÜVEN ARTTIRMAK 50
1.5.1. Kamu Yönetiminin Etkisi 52

İKİNCİ BÖLÜM - TÜRKİYE'DE VE DÜNYADA HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ KONUSUNDA YAPILAN ARAŞTIRMA VE ANALİZLER 55
2.1. DİĞER ÜLKELERDE GÜVEN ÇALIŞMALARI 56
2.1.1. Belçika'da Yapılan Güven Çalışmaları 60
2.1.1.1. Mikro Performans Teorisi 62
2.1.1.2. Alternatif Mikro Performans Modelleri 65
2.1.1.3. WADO 2002 Araştırması 67
2.1.2. Amerika'da Yapılan Çalışmalar 71
2.1.2.1. Amerika'da 11 Eylül Saldırıları ve Güven Seviyeleri 75
2.1.3. Kanada'da Yapılan Çalışmalar 77
2.1.4. Yeni Zelanda'da Yapılan Çalışmalar 79
2.1.5. Türkiye'de Yapılan Kamu Yönetimine Güven Konulu Çalışmalar 81
2.1.5.1. KONDA Araştırması (1996) 81
2.1.5.2. TESEV Güven Araştırması (1999) 82
2.1.5.3. TESEV Hane Halkı Gözünden Yolsuzluk Araştırması (2000) 82
2.1.5.4. TESEV İş Dünyası Gözünden Yolsuzluk Araştırması (2001) 84
2.1.5.5. TÜSİAD Kamu Reformu Araştırması (2002) 85
2.1.5.6. TESEV Türkiye'de Seçmen Eğilimleri Araştırması (2002) 87
2.1.5.7. Politik Beklentiler Araştırması, (Konya 2002) 89
2.1.5.8. DİE Yaşam Memnuniyet Araştırması (2003) 90
2.1.5.9. DİE Yaşam Memnuniyet Araştırması (2004) 93
2.1.5.10. TESEV Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform Araştırması (2004) 95
2.1.5.11. Avrupa Birliğinde Kamu Oyu Araştırması (Eurobarometer 65, Bahar 2006) 97
2.1.5.12. Türkiye'de Sosyal Tercihler Araştırması (2006) 98

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM-"HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI, KOCAELİ ÖRNEĞİ" ANKET UYGULAMASININ ANALİZİ 100
3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE MODELİ 100
3.1.1. Araştırmanın Yöntemi 100
3.1.2. Araştırmanın Temel Hipotezleri ve Araştırmanın Modeli 105
3.2. ANKET KATILIMCILARI HAKKINDAKİ VERİLERİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI 107
3.2.1. Anket Katılımcılarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı 107
3.2.2. Anket Katılımcılarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı 108
3.2.3. Anket Katılımcılarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı 108
3.2.4. Anket Katılımcılarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı 109
3.2.5. Anket Katılımcılarının Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı 110
3.2.6. Anket Katılımcılarının İkamet Durumuna Göre Dağılımı 110

3.2.7. Anket Katılımcılarının Haber Kaynağı Tercihlerine Göre Dağılımı ... 111
3.2.8. Anket Katılımcılarının Kamu Yönetimi Kararlarını Takip Durumlarına Göre Dağılımı ... 111
3.2.9. Katılımcıların Aile Memleketlerinin Dahil Olduğu Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı ... 112
3.3. ANKET KATILIMCILARININ GENEL DEĞERLENDİRME YARGILARI ... 113
3.4. VATANDAŞLARIN TOPLUMSAL GÜVEN DEĞERLENDİRMELERİ 114
3.5. EĞİTİM SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 115
3.5.1. Eğitim Sisteminden Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 115
3.5.2. Eğitim Kalitesinden Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 115
3.5.3. Eğitim Sistemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri ... 116
3.5.4. Eğitim Sistemine Güven Değerlendirmeleri ... 116
3.6. SAĞLIK SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 117
3.6.1. Sağlık Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 117
3.6.2. Sağlık Sistemi Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 118
3.6.3. Sağlık Sistemi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 118
3.7. TÜRK SİLAHLI KUVVETLERİ (TSK) HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 119
3.7.1. TSK Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 119
3.7.2. TSK Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 119
3.7.3. TSK Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 120
3.8. POLİS TEŞKİLATI HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 120
3.8.1. Polis Teşkilatı Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 120
3.8.2. Polis Teşkilatı Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 121
3.8.3. Polis Teşkilatı Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 121
3.9. ADALET VE YARGI SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 121
3.9.1. Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri 122
3.9.2. Adalet ve Yargı Sistemi Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 122
3.9.3. Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 122
3.10. TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (TBMM) HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 123
3.10.1. Meclis Çalışma ve Politikalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri . 123
3.10.2. Hükümetteki Parti Sayısı ... 124
3.10.3. Millet Vekillerinin Parti Değiştirmesi Hakkındaki Değerlendirmeler. 124
3.10.4. TBMM Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri ... 124
3.11. YEREL YÖNETİM KADEMELERİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER ... 125
3.11.1 Merkezi Yönetim Taşra Teşkilatından Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 125
3.11.2. Yerel Yönetimlerden Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 126
3.11.3. Merkezi Yönetimin Taşra Teşkilatı ve Yerel Yönetim Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri ... 126
3.12. ÜLKE EKONOMİSİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 127
3.12.1. Ülke Ekonomisi Hakkında Genel Değerlendirmeler ... 128
3.12.2. Ekonomik Durum Değerlendirmeleri ... 128
3.12.3. Enflasyon Değerlendirmeleri ... 129

3.12.4. İşsizlik Hakkındaki Değerlendirmeler 129
3.12.5. Yolsuzluk Değerlendirmeleri 130
3.12.6. Ekonomi Yönetimine Güven Değerlendirmeleri 130
3.13. YÖNETİŞİM UNSURLARI HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER ... 131
3.14. GENEL KAMU YÖNETİMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER 132
3.14.1. Kamu Yönetiminin Problemleri Hakkındaki Değerlendirmeler 132
3.14.2. Kamu Kurumu Çalışanlarının Hizmet Sunumundan Memnuniyet Değerlendirmeleri 134
3.14.3. Kamu Yönetimi Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri 134
3.14.4. Kamu Kurumu Çalışanları İle İlgili Güven Değerlendirmeleri 135
3.14.5. Genel Kamu Yönetimine Güven Değerlendirmeleri 135

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM – GENEL DEĞERLENDİRME 137
4.1. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRMESİ 137
4.1.1. Vatandaşların Genel Yargıları 137
4.1.2. Toplumsal Güven Değerlendirmeleri 138
4.1.3. Yönetişim Değerlendirmeleri 138
4.1.4. Kamu Kurumu ve Çalışanlarından Memnuniyet Değerlendirmeleri ... 139
4.1.5. Ekonomiden Memnuniyet Değerlendirmeleri 140
4.1.6. Türkiye'de Yolsuzluk Yapan Kademeler Değerlendirmesi 141
4.1.7. Türkiye'deki İşsizlik Düzeyindeki Gelişmeden Memnuniyet Değerlendirmeleri 142
4.1.8. Türkiye'deki Enflasyon Düzeyindeki Gelişmelerden Memnuniyet Değerlendirmeleri 142
4.1.9. Kamu Kurumu Yapı ve Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri 142
4.1.10. Belediyelere Devredilecek Temel Hizmetler Hakkında Başarı Beklentileri 144
4.1.11. Problem Çözümü Değerlendirmeleri 144
4.1.12. Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri 145
4.1.13. Kamu Kurumu Çalışanlarının Birbirine Güveni 146
4.1.14. Kurumlara Geçmiş – Günümüz ve Gelecek İçin Güven Değerlendirmeleri 147
4.2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TESTİ 148
4.2.1. Demografik Değişkenlerinin Memnuniyet ve Güven Dereceleri ile İlişkisi (H_1) 149
4.2.2. Memnuniyet ve Güven Değerlendirmeleri Arasındaki ilişki (H_2) 155
4.2.3. Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven Arasındaki İlişki (H_3) 163
4.2.4. Kurumlara Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkisi (H_4) 167
4.3. ANKET VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI PERSPEKTİFTEN ANALİZİ 168
4.3.1. Diğer Ülkelerde Yapılan Çalışmalar ve Kocaeli Örneği Karşılaştırması 168
4.3.2. Türkiye'de Yapılan Çalışmalar ve Kocaeli Örneği Karşılaştırması 173

SONUÇ 177
EKLER 189
YARARLANILAN YAYINLAR 200
ÖZGEÇMİŞ 210

ÖZET

Halkın Kamu Yönetimine Güveni hakkında 1980'li yıllarda ağırlık kazanan araştırmalarda konu farklı kapsamlarda ele alınmıştır. Halk kamu yönetimine neden güvenir yada neden güvenini kaybeder?, sorusunun cevabı her araştırmacı açısından farklılıklar gösterir. Güven kavramının açık bir tanımlaması, etkili faktörler belirlenerek ve farklı seviyelerdeki güven ilişkilerinin nedenselliği incelenerek yapılabilir.

Mikro performans hipotezi bu çalışmalarda ortak bir yöntem olarak izlenmiştir. *Unsurlara güven, bütüne güveni etkiler mi?* ve *Ne oranda etkiler?* sorularının cevabı da bu araştırmanın yöntemini oluşturmaktadır. Bu kapsamda Kamu Yönetimi Temel kurumları ve Genel Kamu Yönetimi Yapısı ile ilgili memnuniyet ve güven derecelerini ölçmek için yapılan anket çalışması ve literatürdeki araştırmalar temel veri kaynaklarını oluşturmuştur.

Araştırma içinde öncelikle güven kavramının tanımları, güven oluşumunda etken olan faktörlerin açıklanması, güvenin boyutları ve unsurları değerlendirilmiştir. Tespit edilen güvensizlik nedenleri çerçevesinde *Yeniden Güven Sağlama* yada güven seviyelerini arttırma yönünde tespitler yapılmaya çalışılmıştır. Diğer ülkelerde ve Türkiye'de yapılan güven çalışmaları analiz edilmiştir.

Çalışmanın değerlendirme bölümünde demografik değişkenler, memnuniyet ve güven değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkileri tespit edilmiş ve diğer çalışma verileri ile karşılaştırmaları yapılmıştır. Sonuç kısmında bu verilerden elde edilen durumsal yargılar ve literatür arasındaki benzer sonuçlar dikkate alınarak araştırmanın bulguları ve önerilere yer verilmiştir.

ABSTRACT

Researches about public trust in government are started in 80's. In this researches are studied on different perspectives. The answers of questions "Why citizen trust their government or not?" are different for each researcher. When determining the effected factors and examining the causality in different level of trust relations, the better definition of trust can be done.

Micro Performance Hypothesis is mainly followed by researchers in their studies. *Does the trust in pieces affect the trust in entire?* and *What is the proportion of effect?* The answers of these questions form this research. The main sources of this research are the Kocaeli Survey on satisfaction and trust levels in basic government agencies and entire government, and other researches done before.

In this research, firstly definition of trust, effect factors on building trust, dimensions and elements of trust are evaluated. Findings of distrust issues are used for rebuild and improve the trust level. The studies of trust are analyzed.

In the evaluation section of this study, comparisons and correlative relations of demographic variables, satisfaction and trust evaluations of other researches are studied. In the conclusion section, conditional opinions reached by this study and similar findings reached by other researchers are gathered and some suggestions are presented.

KISALTMALAR

CCMD	: Canadian Centre for Management Development (Kanada)
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
EGPA	: European Group of Public Administration
eVA	: Electronic Virginia
GPRA	: Government Performance and Results Act. (ABD)
HIA	: High Impact Agency Hypothesis
IRS	: Internal Revenue Service
NES	: National Election Studies
NII	: National Information Infrastructure
NPM	: New Public Manegement
NPR	: National Partnership for Reinventing Government (ABD)
OPEN	: Online Procedures ENHancement for Civil Aplikation
SAM	: Sosyal Araştırmalar Merkezi
TESEV	: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı
TÜSİAD	: Türkiye Sanayicileri ve İşadamları Derneği
UNDP	: United Nations Development Program
WADO	: Warken aan de Overheid – Working on Government (Belçika)
WEF	: World Economic Forum

ŞEKİLLER

Şekil 1.1. : Kalite Beklentileri ve Gelişme……..... 11
Şekil 1.2. : Halkın Kamu Yönetimine Güvensizliğinin Yönetimsel Nedenleri ve Bilgi Teknolojilerinin Potansiyel Katkıları……. 25
Şekil 2.1. : Belçika'da Tariksel Süreçte Kamu Yönetiminden Memnuniyet ve Güven İlişkisi……. 61
Şekil 2.2. : Yıllar içinde Halkın Kamu Yönetimine Güvenindeki Değişim…… 62
Şekil 2.3. : Mikro Performans Hipotezi…….. 62
Şekil 2.4 : Memnuniyet – Güven İlişkisi……... 64
Şekil 2.5. : Ayrıştırma Modeli …… 66
Şekil 2.6. : Baskın Etki Modeli…… 66
Şekil 2.7. : Çoklu Etki Modeli……..... 66
Şekil 2.8. : Geliştirilmiş Ters Yönlü Nedensellik Modeli…….. 67
Şekil 2.9. : Ters Yönlü Nedensellik Modeli…… 67
Şekil 2.10. : Amerika'da Kamu Yönetimine Güven Değişimleri…….. 75
Şekil 2.11. : Amerikan Kamu Yönetimine Güven Değişimi……..... 76
Şekil 3.1. : Model 1(Hipotez 1) (Demografik Değişkenler ve Güven - Memnuniyet İlişkileri)…….…… 106
Şekil 3.2. : Model 2 (Hipotez 2)(Memnuniyet ve Güven İlişkileri)……..... 106
Şekil 3.3. : Model 3 (Hipotez 3)(Kamu Çalışanlarına Güven ve Kamu Kurumlarına Güven İlişkileri)……..…… 107
Şekil 3.4. : Model 4 (Hipotez 4) (Kamu Kurumlarına Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkileri)……..……. 107
Şekil 3.5 : Yaş Gruplarına Göre Dağılım……. 108
Şekil 3.6. : Cinsiyete Göre Dağılım…….. 108
Şekil 3.7. : Medeni Durumlarına Göre Dağılım…… 109
Şekil 3.8. : Öğrenim Durumuna Göre Dağılım……. 109
Şekil 3.9. : Gelir Düzeylerine Göre Dağılım……. 110
Şekil 3.10. : İkamet Durumlarına Göre Dağılım……. 110
Şekil 3.11. : Haber Kaynağı Tercihlerine Göre Dağılım…… 111
Şekil 3.12. : Kamu Yönetimi Kararlarını Takip Etme Durumlarına Göre Dağılım……... 112
Şekil 3.13. : Coğrafi Bölgelere Göre Dağılım……. 113
Şekil 3.14. : Anket Katılımcılarının Genel Durumlar Hakkındaki Değerlendirme Yargıları……. 113
Şekil 3.15. : Anket Katılımcılarının Toplumsal Güven Değerlendirmeleri …… 114
Şekil 3.16. : Eğitim Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri…….. 115
Şekil 3.17. : Eğitim Kalitesi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri……. 116
Şekil 3.18. : Eğitim Sistemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri……. 116
Şekil 3.19. : Eğitim Sistemine Güven Değerlendirmeleri……117
Şekil 3.20. : Sağlık Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri…….. 117
Şekil 3.21. : Sağlık Sistemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri……. 118
Şekil 3.22. : Sağlık Sistemine Güven Değerlendirmeleri…… 118
Şekil 3.23. : TSK Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri……. 119
Şekil 3.24. : TSK Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri…….…… 119
Şekil 3.25. : Türk Silahlı Kuvvelerine Güven Değerlendirmeleri……... 120
Şekil 3.26. : Polis Teşkilatı Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri…….. 120
Şekil 3.27. : Polis Teşkilatı Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri……..... 121
Şekil 3.28. : Polis Teşkilatına Güven Değerlendirmeleri…… 121

Şekil 3.29. : Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri…… 122
Şekil 3.30. : Adalet ve Yargı Sitemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri… 122
Şekil 3.31. : Adalet ve Yargı Sistemine Güven Değerlendirmeleri…….. 123
Şekil 3.32. : TBMM Çalışma ve Politikalarından Memnuniyet…… 123
Şekil 3.33. : Hükümetteki Parti Sayısı…….. 124
Şekil 3.34. : Milletvekillerinin Parti Değiştirmesi……124
Şekil 3.35. : Meclis Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri……..... 125
Şekil 3.36. : Merkezi Yönetimin Taşra Teşkilatı Yönetimlerinden Memnuniyet Değerlendirmeleri……... 125
Şekil 3.37. :Yerel Yönetimlerden Memnuniyet Değerlendirmeleri…… 126
Şekil 3.38. : Merkezi Yönetim Taşra Teşkilatı Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri…… 127
Şekil 3.39. : Yerel Yönetim Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri 127
Şekil 3.40. : Katılımcıların Ekonomi Alanındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri…… 128
Şekil 3.41. : Ekonomik Durum Değerlendirmeleri……... 129
Şekil 3.42. : Enflasyon Hakkındaki Değerlendirmeler…… 129
Şekil 3.43. : İşsizlik Hakkındaki Değerlendirmeler…… 130
Şekil 3.44. : Yolsuzluk Değerlendirmeleri…….. 130
Şekil 3.45. : Ekonomi Yönetimi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri…… 131
Şekil 3.46. :Yönetişim Unsurları Hakkındaki Değerlendirmeler…… 132
Şekil 3.47. : Kamu Yönetimi Problemi Olarak Görülen Konular……133
Şekil 3.48. : Kamu Kurumlardan Memnuniyet Değerlendirmeleri……. 134
Şekil 3.49. : Kamu Yönetiminden Memnuniyet Değerlendirmeleri…… 135
Şekil 3.50. : Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri……... 135
Şekil 3.55. : Genel Kamu Yönetimi Yöneticilerine Güven Değerlendirmeleri.. 136
Şekil 4.1. : Değerlendirme Yargıları …… 137
Şekil 4.2. : Toplumsal Güven Değerlendirmeleri……..…… 138
Şekil 4.3. : Yönetişim Değerlendirmeleri…….. 139
Şekil 4.4. : Kamu Kurumu ve Çalışanlarından Memnuniyet Değerlendirmeleri……..…… 140
Şekil 4.5. : Ekonomiden Memnuniyet Değerlendirmeleri…… 141
Şekil 4.6. : Yolsuzluk Değerlendirmeleri…….. 141
Şekil 4.7. : İşsizlik Düzeyindeki Gelişmeden Memnuniyet . Değerlendirmeleri……..……..... 142
Şekil 4.8. : Enflasyon Düzeyindeki Gelişmelerden Memnuniyet Değerlendirmeleri……. 142
Şekil 4.9. : Kamu Kurumu Yapılarından Memnuniyet Değerlendirmeleri….... 143
Şekil 4.10. : Kamu Kurumu Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri. 143
Şekil 4.11. : Belediyelere Devredilecek Temel Hizmetler Hakkında Başarı Beklentileri……. 144
Şekil 4.12. : Problem Çözümü Değerlendirmeleri…….. 145
Şekil 4.13. : Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri…….. 146
Şekil 4.14. : Kamu Çalışanlarının Birbirine Güveni Değerlendirmeleri…… 147
Şekil 4.15. : Kurumlara Geçmiş İçin Güven Değerlendirmelerinin…… 147
Şekil 4.16. : Kurumlara Günümüz İçin Güven Değerlendirmeleri……. 148
Şekil 4.17. : Kurumlara Gelecek İçin Güven Değerlendirmeleri…… 148

TABLOLAR

Tablo 1.1. : Duygusallık ve Akılcılık Boyutlarına Göre Güven Türleri…….. 34
Tablo 1.2. : Güven Sağlayıcı İmkanlar…… 52
Tablo 2.1. : WADO 2002 Araştırma Bulgularının Özeti……. 70
Tablo 2.2. : İllinois Eyaletinde Halkın Güven değerlendirmeleri…… 77
Tablo 3.1. : Araştırma Örnek Kitlesinin Hesaplanması……..…… 103
Tablo 3.2. : Örnek Kitlenin İlçelere Göre Dağılımları……... 103
Tablo 4.1. : Demografik Değişkenler ve Çalışanlara Güven İlişkileri……... 150
Tablo 4.2. : Demografik Değişkenler ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri. 151
Tablo 4.3. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Geçmiş için)……... 153
Tablo 4.4. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Günümüz için)…….. 154
Tablo 4.5. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Gelecek için)…….. 154
Tablo 4.6. : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Merkezi Yönetim Birimleri)…….. 155
Tablo 4.7. : Çalışanlara Güven - Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Sağlık Hizmetleri)……..156
Tablo 4.8. : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Eğitim Hizmetleri)……. 156
Tablo 4.9. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Adalet ve Yargı Hizmetleri)……...……...… 157
Tablo 4.10. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Polis Teşkilatı)……...… 157
Tablo 4.11. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (TSK)…. 158
Tablo 4.12. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Merkezi Yönetim Taşra Birimleri)…..…….. 159
Tablo 4.13. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Yerel Yönetim Birimleri)…….……..…… 159
Tablo 4.14. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Sağlık Hizmetleri)…….……. 160
Tablo 4.15. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Eğitim)161
Tablo 4.16. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Adalet ve Yargı Hizmetleri)……..……. 161
Tablo 4.17. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Polis Teşkilatı)…….. 162
Tablo 4.18. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (TSK).. 162
Tablo 4.19. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Ekonomi)…….……..… 163
Tablo 4.20. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri (TSK)……..... 164
Tablo 4.21. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Polis)……..…... 164
Tablo 4.22. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri (Adalet ve Yargı)……..……..……..... 165
Tablo 4.23. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Eğitim)…….165
Tablo 4.24. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Sağlık)……. 166
Tablo 4.25. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Ekonomi)……. 166
Tablo 4.26. : Kurumlara Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkileri (TSK)... 167

GİRİŞ

Kamu yönetimi yapılanmasında çağa uygun olarak, çok sayıda faktörün etkisi ile zorunlu değişimler olduğu görülmektedir. Bu değişimler alışılmış yapısal ilişkilerin yönünü ve boyutunu da etkilediğinden, toplumlarda gerek sosyal, gerekse yönetim ile ilgili sorunların oluşması normaldir. Toplumların bir arada yaşamasının tarihsel süreç boyunca hiç tartışılmaz unsurlarından biriside "Güven" öğesidir.

Güven bireyler arası, kurumlar arası, toplumlar arası gibi çok sayıda kademelendirme ile ele alınabilir. Ancak yapılacak incelemelerde nedensellik kurulacak unsurlar sabit olmak şartı ile ilişkinin yönleri ve etki eden faktörleri farklı yönleri ile ele alınabilir. Güveni kaybetmek yada kazanmak için yapılabilecek tutum, davranış, karar, yasa, kurum gibi arayışlar sürekli mevcuttur.

Kamu yönetimine güven hakkında bilimsel ciddiyet dereceleri farklı seviyelerde olmakla beraber 1900'lü yılların ikinci yarısında, II. Dünya Savaşı sonrasında örnek çalışmalar ele alınmıştır. Çağdaş anlamdaki örnek çalışmalar ise 1980'li yıllarda başlayan kamu yönetimi yapısındaki post modern yapıya dönüşüm süreci ile paralellik göstermektedir.

Güven hakkındaki çok boyutlu kavramsal çerçeve bu araştırma içinde halkın kamu yönetimine güveni ile sınırlanarak ele alınmıştır. Bu kapsamda etkili olan yada yorumlara destek olacak farklı etken ve unsurları da incelenecektir.

Bu araştırma halkın kamu yönetimine güveni, kamu çalışanlarına güven, kurumsal yapı ve çalışma şekillerinden memnuniyet, hizmet kalitelerinden memnuniyet, kurumlarının çalışmalarından memnuniyet gibi ana odak noktaları üzerinde yoğunlaşmıştır.

Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği içeriği yapısal olarak Giriş ve Sonuç kısımları haricinde dört bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde *Güven Kavramı;* Tanımlamaları, Etki eden faktörler, güven boyutları ve unsurları,

Güvensizlik nedenleri ve yeniden güven sağlama konusundaki literatür taraması sonucu ulaşılan bilgiler yer almıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde güven konusunda yapılan ampirik araştırmalar ülkelere göre sınıflandırılarak ele alınmıştır. Örnek sayısının fazlalığı bu bölümde sınırlama yapılarak bazı araştırma verilerinin seçilmesini gerektirmiştir.

Üçüncü bölüm olarak Kocaeli Örneği anketinden elde edilen verilerin sayı ve yüzde olarak dağılımları, Kişisel Bilgi ve Yargılar, Toplumsal Güven Değerlendirmeleri, Eğitim, Sağlık, Güvenlik (TSK ve Polis) Hizmetleri, Adalet ve Yargı Sistemi, TBMM, Yerel Yönetimler, Ülke Ekonomisi, Yönetişim Unsurları, Genel Kamu Yönetimi hakkındaki *memnuniyet, güven değerlendirmeleri* yer almıştır.

Araştırmanın dördüncü bölümümde araştırma hakkındaki genel değerlendirmeler, araştırma hipotezlerinin testi, anket verilerinin diğer örnek çalışma verileri ile karşılaştırılması kısımlarına yer verilmiştir.

Araştırma içeriği, süreci ve ulaşılan sonuçları açısından sistematik olarak belirli periyotlarda güncellenerek tekrarlanabilecek bir yapıda organize edilmiştir. Araştırma kamu yönetimi alanında çağdaş teorilere bağlı geliştirilen araştırmalarda veri kaynağı olarak kullanılabilirliği olan imkanlar sunmaktadır. Ampirik ölçüm verileri istatistiki yöntemlerin kullanımlarına uygun olarak çok sayıda sonuca ulaşılmasına imkan sağlayacak nitelik ve tutarlılıkta elde edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM - GÜVEN KAVRAMI

Güven kavramı hakkındaki çalışmalar sosyolojik alana psikolojik ve politik alandan girmiştir. Güven modern toplumun bireylerini birleştirici bir unsur olarak görülmüştür. Karmaşıklaşan modern toplumda güven birleştirici ve uyumlaştırıcı bir unsur olarak görülmeye başlanmıştır.

Güven kavramı sosyolojik, ekonomik ve politik teorilerde ele alınmıştır. Modern toplumun küreselleşen, yansımalara açık ve risk ortamlarının arttığı yapısı içinde güven kavramının önemi artmıştır (Giddens, 1990).

Güven kavramı son zamanlarda sosyal araştırmacılar tarafından da farklı toplumsal oluşumlar arasındaki yardımlaşma seviyelerinin ampirik analizlerinde sıkça kullanılmaya başlamıştır. Araştırmacılar genellikle güveni yapısal ve bürokratik unsur olarak kullanmışlar ve güveni sosyal ilişkilerdeki yağlayıcı olarak kabul etmişlerdir (Misztal,1996).

Kamu yönetimleri 20. yy. da vatandaş hakları, resmi yapı, politika ve toplumsal alanlarda açılımların olduğu bir periyot geçirmiştir. 1980'li yıllar ile başlayan yeniden yapılanma ve özelleştirme yaklaşımları toplumlar ve bireyler arası beklentilerin boyutlarını da değiştirmiştir. Bu nedenle toplumları bir arada tutacak uyumlaştırıcı yaklaşımlara duyulan ihtiyaç ta artmıştır.

Toplumsal güvenin nerede hangi toplumsal kademelerde oluşacağı, toplumsal güvenin nasıl oluşturulacağı, oluşturulacak bu güven ortamının kamu yönetimleri ve ekonomik performans üzerinde ne çeşit bir etki yapacağı soruları araştırılmaktadır. (Levi 1993:375'ten aktaran Misztal 1996:4)

Güven tanımlamalarında farklılık kadar, farklı toplumlardaki tepkisel sonuçları da farklılık gösterebilir. Toplumsal farklılıklar arasındaki denge noktalarının tespiti için 1980 sonrası sivil toplumun yeniden ön plana çıkması sürecinde güvenin yeri ve yapısal çözümlemeleri araştırmacıların temel ilgi alanını oluşturmaktadır.

Bu nedenlerle öncelikle toplumsal yapı içindeki ilişkilerin merkez noktasını oluşturan güven konusundaki farklı teoriysen ve araştırmacıların tanımlamaları ele alınacaktır.

1.1. GÜVEN NEDİR ?

Güven kavramı yüzyıllardır genel olarak ahlaki ve sosyal psikolojinin kapsamında ele alınmaktadır. Güven konusunu çeşitli boyuları ile ele alan bir çok araştırma yapılmıştır ve her birinde güven kavramının o araştırmanın etki alanındaki tanımlamaları yer almıştır. Bu tanımlamaların benzer ve ortak yön ve tespitleri olmakla beraber tek ve genel bir tanım elde edilememiştir. Güven kavramının risk, olasılık, beklentiler, belirsizlik gibi kavramlarla ilişkilendirildiği görülmüştür. Güven hiç bir zaman kesin ifadelerle tanımlanamasa da durumsal ve kavramsal tanımlamaları yapılmaktadır.

Ateş'e göre güven, şüphesiz ki demokratik devlete meşruiyet sağlaması, kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanmasındaki yeri bakımından hayati öneme sahiptir (Ateş, 2004).

Güven kavramının bazı tanımları;

> *Güven; çıkarlarımıza yönelik konularda başkalarının bizden avantaj sağlamayacaklarına ve zarar vermeyeceklerine inanmaktır. Bu nedenle güven başkalarının gelecekte bize zarar verebilme belirsizliğini kapsar, bundan emin olamayız fakat başkaları iyi yada kötü olabilir ve riskten uzak duracak şekilde davranmalıyız* (Baier 1986:231-232).

Baier'in bu tanımlaması güven durumunun belirsizliklerin olduğu bir ortamda oluştuğunu vurgulamaktadır.

> *Güven geleceğin tahmin edilmesini gösterir ve Güven geleceğin belirliliği inancıdır* (Luhmann, 1979).

Güven yedi faktörün birleşiminden oluşmaktadır; düzenlilik (regularity), verimlilik (efficiency), güvenilirlik (reliability), temsil edilebilirlik

(representativeness), doğruluk (fairness), hesap verebilirlik (accountability) ve iyilikseverlik (yardımseverlik) (benevolence).. Sztompka'nın tanımlaması ise;

Güven; diğerlerinin geleceğe yönelik hareketleri hakkında bahse girmektir (Sztompka, 1996).

Gamson güveni; "olasılık" olarak tanımlar ve […] politik sistemin veya bir kısmının önceden kestirilebilir çıktılar üretmesi olarak belirtir (Gamson 1968).

Coleman'a göre güven; riskin alt kategorisi olarak tanımlanmaktadır. Güven birisinin güvenilir olup olmaması beklentisinin kazanılması yada kaybedilmesidir (Coleman, 1990; Ruscio, 1996).

Luhmann güven (Trust) ve güvenilirlik (Confidence) arasında bir ayırım yapmaktadır. Güvenilirlik az çok beklenilen tutarlı tutumlara bağlıdır. Alternatifler önemsenmez ise bu bir güvenilirlik (confidence) durumudur (Giddens 1990).

Güven; belirsizliklerin toleransıdır (Kobi, 1998).

Güven; karmaşık toplumsal çevreye adapte olmak ve yaşamak için gerekli unsurları belirginleştirmek için strateji geliştirme yolu olarak görülebilir (Earle ve Cvetkovich,1995:38)

Güven; diğerlerinin bilinmeyen yada bilinemeyen davranışları ile ilgili belirsizlik yada bilgisizlik durumları ile ilgilidir (Gambetta, 1988:218).

Güven; riskin belirgin problemleri için bir çözümdür (Luhmann,1988:95).

Güvenilirlik; başkalarının yapabilecekleri hakkındaki beklentiler ve yorumlardır ve toplumsal yapının oluşmasında ön koşuldur (Dunn 1984a:287'den aktaran Misztal, 1996).

Güven; büyüyen bir varlıktır… zedelendiği zaman toplumun tamamı etkilenir, yok olduğu zaman ise toplumlar sarsılır ve çöker (Bok, 1979:31'den aktaran Misztal,1996:12)

Güven; karşılıklı alış verişte paylaşılan beklentiler setidir (Zucker, 1986:54'den aktaran Misztal,1996)

Güven; birinin yada bir düşüncenin kalite yada beklentilerine, bir durumun gerçeklerine itimat etmektir (Oxford English Dictionary).

Güven; söz verilebilen, kazanılabilen, ancak asla zorla oluşturulamayan bir kavramdır (Liberman 1981:134'ten aktaran Misztal, 2001)

Güven kavramı, *kamu yönetimine güven* açısından değerlendirildiğinde;

Vatandaşların politikacı ve bürokratlardan oluşan, seçilmiş ve atanmış ülke yönetim kademelerine yönelik, gerektiği gibi çalışmaları ve doğru yönetmeleri, vatandaşlara karşı uygun ve dürüst davranmalarına duyulan itimat olarak belirtilebilir (Barnes ve Gill, 2000).

1.2. GÜVEN KAVRAMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Güven, bireyler arası olduğu kadar, kurumsal yapılar arasında da oluşan çok boyutlu bir kavramın ifadesidir. Bu nedenle etkilendiği ve etkilediği unsurların sayısı da her bir yaklaşım için yeni sayı ve sınırlar ile açıklanabilir. Güven bazen neden olarak, bazen sonuç olarak ve bazen de süreçlerde ele alınabilir. Genel olarak ise güven çeşitli ilişkiler ağının çıktısı olarak değerlendirilebilir. Güven ile sonuçlanan değerlendirmelerde güvene olumlu yada olumsuz yönde etkisi olan kavramlar bu kısımda ele alınacaktır.

1.2.1. Hizmet Sunum Kalitesi ve Güven

Hizmet sunum kalitesi vatandaşların doğrudan memnuniyet düzeylerini belirlediğinden güven ile ilişkilerde en temel kademe olarak ele alınmaktadır.

Kamu yönetimine güven ile kamu hizmetlerinin kalitesi arasındaki ilişki kamu yönetiminin yönetim süreçleri incelendiğinde daha iyi anlaşılabilir (Bouckaert, 2003).

Halkın kamu yönetimi ile vatandaşlar arasındaki değerlendirmelerini inceleyen iki teori vardır. Bunlar "***Devletin Temel Fonksiyonları(Temel Kurumlar) Hipotezi***" ve "***Yüksek Etkili Kurumlar Yaklaşımı***"'dır. Temel fonksiyonları Polis ve mahkemelerin halk üzerindeki etkin bilinirliği ve kamu yönetiminin işleyişinin vitrini olması gibi ilişkiler ele alınmaktadır. İkinci yaklaşımda ise ***vatandaşlar için önemli*** bulunan adalet, polis gibi hizmet kuruluşları, yada daha ***sık ilişki kurulan*** posta hizmetleri, çöp toplama gibi günlük karşılaşılan kurumların sunduğu hizmetlerin kamu yönetimi değerlendirmelerine etkileri ele alınmaktadır. Bu yaklaşımlar kamu yönetimine güveni arttırmada ***"politikalardan"*** *daha çok* ***"kamu hizmetlerini"*** ve ***"toplumdan"*** daha çok ***"kamu yönetimine"*** önem verilmesini işaret etmektedir (Van de Walle vd., 2003:3).

Temel kurumlar yaklaşımına göre; temel kurumlara duyulan güvensizlik diğer kamu yönetimi kurumlarının performansı ne olursa olsun genel kamu yönetimine duyulan güveni düşürür (Van de Walle vd., 2003:3).

Vigado ve Yuval 2001 ve 2002 yıllarında yönetim ve hizmet sunum kalitesi, performans güven ilişkisini inceledikleri iki ayrı araştırmalarında benzer şekilde kaliteli hizmetin güven artışı sağladığını tespit etmişlerdir (2003).

1.2.2. Etik ve Güven

Güven temel olarak etik kapsamlı bir kavramın tarifi olduğu için, etik ve güven araştırmalarda ilişkilendirilen iki kavramdır (Thomas, 2000). Kamu yönetimi liderleri ve çalışanlarının uygun olmayan davranışları, yolsuzluk ve skandallara karışmaları gibi etik olgular güven seviyelerinde düşüşe neden olur (Sims, 2001).

Kamu yönetimin halk gözündeki vitrini durumunda olan kamu çalışanları ve yöneticilerinin standart kuralarla ve prosedürlerle ürettikleri eşit hizmet yanında etik davranışları da önemlidir. Craig bu konuda kamu yönetici ve teknokratların eğitim

programlarına dikkat çekerek etik konularda eğitim eksikliğinin olduğunu belirtmiştir (1998). Kamu çalışanlarının halk tarafından değerlendirilmesinde bu özellikleri itibari güven kriterleri açısından önemli görülmektedir.

1.2.3. Performans ve Güven

Kamu yönetimi kurumlarının kötü performanslarının çoğu zaman vatandaşların güvensizliğini arttırmaktadır (Bouckaert, 2003). Kamu kurumlarının iyi bir performansla çalışması hizmet kullanıcısı ve müşteri konumunda olan vatandaşların memnuniyet düzeylerini arttırır. Memnuniyet artışı güven artışına da neden olur (Van De Walle vd., 2002). Ancak çoğu zaman kamu yönetimine duyulan güvensizlik ile kötü performans ilişkilendirilir (Bok, 2001).

Performans kriteri aynı zamanda, duyulan güvene bağlı olarak düşünüldüğünde bağımlı değişken olarak ta değerlendirmelere katılabilir (Bouckaert, 2003).

Kamu yönetiminin performansı konusundaki düşünceler, kamu yönetiminin gerçek performansını göstermez. Vatandaşlar için kamu yönetiminin ve genel kurumlarının tek tip altında gerçek çıktılarını ölçmeleri oldukça zordur (Kampen vd., 2003). Vatandaşların kamu yönetimi performansını algılamaları ile gerçek performansın birleşiminden oluşan performans değerlendirmeleri güven üzerinde önemli etkileri olan bir unsurdur ve bu bileşimin ve etkinin hesaplanması oldukça zordur (Sims, 2001).

Vatandaşların kamu yönetimi performansı hakkında yanlış bilgi edinmesi, kamu yönetimi performansını da yanlış değerlendirmesine neden olabilir. Kamu yönetimi performansından memnuniyet güven ile önemli bağlara sahiptir ve beklenti ve algılamaların bir fonksiyonudur (Moon,2002).

Kamu yönetimi yapısının tarihsel gelişim süreci içerisinde uğradığı değişim, geleneksel toplumdaki ve milliyetçilikteki (bölgesel değil, ülkesel milliyetçilik) düşüş ve baskın ideolojilerin ve belirgin düşmanların yok olması (örneğin; kapitalizm ve komünizm…), kamu yönetiminin performansının değerlendirilme yolunu açmıştır.

Aynı zamanda geleneksel özdeşlik-odaklı faktörlerin bir çoğu özdeşlikten uzak faktörlere odaklanmayı da sağlamıştır (Bouckaert vd. 2002).

Kamu yönetimi anlayışlarındaki postmodern değişim ile araştırma projeleri de "insan odaklı yönetişime" odaklanmış ve artık vatandaşlar kamu yönetimini değerlendirirken performans temelli olan "verimlilik" ve "kamu hizmetlerinin sunum kalitesini" temel kriter olarak almaya başlamıştır. Vatandaşlar kamu hizmetlerinin kullanıcıları yada müşterileri olarak performans değerlemede rol almaya başlamışlardır.

Yeni kamu yönetimi anlayışının gelişmesi ile artık vatandaşlar müşteri, kullanıcı, değerlendirici, olarak kamu hizmet üretim sürecine dolaylı katılımlarını elde etmişlerdir). Bu katılım vatandaşların değerlendirici olarak daha bilinçli değerlendirme yapmalarını ve kullanmadıkları hizmetler hakkında bile malumat sahibi olmaları nedeni ile yeterli değerlendirme yapabilmelerini sağlamıştır (Bouckaert vd. 2002).

Glaser ve Hildreth'e göre kamu yönetimine güven değerlendirmelerinde kötü performansın etkisi mutlaka görülür, ancak temel değerlendirme kriterleri arasında performans yer almaz ise bu etkileri ampirik olarak görmek pek mümkün olmayabilir (1999).

Performans ve güven ilişkisini açıklamak için kriterlerin belirlenmesinde etkili olan vatandaşların kamu yönetimi görevi olarak nelere dikkat ettiği belirlenmelidir. Ayrıca gerçek durumu karşılığında algılanan performans düzeyinin de bilinmesi gerekmektedir. Bu iki kısım bilinir ise performans güven ilişkisi daha ayrıntılı olarak analiz edilir ve açıklanabilir.

Performans değerlendirme kamu yönetiminin görevlerini iyi yapması önemlidir, ancak bazı kamu hizmetleri vatandaşlar tarafından kamu görevi olarak algılanmıyorsa iyi yada kötü yapılmalarının performans değerlendirmelerinde ve dolayısı ile güven değerlendirilmelerinde dikkate alınmama durumu oluşabilir (Bouckaert vd. 2002).

Ülkelere yada bölgesel yönetimlere göre bazı kamu görevleri, kamu yada diğer sektörler tarafından icra edildiğinden, değerlendirmelerde seçilecek hizmet alanlarının dikkatli belirlenmesi gerekmektedir (Miller ve Listhaug 1999).

Güven ile performans arasındaki ilişkilerin belirleyiciliği konusunda yapılan ampirik çalışmaların literatürdeki sayısı oldukça fazladır. Sims'de yaptığı çalışmasında bu literatür taraması ile performans güven ilişkisini ele alan çalışmaların bulgularını incelemiştir.

Sims Avustralya'da yapılan bir çalışmada güven ile performans arasında beş kritere dayana bir ölçüm uygulandığını ve kurumlara güvensizlik derecelerini ölçmeyi hedeflemiştir (2001). Elim Papadakis'in yaptığı bu araştırmada gerçekleşen performans ile halkın algıladığı performansın farklı olduğu görülmüştür (Papadakis 1999: sy; 75-93).

Arthur Miller ve Stephen Borrelli çalışmalarında güvenin arkasındaki en temel itici güç olarak performans olduğunu belirtmiştir (1991;sy 147-173).

Bu araştırma dizininde Sims araştırmacıların doğrudan tek faktör olarak performans ilişkisini kuramadığını, performansın etken faktörlerden sadece birisi olduğunu görmüştür (2001:10).

1.2.4. Memnuniyet ve Güven

Kamu hizmetlerinden memnuniyetin halkın kamu yönetimine güven dereceleri üzerindeki etkileri;

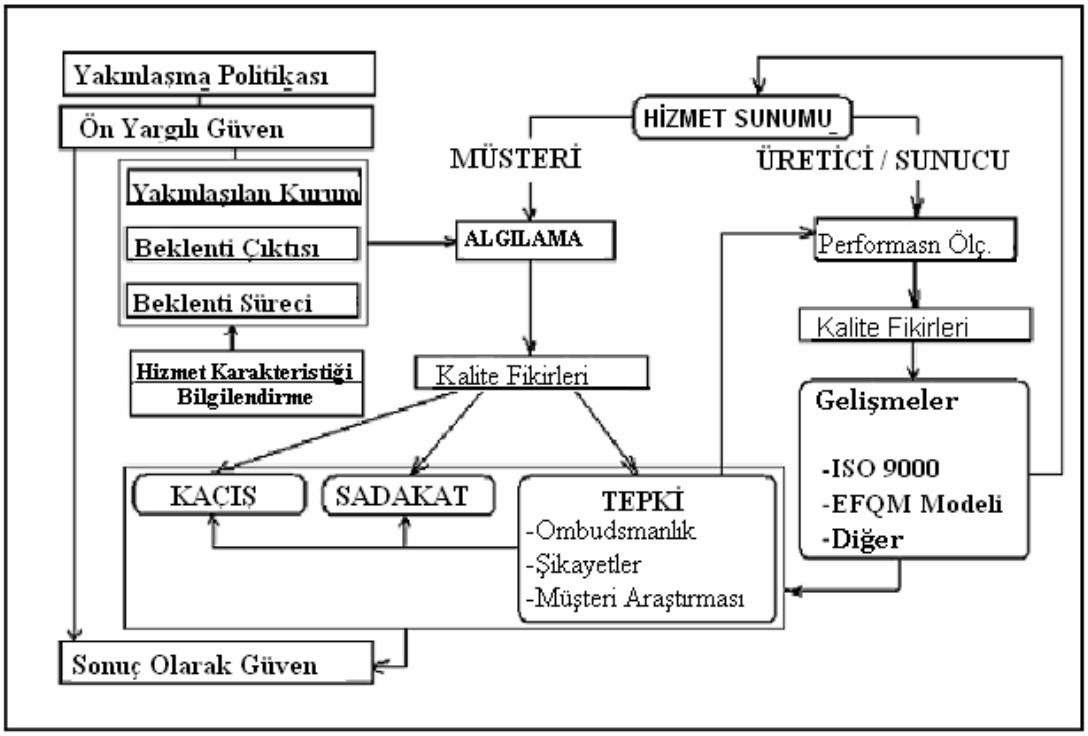
- Bütün vatandaşlar kamu hizmetlerinin kalitesinin geliştirildiği projeleri görecektir.
- Bu hizmet gelişimleri kamu yönetiminin algılanmasında en önemli etken olacaktır ve tek taraflı kamu yönetimi terimine son verecektir. Ayrıca Kamu yönetimi terimi bütün vatandaşlarca aynı olmasa bile benzer tanımlamayla anlaşılacaktır.

- Kamu hizmetlerinin algılanması, önceden belirlenmiş basma kalıp durumlar yerine gerçek göstergelere dayandırılacaktır.
- Vatandaşların performans yaklaşımları vatandaş yönelimli olacak ve vatandaşın kamu yönetimini değerlendirdiği genel kriterlere yönelik olacaktır.

Memnuniyet değerlendirmeleri daha fazla güven sağlayacaktır ve sağlanan güven dereceleri sadece memnuniyetin etkileri olmayacaktır (Van De Walle vd., 2002)

Memnuniyet araştırmalarında genellikle Kaçış – Tepki - Sadakat teorisi kullanılır. Memnuniyetsiz bir müşterinin iki seçeneği vardır; yakınmak (Tepki-Voice) veya hizmet kullanımını yada ürünü reddetme (Exit). Kamu hizmetleri hakkında konuşulduğunda Kaçış-Exit seçeneği genellikle yoktur, özel sektörden farklı olarak kamu sektöründe "sadakat" (loyalty) uygulanır (Bouckaert vd. 2002).

Şekil 1.1. : Kalite Beklentileri ve Gelişme



Şekilde özetlenen model kamu yönetiminin (sağ tarafta) dahili performans verilerine göre ve müşteriler ve kullanıcılardan gelen geri belsemlere (merkezde) göre

hizmetleri geliştirme çalışmalarını kuramsal akış diyagramı olarak göstermektedir. Tablonun merkezinden kullanıcıların hizmet alımlarından başlanmaktadır. Müşterileri seviyesindeki algılamaların en önemli faktörü, müşterilerin hizmet kaliteleri hakkındaki düşünceleri, Kaçış, Tepki ve Sadakat seçimleri ve bu hizmet ev genel kamu yönetimi hakkındaki sonuç güvenleridir. Modelde ayrıca birçok öncül faktörler mevcuttur; Kamu yönetime ön yargısal güven, kamu yönetimi politikalarına çevre etkileri ile yakınlaşma derecesi ve kurumların misyonları ile bilgi ve yakınlık. Algılama ise kurumların hizmet karakteristikleri ve edinilen bilgiler ile süreç ve çıktılardan etkilenir. Kurumların kendileri performansları hakkında geri beslemelerini yine kendi içsel performans ölçümleri ile müşteri geri beslemeleri ile sağlarlar. Bu geri belsemler daha sonra kalite girişimleri için kullanılır (Bouckaert vd. 2001).

Memnuniyet hakkında Bouckaert modellemesini kullanarak İsrail'de yapılan araştırmalarda da bağımlı ve bağımsız değişken olarak güven ile ilişkilendirilmiştir (Vigoda ve Yuval, 2003). Değerlendirmelerde memnuniyet ve sonrasında güven hakkındaki çalışmaların bir özeti niteliğinde performans memnuniyet ve güven ilişkileri kurulmuştur.

1.2.5. Algılama ve Güven

Vatandaşların kamu yönetimi ve yapısal kapsamını algılamaları, neye ne kadar güven belirteceklerinin değerlendirilmeleri açısından önemlidir. Vatandaş kamu yönetimi kavramının içine hangi kurumları ve hangi çalışma düzeylerini dahil ediyor, bilinmeleridir. Bu algılama kapsamı güven çalışmalarının ilişkisel analizlerinde önemlidir.

Memnuniyetin ve güvenin sadece hizmet kalitesine bağlı olmadığı, aynı zamanda bu kalitenin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığına da bağlı olduğu açıkça görülebilir. Psikolojik piyasa araştırmalarında memnuniyetsizliğin, beklentiler ile tecrübe/algılamalar arasındaki uyuşmazlıktan kaynaklandığı görülmektedir. Memnuniyet şu şekilde formüle edilerek "***Memnuniyet = Algılama – Beklentiler***" şeklinde özetlenebilir (Maister, 1985).

Güven için etkili olabilecek algılama düzeyleri performans sabit bir ilerleme gösterse bile medya faktörlerinin, bilgi edinme yollarının artması, vatandaşların benzer seviyede performansı farklı algılaması ve güven değerlendirmelerinin seviyelerini değiştirmesini sağlayabilir (Barnes ve Gill, 2000).

Halkın *şeffaflık, etkinlik, verimlilik ve kamu kurumlarının sorumluluğu* açısından performans algılamaları da kamu yönetimine güven seviyesini etkilemektedir (Moon,2002). Bu algılama sürecinde bilgilendirme sağlayacak ve katılımı arttıracak Bilgi Teknolojisi uygulamaları da önemli algılama desteği sağlayarak güven üzerinde etkili olacaktır.

Halkın algılamaları çoğu zaman gerçek durumdan farklı gerçekleşmektedir (Ryan, 2000). Bu durum güven ilişkisinde algılama düzeylerinin sonuca etkisi konusunda net olmayan etkilere neden olmaktadır .

İngiltere'de yapılan bir araştırmada vatandaşlara hangi kurum ve kuruluşların kamu yönetiminin bir parçası olduğu sorulmuştur. %55'i Meclis.%51 Kamu Taşımacılığı, %29 Polis iken merkezi yönetim için sadece %13 değerinde bir görüş belirtilmiştir (Public Management Foundation 1996). Bu sonuçlara göre merkezi yönetimin bir kamu hizmet birimi olarak değil de, Siyasi Kurumların bir parçası olarak yorumlandığı anlaşılabilir (Bouckaert vd. 2002).

Belçika'da kamu hizmeti olarak algılanan kurum değerlendirmesi yapılması istenen bir araştırmada sırasıyla ; Posta Hizmetleri (% 90), Eğitim Hizmetleri (%89), Sağlık Hizmetleri (%84), Elektrik Su Dağıtım (%76)... olarak belirlenmiştir (Bouckaert, 2002). Bu değerlendirmeler vatandaşların en sık iletişim kuruduğu kurumsal yapılara öncelik vermeleri nedeni ile sıralanmış olabilir.

1.2.6. Beklentiler ve Güven

Sosyal ilişkilerde beklentiler, tercihler yapılırken akılcı, duygusal, etkili seçim yapılmasında önemlidir (Misztal, 1996). Halkın beklentilerindeki artış performanstaki artışları algılayamamalarına neden olabilir (Bok,2001) Beklentiler ve performans güven için ele alınacak fonksiyonun öğelerini oluşturmaktadır (Ryan, 2000)

Beklentiler vatandaşların hizmet kalitesi beklentisi, hizmet yeterliliği beklentisi ve hizmetler için yapılacak harcama miktarı beklentilerini içerir, ancak sadece bu beklentilerle sınırlı kalınamaz (Barnes ve Gill, 2000).

Vatandaşların beklentilerinin, kamu yönetimi ile bireysel sorunlarından kaynaklanan negatif tutumlardan kaynaklanmadığı, fakat bu negatif tutumun belirtilme nedeni olarak kültürel, adetlerle ilgili ve önyargılardan kaynaklandığı söylenebilir.

Kamu yönetimine güvendeki azalma açıklamaları artan beklentilerin kamu yönetimi tarafından tam olarak karşılanamadığını göstermektedir; bu kamu yönetiminin aşırı yüklenmesidir (Crozier, Hundington ve Watanuki, 1975). Batı Avrupalılar önceki dönemlerde beklentilerini çok yüksek tuttukları için memnuniyetsizlik içindeydiler ve bunu bide Berlin duvarının yıkılışı izledi (Sztompka 1999). Beklentiler, özellikle kamu yönetimi genelinde gerçekdışı ve kullanıcıların abartılı düşünceleri olabilir (Bouckaert vd. 2002). Kamu yönetiminin halkın istediği ve beklediği hizmetleri sunmamasından duyulan mutsuzluk da kamu yönetimine güveni etkiler.

Algılamalar ve beklentiler konusundaki anahtar kurum medyadır. Politikalar ve vatandaşlar arasındaki uzaklık büyümüştür, kamu yönetimi performansı hakkındaki çok az fikir vatandaşların deneyimlerinden sonuçlanmaktadır. Bir muhtemel yaklaşım medyanın gerçek durumları resimlemesi veya vatandaş deneyimlerini bunları çok küçük göstermesine bağlıdır (Kaase, 1999). Sonraki durumda medya gerçek dışı beklentiler ve negatif değerlendirmelere yer vererek algılamaları yanıltabilir.

Beklentiler ve güven arasında üç tür ilişki vardır; Birincisi; doğal ve ahlaki sosyal düzenin devamlılığı hakkında beklentiler, İkinci olarak; sosyal ilişkiler ve toplumsal sistemi de kapsayan teknik olarak performans yeterliliği beklentisi ve Üçüncü olarak; karşılıklı ilişkilerdeki ortakların öncelikle karşısındakinin menfaatlerini düşündüğü ve kendi itibari özelliklerini sergilediği beklentisidir (Barber, 1983: 9'dan aktaran Misztal 2001:23). Bu perspektifte güvenin asıl tanımı;

ahlaki sosyal düzen ve performans üzerindeki etkileri yönünden ele alınabilir (Misztal, 2001). Kamu yönetiminin başarılı performansı vatandaş beklentilerine göre farklı sektörlerde uygulanırsa bu da beklentilere aykırılık nedeni ile güven derecelerinin düşmesi ile sonuçlanabilir (Barnes ve Gill, 2000).

1.2.7. Geçmiş Tecrübeler ve Güven

Geçmişte yaşanan olaylardan sağlanan tecrübeler günümüzdeki ve gelecekteki ilişkilerin boyutunu belirlemede önemli referans veriler sağlar. Performans ve diğer önemli kriterlerin zayıf algılandığı belirsiz durumlar başta olmak üzere bazen kamu yönetimine güven değerlendirmelerinde kriter olarak kamu yönetimi hakkındaki tecrübe ve beklentiler ona karşı alınacak tutumu etkileyecektir (Rose 1999).

1.2.8. Değişim, Yenilik ve Güven

Reform ve modernizasyon çalışmalarında oluşan yapısal yada fonksiyonel kamu yönetimi değişimlerine vatandaşlar tarafından sonuçlarına bakılmadan direnç gösterilir. Bu geçiş dönemlerinde memnuniyet ve güven değerlendirmelerinde belirgin bir düşme görülebilir.

Farklı ortam ve kültürlerde mevcut durumların ve beklentilerin boyutlarındaki farklılıklar aynı konu başlıklarına duyulan güven derecelerini de farklı ölçmeye neden olabilir. Bazı ülkelerde bağımsızlık garanti altında iken bazılarında tehlike altında olabilir, bu bakışla yapılan değerlendirmelerin sonuçları iki ülke verileri arasında zaman ve olaylar açısından farklılıklar içerebilir (Bouckaert vd., 2002).

Son yirmi yılda değişime uğrayan kamu yönetimi anlayışları ve demokrasideki gelişmeler kamu yönetimi içindeki politikacıların vatandaşları daha fazla dikkate almasına, onlara karşı daha şeffaf olmasına da neden olmuştur. Kamu hizmetlerinin sayı ve kalitesi de bu kapsamda değişime uğramıştır. Kamu yönetimi yapısındaki bu modernizasyon çalışmaları açısından halkın kamu yönetimine güveni önemli bir hedef ve gösterge olmuştur (Kutlu, 2003)

Kamu yönetimi modernizasyonu alanında yapılan çalışmaların fiziki (Yapısal) ve Psikolojik olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır. Yapılan modernizasyonun

yapısal boyutunun uygulanması ancak personel ve ahlaki boyutlarında tam uygulanması ile hedeflerine ulaşabilir. Bu durumda güven ve modernizasyon ilişkisinde yapısal boyut kadar psikolojik boyutta önem kazanmaktadır. Kamu yönetimi bu aşamada vatandaş ve insan hakları açısından da uygulamalarına yön vermeli sorumlu ve saygın bir kamu yönetimi yapısını halkın kabulüne sunmalıdır.

Norveç'te yapılan güven araştırmalarında genellik ılımlı ilişkiler tespit edilse de NPM odaklı kamu yönetimi modernizasyon çalışmalarının vatandaşların memnuniyeti ve güven değerlendirmeleri üzerindeki etkileri de tespit edilmiştir (Christensen ve Per, 2003:22).

Türk kamu yönetimi de Avrupa Birliği Adaylığı sürecinde daha liberal, sorumlu ve etkin devlet ilkelerini içeren modernizasyon projelerini uygulamıştır. Bu modernizasyon çalışmalarında İngiltere'deki "Next Steps Agencies Reform" çalışmaları ve Amerika'daki "Reinventing Government" çalışmaları model temellerini oluşturmuştur (Kutlu, 2003).

1.2.9. Kurum Kültürü (Software) ve Kurum Yapısı (Hardware) ile Güven İlişkisi.

Vatandaşlar kamu yönetimi ve kurumları hakkındaki güven derecelerini belirtirken politikacı ve bireylere duydukları güven yada güvensizliği ayrı tutarlar. Bireyler yada kurumlara bakış marjinal değerler ifade edebilir. Kamu yönetiminin tamamına duyulan güven yada memnuniyet genellikle ayrıdır (Citrin, 1974). Bu da değerlendirmelerde güvensizliğin kurum yağısıyla alakalı olduğunu göstermektedir.

Kurumsal yapının yada kurumsal kültürün incelenmesinde değerlendirme kriterlerine referans teşkil eden ayırımlar çeşitli yazarlar tarafından farklı bakış açıları ile gruplanmıştır. Bunlardan Yankelovich Amerika'daki yasal krizler hakkındaki çalışmasında üç grup olarak ayrım yapmıştır (Friedrichs 1980);

- Ahlaki Yasal Krizler (Politik Liderlerin Ahlak ve Kaliteleri)
- İdeolojik Yasal Krizler (Sistemin Temel Değerleri ile ilgili Hayal Kırıklığı)
- Fonksiyonel Yasal Krizler (Kamu kurumlarının Etkinliği Konusunda

Kamu yönetiminin incelenmesinde geliştirilen en kapsamlı teori David Easton'a aittir. Easton iki ölçütlü bir çalışma yapısı kullanmıştır, Birinci ölçüt; Politik Kurumları, Rejim ve Otoriteleri kapsamaktadır ve diğer belirgin ölçüt olarak ta "Yaygın Destek" tir. Politik sisteme destek konusunda, Easton'un 3 temel unsur ayrımı vardır;

- Politik Topluluk,
- Rejim,
- Otoriteler.

Politik Topluluk, belirli topluluklardır ve bu grupların sosyolojik hassasiyetlere tam olarak sahip olamayan yapılardır. Rejim, sistemim çalışma şeklidir ve gerekli politik ilişkilerin yoludur. Bu kısım sistemin bütününe karşılık gelebilir yada belirgin temel unsurları olabilir.

Norris Easton'un üçlü ayırımını daha da genişletmiştir ve beş kademli bir ayırım yapmıştır (Norris 1999);

- Politik Topluluk; Kurumların yanında ülkenin yapısında dahil olan diğer oluşumlar.
- Rejim Prensipleri; Sistemin değerleri
- Rejim Performansı; Politik sistemin pratikte nasıl işler?
- Rejim Kurumları; Parlamento, Polis, Kamu Kurumları …
- Politik Aktörler; Liderlerin ve Politikacıların ayrı ayrı sınıflanarak değerlendirilmesi.

Gamson politik güveni 4 unsura ayırmıştır (1968).

- Görevli (Incumbent) Otoriteler
- Politik Kurumlar
- Kamu Felsefesi (Soğuk savaş dönemine ait bir değerlendirmedir, günümüzde geçerliliği yoktur)
- Politik Topluluk.

İsteklerin karmaşık yapılarından dolayı, her zaman karşılanamayabilir ve bazen isteklerin belirtilmesi ile karşılanması arasında uzun zaman geçebilir. İsteklerin çözümleri, değerlerin otoritelerce kararlar ve faaliyetlerin ayrımı ile veya sistem ve faaliyetler arasında ilişki kurarak sağlanabilir. Daha alt kademeli optimal çıktılar bazen daha fazla destek bulmalarından dolayı kabul edilebilir. Yaygın destek formları (yapıları) pozitif tutumların yada iyi niyetin birikimi şeklinde olabilir. Easton sistem üyelerinin memnuniyeti ile kabul edilen çıktılar ve politik otoritelerin arasında ilişki kurar ancak politik otoriteler hakkındaki bilgiler oldukça zayıf olabilir. Easton'un görüşlerin göre insanların politik otoriteler hakkında yeterli bilgiye sahip olabilmesi için isimleri ve fonksiyonları yeterince tanımlanmayan otoritelerin farklılıklarına göre sınıflandırılarak üyelerin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Algılanan çıktılar tanımlanan isteklerle çakışmalıdır. Bu performans, güven ve yasallık üzerinde bir etki yapmaz,ancak politik sorumlular için hala destek oluşturur (Easton, 1965).

Eğer bir destek kaybı varsa belirgin ve yaygın bir desteğin oluşturulması gereklidir. Belirgin desteğin arttırılması için sistem üyelerine faydalı çıktılar oluşturmak için otoritelerin çabaları gereklidir. Sistem üyeleri içindeki herhangi bir üye yada grup yaygın bir destek oluşturabilir. Burada önemli kesimler liderler ve medyadır (Muller ve Jukam 1977).

Easton'a göre "Belirgin Destek" ve "Yaygın Destekli" farklı konseptlerdir. Sistemin işleyişi için farklı durumların bağımsız belirleyicileridir. Bu iki farklı konsept yinede sık sık karıştırılır. Düşük çıktı ve performans sadece yaygın destek üzerinde ve uzun dönemde etkili olabilir. Skandal periyotlarında belirgin ve yaygın destek seviyelerinde düşüş gözlenir. Bunun nedeni yaygın desteğin uzun dönemli düşüşünün performansın bir sonucu olmasıdır. Olaylar yada skandallar sadece yeni bir destek seviyesine geçişi sağlarlar. Benzer şekilde belirgin desteğin sürekli artışı er geç yaygın desteğinde artmasını sağlar. Eğer yaygın destek düşük ise bu otoritelerin çıktılarının değerlendirilmesine de neden olabilir(Easton 1965).

Easton'un bu kapsamlı değerlendirmeleri yine güven teorisyenleri tarafından performans temelli memnuniyetten ayrı değerlendirmesi ve yaygın destek ile genel

desteğin ampirik olarak belirlenememesi nedeni ile Hibbing ve Theiss-Morse tarafından eleştirilmiştir (1965).

Kavramsal değerlendirmelerin ne zaman sona erip etkililik değerlendirmelerinin başlayacağını kestirmek oldukça zordur. Huseby bu konudan şöyle söz eder;

> *"İnsanlar çoğu zaman kamu yönetimi teşkilatı hakkındaki negatif düşüncelerinin nedenini unuturlar, fakat hala aşırı duyarlılıkları ve duyguları devam eder ve politik sistemin devamlı negatif değerlendirilmesine neden olabilir."* (Huseby, 2000).

1.2.10. Genelleme, Farklılaştırma ve Güven

Güven değerlendirmeleri performans hipotezinde olduğu gibi toplu sıralanmış unsurlar hakkında yapıldığında, katılımcılar gerçekten her birimi ayrı ayrı değerlendirmekte midir?, yoksa bazılarını ayrıntılı değerlendirip diğerlerinde genelleme yapmakta mıdır? Soruları ortaya çıkmaktadır.

Birçok yazar *"genelleme"* süreci hakkında tespitler yapmışlardır. Bunlar içinde "Kamu Yönetimi" ile ilgili bütün kurumların değerlendirmeye alınması hakkında ortak bir görüş vardır. Bunun anlamı kamu yönetimine güven hakkında bir tek fikir vardır, çünkü insanlar kurumları ve genel kamu yönetimini konsept olarak ayırmadan değerlendirmektedirler. Bazı özel ve kamu hizmetleri arasında çok küçük farklılıklar bulunabilir (Poister ve Henry 1994). Bu açıklamalar iki sonucu oluşturur; kurumlara güven kamu yönetiminin geneli için bir anlam ifade etmez veya kamu yönetimi şekilsiz bir konsept haline gelmiştir.

İkinci durum için araştırmacılar arasında bir fikir birliği yoktur. En önemli bakış noktası Klingemann'a aittir; genelleme yapmayan ve her şeyi gerçekleşen performansa göre yorumlayan bir yaklaşımı vardır. Eğer benzerlikler varsa, bunlar benzer performansa bağlıdır (Klingemann 1999). Performans hipotezleri tam tahmin edilebilir. Eğer diğer tarafta kamu yönetimi şekilsiz bir bütünlük olarak düşünülürse, belirgin hizmetlerdeki belirgin deneyimler kamu yönetimine güven üzerinde çok fazla etkiye sahip olur. Diğer bir nokta olarak kamu yönetiminin genel değerlendirilmesi

bütün kurumların değerlendirmelerinin özetlenmesinden farklıdır (Princeton Survey Research Associates and Pew Charitable Trust 2000).

Mcallister parlamento ve kamu kurumları arasındaki korelasyonu hesaplamak için Dünya Değerler Çalışmalarının 1990-1991 verilerini kullanmıştır. Hesaplama sonucunda bazı durumlar için .80 genellemeyi, bazı durumlar için de .39 genellemeyi tespit etmiştir. Belçika için .40 korelasyon hesaplamıştır (Mcallister 1999).

Genelde Kuzey Avrupa ülkelerinde güney Avrupa ülkelerine kıyasla güven fikirleri daha farklıdır. Silahlı kuvvetler sıklıkla ayrı bir kısımdır, çünkü kamu yönetiminden ayrı bir karaktere sahiptir. Bazı araştırmalarda polis, yasal sistem, parlamento ve kamu kurumları tekbir başlıkta toplanabilir (Huseby 2000). Bu farklılıkların açıklaması yapılırken çok dikkatli olunmalıdır. Citrin ve Green "Beyaz Saraya" itimat seviyesinin federal kurum yönetimlerine itimattan fazla olduğunu tespit etmiştir, çünkü *Beyaz Saray* sembolik bir güç ifadesin sahiptir, ancak federal yönetimler ise bürokrasi nedeni ile ve somut olmaları nedeni ile oldukça negatif bir bakışa sahiptirler (Citrin ve Green, 1996).

Kanada Yönetim Geliştirme Merkezi kamu yönetimine karşı genel tutumların algılanan hizmet kalitesinden etkilendiği gerçeğini tespit etmiştir (Erin Research inc. 1998). Bu nedenle sistem farklılığı inancı (daha az genel değerlendirilmenin kullanılması anlamında) katılımcıların daha eğitimli ve daha çok bilgilendirilmiş olmaları durumunda oluşabilmektedir. Steen Baltık ülkelerinde bir araştırma yapmıştır ve daha yeni kurulan kurumlara daha fazla güven duyulduğunu tespit etmiştir (Çünkü bu ülkeler komünist yasaları ile yüklenmemiştir ve nüfus halk kendileri hakkında karar verebilmektedir). Kurumlar sembolik veya yaygın çıktılar üretir (kilise, silahlı kuvvetler, basın…) ve bunlar diğer belirgin çıktılara göre daha çok güven kazanır. Bunun nedeni olarak insanların belirgin çıktılar hakkında daha kolay ve açık kriterler tespit edebilmeleri ve aktüel çıktıların gerilemesi olarak belirtilebilir (ekonomik durumun kötülüğü…). Steen son olarak, kurumların liderlerine güven kurumların kendi yapılarına güvenden daha fazla olduğunu tespit etmiştir (Steen 1996).

Allport'un araştırmasının ön yargıları benzer bir süreci tespit etmiştir. Buna göre insanlar her zaman grup dışı tek şahıslar yerine, grupları tercih ederler. Grupların toplam düşüncesi bireylerin fikirlerini grup içindeki ortak birine yönlendirir. Biri gerçeklerle çatıştığında, basma kalıp şeyleri kabul etmek durumunda kalmaz, fakat bireyin farklılıkları belirgin olan ortak kişilere yada gerçekliklere yönlendirilebilir (Allport 1958).

Hibbing ve Theiss-Morse Fonno'nun paradoksu hakkında konuşmaktadırlar; araştırmalarda insanlar kongrenin belirli üyeleri hakkında olumlu düşünmektedir (özellikle kendi seçtikleri üyeler hakkında), fakat bir kurum olarak kongrenin bütününe karşı negatif tutum sergilerler. Bunun önemli nedenlerinden biri; insanların diğer insanların değerlendirme standartlarını kullanmalarıdır (Hibbing ve Theiss-Morse, 1995).

Vatandaşların kamu yönetimi birimleri arasında ayırım yaparak değerlendirme yapabildikleri durumlarda güven değerlendirmelerini birimler arasında farklılaştırmaya dikkat ederek yaparlar.

1.2.11. Etkin Odakların Yönlendirmeleri

Kamu yönetimine güven üzerinde etkisi olan bir diğer faktör de vatandaşların bakışlarının kurumsal yapıdan etkili odaklara doğru yönlendirilmesi iledir. Bu yönlendirmeler kamu eliyle, medya yayınları ile vs. olabilir.

Amerika'da başkanlık makamına duyulan güven süreçleri içinde Reagan döneminde belirgin bir artış görülmüştür. Reagan başkanlığın temsili imajı yerine bireysel etkilerini ön plana çıkararak kendi döneminde güven artışıyla sonuçlanan yönlendirme yapılmıştır (Citrin ve Green 1996).

Kamu yönetimi çalışmalarının vatandaşlar tarafından öğrenilmesinde önemli bir araç olan medyanın bilgi aktarımı Kanada'da EKOS araştırma şirketin yaptığı bir araştırmada "vatandaşların kamu yönetimine bakışlarını % 83 oranında şekillendiriyor" olarak tespit edilmiştir (Belanger,2001). Bu etki doğru ve tarafsız

haber yayını ile doğru algılama sağlayacağı gibi yanlış ve yönlendirmeci bir yayın ile % 83 oranında yanlış algılama ve değerlendirmelere neden olabilir demektir.

Medyanın vatandaşlar gözündeki kamu yönetimi imajına etkisi, ne yapıldığı ve ne kadar iyi yapıldığını taraflı yada objektif olarak aktarmasından önemli oranda etkilenir. Vatandaşın dikkatlerini farklı bir yön ve bakışa çevirerek değerlendirmelerini etkileyen medya etkisi neredeyse bütün dünyada bilinen bir gerçektir. Vatandaşların performans algılamaları üzerinde kendi tecrübelerinin etki oranı, medya etkisinden daha azdır (Barnes ve Gill, 2000).

1.2.12. Postmodern Etkiler ve Güven

Postmodern kamu yönetimi yaklaşımlarında kamunun kurumsal yapısı ve işleyişi konusunda yeni tanımlamalar yapılır ve her kademede sorgulama ve katılım daha fazla görülür.

Giddens postmodernizm, postmateryalizm ve diğer yeni yaklaşımların güvensizliği arttırmayacağını fakat modernizasyonun tek başına suçlanabileceğini belirmektedir. İnsanların modernizasyon ile bütün problemlerin çözülebileceğine ve tüm risklerin bilinerek kontrol altına alınabileceğine inanması sağlamıştır. Şimdi ise modernizasyon son noktasına ulaşmıştır, risklerle mücadelede yetersiz olduğu görülmüştür (Giddens 1996). Bu yaklaşımdaki problem, hemen hemen hiç yada çok az postmodern tutumların bulunmasıdır. Dünyanın postmodern bakış belirsizlik ve farklılıklarla mücadele ve norm ve değerlerin çevre ve hiyerarşilerindeki sürekli değişim için istekli olmayı gerektirir (Pulkkinen, 2000).

Küreselleşme ile postmodern yönetim etkileri uluslararası kurumlar aracılığı ile ulusal yönetimlerin yetki alanlarında değişimlere neden olmaktadır. Bu değişimler halk tarafından ulusal kamu yönetimlerinin güç kaybı olarak yada yenilikleri olarak algılanarak güven üzerinde her iki yönde etkili olabilir (Sims, 2001). Ancak Kamu yönetimi yapısında ve faaliyet alanında ve siteminde meydana gelen yeni yönetim şekillenmeleri sorumluluk alanı aynı kalmakla beraber görev alanını daha etkin yönetim yapabilecek yapıya dönüştürmektedir (Eryılmaz, 2002). Bu dönüşümün

devlet-vatandaş ilişkilerini ve güven seviyelerini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Kamu yönetimi kendi içinde toplumun birbiri ile bütünleşmesi güven ve güvene dayalı ilişkilerle oluşur. Postmodern düşünüşte güvene dayalı ilişkiler kurma çabası toplumsal çabaların yeni yaklaşımı olmalıdır.

Postmodern yönetim paradigmasının yaygınlaştığı son yıllarda ilişkilerin karmaşıklaştığı ve güvensizliğinde buna bağlı olarak artacağı söylenebilir. Güven belirsizliklerin ikamesi olarak geleceğe emniyetle bakarak hareket serbestisi sağlar. (Ateş, 2004)

1.2.13. Politik Faktörler ve Güven

Hükümetteki etkin politik görüşler ile halkın politik görüşlerinin uyuşma oranı da kamu yönetimi hakkındaki değerlendirmeleri etkilemektedir. Farklı politik görüşteki kamu yönetimi liderlerinin ve yönetim kademesinin toplumsal menfaatlere olumlu katkıları olan karar ve uygulamalarda bile negatif değerlendirmeye yönelme eğilimi olabilir.

Kamu yönetimine güven üzerinde etkili olan politik faktörlerden biriside ülkelerde yaşanan siyasi seçimlerin propaganda dönemlerinde politikacılar ve siyasi partiler arasında yaşanan aşırı tartışmalar olarak belirtilebilir. Halkın politik partilere karşı soğuklaşmasının kamu yönetimi hakkındaki değerlendirmelerde de etkili olduğu bilinmektedir (Bouckaert vd. 2003).

Bianco da, politik açıdan güven değerlendirmesinde, seçmenler ile seçilenler arasında benzer bir ilişki kurmaktadır. Seçilenler, seçmenlerinin onlara tanıdığı imkanları yine seçmenlerin menfaatleri doğrultusunda kullanırlarsa seçmenlerin güvenini kazanırlar (1994).

Politika ve güven ilişkisi açısından ampirik verilerde ülkelerin politik yönetim şekilleri ile kamu yönetimlerine güven seviyeleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir. 1976 yılı için elde edilen karşılaştırmalı verilere göre Almanya, Hollanda ve

Avustralya gibi ülkelerde kamu yönetimine güven ortalama % 60-70 iken, Japonya, ABD ve İtalya gibi ülkelerde ortalama %20-30 olarak belirlenmiştir (Pharr,1997:238'den aktaran Ryan, 2000).

Politik sistemlerin farklığı Hollanda, Norveç, İsveç, Finlandiya gibi katılımcı demokrasinin daha etkin olduğu kuzey ülkelerinde güven seviyeleri belirgin olarak yüksek seviyede tespit edilmiştir (Inglehard, 1997:231-235). Ancak bu ilişki diğer araştırmalarla desteklenmemiş ve ilişkiler zayıf olarak ölçülmüştür (Papadakis,1999:83).

1.2.14. Teknoloji ve Güven (E-Devlet Uygulamaları)

Halkın kamu yönetimine güveni üzerinde çağa uygun imkanlar sunan teknolojik gelişmelerin etkileri de göz ardı edilemez. Bu konuda teknolojik gelişmelerin sağladığı online hizmet sunumları bu hizmetlerden yararlanma imkanı olanlar için olumlu etkiler yaparken, bu hizmetleri kullanmayı bilmeyenler için kamu yönetimi değerlendirmelerinde olumsuz etki yapabilir (Sims, 2001).

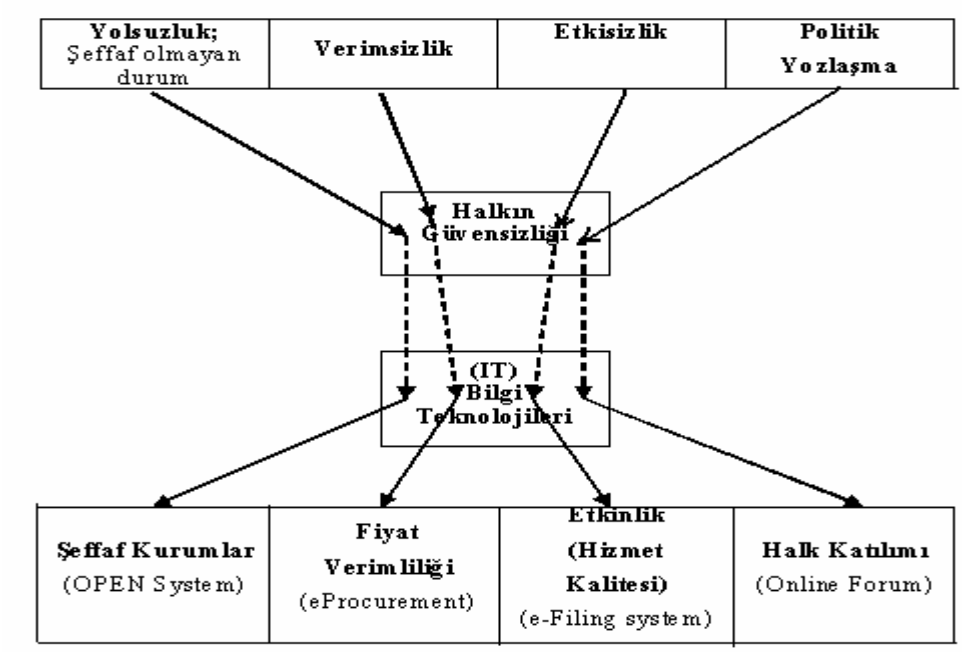
Teknolojik gelişmelerin olumsuz etki riski yanında güven hakkındaki olumlu katkılarının daha fazla olacağı görülmektedir. Özellikle Bilgi Teknolojileri alanında gelişmeler ve E-Devlet uygulamaları kamu yönetimlerine karşı son 40 yılda azalma gösteren güven değerlendirmelerini düzeltici etki yapabilecek imkanlar sunmaktadır.

Bilgi Teknolojilerinin (Information Technology-IT) kamu yönetimi uygulamaları ile. halkın kamu yönetimine güvenini yeniden arttırıp arttırmayacağı konusundaki araştırmalarda , farklı e-devlet uygulamaları ile farklı alanlarda yönetim kademelerinin daha iyi, verimli ve şeffaf işlemesini ve düşük maliyetli, süratli hizmet sunmasını sağlayarak, hizmet memnuniyet ve tatminlerinin yanında kamu yönetimine güven seviyelerinin de arttığını tespit etmiştir (Moon, 2002).

E-devlet uygulamalarının kamu yönetimine güvensizlik oluşturan temel sorunların çözümü hakkındaki etkileri Moon'un (2002), araştırma modelinde gösterilmiştir. Kamu yönetimi sorunu olarak görülen Yolsuzluk, Verimsizlik, Etkisizlik ve Halkın Siyasetten Yabancılaşması e-devlet uygulamalarının katkıları ile

Şeffaf Kurumlara, Verimliliğe, Kaliteli ve Etkin Hizmet sunumuna ve Halkın katılımı ile politikada aktif rol almasına çevrilerek güven konusunda da önemli gelişimler sağlanmıştır.

Şekil 1.2. : Halkın Kamu Yönetimine Güvensizliğinin Yönetimsel Nedenleri ve Bilgi Teknolojilerinin Potansiyel Katkıları



Clinton Amerika'da Ulusal Bilgi Altyapısı (National Information Infrastructure (NII))'nın bir parçası olarak Elektronik (E-) Devlet uygulamalarını başlatarak kamu hizmetlerindeki zaman ve mesafe kısıtlamalarını ortadan kaldırmayı hedeflemiştir. E-Devlet çalışmaları Politikada, bürokraside, performans yönetiminde ve yeniden yapılanmada son yıllarda önemli değişimler sağlamıştır (Moon, 2002).

Bilgi teknolojilerinin kamu yönetimine güveni arttırdığı birçok uygulama vardır ve her geçen gün kapsam ve sayıları tüm dünyada artış göstermektedir. Bu uygulamaların ortak özelliği kamu yönetimi ve halk arasındaki hizmet sunumuna dayalı iletişimin daha açık kolay ve düşük maliyet ile yapılarak tatmin/memnuniyet düzeylerini arttırarak, vatandaş düşünce ve isteklerine daha rahat ulaşmak ve bu güçlü iletişim içinde daha az hata ve daha güvenilir ilişkiler geliştirmek olarak belirtilebilir.

E-Devlet uygulamalarına güven arttırıcı yönü açısından Kore Seul'da uygulanan **OPEN projesi** (OPEN: Online Procedures ENHancement for Civil Aplikation), uluslararası kuruluşlarca da takdir edilen başarısı nedeni ile, dünya

uygulamalarına örnek gösterilmektedir. Temel özelliği kamu uygulamalarında Online Uygulamaların desteği ile yolsuzlukları azaltarak daha iyi ve etkili hizmet sunumu olan bu proje içeriğinde dört ölçüt ön plana çıkmıştır; *Önleyici Ölçütler* (Yeniden Düzenleme ve İşlemeyen süreçlerin kaldırılması), *Cezalandırıcı Ölçütler* (sıfır hata toleranslı çalışma, yolsuzluk rapor sistemi ve kartları), *Yönetimde Şeffaflığın Sağlanması* (OPEN Projesi ve Yönetim kademelerinde Anti-Yolsuzluk İndeksi Uygulamaları), *Kamu-Özel İşbirliği Arttırma Ölçütleri* (Vatandaş Katılımı ve Yardımlaşma, Ombudsmanlık Oluşumu, Sivil Toplum Kuruluşları ile İşbirliği) (www.open.seoul.go.kr.) Bu uygulamanın halkın kamu yönetimi algılaması ve güven değerlendirmeleri üzerindeki etkileri bariz olarak görülmüştür.

Amerika'nın Virjinya Eyalet yönetimi tarafından uygulanan **eVA** (Electronic Virginia) projesi de teknoloji destekli Web hizmetlerini geliştirerek özel sektör uygulamalarında olduğu gibi birim hizmet maliyetlerinin performansını arttırmayı ve maliyetleri düşürerek verimlilik sağlamayı amaçlamıştır. 2000 yılında eyalet yönetiminin aldığı karar ile uygulama projesi geliştirilen eVA, hizmet işlem maliyetlerini düşürmüş, kuruluş ve vatandaşların düşük maliyetle daha kolay ve hızlı hizmet kullanımını, vergi ödemeleri, alım satım işlemleri gibi konular başta olmak üzere çok yönlü olarak sağlamış ve başarısı yıllar içinde önemli ölçüde artmıştır. Aynı dönemlerde kamu yönetimine güven artışı da gözlenmiş ve teknolojik uygulamaların güvene desteği daha fazla önemsenmiştir (www.eva.state.va.us).

IRS tarafından uygulamaya başlanan vergilerin online hizmetlerle toplanması ve hesaplanmasını içeren **e-Filling** projesinin amacıda Milli Gelir Kurumunun (IRS:Internal Revenue Service) vatandaş gözündeki olumsuz imajının düzeltilmesi ve kurum çalışmalarının performansının arttırılması olmuştur. Vatandaşlara göre vergi geri ödemelerindeki ve yönetim kademelerindeki bozukluk bu uygulamalar ile giderilmeye çalışılmış, online hizmet mükellef ve vatandaşlar tarafından daha sık kullanılarak yılar içindeki vergi toplama oranları, proje uygulama tarihi olan 1995 ile 2001 arasında % 240 artış göstermiştir. IRS bu proje kapsamında Amerikan Müşteri Memnuniyeti İndeksi verilerini kullanmıştır. Proje önemli oranda kurumsal performans başarısı ile sonuçlanırken kuruma duyulan güven değerlendirmeleri de teknolojik uygulamalar sayesinde artış göstermiştir (IRS, 2001).

Amerika'da Pensilvanya Eyaletinde, güvensizlik nedeni ile vatandaşların politikaya yabancılaşması ve katılımdan uzak durması konusundaki problem üzerinde örnek bir uygulama projesi internet üzerinden başlatılmıştır. **Online Policy Forum** olarak adlandırılan projede halkın çevre ile ilgili kendilerini de ilgilendiren konularda bilgilendirilmesi, anket uygulanması, sorunlarının, tekliflerinin yada şikayetlerinin dinlenerek karar süreçlerine aktif katılımlarının sağlanması amaçlanmıştır (Moon,2002). E-devlet/E- demokrasi olarak sınıflandırılabilecek bu uygulama ile vatandaşların beklenti ve algılamaları sonucunda güvensizlik duymaları ve kamu yönetimi süreçlerinden ve politikadan yabancılaşmaları sorunu önemli ölçüde geliştirilerek katılım sağlanmıştır. Ancak uygulama sıklığı ile forum uygulamalarının arttırılması gerekliliği de tespit edilmiştir (www.e-democracy.org). Benzer uygulamaları günümüzde, yerel ve merkezi yönetimlerin bir çok hizmet alanlarında görülmektedir.

Gelişen teknolojiye paralel olarak kamu sektöründe internet ağlarının artarak kullanımı, vatandaşların performans ve faaliyetler konusunda daha fazla bilgiyi daha kolay ulaşmasını sağlaması nedeni ile doğru ve yanlışları daha kolay ayırt etmelerini ve güven artışını sağlayacaktır (Barnes ve Gill, 2000). Vatandaşların kamu hizmetleri kullanımında ve bilgiye ulaşmada teknolojik imkanları kullanmaları, rahat ve süratli iletişim imkanı sağladığından güven konusunda önemli katkıları nedeni ile kamu yönetimleri kronikleşen güven düşüşüne dikkat etmeli ve Bilgi teknolojilerinin sunduğu imkanlardan yararlanmalıdır. E-devlet uygulamaları kamu yönetiminin şeffaf, verimli, hesap verebilir olmasını kolaylaştırır ve halkın güveni hakkında daha doğru ve zamanında değerlendirme yapmasını sağlar.

1.2.15. Büyük Toplumsal Olaylar ve Güven

Toplum içinde etki alanı en geniş olan savaşlar ve büyük sorunlar sonuçlarının başarısına göre kamu yönetimine güveni diğer faktörlerden daha fazla etkiler (Sims, 2001). Dünya savaşlarının, katılan ülkelerin yönetimleri ve halkları üzerindeki etkileri ile Amerika da yaşanan 11 Eylül saldırılarının etkileri belirgin olarak gözlenmiştir.

Amerikan toplumu Pearl Harbour saldırısında da 11 eylülde olduğu gibi kamu yönetimlerine yüksek güvene doğru yönelmiştir. Vatandaşların bu tepkisinin nedeni olarak o anki koruma görevini yapamamasına rağmen yinede güvenliği yeniden sağlayacak makam olarak kendi kamu yönetimlerinin başarılı olacağına inançları gösterilebilir. Güven kavramının geleceğe yönelik öngörülü bir trend olduğu ortak tanımlamalarından da anlaşılmaktadır.

Kanada ve kuzey Amerika'da 1930 ve 1960 arasında yaşanan ekonomik kriz sonrası ve II. Dünya Savaşı sonrası dönemde çizilen vizyon haritaları kamu yönetimlerine duyulan güven derecelerinde sürpriz artış gözlenmesine neden olmuştur. Bazen küçük toplumsal olaylar bile güven seviyesini arttırıcı toplumsal reaksiyon sağlayabilir.

Türkiye için ise yakın tarihte etkileri görülen 1999 depremi ve sonrasındaki kamu yönetiminin çalışmaları halkın büyük tepkisini almış ve o tarihlerde medyada yer alan birçok kamu oyu araştırmalarında güven sorunu dile getirilmiştir. Bu süreç 2002 seçimlerinde deprem hükümetinin ağır seçim kaybı ile en büyük tepkisel sonucunu göstermiştir.

1.2.16. Yönetişim Yaklaşımları ve Güven

1980'li yıllardan itibaren başlayan yönetim anlayışının yeniden incelenmesi süreci daha fazla işlerlik kazandıracak yöntemlerin geliştirilmesine ve incelenmesine yardımcı olmuştur. Toplumsal yapı içinde bütün aktörlerin yönetim süreçlerine katılması anlayışına dayanan *Yönetişim Yaklaşımları* da bu bakımdan kamu yönetimlerine yapısal ve yönetim kültürü açısından önemli katkılarda bulunmuştur.

Yönetişim anlayışının, geleneksel yönetim anlayışına göre hiyerarşinin daha az olduğu ve katılımın daha fazla olduğu bir anlayış olduğu görülmektedir. Vatandaş kamu yönetimi arasındaki ilişkilerin sıklığı bu katılım süreci ile artmakta ve vatandaş rol ve görevleri sorumlulukların arttığı bir seviyeye ulaşmaktadır.

Yönetişim, kamu yönetiminde esnekliğin, katılımın ve sorumluluk paylaşımının ön plana çıktığı bir yapıyı işaret etmektedir. Kamu, Özel ve Sivil

Toplum arasındaki ilişkiler ağı ve sorumluluğun sivil topluma doğru kaydığı bir yapı olan yönetişim aktörler arasında karşılıklı etkileşimli yönetim anlayışını ifade etmektedir (Eryılmaz, 2002).

Kamu yönetimi anlayışı ile kamu yönetiminin geleneksel çerçevesi aşılarak delegasyon, desantralizasyon, hizmet kullanıcıları, sözleşmeler gibi olgular yeni yönetim yapısının unsurları olmuştur. Bu özellikler ile kamu ile özel sektör sorumluluk ve görev alanları arasındaki geleneksel sınırlar yeniden belirlenmiştir (Andersen, 2001).

Yönetişim anlayışında yönetimin etki alanında pasif olarak yer alan diğer bazı aktörlerde görev ve sorumluluk almaya başlamışlardır. Bu sektörler kamu, özel, gönüllü kuruluşlardır.

Özel ve kamu sektörü kurumlarda amaca ulaşmak için kullanılan yapısal ve idari mekanizmayı *Yönetim* olarak tanımlarken sadece sonuca odalı olan bu yapı, *aktör* olarak ifade bulan etki alanındaki birimlerin orantılı katılımı ile *Yönetişim* ifadesini almıştır. Başlıca Kamu Sektörü, Özel Sektör ve Sivil Toplum kuruluşlarından oluşan aktörlerin yönetimin karar mekanizmalarına katılımı içeren çok yönlü ilişkiler ağını açıklayan kompleks yapıyı tarif eden kavram ***Yönetişim***'dir (Eryılmaz, 1999).

Yönetişim kavramının uygulanması ile ulaşılan yönetim mekanizması da İyi Yönetişim terimi ile ifade bulmuştur. Son yıllarda birçok uluslar arası toplantı ve konferansın konusu olan ve küresel boyutlu katılım sağlanan bu kavramın temelinde, kamu yönetimlerinde Katılımcılık, Şeffaflık, Hesap Verebilirlik sağlayan karar alma ve uygulama süreçlerinin geliştirilmesi ele alınmaktadır (UNDP, 2002; TİHAK,2003).

Yönetişim kavramının belirgin tanımlamaları yıllar içinde yeni kapsamlarla ifade edilmiştir. 1970'lerde *yönetim* ve *yönetişim* eş anlamlı olarak ele alınmaktadır (Andersen, 2001). Yönetişim kavramı yerine, yada onunla birlikte kullanılan diğer

kavramlar "*minimal devlet*", "*yardımlaşmalı yönetim*", "*yeni kamu işletmeciliği-NPM*", "*iyi yönetişim*" olarak belirtilmektedir (Rhodes, 1997).

Yönetişim anlayışı; sürece odaklanan bir yaklaşımdır ve karar alma aşamasındaki çoklu katılımın başarılı çıktılara yansımasını amaçlamaktadır. Karar alma aşamasında oluşan işbirliğine dayalı bu ilişkilere *ağ ilişkisi* olarak bakılabilir. Rhodes bu konuda yönetişimi; kendi kendine organize olma yada organizasyonlar arası ağlar olarak tanımlamaktadır (Rhodes, 1997).

Yönetişim anlayışıyla işletilen kamu yönetiminde gerçekleşen performans seviyesi artarak, çok yönlü katılım aktörlerin bilgi iletimi hakkındaki katkısıyla vatandaşların daha fazla bilgilendirmesini sağlayarak algılanan performans düzeyini de arttırır. Algılanan performans kamu yönetimine karşı bakışı ve güven seviyelerini olumlu yönde etkileyecektir.Vatandaşlar yönetim sürecine daha fazla katılarak kendilerini onun bir parçası olarak görür ve güven değerlendirmeleri daha pozitif olur (Barnes ve Gill, 2000).

Bürokratik, siyasi ve gönüllü halk temsilcileri olan kuruluşlar arasındaki mutabakat ortamında alınan kararlar güven içinde ön belirleyiciler olmaktadır. Yönetişim için güven hem girdi hem de çıktıdır. Aktörler arası karşılıklı güven vardır ve yönetişim çıktıları olarak da katılımcılar ve temsil edilen halk tabakalarının güvenleri de elde edilir.

Yönetişim yaklaşımının önemli bir öğesi olarak *katılım* konusunda araştırmacıların ortak bakışı, birçok vatandaşın politik sorumluluk ve katılımdan uzak durmayı tercih ettiği yönündedir (Vigoda ve Yuval, 2003). Yeni süreçte vatandaşlar politik karar sürecine daha fazla katılıma yönlendirilmeye çalışılmaktadır. Bu açıdan *katılım ve güven* ilişkisi yakın olarak belirlemiş ve daha fazla katılım daha fazla güven olarak ifade edilmiştir. (Putnam, 1995).

Yönetişim yaklaşımlarının amacı; toplumu daha etkin ve demokratik yönetmek olarak algılanmaktadır (Coşkun, 2003).

Özel sektör yönetim uygulamalarının, kamu yönetimine uygulanmasını içeren NPM- Yeni Kamu İşletmeciliği zaman içinde gelişerek Yönetişim Yaklaşımlarına dönüşmüştür. Verimlilik Etkinlik ve Ekonomiklik kavramlarının temel değerler olduğu NPM'e ilave olarak Yönetişim yaklaşımlarında ağlar kurularak kararlara katılım sağlanmaktadır (Coşkun 2003: 41-42).

Yönetişim uygulandığı düzeye bağlı olarak, *Yerel Yönetişim, Bölgesel Yönetişim, Toplu Yönetişim, Ulusal Yönetişim ve Uluslar arası Yönetişim* olarak farklı şekillerde kullanılan bir kavramdır (UNESCAP, 2003).

Yönetişim kavramı ulusal kapsamda üç farklı alanda kullanılmaktadır. Bu alanlarda; bir ülkenin ekonomik faaliyetlerinde ve ilişkilerindeki karar süreçlerinde kullanılan *İktisadi Yönetişim,* siyasa oluşturmadaki karar süreçleri için *Siyasal Yönetişim* ve bu siyasaları uygulama süreci için *İdari Yönetişim* olarak kullanılır (TOKİ, 2003).

Yönetişim kavramı kamu yönetiminin karar süreçlerine maksimum demokratik katılımı ve sorumluk paylaşımını gerektirdiği için bası temel değerlerin bulunması gerekmektedir. Yönetişim olgusundan bahsedilen bir idari yapılanmada olması gereken temel özellikleri Avrupa Birliği ortak kabullerinde beş grupta toplamak mümkündür ;

- ***Açıklık:*** Yönetimler aldığı kararlarda ve uygulamalarda halkın anlayacağı bir dil ve üslup kullanmalıdır.
- ***Katılım***: Karar mekanizmasına vatandaşları bazı açılardan doğrudan temsil eden Sivil Toplum Kuruluşlarının katılması,
- ***Hesap Verebilirlik***: Yönetim kademelerinin her uygulama için sorumluk sahibi olarak hesap verebilir olmasıdır.
- ***Etkililik***: Kararların en uygun şekilde alınmasını ve zamanında ve yerinde uygulanmasıdır.
- ***Tutarlılık***: Politikaların kendi içinde ve genel ilkeler açısından tutarlı olması ve uygulama süreçlerinde ve sonuçlarında bu tutarlılığın görülmesidir. (www.europa.eu.int.).

Kamu yönetiminin müşterileri durumunda olan halkın yönetim politika oluşturma ve uygulamaları hakkındaki memnuniyetleri Yönetişim unsurlarının uygulanması ile arttırılabilir. Günümüzde gelişmekte olan ve gelişmiş olan demokrasiler doğrudan katılım ve diğer yönetişim ilkelerine dayalı reform ve uygulama paketleri ile bu avantajları kısmen de olsa gözlemleme imkanı bulmaktadırlar. Ülkemizde de 2004 Kamu Yönetimi Reformları ile ulusal ve yerel alanda yönetişim yaklaşımlarının sistematik uygulamaları uygulanmaya başlanmıştır. Kamu yönetiminin daha etkin çalışması TESEV, TÜSİAD ve DİE araştırmalarındaki halkın değerlendirmelerinde kendini göstermektedir. (Adaman vd. 2001;2004; DİE 2004;2005, TÜSİAD, 2002)

Yönetişim yaklaşımları ile kamu yönetimi Minimal Devlet anlayışı ile öz görevlerini daha etkin yürütebileceği küçülme sürecini yaşamaktadır. Desantralize ve yerinden yönetim ile hizmetler ilgili alt makamlara kurumsal yapıları ve yetkileri ile devir edilmektedir. Kamu Yönetiminin küçülmesi gücünü azaltmamak, daha etkin bir kamu yönetimi oluşması sağlamaktadır. Bu durumda vatandaşın daha verimli hizmet aldığı ve performansından daha fazla memnun olduğu bir kamu yönetimi sağlaması ile daha fazla güven duymasını sağlayacaktır. Devlet artık doğrudan müdahale yada icra yerine süreçleri stratejik planlar dahilinde yönlendirecektir (Coşkun, 2003: 47).

1.3. GÜVEN KAVRAMININ FARKLI BOYUTLARI ve UNSURLARI

Sosyal bilimlerde ve psikolojide incele alanları olan güven kavramı ilişkilerin birey, toplum yada ulusal/uluslar arası organizasyonlar seviyesinde oluşmasına göre farklı boyutlarda tanımlanabilir. Bu konudaki boyutsal kavramsallaştırmalar araştırmacılara ve teorisyenlerin yaklaşımlarına göre farklılıklar içerir. Bu kapsamda literatürde tespit edilen bazı önemli ayırımlar bu kısımda ele alınmıştır.

Sosyolojik yaklaşımlarda güven bireysel ilişki temelli olarak bireysel özeliklere, toplumsal özelliklere ve toplumsal kurumların özeliklerine göre çeşitli boyutlarda ele alınmaktadır.

1.3.1. Kişiler Arası İlişkilerde Güven

Güven konusunda yapılan araştırmaların çoğu kişisel güven ile ilgilidir. Psikolojik alanda yapılan bu araştırmalarda toplumsal yaşam içinde yada kurumlarda bireyler arası ilişkilerdeki güven ele alınmaktadır. Bireysel özelliklere göre değerlendirilen güvende; fikirler, duygular ve bireysel özellikler dikkate alınır.

Rotter'a göre insanlar arası güven rekabet ortamlarında düşüktür (Rotter 1967). Kişiler arası güven yüz yüze iletişim içinde olan bir güvendir (Earle ve Cvetkovich, 1995).

Ekonomik eşitsizliğin düşük olduğu ülkelerde kişiler arası güven daha yüksel görülmektedir. Bu aynı zamanda toplumda genel siyasal eşitlik ile de uyuşuyor görünmektedir (Uslaner, 2000).

Özellikle toplumsal varlık hakkındaki bir çok araştırma, kişiler arası güveni, kamu yönetimine güven için ön şart olarak görmektedir. Toplumsal varlık teorisi her çeşit yapıyı içinde barındırarak, insanların yardımlaşmayı ve diğerlerine güvenmeyi öğrenir, çünkü farklı geçmişlere sahip insanlar bir araya toplanmıştır. Bu güven oluşumlar dışında insanlara genellenir (Kişiler arası güven) ve sonradan kamu yönetimine güvene genellenir. Kamu yönetimine güven bu nedenle grupların insanları kapsama seviyesine bağlıdır (Bouckaert, 2002)

Kişiler arası güvendeki değişim toplumun birlikte yaşama ve hareket etme isteğini de etkiler ve bu güvensizlik kamu yönetimine güveni de etkiler (Sims, 2001). Toplumsal hayatta yönetimin toplum temelli anlayıştan birey temelli yaklaşımlara geçiş yaşadığı günümüzde geleceğe aktif ve yapıcı olarak bakmak için bireyler arası güvenin oluşturulması gereklidir (Sztompka, 1999:12).

1.3.2. İtibari Güven (Fiduciary Trust)

İtibari güven; bir kurum yada kişinin farklı yorumlanabilecek kabiliyetleri hakkında duyulan güven olarak ele alınabilir. Kesin verilere dayanmadan ve asimetrik olgulardan etkilenen itibari güvende yanlış değerlendirme olasılığı yüksektir. Bazı liderler yada kurumlar hakkında vatandaşların yapacağı bu tür değerlendirmeler her

zaman gerçeği yansıtmayabilir. Kurumsal olarak önemli yapılar hakkındaki vatandaş değerlendirmeleri geleneksel olarak algılanması ve bilgi eksiklikleri nedeni ile gerçek performanstan farklı olarak ele alınıp gereğinden fazla güven ifadesi gösterilebilir. Kass bu nedenlerle halkın güven değerlendirmelerinde, kurum yada bireylerin geçmişten gelen itibari özellikleri yerine, kurum çalışan ve yöneticilerinin gerçek performansları ile değerlendirme yapmalarının gerekliliğini vurgulamaktadır (Kass, 1990'dan aktaran, Craig,1998).

1.3.3. Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal Güven

Lewis ve Weigert'e göre güvenin 3 ölçütü vardır; "kavramsal \ bilişsel (cognitive)", "duygusal (emotional)", ve "davranışsal (behavioral)". Bilişsel süreç güveni arttırıcı herhangi bir etkiye sahip değildir, fakat bunun yerine seçme vardır; belirli bir andaki (toplumsal olarak tanımlanmış) bir karar daha ileri bir delil veya nedene sahip değildir. Duygusal temel güvene ters bir durum olduğunda açığa çıkar, çünkü güven sık sık duygusal girişimler gerektirir. "Davranışsal olarak, başkalarının gelecekte yapacakları belirsiz şeylere güvenmek aslında bu beklentilerin bozulması durumlarında bu kapsamlarda belirgindir"(Lewis ve Weigert, 1985). Güvenin duygusal ve rasyonellik kombinasyonuna sahip farklı şekilleri vardır.

Tablo 1.1. : Duygusallık ve Akılcılık Boyutlarına Göre Güven Türleri

		Duygusallık		
		Yüksek	***Düşük***	***Çok az***
Akılcılık	***Yüksek***	*İdeolojik Güven*	*Kavramsal Güven*	*Akılcı Beklentiler*
	Düşük	*Duygusal Güven*	*Olağan Güven*	*Muhtemel Beklentiler*
	Çok az	*Kader*	*Kader*	*Belirsizlik ve Panik*

1.3.4. Karşılıklı Güven (Mutual Trust)

Karşılıklı güven iki birey yada kurumsal yapı temsilcisi arasında oluşan simetrik ilişkilerin sonucu oluşan güven türüdür. Öğrenci ile eğitim kurumu çalışanı olan öğretmen arasında oluşan güven bu türe örnektir. Bu güven ilişkisi çalışanlara güven ile kuruma duyulan güvenin etkileneceğini ifade eder. Bunun gibi kamu

çalışanları ile hizmet alışları sırasında ilişki kuran vatandaşlar bu yolla kuruma güvenlerini de şekillendirirler.

Güven bu şekillerde alt ilişkilere bağlı değerlendirildiğinde bu ilişkilerin iyi yada kötü yönde etkilenmesi güveni de doğrudan etkiler. Güven, sadakatsizliğin hissedildiği durumlarda etkilenir (Craig,1998).

1.3.5. Karakteristik Temelli Güven

Bireysel seviyedeki güven tanımlamalarından birisi olan karakteristik temelli güven Lynne Zucker tarafından tanımlanan üç farklı güven çıktısından birisidir (1986'dan aktaran Craig, 1998). Bireyin aile kökeni, etnik özellikleri, gelir durumu gibi kişisel özelliklerinin etkisinde oluşan güven ilişkisidir. Bu tarz güven ilişkileri geleneksel ve küçük toplumlarda görülür.

Bu güven ilişkisinin kamu yönetimine güven kapsamında ele alındığı durumda vatandaşlara birinci elden hizmet sunan çalışanların bu sevideki güven duygusunu sağlamış olması gerekmektedir. Ancak bu güven türü halkın kamu yönetimine güvenini arttırmak için kullanılabilecek bir güven ilişkisi sağlamaz (Craig, 1998).

1.3.6. Süreç Temelli Güven

Süreç temelli güven tekrarlanan karşılıklı ilişkiler sonucunda oluşan bir güvendir. Başlangıçta karakteristik temelli güvenin etkisi ile oluşabilir. Tekrarlanan ilişkilerde güven bu ilişkilerin olumlu normlar çerçevesinde devamını sağlamak için de devamlılık eğilimi gösterir.

Süreç temelli güvende bir ekonomik ilişkide alınan ve verilen mal yada benzeri değerler semboliktir, güven için önemli olan ise bu ilişkilerin doğasıdır.

Kamu yönetiminde halk ile ilişkiler tekrar edilen ilişkiler olduğu için orta ve alt kademe çalışanların bu süreçlere katkıları süreç temelli güven için önemlidir. Kamu yöneticileri de yönetişim prensiplerini uygulayarak kamu yönetimi süreçlerinde güven elde edilmesini sağlayabilirler (Craig,1998).

1.3.7. Kurumsal Temelli Güven

Kurumsal yapı ile ilgili güven değerlendirmeleri Zucker tarafından iki şekilde sınıflandırılmıştır. Birincisi kurumların çalışanları ve organizasyon yapıları ile ilgidir. İkinci olarak kurumsal yapının çalışmasını sağlayan kanunlar, düzenlemeler ve sigorta işlemleri hakkında oluşan güvendir (1986'dan aktaran Craig, 1998).

Kurumsal temelli güven, kurumun çevresi ile ilişkilerinde gösterdiği performansın etkisinde gelişir. Yapılacak düzenlemeler kurum çalışmaları hakkındaki etkilenen diğer unsurların ve halkın güven derecelerini yeniden gözden geçirmelerini sağlar.

1.3.8. Kamu Yönetimine (Devlet'e) Güven

Kamu yönetimine güven yada güvensizlik kamu yönetimine karşı duyulan negatif yada pozitif tutumların bir ifade şekli olabileceği gibi, demokrasinin işleyişi, kamu yönetiminin işleyişi, yasallıklar, politik durumların etkilerinin ifade şekli de olabilir. Kamu yönetimine güven hakkında bütünsel bir kurumlar toplamı olarak Devlete Güven vurgulandığından ampirik çalışmalarda devlet yapısı içinde yer alan kurumlara duyulan güveni seviyelerinin istatistiksel toplam ve ortalamaları ile benzerlik gösterecektir.

Citrin politikacılar ve kurumlar hakkında adet olan negativizm gibi iftira içerikli söylemlere dikkat çeker ve endişe edecek başka konu olmadığını belirtir. Kamu yönetimine Güven/Güvensizlik yada genel toplumsal bir norm olarak güven konusunda sapma olmayacağını belirtir (Citrin 1974).

Kamu yönetimine güven kavramının tanımlaması, kültürel, politik, sosyoekonomik ve diğer faktörleri içerir. Kamu yönetimine güven; vatandaşların kamu yönetiminin ne kadar iyi işlediğini ve kendi görüşlerine ne kadar yatkın çalıştığını ifade şeklidir (www.E-government.govt.nz.).

Kamu yönetiminin bağımsız karar vermesi ve özgürce hareket etmesi sınırlandığında, vatandaş ile kamu yönetimi arasındaki ilişkileri değerlendirmek için güven derecelerinin hesaplanmasına gerek kalmayacaktır. "Güven" ile ilgili gerçek

ilişkiler kamu yönetiminin sadece belirli bazı marjinal faaliyetleri ile kurulabilir ve bu faaliyetlerde kısmen risk faktörünün içeren faktörler olur. Bağımsız davranma olarak bahsedilen konuda politik sistemin yapısına göre değişen oranlarda özgürce davranma olur. Totaliter rejimlerde kamu yönetimleri istedikleri gibi davranırlar, bu durumda vatandaşlar ile yönetimler arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi güven derecelerini ölçerek yapılabilir. Demokratik rejimlerde bağımsız davranma pratikte oldukça sınırlandığı için, güven dereceleri oldukça az değerlendirilebilir. Bu durumda kamu yönetimi ve vatandaş arasındaki ilişkileri değerlendirmek üzere diğer kriterlerden (Hizmet sunumlarından memnuniyet, Politikanın etkinliği düşüncesi…) faydalanılır (Bouckaert vd. 2002)

Bir kurum kamu yönetimi içinde iyi işliyorsa bile, polis ve adalet kadar önem düzeyi ile değerlendirilmeyebilir. Benzer şekilde kararlara katılma sadece güvenliğin ve yeterli yiyeceğin temin edildiği durumlarda önemli duruma geçen kriterler olabilir. Her nasılsa beklenen faktörlerden birinin yokluğu halkın güven değerlendirmelerini önemli oranda etkileyebilir.

Bu konudaki muhtemel değerlendirmeler kriterlerin denkliği ile sağlanabilir; halkın kamu yönetimine karşı negatif tutumları onun kötü işlemesinden mi? yoksa halkın davranışlarını kısıtlamasından mı kaynaklanmaktadır? Bu durum bizi tekrar güvenin güvensizliğin zıttı olup olmadığı tartışmasına götürmektedir (Bouckaert vd. 2002).

Hardin'e göre "kişiler arası güven", "kamu yönetimine güven" olgusundan oldukça farklıdır. Hardin aslında kamu yönetimine güvenip güvenmediğimizi bilemediğimizi belirtiyor. Eğer bir kişi bir kuruma güvenmek isterse, bunun iki yolu vardır; belli bir kısmına güvenmek veya bu kurumun bizim hayatımız için etkili olan kısımları ve çalışanların rolü ile ilgili çalışmalarına güvenmektir(Hardin,1998'den aktaran, Bouckaert, 2002).

Güvenin üç ana ölçüt olarak ayrımı yapılabilir; "Politik Kurumlara Güven", "Sosyal ve Ekonomik Kurumlara Güven"(Piyasa reformları ile ilişkili), "Geleneksel Otoritelere Güven" (kilise ve silahlı kuvvetler) (Mishler ve Rose, 1997).

Halkın kamu yönetimine güveni, idarenin meşruiyetinin göstergesi olduğu için, güvensizlik meşruiyetin azalmasına neden olacaktır (Barnes ve Gill, 2000). Bu durum kamu yönetimini çökertecektir. Bu tehlike son 30 – 40 yıllık ampirik çalışmalarda aşikardır.

Kamu yönetimine güven üzerinde kamu çalışanlarının önemli etkileri vardır. Vatandaşların kamu çalışanları ile her hizmet ilişkisinde karşılaşmasında edindiği tecrübe ve tutumlar kamu yönetimine bakışlarını doğrudan etkiler. Bu nedenle kamu personelinin iyi yönetilmesi ve güven kazanmaları, kamu yönetiminin de güven kazanmasını sağlar (Belanger, 2001).

1.3.9. Kamu Yönetimi Reformları, Modernizasyon ve Güven

Kamu Yönetimi alanında yapılan bir çok reformun nedensel ilişkiler açısından kalite, memnuniyet ve güven ile ilişkileri bulunmaktadır. Dünya çapında modern yönetim yapısının bir çıkar yolu olarak, kamu yönetimi yapısının ve kurumlarının modernizasyonu, post modern toplumda ters yönde ve güvensizlik gibi tepkiler alabilir.

Kamu yönetimine güvendeki düşüklüğün tek nedeni kamu yönetiminin yanlış işletilmesi değildir; reformların yapılması için ayrıca gerekli olan güvendir. Güven olmadan reformlar desteklenmez, buna rağmen reformlar güveni geliştirmeyi amaçlarlar. (OECD,2001).

Son zamanlarda sıkça görülen kamu yönetimi alanında yapılan modernizasyon faaliyetlerinin ana nedeni; performans düşüklüğüne bağlı olan "kamu yönetimine güvensizlik" sorunun tespit edilmiş olması olarak belirtilmektedir (Van de Walle, Kampen, Bouckaert, 2003). Modernizasyon ve yeniden yapılanma çalışmaları günümüzde toplumsal ihtiyaçlar, beklentiler, hassasiyetler dikkate alınarak ve dengelenerek yapılmalıdır.

1.3.10. Politik Güven

Siyasetçilere duyulan güven bireysel özelliklerine duyulan güven ile oluşur ancak kurumsal değerlendirmelerde etkileri olur. Amerika ve İsveç'te yapılan çalışmalarda siyasi güvenin parlamento ve Siyasi partiler açısından değerlendirmeleri yapılarak politik güven boyutuna yönelik veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Amerikan Ulusal Seçimleri Çalışmalarında (NES) "Kamu Yönetiminde Çalışan İnsanlar" katılımcıları rejime güven ile politik görevlilere güveni karıştırmışlardır (Mishler ve Rose, 1997). Güven araştırmalarında unsurlar ayrıştırılarak sorulmalıdır, çünkü analizlerde unsurların etki yön ve boyutlarını net olarak belirleyememek farklı değerlendirmelere ulaşılmasına neden olabilir.

Politik kültür paradigmasının temel düşüncesinde, güvensizliğin kötü olduğu fikri vardır. Politik kültürün içeriğinin ölçülmesinin zorluğu devam etmektedir, konsept sübjektiftir ve değişmesi gereklidir. Politik kültür ve güven arasındaki ilişkide öncelikle topluma güven gereklidir, politik güvenin kaybı bir problemdir, toplumun mutabakat içinde düşünmesi sağlanmalıdır, Politikacılar sorumluluk sahibi, ahlaklı, yardımsever insanlar olmalıdır. Politik güven karışıklıkların giderilmesi ve toplumsal konsensüs sağlanması ile olur.

1.3.11. Demokrasi ve Güven

Politikacılar kamu yönetimine güvendeki sürekli düşüş nedeni ile demokrasi krizlerine dikkat çekmektedirler. Bu değerlendirmeyi destekleyen ampirik bilgiler kesin değildir. Krizler hakkındaki bilimsel çalışmalar gerçek değerlendirmeleri göstermektedir (Norris, 1996). 1960 ve 1970'lerde krizler yaşanmıştır ve kamu yönetiminde aşırı yük oluşmasına neden olmuştur. 1980'ler 1970'lerdeki bir trend olarak açıklanamaz, fakat düzensiz değişimin ve demokratikleşmenin birçok ülkede zayıflamış olduğu görülebilir. İlgisizlik, can sıkıntısı, keyifsizlik, politikalardan uzaklaşma gibi kavramlar 1990'lı yılların anahtar kelimeleri olmuştur. Nye performans teorisi için dikkat edilen birçok hassasiyet olduğunu vurgulamaktadır, fakat bunların politik desteğin azalmasının nedenlerini açıklamaya yetmediğini de belirtmektedir (Nye 1997). Bu durum kamu yönetimine güvensizlik hakkında on yıllardır önemli endişelerin olduğunu göstermektedir ve Dahrendorf bu konuda şunları söylemektedir;

"Öyle görülüyor ki demokrasi her zaman krizdedir. Yirmi beş yıl önceki durumda, 1975'te "Üçlü Komisyonun" (Trilateral Commission) Kyoto Konferansında yayınladığı rapor "Demokrasinin Krizi" başlığını taşımaktadır. Ondan 35 yıl önce Harold Laski "Zamanımızın İnkılaplar Üzerindeki Yansımaları" isimli çalışmasında, demokratik krizleri ayrıntılı bir şekilde açıklamıştır. Aslında bu konu klasik bir yüzdeye sahiptir. Tocqueville'nin demokrasi hakkındaki endişelerini belirtmesi, daha başka şekillerde de tekrarlanmıştır. Bütün teorilerin babası olarak Aristo da demokrasiyi enteresan ve düzensiz şekli ile ele almış ve demokrasi ve oligarşi karışımı fikirlerini belirtmiştir. Günümüzde demokrasi konusunda yeni olan nedir? " (Dahrendorf, 2000)

Demokrasi ve güven ilişkisi içinde, vatandaşların demokrasi algılamaları ve tepkileri üç boyutta oluşur, bunlardan birincisi; kamu kurumlarının görevlerinin tam olarak yaptığından emin olmaları gereksinimidir. İkincisi; vatandaşlar kurumlardan ve hizmetlerinden memnun olduklarını göstermelidir. Üçüncü olarak ta; en önemli gösterge vatandaşların memnun oldukları ve beklentilerine uygun işleyen kamu yönetimine karşı duydukları güven seviyeleridir (Miller ve Listhaug, 1998).

1.3.12. Kurumlara Güven

Kamu yönetimleri kurumları genellikle araştırmalarda ayrıca değerlendirmeye alınmalarına rağmen kamu yönetiminden bağımsız değillerdir. Kurumlara güven ile genel kamu yönetimine duyulan güven arasında araştırmalarla belirlenen bir ilişki olduğu görülmektedir. Kurumların etki alanları ve hizmet içerikleri genel güven üzerindeki etkilerini de etkileyebilir. Bazen kamu yönetiminin etkili bir kurumu yada başbakan gibi etkili bir makamına güven genel kamu yönetimi üzerindeki değerlendirmeleri de yönlendirme yapabilmektedir.

Kamu yönetiminin önemli bir bölümünün insanlar için daha fazla önemsenen kısımları olarak, diğer şartlara ve politik karmaşıklığa göre daha iyi görülebilir ve değerlendirilebilir olmasını sağlar. Amerika Birleşik Devletleri için Başkan halkın gözünde kamu yönetiminin kişileştirilmiş şekli olarak görülür ve bu kamu yönetiminin genelinin imajı üzerinde de etkili olur. Örnek olarak Başkan Reagan,

başkanlık makamının törensel ve sembolik, ihtişamlı imajı ile politikanın üzerinde tutarak kamu yönetimine güven seviyesinin yüksek olduğu bir yönetim sergilemiştir (Citrin ve Gren, 1996). Diğer taraftan, Hibbing ve Theiss-Morse "Halkın Düşmanı Kongre" (Congress as Public Enemy) kitaplarında, Kongre içindeki tartışmalar, zıtlaşmalar ve uzlaşmaların açıkça görülebilirliğinden dolayı, kamu yönetiminin negatif imaj sahibi olmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Halkın düşüncelerindeki ulusal kamu yönetiminin değişik parçaları hakkındaki ortak düşüncelerinin kavramsallaştırılmasında Kongre üyelerinin "Washington Sisteminin" bir parçası olarak Başkan ve Anayasa Mahkemesi üyeleri ile birlikte anayasal yapıya doğru bir eğilim içinde olduklarını göstermektedir (Hibbing ve Theiss-Morse, 1995).

1.3.13.Toplumsal (Sosyal) Güven

Toplumsal güven bireysel güvenlerin toplamından oluşur ve toplumsal değerlerin şekillenmiş durumudur. Toplumsal yapılar içindeki ekonomik piyasalar gibi oluşumlarda karşılıklı ilişkilerde şarta bağlı olmaksızın ön kabul olarak duyulan güven dereceleri toplumsal güven kültürünün bir sonucudur.

Toplumsal güven yüz yüze olmayan durumlara güvendir (Giddens, 1990:88). Toplumsal güven toplumsal gruplar, roller, kurum ve kuruluşlar, organizasyonlar ve kurumsallaşmış uygulama ve prosedürleri ilgilendirir (Andersen, 2001).

Toplumsal güvenin oluşmuş bir kültürden etkilendiği konusunda Luhmann; insanların toplumsal ilişkilerde karar vermeyi kolaylaştırıcı nitelikte güven duymaya ihtiyaçları olduğunu belirtmiştir (1979)

Misztal'a göre toplumsal ilişkilerde, toplumsal bütünleşmede, dayanışmada ve toleransta belirli bir seviyeyi oluşturmak için insanlar arası ve vatandaşlar ile karar verici durumundaki kamu yönetimi arasındaki ilişkilerde güvene daha fazla dikkat edilmelidir (1996).

"Newton *sosyal güvenin,* güvenmenin kendisine kazançlı bir durum oluşturduğu, toplumda merkezi bir konuma sahip olanlarda en yüksek seviyede olduğunu bulmuştur (Newton, 1999).

Sosyal güven zenginlik ve ekonomik durumla ilişkili olabilir. Ayrıca sık katılım ve söz sahibi olmak toplum arasındaki bağı ve güveni yakınlaştırır, bireysel davranış olasılığı daha azdır. Eğer vatandaş diğerleri ile işbirliği yapmak isterse, toplu hareketlere daha fazla katılmaya gayret eder. (Bouckaert vd., 2002).

Toplumsal varlık yaklaşımı bu nedenle vatandaşları kamu yönetimine güvenmek zorunda oldukları bir yerde ele almaktadır, bu vatandaşların kamu yönetimine güvenmemesi gerektiğini savunan geleneksel liberalizme zıttır (Hardin, 1999).

Güven toplumsal özelliklere göre açıklanabilir. Bu açıdan Fordist düşünceli toplumda düşük güven istenirken, Post Fordist düşüncede güven temelli ilişkilere önem verilmektedir (Andersen, 2001).

Güven toplumsal ilişkilerin düzenini sağlar, ayrıca toplumun birlikte iş yapabilme oranını da arttırır (Luhmann, 1979:88)

Güven toplumsal kademede oluşan bir olgu olduğu için, güvensizlikte toplumu oluşturan unsurların birbirine güvenmediği bir durumu ifade eder. TÜSİAD'ın 2002 araştırmasında halkın genel güven değerlendirmelerindeki olumsuz yapıya ve bunun sonucunda da Türk toplumundaki güvensizlik sorununa dikkat çekilmektedir.

Fukuyama toplumların çeşitli faktörlerle tanımlanan farklı yapılarının, farklı güven haritaları oluşturabileceğini ifade etmektedir. Modern toplum yerini postmodern paradigmanın yayıldığı topluma bırakırken Fukuyama'ya göre hiyerarşilerin yok olmayacağını ve tüm insanların toplumun ahlaki kurallarına bağlı yaşamalarına ve kendi paylarına razı olmalarına güvenilemeyeceği unutulmamalıdır Az gelişmiş toplumlarda devlet ile aileler arasındaki gönüllü birleşmeler çok zayıftır (2000).

Toplumsal güvenin sağlanması toplumsal yapının yönetim ve diğer sektör kurumları ile bir bütün olarak kalması ve devamı için iktisadi açıdan da güven açılımlarının tespiti ve hayata geçirilmesi şarttır.

Ateş, bireyler arası ve birey ile devlet arası güven ilişkilerinin geliştirilmesi için siyasi faaliyetlerden çok kültürel faaliyetlere önem verilmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir (2004).

1.4. GÜVENSİZLİK NEDENLERİ

Kamu yönetimine güven etken unsurları ve boyutları açıklanırken belirtilen güvensizlik sonuçlu nedenler birçok çalışmada ayrı ayrı ele alınarak güven sonucuna ulaşılmaya çalışılmıştır. Thomas'da çalışmasında özelleştirme ve güven ilişkisini çok yönlü olarak ele almadan önce güvensizlik nedenlerini bu açıdan özetlemiştir. Buna göre; Yönetim kademesinin aç gözlülüğü ve yönetişim odaklılığın kaybedilmesi, uygun olmayan altyapı ve makam girişmeleri, Yönetim hataları, tecrübesizlikler, gevşeklik ve tedbirsizlik, kamu özel rekabetinde aşırılık ve yolsuzluklar güven düşürücü nedenler olarak belirtilmiştir (Thomas, 2000).

Hardin'e göre ise bugün kamu yönetimi çevresindeki değişim nedeni ile, muhtemelen devlet vatandaşlarını diğerlerine karşı daha az koruyabilir ve bu güvenin düşüşünü açıklar (Hardin 1999).

Amerika'da 1960'lardan beri gözlemlenen kamu yönetimine güven düşüklüğünün temel nedenleri arasında seçilmiş yöneticilerin kötü performansı ve diğer yöneticilerin kötü performansı savunulmaktadır (Citrin,1974; Citrin ve Gren 1986'dan aktaran Craig 1998). Ayrıca kamu yönetimine güven düşüklüğü konusunda diğer bir yaklaşım da vatandaşların kamu yönetimi kurumlarından genel memnuniyetsizliği olarak belirtilmektedir (Miller,1974 ve William, 1987'den aktaran Craig, 1998)

Kamu yönetimine güven seviyelerinin düşüşündeki nedenler; Makro ekonomik ve toplumsal değerler, Yönetim yapısı ve Devlet vatandaş arasındaki ilişkilerin durumu olarak gruplanmaktadır. Ancak başta Amerika örneği olmak üzere

makro ekonomik performanstaki düşüklük ile güven ilişkisi korelasyonu çok kuvvetli olarak tespit edilememektedir (Ryan,2000).

Yönetişim unsurlarının güvene etkisi, risk yönetimi, açıklık (Openness), yeterlilik (competence), ve empati kavramları açısından da ele alınabilir. Risk yönetimi, belirsizlik ortamını, vatandaşların bu durumdan kötü etkilenme olasılığını ve riskin mevcut fayda yada maliyetlerini içerdiği için kamu yönetimine güvene etkisi açısından önemle üzerinde durulması gereken bir yaklaşımdır. Kanada kamu yönetimi araştırma merkezi CCMD de bu alanda çalışmalar yaparak güven kazanma sürecine katkı yapmayı amaçlamıştır (Belanger,2001).

1.4.1. Mikro Performans Teorisi Açısından Güvensizlik Nedenleri

Hizmet sunum aşamasını işaret eden mikro performans kavramı güven araştırmalarında Bok tarafından da belirtildiği gibi çoğunlukla güvensizlik ile ilişkilendirilmektedir (2001). Mikro performans teorisi kamu hizmet sunum kalitesi ve algılamaları ile güven arasındaki ilişkiyi gösterir. (Glaser ve Hildreth 1999; Kobi 1998).

Kamu yönetimine güven açıklamalarında kamu yönetiminin görevleri ve bu görevlerin vatandaşlar tarafından da kriter olarak değerlendirmeye alınıp alınmadığının önemi büyüktür. Güvensizlik nedeni olarak bazen bütün kamu görevlerinin değerlendirmeye dahil edilmemside gösterilebilir (Bouckaert 2002).

Kamu yönetimine güven değerlendirmelerinde bazen iyi performans görülmesine rağmen güvende düşmenin devam ettiği görülmektedir. Bu durum güvensizliğin tek kaynağının kötü performans olmadığı konusunda önemli bir gösterge olabilir. Bu aşamada vatandaşların mevcut performansı algılamaları ile ilgili farklılıklar ile açıklamak mümkündür. Algılamadaki yanlışlık yada eksiklik nedeni olarak ta bilgilendirme eksikliğinden bahsetmek mümkündür. Bu konuda sadece hizmetler hakkında ilave bilgilendirme bu belirsizlikleri yok etmeye yetebilir.

Bilginin faydalı etki yaptığı durumlar, değerlendirme hatalarının azalmasını sağlar. Birçok zorunlu durumda, halk kamu yönetiminin hizmet sunup sunmadığını

bilmez. En kötü durumda, halk iyi performans sergileyen kuruluşların özel sektör kuruluşları ve kötü performans sergileyen kuruluşlarında kamu sektöründekiler olduğunu görür. Araştırmalar değerlendirme hatalarının çok olduğu bazı alanlarda, halkın kamu yönetiminden memnuniyetinin yüksek çıktığını göstermektedir (Hoogland DeHoog vd. 1990).

Değerlendirme kriteri açısından performansın kendisi ve diğer kriterlerin seçimleri durumsal olarak farklılık gösterebilir. Ancak performans içinde de süreçler ve çıktılar gibi alt kriterler değerlendirmelerde katılımcılar tarafından değerlendirilmeye alınabilir.

Rothstein'da çıktılara odaklanmıştır, fakat sonra girdi kuruluşlarını (oylar, politikacılar) zıt olarak değerlendirir, çünkü vatandaşlar daha çok çıktı kurumları ile kontak kurarlar (Rothstein 2001). Hibbing ve Theiss-Morse kamu yönetiminden memnuniyetsizliğin politikalardan kaynaklandığını, fakat kongreden memnuniyetsizliğin süreçle ilgili olduğunu bulmuşlardır. Bazı hoş olamayan süreçler (anlaşma, uyuşma…) yinede politikalara bağlı olarak oluşur (Hibbing ve Theiss-Morse 1995). Weberyen bürokrasi süreçlere ve prosedürlere çok fazla önem vermesine rağmen, Yeni Kamu Yönetimi tekrar çıktılara önem vermeye başlamıştır (Bouckaert, 2002).

Mikro performans hipotezi "Politikacıların Performansı" ve "Kurumların Performansı" olarak iki kısımda incelenebilir.

Politik mikro performans; politikacıların seçimler başta olmak üzere çeşitli yöntemlerle performans değerlendirmelerini kapsar. Politikacıların uygun çalışması yada siyasi sorunlar ve parçalanmalar bu değerlendirmelerde etkili olur. Listhaug ve Wiberg geçmiş yıllardaki kamu yönetimleri hakkında, kamu yönetimlerine ve parlamentoya güvenle, tek partili veya çok partili dönemlerdeki kamu yönetimi tutarlılık göstergeleri ile ilgilenir. Onlara bulgularında, bu göstergelerin güven üzerinde negatif etkiler yaptığı görülmüş ve bu konuda açıklayıcı cevap verememişlerdir (Listhaug ve Wiberg, 1995).

Güvendeki düşüş genellikle yolsuzluk gibi politik skandallarla desteklenir. Politik skandallar kamu yönetimine güveni kısa dönem için kesin olara etkiler, fakat uzun dönemde de etkili olacakları konusunda deliller yoktur. Eğer algılanan performans ile ilgili hoşnutsuzluk devam ederse, Easton'cu destek etkilenir, bu skandal belirgin desteğin azalarak yaygın desteğin artmasına neden olabilir ve ayrıca sistem sadakatini de etkiler (Easton 1965).

Politik Mikro performansın algılanması ideolojik faktörler nedeni ile çok sık değişim gösterir ve bu nedenle objektif değerlendirme olasılıları daha azdır.

Bürokratik Mikro Performans; Kamu yönetiminin kurumsal yapısı hakkındaki değerlendirmeleri kapsar. Bürokratik performansın en temel unsuru olarak "gerçek performans" ele alınmalıdır. Kamu yönetiminin büyüklüğü ve kurumsal yapının farklı kademelerinin tekdüze bir şekilde yapılanmış ve işletilmekte olması da diğer unsurlar olarak dikkate alınabilir. Bürokratik memnuniyet kamu yönetiminden memnuniyetin bir özeti niteliğindedir (Bouckaert,2002).

Bürokratik mikro performans açısından kamu ve özel sektör karşılaştırmalarında Deakin ve Wright tarafından vurgulanan kamunun kötü, özel sektörün iyi görülmesi eğilimi (1990), kamu ve özel sektörün hizmetlerinin karşılaştırıldığı araştırmalarda da kamu adına tek düze cevaplar sağlanırken özel sektörde değişim gösteren tepkilerin daha ayrıntılı görülebildiği cevaplarla da görülmektedir (Privy Council Office ve CCMD, 1996).

1.4.2. Makro Performans Teorisi Açısından Güvensizlik Nedenleri

Makro performans kavramı; genel olarak makro ekonomik verilerle ilgili konulardaki performansı içine almaktadır. Bu kavramların bazılarını "İşsizlik", "Enflasyon" ve "Ekonomik Büyüme Olarak" belirtmek mümkündü**r.**

Citrin ve Green işsizlik oranları, makro-ekonomik performans ve güvensizlik arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Başkan Reagan yönetiminde, ekonomik durumun kötüleşmesi güven değerlendirmelerinde artışa neden olmuştur. Bunun nedeni Reagan'ın işsizlik ve diğer faktörler yerine insanların düşüncelerini etkileyen

enflasyon ile savaşmasıdır (Citrin ve Green 1996). Makro-ekonomik değerlendirmelerin bireylerin yaşam memnuniyetlerinden ve kişisel ekonomik durumlar gibi kişisel karakteristiklerden etkilendiğini akıldan çıkarmamak gerekir, çünkü bunlarda makro-ekonomik durumdan etkilenmektedir.

Mikro performans değerlendirmelerinde olduğu gibi makro performans konusunda da değerlendirme kriterlerinin vatandaşlar açısından hangi sıralama ile dikkate alındıklarının bilinmesi önemlidir. Makro performans göstergeleri vatandaşların farklı kültür ve ilgi alanlarına göre kamu yönetiminin görevlerinin ve önemlerini değerlendirmeleri sonucu oluşur. Bu göstergeler kamu harcamalarının miktarı, vatandaşlık ve siyasi hakların seviyesi, demokrasi durumu, yaşam kalitesi .. olarak sıralanabilir (Lane ve Ersson, 1994).

Enflasyon, işsizlik gibi makro performans kriterleri, güven üzerinde negatif etkiye sahiptir, fakat kamu yönetimi bu konularda başarılı olduğunda, insanlar bunu fark etmez ve bu desteğin seviyesini etkilemez (Huseby, 2000) Ancak diğer taraftan ekonomi alanında güçlü yönetimin ve performansın güven konusunda destek sağladığı ve ekonomik durgunluk yada kötü performansın vatandaşların kamu yönetimi desteklerini önemli oranda etkilediği de bilinmektedir (Nye vd., 1997; Barnes ve Gill, 2000). Amerika örneğinde 1964-1974 arasında en hızlı ekonomik büyüme olmasına karşın , güven düşüşü gözlenmiş ve 1980'li yıllarda ekonomik zayıflamaya karşı güven artışı tespit edilmiştir (Barnes ve Gill, 2000).

Makro performans kriterleri ile güven arasında, farklı araştırmalarda ilişkiler tespit edilmiştir. Gini İndex ve Dünya Değerler Araştırması verileri kullanarak ekonomik eşitsizliğin güven konusunda kuvvetli bir belirleyici olduğunu tespit edilmiştir (Uslaner,2000). Kuechler ekonominin konumu ile (işsizlik ve enflasyon) demokrasiden memnuniyet arasında bir ilişki tespit etmiştir, ancak bu ilişkiye mükemmelden uzak olarak diğer politik faktörlerin etkilerini de eklemiştir (1991). Holmberg ekonomik durumun güveni etkileyip etkilemediği konusunda kesin delili gösterememektedir. Toplu seviyede güven ekonominin önemli düşüş dönemlerinden önce en hızlı düşüşünü göstermiştir. Ayrı seviyede ise düşük güven duyan insanlar ekonomik görünüm hakkında kötümserdir (Holmberg, 1999). Miller ve Listhaug kişi

başına düşen gelir konusunda makro performansın bir göstergesi olarak tartışmaktadır, çünkü onlar bütçe açıklarının kamu yönetimi performansı ile daha fazla direkt bağlantısı olduğunu belirtmektedirler. Diğer durumlarda da güven ve performans arasında güçlü ilişkiler bulmuşlardır (Miller ve Listhaug, 1999). Himmelberg ve Wawro ulusal göstergelerin kullanımının yanlış olduğunu düşünmektedirler, çünkü insanlar bu konuları sadece gazetelerden takip etmektedir. Tartışmalar yerine ekonomik duruma bakılmalıdır, çünkü bu insanlar için daha somuttur (Himmelberg ve Wawro 2001). Genel ekonomik durumun değerlendirilmesi, bireysel ekonomik değerlendirmelere göre memnuniyet ve demokrasi arasında daha fazla bir ilişki göstermektedir (Anderson ve Guillory 1997).

1.4.3. Belirsizlikler ve Karışıklıklar

Toplumsal alanda ve kamu sektöründe yaşanan krizler ve değişim dönemleri vatandaşların ve yöneticilerin belirsizlik ortamında karar vermelerine neden olabilir. Toplumsal alanda oluşan bu karmaşıklıklar kamu yönetimi çalışmalarının algılanamamasına ve güvensizliğe neden olabilir. Bu durumda güven toplumsal bir oluşumdur ve bizim güvenliğimize cevap verir (Lewis ve Weigert, 1985).

Sztompka'da toplumsal düzenlerin daha önce olduğundan daha karmaşık ve belirsizliklerle dolu olduğunu belirterek bu durumda ihtiyaçların ve çıkarların belirleyici olduğunu ifade eder. Bu açıdan güven bireysel ve toplumsal olarak sosyal çevremizin belirginleşmesi için vazgeçilmez bir stratejidir. Belirsizlik ortamında güven olmadan hareket edilemez (Sztompka, 1993'ten aktaran , Andersen, 2001).

1.4.4. Prosedürler, Formaliteler ve Sözleşmeler

Kişiler arası ve kişiler ile kurumlar arası genel güven tutumları prosedürler nedeni ile azalmaktadır. Formaliteler (güven kaybının giderilmesi için bir çözüm olarak görülürken aynı zamanda güvensizliğinde belirtisi olarak görülür. Yasaların, kararnamelerin ve komisyonların sayılarının artması güvensizlik davranışlarının ihtimalini kolayca arttırabilir (Newton, 1999).

Aslında kamu yönetimi ve vatandaş arasındaki ilişkileri geliştirmek için halk meclisleri ve benzeri kurumların kullanılması güvenin kaybedildiğinin işareti olarak

görülebilir. Halk meclisleri birilerinin güven derecelerini normlar ve sınırlamalar ile açık olarak göstermesini sağlayan bir çeşit sözleşme işlevi yaparlar. Aslında bu tip oluşumlar halk için ilk planda çok gerekli olmamalıdır. Gerçek güven ilişkilerinde, beklentiler daha belirgindir (Bouckaert, 2002)

Andersen'de yönetişim eksenli açıklamalarında ön koşuların belirleyicisi olarak sözleşmelerin olmasının faydalarından bahsederken aynı zanda sözleşmelerin aslında güvensizliğin bir ifadesi olduğunu belirtmektedir (Andersen, 2001).

1.4.5. Vatandaş Kimliğinin Tanımındaki Değişimler

Toplumun birçok alanında yaşanan hızlı değişim dönemlerinde geleneksel ve modern toplumdaki vatandaşın rol tanımları ile günümüzde gelişen postmodern toplum içindeki vatandaş tanımları kamu yönetimi ve toplum temelli olarak değişmektedir. Yeni tanımlamalarda vatandaşlar müşteri, kullanıcı... gibi rol tanımlamaları ile kalmakta ve bu tanımlamaların içeriği birçok aşamada doldurulamamaktadır. Vatandaşların yaşadığı bu çatışma güvensizlik nedeni olarak ele alınabilir.

Vatandaşların toplumsal süreç içindeki yerleri kadar kamu yönetiminin onlara yakınlık yada uzaklığı da rol tanımlamaları açısından kamu yönetimine güven değerlendirmeleri üzerinde etkili olur (Ryan,2000). Vatandaşların merkezi-Bölgesel ve Yerel yönetimlere yakınlık derecelerine göre artan güven değerlendirmeleri bu yaklaşımı doğrular niteliktedir.

Toplumlarda güven vatandaşların toplumsal değerlerinden oluşur. Putnam kuzey İtalya da yaptığı değerlendirmede demokrasinin işleme nedeni olarak halkın değerlerinden kaynaklanan güveni tespit etmiştir (Misztal,2001). Putnam'a göre güven için etkin, sorumlu ve halkı temsil eden gereklidir.

Son yıllarda vatandaşların dünya genelindeki insan hakları tanımlamalarının genişlemesine paralel olarak ülkelerde de yeni yasalar ile önemli gelişim göstermektedir. Yeni Zelanda da son otuz yıl içinde yapılan yasal gelişmeler ile vatandaş haklarının daha belirgin olarak arttığını göstermiştir. Bu artış vatandaş

devlet ilişkisindeki beklenti düzeylerini de arttırmıştır. Vatandaşların güven değerlendirmeleri artan bu beklentilerden etkilenmektedir (Barnes ve Gill, 2000).

1.4.6. Savurganlık ve Verimsizlik düşüncesi

Amerika da 1993 yılında uygulamaya koyulan kanun niteliğindeki çalışma olan GPRA'in baş kısmında federal programlarda yapılan savurganlık ve verimsizliğin kamu yönetimine güveni düşürdüğü belirtilmiş ve gerekli önlemler bu yasal çalışma ile geliştirilmeye çalışılmıştır. OECD çalışmalarında da kamu yönetiminin çalışması ve güven arasında benzer bulgulara ulaşılmıştır (OECD 2000).

1.5. YENİDEN GÜVEN SAĞLAMAK ve GÜVEN ARTTIRMAK

Güven hakkındaki bir çok araştırma güven oluşturmak için formalizasyon konusu üzerinde odaklanmıştır (ana olarak "oyun teorisi - game teory", "ana kurumlar - principal agent", "geçiş maliyeti teorisi – transaction cost teory). Etik değerlerin ağırlıklı olarak uygulandığı güven modellerinde sadece güveni bir seferlik oluşturmak değiş, oluşturulan bu güveni sürdürmekte önemli odak noktalarını oluşturmaktadır.

Kamu yönetimine güven üzerinde kamu yönetici ve çalışanları hakkındaki bilinen düşüncelerin etkisi, güvenin yeniden kazanılmasında izlenecek yöntemlerde önemli bir referans oluşturmaktadır. Graig kamu yönetimine güven için kamu kurumları ve çalışanlarında duyulan güvenin arttırılması fikrini savunmuş ve güveni çeşitli kategoriler ile tanımlayarak modelini oluşturmuştur (Graig, 1998).

Sosyo-demografik karakteristikler ile güven arasında ilişkiyle ilgili araştırma sonuçları arasında sık sık ters görüşler görülmektedir. Güvensizlik nüfusun bütün kesimlerinde oluştuğu için güveni yeniden sağlamak ta aynı yolla toplumun bütün kesimleri ile olacaktır (Citrin ve Green, 1996).

Yeniden güven sağlamak konusunda yapılan çalışmalar güven kaybı konusunda yapılan çalışmalardan daha sınırlıdır. Bu kapsamda gerek akademisyenlerin gerekse yöneticilerin düzeltici çalışmalarının yol haritasını belirlemeleri oldukça zordur. Bu çalışmalar için belirlenecek kriterler sınırlı bir

yaklaşım sunacağından her araştırmacı için farklılık göstermektedir. Bu kapsamda kamu yönetimleri *İlk olarak;* vatandaşların kamu yönetimine yönelik tecrübe ve bakışlarını dikkate almalıdır. *İkinci olarak;* değerlendirmesi yapılacak kurumlar halkın yeterince bilgi sahibi olduğu kurumlar olmamasından kaynaklanana genelleme hatalarını azaltmak için bilgilendirme faaliyetlerinin yapılmasıdır (Graig,1998).

Güvenin yeniden kazanılması ilk kazanılması kadar kolay olmasa da Breeman'ın çalışmasında olduğu gibi güven kazanma hataları dikkate alınarak güven kazanma süreci hızlı ve daha etkili uygulanabilir (2002). Breeman çiftçi ve çiftçi birlikleri ile kamu yönetimi arasındaki ilişkileri ele almıştır.

Güvenin süreçleri toplumlara göre farklı etki alanlarında ve şiddetlerde gelişir. Bu konuda yapılan çalışmalar da güven geliştirmeye açık alanların tespitleri yapılmaktadır. Putnam'ın iyi bilinen çalışmasında, toplumsal güvenin yardımlaşmayı yüksek seviyelere çıkardığı, organizasyonel gelişme sağladığı ve kurumsal performansı arttırdığı belirtilmektedir (Putnam 1995; 2000). Fukuyama'da ekonomik performans ile güven miktarı arasında pozitif bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir (Fukuyama 2000). Beck güven ve risk arasındaki ilişkiyi ele almaktadır ve insanlar güvendiği sürece risk alma davranışının mümkün olduğunu belirtmektedir (Beck 1992).

Araştırmacılar güven oluşturucu unsurları dört temel değer üzerinde gruplandırmış ve güven oluşturmak ve devam ettirmek için bu unsurların tam olması gerekliliğini belirtmiştir. Dürüstlük (Integrity), Açıklık (Openness), Yeterlilik (Competence) ve Empati olarak belirtilen bu unsurlar bireyler ve kurumlar için uygulanabilirliği nedeni ile temelde aynı ancak kapsamlı anlamlar ifade eder. Kamu kurumlarının dürüstlük içeren değerler geliştirmesi ve kurum liderlerinin alternatif hizmet seçenekleri üretmesi gerekmektedir. Ayrıca yönetici ve çalışanların yeterliliklerini gösterebilmeleri ve kurum çalışmalarının açıklıkla vatandaşlara ulaşması ve hizmet sunumlarında vatandaşların ihtiyaçlarının dikkate alarak yeterli bilgilendirmeyi yapması dört güven unsurunun birlikte sunulmasını ve güven artışını sağlayacaktır (Belanger vd. 2001).

Güven konsepti ile kapsamlı bir yolla ilgilenen bir model de Oyun Teorisidir. Bu yaklaşım akılcı çıkarlara yönelik görüşme temelli bir konsept kullanır. Bu nedenle güven konusundaki akılcı yaklaşım şekli olarak görülebilir. Oyun teorisi daha çok kişiler arası güveni açıkladığı için (iki kişi arasındaki karşılaşmalar), kamu yönetimine güven de, yaşanan birçok kişiler arası karşılaşma ve geçmiş deneyimlerin bütünü olarak analiz edilebilir. Güven konusunda Oyun Teorisi yaklaşımı iki oyunculu asimetrik bilgilerden oluşan bir güven oyunundan başlar. Güvenilen kişi güvenen kişi tarafından güvenilir olarak görülmelidir. Algılanan bu güvenilirlik güvenilen kişinin güvenen toplam değerleri dışındaki faydalılığına bağlıdır (Bacharach ve Gambetta 1997'den aktaran Bouckaert vd. 2002). Bu teori kapsamında geliştirilecek kamu hizmeti süreçleri ve yönetimleri güven sağlamada ve devam ettirmede etkili olabilir.

Güven kişilere davranış özgürlüğü sağlar, çünkü tutarlı beklentiler ve düşük belirsizlikler, karşılaşılan durumlarda kazanıp kaybedeceklerini hesaplayabilme imkanı verir (Coulson, 1998). kalite gelişmeleri ve pozitif karşılaşmalar deneyime dayalı tutarlı beklentiler oluşmasını sağlar. Tekrarlanan toplu deneyimler güveni oluşturur (Crosby vd., 1990).

1.5.1. Kamu Yönetiminin Etkisi

Herhangi bir durumda, yasal sistem kamu yönetimine güveni, kişiler arası güvene dönüştürebilmelidir (Uslaner, 1999). Devlet güveni dört yolla sağlayabilir (Levi 1996):

- Şikayet etmeyenleri zorlayarak
- Genel politikalarla
- Mahkemelerin ve tarafsız kurumların güvenilirliğini sağlayarak
- Katılımla

Kamu yönetimi için güven oluşturucu imkanlar aşağıdaki sınıflandırmayla da belirlenebilir. (Deakin 1994):

Tablo 1.2. : Güven Sağlayıcı İmkanlar

	Doğruluk	**Adalet**
Pasif	Doğru söylemek	Adaletlilik
Aktif	Sözünde Durmak	Dayanışma

Güvenmek güvenen kişi adına risk almak olduğu için, devlet kişilerin birbirine güvenmelerini kolay ve emniyetli hale getirmek için bu riskleri azaltmaya yardım edebilir. Buradaki temel konu "Adalettir". Bunun anlamı polis ve adaletin sadece iyi çalışması yeterli değildir aynı zamanda öyle de görülmelidir. Kamu yönetimine güven düşük performanstan dolayı yok olmaz, fakat adaletin ve tarafsızlığın kaybolması ile yok olur. Devletlerin vatandaşlarına sadece dikkatle ve saygı ile muamele etmesi yeterli olmaz. Vatandaşlara eşit dikkat ve saygı ile davranmalıdır (Rothstein, 2001).

Toplumsal ilişkilerin hepsinde belirli oranda güven vardır. Toplumsal alanda yapılan sözleşmeler ayrıntı derecelerine göre beklentilerin belirginleşmesi nedeni ile güven arttırabilir ancak yapı olarak sözleşmeler güvensizlik göstergeleri olmaları nedeni ile çelişki oluşturabilir. Çünkü sözleşmeler güvenin karşılığı olarak kullanılır.

Toplumsal ve kurumsal rollerin norm ve davranışlarının yeniden tanımlanması veya değişimi güven düşüklüğüne neden olur. Rol tanımlamaları bireyler açısından kötü olarak algılanır ve uyulmaması gerektiği düşünülür.

Kamu yönetimleri bu sakıncaları gidermek için ve yeniden güveni sağlamak için organizasyonel tutarlılıklarına önem vermelidir. Kamu yönetiminin yapısal değişimi yeni yapılarına karşı belirli bir güven azalması ile karşılaşır. Çünkü değişim vatandaşların güvensizlik göstereceği seçenek sayısını arttırır.

Kamu yönetiminin idari gücünü ilgili alanlarda yada halkın ilgi alanlarında yetersiz yada hiç kullanmaz ise güven düşüklüğü yada güvensizlik oluşur. Bok ve Kass kamu yönetiminin gücünü yanlış kullanmasının neden olduğu güvensizliğe dikkat çekmiştir (Kass, 1990; Bok, 1978'den aktaran Craig, 1998).

Güven kaybının diğer nedenlerinden biriside iş kollarının kendir durumlarından kaynaklanan güvensizliktir. Kamu yönetiminin sadece bir alanını kapsayabilecek bu güvensizlik için vatandaşa katılımları ve eğilimlerine önem vermek gerekmektedir. Kurumsal yapıda güveni arttırmak için düşünülen katılım kurum çalışanlarının katılımı olarak ta ele alınmalıdır (Craig,1998). Kamu yönetimi

yapısı içinde yetişmiş uzman yöneticilerin varlığı, görev ve sorumluluklarını tam olarak yaptıklarında iş kollarına güven sağlar .

Kamu yönetimi ve güven ilişkisini güçlendirmek için yönetim yapısını *Yönetişim* ilkeleri ile düzenlemek gerekliliğini belirtmektedir (Andersen, 2001). Ayrıca güven unsurları ile açıklık, hesap verebilirlik gibi yönetişim unsurları ortaklaşa kullanılarak, yönetişim ilkeleri ile güven oluşturmak ve sürdürmekte mümkün görünmektedir (Belanger vd. 2001).

Patricia McGinnis'de yaptığı çalışmasında araştırmalardaki güven düşüşlerinin analiz ederek nedensel sonuçları yeniden güven arttırıcı önlemler olarak belirtmiştir. Amerikalılar kamu yönetimlerinin daha güçlü liderler ve yönetim şekilleri ile daha etkili çalışabileceğini yapılan anket araştırmalarında belirmiştir. Halkın güvensizlik belirtmesine neden olan temel sorunların çözümü olarak; kamu yönetiminin performansının arttırılması, halkın politik karar verme sürecine katılımı, kamu yönetiminin efektif kullanımı için yapılacak yenilikler olarak belirtmiştir (1997).

İKİNCİ BÖLÜM - TÜRKİYE'DE VE DÜNYADA HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ KONUSUNDA YAPILAN ARAŞTIRMA VE ANALİZLER

Kamu yönetimine güven sorunsalı çerçevesinde dünyada ve ülkemizde sınırlı sayıda ve kapsamda araştırmalar yapılmış, her biri farklı yönlerden nedensellik ilişkisi ve araştırma modeli kurmuştur. Bu araştırma kapsamında da bu çalışmalardan bazıları örneklenmiştir. Bu bölümde örneklenen araştırmaların öne çıkan yönleri ele alınacak, ve "Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği arasındaki karşılaştırmalı perspektiften analizler dördüncü bölüm içinde ayrıca ele alınacaktır.

İnsanların kamu yönetiminden beklentileri, geçmişteki tecrübelerine göre, genel düşüncelerine göre ve gelecekteki beklentilerine göre şekillenir mi? Diğer taraftan, birisinin değerlendirmesi geleceğe yönelik beklentiler mi? yoksa geçmişin tekrar ele alınması şeklinde mi olur? Sztompka'nın açıklamalarında güven gelecek faaliyetler hakkında oluşur,örneğin; birisi bir şeyin gelecekte olup olmayacağına güvenir. Yinede bu durum sadece gelecekte neler olacağı konuları üzerinde oluşmaz, ayrıca gerçekleşen performans ile geçmişteki tecrübelerden de etkilenir. Mikro performans teorisinde projenin teması; kamu yönetiminin hizmet sunum kalitesinin halkın kamu yönetimine güvenini arttırması, açıkça geçmişteki tecrübeleri ve gelecekteki beklentileri üzerinde odaklanır. Miller ve Listhaug geleceğe yönelik değerlendirmelere dikkat çekmektedir, çünkü bunlar devam eden durumlardaki memnuniyetsizliklerin bir göstergesidir (Miller ve Listhaug, 1999).

Vatandaşların rolleri ve ilgili kriterlerin kamu yönetiminin değerlendirilmesinde önemli etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle kesin belirli kriterlerin kullanılmasını nelerin belirlediğinin tespit edilmesi ve kim tarafından belirlenmesi gerektiği önemlidir. İlk olarak zaman faktörü önemlidir; son zamanlarda "verimlilik" ve "katılım" daha önemli olmaktadır. İkinci olarak; kültürel ve ulusal faktörler kriter seçimini etkilemektedir; Eğer vatandaşlar iyi performans azaldığını veya yok olduğunu görürse muhtemelen performans artık kriter olarak ele alınmayacaktır. Bu durumda kamu yönetimi hakkındaki tecrübe ve beklentiler ona karşı alınacak tutumu etkileyecektir. Üçüncü olarak; hangi vatandaşların

değerlendirme kriterlerini belirleyeceği ve kriterler üzerinde ne kadar etkili olacağı durumun bilinmesidir. Hizmetlerin negatif olarak karşılandığı bir durumda kamu yönetimine güven hakkında soru sorulduğunda, kamu yönetiminin performans temelli değerlendirmesi daha önemli hale gelebilir. Dördüncü olarak; sosyo-demografik faktörlerde kriterlerin belirlenmesinde etkili olabilir. Rose'a göre tüketiciler; gençtir, yüksek eğitimlidir, bayandır, yüksek gelirlidir, sol veya merkeze oy verirler ve kamu sektöründe çalışırlar. Vergi Mükellefleri; yaşlı, daha az eğitimli, sağ oy verirler ve özel sektörde çalışırlar. Vatandaş / Seçmenler kolayca belirlenebilecek karakteristikleri yoktur, fakat küçük kasaba ve köylerde yaşarlar ve sağ'a oy verirler (Rose, 1999).

Kamu yönetimine güvendeki sürekli düşüşe bağlı olan demokrasi krizleri politikacılardan kaynaklanmaktadır. Bu ampirik olarak kanıtlanmamış olmasına rağmen mevcut bir gerçektir (Bouckaert, 2003).

Ola Listhaug ve Matti Wiberg'in çok yönlü olarak 14 Avrupa ülkesini ve Amerika ile Kanada'yı kapsayan araştırmalarında hem kamu hem de özel sektör kuruluşları ele alınmıştır. Araştırma kapsamında kamu yönetimi yapısında meydana gelen değişimlerin güven değerlendirmeleri üzerindeki etkileri ölçülmüş ve zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan toplumsal değerlerde ve inanışlarda oluşan değişimlerin güven üzerinde daha belirgin etkilere sahip olduğu da belirlenmiştir (Listhaug ve Wiberg; 1995: 298-322).

2.1. DİĞER ÜLKELERDE GÜVEN ÇALIŞMALARI

Yönetimin performans seviyesinin değerlendirilmesi güvensizliğin belirlenmesinde tek etken değildir, fakat araştırmalarda ülkeler arası ve kültürler arası karşılaştırmaların yapılmasında anlamlı veriler sağlanmaktadır. Bu verilerin bütün ülkelerde benzerlikler göstermesi beklenemez, veriler genellikle siyasi kültürlere ve tarihi ve toplumsal yapılara bağlı olarak farklılıklar göstermektedir.

Veriler arasındaki karşılaştırmalarda farklılık problemleri ile güven sorununun tarihsel süreçleri arasında karşılaştırma yapılması durumunda da karşılaşılmaktadır. Bu değerlerin ve kamu yönetimi imajının ülkeler ve farklı zamanlar arasındaki

seviyelerinin farklı olması için tam olarak belirgin nedenler yoktur. Dönüşüm yaşayan ülkelerin parlamentoları demokrasinin sembolü oldukları için önemli bir yer alabilir. Belçika örneğinde de olduğu gibi, halk üzerinde önemli etkiler bırakan 90'ların kriz döneminde, adalet sistemleri de benzer etkiler yapmıştır.

Bir diğer sorun da; kamu yönetiminin değerlendirilmesi konusunda, kurumların etkilerinin sembolik kriterler mi yoksa gerçek faktörler mi olduğunun net olarak belirlenememesi hakkındadır. Değişik zaman ve alanlarda *verimlilik, yasallık ve katılım* gibi kavramların önemleri ön plana çıkmıştır. Söz katılama geldiğinde ise bu parlamentonun gücünü, yani meşruiyetini arttıracak bir yaklaşım oluşturur. Bu durum, ağırlık yönü verimliliğe verildiğinde yönetimin başındakilerin de halk gözünde güçlenmesini sağlar (Bouckaert, 2003).

Güven konusundaki çalışmalarda doğrudan güven yada dolaylı olarak güven ile ilgili sorular sorularak ölçümler yapılmaktadır. Bu durumda güven yada güvensizlik bazen farklı tutumların tepkisel sonucu da olabilir. Araştırmalar kapsamında yapılan anketler güven ve memnuniyet değerlendirmelerinin dönemsel değil, o zamana özel verilerini etkin olarak içereceğinden benzer uygulamaların karşılaştırma sonuçları her durumda benzer sonuçları göstermeyebilir.

Avrupa ülkelerindeki güven seviyeleri mukayese edilirken, Belçika ve İtalya her zaman liste başında çıkan ülkeler olarak belirlenmektedir. İskandinav ülkelerinde, kamu yönetimi daima kabul edilebilir seviyede bir destek görür. İtalya ve Belçika'da genel güven derecelerine ilave olarak yapılacak bir açıklamada, kurumlara duyulan güven seviyelerinin düşüklüğüdür. Alternatif yaklaşımlar ile insanların kültürel ve yapısal önceliklerine bağlı olarak yönetime ve kurumlara güven farklılığı açıklanabilir. Hizmetlerden memnuniyet araştırmalarında, sadece kalite belirli değeri aşarsa memnuniyetsizlikler belirtilmektedir (Stipak 1979). Aynı yaklaşım kamu yönetimine güven konusunda da geçerlidir. Eşik değerlerin seviyesi ülkelere göre farklılık gösterir. Güven yada güvensizlik oluşumu da bireysel olarak ve ülkeler arasında da farklılık gösterebilir. Ayrıca kurumsal faktörler de etkili olabilir (çoğunluk ve konsensüs oluşumlu sistemler) (Bouckaert vd., 2002).

Amerikan yazarları genellikle "Ulusal Seçim Çalışmaları" (National Election Studies – NES) verilerini kullanırlar. Bu çalışmaların sonuçlarında, 1960'lı yıllar için vatandaşların %70'inin kamu yönetimine güven duyduğu görülür. Bunları sonuçlarla karşılaştırdığımızda, güven seviyelerinde dramatik düşüşlerle karşılaşılır. Hibbing ve Theiss-Morse NES sonuçları yerine 1940'lı yılların sonunda yapılan Gallup Araştırmasının verilerini kullanmıştır. Bunlara göre %15 – 20 arasında vatandaş kongrenin iyi çalıştığını düşünmektedir (Hibbing ve Theiss-Morse, 1995). Eğer günümüzün güven değerleri bu araştırma sonuçları ile karşılaştırılırsa güven seviyesinin düşmediği söylenebilir. Asıl soru ise kamu yönetimine güven yok olmuş mudur? Dalton birçok ülkede bu seviyenin düştüğünü ancak sadece Norveç ve Hollanda da bu tarihten önce güven ölçümleri yapılmadığından, karşılaştırmalarda seviyedeki değişimlerin tespit edilemediğini belirtmiştir (Dalton 1999). Deschouwer, Eurobarometer araştırmasının verilerini analiz etmiştir. Demokrasinin işleyişi ile ilgili memnuniyetleri değerlendiren bu araştırma analizinde trend olarak ele alınabilecek düzenli sonuçlara ulaşılamamıştır, sadece düzensiz değişimler belirtilmiştir. Ancak ülkeler arasındaki farklılıkların oranı sabit kalmıştır, ancak bu ayırımlar için tarihi ve yapısal faktörlerin incelenmesine de ihtiyaç vardır (Deschouwer 1998). Dierickx, Gijselinckx ve Thijsen de Eurobarometer verilerini kullanmış ve önemli farklılıklar bulmuşlardır, fakat bunlar da trend oluşturmazlar. Onların bulgularında, değişimin öznesi olarak yabancılaşma (alienation) gösterilmiştir. Veriler, Almanların 1950'lerde oldukça güvensizlik duyduğunu ve buna karşılık günümüzde yabancılaşmanın en az olduğu ülke durumunda olduğunu göstermektedir (1996). Newton ve Norris'te Dünya Değerler Çalışmalarının verilerini kullanmış ve kamu kurumlarının çok az bir kısmı haricindeki çoğunluğunun güven kaybına uğradığını bulmuşlardır (Newton ve Norris 1999). Demokrasiden memnuniyet bütün ülkelerde düzensiz değişime uğramaktadır, ancak bu değişimin yönü genellikle her ülkede paralellik göstermektedir (Bouckaert vd. 2002).

Dünya Ekonomik Forumu (WEF: World Economic Forum)'nun Gallup araştırma şirketi ve Environics International araştırma şirketi aracılığı ile, 2002 yılında dünya genelinde 47 ülkede yaklaşık 36000 kişiye uyguladıkları anketler ile güven dereceleri ölçülmüştür. Ulusal ve uluslar arası kurumlara ve liderlere güven dereceleri sorulmuştur. Çok sayıda kurum hakkında toplum yararına hareket edilip

edilmediği konusundaki sorulara, katılımcıların negatif yönlü cevapları ulusal yasama organları (%38 güvenmiyor), Büyük ulusal şirketler (% 42 güvenmiyor), Uluslar arası şirketler (% 39 güvenmiyor), medya (% 49 güvenmiyor) olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan katılımcı ülke vatandaşlarının en çok güven duyduğu kurumlar sıralamasında; Silahlı Kuvvetler (% 69), Eğitim Kurumları (% 62), Birleşmiş Milletler (% 55), Dini Kurumlar (% 57), Polis (% 57), Sağlık Kurumları(% 57) ve Sivil Toplum Kuruluşları (% 59) olarak belirlenmiştir (WEF, 2003).

WEF sonuçlarında halklar uluslararası kuruluşlara karşı olumsuz bir duruş göstermiştir. IMF ve Dünya Bankası hakkındaki güven dereceleri oldukça düşük olarak tespit edilmiştir (WEF, 2003).

Frederick Weil çok sayıda ülkeyi kapsayan güven araştırmasında 40 yıllık savaş sonrası periyottaki gelişimi incelemiştir. Bu çalışmasında ekonomik ve siyasi performansın yanında kamu yönetiminin temel kurumlarının da güven üzerinde etki olduğunu Amerika, İngiltere, Fransa, Almanya, İtalya ve İspanya örneklerinde tespit etmiştir (Weil 1989; 682-706'dan aktaran Sims 2001;11). Weil bu araştırmasında üç temel kriter kullanmıştır. Birincisi "*Mutsuzluk İndeksi*"; enflasyon ve işsizlik oranlarının toplamı olarak ülkenin üretim oranını ve ekonomik performans değerlendirmelerini ölçer. İkinci Kriter; "*Sivil Karışıklık İndeks*i" ile politik performansın ölçümü yapılamaktadır. Üçüncü olarak da "*Politik Güven İndeksi*" ile güven ölçümü yapmış. Sonuç olarak güven – performans ilişkisini belirlemek için objektif bir performans ölçümünün yapılması gerektiğini belirlemiştir.

Derek Bok' da Amerika da yaptığı çalışmasında güven için altı grup ölçüte dikkat çekmiştir. Bunlar; Enflasyon, İşsizlik, Barınma, hava ve su kirliliği, üniversite giriş oranlarıdır (Bok 1997). Bok'un çalışması kamu yönetimi alanında Amerika ile paralel değişimler uygulamaya gayret eden Yeni Zelanda içinde düzenlenerek uygulanmış ve benzer sonuçlar alınmıştır. Yeni Zelanda ve Amerika uygulamalarında 1975-1994 dönemi genel analizlerinde kamu yönetimi artışına karşın güven düşmeye devam etmiş ve performans güven ilişkisi zayıf olarak değerlendirilmiştir (Barnes ve Gill, 2000). Ancak diğer örneklerde ve kısa süreli karşılaştırmalı çalışmalarda bu ilişki doğrusal ve kuvvetli olarak belirlenmiştir.

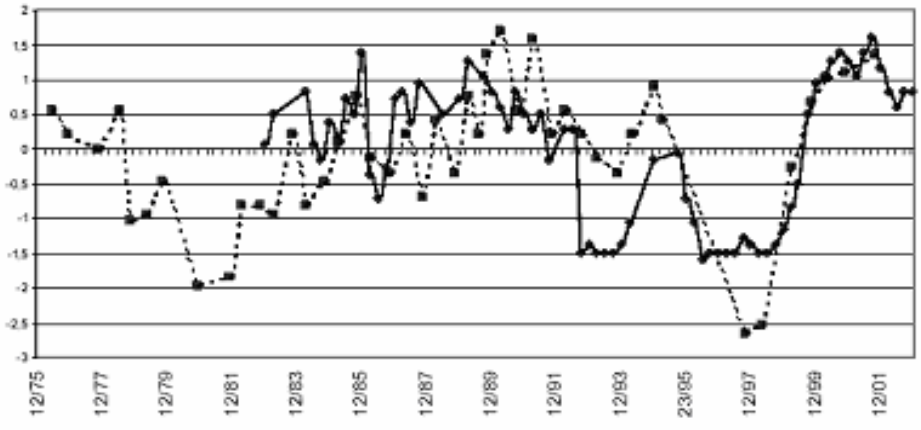
2.1.1. Belçika'da Yapılan Güven Çalışmaları

1990'ların ortasında Belçika da gerçekleştirilen reformlar dikkat çekicidir. Bölgesel seviyede yapılan bu reformlarda özellikle Flaman bölgesi ön plana çıkmış ve idari konularla ilgili reformlar yapılmıştır. Bu reformlar sonucunda Flaman Topluluğu Bakanlığı yeniden yapılandırılmış ve performans yönetimi gibi konularda tanıtım yapılmıştır. Federal seviyedeki reformlar 1999 da vatandaş odaklı reformlara ağırlık verilen "Copernicus Reform Programı" ile uygulamaya başlanmıştır. Bu proje ülke genelinde vatandaşları federal yeniden yapılanma hakkında bilgilendiren ve düşüncelerini alan kamu oyu araştırması ile başlamıştır. Son yıllarda bu reformlar, vatandaşların "Müşteri" olarak ele alındığı ve idari reformlardan çok hizmet kalitesi ve hizmet sunumları gibi vatandaşlara yönelimin arttığı bir sürece girmiştir. Vatandaş hakları 1993'te genişletilmiş ve bu gelişmenin gerçekten vatandaş yararına mı yoksa iktidara gelen Liberal-Sosyalist-Yeşiller partisinin politik bir yaklaşımı mı olduğu konusu tam olarak anlaşılamamıştır. Aslında federal reform projesinin adı olan "Copernicus" sembolik anlamı için seçilmiştir. Copernicus; dünyanın kendi etrafında dönüşünden çok güneşin etrafında dönüşünün önemli olması gibi, bu reformlarda vatandaşlar etrafında odaklanmakta eskiden olduğu gibi vatandaşların kamu yönetiminin kapalı yapısı etrafında dolaşmasına son vermektedir. Bu yaklaşımda vatandaşlar olmadan kamu yönetimi de olamaz anlayışı ifade edilmektedir. Benzer bir yaklaşım bölgesel seviyede Flaman yönetiminde de gerçekleşmiştir; vatandaş ihtiyaçlarının belirlenmesi, karar süreçlerine katılımın sağlanması, müşteri araştırmaları vs. Birçok alandaki reformlar 300 000 kişinin katıldığı polis ve adalet siteminin genç kızların taciz edilmesi ve bazılarının da öldürülmesiyle suçlanan Marc Dutrox ile ilgili yapılan protesto yürüyüşleri ile hız kazanmıştır. Bu protestolar polis ve adalet sistemi ile ilgili reformların yapılması konusunda oldukça etkili olmuştur. Belçika aynı zamanda politik reformlarda da aşama kat etmiş ve ülkenin federalizasyon çalışmaları başlamıştır (Van de Walle vd., 2002).

Anayasal monarşi ile yönetilen Belçika, üç bölge yönetimi ve merkezi yönetimden oluşur. Bölgeler kendi hesaplarına kültür, eğitim, halk sağlığı ve yoksullara yardım hizmetlerini sunmaktadır. "Lambermont Anlaşmaları" olarak isimlendirilen ve 2001 yılında yapılan reformlar ile bölge yönetimlerine daha fazla yetkiler verilmiştir.

Belçika'da halkın memnuniyeti ve refahını hedefleyen reformlar 90'lı yıllarda hız kazanmıştır. Ancak memnuniyet konusundaki ölçümler 1962 ve güven konusundaki ölçümler ise 1982'den beri çeşitli ulusal ve uluslar arası kurum ve kuruluşlar arasında yapılmıştır. Ülke sorunlarını belirlemek için yapılan bu araştırmalarda yıllara göre memnuniyet ve güven verilerinin genel olarak uyum gösterdiği görülmüştür. Bu süreçte reformlar demokrasi ve vatandaş katılımı odaklı olarak yapılmıştır.

Şekil 2.1. : Belçika'da Tarihsel Süreçte Kamu Yönetiminden Memnuniyet ve Güven İlişkisi

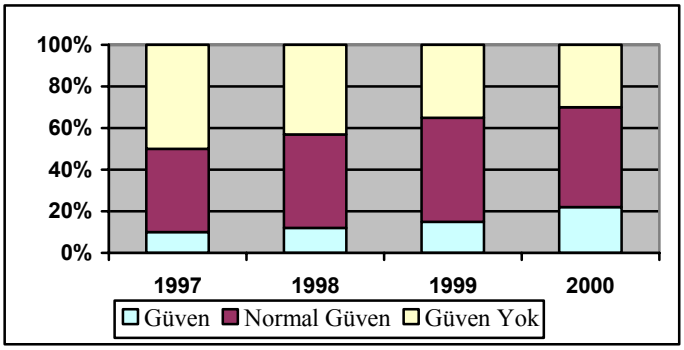


---------- Demokrasiden Memnuniyet(EB)**,** ———— Güven (LLB)

Not : *Belçika'daki gerçek problemleri çözmek için "Başbakan başkanlığındaki kamu yönetimine güveniyor musunuz?"sorusunun cevapları ile (La Libre Belgique,1982-2002) Demokrasinin işleyişinden memnuniyet sonuçları (Eurobarometer,1976-2002) karşılaştırılmıştır.*

Literatürde halkın kamu yönetiminden beklentileri hakkında sıkça belirtilen bir konu da güvensizliktir (Nye, Zelikow ve King;1997). Ampirik verilere göre Belçika da Flander'lerin kamu yönetimine karşı güvenleri hızla yeniden artış göstermektedir. 1997 de Flaman'ların %50'sinden fazlası kamu yönetimine karşı güvensizlik belirtirken, 2000 yılında güvensizlik belirten vatandaşlar güven belirtenlerin sayısından daha fazla değildir ve ülke nüfusunun çeyreğinden azdır.

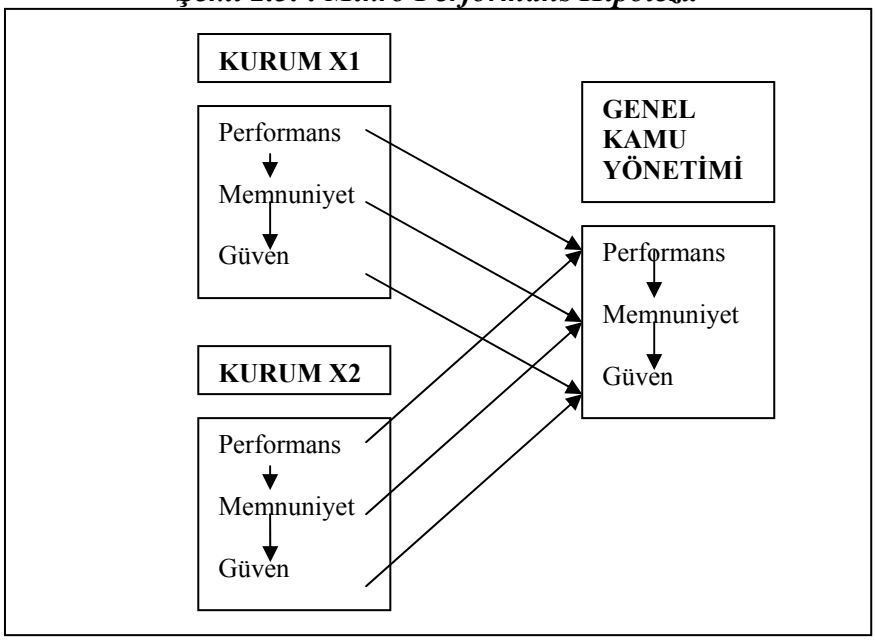
Şekil 2.2. : Yıllar içinde Halkın Kamu Yönetimine Güvenindeki Değişim



2.1.1.1. Mikro Performans Teorisi

Kamu yönetimine güven çalışmaları makro ve mikro olarak iki kapsamda yapılmaktadır. *Makro performans* teorisi kapsamında güven sorunu ile *işsizlik, enflasyon ve ekonomik büyüme* gibi konular ilişkilendirilir. *Mikro Performans teorisinde* ise kamu *hizmetlerinin her birinden duyulan memnuniyet* mikro seviyede ele alınmaktadır ve *kamu yönetimine güven kavramı da makro seviyede* ele alınmaktadır. Mikro seviyedeki etkenlerin makro seviyedeki güven derecelerine etkileri araştırmalarda çok net olmamakla beraber, ölçme ve test etmeye sınırlı da olsa açık olarak gözlenmektedir. Bu sınırlılıklar ise sosyal alandaki ampirik uygulanma zorluklarından kaynaklanmaktadır. Ancak bu zorluklar ölçüm uygulamalarının imkansız olmadığını göstermektedir.

Şekil 2.3. : Mikro Performans Hipotezi.



Kaynak : *Van de Walle vd., 2002*

Belçika kamu yönetimi bu alandaki eksiklikleri gidermek üzere 4 yıllık bir araştırma uygulaması için kaynak ve ekipman planlaması yapmıştır. Bu çalışmalarda Mikro performans hipotezi kapsamında Mikro seviyedeki hizmet sunum kalitesinin arttırılması ve ara seviyede vatandaşların memnuniyetlerinin artmasının, sonuçta makro seviyedeki kamu yönetimine güven seviyesinin artışına etkisi arasındaki etkileşim her seviyede yapılan ölçümlerin ilişkilendirilmeleri şeklinde modellenmiştir. Çalışmalar Reformlar kapsamında yeniden yapılandırılan Flaman Toplum Bakanlığı koordinesinde sürdürülmüştür (Van de Walle vd. 2002).

Eğer hizmet sunumundan memnuniyetin, kamu yönetimine güveni etkilediği düşünülüyor ise, memnuniyetin nasıl sağlanacağı bilinmelidir ve ikinci olarak da hizmet memnuniyetinin kamu yönetimi üzerinde etkili olmasının neleri sağladığı bilinmelidir. ***Performans hipotezinin gerçeklenmesi için*** üç durumun mevcut olması gereklidir;

- Hizmetlerin değerlendirilmesi, kamu yönetiminin bir parçası olarak veya kamu yönetiminden etkileniyor olarak görülmelidir.
- Servis sunan kurumlar, kamu yönetimine güven üzerinde bağımsız etkilere sahip olmalıdır.
- Performans kriterleri, değerlendiriciler (vatandaş-müşteri) için önemli olarak görülmelidir (Bouckaert , Van de Walle, 2001).

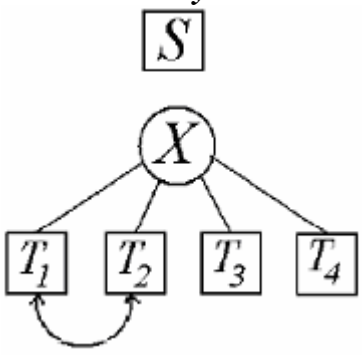
Flaman toplum bakanlığı 2001 yılında yaptığı müşteri memnuniyeti anketlerine "Mikro Performans Hipotezinin" test edilmesine yönelik veriler toplamak üzere ilave sorular eklemiştir. Örnek olarak Flaman Bakanlığı Burs Şubesi hakkındaki veriler teste tabi tutulmuştur. Bakanlığın burs hizmetleri hakkındaki değerlendirmeler ve diğer bazı kamu yönetimi alanları ile ilgili genel değerlendirme soruları 5 aşamalı cevaplar alınmak üzere düzenlenerek sorulmuştur. 1000 katılımcı ile yapılan anket çalışmasında değerlendirmeler Çok Az, Az, Ne Az Ne Fazla, Fazla ve Çok Fazla olarak derecelendirilmiştir. Sorular arasında kurum çalışanlarından memnuniyet, yerel, bölgesel ve genel kamu, hizmet sunum kalitesi ve memnuniyet hakkında kısımlar yer almıştır. Bu araştırmalarda Kalite, Algılama ve Beklentiler hakkında da soruların olması gerekmektedir (Bouckaert, 1995).

Bu araştırmalarda burs şubesi diğer kamu yönetimi kademelerine göre daha fazla güven elde etmiştir. Memnuniyet ve güven seviyeleri arasındaki ilişkiyi test etmek için yapılan Korelasyon Analizi sonuçlarında memnuniyet ile güven arasında 0,07 ile 0,11 arasında değişen ve çok zayıf olan ilişki şaşırtıcı olarak gözlenmiştir (Van de Walle vd., 2002).

Kampen bu alanda daha güçlü teknikler kullanarak 2002 yılında farklı bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma modelinde memnuniyet ile güven arasındaki ilişki farklı bir yönde ele alınmıştır. Bu belirlemenin tek mikro kurum ile ölçüm yapılmasından kaynaklandığı ihtimali nedeni ile güven ile memnuniyet arasındaki ilişkinin varlığı yada boyutu hakkında daha kapsamlı ve birden fazla mikro kademe kurumları için araştırma yapılması gerekmektedir. Ayrıca güvene etki edecek memnuniyet haricindeki diğer faktörlerin belirlenmesi ve etkilerinin ölçülmesi gerekmektedir (Kampen vd.,2002).

Başlangıçtaki hipotezde "Kamu hizmetlerinin sunum kalitesi daha fazla memnuniyeti sağlar mı ve bu da daha fazla güvene neden olur mu?" sorusu halkın kamu yönetimine güveni arttıracak kamu yönetimi modernizasyonunun hangi yönde gerçekleştirilmesi gerektiği ve bunun etkisinin ne kuvvette olduğu fikri belirlenmektedir. Eğer güven ile bir ilişki var ise, hizmet sunumu güveni belirleyen en kuvvetli etken midir? yoksa diğer etkenlerden sadece birisi midir?

Şekil 2.4. : Memnuniyet – Güven İlişkisi



Bu şekilde **S** (M) ile hizmet sunumlarından duyulan ***memnuniyet dereceleri*** belirtilmiştir. $\mathbf{T_1, T_2, T_3, T_4}$ (G_1, G_2, G_3, G_4) olarak ta Burs Şubesinde çalışan ***personele***

güven, kurum yönetimine güven, ***Flaman yönetimine güven*** ve ***Ulusal Kamu Yönetimine güven*** belirtilmiştir. Her bir güven ölçütü genel güven derecesini etkilediği için **X** ile ilişkilendirilmişlerdir, ancak güven ölçütleri ve genel güven seviyesi ile hizmetlerden memnuniyet dereceleri arasında ilişki yoktur (Kampen vd , 2002).

Güven dereceleri normalde araştırmalar ile ölçülebilir. Güven ölçümünde tek ve vazgeçilemez göstergeler yoktur. Birçok araştırma gibi "*Belçika Genel Seçim Araştırması*" ve "*Avrupa Değerler Araştırması*"*'da* güven derecelerini doğrudan sormuştur.

Kamu yönetimi çalışmalarında araştırma kurumu olan WADO anketleri ile Belçika'da Flaman halklarından seçilen katılımcılara gruplanmış kamu kurumlarına güven dereceleri ve ana unsurlar hakkındaki güven dereceleri olarak sorulmuştur. Bu araştırmalarda kamu yönetimine güvenin göstergeleri hizmetlerin sunumu ve yönetimi, bu hizmetlerin işletilmesinden memnuniyet olarak ele alınmıştır. Bu araştırmada gruplamaya dahil olarak memnuniyet ve güven değerlendirmeleri ölçülen altı adet hizmet alanı ele alınmıştır. Memnuniyet ve güven dereceleri katılımcıların hizmetleri kullanım sıklıkları dikkate alınarak ayrı ayrı ele alınmıştır. Bu kapsamda hizmetleri hiç yada daha az kullananların daha sık kullananlara göre memnuniyet ve güven değerlendirmelerinin daha pozitif olduğu görülmüştür (Kampen vd.,2003).

WADO anketlerinde siyaset ölçütü ile sorulan sorulara alınan cevapların yönü, siyasetçilerin kişisel çabalarını gerektiren bir süreçle düzelmesi gerektiğini göstermiştir. Siyasi kurumlara güvensizlik yada memnuniyetsizlik kurumsal temelli değildir (Kampen vd.,2003).

2.1.1.2. Alternatif Mikro Performans Modelleri

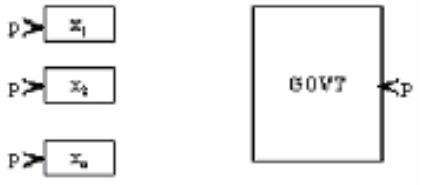
Temel alınan mikro performans modelinin eksik yada esnek olmayan yönleri nedeni ile alternatif modeller geliştirilmiştir. Bu modellerde kamu yönetimi performansının değerlendirilmesi hakkında "Unsurları (Object)", "Değerlendirme Kriterleri (Criteria)" ve "Nedensellikler (Causality)" üzerinde ayrıntılara vurgu yapılmıştır.

Beş adet model belirlenmiştir. Modellerde **X1,X2,... Xn** *Kurumları ve Memnuniyetleri* temsil ederken, "**P**" kurumların yada genel kamu yönetiminin *Algılanmasını* ifade eder ve bağımsızdır. Sağ taraflarda ise *Genel Kamu Yönetimi* ele alınmaktadır.

Model 1: Ayrıştırma

Kurumlar ve Kamu Yönetimi ayrı ayrı unsurlar olarak algılanır ve nedensel ilişki gözlenmez.

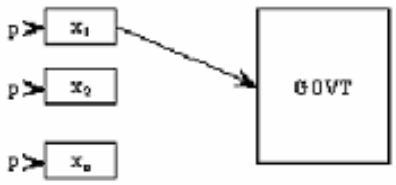
Şekil 2.5. : Ayrıştırma Modeli



Model 2 : Baskın Etki

Kurumlardan birinin kamu yönetiminin memnuniyet- güven sürecinde baskın etkiye sahip olarak algılandığı durumları ifade eder.

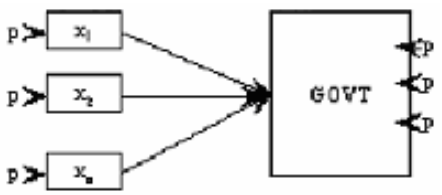
Şekil 2.6. : Baskın Etki Modeli



Model 3 : Çoklu Etki

Kurumlar ve kamu yönetimi çok yönlü olarak algılanır nedensellik memnuniyet-güven yönünde ayrıntılı olara değerlendirilir.

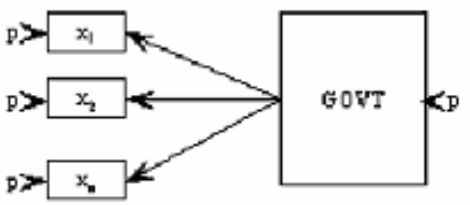
Şekil 2.7. : Çoklu Etki Modeli



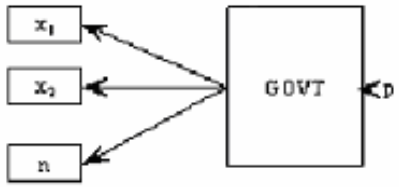
Model 4 ve 5 : Ters Yönlü Nedensellikler

Bu iki modelde de çeşitli algılama düzeyleri ile kamu yönetimi geneli hakkındaki değerlendirmelerin kurumlar hakkındaki değerlendirmelere etkileri ele alınmaktadır (Van de Walle, 2002)

Şekil 2.8. : Geliştirilmiş Ters Yönlü Nedensellik Modeli



Şekil 2.9. : Ters Yönlü Nedensellik Modeli



Bu şekillerde nedensellik sorusu ana sorudur. Bir araştırma yapılırken güven kavramının bağımlı değişken mi, yoksa bağımsız değişken olarak mı değerlendirileceğinin belirlenmesi önemlidir, çünkü güven (trust) hem neden hem de etki/sonuç olabilir (Ruscio 1996:473).

2.1.1.3. WADO 2002 Araştırması

Belçika'da üçlü bir saha araştırmasının birinci aşaması olarak flander toplumundan seçilen 1248 kişiye uygulanan yüz yüze görüşme verileri WADO (Werken aan de Overheid- Working on Government) tarafından Flander Toplum Bakanlığının koordinesi ile uygulanmıştır (Van de Walle, Kampen, Bouckaert, 2003).

Bu araştırmada iki temel hipotez ve bir alternatif hipotez kullanılarak Belçika kamu yönetimi hakkındaki memnuniyet ve güven analizi yapılmıştır. Birinci hipotezde "***Kamu Yönetiminin Temel Fonksiyonları Hipotezi***" (Core Fonctions of State Hypothesis)' dir. Bu hipotez ile kamu yönetiminin temel fonksiyonlarını üreten *Polis* ve *Mahkemeler* gibi kurumların değerlendirmelerinin genel kamu yönetimi

değerlendirmeleri üzerinde etkisi olup olmadığı ele alınmaktadır. İkinci olarak "***Yüksek Etkili Kurumlar Hipotezi***" (High Impact Agency Hypothesis – HIA) ise vatandaşlar için *önemli bulunan* yada *sık kontak kurulan* hizmetlerin değerlendirmelerin genel kamu yönetimine etkisi olup olmadığı ele alınmaktadır. Üçüncü olarak üretilen alternatif hipotez ise "***Kamu Hizmetlerinin İşleyişinden Memnuniyet"***dir ve hizmet üreten *kurumların çalışmalarından memnuniyetin* genel değerlendirmeler ile ilişkisi ele alınmaktadır.

Bu hipotezler ile *Politikalardan* çok *Kamu Hizmetleri* ve *Kamu Hizmetinin Yapısından* çok *Güven Geliştirme Sürecindeki Toplum* değerlendirmelerin odak noktasını oluşturmaktadır.

Temel Kurumlar yaklaşımda mahkemeler ve polis gibi toplumsal düzenin ve kurumsal faaliyetlerin düzenli yürümesinin garantisi konumunda olan kurumlar hakkındaki negatif değerlendirmeler doğrudan kamu yönetimi değerlendirmelerinde *güvensizlik* ile sonuçlanacaktır. Diğer kurumların kötü işlemesi yada güvensizlik duyulması ise genel kamu yönetiminde *güvensizliğe değil* en fazla *Güven Düşüklüğüne* neden olur.

Rothstein'e göre yasal sistemin kamu yönetimine güveni, *kişiler arası güvene* çevirebilmesi gerektiğini söylemektedir (2001). İsveç meclisine duyulan güvende düşüş tespit edilmiş ancak bu genel kamu yönetimi hakkındaki genel güven düşünceleri ile yeterince sağlam olarak ilişkilendirilememiştir. Polis ve mahkemeler ile genel güven arasındaki kuvvetli ilişki Newton ve Norris tarafından da *toplumsal güven* ile *polis ve yasal sisteme güven* arasında kuvvetli ilişki olarak tespit edilmiştir (Newton ve Norris 1999).

Yüksek Etkili Kurumlar hipotezi kapsamında Amerika'da 32 HIA üzerinde güven arttırılması, performanslarının geliştirilmesi ve harcamalarının azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır (NPR 2001). Bu kurumlar seçilirken kullanım oranları, görülürlükleri açısından kamu yönetimi ile ilişki kuran müşterilerin % 90'ının irtibat kurduğu kurumlar seçilmiştir. Bu kurumlar hakkındaki düşünceler "*Amerikan Müşteri Memnuniyeti İndeksi*" olarak belirlenmiştir. Bu listelerde dikkat çekici bir durum

olarak okullar, polis gibi federal kamu yönetiminin görev alanındaki kurumlar bulunmamaktadır.

Ampirik araştırma modellerine dahil edilecek olan kurum listelerinin oluşturulmasında kalite geliştirme çalışmaları, İngiltere'de kişilerin hayatındaki anahtar rolleri ve Belçika Flaman yönetiminde de Hizmet Sunum Listesi olarak değerlendirmeye alınmıştır. Bu durumlar farklı değerlendirmeler HIA listelerinde hangi kurumlar yer almalı sorusunun güncel kalmasını sağlamıştır. Ancak bu tür listeleme çalışmalarında ortak olarak ele alınan değerlendirme kriterleri Bütçe durumları, Kullanım sıklığı, Önemi, Görünürlükleri, Skandallar ile ilişkileri ele alınabilir.

Van de Walle ve arkadaşları bu araştırmalarının modelini birbiri ile ilişkili üç bağımlı değişken ve bağımsız değişken seti arasındaki ilişkiler üzerine kurmuştur. *Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet* dereceleri, *Kamu Kurumlarının Hizmet Sunumu* değerlendirmeleri ve *Güven Değerlendirmeleri* bağımlı değişkenler olarak ele alınmış ve 5 adımda ilişkiler istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir.

- *Birinci Adımda*; sosyo-demografik değişkenler (Cinsiyet, Yaş, Eğitim, Gelir, İş/Meslek, Aile Bireyleri sayısı) için dağılımlar değerlendirilmiş ve birçok ampirik çalışmada olduğu gibi çok belirgin olmayan ilişkiler tespit edilmiştir.
- *İkinci Adımda*; Temel Kamu Yönetimi Hizmetleri Değerlendirmeye alınmıştır.
- *Üçüncü Adımda*; Yüksek Etkili Kurum ve Çalışmaları (Hastane, Yaşlılara Hizmet Kurumları, İlk Öğretim, İtfaiye Hizmetleri) değerlendirilmiştir.
- *Dördüncü Adımda*; genel hizmetler değerlendirilmiştir.
- *Beşinci Adımda*; Kamu çalışanları hakkındaki değerlendirmeler analiz edilmiştir.

Araştırma anketine katılan vatandaşlara öncelikle kamu yönetimine güvenleri ve kamu kurumu çalışmalarından memnuniyetleri sorulmuştur. % 43'ü Memnun ve Çok Memnun, % 40'ı Kısmen Memnun ve %17'si ise Memnun Değil ve Hiç Memnun Değil seçeneklerini işaretlemiştir. Güven ile ilgili kısımda ise Güvensizlik belirtenlerin oranı % 30 olarak belirlenmiştir.

Analizlerde katılımcıların eğitim seviyesi arttıkça güven derecelerinin de arttığı görülmüştür. Ücretli işleri olanların ve gelir seviyesi yüksek olanların güven derecelerinin de yüksek olduğu görülmüştür (Van de Walle, Kampen, Bouckaert, 2003).

Kamu kurumlarında çalışanlar hakkındaki değerlendirmelerde hızlı hizmet sunumu haricinde oldukça olumlu sonuçlar alınmıştır. Kamu kurumlarının hizmet sunumlarından memnuniyet de oldukça pozitif yönlü olarak görülmüştür.

Tablo 2.1. : WADO 2002 Araştırma Bulgularının Özeti

HİZMETLER ve KURUMLAR	**H1; Kamu Yönetimine Güven İlişkisi**	**H2; Kamu Hizmetlerinden Memnuniyet ile İlişkisi**	**H3; Hizmet Sunumundan Memnuniyet ile İlişkisi**
Maaşlı İş Sahibi	**X**	**X**	
Gelir	**X**	**X**	
Eğitim	**X**		
Politikacı	**X**	**X**	
Polis	**X**	**X**	**X**
Kamu Çalışanları	**X**	**X**	**X**
Postacılar	**X**	**X**	
Mahkemeler	**X**	**X**	**X**
Kamu Taşımacılığı	**X**		**X**
Yaşlılara Bakım	**X**		
Demiryolları	**X**		**X**
Postane Çalışanları	**X**		
Hastane		**X**	
Posta Hizmetleri		**X**	**X**
Silahlı Kuvvetler		**X**	
Belediye Yönetimleri			**X**
Çöp Toplama			**X**
İtfaiye			**X**
R2 değerleri	**0,252**	**0,251**	**0,356**

Yapılan değerlendirmelerde Polis ve mahkemeler gibi temel kurumlar hakkındaki hipotezler doğrulanmıştır. Genel kamu yönetimine yönelik değerlendirmelerle doğrusal ve kuvvetli ilişkileri tespit edilmiştir.

Tabloda araştırma hipotezlerinde kullanılan değişkenlerin hipotezler ile ilişkileri tespit edilmiştir. İlişkilerin katılımcılar açısından değerlendirilme ağırlıkları R2 değerleri ile gösterilmiş olup, Hizmet sununum memnuniyetlerinde belirgin olarak görülmüştür.

Polis ve Mahkemeler hipotezlerin hepsinde tam olarak doğrulanmıştır. Belediyeler hakkındaki değerlendirmeler en sık karşılaşılan kurumlar olmasına rağmen şaşırtıcı olarak sadece üçüncü hipotezde ilişkilendirilmiştir.

Sonuç olarak kamu yönetimine güvenin arttırılmasına yönelik yeniden yapılandırılma çalışmalarında elde edilin alanlar genel kamu yönetimi hakkındaki değerlendirmeleri ile doğrudan bağlı olmamaları nedeni ile kapsamlı ve belirgin yol haritaları oluşturmak oldukça zordur (Van da Walle, Kampen ve Bouckaert, 2003).

2.1.2. Amerika'da Yapılan Çalışmalar

Amerika'da güven konusundaki akademik çalışmalar Michigan Üniversitesi "Ulusal Seçim Araştırması" (NES) tarafından her iki yılda bir 1950'den beri yapılmaktadır (Sims, 2001). NES güven derecelerini "politik güven", "politik güvensizlik" ve "çıkarcılık" kavramlarını kapsayan beş ölçüt ile sormuş ve bunlar kapsamında "*Halkın Kamu Yönetimine Güveni İndeksi*" oluşmuştur. Güven kavramı NES araştırmasında her ne kadar bu ölçütlerle sınırlandırılmışsa da, bu ölçütlerin doğrudan güven derecelerinin sorulması ile aynı içeriği tam olarak sağlayacağı söylenmeyebilir.

NES Araştırmalarında Amerika da güven indeksi 1960'ların ortalarında % 75 olarak başlamış ve 1975'e kadar kademeli olarak % 35' düşmüştür. Bu dönemde yaşanan Vietnam Savaşı ve Richard Nixon'un yolsuzlukları ve kamu yönetiminin performansı halkın değerlendirmelerinde önemli etkenler olmuştur (Sims,2001:11). Harvard'lı akademisyenlerin Joseph Nye koordinesinde yaptığı araştırmada da savaş

sonrası ve Watergate skandalı sonrası güven düşüşlerinde benzer faktörlerin etkisini tespit etmiştir (Nye 1997:253-281).

Kamu hizmetleri hakkındaki tüm olumsuz söylemlere rağmen, kamu yönetimi performansı ile halkın kamu yönetimine güveni arasındaki bilinen ilişki zayıf gibi görülmektedir. ABD'de yapılan bir ankette katılımcılara Kamu yönetiminin kötü gidişinden kimin sorumlu olduğunu düşündükleri sorulmuştur ve cevapların sadece %6'sı kamu çalışanlarını işaret etmiştir. Aynı anket sonuçlarında Siyasi partiler ve seçilmiş yönetimler %25'er katılımcı tarafından sorumlu olarak gösterilmiştir. Özel girişimler ve medyanın sorumluluğu ise birinci sırada gösterilmiştir. Katılımcıların %14'lük kısmı ise halkın suçlu olduğunu belirtmiştir (Bouckaert, 2003).

Halkın kamu yönetimine güveninin geliştirmek Amerikan "Kamu Yönetimini Yeniden Yapılandırmak için Ulusal Ortaklık " (NPR: National Partnership for Reinventing Government) kuruluşunun temel amacı halkın kamu yönetimine güvenini geliştirmektir (NPR,2001).

Kamu yönetiminin iyi işletilmesinin gerçekten halkın güvenini geliştirip geliştirmeyeceği büyük bir sorudur. McCurdy'e göre Amerika'da öngörülen ölçüt ve çözümleri içeren "kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması" çalışmaları ana olarak sosyal konular üzerine inşa edilmiştir, ancak katı argümanlarda mevcuttur; "Reformlar genellikle kamu yönetimi kademeleri ile ve kamu ile ilgili yapılmaktadır, çünkü; bunlar Amerika'da bürokratik kademelere duyulan güvensizliğin farkına varıldığını gösterir (Bouckaert,2003).

GPRA ve NPR çalışmaları ile Amerika'da son 30 – 40 yıldır düşüş gösteren kamu yönetimine güven tekrar artmıştır. Michigan üniversitesinin en son 1998 de yaptığı saha araştırması sonuçları son 4 yıllık periyotta halkın kamu yönetimine güven derecelerinin 2 kat artış gösterdiğini tespit etmiştir. Bu artış sadece kamu yönetiminin GPRA kapsamında yeniden yapılanması ile değil aynı zamanda NPR çalışması ile kamu çalışanlarına daha esnek ve rahat çalışma imkanı sunularak performanslarının arttırılmasıyla sağlandığı görülmüştür. (NPR,2001).

Yüksek Etkili Kurumlar (High Impact Agency: HIA) hipotezi kapsamında Amerika'da 32 HIA üzerinde güven arttırılması, performanslarının geliştirilmesi ve harcamalarının azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır (NPR, 2001). Bu kurumlar seçilirken kullanım oranları, görülürlükleri açısından kamu yönetimi ile iletişim kuran müşterilerin % 90'ının irtibat kurduğu kurumlar seçilmiştir. Bu kurumlar hakkındaki düşünceler Amerikan Müşteri Memnuniyeti İndeksi olarak belirlenmiştir. Bu listelerde dikkat çekici bir durum olarak okullar, polis gibi federal kamu yönetiminin görev alanındaki kurumlar bulunmamaktadır. (Van de Walle, Kampen, Bouckaert, 2003)

Derek Bok 1960 ile 1990'lı yılları arasındaki Amerikan kamu yönetimine güven durumlarını incelediği araştırmasında (1997'den aktaran, Sims 2001:10) Enflasyon, İşsizlik, Barınma, Hava ve Su Kirliliği, Üniversite Giriş Oranları hakkındaki değerlendirmeleri diğer ülkeler ile karşılaştırmıştır. Diğer ülkeler ile karşılaştırma kriterlerinin yeterince uyumlu olmaması nedeni ile bu karşılaştırmalar Amerikan kamu yönetimine güven düşüşlerini açıklamada yeteli olmamıştır. Bok çalışmasının sonuç kısmında *performans ölçümlerinin çok yönlü objektif kriterler* ile yapılmasının önemini vurgulamaktadır. Aksi taktirde güven değerlendirmelerinin gerçekten çok farklı sadece algılamaya dayalı ve yanlış değerlendirilmesi oluşabilir(Sims, 2001:10)..

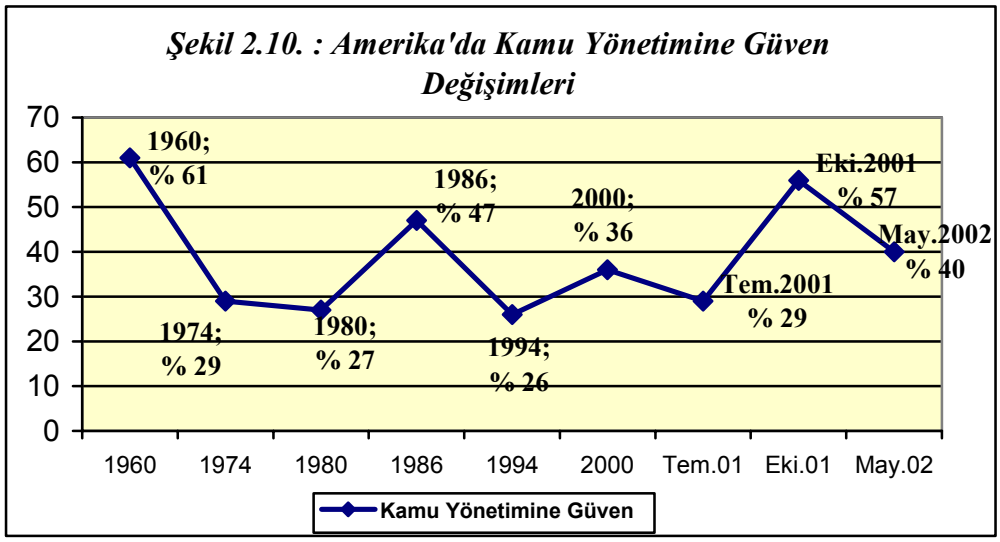
Arthur Miller ve Stephen Borrelli çalışmalarında güvenin arkasındaki en temel itici güç olarak performans olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmalarında Başkan Reagan'ın birinci dönemindeki güven artışı ve sonrasındaki ani düşüş dikkate alınmıştır. Üç grup değişken ile yapılan incelemede, başkanın kişisel karakteristikleri değerlendirmeler, ikinci olarak ekonomik performans ve ekonomi politikaları hakkındaki değerlendirmeler ve üçüncü grup olarak ta vatandaşların ulusal güvenlik gibi konular hakkında alınan kararlardan memnuniyetleri ölçülmüştür. Sonuçta halkın kamu yönetimi hakkındaki değerlendirmeleri çoğunlukla algılamaları çerçevesinde oluştuğu gözlenmiştir (1991;sy 147-173).

Amerika'da PEW Araştırma Merkezinin yaptığı araştırmada 1990'lı yılların ortasında güven değerlendirmeleri hakkında performans algılamalarının etkili olduğu

sonucuna ulaşmışlardır. Katılımcıların sadece % 25'i kamu yönetimi performansını iyi olarak değerlendirmiş ve % 75'i normal yada kötü olarak değerlendirmişlerdir. Merkez yanlış algılanan performansın önemli oranda güven değerlendirmelerini etkilediğini bulmuştur. Kamu yönetiminin performansını zayıf yada normal olarak değerlendirenlerin % 70'i kamu yönetimine temelde güvenmediğini belirtmiştir. Performans değerlendirmeleri iyi yönde olan katılımcıların % 76 temelde kamu yönetimine güvendiklerini belirmiştir (Sims, 2001:10).

Washington Post, Kaiser Family Foundation ve Harvard Üniversitesi Araştırma Grubunun 1990'lı yılarda yaptığı araştırmada "*Amerikalılar neden kamu yönetimine güvenmez?*" sorusunun cevabı araştırılmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu federal kamu yönetiminin verimsizliği, çok fazla harcama yaptığı, harcamaları yanlış alanlarda yaptığı, özel çıkarlardan etkilendiği, muhtaç vatandaşlara yeterince yardım yapmadığını belirtmektedir. Ayrıca politikacıların ahlaksızlık ve sahtekarlık yaptıklarını belirtmektedir (Sims,2001:11).

Hodges yaptığı araştırmalarda Amerikan halkının % 64'ünün kamu yönetimine güvenmediğini ve % 78'inin de kamu yönetiminin çok fazla güçlü olduğunu belirtmiştir. Kamu yönetimine güvenin bazı temel kurumlara güven ile ilişkili olduğunu da belirtmiştir. Amerika'da merkezi ve yerel yöneticilerin bir çoğunun avukatlık kökenli olduğu tespiti üzerine halkın avukatların etik ve onursal durumlarına daha fazla güvendiği için onları yönetim kademelerine seçtiği görüşüne ulaşılmıştır (2003).



Kaynak : http/www.hodges.home.att.net.

Amerikan kamu yönetiminin 1960'lı ve 1970'li yıllarda Vietnam Savaşı Watergate Skandalı, ve yaşanan enflasyon artışı gibi nedenlerin etkisi ile güven kaybettiği görülmektedir . Başkan Ronald Reagan döneminde başkanlık makamının temsili yönü ön plana çıkarılarak Reagan uygulamaları halkın olumlu tepkilerini ve güven seviyesindeki artışı sağlamıştır. 1980'li yılların sonunda 1. Bush yönetimi sırasında Amerika'da vergilerin en yüksek seviyeye yükselmesi ve diğer kamu yönetimi uygulamaları güven seviyelerini tekrar son otuz yılın en düşük değerlerine düşürmüştür. Clinton yönetiminin ilk zamanlarında düşük güven devam ederken Başkanın güçlü devletin değişeceğini ilan etmesi ve sonrasında gelen icraatları ile halkın güveni 1996'dan sonra kısmen artış eğilimine geçmiştir.

Derek Bok'un 1997 yılında yaptığı araştırmaya göre Amerika'da ve diğer ülkelerdeki kamu yönetimine güven derecelerinin düşmesine karşılık, 30 yıllık bu süreçte kamu yönetimi performanslarının ve hayat kalitesinin artış gösterdiğini de bulmuştur (Barnes ve Gill, 2000). Bu bulgular kamu yönetimine güven ve performans arasındaki ilişkinin doğru yönlü olmayabileceğini işaret etmektedir ve diğer ampirik çalışma sonuçları ile doğrudan nedensel ilişki olup olmadığı analiz edilebilir.

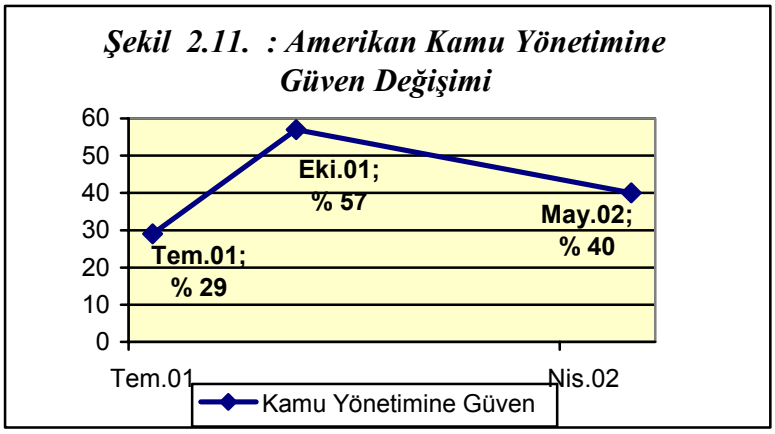
2.1.2.1. Amerika'da 11 Eylül Saldırıları ve Güven Seviyeleri

Amerikan toplumu içinde tarih içinde değişim gösteren toplumsal sorunların toplu içinde ve kamu yönetimine bakıştaki etkileri değişim göstermiştir. Yakın tarihimizde tüm dünyada etkileri olan 11 Eylül saldırıları Amerikan halkının da tepki

ile karşıladığı bir olay olmuştur. Kamu yönetimi Başkan dahil olmak üzere gerek federal, gerekse yerel kademeler açısından mercek altına alınmıştır.

Mackenzie ve Labiner'in yaptığı araştırma (2002), Brookings Araştırma enstitüsünün bu alanda 2001 yılında yaptığı iki araştırma ile birlikte analiz edilmiştir. Bu araştırma da Federal kamu yönetimine güven derecelerinin 11 Eylül sonrasında nasıl hareket ettiği, Halkın kamu yönetimi liderlerine güvenlerindeki değişim, ve bu iki değerlendirme arasındaki kamu yönetimine güveni etkileyen ilişkiler ele alınmıştır.

Şekil 2.11. : Amerikan Kamu Yönetimine Güven Değişimi



Kamu yönetiminin görevlerinin doğru yapması hakkındaki güven değerlendirmeleri; Temmuz 2001'de % 29, Ekim 2001'de % 57 ve Mayıs 2002'de %40 olarak belirlenmiştir. 11 Eylül dönemi sonrasında uzun zamandır düşüşte olan kamu yönetimine güven dereceleri belirgin bir artış göstermiş ancak bir yıl içinde tekrar eski seviyelerine yaklaşmıştır.

Seçilmiş kademelere güven, Başkanlık çalışanlarına güven, Federal Kamu Yönetimi çalışanlarına güven, Başkan Bush'a güven ve Başbakan Cheney'e güven dereceleri temmuz 2001 – Ekim 2001 döneminde belirgin artışlar göstermiş, ancak Mayıs 2002'ye kadar tekrar eski seviyelerine yakın değerlere düşmüştür.

Kamu sektöründe çalışma isteği 11 Eylül döneminde özel sektörden daha fazla olarak belirlenirken, Mayıs 2002'de tekrar özel sektör ön plana çıkmıştır.

Kamu yönetimine güvende etkili olan farklı faktörlerin neler olduğu bu anket araştırmalarının verileri analiz edilerek bulunabilir. Mackenzie ve Labiner'de 1997 ve 2002 değerleri arasındaki karşılaştırmalara göre Federal Kamu Yönetimine güveni etkileyen faktörler olarak *Kamu Yönetimi Liderleri* ve *Kamu yönetimi Performansının* etkilerini tespit etmişlerdir (2002).

İllinois eyaletinde yapılan bir araştırmada terörist saldırılardan sonra kamu yönetimi ve bazı kurumlarına vatandaşların duyduğu güven dereceleri sorulmuştur. Bu araştırmada da bu olaylardan sonra güven artışı ampirik olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2.2. : İllinois Eyaletinde Halkın Güven Değerlendirmeleri

	1995 (%)	**1998 (%)**	**2001 (%)**	**2002 (%)**
Federal Kamu Yönetimine Güven	32.5	26.4	55.9	39.8
İllinois Eyalet Yönetimine Güven	39.9	32.5	45.9	25.7
Yerel Yönetimlere Güven	51.1	42.1	56.2	49.4
ABD Silahlı Kuvvetlerine Güven	-	64	78.1	49.9
Yerel Polis Gücüne Güven	-	64	67	67

Kaynak: www.sro.uis.edu.

İllinois halkı federal kamu yönetimine, Eyalet Yönetimlerine, Yerel Yönetimlere ve Silahlı Kuvvetlere kriz dönemlerinde artan ve normal dönemlerde gerileyen bir güven derecesi belirmiştir. Yerel polis gücüne ise durağan ve yüksek bir güven belirtmişlerdir.

2.1.3. Kanada'da Yapılan Çalışmalar

Kamu yönetimi kültürü açısından Amerikan etkisinin görüldüğü Kanada kamu yönetiminde güven sorunu hakkındaki çalışmalarda paralellik göstermektedir. 1960'lı yıllardan beri güven derecelerindeki düşüş Amerika'da olduğu gibi Kanada da görülmektedir. Dünya Değerler Araştırması (World Value Surveys)'in 1981 – 1990 arasında 21 ülkede yaptığı araştırmaların verileri kullanılarak postmateryal eğilimlerin otoriteye güvenin azalma nedeni olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırma serisinde Kanada için yapılan ölçümlerde diğer ülkelere göre daha fazla düşüş gösterdiği tespit edilmiş ve bunun bilinenler haricinde başka

sebepleri incelenmiştir. Bu incelemeler sonunda ulaşılan unsurların çoğunun düşük performans ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Inglahert 1997'den aktaran Sims 2001:12)

1984 – 2000 yılları arasında Kanada'da Allan Gregg tarafından gerçekleştirilen *Maclean Araştırmaları* ile vatandaşların kamu yönetiminin geleceği hakkındaki düşünceleri ölçülmüştür. Bu araştırmaların toplu verilerinde Kanadalıların yıllar içinde genel kamu yönetimine güvenleri federal kamu yönetimine güvenlerinden daha az düşmüştür. (Sims, 2001;12).

Kanada için yapılan değerlendirmede politikacılara duyulan güvensizlik %67 oranında ve bürokratlara duyulan güvensizlik %16 seviyesinde iken güvensizliğin sadece kamu yönetiminin kötü işletilmesinden kaynaklanmadığı belirtilmektedir. Halkın gözünde siyasetçiler ile bürokratların birbirinden ayırt edilmesinin zorluğu görülmektedir (Bouckaert, 2003).

Kamu hizmetlerinin kalitesi değiştiğinde paralel olarak halkın beklentileri de değişir (Sims, 2001:2). Kanada'da diğer Kuzey Amerika da olduğu gibi kamu yönetimine güven düşmektedir. Adalet sistemi başta olmak üzere Kanadalılar kamu yönetimine daha az güvenmektedir. Bu güven düşüklüğü geri besleme olarak halkın kamu hizmetlerinde üzerlerine düşen vatandaşlık görevlerini yapmalarına da engel olduğu için kamu hizmetlerinin yapısı ve işleyişinde aksamalara da neden olur.

Maclean araştırmalarının yıllar içinde alınan sonuçlarının ortak verileri tespit edilmiştir. Bu verilere göre; vergi oranlarındaki sürekli değişim, Amerika ile yapılan serbest ticaret anlaşması, 1988 genel seçim süreci, Anayasa değişikliği ve düzenlemelerin başarısızlığı, göçmen sorunları, suç oranlarındaki artış, çevre konularındaki bozulmalar ve makro ekonomik performanstaki zayıflık halkın kamu yönetimine karşı tutumunu olumsuz yönde etkileyen ana konular olarak belirlenmiştir (Maclean, 1993'den aktaran, Sims, 2001).

Kanada kamu yönetiminin 1975 yılında başlayan ve 20 yıllık periyot içinde kötü olan bütçe ve ekonomi politikaları vatandaşların ödediği her birim verginin

hizmet olarak geri dönme oranın kötü yönde etkilemiştir. Bütçe açıklarının finansmanı sorununu fark eden Kanadalılar kamu yönetimine karşı genel bir negatif duruş içine girmişlerdir ve güvensizlik sorunu 1980'lerin ortasında başlamıştır.

Kanada'da suçlarla mücadele kurumları hakkında yapılan bir araştırma da, *"Statistics Canada's 1999, Genel Toplumsal Araştırmasıdır*". Statistics Canada Araştırma şirketinin analiz raporu sonuçlarına göre; vatandaşların Polis gücünden çok memnun olduğu, Mahkemelerden memnuniyetlerinin daha zayıf olduğu ve suçlularla mücadele hakkındaki değerlendirmelerin de daha negatif olduğu görülmüştür. Suçluların tahliyesi hakkındaki kararlar adalet sistemi hakkındaki negatif duruşun önemli nedenlerinden biri olarak belirlenmiştir (Sims, 2001;17).

2.1.4. Yeni Zelanda'da Yapılan Çalışmalar

Yeni Zelanda'da yapılan kamu yönetimi reformların çoğunluğu OECD'ye göre güven derecelerinin düşüşü ile ilgili yapılmıştır, çünkü; yeni saydamlık yeni beklentileri gerektirmiştir, reformların hızı ve kapsamı popülerliğini kaybetmiştir, Vatandaşlar iletişim kopukluğu nedeni ile reformları anlamamaktadır. Kamu yönetimine güvendeki düşüklüğün tek nedeni kamu yönetiminin yanlış işletilmesi değildir; reformların yapılması için ayrıca gerekli olan güvendir. Güven olmadan reformlar desteklenmez, buna rağmen reformlar güveni geliştirmeyi amaçlarlar. (OECD,2001).

Kamu yönetimine güven kavramı kültürel, politik ve diğer faktörlerden etkilenerek oluşmaktadır. Halkın kamu yönetimine güveni ona karşı bakışı ve çalışmalarını takdir etmelerinin boyutunu gösterir.

Yeni Zelanda'da yapılan reformlardan birisi halkın güvenini hedefleyen ve hizmetler hakkında bilgilenmelerini sağlayacak olan e-devlet uygulamasıdır. Ancak halkın büyük kısmı gereksiz kamusal konu içeren mailler nedeni ile bu iyileştirmeye negatif bakmıştır (www.E-government.govt.nz.). İnternete duyulan güvensizlik nedeni ile bazı vatandaşlar e-devlet uygulamalarını kullanmaktan ve özel bilgilerinin online olarak yayınlanmasından duydukları rahatsızlık nedeni ile bu uygulamalara karşı duruş göstermiştir.

Yeni Zelanda'da yapılan ampirik çalışmalarda 1980 ve sonrasında güven seviyelerinin dramatik şekilde düşüşü gözlenmiştir. Yaklaşık 20 yıllık periyotta kamu yönetimine çok güvenen vatandaşların oranı % 8,6'dan % 2,5'e düşmüştür (Perry ve Webster, 1999).

Derek Bok tarafından 1997 yılında Amerika'da uygulanan güven ve performans ölçümü yapan saha araştırması, benzer bir şekil ile Yeni Zelanda'da da uygulanmıştır. (Barnes ve Gill, 2000). Genel sonuçları benzerlik göstermiş ve performans ile güven ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. Diğer ülkelerde kısa dönemli yapılan ölçüm ve karşılaştırmalı analizlerde performans güven ilişkisi doğru yönlü olarak görülmüştür.

Yeni Zelanda da *Kamu Kurumlarına Güven* ve *Parlamentoya Güven* 1975 ile 1994 yılları arasında ortalama %30 düzeyinden, % 15 düzeyine düşmüştür (SSC, 1996).

Amerika örneği araştırma indikatörlerinin % 72'si Yeni Zelanda'ya uygulanmıştır ve verilerin % 71 oranında benzerlik, % 29 oranında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Asıl çalışma ile Yeni Zelanda çalışması arasındaki karşılaştırmalar *Refah Düzeyi* (Prosperity), *Yaşam kalitesi* (Quality of Life), *Fırsatlar* (Opportunity), *Kişisel Güvenlik* (Personal Security) ve *Değerler* (Values) olarak beş indikatör grubundaki geçmiş ve güncel değerlendirmelere göre yapılmaktadır (Barnes ve Gill, 2000).

Ülke refahı konusundaki indikatörlere Yeni Zelanda halkı geçmişe göre % 77 daha iyi cevabı vermiştir. Yaşam Kalitesi hakkında % 71 daha iyi, İmkanlar % 66 daha iyi, Kişisel güvenlik şartları % 66 daha iyi, Değerler % 20 daha iyi olarak belirlenmiştir. Toplumsal değerler 30 yıllık süreç değerlendirildiğinde vatandaşlar tarafından % 60 daha kötü olarak belirtilmiştir (Barnes ve Gill, 2000). Değerler haricinde Yeni Zelanda kamu yönetimi performansı son 30 yılda artış göstermiştir. Bu durum güvensizlik artışının performans haricindeki asıl nedenlerini karmaşık bir yapı içinden tespit etme ihtiyacını göstermiştir .

2.1.5. Türkiye'de Yapılan Kamu Yönetimine Güven Konulu Çalışmalar

Küreselleşen ve uluslararası ilişkilerin arttığı günümüz dünyasında teknolojinin de etkisi ile ülkeler arası etkileşimler de artmıştır. Kültürel, iktisadi, siyasi ve idari alanlarda dünyanın bir ucunda gelişen olaylar, çok kısa süre içinde çeşitli dalga boyları ile dünyanın diğer ucunda da etkisini göstermektedir. Bu hızlı ve kontrol edilmesi çok zor olan etki sürecinin bir uzantısı da kamu yönetimi yapılarında ve anlayışlarında yaşanan ve ülkeler arasında yayılan gelişmelerdir. Toplumların sorunları ve çözümleri genel anlamda benzerlik göstermektedir.

Ülkemizde de diğer dünya ülkelerinde olduğu gibi, bireysel ve toplumsal boyutta olduğu kadar, halk ile kamu yönetimi arasında da güven sorunu bulunmaktadır. Yapılan yerli ve yabancı araştırma uygulamalarının ampirik verileri bu sorunun varlığını ve değişimini takip etmekte farklı yöntemlerine rağmen belirgin ispatlar sunmaktadır. Bu veriler ışığında gerek bürokratik, gerekse politik kademelerin çözüm arayışları devam etmektedir.

Bu kısımda ülkemizde gerçekleştirilen güven ve memnuniyet konulu ampirik araştırmalarından bazılarının verilerine yer verilecektir.

2.1.5.1. KONDA Araştırması (1996)

Aralık 1996'da İstanbul'da gerçekleştirilen araştırma halkın siyasi partilere belirgin negatif bakışını göstermiştir. Siyasi ve bürokratik makamların illegal yapılarla ilişkisinin tespit edildiği skandallar ile halkın siyasi kurumlara güveni çok zayıflamıştır. Yerel yönetimler yönetim kademeleri içinde en güvenilir kurumlar olarak belirlenmiştir. Yaşanan olaylarla ilişkilendirilen medya, hükümet, TBMM, Polis ve Adalet makamlarına güven diğer ülkelerde olduğu gibi yüksek olarak gözlenmiştir.

Katılımcıların % 78 oranında ülkenin siyasi gündemini yakından takip ettiğini ve % 88'inin siyasi ortamdan memnun olmadığı görülmüştür. Ülke sorunlarına çözüm üretebilecek siyasi partinin sorulduğu soruya cevap ise % 66 oranında "hiçbiri" olmuştur. Seçmenlerim % 49'u kendi düşünce ve görüşlerine uygun yeni bir parti arayışında olduklarını belirtmiştir. Türkiye'de sorunların kaynağı olarak

katılımcıların % 48'i siyasetçilerin tutumları ve siyasi yozlaşma olarak belirtirken % 19'u halkın ilgisizliğinin sebep olduğunu belirtirken sadece % 3'lük bir kesim ekonomik nedenleri sorun olarak göstermiştir (Çetinkaya, 1997).

2.1.5.2. TESEV Güven Araştırması (1999)

Türkiye'de kamu oyu araştırmalarında önemli çalışmaları olan "Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı (TESEV)" 1999'da yaptığı araştırma ile kamu ve özel sektör kuruluşlarına yönelik güven değerlendirmelerini ölçmüştür (Adaman ve Çarkoğlu, 2000) .

17 Ağustos depremi sonrası dönemde yapılan bu araştırmada kurumlara güven düşük olarak gözlenmiştir. Başta Kızılay olmak üzere kötü performans sergileyen Merkezi Hükümette güvensizlik ölçülmüştür. Yerel yönetimler ve basın yayın kuruluşlarına güven diğerlerinden daha yüksek olarak görülmüştür.

Bu araştırmada Silahlı Kuvvetler, Polis Teşkilatı ve AKUT yüksek güven dereceleri ile değerlendirilmektedir. Ayrıca muhtarlar da güven duyulan kurumsal yapılar arasında belirtilmiştir.

2.1.5.3. TESEV Hane Halkı Gözünden Yolsuzluk Araştırması (2000)

TESEV tarafından Ekim Kasım 2000 tarihlerinde Türkiye genelinde 18 yaş 3021 kişi ile yapılan anket çalışması ile Hane Halkının çeşitli konular üzerindeki değerlendirmeleri alınmıştır. Bu değerlendirmeler arasında yolsuzlukla ilgili algılama ve tutumlar, kurumlara güven, hizmetlerden memnuniyet dereceleri, yolsuzlukla ilgili mücadele yöntemleri hakkındaki görüşler yer almıştır (Adaman, Çarkoğlu ve Şenatalar, 2001)

Araştırmada ***Türkiye'nin en önemli sorunları*** hakkında katılımcıların % 34'ü "Enflasyon ve Hayat Pahalılığı", % 26'sı "İşsizlik", % 14'ü "Rüşvet ve Yolsuzluk", % 8'i "Eğitim", % 6'sı "Güneydoğu Sorunu", % 5'i "Demokrasi ve Fikir Özgürlüğü", % 3'ü Sağlık ve Sosyal Güvenlik", % 3'ü "Ahlaki Yozlaşma" olarak görüşlerinin belirtmiştir.

Kurumlara güven hakkında; Silahlı Kuvvetlere % 77, Üniversitelere % 76, İlk ve orta Eğitime % 51, Muhtarlara % 45, Polise % 43, Mahkemeler ve Hukuk Sistemine % 42, Belediyelere % 31, Merkezi Yönetime % 26, TBMM % 22 olarak belirtilmiştir.

Kamu ***çalışanlarından memnuniyet*** ve güven değerlendirmesi kapsamında yapılan dürüstlük değerlendirmelerinde; Öğretmenler % 79, Subaylar % 67, Yargıçlar % 59, Üniversite Öğretim Üyeleri % 57, Doktorlar % 52, Okul Müdürleri % 52, Muhtarlar % 51, Avukatlar % 45, Belediye Çalışanları % 41, Polisler % 38, Belediye Başkanları % 35, Trafik Polisleri % 26, Milletvekilleri % 11 dürüstlük değerlendirmesi belirlenmiştir.

Kamu kurumlarının sunduğu ***hizmetlerden memnuniyet*** değerlendirmeleri; Silahlı Kuvvetlerden % 74, İlk ve Orta Öğretimden % 53, Mahkemeler ve Hukuk Sisteminden % 43, Trafik dışı Polislerden % 38, Belediyelerden % 33, Devlet Hastanelerinde % 29, Trafik Polisi % 29 olarak belirlenmiştir.

Kamu kurumlarının sahip olması gereken özellikler sorusuna katılımcıların % 40'ı "Yasalara Uygun Davranmak", % 34'ü "Halka Eşit Davranmak", % 12'si "Kamu Kaynaklarını Kullanırken Savurganlık Yapmamak", % 9 "Halkın Denetimine Açık Olmak" ve % 5'i Kamu Yararına Uygun Davranmak" cevaplarını vermiştir. Bu seçenekler kapsamında ***kurumların zayıf yönleri*** değerlendirmesinde Belediyeler (%31), Merkezi Yönetim (% 29), Üniversiteler (% 23), Polis (% 40) , İlk ve Orta Öğretim (% 24), Mahkemeler ve Hukuk Sistemi (% 28) "*Halka Eşit Davranmamak"* çoğunluklu olarak değerlendirilmiştir. Cumhurbaşkanlığı (% 32) ve Silahlı Kuvvetler (% 32) için ise *"Halkın Denetimine Açık Olamamak"* zayıf yön olarak değerlendirilmiştir. TBMM (% 29) ve Siyasi Partiler (% 24) için de *"Kamu Kaynaklarını Kullanırken Savurganlık Yapmak"* zayıf yön olarak belirtilmiştir.

Katılımcıların ***ekonomik durum değerlendirmeleri*** geçmişe göre ve geleceğe yönelik olarak aile ve ülke kapsamında sorulmuştur. Buna göre bir yıl öncesine göre (2000) aile ekonomisi; % 53,1 "Daha Kötü", % 33,1 "Aynı" ve % 12,8 "Daha İyi"

olarak değerlendirmiştir. Ülke Ekonomisi açısından; % 62,1 "Daha Kötü", % 24,5 "Aynı" ve % 13,4 "Daha İyi" olarak belirtilmiştir.

Katılımcıların 1 yıl sonrası için değerlendirmeleri, Aile Ekonomisi için; % 37,6 "Daha Kötü", % 38,7 "Aynı", ve % 22,9 "Daha İyi" şeklinde belirtilmiştir. Ülke Ekonomisi hakkında; % 41,4 "Daha Kötü", % 33,4 "Aynı" ve % 24,1 "Daha iyi" olarak belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda , ülke nüfusunun kurumlara çok az güven duyduğu, yolsuzluk ve rüşvetin arttığı, hizmet sunumlarından duyulan memnuniyetin düşük olduğu, gerek yerel gerekse merkezi yönetim kurumlarının vatandaşlar arasında eşit davranmadığı şeklindeki vatandaş görüşleri belirlenmiştir.

2.1.5.4. TESEV İş Dünyası Gözünden Yolsuzluk Araştırması (2001)

TESEV araştırmaları kapsamında yapılan "*İş dünyası Gözünden Türkiye'de Yolsuzluğun Nedenleri ve Önlenmesine İlişkin Öneriler*" araştırması ülke genelinde belirlenen 12 ilde, 1200 İş Dünyası Temsilcisi ile yüz yüze görüşülerek 15 Eylül- 20 Ekim 2001 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir (Adaman vd., 2003).

Araştırma sonuçlarının, rüşvet ve yolsuzluk olaylarının vatandaşların kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerden memnuniyetlerini de etkilediğinin belirlenmesi bu araştırma içinde veri kaynağı oluşturmuştur.

Görüşülen iş dünyası temsilcilerinin ***eğitim durumu*** dağılımları ağırlıklı olarak Üniversite ve üstü (% 38.3) ve Lise (% 33.6) mezunlarından oluşmuştur. Yaş dağılımları ağırlığı 31-50 yaş aralığında (% 64) belirlenmiştir.

İş dünyasının ***insanlara güven*** dereceleri; % 58 insanların çoğuna güvenilmez, % 42 İnsanların çoğuna güvenilir önermeleri ile belirlenmiştir.

Türkiye'nin çözülmesi gereken ***en önemli sorunu*** sıralamasında ; Enflasyon ve Hayat Pahalılığı, İşsizlik, Rüşvet ve Yolsuzluk, Eğitim, Terör ve Güneydoğu

Sorunu, Demokrasi ve Fikir Özgürlüğü, Sağlık ve Sosyal Güvenlik, Ahlaki Yozlaşma belirlenmiştir.

Kamu kurumlarında ***rüşvet ve yolsuzluk*** yaygınlığı; Gümrükler % 77, Trafik Polisi % 77, Tapu Daireleri % 65, Belediyeler % 63, Polis % 50, Vergi Daireleri ve Maliyeciler % 50, Devlet Hastaneleri % 38, Mahkemeler ve Hukuk Sistemi % 26, Elektrik Hizmetleri % 23, Silahlı Kuvvetler % 14 ve Üniversiteler % 13 olarak belirlenmiştir.

İş dünyasının ***kurumların hizmetlerinden memnuniyet*** değerlendirmeleri; Silahlı kuvvetler % 77, Üniversiteler % 63, Mahkemeler ve Hukuk Sistemi % 40, Polis % 32, Belediyeler % 29, Devlet Hastaneleri 27, Trafik Polisi % 24, olarak görülmüştür.

Katılımcıların ***kamu kurumlarına güven*** değerlendirmelerinde sırası ile; Silahlı Kuvvetler % 75, Üniversiteler % 60, Mahkemeler ve Hukuk Sistemi % 40, Polis % 32, Belediyeler %23, TBMM %10 ve Merkezi Yönetim % 6 olarak sıralanmıştır. 3 Kasın 2002 seçimleri öncesindeki siyasi ve ekonomik durumlar çerçevesinde iş dünyasının güven değerlendirmelerinin oldukça olumsuz eğilimli olduğu tespit edilmiştir.

Güven ve memnuniyet değerlendirmeleri benzer değerlendirme derecelerine sahip iken, yolsuzluk değerlendirmeleri ters yönde benzer sıralamaya sahiptir.

2.1.5.5. TÜSİAD Kamu Reformu Araştırması (2002)

TÜSİAD adına Sosyal Araştırmalar Merkezi (SAM) tarafından yapılan *Kamu Reformu Araştırmasında* ülke genelinde 32 il ve ilçelerinde 18 yaş ve üzeri 2416 vatandaşa anket uygulanmıştır. Araştırma katılımcılarının %51'i erkek, % 49'u Kadınlardan oluşmuştur. Yaş ortalamaları 37,1 ve gelir ortalamaları 300 milyon liranın altında olduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında vatandaşların genel olarak yaşam koşullarından, ülkenin ekonomik ve toplumsal koşulları ile yönetim kalitesinden

memnuniyetsizliklerini belirtmişlerdir. Kurumsal yönetim kalitesinin en düşük olduğu alan Ekonomi olarak değerlendirilmiştir. Sırasıyla Vergi sistemi, Sosyal güvenlik ve Sağlık Sistemi, Adalet ve yargı sistemi, Eğitim sistemi, Çevre ve Emniyet-Güvenlik alanları yönetim kaliteleri kötü olarak belirtilmiştir. Yönetim kalitesi açısından yapılan değerlendirmelerde katılımcılar Eğitim, Sağlık ve Adalet hizmetlerinde çözüm bekleyen konuların çokluğuna işaret etmişler ve reform ihtiyacı önceliğini belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamında kamu kuruluşlarında vatandaşlara karşı ***iyi davranılmadığı*** ifade edilmiştir. Vatandaş görüşlerine ve önerilerine olumsuz bakan bir kamu yönetimi imajı görülmüştür. Vatandaşlar ekonomi alanı ve Adalet ve Yargı Sistemi başta olmak üzere, kamu yönetiminin yönetim kalitesinden memnuniyetsizlik belirtmiştir. Vatandaşların ***kamu çalışanları hakkındaki kanaatleri*** Polisler için 3.12, Hakim ve Savcılar için 3.11, doktorlar için 2.80, ortalama değerleri ile memnuniyetsizlik ve orta değerlendirme aralığında tespit edilmiştir.

Vatandaşların ***eğitim kurumlarından memnuniyet*** değerlendirmeleri üniversitelerde daha yüksek (Özel;3.43-Kamu;3.23), liselerden (3.40-3.12) ve ilk orta dereceli okullardan (3.36-3.11) daha az olarak belirlenmiştir. Kamu okulları özel okullardan kısmen daha az memnun düzeyinde görülmüştür.

Araştırma verilerine göre ***kamu yönetimine güven*** genel olarak zayıftır. En fazla güven duyulan kurum Polis teşkilatı (% 41,1) olarak belirtilmiştir. Sonrasında İlköğretim (%34,8), Üniversiteler (% 34,3), Mahkemeler (% 30,1) , Sağlık kurumları (% 22,3), belediyeler (% 23,4) olarak sıralanmaktadır (TÜSİAD, 2002:70).

Vatandaşların hizmet sunumunun eşitliği, Hatasız, özenli, güvenilir, Güler yüzlü davranma, zamanında süratli hizmet konusundaki genel değerlendirmeleri ortanın biraz üzerindedir. Bu konulardaki en olumsuz değerlendirmeleri, SSK Hastaneleri, Trafik Polisi, Mahkemeler hakkında yapılmıştır.

Araştırma katılımcılarının kamu yönetimi ve hizmetleri hakkındaki ***bilgi edinme kaynakları*** sıralamasında, ortalama puan sıralamasına göre ; TV kanalları

(3,63), Radyolar (2,65), Gazeteler (2,58), Kamu Yayınları (1,41) ve Internet (1,34) olarak belirtilmiştir (TÜSİAD, 2002:76).

Araştırma kapsamında gerek memnuniyet, gerekse güven değerlendirmeleri ortalama ağırlıkta yada olumsuz eğilimli olarak tespit edilmiştir. Vatandaşların kamu yönetiminde kapsamlı bir reform yapılması konusunda olumlu bakış sergilemiş ve bu reformlar hakkındaki beklentilerini ve ağırlıklı ortalamalarını şöyle sıralamışlardır;

- Kamu Yönetiminde Mali Saydamlık, (2.01)
- Hükümet ve kamu kurumu kararlarında vatandaşın söz sahibi olması. (2.05)
- Kamu kurumlarının kaynak israf etmeden çalışması. (2.07)
- Kamu Kurumu Yöneticilerine Hesap Sorulabilmesi, (2.07)
- Kanun Önünde Eşitlik, (2.10)
- Kamu Kurumlarının Siyasal Baskıdan Bağımsız Çalışması, (2.11)
- Devletin Her konuda Doğru ve Yeterli Bilgi Vermesi, (2.12)
- Hukuka Uygun Davranmaya Özen Gösterilmesi, (2.24)
- Kanun ve Kurallarda Öngörülebilirlik Olması, (2.31)

Vatandaşların ***kamu yönetimi sorunu*** olarak gördüğü alanlardan birisi olarak yolsuzluk en fazla siyasetçiler arasında görülmektedir (%87,4), Üst düzey memurlarda % 72,4, Alt düzey memurlarda % 52,7, İşçilerde % 23,2 oranında yolsuzluk yapma eğilimi olduğu belirtilmiştir.

Rüşvet bakımından vatandaşlarca en kirli kurum olarak sıralama; % 77 Trafik Polisleri, % 67,9 Gümrükler, % 59,9 Vergi Daireleri, % 52,7 Tapu Daireleri, % 52,6 Emniyet Teşkilatı ve % 50 Belediyeler şeklinde belirtilmiştir.

2.1.5.6. TESEV Türkiye'de Seçmen Eğilimleri Araştırması (2002)

Türkiye Seçmen Eğilimleri Araştırması, Türkiye genelindeki 33 ilde, 18 yaş üstü 2028 kişi ile yüz yüze görüşme tekniği ile 10-25 Ekim 2002 tarihleri arasında, TESEV ve Sabancı Üniversitesi Araştırma Fonu sponsorluğunda, Frekans Araştırma Şirketi tarafından yapılmıştır. Bu araştırma ile 3 Kasım 2003 seçimleri öncesi ülke

durumu hakkındaki vatandaş görüşlerinin durum belirlemesi yapılması amaçlanmıştır (Çarkoğlu vd., 2002).

Araştırmaya % 52 Kadın ve % 48 Erkek olmak üzere, eğitim seviyesi ağırlıklı olarak ilk okul olan, ve yaş dağılımı % 54 oranında 35 yaş üzerinde olan vatandaşlar katılmıştır.

Vatandaşların ülke içinde kişisel ve siyasi etkinlik dereceleri 10 kademeli ölçümler ile ortala değer olarak belirlenmiştir. "*Sade vatandaş siyasal kararı etkileyemez*" varsayımı 7.12 ortalama ile desteklenmiştir. "*Türkiye'yi ufak ve güçlü bir grup yönetir*" yaklaşımı 6.92 ortalama destek bulmuştur.

Araştırma kapsamında İktisadi Hayatın Bireye Etkileri; *Son bir yılda hükümet politikaları Ailenizin ekonomik durumunu nasıl etkiledi?* Sorusuna ***% 86.7 Kötü Etkiledi*** cevabı alınmıştır.

Benzer şekilde, Son bir yılda hükümet politikaları *Türkiye'nin ekonomik* durumunu nasıl etkiledi? Sorusu ise ***% 90,3 Kötü etkiledi*** cevabını almıştır.

Bireysel açıdan ekonomik durum, Şu anki *ekonomik durumunuzu* ne kadar tatminkar buluyorsunuz? Sorusuna ***% 72.6 Tatmin Edici Değil*** olarak cevap verilmiştir.

Araştırma katılımcılarına geleceğe yönelik olarak; *Şuan Ailenizin içinde bulunduğu ekonomik durumun önümüzdeki bir yılda nasıl bir gelişme göstereceğiniz tahmin edersiniz*? Sorusu yöneltildiğinde ***% 29.2 Daha İyi Olacak*** cevabı alınmıştır.

Şu an Türkiye'nin içinde bulunduğu ekonomik durumun önümüzdeki bir yılda nasıl bir gelişme göstereceğiniz tahmin edersiniz? sorusuna ***% 31 Daha Kötü*** ve ***% 33.3 Daha İyi*** cevabı alınmıştır.

Ailenizin son bir yıl içindeki maddi durumu nasıl? Sorusuna sadece ***% 3.5 tasarruf*** yapabildiğini belirtmiştir.Diğerleri mevcut birikimlerini harcadığını ve borçlandığı belirtmiştir.

Vatandaşlar, Hayatınızdan ne derece memnunsunuz? Sorusuna ***% 55.6 Memnun Değilim*** cevabını vermiştir.

Türkiye'nin ***En Önemli Sorunu*** olarak sırası ile; Ekonomik istikrarsızlık (% 33,7), İşsizlik (%29,4), Enflasyon/Hayat Pahalılığı (% 20.9), Siyasal istikrarsızlık (% 6,0), Eğitim (% 2,0), Rüşvet, yolsuzluk (% 1,8), Sağlık/Sosyal güvenlik (% 0.8) olarak belirtilmiştir.

Bu araştırma sonucunda 2002 yılı için, son bir yılın bireysel ve ülke ekonomisi açısından kötü geçtiği belirlenirken sonraki yıla umutlu bakanların oranı % 30 civarında görülmüştür. Vatandaşların yarısına yakını hayattan memnun olduklarını belirtmiştir. Ülke sorunlarının ekonomik nedenleri içerdiği görülmüştür.

2.1.5.7. Politik Beklentiler Araştırması, (Konya 2002)

Konya Selçuk Üniversitesi öğretim üyelerinden Önder KUTLU tarafından 2002 yılında Konya'da yaşayan 500 vatandaşa uygulanan anket araştırması ile kamu yönetiminin etkili kurumları ve güven seviyeleri belirlenmeye çalışılmıştır (Kutlu, 2003).

Araştırma kapsamında Türkiye'de demokratik kurumları temsilen Silahlı Kuvvetler, Medya, Merkezi Yönetim, Anayasa Mahkemesi, Özel Sektör ve Meclis hakkındaki güven değerlendirmeleri tespit edilmiştir. Bu araştırmada ülke yönetiminde en fazla etkiye sahip kurumlarda sıralanmış ve demokratik yönetimlerde olması gerekenden farklı olarak silahlı kuvvetlerin yönetimdeki rolü ön plana çıkmıştır. Merkezi yönetimin en yüksek olması gereken yönetime etkisi ikinci sırada yer almıştır.

Kutlu bu araştırmasında halkın güvenini yönetime etki dereceleri ile eş değerli olarak değerlendirmeye almıştır. Buna göre TSK % 55,5, Merkezi Yönetim % 33,

Medya % 31,6, Özel Sektör Kuruluşları % 28,2, Meclis %22,9 ve Yüksek Yargı Organları % 20,1 olarak *güven* ve *güçlü etki* değerlendirmeleri ölçülmüştür (Kutlu,2002).

Bu araştırmada ikinci temel soru olarak yukarıda mevcut durumları değerlendirilen kurumsal yapıların asıl etki derecelerinin ne olması gerektiği hakkındadır. Buna göre ***ülke yönetiminde en fazla etkiye sahip olması gereken kurumlar*** sırasıyla Meclis % 75,3, Merkezi Yönetim % 63,8, Siyasi Partiler % 56,1, Kamu Kurumları % 33,9, Üniversiteler % 7,4 ve TSK % 3,1 olarak belirtilmiştir (Kutlu, 2003).

Halkın kamu yönetimine güveni konusunda yapılan Konya araştırması ile AB yolundaki kamu yönetiminin güven eksenli politikalara önem verdiği ve vatandaşların da kamu yönetimi tarafından dikkate alınmaya ihtiyaç gösterdikleri belirlenmiştir. Ayrıca Türkiye'de modernizasyon çalışmalarının psikolojik boyutu ile güven arttırıcı gelişmeler hedeflenmiştir.

2.1.5.8. DİE Yaşam Memnuniyet Araştırması (2003)

Kamu yönetimi hakkındaki istatistiki araştırmaların resmi merkezi olan Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) tarafından ilk olarak 2003 yılı içinde yapılan ve ülke genelini kapsayan hane halklarından seçilen örnekleri kapsayan "Yaşam Memnuniyet Araştırması" vatandaşların mevcut durumları ve kamu hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini ölçmeyi amaçlayan bir araştırmadır.

"Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2003" Kasım ayında Hane Halkı Bütçe Anketinin ek bölümü olarak uygulanmıştır. Bu araştırmada toplam 5304 kişiye anket uygulanarak veri toplanmıştır. ***Mutluluk düzeyi(Memnuniyet)*** kadınlarda daha fazla olduğu görülmüştür. Öğrenim durumuna göre mutluluk düzeyleri ise; eğitim seviyesi yükseldikçe artış göstermiştir. ***Yaş grupları açısından memnuniyet***, 25-64 yaşları arasında daha fazla olarak görülmüştür. 24- ve 65+ yaşlarda mutluluk düzeyleri daha düşük olarak görülmüştür.

Araştırma kapsamında katılımcıların ***hane gelirinden memnuniyet*** dereceleri sorulmuştur, vatandaşların % 19,7'si hane gelirlerinden memnun, % 38,3'ü memnun değil olarak belirlenmiştir.

Yaşam memnuniyeti araştırmasının bireysel değerlendirmeleri içeren kısmında ise vatandaşların mutluluk düzeyleri, mutluluk kaynakları, Sağlıktan memnuniyet, kişisel durumlarından memnuniyet ile ilgili veriler toplanmıştır.

Vatandaşların ***genel mutluk düzeyleri*** % 59,8 "Mutlu" ve % 7,3 "Mutsuz", olarak belirlenmiştir. Gelir düzeylerine göre bireysel mutluluk düzeyleri gelir ile doğru orantılı olarak artış göstermiştir. Vatandaşların mutluluk kaynağı; % 29,7 Eşler, % 22,9 Çocuklar, % 18,5 Sağlık, % 8,9 Sevgi olarak belirlenmiştir (DİE, 2004).

Vatandaşların ***sağlık durumlarından memnuniyetleri*** hakkındaki veriler; % 55,7 "Memnun", % 9,9 "Memnun Değil" olarak belirlenmiştir. Kadın vatandaşlarda memnuniyet düzeyleri erkek vatandaşlara göre daha fazla olarak görülmüştür (DİE, 2004).

Vatandaşların ***iş durumları ile memnuniyet*** düzeyleri % 45,1 "Memnun", % 20,1 "Memnun Değil" olarak belirlenmiştir. İşten elde edilen ***gelirden memnuniyet*** düzeyleri %19 "Memnun", % 41,7 "Memnun Değil" olarak belirlenmiştir (DİE, 2004).

Vatandaşların ***evliliklerinden duydukları memnuniyetleri*** % 90,2 düzeyinde, ***Aile ilişkileri ile ilgili memnuniyet*** düzeyleri % 87,6, ***Akraba İlişkilerinden memnuniyet*** düzeyleri % 78,9 ***Arkadaş ilişkilerinden memnuniyet*** düzeyleri % 87,1, ***Komşuluk ilişkilerinden memnuniyet*** düzeyi % 80,2 olarak belirlenmiştir (DİE, 2004).

DİE 2003 Yaşam Memnuniyet Araştırmasının, araştırmamız ile ilişkilendirilebilecek kısmında vatandaşlara Sosyal Güvenlik Hizmetleri, Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Asayiş Hizmetleri, Adli Hizmetler ve Sorunların çözümü ile ilgili görüşleri sorulmuştur.

Vatandaşların ***Sosyal Güvenlik Hizmetlerine yönelik genel memnuniyet*** dereceleri; % 40,2 olarak belirlenmiştir. Sosyal Güvenlik kurumlarına göre memnuniyet değerlendirmeleri, SSK için % 31,1, BAĞ-KUR için % 50,5 ve Emekli Sandığı için % 57,2 olarak belirlenmiştir.

Vatandaşların genel olarak ***Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet*** düzeyleri % 39,5, olarak belirlenmiştir. ***Sağlık kurumlarından memnuniyet*** seviyeleri; SSK Hastaneleri için % 30,5, Sağlık Ocakları için % 39,4, Devlet Hastaneleri için % 41, Özel Sağlık Kuruluşları için ortalama % 47, Üniversite Hastaneleri için % 46,8 olarak belirlenmiştir.

Eğitim Hizmetlerinden memnuniyet dereceleri; İlk Öğretim için % 62,8, Liseler için % 60,4 ve Üniversiteler için % 57,6 olarak belirlenmiştir. Eğitim hizmetleri hakkında sorun olarak görülen konuların başında genel olarak eğitim giderleri belirtilmiştir.

Vatandaşların güvenlik hakkındaki ilk verileri evde kendilerini ne kadar güvende hissettikleri konusundadır ve % 88,5'i güvende hissettiğini belirtmiştir. Yaşanılan çevre ile ilgili güvenlik derecesi % 64,3, ***Asayiş (Polis) hizmetlerinden memnuniyet*** dereceleri % 57,9, olarak belirlenmiştir.

Vatandaşlar ***adli hizmetlerden memnuniyet*** düzeyleri % 45,4, memnuniyetsizlik düzeyi ise % 49,7 olarak belirlenmiştir (DİE, 2004).

DİE 2003 araştırmasının son kısmında vatandaşların ***gelecek ile ilgili beklentileri*** belirlenmiştir. Genel olarak beklenti düzeyi *% 44,6 "Daha İyi Olacak"* şeklinde belirlenmiştir. Gelecekteki *mali durum ile ilgili beklentiler % 35 "Daha iyi* olacak", % 42,1 "Aynı olacak" ve % 12,1 "Daha kötü olacak" şeklinde belirlenmiştir. 2004 yılı için *Türkiye'nin ekonomik durumu ile ilgili beklentiler % 43,2 "Daha iyi* olacak", % 17,1 "Daha kötü olacak" ve % 25,7 "Aynı olacak" şeklinde belirlenmiştir.

Vatandaşların *geleceğe yönelik umut düzeyleri; % 66,9 "Umutlu*", % 33,1 "Umutsuz" olarak belirlenmiştir. Umut düzeylerinin *eğitim düzeyi ile arttığı*, 36-44 yaş ve 65+ yaş gruplarında daha düşük umut seviyesi olduğu, *Gelir düzeyi* arttıkça umut düzeyinin de *arttığı* görülmüştür.

2.1.5.9. DİE Yaşam Memnuniyet Araştırması (2004)

Devlet İstatistik Enstitüsü, Başbakanlığa bağlı olarak bir çok kamusal alanda saha araştırmaları yaparak ülke genelinden bilgi toplayan ve analiz eden bir kurumdur. 2003 ve 2004 yıllarında halkın kamu yönetimine ve bazı kurumlarına memnuniyet derecelerini belirlemek için ölçümler yapılmıştır.

Yaşam memnuniyet araştırmasının 2004 yılı içinde Kasım ve Aralık aylarında tüm Türkiye genelindeki kırsal ve kentsel alanlardan toplam 6714 bireye anket uygulanmıştır. Anket soru formları bireysel özellikler, bireysel mutluluk ve memnuniyetler, kamu hizmetlerinden memnuniyet ve beklenti ve umut konuları ile Avrupa Birliği hakkındaki sorulardan oluşmuştur.

Araştırmada bireylerin yaşam memnuniyet ve mutluluklarının çevreleri ile ilgili nesnel ve öznel etkenler ile şekillendiği belirtilmektedir. Mutluluk ve memnuniyet ölçümlerini bağımlı değişken grubu olarak düşünerek , medeni durum, yaş, cinsiyet eğitim durumu gibi demografik belirleyiciler de bağımsız değişken olarak kullanılmıştır

Yaşam memnuniyeti araştırmasına göre vatandaşların ***genel mutluluk*** düzeyleri % 58 düzeyindedir. Medeni durumlara göre mutluluk düzeyi kadınlarda daha fazladır. Vatandaşların öğrenim düzeyleri arttıkça mutluk düzeyleri de artmaktadır. Yaş gruplarına göre mutluluk 60+ yaş grubunda ve 24 yaş altında daha fazla 25-64 yaş grubunda daha azdır. Gelir gruplarına göre mutluluk düzeyleri de doğru yönlü artış göstermektedir. Bir sosyal güvenlik kurumuna üye olanların olmayanlara göre daha mutlu olduğu görülmüştür.

Bireylerin ***mutluluk kaynağı*** olarak gördüğü kişiler % 69,5 oranında Tüm Aile olarak belirlenmiştir. Kadın katılımcılar aile (% 64,6)ve çocukları (% 18,1) daha

fazla mutluluk kaynağı görürken, erkek katılımcılar aileyi (%74,4) daha fazla mutluluk kaynağı olarak görmektedir. Bireylerin mutluluk kaynağı olan değerler sırasıyla Sağlık (%67,1), Sevgi (% 14,6), Para ve Başarı (%6,1) olarak belirtilmiştir.

Vatandaşların evlilik, aile ,akraba, komşu, iş yerleri ile ilgili memnuniyet dereceleri oldukça yüksektir.Vatandaşlar, kamu yönetiminin uzmanlaşmış hizmet kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet ile bireysel mutluluk düzeylerini yükseltmektedir.(DİE, 2005).

Sosyal güvenlik hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi yaklaşık olarak % 50'dir. Bunlardan SSK % 44.1, BAĞ-KUR % 66 ve Emekli sandığı %78,4 düzeyinde memnuniyet duyulan kurumlar olarak tespit edilmiştir.

Sağlık Hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri; % 46,9 olarak belirtilmiştir. Vatandaşların % 33,2'si memnuniyetsizlik belirtmiştir.

Eğitim hizmetlerinden memnuniyet dereceleri eğitim kurumlarına göre ayrı ayrı ve değerlendirilmiştir. Üniversitelerden memnuniyet dereceleri % 65,8, Liselerden memnuniyet % 48,6; İlk Öğretim kurumlarından memnuniyet % 38,8 olarak belirtilmiştir. Eğitim seviyesi düşük olan vatandaşlar eğitim sisteminden daha memnun, eğitim seviyesi yüksek vatandaşlar ise daha az memnundur.

Vatandaşların ***güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyetleri*** % 66,4'tür. Kırsal kesimde yaşayan vatandaşların memnuniyeti daha fazladır.

DİE 2004 araştırması kapsamında ***adli sistem ile ilgili memnuniyet*** değerlendirmeleri; %44,7 memnun ve % 13,1 Memnun değil olarak tespit edilmiştir.

Vatandaşların sonraki yıla ait ***genel beklentileri*** % 43,2 Aynı Olacak ve % 39,5 daha iyi olacak şeklindedir. Daha kötü olacağını düşünenlerin oranı ise % 9,1'dir. Vatandaşların sonraki yıllar için hanelerin ekonomik durum beklentileri, % 29,3 Daha iyi olacak, % 53,8 Aynı olacak ve %11,1 Daha Kötü olacak şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmada işsizliğin tersi olarak iş durumu ile ilgili değerlendirmeler alınmıştır. Buna göre Türkiye'deki iş durumu beklentileri % 26,6 Daha iyi olacak, % 36,7 Aynı Olacak ve %25,7 Daha Kötü Olacak olarak belirlenmiştir.

Sonraki yıl için (2005) ülke ekonomisine yönelik beklentiler; % 39,9 Daha İyi Olacak, % 32,9 Aynı Olacak ve % 17,3 Daha Kötü Olacak olarak belirlenmiştir.

DİE araştırmasında son olarak vatandaşların Avrupa Birliği konusundaki görüşlerine yer verilmiştir. Bu kapsamda vatandaşların % 70,2'si üye olunması yönünde görüş bildirmiştir. AB üyeliğinin gerçekleşmesi durumunda vatandaşların hayatına etkileri; % 55,5 düzeyinde olumlu etki yapacağı yönündedir.

2.1.5.10. TESEV Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform Araştırması (2004)

TESEV tarafından periyodik olarak gerçekleştirilen araştırmalarda ülke gündemi ve geneli hakkında önemli veriler toplanmaktadır. 1999 ve 2000 araştırmalarının kapsam açısından devamı niteliğindeki "Türkiye'de Yerel ve Merkezi Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform Araştırması 2004" verileri 2000 Araştırması ve diğer araştırmalar ile karşılaştırma imkanı sunan verileri açısından önemli analiz imkanı sağlamaktadır.

Fikret Adaman, Burhan Şenatalar ve Ali Çarkoğlu tarafından hazırlanan araştırma Türkiye genelinde 20 il ve ilçe merkezinde, 18 yaş üzerinde toplan 1220 kişiye uygulanarak veri toplanmıştır (Adaman vd., 2004).

Araştırmanın temel bulguları, kamu yönetimi sorunları sıralamasında işsizliği %37 ile birinci sırada ve % 21 Enflasyon ikinci sırada yer almıştır. Rüşvet ve yolsuzluk % 10 ve diğer sorunlarda sırası ile Ekonomik İstikrarsızlık, Kriz, Eğitim, Sağlık ve Sosyal Güvenlik, Ahlaki Yozlaşma, Demokrasi ve Fikir Özgürlüğü, AB ile İlişkiler, Kıbrıs Sorunu olarak belirtilmiştir.

Kurumlardan memnuniyet değerlendirmeleri, TSK 8, Merkezi yönetim ve Hükmet 5,8, Yerel Yönetimler 5,3, diğer kurumlar sırasıyla, İlk Öğretim Kurumları, Hukuk Sistemi, Polis, Tapu Dairesi, Devlet Hastaneleri, Maliye/Vergi Daireleri, Gümrükler olarak belirlenmiştir.

Ekonomik durum değerlendirmelerinde geçmişe göre daha iyi olduğu konusunda % 21 olumlu cevap alınmıştır, Gelecekteki ekonomik durum ise % 55 olumlu daha iyi olacak değerlendirmesi yapılmıştır. Gelecekteki ülke ekonomisi ise % 63 daha iyi olacak şeklinde belirlenmiştir.

Kurumlara güven değerlendirmesi 10 kademeli değerlendirme kriterine göre yapılmıştır. İlk sırada 8,2 ile TSK yer almıştır. Sonra sırası ile , İlk öğretim, Üniversiteler, Valilik, Mahkemeler ve Hukuk Sistemi (6,4 Puan), Merkezi Yönetim/Hükümet (6,1 Puan), Polis, TBMM (6,1 Puan), Muhtarlar, Belediyeler ve Yerel Yönetimler, Medya kuruluşları ve Sendikalar, Siyasi partiler (3,8 Puan) ve Politikacılar (3,4 Puan) olarak belirlenmiştir.

Araştırmada pozitif gelişme gözlemlenen önemli alanlardan biriside eşit hizmet sunumuna yönelik değerlendirmelerdir. Merkezi yönetiminin ekonomi politikalarının uygulamalarında şirketlere eşit davranış değerlendirmeleri 2.6 dan 4.7'ye olumlu yönde yükselmiştir. İhalelerde şirket kayırma oranı 2.6'dan 4.5'e olumlu yönde yükselmiştir. Merkezi yönetimin eğitim yatırımları konusunda il ve ilçelere göre ihtiyaca yönelik eşit davranışı; 3'ten 4.8'e yükselmiştir. Polis hizmetlerinde eşit muamele değerlendirmeleri 3.7'den 4.9'a yükselmiştir. Vergi kaçıranlara eşit yaptırım uygulama 2.2'den 4.6'ya yükselmiştir.

2000 TESEV araştırmasındaki kurumlara güven ve memnuniyet değerlendirmeleri ve diğer değerlendirmelere göre 2004 araştırmasında daha pozitif ve artan değerlendirmeler dikkat çekici bulunmuştur.

2.1.5.11. Avrupa Birliğinde Kamu Oyu Araştırması (Eurobarometer 65, Bahar 2006)

Eurobarometer (EB) Araştırma şirketi tarafından periyodik olan araştırmalar, Avrupa Birliği'ne (AB) Üye Ülkelerde ve Aday ülkelerinde yaşayan vatandaşların ulusal yönetimleri ve uluslararası kurumlar ile ilgili düşüncelerini ölçmektedir (EB 65, 2006).

EB araştırmasında, ülke vatandaşlarının hayatlarından genel anlamda memnun olduklarını ifade edenlerin yüzdesi Güz 2004'te yapılan araştırmadan bu yana değişmemiş ve yaklaşık %80 olarak kalmıştır. Türk halkının kendi hayatlarından memnuniyet düzeyinde iniş çıkışlar olsa da bu düzey AB ülkelerindeki oranın altında kalmaktadır. Güz 2004 ve Bahar 2005 döneminde Türkiye'de bu oran yüzde 2 artarak %73'e ulaşmış ve 2005 yılı boyunca da aynı düzeyde kalmıştır. Fakat 2006 ilkbaharında %70'e düşmüştür (EB 65, 2006).

Türkiye kamuoyunun %52'si ülkenin ekonomik koşullarını "kötü" olarak nitelerken aynı oran AB üyesi 25 ülkede ortalama %58'dir. Öte yandan Avrupa'daki ekonomik durumla ilgili olarak, Türk halkı AB'ye üye ülkelere göre daha iyimser değerlendirmeler yapmaktadır. Türkiye'nin performansıyla AB'nin ortalama ekonomik performansının karşılaştırılması istendiğinde Türk halkı oldukça kötümserdir. Daha açık bir ifadeyle AB kamuoyunun %52'si kendi ülkelerindeki durumun AB ortalamasından daha iyi olduğunu düşünürken, Türkiye'de AB ortalamasına kıyasla Türkiye'nin performansına ilişkin olumlu değerlendirmelerde bulunanların oranı yalnızca %15'tir (EB 65, 2006).

Türk halkı önümüzdeki 12 ayla ilgili olarak AB kamuoyuna göre (%35) çok daha iyimserdir (%42). Önümüzdeki beş yılla ilgili beklentileri araştırıldığında Türkiye ve AB kamuoyunda benzer oranda bir iyimserlik olduğu görülmektedir.

Genel bir eğilim olarak Türk halkı AB'ye üye ülkelerin kamuoyuyla karşılaştırıldığında kendi kurumlarına çok daha fazla güven duymaktadır. Öte yandan güven duyma düzeylerine göre bu kurumların sıralaması Türkiye ve AB'ye üye ülkelerde genel bir benzerlik göstermektedir.

AB'ye üye ülkelerle kıyaslandığında Türk halkı hala AB kurumlarına daha az güven duymaktadır. Avrupa Komisyonu ve Avrupa Birliği Konseyi'ne olan güven azalmıştır. AB kurumlarına olan güvenin az olması ve azalmasının bir nedeni AB'nin işleyişine ilişkin yeterli anlayışın bulunmaması olabilir. Ankete katılan Türklerin yalnızca %46'sı AB'deki işleyişi anladığını belirtmiştir.

AB ve Türkiye kamuoyları açısından ülkelerinin karşı karşıya olduğu en önemli iki sorun değerlendirmelerine bakıldığında ülke gündemlerinde görece farklılıklar açıkça orta çıkmaktadır. Türk kamuoyuna göre en önemli iki sorun işsizlik ve terörizm, ardından büyük bir fark ile ekonomik durum, suç ve eğitim gelmektedir. 2005 yılından bu yana en büyük sorunda bir değişiklik olmamakla birlikte, terörizmin kamuoyu gözünde önemi giderek artmaktadır. Bu oran Güz 2004'te %18 iken, Bahar 2005'te %29'a ve Güz 2005'te %41'e ulaşmıştır. Bahar 2006'da kamuoyunun %43'ü terörizmi ülkenin en önemli iki sorunundan biri olarak belirlemiştir. Enflasyon hem AB ülkelerinde hem de Türkiye'de en önemli sorunlar arasında gösterilmemektedir. (EB 65, 2006).

2.1.5.12. Türkiye'de Sosyal Tercihler Araştırması (2006)

Türkiye'de farklı zamanlarda vatandaşların fikir ve tercihlerini ölçen araştırmalar yapılmaktadır. 2006 yılında da Prof. Dr. Ersin Kalaycıoğlu, Doç Dr. Ali Çarkoğlu tarafından 2002 yılında yapılan araştırmanın bir tekrarı niteliğinde "Türkiye'de Sosyal Tercihler Araştırması" yapılmıştır. Araştırmaya 23 il de 1846 vatandaş katılmıştır (Çarkoğlu, Kalaycıoğlu, 2006).

Araştırma kapsamında AB ye bakış, Hükümetin değerlendirilmesi ve genel yaşam hakkında görüşler ölçülmüştür. Hükümete destek % 70 civarına yükselmiştir. AB desteği ise zayıflamıştır.

Vatandaşlar ülkenin en önemli sorunu olarak İşsizlik, Terör ve Ulusal Güvenlik, Enflasyon görülmektedir. Türkiye'nin sorunlarını kendi başına çözebileceği konusunda % 56.5 destek vardır.

Vatandaşların Hayattan memnuniyeti 2002 de % 44.1 iken 2006'da % 63.6 olarak ölçülmüştür.

Hükümetin performansından memnuniyet % 53, Demokrasinin işleyişinden memnuniyet % 54.6 olarak belirlenmiştir.

Vatandaşlar devletin yararına olan her uygulamanın, halkında yararına olacağı konusunda % 68 destek vermektedir. Devlet bazı durumlarda ülke çıkarlarını gözetmek üzere insan haklarını ihlal edebilir önermesine destek ise % 51 olarak belirlenmiştir.

Bu araştırma ile vatandaşların 2002 araştırmasına göre bütün değerlendirmelerde daha pozitif eğilim gösterdiği belirlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM- "HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI, KOCAELİ ÖRNEĞİ" ANKET UYGULAMASININ ANALİZİ

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE MODELİ

3.1.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Probleminin Tanımı

Toplumsal yaşam içinde farklı seviyelerde farklı grup yada kişiler ile ilişki içinde yaşamak durumunda olan insan için karşısındaki kişi yada gruba güven vermek ve onlara güven duymak önemli bir konudur. Güven, ilişkilerdeki derinliği belirleyen bir faktör olarak zaman zaman ilişkinin aksamasına, başlamamasına yada sonuçsuz kalmasına neden olabilir.

Kamu yönetimi ve kurumları ile çalışanları da, vatandaşların günlük hayatında önemli yeri olan kademelerdir. Kamu yönetimi ile halk arasındaki iletişim ve ilişkilerde güven yada memnuniyetin boyutları vatandaşların ve yönetimin karşılıklı tutum, faaliyet ve kararlarının oluşumunu önemli oranda etkiler.

Bu yönüyle "Halkın Kamu Yönetimine Güveni Sorunu" sosyal bilimlerin çeşitli alanlarında olduğu gibi kamu yönetimi alanında da üzerinde ayrıntılı ve uzun süreli projeler ile çalışılması gereken önemli bir alanı oluşturmaktadır.

Güven seviyelerinin tespiti, arttırmak yada azaltmak için yapılacak faaliyetlerin belirlenmesi bu tür araştırmaların temel problem alanlarını oluşturmaktadır.

Halkın güvenini sağlamış yada kaybetmiş yönetimlerin başarı düzeyleri ve toplumsal düzenin idame ettirilmesi de araştırmalarda ele alınacak önemli konu başlıklarındandır.

Kamu yönetimi ile halk arasındaki güven ilişkisi kadar toplumun kendi içindeki güven ilişkileri ve kamu yönetiminin kendi iç yapısındaki güven ilişkileri de önemli araştırma alanı olarak ele alınabilir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, halkın kamu yönetimine karşı genel güven derecelerinin ve seçilmiş ortak temel kamu hizmeti üreten kurumlarına (Ekonomi, Sağlık, Eğitim, Adalet, Güvenlik…) karşı güven derecelerini ölçmek ve güven derecelerine etki eden faktörleri belirleyerek nedensel ilişkilerini ve bu ilişkilerin yön ve boyutlarını tespit etmektir.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamına sanayi kuruluşlarının merkezi ve ülke genelinden göç alarak halkın çoğunluğunun kısmen temsil edildiği Kocaeli İli sınırları içindeki, il ve ilçe merkezinde yaşayan halk girmektedir.

Araştırmanın kapsayacağı hedef kitle olarak, 18 yaş ve üstündeki (seçme hakkına ve kendi hesabına kamu hizmetlerinden yararlanma ve katılma hakkına sahip) vatandaşlar belirlenmiştir.

Araştırma kapsamına il ve ilçe merkezinde yaşayan vatandaşların alınmasının temel nedeni örnek kitlenin belirlenmesi ve ulaşımında kolaylık sağlanmasının yanında, belirlenen ve araştırmada değerlendirilecek kamu hizmet üreticisi kuruluşlara daha yakın ve objektif bir bakışla değerlendirilme imkanı sağlamaktır. Kent ve kır nüfusunun kamu kurumları ile temas sıklıklarının farklılığının kamu yönetimine güven dereceleri üzerindeki etkileri daha kapsamlı bir araştırmanın konusu olacağından araştırmanın hedeflerinden uzaklaşmamak için ele alınmamaktadır.

Örnekleme Planı ve Tahmin Yöntemi :

Örnekleme Birimi: Kocaeli İl ve İlçe merkezlerinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlardır.

Örnekleme Yöntemi: Tesadüfi Örnekleme yöntemi ile il seçim kurulu kütüklerinde kayıtlı en son seçmen listesi tam sayısı ve 2000 genel nüfus sayımı

Kocaeli verileri üzerinden yapılan örnekleme hesaplaması ile ilçe ve il merkezindeki hedef kitleden tesadüfi örnek seçimi yapılmıştır.

Örnekleme Çerçevesi: Örnekleme çerçevesi Kocaeli İl seçim Kurulu 2004 yerel seçimlerinde kullanılan seçmen kütükleri kayıtlarındaki son seçmen sayısı dikkate alınarak belirlenmiştir.

Örneklem Kitlesinin Hesaplanması :

N	**:**	Hedef Kitledeki Birey Sayısı
n	**:**	Örnekleme Alınacak Birey Sayısı
p	**:**	İncelenen Olayın Görülüş Sıklığı (Gerçekleşme Olasılığı)
q	**:**	İncelenen Olayın Görülmeyiş Sıklığı (Gerçekleşmeme Olasılığı)
α	**:**	Anlamlılık Düzeyi
(1- α)	**:**	Olasılık Düzeyi
t	**:**	Belirli Bir Anlamlılık Düzeyi için "t" değerleri tablosunda karşılık gelen değer
d	**:**	Olayın Görülüş Sıklığına Göre ± Örnekleme Hatası

"n" örneklem kitlesinin hesaplanmasında belirtilen iki hesaplama yaklaşımından birincisi "N" hedef kitledeki birey sayısının kesin olarak bilinmemesi yada sınırlama yapılamaması durumu değerlendirilerek, bilimsel ölçütlere ve genellemelere çok uygun olmayan hesaplama yapılır. Bu maksatla kullanılan formül;

$$n = \frac{t^2.p.q}{d^2}$$ şeklinde belirtilebilir.

Örneklem kitlesinin hesaplanmasında "N" hedef kitle sayısı araştırmanın evrenini belirtecek şekilde temin edilebiliyor yada hesaplanabiliyor ise, bilimsel tutarlılığı daha net olan ikinci tür hesaplama formülü kullanılabilir. Bu maksatla kullanılan formül;

$$n = \frac{N.t^{2\alpha}(p.q)}{d^2.(N-1)} + t2(p.q)$$ şeklinde belirtilebilir (Baş,2003).

Kocaeli ili için hedef kitle olarak belirlediğimiz 18 yaş üzeri yetişkinlerin sayısını *www.yerelnet.org.tr* adresinde yayınlanan 2004 yerel seçimleri için kullanılan seçmen kütüklerinde kayıtlı vatandaşların sayısı temel alınmıştır. Buna göre 2004

yerel seçimlerinde Kocaeli il sınırları içinde kayıtlı seçmen sayısı 872726 olarak belirlenmiştir.

"Halkın Devlete Güveni Araştırması - Kocaeli Örneği" için yapılan farklı değişken değerleri için Örnek Kitle Hesaplaması aşağıdaki Tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3.1. : Araştırma Örnek Kitlesinin Hesaplanması

"α" Anlamlılık Düzeyleri		**"t" değerleri**	**"(p.q")değerleri**	**"d" ± kabul edilen örnekleme hataları değerleri**	**"n" Hesaplanan Örnek Kitle**
		2.58	**0.80x0.20**	**0.03**	
0.01	**0.05**	**t^2=6,65**	**0,16**	**d^2=0,0009**	
X	**X**	**X**	**X**	**X**	**1183**

Örnekleme Dağılım Oranları: Örnekleme dağılımında Kocaeli Büyük şehir Belediyesi sınırlarındaki belediyeler ve İlçe belediyeleri merkez yerleşim alanlarında ikamet eden nüfus yoğunluğu orantılarına göre toplam örnek kitlelerinin yaklaşık değerli dağılımı uygulama alanı olarak belirlenmiştir.

Örnek Kitlenin İlçelere Göre Dağılımı :

Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması Kocaeli Örneğinde, Kocaeli nüfusunun homojen olarak temsil edilmesini sağlamak için seçilen örnekler nüfus oranlarına göre ilçeler arasında paylaştırılarak tesadüfi olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.2. : Örnek Kitlenin İlçelere Göre Dağılımları

İLÇELER	**Nüfus Dağılımı**	**Hesaplanan Örnek Kitle Dağılımı**		**Gerçekleşen Örnek Kitle Dağılımı**	
		Sayı	**Yüzde (%)**	**Sayı**	**Yüzde (%)**
İzmit	342.178	365	30,9	236	27,2
Gebze	402.926	414	35,0	342	39,4
Körfez	101.765	104	8,8	68	7,8
Derince	101.182	94	8,0	20	2,3
Kandıra	50.214	50	4,3	49	5,7
Gölcük	132.887	109	9,0	124	14,3
Karamürsel	46.229	47	4,0	28	3,2
Toplam	**1.206.085** (2004 yerel seçim kütüklerine göre 18 yaş üzeri nüfus : **872.726.**	**1183**	**100,0**	**867**	**100,0**

Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması kapsamında Kocaeli İli Merkez ilçesi olan İzmit ve altı ilçesi için yapılan örnek kitle dağılım hesaplaması sonucunda yapılan anket soru formu dağıtım oranları ve ankete katılan örnek kitlenin yine ilçe bazında dağılım oranları Tablo 2'de olduğu gibi gerçekleşmiştir. Nüfus oranı en yüksek olan ilçe Gebze ve Merkez ilçe İzmit'te anket katılımları yaklaşık olarak hedeflenen ile benzerlik göstermiştir.

Ön -Test Çalışması :

Araştırmanın ön test çalışması Kocaeli İzmit merkez ilçe ve Karamürsel ilçe merkezi sınırlarında yaşayan 18 yaş ve üzerindeki vatandaşlara tesadüfi örnekleme yöntemi ile Haziran 2005 döneminde uygulanmıştır.

Ön test aşamasında merkez ilçede uygulanan anket soru formlarını ve örnek kitlenin kriterleri arasındaki tutarlılık analizler yapılarak gerçek uygulama için soru kağıtlarının uygulama süreleri ve soru çeşitlerinin araştırma ölçüm amaçlarına uygunluğu test edilmiştir. Gerekli düzeltmeler yapılarak anket soru formları genel basım için hazırlanmıştır.

Alan Uygulaması :

"Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması - Kocaeli Örneği" kapsamında yapılan alan uygulaması, Kocaeli ili kapsamında İzmit merkez ilçede ve diğer ilçe merkezlerinde yaşayan 18 yaş üstündeki 1183 vatandaşa uygulanacak şekilde 1 Eylül – 30 Kasım 2005 tarihleri arasında gönüllü ve eğitimli anketörler vasıtası ile toplam 1200 adet dağıtım yapılmıştır. Anket uygulaması sonucunda değerlendirme ve analizlere dahil olmak üzere 867 katılımcıdan cevaplanmış soru formu alınabilmiştir.

Anket soru formunun alan uygulaması ilçelerin nüfus oranları dikkate alınarak Tablo 2'deki saha dağılım oranlarına uygun olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda ; asıl alan uygulaması olarak Merkez ilçede 236 örnek, Gebze İlçesinde 342 örnek, Kandıra İlçesinde 49 örnek, Körfez İlçesinde 68 örnek, Derince İlçesinde 20 örnek, Gölcük İlçesinde 124 örnek, Karamürsel İlçesinde 28 örnek olmak üzere toplam 867 kişiye uygulanarak bilgi toplanmıştır.

Anket Soru Formları ve Soru Türleri :

"Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması Kocaeli Örneği" anket soru formunda katılımcılara kişisel bilgileri hakkında, genel toplumsal düşünceleri hakkında, seçilmiş kurumlardan ve genel kamu yönetiminden duydukları memnuniyet ve güven değerlendirmeleri hakkında 5 kademeli Likert Ölçeğine uygun sorular sorulmuştur.

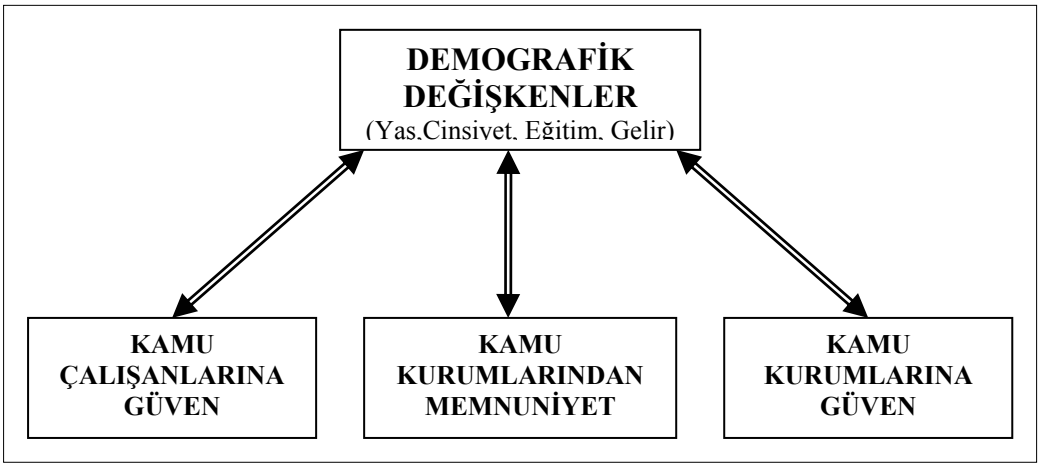
3.1.2. Araştırmanın Temel Hipotezleri ve Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında yapılan literatür taramalarında belirlenen hipotezlerin Kocaeli örneğinde test edilmesi maksadı ile temel olarak üç hipotez belirlenmiştir.

- ***H_1 : Demografik özellikler memnuniyet ve güven derecelerini etkiler. (Model 1)***
- ***H_2 : Memnuniyet dereceleri güven derecelerini etkiler. (Model 2)***
- ***H_3 : Kurumlarda Çalışanlara Güven ile Kurumlara Genel Güven değerlendirmeleri ilişkilidir. (Model 3)***
- ***H_4 : Kurumlara Güven ile Kamu Yönetimine Güven ilişkilidir. (Model 4)***
  (Not: Bu Araştırmada Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlara Güven; genel Kamu Yönetimine Güven olarak kabul edilmiştir)

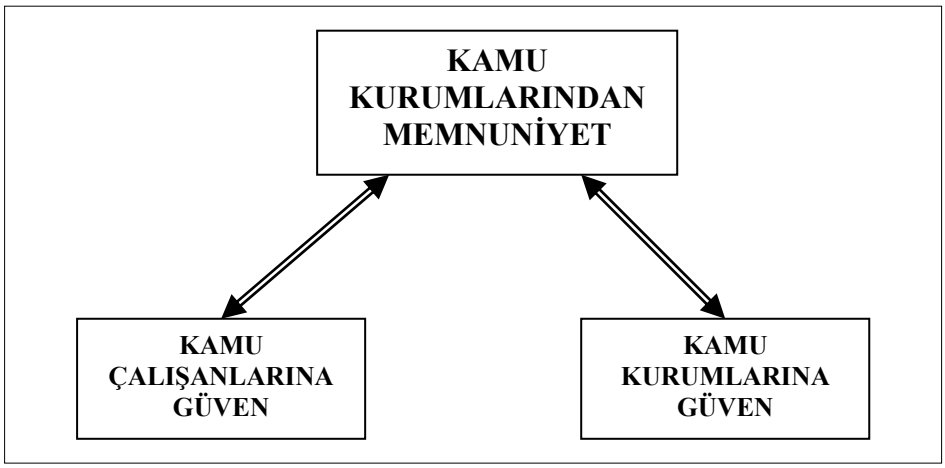
Araştırma kapsamında belirlenen hipotezler için oluşturulan modelde ilk olarak vatandaşların demografik özelliklerini bağımsız değişken olarak kabul ederek, "*Kurum Çalışanlarına Güven", "Kamu Yönetimi Kurumlarının Çalışma Ve Yapılarından Memnuniyet"*, ve "*Kurumlara Güven"* ile ilişkilerinin yönü ve boyutu modellenmiştir.

Şekil 3.1. : Model 1(Hipotez 1)
(Demografik Değişkenler ve Güven - Memnuniyet İlişkileri)



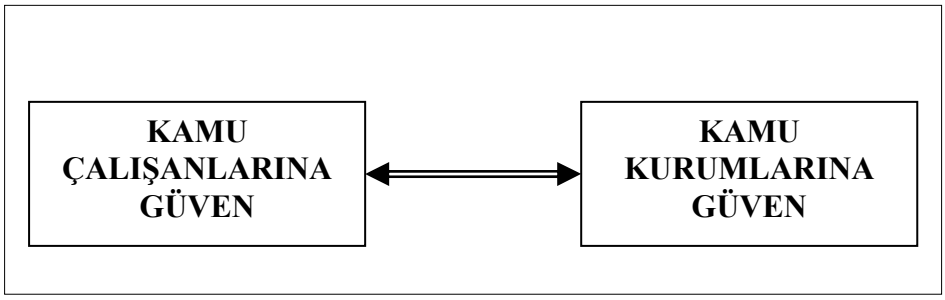
Araştırma kapsamında ikinci hipotezi oluşturan model olarak vatandaşların kamu kurumlarından memnuniyet değerlendirmeleri ve kamu çalışanlarına ve kurumlara güven değerlendirmeleri arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Şekil 3.2. : Model 2 (Hipotez 2)
(Memnuniyet ve Güven İlişkileri)

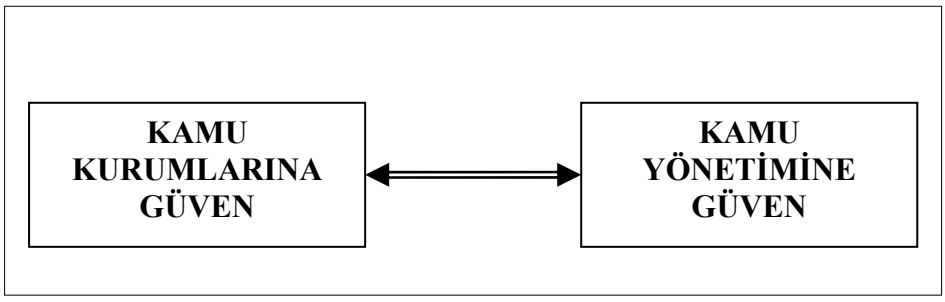


Araştırmada üçüncü hipotez için kabul edilen modelde kamu çalışanlarına güven ile kamu yönetimi ve kurumlarına güven değerlendirmeleri arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Şekil 3.3. : Model 3 (Hipotez 3)
(Kamu Çalışanlarına Güven ve Kamu Kurumlarına Güven İlişkileri)



Şekil 3.4. : Model 4 (Hipotez 4)
(Kamu Kurumlarına Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkileri)

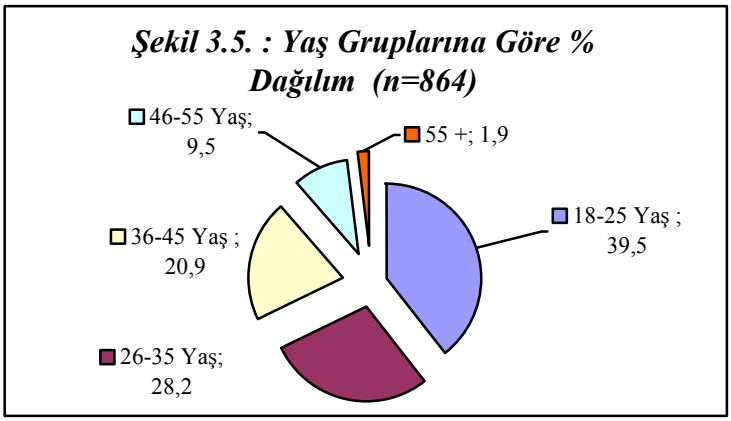


3.2. ANKET KATILIMCILARI HAKKINDAKİ VERİLERİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI

Halkın Kamu Yönetimine Güveni araştırmasının yapıldığı Kocaeli ilinde ankete katılım gönüllü anketörlerin farklı ilçelerde oransal olarak yaptığı 1200 adet anket formu dağıtım işlemleri neticesinde katılmaya istekli vatandaş sayısı 867 olmuştur. Bu kapsamda anket katılımcılarının temel özellikleri açısından frekans ve yüzde dağılımları aşağıda olduğu gibi belirtilmiştir.

3.2.1. Anket Katılımcılarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

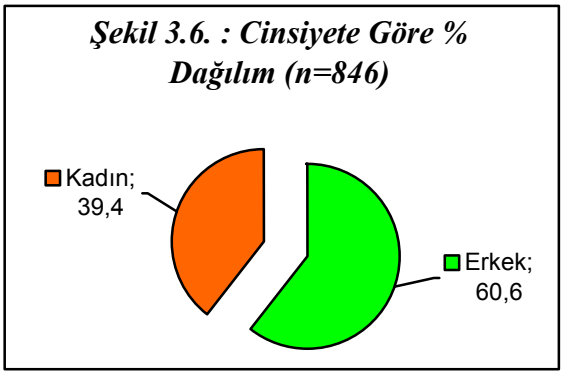
Anket katılımcılarının demografik özelliklerinin yüzde olarak dağılımları verilerin hedef kitleye ne oranda tutarlı olarak yayılabileceği konusunda da önemlidir. Anket katılımcılarının tesadüfi örnekler içinden istekli katılım prensibi ile seçilmesi nedeni ile benzer anket çalışmalarına katılma istekliliği hakkında da önemli veriler elde edilmesini sağlamaktadır



Şekilde görüldüğü gibi ankete istekli katılanların yaş dağılımları***; % 39,5 "18-25 Yaş" grubu en yüksek*** katılımlı yaş grubudur. "55 Yaş üzeri" katılımcı oranı ise % 1,9 olarak gerçekleşmiştir. Bu dağılım yüzdelerine göre anket katılımcılarının ağırlıklı dağılımı 18 - 45 yaş aralığında baskın olarak gerçekleşmiştir.

3.2.2. Anket Katılımcılarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

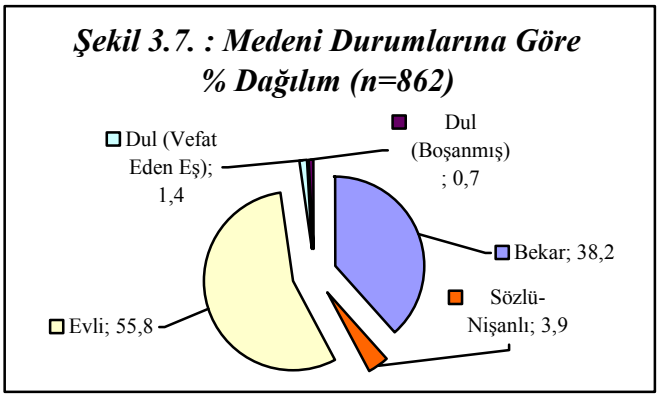
Anket katılımcıların cinsiyete göre dağılımları ***% 60,6 "Erkek"*** ve % 39,4 "Kadın" olarak tespit edilmiştir.



3.2.3. Anket Katılımcılarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Ankete katılan vatandaşların kamu yönetimi hakkındaki değerlendirmelerinin ayrıntılı olarak ele alındığı bu araştırmanın bağımsız değişkenlerinden birisi de medeni durum dağılımlarıdır.

Şekil 3.7. : Medeni Durumlarına Göre % Dağılım (n=862)

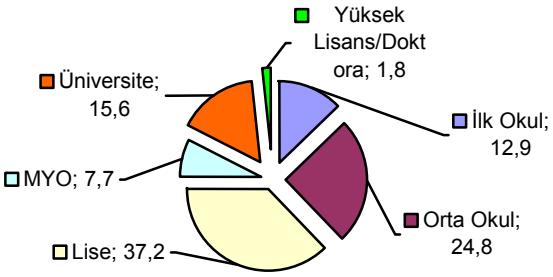


Anket katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında ***%55 ile evlilerin en yüksek*** dağılıma sahip olduğu ve hemen ardından % 38,2 ile bekarların katılıma istekli olduğu görülmektedir.

3.2.4. Anket Katılımcılarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Toplumsal yapı içinde kendi konumunu ve çevresinde gelişen olayları algılama imkanı bulan vatandaşlar için algılama yön ve boyutları için eğitim düzeylerinin önemli belirleyici rol oynadığı düşünüldüğünden anket katılımcılarının eğitim düzeyleri belirlenmiştir.

Şekil 3.8. : Öğrenim Durumuna Göre % Dağılım (n=854)

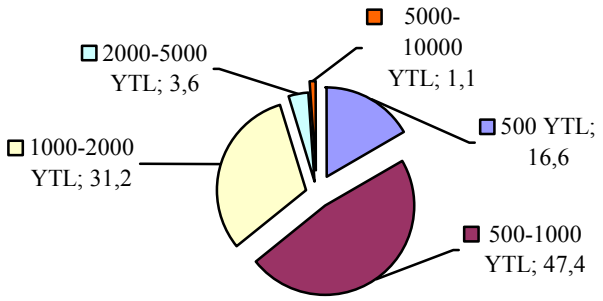


Anket katılımcılarının mezun oldukları okullar açısından eğitim durumları ile ilgili verilere bakıldığında en yüksek değerli veri olarak ***%37,2 ile lise mezunları*** ilk sırada yer almıştır. Yüksek Lisans/Doktora eğitimi alanların oranı ise %1,8 olarak tespit edilmiştir.

3.2.5. Anket Katılımcılarının Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı

Anket katılımcılarının gelir düzeyleri toplumsal hayattaki refah düzeylerini ve topluma ve kamu yönetimine bakışlarını belirleyen temel etkenlerden birisini oluşturmaktadır.

Şekil 3.9. : Gelir Düzeylerine Göre % Dağılım (n=795)

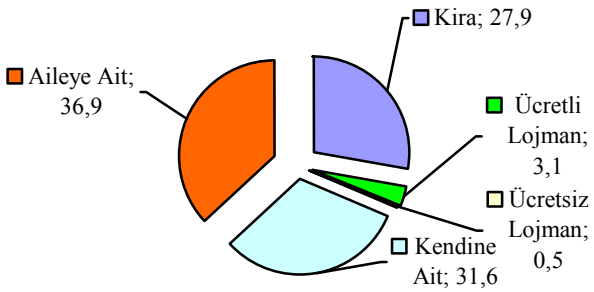


Anket katılımcılarının gelir düzeylerine göre dağılımlarına bakıldığında ***% 64 oranında vatandaşın 1000 YTL ve altında*** hane gelirine sahip olduğu görülmüştür.

3.2.6. Anket Katılımcılarının İkamet Durumuna Göre Dağılımı

Ekonomik durumlarla da ilişkili olarak katılımcıların ikamet durumlarının belirlenmesinin analizler içinde kamu hizmetlerinin çeşitli seviyelerdeki değerlendirmelerinde önemli olabilir.

Şekil 3.10. : İkamet Durumlarına Göre % Dağılım (n=849)



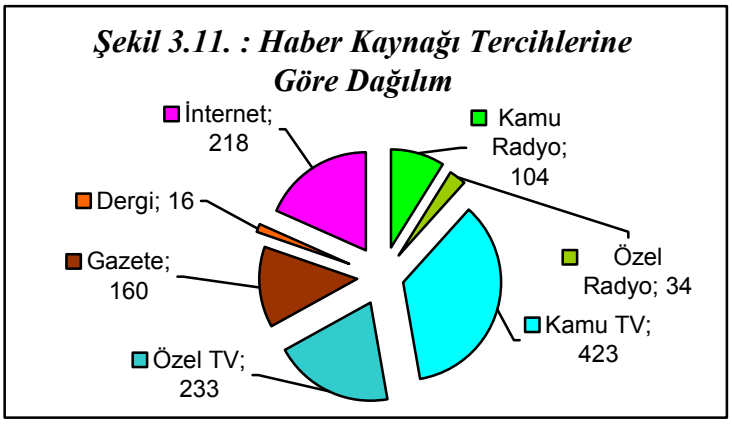
Kocaeli ili dikkate alınarak yapılan bu anket çalışmasının katılımcıları hakkında ele alınan verilerden birisi de ikamet durumlarıdır. Buna göre vatandaşların % 31' kira ödemekte ve ***% 69'u kira harcaması yapmamaktadır***.

3.2.7. Anket Katılımcılarının Haber Kaynağı Tercihlerine Göre Dağılımı

Kamu yönetimi çalışanları ve kurumları hakkındaki değerlendirmelerin yapılmasında bu kademeler hakkındaki bilgilerin vatandaşlar tarafından hangi yollarla alınmasının tercih edildiğinin bilinmesi de analizler için yardımcı veri kaynakları olarak kullanılabilir.

Halk ülke içinde gelişen olayları basın yayın organları yolu ile takip etmektedir. Farklı bireylerin sıklıkla tercih ettikleri haber alma kaynakları da farklılık göstermektedir. Bu kapsamda anket katılımcılarının haber alma kaynakları içindeki tercihlerinin sayısal dağılımı en yüksek ***423 kişi ile "Kamu TV"*** olarak belirlenmiştir.

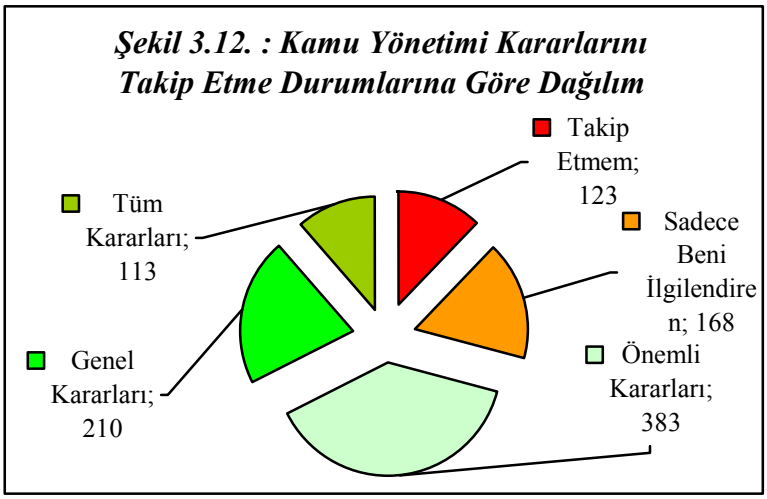
Şekil 3.11. : Haber Kaynağı Tercihlerine Göre Dağılım



Not: "*Haber Kaynakları" ile ilgili bu soru grubunda birden fazla cevaplama yapılabildiğinden her bir sayı ve yüzde toplam katılımcı sayısı üzerinden ayrı ayrı değerlendirmeye alınmıştır.*

3.2.8. Anket Katılımcılarının Kamu Yönetimi Kararlarını Takip Durumlarına Göre Dağılımı

Anket katılımcılarının kamu yönetimine ilgileri, kamu yönetiminden memnuniyet ve güven değerlendirmelerinin tutarlı verilerle ifade edilebilirliğini etkilemektedir. Katılımcıların kamu yönetimi hakkındaki bilgi edinme ihtiyacı ve miktarı kamu yönetimi hakkında ne kadar hassas değerlendirme yaptıklarını da belirleyen etkenler arasında sayılabilir.



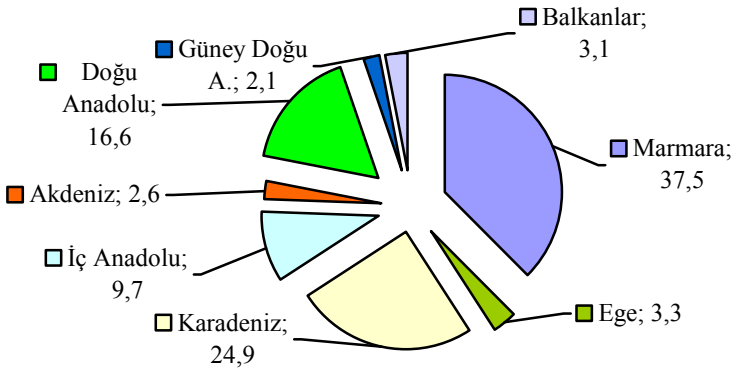
Not: "*Kamu Yönetimi Kararlarını Takip Etme" ile ilgili bu soru grubunda birden fazla cevaplama yapılabildiğinden her bir sayı ve yüzde toplam katılımcı sayısı üzerinden ayrı ayrı değerlendirmeye alınmıştır*

Katılımcıların Kamu Yönetimi kararlarını belirli seviyelerde ne oranda takip ettiklerini belirlemeye yönelik soru grubuna alınan cevapların dağılımları; ***% 44,2 "Önemli Kararları Takip Ederim"***, % 24,2 "Genel Kararları Takip Ederim" , % 19,4 "Sadece Beni İlgilendiren Kararları Takip Ederim", % 14,2 "Takip Etmem" ve % 13,0 "Tüm Kararları Takip Ederim" olarak tespit edilmiştir. Bu veriler göre anket katılımcılarının büyük çoğunluğu çeşitli önem derecelerindeki kamu yönetimi karlarını takip etmekte ve sadece % 14,2'si kamu yönetimi kararlarını hiç takip etmemektedir.

3.2.9. Katılımcıların Aile Memleketlerinin Dahil Olduğu Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı

Katılımcıların aile memleketleri sorularak kökenlerinin coğrafi dağılımları ve ülke genelinde temsil ettikleri bölgeler tespit edilmeye çalışılmıştır.

Şekil 3.13. : Coğrafi Bölgelere Göre % Dağılım (n=794)

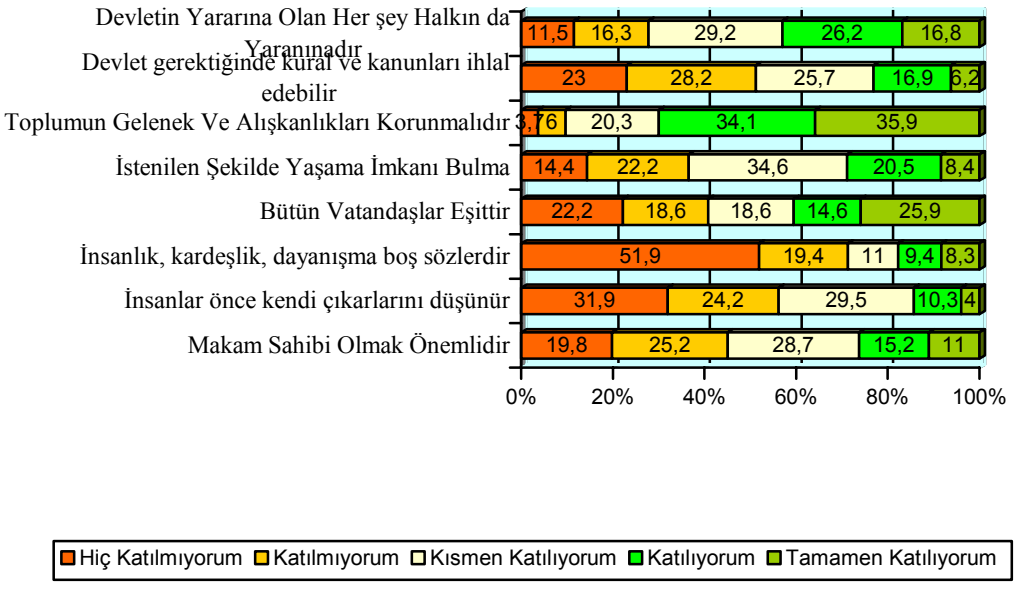


Anket katılımcıların ülke genelini temsilen dağılımları ***% 37,5 "Marmara Bölgesi" başta*** olmak üzere sırası ile şekilde olduğu gibi tespit edilmiştir.

3.3. ANKET KATILIMCILARININ GENEL DEĞERLENDİRME YARGILARI

Vatandaşların bazı yargısal önermeler hakkındaki değerlendirmeleri onların diğer değerlendirmelerini de etkileyebilir. Bu genel değerlendirmelerde vatandaşlar

Şekil 3.14. : Anket Katılımcılarının Genel Durumlar Hakkındaki Değerlendirme Yargıları

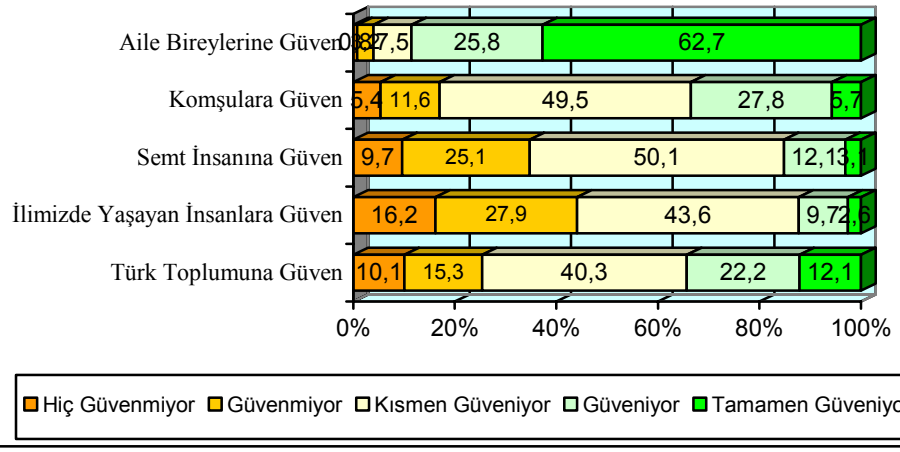


Vatandaşlar kamu yönetiminin yararlı gördüğü karar ve faaliyetlerin kendi yararlarına da olduğu önermesine %43 oranında "Katılıyorum" cevabını vermiştir. Buna karşılık devletin gerektiğinde kanun ve kuralları ihlal edebileceği önermesine % 51,2 oranında red cevabı vermiştir.

3.4. VATANDAŞLARIN TOPLUMSAL GÜVEN DEĞERLENDİRMELERİ

Anket katılımcılarının toplum içinde kendilerini güvende hissetmelerinin, aynı zamanda çevrelerine duydukları güven dereceleri ile de etkileşim içinde olduğu değerlendirildiğinde, toplumsal kademelere duydukları güven dereceleri genel ve kurumsal güven değerlendirmeleri açısından referans veriler elde edilmesini sağlayacaktır.

Şekil 3.15. : Anket Katılımcılarının Toplumsal Güven Değerlendirmeleri(n=843)



Vatandaşlar toplumsal tabakalar içinde ***Aile bireylerine % 88,5*** oranında güven duymaktadır. Komşulara güven % 33,5, Semt insanına güven 15,2, Kocaeli'nde yaşayan insanlara güven % 12,3 olarak belirlenmiştir.

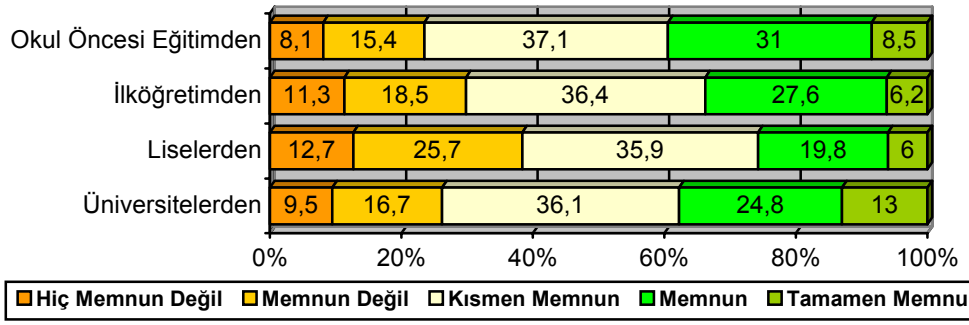
Toplumsal uzaklık çerçevesi genişledikçe azalan güven değerlendirmeleri, ***Türk Toplumuna Güven değerlendirmelerinde % 34,3*** olarak aile bireylerine güvenden sonra ikinci seviyede belirlenmiştir.

3.5. EĞİTİM SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Kamu yönetimine duyulan güven incelemelerinde kurumsal ve toplu olarak değerlendirmeleri yapmak için memnuniyet derecelerinin tespitleri de yapılmıştır. Kurumsal değerlendirmeler sırasıyla yapıldığında eğitim sistemi ile ilgili memnuniyet değerlendirme sonuçları bu kısımda ele alınacaktır.

3.5.1. Eğitim Sisteminden Memnuniyet Değerlendirmeleri

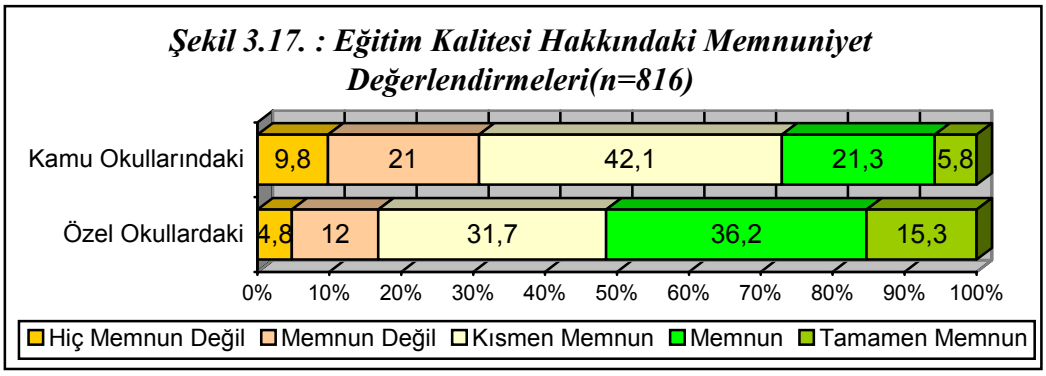
Şekil 3.16. : Eğitim Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri(n=840)



Okul Öncesi Eğitimden Memnuniyet % 39,5 "Memnun" değerlendirmesi ile eğitim kurumlarında ön sırada yer almaktadır. İlk öğretim kademelerinden memnuniyet değerlendirmeleri; %33,8 "Memnun", ***Liselerden memnuniyet değerlendirmeleri % 25,8*** "Memnun" ve ***Üniversitelerden memnuniyet*** değerlendirmeleri hakkındaki ölçümlere bakıldığında ise ***% 37,8*** "Memnun" cevaplamaları görülmektedir.

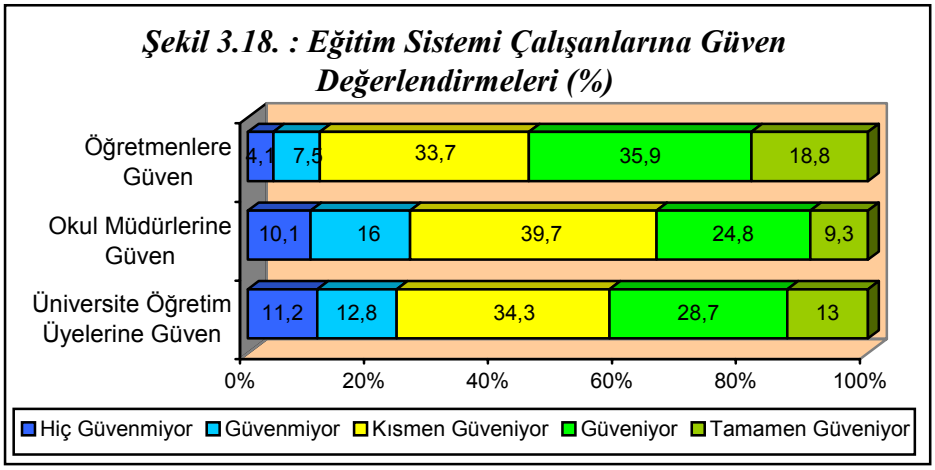
3.5.2. Eğitim Kalitesinden Memnuniyet Değerlendirmeleri

Eğitim sistemi hakkındaki, Eğitim Kalitesinden Memnuniyet değerlendirmeleri kamu ve özel eğitim kurumları olarak iki kısımda ele alınmıştır. ***Özel Okullarda Verilen Eğitim Kalitesinden Memnuniyet %51,5*** ve ***Kamu Okullarında Verilen Eğitim Kalitesinden Memnuniyet % 27,1*** oranında görülmüştür.



3.5.3.Eğitim Sistemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

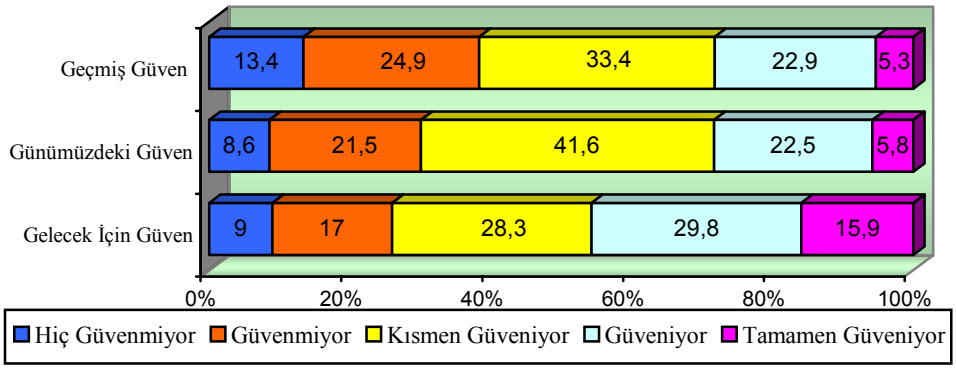
Vatandaşların eğitim sistemi hakkındaki güven değerlendirmeleri incelenirken öncelikle kurum çalışanlarına duyulan güven değerlendirmeleri tespit edilerek, sonrasında kuruma yönelik geçmişteki işleyişi, günümüzdeki mevcut durumu ve bunların referansında gelecekle ilgili güven değerlendirmelerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Eğitim sistemine çalışanlarına güven değerlendirmelerinde ***Öğretmenlere Güven % 54.7, Üniversite Öğretim Üyelerine Güven % 41.7, ne Güven % 34.1*** olarak tespit edilmiştir.



3.5.4. Eğitim Sistemine Güven Değerlendirmeleri

Eğitim sistemine güven hakkındaki tarihsel gelişim açısından yapılan değerlendirmelerde, ***güvensiz vatandaşların geçmişten günümüze azaldığı*** ve güvenenlerin ise ancak gelecek için artış gösterdiği görülmüştür.

Şekil 3.19. : Eğitim Sistemine Güven Değerlendirmeleri (%)



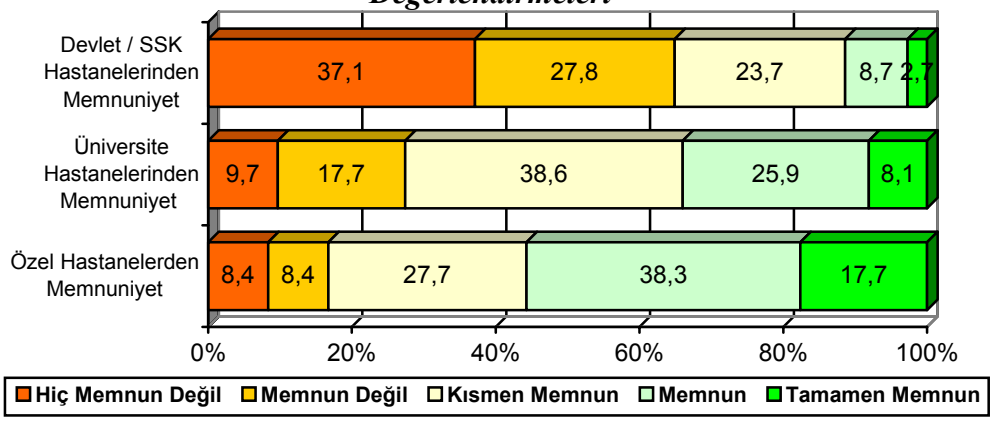
3.6. SAĞLIK SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Sağlık hizmetleri kamu yönetiminin sunmakta olduğu temel hizmet alanlarından biridir. Bu nedenle vatandaşların bu alandaki kurum ve çalışanlar ile karşılaşma sıklığı diğer hizmetlere oranla fazladır .

3.6.1. Sağlık Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri

Kamu ve Özel sağlık kuruluşlarından memnuniyet derecelerinde vatandaşlar, ***Özel Sağlık Kuruluşlarından Memnuniyet % 56***, Üniversite Hastanelerinden Memnuniyet % 34 ve Devlet/SSK Hastanelerinden memnuniyet % 11,4 olarak belirlenmiştir.

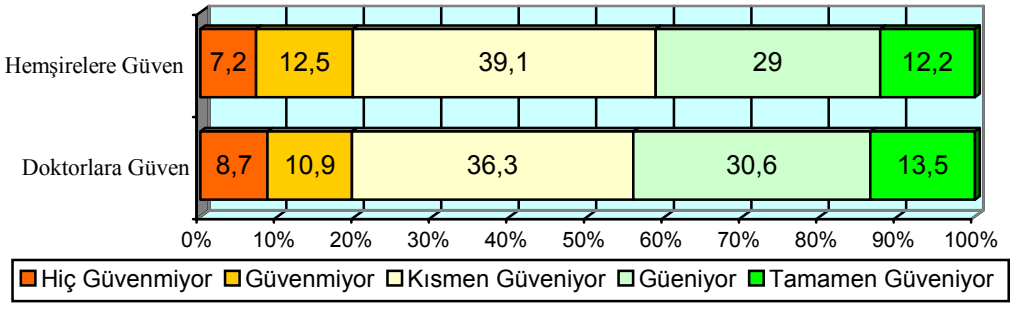
Şekil 3.20. : Sağlık Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.6.2. Sağlık Sistemi Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Sağlık hizmetlerinin sunulduğu kurumsal yapıdan ve çalışanlarından duyulan memnuniyet güven değerlendirmeleri için önemli referans veriler sağlayabilir. Sağlık çalışanlarının performansından duyulan memnuniyet dereceleri onlar hakkındaki güven değerlendirmelerinin seviyesinde de etkili olur.

Şekil 3.21. :Sağlık Sistemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri.

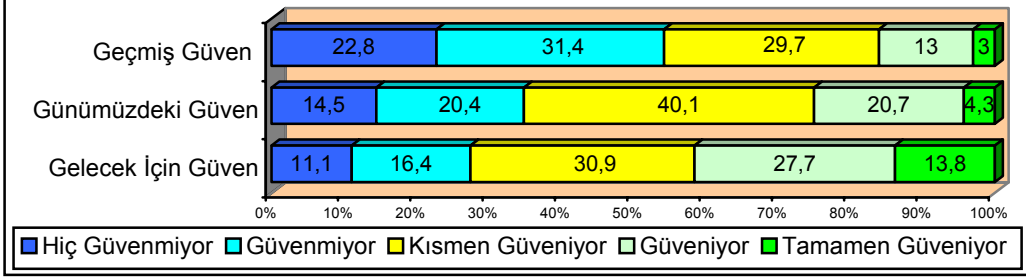


Sağlık sistemi çalışanlarına güven değerlendirmelerinde katılımcıların hemşireler hakkındaki güven değerlendirmeleri; % 41,2 ve ***Doktorlara Güven % 44.1*** olarak belirlenmiştir.

3.6.3. Sağlık Sistemi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Sağlık sistemi hakkındaki geçmiş, günümüz ve gelecek hakkındaki değerlendirmelerde vatandaşlar, ***geçmişten geleceğe olumlu yönde artış gösteren*** bir değerlendirme yapmıştır. Olumsuz değerlendirmeler bu süreçte azalma gösterirken önce çekimser değerlendirmeler daha sonra da olumlu değerlendirmeler oransal olarak artış göstermiştir.

Şekil 3.22. : Sağlık Sistemine Güven Değerlendirmeleri (%)

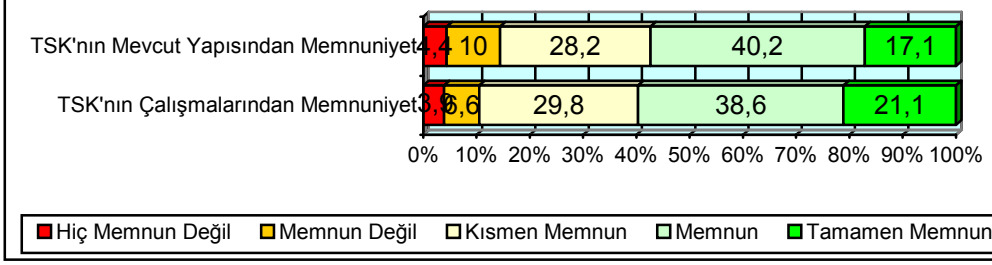


3.7. TÜRK SİLAHLI KUVVETLERİ (TSK) HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

3.7.1. TSK Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri

Kamu yönetimi içinde en belirgin kurumlardan biri olan Türk Silahlı Kuvvetleri hakkındaki memnuniyet değerlendirmeleri ***Kurumun Çalışmaları İçin % 59,7*** ve ***Kurumun Yapısı İçin % 57,3*** olarak belirlenmiştir. Yapısal durumdan memnuniyetsizlik duyan vatandaşların oranı çalışmalardan memnuniyetsiz olanlardan daha fazladır.

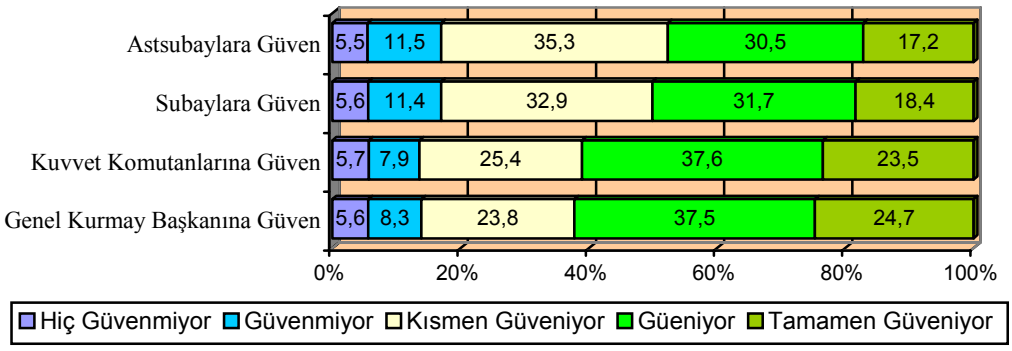
Şekil 3.23. : TSK Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.7.2. TSK Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

TSK çalışanları hakkındaki güven değerlendirmeleri; yönetim kademesinde yer alan ***Genel Kurmay Başkanı*** ve ***Kuvvet Komutanları*** için belirgin olmak üzere genel olarak % 47,7 ve üzerinde tespit edilmiştir.

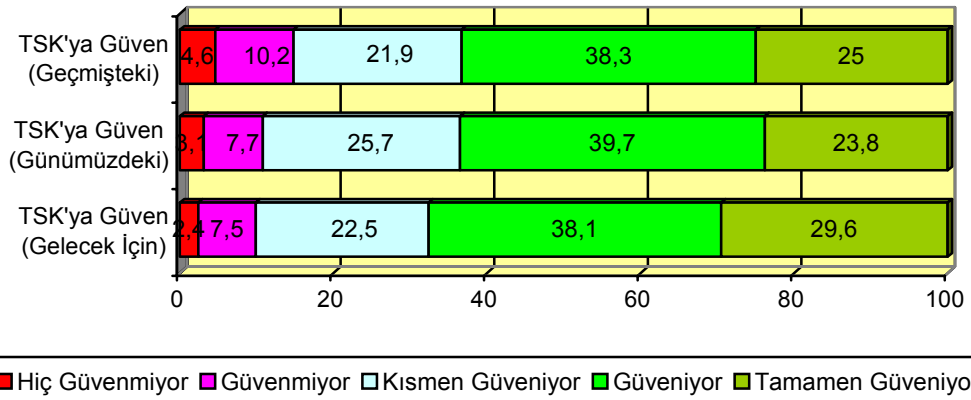
Şekil 3.24. :TSK Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri



3.7.3. TSK Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

TSK'nin kurumsal yapısına genel olarak duyulan güven değerlendirmeleri; geçmişten geleceğe doğru artış göstermektedir .Her üç dönemsel değerlendirmede de TSK'ya güvenen vatandaşların oranı ***geleceğe doğru daha fazla artan*** ve yüksek ortalamalı olarak tespit edilmiştir.

Şekil 3.25. : Türk Silahlı Kuvvelerine Güven Değerlendirmeleri (%)



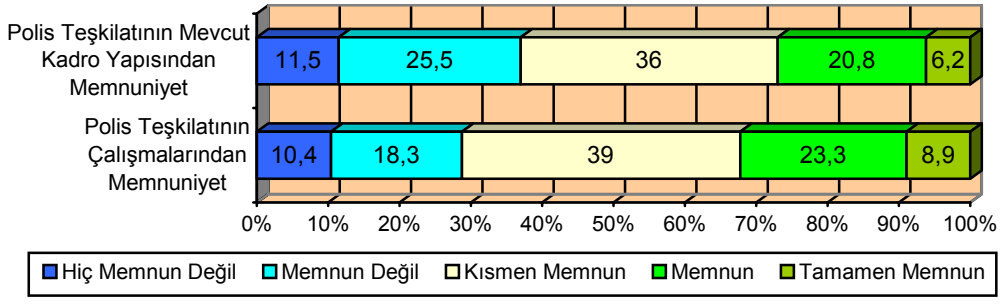
3.8. POLİS TEŞKİLATI HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Polis teşkilatı kamu yönetimine bağlı kurumlar açısından vatandaşlara yönelik görev sayısı ve sıklıklarının diğer kurumlara göre fazla olması nedeni ile araştırma kapsamına alınan kurumlardan birisi olmuştur.

3.8.1. Polis Teşkilatı Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri

Polis teşkilatı hakkındaki memnuniyet değerlendirmeleri ***Yapısal Memnuniyet % 27, Çalışmalarından Memnuniyet % 32,2*** olarak belirlenmiştir.

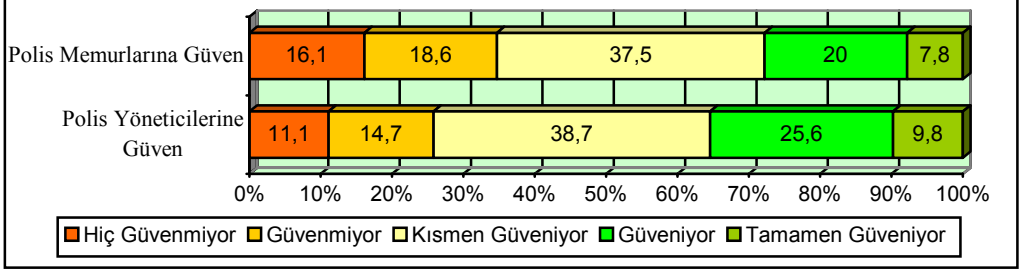
Şekil 3.26. : Polis Teşkilatı Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmleri



3.8.2. Polis Teşkilatı Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Polis teşkilatı çalışanlarına güven dereceleri; Polis memurları için % 27,8 ve ***Polis Yöneticileri*** için güven dereceleri de ***% 35,4*** olarak belirlenmiştir.

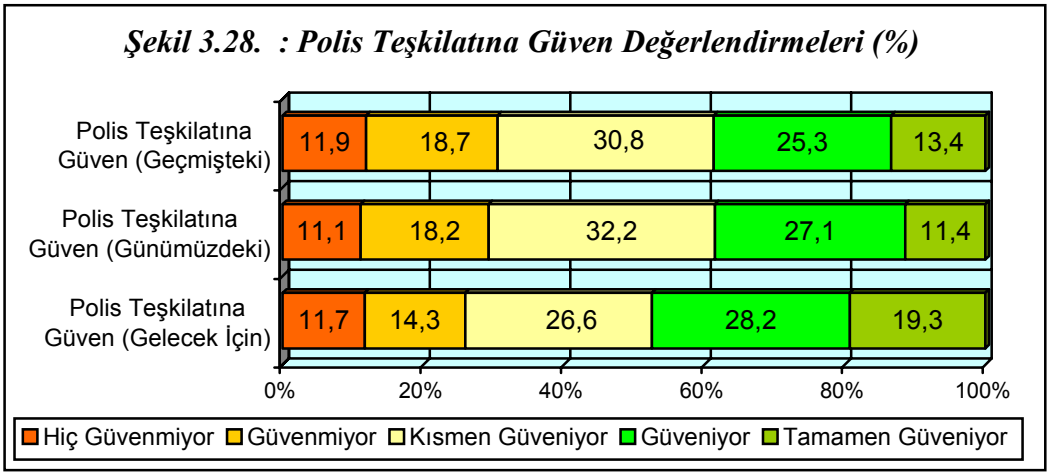
Şekil 3.27. : Polis Teşkilatı Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri



3.8.3. Polis Teşkilatı Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Polis teşkilatı güven değerlendirmeleri; geçmiş ve günümüzdeki güven değerlendirmeleri düşüş gösterse de ***güvensiz vatandaşların oranları belirgin düzeyde azalma*** göstermiştir.

Şekil 3.28. : Polis Teşkilatına Güven Değerlendirmeleri (%)



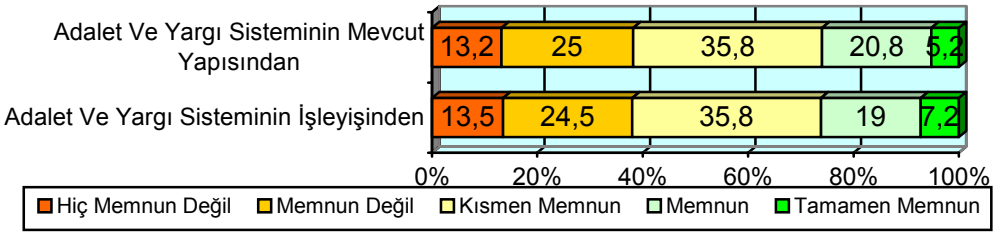
3.9. ADALET VE YARGI SİSTEMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Kamu Yönetiminin temel organlarından biri olarak yargı organı ve adalet sistemi bir algılama ve değerlendirme perspektifi oluşturmaktadır. Vatandaşların Adalet ve Yargı Sistemi hakkındaki memnuniyet ve güven değerlendirmeleri ayrı ayrı sunulmuştur.

3.9.1. Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri

Toplumsal hayat içinde en sık karşılaşılan hizmet alanlarından biri olarak vatandaşların adalet ve yargı sistemi hakkındaki memnuniyet değerlendirmeleri; gerek yapısal gerekse çalışmaları açısından olsun ***memnuniyetsizliğin daha fazla*** olduğunu göstermektedir.

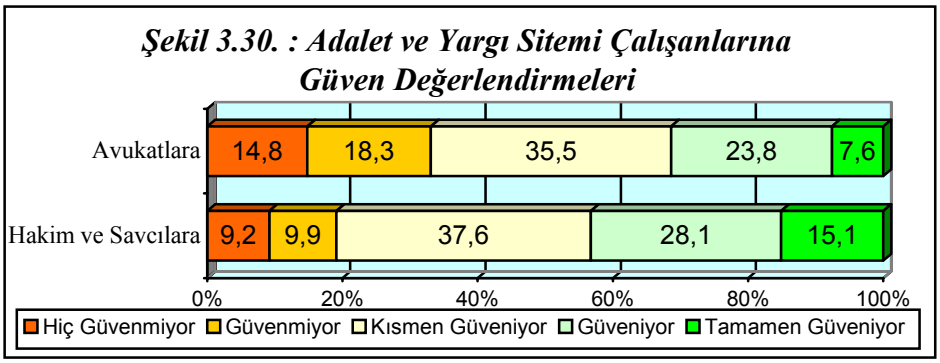
Şekil 3.29. : Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.9.2. Adalet ve Yargı Sistemi Çalışanları Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Adalet ve yargı sisteminde çalışanlara güven değerlendirmeleri; ***Hakim ve savcılar için % 43,2*** ve ***Avukatlar için % 31,4*** olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.30. : Adalet ve Yargı Sitemi Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

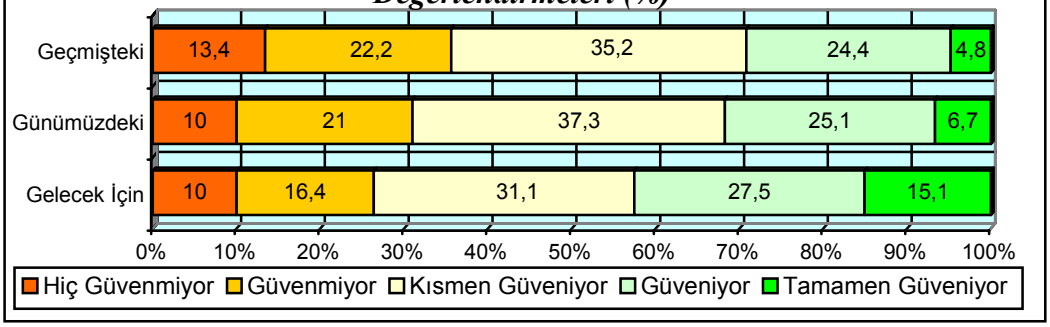


3.9.3. Adalet ve Yargı Sistemi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

Vatandaşların ülke genelinde kamu yönetiminin eşit hizmet sunmasını ve adli olaylar karşısında eşit muamele yapmasını beklemektedir. Bu kapsamda adalet ve Yargı Sistemine duyulan güven değerlendirmeleri kamu yönetiminin geneline bakış açısından da etkili olabilecek bir hizmet alanını oluşturmaktadır.

Vatandaşların Adalet ve Yargı Sistemi hakkındaki güven değerlendirmeleri ***geçmişten (% 29,2) geleceğe (% 42,6) olumlu yönde artış*** göstermektedir.

Şekil 3.31. : Adalet ve Yargı Sistemine Güven Değerlendirmeleri (%)



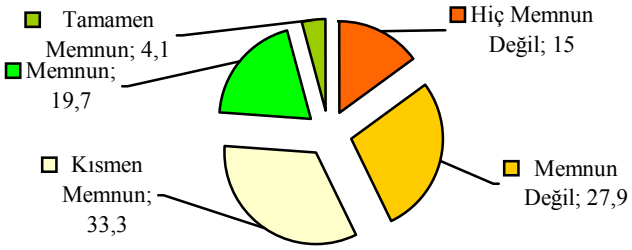
3.10. TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (TBMM) HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Kamu yönetiminin temel organlarından olan yasama organının halkın gözündeki yeri araştırmanın derinliği açısından önemli veri kaynaklarından birini teşkil etmektedir.

3.10.1. Meclis Çalışma ve Politikalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri

Meclisin çalışma ve politikaları hakkında katılımcıların memnuniyet değerlendirmeleri ***% 42,9 "Negatif Eğilimli"*** ve % 23,8 "Pozitif Eğilimli" bir dağılım göstermektedir.

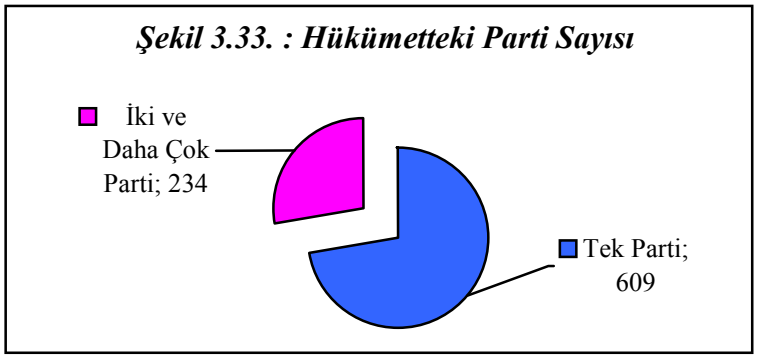
Şekil 3.32. : TBMM Çalışma ve Politikalarından Memnuniyet (%) (n=821)



3.10.2. Hükümetteki Parti Sayısı

Halkın TBMM'den memnuniyeti yanında seçilmiş çalışanlardan oluşan hükümetten memnuniyet ve güven dereceleri, hükümetin ve meclisin seçilmiş üyelerinin dağılımına verilen destekten de etkilenebilir.

Şekil 3.33. : Hükümetteki Parti Sayısı

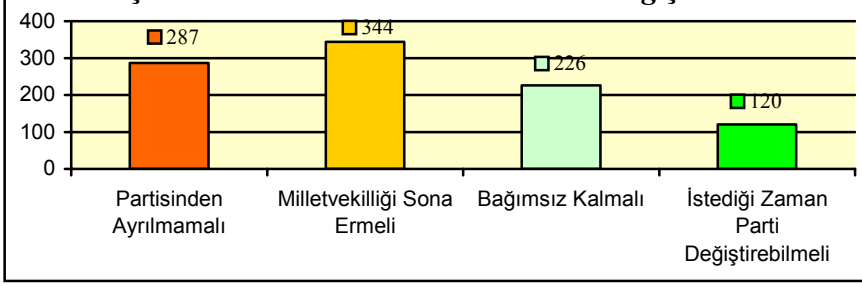


Bu kapsamda katılımcıların hükümet oluşumu hakkındaki tutumları "Tek Parti" veya "Çok Parti" seçenekleri ile belirlenecektir. Vatandaşların büyük çoğunluğu ***hükümette tek parti*** olması gerekliliğini ifade etmiştir.

3.10.3. Millet Vekillerinin Parti Değiştirmesi Hakkındaki Değerlendirmeler

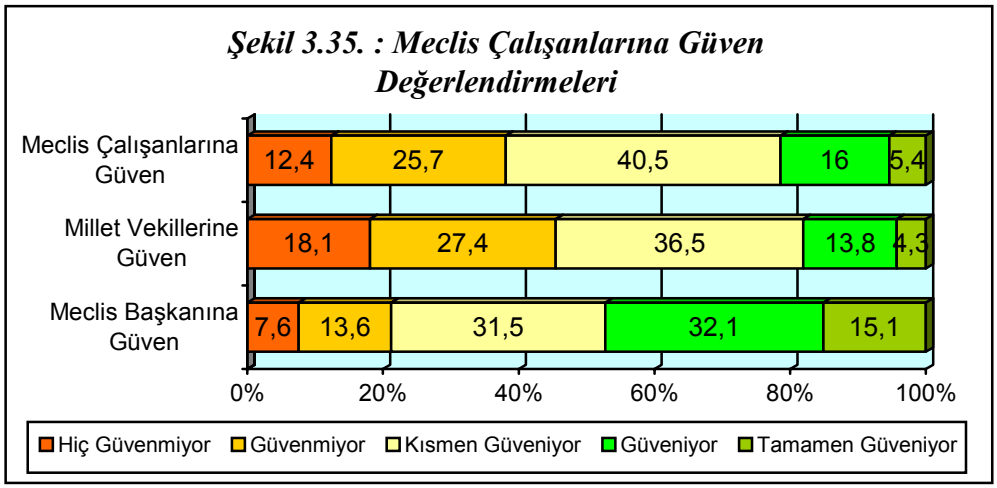
Halkın iradesini sandık başında ortaya koyması sonucu ortalamaların üzerinde oy vererek millet vekilliğine seçtiği kişilerin halkın iradesi dışında parti değiştirmesi politik kriz dönemlerinde sıklaşmaktadır. Vatandaşlar ***millet vekillerinin parti değiştirme ve partilerinden ayrılmalarına büyük oranda olumsuz*** bakmaktadır.

Şekil 3.34. : Milletvekillerinin Parti Değiştirmesi



3.10.4. TBMM Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

Vatandaşların meclis çalışanları hakkındaki güven değerlendirmeleri, ***Meclis Başkanı için % 47,2***, Meclis Çalışanları için % 21,4 ve ***Milletvekilleri için % 18,1*** olarak belirlenmiştir.



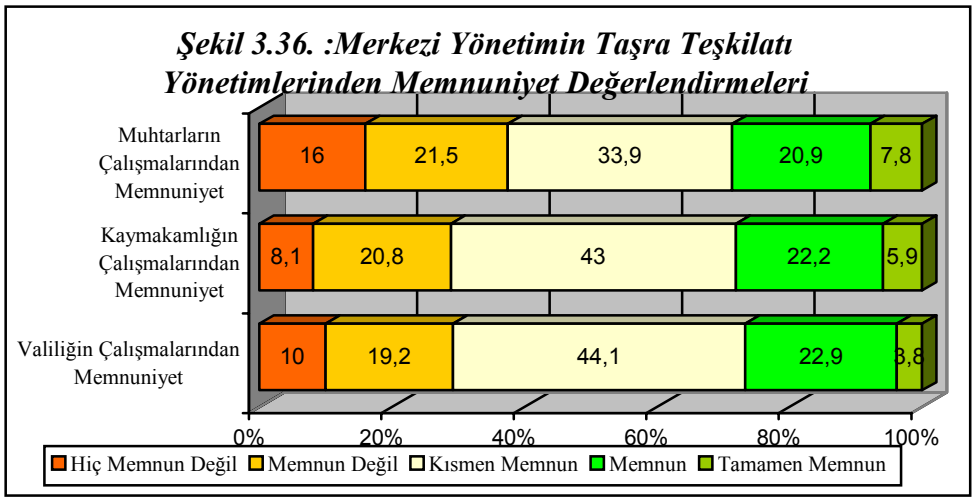
Şekil 3.35. : Meclis Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

3.11. YEREL YÖNETİM KADEMELERİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Kamu yönetiminin vatandaşları ile karşı karşıya geldiği birimlerin en önemlilerinden birisi de *yerel yönetimler* ve *merkezi yönetimin taşra teşkilatıdır.*

3.11.1 Merkezi Yönetim Taşra Teşkilatından Memnuniyet Değerlendirmeleri

Merkezi yönetimin yerel boyutta halka en yakın kademeleri olan Valilik, Kaymakamlık ve Muhtarlık ile ilgili memnuniyet değerlendirmeleri; muhtarlardan başlayarak ***azalan memnuniyet*** ve memnuniyetsizliğe karşın çekimser ifadeler muhtarlarda azken kaymakam ve valide daha fazla olarak belirlenmiştir.

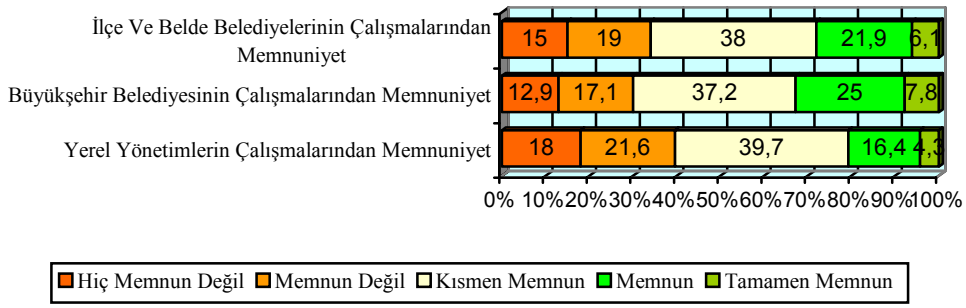


Şekil 3.36. :Merkezi Yönetimin Taşra Teşkilatı Yönetimlerinden Memnuniyet Değerlendirmeleri

3.11.2. Yerel Yönetimlerden Memnuniyet Değerlendirmeleri

Yerel yönetimler hakkındaki ilk değerlendirmeler yerel yönetimlerden memnuniyet değerlendirmeleri;***Büyükşehir Belediyesi için % 32,8 Memnun***, İlçe ve Belde Belediyeleri için % 34 *Memnuniyetsiz* olarak belirlenmiştir. Yerel yönetimler hakkındaki genel memnuniyet değerlendirmeleri % 39,6 *Memnuniyetsiz* olarak belirlenmiştir.

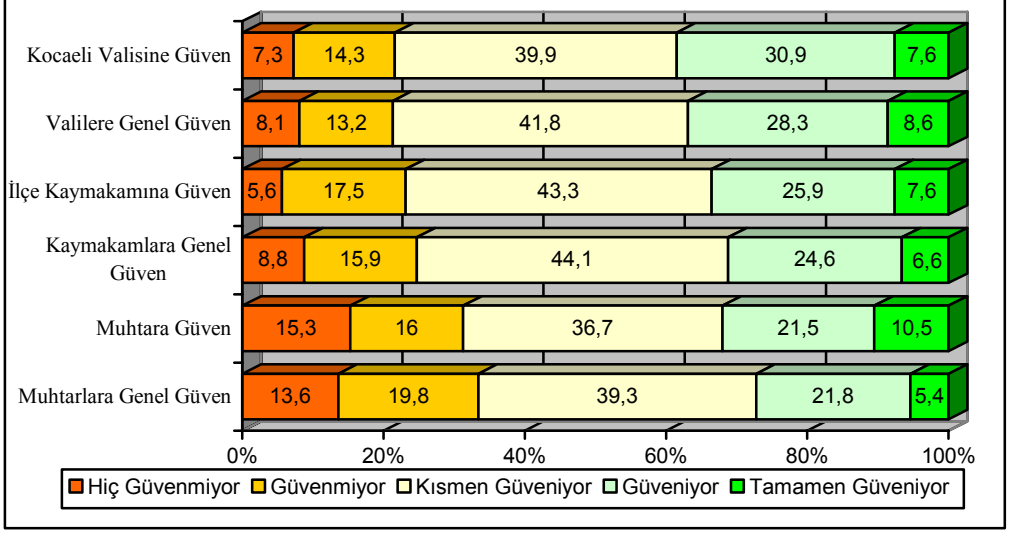
Şekil 3.37. :Yerel Yönetimlerden Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.11.3. Merkezi Yönetimin Taşra Teşkilatı ve Yerel Yönetim Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

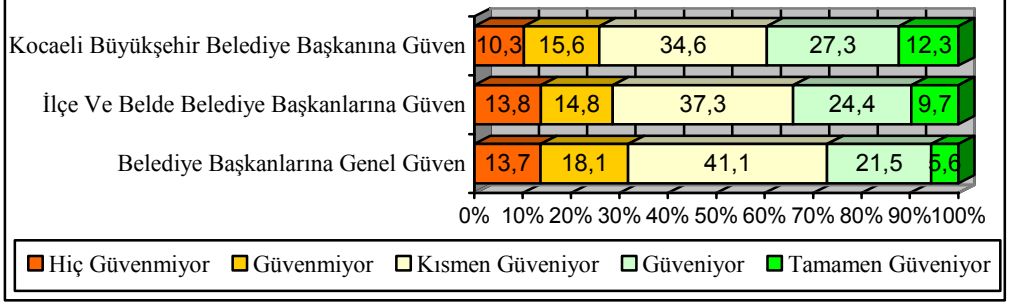
Vatandaşların kamu yönetiminin yerel boyuttaki temsilcileri olan merkezi yönetim taşra teşkilatı yöneticileri hakkındaki güven değerlendirmeleri Kocaeli özelinde ve ülke genelindeki genel değerlendirmeler olarak iki kısımda alınmıştır. Bu iki farklı değerlendirmenin güven aralıkları bir biri ile yakın değerler göstermiştir. ***Valilere Genel ve Özel Güven % 35*** üzerinde, Kaymakamlar için % 33 üzerinde Muhtarlar için % 30 ortalama ile tespit edilmiştir.

Şekil 3.38. : Merkezi Yönetim Taşra Teşkilatı Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri



Yerel yönetim kademeleri hakkındaki Kocaeli Büyükşehir Belediye Başkanı hakkındaki güven değerlendirmeleri % 39,6, İlçe ve Belde Belediye Başkanı hakkındaki güven değerlendirmeleri % 34,1 ve Genel olarak Belediye Başkanları için değerlendirme % 27,1 olarak belirlenmiştir. Genel değerlendirme için güvensizlik boyutu daha yüksektir.

Şekil 3.39. : Yerel Yönetim Yöneticileri Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri



3.12. ÜLKE EKONOMİSİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

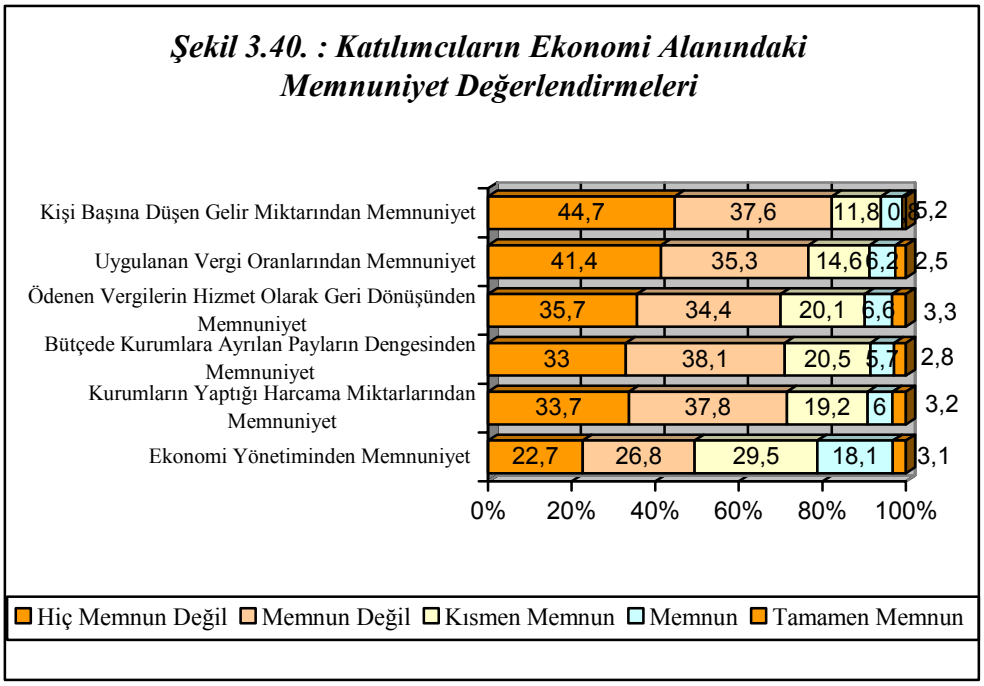
Halkın kamu yönetimine bakışı üzerinde, ülkenin ekonomik dengeleri ve bu dengelerin halk tarafından algılanışı önemli etkilere sahiptir. Devlet ekonomisinin makro ve mikro düzeydeki temel kriterlerinin, gerçekleşen durum verileri ile halkın bu verileri algılaması arasında zaman ve olaylara göre farklılıklar görülebilir. Bu nedenle ülke ekonomisinin durumunu halkın nasıl algıladığı ve kamu yönetiminin de

bu durumu halka ne kadar doğru algılamaya yönelik aktarabildiği ayrı bir tartışma alanını işaret etmektedir. Bu araştırma kapsamında ekonomik konular hakkındaki değerlendirmelerinin, onların kamu yönetimi ve kurumlarından memnuniyet ve güven değerlendirmeleri üzerindeki etkileri dar anlamları ile analiz edilecektir.

3.12.1. Ülke Ekonomisi Hakkında Genel Değerlendirmeler

Vatandaşların bazı makro ekonomik kavramlar hakkındaki değerlendirmeleri; genel olarak ***% 70 – 85 arasında memnuniyetsizlik*** ifade etmektedir. Ekonomi yönetiminden duyulan memnuniyet ise diğer değerlendirmelere göre daha pozitif olmakla beraber % 49 Memnuniyetsizlik göstermektedir.

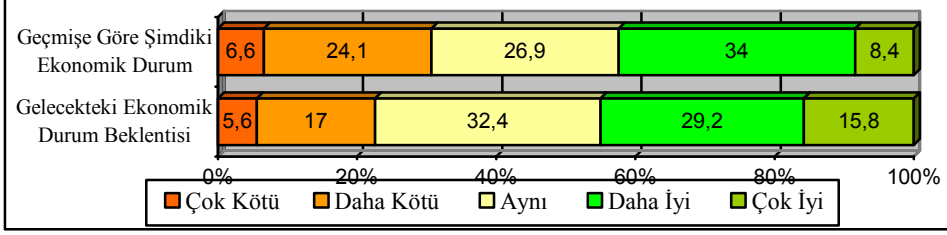
Şekil 3.40. : Katılımcıların Ekonomi Alanındaki Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.12.2. Ekonomik Durum Değerlendirmeleri

Anket katılımcılarına ülke ekonomisinin kendi hayatlarında etkili olan bir boyutla değerlendirmeleri için geçmiş ile günümüz arasındaki ekonomik durumları ve bu referans değerlendirme devamında ise geleceğe yönelik ekonomik durum beklentilerinin değerlendirmeleri de istenmiştir.

Şekil 3.41. : Ekonomik Durum Değerlendirmeleri

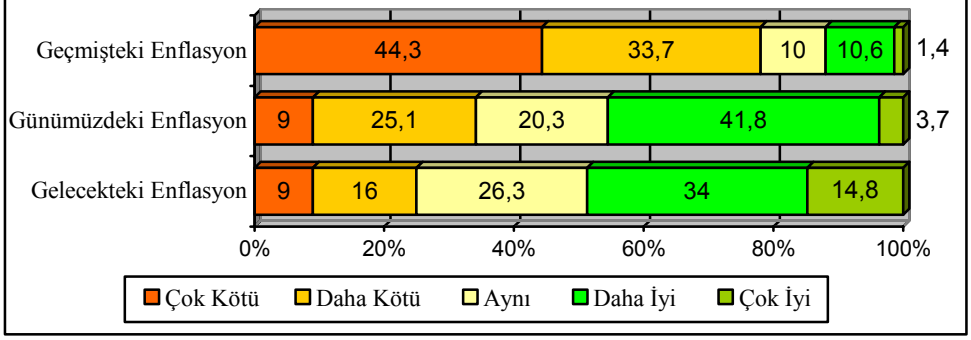


Vatandaşların Geçmişe Göre Günümüzdeki Ekonomik durum değerlendirmeleri % 42,4 olumlu gelişme göstermektedir. Günümüzdeki duruma göre ***Gelecek Ekonomik Durum Değerlendirmesi*** ise % 45 daha iyi olacağı yönünde tespit edilmiştir.

3.12.3. Enflasyon Değerlendirmeleri

Vatandaşların toplumsal yaşantı içinde ekonomik kavramlar içinde en çok aşina oldukları kavramlardan olan enflasyon terimi; birçok vatandaş tarafından paranın alım gücü olarak bilinmektedir. Vatandaşların enflasyon hakkındaki değerlendirmeleri geçmişe yönelik olarak % 78 olumsuz olarak değerlendirilirken, ***Günümüz İçin % 45,5 olumlu ve Gelecek İçin % 48,8 olumlu*** yönlü olarak tespit edilmiştir.

Şekil 3.42. : Enflasyon Hakkındaki Değerlendirmeler

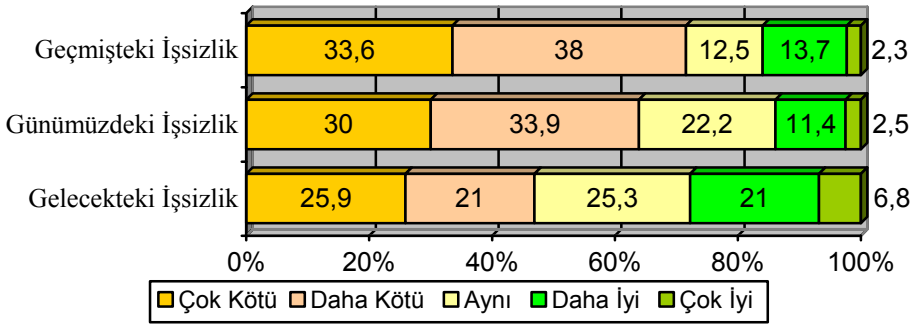


3.12.4. İşsizlik Hakkındaki Değerlendirmeler

Vatandaşların kamu yönetimine güveni üzerinde etkili olabilecek değişkenlerden biriside ülke genelindeki ve çevrelerindeki "İşsizlik Değerlendirmeleri"dir. Geçmişe yönelik işsizlik seviyesi değerlendirmeleri % 71,6 olumsuz, Günümüzdeki işsizlik seviyesi hakkında % 63,9 olumsuz ve geleceğe yönelik olarak % 46,9 olumsuz olarak belirlenmiştir. Geçmişteki olumsuz eğilim

günümüz için çekimser olarak pozitif yönde artış göstermiştir. Gelecek için ise ***olumlu yönde artış*** göstermiştir. Negatif değerlendirme azalırken çekimser ve olumlu değerlendirmelerde artış göstermiştir.

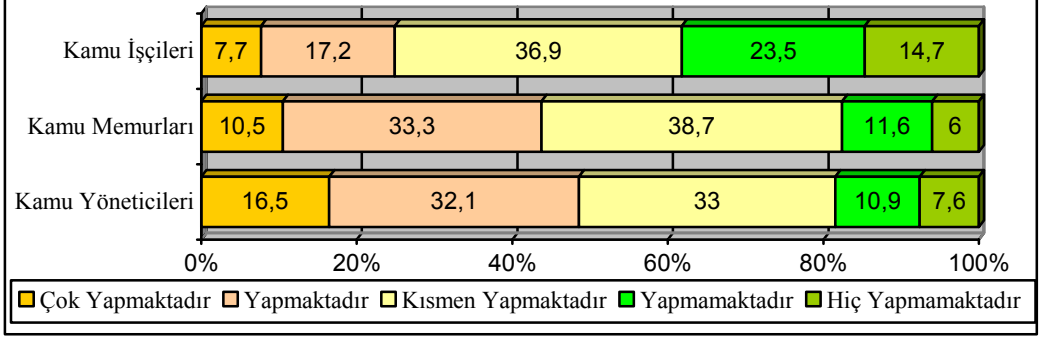
Şekil 3.43. : İşsizlik Hakkındaki Değerlendirmeler



3.12.5. Yolsuzluk Değerlendirmeleri

Yolsuzluk oranları kamu yönetimi hakkındaki gerek kurumsal, gerekse bireysel değerlendirmelerin önemli bir değerlendirme kriteri olarak ele alınabilir. Vatandaşların kamu yönetimi kademeleri hakkındaki yolsuzluk oranları değerlendirmeleri ***Üst Yönetim kademeleri için (% 48,6) daha fazla*** ve memur (% 43,8) ve işçiler (% 24,9) seviyesinde kademeli olarak azalan bir değerlendirme göstermiştir.

Şekil 3.44. : Yolsuzluk Değerlendirmeleri

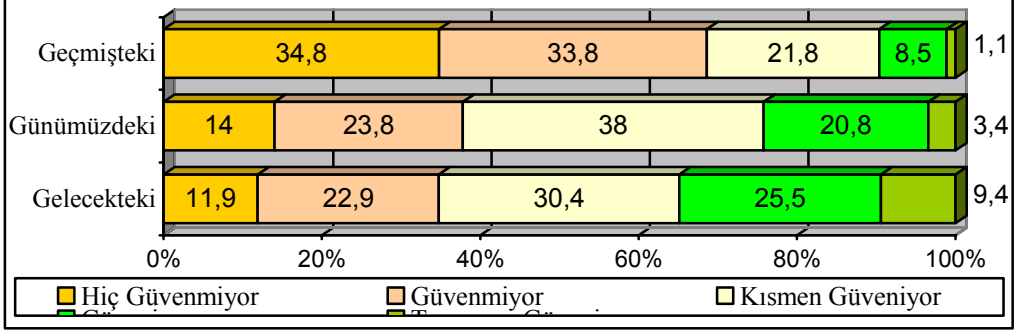


3.12.6. Ekonomi Yönetimine Güven Değerlendirmeleri

Ekonomi alanındaki değerlendirmelerden sonra bu kısımda geçmişteki, günümüzdeki ve geleceğe yönelik olarak *Ekonomi Yönetimine Güven* seviyelerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda geçmiş ekonomi yönetimlerine güven değerlendirmeleri % 68,6 *Güvensizlik* yönünde, Günümüzde çekimser ağırlıklı

olumlu gelişim ile % 37,8 *Güvensizlik* ve ***Gelecek için ise olumlu yönde gelişim*** ile % 34,8 *Güvensizlik* ve % 34,9 *Güven* değerlendirmesi olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.45. : Ekonomi Yönetimi Hakkındaki Güven Değerlendirmeleri

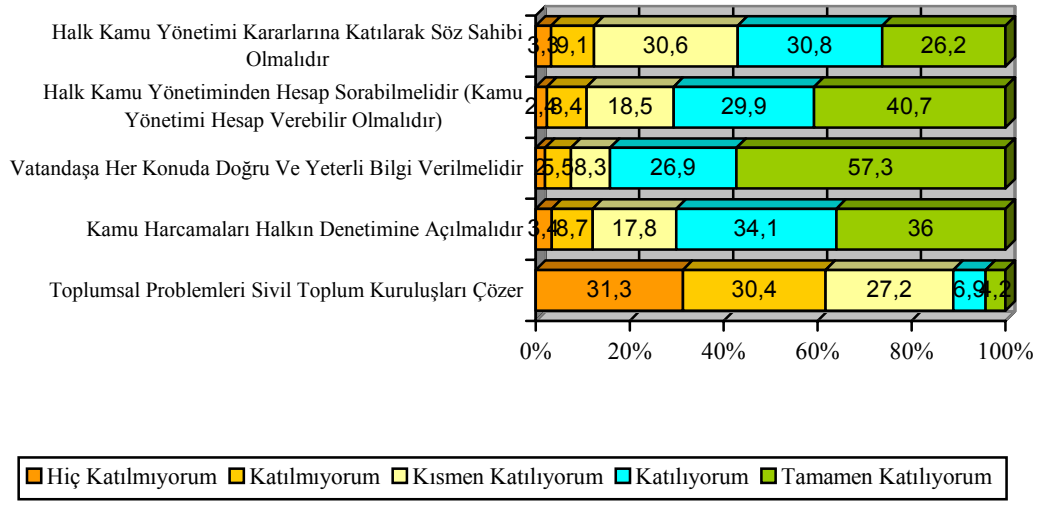


3.13. YÖNETİŞİM UNSURLARI HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Çağdaş yönetim teorilerinden birisi olan yönetişim: yönetimin her kademesinde, iç ve dış çevresinde bulunan ve yönetimden etkilenen yada etkileyen her birimin karar alma ve uygulama süreçlerine katılımını gerektirir. Yönetişimin kamu yönetimi boyutu, halkın ve sivil toplum kuruluşlarının kamu yönetimi kararlarına katılmasını ifade eder. Bu açıdan katılımın gönüllü ve profesyonel olması gereklidir. Kararlarda sorumluluk sahibi olmak, kararların açık ve anlaşılır olarak saydam bir şekilde kamuya açık olması önemli yönleridir.

Vatandaşların yönetişim unsurları hakkındaki değerlendirmeleri, mevcut olamayan ancak ihtiyaç duyulan yönde kuvvetli olarak belirlenmiştir. Yönetişimin katılımı sağlayan aktörlerinden birisi olarak STK'ların problem çözümü açısından olumsuz değerlendirildiği de görülmüştür. Vatandaşın ***bilgilendirilmesi***, kamu yönetiminin ***hesap verebilir*** olması, Harcamaların ***halk denetimine*** açık olması ve kararlara ***halk katılımı*** hakkındaki önermeler *gereklilik açısından belirgin düzeyde vatandaş desteği* almıştır.

Şekil 3.46. :Yönetişim Unsurları Hakkındaki Değerlendirmeler (%)



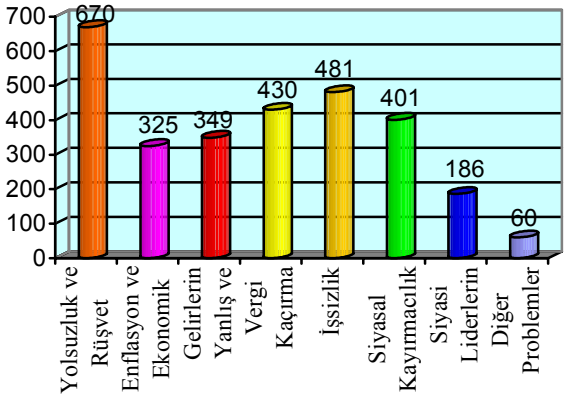
3.14. GENEL KAMU YÖNETİMİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER

Bir ülkede devlet temel yapıyı oluşturmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları, ülke ve millet bütünlüğü içinde kabul görmektedir. Kamu yönetimi hakkındaki farklı yönlerden ele alınan halk görüşleri de kamu yönetiminin meşruiyeti açısından önemli veriler sağlamaktadır. Kamu yönetiminin sorunları ve problemlerinin halkın gözü ile neler olduğu, problem çözümlerinin genel kamu yönetimi açısından ve merkezi yönetimin temel birimleri açısından nasıl değerlendirildiği, merkezi kamu yönetimi hakkındaki memnuniyet ve güven değerlendirmeleri bu kısımda ele alınacaktır.

3.14.1. Kamu Yönetiminin Problemleri Hakkındaki Değerlendirmeler

Halkın kamu yönetimine yönelik düşünceleri açısından yapılan değerlendirmeler arasında oldukça dikkat gereken bir başlık, vatandaşların tespit ettiği problemli alanların belirlenmesidir.

Şekil 3.47. : Kamu Yönetimi Problemi Olarak Görülen Konular (n=867)



Vatandaşların kamu yönetimi problemi olarak ifade ettiği konular katılımcıların cevap sıklığına göre şöyle sıralanmaktadır;

- 670 kişi "***Yolsuzluk ve Rüşvet***",
- 481 kişi "***İşsizlik***",
- 430 kişi "***Vergi Kaçırma***",
- 401 kişi "***Siyasal Kayırmacılık ve Yetkilerin Kötüye Kullanımı***",
- 349 kişi "*Gelirlerin Yanlış ve Müsrifçe Kullanılması*",
- 325 kişi "*Enflasyon ve Ekonomik Krizler*"
- 186 kişi "*Siyasi Liderlerin Uzlaşmazlığı*"
- 60 kişi "*Diğer Problemler*".

"***Yolsuzluklar ve Rüşvet****"* olayları anket katılımcılarının en çok cevapladıkları problem alanını oluşturmuştur. Ekonomik konular arasında yer alan ***"İşsizlik"*** sorununu ikinci sıradaki ülke sorunu olarak belirtilmiştir. *"****Vergi Kaçırma****"* problemi katılımcı vatandaşlar açısından üçüncü öncelikteki problem olarak belirtilmiştir. Anket katılımcılarının özellikle *Ekonomi ve Enflasyon* konusunda sorun öncelikleri altıncı sırada yer alarak beklenen değerlendirmelere göre daha olumlu bir bakış açısı belirlenmiştir.

Problem alanı olarak siyasi ilişkiler ile ilgili veriler; *Yetkilerin Kötüye Kullanımı* ve *Siyasi Kayırmacılığın da* kamu yönetimi alanında istenmeyen ancak verilen cevaplar ışığında engellenmediği görülen bir diğer problem alanını

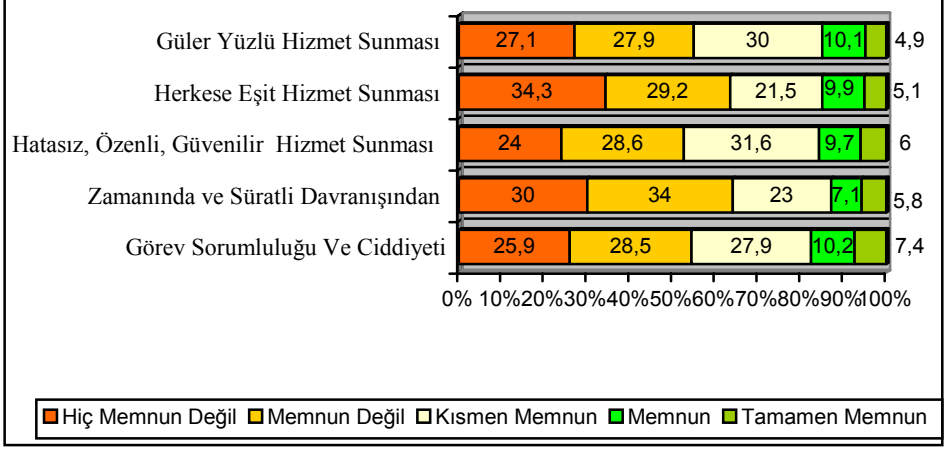
oluşturmaktadır. *"Siyasi Liderlerin Uyuşmazlığının"* neden olduğu kamu yönetimi problem alanı, anket katılımcıları tarafından daha az öncelikli olarak değerlendirilmiştir.

3.14.2. Kamu Kurumu Çalışanlarının Hizmet Sunumundan Memnuniyet Değerlendirmeleri

Kamu kurumlarında çalışanlar halkın doğrudan iletişim kurma oranının en yüksek olduğu kesimde yer almaktadır. Her bir kamu kurumu, hizmet sunumlarında kurum yapısını görev alanında temsil eden çalışanları ile ifade bulur. Halk ile iletişim kanalı halkın kurum hakkındaki fikirlerinin oluşumundaki belirleyicilerin önemli bir unsurudur. Halk, kamu çalışanlarını bazı bireysel özellikleri de dahil olmak üzere kurumları ile özdeşleştirerek değerlendirebilir.

Vatandaşların kamu kurumlarında çalışanların hizmet sunumları hakkındaki genel memnuniyet değerlendirmelerine göre, Eşit hizmet sunumu ve Zamanında süratli hizmet sunumu hakkındaki değerlendirmeler başta olmak üzere ***Hizmet Sunumlarından Memnuniyetsizlik*** ifadeleri % 52,6 - % 64 olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.48. : Kamu Kurumlardan Memnuniyet Değerlendirmeleri

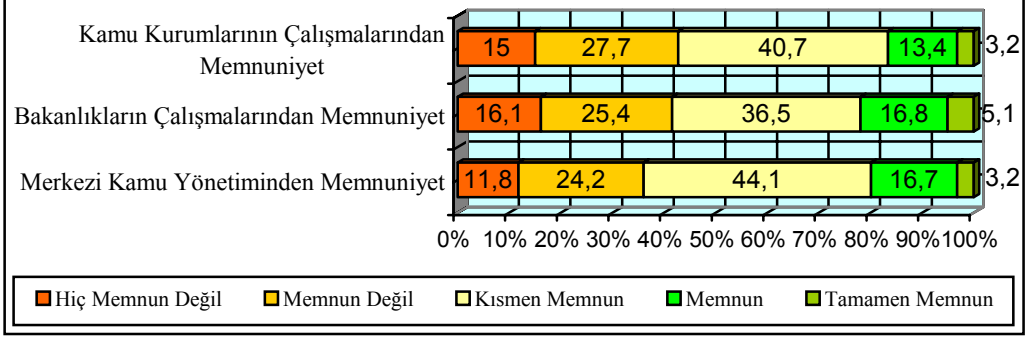


3.14.3. Kamu Yönetimi Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri

Vatandaşların genel kamu yönetiminin çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri; kurumlar için % 16,2 Bakanlıklar için % 21,9 ve Merkezi Yönetim

geneli için % 19,9 *"Memnun"* olarak belirlenmiştir. ***Memnuniyetsizlik ve Çekimser*** değerlendirmelerin ortalama % 40 düzeyinde olması dikkat çekicidir.

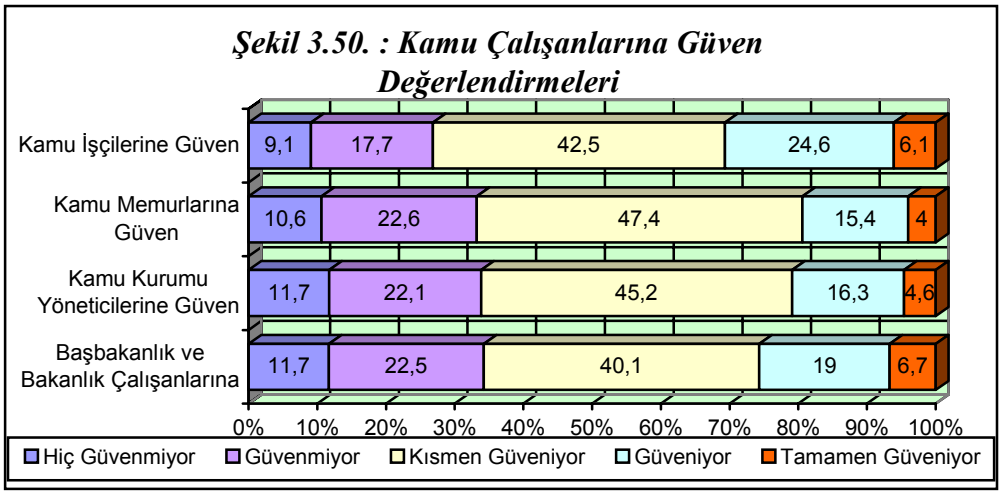
Şekil 3.49. : Kamu Yönetiminden Memnuniyet Değerlendirmeleri



3.14.4. Kamu Kurumu Çalışanları İle İlgili Güven Değerlendirmeleri

Kamu kurumlarının hizmet sunumunda halkın karşılaştığı kamu çalışanlarının değerlendirilmesi kapsamında halkın kamu kurumu ve Bakanlık çalışanlarına güveni ölçülmüştür. ***Kamu İşçilerine Güven*** % 30,7 en yüksek değer olarak belirlenmiştir. Memurlara güven ise % 19,4 ile en düşük değerlendirme olarak görülmüştür.

Şekil 3.50. : Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

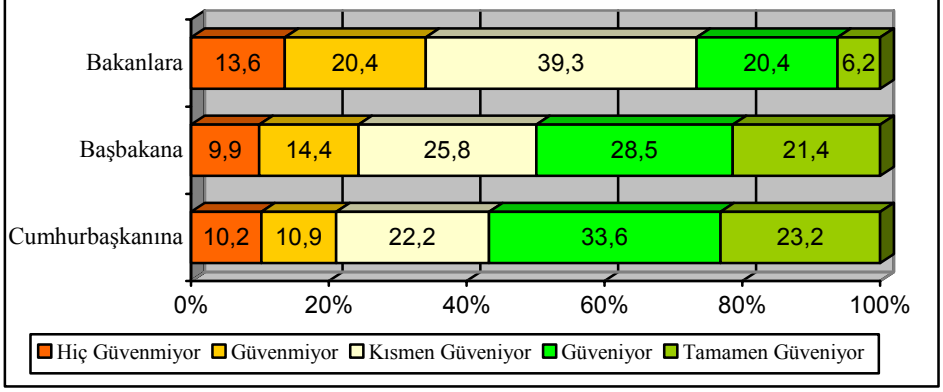


3.14.5. Genel Kamu Yönetimine Güven Değerlendirmeleri

Araştırma modelinin nihai kısmı olarak kurumsal ve mikro seviyedeki memnuniyet ve güven değerlendirmelerinin etkilediği düşünülen *Genel Kamu Yönetimine Güven* değerlendirmeleri, Temsil edilen makamlara istinaden yöneticilerin değerlendirilmesi olarak değerlendirmelere alınmıştır. Devletin başı

olarak ***Cumhurbaşkanına Güven %56,8*** olarak en yüksek değer olarak görülmüştür. Başbakan % 49,9 ve Bakanlar % 26,6 olarak belirlenmiştir. Bakanların toplu olarak değerlendirilmesi nedeni ile çekimser değerlendirmeler oldukça fazla gözlenmiştir.

Şekil 3.51. : Genel Kamu Yönetimi Yöneticilerine Güven Değerlendirmeleri



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM – GENEL DEĞERLENDİRME

4.1. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

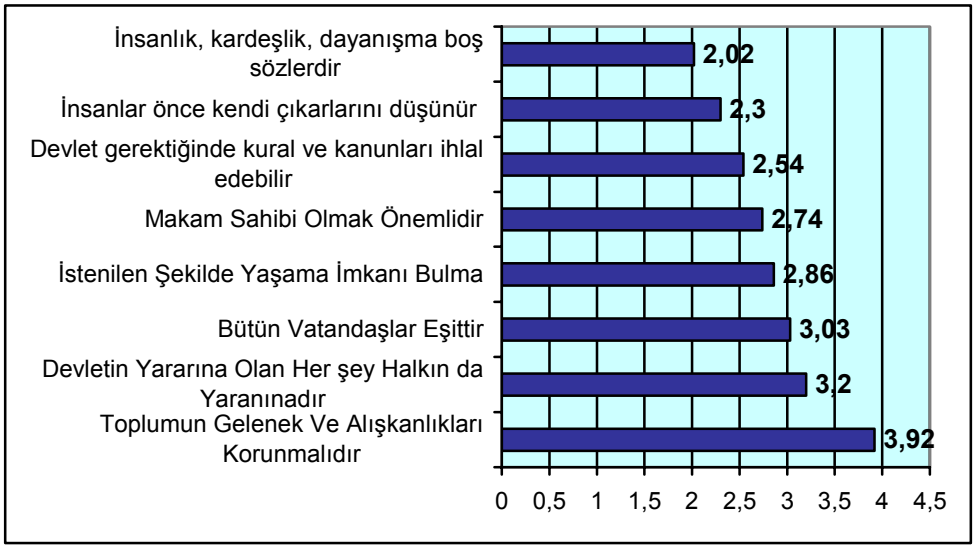
"Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği" kapsamında uygulanan anket verileri analiz aşamasında "SPSS for Windows 10.0-11.0" programı kullanılmıştır.

Analiz aşaması ilk olarak girilen verilerin frekans ve yüzde dağılımlarının belirlenmesi şeklinde yapılmıştır. Bu kısımda ise bu verilerin Hipotezler kapsamında değerlendirilecek şekilde, ilişkilerini tespit etmek maksadı ile *Likert Ölçeği Ortalamaları* özetlenecektir.

4.1.1. Vatandaşların Genel Yargıları

Araştırma kapsamında vatandaşların genel düşüncelerini belirlemek için sorulan değerlendirme soruları, araştırma verilerinin toplu olarak analizinde tutarlılık göstergesi olarak ele alınmıştır.

Şekil 4.1. : Değerlendirme Yargıları



Bu veriler ışığında, genel yargısal değerlendirmelerin ***Toplumsal geleneklerin korunması ve Devletin yararına olan her şeyin halkın da yararına olacağını*** belirten yargılar Kısmen Olumlu, diğer yargılar ise orta değerli olarak tespit

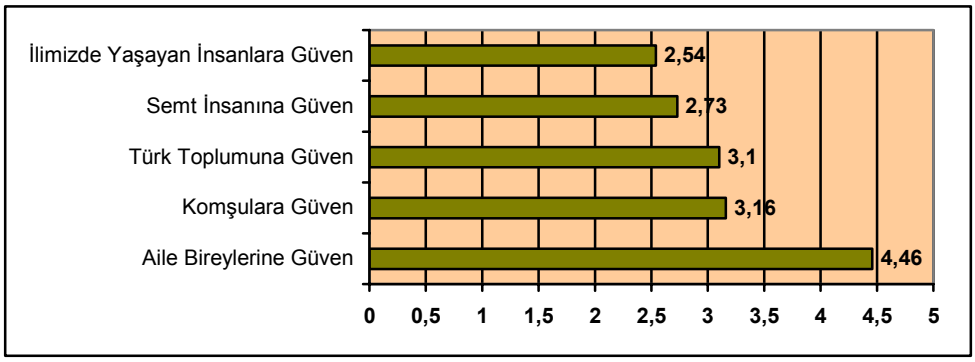
edilmiştir. Bu veriler vatandaşların genel değerlendirmelerinin çekimser nitelikli olarak belirsizlik içerdiğini göstermektedir .

4.1.2. Toplumsal Güven Değerlendirmeleri

Bireyin toplum ile bütünleşmesi ve toplumun bir bütün olarak devamlılığının sağlanması için güven unsuru önemli bir kriterdir. Vatandaşların toplumsal güven değerlendirmeleri kademeli olarak ölçülmüştür. ***Aile Bireylerine Güven*** en başta olmak üzere***, Komşulara güven*** ile ***Türk Toplumuna Güven*** değerlendirmeleri olumlu boyutlu olarak tespit edilmiştir.

Vatandaşların Semt ve illerinde yaşayan insanlar ile güven ilişkilerinin orta değerli olduğu tespit edilmiştir.

Şekil 4.2. : Toplumsal Güven Değerlendirmeleri



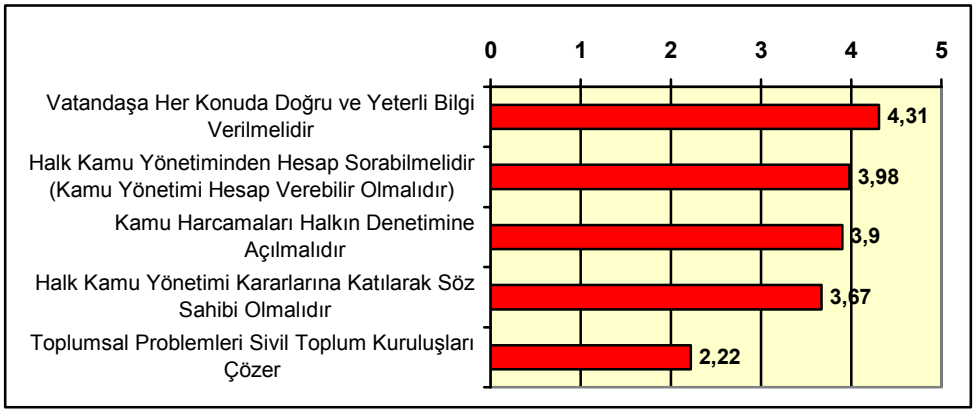
4.1.3. Yönetişim Değerlendirmeleri

Toplumsal yapının tüm dünyada değişime uğradığı 1980'li yıllar ve sonrasında toplumların yönetim açısından dikkate alacakları değerlerde değişime uğramıştır. Yönetim kademeleri gerek özel gerekse kamu sektöründe olmak üzere insan odaklı, esnek yapılı, katılımcı, şeffaf ve açık, hesap verebilir nitelikte dönüşüm sürecine girmiştir.

Toplumların bağlayıcı unsurları olan yönetim kültüründeki değişimler farklı şart ve ortamlarda farklı derecelerde algılanarak tepkiler yada destekler alırlar. Araştırma kapsamında vatandaşların Türkiye şartlarına göre yönetişim ilkelerine bakışları kapsamında ilk olarak, Kamu yönetimi kararlarına katılım değerlendirmeleri olumlu derecede isteklilik göstermiştir. Vatandaşa her konuda doğru bilgi verilmesi

de vatandaşlar tarafından en yüksek öncelikle istenen özelliklerden olmuştur. Kamu yönetimi kademelerinin icraat ve kararlarından dolayı hesap verebilmesi ve harcamalarının halk denetimine açılması da iyi düzeyde talep göstermiştir. Yönetişim anlayışında katılımın bir aktörü olarak sivil toplumun sorun çözümüne katkı düzeyi vatandaşlar tarafından zayıf olarak değerlendirilmiştir.

Şekil 4.3. : Yönetişim Değerlendirmeleri

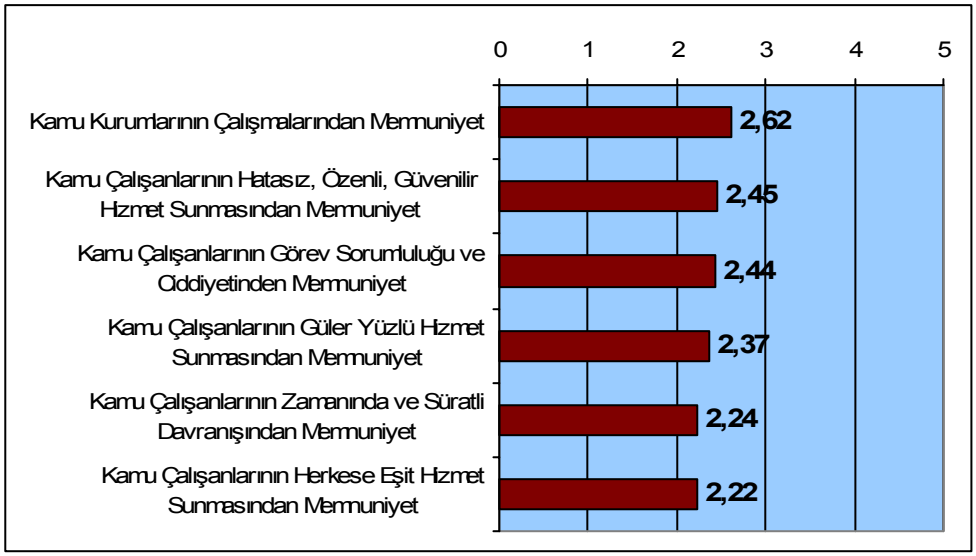


Yönetişim eğilimleri hakkında vatandaşlar istekli görülmüştür. Ancak sivil toplum hakkındaki değerlendirmeler yetersizlik göstermiştir.

4.1.4. Kamu Kurumu ve Çalışanlarından Memnuniyet Değerlendirmeleri

Kamu kurumu çalışmalarından ve çalışanlarından memnuniyet değerlendirmeleri gerek kurumsal gerekse çalışanları hakkında olsun orta derecede değerlendirilmiş ve Memnuniyet yada memnuniyetsizlik belirgin olarak görülmemiştir.

Şekil 4.4. : Kamu Kurumu ve Çalışanlarından Memnuniyet Değerlendirmeleri



Kamu yönetiminin işleyen yönü olan personel vatandaşların kamu yönetimi imajını algılamalarında ve tutumlarının oluşmasında önemli faktörlerdir. Araştırma kapsamında vatandaşların ***kamu yönetimi çalışanları ve yöneticileri arasındaki güven dereceleri orta seviyede*** olarak belirlenmiştir.

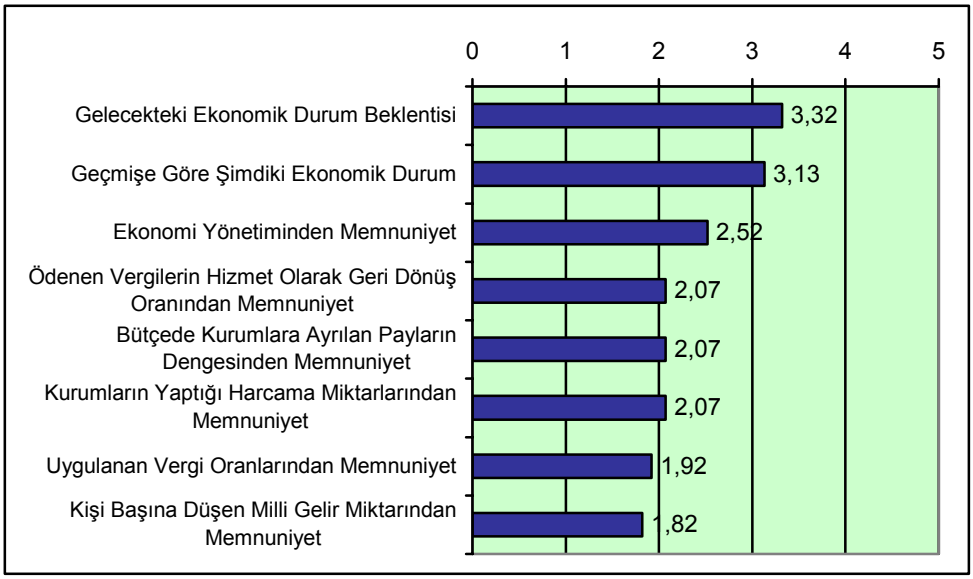
Vatandaşlar kamu kurumu çalışanlarının hizmet sunumları ve kurum içi iletişimlerinden ***memnuniyetsiz*** olarak görülmüştür.

4.1.5. Ekonomiden Memnuniyet Değerlendirmeleri

Vatandaşların ülke ekonomisi hakkındaki değerlendirmelerinde kişi başına düşen gelir ve uygulanan vergi oranları dışında memnuniyetsizlik belirttiği konu yoktur. Ancak genel değerlendirmeler memnuniyetin orta seviyede olduğunu göstermektedir.

Ekonomik durumun geçmişten günümüze ve geleceğe yönelik değerlendirmelerinin ***olumlu yönlü*** olduğu görülmüştür.

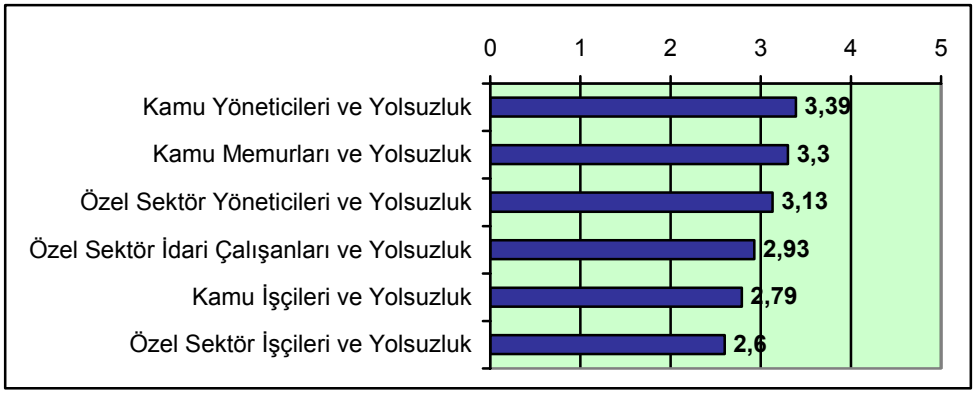
Şekil 4.5. : Ekonomiden Memnuniyet Değerlendirmeleri



4.1.6. Türkiye'de Yolsuzluk Yapan Kademeler Değerlendirmesi

Vatandaşlar yolsuzluk konusunda ***kamu yönetiminin yönetim kademelerini*** işaret eden değerlendirmelerde bulunmuştur. Kamuda çalışan memur ve işçiler göreceli olarak daha az yolsuzluk yapıyor olarak değerlendirilmiştir

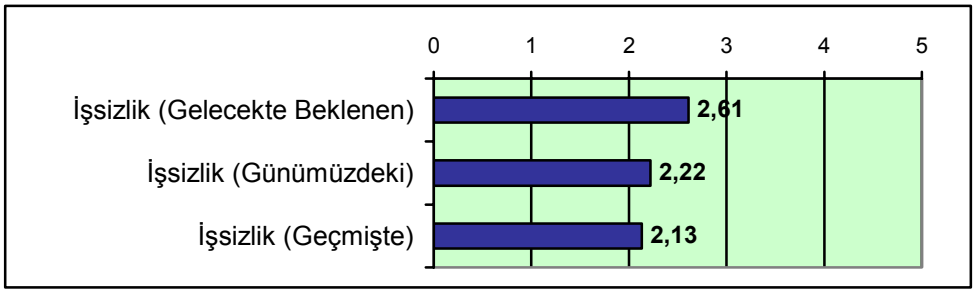
Şekil 4.6. : Yolsuzluk Değerlendirmeleri



4.1.7. : Türkiye'deki İşsizlik Düzeyindeki Gelişmeden Memnuniyet Değerlendirmeleri

İşsizlik ile ilgili gelişmelerden ***memnuniyet geçmişten geleceğe göre artış*** göstermektedir.

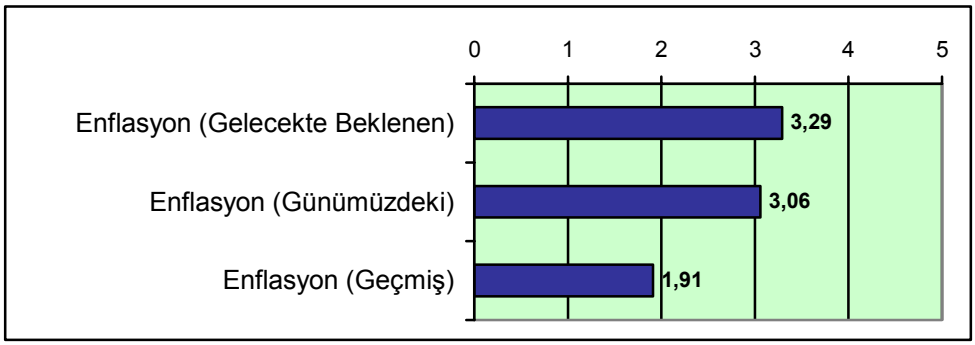
Şekil 4.7. : İşsizlik Düzeyindeki Gelişmeden Memnuniyet Değerlendirmeleri



4.1.8. Türkiye'deki Enflasyon Düzeyindeki Gelişmelerden Memnuniyet Değerlendirmeleri

Enflasyon konusundaki gelişim de ***memnuniyette geleceğe doğru artış*** yönünde değerlendirilmiştir.

Şekil 4.8. : Enflasyon Düzeyindeki Gelişmelerden Memnuniyet Değerlendirmeleri

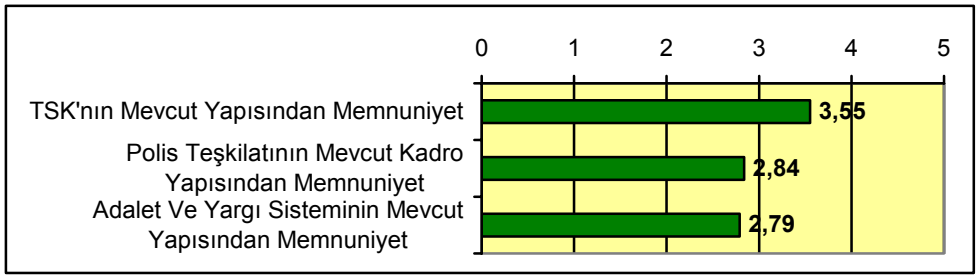


4.1.9. Kamu Kurumu Yapı ve Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri

Vatandaşların kamu kurumu yapı ve hizmetlerinden memnuniyet değerlendirmeleri Silahlı kuvvetler için en yüksek memnuniyeti işaret etmektedir. Sağlık kurumları için Devlet ve SSK hastaneleri hakkındaki memnuniyet kurumlar içinde 2,12 ile en düşük değeri almıştır.

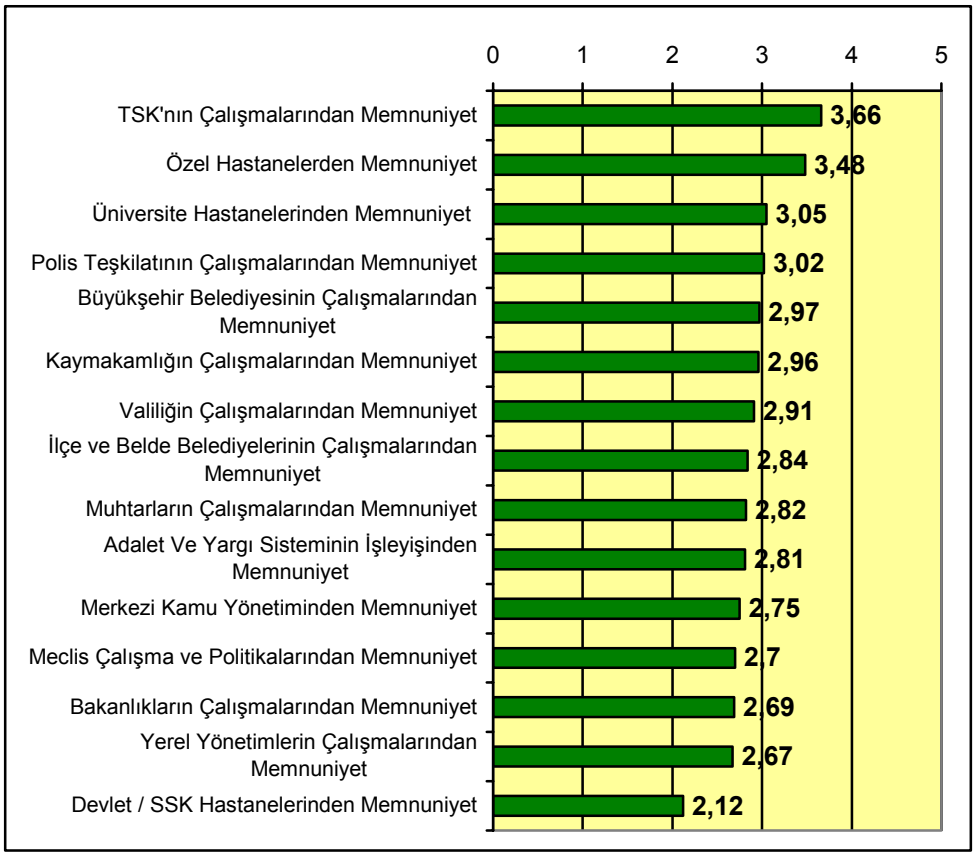
Genel olarak kurumsal yapılar arasında mukayese yapıldığında bütün kurumlar için ortalama memnuniyet düzeyleri gözlenmiştir. Adalet ve Yargı sistemi, Yerel yönetimler ve Meclis hakkındaki değerlendirmeleri Tablo ve Şekilde görüldüğü gibi ortalama değerlendirmelerin altında değerlendirilmiştir.

Şekil 4.9. : Kamu Kurumu Yapılarından Memnuniyet Değerlendirmeleri



TSK, Polis ve Adalet sisteminin yapıları ile ilgili pek sorun görülmemiştir. Değerlendirmeler Kısmen Memnun ve Memnun aralığında gözlenmiştir.

Şekil 4.10. : Kamu Kurumu Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri

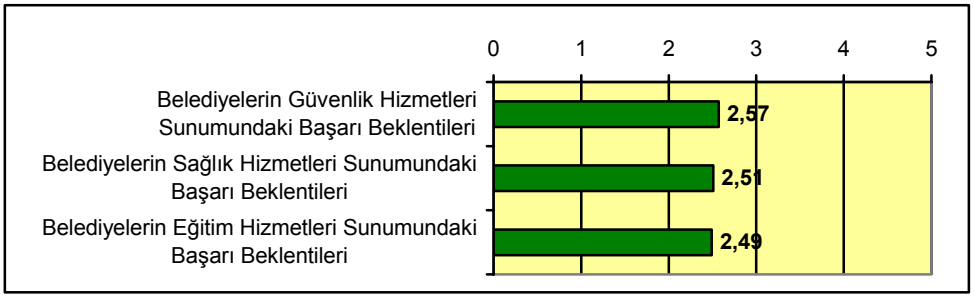


Çalışmalarından memnun olunan kurum sıralamasında 15 kurum içinden **TSK, Özel Sağlık Kuruluşları ve Üniversite Hastaneleri** ilk 3 sırada yer almıştır. Çalışmalardan memnuniyet sıralamasında en altta yer alan kurumlar ***Devlet/SSK Hastaneleri*****,** genel olarak ***Yerel Yönetimler***

4.1.10. Belediyelere Devredilecek Temel Hizmetler Hakkında Başarı Beklentileri

Temel hizmetlerin belediyelere devredilmesi konusunda ***çekimser (*orta*)*** seviyelerde ***başarı beklentisi*** ifade edilmiştir.

Şekil 4.11. Belediyelere Devredilecek Temel Hizmetler Hakkında Başarı Beklentileri

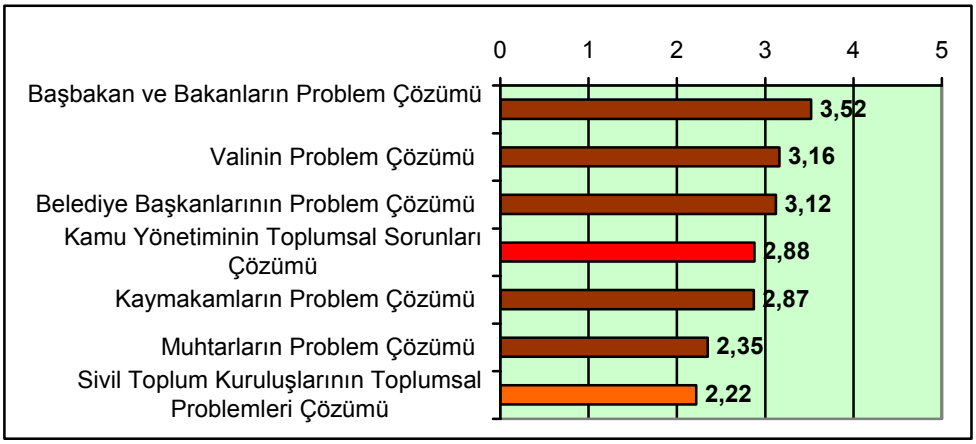


4.1.11. Problem Çözümü Değerlendirmeleri

Kamu yönetimi ülkenin iç ve dış faaliyetlerinin uzman kurum ve kadroları ile yapmakla ve vatandaşlara uygun imkanlarda yaşama ortamını sağlamakla mükellef atanmış ve seçilmiş kadrolardan oluşmaktadır. Vatandaşlar toplumsal yada kurumsal sorunları çözüm kademesi olarak kamu yönetimini görmektedir .

Kamu yönetimi kademelerinin sorun çözebilirliği konusundaki değerlendirmeler Ortalama ve iyi memnuniyet düzeylerinde dağılım göstermiştir. Vatandaşların problem çözüm makamı olarak 3,52 ortalama değer ile ***Başbakan ve Bakanları*** gördüğü belirlenmiştir. Bunun ardından Vali ve Belediye Başkanları problem çözüm makamı olarak görülmektedir.

Şekil 4.12. : Problem Çözümü Değerlendirmeleri



Problem çözüm makamı olarak 2,35 ortalama değer ile ***en zayıf*** değerlendirme yapılan kademe ***Sivil Toplum Kuruluşları*** ve ***Muhtarlık*** olarak belirlenmiştir. Vatandaşlar problemlerinin idari organların aktif kısmını görmektedir .

4.1.12. Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri

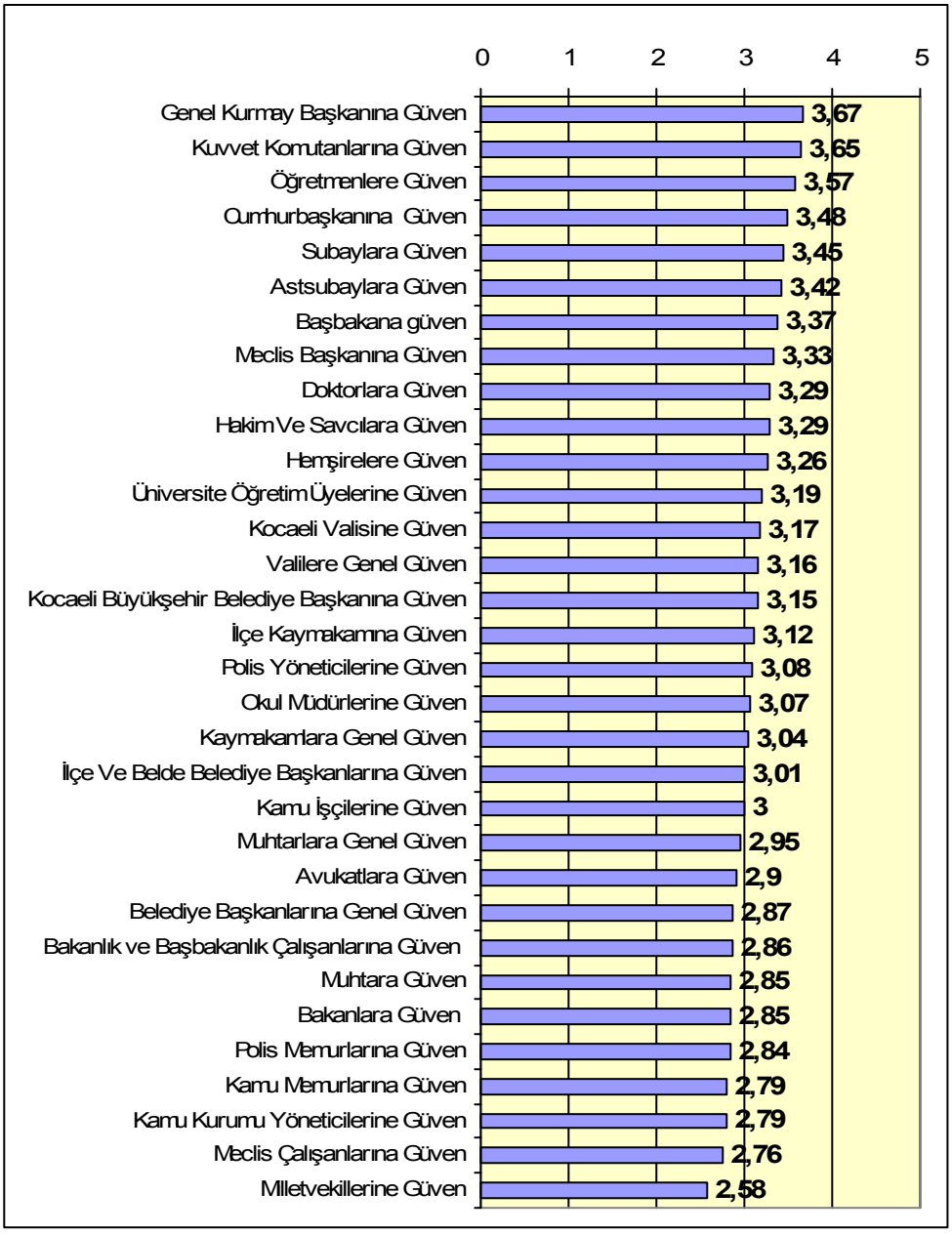
Kamu kurumlarının iç yapısını oluşturan ve halkın kurum hakkındaki değerlendirmelerinin yönünü önemli oranda etkilediği bilinmektedir. Araştırma kapsamına alınan bütün kurumların çalışan ve yöneticileri hakkındaki güven dereceleri değerlendirmelere dahil edilmiştir.

Vatandaşlar en güvenilir kamu çalışanı olarak Türk Silahlı Kuvvetlerinin yönetiminde en üst makam olan ***Genel Kurmay Başkanını*** 3,67 ortalama ile belirtmiştir. Daha sonra sırasıyla Kuvvet Komutanları, ***Cumhurbaşkanı***, Öğretmenler, Subaylar, Astsubaylar gelmektedir.

Güven değerlendirmelerinde ***Başbakan 3,37 ortalama ile 6. sırada***, Meclis başkanı 3,33 ortalama ile 7. sırada yer almıştır. Hakim ve savcılar ile doktorlar 3,29 eş ortalama ile 8. sırada ve 3,26 ile Hemşireler 9, sırada 3,17 ile Valiler 10, sırada yer almıştır. Büyükşehir belediye başkanı güven sıralamasında valilerden sonra gelmektedir.

Kamu çalışanlarına güven sıralamasında ***en alt düzeyde Milletvekilleri*** (2,58), ***Meclis Çalışanları*** (2,76), ***Kamu Kurumu Yöneticileri*** (2,79), Memurlar (2,79), Polis Memurları (2,84), Bakanlar (2,85) ve Muhtarlar (2,85) olarak belirlenmiştir.

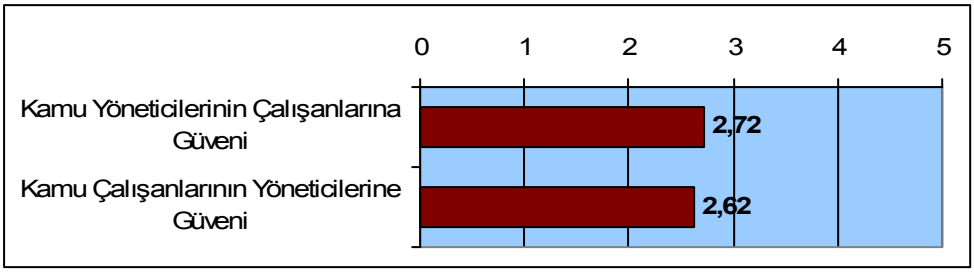
Şekil 4.13. : Kamu Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri



4.1.13. Kamu Kurumu Çalışanlarının Birbirine Güveni

Yöneticiler çalışanlarına kısmen ***daha fazla*** güveniyor. ***Çalışanlar daha az*** güvenmektedir.

Şekil 4.14. : Kamu Kurumu Çalışanlarının Birbirine Güveni Değerlendirmeleri

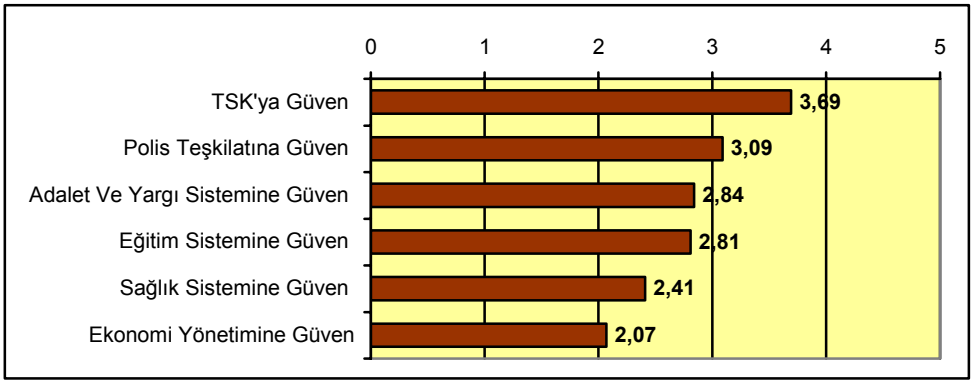


4.1.14. Kurumlara Geçmiş – Günümüz ve Gelecek İçin Güven Değerlendirmeleri

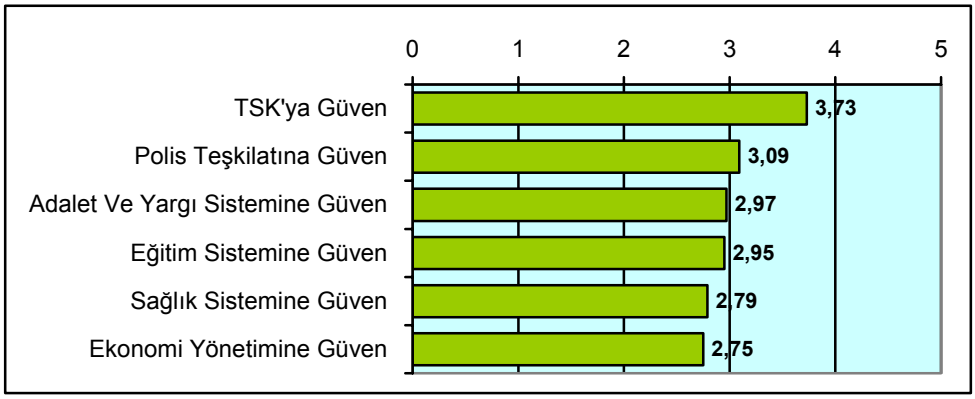
Güven kavramı her ne kadar gelecek zamanlı bir kavram ifadesi olsa da, geçmiş tecrübelerden ve gelecek beklentilerden de etkilendiği bilinmektedir. Bu kapsamda değerlendirmeye alınan kurumsal yapılar hakkındaki geçmiş, günümüzdeki ve gelecekteki güven değerlendirmeleri istenmiştir.

Vatandaşlar bütün kurumlar için geçmişe göre günümüz değerlendirmelerini ve günümüze göre gelecek güven değerlendirmelerini daha olumlu yapmışlardır. Genel değerlendirmelere göre her üç dönem için de ordu en güvenilir kurum olarak kalmıştır.

Şekil 4.15. : Kurumlara <u>Geçmiş İçin</u> Güven Değerlendirmeleri

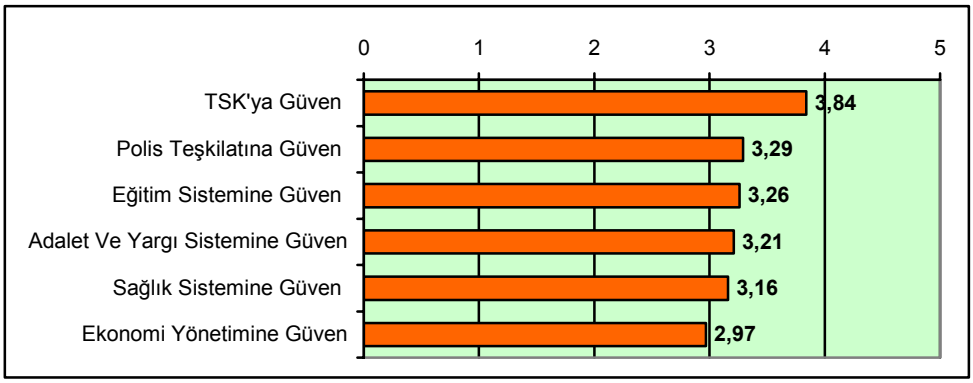


Şekil 4.16. : Kurumlara <u>Günümüz İçin</u> Güven Değerlendirmeleri



Kurumların günümüzdeki güven değerlendirmeleri sıralaması sadece orta sıradaki ***Adalet ve Yargı*** ile ***Eğitim Sistemi*** Arasında oluşmuştur.

Şekil 4.17. : Kurumlara <u>Gelecek İçin</u> Güven Değerlendirmeleri



Her üç dönemde de güven değerlendirmesine dahil olan ***kurumların sıralamaları değişmemiş***, ancak vatandaş geleceğe doğru ***artan bir olumlu*** değerlendirme yapmıştır. Kurum sıralamaları ***TSK – Polis - Adalet ve Yargı / Eğitim – Sağlık – Ekonomi*** şeklinde belirlenmiştir.

4.2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TESTİ

Araştırmanın giriş kısmında belirtilen üç ana hipotez, bu kısımda alt hipotezleri ile birlikte test edilecektir. Hipotez test yöntemi olarak değişkenler arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü gösteren ***Pearson Korelasyon Analizi*** kullanılacaktır. Hipotez test aşamasında *SPSS for Windows* programından faydalanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki ***% 95 - % 99 güven aralığında*** analiz

edilmiştir. -1 ve +1 Korelasyon değerleri, değişkenler arasındaki ilişkinin doğru yada ters yönlü olduğunu ve kuvvetinin maksimum değerlerini göstermektedir. Değişkenler arasındaki ***0,000 korelasyonları değerinde ilişki yok***, ***> 0,000 doğru yönlü korelasyon ilişkisi*** var, ***< 0,000 ters yönlü korelasyon ilişkisi*** var olarak değerlendirilmiştir. Korelasyon yön ve şiddetleri hakkındaki toplu değerlendirmeler ***şiddetli ters yönlü korelasyon ilişkisinden , şiddetli doğru yönlü korelasyon ilişkisine doğru; (- -) , (-) , (- +) , (+ -) , (+) ve (+ +)*** olarak değersel sıralama ile özetlenmektedir.

Araştırmanın ana hipotezleri;

H_1 : Demografik özellikler memnuniyet ve güven derecelerini etkiler.

H_2 : Memnuniyet dereceleri güven derecelerini etkiler.

H_3 : Kurumlarda çalışanlara güven ile Kurumlara genel güven değerlendirmeleri ilişkilidir.

H_4 : Kurumlara Güven ile Kamu Yönetimine Güven ilişkilidir. (Not: Bu Araştırmada Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlara Güven; genel Kamu Yönetimine Güven Olarak Kabul edilmiştir)

4.2.1. Demografik Değişkenlerinin Memnuniyet ve Güven Dereceleri ile İlişkisi (H_1)

Demografik değişkenlerin memnuniyet ve güven dereceleri ile ilişkileri vardır, hipotezi üç alt hipotez ile analiz edilmiştir.

Alt Hipotez 1 :

H_0 : Demografik Değişkenler ile Kamu Kurumlarının Yönetici ve Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi vardır.

H_1 : Demografik Değişkenler ile Kamu Kurumlarının Yönetici ve Çalışanlarına Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi yoktur.

Tablo 4.1. : Demografik Değişkenler ve Çalışanlara Güven İlişkileri

Pearson Korelasyonu Tablosu (H_{1-1})					
		YAŞ	**CİNSİYET**	**ÖĞRENİM DURUMU**	**GELİR DÜZEYİ**
	Korelasyon Ağırlık İfadeleri	- Gençler + Yaşlılar	- Kadınlar + Erkekler	- Düşük + Yüksek	- Düşük + Yüksek
1	CUMHURBAŞKANINA GÜVEN	**,089**	-,032	**,028**	**,137**
2	MECLİS BAŞKANINA GÜVEN	-,052	**,046**	-,132	-,087
3	BAŞBAKANA GÜVEN	-,043	**,063**	-,173	-,123
4	BAKANLARA GÜVEN	-,001	**,060**	-,130	-,088
5	BAŞBAKANLIK VE BAKANLIK ÇALIŞANLARINA GÜVEN	-,013	**,028**	-,104	-,051
6	MİLLET VEKİLLERİNE GÜVEN	-,006	**,097**	-,084	-,043
7	MECLİS ÇALIŞANLARINA GÜVEN	**,043**	**,058**	-,106	-,040
8	GENEL KURMAY BAŞKANINA GÜVEN	**,151**	**,076**	**,096**	**,096**
9	KUVVET KOMUTANLARINA GÜVEN	**,074**	**,030**	**,011**	**,028**
10	SUBAYLARA GÜVEN	**,050**	-,010	-,016	**,023**
11	ASTSUBAYLARA GÜVEN	**,013**	-,025	-,009	**,039**
12	POLİS YÖNETİCİLERİNE GÜVEN	**,012**	**,027**	-,062	**,034**
13	POLİS MEMURLARINA GÜVEN	**,020**	-,017	-,141	-,010
14	HAKİM VE SAVCILARA GÜVEN	-,054	-,020	**,032**	**,065**
15	AVUKATLARA GÜVEN	-,143	-,077	-,012	**,017**
16	KAMU KURUMU YÖNETİCİLERİNE GÜVEN	**,005**	**,026**	**,016**	-,010
17	KAMU MEMURLARINA GÜVEN	**,039**	-,014	-,010	-,030
18	KAMU İŞÇİLERİNE GÜVEN	**,060**	-,019	-,051	-,057
19	VALİLERE GÜVEN	**,094**	**,031**	-,015	-,034
20	KOCAELİ VALİSİNE GÜVEN	**,018**	-,009	-,017	**,003**
21	BELEDİYE BAŞKANLARINA GÜVEN	-,025	**,051**	-,052	-,083
22	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANINA GÜVEN	-,042	**,097**	-,142	-,106
23	İLÇE VE BELDE BELEDİYE BAŞKANLARINA GÜVEN	-,061	**,092**	-,056	-,052
24	KAYMAKAMLARA GÜVEN	**,093**	**,078**	*,000*	*,000*
25	İLÇE KAYMAKAMINA GÜVEN	**,024**	**,076**	-,056	-,079
26	MUHTARLARA GÜVEN	**,073**	**,100**	**,018**	-,026
27	MUHTARA GÜVEN	**,012**	**,104**	-,024	**,014**
28	DOKTORLARA GÜVEN	**,036**	**,060**	**,016**	**,034**
29	HEMŞİRELERE GÜVEN	**,050**	**,101**	-,034	-,021
30	OKUL MÜDÜRLERİNE GÜVEN	**,052**	**,064**	-,054	-,013
31	ÖĞRETMENLERE GÜVEN	-,002	**,013**	-,051	-,024
32	ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ÜYELERİNE GÜVEN	-,021	-,090	**,035**	**,015**
	Korelasyon Yönü ve Şiddeti :	+	+	-	- +

Birinci ana hipotez için ele alınan ilk alt hipotez demografik değişkenlerin kamu yönetici ve çalışanlarına güven ile ilişkisinin olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır.

Bu kapsamda Yaş, Cinsiyet, Öğrenim ve Gelir değişkenleri ile çalışanlara güven değerlendirmeleri arasındaki ilişki; Yaş ile güven ilişkisi kısmen doğru yönlü ilişki vardır **(+),** Cinsiyet ve güven arasındaki erkek vatandaşlar açısından doğru yönlü ilişki sayısının fazla olduğu **(+)**, Gelir düzeyi ile güven arasında kısmen ters yönlü ilişki vardır **(-)** . Öğrenim düzeyi ile güven değerlendirmeleri arasındaki ters korelasyon ilişkisi **(- +)** eğitim seviyesi artan vatandaşların daha az güven eğiliminde olduğunu göstermiştir.

Alt Hipotez 1'de, demografik değişkenler ile kurum çalışanları arasındaki korelasyon ilişkisinin varlığını savunan H_0 doğrulanarak kabul edilmiştir. Birinci alt hipotez kapsamında ***Erkeklerin, Yaşlıların ve Düşük Gelir Düzeyindeki*** vatandaşların genel olarak *Kamu Kurumu Çalışan ve Yöneticilerine* ***Daha Fazla Güvendiği*** ve buna karşılık eğitim seviyesi arttıkça güven değerlendirmelerinin azaldığı gözlenmiştir.

Alt Hipotez 2 :

H_0 : Demografik Değişkenler ile Kurumların Yapı ve Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi vardır.

H_1 : Demografik Değişkenler ile Kurumların Yapı ve Çalışmalarından Memnuniyet Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi yoktur.

Tablo 4.2. : Demografik Değişkenler ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri Pearson Korelasyonu Tablosu (H_{1-2})

		YAŞ	**CİNSİYET**	**ÖĞRENİM DURUMU**	**GELİR DÜZEYİ**
	Korelasyon Ağırlık İfadeleri	- Gençler + Yaşlılar	- Kadınlar + Erkekler	- Düşük + Yüksek	- Düşük + Yüksek
1	DEVLET/SSK HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	**,053**	**,098**	-,148	-,095
2	ÜNİVERSİTE HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	-,046	-,007	-,116	-,124
3	ÖZEL HASTANELERDEN MEMNUNİYET	-,117	-,036	-,014	**,019**
4	OKUL ÖNCESİ EĞİTİMDEN MEMNUNİYET	-,001	-,095	-,065	**,019**
5	İLKÖĞRETİMDEN MEMNUNİYET	**,024**	**,021**	-,103	-,090
6	LİSELERDEN MEMNUNİYET	-,048	**,020**	-,160	-,122
7	ÜNİVERSİTELERDEN MEMNUNİYET	-,129	-,082	-,137	-,093

Tablo 4.2. : Demografik Değişkenler ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Devamı)

8	KAMU OKULLARINDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET	-,072	-,034	-,063	-,048
9	ÖZEL OKULLARDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET	-,143	-,040	-,062	-,040
10	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	,000	-,008	-,080	**,010**
11	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİNDEN MEMNUNİYET	-,052	**,026**	-,187	-,060
12	POLİS TEŞKİLATININ MEVCUT KADRO YAPISINDAN MEMNUNİYET	**,007**	**,036**	-,118	-,005
13	POLİS TEŞKİLATININ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	-,008	**,056**	-,162	-,054
14	TSK'NIN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	**,036**	-,016	-,053	**,042**
15	TSK'NIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	**,047**	**,016**	-,058	**,026**
16	VALİLİĞİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	**,021**	**,045**	-,053	**,010**
17	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	-,089	**,058**	-,067	-,009
18	KAYMAKAMLIĞIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	-,008	**,047**	-,071	-,070
19	İLÇE VE BELDE BELEDİYELERİNİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	-,090	**,009**	-,060	-,062
20	MUHTARLARIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	**,024**	**,094**	-,046	**,006**
21	MERKEZİ KAMU YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET	**,066**	**,072**	-,038	**,020**
22	MECLİS ÇALIŞMA VE POLİTİKALARINDAN MEMNUNİYET	**,006**	**,101**	-,093	-,005
23	BAKANLIKLARIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	-,028	**,068**	-,114	-,066
24	KAMU KURUMLARININ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	**,015**	**,060**	-,042	**,020**
25	YEREL YÖNETİMLERİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	**,013**	**,065**	-,008	**,011**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti :		- +	+	- -	- +

İkinci alt hipotez ile demografik değişkenler ile kurumların yapı ve çalışmalarından memnuniyet arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Bu kapsamda; Yaş ile memnuniyet değerlendirmeleri arasında kısmen ters yönlü bir korelasyon

ilişkisi tespit edilmiştir (- +). Cinsiyet ile memnuniyet arasında erkek vatandaşlar açısından doğru yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (+), Öğrenim durumu ile memnuniyet arasında ters yönlü korelasyon ilişki tespit edilmiştir (- -), Gelir düzeyi ile memnuniyet değerlendirmeleri arasında kısmen ters yönlü bir ilki vardır.

Alt Hipotez 2 için korelasyon ilişkilerinin varlığını gösteren H_0 hipotezi doğrulanarak kabul edilmiştir. ***Gençler, Erkekler, Eğitim Seviyesi Düşük Olanlar ve Gelir Seviyesi Düşük Olanlar*** kamu kurumlarının çalışma ve yapısından daha fazla memnuniyet belirtmiştir.

Alt Hipotez 3 :

H_0 : Demografik Değişkenler ile Kamu Yönetimi Kurumlarına Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi vardır.

H_1 : Demografik Değişkenler ile Kamu Yönetimi Kurumlarına Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi yoktur.

Altı temel kamu kurumu hakkındaki geçmiş, günümüz ve gelecek için yapılan güven değerlendirmelerinin demografik değişkenler ile ilişkilerinin olup, olmadığı konusundaki korelasyon analizinde;

Tablo 4.3. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Geçmiş için)

Pearson Korelasyonu Tablosu (H_{1-3})					
		YAŞ	**CİNSİYET**	**ÖĞRENİM DURUMU**	**GELİR DÜZEYİ**
	Korelasyon Ağırlık İfadeleri	- Gençler + Yaşlılar	- Kadınlar + Erkekler	- Düşük + Yüksek	- Düşük + Yüksek
1	EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN	-,064	-,051	-,072	-,023
2	SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,022**	-,061	-,073	-,073
3	EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN	**,105**	-,055	**,019**	-,014
4	ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN	**,049**	-,015	-,048	**,036**
5	ORDUYA GÜVEN	**,056**	*,000*	-,019	**,068**
6	POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN	-,017	**,001**	-,145	-,101
	Korelasyon Yönü ve Şiddeti :	+	-	-	-

Geçmiş için yapılan analizlerde, ***ileri yaştaki, kadınların, öğrenim düzeyi düşük olanlar ve gelir düzeyi düşük olanların*** kurumlara güven derecelerinin daha fazla olduğu görülmüştür.

Tablo 4.4. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Günümüz için)

Pearson Korelasyonu Tablosu (H_{1-3})					
		YAŞ	**CİNSİYET**	**ÖĞRENİM DURUMU**	**GELİR DÜZEYİ**
	Korelasyon Ağırlık İfadeleri	- Gençler + Yaşlılar	- Kadınlar + Erkekler	- Düşük + Yüksek	- Düşük + Yüksek
1	EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN	**,050**	**,142**	-,110	-,107
2	SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN	**,052**	**,093**	-,117	-,041
3	EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN	**,002**	**,028**	-,137	-,095
4	ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN	-,022	**,006**	-,119	-,052
5	ORDUYA GÜVEN	**,034**	**,007**	-,065	**,018**
6	POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN	-,001	**,025**	-,141	-,067
	Korelasyon Yönü ve Şiddeti :	+ -	+ +	- -	-

Kamu kurumlarına günümüzdeki güven değerlendirmelerinde; ***İleri Yaştakiler, Erkekler, Öğrenim düzeyi ve Gelir Düzeyi düşük olan vatandaşlar*** daha fazla güven belirtmiştir.

Tablo 4.5. : Demografik Değişkenler ve Kurumlara Güven İlişkileri (Gelecek için)

Pearson Korelasyonu Tablosu (H_{1-3})					
		YAŞ	**CİNSİYET**	**ÖĞRENİM DURUMU**	**GELİR DÜZEYİ**
	Korelasyon Ağırlık İfadeleri	- Gençler + Yaşlılar	- Kadınlar + Erkekler	- Düşük + Yüksek	- Düşük + Yüksek
1	EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN	**,013**	**,152**	-,108	-,081
2	SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN	-,032	**,006**	-,075	-,015
3	EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN	-,072	-,003	-,116	-,083
4	ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN	-,056	**,003**	-,124	-,072
5	ORDUYA GÜVEN	-,002	-,015	-,023	**,015**
6	POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN	-,046	-,014	-,123	-,045
	Korelasyon Yönü ve Şiddeti :	-	+ -	- -	-

Vatandaşların kamu kurumlarına gelecek için güven değerlendirmeleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler; ***Gençler, Erkekler, Eğitim Seviyesi Düşük olanlar ve Gelir seviyesi düşük*** olan vatandaşlarda daha fazla güven ifadesi şeklinde belirlenmiştir.

Bu sonuçlara göre *Alt Hipotez 3* için H_0 doğrulanarak kabul edilmiştir. Geçmiş ve günümüz için güven seviyeleri ***Yaş ilerledikçe, Erkeklerde, Gelir Azaldıkça ve Eğitim seviyesi düştükçe*** daha fazla görülmüştür. Gelecek için farklı olarak ***yaş azaldıkça*** güven seviyelerinin arttığı görülmüştür.

4.2.2. Memnuniyet ve Güven Değerlendirmeleri Arasındaki ilişki (H_2)

Araştırma kapsamındaki ikinci ana hipotez olarak vatandaşların kurumlar hakkındaki memnuniyet değerlendirmeleri ve güven değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkisinin var olup olmadığının tespit edilmesini amaçlamaktadır.

Alt Hipotez 1 :

H_0 : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Vardır.

H_1 : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Yoktur.

Tablo 4.6. : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Merkezi Yönetim Birimleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu					
	MERKEZİ KAMU YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET	MECLİS ÇALIŞMA VE POLİTİKALARINDAN MEMNUNİYET	BAKANLIKLARIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	KAMU KURUMLARININ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	EKONOMİ YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET
CUMHURBAŞKANINA GÜVEN	,129	,038	,085	**,146**	**,**100
MECLİS BAŞKANINA GÜVEN	,354	,447	,450	,271	**,451**
BAŞBAKANA GÜVEN	,356	,479	,479	,250	**,498**
BAKANLARA GÜVEN	,416	,518	**,530**	,327	,502
BAŞBAKANLIK VE BAKANLIK ÇALIŞANLARINA GÜVEN	,402	,514	**,524**	,387	,443
MİLLETVEKİLLERİNE GÜVEN	,366	**,486**	,461	,390	,393
MECLİS ÇALIŞANLARINA GÜVEN	,322	,388	**,390**	,351	,373
Korelasyon Yönü ve Şiddeti:	++	++	++	++	++

Merkezi kamu yönetimi makamlarına güven ve temsil ettikleri temel kamu kurumlarından memnuniyet arasındaki korelasyon ilişkisi doğru yönlü ve oldukça kuvvetli olarak tespit edilmiştir. Merkezi yönetim ***kurumlardan memnun olan vatandaşlar, güven duyan vatandaşlardır.***

Tablo 4.7. : Çalışanlara Güven - Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Sağlık Hizmetleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	DEVLET/SSK HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	ÜNİVERSİTE HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	ÖZEL HASTANELERDEN MEMNUNİYET
DOKTORLARA GÜVEN	**,307**	,232	,270
HEMŞİRELERE GÜVEN	**,267**	,216	,199
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +

Sağlık hizmetleri çalışanlarına güven ve kurumlardan memnuniyet arasında tam doğru yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir. ***Devlet hastanelerinden memnun olanların doktor ve hemşirelere güveni daha fazadır.***

Tablo 4.8. : Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Eğitim Hizmetleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu						
	OKUL ÖNCESİ EĞİTİMDEN MEMNUNİYET	İLKÖĞRETİMDEN MEMNUNİYET	LİSELERDEN MEMNUNİYET	ÜNİVERSİTELERDEN MEMNUNİYET	KAMU OKULLARINDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN	ÖZEL OKULLARDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET
ÖĞRETMENLERE GÜVEN	,293	**,329**	,287	,299	,280	,185
OKUL MÜDÜRLERİNE GÜVEN	,230	,342	,346	,323	**,351**	,206
ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ÜYELERİNE GÜVEN	,235	,257	,295	**,414**	,364	,187
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +

Eğitim sistemi çalışanlarına güven ve eğitim kurumlarından ve verilen eğitim kalitelerinden memnuniyet arasında kuvvetli ve doğru yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir. ***Okul müdürlerine*** güvenenler çoğunlukla ***kamu okullarındaki eğitim kalitesinden memnun*** olan vatandaşlar olmuştur. ***Öğretmenlere*** güvenenler ise daha çok ***ilköğretimden memnun*** olanlar olmuştur. ***Üniversite öğretim üyelerine*** güven yine ***üniversitelerden memnun*** olanlardan gelmiştir.

Tablo 4.9. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Adalet ve Yargı Hizmetleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİNDEN MEMNUNİYET
HAKİM VE SAVCILARA GÜVEN	**,497**	,480
AVUKATLARA GÜVEN	,309	**,385**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

Adalet ve yargı sistemi çalışanları ve kurumsal yapı ve işleyişten memnuniyet değerlendirmeleri arasında kuvvetli doğru yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir. ***Hakim ve savcılara*** güven Adalet ve Yargı sisteminin ***Yapı*** ve ***İşleyişinden*** memnun olanlarda daha fazla görülürken. ***Avukatlara güven*** sistemin ***İşleyişinden*** memnun olanlarda daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.10. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Polis Teşkilatı)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	POLİS TEŞKİLATININ MEVCUT KADRO YAPISINDAN MEMNUNİYET	POLİS TEŞKİLATININ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
POLİS YÖNETİCİLERİNE GÜVEN	,400	**,474**
POLİS MEMURLARINA GÜVEN	,415	**,524**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

Polis yöneticileri ve memurlarına güven değerlendirmeleri ve kurumun yapı ve çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri arasında tam ve doğru yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir. ***Polislere güven*** daha fazla ***çalışmalarından*** memnuniyetten kaynaklanmaktadır. Teşkilat yapısından memnuniyet ise güven üzerinde daha az etkilidir.

Tablo 4.11. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (TSK)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	TSK'NIN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	TSK'NIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
GENEL KURMAY BAŞKANINA GÜVEN	**,456**	,417
KUVVET KOMUTANLARINA GÜVEN	**,492**	,466
SUBAYLARA GÜVEN	**,424**	,386
ASTSUBAYLARA GÜVEN	**,408**	,378
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

TSK yönetim ve çalışanlarına güven değerlendirmeleri ile kurum yapı ve çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri arasında tam ve doğru yönlü korelasyon ilişkisi tespit edilmiştir. ***TSK çalışanları hakkındaki güven*** daha fazla ***yapısından memnuniyetten*** kaynaklanmıştır. *TSK çalışmaları* ***daha az güven kaynağı*** oluşturmaktadır.

Merkezi yönetimin taşra teşkilatını oluşturan valilik, kaymakamlık ve muhtarlık makamlarına genel ve Kocaeli kadrolarına güven değerlendirmeleri ile bu makamların kurumsal çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkisi lokal kadrolarda daha kuvvetli olmak üzere tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. Merkezi yönetim ***taşra teşkilatı yöneticilerine*** güven, ***çalışmalarından memnuniyet*** duyanlarda daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.12. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Merkezi Yönetim Taşra Birimleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	VALİLİĞİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	KAYMAKAMLIĞIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	MUHTARLARIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
KOCAELİ VALİSİNE GÜVEN	**,577**	,503	,310
VALİLERE GÜVEN	,372	**,390**	,286
İLÇE KAYMAKAMINA GÜVEN	,468	**,534**	,356
KAYMAKAMLARA GÜVEN	,434	**,449**	,304
MUHTARA GÜVEN	,316	,349	**,617**
MUHTARLARA GÜVEN	,238	,320	**,464**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +

Tablo 4.13. : Çalışanlara Güven Kurumlardan Memnuniyet İlişkileri (Yerel Yönetim Birimleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	YEREL YÖNETİMLERİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET	İLÇE VE BELDE BELEDİYELERİNİN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANINA GÜVEN	,470	**,620**	,515
İLÇE VE BELDE BELEDİYE BAŞKANLARINA GÜVEN	,456	,524	**,613**
BELEDİYE BAŞKANLARINA GÜVEN	,418	**,453**	,448
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +

Yerel yönetim birimlerinden memnuniyet ve yöneticilerine güven değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkileri tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. ***Belediye başkanlarına güven***, belediyelerinin ***çalışmalarından memnuniyet duyan*** vatandaşlarda daha fazla görülmüştür.

Alt hipotez 1 kapsamında değerlendirilen çalışanlara güven ve kurumsal yapılardan memnuniyet arasındaki ***korelasyon ilişkileri için H $_o$ doğrulanarak*** kabul edilmiştir.

Alt Hipotez 2 :

H $_0$: Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Vardır.

H $_1$: Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Yoktur.

Tablo 4.14. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Sağlık Hizmetleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	DEVLET/SSK HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	ÜNİVERSİTE HASTANELERİNDEN MEMNUNİYET	ÖZEL HASTANELERDEN MEMNUNİYET
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,393**	,338	,180
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,564**	,447	,349
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,437**	,425	,381
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +

Sağlık sistemi hakkındaki güven değerlendirmeleri ile hastanelerden memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkileri tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. Sağlık sisteminin geçmiş yapısına güven ve memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon günümüz ve gelecek değerlendirmelerine göre kısmen daha zayıf olarak tespit edilmiştir. ***Devlet ve SSK hastanelerinden memnuniyet*** duyanlar ve ***üç güven değerlendirmesinde*** de daha fazla güven ifade eden vatandaşlar olmuştur. ***Özel ve Üniversite*** sağlık kuruluşlarının ***tekli güven*** sıralamalarından ***ön sırada*** olmaları, ***memnuniyet korelasyonlarında*** değişerek ***alt sırada*** kalmıştır.

Tablo 4.15. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Eğitim)

Pearson Korelasyonu Tablosu						
	OKUL ÖNCESİ EĞİTİMDEN MEMNUNİYET	İLKÖĞRETİMDEN MEMNUNİYET	LİSELERDEN MEMNUNİYET	ÜNİVERSİTELERDEN MEMNUNİYET	KAMU OKULLARINDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET	ÖZEL OKULLARDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,336	,352	,234	,226	**,410**	,183
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,314	**,575**	,553	,486	,513	,352
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,277	,427	,459	**,467**	,436	,373
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +

Eğitim sistemine güven ve eğitim kurumlarından memnuniyet arasındaki korelasyon ilişkileri geçmiş değerlendirmelerde daha zayıf olmak üzere kuvvetli olarak tespit edilmiştir. ***Geçmişteki*** eğitim sistemine güvenenler ***kamu okulu eğitim kalitesinden memnun*** olanlarda daha fazladır. ***Günümüzdeki*** eğitim sistemine güvenenler ***İlköğretim okullarından memnun*** olanlarda daha fazladır. ***Gelecekteki*** eğitim sistemi hakkında güven belirtenler, ***Üniversitelerden memnun*** olanlarda daha fazla olarak görülmüştür.

Tablo 4.16. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Adalet ve Yargı Hizmetleri)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	ADALET VE YARGI SİSTEMİNİN İŞLEYİŞİNDEN MEMNUNİYET
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,580**	,527
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,694	**,723**
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,592	**,611**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

Adalet ve yargı sistemine güven ve kurumsal yapı ve çalışmalardan memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkileri tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. ***Geçmişte Adalet ve Yargı*** sistemine güvenenler, ***yapısından memnun olanlarda*** daha fazladır. ***Günümüz ve Gelecek için*** güven duyanlar ise Adalet ve Yargı sisteminin ***işleyişinden memnun*** olanlarda daha fazladır.

Tablo 4.17. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Polis Teşkilatı)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	POLİS TEŞKİLATININ MEVCUT KADRO YAPISINDAN MEMNUNİYET	POLİS TEŞKİLATININ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,507	**,544**
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,534	**,651**
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,526	**,612**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

Polis teşkilatına güven ve kurumsal yapı ve çalışmalardan memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkileri tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. ***Polis teşkilatına güvenenler***, çalışanlara güven ilişkilerinde olduğu gibi ***Çalışmalarından memnun*** olanlarda daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.18. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (TSK)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	TSK'NIN MEVCUT YAPISINDAN MEMNUNİYET	TSK'NIN ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET
ORDUYA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,516**	,406
ORDUYA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,619**	,607
ORDUYA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,569**	,538
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +

Türk silahlı kuvvetlerine güven ve kurumsal yapı ve çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkisi kuvvetli ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. ***TSK'ya güvenenler*** çalışanlara güven ilişkilerinde olduğu gibi, ***Yapısından memnun*** olanlarda daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.19. : Kurumlardan Memnuniyet ve Kurumlara Güven İlişkileri (Ekonomi)

Pearson Korelasyonu Tablosu						
	EKONOMİ YÖNETİMİNDEN MEMNUNİYET	KİŞİ BAŞINA DÜŞEN GELİR MİKTARINDAN MEMNUNİYET	UYGULANAN VERGİ ORANLARINDAN MEMNUNİYET	ÖDENEN VERGİLERİN HİZMET OLARAK GERİ DÖNÜŞ ORANINDAN MEMNUNİYET	BÜTÇEDE KURUMLARA AYRILAN PAYLARIN DENGESİNDEN MEMNUNİYET	KURUMLARIN YAPTIĞI HARCAMA MİKTARLARINDAN MEMNUNİYET
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTE)	,065	,186	**,251**	,187	,228	,208
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (ŞİMDİKİ)	**,603**	***,376***	***,331***	***,348***	***,395***	***,326***
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,504**	,321	,300	,334	,334	,232
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +

Vatandaşların ekonomi yönetimine güven değerlendirmeleri ve ekonomi yönetimi ve değerlendirmeleri hakkındaki memnuniyetleri arasındaki korelasyon ilişkisi her alanda tam ve doğru yönlü olarak tespit edilmiştir. ***Geçmişte Ekonomi Yönetimine güvenenler, vergi oranlarından*** memnun olanlarda daha fazla iken ***Yönetimden memnun olanlarda en az*** görülmüştür. ***Günümüz ve gelecek için*** güven için ***Ekonomi Yönetiminden memnuniyet*** duyanlar daha fazla görülmüştür.

Bu kısımdaki değerlendirmelere göre Alt Hipotez 2 için, H_0 doğrulanarak kabul edilmiştir.

4.2.3. Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven Arasındaki İlişki (H_3)

Kurumların çalışmalarında ön planda olan çalışanlara duyulan güven doğaldır ki temsil ettikleri kurumlara duyulan güveni de etkileyecektir. Bu etkinin olup olmadığı ve şiddeti bu kısımda test edilecektir.

Alt Hipotez 1 :

H_0 : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Vardır.

H_1 : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven Değerlendirmeleri Arasında Korelasyon İlişkisi Yoktur.

Tablo 4.20. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(TSK)

Pearson Korelasyonu Tablosu				
	GENEL KURMAY BAŞKANINA GÜVEN	KUVVET KOMUTANLARINA GÜVEN	SUBAYLARA GÜVEN	ASTSUBAYLARA GÜVEN
ORDUYA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,379**	,353	,325	,289
ORDUYA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	***,448***	**,470**	***,387***	***,385***
ORDUYA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,426**	,413	,379	,365
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++	++	++

TSK'ya Güvenenler ile Çalışanlarına güvenenler arasında doğru yönlü ve kuvvetli korelasyon ilişkisi vardır. Orduya ***Geçmiş ve Gelecek*** İçin güvenenler, ***Genel Kurmay Başkanına*** güvenenlerde daha fazla görülmüştür. Orduya ***Günümüzde*** güvenenler ise ***Kuvvet Komutanlarına*** güvenenlerde daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.21. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Polis)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	POLİS YÖNETİCİLERİNE GÜVEN	POLİS MEMURLARINA GÜVEN
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,453	**,484**
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,528	**,573**
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,495	**,517**
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++

Polis Teşkilatına güvenenler çoğunlukla, ***Polis Memurlarına*** güvenenler olmuştur. Yöneticilere güvenenlerin teşkilata güveni daha az olarak görülmüştür.

Tablo 4.22. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri (Adalet ve Yargı)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	HAKİM VE SAVCILARA GÜVEN	AVUKATLARA GÜVEN
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,400**	,225
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,505**	,379
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,479**	,364
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++

Adalet ve Yargı Sistemine güvenenler, genellikle ***Hakim ve Savcılara*** güvenen vatandaşlar arasında daha fazla görülmüştür ve doğru yönlü korelasyon ilişkisi kuvvetli olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.23. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Eğitim)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	OKUL MÜDÜRLERİNE GÜVEN	ÖĞRETMENLERE GÜVEN	ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ÜYELERİNE GÜVEN
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,167	,151	**,217**
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,380**	,263	,278
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,321**	,265	,228
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++	++

Çalışanlara Güven ve Eğitim Sistemine güven arasındaki korelasyon ilişkisi doğru yönlü ve kuvvetli olarak tespit edilmiştir. ***Geçmiş için Eğitim Sistemine*** güvenenler, ***Üniversite Öğretim Üyelerine*** güvenenlerde daha fazla görülmüştür.

Günümüz ve Gelecek için güvenenler ise ***Okul Müdürlerine*** güvenenlerde daha fazla görülmüştür.

Tablo 4.24. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Sağlık)

Pearson Korelasyonu Tablosu		
	DOKTORLARA GÜVEN	HEMŞİRELERE GÜVEN
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,136	**,147**
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,324**	,270
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,337**	,241
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++

Sağlık sistemi ve Çalışanlarına güven değerlendirmeleri arasındaki korelasyon ilişkisi doğru yönlü ve kuvvetlidir. ***Geçmiş Sağlık Sistemine*** güven belirtenler, Aynı Zamanda ***Hemşirelere güven*** belirtenler arasında daha fazla gözlenmiştir. ***Günümüz ve Gelecek*** için Sağlık Sistemine güven belirtenler ise ***Doktorlara güven*** belirtenler arasında daha fazla gözlenmiştir.

Tablo 4.25. : Çalışanlara Güven ve Kurumlara Güven İlişkileri(Ekonomi)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
	BAŞBAKAN'A GÜVEN	BAKANLARA GÜVEN	BAŞBAKANLIK VE BAKANLIK ÇALIŞANLARINA GÜVEN
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTE)	,050	,072	**,142**
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (ŞİMDİKİ)	**,562**	,557	,508
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,510**	,488	,466
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++	++

Korelasyon iliş ısından Ekonomi yönetimine güven ve ilgili birim çalışanlarına güven de doğru yönlü ve kuvvetli olarak tespit edilmiştir. ***Geçmiş Ekonomi Yönetimine*** güvenenler ***bürokratik kademelere güvenenler*** arasında daha

fazla gözlenmiştir. ***Günümüz ve Gelecek*** Ekonomi Yönetimine güvenenler ise ***Başbakana Güven*** ifade edenler arasında daha çok gözlenmiştir.

4.2.4. Kurumlara Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkisi (H_4)

Mikro performans hipotezlerinin temelini oluşturan, Kurumlara Güven ile Kamu Yönetimine güven arasındaki ilişki araştırmanın temelini teşkil etmektedir. Bu kısımda altı kuruma duyulan güven ve Kamu Yönetimi olarak tüzel kişiliği temsil eden Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlara güven ilişkilerinin yönü ve şiddeti ele alınmıştır.

Tablo 4.26. : Kurumlara Güven ve Kamu Yönetimine Güven İlişkileri (TSK)

Pearson Korelasyonu Tablosu			
KAMU YÖNETİMİNE GÜVEN / **KURUMLARA GÜVEN**	CUMHURBAŞKANINA GÜVEN	BAŞBAKANA GÜVEN	BAKANLARA GÜVEN
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,120	**,126**	,115
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,102	,286	**,327**
SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,107	,279	**,332**
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,210**	,053	,036
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,115	,301	**,339**
EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,106	,329	**,358**
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,281**	,183	,169
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,237	**,332**	**,332**
ADALET VE YARGI SİSTEMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,240	**,349**	,336
ORDUYA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	**,385**	,033	,048
ORDUYA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	**,367**	,195	,209
ORDUYA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	**,359**	,207	,227
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GEÇMİŞTEKİ)	,128	**,264**	,235
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GÜNÜMÜZDEKİ)	,117	**,314**	,295
POLİS TEŞKİLATINA GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,115	,297	**,321**
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GEÇMİŞTE)	**,097**	,050	,072
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (ŞİMDİKİ)	,042	**,562**	,557
EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN (GELECEK İÇİN)	,070	**,510**	,488
Korelasyon Yönü ve Şiddeti	++	++	++

Kurumlara güven ve Kamu Yönetimine güven arasındaki korelasyon ilişkileri doğru yönlü ve kuvvetli olarak çıkmış ve Dördüncü Hipotez de doğrulanmıştır. Bu hipotez testinin ayrıntılarına bakıldığında ***Bugünkü ve Gelecekteki Ekonomi***

Yönetimine güven ile ***Kamu Yönetimine güven*** ilişkisi ***birinci*** sırada en kuvvetli korelasyonu göstermiştir. ***TSK'ya güven*** ve ***Kamu Yönetimine güven*** ilişkileri her üç dönem için de ***ikinci*** sırada yüksek korelasyon ilişkisi göstermiştir. ***Eğitim Sistemine*** bugünkü ve gelecek güven ***üçüncü*** sırada, ***Adalet ve yargı sistemine*** güven ***dördüncü*** sırada, ***Sağlık sistemine*** güven ve Kamu Yönetimine güven ***beşinci*** sırada ve ***Polis Teşkilatına*** güven ile ilişkiler ise ***altıncı*** sırada korelasyon ilişkisi göstermiştir.

Kamu Yönetimine Güven kapsamını oluşturan, *Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlar* kendi arasında kurumlara güven ile ilişkilerinde; ***Ekonomi Yönetimine Güvenenler*** ve ***Başbakana Güvenenler birinci*** sırada en yüksek korelasyon göstermiştir. ***Cumhurbaşkanına Güven*** ve ***TSK'ya Güven*** ilişkileri ***ikinci*** sırada en kuvvetli ilişkiyi ve ***Bakanlara Güven*** ile ***Eğitim Sistemine Güven*** ilişkisi de ***üçüncü*** sırada korelasyon göstererek kamu yönetimine güven kapsamında ***en etkili odak noktasının Başbakan*** olduğu görülmüştür.

Ekonomi alanında genel olumsuz değerlendirmeler bu hipotezde genel kamu yönetimine güven değerlendirmelerinde ekonomik faktörlerin vatandaş gözünde daha önemli olduğunu göstermiştir.

4.3. ANKET VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI PERSPEKTİFTEN ANALİZİ

Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması Kocaeli Örneği özgün araştırma olmakla beraber bazı yerli ve yabancı kaynaklı araştırmalardan da referans almıştır. Diğer araştırmalar ile bire bir örtüşen veri oranı oldukça düşüktür ve her bir araştırma ile sadece birkaç alanda karşılaştırma yapabilecek veri bulunmaktadır.

4.3.1. Diğer Ülkelerde Yapılan Çalışmalar ve Kocaeli Örneği Karşılaştırması

Diğer ülkelerde yapılan benzer çalışmalarda araştırmacıların ve araştırmaların amaçları doğrultusunda farklı ***kapsam ve örnek kitle*** büyüklükleri belirlenmiştir. Örneğin; Belçika 2001 çalışmasında bölgesel halk arasından 1000 kişilik örnek kitle üzerinde araştırma yapılmıştır.Belçika'da WADO 2002 araştırmasında 1248 kişi örnek kitleyi oluşturmuştur(Kampen vd.,2003).

Amerika'da ve Kanada'da yapılan çalışmalar genellikle ülke genelinde ve uluslar arası projelerin parçası olarak uygulanmıştır (Sims, 2001). Yeni Zelanda da ise özgün çalışma sayısı çok azdır ve yine ülke genelini kapsayan araştırmalar yapılmıştır (OECD, 2001).

Kocaeli örneği de, ülke nüfusunun 1\70'ini kapsayan Kocaeli il sınırları içinde 867 bireye uygulanmıştır. Diğer çalışmalara kıyasla örnek dağılımı ve tutarlılığı denk görülmektedir.

Belçika'da Wan de Valle tarafından yapılan araştırmada vatandaşların kamu yönetimi kademelerinden ***memnuniyet değerlendirmeleri*** % 43, Hizmet Sunumlarından memnuniyet, hizmet sunumlarının yavaş olması haricinde oldukça pozitif memnuniyet verici bulunmuştur (Van de Walle, Kampen ve Bouckaert, 2003)

Kanada'da 1999'da Statistics Canada Şirketinin araştırmasında Polisten memnuniyet yüksek, Mahkemelerden memnuniyet daha zayıf görülmüştür. (Sims, 2001;17).

Kocaeli Örneğinde vatandaşların genel memnuniyet değerlendirmeleri 2.62 ortalama ile kısmen memnun olarak değerlendirilmiştir. Kurumlar ve sundukları hizmetlerden memnuniyet değerlendirmeleri; en yüksek TSK(3.55) ve sırasıyla Özel Sağlık Hizmetleri (3.48), Üniversiteler (3.05), Polis (2.84), Adalet ve Yargı (2.79), Merkezi Yönetim (2.75), TBMM (2.7), Hükümet (2.69) ve Ekonomiden memnuniyet (2.52) olarak belirlenmiştir. Memnuniyet değerlendirmelerinde erkeklerin, düşük eğitimlilerin, ileri yaştakilerin ve gelir seviyesi düşük olanların daha olumlu değerlendirmeler yaptığı gözlenmiştir.

Araştırmalarda en kapsamlı ortak alan olarak belirlenen ***güven değerlendirmeleri***; Belçika'da Kongreye güven 1940'larda % 15-20 (Hibbing ve Theiss-Morse, 1995) Dünya Ekonomik Forumu (WEF) için Gallup Araştırma Şirketinin yaptığı 2002 yılı araştırmasında, çok sayıda kurum hakkında toplum yararına hareket edilip edilmediği konusundaki sorulara, katılımcıların negatif yönlü

cevaplar verdiği belirlenmiştir. Diğer taraftan Belçika vatandaşlarının *en çok güven duyduğu kurumlar* sıralamasında; Silahlı Kuvvetler (% 69), Eğitim Kurumları (% 62), Birleşmiş Milletler (% 55), Dini Kurumlar (% 57), Polis (% 57), Sağlık Kurumları(% 57) ve Sivil Toplum Kuruluşları (% 59) olarak belirlenmiştir (WEF, 2003). Belçika Wan de Valle 2003 araştırmasında kamu yönetimine Güvensizlik %30 olmuştur. (Van de Walle, Kampen ve Bouckaert, 2003). Belçika'da 1997 de Flaman'ların % 50'sinden fazlası kamu yönetimine karşı güvensizlik belirtirken, 2000 yılında güven belirtenlerin sayısı daha fazla olmuştur.

Amerika'da 1970'lerde kamu yönetimine güven % 70 ile başlamış ve 1975'te % 35'e düşmüştür. Vietnam savaşı, Kamu Yönetimi yolsuzlukları ve performans bu düşüşte etkili olmuştur (Sims, 2001), (Nye 1997:253-281). Hodges Amerikalıların kamu yönetimine % 64 güvensiz olduğunu tespit etmiştir (2003). 11 saldırıları öncesinde % 29 olan kamu yönetimine güven seviyesi Ekim 2001 de % 57'ye yükselmiş ve Mayıs % 40'a gerilemiştir (Mackenzie ve Labiner, 2002).

Kanada'da Dünya değerler Araştırması verilerine göre güven seviyeleri diğer ülkelere göre daha fazla düşmüştür. Ve nedeni önemli oranda düşük performans olarak belirlenmiştir. (Inglahert 1997'den aktaran Sims 2001:12) Maclean araştırmalarında Kanada genel kamu yönetimine güven merkezi yönetimine güvenden daha az düşmüştür (Sims 2001:12). Politikacılara güvensizlik % 67- Bürokratlara güvensizlik % 16 dır. (Bouckaert, 2003). Adalet sistemi başta olmak üzere kamu yönetimine güven azalmaktadır. (Sims, 2001)

Yeni Zelanda'da Kamu yönetimine tam güvenenlerin oranı 1980-2000 yılları arasında % 8.6'dan % 2.5'e düşmüştür. 1975 ile 1994 arasında kamu kurumlarına ve parlamentoya güven % 30'dan %15'e düşmüştür (OECD, 2001).

Kocaeli Örneğinde, Kamu Yönetimine Güven değerlendirmeleri çalışanlara ve kurumsal yapılara güven olarak ölçülmüştür. Çalışanlara güven genel olarak 2.37 "kısmen güven" aralığında gözlenmiştir. Genel Kurmay Başkanı ve Kuvvet Komutanları en fazla güvenilen makamlar olmuştur. Sonrasında sırayla Öğretmenler, Cumhurbaşkanı, Subaya ve Astsubaylar, Başbakan, Meclis Başkanına güven

belirlenmiştir. Güven sıralamasının en altında Milletvekilleri görülmüştür. Kocaeli halkının kurumlara güven sıralaması; TSK, Polis, Adalet, Eğitim, Sağlık ev Ekonomi "kısmen güveniyor" ve "güveniyor" olarak belirlenmiştir. Vatandaşlar yaşları arttıkça, gelir ve eğitim seviyeleri düştükçe ve özellikle erkeklerde daha düşük güven ifade etmiştir.

Diğer ülkelerde yapılan güven araştırmalarında ***güvene etki eden faktörlerin analizleri*** de kısmen yapılmaya çalışılmıştır. Belçika'da ***memnuniyet ve güven*** seviyeleri arasındaki ilişkiyi test etmek için yapılan Korelasyon Analizi sonuçlarında memnuniyet ile güven arasında 0,07 ile 0,11 arasında değişen ve çok zayıf olan ilişki gözlenmiştir (Van de Walle vd., 2002). Bir diğer çalışmada kurum çalışanlarına güven, kurum yönetimine güven, Bölge yönetimine güven ve ulusal kamu yönetimine güven ölçülmüştür. Güven ölçütleri ile genel güven ve hizmetlerden memnuniyet arasında ilişki bulunamamıştır (Kampen vd. 2002). Ayrıca WADO çalışmalarında ***hizmetleri*** hiç yada daha az kullananların daha sık kullananlara göre ***memnuniyet ve güven*** değerlendirmelerinin daha pozitif olduğu görülmüştür ***Siyasi kurumlara güvensizlik*** yada memnuniyetsizlik kurumsal temelli değildir (Kampen vd.,2003). Wan de Valle 2003 araştırmasında ***Eğitim seviyesi arttıkça***, güven dereceleri de artmıştır. **Gelir seviyesi** yüksek olanların güven dereceleri daha fazladır. P**olis ve mahkemelere güven** ile kamu yönetimine güven ilişkisi kuvvetli olarak tespit edilmiştir. Güven, Kamu hizmetlerinden memnuniyet ve Hizmet sunumundan memnuniyet ile de tam ilişkilidir.

İsveç'te ***Meclise güven ile kamu yönetimine güven*** ilişkisi zayıf olarak tespit edilmiştir. ***Polis ve Mahkemelere güven ile genel güven*** arasında kuvvetli bir ilişki tespit edilmiştir. (Newton ve Norris 1999)

Amerika'da Kamu yönetimine ***güven ve performans*** arasında kuvvetli ilişki bulunamamıştır. Güvensizliğin nedeni olarak siyasi partiler ve seçilmiş yöneticiler gösterilmiştir. Kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın bürokratik kademeler ile ilgili olması güvensizlik kaynaklarının bu kademeler olduğunun tespit edildiğini göstermiştir. Kamunun yeniden yapılanması (GPRA) ve Çalışanlara yönelik esnek ve iyileştirmeler (NPR) güven artışı sağlamıştır (NPR, 2001). Güven kavramının

arkasındaki en temel itici güç performanstır ve güven değerlendirmeleri çoğunlukla performansın algılanması ile oluşmaktadır (Miller ve Borrelli, 1991:147-173). PEW araştırma şirketi yanlış algılanan performansın önemli ölçüde güven kaybına neden olduğunu tespit etmiştir (Sims, 2001:10). Amerika'da kamu yönetimi performansından memnun olanların % 76'sı kamu yönetimine güven belirtmiştir. Kaiser Araştırma Şirketi ve Harvard üniversitesi araştırma grubu 1990'lı yıllarda güvensizlik nedenleri olarak; kamu yönetiminin verimsizliği, çok fazla ve yanlış alanda harcama yapması, kayırmacılık yapması ve politikacıların yolsuzluklarını belirtmiştir (Sims, 2001:10). Son 30 yılda dünya genelinde kamu yönetimi performansları artmış, ancak kamu yönetimlerine güven artmamıştır (Barnes ve Gill, 2000). Mackenzie ve Labiner'in yaptığı araştırma (2002), Brookings Araştırma şirketinin bu alanda 2001 yılında yaptığı iki araştırma ile birlikte analiz edilmiştir. Merkezi (Federal) Kamu Yönetimine güveni etkileyen faktörler Kamu Yönetimi Liderlerine güven ve Kamu yönetiminin performansı olarak belirlenmiştir (Mackenzie ve Labiner, 2002). Federal yönetime , Bölge ve İl Yönetimine, Yerel Yönetimlere ve Silahlı Kuvvetlere duyulan güven kriz dönemlerinde artmakta ve tekrar eski seviyelerine düşmektedir.

Kanada'da vergi oranlarındaki sürekli değişim, Amerika ile yapılan serbest ticaret anlaşması, 1988 genel seçim süreci, Anayasa değişikliği ve düzenlemelerin başarısızlığı, göçmen sorunları, suç oranlarındaki artış, çevre konularındaki bozulmalar ve makro ekonomik performanstaki zayıflık, uzun süreli bütçe açıklarının finansmanı sorunu halkın kamu yönetimine karşı tutumunu olumsuz yönde etkileyen ana konular olarak belirlenmiştir (Maclean, 1993'den aktaran, Sims, 2001).

Yeni Zelanda'da kamu yönetimine güvensizliğin tek nedeni verimsiz yönetim değildir. Reformların halk desteğinden ve doğru algılamasından uzak yapılması da güven kaybına neden olmaktadır Derek Bok'un Amerika araştırması Yeni Zelanda'da uygulanmış ve belirgin bir performans ve güven ilişkisi bulunamamıştır (OECD, 2001).

Kocaeli Örneğinde güven değerlendirmelerinin demografik değişkenlerle ilişkileri zayıf olarak belirlenmiştir. Çalışanlara güven de Yaş Cinsiyet ve Gelir

düzeyi ile doğru yönlü ilişki var iken eğitim düzeyi arttıkça güven ters yönlü olarak düşmüştür. ***Kurum çalışanlarına güven ve kurumlardan memnuniyet*** ilişkilerinde bütün hizmet alanları için doğru yönlü etki görülmüştür. ***Kurumlardan memnuniyet ve Kurumlara güven*** ilişkileri de doğru yönlü ve tam ilişkili olarak belirlenmiştir. ***Çalışanlara güven ve Kurumlara güven*** ilişkileri de diğer ilişkilerde olduğu gibi her alanda doğru yönlü ve kuvvetli olarak belirlenmiştir. Araştırmada mikro performans teorisini test eden ana bölümlerde ***kurumlara güven ile genel kamu yönetimine güven*** ilişkileri *Ekonomi, TSK, Eğitim, Adalet ve Yargı, Sağlık, Polis* Kurumları sıralaması ile ilişki dereceleri göstermiştir. Ekonomi alanında genel olumsuz değerlendirmeler bu hipotezde genel kamu yönetimine güven değerlendirmelerinde ekonomik faktörlerin vatandaş gözünde daha önemli olduğunu göstermiştir.

4.3.2. Türkiye'de Yapılan Çalışmalar ve Kocaeli Örneği Karşılaştırması

Kamu yönetimine güven konusunda araştırmalar ülkemizde son on yılda genellikle farklı amaç ve konulardaki araştırmaların bir kısmı olarak yapılmıştır. Bu yönü ile Kocaeli örneği ile karşılaştırılmaları bazı spesifik başlıklar dışında çok kolay değildir. Araştırmalar genellikle ülke genelini temsil edecek şekilde örnek kitle yayılımı sağlamıştır. Sadece iki araştırma il bazında sınırlanmıştır.

Kamu yönetimine güven konusundaki araştırmaların örnek kitle popülasyonları ortalama 2000 birey olarak yapılmıştır. Kocaeli örneğinde 1283 hedeflenen örnek ve 867 tamamlanan uygulama ile il bazında yapılan çalışmalarda başarılı bir dağılım sağlamıştır. Anket katılımcılarının cinsiyet dağılımları yaklaşık % 50 olarak görülürken, Kocaeli örneğinde gönüllü tesadüfi katılım % 60.6 Erkek ve % 39.4 Kadın olarak gerçekleşmiştir. Yaş ortalaması 35-40 yaş aralığında ağırlıklı dağılım göstermiş ve ***Kocaeli örneğinde*** bu dağılım 18-35 yaş aralığında gözlenmiştir. Gelir seviyeleri 1000 YTL altında gözlenmiştir.

Türkiye uygulamalarında vatandaşların ***kamu yönetimi kararlarını takip*** için kullandıkları haber kaynağı olarak sırasıyla TV, Radyo, Gazete, İnternet belirtilirken (TÜSİAD, 2002), ***Kocaeli örneğinde*** TV, İnternet, Gazete, Radyo sıralaması gözlenmiştir. İnternet kullanımı yaygınlaşmış ve yaş ortalaması düştüğü için daha fazla olarak gözlenmiştir.

Vatandaşların ***genel memnuniyet*** değerlendirmeleri; 2002 yılında % 55.6 Memnuniyetsiz (TESEV, 2002), 2003'te % 59.8 memnun (DİE, 2003) , 2004'te % 58 memnun (DİE, 2004) ve 2000 yılından daha olumlu (TESEV, 2004), 2006 yılı ilk ayları için % 70 (EB, 2006), ve % 63.6 (Çarkoğlu, 2006) olarak belirlenmiştir. ***Kocaeli örneğinde*** 2005 yılı sonu için genel memnuniyet değerlendirmeleri doğrudan sorulmamakla beraber % 50 den daha düşük olarak ortalama değer belirlenmiştir.

Vatandaşların ***kamu yönetimi problemi*** olarak gördüğü alanlar, 1996'da Siyasal Yozlaşma ve Ekonomik konular (Konda, 1996) 2000 ve 2001 yılında Enflasyon ve Hayat pahalılığı (TESEV,2000; 2001), 2002'de Yolsuzluk ve Rüşvet (TÜSİAD, 2002), ve Ekonomik İstikrarsızlık, İşsizlik, Enflasyon (TESEV, 2002), 2004'te İşsizlik, Enflasyon, Rüşvet ve Yolsuzluk (TESEV, 2004), 2006'da ise İşsizlik, Terör en fazla problem olarak görülen konular olmuştur. ***Kocaeli örneğinde*** 2005 yılı itibarı ile en önemli problemler Yolsuzluk, Rüşvet ve İşsizlik olarak belirtilmiştir.

Vatandaşların 2002 TÜSİAD araştırmasında, ***yönetişim unsurları*** hakkındaki düşünceleri olumlu ancak beklenti eğilimlidir. Saydamlık, Katılım, Hesap Verebilirlik, Eşitlik, Açıklık, Hukukun Üstünlüğü alanlarında mevcut durumun yetersiz olduğu belirtilmiştir. 2004 TESEV araştırmasında daha tatminkar olarak Eşitlik ve Hukukun üstünlüğünden memnuniyet belirtilmiştir. 2006 için Demokrasinin işleyişinden memnuniyet % 50'nin üzerindedir. ***Kocaeli örneğinde*** sırasıyla Açıklık, Hesap verebilirlik, Şeffaflık, Katılım, Sivil Toplum Faaliyetleri oldukça olumlu bulunmuş ve bu konularda şiddetli gereksinim belirlenmiştir.

Vatandaşların ***hane ve ülke ekonomik durumlarından memnuniyetleri*** 2000 yılında geçmişe göre "daha kötü" (TESEV, 2000), 2002 yılında "kötü" (TESEV, 2002), 2003'te "daha iyi" (DİE,2003) ve 2004 yılında "daha iyi" (TESEV, 2004), 2006 yılında ise "kötü" olarak belirlenmiştir. Bütün değerlendirmelerde gelecek beklentileri "daha iyi olacak" şeklindedir (EB, 2006). ***Kocaeli örneğinde*** ise "daha iyi" ve gelecekte de "daha iyi" olarak belirlenmiştir.

Araştırmalarda vatandaşa devlet ilişkisinin değerlendirilmesi güven için temel olabilecek değer için de ölçülmeye çalışılmıştır. Vatandaşlar "*Devlet yararına olan her faaliyetin halkında yararına olacağı*" önermesine katılımı ***Kocaeli örneğinde*** % 43 iken 2006 araştırmalarında % 68 olarak belirlenmiştir (EB, 2006). Ayrıca Kamu yönetiminin gerektiğinde "*insan haklarını ve kanunları ihlal edebileceği*" önermesine katılım ***Kocaeli örneğinde*** %23.1 ve 2006 yılında % 51 olarak belirlenmiştir.

Kamu yönetiminde ***çalışanlardan memnuniyet ve güven*** değerlendirmeleri 2000 yılında sırasıyla Öğretmenler, Subaylar, Yargıçlar (TESEV, 2000) ve 2002 yılında Polisler, Hakim ve Savcılar, Doktorlar (TÜSİAD, 2002) olarak değerlendirilmiştir. ***Kocaeli örneğinde*** Genelkurmay Başkanı ve Kuvvet Komutanları, Öğretmenler, Cumhurbaşkanı olarak sıralanmıştır. Milletvekillerine güven en düşük grupta yer almıştır.

Kamu yönetiminden memnuniyet değerlendirmeleri 2000 yılında sırasıyla TSK, Eğitim, Adalet ve Yargı hizmetlerinde daha yüksektir (TESEV, 2000). 2001 yılında TSK,Üniversiteler, Adalet ve Yargı, Polis olarak belirlenmiştir (TESEV, 2001). 2002 yılında Eğitim, Adalet, Sağlık ve Sosyal Güvenlik hizmetlerinde daha fazla görülmüştür. 2003'te Eğitim, Polis, Adalet, Sağlık, Sosyal Güvenlik daha fazla memnun olunan hizmet kurumları olmuştur (DİE, 2003). 2004'te Sosyal Güvenlik, Sağlık, Eğitim, Güvenlik olarak belirlenmiştir (DİE, 2004). TESEV araştırmasında ise TSK, Merkezi yönetim, Hükümet, Yerel Yönetimler, Eğitim, Adalet, Polis, Sağlık, Ekonomi olarak belirlenmiştir (TESEV, 2004). 2006 yılında en yüksek olarak Hükümetten memnuniyet belirtilmiştir (Çarkoğlu,2006). ***Kocaeli örneğinde***; TSK, Özel Sağlık Hizmetleri, Üniversiteler, Eğitim Kurumları, Polis, Adalet, Merkezi Yönetim, TBMM, Hükümet, Ekonomiden memnuniyet sıralaması gözlenmiştir.

Kamu yönetimine güven değerlendirmeleri 1996 yılında en fazla Yerel yönetimlere, Hükümete, TBMM'ye, Polis ve Adalete daha fazla (Konda, 1996), 1999'da TSK, Polis'e en fazla, 2000 yılında TSK, Üniversiteler ve İlk Öğretim (TESEV, 2000), 2001 yılında TSK, Üniversiteler, Adalet Sistemi, Polis (TESEV, 2001), 2002'de Polis, Eğitim, Adalet, Belediyeler, Sağlık (TÜSİAD, 2002) ve TSK, Merkezi Yönetim, TBMM, Adalet (Kutlu, 2002) 2004 yılında TSK, Eğitim, Valilik,

Adalet, Merkezi Yönetim ve Hükümet, Polis, TBMM (TESEV, 2004) olarak sıralanmıştır. ***Kocaeli örneğinde*** sırası ile TSK, Polis, Adalet, Eğitim, Sağlık, Ekonomi yer almıştır.

SONUÇ

Halkın kamu yönetimine güveni konusunda ülkemizde yapılan çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Araştırma başlangıcında bu sınırlılığın farkında olarak örnek bir çalışma yapma kapsamında araştırma sınırları belirlenmiştir..

Araştırma içinde güveni toplumsal ilişkiler için çatışmayı azaltıcı ve ilişkileri kuvvetlendirici bir uyumlaştırma unsuru olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda her seviyede güvene dayalı ilişkiler kurma ihtiyacı, genel kabul gören bir konu olmuştur.

Bu araştırmada güven sorunsalı hakkında bir açılım yapmak üzere ayrıntılı bir anket soru formu ile Kocaeli ilinde 867 yetişkin vatandaşa uygulama yapılarak kamu çalışanları, kurumları ve genel yapısına yönelik bakış, memnuniyet ve güven değerlendirmeleri alınmıştır.

Güven sürecinde etkili olan faktörler; Kurumların sunduğu hizmetlerdeki kalite, kurum yönetim ve iş süreçlerindeki etik değerlendirmeler, Kurum ve çalışanlarının algılanan ve gerçek performansları, genel memnuniyet düzeyi, algılama farklılıkları, farklı kesimlerin ihtiyaçlarına yönelik beklentisel farklılıklardır. Güven kültürünün oluşumu, vatandaşların geçmiş hizmet ve kurum tecrübeleri, ülke ve çevresel olgulardaki değişim ve yeniliklere adaptasyon, toplumda etkili olan kamu oyu düşüncelerine eğilim ve genelleme, Medya ve sivil toplum kuruluşlarının yönlendirmelerine meyil, post modern toplum yapısının katılımcı ve esnek etkileri, geleneksel toplum düşüncesinin politik düşünce bağlısı etkileri, teknolojinin toplumsal ve kamusal hayata etkileri, ülkelerin ve toplumların yaşadığı büyük toplumsal olaylar olarak genellenmiştir.

Güven kavramı her türlü ikili ilişkide oluşabilen bir olgudur. Bu araştırmada boyutsal olarak; ***kişiler arası güven***, bireysel yada kurumsal temel değişmez yargılardan kaynaklanan ***itibari güven***, ilişkilerin tüm taraflarını içeren ***karşılıklı güven***, bireyin toplumsal yapı içinde hayatı boyunca etkileşim süreci ile gelişen ***karakteristik özellikli güven***, bir ilişkinin tamamını değerlendiren ***süreç temelli***

güven, sadece kurumsal özelliklerin dikkate alındığı ***kurumsal temelli güven***, kamu yönetiminin ***yapı ve çalışanlarına güven***, yenilikçi yaklaşımlara güven, ***politik temelli*** ve ***demokratik düzeyli güven***, içinde yaşanılan topluluk yada toplum içinde oluşan ***sosyal güven*** kavramları değerlendirilmiştir.

Bu yaklaşımlarla ***güven kavramının tanımını***; *bireysel ve kurumsal boyutta toplumun her alanında görülebilecek ilişkilerde, gelecek gelişmelere yönelik ve riskleri belirli oranlarda yok sayan, ön yargısal temel iletişim kriteri olarak yapabiliriz*.

Bu tanım çerçevesinde ***güvensizliğin temel nedenleri*** olarak; mikro seviyede birey ve kurumsal yapıların yada tüm toplumu etkileyen makro seviyeli yapıların faaliyetlerindeki ***belirsizlik*** ve ***karışıklıklar***, ***bürokratik unsurlar***, ***verim*** sorunları, kamu yönetimi ve vatandaşların ***yeni görev ve sorumluluk*** alanı tanımlarına adaptasyon, ***beklentilerin karşılanamaması***, ***algılama hataları*** olarak belirlenebilir.

Güven konusunda yapılan çalışmalarda nedensel ilişkilerin unsurları ve etki derece/yönleri farklılıklar göstermektedir. Bununla beraber temel olgularda konsensüs sağlanmıştır. Vatandaşların temel kamu kurumlarının hizmetlerinden memnuniyetleri ve duydukları güvene bağlı olarak çalışanlara ve kurumlara güven değerlendirmelerinin etkilerini aynı yönlü olarak belirtmektedir. Vatandaşların memnuniyet ve güven değerlendirmelerindeki paralellik yapılan araştırmalarda gerçeklenmiştir. Memnuniyet derecelerinin düşük olduğu dönemlerde, güven seviyelerinin de düşük olduğu . ve memnuniyet artışının güven artışında da paralel olarak gözlendiği tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında ulaşılan genel yargısal bulgularda, değerlendirmelerin "Toplumsal geleneklerin korunması" ve "Devletin yararına olan her şeyin halkın da yararına olacağını" şeklinde Kısmen Olumlu olarak gözlenmiştir. Diğer yargılar ise orta değerli olarak tespit edilmiştir. Orta dereceli bu değerlendirme verileri vatandaşların genel değerlendirmelerinin *çekimser* ve *belirsizlik* içerdiğini göstermiştir.

Bireyin toplum ile bütünleşmesi ve toplumun bir bütün olarak devamlılığının sağlanması için güven unsuru önemli ve temel bir kriterdir. Vatandaşların toplumsal güven değerlendirmeleri kademeli ***Aile ve Komşulara güven*** ile ***Türk Toplumuna Güven*** değerlendirmeleri olumlu boyutlu olarak tespit edilmiştir. Diğer ülke çalışmalarında da bireylerin kendilerine yakın olan toplumsal tabakalar hakkında daha belirgin olarak olumlu değerlendirme yaptıkları görülmüştür. Ülke toplumu gibi genel değerlendirmelerdeki olumlu bakış ise bütünün parçası olarak aidiyet duygusu temelli olarak değerlendirilmektedir.

Toplumların bağlayıcı unsurları olan yönetim kültürü ve modernizasyon kapsamında yapılan değişimler farklı şart ve ortamlarda farklı derecelerde algılanarak halk tarafından tepkiler yada destekler alırlar. Araştırma kapsamında vatandaşların Türkiye şartlarına göre yönetişim ilkelerine bakışları kapsamında ilk olarak, Kamu yönetimi kararlarına ***katılım*** değerlendirmeleri olumlu derecede isteklilik göstermiştir. Vatandaşa her konuda doğru ***bilgi verilmesi*** de vatandaşlar tarafından en yüksek öncelikle istenen özelliklerden olmuştur. Kamu yönetimi kademelerinin icraat ve kararlarından dolayı ***hesap verebilirliği*** ve harcamalarının ***halk denetimine*** açılması da iyi düzeyde talep göstermiştir. Yönetişim anlayışında katılımın bir aktörü olarak ***sivil toplumun sorun çözümüne*** katkı düzeyi vatandaşlar tarafından zayıf olarak değerlendirilmiştir. Çağdaş yönetim yaklaşımlarda halka daha yakın devlet imajının sağlanma çabasında, iletişim ve temsil gücü arttırılmış sivil toplum aktörlerinin halk desteği altında, süreçlere dahil olması en temel beklentilerdir. Bu beklentilerin henüz Türkiye şartlarında halk desteği alamadığı gözlenmiştir.

Araştırma kapsamında vatandaşların kamu yönetimi ***çalışanları ve yöneticilerinin birbirine güven*** dereceleri hakkındaki değerlendirmeleri orta seviyede olarak belirlenmiştir. Vatandaşlara göre yöneticilerin çalışanlarına güveni daha fazladır. Çalışanlar ise yöneticilerine daha az güvenmektedir.

Vatandaşların ***ekonomi hakkındaki memnuniyet*** değerlendirmelerinde, Gelecekteki ekonomik durum beklentisi ve geçmişe göre şimdiki ekonomik durum en pozitif değerlendirme olarak tespit edilmiştir. Kamu yöneticilerinin ***yolsuzlukları*** ekonomi konularındaki en olumsuz değerlendirme olarak değerlendirilmiştir.

Yolsuzluğun en fazla yapıldığı kademeler ise yönetim kademeleri olarak görülmektedir. Vatandaşların ekonomi konusundaki diğer değerlendirmeleri olumsuz eğilimli olarak gözlenmiştir. Vatandaşlar ***işsizlik*** düzeylerinin bu dönemde geçmişe göre azaldığını ve azalmaya devam edeceğini belirtmektedir. ***Enflasyon*** konusundaki görüşler de işsizlik değerlendirmeleri gibi geçmişten geleceğe düzelmektedir.Güven ve kamu yönetimi memnuniyetlerinde ekonomik konuların etkili olduğu görülmüştür.

Kurumların yapılarından memnuniyet değerlendirmelerinde TSK ilk sırada yer almıştır. Polis ve Adalet sisteminin yapısından memnuniyet değerlendirmeleri ise ikinci ve üçüncü sırada yer almıştır. Kamu ***kurumlarının çalışmalarından*** memnuniyet, performanslarından memnuniyeti göstermektedir. Çoğu durumda ***Memnuniyet ve Güven*** değerlendirmeleri birbirinden ayırt edilememektedir. Kurum performansları konusundaki en olumsuz değerlendirme ise Devlet ve SSK Hastaneleri hakkındaki memnuniyet değerlendirmeleri olmuştur.

Hizmetlerde yerelleşmeye yönelik değerlendirmelerde, belediyelere devredilecek Güvenlik, Sağlık ve Eğitim gibi temel kamu hizmet alanları hakkındaki görüşler orta dereceli olarak görülmüştür.

Kamu yönetimi kademelerinin ***problem çözebilirliği*** konusundaki değerlendirmelerde; Başbakan ve Bakanlar ilk sırada yer alırken, Muhtarlar en alt sırada yer almıştır. Kamu yönetiminin genel problem çözüm seviyeleri diğer çözüm kademeleri hakkındaki değerlendirmelerin ortalama değeri olarak görülmüştür.

Güven konusunda kamu çalışanlarının vatandaş gözünde temsili yönleri nedeni ile genel kamu yönetimi değerlendirmelerine etki edecek referans değerler oluşturmaktadır. Kamu kurumları ***çalışanlarına güven*** değerlendirmelerinde TSK yönetim kademesi ilk sırada yer almıştır. Öğretmenler ve Cumhurbaşkanı sırayla en güvenilir kademeler olarak değerlendirilmiştir. Güven değerlendirmelerinin en alt sıralarında ise Milletvekilleri, Meclis Çalışanları ve Kamu kurumu yöneticileri gelmiştir. Çalışanların değerlendirildiği soruda sıralanan kademelerin çoğunluğuna ortanın üzerinde bir güven aralığında değerlendirmeler yer almıştır. Genel

değerlendirmelerinde olumlu olması bu değerlendirmelerdeki olumlu bakış ile ilişkilendirilebilir.

Kamu kurumlarına güven değerlendirmeleri geçmiş, günümüz ve gelecek için yapılmıştır. Bu süreç değerlendirme kapsamındaki kurumlara güven dereceleri açısından olumlu artış yönünde belirlenmiştir. TSK'ya güven üç dönem için de en üst sırada yer almıştır. Ekonomi ve Sağlık sistemlerinin sürece göre değerlendirmeleri alt sırada yer almıştır. Adalet ve Yargı sistemi hakkındaki değerlendirmelerdeki süreç içindeki artış oranı diğer hizmet alanlarına göre azalan bir artış göstermiştir. Geçmişteki durumlara yönelik güven düzeyi "Kısmen Güven" aralığında iken, Günümüz ve gelecekte "Güven" aralığında gözlenmiştir.

Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği 4 temel hipotez üzerinde odaklanmıştır. Memnuniyet ve Güven temelindeki kamu yönetimi değerlendirmelerinde Yaş, Cinsiyet, Eğitim Seviyesi ve Gelir Düzeyinin etkilerinin tespiti *birinci hipotezi* oluşturmuştur. *Birinci alt hipotezde* demografik değişkenlerin kamu çalışanlarına güven değerlendirmeleri üzerindeki etkileri belirlenmiştir. Bu açıdan ***Yaş Arttıkça*** , **Eğitim Seviyesi Düştükçe**, ***Gelir Düzeyi Kısmen Arttıkça*** ve ***Erkekler*** arasında daha fazla güven duyulduğu gözlenmiştir.

İkinci Alt Hipotezde demografik değişkenler ile kurumların yapı ve çalışmalarından memnuniyet değerlendirmeleri arasında ilişki belirlenmiştir. Bu alt hipotezde ***Gençler, Erkekler, Eğitim Seviyesi Düşük Olanlar ve Gelir Seviyesi Düşük Olanlar*** kamu kurumlarının çalışma ve yapısından daha fazla memnuniyet belirtmiştir.

Üçüncü Alt Hipotezde, demografik değişkenler ile kamu yönetimi kurumlarına güven ilişkisi Geçmiş, Günümüz ve Gelecek için belirlenmiştir. Geçmiş için yapılan analizlerde, ***ileri yaştaki, kadınların, öğrenim düzeyi düşük olanlar ve gelir düzeyi düşük olanların*** kurumlara güven derecelerinin daha fazla olduğu görülmüştür. günümüzdeki güven değerlendirmelerinde; ***İleri Yaştakiler, Erkekler, Öğrenim düzeyi ve Gelir Düzeyi düşük olan vatandaşlar*** daha fazla güven belirtmiştir. Gelecek için güven değerlendirmeleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler;

Gençler, Erkekler, Eğitim Seviyesi Düşük olanlar ve ***Gelir seviyesi düşük*** olan vatandaşlarda daha fazla güven ifadesi şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmanın ***İkinci Ana Hipotezi*** Memnuniyet ve Güven İlişkilerini belirlemiştir. *Birinci alt hipotezde*, Çalışanlara Güven ve Kurumlardan Memnuniyet değerlendirmeleri arasında ilişki kurumsal yapılara göre ayrı ayrı belirlenmiştir. Güven ilişkilerinde önemli bir nedensellik bağı bulunan çalışanlara bakış ve kuruma bakış bu kısımda kuvvetli korelasyon ile tespit edilmiştir. ***Merkezi yönetim*** hakkındaki çalışanlara güven ve kurumsal yapılarından memnuniyet ilişkisinde ***Cumhurbaşkanına güven*** ile Kamu kurumu çalışmalarından memnuniyet ilişkileri en kuvvetlidir. ***Meclis başkanı ve Başbakana güven*** ile Ekonomi Yönetiminden memnuniyet değerlendirmeleri arasındaki korelasyon pozitif yönlü ve en yüksektir. ***Bakanlara ve bakanlık çalışanlarına güven*** ile akanlıkların çalışmalarından memnuniyet ilişkilendirilmiştir. ***Millet vekillerine güven*** ile Meclis çalışma ve politikalarından memnuniyet en yüksek korelasyon göstermiştir.

Merkezi yönetim kademelerinden memnun olanların en çok güvendiği makam Bakanlardır. Meclis çalışma ve politikalarından en çok memnun olanlar, en çok Bakanlara ve bakanlık çalışanlarına güvenmektedir. Bakanlıkların çalışmalarından en çok memnun olanlar, en çok Bakanlık çalışanlarına güvenmektedir. Kamu kurumlarının çalışmalarından memnun olanlar, en çok Milletvekillerine ve Bakanlık çalışanlarına güvenmektedir. Ekonomi yönetiminden memnun olanlar, en çok Başbakana güvenmektedir. Memnuniyet güven ilişkilerinde genel anlamda kurum ve makam ilişkileri kurulmuştur.

Sağlık Hizmetleri sunan kademeler ve çalışanları hakkındaki memnuniyet güven arasındaki korelasyon ilişkileri kuvvetli pozitif yönlü olarak tespit edilmiştir. ***Doktorlara ve Hemşirelere güvenen*** vatandaşlar en fazla Devlet ve SSK hastanelerinden memnuniyetlerini belirmiştir. Devlet, Üniversite ve Özel Hastanelerden memnun olanlar, ***en fazla doktorlara güvenmektedir***.

Eğitim Hizmetleri sunan kademeler ve çalışanları hakkındaki memnuniyet ve güven arasındaki korelasyon ilişkileri de kuvvetli ve pozitif yönlüdür. ***Öğretmenlere***

güvenenler en fazla İlk Öğretimden memnun olanlardır. ***Okul Müdürlerine*** güvenenler, en çok kamu okullarındaki eğitim kalitesinden memnun olanlardır. ***Üniversite Öğretim Üyelerine*** güvenenler , Üniversitelerden memnun olanlardır.

Eğitim sisteminden memnuniyet açısından Okul Öncesi Eğitimden memnun olanlar en fazla öğretmenlere güvenmektedir. İlk öğretimden, Liselerden ve Özel eğitim kurumlarındaki eğitim kalitesinden memnun olanlar en fazla müdürlere güvenenlerdir. Üniversitelerden memnun olanlar Üniversite öğretim üyelerine güvenenlerdir. Kamu okullarındaki eğitim kalitesinden en fazla memnun olanlar Üniversite öğretim üyelerine güvenenlerdir.

Adalet ve Yargı Sistemi çalışanları ve kurumsal özellikleri hakkındaki memnuniyet güven korelasyonları olumlu ve kuvvetlidir. ***Hakim ve Savcılara*** güvenenler Adalet ve Yargı sisteminin yapısından memnun olanlardır. ***Avukatlara*** güvenenler ide Adalet ve Yargı Sisteminin çalışmalarından memnun olanlardır. Adalet ve yargı sisteminin yapısından ve çalışmalarından ortak olarak memnuniyet duyanlar en fazla Hakim ve Savcılara güvenenlerdir.

Polis Teşkilatı çalışanlarına güven ve memnuniyet ilişkileri de kuvvetli korelasyon ilişkisi göstermiştir. ***Polis Yöneticilerine*** ve ***Polis Memurlarına*** güvenenler en fazla polis teşkilatının çalışmalarından memnun olanlardır. Polis memurları ile vatandaşların daha fazla karşılaşıyor olması onarı kurum yapısından çok, çalışmaları ile özdeşleştirmelerine neden olmuştur.

TSK çalışanlarına güven ile Kurum Yapı ve Çalışmalarından memnuniyet arasındaki korelasyon ilişkisi kuvvetli ve olumlu yönlüdür. ***Genelkurmay Başkanı ve Kuvvet Komutanları*** başta olmak üzere ***Subay ve Astsubaylara*** güvenen vatandaşlar TSK'nın çalışmalarından daha çok yapısından memnun olanlardır. Bu veri ülkemizde silahlı kuvvetlerin diğer dünya ülkelerinde de olduğu gibi halkın vazgeçilmez olarak gördüğü temel kurumların başında gelmesindendir. Tarihte ülkeler ve toplumlar savaş gücü ile birleşmiş ve kurulmuştur. Bu nedenle çalışmalarından emin olunan ve ön kabul gören bu kurum kamu yönetimi yapısının temel taşlarından birisi olarak görülmektedir. Memnuniyet güven ilişkilerinde ise Güven sıralamalarında ikinci

sırada yer almasına rağmen Kuvvet komutanlarına güven ile yapı ve çalışmalardan memnuniyet korelasyonları en yüksek olarak gözlenmiştir. Genelkurmay Başkanının TSK'yı temsil eden makamı ikinci sırada korelasyon değeri göstermiştir.

Merkezi Yönetimin ***Taşra Teşkilatı*** çalışanlarına güven ve kurumsal memnuniyet değerlendirmelerinde Kocaeli makamlarına güven ve ülke genelindeki makamlara güven - memnuniyet korelasyonları halkın daha sık iletişim kurduğu Kocaeli ve ilçe makamları için daha yüksektir. Aynı kademeler olmasına rağmen vatandaşların temas sıklığı ve ulaşılabilirlikleri açısından yakın makamlara güven ve memnuniyetlerinin daha fazla olduğu görülmüştür. ***Valiye*** güvenenler valilik çalışmalarından, ***Kaymakama*** güvenenler kaymakamlık çalışmalarından ve ***Muhtara*** güvenenler muhtarlık çalışmalarından memnun olanlarda daha fazladır.

Yerel Yönetim Kademelerine güven ve çalışmalarından memnuniyet ilişkileri kuvvetli ve pozitif korelasyon göstermektedir. ***Büyükşehir ve İlçe/Belde Belediye Başkanına güvenenler, belediye çalışmalarından daha fazla memnun olanlardır***. Genel belediye başkanlarına güvenenler daha çok Büyükşehir Belediyesinin çalışmalarından memnun olanlardır. Yerel yönetimlerin genele çalışmalarından memnun olanlar da daha çok Büyükşehir Belediye Başkanına güvenenlerdir. Halkın yerel kamusal hizmetleri almaları Büyükşehir belediyelerinin sorumlulukları ile daha fazla ilişkili olduğu için Büyükşehir belediyeler başkan ve çalışmaları hakkındaki değerlendirmeler daha olumlu yönlüdür.

Kamu ***kurumlarından memnuniyet*** derecelerinin ***kurumlara güven*** üzerindeki etkisini gösteren korelasyon ilişkilerinde Sağlık Sistemine güvenenler Sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerini belirtenler arasında daha fazla olarak belirlenmiştir.

Eğitim sistemine geçmişte güvenenler, kamu okullarında sunulan eğitim kalitesinden memnun olanlarda daha fazladır. ***Günümüzdeki*** durumuna güvenenler İlk Öğretimden memnun olanlar, ***Gelecekteki*** durumuna güvenenler de Üniversitelerden memnun olanlarda daha fazla olarak tespit edilmiştir. Eğitim kurumlarının çalışmalarından memnuniyetlerini belirtenlerin oranı günümüzdeki

güven değerlendirmeleri yüksek olanlarda daha fazladır. Okul öncesi eğitimden memnun olanlar geçmiş için güven duyanlarda, Özel eğitim hizmetlerinin kalitesinden memnun olanlar gelecek için güven duyanlarda daha fazla olarak görülmüştür.

Adalet ve yargı sisteminden memnuniyet ve güven ilişkileri de pozitif ve kuvvetli korelasyon göstermektedir. ***Günümüzdeki*** adalet sistemine güvenen vatandaşlar, yapı ve işleyişten memnun olanlardır. ***Geçmişteki*** adalet hizmetlerine güvenenler yapısından memnun olanlarda daha fazladır. ***Gelecek*** hakkındaki güven değerlendirmeleri yüksek olanlar ise daha çok sistemin işleyişinden memnun olanlarda gözlenmiştir. Adalet sistemine güven için kurumsal işleyişin iyi olması etkili bir faktör olarak görülmektedir.

Polis teşkilatı hakkındaki memnuniyet ve güven değerlendirmelerinin korelasyon ilişkileri de doğru yönlü ve kuvvetlidir. Polis teşkilatına güvenenler daha çok işleyişinden ve çalışmalarından memnun olanlardır. Polis teşkilatının yapı ve işleyişinden memnun olanlar ise daha çok günümüzdeki durumuna güven duyanlardır.

Silahlı Kuvvetlere güven ve memnuniyet ilişkileri de diğer hizmet alanlarında olduğu gibi doğru yönlü, kuvvetli korelasyon göstermektedir. TSK'ya güven sürekli olarak yapısından memnuniyet ile ilişkilidir. Yapı ve çalışmalarından memnun olanlar ise daha fazla günümüzdeki durumuna güvenenlerde görülmektedir.

Ekonomi yönetimi hakkındaki güven ve memnuniyet değerlendirmeleri de kuvvetli ilişki göstermektedir. ***Geçmişte*** güvenenler uygulanan vergi oranlarından memnun olanlarda daha fazladır. ***Günümüzde*** ve ***Gelecek için*** güvenenler ise Ekonomi yönetiminden genel olarak memnun olanlardır. Ekonomi konularındaki memnuniyet değerlendirmeleri ile en yüksek korelasyon ilişkisi günümüzdeki duruma güven arasında gözlenmektedir. Bu durum vatandaşların ekonomi hakkındaki olumlu kanaatlerinin özellikle bu dönemdeki uygulama ve icraatları doğru bulmalarından kaynaklanmaktadır.

Kamu kurumu çalışan ve yöneticilerine güven ile kurumlara güven ilişkisi ile ilgili korelasyonlarda hipotezleri doğrular şekilde kuvvetli korelasyon göstermiştir. ***TSK Çalışanlarına güven ve kuruma güven*** ilişkisi, güven ve memnuniyet sıralamalarında olduğu gibi kuvvetlidir. Orduya ***geçmiş*** ve ***gelecek*** için güvenenler Genelkurmay başkanına güvenenlerde daha fazla görülmektedir. ***Günümüzde*** güvenenler ise küçük bir korelasyon farkı ile Kuvvet Komutanlarına güvenenlerde daha fazladır. Ordu çalışanlarına her kademede güvenenler günümüzdeki yapısına güvenenler arasında daha fazla gözlenmiştir.

Polis teşkilatına güvenenler ve çalışanlara güvenenler arasındaki korelasyon ilişkilerinin Polis memurlarına güvenenlerde daha fazla olarak belirtildiği gözlenmiştir. Polis yöneticilerine ve Memurlarına güvenenler her üç dönem için de Polis Memurlarına güvenenlerde daha fazladır.

Adalet ve Yargı sistemine güvenenler, Hakim ve Savcılara güvenenlerde daha fazla korelasyon göstermektedir. Adalet ve yargı sistemi çalışanlarına güven günümüzdeki duruma yönelik güven duyanlarda daha fazladır.

Eğitim sistemine güven ile çalışanlarına güven arasındaki ilişki de kuvvetli ve pozitif korelasyon göstermektedir. Eğitim sistemine günümüz ve Gelecek için güven belirtenler okul müdürlerine güvenenler arasında daha fazladır. Öğretmen ve Üniversite Öğretim Üyelerine güvenenler Günümüzdeki duruma güvenenlerde daha fazladır. Öğretmenlere güvenenler ise eğitim sisteminin geleceğine güven duyanlarda daha fazladır.

Sağlık sistemine ve Çalışanlarına güven ilişkileri de doğru yönlü ve kuvvetli korelasyon göstermiştir. ***Günümüz*** ve ***Gelecek için*** güvenenler doktorlara güvenenlerde daha fazladır. ***Geçmiş için*** güven belirtenler ise hemşirelere güvenenlerde daha fazladır. Doktorlara güven duyan vatandaşlar, gelecekteki sağlık sistemine güvenenlerde daha fazladır. Hemşirelere güvenenler ise günümüzdeki sağlık sistemine güvenenlerde daha fazla gözlenmiştir.

Ekonomi yönetimi ve ilgili makamlara güven arasında da doğru yönlü, kuvvetli ilişki belirlenmiştir. ***Geçmişteki*** ekonomi yönetimine güven, Başbakanlık ve Bakanlık Çalışanlarına güvenen vatandaşlar arasında daha fazla olarak görülmüştür. ***Günümüzde*** ve ***Gelecekte*** ekonomi yönetimine güvenenler ise başbakana güvenenler arasında daha fazladır.

Araştırmanın temel teori kaynağı olan ***performans teorisi*** açısından kurumlara ayrı ayrı güven derecelerinin, kamu yönetiminin tamamına güven üzerindeki etkileri de kuvvetli pozitif korelasyon değeri göstermiştir. Genel kamu yönetimi tanımlaması içine ***Cumhurbaşkanına Güven, Başbakana Güven ve Bakanlara Güven*** değerlendirmeleri dahil edilmiştir. Genel kamu yönetimine güven değerlendirmeleri ile ***Ekonomi*** Yönetimine Şimdiki ve Gelecek İçin Güven arasındaki korelasyon en yüksek değer olarak belirlenmiştir. İkinci olarak ***TSK'ya*** güven ile korelasyon ilişkileri görülmüştür. ***Eğitim*** Sistemi ve ***Adalet*** Sistemi ile korelasyon ilişkileri de sırasıyla etkili görülmüştür. ***Sağlık*** ve ***Polis*** Sistemine güven ile Genel Kamu Yönetimine güven arasındaki ilişki diğer kurumsal yapılara göre daha az etkili korelasyon göstermiştir. Genel kamu yönetimine güven üzerinde en baskın kurumsal yapı olarak başbakana ilişkin korelasyonlar gözlenmiştir.

Sonuç olarak halkın kamu yönetimine ve unsurlarına güveni ile ilgili geliştirilen bu araştırmada, temel yöntem olan ***Mikro Performans Hipotezi*** Kocaeli özelinde olmak üzere, ülkemiz için geçerli yönleri ile, gerekli olan üç durum gerçeklenerek, doğruluğu ispatlanmıştır.

- ***Birinci olarak;*** Kamu hizmetleri olarak belirlenen alanların değerlendirilmesi, kamu yönetiminin bir parçası olarak veya kamu yönetiminden etkileniyor olarak belirlenmiştir.
- ***İkinci olarak***; Hizmet sunan kurumların, kamu yönetimine güven üzerinde bağımsız etkileri olduğu tespit edilmiştir.
- ***Üçüncü olarak;*** değerlendirmelerde kullanılan performans kriterleri, değerlendiricileri olan vatandaşlar tarafından önemli olarak görülmüş ve cevaplama eğilimleri % 90 - % 99 aralığında gerçekleşmiştir.

Araştırma verilerine göre kamu yönetimine güven sağlamak ve geliştirmek üzere, sorunlu alanlarda çözüm yöntemlerine yön vermesi düşünülen ***öneri alanları*** şöyle sıralanmalıdır,

- Eğitim ve Gelir düzeyleri gibi ***demografik faktörlerin***, beklenti düzeylerini belirlemedeki etkileri dikkate alınarak, farklı beklenti gruplarının ihtiyaçları ***yönetişim*** kültürü ışığında düzenlenmeli
- ***Memnuniyet ve güven*** değerlendirmeleri arasındaki kuvvetli ilişkiler nedeni ile kurumların ***performansı memnuniyet sağlayacak*** düzeyde, vatandaş beklentilerine uygun yönleri ön planda olacak şekilde sunulmalıdır.
- ***Kamu Çalışanlarının*** temsil ettiği kurumlara bakış üzerindeki etkileri dikkate alınarak, kamu gücünü ***vatandaş odaklı*** olarak sunabilecek vizyon ve temsil özellikleri ön plana çıkarılarak vatandaş huzuruna çıkılmalıdır.
- ***Kamu yönetimi bütünü içindeki kurumsal yapıların*** vatandaşların gözünde ayrı ayrı ve bütün olarak farkındalıklarının olduğu dikkate alınarak, bütün kurumların eşit ve objektif değerlendirilmelerini sağlayacak yeterli bilgilendirmeleri yapmaları sağlanabilir.

EKLER

"HALKIN KAMU YÖNETİMİNE GÜVENİ ARAŞTIRMASI"

Kocaeli Örneği (2005)

ANKET SORU FORMU

Doç. Dr. Hamza ATEŞ
Kocaeli Üniversitesi İİBF
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi

Murat Köylü
KOÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
Yönetim Bilimleri Anabilimdalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Anket Sıra Numarası : __ __ __ __

Ankete Katılım Merkezi						
İzmit Merkez	Gebze	Körfez	Derince	Kandıra	Gölcük	Karamürsel
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Anket Başlama Tarihi : __ __ / __ __ / 2005 (Gün, Ay, Yıl)

Anket Başlama Zamanı : __ __ : __ __ (Saat, Dakika Olarak yazınız)

KİŞİSEL BİLGİLER

1- Yaşınızı belirten kısmı işaretleyiniz? *(Anket formunu 1987 ve öncesinde doğan vatandaşlarımız doldurmalıdır.)*

18- 25 yaş	26-35 yaş	36-45 yaş	46-55 yaş	56 yaş ve üzeri
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

2- Cinsiyetinizi belirten kısmı işaretleyiniz ?

KADIN	ERKEK
[ ]	[ ]

3- Medeni durumunuzu belirten kısmı işaretleyiniz ?

Bekar	Sözlü / Nişanlı	Evli	Dul (Vefat Eden Eş)	Dul (Boşanmış)
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

4- Öğrenim durumunuzu belirten kısımları işaretleyiniz?

İlk Okul	Orta Okul	Lise	Meslek Yüksek Okulu	Üniversite	Yüksek Lisans / Doktora
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

5- Evinize aylık olarak giren toplam gelir aralığınızı işaretleyiniz?

500 Milyon TL'den Az	500 Milyon – 1 Milyar TL arası	1–2 Milyar TL arası	2–5 Milyar TL arası	5–10 Milyar TL arası
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

6- İkamet ettiğiniz evin durumunu belirtiniz?

Kira	Ücretli Lojman	Ücretsiz Lojman	Kendime Ait	Aileme Ait
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

II - TOPLUMSALLAŞMA ve GÜVEN

7- Aşağıda ifade edilen toplumsal durumlar hakkındaki değerlendirmelere katılım derecelerinizi işaretleyiniz?

	TOPLUMSAL KONULARDA KATILIM DERECELERİ	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
a)	"İnsanlık", "Kardeşlik", "Dayanışma" gibi kavramlar boş sözlerdir.	1	2	3	4	5
b)	İnsanlar öncelikle kendi çıkarlarını düşünmelidir.	1	2	3	4	5
c)	İnsanlar için makam sahibi olmak, birinci derece öneme sahip bir konudur.	1	2	3	4	5
Ç)	Kamu yönetimi toplumsal sorunların birçoğunu kolay çözer.	1	2	3	4	5
d)	Toplumun gelenek ve alışkanlıkları mümkün olduğu kadar bozulmadan korunmalıdır.	1	2	3	4	5
e)	Toplum içinde istediğim şekilde yaşayacak imkan ve ortam buluyorum.	1	2	3	4	5
f)	Toplumumuzda bütün vatandaşlar eşittir.	1	2	3	4	5

8- Aşağıdaki toplumsal unsurlara duyduğunuz genel güven derecelerini işaretleyiniz?

	TOPLUM VE GÜVEN DERECELERİ	Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	Aile bireylerinize güvenir misiniz?	1	2	3	4	5
b)	Komşularınıza güvenir misiniz?	1	2	3	4	5
c)	Semtinizdeki insanlara güvenir misiniz?	1	2	3	4	5
Ç)	İlinizdeki insanlara güvenir misiniz?	1	2	3	4	5
d)	Türk toplumuna güvenir misiniz?	1	2	3	4	5

III - GENEL KAMU YÖNETİMİ ve GÜVEN

9- Size göre toplumsal konularda ve ülke yönetimi hakkında en güvenilir haber kaynağı aşağıdakilerden hangisidir?

KAMU		ÖZEL		Gazete	Dergi	Internet
Radyo	TV	Radyo	TV			
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

10- Kamu yönetimini ilgilendiren karar ve faaliyetleri takip eder misiniz?

KAMU YÖNETİMİ KARARLARINI TAKİP ETME DERECENİZ	
Takip etmem	[ ]
Sadece beni ilgilendiren durumları takip ederim	[ ]
Önemli kararları takip ederim	[ ]
Genel kararları takip ederim	[ ]
Tüm kararları sürekli takip ederim	[ ]

11- Vatandaşlara hizmet sunumunda kamu çalışanlarının davranışlarından duyduğunuz memnuniyet derecelerini işaretleyiniz?

KAMU ÇALIŞANLARININ DAVRANIŞLARINDAN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Güler Yüzlü Davranma	1	2	3	4	5
b)	Herkese Eşit Biçimde Davranma	1	2	3	4	5
c)	Hatasız, Özenli, Güvenilir Hizmet Verme.	1	2	3	4	5
ç)	Zamanında ve Süratli Hizmet Verme	1	2	3	4	5
d)	Görev Sorumluluğu alma ve Ciddi Çalışma	1	2	3	4	5

12- Size göre Türk Kamu Yönetiminin en önemli üç (3) problemi nelerdir, işaretleyiniz ?

KAMU YÖNETİMİNİN PROBLEMLERİ	
Yolsuzluk ve Rüşvet	[ ]
Enflasyon ve Ekonomik Krizler	[ ]
Kamu Gelirlerinin Yanlış ve Müsrifçe Kullanılması	[ ]
Vergi Kaçırma	[ ]
İşsizlik	[ ]
Siyasi Kayırmacılık ve Yetkilerin Kötüye Kullanılması	[ ]
Siyasi Liderlerin Uzlaşmazlığı	[ ]
Diğer ……	[ ]

13- Yaşadığınız yakın çevrede gelişen kamusal problemleri aşağıdaki kademeler ne oranda çözebilir?

PROBLEM ÇÖZÜCÜ MAKAM DEĞERLENDİRMESİ		Hiç Çözemez	Çözemez	Kısmen Çözer	Çözer	Tamamen Çözer
a)	BAŞBAKAN ve BAKANLAR	1	2	3	4	5
b)	VALİ ve İL GENEL MECLİSİ	1	2	3	4	5
c)	BELEDİYE BAŞKANI ve BELEDİYE MECLİSİ	1	2	3	4	5
ç)	KAYMAKAM	1	2	3	4	5
d)	MUHTAR	1	2	3	4	5
e)	DERNEK VE VAKIF YÖNETİCİLERİ	1	2	3	4	5

14- Kamu yönetimi ve halk arasındaki ilişkiler açısından aşağıdaki durumlara katılma oranlarınızı işaretleyiniz?

DURUMSAL SORULAR		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
a)	Devletin yararına olan her şey, aynı zamanda halkın da yararınadır.	1	2	3	4	5
b)	Devlet gerektiğinde demokratik ve yasal kuralları ihlal edebilir.	1	2	3	4	5
c)	Kamu kurumlarının harcamaları, halkın denetimine açık olmalıdır.	1	2	3	4	5
ç)	Kamu yönetiminin aldığı kararlarda vatandaşlar da doğrudan "söz sahibi" olmalıdır.	1	2	3	4	5
d)	Halk kamu yönetici ve çalışanlarından "hesap sorabilmelidir.	1	2	3	4	5
e)	Kamu Yönetimi vatandaşlara her konuda, doğru ve yeterli bilgi vermektedir.	1	2	3	4	5

15- Aşağıda belirtilen Kamu Yönetimi kademelerinden memnuniyet derecelerinizi işaretleyiniz?

YÖNETİMLERDEN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Merkezi Kamu Yönetimi	1	2	3	4	5
b)	Meclisin Çalışma ve Politikalarından	1	2	3	4	5
c)	Bakanlıkların Çalışmalarından	1	2	3	4	5
ç)	Kamu Kurumlarının Çalışmalarından	1	2	3	4	5
d)	Yerel Yönetimlerin Çalışmalarından	1	2	3	4	5

16- Sizce kamu kurumları içinde *"çalışanlar ve yöneticilerin birbirine güven dereceleri" nasıldır* ?

YÖNETİCİ-ÇALIŞAN GÜVEN DERECELERİ		Hiç Güvenmez	Güvenmez	Kısmen Güvenir	Güvenir	Tamamen Güvenir
a)	Çalışanların – Yöneticilerine Güveni	1	2	3	4	5
b)	Yöneticilerin – Çalışanlarına Güvenleri	1	2	3	4	5

17- Sizce kamu yönetiminde çok partiden oluşan koalisyon hükümetleri mi, yoksa tek parti hükümeti mi daha başarılı olur ?

HÜKÜMETTEKİ PARTİ SAYILARI ve YÖNETİM BAŞARISI	
TEK PARTİ HÜKÜMETİ	[ ]
İKİ VE DAHA FAZLA PARTİLİ KOALİSYON HÜKÜMETİ	[ ]

18- Millet vekillerinin parti değiştirmelerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

MİLLET VEKİLLERİNİN PARTİ DEĞİŞTİRMESİ	
PARTİSİNDEN AYRILMAMALIDIR	[ ]
PARTİSİNDEN AYRILANIN MİLLET VEKİLLİĞİ SONA ERMELİDİR	[ ]
BAĞIMSIZ KALMALIDIR	[ ]
İSTEDİĞİ ZAMAN İSTEDİĞİ PARTİYE GEÇEBİLMELİDİR	[ ]

19- Kamu ekonomisinin yönetimi ile ilgili aşağıdaki konular hakkındaki memnuniyet değerlendirmelerinizi işaretleyiniz?

EKONOMİ YÖNETİMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Ülke ekonomisinin yönetiminden memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	Ülkemizde kişi başına düşen gelir miktarından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
c)	Ülkemizde toplanan vergiler ve oranlarından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
ç)	Toplanan vergilerin vatandaşa hizmet olarak geri dönüş oranından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
d)	Bütçenin kurumlara paylaştırılmasında halkın isteklerinin değerlendirilme oranından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
e)	Kamu kurumlarının yaptığı harcama miktarlarından memnun musunuz?	1	2	3	4	5

20- Kendi ekonomik durumunuzu nasıl değerlendirmektesiniz?

EKONOMİK DURUM DEĞERLENDİRMESİ		Çok Kötü	Kötü	Aynı	İyi	Çok İyi
a)	Geçmişe göre şimdiki ekonomik durumunuz nasıldır?	1	2	3	4	5
b)	Gelecekte ekonomik durumunuzun nasıl olacağını beklemektesiniz?	1	2	3	4	5

21- Ülke genelini düşündüğünüzde, sizce kamu sektörünün ve özel sektörün hangi kademelerinde ne oranda yolsuzluk yapılmaktadır?

KAMU ve ÖZEL SEKTÖRDE YOLSUZLUK DEĞERLENDİRMESİ			Hiç Yapılmamaktadır	Yapılmamaktadır	Kısmen Yapılmaktadır	Yapılmaktadır	Tamamen Yapılmaktadır
KAMU	a)	Yöneticiler	1	2	3	4	5
	b)	Memurlar	1	2	3	4	5
	c)	İşçiler	1	2	3	4	5
ÖZEL	ç)	Yöneticiler	1	2	3	4	5
	d)	Memurlar	1	2	3	4	5
	e)	İşçiler	1	2	3	4	5

22- "Enflasyon" ve "İşsizlik" oranlarının geçmişteki, günümüzdeki ve gelecekteki durumları ile ilgili değerlendirmelerinizi işaretleyiniz ?

ENFLASYON ve İŞSİZLİK DEĞERLENDİRMESİ			Çok Kötü	Kötü	Aynı	İyi	Çok İyi
Enflasyon	a)	Geçmişteki Enflasyon Durumu	1	2	3	4	5
	b)	Günümüzdeki Mevcut Durum	1	2	3	4	5
	c)	Gelecekteki Enflasyon Beklentisi	1	2	3	4	5
İşsizlik	ç)	Geçmişteki İşsizlik Durumu	1	2	3	4	5
	d)	Günümüzdeki Mevcut Durum	1	2	3	4	5
	e)	Gelecekteki İşsizlik Beklentisi	1	2	3	4	5

23- Aşağıda belirtilen Kurumlara, Yöneticilere ve Kurum Çalışanlarına güven derecelerinizi işaretleyiniz?

KAMU KURUMU YÖNETİCİLERİNE VE ÇALIŞANLARINA GÜVEN DERECELERİ		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	Cumhurbaşkanı	1	2	3	4	5
b)	TBMM Başkanı	1	2	3	4	5
c)	Başbakan	1	2	3	4	5
ç)	Bakanlar	1	2	3	4	5
d)	Başbakanlık ve Bakanlık Çalışanları	1	2	3	4	5
e)	Millet Vekilleri	1	2	3	4	5
f)	Meclis Çalışanları	1	2	3	4	5
g)	Genel Kurmay Başkanı	1	2	3	4	5
ğ)	Kuvvet Komutanları	1	2	3	4	5
h)	Subaylar	1	2	3	4	5
ı)	Astsubaylar	1	2	3	4	5
i)	Polis Yöneticileri	1	2	3	4	5
j)	Polis Memurları	1	2	3	4	5
k)	Hakim ve Savcılar	1	2	3	4	5
l)	Avukatlar	1	2	3	4	5
m)	Kamu Kurumu Yöneticileri	1	2	3	4	5
n)	Kamu Kurumlarında Çalışan Memurlar	1	2	3	4	5
o)	Kamu İşçileri	1	2	3	4	5
ö)	Valiler	1	2	3	4	5
p)	Belediye Başkanları	1	2	3	4	5
r)	Kaymakamlar	1	2	3	4	5
s)	Muhtarlar	1	2	3	4	5
ş)	Doktorlar	1	2	3	4	5
t)	Hemşireler	1	2	3	4	5
u)	Okul Müdürleri	1	2	3	4	5
ü)	Öğretmenler	1	2	3	4	5
v)	Üniversite Öğretim Üyeleri	1	2	3	4	5

24- Türk Ekonomi Yönetimine Güven Dereceleriniz Geçmişte, Günümüzde ve Gelecekle İlgili nasıldır?

EKONOMİ YÖNETİMİNE GÜVEN DEĞERLENDİRMESİ		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	Geçmişteki Ekonomi Yönetimine Güven	1	2	3	4	5
b)	Günümüzdeki Mevcut Yönetime Güven	1	2	3	4	5
c)	Gelecekteki Ekonomi Yönetimine İlişkin Beklenen Güven	1	2	3	4	5

IV - SAĞLIK HİZMETLERİ ve GÜVEN

25- Türkiye'deki sağlık kuruluşlarının işleyişinden memnun musunuz?

SAĞLIK KURULUŞLARINDAN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Devlet (SSK dahil) Hastanelerinin işleyişinden memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	Üniversite Hastanelerinin işleyişinden memnun musunuz?	1	2	3	4	5
c)	Özel Sağlık Kuruluşlarının işleyişinden memnun musunuz?	1	2	3	4	5

26- Sağlık Sistemine Geçmişteki, Günümüzdeki ve Gelecekle İlgili Güven Dereceleriniz nasıldır?

SAĞLIK SİSTEMİNE GÜVEN		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	GEÇMİŞTE	1	2	3	4	5
b)	GÜNÜMÜZDE	1	2	3	4	5
c)	GELECEK İÇİN	1	2	3	4	5

V - EĞİTİM HİZMETLERİ ve GÜVEN

27- Türkiye'de eğitim sisteminin işleyişinden memnun musunuz ?

EĞİTİM KADEMELERİNDEN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Okul Öncesi Eğitim (Kreş, Ana Okulu)	1	2	3	4	5
b)	İlk Öğretim	1	2	3	4	5
c)	Lise ve Dengi Okullar	1	2	3	4	5
ç)	Üniversiteler	1	2	3	4	5

28- Kamu okul ve üniversiteleri ile Özel Eğitim Kurumlarının sunduğu eğitim hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet derecelerinizi işaretleyiniz?

KAMU ve ÖZEL OKULLARINDAKİ EĞİTİM KALİTESİNDEN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Kamu Okul ve Üniversiteleri	1	2	3	4	5
b)	Özel Okul ve Üniversiteler	1	2	3	4	5

29- Eğitim Sistemine Geçmişteki, Günümüzdeki ve Gelecekle İlgili Güven Derecelerinizi işaretleyiniz?

EĞİTİM SİSTEMİNE GÜVEN DERECELERİ		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	GEÇMİŞTE	1	2	3	4	5
b)	GÜNÜMÜZDE	1	2	3	4	5
c)	GELECEK İÇİN	1	2	3	4	5

VI - ADALET - YARGI HİZMETLERİ ve GÜVEN

30- Adalet ve Yargı sisteminin mevcut yapı ve işleyişinden memnun musunuz?

ADALET VE YARGI HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Adalet ve Yargı sisteminin mevcut yapısından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	Adalet ve Yargı sisteminin işleyişinden memnun musunuz?	1	2	3	4	5

31- Adalet ve Yargı Sistemine Geçmişteki, Günümüzdeki ve Gelecekle İlgili Güven Dereceleriniz nasıldır?

ADALET VE YARGIYA GÜVEN		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	GEÇMİŞTE	1	2	3	4	5
b)	GÜNÜMÜZDE	1	2	3	4	5
c)	GELECEK İÇİN	1	2	3	4	5

VII - GÜVENLİK HİZMETLERİ ve GÜVEN (Polis ve Ordu)

32- Polis Teşkilatı ve çalışmalarından memnun musunuz?

POLİS TEŞKİLATI İLE İLGİLİ MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Türkiye de emniyet teşkilatının mevcut kadro yapısından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	Türkiye de emniyet teşkilatının mevcut çalışmalarından memnun musunuz?	1	2	3	4	5

33- Türk Silahlı Kuvvetleri ve çalışmalarından memnun musunuz?

TSK İLE İLGİLİ MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	TSK'nın mevcut yapısından memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	TSK'nın çalışmalarından memnun musunuz?	1	2	3	4	5

34- Ordu ve Polis ile ilgili Geçmişteki, Günümüzdeki ve Gelecekle İlgili Güven Derecelerinizi işaretleyiniz?

ORDU'YA ve POLİS'E GÜVEN			Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
ORDU	a)	GEÇMİŞTE	1	2	3	4	5
	b)	GÜNÜMÜZDE	1	2	3	4	5
	c)	GELECEK İÇİN	1	2	3	4	5
POLİS	ç)	GEÇMİŞTE	1	2	3	4	5
	d)	GÜNÜMÜZDE	1	2	3	4	5
	e)	GELECEK İÇİN	1	2	3	4	5

VIII-YEREL YÖNETİMLER-MERKEZİ YÖNETİMİN TAŞRA TEŞKİLATI ve GÜVEN

35- Aşağıdaki Yerel Yönetim / Taşra Teşkilatı kademelerinin sunduğu hizmetlerden memnuniyet derecelerinizi işaretleyiniz?

YEREL YÖNETİMLERDEN ve MERKEZİ YÖNETİMİN TAŞRA TEŞKİLATLARINDAN MEMNUNİYET		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Tamamen Memnunum
a)	Valiliğin Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5
b)	İl Özel İdaresinin Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5
c)	Büyük Şehir Belediyesinin Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5
ç)	İlçe Kaymakamlığının Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5
d)	İlçe ve Belde Belediyenizin Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5
e)	Mahalle Muhtarınızın Çalışmalarından Memnun musunuz?	1	2	3	4	5

36- Sizce Merkezi Yönetimin kontrolünde olan Sağlık, Eğitim, Güvenlik gibi hizmetler belediyelere devredilmeli midir?

EVET	HAYIR
[ ]	[ ]

37- Bu hizmetlerin belediyelere devredilmesi durumunda, belediyelerin başarı düzeyleri sizce nasıl olur?

BELEDİYELERE DEVREDİLECEK HİZMETLERİNDEKİ BAŞARI BEKLENTİLERİ		Hiç Başaramaz	Başaramaz	Kısmen Başarır	Başarır	Tamamen Başarır
a)	Sağlık	1	2	3	4	5
b)	Eğitim	1	2	3	4	5
c)	Güvenlik	1	2	3	4	5

38- Aşağıdaki Yerel Yönetim / Taşra Teşkilatı birimlerine ve çalışanlarına güven değerlendirmelerinizi işaretleyiniz?

YEREL YÖNETİCİLERE GÜVEN		Hiç Güvenmiyorum	Güvenmiyorum	Kısmen Güveniyorum	Güveniyorum	Tamamen Güveniyorum
a)	Kocaeli Valisi	1	2	3	4	5
b)	İl Özel İdare Müdürü	1	2	3	4	5
c)	İl Sağlık Müdürü	1	2	3	4	5
ç)	İl Milli Eğitim Müdürü	1	2	3	4	5
d)	Büyük Şehir Belediye Başkanı	1	2	3	4	5
e)	Bağlı Olduğunuz İlçe Kaymakamı	1	2	3	4	5
f)	İlçe/Belde Belediye Başkanı	1	2	3	4	5
g)	Mahalle Muhtarı	1	2	3	4	5

YARARLANILAN YAYINLAR

Adaman, Fikret ve Çarkoğlu, Ali, 2000, **Türkiye'de Yerel ve Merkezi Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV Yayınları, İstanbul.

Adaman, Fikret, Çarkoğlu, Ali ve Şenatalar, Burhan, 2001, **Hane Halkı Gözünden Türkiye'de Yolsuzluğun Nedenleri ve Önlenmesine İlişkin Öneriler**, TESEV Yayınları, İstanbul

Adaman, Fikret, Çarkoğlu, Ali ve Şenatalar, Burhan, 2003, **İş Dünyası Gözünden Türkiye de Yolsuzluğun Nedenleri ve Önlenmesine İlişkin Öneriler**, TESEV Yayınları, İstanbul

Adaman, Fikret, Çarkoğlu, Ali ve Şenatalar, Burhan, 2004, **Türkiye'de Yerel ve Merkezi Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV Yayınları, İstanbul.

Allport, Gordon W., 1958, **The Nature of Prejudice**. New York: Doubleday, Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002) içinde.

Andersen, Hele Sundgaard, 2001, **What Role Does Trust Play in Network Steering?**, Roskilde Univercity, Denmark.

Ateş, Hamza, 2004, **Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni,** Çağdaş Kamu Yönetimi I-II, içinde Edt. Acar, Muhittin ve Özgür, Hüseyin, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003-2004**.**

Baier, A., 1986, **"Trust and Antitrust"**, Ethics, No.96, pp. 231-260.

Barnes, C. and Gill, D. 2000, **Declining Government Performance?: Why Citizen Don't Trust Government**, Wellington, New Zealand: State Services Commision.

Baş, Türker, 2003, ***Anket***, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Beck, U., 1992, **Risk Society: Towards a new Modernity**. Translated by Mark Ritter. London: Sage.

Belanger, Jean vd., 2001, **Buıldıng Trust: A Foundatıon of Rısk Management,** A Paper Developed for CCMD's Action-Research Roundtable on Risk Management, in Canada, Chaired by Ian Shugart

Bianco, William, 1994, **Trust: Representatives and Contituents,** University of Michigan Pres.

Bok, Derek, 2001, **The Trouble With Government**. Cambridge, MA: Harvard University Press, in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002).

Bouckaert, Geert. 1995. **"Charters As Frameworks for Awarding Quality: The Belgian, British and French Experience**." Trends in Public Service Renewal: Recent Developments and Concepts of Awarding Excellence, eds. Herman Hill and Helmut Klages. Frankfurt a. M.: Lang.

Bouckaert, Geert; Van de Walle, Steven, 2001, **Government Performance and Trust in Government**, Paper for the Permanent Study Group on Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference, Vaasa, Finland.

Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K., 2002, **Identity vs Performance: An Overview of Theories Explaining Trust in Government**, Public Management Institute Department of Political Science, Faculty of Social Science, Katholieke University Leuven, Belgium.

Bouckaert, G. & Van de Walle, S., 2003, **Quality of Public Service Delivery and Trust in Government, In: Governing Networks**: EGPA Yearbook, Ed. Ari Salminen. Amsterdam: IOS Press. pp. 299-318

Bovard, James, 2001, **Government Trust Grows Despite Its Inability to Protect** www.fff.org.

Breeman, Gerard, 2003, **Explaining Failures of Regaining Public Trust**.The case of agricultural policy-formation in the Netherlands, Paper to be presented on the EGPA Annual Conference Oeiras

Christensen, Tom and Laegreid, Per, 2003, **Trust in government – the significance of modernism, political cynicism and integration in Norway,** Paper to be presented at the EGPA Annual Conference, Workshop on "Quality, Satisfaction and Trust in Government: Reassessing Trust in a Reinvented Government", Oeiras, Portugal, 3-6 September 2003.

Citrin, Jack. Comment, 1974, **The political relevance of trust in government**. American Political Science Review, 68(3):973-988. Bouckaert Geert & Van de Walle Steven (2001), içinde.

Citrin, Jack and Donald P. Green, 1996, **"Presidential Leadership and the Resurgence of Trust in Government."** British Journal of Political Science 16(4):431-53. in Bouckaert Geert & Van de Walle Steven (2001).

Coleman, James S. 1990. **Foundations of Social Theory**. Cambridge, Mass.: Harvard University Press. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002), içinde.

Coşkun, Selim 2003, **"Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımları"**, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar içinde Asım Balcı vd., Seçkin Yayıncılık, Ankara ss. 39-55

Coulson, Andrew. 1998. **" Trust and Contract in Public Sector Management."** Pp. 9-34 in Trust and Contracts: Relationships in Local Government, Health and Public Services, ed. Andrew Coulson. Bristol: The Policy Press. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002), içinde.

Craig, W. Thomas, 1998, **Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees**, Administraion and Society İssue 2, sy 166

Crosby, Lawrence A., Kenneth R. Evans, and Deborah Cowles. 1990. **"Relationship Quality in Services Selling: an Interpersonal Influence Perspective."** *Journal of Marketing* 54(3):68-81. in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002)

Crozier, M., S. Huntington, and J. Watanuki, 1975, **The Crisis of Democracy**. New York: University Press. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002), içinde.

Çarkoğlu,Ali; Ergüder, Üstün; Kalaycıoğlu, Ersin; 2002, **Türkiye Seçmen Eğilimleri Araştırması,** Sabancı Üniversitesi, Sanat ve Sosyal Bilimler Fakültesi, TESEV, www.tesev.org.tr.

Çarkoğlu.Ali; Kalaycıoğlu, Ersin; 2006, **Türkiye'de Sosyal Tercihler Araştırması**, Milliyet, 14 Haziran 2006.

Çetinkaya, Zeynep, 1997, **Siyasetçiye Güven Kalmadı**, www.milliyet.com.tr.

Dahrendorf, Ralf. 2000. "**Afterword**." Pp. 311-14 in Disaffected Democracies: **What's Troubling the Trilateral Countries**, eds. Susan J. Pharr and Robert D. Putnam. Princeton: Princeton University Press.

Dalton, Russell J. 1999. "**Political Support in Advanced Industrial Democracies."** Pp. 57-77 in Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance, ed. Pippa Norris. Oxford: Oxford University Press. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002), içinde.

Deakin, Nicholas. 1994. **"Accountability: the Superstructure."** Policy Studies 15(3):1-15.

Deakin, Nicholas and Anthony Wright. 1990. "Introduction." Pp. 1-16 in **Consuming Public Services**, eds. Nicholas Deakin and Anthony Wright. London: Routledge. in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002).

Deschouwer, Kris. 1998. "**Op Verkenning in De Kloof**." Pp. 77-100 in Wantrouwen En Onbehagen, ed. Elchardus Mark. Brussel: VUBPress. in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002).

DİE , 2004, **Yaşam Memnuniyet Araştırması 2003**, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

DİE , 2005, **Yaşam Memnuniyet Araştırması 2004**, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.

Dierickx, Guido, Caroline Gijselinckx, and Peter Thijsen. 1996. **"Culturele Deprivatie En Politieke Aliënatie: Een Tussentijds Rapport."** Res Publica 38(3-4):631-56. in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002).

Earle,C. And G.T.Cvetkovich, 1995, **Social Trust:Toward a Cosmopoliten Society**, Praeger, New York. in Andersen, Hele Sundgaard, 2001, What Role Does Trust Play in Network Steering?, Roskilde Univercity, Denmark.

Easton, David, 1965, **A Systems Analyis of Political Life,** New York. Bouckaert vd.,2002, içinde.

Erdem, Ferda (ed.), 2003, **Sosyal Bilimlerde Güven**, Vadi Yayınları, Ankara.

Eryılmaz, Bilal,2002, **Kamu Yönetimi**, Ankara

Eurobarometer (EB) 2006, **Avrupa Birliğinde Kamu Oyu** Araştırmaları, Bahar 2006, Eurobarometer 65 Araştırması Türkiye Raporu, Avrupa Komisyonu Türkiye Delegasyonu Raporu, www.eurobarometer.org.

Friedrichs, David O. 1980. **"The Legitimacy Crisis in the United States: A Conceptual Analysis."** Social Problems 27(5):540-555. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K., 2002, içinde.

Fukuyama, Francis, 2000, **Güven: Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması,** İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Gambetta, D, 1988, **Trust Making and Breaking Cooperative Relations**, Basil Blackwell, Oxford. in Andersen, Hele Sundgaard, 2001, What Role Does Trust Play in Network Steering?, Roskilde Univercity, Denmark.

Gamson, William. A., 1968, **Power and Disconnect**, Homewood, IL: Dorsey.

Giddens,A., 1990, **The Consequences of Modernity**, Policy Pres, Cambridge. in Andersen, Hele Sundgaard, 2001, What Role Does Trust Play in Network Steering?, Roskilde Univercity, Denmark

Glaser, Mark A. and Hildreth, Bartley W. 1999, **Service delivery satisfaction and willingness to pay taxes**. Public Productivity and Management Review. 1999; 23(1):48-67.

Hardin, Russell. 1999, **"Do We Want Trust in Government?"** Pp. 22-41 in Democracy and Trust, ed. Mark E. Warren. Cambridge: Cambridge University Press. Bouckaert vd., 2002, içinde.

Hibbing, John R. and Elizabeth Theiss-Morse. 1995. **Congress As Public Enemy: Public Attitudes Toward American Political Institutions**. Cambridge: Cambridge University Pres. Bouckaert vd., 2002, içinde.

Himmelberg, Charles P. and Gregory Wawro. 2001. **"Is All Politics Local? National Elections and Local Economic Conditions.".** Bouckaert vd., 2002, içinde.

Hodges, Michael, 2003, **Report on Trust in Government and Media**, Grantfather Economic Reports USA. Bouckaert vd., 2002, içinde.

Holmberg, Soren, 1999, **" Down and Down We Go: Political Trust in Sweden."** Pp. 103-22 in Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance, ed. Pippa Norris. Oxford: Oxford University Press.

Hoogland DeHoog, Ruth, David Lowery, and William E. Lyons. 1990. **"Citizen Satisfaction With Local Government: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations."** *Journal of Politics* 52(3):807-37. Bouckaert vd., 2002, içinde.

Huseby , B.M., 2000, **Government performance and political support**: a study of how evaluations of economic performance, social policy and environmental protection influence the popular assessments of the political system, Institutt for sosiologi og statsvitenskap, Trondheim .

Inglehard, Robert, 1997, **"Postmaterialist Values and the Erosion of Institutional Authority,"** in Nye, Joseph S.,Jr., Phillip D. Zelikow and David C. King, eds., Why People Don't Trust Government. Cambridge:Harvard University Press, 1997, pp. 217-236. in Sims, 2001.

Internal Revenue Service (IRS), 2001, **Internal Review Service Progress Report**. Internal Revenue Service. December 2001.

Kaase, Max, 1999, **"Interpersonal Trust, Political Trust and Non-Institutionalised Political Participation in Western Europe."** West European Politics 22(3):1-21. Bouckaert vd., 2002, içinde.

Klingemann, Hans-Dieter. 1999. **"Mapping Political Support in the 1990s: A Global Analysis."** Pp. 31-56 in Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance, ed. Pippa Norris. Oxford: Oxford University Press.

Kampen, J. K., B. Maddens, and J. K. Vermunt, 2002, **"Quality of public service delivery and trust in government: A case study of the micro performance theory."** Journal of Social Policy. under review.

Kampen Jarl K., Van De Walle Steven, Bouckaert Geert, 2003, **On The Relatıve Role Of The Publıc Admınıstratıon, The Publıc Servıces And The Polıtıcal Instıtutıons In Buıldıng Trust In Government In Flanders**. Paper prepared for ASPA's 64th National conference 'The Power of Public Service', Washington D.C.

Kobi, Silvia, 1998, in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K., 2002, **Identity vs Performance: An Overview of Theories Explaining Trust in Government**, Public Management Institute Department of Political Science, Faculty of Social Science, Katholieke University Leuven, Belgium.

Kuechler, Manfred, 1991, **"The Dynamics of Mass Political Support in Western Europe: Methodological Problems and Preliminary Findings."** Pp. 275-93 in Eurobarometer: the Dynamics of European Public Opinion: Essays in Honour of Jacques-René Rabier, Karlheinz Reif and Ronald Ingelhart. Houndmills: Macmillan.

Kutlu, Önder, 2003, **Consolidating the Trust in Turkish Government**, University of Selçuk, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Konya, Turkey.

Lane, Jan-Erik and Ersson, Svante, 1994, **Comparative Politics: an Introduction and New Approach**. Cambridge: Polity Press.

Levi, Margaret, 1996, **A state of trust. Florence: European University Institute/Robert Schumann Centre**; (EUI Workinng Paper (RSC 96/23)). Bouckaert Geert & Van de Walle Steven, 2001, içinde.

Lewis, David J. and Weigert, Andrew, 1985, **"Trust As a Social Reality**." *Social Forces* 63(4):1985. Bouckaert vd. (2002) içinde.

Listhaug, Ola and Matti Wiberg. 1995. **"Confidence in Political and Private Institutions."** Pp. 298-322 in *Citizens and the State*, eds. Klingemann Hans-Dieter and Dieter Fuchs. Oxford: Oxford University Press.

Luhmann, Niklas, 1979, "**Trust: A Mechanizm For the Reduction of Social Complexity"** in Niklas Luhmann, Trust and Power: Two Works, New York: John Wiley and Sons,1-103.

Luhman, Niklas, 1988, "**Familiarity, Confidence, Trust: problems and alternatives**", in Gambetta, D, 1988, Trust Making and Breaking Cooperative Relations, Basil Blackwell, Oxford

Mackenzie, G. Calvin ve Labiner, M. Judith, 2002, **Opportunity Lost: The Rise and Fall of Trust and Confidence in Government After 11 September**. Center for Public Service, The Brookings Institution, USA

Maister, D. 1985. **"The Psychology of Waiting Lines."** The Service Encounter: Managing Employee-Customer Interaction in Service Business, eds. J. Czepiel, M. Solomon, and C. Surprenant. Lexington: Lexington Books. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K., 2002, içinde.

Mcallister, I., 1999, **The economic performance of governments**. In Critical citizens: global support for democratic governance. (Ed. P. Norris) pp. 188-203, Oxford University Press, Oxford 1999.

McGinnis, Patricia, 1997, **Restoring Public Trust in Government**, the essay written for Partnership for Trust in Government. www.trustingov.org.

Miller, A.H., & Listhaug, O. (1998). **Policy Preferences and political distrust: A Comparison of Norway, Sweden and the United States**. Scandinavian Political Studies, 21, 161-187.

Miller, Arthur H. and Listhaug, Ola, 1999, **Political performance and trust**. Norris, Pippa, (ed.). Critical citizens. Oxford: Oxford university press;; pp. 204-216.

Miller, Arthur H., and Stephen A. Borrelli, 1991, **"Confidence in Government During the 1980s**." *AmericanPolitics Quarterly*, Vol. 19, No. 2 (April 1991), pp. 147-173.

Mishler, William and Rose, Richard.1997, **Trust, distrust and skepticism: popular evaluations of civil and political institutions in post communist societies**. The Journal of Politics. 1997; 59(2):418-451. Bouckaert Geert & Van de Walle Steven, 2001, içinde

Misztal, Barbara A., 1996, **Trust in Modern Society**, Politiy Press UK.

Moon, M. Jae, 2002, **Can IT Help Government to Restore Public Trust?:Declining Public Trust and Potential Prospects of IT in the Public Sector,** Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)

Muller, Edward M. and Thomas O. Jukam. 1977. **"On the Meaning of Political Support."** American Political Science Review 71:1561-77. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002) içinde.

National Partnership for Reinventing Government (NPR),2001, **History of the National Partnership for Reinventing Government**: Accomplishments,1993 2000, A Summary, January 12, (archived),http://govinfo.library.unt.edu

Newton, Kenneth and Norris, Pippa 1999. **Confidence in public institutions: faith, culture or performance** [Paper at the annual meeting of the American Political Science Association, Atlanta, 1-5th september 1999, Panel 14-T2: What's troubling the trilateral democracies?].

Norris, Pippa, 1999, **"Introduction: the Growth of Critical Citizens."** Pp. 1-30 in *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*, ed. Pippa Norris. Oxford: Oxford University Press. Bouckaert vd., 2002 içinde.

Nye, J.S. Zelikow, P.D. and King D.C., 1997, **Why people don't trust government**, Harvard university press, Cambridge (Mass.).

OECD, 2000, **Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries**. Paris: OECD.

OECD. 2001. "**Government of the Future."** OECD Public Management Policy Brief no. 9 .

Papadakis, Elim,1999, **"Constituents of Confidence and Mistrust in Australian Institutions."** Australian Journal of Political Science, Vol. 34, Issue 1 (March 1999), pp. 75-93. Sims, Harvey 2001 ve Ryan 2000, içinde.

Perry, P. ve Webster, A., 1999, **New Zealand Politics at the Turn of the Millennium: Attitudes and Values about Politics and Government**, Auckland, Alpha Publications, Barnes ve Gill, 2000, içinde.

Poister ,T.H. and Henry, G.T., 1994,**Citizen Ratings of public and private service quality: a comparative perspective**. Public administration review *54*, 155-160.

Princeton Survey Research Associates and Pew Charitable Trust. 2000. **"Customers Judge the Performance of Federal Government Agencies: Report on the Findings**."

Privy Council Office and CCMD. 1996. "**Perceptions of Government Service Delivery**. Report of the Task Force on Service Delivery." Ottawa: Privy Council Office//CCMD.

Pulkkinen, Tuija., 2000, **The Postmodern and Political Agency**. Jyväskylä: SoPhi. Bouckaert vd. (2002) içinde.

Putnam, Robert D. 1995. **"Tuning in, Tuning Out: the Strange Disappearance of Social Capital in America."** PS: Political Science and Politics:664-83. Bouckaert vd. (2002) içinde.

Putnam, Robert D. 2000. **Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community**. New York: Simon and Schuster. Bouckaert vd. (2002) içinde.

Rhodes, R.A.W., 1997, **Undestanding Governance-Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability**, Open University Pres, Philadelphia.

Rose, Lawrence. 1999. "**Citizen (Re)Orientations in the Welfare State: From Private to Public Citizens?"** Pp. 131-48 in Citizenship and Welfare State Reform in Europe, Jet Bussemaker. London: Routledge.

Rotter, Julian B. 1967. **"A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust**." *Journal of Personality* 35(4):651-65. Bouckaert vd. (2002) içinde.

Rothstein, Bo., 2001, **"Creating Trust From Above: Social Capital and Institutional Legitimacy."** Bouckaert vd. (2002) içinde.

Ruscio, Kenneth P. 1996. **"Trust, Democracy, and Public Management: a Theoretical Argument."** *Journal of Public Administration Research and Theory* 6(3):461-77. Bouckaert vd. 2002 içinde.

Ryan, Neal, 2000, Public **Confidence in the Public Sector,** A Discussion Paper prepared for the Office of the Auditor General of Western Australia

Sims, Harvey, 2001, **Public Confidence in Government, and Government Service Delivery**, Canadıan Centre For Management Development (CCMD), Canada.

State Services Commission (SSC), 1996, SCC Briefing to the Incoming Government, New Zealand

Steen, Anton. 1996, **Confidence in institutions in post-communist societies**: the case of the Baltic states. Scandinavian Political Studies. ; 19(3):205-255.

Stipak, Brian. 1979. **"Citizen Satisfaction With Urban Services: Potential Misuse As a Performance Indicator."** Public Administration Review 39(1):46-52. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002) içinde.

Sztompka, Piotr. 1996. " **Trust and Emerging Democracy: Lessons From Poland**." *International Sociology* 11(1):37-62. Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002) içinde.

TESEV, 2000, **Türkiye'de Yerel ve Merkezi Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV Yayınları, İstanbul.

TESEV, 2001, **Hane Halkı Gözünden Türkiyede Yolsuzluğun Nedenleri ve Önlenmesine İlişkin Öneriler**, TESEV Yayınları, İstanbul

TESEV; 2002, **Türkiye Seçmen Eğilimleri Araştırması,** Sabancı Üniversitesi, Sanat ve Sosyal Bilimler Fakültesi, TESEV, www.tesev.org.tr.

TESEV, 2003, **İş Dünyası Gözünden Türkiyede Yolsuzluğun Nedenleri ve Önlenmesine İlişkin Öneriler**, TESEV Yayınları, İstanbul

TESEV, 2004, **Türkiye'de Yerel ve Merkezi Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, TESEV Yayınları, İstanbul.

TESEV; 2006, **Türkiye'de Sosyal Tercihler Araştırması**, Milliyet, 14 Haziran 2006.

Thomas, Rosamund, 2000, **Public Trust, Integrity and Privatisation,** Paper delivered at the Canadian Conference, September Ottawa.

TİHAK, 2003, www.tihak.gov.tr.

TOKİ, 2003, **Yönetişim Grubu Atelye Çalışmaları**, www.toki.gov.tr

TÜSİAD, 2002, **Kamu Reformu Araştırması**, TÜSİAD Yayınları, Yayın No:TÜSİAD-T/2002-12/335, İstanbul.

UNDP, 2002, **Birleşmiş milletler Kalkınma Proğramı Uluslar arası toplanyı bidirisi**.

UNESCAP, 2003. **What is Good Governance**, www.unescap.org.

Uslaner, Eric M. 1999. **" Is Washington Really the Problem."** . in Bouckaert Geert, Van de Walle Steven, Maddens Bart, Kampen Jarl K. (2002).

Uslaner, Eric M 2000. "**Trust, Democracy, and Governance**." Bouckaert vd. (2002) içinde.

Van de Walle, Steven, 2002. **Public Service Performance and Trust in Government:The Problem of Causality**, Paper prepared for the Annual Conference of the EGPA, Study Group 2: Productivity and Quality in the Public Sector, Postdam,

Van De Walle Steven, Kampen Jarl K., Bouckaert Geert & Maddens Bart, 2002, **Servıce Delıvery Satısfactıon And Trust In Government: The Mıcro-Performance Hypothesıs**, Paper presented at ASPA's 63rd National conference, Phoenix.

Van de Walle, Steven; Kampen, Jarl K. & Bouckaert, Geert, 2003, **Deep Impact For Hıgh Impact Agencıes?**, Assessing the role of bureaucratic encounters in evaluations of government. Paper prepared for the EGPA Annual Conference. Oeiras, Portugal.

Vigoda, Eran ve Yuval, Fany, 2003, **Managerial quality, administrative performance, and trust in governance revisited: A follow-up study of causality,** Department of Political Science The University of Haifa

World Economic Forum (WEF), 2003**, Declining Public Trust: Foremost a Lieadership Problem**, basın bildirisi1 4 Ocak 2003, Cenevre, İsviçre

www.E-government.govt.nz.

www.e-democracy.org

www.europa.eu.int.

www.eva.state.va.us

www.hodges.home.att.net .

www.open.seoul.go.kr

www.sro.uis.edu.

www.weforum.org.

ÖZGEÇMİŞ

1975 yılında Ankara'da doğdum. İlk ve orta öğrenimimi Ankara'da tamamladım. Lise eğitimimi İstanbul'da Deniz Astsubay Hazırlama Okulunda tamamladım. Lisans Eğitimimi Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünde, 2001 yılında tamamladım.

1994 ve 2003 yılları arasında İtalya, İspanya ve Fransa gibi Avrupa ülkelerine görev amaçlı olarak ziyaretlerde bulundum. 1998, 1999 ve 2003 yıllarında mesleki eğitim ve görev maksadı ile Amerika'da bulundum. Yabancı dil bilgimi geliştirerek akademik eğitim ve çalışmalara hazırlık yaptım.

2003 yılında Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Yüksek Lisans Programında Lisans Üstü Eğitimime başladım.

Temmuz 2006 tarihinden itibaren Deniz Astsubay Meslek Yüksek Okulu Komutanlığında (Altınova\YALOVA) öğretim elemanı olarak görev yapmaktayım.

Murat KÖYLÜ
Kocaeli, EYLÜL 2006