

VATANDAŞLARIN GÜVEN ALGILARININ VE VATANDAŞLA DEVLET
ARASINDAKİ PSİKOLOJİK SÖZLEŞMENİN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİNE
YÖNELİK UYGULAMALI BİR ARAŞTIRMA¹

A PRACTICALLY APLIED RESEARCH ON THE EFFECT OF “CITIZENS
PERCEPTION OF TRUST” AND OF “PSYCHOLOGICAL CONTRACT BETWEEN
CITIZENS AND THE STATE” ON PUBLIC ADMINISTRATION

Doç. Dr. Erol TURAN¹, Bilgisayar İşletmeni Emre AYDİLEK², Okutman Hayati TABAN³

¹Kastamonu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

²Kastamonu Üniversitesi, BAP Koordinatörlüğü

³Kastamonu Üniversitesi, Yabancı Diller MYO

eturan@kastamonu.edu.tr, eaydilek@kastamonu.edu.tr, htaban@kastamonu.edu.tr

ÖZET

Devlete güven konusu çok boyutlu bir konudur. Konunun kültürel, dinsel, ekonomik, politik, sosyolojik ve psikolojik gibi birçok yönü bulunmaktadır. Başka bir ifadeyle, devlete güveni etkileyen ve yönlendiren pek çok faktör mevcuttur. Şimdiye kadar bu faktörlerin birçoğu çeşitli açılardan ele alınıp incelenmiştir. Ancak bu faktörler arasında içsel motivasyonlar olarak nitelendirilebilecek faktörler ülkemizde daha yeni yeni çalışma konusu olmaktadır. Çalışmamızın önemi ve diğerlerinden farklılığı bu noktada ortaya çıkmaktadır.

Bireylerin devlete güven algılarının sosyo-psikolojik, kültürel ve sosyolojik faktörlerin rolünü temel alarak yapılacak bu çalışmanın iki yönü bulunmaktadır. Çalışmanın ilk kısmında öncelikle bireylerin devlete güven algılarının temel dinamikleri ortaya konularak bu algının genel karakteristikleri üzerinde durulacaktır. Daha sonra güven duygusunu açıklayan kuramsal modeller temel alınarak bireylerin devlete güven duygularında etkili olduğu düşünülen sosyo-psikolojik, sosyo-kültürel ve sosyo-ekonomik faktörlere yönelik olarak bireylerin tutumları ve algıları tespit edilmeye çalışılacaktır. Bu amaçla kapsamlı bir ampirik alan araştırması yapılacak ve son olarak çeşitli istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bilgi ve bulgular, sonuçlarıyla birlikte yorumlanarak çeşitli akademik ve pratik politika önerilerinde bulunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, Neoliberalizm, Kamu Hizmeti, Etkinlik, Verimlilik

ABSTRACT

Trust towards state is a multi-dimensional issue. This issue has cultural, religious, economic, political, sociological and psychological dimensions. In other words, there have been various factors that affects and conditions trust towards state. Many of these factors are investigated in many different ways, so far. Yet, the factors that could be categorized as internal motivations have just been recently under-researched. That is why our research is not only important but also distinctive.

¹ Bu çalışma Kastamonu Üniversitesi BAP Koordinatörlüğü tarafından desteklenmiştir.

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

This research based on the role of socio-psychological, cultural and sociological factors on citizens' perception of trust towards state does have two different parts. In the first part, key determinant of citizens' perception of trust towards state and its general characteristics will be investigated. Subsequently, based on the theoretical models concentrated on determinants of trust, individuals' attitudes and perceptions towards socio-psychological, socio-cultural and socio-economic factors – all postulated as the determinants of citizens' perception of trust towards state – will be identified. To achieve this, an empirical field research will be conducted and consequently data and findings acquired by various statistical analyses will be interpreted together with the results. As a consequence, possible academic and practical (political) policies will be proposed.

Key Words: Public Administration, Perception of Trust, Psychological Contract, Inner Motivation, Ethics.

1. GİRİŞ

Son yıllarda kamu yönetimi alanında yönetim sorunlarına ve ortaya çıkan rüşvet olaylarına artık daha fazla dikkat çekilmektedir. Özellikle patrimonial ya da neo-patrimonial yapının hâkim olduğu toplumlarda patronaj ilişkileri, yozlaşma ve rüşvet araştırmaları, devletin niteliğini betimlemek amacıyla kullanılmıştır. Genel olarak patronaj ve yolsuzluk olgusu, kamu yönetimi sistemine ve devlete olan güvenin zayıflamasını ve buna bağlı olarak da tüm alanlarda kuralların çiğnenmesi davranışını ve ahlaki normların ve değerlerin çöküşünü beraberinde getirdiği yönünde genel bir kanaat mevcuttur (Adaman vd., 2004). Bu açıdan patronaj ve yolsuzluk, devletin kapasitesinin ya da kamu yönetimi sisteminin idari kapasitesinin düşük oluşun bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Kuşkusuz bu tartışma götürmeyen bir gerçektir. Ancak devlet tartışması ile ilgili çözümleme, bir devletin devletlilik (*stateness*) düzeyinin ölçümünde patronaj ve yolsuzluğun yanı sıra can ve mal güvenliği ile mülkiyetin korunmasının daha öncelikli olduğunu göstermektedir. Bu açıdan patronaj ve yolsuzluk olgularının devletin niteliği açısından önemli bir öge olmakla birlikte bir devletin niteliğini açıklamada tek başlarına yeterli olmadıkları söylenebilir. Başka bir deyişle, patronaj ve yolsuzluk olguları devletin niteliğinin belirlenmesinde önemli ve kritik göstergeler olmakla birlikte, ancak bu göstergelerin diğer göstergelerle birlikte değerlendirildiğinde bir anlam ifade edecekleri varsayılmaktadır (Gökçe, 2007). Kuşkusuz devletin niteliğini betimlemede başka yöntemler de mevcuttur. Sözgelimi kamu kurumlarının her biri tek tek ele alınabilir ve bu kurumlar, bürokratik performansları, şeffaflık düzeyi, yaklaşım biçimleri, verimlilik açılarından analize tabi tutulabilirler (Rauch ve Evans, 2000; Keefer ve Knack, 1997; Tanzi, 2000).

Kuramsal tartışmalar bir devletin yapısal niteliğinin temelde iki boyutta çözümlenebileceğini ortaya koymaktadır. Bunlardan ilki, ülkenin siyasal, sosyal ve ekonomik göstergeleridir; diğeri ve daha da önemlisi ise, devleti oluşturan bireylerin devlete ilişkin psikolojik algılarıdır. Başka bir deyişle, kendisine has birtakım özelliklere sahip kurumlar bütününden oluşan devletin niteliğinin belirlenmesinde en önemli ve temel ilkenin, devletin vatandaşlarının başta can ve mal güvenliği olmak üzere sosyal, siyasal ve iktisadi haklarını ne ölçüde koruyup koruyamadığı ve yatay ve dikey meşruiyetin sağlanıp sağlanamadığı sorusu olmaktadır (Dinler, 2003). Daha açık bir ifadeyle, bir devletin kaderi, temel olarak halkın devletin meşruluğuna olan inancı ile yakından ilişkili olmaktadır. Bu bağlamda devletin niteliği ile ilgili kritik boyut, bir fikir ya da his olan “güven”dir. Meşruiyet ise, vatandaşların devlete karşı olan davranışlarının ölçüsüdür (Holsti, 1996). Başka bir deyişle, meşruiyet, devletin haklılığına duyulan tam ve kesin inançtır. Bu ise, toplumun devlete ya da kamu kurumlarına duyduğu güven ve bu kurumların sunduğu hizmetlerden aldığı memnuniyetle orantılıdır (Adaman ve Çarkoğlu, 2000).

Ancak vatandaşların güven duyma ya da duymama tutumları sadece memnuniyetleri ile bağlantılı olmayıp, birçok sosyal ve psikolojik faktör tarafından belirlenmektedir. Bazı bireyler her şartta güven tutumlarını kollar ya da sürdürürken, yolsuzluk ve patronaj olasılıklarına rağmen güven duygularını devam ettiren bireyler de bulunmaktadır. Birçok sosyo-ekonomik tercihte olduğu gibi bireyler güven konusunda da birbirlerinden farklı içsel motivasyonlara, etik normlara ve ahlaki

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

tutulmaya sahip görünmektedir. Bu nedenle son dönemde kamu yönetimi literatüründe araştırmalar, kamu kurumlarına güven ve bunu belirleyen psikolojik faktörler üzerine yoğunlaşmıştır.

Güven ayrıca bireyle devlet, bireyle kamu otoritesi ve bireyle toplum arasındaki etkileşimler ve ilişkilerle de bağlantılıdır ve bu bağlantılar bireyin hem içsel motivasyonunu hem de ilişkilerini etkilemektedir. Son dönemde oldukça popüler hale gelen yeni kurumcu iktisat literatürü, yasalar, kurallar ve resmi örgütler gibi formel kurumlardan daha çok siyasi yönetim, toplumsal normlar, kültür ve yazılı olmayan davranış kuralları gibi informal kurumların, toplumların ekonomik gelişme ve yapılarında belirleyici olduğunu ortaya koymuştur. Bu açıdan güven ilişkisinde de yazılı olmayan ve bireyle diğer aktörler arasındaki etkileşimden oluşan ilişkiler sistemi ve informal kurumlar bütünü söz konusudur. Bu yapı, taraflara haklar ve ödevler yükleyen ve karşı tarafın davranışlarını da şekillendiren bir *psikolojik sözleşme* olarak da görülebilir.

Çalışma, güven tutumunu işte bu psikolojik sözleşme ve bunun belirlediği karşılıklı ilişki ahlaki çerçevesinde incelemeyi hedeflemektedir. Bu açıdan –kültürel farklılıkların etkisini görebilecek biçimde- kültürel ve etnik çeşitliliği içinde barındıran, - güven duygusuna yatkınlık yaratan kamu yönetimi sisteminin birey davranışları üzerindeki etkilerini görmeyi kolaylaştıracak biçimde- şeffaflığın (*transparency*) ve hesapverebilirliğin (*accountability*) yaygınlaşmadığı ve çokça tartışıldığı Türkiye’de vatandaşların güven duygusunu ve tutumunu izah etmekte psikolojik faktörlerin ve kamu yönetiminin kabiliyetini araştırmayı amaçlamaktadır.

2. KAMU YÖNETİMİ VE GÜVEN

Kurumların toplum tarafından değerlendirilmelerinde güven faktörü kuşkusuz çok önemlidir. Bireyler, güven duydukları kurumlara karşı daha olumlu yaklaşmaktadırlar. Bireylerin söz konusu kuruma olan güvenleri arttıkça da bu kurumun performansını daha iyi bulmaları (Adaman ve Çarkoğlu, 2000) ancak bunun yanında bu kurumlarda etik dışı davranışların yaygınlığı konusunda olumsuz (negatif) bir kanaate de sahip olmaları söz konusu olmaktadır. Bir başka deyişle, etik dışı davranışların toplumda yaygınlaştığı şeklindeki algı kamu kurumlarına ve özellikle de devlete olan güven düzeyini olumsuz etkileyerek düşürmektedir. Son yıllarda birçok ülkede, devlete duyulan güven gözle görülür biçimde azalmakta ve vatandaşla devlet arasında oluşan bu güven açığı, devletin ve kurumlarının meşruiyetini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yolsuzluk, kötü yönetim uygulamaları ve kamu görevlilerinin etik dışı davranışları vb. vatandaşların demokrasiye olan inancını da sarsarak hukuk güvenliğini zedelemekte ve toplumdaki ahlaki yozlaşmayı bir bakıma körüklemektedir. Özellikle 1960’lardan beri dünya genelinde vatandaşların devlete ve dolayısıyla da kamu kurumlarına duydukları güvende bir azalma eğilimi olduğu açıkça gözlemlenmektedir (Blind, 2007). Bu alanda yapılan araştırmalar, bu güven azalmasında birçok faktörün etkili olduğunu göstermektedir (Welch, 2004).

3. ETİK DAVRANIŞLAR VE PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Etik kavramı tanımlanması, içeriğinin ne olduğu konusunda zorluklar yaşanan ve literatürde çok sık olarak tartışılan bir konudur. Bu bağlamda etik, bir prensipler ya da değerler kümesi olarak değerlendirilebilir (Kılavuz, 2003). Diğer taraftan, çok tartışılan konulardan birisi de etik ölçüler geliştirilirken dinamiklerin neler olacağı hususudur (Steiner and Steiner, 1985). Etik ilkeler geliştirilirken genelde temel dinamikler, adalet ilkesi, insan hakları ilkesi, faydacılık ve bireysellik ilkeleri olmaktadır. Adalet ilkesi, bütün kararların dayanıklı, tarafsız, toplum vicdanına uyan ve gerçeklere dayalı olması üzerinde odaklaşmıştır. Sözgelimi, herhangi bir konuda karar verecek bir yöneticinin konuya ilişkin bu ayrıntılardan haberdar olması verilecek kararın sağlıklı sonuçlar ortaya koyabilmesi açısından gereklidir. İnsan hakları ilkesi ise bireylerin toplum içinde varlığı, bütünlüğü ve temel insani haklar üzerinde yoğunlaşır. Faydacılık ilkesinin anlamı ise herkes için maksimum faydayı sağlayacak kararların verilmesidir. Bireysellik ilkesi ise, bireylerin temel amaçlarının öncelikle kişisel amaçlarını gerçekleştirmek ve bireysel kazançlarını arttırmak olduğunu ifade eder (Longenecker vd., 1988).

Etik kavramı neyin iyi-doğru ve neyin kötü-yanlış olduğunu araştıran, insan hayatının gerçek amacının ne olması gerektiğini soruşturan, ahlaklı ve erdemli bir yaşayışın hangi unsurları içerdiğini irdeleyen felsefe dalı anlamında da açıklanmaktadır (Cevizci, 2002). Etik, ödev, yükümlülük,

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

sorumluluk, gereklilik ve erdem gibi kavramları analiz eden; doğruluk ya da yanlışlıkla, iyi ve kötüyle ilgili ahlaki yargıları ele alan ahlaki eylemin doğasını soruşturan ve iyi bir yaşamın nasıl olması gerektiğini açıklamaya çalışan felsefenin bir dalıdır. Etik bir kişinin ya da grubun davranışlarına rehberlik eden doğrunun veya yanlışın, iyi veya kötünün standartlarını oluşturan moral ilkelerinin kodu olarak da tanımlanabilir (Kılavuz, 2003). Aynı zamanda etik, iyi ve kötü hakkında bir bilim ya da belirli bir grup veya her insan için geçerli genel eylem kurallarının toplamıdır (Özlem, 2004). Denhardt etik kavramını, kişisel ve sosyal moral deneyimlere ussallığın sistematik bir şekilde uygulanarak insan davranışlarını yönetecek kuralların belirlenmesi olarak tanımlamaktadır (Denhardt ve Denhardt, 2009). Bowman etiği, bireylerin değerlerini uygulama yolu; karar vermede kullanılacak bir güdüleme sistemi olarak tanımlamaktadır. Bowman'a göre etik "olanla olması gereken arasındaki boşlukta yer alır" (Bowman, 1991). Benzer bir tanımlı da Wittmer yapmıştır. Wittmer'e göre etik, gruplar halinde birlikte yaşayan insanların ortak çıkarlarının optimize edilmesi için, insani çıkarlardaki çatışmaların nasıl halledileceğini gösteren ve temel kılavuzlar temin eden normlar ve ilkeler bütünüdür (Wittmer, 2000).

Sözü edilen tanımların ortak noktalarını şu şekilde özetlemek mümkündür. Etik, bir insanın doğru ile yanlış ayırt ederken kullandığı kişisel kriterler anlamına gelmektedir. Kişilerin nasıl davranmaları gerektiğini gösteren etik; görev ve sorumlulukları esas alan bir davranış kuralı ya da disipline işaret etmekte ve bir kişinin neyi yapıp neyi yapmaması gerektiği konusunda davranış biçimi tanımlayan kuralları konu edinmektedir (Kutlu, 2008). Etiğin amacı da şu şekilde belirlenebilir: İnsanın bireysel ve toplumsal yaşamdaki davranışları ile ilgili sorunları incelemek; iyi-doğru hareketin ne olduğunu araştırmak; iyi insan olmanın gerektirdiği özellikleri ve bireyin davranışlarını belirleyen ve sınırlayan kuralları temellendirmek, ahlakın ana öğeleri olan iyilik, kötülük, erdem, mutluluk, ahlaki kişilik, onurlu yaşama vb. kavramları belirleyip yorumlamaktır (Akarsu, 1984).

Bu açıdan kamu yönetiminde psikolojik sözleşmenin analizi kapsamında etik davranışlar ve buna bağlı olarak karşılıklı güven uyumu şu unsurlara bağlı olarak şekillenir. İlk olarak, kamu kurumlarına güven bireyin içsel motivasyonuna da bağlıdır ve içsel motivasyon dış faktörler (dışsal motivasyon) tarafından etkilenir. İkinci olarak güven ilişkisi, devlet ve birey arasında cereyan eden bir etkileşimdir ve güven uyumu, bireyin hizmeti ödediği vergilere karşılık olarak algılayıp algılamamasından, sistemin adaletine ilişkin algısına, kamusal kararlara katılma düzeyleri ve ülkenin politik yönetim sistemine kadar birçok kurumsal unsur tarafından şekillendirilir. Son olarak güven ilişkisi birebir kamu hizmetini sunan kamu görevlileri ile birey/vatandaş arasında gerçekleşen bir sosyo-psikolojik ilişkidir ve kamu kurumunun bireye muamele biçimi bireyin güven algısını ve düzeyini etkileyecektir.

Genelde sosyo-psikoloji ve bilişsel-psikoloji alanında yapılan çalışmalarda belirli davranışları güdülemek için yapılan dışsal müdahalelerin aynı davranışın içsel motivasyonlarını dışlayabileceğini ortaya koymaktadır (Deci, 1971; Pittman ve Heller, 1987; Lane, 1991). Bu etki, belirli şartlar altında dışsal güdüleyicilerin içsel motivasyonu aşındırdığı ve negatif sonuçlar doğurduğunu da göstermektedir (Lepper ve Greene, 1978; Feld, Frey ve Torgler, 2006).

Bu teoriye kamu yönetimi uygulaması açısından bakıldığında dışsal güdüleyicilerin şu tip yollarla güven oluşumunun içsel motivasyonu üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir (Frey 1997; Frey, 2003): Dışsal müdahaleler, bireylerde kontrol altında tutulduğu algısı yarattığında içsel motivasyonu bozabilmektedir (dışlama etkisi – crowding-out effect). Destekleyici algılandıklarında içsel motivasyonu devam ettirir ya da artırır (içselleme etkisi – crowding in effect). Hangi etkinin gerçekleşeceği bireyin benlik duygusu (self-determination) ve özsaygısına (self-esteem) bağlı psikolojik süreçle ilgilidir. Eğer bireyin benlik duygusu yüksekse kamu otoritelerinin zorlayıcı bir faaliyeti olarak yasaklamalara ilişkin düzenlemeleri, güven duygusunu olumsuz yönde daha çok etkileyecektir. Öte yandan yasaklamalar kadar, emir yayımlama, kural ve düzenleme yaratma gibi her tür dışsal müdahale içsel motivasyonu negatif etkileyebilir. Bu takdirde kamu otoritesi tarafından uygulanan caydırıcılık bireylerin mevcut işleyişe güveni bakımından içsel istekliliğini dışlayabilir.

Bu çerçeveden bakıldığında sadece dışsal faktörlerle güven uyumunu sağlamak mümkün gözükmemektedir. Dışsal güdüleyicilerle güven duygusunun önemli bir ögesi olarak içsel motivasyon arasında dinamik bir etkileşim vardır. Elbette sadece güven esas alındığında bile caydırıcılığın bir

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

fonksiyon göreceği söylenebilir. Dışsal müdahaleler olarak caydırıcılık faktörlerinin, vatandaşla idare arasındaki ilişkinin biçimi ve ihlal edici eylemle buna uygulanacak cezanın oranı arasındaki denge gözetilerek yapılandırılması gerekecektir.

Vatandaşa saygısız muamelenin güven duygusunu zayıflatacağı ve yeniden güven oluşturmanın maliyetini daha da yükselteceği kamu otoritesi tarafından da dikkate alınır. Görevliler, işleyişte yüksek düzeyde güven ilişkisi varsa saygılı biçimde davranacaklardır. Zira vatandaşların yasal yükümlülüklerini yerine getirmesi (psikolojik sözleşmeye uygun davranması) sadece onların güven algılarına değil siyasal/kurumsal sistemin işleyişinde ki etik kurallarına da bağlıdır. Etik kurallar özellikle güven duygusu düşük bireylerin bu tutumlarını değiştirmek için kullanılır.

3.1. Kurumlara Duyulan Güven Ve Etik

Sosyal bilimciler tarafından güvenin sosyal yaşamdaki önemine sıkça vurgu yapılmış olsa da güven kavramının ne anlama geldiği veya nasıl tanımlanması gerektiği konusunda henüz ortak bir görüş birliğine ulaşılmış değildir (Kramer, 1999). Bunun da temel nedeni; güven kavramının çok boyutlu bir olgu olmasından kaynaklanmaktadır. Güven kavramı konusundaki belirsizlikler; güven ile ilgili çok farklı yaklaşımların olması; güven konusunu inceleyen her disiplinin konuya kendi perspektifinden bakması, (Frankema ve Costa, 2005) ve güven konusunun farklı toplumlar içerisinde toplumun örf, adet, gelenek, değer, din, ideoloji gibi ahlaki, sosyal ve kültürel unsurlarına göre anlam kazanması nedeniyle ortaya çıkmaktadır.

Coleman, güven kavramını “belirsizlik altında iş birliği yapma kararı” (Coleman, 1990); olarak, Hardin, “birbiri içerisine geçmiş çıkarlar” (Hardin, 2002) şeklinde, Braun, “nesnelere yönelik belirli standartlara ve beklentilere dayalı olumlu yönelim ya da iki kişinin birbiri ile ilişkilerinin özelliği” olarak tanımlamıştır. Miller ve Listhaug (1990) güveni siyasal sistemin vatandaşların taleplerine duyarlı olduğuna ve sürekli bir gözetim olmasa dahi sistemin doğru olanı yapacağına ilişkin kanaatlerin bir özeti olarak tanımlamaktadırlar. Fukuyama (1995) ise güveni, ülkelerin ekonomik performansları arasındaki farklılıkları açıklayan bir faktör olarak tanımlamıştır (Fukuyama, 1995).

Güven kavramı konusunda Uslaner tarafından geliştirilen güven tipolojisine göre üç farklı türde güven bulunmaktadır. Bunlar: “Stratejik/kısmi güven”; “ahlaki/genelleştirilmiş güven” ve “kurumlara duyulan güven” (Uslaner, 2004).

Bunlardan birincisi “stratejik/kısmi” güvendir. Eğer, “A”, “B”nin sözünü tutacağına ve B’de A’nın sözünü tutacağına inanıyorsa, iş birliğine gitmeye karar verirler ve durum her ikisi içinde daha iyi olur. Bu durumda A ve B’nin tercihleri stratejik tercihlerinin bir sonucudur ve her ikisi birbirini tanıyorsa geçerlidir. İlk defa karşılaşılan iki kişinin birbirlerine güvenmeleri için stratejik bir sebep bulunmamaktadır. Bu açıdan bakıldığında güven kavramı bireyleri iş birliğine motive edecek bir değişken olarak denkleme dâhil olmaktadır. İkinci tür güven ise; bireylerin diğer bireylerin davranışları hakkındaki beklentilerine dayanmaktadır. Uslaner’e göre ahlaki/genelleştirilmiş güven bireylerin nasıl davranmaları gerektiğini belirtmektedir. Ahlaki/genelleştirilmiş güven daha iyimser bir dünya görüşüne dayanır ve bireylerin yaşadıkları deneyimlerden etkilenmez. Güvenin üçüncü boyutu ise bireylerin kurumlara duyduğu güvendir. Kurumlara duyulan güven, stratejik güvene benzemektedir ve kurumlara duyulan güven hükümetlerin ekonomide, savaşta ve barışta toplumda kanun ve düzeni tesis etmekte ne kadar başarılı olduğuna bağlıdır (Uslaner, 2004).

Ayrıca literatürde “kurumlara güven” yerine “siyasal güven” kavramı da sıkça kullanılmaktadır (Akgün, 2001). Newton, siyasal kurumlara ve aktörlerine duyulan güveni “siyasal güven” olarak nitelendirmektedir (Newton, 2001). Siyasal güven konusunda ilk çalışmaları yapan Almond ve Verba güveni, “bir bütün olarak sisteme yönelik genelleşmiş tutumlar”, Easton ise, “siyasal otoritelere ya da rejime yönelik yaygın destek” olarak nitelendirmektedir (Gökçe, 2010). Newton’un demokratik ve istikrarlı bir siyasal sistemin gereği olarak betimlediği siyasal güven, bazı dış ve objektif koşulların bir sonucudur ve bireylerin dünya görüşlerinden çok siyasal çevresi ile sürekli etkileşimlerine bağlıdır. Bu açıdan vatandaşların siyasal güven skorlarının düşük olması, “bir şeylerin yanlış gittiğinin en önemli göstergesidir” (Newton, 2001). Ancak bu çalışma kapsamında,

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

“kurumlara duyulan güven” kavramı tercih edilmiştir. Çünkü siyasi aktörler, belli dönemlerde etkindirler ve onlara duyulan güven büyük ölçüde dönemseldir.

Kamu kurumlarına olan güven soyut bir kavram olması nedeniyle ölçülmesi de zor bir olgudur (Gökçe, 2007). Güven, siyasal-yönetimsel sistemin meşruluğu, kamu kurumları ve hizmetlerine yönelik spesifik tecrübeler ve bu iki faktör arasındaki dinamik etkileşimi gibi genel ve sistemik pek çok faktörün etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kamu kurumları hakkında kamuoyunun oldukça değişken ve tutarlılıktan uzak oluşu yani bu husustaki bilişsel karmaşa (Christensen ve Lægred, 2002) da güvene ilişkin yapılan çalışmaları zorlaştırmaktadır. Dolayısıyla kurumlara duyulan güvenin tek boyutlu olacağını söyleyebilmek oldukça güçtür. Bireylerin kurumlarla olan tecrübeleri, bu kurumlara duyulan gereksinimlerin yoğunluğu ve bunların uzun dönemli performanslarıyla paralel olarak kurumlara duyulan güven değişecektir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000).

Son yıllarda ABD, İsveç, İngiltere ve Belçika gibi ülkelerde gerçekleştirilen araştırmalar, kamu kurumlarına duyulan güvensizliği çoğunlukla düşük hükümet performansına bağlamakta ve söz konusu araştırmalar kamu hizmetlerinin kalitesi ile kamu kurumları ve/veya hükümete duyulan güven arasında bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir (Heintzman ve Brian, 2005). Bunun yanında toplumun devlete ve kamu görevlilerine duyduğu güvensizliğin temelinde kayırmacılık, rüşvet, yolsuzluk gibi etik dışı davranışlar da bulunmaktadır. Söz konusu uygulamaların azalması ve toplumun güveninin artması, gelecekte etik dışı davranışların tekrarlanma riskini de azaltacaktır.

Vatandaşlar nezdinde kurumların ve kamu görevlilerinin güvenilirliği, yönetimin dürüstlük, tarafsızlık, adalet, hukuka uygunluk, saydamlık, eşitlik ve etkinlik gibi değerlere ne ölçüde bağlı olduğuyla ilgilidir. Bir başka deyişle devletin güvenilirliğinin temeli etik standartlardır (Canan, 2006). Genel olarak toplumda ve özel olarak da devlet kurumlarında güvenin oluşturulabilmesi etkili bir etik sistemin kurulması ile başarılabilir (Gençkaya, 2009). Bunun yanında bir de kamu örgütlerinde genel ve özel durumları gözetken etik kodların ortaya konulması kadar, bunların kurum kültürünün ayrılmaz bir parçası durumuna getirilmesi de ayrı bir önem taşımaktadır (Uluğ, 2009).

Yönetimsel etik anlayışının tam olarak uygulanmadığı yönetimsel sistemlere karşı toplumun güveninde önemli düzeyde azalmaların görülmesi son derece doğaldır. Toplumun, yönetimsel sisteme karşı güvensiz bir tutum sergilemesi, kamu yöneticileri üzerinde önemli bir baskı unsuru olmaktadır. Bu da kamu yöneticilerini, zorunlu bir şekilde, etik kurallara uymaya zorlamaktadır (Adams, 2000). Siyasetçilerin ve kamu yöneticilerinin, etik konusunda uygun bir şekilde davranmaları, toplumu da doğru orantılı bir şekilde etkiler. Buna paralel olarak, toplumun, hükümete ve kamu yönetimine olan güven düzeyinde önemli artışlar söz konusu olmaya başlar (Hart, 2000).

4. GÜVEN OLUŞUMUNDA KARŞILIKLILIK İLİŞKİSİ VE POLİTİK KURUMSAL YAPI

Her sözleşme ilişkisi sözleşmenin taraflarına haklar ve görevler yüklediği anlamına gelir. Buna göre karşılıklılık perspektifinden bakıldığında devlet, vergi ödentileri karşılığında vatandaşlara kamu hizmetleri sunmak durumundadır. Kamusal mallar ve vergi fiyatları arasında denklik öngören ‘fayda ilkesi’ne göre vergileme esas alınır, çok yüksek vergi fiyatlarının belirlenmesi sözleşmeyi ihlal edecek ve vatandaşlar vergi kaçırma hakkı bulmaya başlayabilecektir. (Becker, Büchner ve Sleeking, 1987; Spicer ve Becker, 1980; Spicer ve Lundstedt, 1976). Bu açıdan karşılıklılık ilişkisini kuvvetle hissettiren sistemlerde ve hizmet türlerinde güven uyumunun artması beklenebilir.

Vatandaşların hizmete ilişkin karşılıklılık algılarının yanı sıra sistemin geneline ilişkin adalet algıları ve yeniden dağılıma ilişkin kabulleri de güven algılarını biçimlendirecektir. Vatandaşlar sözgelimi, ödedikleri vergiyi toplumun ortak çıkarına bir katkı olarak algılıyor olabilirler. Böyleyse ödedikleri vergiye denk kamu malı almasalar bile yükümlülüklerini dürüstçe beyan etme istekliliğinde olacaklardır. Politik süreç adil ve politikaların sonuçları meşru algılandığında, gelir dağılımının varlıklı vatandaşlar tarafından da kabul ediliyor olması kuvvetle muhtemeldir. (Tyler, 1990; Frey, Benz ve Stutzer, 2004).

Politik süreci adil algılamayla bağlantılı bir diğer husus vatandaşların siyasal karar alma sürecine katılım kabiliyetleridir (Frey, 2005). Demokratik kurumsal yapıların iyi oturmuş olduğu bir yerde vatandaşların genel çıkara yönelik politikaları kabul etmekte daha istekli olacağı düşünülebilir.

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

Bu durumda daha fazla medeni erdem ve sosyal-siyasal güven; daha az bencillik göstermektedirler (Mansbridge, 1994; Eichenberger ve Frey, 2002). Bu durumda ülkeler ve toplumlar arasındaki sosyal güven ve ulusal gurur farklılıkları, bireyin siyasal sürece katılım derecesi (siyasal sistemin doğrudan demokrasi, katılımcı demokrasi, otoriter yönetim, federalizm vb. olup olmaması) ve buna ilişkin algısı, bireyin siyasal ve yasal sisteme olan güveni, bireyin hükümet faaliyetlerine ilişkin algısı ve siyasal pozisyonu ve siyasal karar alma sürecini adil algılayıp algılamaması güven tutumunu ve dolayısıyla devlet ve vatandaş arasındaki güven uyumunu biçimlendirecektir (Torgler, 2003).

4.1. Kamu Otoritesi Ve Vatandaş Arasındaki Karşılıklı Etkileşim

Frey ve Feld (2002) ve Feld ve Frey (2002)'e göre, psikolojik sözleşme, birey/vatandaş ve kamu otoritesinin karşılıklı saygı ve dürüstlük anlamında birbirlerine partner gibi muamele ettiğini varsaymaktadır. Kamu idaresinin bireye, bir hiyerarşik ilişkinin alt düzeydeki tarafı olarak muamele etmesi, karşı tarafın sözleşme şartlarını yerine getirmemesi ve güvensizlik için gerekçe olabilir. Bu açıdan psikolojik sözleşme karşılıklı etkileşim ve saygı unsurlarına da sahiptir.

Kamu görevlilerinin vatandaşla temaslarında kullandığı prosedürlerin açıklığı ve şeffaflığı güven uyumunu etkilemektedir. Keyfi prosedürler çoğu zaman bireyi çaresiz hissettirir ve kamusal sistemle yükümlü olmalarına ilişkin algılarını etkiler.

Saygılı muamele vatandaş üzerinde doğrudan kişisel etkilere de sahiptir. Kamu görevlileri tarafından hiyerarşik bir ilişkinin tali unsuru olmak yerine bir partner gibi muamele gören birey siyasal ve kurumsal ilişkilerinde dürüst davranmak yönünde teşvikler hissedecektir. Bu tip muameleni güven oluşumunda duygusal etkileri de vardır. Grasmick ve Bursik (1990) utanç-suçluluk hislerinin güven duygusunu etkilediğini ileri sürmektedirler.

Bu açıdan birey/vatandaş ve kamu görevlileri arasındaki ilişkileri gösteren formel ve informal kurallar bireyin içsel motivasyonunu etkilemesi açısından güven uyumu üzerinde etkilidir. Bireyin güvensizliğe dayalı olarak etik davranmaması, yanlış şeyler yapması ya da hiçbir girişimde bulunmaması halinde kamu otoritesinin tutumu, kamu görevlilerinin hizmet sunum esnasındaki tutumu, idare tarafından izlenen standart prosedürler (otoriter ya da saygılı prosedürler), birey olarak vatandaşın haklarının ve kişiliğinin nasıl karşılandığı, ceza sisteminin yasaları ihlal derecesi ile farklılaştırılmış olup olmadığı güven uyumu üzerinde etkili faktörlerdir (Frey, 2003; Feld ve Frey, 2005).

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu araştırmanın temel amacı vatandaşların devlete güven algılarına sosyo-psikolojik, kültürel, bölgesel ve dinsel vb. faktörlerin nasıl ve ne derece etki yaptıklarını saptamaktır. Bu amaç için yapılan alan araştırması, bireyin güven algısını etkilediği söylenen cinsiyet, yaş, eğitim, gelir ve meslek gibi değişkenler yanında birtakım yapısal ve araçsal faktörlerin de güven duygusunda nasıl bir dağılım gösterdiklerini ve hangi düzeylerde etkili birer faktör olduklarını saptamaya çalışmaktadır.

Araştırmanın esas inceleme noktasını “sosyo-psikolojik, kültürel, bölgesel ve dinsel faktörlerin devlete güven algısı üzerinde ne kadar etkili oldukları” sorusu oluşturmaktadır. Bu soruyu genel şekli ile cevaplandırmak mümkün değildir. Bu nedenle sözkonusu bu soru ancak bir dizi kısmi sorulara yanıt bulunursa tatmin edici biçimde çözümlenecektir.

- Sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik değişkenler ile devlete güven arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Kamusal otorite faktörlerine ilişkin algı ile devlete güven arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Sistemin adaletine ilişkin algı ile devlete güven arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Politik sürecin adaletine ilişkin algı ile devlete güven arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Kurumsal otoriteye duyulan inançla kurumlara güven arasında bir ilişki var mıdır?
- Kamu kurumlarının işleyişine ilişkin algı ile devlete güven arasında bir ilişki var mıdır?
- Kamu görevlilerinin davranışına ilişkin algı ile devlete güven arasında bir ilişki var mıdır?

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

Araştırmanın evrenini Türkiye geneli oluşturmaktadır. Bu evrende gerçekleştirilen ampirik uygulamanın ana eksenini ise Türkiye genelini temsil edeceği varsayılan ve TÜİK tarafından belirlenen İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması (İBBS) Düzey 1 ve Düzey 2 temel alınarak toplam 12 bölge, 26 il ve bu illerin kayıtlı seçmen sayısına göre her bir il için 18 yaş ve üzeri kişilerden seçilen örneklem oluşturmuştur. Söz konusu bu iller şunlardır; *İstanbul, Tekirdağ, Balıkesir, İzmir, Aydın, Manisa, Bursa, Kocaeli, Ankara, Konya, Antalya, Adana, Hatay, Kırıkkale, Kayseri, Zonguldak, Kastamonu, Samsun, Trabzon, Erzurum, Ağrı, Malatya, Van, Gaziantep, Şanlıurfa ve Mardin*. Bu bağlamda bu alanda bir araştırma uygulaması yapılmıştır. Bu yapılırken ilk başta çalışmanın ampirik uygulamasının amaç ve kapsamı çerçevesinde kapsamlı bir literatür taraması yapılmış ve konular ayrıntılı bir şekilde değerlendirilerek ampirik araştırma konusunda kavramsal bir altyapı hazırlanmış ve çalışmanın konusu bağlamında araştırma uygulamasına geçilmiştir. Bütün bölgelerde deneklere ulaşmak için şu yöntem kullanılmıştır: Araştırmaya dâhil edilen il merkezleri ve tüm ilçe merkezleri, sosyo-ekonomik durum ve nüfus yapısına göre “işyerleri” ve “haneler” olmak üzere iki genel tabakaya ayrılmıştır. Aynı kriterlere göre haneler de alt gelir grubuna mensup olanlar, orta düzey gelir grubuna mensup olanlar ve üst düzey gelir grubuna mensup olanlar şeklinde üç alt tabakaya ayrılmışlardır. Alt ve üst tabakadan birer mahalle, orta tabakadan ise ikişer mahalle seçilerek, bu mahallelerde anket uygulanmıştır. Araştırma örnekleminin yaklaşık %30’unu işyerleri, %70’ini ise haneler oluşturmuştur. Gerek işyerlerinde gerekse hanelerde “sistemik rasgele” (*systematic random sampling*) bir yöntemle anket uygulanmıştır.

Araştırmada, veri ve bilgi toplama aracı olarak, literatürden elde edilen bilgiler ve araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan kapalı uçlu yazılı bir anket formu kullanılmıştır. Anket formlarının dağıtılması ve toplanma süreci (1 Ağustos 2015 – 31 Ağustos 2015) tarihleri arasındaki zaman diliminde gerçekleştirilmiştir. Ankete katılım oranı evrenin genel düşüncesini yansıtacak düzeyde olmuştur. Uygulanan 5000 anket formundan 99 tanesi eksik veya yanlış doldurulduğundan iptal edilmiş, kalan 4862 (%97,24) anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

Anket formları aracılığıyla elde edilen veriler, araştırmanın amaç ve kapsamı doğrultusunda analizlere tabi tutulmuştur. Öncelikle verilerin nasıl bir örnekten toplandığı konusuna açıklık getirilmesi için araştırma örneğine ilişkin tanımlayıcı bilgiler verilmiştir. Daha sonra tanımsal istatistik yardımıyla elde edilen sonuçlar açıklanmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek ve daha ayrıntılı bilgiler elde edebilmek için tanımsal istatistik yeterli olmadığından, parametrik ve çok değişkenli analizlerden yararlanılmıştır. Veriler herhangi birçok değişkenli istatistik analize başlamadan gerekli olan güvenilirlik ve geçerlilik açısından değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin iç tutarlılığının değerlendirilmesi için güvenilirlik analizi (*Cronbach Alpha*) uygulanmıştır. Araştırmada faktör ağırlıkları dikkate alınarak ölçeklerin geçerlilik analizleri yapılmıştır. Faktör yükü düşük olan değişkenler çıkarılarak yapılan analizler için ölçeklerin geçerliliği artırılmıştır. Bu çalışmada, pek çok alan araştırmasında olduğu gibi, temelde nicel verilere dayalı araştırma ve ölçme yöntemi benimsenmiştir. Anket belirlenmesinde nicel verilere dayalı olan araştırma ve ölçme yöntemlerinin benimsendiği çalışmalarda yaygın olarak kullanılan ve bir tutum ölçeği olarak kabul edilen Likert ölçeği tekniği kullanılmıştır. Deneklere, güven algılarını etkileyebilecek etkenlerle ilgili ifadelerin yer aldığı bir liste verilmiştir. Deneklerden bu listedeki ifadelerin kendileri için ne derece geçerli olduğunu belirtmeleri istenmiştir. Deneklerin bu ifadeler karşısındaki geçerlilik derecelerini ölçmek için ölçeğin bir ucuna o ifadenin seçmen için çok uygun olduğunu gösteren “Tamamen Katılıyorum”, diğer ucuna ise ifadenin seçmene hiç uymadığını gösteren “Hiç Katılmıyorum” ölçütleri konulmuştur. Tutumun şiddeti uçlara doğru gidildikçe olumlu veya olumsuz yönde artmaktadır. Ölçeğin iç tutarlılığını hesaplama olanağı sağlayan Alpha katsayısı, ölçülmek istenen bir değişkenin sürekli aynı ölçülerin kullanılması halinde, sonuçların birbirine yakınlık derecesini ortaya çıkarmada önemli bir veridir. Verilerin güvenilirliği bilimsel bir çalışmanın ilk şartı ve veri toplama aracının güvenilirliğinin göstergesi olduğu için anket güvenilirlik testine tabi tutulmuş, anketin tümü için Alpha=0,9032 olarak bulunmuştur. Alpha katsayısı 0,00 ile 1,00 arasında bir değer alır. Değer 1’e yaklaştıkça verilerin güvenilirliği artar. Bu hesaplama sonrası ölçeğin güvenilirliğinin kabul düzeyinin üstünde ve güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmanın hipotezleri Diskriminant Analizi ile test edilmiş, elde edilen sonuçlar tablo ve şekiller aracılığıyla yorumlanmıştır. İstatistiki analizler için SPSS (*Statistical Packet for Social*

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

Science) 22.0 paket programından yararlanılmıştır. Araştırmada, cinsiyet, yaş, medeni durum, doğum yeri, eğitim durumu, gelir seviyesi ve meslek gibi “bağımsız değişkenler” ile güven duygusunu yansıtan “bağımlı değişkenler” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını, dolayısıyla varsayımların ya da hipotezlerin doğrulanıp doğrulanmadığını test etmek için yapılan “çapraz tablolar”da “Chi-Square Test χ^2 ”i kullanılmıştır.

5.1. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklem Süreci

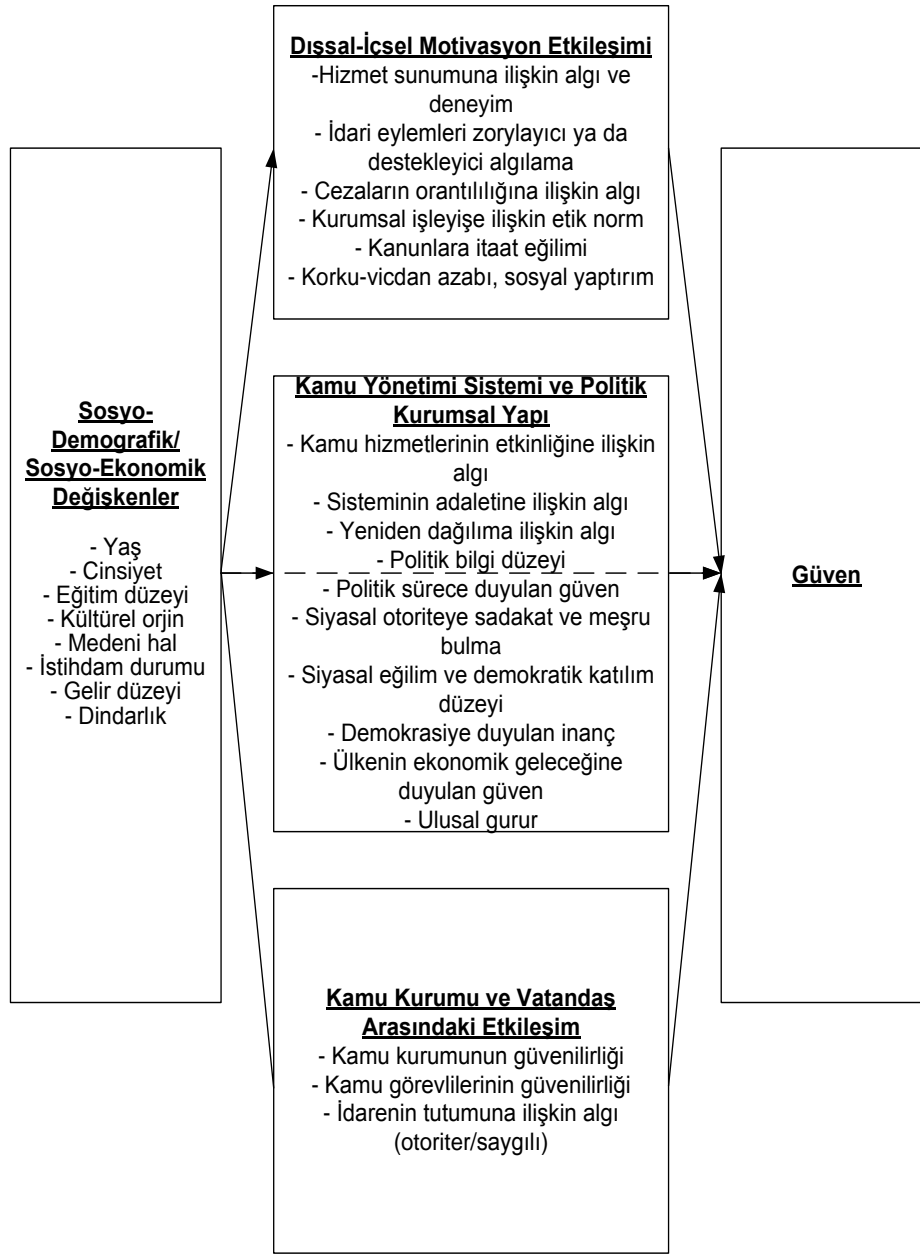
Araştırmanın ana kütesini Türkiye geneli il ve bazı ilçe merkezlerinde yaşamakta olan 18 yaş ve üstü tüm vatandaşlar oluşturmaktadır. Bu evreni en iyi şekilde temsil edecek ve il nüfuslarına göre bir örneklem grubu belirlenmiş ve uygulama bu grup üzerinde gerçekleştirilmiştir. Evrenin Türkiye geneli olması hem zaman hem de maliyet açısından mümkün olamayacağından dolayı örneklem için bu şekilde bir kısıt konulmuştur.

6. MATERYAL VE YÖNTEM

6.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma esas itibarıyla anlayıcı sosyoloji bağlamında keşfedici ve açıklayıcı niteliktedir. Araştırmanın amaç ve kapsamı doğrultusunda yapılan literatür taraması sonucunda aşağıda Şekil 1’de yer alan araştırma modeli belirlenmiştir. Araştırma modelinde de görüldüğü üzere, sosyo-demografik/sosyo-ekonomik değişkenler, dışsal motivasyon faktörleri, kamu yönetimi sistemi, politik kurumsal yapı ve kamu kurumu ile vatandaş arasındaki etkileşimin güven duygusunun içsel motivasyonunu ve bununda güveni belirleyeceği varsayılmaktadır.

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma



Şekil 1. Araştırma Modeli ve Değişkenler

6.2. Veri ve Bilgilerin Analizi

Bilindiği gibi sosyal bilimlerin hem öznesini hem de nesnesini insan faktörü oluşturmaktadır. Bu nedenle sosyal bilimler, tek bir doğrunun üretilemediği bilim faaliyetleridir. Sınırlı bir kapsamda gerçekleştirilen sosyal, kültürel ve siyasal çalışmalardan elde edilen bulguların, tüm insan ve toplumları açıklayıcı evrensel yasaları üretmesini beklemek gerçekçi bir yaklaşım değildir. Bu nedenle siyasal ve sosyal içerikli çalışmaların hemen hepsi evrensel yasaları keşfetmekten çok, bir olgunun hangi faktörlerin etkisi altında ortaya çıktığına ve bunların farklı toplumlarda nasıl bir etki yarattığına

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

odaklanmaktadır. Dolayısıyla bir olgunun ortaya çıkışını ve etkisini açıklayabilmek için, içinde bulunduğu toplumun diğer bileşenleri ile birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir (Polat, 2010: 171).

Bu bilimsel anlayıştan hareketle yapılan alan araştırması, örneklemin sahip olduğu kimlik, siyaset ve devlete güven gibi kültür unsurlarını da dikkate almış ve “anlayıcı sosyoloji” geleneğinden yararlanarak, vatandaşın kendisini tanımlaması yoluyla veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Aşağıda yer alan tablolarda bu sosyo-kültürel değişkenlere ilişkin bulgular betimleyici bir şekilde yer almaktadır.

Tablo 1. Sosyo-Demografik Özellikler

<i>Cinsiyet</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>	<i>Eğitim</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Erkek	2605	%53,6	Sadece okur-yazar	206	%4,2
			İlkokul	650	%13,4
Kadın	2257	%46,4	Ortaokul	684	%14,1
			Lise	1469	%30,2
Toplam	4862	%100,0	Üniversite +	1853	%38,1
<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>	<i>Meslek</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde (%)</i>
18-24	1618	%33,3	Devlet Memuru	860	%17,7
			Serbest Meslek	542	%11,1
25-34	1132	%23,3	Çiftçi	495	%10,2
			Esnaf	702	%14,4
35-44	1069	%22,0	İşçi	745	%15,3
			İşveren	130	%2,7
45-54	667	%13,7	Emekli	198	%4,1
			Ev Hanımı	575	%11,8
55+	376	%7,7	Öğrenci	348	%7,2
			İşsiz	267	%5,5
Toplam	4862	%100,0	Toplam	4862	%100,0

□

Tablo 2. Hane Gelir Durumu

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100-1000	911	18.7	18.7	18.7
	1001-3000	2595	53.4	53.4	72.1
	3001-5000	734	15.1	15.1	87.2
	5001+	202	4.2	4.2	91.4
	Geliri yok	420	8.6	8.6	100.0
	Total	4862	100.0	100.0	

Araştırmaya katılanların hane aylık gelir durumuna ait Tablo 2 incelendiğinde %18,7'sinin aylık gelirinin 100-1000 TL aralığında, %53,4'ünün 1001-3000 TL aralığında, %15,1'inin 3001-5000 TL aralığında, %4,2'sinin 5001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu görülmüştür. Cevaplayanların %8,6'sı ise gelir sahibi değildir.

6.2.1. Güven Algısı

Kuşkusuz devlete güven soyut bir kavram olması nedeniyle ölçülmesi zordur. Bu nedenle bu olgu aşağıda kurumlara ve insanlara güven ve devlet algısı olmak üzere iki farklı boyutta analiz edilmeye çalışılmıştır. Vatandaşlar tarafından devletin çeşitli kurumlarına duyulan güven ile devletin niteliği algılaması arasında önemi bir ilişki olması beklenmektedir. Bu genel düşüncenin yanı sıra, bireylerin kurumlardan aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyi, devletten beklentileri, umutları ve can ve mal güvenliği algılamaları ile kurumlara duyulan güven arasında yakın bir ilişki olduğu varsayılabilir. Başka bir deyişle, devlete yönelik olumlu tasavvurları olanların ve can ve mal güvenliklerinin yeterince sağlandığını düşünenlerin kurumlara daha fazla güvenecekleri beklenirken, buna karşılık devlet tasavvuru olumlu olmayanların ve can ve mal güvenliğinden endişe duyanların kurumlara duyulan güvenlerinin düşük olacağı düşünülmektedir. Bu ilişkileri ortaya koyabilmek amacıyla örnekleme çeşitli sorular yöneltilmiştir.

Tablo 3. İnsanlara Güven

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hiçbir zaman	1151	23.7	23.7	23.7
	Ara sıra	1390	28.6	28.6	52.3
	Bazen	1318	27.1	27.1	79.4
	Genellikle	819	16.8	16.8	96.2
	Fikrim yok	184	3.8	3.8	100.0
	Total	4862	100.0	100.0	

Araştırma örnekleme "Toplumsal düzenimiz hakkında vatandaşlarımızın birbirlerine saygılı davrandıklarını ve güvendiklerini düşünüyor musunuz?" şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Tablo 3'teki oranlara bakıldığında Hiçbir zaman (%23,7), Arasıra (%28,6) ve Bazen (%27,1) oranlarının yüksekliği göze çarpmaktadır. Genellikle yargısının oranı ise en düşüktür (%16,8). Bu sonuçlar vatandaşların kamu kurumlarına olan güven eksikliğinin yanında birbirlerine de güvenmediklerinin göstergesidir. Nitekim, Esmer'in de (2012) belirttiği gibi, Türkiye dünyada kişiler arası güven düzeyi düşük olan ülkeler arasında yer almaktadır. Bu resim, bu araştırma tarafından da bir kez daha kanıtlanmış gözükmektedir. Diğer insanları güvenilir bulanların oranı toplamda yüzde 16,8 iken, diğer insanları ara sıra, bazen ya da hiç güvenilir bulmayanların oranı neredeyse 6 katıdır, yani yaklaşık yüzde 80'dir. Bu bulgu, Türk insanının en yakınları dışında kalan insanlara hemen hemen hiç güven duymadığını ortaya koymaktadır ki bu resim düşündürücü olduğu kadar da endişe vericidir diye düşünülebilir.

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

Tablo 4. Adalet Sistemine Güven

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Evet	1493	30.7	30.7	30.7
	Hayır	2396	49.3	49.3	80.0
	Fikrim yok	973	20.0	20.0	100.0
	Total	4862	100.0	100.0	

Araştırma örnekleme “Adalet sisteminin herkese eşit davrandığına, haklıları koruduğuna, haksızları cezalandırdığına inanıyor musunuz?” şeklinde bir soru sorulmuş ve Tablo 4’teki sonuçlar elde edilmiştir. Tabloda da görüleceği üzere adalet sistemine büyük bir oranda (%49,3) güvensizlik söz konusudur.

Tablo 5. Kurumlara Güven

Tanımlayıcı İstatistikler					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Cumhurbaşkanı	4862	1	5	3.29	1.558
Silahlı Kuvvetler	4862	1	5	4.01	1.279
TBMM	4862	1	5	3.40	1.357
Üniversiteler	4862	1	5	3.25	1.260
Mahkemeler/Yargı Sistemi	4862	1	5	3.09	1.394
Sağlık Sistemi/Devlet Hastaneleri	4862	1	5	3.49	1.260
Vergi Daireleri/Maliyeciler	4862	1	5	3.12	1.251
Emniyet/Polis	4862	1	5	3.55	1.352
Hükümet	4862	1	5	3.16	1.471
Siyasi Partiler/Politikacılar	4862	1	5	2.40	1.332
Belediyeler	4862	1	5	3.44	1.254
Valilik/Kaymakamlık	4862	1	5	3.22	1.275
Medya/Gazeteciler	4862	1	5	2.59	1.394
Diyanet	4862	1	5	3.30	1.487
Trafik Polisi	4862	1	5	3.38	1.327
İlk ve Orta Öğretim Kurumları	4862	1	5	3.42	1.218
Sendikalar	4862	1	5	3.05	1.267

(i) Ölçekte 1 “hiç güvenmiyorum”, 2 “pek güvenmiyorum”, 3 “ne güveniyorum ne güvenmiyorum”, 4 “biraz güveniyorum”, 5 “tamamen güveniyorum” anlamındadır. (ii) Cronbach Alpha= ,8478 (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=1935,529$; $p<.001$) sonuçlar istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Araştırma örnekleme uygulanan ankette kurumlara duyulan güveni ölçmek için “Aşağıda hizmet aldığınız bazı kurum adları verilmektedir. Bu kurumların her birine ne derece güvendiğinizi 1 ile 5 puan vererek söyler misiniz?” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Bu puanlamaya göre 1 “hiç

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

güvenmiyorum”; 5 ise “tamamen güveniyorum” anlamına gelmektedir”. 1’den 5’e kadar derecelendirilen bu ölçeklerde ortalama 2,50’dir. Bu rakamın altı, ilgili kuruma güven düzeyinin düşüklüğünü; üstü ise güven düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir.

Güven ortalama puanlamasına göre ilk sıralarda Silahlı Kuvvetler, İlk ve orta öğretim kurumları, Cumhurbaşkanı, Emniyet-Polis, TBMM, Belediyeler, Hükümet gelmektedir. Tabloya göre en düşük ortalama güven puanını Siyasi Partiler/Politikacılar almakta, onu aşağıdan yukarıya doğru sırasıyla, Medya/Gazeteciler, Sendikalar, Vergi Daireleri/Maliyeciler, Hükümet takip etmektedir. Diyanet İşleri Başkanlığı, Yargı, Üniversiteler, ortalamanın biraz üstünde; Eğitim Kurumları, Mahkemeler, Valilik/Kaymakamlık, Sağlık Sistemi/Devlet hastaneleri güven puanı açısından daha üst sıralarda yer almaktadır. Kuşkusuz kurumlara duyulan güvenin tek boyutlu olduğunu ya da aynı değişkenler tarafından belirlendiğini söylemek mümkün değildir. Kurumlara duyulan güveni etkileyebilecek birçok faktör söz konusudur. Bunlar arasında bağımsız değişkenlerin yanı sıra, bireylerin kurumlarla olan deneyimleri, bireylerin siyasal parti eğilimleri, yaşadıkları çevre gibi unsurlar da kurumlara karşı duyulan güveni etkileyecektir.

6.2.2. Devlet Algısı

Bu araştırmanın temel konusu olan “devlete güven” ile ilgili olarak literatürde bazı genel kabul gören tanımlamalar mevcuttur. Bunlar arasında en yaygın olanı şunlardır. Güven ve özellikle de devlete güven konusunda ilk ciddi çalışmaları yapan Easton’a göre güven “siyasal otoritelere ya da rejime yönelik yaygın destek” tir (Easton, 1975). Almond ve Verba’ya göre ise siyasal sisteme ve genel olarak devlete güven “bir bütün olarak sisteme yönelik genelleşmiş tutumlar”dır (Almond ve Verba, 1965). Miller ve Listhaug’un (1990) tanımına göre ise devlete güven; “siyasal sistemin vatandaşların taleplerine duyarlı olduğuna ve sürekli bir gözetim olmasa dahi sistemin doğru olanı yapacağına ilişkin kanaatlerin bir özeti”dir. Dolayısıyla güven kavramı vatandaşların devlet algılarıyla yakından ilişkilidir. Buradan hareketle vatandaşların devlet olgusuna yaklaşımları ve devlet tasavvurları aynı zamanda güven algılarını etkilemektedir. Aşağıda Tablo 6’da araştırma örnekleminin devlet algısı ölçülmektedir.

Tablo 6. Devlet Algısı

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Devlet ekonomiden elini çekerse, vatandaş tacirlerin elinde perişan olur	4862	1	5	3.48	1.404
Devletin sağladığı eğitim, sağlık gibi kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar bedelini ödemelidir	4862	1	5	2.58	1.450
Devlet vatandaşına babalık yapmaktan vazgeçmelidir	4862	1	5	2.49	1.430
Vatandaş devlet için değil, devlet vatandaş için çalışmalıdır	4862	1	5	3.77	1.326
Devlet kutsaldır	4862	1	5	3.80	1.331
Vatandaş her şeyi devletten beklememelidir	4862	1	5	3.40	1.335
Devletin yararına olan halkın da yararınadır	4862	1	5	3.40	1.377
Devlet gerektiğinde demokrasi veya hukuk kurallarının dışına çıkabilir	4862	1	5	3.03	1.485
Türkiye için her şeyimi feda edebilirim	4862	1	5	3.81	1.359
Türkiye’ye demir yumruklu bir lider lazım	4862	1	5	3.59	1.454
Din ve devlet işleri kesinlikle birbirine karıştırılmamalıdır	4862	1	5	3.88	1.382

(i) Ölçekte 1 “kesinlikle katılmıyorum”, 2 “katılmıyorum”, 3 “kararsızım”, 4 “katılıyorum”, 5 “tamamen katılıyorum” anlamındadır. (ii) Cronbach Alpha= ,8635 (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=1946,463$: $p<.001$) sonuçlar istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Tablo 6’da görüldüğü gibi vatandaşların en yüksek oranda katıldıkları yargı “Din ile devlet işleri kesinlikle birbirine karıştırılmamalıdır” yargısıdır ($X=3,88$). Bu durum vatandaşların

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

devlet yaklaşımlarında laiklik ilkesini benimsediklerini ve devlet hayatında din'in ve dinsel hukuk kurallarının yer almamasını gerektiğini öngördüklerini göstermektedir. İkinci olarak katılımın en yüksek olduğu yargı "Türkiye için her şeyimi feda edebilirim" yargısıdır (X=3,81). Bu sonuç Türk toplumu için devletin önemini ve pek çok şeyden önce geldiğini ortaya koymaktadır. Bu yargıyı destekler biçimde üçüncü olarak en yüksek yargı "Devlet kutsaldır" yargısıdır (3,80).

Bununla birlikte "Vatandaş devlet için değil, devlet vatandaş için çalışmalıdır" yargısına katılımın yüksek çıkmış olması da önemlidir (X=3,77). Vatandaşların gözünde devlet her ne kadar kutsal olsa da yine de devlet algıları liberaldir denebilir. Bunu destekleyen diğer bir yargı "Devlet vatandaşa babalık yapmaktan çekinmelidir" yargısıdır (X=2,49). Bu ortalama tabloda sorulan tüm sorularda en düşük olanıdır. Bu sonuçlar toplumun devlet algısının "muhafazakâr-milliyetçilikten" ziyade daha çok "liberal-milliyetçilik" yönünde olduğunu göstergelerinden biri olarak öne sürülebilir. Bununla birlikte "Devletin sağladığı eğitim, sağlık gibi kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar bedelini ödemelidir" yargısına katılım düşüklüğü önemlidir (X=2,58). Bunun anlamı vatandaşlar eğitim, sağlık, güvenlik gibi temel hizmetlerin yine kamu tarafından yürütülmesinden yanadır. Yani devlet asli fonksiyonlarını yerine getirmelidir.

Bununla bağlı olarak "Vatandaş her şeyi devletten beklememelidir" yargısına katılım yüksek sayılabilecek bir orandadır (X=3,40). Vatandaşlar temel bazı hizmetlerin devlet kurumları tarafından yerine getirilmesini istemektedir, ancak her tür mal veya hizmet üretiminin kamu tarafından gerçekleştirilmesinden yana değildir. Bu yargılar liberal ekonomik sistemin temel öngörülerıyla da bağdaşmaktadır. Yani bazı temel kamu hizmetlerinin dışında diğer alanlardaki mal ve hizmet sunumları özel sektör eliyle gerçekleşebilir. Bu durumu destekleyen diğer bir yargıya da katılım düzeyi ortalamanın çok üzerindedir; "Devlet ekonomiden elini çekerse, vatandaş tacirlerin elinde perişan olur" yargısına katılım oranı (X=3,48).

Sonuçların geneline bakıldığında vatandaşların devleti önemsedikleri ancak hayatlarının – özellikle ekonomi- her alanında devletin sürekli veya aşırı müdahalesinden yana olmadıkları sonucuna ulaşılabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın başlığının da işaret ettiği gibi çalışmanın konusu, devlete ve kurumlara güvene ilişkindir. Başka bir ifadeyle çalışmanın amacı ve kapsamını, Türkiye'de vatandaşların kamu kurumlarına ne ölçüde güvendikleri sorusu oluşturmaktadır.

Genel manada güven kavramının nasıl kavramlaştırıldığına bir göz atılacak olunursa; güvenin uzun bir zaman çerçevesinde ve yinelenen etkileşimlerle gelişen, doğru işin yapılmasıyla ilgili yüksek bir tahmin edilebilirliğin sonucunda oluşma eğilimi olduğu (Wang ve Wart, 2007: 270) ya da bir kişinin geçmişteki etkileşim ve tecrübelerine dayalı bir biçimde gelecekteki davranışlarına ilişkin beklentinin bir ifadesi (Roca, Garcia, Vega, 2009: 98) olduğu söylenebilir. Bu bağlamda güven, algılananlara, hissedilenlere ve deneyimlerine bağlı olarak değişen öznel ve olumsal bir nitelik sergilemektedir (Ateş, 2004).

Devlete ve kurumlarına güven sorununun, şimdiye kadar genelde kamu kurumlarının performansından duyulan güven tatmini üzerinden ölçülmeye ve açıklanmaya çalışıldığı gözlemlenmektedir. Buna bağlı olarak da vatandaşın devletin kurumlarına güven düzeyinde yaşanan düşüşün en büyük nedeninin kamu kurumlarının performans düzeyinin düşük olması olarak gösterilmektedir. Aynı şekilde ülkemizde de yaygın olarak kurumlara güven düzeyi kamu kurumlarının hizmet kalitesinde ile ilişkili olarak açıklanmaya çalışılmaktadır. Buna bağlı olarak da vatandaşın devletin kurumlarına güven düzeyinde yaşanan düşüşün en büyük nedeninin kamu kurumlarının performans düzeyinin düşük olması olarak gösterilmektedir (Ateş, 2004: 373; Bouckaert ve Walle 2003). Kuşkusuz bu yaklaşım, somutta vatandaşın devlete olan güveninin yeniden inşasında ya da düşüş eğiliminin durdurularak geliştirilmesi açısından son derece önemlidir ama soyutta devlete güveni açıklamak için tek başına yeterli değildir. Çünkü güven, birçok araştırmanın da işaret ettiği gibi, kurum performanslarının ötesinde bir dizi siyasi ve kültürel ve sosyal faktörlerle de ilişkilidir (Akgün, 2001: 10). Bu bağlamda vatandaşlar kamu kurumlarının hizmetinden memnun olabilirler, ama yine de devletin kurumlarına güven konusunda

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

farklı değerlendirme ve yaklaşım içerisinde olabilirler. Dolayısıyla vatandaşların devletin kurumlarına güvenini belirleyen tek bir ölçüt yoktur. Tam aksine kurumlara güveni ya da güvensizliği belirleyen birbiri ile etkileşim halinde bulunan birçok faktörün etkin rol oynadığı rahatlıkla söylenebilir.

Bu çalışmada ilk önce tüm araştırmalarda da söz konusu olduğu gibi, vatandaşın gözünden her bir kuruma duyulan güvenin derecesi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda bu çalışma, ülkemizde vatandaşların kamu kurumlarına ne derece güven duydukları ve güven düzeyini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen faktörlerin neler olduğu sorusunu karşılaştırmalı olarak araştırmayı hedeflemiştir.

Çalışmanın uygulama kısmını oluşturan ve alan araştırmasıyla elde edilen verilerin istatistiksel analizlerine bakılarak genel itibariyle şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Çalışma, vatandaşların devlet kurumlarına ilişkin sergiledikleri güven düzeyinin genel bir resmini ortaya koymayı hedeflemekteydi. Çalışma, bu hedefini de büyük ölçüde gerçekleştirmiş sayılır.

Kamu kurumlarına duyulan güven düzeyi, araştırma verilerinin ortaya koyduğu gibi oldukça yüksek seviyededir. Bu güven düzeyinin, siyasi iktidarın ve siyasi sistemin kurumlarının halk nezdinde güçlü bir meşruiyet zeminine sahip olmasının göstergesi olarak değerlendirilmesi herhalde pek yanıltıcı olmaz. Türkiye’de hem siyasi iktidar hem de siyasi sistemin kurumları oldukça güçlü bir güven desteğine sahiptir. Bunun da açık göstergesi şudur: Cumhurbaşkanı, Meclis, Hükümet, Emniyet, Diyanet ve Sağlık-Sosyal Güvenlik Sistemi/Hastanelere güvenin ortalamasının üstünde olmasıdır. Bu durum ilk bakışta demokrasinin yerleşmesi ve kurumsallaşması açısından son derece olumlu bir algı oluşturmaktadır. Ancak Siyasi Partilere, Sivil Toplum Örgütlerine, Politikacılara ve Medyaya duyulan güvenin son derece düşük olması demokrasinin gelişmesi ve kurumsallaşması ile toplumsal huzur ve barış açısından hâkim olan havanın tam da istenildiği gibi olmadığına işaretini verir gibidir. Bu konunun ileriki çalışmalarda ve değerlendirmelerde mutlaka dikkate alınması gerekmektedir.

Araştırma sonuçları hakkında genel bir değerlendirme yapılacak olunursa, gerek devlete ve kurumlara güven konusunda yapılan çeşitli araştırma analizleriyle farklı, ancak paralel sonuçlar elde edilmiş olması, gerekse elde edilen sonuçların literatürde daha önce yapılan çalışmalarla paralellik arz etmesi nedeniyle güvenilir ve geçerli bilgilere ulaşıldığı söylenebilir. Ancak, metodoloji bölümünde de ayrıntıları ile belirtildiği gibi, araştırma bazı kısıtlamalar içermektedir. En başta araştırmanın uygulaması Türkiye’nin çeşitli bölgelerinden 4862 18 yaş ve üstü vatandaştan oluşan bir örnek üzerinde yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar bu sınırlar içerisinde değerlendirilmelidir.

Gerek yukarıda belirtilen sınırlılıkların başka çalışmalar tarafından giderilmesi, gerekse bu çalışmada elde edilen bulguların beraberinde getirmiş olduğu sorular nedeniyle yeni çalışmalar yapılması anlamlı olacaktır. Şöyle ki, devlete ve kurumlara güven davranışlarının saptanmasına yönelik bu türden alan araştırmalarının ardından kısa bir süre sonra elde edilen veriler anlamsızlaşarak, yeni dağılımlar ortaya çıkabilir. Çünkü bir yönüyle araçsal faktörlerin etkilediği ve anlık bir olay olan güven tutum ve davranışlarının anlık kararlarla değişme ihtimali vardır.

Bu araştırma daha büyük kotalarla tüm bölgelerde tekrarlanarak coğrafi yerleşimden ve hareketlilikten kaynaklanan kültürel değişimler de ortaya konabilir. Yani bölgelerin ya da bölgelerde yaşayan grupların devlete ve kurumlara bakışları ve beklentileri farklı olabilir. Bu şekilde daha genel bilgilere ulaşıp ulaşılamayacağı konusu da araştırılmış olur.

Kaynakça

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

- Adaman, F. ve Çarkoğlu A. (2000), **Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform**, İstanbul: TESEV.
- Adams, G. B. (2000), “Administrative Ethics and the Chimera of Professionalism: The Historical Context of Public Service Ethics”, **Handbook of Administrative Ethics**, (Ed.) Terry L. Cooper, 2. Edition, New York: Marcel Dekker Incorporated, USA, 291-305.
- Akarsu, B. (1984), **Felsefe Terimleri Sözlüğü**, Ankara: Savaş Yayınları.
- Akgün, Birol (2001). “Türkiye’de Siyasal Güven: Nedenleri ve Sonuçları”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 56-4, ss. 2-20.
- Almond, Gabriel A. and Sidney Verba (1965). **The Civic Culture**, Boston: Little, Brown.
- Ateş, Hamza (2004). “Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni”, Ed. M. Acar ve H. Özgür, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ankara, ss. 355-387.
- Becker, W., H. J. Büchner ve S. Sleeking (1987), “The Impact of Public Transfer Expenditures on Tax Evasion: An Experimental Approach”, **Journal of Public Economics**, 34, ss. 243–252.
- Blind, P. K., “Building Trust In Government In The Twenty-First Century: Review of Literature and Emerging Issues”, 7. Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government, 26-29 June 2007, Vienna, Austria, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan025062.pdf> (15.02.2016).
- Bouckaert, Geert and Steven van de Walle (2003), “Quality of Public Service Delivery and Trust in Government”, Ed. A. Sarminen, **Governing Networks, EGPA Yearbook**, Amsterdam, pp. 299-318.
- Bowman, J. S. (1991), “Introduction: Ethical Theory and Practice in Public Management”, (Ed.) J. S. Bowman, J. Bass, **In Ethical Frontiers in Public Management: Seeking New Strategies for Resolving Ethical Dilemmas**, San Francisco.
- Canan, F. (2006), “Kamuya Güvenin Tesisinde Etik Altyapının Önemi”, **Türk İdare Dergisi**, 543, 63-73.
- Cevizci, A. (2002), **Etîğe Giriş**, İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Christensen, T. and Laegreid, P. (2002), “Trust in Government –the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography”, **Stein Rokkan Centre for Social Studies**, Bergen University Research Foundation.
- Coleman, J. S. (1990), **Foundations of Social Theory**, Cambridge: Harvard University Press.
- Deci, E. L. (1971), “Effects of Externally Mediated Rewards on Intrinsic Motivation”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 18, 105–115
- Denhardt, B. R. and Denhardt, J. V. (2009), **Public Administration: An Action Orientation**, Wadsworth Publishing Company, USA.
- Dinler, D. (2003), “Türkiye’de Güçlü Devlet Geleneği Tezinin Eleştirisi”, **Praksis**, 9, ss. 17-34.
- Easton, David (1975). “A Re-assessment of the Concept of the Political Support”, **British Journal Political Science**, 5, ss. 435-457.
- Eichenberger, R., ve B. S. Frey (2002), ‘Democratic Governance for A Globalized World’, **Kyklos**, 55, ss. 265–88.
- Esmer, Yılmaz (2012). **World Values Survey**, (Dünya Değerler Araştırması 1981 – 2011), İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi.
- Feld, L. P. ve B. S. Frey (2005), “Illegal, Immoral, Fattening or What? How Deterrence and Responsive Regulation Shape Tax Morale”, içinde: C. Bajada ve F. Schneider (eds). **Size, Causes and Consequences of the Underground Economy**, England: Ashgate, pp. 15-37

Vatandaşların Güven Algularının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

- Feld, L. P., B. S. Frey ve B. Torgler (2006), "Rewarding Honest Taxpayers", içinde: H. Elffers, P. Verboon ve W. Huisman (eds.), **Managing and Maintaining Compliance**, Leiden: Boom Legal Publishers, 2006, pp. 45-61
- Frankema, K. B. and Costa A. C. (2005), "Understanding the Trust-Control Nexus", **International Sociology**, 20, 3, pp. 259-282.
- Frey, B. (2003), "Deterrence and Tax Morale in European Union", **European Review**, 11(3), 385-406
- Frey, B. (2005), "Excise Taxes: Economics, Politics and Psychology", içinde: S. Cnossen (edt), **Theory and Practice of Excise Taxation**, Oxford: Oxford University Press, 234-248
- Frey, B. S. (1997), **Not Just for the Money: An Economic Theory of Personal Motivation**, Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Frey, B. S. ve L. P. Feld (2002), "Deterrence and Morale in Taxation: An Empirical Analysis", **CESifo Working Paper** no. 760, Ağustos.
- Frey, B. S., M. Benz ve A. Stutzer (2004), "Introducing Procedural Utility: Not Only What but Also How Matters", **Journal of Theoretical and Institutional Economics**, 160, 377-401
- Fukuyama, F. (1995), **The Social Virtues and Creation Prosperity**, New York: Free Press.
- Gençkaya, Ö. F. (2009), "Çıkar Çatışması", **Yolsuzluğun Önlenmesi İçin Etik Projesi, Akademik Araştırma Çalışması**, T.C. Başbakanlık, Kamu Görevlileri Etik Kurulu, Ankara.
- Gökçe, Gülise (2007). **Güçlü ve Zayıf Devlet Tartışmaları Bağlamında Türkiye**, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Gökçe, Gülise (2010). "Türkiye'de Kurumlara Güvenin Yapısal Özellikleri ve Gelişimi", Ed. O. Gökçe ve M. A. Çukurçayır, **Türk Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları**, 5. Kamu Yönetimi Sempozyumu, Konya, ss.167-176.
- Grasmick, H. G. ve R. J. Bursick (1990), "Conscience, Significant Others, and Rational Choice: Extending the Deterrence Model", **Law & Society Review**, 24, 837-61
- Hardin, R. (2002), **Trust and Trustworthiness**, New York: Rusell Sage.
- Hart, D. K. (2000), "Administration and The Ethics of Virtue: In All Things, Choose First for Good Character and Then for Technical Expertise", **Handbook of Administrative Ethics**, (Ed.) Terry L. Cooper, 2. Edition, New York, Marcel Dekker Incorporated, USA, pp. 131-148.
- Heintzman, R. and Bian, M. (2005), "People, Service and Trust: Is There a Public Sector Service Value Chain?", **International Review of Administrative Sciences**, 71, 4, 549-575.
- Holsti, K. J. (1996), **The State, War and the State of War**, Cambridge/New York/Melbourne: Cambridge Universty Press.
- Keefer, P. and Stephen, Knack (1997), "Why Don't Poor Countries Cath Up? A Cross-National Terst of an Institutinal Explanation", **Economic Inquiry**, 15, July, 590-602.
- Kılavuz, Raci (2003), **Kamu Yönetiminde Etik ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma**, Ankara: Seçkin.
- Kramer, R. M. (1999) "Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspective, Enduring Questions", **Annual Review of Psychology**, 50, 569-598.
- Kutlu, H. A. (2008), "Muhasebe Meslek Mensupları ve Çalışanlarının Etik İkilemleri: Kars ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma", **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 63 (2), 143-170.
- Lane, R. E. (1991), **The Market Experience**, Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Lepper, M. R. ve D. Greene (eds.) (1978), **The Hidden Costs of Reward: New Perspectives on Psychology of Human Motivation**, Hillsdale, N.Y.: Erlbaum.

Vatandaşların Güven Algılarının Ve Vatandaşla Devlet Arasındaki Psikolojik Sözleşmenin Kamu Yönetimine Etkisine Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma

- Longenecker, J., J. McKinney and C. Moore (1988), “Egotism and Independence: Entrepreneurial Ethics”, **Organizational Dynamics**, Winter.
- Mansbridge, J. J. (1994), ‘Public spirit in political systems’, içinde: H. J. Aaron, T. E. Mann ve T. Taylor (eds), **Values and Public Policy**, Washington, DC: Brookings.
- Miller, A. H. and Listhaug, O. (1990), “Political Parties and Confidence in Government: A Comparison of Norway, Sweden and the United States”, **British Journal of Political Science**, 20, 3, 357-386.
- Newton, K. (2001), “Trust, Social Capital, Civil Society, and Democracy”, **International Political Science Review**, 22, 2, 201-214.
- Özlem, D. (2004), **Etik: Ahlak Felsefesi**, İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Pittman, T. S. ve J. F. Heller (1987), “Social Motivation”, **Annual Review of Psychology**, 38, 461–89
- Polat, Ferihan (2010). **Din Siyaset Seçmen**. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Rauch, J. E., and Evans, P. B. (2000), “Bureaucratic Structure and Bureaucratic Performance in Less Developed Countries”, **Journal of Public Economics**, 75, 49-71.
- Roca, J. Carlos, Juan R. Garcia and Juan J. De la Vega (2009). “The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Onleine Trading System”, **Information Management & Computer Security**, Vol. 17, No. 2, pp.96-113.
- Spicer, M. W. ve L. A. Becker (1980), “Fiscal Inequity and Tax Evasion: An Experimental Approach”, **National Tax Journal**, 33, 171–75
- Spicer, M. W., ve S. B. Lundstedt (1976), “Understanding Tax Evasion”, **Public Finance**, 31, 295–305
- Steiner, G. A. and J. F. Steiner (1985), **Business, Government and Society**, New York: Random House.
- Tanzi, V. (2000), “Devletin Rolü ve Kamu Sektörünün Kalitesi”, (Çev. Ö. Saraç), **Türk İdare Dergisi**, 434, 187-210.
- Torgler, B. (2003), **Tax Morale: Theory and Empirical Analysis of Tax Compliance**, Doktora Tezi, University of Basel. [http://edoc.unibas.ch/56/1/DissB_6463.pdf]
- Tyler, T. R. (1990), **Why People Obey the Law**. New Haven, Conn.: Yale Univ. Press.
- Uluğ, F. (2009), “Yönetim ve Etik”, **Kamu Etiği Sempozyum Bildirileri 1**, Ankara: TODAİE, 3-33.
- Uslaner, M. E. (2004), “Trust as a Moral Value” **Handbook of Social Capital**, Ed. Dario Castiglione, Jan W. Van Deth and Guglielmo Wolleb, Oxford University Press.
- Wang, XiaoHu and M. Wan Wart (2007). “When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assessment of Managers’ Perception”, **Public Administration Review**, March/April, pp. 265-278.
- Welch, E., Hinnant, C. C. and Moon, M. J. (2004), “Linking Citizen Satisfaction With E-Government and Trust in Government”, **Journal of Public Administration Research and Theory**, 15, 3, 371-391.
- Wittmer, D. P. (2000), “Ethical Decision-Making”, (Ed.) Terry L. Cooper, Handbook.