

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİ:
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Saliha MAZLUM

TEMMUZ-2023

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİ:
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Saliha MAZLUM

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN

TEMMUZ-2023

TRABZON

ONAY

Saliha MAZLUM tarafından hazırlanan “İyi Yönetişim İlkelerinin Kamu Değeri Yaratmadaki Etkisi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı bu çalışma 27.07.2023 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programında **yüksek lisans tezi** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi		Karar		İmza
Unvanı – Adı ve Soyadı	Görevi	Kabul	Ret	
Doç. Dr. Mehmet ELA	Başkan	☐	☐	
Doç. Dr. Muhammed Yunus BİLGİLİ	Üye	☐	☐	
Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN	Üye	☐	☐	

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

Prof. Dr. Tülay İlhan NAS
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca KTÜ - Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanan bu çalışmada yararlanılan kaynakların tümüne eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Saliha MAZLUM

04.07.2023

ÖNSÖZ

Bu Yüksek Lisans tez çalışması, iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisini vatandaş memnuniyeti açısından ölçmeyi amaçlamaktadır. İyi yönetim ve kamu değeri anlayışları alan yazımda ve yönetim kademelerinde bir süredir dikkat çeken anlayışlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Alanda iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisini anlama amacı güden bir çalışmaya rast gelinmemiş ve bu çalışmanın alan yazımdaki bu eksikliği doldurması hedefi güdülmüştür. Çalışmada yerli ve yabancı birçok kaynak kullanılmış, nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış ve sonuçlar SPSS 24 uygulaması üzerinden frekans analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Bu Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri birimi tarafından 10118 proje numarası ile Lisansüstü Tez Projesi (BAP06) olarak desteklenmiştir.

Bu Yüksek Lisans Tez çalışmasında, her daim desteğini yanımda hissettiğim, yorulduğumu hissettiğim zamanlarda beni yapabileceğime inandırarak ayağa kaldıran sayın danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN'e teşekkürlerimi sunuyorum.

Anket ifadelerindeki değerli yorumları nedeniyle Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünde görev yapmakta olan Prof. Dr. Özcan SEZER ve Doç. Dr. Rahman DAĞ hocalarıma da teşekkürlerimi sunuyorum.

Bu tezi yazarken heyecanlarıma ortak olup gerginliklerime ve düşünceli hallerime katlanan ve her daim bana destek olan sevgili arkadaşlarım Arş. Gör. Kübra ÖRSEL, Doktorant Nilüfer DAĞKIRAN, Arş. Gör. Rabia BÜYÜKPINAR'a teşekkürü bir borç bilirim.

Tez aşamasındaki yoğunluğum nedeniyle çok az vakit ayırabildiğim, ancak bana her daim güç veren ve birçok şeyin üstesinden gelebileceğimi hissettiren sevgili aile üyelerime de ayrıca teşekkür ediyorum. Diğer yandan bu teze ve bu tezde uygulanan ankete herhangi bir şekilde katkısı olan herkese teşekkürlerimi sunuyorum.

Temmuz, 2023

Saliha MAZLUM

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	IV
İÇİNDEKİLER	V
ÖZET.....	VIII
ABSTRACT	IX
TABLolar LİSTESİ	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIII
RESİMLER LİSTESİ.....	XIV
KISALTMALAR LİSTESİ	XV
GİRİŞ	1-3

BİRİNCİ BÖLÜM

1. BİR SÜREÇ OLARAK YÖNETİŞİM.....	4-46
1.1. Yönetim Kavramı	4
1.2. Kamu Yönetimi Anlayışı ve Dönemleri.....	6
1.2.1. Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) ve Gelişimi	7
1.2.1.1. Woodrow Wilson ve Siyaset-Kamu Yönetimi Ayrımı	8
1.2.1.2. Max Weber ve Bürokrasi Anlayışı.....	9
1.2.1.3. Frederick Taylor ve Bilimsel Yönetim.....	11
1.2.2. Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu İşletmeciliğine.....	14
1.2.2.1. Hood ve Yeni Kamu İşletmeciliği.....	14
1.2.2.2. Reinventing Government Akımı	15
1.3. Yönetişim	18
1.3.1. Yönetişim (Governance) ve İdare (Government) Ayrımı.....	21
1.4. İyi Yönetişim.....	23
1.5. Uluslararası Raporlar ve Belgelerde Yönetişim ve İyi Yönetişim Kavramlarının Yeri.....	24
1.5.1. World Bank (Dünya Bankası)	24
1.5.2. OECD-Organisation for Economic Co-Operation and Development (<i>Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü</i>)	27
1.5.3. Avrupa Birliği (<i>European Union</i>)	29
1.5.4. Birleşmiş Milletler (<i>United Nations</i>)	30
1.5.4.1. Rio Konferansı ve Gündem 21	32
1.5.4.2. Habitat II.....	32

1.6. İyi Yönetişim İlkeleri	33
1.6.1. Hesap Verebilirlik	34
1.6.2. Şeffaflık.....	36
1.6.3. Katılım	37
1.6.4. Hukukun Üstünlüğü	38
1.6.5. Etkinlik ve Verimlilik.....	39
1.6.6. Ahlak ve Etik.....	40
1.6.7. Cevap Verebilirlik ve Ulaşılabilirlik	42
1.6.8. Stratejik Vizyon-Stratejik Planlama.....	42
1.6.9. Eşitlik	43
1.7. Yerel Yönetimlerin Yönetişim ve İyi Yönetişim Uygulamalarındaki Rolü.....	44

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAMU DEĞERİ	47-76
2.1. Kamu Değeri ile Bağlantılı ve Kamu Değeri ile Karıştırılan Kavramlar	47
2.1.1. Kamu Hizmeti	47
2.1.1.1. Kamu Hizmeti Kavramının Tarihsel ve Yapısal Olarak Değişim ve Dönüşümü	49
2.1.1.2. Kamu Hizmetinin İlkeleri	52
2.1.1.2.1. Eşitlik İlkesi.....	52
2.1.1.2.2. Bedelsizlik İlkesi	53
2.1.1.2.3. Süreklilik ve Devamlılık	53
2.1.1.2.4. Değişkenlik ve Uyarlanabilirlik	53
2.1.2. Kamu Yararı	54
2.1.2.1. Kamu Yararı Kavramının Tarihsel Kökeni	55
2.2. Kamu Değeri.....	57
2.2.1. Kamu Değeri Kavramının Gelişimi ve Tanımlanması	57
2.2.2. Kamu Değeri ve Kamu Değerleri Kavramları Arasındaki Farklar	63
2.3. Kamu Değeri Yaratmak	65
2.3.1. Kamu Değeri Nasıl Yaratılır?.....	65
2.3.2. Kamu Değeri Kimler Tarafından Yaratılır?.....	68
2.3.3. Yaratılan Kamu Değeri Nasıl Ölçülür?	71
2.4. Kamu Yararı ve Kamu Değeri Kavramları Arasındaki Farklar	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİNİN

TEORİK OLARAK İNCELENMESİ VE ÇALIŞMANIN METODU..... 77-103

3.1. Kamu Hizmetlerinin İyi Yönetişim İlkelerini İçerecek Şekilde Dönüşümü 77

3.2. İyi Yönetişim İlkeleri ve İyi Yönetişim İlkeleriyle Entegre Yürütülen Kamu

Hizmetlerinin Kamu Değeriyle Bağlantısı.....80

3.2.1. Hesap verebilirlik.....81

3.2.2. Şeffaflık.....82

3.2.3. Katılım 83

3.2.4. Hukukun Üstünlüğü 83

3.2.5. Etkinlik ve Verimlilik.....84

3.2.6. Ahlak ve Etik.....84

3.2.7. Stratejik Vizyon- Stratejik Planlama.....85

3.2.8. Cevap verebilirlik ve Ulaşılabilirlik.....86

3.2.9. Eşitlik 86

3.3. Yöntem 89

3.3.1. Anket İfadelerinin Oluşturulması.....92

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİ:

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ 104-173

4.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi 104

4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi 104

4.3. Araştırmanın Yöntemi 105

4.4. Bulgular.....106

4.5. Tartışma.....167

SONUÇ VE ÖNERİLER.....174

KAYNAKÇA.....178

EKLER.....191

ÖZGEÇMİŞ.....201

ÖZET

Dünyanın içinde bulunduğu toplumsal, ekonomik ve siyasi değişimler yönetim sistemlerinde de değişimi beraberinde getirmektedir. Farklılaşan ihtiyaç ve istekleri karşılamak için de birçok yeni yönetim anlayışı ortaya çıkmaktadır. Bunlardan bir tanesi olan yönetim anlayışı daha yüksek seviyede katılımın ve daha çok ilkenin dahil olduğu bir yönetim sistemini anlatmaktadır. Bu yönetim sistemindeki farklı beklentileri karşılamak için de kamu hizmetleri büyük dönüşümler geçirmektedir. İyi yönetim ilkelerinin yer aldığı kamu hizmetlerinin sayısı da bu çerçevede gün geçtikçe artmaktadır. Bu doğrultuda kamu hizmetlerinin yalnızca sunulmasını değil, hemen ardından oluşan memnuniyet ve değer hissini de önemseyen kamu değeri kavramı iyi yönetim ilkeleriyle bağlantılı hale gelmektedir.

Bu çalışmada iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmada etkili olup olmadığının tespiti amaçlanmıştır. İlk aşamada bölümler halinde iyi yönetim ve kamu değeri kavramlarının alan yazında nasıl kullanıldığı anlatılmıştır. Daha sonrasında çalışmanın metodu ve anket ifadelerinin nasıl hazırlandığını anlatmak adına ayrı bir bölüm oluşturulmuştur. Çalışma, bahsedilen tezi kanıtlamak adına Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmet alanındaki halk üzerinde anket yöntemi uygulanarak yürütülmüştür. Çalışmanın sonucunda iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmada oldukça etkili olduğu, her ilkenin uygulandığı kamu hizmetlerinin vatandaşlar üzerinde oldukça yüksek memnuniyet hissi oluşturduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Yönetişim, İyi Yönetişim, Kamu Hizmeti, Kamu Değeri, Ankara Büyükşehir Belediyesi

ABSTRACT

The social, economic and political changes in the world bring about changes in the management systems. Many new management approaches are emerging to meet the differing needs and demands. The understanding of governance, which is one of them, describes a management system that includes more participation and many more principles. In order to meet the different expectations in this management system, public services are undergoing major transformations. The number of public services that include good governance principles is increasing day by day in this context. In this direction, the concept of public value, which cares not only for the delivery of public services but also for the satisfaction and sense of value that occurs immediately after, becomes connected with the principles of good governance.

In this research, it is aimed to determine whether good governance principles are effective in creating public value. In the first stage, it is explained how the concepts of good governance and public value are used in the literature in sections. Afterwards, a separate section was created to explain the method of the study and how the questionnaire statements were prepared. The study was carried out by applying the survey method on the people in the service area of Ankara Metropolitan Municipality in order to prove the mentioned thesis. As a result of the study, it was seen that good governance principles are very effective in creating public value, and public services, where each principle is applied, create a very high sense of satisfaction on citizens.

Keywords: Governance, Good Governance, Public Service, Public Value, Ankara Metropolitan Municipality

TABLolar LİSTESİ

Tablo Nr.	Tablo Adı	Sayfa Nr.
1	Kamu Değeri ve Kamu Değerleri Farklılıkları	65
2	Örnek Kontrol İfadesi	91
3	Hesap Verebilirlik İfadeleri	92
4	Şeffaflık İfadeleri.....	93
5	Katılım İfadeleri.....	94
6	Hukukun Üstünlüğü İfadeleri	95
7	Etkinlik ve Verimlilik İfadeleri.....	95
8	Ahlak ve Etik İfadeleri.....	96
9	Cevap Verebilirlik İfadeleri.....	97
10	Ulaşılabilirlik İfadeleri.....	98
11	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama İfadeleri	99
12	Eşitlik İfadeleri	100
13	Kamu Değeri İfadeleri	101
14	Anket Hakkındaki Genel Sayı ve Oranlar	107
15	Hesap Verebilirlik 1, Genel Yanıtlar	108
16	Hesap Verebilirlik 2, Genel Yanıtlar	109
17	Hesap Verebilirlik 3, Genel Yanıtlar	110
18	Hesap Verebilirlik 4, Genel Yanıtlar	111
19	Hesap Verebilirlik 5, Genel Yanıtlar	112
20	Şeffaflık 1, Genel Yanıtlar.....	113
21	Şeffaflık 2, Genel Yanıtlar.....	114
22	Şeffaflık 3, Genel Yanıtlar.....	115
23	Şeffaflık 4, Genel Yanıtlar.....	116
24	Katılım 1, Genel Yanıtlar	117
25	Katılım 2, Genel Yanıtlar	118
26	Katılım 3, Genel Yanıtlar	119
27	Katılım 4, Genel Yanıtlar	120
28	Hukukun Üstünlüğü 1, Genel Yanıtlar	121
29	Hukukun Üstünlüğü 2, Genel Yanıtlar	122
30	Hukukun Üstünlüğü 3, Genel Yanıtlar	123
31	Hukukun Üstünlüğü 4, Genel Yanıtlar	124

32	Hukukun Üstünlüğü 5, Genel Yanıtlar	125
33	Etkinlik ve Verimlilik 1, Genel Yanıtlar	126
34	Etkinlik ve Verimlilik 2, Genel Yanıtlar	127
35	Etkinlik ve Verimlilik 3, Genel Yanıtlar	128
36	Etkinlik ve Verimlilik 4, Genel Yanıtlar	129
37	Ahlak ve Etik 1, Genel Yanıtlar.....	130
38	Ahlak ve Etik 2, Genel Yanıtlar.....	131
39	Ahlak ve Etik 3, Genel Yanıtlar.....	132
40	Ahlak ve Etik 4, Genel Yanıtlar.....	133
41	Ahlak ve Etik 5, Genel Yanıtlar.....	134
42	Cevap Verebilirlik 1, Genel Yanıtlar.....	135
43	Cevap Verebilirlik 2, Genel Yanıtlar.....	136
44	Cevap Verebilirlik 3, Genel Yanıtlar.....	137
45	Cevap Verebilirlik 4, Genel Yanıtlar.....	138
46	Ulaşılabilirlik 1, Genel Yanıtlar.....	139
47	Ulaşılabilirlik 2, Genel Yanıtlar.....	140
48	Ulaşılabilirlik 3, Genel Yanıtlar.....	141
49	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 1, Genel Yanıtlar	142
50	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 2, Genel Yanıtlar	143
51	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 3, Genel Yanıtlar	144
52	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 4, Genel Yanıtlar	145
53	Eşitlik 1, Genel Yanıtlar	146
54	Eşitlik 2, Genel Yanıtlar	147
55	Eşitlik 3, Genel Yanıtlar	148
56	Eşitlik 4, Genel Yanıtlar	149
57	Kamu Değeri 1, Genel Yanıtlar	150
58	Kamu Değeri 2, Genel Yanıtlar	151
59	Kamu Değeri 3, Genel Yanıtlar	152
60	Kamu Değeri 4, Genel Yanıtlar	153
61	Kamu Değeri 5, Genel Yanıtlar	154
62	Kamu Değeri 6, Genel Yanıtlar	155
63	Kamu Değeri 7, Genel Yanıtlar	156
64	Kamu Değeri 8, Genel Yanıtlar	157
65	Kamu Değeri 9, Genel Yanıtlar	158
66	Kamu Değeri 10, Genel Yanıtlar	159
67	Kamu Değeri 11, Genel Yanıtlar	160
68	Kamu Değeri 12, Genel Yanıtlar	161
69	Kamu Değeri 13, Genel Yanıtlar	162
70	Kamu Değeri 14, Genel Yanıtlar	163

71	Kamu Değeri 15, Genel Yanıtlar	164
72	Kamu Değeri 16, Genel Yanıtlar	165
73	Tanımlayıcı/Betimleyici İstatistikler	166



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil Nr.	Şekil Adı	Sayfa Nr.
1	Moore'un Stratejik Üçgeni	67



RESİMLER LİSTESİ

Resim Nr.	Resim Adı	Sayfa Nr.
1	Hesap verebilirlik İlkesine Dair Görsel	93
2	Şeffaflık İlkesine Dair Görsel	93
3	Katılım İlkesine Dair Görsel	94
4	Hukukun Üstünlüğü İlkesine Dair Görsel	95
5	Etkinlik ve Verimlilik İlkesine Dair Görsel	96
6	Ahlak ve Etik İlkesine Dair Görsel	97
7	Cevap Verebilirlik İlkesine Dair Görsel	98
8	Ulaşılabilirlik İlkesine Dair Görsel	99
9	Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama İlkesine Dair Görsel	100
10	Eşitlik İlkesine Dair Görsel	100

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
BBC	: British Broadcasting Corporation
Bknz.	: Bakınız
BM	: Birleşmiş Milletler
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Çev	: Çeviren
DB	: Dünya Bankası
Ed.	: Editör
GKY	: Geleneksel Kamu Yönetimi
M.Ö.	: Milattan Önce
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development
T.C.	:Türkiye Cumhuriyeti
t.y.	: Tarih yok
UN ESCAP	: United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
vs.	: vesaire
YKH	: Yeni Kamu Hizmeti
YKİ	: Yeni Kamu İşletmeciliği

GİRİŞ

Dünyada değişen koşullar, yaşam tarzları, kültürel yapılar dahil birçok yapıyı etkilemekte ve daha birçoğunun da değişmesine neden olmaktadır. Bu değişen dünya ile birlikte yönetim yapıları ve siyasi anlayışlar da beraberinde değişmektedir. Bu doğrultuda, eski yönetim anlayışları içinde bulunduğumuz yaşam tarzının gerekliliklerini karşılayamamakta ve böylece yeni yapılarda yeni yönetim anlayışları ortaya çıkmaktadır. Bireyler ve toplumlar, yönetim süreçleri hakkında eskisinden daha çok bilgi ve daha şeffaf bir yönetim talep etmekte ve yönetim kademelerine daha çok katılmak istemektedirler. Bu çerçevede eski yönetim anlayışlarının değişen dünya içerisinde karşılamakta zorlandığı temel insani gereklilikleri ve yönetim gerekliliklerini karşılamak adına yönetişim anlayışı ortaya çıkmıştır. Yönetişim anlayışı, yönetim sürecine daha fazla paydaşın katıldığı daha karşılıklı bir yönetimi ifade etmektedir. İyi yönetişim, yönetişim sürecine katılan aktörlerin dikkat etmesi ve takip etmesi gereken ilkeleri barındırmaktadır.

Kamu değeri iyi yönetişime göre nispeten yakın tarihte ortaya çıkmış olmakla birlikte hem alan yazında hem de yönetim kademelerinde gittikçe artan bir ilgi görmektedir. Kamu değeri de tıpkı yönetişim anlayışı gibi birtakım değişen dünya şartlarını karşılama ve diğer anlayışlardaki eksiklikleri giderme adına ortaya çıkmıştır. Kamu değeri, kamu hizmetlerinin tek taraflı bir süreçle planlanması ve tek taraflı bir irade ile ortaya konulmasından sonraki bir süreci ifade etmektedir. Kamu değeri, hizmetlerin sunulmasını önemsemekle kalmamakta, ardından gelen kamusal tepkileri de dikkate almaktadır. Bu tepkiler çerçevesinde hizmetleri şekillendirmesini ve sürekli bir değer yaratmasını ifade etmektedir. Bu değeri de yalnızca bu şekilde değil, daha katılımcı, bilgi paylaşmaya açık, dürüstlük ve güvene önem veren bir yapıyla sağlamaktadır. Kamu değeri halkın değer verdiği birtakım söylemler ve eylemler sonucunda halk üzerinde memnuniyet hissi yaratarak oluşmaktadır. Dürüstlük, güven ve katılım gibi konulara önem veren kamu değeri yaratma sürecinin iyi yönetişim sürecindeki çeşitli ilkelerle de bağlantılı olacağı düşünülmektedir. Hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, etkinlik ve verimlilik, ahlak ve etik, cevap verebilirlik, ulaşılabilirlik, stratejik vizyon/stratejik planlama ve eşitlik ilkelerinin halk nezdinde değerli kavram ve ilkeler olduğu ve bu ilkelere uyulduğu takdirde kamu değeri yaratılacağı fikrinden yola çıkılarak bu çalışma hazırlanmıştır.

İlk bölümde çalışmaya zemin oluşturması amacıyla yönetişim kavramından bahsedilecektir. Yönetişim yaklaşımını ortaya çıkaran süreçteki yönetim anlayışlarına değinilecek, daha sonrasında bu yönetim yapılarıyla yönetişim anlayışı arasındaki farklılıklar ortaya konulacaktır. Yönetişim, uluslararası örgütlerde yönetişim ve iyi yönetişim kavramlarının nasıl ele alındığına yer

verilecektir. İyi yönetim ilkelerinin alan yazımdaki kullanım şekillerine ve ne anlama geldiklerine dair bilgilendirme yapılacaktır. İyi yönetim ilkelerinin yerel yönetimlerle olan bağlantısına da bu kısımda yer verilecektir.

İkinci bölümde kamu değeri kavramı aktarılmaya çalışılacaktır. Kamu değeriyle oldukça bağlantılı olan ve sıklıkla bu kavramlarla karıştırılan kamu hizmetleri ve kamu hizmetlerinin ana amacı olarak görülen kamu yararı kavramlarına değinilecektir. Kamu hizmeti ve kamu yararı kavramlarının tarihsel olarak dönüşümü anlatılmaya çalışılacaktır. Daha sonrasında kamu değeri kavramına dair bilgilendirmeler yapılacak ve kavramın nasıl ve hangi durumda ortaya çıktığından bahsedilecektir. Alan yazımda birbirleriyle sürekli bir biçimde karıştırılan kamu değeri ve kamu değerleri kavramlarının arasındaki farklılıklar anlatılacaktır. Daha sonrasında kamu değerinin nasıl yaratılacağı, kimler tarafından yaratılacağı ve nasıl ölçüleceğine dair bilgi aktarımlarında bulunulacaktır. En son aşamada da alan yazımda kamu değeri kavramı ile kamu yararı kavramı arasındaki bağlantıyı ele alan düşüncelere ver verilerek ve aralarındaki farklılıklara değinilerek bölüm bitirilecektir.

Çalışmanın üçüncü bölümü ilk aşamada tezin teorik olarak savunulmasını içerecektir. Asıl uygulamadan önce bu kısımda alan yazımdan yola çıkılarak iyi yönetim ilkeleri ve kamu değeri bağlantısı incelenecektir. Daha sonrasında ise yapılacak anket çalışmasıyla alakalı bilgiler verilecektir. Yapılması ve analiz edilmesi nispeten daha kolay olacağı düşünülerek çalışmada anket yöntemi tercih edilmesinden dolayı bu konuda bilgiler verilecektir. Çalışmada iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda verilen hizmetler halka en yakın yönetim birimleri olan belediyeler nezdinde incelenecektir. Halka yakınlıkları nedeniyle, verilen hizmetlerden halkın daha kolay haberdar olacağı ve değer yaratma noktasında ne kadar etkili olduklarının bu şekilde daha kolay anlaşılacağı düşünülmüştür. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin iyi yönetim ilkeleriyle alakalı hizmet iddiaları bu çalışmada bu belediyenin seçilmesine neden olmuştur. İyi yönetim ilkeleriyle bağlantılı olan bu hizmetler de bu belediyenin hizmetlerinden seçilmiştir. Bahsedilen hizmetler Belediye'nin internet sitesi, faaliyet raporları ve sosyal medya hesaplarından derlenmiştir. Bu bölümde oluşturulan bu ifadelerin kaynağı belirtilecek ve kaynaklar görsellerle ve tablolarla desteklenecektir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde çalışmanın konusu ve problemi, amacı ve önemi, yöntemi anlatılacaktır. Anket ifadelerinin güvenilirliğini ve anlaşılma seviyesini ölçmek üzere yapılan pilot uygulamadan ve daha sonrasında asıl uygulamadan bahsedilecektir. İlk aşamada, ankete katılan kişilerin demografik bilgileri verilecek, daha sonrasında ankette ulaşılan kişilerin verilerine göre yapılan analizler, sayısal veriler ve nihai olarak anket sonucunun değerlendirilmesi yapılacaktır. Her ilke bazında bir tablo hazırlanacak, bu tabloda ifadedeki yanıtlar sayısal olarak gösterilecektir. Her tablonun ardından tabloya dair genel değerlendirmeler yapılacak, genel olarak ifadelerin

yanıtlarının oranları tabloda gösterilecektir. Bu bölümün son kısmında ankette dikkat çeken noktalara değinilecek ve bu noktalar maddeler halinde açıklanarak bölüm bitirilecektir.

Bu çalışma, farklılaşan yaşam ve yönetim standartlarını karşılamada önemli bir konumda olan yönetim ve kamu değeri anlayışlarını ortaklaşa bir temelde birleştirmeyi, bu çerçevede iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisini halk memnuniyeti üzerinden Ankara Büyükşehir Belediyesi özelinde ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda nicel bir veri toplama yöntemi olan anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket verileri sonucunda frekans analizi kullanılarak iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisi halkın sunulan hizmetler sonucundaki memnuniyet seviyesi üzerinden analiz edilecektir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. BİR SÜREÇ OLARAK YÖNETİŞİM

İyi yönetim kavramı değişen dünya şartları, farklılaşan yönetim tarzları ve vatandaşların beklentisiyle şekillenmiş yeni bir yapıyı ifade etmektedir. Bu yapıda tek taraflı bir yönetim anlayışından içerisine birçok paydaşın dahil edildiği yeni ve etkileşimi yüksek bir anlayışa geçiş fikri yer edinmektedir. Bu fikir, içerisine sivil toplum örgütlerinin, vatandaşların, özel sektörün ve yerel yönetimlerin dahil edilmesine dayanmaktadır. Bu bölüm içerisinde, öncelikle yönetim anlayışındaki değişime, kamu yönetimi anlayışlarına ve bu anlayışlar içerisinde önemli yer edinmiş olan kişilerin düşüncelerine bakılacaktır. Daha sonrasında yönetim anlayışına ve bu anlayışın temellerini oluşturan ilkeler çerçevesinde iyi yönetim kavramına bakılacaktır. Devamında, bu kavramların ortaya çıkışı ve popülerlik kazanmasında oldukça etkili olan uluslararası örgütlerin yönetim ve iyi yönetim ifadelerini nerede ve ne amaçla kullandıklarına yer verilecektir. İyi yönetim ilkeleri ve bunların yönetim sistemindeki yeri incelendikten sonra, iyi yönetim ilkelerinin işlenmesinin yerel yönetimler ile bağlantısı ortaya koyulacaktır.

1.1. Yönetim Kavramı

Yönetim kavramı, belli bir hedefe ulaşma yolunda plan oluşturma, oluşturulan planları uygulama ve bu uygulama sırasında süreçleri, kişileri ve kaynakları yönlendirmeyi ifade eder. Yönetim kavramı, belirli bir plan çerçevesinde birtakım kurallar koymayı, bu kurallar doğrultusunda oluşturulan hedeflere yönelik hareketleri ve bu hareketler ile birlikte gelen sorumluluğu da ifade eder. Yönetim kavramıyla kastedilen, kişilerin birleştirilmiş ve koordine edilmiş ortak hareketlerini bir hedefe yönlendirme aşamasındaki çabadır. Bu çabayla birlikte, ayrı ayrı birçok hedefi olan kişiler örgüt, işletme, birim ya da kurumların ortak hedefleri doğrultusunda birlikte hareket etmiş ve birleşmiş olurlar.

Yönetim kavramı faaliyet, örgüt, idari personel ve bazen de idarenin kendisine verilen isim çerçevesinde 4 temel anlamda kullanılmaktadır (Eryılmaz, 2020: 2): Buna göre yönetim ilk aşamada planlanmış belli hedefleri gerçekleştirme ve uygulama adına iş birliğine dayanan grup faaliyeti olarak, ikinci olarak ülkelerin yönetim biçimlerini anlatırken, üçüncü olarak örgüt kavramı yerine ve dördüncü olarak somut bir idareci bileşimini anlatmakta kullanılmaktadır (Eryılmaz, 2020: 3-4). Yönetim kavramı en az iki kişinin dahil olduğu bir süreci ifade etmekte (Şahin, 2019: 2) ve bu doğrultuda yöneten ve yönetilenlerin bulunduğu tarafları içinde barındırmaktadır. Yönetim

ifadesinin içerdikleri itibariyle beş boyutu bulunmaktadır (Şahin, 2019: 8). Buna göre; başkalarıyla birlikte çalışma, örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi, etkinlik ve verimlilik arasında denge kurma, sınırlı kaynaklardan en yüksek düzeyde yararlanma ve değişen çevre koşullarını dikkate alma boyutları yönetim kavramının özünü oluşturmaktadır.

Güler (2018) yönetim kavramını siyaset ve örgüt gibi kavramlarla ilişkilendirmiştir. İnsanlık tarihinde bu kavramların nasıl geliştiği ve kavramların arasındaki bağlantı takip eden kısımda özetlenerek aktarılmaya çalışılmıştır. Buna göre yönetim kavramı örgütlenme ve siyaset kavramlarıyla köken itibariyle çokça ilişki içerisinde bulunan derin bir kavram niteliği taşımaktadır. Örgütlenme kavramı insanlığın “homo sapiens” türünün M.Ö. 30 binlerde ortaya çıkışından itibaren var olan ve yukarıda bahsettiğimiz şekilde insanların ortak bir amaç uğruna bir araya gelişini kasteden bir kavramdır. Gelişen insan figürünün yalnızca toplama ve tüketme alışkanlığından vazgeçmesi ve tarıma yani üretime ve biriktirmeye geçmesi örgütlenmenin yönetim ifadesine dönüşme aşamasındaki birinci basamağıdır. Buradan itibaren kas ve kafa gücünün ve emeğinin birbirinden ayrılması ve yöneten/yönetilen ayrımının ortaya çıkması zaman olarak M.Ö. 8 binli yıllara, mekân olarak ise Ortadoğu topraklarına uzanmaktadır (Güler, 2018: 28). Devlet tipi örgütlenme ile ortaya çıkan siyaset kavramı yine Ortadoğu topraklarına M.Ö. 3 binli yıllara denk düşmekte ve bu dönem genel olarak “uygarlığın başlangıcı” olarak anılmaktadır (Güler, 2018: 29).

Güler (2018: 30)’e göre, bu dönemde ortaya çıkan siyaset kavramı “yönlendirilen” örgütlenmenin devamlılığını sağlama adına görülen ve yaptırma eyleminin altındaki zor gücünü ifade eden kavramdır. Bu üç kavramın ortaya çıkışları ve kullanışları itibariyle birbirleriyle güçlü bir ilişki ve bağıntı içerisinde oldukları görülmekte olduğunu belirten Güler, kavramlardan birisi kullanıldığında sıklıkla diğer kavramlara da atıf yapılmakta olduğunu söylemektedir. Ancak kök olarak görülen kavram örgütlenme iken diğer iki kavramı kapsayan şemsiye kavramın siyaset olduğunu belirtmektedir. Yönetim kavramının öncül niteliği ise “kapsayan” ve “kök” ifadelerini birbirine bağlayan ara kavram olmasında yatmaktadır. Yönetim kavramı kelimenin temelindeki “yön-etme” ifadesini yani karara varılan hedef üzerine istenildiği gibi yönlendirmeyi ya da bu hedefi gerçekleştirmek üzere sarf edilen çabayı ifade etmekteyken; tek başına birtakım kişileri ya da olayları yönlendirme ifadesi taşımamakta; toplumların kültürünü, iktisadi yapısını, gelecek planlarını etkileyen ve bunlar tarafından etkilenen dinamik bir kavramı ifade etmektedir, ancak yönetim kavramının bu boyutu sıklıkla gözden kaçırılmaktadır (Güler, 2018: 31).

Yönetim kavramı insanların hayatında uzun süredir var olan bir kavram olmasına rağmen, zaman içerisinde insanların kavramdan beklentilerine ve farklı çağların getirdiklerine göre kavramın anlamında değişimler olmuştur. Devletlerin ilk ortaya çıkışlarında, belli başlı ilkel demokrasi örnekleri hariç yönetimin ilk anlamlarında kastedilen, tek bir aktörün hedefleri ve istekleri doğrultusunda diğerlerini şekillendirme ve yönlendirmesidir. Yönetimin bu anlamında birey ve aktörlerin çoğu, amacın belirlenmesinde ve bu amacın gerçekleşmesi için oluşturulacak

plan ve programlarda söz sahibi olmamakta, bahsedilen bu kararlara maruz bırakılmaktadır. Yönetimin günümüze yaklaşan anlamında ise karar alma mekanizmalarını şekillendiren tek bir kişi ya da birimden ziyade, bu sürece dahil olan birçok aktör ve paydaşın varlığı anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, kararları alma ve uygulama noktasında görüş ve düşünceleri alınan, kararları şekillendiren paydaşlar birbirlerine taviz vererek, ortak bir noktada buluşma ve işleri yoluna koyma amacı taşırlar. Bu doğrultuda yönetim, çağımızın gerektirdiği değişim ve giriftleşen koşullarla birlikte karmaşık süreçleri ve bu süreçlerin idare edilmesini de gerektirmektedir. İnsanlık tarihinin ilk yönetim anlayışı, kendi dönemi içerisindeki basit sosyal, siyasi ve ekonomik bileşimlerin ihtiyacını karşılamak üzere oluşturulmuştur. Zamanla değişen sosyal, siyasi ve ekonomik koşullar ve bu doğrultuda ihtiyacı karşılayamayan eski yönetim anlayışı yerine yeni ve hem günümüze hem de gelecek yıllara yönelik, değişime hem müsait hem de istekli yeni yönetim anlayışları ortaya çıkmıştır.

1.2. Kamu Yönetimi Anlayışı ve Dönemleri

Yönetim kavramının ilk akla gelen anlamlarından bir tanesi devlet işlerini sevk ve idare etmek, politika belirlemek ve bunların uygulanması için gereken ilke ve prosedürleri ortaya koymaktır. Bu anlamda kamu yönetimi olarak adlandırılan yönetim, verilecek hizmetlerin öncelik sırasına göre belirlenmesi ve bu hizmetlerin verilmesinde gereken kıt kaynakların stratejik olarak kullanılması konularını kapsar.

Kamu yönetimi halkın ortak gereksinimlerini, ülkenin güvenliğini sağlama adına oluşmuş yapıya verilen isimdir. 19. yüzyılda ulus-devlet anlayışının ortaya çıkması ve yerleşmesi ile birlikte kamu yönetiminin temelleri atılmıştır (Toksöz, 2008: 13). Bu anlayışa göre kamu yönetimi hükümetin, devletin kısa ve uzun vadeli stratejik hedeflerine ulaşmak adına insan ve malları örgütleyip yönetmesini (Polatoğlu, 2003: 55), bahsedilen yönetimin daha öncesinde yönetim plan ve programlarını hazırlamasını ve yönetim sürecinden sonraki süreçte de denetimini yapmasını anlatır. Kamu yönetimi, yönetim kavramının yarar boyutunu toplum üzerinden değerlendirir ve verilen hizmetlerin toplumun ihtiyaçlarını gidermeye, isteklerini karşılamaya ve şikayetlerini sonuca bağlamaya yönelik olarak kamu yararı oluşturmasını hedefler.

Kamu yönetimini diğer yönetim anlayışlarından ve diğer örgüt yönetimlerinden ayıran en temel nokta da burada, kâr amacı gütmemesinde ya da kâr amacını halkın yararı adına gütmesindedir. Kamu yönetimi diğer yönetimlerden yalnızca kamu yararı yönüyle değil, birtakım başka özelliklerle de ayrılmaktadır: Kamu yöneticileri, kendilerine yasalarca belirtilen konular dışında eylemlerde bulunamazlar, verdikleri hizmetlerin maddi dayanağını halkın verdiği vergilerden almakta olduklarından yaptıkları her harekette halka karşı sorumludurlar (Polatoğlu, 2003: 55).

Eryılmaz (2020: 34), kamu yönetimini Avrupa ve ABD açısından incelemiş, buna göre de Avrupa’da kamu yönetimi konusundaki girişimlerin başında, Prusya’da I. Frederich tarafından 1727 yılında kurulan Kameral Bilimler kürsüsünün geldiğini belirtmiştir. Bu kürsü başlangıçta kamu mali yönetimi ile ilgili olsa da zamanla bütün kamu yönetimi alanlarını da içine alacak şekilde genişlemiş, içeriği zenginleşmiş ve kamuda yöneticilik yapacak kişilerin yetiştirilmesi noktasında çalışmalar yapmıştır. Kameral bilimler ilk aşamada, kamu mali yönetimini kastetmekte kullanılırken daha sonrasında anlamı diğer kamu yönetimi tanımlarını da içine alacak şekilde genişlemiştir. Bu çerçevede kameral bilimler kamu yönetiminin temeli sayılmaktadır ancak kamu yönetimi ifadesi devlet işlerinin yürütülmesi anlamıyla birlikte ilk defa Charles Jean Bonnin tarafından, 1812 yılında yazdığı “Kamu Yönetiminin İlkeleri” adlı eserinde kullanılmıştır. Charles Jean Bonnin bu eserinde kamu yönetimi ve ilkeleri konusunu belli bir düzen doğrultusunda ve kurallı bir şekilde incelemiş, eserinde 68 tane ilkeyi detaylı bir şekilde analiz etmiş ve böylece eseri bu ilkelerin etrafıca değerlendirildiği ilk eser olmuştur (Eryılmaz, 2020: 34-35).

Kamu yönetimi, genel olarak yöneten ve yönetilen olarak ortaya çıkan yönetim süreci aktörlerini ve bunlar arasındaki bağlantıyı incelemektedir. Kamu yönetiminin en temel araştırma alanlarından birisi yöneticilerin, toplumun istek, ihtiyaç ve şikayetlerine nasıl geri dönütler sağlayacağı ve kamu hizmetlerini verirken nasıl daha verimli çalışacağı konusudur ve kamu yönetimindeki bu konu, dönem dönem ortaya çıkan farklı kamu yönetimi anlayışlarını şekillendirmiştir (Ayhan ve Önder, 2017: 27). Bu anlayışlar, içerisinde bulundukları zamanın gerekliliklerine ve anlayışlarına göre oluşmuş ve şekillenmiş, o zamanın ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olarak planlanmışlardır. Bu dönemler sırasıyla Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY), Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) ve Yeni Kamu Hizmeti (YKH) ve yönetim yaklaşımlarıdır (Ayhan ve Önder, 2017: 27). YKİ sonrasındaki anlayışlarından birisi olan yönetim anlayışı bizim ana konumuz olarak bu bölümde anlatılacaktır. Ancak onun öncesinde süreci daha iyi analiz etmek adına diğer anlayışlara yer verilecektir.

1.2.1. Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) ve Gelişimi

GKY düşüncesi içine doğduğu sanayi çağının gerektirdiği nitelikleri karşılayacak şekilde ortaya çıkmış, sanayi çağının ortaya çıkardığı sanayi toplumu kendi özelliklerine ve kriterlerine uygun yönetim sistemini de beraberinde getirmiş ve üretim tarzlarındaki değişim örgüt büyüklüklerini ve bu yönde örgütlerin yapısını da değiştirmiştir (Al, 2002: 17). Daha öncesinde devlet adalet ve savunma gibi görevlerle yükümlü iken, daha sonrasında bu hizmetlerin sayısında çok büyük artış olmuş ve bu dönemde devlet daha önceki dönemlere göre daha fazla sayıda ve türde hizmet sağlamaya başlamıştır; örneğin şehirleşmenin artması ve şehirlerin büyümesi ile birlikte altyapı, sağlık, eğitim gibi çok çeşitli hizmetler devletlerin yoğun olarak hizmet verdiği alanlar haline gelmiş ve yerine getirilmesi gereken bu hizmetler devletlerin ve örgütlerin sınırlarının büyümesine neden olmuştur (Al, 2002: 18).

GKY, başlangıçta, siyaset-kamu yönetimi ayrımını başarma amacıyla teknik doğrultuda ortaya çıkmış (Ömürgönülşen, 2014: 14), Woodrow Wilson, Max Weber, Henri Fayol ve Frederic Taylor'ın düşünceleri üzerinde yükselmiştir. Amerika'da kamu yönetiminin ayrı ve üzerine etraflıca düşünülen bir alan halini alması büyük ölçüde Woodrow Wilson tarafından sağlanmıştır. Kamu yönetimi bunun öncesinde Siyaset Bilimi'nin bir alt dalı olarak görülmekteydi. Uzun yıllar siyasetin bir alt dalı olarak incelenen ve dönem dönem birçok başka bilim dalının etkisinde kalan kamu yönetimi, üzerine özel olarak fazlaca düşünülmemeyen ve çalışılmayan bir alan olarak kalmıştır. Ancak ilerleyen süreçlerde, hizmetlerin uygulanması ve politikaların işlenmesi noktasında daha profesyonel çalışabilen ve karmaşık hizmetleri işlevsel bir şekilde yerine getirebilen bir bilim ihtiyacı doğmuştur.

1.2.1.1. Woodrow Wilson ve Siyaset-Kamu Yönetimi Ayrımı

Wilson "İdarenin İncelenmesi" (*The Study of Administration*) adlı eserinde "Eskiden basit olup da bugün karmaşık ve girift olmayan tek bir devlet görevi yoktur" demektedir. Devletlerin görevleri gittikçe genişleyip, hükümetin işlevleri de her geçen gün daha karmaşık ve zor hale gelirken, aynı zamanda bu işlevlerin sayısında da bir artış olmakta; bu nedenle hükümetin işlerini kolaylaştırmaya, hükümet örgütünü güçlendirmeye ve saflaştırmaya çalışacak bir yönetim bilimi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Wilson, 1887: 200).

Sanayi devrimi, yeni piyasaların oluşması ve teknolojinin gelişimi gibi durumların sonucunda meydana gelen toplumsal yapının değişimi ile idarenin yapısının değişmesi de kaçınılmaz olmuştur. Daha önce sınırlı sayıdaki, çerçevesi belli idari faaliyeti düzenleyen hükümetler, doğan bu yeni ihtiyaçlara cevap veremez olmuş, cevap verseler dahi bu cevaplar yetersiz kalmıştır. İşte bu noktada Wilson, kamu yönetiminin yönetimde verimliliği ve etkililiği oluşturmak için var olması gereken bir disiplin olduğunu savunmuştur. Wilson Amerika için yetersiz gördüğü kamu yönetimi anlayışının ikamesi için kendisinden farklı olan yani yabancı (özellikle Fransa ve Almanya gibi kıta Avrupası devletleri) devletleri göz önünde bulundurmuş ve bu devletleri incelemiştir. Siyaset yapma açısından Amerika'yı daha başarılı bulmasına rağmen Kıta Avrupası'ndaki bu devletlerin kamu yönetimi alanında daha başarılı olduklarını ve daha gelişmiş olduklarını söylemiştir. Bu nedenle eserinde de belirttiği gibi, önyargıları bir kenara bırakıp bu devletlerden ve sistemlerinden olabildiğince fazla faydalanmaya bakmaları gerektiğini eklemiştir. Woodrow Wilson eserinde Avrupa'daki yönetim anlayışına yönelik düşüncelerini şu şekilde aktarmıştır (1887: 202):

Kamu yönetimi Fransız ve Alman profesörler tarafından geliştirilmiştir ve sonuç olarak her yönüyle kompakt bir devletin ihtiyaçlarına uyarlanmıştır ve son derece merkezi hükümet biçimlerine uyacak şekilde yapılmıştır; oysa amaçlarımıza cevap verebilmek için basit ve kompakt bir devlete değil, karmaşık ve çok biçimli bir devlete uyarlanmalı ve son derece adem-i merkeziyetçi hükümet biçimlerine uygun hale getirilmelidir. Bu bilimi kullanacaksak, onu Amerikanlaştırmalıyız ve bunu biçimsel olarak, yalnızca dilde değil, aynı zamanda düşüncede, ilkede ve amaçta da köktenci bir şekilde Amerikanlaştırmalıyız. Bu bilim, anayasalarımızı

ezbere öğrenmeli; bürokratik ateşi damarlarından çıkarmalı, çokça özgür olan Amerikan havasını solumalıdır.

İdarenin alanı bir iş alanıdır, idare siyasetin telaşından ve çekişmesinden uzaktadır ve idari meseleler siyasi meseleler değildir; siyaset büyük ve evrensel şeylerde devlet etkinliği iken yönetim, devletin bireysel ve küçük şeylerdeki etkinliğidir. Dolayısıyla siyaset, devlet adamının, idare ise teknik memurun alanıdır. “Siyaset, idarenin yardımı olmadan hiçbir şey yapamaz”; ama yönetim buna rağmen siyaset değildir” (Wilson, 1887: 211).

1.2.1.2. Max Weber ve Bürokrasi Anlayışı

GKY’nin örgütsel ve teorik zemini ise Max Weber’in bürokrasi anlayışına dayanmaktadır (Biricikoğlu ve Gülenler, 2008: 211). Weber’in GKY’ye yaptığı katkılardan en önemlisi olan “ideal tip” adını verdiği anlayışta katı kural ve yapılanmayı temel alan, hiyerarşik ilişkiler temelinde yapılan bir sistem öngörülürken; otoriteye, iş bölümüne, yazılı ve resmi kurallara önem verilmekte ve bu sistemdeki memurların görevlerine bilgileri doğrultusunda yani liyakatli bir şekilde alınacağı belirtilmektedir (Polatoğlu, 2003: 64). Memurlar liyakat temelinde görevlendirildiği için de patronaj ve adam kayırma bürokrasinin yerleştiği kurumlarda mevcut halde bulunamaz (Eryılmaz, 2020: 37). Diğer yandan, Weber’in bürokrasi modelinde devamlılık ilkesi uygulanmaktadır. Buna göre bürokrasinin yerleştiği kurum ve kuruluşlarda çalışanlar, yerlerini zamanı gelince başkalarına devretmek üzere geçici bir şekilde çalışmaktadır, kalıcı ve devamlı olan örgütün, kurum ve kuruluşların kendisi olarak görülmektedir; kısacası bürokrasilerde yönetici kesim, yönettiklerinin aidiyetini elinde bulundurmamaktadır, yalnızca yönetme süresi boyunca yönetmesi için verilenlerin emanetçisi konumundadır (Şahin, 2019: 61-65). Eryılmaz, bürokrasilerde yönetimin yazılı belgelere dayanmakta ve bu yazılı belgelerle ilgilenilmesi adına özel görevlendirmeler yapılmakta olduğunu belirtirken, bu görevlendirmelerin de büyük bir yazım ağını ve bu ağ içerisinde çalışan çok sayıda kâtabi içermekte olduğunu ifade etmektedir. Resmi görevleri yürüten kamu görevlilerinin çalıştığı yere daire denirken, özel sektörde bunu karşılamak adına büro ifadesi kullanılır ve bu daire ya da bürolarda çalışanlar işlerini tamamen nesnel hareket ederek yürütürler; bu da verilen hizmetlerin tarafsız ve verimli bir şekilde yürütülmesine yardımcı olur (Eryılmaz, 2020: 267).

Weber, bürokrasilerin etkin ve verimli olması hem özel hem kamusal alana yayılabilecek nitelikte olması, rasyonelliği ve güvenilirliği nedeniyle onu elinde tutanlar için bir güç kaynağı olmasından dolayı bürokrasiyi diğer örgüt biçimlerinden daha üstün meziyetli görmektedir. Weber, örgütlerin koyulan rasyonel kurallar aracılığı ile verimli bir şekilde işleyebileceğini ifade eder; bu kuralların akışa uygun işlenmesi noktasında, bir otoritenin varlığı gereklidir, ancak Weber otorite ve güç kavramları arasında bir ayrıma gitmektedir ve ona göre otorite gücün bir çeşididir (Eryılmaz, 2020: 269-271): Eğer “bir emir başkasına itaat görevi yüklüyorsa bu otoritedir” ve “eğer

bir kişi, sosyal bir ilişkide, kendi iradesini başkasının direnmesine rağmen yerine getirtebiliyorsa güce (power) sahip demektir”. Bahsedilen rasyonel kurallara en iyi şekilde belli bir emir-komuta zinciri ve belirli bir otoritenin varlığı dahilinde uyulacaktır. Ancak bu emir-komuta zincirine bütünüyle uyulması, her daim istenildiği şekilde ve oranda olmamaktadır. Öncelikle emir-komuta zincirinin st seviyesindeki kişi veya kişilerin otoritelerinin yasal bir zemine oturmuş olması gerekmektedir. Weber (1947: 328)’e göre bu otorite çeşitlerinin temelleri yasal/rasyonel, geleneksel ve karizmatik olmak üzere e ayrılmaktadır. Weber’e göre yasal/rasyonel temele dayanan otoritede, var olan kuralların yasallığına ve bu kurallar altında otorite sahibi olanların emir verme hakkına bir inanç varken; geleneksel temele dayanan otoritede kadim geleneklerin kutsallığına ve bu kutsal gelenekler altında kural koyucu ve uygulayıcı olanların bulunduğu konumun meşruiyetine olan bir güven vardır. Yasal/rasyonel otoritede meşruiyet kurallardan ve kişinin bulunduğu yasal konumdan kaynaklanırken, geleneksel otoritede kişinin konumuna bağlı bir meşruiyet vardır. Kişi bulunduğu yerde kaldığı sürece konumunun etkisiyle meşruiyete sahip olmaya devam edecektir. Ancak otoritenin kaynağı kişi değil, belirtildiği gibi kişinin bulunduğu konumdur. Karizmatik otorite tipinde ise kişiler büyük bir kahramanlık ya da örnek bir kişilikle birlikte bu meşruiyete hak kazanmış olarak görülürler. Bu otorite tipinde diğer otorite türlerinden farklı olarak, direkt olarak kişinin şahsından kaynaklanan bireysel bir otorite mevcuttur (Weber, 1947: 328).

Weber’in bürokrasi ve bürokratik örgüt anlayışı birçok nedenden dolayı eleştirilmiştir. Bürokrasi ifadesi artık; aşırı kğıt kullanımı, çok yüksek oranlarda hiyerarşik ilişki, vatandaşa karşı katı bir tavır takınan “duvar” gibi personeller akla getirmektedir ve sürekli bir büyüme eğilimi, örgüte yk olma ihtimali yüksek olan sürekli yeni bt ve personel istekleri, doldurulması gereken yığınla evrak ve formaliteler bütünü de bürokrasi ile özdeşleşen ifadeler olmuştur (ukurayır, 2009: 32). Bürokrasinin temelinde kurallar amaçlara ulaşmada bir araç ve aracı olarak görülürken, bürokratik yapıların genişlemesi ve yoğunlaşmasıyla birlikte araç ve aracı olan kurallar amaç halini almış ve yozlaşma artmıştır (Çevikbaş, 2014: 98). Kısacası kuralların neden konulduğuna dair olan bilgidен soyutlanılmış ve zden uzaklaşılmıştır.

Bürokrasi günümüzden yaklaşık yüzyıl önce pozitif bir anlama sahipti (Osborne ve Gaebler, 1992: 12) ve bu doğrultuda da keyfi g kullanımıının olduğu otokratik rejimlerin yerini alan bürokratik örgütlerin yönetimi, etkin ve verimli işleme potansiyeli yüksek olan örgütler anlamına gelmekteydi. Hızla büyüyen ve sanayileşen kentlerde, hiyerarşik otorite ve güçlü yapılarıyla birlikte karmaşık görevleri efektif bir şekilde yerine getirmeyi mümkün kılmışlardır ancak bürokrasi, “yalnızca piramidin tepesindeki kişinin karar verebilecek bilgiye sahip olduğu” (Osborne ve Gaebler, 1992: 13), zihinleriyle değil elleriyle çalışan bir işçi güruhunun olduğu bir sonuç doğurmuştur. alışan bireylerin liderleriyle aynı anda bilgiye ulaşabildiği, eğitilmiş çalışanların daha fazla bağımsızlık istediği bir dönemde bürokratik kurumlar eski işlevselliğini kaybetmeye ve birçok konuda ona bağlı olanları yarı yolda bırakmaya başlamıştır, bu da

günümüzde artık katı kural ve hiyerarşi temelinde örgütlenen örgütlerin değil, oldukça esnek ve değişimlere kolay ayak uydurabilecek yapıdaki ve “Vatandaşına yalnızca hizmet veren değil onu yetkilendiren ve yapabilir hale getiren” örgütlerin varlığının istenmesine neden olmuştur (Osborne ve Gaebler, 1992: 15).

Bürokrasi olumsuz taraflarının ortaya çıkışıyla birlikte karmaşıklığın ve kırtasiyeciliğin tezahürü haline gelmiştir. Yine de bahsedilen bütün bu eksikliklere rağmen, literatürdeki birçok eserde belirtildiği üzere, henüz bürokrasinin alternatifi bulunmuş değildir. Örgütler, kendilerini yönetmek üzere hala daha bürokrasiden yardım almakta ve bürokrasi hayatımızın birçok kısmını ilgilendiren bir yapı olarak varlığını devam ettirmektedir.

1.2.1.3. Frederick Taylor ve Bilimsel Yönetim

Frederick Winslow Taylor GKY’de, yönetim bilimine katkı sunmuş ve bu alanda öncü olmuş bir diğer isimdir. Taylor’ın fikirlerini bulunduğu dönemin şartlarından soyutlanarak mantıklı bir bakış açısı içinde incelemek mümkün değildir. Taylor’ın bilimsel yönetim yaklaşımını ortaya attığı dönemde özellikle üretim, verim, verimlilik kavramları çokça ön plana çıkmıştır. Bu dönemin özelliklerinden etkilenen Taylor da teori ve kuramlarında bu kavramlara dikkat çekmiştir. Çalıştığı işyerindeki çalışanları inceleyerek “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” (*The Principles of Scientific Management*) adını verdiği bir eser yazmıştır. Taylor’a göre işletmede birtakım sorunlar, işlerin etkin ve verimli yapılmasına engel olmaktaydı. Yaptığı incelemeye göre bunlar (Şahin, 2019: 56-58):

- İşletmecilerin iş ortamının verimi açısından herhangi bir düzenleme yapmaması ve bu konuda bilinçli olmaması,
- İşletmecilerin işçileri motive edecek herhangi bir çalışması olmadığından işçilerin işi sahiplenmemesi ve daha fazla çalışmanın kendilerine bir yarar sağlamayacağını düşünmesi,
- İşçilerin işleri belirlenen kararlaştırılmış yollarla değil kendi bilgi ve yöntemleri ile hallediyor olması,
- İşçilerin niteliklerine göre işe alınmıyor olması ve işçi ve işverenlerin yaptıklarının net çizgiler ile ayrılmamış olması ve bu nedenle herkesin her işi yapar pozisyonunda olması,

olarak sıralanmaktadır.

Diğer yandan Frederick Taylor, bir işin yapılmasındaki “en iyi tek yol” (*one best way*)dan bahsetmiş; her işin en kısa sürede hangi hareketlerle en verimli şekilde yapılabileceğini gösteren zaman ve hareket etütleri oluşturmuş ve bu şekilde işçilerin işleri kendi yöntemleriyle yapmaları

yerine önceden belirlenen yöntemlerle yapmaları öngörülmüştür (Öztekin, 2018: 72). Taylor, “Parça Başı Sistemi” adı verilen makalesinde düşüncelerini iki alt başlık altında toplamıştır (Özer, 2014: 5): Buna göre ilk aşamada işçinin ürettiği ürünlerin karşılığında ürettiği ürün kadar ücret alınması planlanmıştır. Bu doğrultuda da işçilerin yaptıkları işlerin ne kadar sürdüğü ve bir üründen günde kaç adet üretmesi gerektiği bulunur. Eğer üretmesi gerekenden daha az üretirse ürettiği ürün adedi karşılığında ücret, eğer üretmesi gerekenden daha fazla üretirse ona göre de ek ücret alır. İkinci aşamada ise örgütteki planlama işini ve kol gücüne dayalı işleri ayrı ayrı kişilerin yapması ve planlamanın kol gücüne dayalı işten ayrılması konularına da değinmiştir (Özer, 2014: 5).

Bu yönetim anlayışına göre örgütler birer makine gibi, nizami bir şekilde, çarkların hepsinin uyumlu olabileceği bir biçimde çalışmalıdır. Bu durumda işçiler çarkların dişlileri ve de birer robot gibi görülmüş, örgütlerin mekanik olmayan yönlerine dikkat edilmemiş, örgütün çevre ile yoğun iletişimde olan bir yapı olduğu göz önünde bulundurulmamış, bu nedenle de bu yönetim anlayışı sık sık eleştirilere maruz kalmıştır (Eryılmaz, 2020: 42). Taylor’ın bir başka eleştirilme nedeni de işçilerin sürekli bir biçimde ne yapacağını söylemesi, onların fikirlerine başvurmaması ve onlardan herhangi bir geri dönüt beklememesidir (Özer, 2014: 21). Frederick Winslow Taylor’ın fikirleri, yönetim konusunda bilimin nasıl etkin bir şekilde kullanılabileceği ve nasıl verimli işleyen bir örgüt kurulabileceği konusunda sonraki çağlarda insanlara ışık tutmuştur. Bu şekilde yönetim ve örgüt konusu üzerinde daha detaylı bir şekilde düşünülen ayrı bir alan haline gelmiştir.

Verilen bilgilere dayanılarak GKY’nin önemli eleştirilere uğrayan birtakım genel özelliklerinden şu şekilde bahsedilebilir (Al, 2002: 28): GKY sanayileşme ile birlikte gelişim göstermiş ve kamu yönetiminde mesleklaşma eğiliminin de başladığı dönem olmuştur. Bundan daha öncesinde bürokratik işlem ve prosedürler hemen herkesin kolaylıkla yapabileceği işler olarak görülürken, yönetim faaliyetinin zorlaşması ve süreç içerisine birçok değişik faktörün dahil olmasıyla bu değişim göstermiştir. Böylece, yürütülen kamu faaliyetleri bu faaliyetleri yürütmeyi görev ve meslek edinmiş kişilerce yapılmaya başlanmıştır. GKY’nin bir başka özelliği de kamu bürokrasisinin hizmetleri vermede egemenlik sağlaması ve tekel kurmasıdır. GKY anlayışı, piyasaya ve piyasa koşullarına, özelleştirme gibi uygulamalara yakın davranmamış, “kendi işini kendisi görme” politikasını uygulamıştır. GKY, büyük ve merkezîyetçi örgütlenmeye dayalı katı hiyerarşik yapıların bulunduğu esneklikten uzak tekdüze plan ve programların yer aldığı bir yönetim anlayışıdır. Bu yönetim anlayışında sıkı kurallar ve biçimsellik çok fazla yer edinmiştir. Yalnızca üst kademe personellerin inisiyatif alabildiği ve yetkili olduğu bir personel sistemi yapısı bulunmakta, iş bölümü ve işte uzmanlaşma önemli bir yer tutmaktadır. Diğer yandan Geleneksel Kamu Yönetimi insana gereken önemi ya hiç vermemiştir ya da verdiği önem çok kısıtlı kalmıştır. Objektiflikten uzak ve duygularının etkisi altında yaşayan insanın bu eksikliğini gidermenin yolu da onu sıkı kuralları takip etmeye zorlamak ve bu hedefe yönelik olarak gayri şahsîlik ilkesini uygulamaktır. Böylelikle yönetim ve örgüt bir makine gibi bütün parça ve çarkları uyum içerisinde ve aksamadan çalışabilecektir. Geleneksel yönetim anlayışı, gizlilik ve dışa kapallılığı kendisinin ve

örgütün üstün bir meziyeti olarak görmektedir. Bu düşünce tarzına göre yönetim, kapalılık sayesinde hizmetleri etkin, verimli, tarafsız ve baskı altında hissetmeden maksimum verimle yürütebilecektir (Al, 2002: 28-39). Ancak bu yönetim anlayışı, kapalılık ve hesap verme konusundaki tavrından ve devlet sırrı ya da idari sır ifadelerinden dolayı eleştirilmiştir. Üst kademe personeller dışındaki personellerin yalnızca iş gören elemanlar olarak görülmesi ve yönetim süreçlerine dahil edilmemeleri ya da fikirlerinin önemsenmemesi de eleştirilen diğer noktalardandır.

GKY'nin gözden düşmesi ve eksikliklerinin daha çok fark edilmeye başlanmasının başka nedenleri de bulunmaktadır (Ayhan ve Önder, 2017: 30): Bu nedenlerden birisi, 1970'li yıllarda ortaya çıkan petrol krizi ve buna bağlı olarak artış gösteren devlet harcamaları sonucu bütçe açıklarının artmasıdır. Bu durum refah devletinin sorgulanmasına ve sonuç olarak yeni arayışların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Diğer bir neden eski yönetim anlayışlarındaki pasif “yönetilen” fikrinden aktif ve karar alma mekanizmalarına katılan “paydaş” fikrine geçişe neden olan bilgi artışı ve iletişim teknolojilerinde değişim ve gelişimdir. Bir başka neden ise 1980'li yıllardan itibaren popülerlik kazanan Yeni Sağ hükümetlerin neo-liberal politikaları ve bu doğrultuda devletin rollerindeki değişim ve dönüşümdür. Bu değişim ve dönüşümle birlikte hizmetlerin birçoğunu kendi “gören” devlet anlayışı yerine bu hizmetleri farklı aktörlere “gördüren” devlet anlayışına geçiş olmuştur. Diğer yandan, küreselleşen dünyada bilgi dağılımının hızlanması ile birlikte Batı ülkelerindeki kamu ve ekonomi politikaları dünyanın birçok ülkesinde tekrarlanmaya ve kopyalanmaya başlamıştır. Böylece, yanıtız kalan GKY yerini yavaş yavaş gelişmelere ayak uydurma kabiliyeti olan başka anlayışlara bırakmaya başlamıştır.

Küreselleşme, yöneticilerin yaptıkları herhangi bir programda eşgüdüm içerisinde bulunması gereken iş arkadaşını ya da partnerini, ulusal sınırların ötesine taşıma potansiyeline sahip bir değişimdir. Küreselleşme ile birlikte değişen dünya düzeni ve onun getirdikleri de tıpkı diğer değişimler gibi, kamu yönetiminin yapısının ve şeklinin de değişmesine neden olmaktadır (Forrer vd., 2007: 275). Geleneksel yönetim anlayışı, küreselleşmenin de beraberinde getirdiği koşullara uyamamış, bu da onu belli noktalarda arka plana itmiş ve yetersiz kalmasına neden olmuştur. İnsan kavramının yeterince önemsenmemesi, insan ilişkilerine çok önem verilmemesi, bürokratların aşırı güçlenmesi ve devletin üzerine çok fazla sorumluluk alıp hantallaşması Geleneksel yönetim anlayışının eleştirilen noktalarından olmuştur. Daha sonrasında ortaya çıkan yönetim anlayışları kendilerini geleneksel yönetim anlayışının eksikliklerini gidermek üzere konumlandırmış, güncel soru ve sorunlara cevap veremeyen ya da cevap vermekte yavaş kalan bu anlayışa alternatif olarak ortaya çıkmışlardır.

1.2.2. Geleneksel Kamu Yönetiminden Yeni Kamu İşletmeciliğine

Ortaya çıkan yeni anlayışlar, değişen çağın sürekli bir biçimde farklılaşan koşullarına ayak uydurmaya yönelik esneklikte ve kabiliyette olmak üzere planlanmışlardır. 20. yüzyılda vatandaşların kendilerini yönetme yetkisini seçilmişlere devrettiği ve yöneten/yönetilen ayrımının bariz olduğu kamu yönetiminin ilk şeklinden, halkın düşünce ve isteklerinin daha fazla hesaba katılmasını öngören ve halkı müşteri gibi gören yeni bir kamu yönetimi anlayışına geçiş olmuştur (Toksöz, 2008: 15).

YKİ, işletmecilik (managerialism) ve yeni kurumsal ekonomi (new corporate economy) temelinde ortaya çıkmıştır (Rhodes, 1996: 655): İşletmecilik özel sektör yönetimini ve bu yönetimdeki farklı yöntemleri kamu yönetimine aktarmayı ifade ederken, yeni kurumsal ekonomi pazar rekabeti gibi teşvik edici uygulama ve yapıların kamu hizmetine uyarlanmasını ve kamu hizmeti sağlamada kullanılmasını anlatmaktadır (Rhodes, 1996: 655).

YKİ anlayışı, işletme biliminin insan ilişkilerine önem veren, devletin alanını küçültüp rollerini dağıtan ve bu sayede devletin etkin ve verimli olmasını sağlayan bir düşünce sistemine sahip olmuştur. YKİ etkinlik, verimlilik, hesap verebilirlik gibi ilkelerin kamu yönetimine aktarılmasına katkı sağlamış ve bu sayede daha yetkin ve istikrarlı yönetimlerin oluşmasına destek olmuştur. Üstüner, YKİ'nin sağlam bir zemine oturması noktasında İngiltere'nin önemli bir konuma sahip olduğunu, OECD raporlarının ve Christopher Hood'un bu alandaki çalışmalarının katkısının büyük olduğunu söylemekte ve Hood'un, "Yeni Kamu İşletmeciliği" ifadesini benzer literatürde ilk kez "Her Mevsim İçin Bir Kamu Yönetimi" (*A Public Management for All Seasons*) adlı makalesinde kullanmış olduğunu belirtmektedir (2000: 20).

1.2.2.1. Hood ve Yeni Kamu İşletmeciliği

Hood "Her Mevsim İçin Bir Kamu Yönetimi" adlı eserinde New Public Management (Yeni Kamu İşletmeciliği) ekolünün neden bu kadar popüler olduğuna dair yeterli açıklamaların olmadığını ifade etmektedir. Kimilerine göre bu ekolün ortaya çıkışı Yeni Sağ hükümetlerin yükselişi ile alakalıdır ancak Hood bu teze bir anti-tez sunmaktadır. Ona göre bu tez, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi görünüşte Yeni Sağ'a karşıt olan İşçi Partisi hükümetlerinin bu ekolü neden benimsediklerini açıklamaya yetmemektedir. Hood, 2. Dünya Savaşı'ndan sonra meydana gelen koşullar içerisindeki benzersiz ekonomik büyümenin daha doygun ve yeterli bir açıklama olduğunu ifade etmektedir (1991: 8). YKİ'nin 7 temel bileşeni bulunmaktadır (Hood, 1991: 4-5):

- Kamu sektöründe uygulamalı profesyonel yönetim,
- Açık standartlar ve performans ölçütleri,
- Çıktı kontrollerine daha fazla vurgu,

- Kamu sektöründe birimlerin ayrılmasına geçiş,
- Kamu sektöründe daha fazla rekabete geçiş,
- Özel sektör yönetim uygulamalarına vurgu,
- Kaynak kullanımında daha fazla disiplin ve aşırı tutumluluk vurgusu.

YKİ “her mevsim için bir kamu yönetimi” çerçevesi sunarken evrensellik iddiasını iki temel üzerine oturtmaktadır (Hood, 1991: 8): Bunlardan birincisi olan “taşınabilirlik ve yayılma” (*portability and diffusion*) ilkesine göre YKİ birçok farklı ülkeye, farklı hükümet seviyelerine, eğitim ve sağlık gibi birçok farklı alandaki “yönetim hastalıkları” (management ills)na yönelik olarak oluşturulmuş ve geliştirilmişken; temellerden ikincisi olan “politik nötrlük-apolitiklik” (political neutrality) ilkesine göre YKİ ekolü birçok değeri ve farklılığı içinde barındırabilecek bir yapıdadır.

YKİ’nin teorik açıklamaları 20. yüzyılın son on yılında ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede büyük bir öneme sahip olan bir başka eser de Osborne ve Gaebler’in “Hükümetin Yeniden Keşfi: Girişimci Ruh Kamu Kesimini Nasıl Dönüştürüyor” (*Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector*) adlı eseridir. Bu eserleriyle “*Reinventing Government*” akımının doğmasına yol açmışlardır (Üstüner, 2000: 22).

1.2.2.2. Reinventing Government Akımı

Osborne ve Gaebler, “Hükümetin Yeniden Keşfi” isimli eserlerinde GKY’de oldukça işler halde bulunan bürokrasi kavramının YKİ’ye geçişte tamamen ortadan kalkmamış ya da çalışma alanlarını tamamen kaybetmemiş olduğunu belirtmektedirler. Osborne ve Gaebler, YKİ anlayışının halkın değişen ve artış gösteren beklentileri doğrultusunda hükümetlerden beklenenlerin de artış göstermesiyle oluştuğunun altını çizmektedirler. Onlara göre, değişen koşullar içerisindeki beklentilere ayak uydurabilen ilk hükümetler yerel hükümetler olmuştur. 1978’den itibaren ve 1980’li yıllarda ekonomik olarak zorluk çeken yerel ve ulusal hükümetler hizmetleri dağıtmadaki şekillerini değiştirmiş ve kamu-özel ortaklıkları oluşturmuşlardır. Bu dönemde girişimcilik, kamu-özel ortaklıkları, öğrenen örgütler gibi ifadeler kamu yönetiminde etkin olmaya başlamış ve kamu yönetimin yapısında değişimler başlamıştır. Ekonomik durgunluğun daha da belirgin olduğu 1990’lı yıllarda, hükümetler ve ana akım politikacılar dahi içine düştükleri bu durumdan sıyrılmak adına “yapılandırma”, “ortaklık” gibi yollara başvurmuşlardır (Osborne ve Gaebler, 1992: 15-19).

Bu dönemdeki girişimci hükümetlerin on tane ortak noktası bulunmaktadır (Osborne ve Gaebler, 1992: 19-20). Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- Hizmet sağlayıcıları arasında rekabeti teşvik,
- Gücü bürokrasiden çekerek halkı yetkilendirmek,

- Girdiler üzerine değil çıktılar üzerine odaklanmak,
- Kurallar ve düzenlemelerle değil hedef ve görevlerle güdülenmek,
- Hizmet istemcilerini “müşteri” olarak nitelendirmek,
- Problemler oluştuktan sonra sonuçlarını gidermek yerine, problemlerin oluşmasını engellemek,
- Para harcamak yerine para kazanmaya odaklanmak,
- Katılımcı yönetime yönelerek otoriteyi çevreye yaymak,
- Bürokratik yapılar yerine piyasa mekanizmalarını tercih etmek,
- Yalnızca kamu hizmetlerini dağıtmaya değil, süreç içerisine kamu, özel ve gönüllü paydaşları da dahil etmeye yönelmek.

Osborne ve Gaebler (1992: 21) hükümetlerin ve işletmelerin temelde bir sürü farklılık barındırmakta olduklarını ve aynı türden örgütler olmadıklarını belirtmektedir. Örneğin kamu örgütlerinde özel sektörden farklı olarak nihai amaç kar sağlamak ya da bir ürün üretmek değildir. Kamu yöneticileri yeniden seçilme isteği tarafından güdülenmektedir. Özel işletmeler gelirlerini ürünlerini alan müşteriler sayesinde kazanırken, hükümetler gelirlerini vergilendirme yoluyla elde ederler. Hükümetler herkese eşit şekilde hizmet vermek durumundadırlar, bu nedenle sıklıkla işletmeler kadar etkililik amaçlayamayabilirler. Bunlar ve bunlar gibi birçok farklılık hükümetlerin işletmeler gibi işletilemeyeceği sonucuna varılmasına neden olmaktadır. Ancak “Hükümetlerin işletmeler gibi işletilemeyeceği gerçeği daha fazla girişimci olunamayacağı anlamına gelmemektedir. Tıpkı özel veya kamusal tüm kurumların bürokratik olabileceği gibi, özel ya da kamusal tüm kurumlar da girişimci olabilir.” (Osborne ve Gaebler, 1992: 22).

Bu girişimci hükümetlere örnek gösterilenler İngiltere’de Margaret Thatcher ve Amerika’da Ronald Reagan olurken Türkiye’de Turgut Özal’dır. Bu hükümetlerin devleti bir işletme, vatandaş da müşteri gibi görme eğiliminde olan bir yaklaşımları mevcuttu; ancak bu yaklaşım, bu anlayışından dolayı ve kamu yararını göz ardı ettiği gibi gerekçelerle sıklıkla eleştirilere uğramaya başlamıştır (Ayhan ve Önder, 2017: 22).

YKİ’nin verilen bütün bilgilerinden sonra, genel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Ömürgönülşen, 2014: 23-24):

- Üst düzey bürokratlardan ve onların görevlerinden başlamak suretiyle örgütlerin katı ve yoğun bürokrasilerini sadeleştirmek, bu doğrultuda devletin sınırlarını daraltmak,
- Kamuya piyasa temelli işletmeyi ve hizmet sunumunu entegre etmek,
- Kuralların amaç haline geldiği bir yönetim anlayışından stratejik programların önemsendiği daha sonuç odaklı bir yönetime geçiş yapmak,
- Kamunun verdiği hizmetleri ve performansları “3E” gibi yöntemlerle ölçmek,

- Önceden belirlenen hedefler için k t kaynakların ve kamu mallarının kullanımında kamu görevlilerine denetim ile daha fazla sorumluluk bilinci a ılamak,
- Kamuda oldukça k kle en geleneksel kamu bürokratları algısını kamu işletmecileri algısına döndürmek,
- Performansa dayalı ve daha esnek bir yönetim akışı oluşturmak,
- İçe kapalı ve karmaşık kamu kurulu u yapılarını şeffaf ve dışa dönük açık yapılar haline getirmek ve vatandaşı müşterisi gibi gören bir anlayış oluşturmak,
- Bürokratik temele dayanan GKY'nin yerine piyasa temelinde işleyen yeni bir kamu yönetimi anlayışı koymak.

YKİ sahip olduğu bu özelliklerinden dolayı sıklıkla eleştirilere maruz kalan bir yönetim anlayışı olmuştur. Örneğin YKİ'nin Geleneksel Kamu Yönetimine karşı dar bir eleştirel bakış açısıyla “eskinin ‘yeniden üretilmesi’ çabası”ndan ibaret olduğu belirtilmektedir ( st ner, 2000: 29).

YKİ’de eleştirilen özellikle 4 tane belli ba lı nokta bulunmaktadır (Hood, 1991: 8): Birinci nokta, ekolün Hans Anderson hikayesindeki “imparatorun yeni giysileri” gibi olduğu ve aslında GKY’nin yalnızca belli açılardan değiştirilerek yeniyymi  gibi  ne sürülen eski bir yapı olduğu savına dayanmaktadır. Bu farazi anlatımdan anlaşılan şey YKİ’nin kendisini GKY’nin eleştirisi üzerine oturtmu  ve niteliklerini buna göre belirlemiş olmasıdır. İkinci nokta, hizmetlerin daha az maliyetle üretilmesi iddiasında başarısız olduğu ve kamu hizmetine zarar verdiği iddiasıdır. Muhtemelen bu noktada, YKİ, içerisine çokça dahil ettiği ve süreç içerisinde oldukça fazla yer tutan kar ifadesine fazla yer verdiğinden kamu yararı ve kamu hizmeti noktalarında eksiklikler barındırmı tır. Bir diğer noktaya göre YKİ belirli bir seçkin yeni işletmeci grubun hedeflerine ulaşması doğrultusunda oluşturulan bir harekettir. Ele tirilerdeki dördüncü nokta ise YKİ’nin evrensellik iddiasına yönelmektedir. Bu eleştirilere göre farklı yönetimsel değerler farklı uygulamalara sahiptir (Hood, 1991: 9).

YKİ, sonrasında ortaya çıkan yeni anlayışlar ve bu anlayı lardan birisi olan yönetişim anlayışı tarafından 4 temel noktada ele tirilmi tir (Rhodes, 1996: 663): Bunlardan birincisi, YKİ’nin 3E (efficiency, effectiveness, experience)  zerine, paraya verilen değere ve otorite ve sorumluluğun dağıtımına odaklanmasıdır. İkincisi, YKİ’nin amaçlara takıntılı olması ve 1980 ve 1990’lardaki amaçlara göre yönetim fikrini tekrar canlandırmaya çalışmasıdır. Üçüncüsü,  rg tler arası bir a da istenen çıktılar üzerinde ya da bunun nasıl ölçüleceği konusunda herhangi bir fikir birliği bulunamayabilece idir. Diğer yandan çıktıların sorumluluğunu üzerine alacak herhangi bir aktör de bulunmamaktadır. Dördüncüsü ve son olarak da YKİ kendi içerisinde, rekabet ve dümen tutma (steering) arasında bir çelişki barındırmaktadır.

YKİ'deki özelliklerin katılımcı ve demokratik yeni vatandaşlık anlayışını yeterince karşılayamadığı günümüz dünyasında, bu anlayış yerine yeni arayışlar oluşmaya başlamıştır. Buradan anlaşılacağı üzere de yönetim anlayışı tıpkı YKİ'nin GKY anlayışındaki eksiklikler üzerine kurulması gibi oluşmuştur. YKİ'deki işletmeci mantığın güttüğü kar politikası nedeniyle kamu yararı ve hizmetine aykırı olduğu, kamu hizmetlerinin işletmeci bir mantıkla verilemeyeceği söylenmiştir. Diğer yandan işletmeci kamu yönetiminin, yönetim süreçlerine sivil toplum örgütlerini ve vatandaş özel sektör kadar dahil etmediği konuşulmuştur. Gelişen bilgi teknolojileri, insanların yönetim süreçlerine daha fazla katılmak istemesi ve yönetim süreçleri hakkında bilgi edinme isteklerinin oluşması da YKİ'nin eksik yönlerine olan vurguyu arttırmıştır. Bu nedenle YKİ'nin eksik yönlerini tamamlama iddiasıyla ortaya çıkan yönetim anlayışı, popüler bir anlayış haline gelmeye başlamıştır.

Yönetişim kavramı yıldızı yüksek bir kavram olarak uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, ekonomi gibi birçok alanda kullanılmaktadır, bu da aslında bu kavramın birçok alanda ne kadar ihtiyaç duyulan bir kavram olduğunu göstermektedir (Kooiman, 1999: 68). Hükümetlerin toplumsal problemleri çözmedeki tek vazgeçilmez aktör olmadığının fark edilmesi, bu problemleri çözmede geleneksel ve yeni tarz hükümet-toplum etkileşimlerinin mevcut olması gerekliliği, hükümet düzenlemeleri ve programlarının her toplum seviyesi için farklılaşması ve her yönetim sorununun birbirine bağımlı ya da bağlı olması yönetim anlayışının güçlenmesine ve popüler olmasına neden olarak sunulabilecek özelliklerdir (Kooiman, 1999: 74).

1.3. Yönetişim

Yönetişim kelimesi İngilizce government (hükümet/idare) kelimesi ile aynı kökten gelen governance kelimesinden dilimize geçmiş olup, kavramsal açıdan karşılıklı yönetmek anlamına gelmektedir. Yönetişim kelimesi Türkçe'de bir işin karşılıklı yapıldığını anlatmak üzere kullanılan işteş yapılı bir kelimedir. Bu yapıdaki kelimeler işi yapan ve işten etkilenen kişi ve varlıkların tek taraflı olmadığını vurgulamaktadır. Kendisini YKİ'nin eleştirisi üzerine konumlandırıan yönetim anlayışı da gücün dağıtımı konusunda YKİ'den daha paylaşımcı bir anlayış olarak görülmektedir. Ayriyeten YKİ'de sürece katılımı çok daha fazla önemsenen özel sektör yerine, sivil toplum örgütlerinin, halkın ve yerel yönetimlerin sisteme daha fazla dahil edilmesini içermektedir. Kelimenin işteş kökenli oluşunun temeli de burada yatmaktadır.

Yönetişim kavramı, Dünya Bankası (DB) tarafından Sahra altı Afrika ülkelerindeki yönetim problemlerini anlatmak üzere, ilk defa “Krizden Sürdürülebilir Kalkınmaya Sahra Altı Afrika” (*Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth*) isimli raporda kullanılmıştır (Güler, 2003: 4; Weiss ve Steiner, 2006: 1547). Bu rapora göre, Afrika'nın kalkınma problemlerinin temel nedeni bir yönetim krizidir. Yönetişim ise bir ulusun işlerini yürütme ve yönetme konularında siyasi gücün kullanılması anlamına gelmektedir, ancak dengeleyici ve sınırlayıcı herhangi bir başka

güç olmadığı için birçok devlet görevlisi kendi çıkarları doğrultusunda birçok işlem yapmışlardır (World Bank, 1989: 60). Yönetişim kavramı bu raporda “Kalkınma İçin Yönetişim” (*Governance for Development*) başlığı altında incelenmiş ve buradan anlaşılacağı üzere günümüz anlamıyla ilk kullanımında yönetim kelimesi, gücü sınırlayan ve gücün dağıtıldığı aktörleri içerisine dahil etmiştir.

Günümüz anlamıyla ilk defa 1989’da DB tarafından kullanılan yönetim kavramını kelime kökeni itibariyle 6-8. yüzyıla dayandıran bazı yazarlar da vardır. Bu kişilere göre yönetim (*governance*) kavramı Fransa’da aydınlanmış bir hükümet ve sivil toplum arasındaki bağları içeren bir kavram olarak “gouvernance” kelimesinden gelmektedir. Fransızca “gouvernance” kelimesi İngilizce’ye “governance” olarak çevrilmiş ve kamu-özel sektör arasındaki artan ve dönüşüm geçiren ilişki de dahil olmak üzere birkaç farklı anlamı karşılamak adına kullanılmıştır (Gaudin, 1998: 47).

Yönetişim kelimesi birçok kişi tarafından farklı farklı tanımlanmakta ve minimal devlet, işbirlikçi yönetim, yeni kamu yönetimi, iyi yönetim, sosyo-sibernetik sistemler ve kendi kendini yöneten ağlar olmak üzere en az altı kullanıma işaret etmektedir (Rhodes, 1996: 652). Yine Kooiman ve Jentoft (2009: 829) da yönetişimin farklı insanlar için farklı anlamlara geldiğini, yönetişimin “iyi yönetim”, “ağ yönetişimi”, “küresel yönetim” gibi birçok farklı kullanıma sahip olmasına rağmen, kavram üzerinde net bir teori ya da tanım oluşturulmadığını ve yönetim kelimesinin temeline dair olan fikir farklılığının, kelimeye kavramsal açıdan da yansımış olduğunu ifade etmektedirler. Yönetişim, üzerine çokça yazılan, hakkında çokça konuşulan ve literatürde de kendine gittikçe daha fazla yer bulan bir kavram olmasına rağmen bu popülerliğinin kavramın tanımını üzerinde pozitif yerine negatif bir etki yaratmış olabileceği kanısındayız.

Yönetişim kavramı birçok farklı düşünür tarafından farklı tanımlanmış, sıklıkla da kendi düşünce tarzları doğrultusunda dönüştürülerek yeni bir yapıya kavuşmuştur. Kooiman da Rhodes’un yönetim konusundaki 6 farklı kullanımına parmak basarak, en az bir o kadar daha tanımlama ve kullanım alanı bulunabileceğini belirtmektedir. Bu açıdan bakılacak olursa, farklı koşullarda farklı yönetim tanımlama ve uygulamalarının kullanılması daha doğru ise, bu durumda yönetim kelimesini tek bir tanım altında tanımlamaya çalışmak hem gereksiz hem de gereksiz derecede yorucu olabilecektir. Örneğin daha örgütsel derecelerde ağ yönetişimi ifadesinin, ulusal derecelerde de iyi yönetim ifadesinin daha uygun olabileceği aşıkardır (Kooiman, 1999: 70). Yine de yönetişimin belli başlı tanım ve özelliklerini paylaşmanın faydalı olacağı ortadadır.

Yönetişim, kendi kendini yöneten otonom bir yapıya sahip örgütler arası ağlar anlamına gelmektedir (Rhodes, 1996: 653; Stoker, 2019: 20; Turan, 2014: 6). Yönetişim kavramı tanım itibariyle çeşitlilik gösteriyor olsa da tanımın üzerinde hemfikir olunan birtakım özellikleri bulunmaktadır. Buna göre yönetim (Rhodes, 2007: 1246): Örgütler arasındaki karşılıklı

bağımlılığı, aralarındaki paylaşımı ve alışverişi; ağ üyeleri yani paydaşlar arasındaki kaynak değişimi ve ortak çıkarlar üzerinde anlaşma ihtiyacına dayanan devamlı ilişkileri ve iletişimi; güven temelinde kök salan ve kurallar tarafından düzenlenen oyun benzeri etkileşimlerin ağ üyeleri yani paydaşlar tarafından kabul edildiği bir sistemi; devletten tamamen olmasa da büyük oranda özerk ve otonom yapıları içeren, devletin tekel ve mutlak güç pozisyonunda olmadığı, devletin ağları gözetmekte ve dümen tutmakta görevli olduğu bir yapıyı anlatmaktadır.

Yönetişim, plan ve programlardaki aktörler arasındaki ilişkileri, bu plan ve programlara halkın ve diğer paydaşların nasıl ve ne oranda katıldığı gibi konuları içeren bir kavramdır. Yönetişim kelimesi akla yalnızca varılacak hedefi değil, bu hedefe gidilirken aktörlerin sürece katılımını ve süreci planlarken yönlendirmeyi ve paydaşların rolleri hakkında alınan daha geniş kararları da getirmektedir (Graham vd., 2003: 2). Yönetişim sorunları ortaklaşa ve anlaşarak çözmek, toplumun ihtiyaçlarını onların fikirlerini ve özlerini göz önünde bulundurarak gidermektir. Bunları yaparken kullandığımız araç olan hükümetler ise artık zamanı geçmiş, eskimiş ve güncellenmeye muhtaç araç ve araçlardır (Osborne ve Gaebler, 1992: 24). Yönetişim kavramı, yalnızca idarelerin dahil olduğu bir yönetim sürecinden daha geniş bir aktör ağına geçişi ifade etmektedir. Bu geçişte de idareler sürecin her aşamasını hem kontrol edip denetleyen hem de işleri yürüten konumundan sıyrılmışlardır. Dönüşen rolleri ile birlikte işleri başka aktörlere gördürme, aktörler arası ilişkileri düzenleme ve koordinasyonu sağlama konumuna geçmişlerdir.

Yönetişimle birlikte hükümetlerin ve idarelerin güçsüzleştirildiği, özlerinin yitirildiği ve idare kavramından beklenenlerin karşılanma miktarının düştüğü gibi birtakım eleştiriler oluşmuştur. İdarelerin işleri yapmak yerine yaptırması fikri alışıl gelen hükümetme düzenine pek uymadığı için idarelerin bu yeni rolleri birçok kesim tarafından yadırganmaktadır; “Ancak botun dümenini tutan kürekleri çekenden daha fazla güce sahiptir” (Osborne ve Gaebler, 1992: 32), çünkü dümen tutmak yön belirlemeyi, strateji oluşturmayı, paydaşlar arasındaki eşgüdümü sağlamayı ve korumayı, kaynak kullanımında gereken bilgilere sahip olmayı gerektirmektedir. İdari bir örgüt şemasında, en üst kademede olanlar işi sırasıyla aşağıya doğru gördürme ve bildirme durumundadırlar. Devletlerin büyük idari örgüt yapılarında, bu iş gördürme düzeni işlerin düzenli bir şekilde yapılması için şarttır. En üst kademede ki kişi bütün işleri yapma amacıyla hareket etmiş olursa, aslında bütün işleri ya yapamamış ya da verimli yapamamış olur. Bu durumda mantıklı olan, en üst kademe yöneticilerin, belli kurallar dahilinde yetkilendirme yapması ve işi alt kademelere gördürmesidir. Aynı yürütme olayı, kamu hizmetlerini verirken de yine aynı mantıkta işlemelidir. Hükümetler, her işi kendileri görme amacıyla yola çıkarsa, kaynaklar en yüksek oranda verimle kullanılamamış ve kıt kaynaklar maksimum fayda sağlayacak şekilde tüketilememiş olabilir.

Yönetişim kavramı, daha önce de söylendiği gibi halkın, özel sektörün, hükümet-dışı organizasyonların ve yerel yönetimlerin yönetim süreçlerine daha fazla katılımını içermektedir. Süreçlerde rol oynayan paydaşlar, istek ve şikayetlerini daha iyi bir şekilde dile getirebilmekte ve

bu şekilde de sınırlı sayıda ve nicelikteki kaynakların doğru yönde ve oranda kullanımı sağlanmış olmaktadır. Diğer yandan yönetimle birlikte kişi ve gruplar, kendilerini daha iyi yansıtmaya ve temsil etme imkânı bulmaktadırlar. Azınlık sayıdaki oluşumların kendilerini daha iyi ifade etmesine yarayan bu sistemle birlikte demokratik değerlerin korunması da güvence altına alınmaktadır. Her tarzdan ve düşünceden farklı grubun yönetim mekanizmalarına dahil edilmeye çalışıldığı bu yönetim tarzıyla birlikte, bu tarz ve düşünce sistemlerinin içerisindeki kişilerin sisteme ait hissetme ihtimalleri de artmaktadır. Böylece, orijinal ve mantıklı fikirlerin daha verimli plan ve programlar oluşturmaya yarayacağı kesinlik göstermektedir.

1.3.1. Yönetişim (Governance) ve İdare (Government) Ayrımı

Yönetişim (governance) kavramı kelimenin yapısı itibarıyla sıklıkla idare (government) kelimesi ile eş anlamda ya da yanlışlıkla onun yerine kullanılma eğiliminin görüldüğü bir yapıdadır. Ancak yönetim idareden daha geniş bir kavram olup idare-dışı organizasyonları da kapsayan bir kavramdır (Rosenau, 1992: 4; Leftwich, 1993: 611; Rhodes, 1996: 660; Sobacı, 2007: 223). Yönetişim idare ile aynı şey değildir, hatta idarenin yapı ve niteliklerinde değişim öngörmektedir. Yönetişim yeni bir yönetme tarzını, farklı işleyen bir yönetim sürecini içermektedir (Rhodes, 1996: 652-653).

Yönetişimin idare kelimesi ile olan bağlantısından dolayı belli konularda problemlerin ortaya çıkma ihtimali de yüksektir. Örneğin ortaya çıkan bir yönetim problemi, sırf kelime kökeni itibarıyla idare kelimesiyle benzeştiği için, idareye dair bir sorun olarak algılanabilir. Bu da bu sorunu çözme yetkisini ve sorumluluğunu otomatik olarak idare eden birime verebilir. Diğer yandan yönetim kavramı idarenin farklılaşan yönetim beklentilerine ve süreçlerine cevap verememesi durumunda ön plana çıkar. İdarenin tek taraflı olarak çözemeyeceği birçok problemi, paydaşlar bir araya gelerek ortak akıl doğrultusunda çözebilir. Bu da tek taraflı idarenin yetersiz kalabileceği durumlarda, yönetim aşamalarında paydaşların ne kadar etkin olacağının göstergesidir. Birçok vatandaş ve grup da bu doğrultuda, çok aktörlü yönetimin, hükümetin tek başına aşamayacağı karmaşık günümüz problemlerini aşma noktasında daha verimli çalışabileceğini düşünmektedir (Graham vd., 2003: 5).

Yönetişim toplu bir eylem için oluşturulacak doğru koşulların ve gereken kuralların ayarlanması ile alakalıdır. Bu doğrultuda yönetim ile idarenin çıktılarının farklı olmayacağı ya da çok benzeşeceği ortadadır. Yönetişim ve idare arasındaki temel farklılık sonuçlardaki farklılık değil, süreçlerdeki farklılıktır. Yönetişim, idare değildir aksine daha az idare için bir koddur. Yönetişim, idareyi dümen tutma ve rehberlik etmek için bir araç olarak görür (Stoker, 2019: 15-16).

İdareler ellerinde birçok araç ve güç olmasına rağmen, kullanmaya aşına oldukları yöntemler aracılığıyla, değişen koşullarla birlikte daha da zorlaşan problemleri çözmeye ve değişen istekleri karşılamaya çalışmaktadırlar. İdareler, yönetim anlayışıyla birlikte hedeflerine daha farklı araçlar ve daha az doğrudan yöntemlerle de ulaşabilecekleri bir bakış açısına sahip olmaktadır (Peters ve Pierre, 1998: 227). Rosenau da yönetim ve idare kavramlarının birbiriyle eş anlamlı olmadığını düşünmekte ve yönetimin de idarenin de belli bir amaç doğrultusunda hareket etmeye, süreç içerisinde belli kurallar doğrultusunda eşgüdümle çalışmaya atıfta bulunan kavramlar olduğunu belirtmektedir. Ancak idare, bu çalışmalar doğrultusunda resmi kolluk kuvvetlerinin ve yine birtakım güçlerin kullanımında tekele sahipken; yönetim, resmi olsun ya da olmasın bu tarz güç ve yetkilerin dağıtılması ile desteklenen ortak hedefler öngörmektedir. Yönetim idareden daha kapsayıcı bir olgu olarak resmi kaynakları ve paydaşları içeren bir yapıya sahipken, bunların dışındaki kişi ve grupları, resmi niteliğe sahip olmayan idare-dışı örgütleri de içerisinde barındırmaktadır. Diğer yandan idarelerin çalışmaları, çalışmalar herkesin isteği yönünde olsun ya da olmasın, idareler tarafından yürütülebilir; ancak yönetim, kucakladığı bütün düşünce kalıplarının ortak kararı doğrultusunda hareket etmeyi planlamaktadır. Böylece sonuçların toplumun büyük bir kesimini ya da genelini temsil eden paydaşlar tarafından alınması sonucu, toplumun büyük bir kesimini ya da genelini tatmin eden kararlar olması muhtemeldir (Rosenau, 1992: 4).

Görüldüğü üzere yönetim ve idare kavramları benzerlikleri itibariyle birbirlerinin yerine kullanılsa da aynı işleve sahip kelimeler değildir. İdareler hizmetlerin tek taraflı kararlar doğrultusunda verildiği bir yönetim sistemine atıfta bulunurken, yönetim farklı görüş ve yapıların da dikkate alındığı çok sesli bir sistemi anlatmaktadır. Yönetim sistemi birbirine sıkı güven bağlarıyla bağlı, bir saatin çarkları gibi uyumla hareket eden bir ideali ifade etmektedir. Bu idealde, verilecek hizmetlere en uygun birimin eldeki kaynaklarla olabilecek en mantıklı adımlarla işlemi yürütmesi planlanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin ve bilgi paylaşım platformlarının gelişmesi ile birlikte, bu tarz bir sistemde düşünce paylaşımları da oldukça kolaylaşmıştır. Bütün vatandaşların, sivil toplum örgütlerinin, özel sektör üyelerinin ve yerel yönetimlerin aynı çatı altında fiziki olarak toplanması mümkün gözükme de bu aktörler belli bir paylaşım ağı altında toplanabilirler. Karar verilebilecek, geneli ilgilendiren konularda, internet aracılığı ile birçok paydaşın hakkaniyetli bir şekilde oyunu paylaşması ve toplumun genelini memnun edecek kararları alması mümkün gözükmektedir. Kararlara aktif bir şekilde katılan, pasif ve izleyici konumdan çıkan paydaşlar, demokratik bir şekilde alınan kararlar kendi istekleri doğrultusunda olmasa dahi, sisteme güvenebileceklerdir. Bu şekilde, temsili demokrasinin adaletsiz ve bütün grupları homojen yansıtmayan yapısından sıyrılan bir sistemle, gerçek bir demokratik sistem yaratılabilecektir.

1.4. İyi Yönetişim

İyi yönetim ifadesi görece genç bir kavram olarak yönetim üzerine anahtar bir kavram şeklinde ortaya çıkmıştır. Birçok hükümetler-arası örgütler de iyi yönetimi benzer şekillerde tanımlamışlar, yine de kavrama farklı şekillerde katkıları olmuş ya da kavramı farklı amaçlar için kullanmışlar ve bu şekilde birbirlerinden farklılaşmışlardır. Ancak kavramın orijinal kökeni uluslararası bağış kuruluşları tarafından ve özellikle DB özelinde ortaya çıkmış ve bu şekilde gelişim göstermiştir, kısacası kavram günümüzde akademik çalışmalarda sıklıkla kullanılıyor olsa da kaynağı akademik bir çalışmaya dayanmamaktadır (Weiss ve Steiner, 2006: 1547). Yönetim anlayışından iyi yönetim anlayışına geçiş, aslında onun sahip olduğu özelliklerde bir iyileşmeye ve bir kalite artışına işaret etmektedir ancak iyi yönetim, yönetim sürecine dair kalite artışlarını ifade ediyor olsa da üzerinde fikir birliğine varılmış net bir tanımı bulunmamaktadır (Weiss ve Steiner, 2006: 1548).

İyi yönetim ifadesi temelde birbirleriyle paralel olarak kullanılan iki anlama ve kullanıma sahiptir (Leftwich, 1993: 606): Bunlardan birincisi, iyi yönetimin DB'nin kullandığı ve öncelikli olarak idareci ve işletmeci kavramlarla ilişkili olarak kullanılan haliyken; ikincisi daha siyasi olan ve Batı hükümetleri ile bağlantılandırılan halidir, buna göre ifadenin bu hali hem idareci mantığının gelişimini hem de rekabetçi demokratik siyaset üzerine olan isteği ifade etmektedir.

İyi yönetim ifadesi, vatandaşlar tarafından aranan ve beklenen ideal sosyal, çevresel, kültürel, maddi gayelere ulaşılmasına yarayan bir yönetim şekli olarak nitelendirilebilir (Graham vd., 2003: 6). Bu doğrultuda iyi yönetim, aslında yönetim kavramının belli konulardan belli kavramlarla desteklenip geliştirilmiş ya da yönetim sürecinde belli iyileştirmeler yapılmış hali olarak görülebilir. Bu iyileştirmeler ile birlikte yönetim süreci daha mantıklı, daha tarafsız ve daha dengeli bir şekilde ilerleme imkânı bulabilecektir. İyi yönetim, yönetim sürecine bir ahlak standardının getirilmesi, kısacası etik ve tamamlayıcı öğeler aracılığıyla yönetim ahlakının belli açılardan altın orana kavuşturulmasını ifade etmektedir.

Yönetim kavramı yönetim sistemindeki bir değişime, yeni bir yönetim sistemine atıfta bulunurken iyi yönetim kavramı iyi yönetme ya da doğru ve açık yönetim mantığını da içeren bir yapıyı temsil etmektedir. Yönetim kavramı, iyi yönetim kavramının ifade ettiklerini anlatmakta yetersiz kalacak bir kavramdır, çünkü iyi yönetim, yönetim sürecine çeşitli alanlardaki çeşitli pozitif sıfatların eklenmesi ile oluşmuştur (İlkorur, 2002'den aktaran Çukurçayır, 2014: 259). İyi yönetime ulaşma, temelde siyasi örgütlenmeler üzerinde, çıkarların yansıtılmasına ve temsiline, siyasa oluşturma sürecindeki değişimlere atıfta bulunmaktadır (Grindle, 2002: 526). Bu değişimler, hükümetlerin sivil toplumla olan bağlantılarının gittikçe zayıfladığı, halktan gittikçe uzaklaşan ve toplumun isteklerinin anlaşılmasının zorlaştığı bir çevrede meydana gelmesi zorunlu olan değişimlerdir. Günümüz problemlerinin hükümetler tarafından tek başına aşılmasının zorlaştığı ya

da bu problemlerin hükümetler tarafından tek başına aşılmasının mantıksız ve verimsiz görüldüğü bir dünya düzeni hali hazırda mevcuttur ve sürekli değişimlerin gelecek planlamalarının yapılmasını zorlaştırdığı bu düzende, yeni yapılar için olan beklentiler de artış göstermektedir. Bu beklentileri karşılayacak ve bu yeni düzene ayak uydurulmasına yardımcı olacak olan anlayış da iyi yönetim anlayışıdır ve dış birimlerin uyumunu ve daha fazla katılımını bekleyen bu anlayış içerisinde partnerler birbirlerinden hem birçok şey öğrenebilecekleri hem de ortak iyiye ulaşabilecekleri bir sisteme dahil olmuş olurlar (Merrien, 1998: 58).

1.5. Uluslararası Raporlar ve Belgelerde Yönetişim ve İyi Yönetişim Kavramlarının Yeri

Yönetişim kavramı, bugünkü anlamıyla birlikte ortaya çıktığı 1989 yılından bu yana, birçok kez farklı rapor ve metinlerde, farklı uluslararası kuruluşlar tarafından kullanılmıştır. Bu kullanımlarda yönetim ifadesi ortak bir tanım çerçevesinde kullanılmamıştır. Bu kuruluşlar, kavramı, kavramdan anladıklarına ve kavramdan beklentilerine göre kullanmışlardır. Yönetişim kavramının gelişimini ve bugünkü anlamına nasıl ulaştığını anlama adına, bu kuruluşların kavrama verdikleri yerin incelenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, yönetim ifadesinin ilk kez ortaya çıktığı Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth isimli rapordan başlayarak yönetim ve iyi yönetim kavramlarına uluslararası kuruluşların nasıl yer verdiğine değinilecektir.

1.5.1. Dünya Bankası (World Bank)

DB'nin yönetim üzerine 20. yüzyılın son on yılı ve 21. yüzyılın ilk zamanlarında oluşturduğu düşünceler, genelde gelişmekte olan dünyada 1980 ve 1990larda meydana gelen krizlerden oluşmaktadır (Lateef, 2016: 29). Kavramın ilk olarak kullanıldığı 1989 tarihli raporda Afrika'nın yaşadığı krizin nedenlerine dair sebepler sunulmakta ve bu sebeplerden birisi olarak da yönetimdeki yozlaşmalar ve yöneticilerin kendi çıkarlarına hizmet eden hareketleri gösterilmektedir (World Bank, 1989: 60). 1991 yılında yayımlanan "Kalkınmayı Yönetme: Yönetişim Boyutu" (Managing Development - the Governance Dimension) isimli eseri banka yönetiminin, "analitik ve borç verme çalışmalarını, seçilmiş kamu sektörü yönetimi konularında devam eden çalışmalarındaki yönetim konularına dahil edecek şekilde genişletme niyetini ana hatlarıyla belirten ilk resmi politika beyanıydı" (Lateef, 2016: 2). 1991 yılında yayınlanan Dünya Kalkınma Raporu'nda ekonomik reformların temelde kurumları önemseyerek oluşturulması gerektiği söylenmektedir. DB iyi işleyen yasal ve hukuka uygun bir sistemin oluşturulmasının, insan haklarının korunması ve ekonomik reformların mantığa uygun tamamlanmasında önemli rollere sahip olduğunu belirtmektedir. Sivil toplum reformları, kamu mallarının mantıklı kullanımı gibi reformların oluşturulması ve uygulanması daha iyi bir yönetim sisteminin sağlanmasına ve devletlerin daha iyi kalkınmacı uygulamalar yapabilmesine olanak sağlamaktadır (World Bank, 1991: 10).

DB 1992 tarihli “Yönetişim ve Kalkınma” (*Governance and Development*) isimli başka bir çalışmada ise yönetim konusuna daha fazla açıklık getirmektedir. Dünya Bankası, bu çalışmanın ilk kısmında, yönetime dair olan ilgisinin desteklediği kalkınma çabalarının etkinliğine olan endişesinden kaynaklandığını ve iyi yönetimin güçlü bir kalkınma için gereken çevreyi oluşturmada merkezi bir rol oynadığını belirtmektedir. Yine bu kısımda belirtildiğine göre aslında Dünya bankası, kendi doğasından kaynaklı bir şekilde yönetim konusu ile kendi başlangıcından itibaren ilgilenmektedir. Ancak DB 1965 ile 1980 yılları arasında görece iyi bir gelişme gösteren ülkelerin, yönetim anlayışının altında yatan başka problemlerin fark edilmesine neden olduğunu belirtmektedir. Buna göre 1980 yılından başlamak üzere ticaretteki değişimler ve iklim krizi ile gelen birtakım kısıtlılar birçok ülkede yönetim problemlerini ortaya çıkartmıştır. Banka yine bu çalışmada yönetim için dört ana boyut belirtmiş, bunların da kamu sektörü yönetimi, hesap verebilirlik, kalkınma için yasal çerçeve ve bilgi ve şeffaflık olduğunu söylemiştir. Buradan da DB’nin Afrika’nın sorunları altında yatan yönetim krizine ve var olan yanlış kaynak kullanımı ve yolsuzluk gibi problemlere daha açık ve saydam, hesap verebilen bir yönetim anlayışı ile çözüm bulma mantığına sahip olduğu anlaşılmaktadır. DB bu çalışmada yönetimdeki sorunları ve krizi ifade etmek adına *poor governance* yani zayıf yönetim ifadesini kullanmış (World Bank, 1992) ve zayıf yönetimin belli başlı özellikleri olduğunu belirtmiştir. Bu özelliklerden birkaçı olarak, kamusal ve özel ayrımının yapılamaması ve bu nedenle kamusal kaynakların özel amaçlar için harcanması, kalkınma için önceden planlanmış kurallar çerçevesi ya da hükümet planlarının olmaması ve hukuk kurallarının ya da hukukun üstünlüğü ilkesinin uygulanması noktasında keyfilik, karar alma süreçlerindeki şeffaf olmayan yapıların varlığı gibi özellikler gösterilebilir (World Bank, 1992: 9).

DB iyi yönetim yokluğunun ya da eksikliğinin hükümetin düzenleyici görevlerinin uygulanmasına hasar verdiğini belirtmektedir. Kalkınma için yapılan ya da yapılması planlanan çalışmalar, hesap verebilirliğin eksikliği ya da yozlaşma gibi durumlarla birlikte tehlikeye girebilir. Yoksulluk ve cehaletin zayıf yönetim oluşturması daha muhtemeldir ancak bu kalkınmanın kesinlikle iyi yönetime götürdüğü anlamına gelmemektedir. DB’ye göre yönetimin halk tarafından talep edilen ve üzerine düşülen bir mantık çerçevesinde işlemesi ve hükümetlerin de halk tarafından talep edilen bu mantığı göz önünde bulundurması gerekmektedir. Yönetim, dış kaynaklar tarafından da desteklenebilir ancak tamamıyla yerleşebilmesi ve kök salabilmesi adına içeriden destek görmesi gerekmektedir (World Bank, 1992: 10-12). Diğer yandan ekonomik reformlar, güçlendirilen ve daha iyi yönetilen kamu kurumlarına, daha genel olarak da iyi yönetime bağlı görülmektedir (World Bank, 1994: 26).

DB, 1997 yılında yayımladığı “Değişen Dünyada Devlet” (*The State in A Changing World*) isimli Dünya Kalkınma Raporu’nda yönetim kavramı ve DB’nin yardım hareketleri arasında bağlantı kurmuştur. Alıcı ülkeye sağlanan herhangi bir yardımda geçerli olmak üzere, ekonomik performansın politika ve yönetimin kalitesiyle birlikte yükseleceği belirtilmektedir. Bu durumda

yönetişim kavramı, ekonomik performansın yükselmesine ve daha sağlam kararlar alıp yürütülmesine katkı sağlayacak bir kavram olarak görülmüştür (World Bank, 1997).

DB, “10 Yıllar Boyunca Kalkınma Ekonomileri”(Development Economics Through the Decades) isimli bir genel inceleme ve kritik çalışmasında DB’nin otuz yılda hazırlamış olduğu Dünya Kalkınma Raporları’nı ve bu raporlar sonucunda yapmaya çalıştıklarına ulaşma durumlarını, hedeflerine ulaşmada yaşananları ve bu çalışmalardaki eksik yönleri incelemiştir. Liderliğini Shadid Yusuf’un yaptığı ve Kemal Derviş’in de katkı sunduğu bu çalışmada, 1980’lerde uygulanan yapısal uyum programlarının hayal kırıklığı yarattığı, diğer yandan dönem boyunca uygulanan piyasa oluşturma politikalarının zayıf bir büyümeye neden olduğu söylenmiştir. Bunun da yönetim ve düzenleyici politikaların büyümedeki önemli elementler olduğunu anlanmasına katkı sağladığı belirtilmiştir (World Bank, 2009: 39). Böylece, kalkınma konusunda istenilen düzeye ulaşmanın, yönetimle desteklendiği takdirde gerçekleşeceğinin altı çizilmektedir. Genel olarak bakıldığında DB, dönemin şartlarına uygun olarak ve yeni dünya düzeninin getirdiği yeni şartlar doğrultusunda, kavrama olan bakışını bu kavramlar çerçevesinde şekillendirdiği görülmektedir. Ülkelerin kalkınması, kalkınma hedefleri doğrultusunda yönetim ve iyi yönetim kavramlarının gerekliliği üzerinde durduğu temel konulardan olmuştur. Ancak DB’nin yönetim ifadesini kullanışı sıklıkla eleştirilere maruz kalmıştır.

Bu eleştiriler DB’nin yönetim ve iyi yönetim kavramını kendi amaçları doğrultusunda bir araç olarak kullandığı fikri etrafında yoğunlaşmaktadır. Örneğin Çukurçayır, DB’nin daha önceden kullandığı “büyüme ve kalkınma” söyleminin yapısını değiştirerek onu “iyi yönetim” ifadesi ile eklemlendirmiş ve 3. Dünya ülkeleri üzerine yeni bir söylem geliştirmiş olduğunu söylemektedir (Çukurçayır, 2014: 259). Gelişmekte olan ülkeler ve 3. Dünya ülkesi olarak bahsedilen ülkelerin kalkınması konusu DB’nin sıklıkla üzerinde durduğu bir konudur. Bu hedefin gerçekleştirilmesi ve bunun sonucunda da bankanın verdiği kredilerin geri dönüşü adına da DB “iyi yönetim” ifadesini kullanarak piyasa ekonomisini tercih eden daha piyasa dostu ülkeler haline gelmeleri fikrini desteklemekte ve bu çerçevede, bahsedilen bu ülkeler için, devletlerin etkin ve verimli çalışması, özel sektörün güçlendirilmesi ve bu konuda çalışmaların yapılması ve sivil toplumun devleti denetlemeye yönelik mekanizmalarının kurumsallaşması yönünde tavsiyeler verilmektedir (Çukurçayır, 2014: 264).

Yönetişim ifadesi, kavramın akademikleşmesi ve DB tarafından kendisine verildiği iddia edilen ilk anlamından sıyrılmasıyla birlikte günümüzde kendisinden çokça şey beklenen bir ifade halini almıştır. DB’nin kavramı ulus devletlerin iç işlerine müdahale aracı olarak kullandığı yorumu ilk aşamada gerçek olsa dahi, kavram ortaya çıktığı ilk yıldan bu yana oldukça büyük dönüşümler geçirmiş ve üzerine oldukça büyük bir literatür oluşmuştur. Kavrama bu açıdan bakıldığında taktirde, kavramın evrimleşen dünya şartlarında daha çok katılımı, daha çok şeffaflığı, daha çok hesap verebilirliği ifade eden ve daha birçok ilkeyi bünyesine kabul eden başka ve yeni

bir kavram haline geldiği ve ilk halinden oldukça farklılaştığı görülmektedir. Yeni halinde kavram, ona atfedilen negatif anlamından pozitif bir anlama doğru bir dönüşüm geçirmiş ve demokratik değerlerin savunucusu olan bir yönetim tekniğine atıfta bulunur olmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere kavram, DB'nin 3. Dünya ülkelerini yönlendiren, onların iç işlerine müdahale eden bir araç olmaktan ziyade, halkın düşüncelerinin daha çok önemsendiği paylaşımcı bir sisteme evrilmiştir. Bu evrilmedeki en büyük pay, kavramın gelişmiş, gelişmekte olan ya da gelişmemiş neredeyse bütün dünya ülkelerine yayılmasına ayrılabilir. Dünyanın birçok ülkesinde kullanılmakta ve her geçen gün daha da çok kişinin duyduğu bir kavram haline gelmekte olan yönetim, bu yayılma hızından anlaşılacağı üzere birçok farklı grubun ve anlatının düşünce temelini tamamlayacak bir ifade potansiyeli taşımaktadır. Kanımızca bunca tercih edilmesindeki asıl neden de bu tamamlayıcı ve bütünleştirici yapısında yatmaktadır.

1.5.2. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (*Organisation for Economic Co-Operation and Development- OECD*)

Yönetişim kavramı, 1990'lı yıllardan bu yana diğer uluslararası örgütler gibi OECD'nin de resmi söylemlerine konu olan bir kavram haline gelmiştir (Güzelsarı, 2003: 18). OECD, 1997 yılında yaptığı “Katılımcı Kalkınmayı ve İyi Yönetişimi Teşvik Eden Programların Değerlendirmesi” (*Evaluations of Programs Promoting Participatory Development and Good Governance*) isimli inceleme raporunda Üçüncü Dünya ülkelerinde iyi yönetim ve katılımcı kalkınmayı teşvik etmek adına donör kuruluşların hangi yardım programlarını ve stratejilerini etkili bir şekilde kullanabileceğine dair fikirler sunmuştur. Bu çalışma yasal sistemler, kamu sektörü yönetimi, ademi merkeziyetçilik, insan hakları ve katılım kavramları ve bu kavramlar çerçevesinde de yönetim ifadesi incelenmiştir. Yönetişim ifadesi ile bu kavramlar arasındaki bağlantı çeşitli biçimlerde öne sürülmüştür. Örneğin, ademi merkeziyetçiliğin demokrasi ve yönetişimin iyileştirilmesine, özellikle uzun bir ulus inşası geçmişine ve bürokratik bir tarihe sahip ülkelerde, önemli seviyelerde katkısı olduğunu söylemektedir. OECD, birçok yeterince gelişmemiş ülkede, siyasi gücün merkezden çevreye dağıtılması konusunda kararsızlık ve isteksizliğin var olduğunu belirtmektedir. Ancak etkili demokrasiler ve iyi yönetim, vatandaşların isteklerinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Bu durumda halkın, etkili demokratik bir sistem ve iyi yönetim sisteminin oluşturulması adına, hükümet karşısında çıkarlarını savunacak çeşitli dernek, kuruluş ve sivil toplum örgütlerine katılımının sağlanması gerekmektedir (OECD, 1997).

Vatandaşların yönetim kararlarına katılımı, bu kararların sağlıklı sonuçlar doğurmasını ve bu sonuçların alınmasına yardımcı olacak sağlıklı süreçlerin üretimini gittikçe artan bir oranda etkilemektedir. Eski yönetim anlayışının, günümüz şartlarına uymadığı, insanların yönetimden daha farklı ve karşılıklı etkileşime dayanan yeni anlayışlar beklediği ortadadır. Değişen ve dönüşen toplum yapısı, yeni dünyanın kaotik düzeninde, belirsiz güncel şartlara daha iyi uyum sağlayacak daha etkin bir mekanizma kurabilecektir; bu çerçevede, yönetim ve iyi yönetim kavramları

anahtar kavramlar olarak görülmekte ve karmaşıkleşan yeni düzene ayak uydurmakta işlevsel araçlar olarak temel alınmaktadır (OECD, 2001). OECD, yönetim ve iyi yönetim kavramlarını ilgilendikleri konularla bağlantılı olarak farklı yapılar da kullanmıştır. Bu kavramlardan olan “kamu yönetişimi” (*public governance*) ve “kurumsal yönetim” (*corporate governance*) ifadeleri, kurumun çalışmalarında oldukça sık kullanılan kavramlar haline gelmiştir. OECD, kendi internet sitesinde kamu yönetişimi başlığı altında yönetişimi; kamu yönetimini güçlendirmek, işlevselliğini arttırmak, yıkıcı çevresel zorluklara daha iyi ve anında yanıt vermede ve halkın istek ve şikayetlerini daha iyi karşılamada önemli bir kavram olarak gördüğünü ve ülkelere bu konuda yardımcı olduğunu belirtmiştir. OECD özellikle kurumsal yönetim üzerine oldukça fazla durmuş ve bu konu üzerine birçok çalışma yapmıştır. Kuruma göre kurumsal yönetim, içerisinde barındırdığı şeffaflık, hesap verebilirlik gibi kavramlarla birlikte uzun vadeli yatırımları ve iş bütünlüğünü sağlamada önemli yollar kat etmeye yardımcı olmaktadır (OECD (t.y.), <https://www.oecd.org/corporate/>).

OECD, kamu sektörü yönetişimi konusunda açık, etkili ve hesap verebilir kamu kurumlarının vatandaşlar, ekonomiler ve toplumlar için gerçek farklılıklar yaratabileceğini belirtmekte ve kalkınma adına yapılan ekonomik planlar ve yatırımların ve ekonomik dönüşüm beklentilerinin, etkili ve kapsayıcı kamu sektörü yönetişimi ve kurumları olmadığı durumlarda tehlikeye girme ihtimali bulunmakta olduğunu belirtmektedir. Daha etkili ve kapsayıcı kamu sektörü yönetişimi ve kurumlarının elde edilmesi için devlet kurumlarının kapasitesinin desteklenmesi ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilirliklerinin desteklenmesi gerekmektedir. OECD, kamu sektörü yönetişiminin, temel devlet işlevlerinin (kamu finansmanı ve kamu alımları gibi) güçlendirilmesiyle alakalı olduğu kadar kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler ve marjinal gruplar da dahil olmak üzere tüm vatandaşların eksiksiz bir şekilde temel insan hakları hizmetlerinden yararlanmasını sağlamayı içerdüğünü belirtmektedir. Kamusal kurumların desteklenmesi, bahsedilen bu hedeflere ulaşılmasında bir mihenk taşı görevi görmektedir. Bu çerçevede kurum, verdiği kalkınma yardımları çerçevesinde bu temel kamu sektörü sistemlerini güçlendirme ve kullanma konusunda ülkelere destek sağlamaktadır. Yönetişim kavramının temelinde bulunan gücü dağıtma hedefi doğrultusunda, gücün dağıtılacağı parlamento, Yüksek Denetim Kurumları, sivil toplum, özel sektör ve medya gibi çok çeşitli paydaşların, kurum tarafından dikkate alındığı söylenmektedir. Bu paylaşımcı davranışın mantığı doğrultusunda da hesap verebilirlik mekanizmasına önem verildiği ifade edilmektedir (OECD (t.y.), <https://www.oecd.org/governance/accountable-effective-institutions/eag.htm>).

OECD ve yönetim kavramına bakıldığı takdirde, OECD’nin DB ile çok benzer bir şekilde yönetim ve iyi yönetim kavramlarını, kalkınma, gelişme, ekonomi, yerelleşme, ademi merkezileşme kavramları ile arasında ilişki kurarak kullandığı görülmektedir. Diğer yandan, yönetim ve iyi yönetim kavramlarını sıklıkla katılım, hesap verebilirlik, cevap verebilirlik ve hukukun üstünlüğü gibi ilkelerle tamamladığı göze çarpmaktadır.

1.5.3. Avrupa Birliği (*European Union*)

Avrupa Birliği (AB), yönetişim ifadesini kullanırken ve yönetişim ifadesini kendi süreçlerine, plan ve programlarına entegre ederken, AB’de yetkilerin kullanılma şekline, prosedürlere ve uygulamalara atıfta bulunmaktadır. “Avrupa yönetişimi” ifadesini kullanmadaki amaç, topluluk düzeyinde demokrasiyi güçlendirmek, vatandaşları AB kurumlarına yaklaştırmak ve AB halkının kurumlara ve bu topluluğa olan uzaklığını ve güvensizliğini azaltmak olarak gösterilmektedir. Avrupa yönetişimi aşağıdaki ilkelere dayanmaktadır (European Union (t.y.), <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/glossary/eu-governance.html>):

AB kurumlarının açılması ve şeffaflığı; sivil toplumu karar alma süreçlerine dahil etmek; tutarlı ve iyi yönetilen politikaların oluşturulması ve uygulanması; büyümeyi ve istihdamı destekleyen açık, istikrarlı ve öngörülebilir bir düzenleyici ereve sağlamak; orantılılık ve ikincillik ilkelerine saygı duymak; AB kurumlarının ve AB ye devletlerinin her birinin AB’de yaptıklarını açıklamasını ve sorumluluk almasını sağlamak; uluslararası kurumların işleyişini iyileştirmek amacıyla küresel yönetişim tartışmasına katkıda bulunmak.

Avrupa Komisyonu iyi bir yönetişim sisteminin oluşması ve yaygınlaşmasının temelinde sürdürülebilir kalkınma ifadesini görmekte ve yerel ve küresel krizlerin çözümünde ağlar arasındaki bağlantıyı ve iyi iletişimi önemli bulmaktadır (ukurayır, 2014: 268). AB, 2001 yılında yayınladığı “Beyaz Kitap” (*White Paper*)’da da katılım ve daha iyi politikalar çerçevesinde daha iyi bir iletişim sağlama adına yönetişim konusunu ele almış ve kavramı dört ana bölüm içerisinde incelemiştir. Buna göre birinci bölümde, Avrupa yönetişiminin reforma ihtiyaç duymasının nedenleri incelenmektedir. İkinci bölümde, iyi yönetişim ve ilkeleri anlatılmaktadır. İzleyen ana bölüm ise iyi yönetişim ilkelerine ayrılmıştır. AB halklarının yönetime daha fazla katılması, daha iyi politikaların ortaya çıkarılması ve halka sunulması, AB’nin küresel yönetişime katkısının arttırılması ve yeniden odaklanılan politika ve kurumlar yine bu bölümün alt başlıklarını oluşturmaktadır. Son bölüm ise AB yönetişimi ile Avrupa’nın geleceği arasındaki ilişkinin irdelenmesi konusu için ayrılmış bulunmaktadır (European Union White Paper, 2001). Çalışmada Avrupa entegrasyonunun 50 yıl süren istikrar ve refah sağladığı, yaşam standartlarının yükseltilmesine yardımcı olduğu ve birliğin dünyadaki sesinin daha gr çıkmasına katkı sağladığı belirtilmektedir. Ancak bunlara rağmen, insanların birliğin kurumlarına gittikçe artan bir oranda güvenmediği, gittikçe apolitikleştiği ve birlik tarafından yapılan çalışmalara olan ilgisizliğinin arttığı belirtilmektedir. Yönetişim reformunun insanların birliğe, onun çalışmalarına ve isteklerini karşılama noktasındaki yeterliliğine katkı sağlama noktasında etkili olması planlanmaktadır. Diğer yandan, yönetişim reformu, AB’nin vatandaşlar tarafından kendisine sağlanan yetkiyi nasıl kullandığı, hizmetlerin nasıl verildiği ve nasıl verilmesi gerektiği konuları ile ilgilenmektedir. Reformda güdülen amaç politika oluşturmayı daha kapsayıcı, daha katılımcı ve daha hesap verebilir hale getirmektir (European Union White Paper, 2001: C 287/4-5).

AB'nin yürütme organı olan Avrupa Komisyonu iç işleyişini iyi yönetişimin temelini oluşturan net roller ve sorumluluklar, açık hesap verebilirlik mekanizmaları, açıklık, şeffaflık ve yüksek etik davranış standartları gibi bir dizi temel ilkeye dayandırmaktadır. Komisyon, 2020 yılında, komisyonun yönetim düzenlemelerini ve bunların komisyonun modern, hesap verebilir, sorumlu ve performans odaklı bir kurum olarak çalışmasını nasıl sağladığını açıklama adına bir çalışma yayınlamıştır. Bu çalışmada, AB'nin siyasi ve idari yapıları arasında hesap verebilirlik ve şeffaflığa dayalı bir ayrım olduğunu söylemekte ve yönetim kavramının, onu daha sağlıklı bir yönetime ulaştırmada bütünleştirici rol oynayan ilkelerle birlikte kullanıldığı görülmektedir (European Commission, 2020). Kurumsal yönetim kavramına da yer verilmesi ve kavramın strateji ve koordinasyon gibi ifadelerle birlikte kullanımı, yönetim kavramının birlik içinde farklı alanlarla ilgili olarak farklı boyutlarıyla da ele alındığını göstermektedir.

1.5.4. Birleşmiş Milletler (*United Nations*)

Birleşmiş Milletler (BM), yaptığı birçok çalışmada, hazırladığı plan ve programlarda, geleceğe yönelik hedeflerinde yönetim kavramına sık sık atıfta bulunmuştur.

“Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı” (*United Nations Development Programme*) yönetim kavramından bir ulusun işlerini yönetmek için siyasi, ekonomik ve idari olarak otorite kullanımı anlamında bahsetmiştir. BM için yönetim vatandaşların, grupların, fikirlerin, cinsiyetlerin haklarını isteyebilmesi, şikayetlerini dile getirebilmesi ve bu istek ve şikayetlerin sistem içine entegre edilebilmesi adına oluşturulan karmaşık, çok yönlü ve paylaşımcı mekanizmalardır. BM 1997 yılında yaptığı bir çalışmada yerel, ulusal ve uluslararası seviyelerde daha çok tercih edilen “iyi yönetim” (*good governance*) ifadesi yerine “sağlam yönetim” (*sound governance*) ifadesini tercih etmiştir. Buna göre sağlam yönetim, kamu kaynaklarının etkin, verimli ve toplumun öncelikli ihtiyaçları doğrultusunda mantıklı bir şekilde kullanıldığı bir yönetimi kasteden, bir yönetim alt kümesidir (United Nations, 1997: 9).

BM, yönetimi belli alt kümelere ayırmış ve bunların tanımlarını da paylaşmıştır (United Nations, 1997): Buna göre yönetişimin ekonomik yönetim, siyasi yönetim, idari yönetim ve sistemik yönetim olmak üzere birkaç çeşidi bulunmaktadır. Ekonomik yönetim, bir ülkenin kendi maddi kaynaklarının yönetimini ve bunun yanında diğer ülkelerle arasındaki maddi alışverişi sağlamada doğrudan veya dolaylı aldığı kararları içermektedir. Siyasi yönetim ise bir devletin karar alma ve uygulama politikalarını ve uygulamasını içermektedir. Siyasi yönetimde devlet, güçler ayrılığı temelinde örgütlenmeli ve çoğunlukçu değil çoğulcu bir devlet olarak hareket etmelidir. Bu doğrultuda da yaşlı-genç, kadın-erkek, azınlık-çoğunluk fark etmeksizin her farklı oluşumun değerlerini eşit ölçüde savunabilmelidir. İdari yönetim verimli bir şekilde hareket eden, açık, şeffaf ve hesap verebilir olan bir kamu sektörü aracılığıyla politika uygulayan bir sistemi ifade etmektedir. Bu pozitif unsurlar, yönetim kavramından beklentileri ve bu beklentileri

karşılamaya yarayan kurumsal ve örgütsel yapıyı oluşturmada etkilidir. Sistemik yönetim ise halkın bütününe sahip olduğu değerleri koruma; sağlık, güvenlik gibi temel ihtiyaçları karşılama; vatandaşların kendi potansiyellerine ulaşma ve kendi öz kimliklerini gerçekleştirme adına gereken ortamı sağlama ve bu konuda rehberlik etme için gereken tüm toplum süreçlerini ifade etmektedir (United Nations, 1997: 10).

BM sağlam yönetim ile kalkınma kavramını da birbiriyle bağlantılı olarak kullanmıştır. BM'ye göre sağlam bir yönetim sürdürülebilir bir insani kalkınma şeması için olmazsa olmaz bir destekleyici unsur olarak görülmektedir. Diğer yandan BM'ye göre yönetim, kurumları etkilerken sırayla kurum ve kuruluşlardan da etkilenmektedir. Yönetim sistemi içerisindeki kurum ve kuruluşlar, toplumların genel problemleri olan yoksulluğun azaltılması, yeterli istihdam yaratılması, çevrenin korunması ve kadınların topluma eşit katılımı adına siyasi, yasal, adli ve sosyal koşulları oluşturarak sürdürülebilir insani kalkınmaya katkıda bulunacak şekilde tasarlanmalıdır (United Nations, 1997: 13). BM yönetim kavramı ile birlikte sıklıkla kullanılan unsurlara da atıfta bulunmaktadır. Örneğin, objektif bir katılım ortamının var olabilmesi için karar verme süreçlerinin ve karar alma süreçlerindeki yöntemlerin şeffaf bir şekilde uygulanması gerektiği söylenmektedir, şeffaf bir sürecin mevcut olduğu yerde de karar vermek üzere seçilenlerin, kurumsal paydaşlara olduğu kadar halka karşı da sorumlu olması ve hesap verebilir nitelikte bulunması gerektiği ifade edilmektedir (United Nations, 1997: 20).

BM, iyi yönetimin teşvik edilmesini “karşılıklı olarak birbirini güçlendiren çabalar gerektiren çok boyutlu bir zorluk” olarak tanımlamaktadır (United Nations (t.y.), <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/governance>). Örneğin yolsuzluk, devlet kapasitesini, doğal kaynakların yönetimini olumsuz etkilediğinden, BM yolsuzlukla mücadeleyi hukukun üstünlüğü ve barışın inşası için esas olarak görmektedir (United Nations (t.y.), <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/governance>). Buradan anlaşılabileceği üzere, kalkınma, yolsuzlukla mücadele, hesap verebilirlik, şeffaflık gibi kavramla ilişkilendirilen yönetim ifadesi etkin bir yönetim şemasının çerçevesini belirleyen nitelikli bir ifade olarak görülmektedir.

Yönetim ve iyi yönetim kavramları çerçevesinde bahsedilen uluslararası örgütler, bu kavramları kalkınma, gelişme, büyüme gibi alanlarla alakalı olarak ele almış ve yönetim kavramını genellikle kavramdan beklenen tamamlayıcı öğelerle birlikte kullanmışlardır. Bu nedenle kavram, kullanıldığı metinlerde ve diğer çalışmalarda iyi yönetim ilkeleriyle birlikte kullanılma eğilimine sahiptir. Günümüz yönetim anlayışının değişimi, BM'nin de günümüz dünyasının istek ve ihtiyaçlarını karşılamada ve hedef oluşturmada yönetim kavramını kullanmasına neden olmaktadır. BM'nin Rio Konferansı ve bunun sonucunda kabul edilen “Gündem 21” (*Agenda 21*) ve Habitat I ve Habitat II Konferansları bu çerçevede değinilmesi gereken çalışmalardır.

1.5.4.1. Rio Konferansı ve Gündem 21

1992 yılında “Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı” (*United Nations Conference on Environment & Development*) isimli bir konferans yapılmıştır. Rio de Janeiro’da yapıldığı için Rio Konferansı olarak da bilinen bu konferans sonunda “Gündem 21” (*Agenda 21*) ismiyle kabul edilen bir çalışma bulunmaktadır. Gündem 21’e göre (United Nations, 1992: 14):

Belirli bir yoksullukla mücadele stratejisi, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için temel koşullardan biridir. Yoksulluk, kalkınma ve çevre sorunlarıyla aynı anda mücadele etmek için etkili bir strateji, kaynaklara, üretime ve insanlara odaklanarak başlamalı ve demografik konuları, gelişmiş sağlık ve eğitimi, kadın haklarını, iyileştirilmiş yönetim ile birlikte gençliğin, yerli halkın, yerel toplulukların ve demokratik bir katılım sürecinin rolünü kapsamalıdır.

Gündem 21 ile planlanan programda, ulusların kendi içerisinde ve küreselleşmiş dünyada ülkeler arasında oluşan ortak problemler ve ulusal yönetim, etkili yasa yapma ve yasa uygulama gibi diğer problemlerle başa çıkmak için ülkelerin yasal-kurumsal kapasitelerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılması gerektiği de belirtilmiştir. Diğer yandan Gündem 21 ile birlikte evrensel, çok taraflı ve iki taraflı anlaşma yapma sürecinin verimli işlemesi adına belli açılardan dikkate alınması gerektiği kabul edilmiştir. Bunlardan bir tanesine göre; sürdürülebilir kalkınma konusunda uluslararası hukuk alanında anlaşmaların yapılması ve bu anlaşmalara diğer ülkelerin yanında gelişmekte olan ülkelerin de katılımı ve katkısı oldukça önemli görülmektedir. Katılım beklenen araçların ve anlaşmaların birçoğu, gelişmekte olan ülkelerin yeterli seviyede katılımı ve katkısı olmaksızın geliştirilmiştir. Bu nedenle, yeterli derecede katılım sağlamamış ve bu doğrultuda isteklerini sisteme dahil edememiş bu ülkelerin endişelerini ve çıkarlarını yansıtmak, bahsedilen araçlar ve anlaşmaların dengeli bir yönetişimini sağlamak için bir gözden geçirme gerekebilir (United Nations, 1992).

1.5.4.2. Habitat II

“BM İnsan Yerleşimleri Konferansı” (*United Nations Conference on Human Settlements*), diğer adıyla Habitat I, 1976’da Vancouver’de gerçekleştirilmiştir. II. BM İnsan Yerleşimleri Konferansı (Habitat II) ise 3 Haziran ve 14 Haziran 1996 tarihleri arasında İstanbul’da gerçekleştirilmiş ve konferans sonunda, “İnsan Yerleşimleri Hakkında İstanbul Bildirgesi” (*Istanbul Declaration on Human Settlements*) ile “Habitat Gündemi” (Habitat Agenda) kabul edilmiştir. Habitat Gündemi, 1992 Rio de Janeiro’da kabul edilen “BM Çevre ve Kalkınma Konferansı” ve “Gündem 21”in temel ilkeleri ile “Sürdürülebilir İnsan Yerleşimleri” başlıklı 7. bölümündeki hedefleri temel alarak hazırlanmıştır. Habitat Gündemi barınma, herkesin adil şekilde yerleşimi ve kalkınma odaklı bir yaklaşım benimsemekte; küresel düzeyde programlarda uygulanmak için tavsiyeler ve hedefler barındırmaktadır (T.C. Dışişleri Bakanlığı (t.y.), <https://www.mfa.gov.tr/bm-insan-yerlesimleri-programi.tr.mfa>). Habitat I’de yönetişim sisteminde

yer alan özneleri ifade eden “partner” (ortak) ifadesi Habitat II ile birlikte “paydaş” (*stakeholder*) halini almıştır (Toksöz, 2008: 16).

Habitat II’de, belirlenen hedeflere varılması adına üç yol önerilmektedir. Bunlar yurttaş bağlılığı, yapabilir kılma ve yönetim yani çok aktörlü yönlendirme diye sıralanabilir (Tekeli, 2019: 6): Yapabilir kılınan aktörlerin belirlenen hedeflere ulaşabilmesi için yönlendirilmeye ihtiyaçları bulunmaktadır ; ancak, yönlendirme olarak görülen şey yukarıdan aşağıya ya da aşağıdan yukarıya tek yönlü bir yönlendirme değil, aktörlerin kendi aralarında birbirlerini dönüşümlü olarak etkiledikleri karşılıklı yönlendirmedir. Bahsedilen bu yönlendirme tarzı da klasik anlamıyla tek taraflı bir yönetimden ziyade karşılıklı bir yönetim sistemidir. Konferans sonunda, “yerel liderliğin sağlanması, demokratik yönetimin teşvik edilmesi, kamu otoritesinin uygulanması ve tüm kamu kurumlarında her düzeydeki kamu kaynaklarının, kasaba, şehir ve metropol alanların şeffaf, sorumlu, hesap verebilir, adil, etkili ve verimli bir şekilde yönetişimini sağlayacak şekilde kullanılması” konusuna değinilmiştir (United Nations, 1996: 27). Yine deklarasyonun birçok kısmında yönetim kavramı şeffaflık, hesap verebilirlik ve adalet gibi kavramlarla birlikte anılmıştır (United Nations, 1996).

1.6. İyi Yönetişim İlkeleri

İyi yönetim kavramı, yönetim kavramına eklemlenmiş belli başlı pozitif nitelendirmeleri ve bu nitelendirmelerle oluşan bir bütünü ifade etmektedir; dolayısıyla yönetim kavramından iyi yönetime geçiş yönetişimin kalitesine ilişkin bir anlam içermektedir. Yönetişim sürecine eklenen bu pozitif nitelendirmeler sayesinde yönetim sürecinin pozitif kriterlerle bezeli ideal bir sistem haline gelmesi mümkün olmakta ve iyi bir yönetim sistemi de bu şekilde karar verme aşamasından kamu politikası oluşturulmasına kadar geçen süreçlerde belirli ilkelere önem verilmesiyle ortaya çıkmaktadır (Weiss ve Steiner, 2006: 1548). Yönetişim sürecine dahil edilen bu ilkeler sayesinde elde edilen iyi yönetim kavramı, yönetim algısında yaşanan değişimler ve beklentiler sonucu birtakım ilkelere entegre halde işleyen bir algıya gönderme yapmaktadır. Yönetimdeki ve yönetimdeki iyileştirmelere, yönetilenlerin ve yönetenlerin kendilerinin de beklentilerini karşılamaya ve daha adil ve demokratik bir toplum düzeni kurmaya yarayan bu ilkeler, özellikle son dönemde yerel, ulusal ve uluslararası boyutta sıklıkla ele alınır olmuşlardır. Hem yerel yönetimler hem ulus devletler hem de yukarıda bahsedildiği üzere uluslararası örgütler tarafından da çokça tercih edilen kavram literatürde ve yönetim kademelerinde büyük bir boşluğu doldurmaya yardımcı olarak görülmektedir.

Bir anlamda, yönetim mantığına getirilen yeni anlayışı ifade eden bu ilkeler farklı birimler tarafından farklı sayılarda ya da farklı yapılarla kullanılsa da içerik itibarıyla benzer şeyleri ifade etmektedir. AB Beyaz Kitap’ta iyi yönetim ilkeleri açıklık, katılım, hesap verebilirlik, etkinlik ve tutarlılık olarak gösterilmektedir. Her ilkenin tek başına da önemli olduğunu, fakat yalnızca

birbirleriyle bağlantılı bir şekilde elde edilebilecekleri belirtilmektedir (European Union White Paper, 2001).

Birçok yazar tarafından, AB tarafından belirtilen ilkelere hukukun üstünlüğü, şeffaflık, cevap verebilirlik, eşitlik ve stratejik vizyon gibi başka tamamlayıcı ilkeler de eklenmiştir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003: 51; Özer, 2006: 79-81; Dilaveroğlu, 2020: 46). İyi yönetişimi, “demokratik bir yönetimin kurulması için gerekli tüm ilkeleri içeren yeni bir anlayış” olarak gören Toksöz, bu ilkelere saydamlık ve adillik ilkelerini de eklemiştir (2008: 3). Diğer yandan bu ilkelere, içinde bulunduğumuz dönemdeki problemleri karşılamaya yönelik olarak birkaç ilke daha eklenmelidir. Vatandaşların yönetime ulaşma seviyesini anlatan ulaşılabilirlik, verilen hizmetlerden söylem tarzına kadar birçok aşamada ilke edinilmesi gereken ahlak ve etik de bunlara dahil edilmelidir.

Birçok ülkenin farklı yönetim aşamalarından geçmesi ve farklı bir yönetim tarzına sahip olması gibi nedenlerden dolayı iyi yönetim ilkelerinin evrensel olup olamayacağı sorusu ortaya atılmıştır (Graham vd., 2003: 7). Birçok ülke farklı aşamalardan geçip farklı bir tarih yaşayarak bulunduğu ana gelmiş olsa dahi, insanların bir yönetimden bekledikleri sıklıkla örtüşmektedir. İnsanlar daha adil, daha demokratik, daha şeffaf, daha hesap verebilir... bir yönetim anlayışı beklemektedir. Dünya üzerinde yolsuzluk, eşitsizlik gibi birçok ortak sorun bulunmaktadır, bu nedenle bu ortak sorunların giderilmesine katkı sağlayabilecek temel ilkelerin de ortak olabileceği varsayımına ulaşılabilir. İyi yönetim ve içinde barındırdığı doğal ilkeleri, vatandaşların ve kalitesi arttırılmış bir yönetim sistemi isteyen herkesin beklentisine cevap niteliği taşımaktadır. Bu ilkeler ile birlikte azınlıkların, temsili sistemde yeterince temsil edilemeyen cinsiyet ve grupların kendilerini sisteme ait hissetmeleri; ülkelerin temel sorunları olan adaletsiz, içe kapalı, hesap vermeyi sevmeyen ve bunun sonucunda da kötü bir yönetim ve yönetişim sistemi doğmasına neden olan yapıların engellenmesi sağlanmaktadır.

1.6.1. Hesap Verebilirlik

Hesap verebilirlik (*accountability*) en temel ve basit anlamıyla, yöneticileri yapmış oldukları hareketlerinden dolayı sorumlu tutmayı ve bunu yapabilecek kabiliyeti (World Bank, 1992: 14), kamu yetkililerinin kamu kaynaklarını kullanırken yaptığı her türlü işlem hakkında sorumlu olmasını ve gerektiğinde de bu işlemler hakkında hesap verebilmesini anlatmaktadır (Toksöz, 2008: 18).

Hesap verebilirlik, kendisine yetki ve kaynak verilen yöneticilerin görevlerini iyiye kullandıklarını ve bu kaynakları doğru kullandıklarını belirleme noktasında etkili olan bir ilkedir (Biricikoğlu ve Gülenler, 2008: 203; Dilaveroğlu, 2020: 49). Bu açıdan yönetici kesimin, kendisini meşrulaştırma aracı olarak da kullanabileceği özelliktedir. Hesap verebilir nitelikte gözüken kesimler, halk tarafından daha çok desteklenme eğilimine sahiptir.

Kamu kurumu, özel sektör, sivil toplum örgütü ya da yerel yönetim fark etmeksizin, hizmet verenlerin ve karar alanların bu hizmet ve kararlardan etkilenebilecek olan tüm kişilere karşı hesap verebilir olması gerekmektedir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003: 51). Vatandaşların, seçilmiş kişilere seçim sandığı aracılığı ile direkt olarak uyguladığı hesap verebilirlik mekanizmaları, içinde bulunduğumuz hızlı internet ve bilgi çağı nedeniyle de artık yeterli bir sistem olarak görülmemektedir (Graham vd., 2003: 22). Bu durumda, iki seçim arasında da verimli bir hesap verebilirlik mekanizması oluşturmak adına vatandaşlar kendi fikirlerini ve tepkilerini daha net ve hızlı ortaya koyabilecekleri hareketlere ve platformlara yönelmektedir. Eski geleneksel yapısından kurtulan iletişim teknolojileri ile birlikte bir ülkenin ya da daha farklı oluşumların içindeki birey ve toplumlar, hesap verme sorumluluğunu üstüne alabilen, kapalı kapılar ardında gizli hareket etmek yerine açık olan ve sorumluluk sahibi yetkililer istemektedir. Bu doğrultuda da alınan kararların, yapılan plan ve programların nasıl işlediğine, süreçlerin nasıl yürütüldüğüne dair sorularında istekli bir geri dönüş almayı beklemektedirler. Hesap verme mekanizmalarının işlerliğine olan bu baskı ve istek, yalnızca kamu kurumlarına değil hem sivil toplum örgütlerine hem özel sektör kuruluşlarına hem de yerel yönetim birimlerine yönlendirilmektedir.

Hesap verebilirlik anlayışındaki mantık, hesap vermesi gereken yetkililerin sorumluluk almaları ve hesap verirken açık olmalarıdır. Geleneksel yönetim anlayışındaki gizlilik ilkesi bir yandan karar vericilerin çevresel etkilerden sıyrılarak kararlarını mantıklı bir şekilde alması gibi olumlu sonuçlar ortaya çıkarırken; diğer yandan yöneticilerin karar alırken sürekli gizli bir şekilde çalışması, devlet sırrı anlayışının tüm kamu kurumlarına yayılması ve bunun sonucunda da her yaptığını devlet sırrı olarak gösteren yozlaşmış yönetici kesimlerin ortaya çıkması gibi negatif sonuçlar da ortaya çıkarmaktadır (Dilaveroğlu, 2020: 49). Hesap verilebilirlik ilkesi, vatandaşların her şeyi devletten beklediği pasif yurttaş kavramının oluşmasına, devletin korkulacak bir varlık olarak görülmesine ve ondan uzaklaşılması fikrine engel olmaktadır (Özden, 2007: 441). Kısacası hesap verebilirlik sürecinde tüm yükü kurumların üzerine bırakmak doğru değildir. Bu konuda vatandaşların kendi haklarını savunma yeteneğine ve hesap sorma sorumluluğuna sahip olması gerekmektedir. Hesap sorma sorumluluğu, devletlerin ve kurumların işlemlerini sorgulayarak ülke menfaatlerinin korunması konusunda vatandaşlara büyük bir görev vermektedir.

Yönetişim sistemi ve getirdiği paydaş yönetimi mantığı ile birlikte hesap verebilirlik mekanizmalarında aksamalar olacağı ya da yapılan işlemlerde hesap verecek tarafın belli olamayabileceği konuşulmaktadır. Ancak söz konusu olan hizmetlerin her birinde yer alacak sivil toplum örgütü ya da özel sektör kuruluşu aynı olmayacaktır. Hizmete dahil olan paydaşlar, hizmetle olan alaka düzeylerine göre sisteme katılmaktadırlar. Verilen hizmetlerin yapılış aşamasında ya da daha sonrasında hesap verebilir olarak gözükmeyen paydaşlar yerlerine ikame edilmesi şeklinde sistemden uzaklaştırılabileceklerdir. Böylece süreç içerisinde ya da daha sonrasındaki yaptırımları hem karar süreçlerinden hem de paylardan dışlanmaları ve hukuki olarak cezalandırılmaları şeklinde olmaktadır. Diğer yandan yönetim sistemi ile birlikte devletin görevi

bütün hizmetlerdeki uygulayıcı konumundan, uygulayıcılar arasındaki düzenlemeleri yapma, süreçleri koordine etme ve paydaşlar arasındaki etkileşimi maksimum seviyeye çıkarma konumuna kaymıştır. Bütün aşamaları koordine edip, süreçleri yönlendirme yetkisi kendinde olduğundan, hesap verme zorunluluğuna ve doğan sonuçların sorumluluğuna en çok sahip olan da devletin kendisidir. Bu durumda, en yoğun hesap verecek mercii ve en büyük sorumluluğa sahip olan yapı devlet olarak gözükmemektedir. Hesap verme mekanizması, işlevselliğini kaybetmemiş aksine kimin hangi aşamadan daha çok sorumlu olduğunun altını çizmiştir.

1.6.2. Şeffaflık

Pratikte, neredeyse bütün iyi yönetim tanımlarının vazgeçilmez bir parçası olan şeffaflık (*transparency*) (Weiss ve Steiner, 2006: 1552-1553); alınan kararların hukuk kurallarına uygun olarak yapılırken bu kararlardan etkilenenler içinde bulunanların, bu kararlar hakkında zahmetsizce ve doğru bir şekilde bilgi edinebilmesi (Smouts, 1998: 83) anlamına gelmektedir. Bu bilgilerin yetkililer tarafından, ulaşılmasına engel taşımayacak şekillerde depolanması ve istendiğinde bilgileri gönüllüce sağlanması beklenmektedir. Şeffaflık verilen hizmetlerin nasıl ve ne oranda kaynaklarla verildiğinin açıkça paylaşılması anlamını taşımaktadır (UN ESCAP, 2007: 2). Şeffaflık, vatandaşların birçok süreçle ilgili rahatça bilgiye ulaşımını yansıtan bir ilke olarak kamuoyunun gözetimini sağlayacaktır, böylece sürekli bir denetim altında olan kurumların kaynakları etkin ve verimli kullanması sağlanmış olacaktır (Çukurçayır ve Sipahi, 2003: 51). Kaynakların etkin kullanımı yanında, etkin katılım için de karar alma süreçlerindeki yöntem ve süreçler şeffaf bir şekilde yürütülmelidir (UNDP, 1997: 20).

Şeffaflık, iyi yönetim sistemine dahil olmak, paydaşların karşılıklı yönetimine ve derin etkileşimine sahip olmak isteyen tüm kurumların uygulaması gereken bir ilkedir (Öksüz, 2014: 192). Buradan anlaşılacağı üzere, şeffaflık kavramı yalnızca devlet kurumlarının uygulaması gereken bir kavram olarak görülmemektedir. Şeffaflık, dünyadaki birçok ülkeyi ilgilendiren kararları alan uluslararası örgütler de dahil olmak üzere birçok tarafın kendi bünyesine dahil etmesi gereken bir kavramdır (Weiss ve Steiner, 2006: 1585). Böylece, insanlık tarihi boyunca yönetimlerin önemli bir problemi olan yolsuzluk ve yozlaşma gibi problemler şeffaflık ilkesinin uygulanması ile giderilebilir. Demokratik bir yönetimin zeminini oluşturan bu ilke, ülkenin genel güvenliği ve kişilik haklarını ihlal etmede kullanılabilecek kişisel bilgilerin dışındaki konularda (Council of Europe (t.y.), [https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles#{%225565951%22:\[3\]}](https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles#{%225565951%22:[3]})), idarenin sorumluluk sahibi olmasına ve bu doğrultuda daha sağlıklı devlet yapılarının oluşmasına katkı sağlayacaktır (Akçay, 2013: 67). Yönetimde şeffaflık, iyi bir yönetim sisteminin bütün parçalarının uyumlu olması için gereken bir özelliktir. Şeffaflığın temelinde yer alan bilgi edinme hakkı, bireylerin yönetime dahil olmasına, bu doğrultuda da tarafsız yönetimler oluşmasına katkı sağlamaktadır (Eryılmaz, 2020: 302).

Halkın hizmet beklentisi ile kurumların performansının örtüşmemesi, siyasi başarısızlıklar ve skandallar devlete ve kurumlarına olan güven problemlerinin oluşmasına neden olmaktadır (Ateş, 2004: 372). Şeffaflık ilkesine önem veren bir yönetim sisteminde; bütün kaynaklar etkin kullanılır, bütün kişilere eşit davranılır ve toplumun bütün kademelerini etkileyen liyakat kavramının anlamsal olarak tamamlanması sağlanır. Toplumu oluşturan bireyler bu durumların sağlandığına güven duyarlar, bu da doğal olarak devletin kendisine güven duyulmasına neden olur. Şeffaf yapıdaki örgütler, vatandaşın bu örgütlere olan güveninin artmasına ve karşılıklı güvenin oluştuğu bir ortamın sağlanmasına yardımcı olur.

1.6.3. Katılım

Geçmiş dönemlere kıyasla insanların hayatlarında, yaşayış şekillerinde, devletlerin yönetimlerinde değişimler meydana gelmiştir. Hükmetme kapasitesi, tahmin edilebilir geleceklerin yaşanma ihtimalinin düştüğü ve gittikçe karmaşıklaşan yönetim sistemlerinde ve bunların yer aldığı bir çevrede, devlet kurumlarının ve kuruluşlarının da ötesinde bir yapıyı, sivil toplumun katılımını (*participation*) gerektirmektedir (Kazancıgil, 1998: 71). Yönetişim ve iyi yönetişim ifadeleri de kavramların içeriği itibarıyla paylaşımcı ve katılımcı bir yönetim sunmaktadır. Bu yönetim tarzı ideoloji, yaş, grup, cinsiyet ayırt etmeksizin bütün toplumun karar süreçlerinde aktif rol oynaması durumunu belirtmektedir. Ancak elverişsiz koşullarda, artan nüfus ile birlikte demokrasinin en saf halindeki katılımcı ve doğrudan yapının işleminin mümkün olmadığı bir durum doğmuştur. Ancak, sayısında ve niteliklerinde artış olan kitle iletişim araçları ile bu negatif durumun ortadan kalkması mümkün hale gelmiştir. Bu araçlarla birlikte doğrudan katılım farklı yollarla da olsa sürdürülebilecektir. Böylece, geleneksel yönetim anlayışından bu yeni yönetim anlayışına geçmek, katılımcıların pasif konumlarından sıyrılarak daha aktif, daha istekli katılımcılar haline gelmesine de etki edecektir.

Katılım kavramı bir devletin, kurumun ya da kuruluşun planlarının ne olacağına ve nasıl gerçekleştirileceğine karar verme aşamasından (Çukurçayır vd., 2012: 19), planların uygulanmasına ve daha sonrasında izlenmesine kadar olan süreçlere halkın ve sivil toplum örgütlerinin dahil olmasını ifade etmektedir. Bu ilke, birçok farklı görüş ve taraftan kişilerin yeterli seviyede temsilini sağlayan, demokratik bir yönetimi gerçekleştiren, farklı elementlerin sisteme dahil olması sonucu daha objektif ve eşitlikçi kararlar alınmasını sağlayan bir ilke olarak görülmektedir ve dolayısıyla kararlara daha çok kişi ve tarafın katılımı, kararların ve sistemin meşruiyetini sağlamaya yardımcı olur (Toksöz, 2008: 18). Diğer yandan, katılım konusunda “gönüllü kuruluşların potansiyelinden faydalanmak”, yeterince temsil edilemeyen ve devlet tarafından yeterince anlaşılamayan grupların anlaşılmasına fayda sağlayacaktır; bu kuruluşlar, vatandaşın devletten daha yakın oldukları için, katılım mekanizmasının daha iyi çalışmasına da etki etmektedirler (Ateş, 2004: 378). Kararlara katılım, bireylerin ve grupların aidiyet duygusu hissetmelerine, kararlara daha istekli katılmalarına ve bulundukları çevreyi ve toplumu sahiplenme isteklerinin oluşmasına yardımcı olur. Özellikle

teknolojinin gelişmesi ve yeni iletişim yollarının ortaya çıkışıyla birlikte, katılımcı mekanizmanın daha iyi çalışma ihtimali doğmuştur. Görüş belirtmesi istenen katılımcıların her yerden, her saatte, herhangi bir konuya dahil olması bu şekilde daha da mümkün gözükmektedir.

Katılım ilkesi yönetim kavramının bir yandan taraflar arasında bir süreç anlamına evrilmesine etki ederken; bir yandan da özel sektörün, vatandaşların, sivil toplum örgütlerinin ve yerel yönetimlerin yönetime katılımı ülkeyi uluslararası sahada daha iyi yerlere getirmede işe yarayabilir ve geleneksel devlet modelinin en çok eleştirilen yönlerinden olan hantallık, kırtasiyecilik, kaynakların yanlış kullanımı ve israf edilmesi gibi durumlar engellenebilir (Firidin ve Uzun, 2018: 184). Halkın katılımı, kaynaklar yanında zamanın israf edilmesine de engel olmaktadır. Toplumun ne istediğinin daha iyi anlaşılması sonucu, tasarruf edilen kaynakların ve zamanın farklı ihtiyaçlara yönltilmesi ve dağıtımı ihtimali artmaktadır. Zaman tasarrufu sonucunda da birçok hizmet daha kısa sürelerde gerçekleştirilebilir.

Yönetişim ve iyi yönetim ile gelen aktif vatandaş kavramı, vatandaşların problemlerini belirleyip bunlara çözüm bulmasını ve daha katılımcı bir davranış ile yönetime dahil olmasını sağlayacaktır (Ayhan ve Önder, 2017: 42). Hatta katılımın, vatandaşların hükümet üzerindeki güçlerini tekrar kazanmalarında aracı olarak kullanılabileceği güçlü bir kavram olduğu belirtilmektedir (Rhodes, 1996: 666). Böylece aktif vatandaş sorumluluklarının bilincinde, üretmeyi ve bilinçli tüketmeyi, kaynakları doğru kullanarak gerçek manada katılım sağlamayı bilen bir vatandaş olacaktır. Bu tarz bir katılım mantığı, devlet yönetiminin daha verimli bir hal almasına da yardımcı olacaktır. Ancak gerçek manada katılımı sağlamak adına, toplumun bütün dezavantajlı gruplarının da yönetime dahil edildiğinden emin olunması gerekmektedir. Bu çerçevede engelli vatandaşların, kadınların ve çocuklu kadınların hem yönetime hem de sosyal hayata katılımı konusunda yeterli çalışmalar yapılmalıdır.

1.6.4. Hukukun Üstünlüğü

Hukukun üstünlüğü ilkesi, Anglo- Sakson ifadesiyle “hukukun iktidarı ya da hukukun üstünlüğü” (*Rule of Law*); Kıta Avrupası söyleyişiyle hukuk devleti ve Almanca’da “Rechtsstaat”, hukuksal düzeyde özdeş anlamlıdır (Aliefendioğlu, 2001: 31). Bütün kurum ve kuruluşların ve diğer örgütlerin önceden oluşturulmuş yasalar çerçevesinde hareket etmesi ve yasalara uymayan herhangi bir hareketlerinde de kendilerine yasalarda belirtilen şekillerde muamele edilmesi hukukun üstünlüğü ilkesini ifade etmektedir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003: 54). Hukukun üstünlüğü ilkesi kanunların herkes tarafından erişilebilir ve ahlaki bir temele sahip olması gerektiğini belirtir; bu doğrultuda devlet görevlilerinin kamu gücünü kişisel çıkarları adına kullanmalarına engel olmayı hedefler; bireyleri, devlete ve kamu görevlilerine karşı savunur ve onların istek ve önceliklerini gözetir; yargının herhangi bir taraf tutamayacağı ve herhangi bir grubun, görüşün ya da yöneticilerin yargının bağımsızlığını engelleyemeyeceği bir ortamı sağlar ve tüm vatandaşlara

kanun önünde eşit muamele edilmesini planlarken, vatandaşlar veya ticari çıkarlar arasındaki olaylarda tarafsız olmayı hedefler (Graham vd., 2003: 24). Hukukun üstünlüğü, yönetenler ve yönetilenler arasındaki karşılıklı beklentileri, sorumlulukları ve birbirleri üzerindeki hakları gösteren kurallar ve bu kuralların temel alındığı hukuki düzeni anlatmaktadır ve bu düzende yönetenler, her türlü işlemlerini hukuka dayalı olarak yapma yükümlülüğüne sahiptirler ve yine bu düzende hukuk sistemi yaptıkları her işlemin üzerinde bir konumda olur (Akçakaya, 2019: 182).

Hukukun üstünlüğü konusundaki birçok farklı tanımdan yola çıkarak, bir hukuk sisteminin var olmasındaki temel bileşenleri sağlayan araçsal boyut ve hukukun içeriğine ve adalet, hakkaniyet ve özgürlük gibi temalara gönderme yapan temel boyut olmak üzere iki boyuta ulaşılır ve adil bir hukuk sistemi oluşturmak adına bu iki boyutun birbirine tamamlanması gerekmektedir (World Bank: 30). Kısacası hukukun üstünlüğü ilkesini sağlamada öncelikle sağlam bir temelin bulunması gerekmektedir. Bu temelin var olabileceği bir çevre için bütün yöneticilerin hukuku her şeyin üzerinde tutan bir anlayışa sahip olmaları ve hukukun üstünlüğü ilkesini savunurlarken ilkenin özüne riayet etmeleri gerekmektedir. İlkenin özüne riayet edilen bir çevrede, temel hukuk kurallarını kendilerine göre işleyen ve onları dönüştüren bir anlayıştan ziyade, herkese eşit uzaklıkta bir hukuk sisteminin varlığını savunan bir anlayış mevcut olmalıdır.

Hukukun üstünlüğü ilkesinin bir başka boyutu da hukuka uygunluktur. Hukuka uygunluğun var olduğu bir sistemde de alt kuralların üst kurallara uyması gerekmektedir. Bu durumda da bir devletin bütün alt yasalarının en üst yasa durumunda olan Anayasa'ya uyulduğu bir sistem ortaya çıkmaktadır. Ancak Anayasa'nın sadece görünürde var olduğu, pratikte Anayasa'ya aykırı uygulamaların devam ettiği bir devlet Anayasal devlet olamaz, yalnızca Anayasalı devlet olur (Aliefendioğlu, 2001: 30). Hukukun üstünlüğü ilkesinin uygulanmadığı Anayasalı bir devlette, her görüşten vatandaşın yönetime katıldığı, şeffaflığa, adalete ve hesap verebilirliğe dayanan ve diğer iyi yönetim uygulamalarını uygulayan bir sistemin varlığı düşünülemez. Hukukun üstünlüğü ilkesi, vatandaşlara bütün bu ilkeler çerçevesindeki haklarını kazandıran ve yöneticilere sorumluluk veren bir anlayışın ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır.

1.6.5. Etkinlik ve Verimlilik

Etkinlik (*effectiveness*) ve “verimlilik” (*efficiency*) kavramları hem İngilizce karşılıklarının benzeşmesi nedeniyle hem de kavramların yeterince iyi anlaşılamaması nedeniyle sıklıkla karıştırılan ancak birbirlerinden oldukça farklı kavramlardır. Etkinlik, belirtilen hedefler ile başarıları arasında bir uyumun olması, belirtilen hedefler sonucunda istenen hedeflere ulaşılmış olması durumunu (Kooiman ve Jentoft, 2009: 825) ve yapılan bir hizmetin halkın yararına, halk için gerekli ve onun ihtiyaçlarını giderecek şekilde sonuçlanmış olmasını ifade ederken; verimlilik elde bulunan kaynaklardan olabilecek en az miktarda kaynağı kullanarak, istenilen sonucu elde etmeye çalışma durumuna verilen isimdir (Toksöz, 2008 : 180). Bu kavramlar belirtildiği üzere,

aynı şeyleri ifade etmemektedir. Çünkü, çok verimli bir şekilde verilmiş bir hizmet vatandaşların ihtiyaçlarını gidermeye ve isteklerini sağlamaya yetmemiş ise etkin bir hizmetten bahsedilememektedir (Toksöz, 2008 : 180). Bunun tam aksi şekilde etkin olan bir hizmetin verimli olmadığı da söylenebilmektedir. İstenilen hedefe ulaşmış etkin olan bir hizmet, daha da iyi bir noktaya varabileceği halde varmayıp yerinde sayıyorsa bu durumda verimliliğe sahip değildir demektir (Şahin, 2019: 31). Bu doğrultuda etkinlik ve verimlilik ifadeleri yalnızca hizmetlerde neyin öncelikli olduğu belirlenirse sağlanabilir. Öncelikler de ancak hangi hareketlerin yoksullar için en iyi sonucu sağlayacağı, hangi hareketlerin diğerlerini önceleyeceği, nelerin kısa dönemde en iyi sonuçları vereceğini ifade eden etkinlik ve verimlilik kavramları tam olarak anlaşıldığında belirlenebilir (Grindle, 2004: 537).

Etkinlik ve verimlilik kavramları, olabilecek en iyi şekilde uygulanmaları adına hem geçmişten ders alabilen hem de geleceğe yönelik stratejik planlar yapabilen, zamanlama olarak da ihtiyaçları göz önünde bulundurabilen mantıklı bir süreçte işaret etmektedir (European Union White Paper, 2001: C 287/7). Özellikle 1970'lerin sonlarından itibaren gittikçe popülerleşen etkinlik ve verimlilik kavramları aynı anlama sahip olmasalar dahi birbirlerini tamamlayan kavramlardır. İki kavram bir araya gelerek aslında yönetim sistemindeki bir ideali ifade etmektedir ve bu kavramlar bahsedilen bu ideal yönetim sistemine, yönetim kavramı ile birlikte ulaşılmasını sağlayacak kavramlardır (Eryılmaz, 2020: 61). Etkinlik ve verimlilik kavramları, iyi yönetim ilkeleri içerisinde bir dönüm noktasını ifade etmektedir. Yönetişim anlayışına geçişten önce mevcut bulunan, geleneksel yönetim anlayışındaki etkin ve verimli olmayan yönetim anlayışı, hantal ve bürokratik devlet örgütleri gibi yapılar yönetim anlayışı ile birlikte yerini etkinlik ve verimlilik ilkelerine bırakmıştır. Bu ilkeler ile birlikte kıt kaynakları daha etkin ve verimli kullanan ve bu doğrultuda daha sağlam bir yönetim anlayışının ortaya çıkmasına yardımcı bir yapı doğmuştur. Bu yapıda, planlanan hedeflere ulaşmada eldeki kaynaklar en iyi şekilde kullanılacak ve hedefler vatandaşın ihtiyaçları doğrultusunda gerçekleştirilmiş olacaktır. Eldeki kıt kaynakların verimli kullanılması, kaynakların sürece birden fazla kez dahil edilebilmesini de gerekli kılmaktadır. Geri dönüştürülebilecek ve birden fazla kez kullanılacak kaynakların kullanımı daha iyi bir yönetime destek olacaktır. Bu anlayış ve ilkelerin dahil olduğu yönetim anlayışı ile birlikte, iki ilkenin de sağlanmaya çalışıldığı işlevsel bir hizmet anlayışı ortaya çıkacaktır.

1.6.6. Ahlak ve Etik

Ahlak (*morality*) ve etik (*ethics*) kavramları literatürde de günlük hayatımızda da sıklıkla birlikte kullanılan kavramlardır. Bu kavramlar, birbirleriyle belli konularda örtüşse dahi, anlam olarak aynı çıktıkları karşılamamaktadır. Özellikle bir toplumun çoğunluğu aynı dine aitse ve bunun sonucunda aynı ahlaki değerlere sahip çıkıyorsa, bunun sonucunda ahlaki sınırlamalar ve beklentiler etik ilkeler ile örtüşmeye başlamaktadır; bu durumda ahlak ve etik kavramları gittikçe tanımlanması ve ayrışması daha zor kavramlar halini almaktadır (Demiral ve Demiral, 2007: 273).

Etik, Yunanca bir kelime olan “ethos” kelimesinden türemiş bir kavram olarak töre ve alışkanlık anlamları taşımakta ve ahlakın derinine inip onun temel özelliklerini anlamaya yardımcı olan ve ondan daha evrensel bir yapıda bulunan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Eryılmaz, 2020: 400). Etik, “takınılan ahlaki tutumların ne olması gerektiği üzerinde durur”; bir toplumu oluşturan kişilerin kendi kendilerini gerçekleştirirken sahip olmaları gereken iyi insan özelliklerini ve iyi bir insan olma yolunda gerçekleştirilmesi gereken davranışların sınırlarını çizen kuralları ifade etmektedir (Tutar, 2013: 334). Ahlak ise toplumun sahip olduğu değerler bütünüdür, bireylerin bir arada birbirlerine saygı duyarak yaşamalarına yardım edecek kuralları anlatır (Rosenthal ve Yudin, 1997: 13’ten aktaran: Nohutçu, 2004: 391). Etik, insanların davranışlarını doğru-yanlış temelinde kuramsal olarak incelerken; ahlak bu davranışları daha somut, elle tutulur ve pratik yönden incelemektedir. Bu durumda, toplumların gündelik hayatlarındaki daha öznel yapılarına baktığı için ahlak kavramı daha öznel olmaktadır dolayısıyla pratikteki kuralları incelediği için ahlaki değerlerin ülkeden ülkeye değişmesi dışında, gruptan gruba bile değişmesi muhtemeldir ancak etik kavramı daha genel geçer ve evrensel ifadelerle atıfta bulunmaktadır (Nohutçu, 2004: 391).

Kamu yönetiminde etik ifadesi ise kamu görevlilerinin hem karar alma hem de bunları yürütme süreçlerinde uymaları gereken tarafsızlık, şeffaflık, eşitlik gibi birtakım ahlaki ve değersel ifadeleri karşılama durumunu ifade eder (Eryılmaz, 2020: 400). Kamu görevlileri, toplum bilincinin aynası olan ve ahlaki ve etik standartları sağlayan kişilerdir. Bir kamu görevlisinin ahlaki kararlılığını güçlendirmek için yapılabilecek olan, karşısına çıkması muhtemel olan etik ikilemler karşısında etik kuralların bir rehber niteliğinde yanında bulunmasıdır; diğer yandan kamu görevlileri, ahlaki ve etik kurallara uyma konusunda yalnızca devlete karşı değil, kendilerine yetki veren halk karşısında da sorumludur (Dwivedi, 1988: 238).

Ahlak ve etik ilkelerinin eksikliği durumunda ortaya çıkan yolsuzluk kavramı da bu ilkeler çerçevesinde incelenmesi gereken bir kavramdır. Yolsuzluk, “geleneksel olarak, kamu otoritesini temsil eden bir bireyin kişisel servet ve refahını artırmak için kamu kaynaklarını kötüye kullanma çabası” anlamına gelmektedir (Aktan, 2014: 61). Ahlaki ve etik ilkelerin yoksunluğunu ve bu kavramların yoksunluğu sonucu doğan durumu anlatan yolsuzluk kavramı, bireylere ayırım gözeterek muamele edilmesine ve toplumda eşitsiz durumların oluşmasına neden olmaktadır; bu durumda yolsuzlukla mücadele, etik bir kamu yönetimi kurulması için de gereken koşullardan birisi olarak görülmektedir (Ömürgönülşen ve Öktem, 2007: 348). Ahlaki ya da etik bir yoksunluğun olduğu bir toplumda ya da toplumun genelini ilgilendiren kararlar alan parçalarda, diğer ilkelerin maksimum potansiyeline ulaşması mümkün gözükmemektedir. Ahlaki ve etik ilkelere uyulması, doğal olarak bir ülkenin hem yerel hem bölgesel hem de ulusal olarak yönetimini ve uluslararası ilişkilerini tamamen etkilemektedir. Eğitimden sağlığa, sanattan bilime kadar birçok konu, bu ilkelere uyulduğu takdirde liyakatli bir şekilde işlenecektir. Ahlaki ve etik bir yönetimin

olmazsa olmaz kurallarından birisi olan liyakat anlayışı, herkesin istediği ideal yönetime ve demokrasiye kavuşmada büyük bir rol oynayacaktır.

1.6.7. Cevap Verebilirlik ve Ulaşılabilirlik

“Ulaşılabilirlik, hizmetlere, kamusal bilgilere ve yöneticilere vatandaşların kolayca ulaşabilmelerini anlatır”(Çukurçayır vd., 2012: 17). Cevap verebilirlik (*responsiveness*), bir aktörün başka aktörler ya da çevresel faktörler fark etmeksizin gelişen durumlara ve değişen şartlara uyumlu olarak bu durum ve şartlara bir geri dönüş, tepki ya da cevap vermesi kabiliyetine denmektedir (Nielsen, 2016: 833). Vatandaşlar, temsili seçim sisteminin getirdiği karar alıcılara ulaşamama durumundan yönetim anlayışıyla birlikte kurtulmuşlardır. Özellikle son dönemlerde, sorumluluk ve bilinç sahibi olan yurttaşlar üst düzey karar alıcılardan da sorumluluk sahibi olup istek ve şikayetlere karşı cevap verebilir olmalarını ve karar alma mekanizmalarına ulaşmalarının önlerinin açılmasını beklemektedirler.

Günümüzde yöneticilerin cevap vermeye her an hazır bulunması, problemlere karşı her an harekete geçmeye hazır olması ve diğer yandan halkın ihtiyaçlarını ve isteklerini anlayabilen ve bu istek ve ihtiyaçlara yönelik çözüm önerileri getirip uygulamalara yapabilen bir yapıya sahip olması (Maliye Bak., 2003:53) gerekmektedir.

Hem ulaşılabilirlik (*accessibility*) hem de cevap verebilirlik ilkelerinin temellerini belirten kavramlar arasında iletişim kavramı kullanılabilir (Kenny, 1994: 18). Bu ilkeler, özleri itibariyle net bir iletişim mekanizmasını gerektirmektedir. Karşılıklı etkileşim ve iletişimin mevcut olmadığı bir ortamda sağlıklı bir yönetim yapısının mevcut olması beklenemeyecektir. Hem bilgi edinme hem beklentilerin karşılanması hem de istendiği anda arada bir engel olmadan muhataplara kavuşma için bu ilkelerin sağlıklı bir şekilde işlenmesi gerekmektedir. Böylece, daha sağlıklı işlenen bu ilkelerle daha sağlam adımlar atan ve hem işgücü kaynaklarını hem maddi kaynakları hem de doğal kaynakları mantıklı bir şekilde kullanan yönetimler doğacaktır.

1.6.8. Stratejik Vizyon-Stratejik Planlama

Stratejik vizyon (*strategic vision*) ve stratejik planlama (*strategic planning*) kavramlarının ne ifade ettiğini anlamak adına öncelikle strateji, vizyon ve planlama kavramlarına ayrı ayrı bakılmalıdır. Stratejik vizyon ve stratejik planlama kavramlarının merkezinde yer alan strateji kavramı, en başta savaşlarda düşmana üstünlük sağlama amacıyla kullanılmış bir kavramdır. Özel sektör uygulamalarında 1950’lerden itibaren görülmeye başlayan kavram 1980 sonrasında kamu kurumlarında ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda da sıklıkla görülmeye başlanmıştır (Erkan, 2008: 7). Vizyon ise bir şeylerin nasıl olabileceği veya olması gerektiği ile ilgilidir ve bireyler, organizasyonlar veya genel olarak toplumlar adına ulaşılmak istenen hedefleri belirtmektedir.

Vizyon geleceğe odaklı bir kavram olarak, hedeflerimizi belirlemede ve görmede yardımcı bir kavram olarak görülmektedir, strateji örgütlere, toplumlara ve ve toplumların içindeki bireylere bir yön ve amaç duygusu vermektedir ve şu an nerede olduğumuz yanında gelecekte nerede olmak istediğimizle de ilgilenmektedir (Kenny, 1994: 17). Planlama, bireylerin veya örgütlerin karşısına çıkabilecek koşulları göz önünde bulundurarak, gelecekte ulaşmak istedikleri hedefler adına düzenlemeler ve programlar yapması sürecine verilen isimdir. Bir planlama sürecinde ilk aşamada amaçlar belirlenmeli, daha sonrasında bu amaçlara ulaşmak adına durum tespiti yapılmalı ve ardından planın hazırlanması gerekmekte, planların hazırlanıp kabul edilmesinden sonra sıra planların uygulanmasına ve daha sonrasında da değerlendirmesi aşamasına geçilmektedir ve değerlendirme kısmında istenilen amaç sağlanmışsa plan başarıya kavuşmuş demektir (Şahin, 2019: 159).

Stratejik planlama süreci öncelikle geleceğe yönelik bir vizyon ve misyon oluşturmakla başlamaktadır. Belirlenen vizyon ve misyona dayanarak örgütlerin amaç ve hedefleri belirlenmektedir. Belirtilen amaç ve hedeflere ulaşma adına birden çok stratejik güzergâh bulunabilir, bu durumda da bu güzergahlardan en sağlıklı olanı seçilir. Bu şekilde de stratejik planlama süreci tamamlanmış olur (Erkan, 2008: 23). Stratejik planlar, “bir örgütün uzun vadeli yol haritasıdır” (Şahin, 2019: 162). Stratejik vizyon ise geçmişteki plan ve programlardan yola çıkıp şu anki kaynak ve durumları göz ardı etmeden gelecekteki değişim ve dönüşümleri hesaba katarak plan yapmayı ifade etmektedir. Stratejik vizyon tek taraflı olarak hazırlanmamalı, sürece birçok paydaş dahil edilmeli ve bu şekilde de gelecekte en iyi verimin alınacağı planlar yapılmalı, kesintiler olmadan iyi bir program şeklinde ayarlanmalı ve süreklilik arz etmelidir (Çukurçayır vd., 2012: 13).

Özellikle günümüzün sık ve ani değişebilen şartları, vatandaşların dönüşüm geçiren istek ve beklentileri strateji kavramının iyi yönetim ilkeleri arasında önemli bir yere sahip olmasını gerektirmektedir. Özellikle, teknolojik gelişimlere ayak uyduramayan ve geleceğe dönük öngörüsü düşük olan yönetimler, beklentileri karşılayamayacaktır. Stratejik bir vizyona sahip olmayan, günümüzün şartlarına uyum sağlayamayan ve değişen dünya düzenine uygun stratejik planlamalar yapamayan yönetimlerin her açıdan etkin bir yönetim sistemi uygulaması beklenemeyecektir.

1.6.9. Eşitlik

Eşitlik (*equality*) kavramı, “bir örnek bölüştürme” anlamı taşımaktadır (Heywood, 2012: 174). Bir toplumun tüm üyelerinin hem o toplumda hem de yönetimde bir payları olduğunu hissetmeleri ve toplumun ana akımından dışlanmış hissetmemeleri eşitlik ilkesi doğrultusunda sağlanabilir, özellikle en savunmasız olanların kendi öz benliklerini geliştirmeleri için gerekenlerin sağlanması gerekmektedir ve toplumun herhangi bir bölümünün pozitif ayrımcılık dışında kayırılması eşitlik ilkesine ters düşmektedir (UN ESCAP, 2007: 3). Eşitlik, bütün kadın ve

erkeklere kendilerini geliştirmek adına yeterli ortamların ve imkanların sağlanması eşitlik olarak da tanımlanmaktadır (Graham vd., 2003: 8). Eşitlik, niteliği bakımından mutlak eşitlik ve nispi eşitlik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Gözler ve Kaplan, 2021: 26): Mutlak eşitlik; kanunların dilleri, dinleri, ırkları, cinsiyetleri, ideolojileri üzerinden ayırım yapılmadan bütün insanlara eşit uygulanmasıyken; nispi eşitlik eşit uygulamaların eşit kişilere uygulanmasına denmektedir. Buna göre farklı konumlarda ve durumlarda bulunan kişilere onların durumlarını düzeltmek amacıyla farklı uygulamalarda bulunulabilir, buradan anlaşılacağı üzere, eşit olmayanlara farklı kuralların uygulanması eşitlik ilkesine aykırı olmamaktadır (Gözler ve Kaplan, 2021: 26-27).

Yönetişim sürecinde diğer ilkeler ne kadar iyi uygulanmaya çalışılırsa çalışılsın, eşitlik ilkesi uygulanmadığı takdirde diğer birçok ilkenin de işleyişi bozulacaktır (Öksüz, 2014: 202). Bu durumda eşitlik ilkesi katılımın, hesap verebilirliğin, şeffaflığın ve diğer ilkelerin sağlam temeller üzerine oturtulmasına yardımcı olmaktadır. Kamu yönetiminde eşitlik toplumun bütün kesimlerine onları ayırt etmeden aynı muamele ile yaklaşmayı öngörür. Buna göre bir grubu diğerinden öne çıkarmamayı ve sahip olunan gücü bir grubu yükseltmekte ya da diğer grubu alçaltmakta kullanmamayı ifade etmektedir. Eşitlik, toplumun bütün kesimlerinin yönetime aynı derecede katılmasını ve görüşlerini aynı derecede ifade etmesini beraberinde getirir. İyi yönetişimle birlikte daha da değer gören eşitlik kavramı, katılım konusunda da bahsedilen engelliler, azınlıklar ve hem yönetime hem de sosyal hayata katılmakta zorlanan kadınların ve dezavantajlı diğer bütün grupların sesinin aynı derecede duyulmasını sağlamaktadır. Bunun sonucunda da toplumun her parçasının hayata eşit katılımı ve çok çeşitli ve mantıklı kararların yönetim sürecine dahil edilmesi sağlanmaktadır. Böylece eşitlik ilkesi ile birlikte paydaş yönetimi mantığına uygun hareket etmek mümkün hale gelmektedir.

1.7. Yerel Yönetimlerin Yönetişim ve İyi Yönetişim Uygulamalarındaki Rolü

Yönetişim, klasik bir yönetim sisteminin en büyük eksikliklerinden birisinin anlaşılmasına yardımcı olmuştur. Klasik yönetim anlayışındaki hizmet anlayışı insanlara yalnızca sağlık, eğitim, güvenlik, çevre düzeni ve temizliği gibi işlemlerle hizmet götürülebileceğini düşünmekteydi. Yönetişim anlayışıyla birlikte bu düşünce yapısında değişimler meydana gelmiş ve vatandaşların, sivil toplum kuruluşlarının, özel sektörün ve yerel yönetim birimlerinin düşüncelerinin dikkate alınmasının da hizmet olarak görüldüğü yeni bir yönetim anlayışı ortaya çıkmıştır. Diğer yandan günümüzün kalabalık nüfuslarına en uygun görülen sistem olan temsil sistemi, her grup ve düşünceden insanın düşüncelerini adil bir şekilde temsil etmeyen, azınlıkların ya da kadın, yaşlı ve çocukların yeterince iyi yansıtılamadığı bir sistem olarak görülmektedir. Bu sistemde kalabalık olanın daha fazla dinlendiği, düşüncelerinin daha göz önünde olduğu, cılız seslerin gürültüde kaybolduğu bir durum mevcuttur. Ayriyeten, temsil sisteminde bireylerin kararlara müdahale edebildiği yegâne durum seçimlerdir. Bu seçimlerde paydaşlar, iradelerini belli dönemlerde ortaya koymakta ve sistemi bu şekilde etkilemeye çalışmaktadır. Paydaşların görüş ve kararlarının

seçimlere sıkıştırıldığı bu sistem, insanların apolitikleşmesine ve kararları yönlendiren bir pozisyondan kararlardan yalnızca etkilenen bir pozisyona geçmelerine neden olmaktadır. Yönetişim ve yerel yönetimler-yönetişim ortaklığı ile birlikte, temsil sisteminin bu kusuru ortadan kalkmakta ve günümüz teknolojisinin yardımı ile paydaşların yapılan seçimler arasında da sisteme aktif katılımı gerçekleşebilmektedir. Üstelik bu şekilde, azınlık halinde olan ya da temsil seviyesi yetersiz cinsiyet ya da gruplar, kendilerini ait hissettikleri bir sistem içerisine dahil olmuş olmaktadır.

İyi yönetim sistemi içerisinde sayılan ilkeler sistemin kalitesini etkilemektedir. Ancak bu ilkelerin anlamlı olmaları adına uygulamada da yer alıyor olmaları gerekmektedir (Graham vd., 2003: 1). Bu durumda yerel yönetimler iyi yönetim ilkelerinin yerelde uygulanması adına, uygun araçlardan birisi haline gelmektedir. Yönetişim ile devlette toplanan gücün sistemdeki paydaşlara (yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, özel sektör) dağıtımı söz konusu olmakta (Sobacı, 2007: 223) ve halka en yakın yönetim birimleri olarak yerel yönetimler dağıtılan gücün temsilinde önemli bir yere sahip olmaktadır.

Merkezi yönetim yapıları vatandaştan uzak olmaları, vatandaşların isteklerini yeterince iyi anlayamamaları, büyük çapta örgüt yapılarına sahip olduklarından oluşan taleplere hızlı cevap verememeleri ve yeterince esnek olmamaları nedeniyle eleştirilmişlerdir. Değişen yönetim anlayışı ile birçok hizmetin yerinden görülmesi hizmetlerin sağlıklı verilebilmesi adına temel bir konumda görülmüştür (Erkan, 2008: 40).

Yönetişim gelişmekte olan ülkelerdeki açlığı, sefaleti, ekonomik bozulmaları ve yozlaşma sorunlarını da giderebilecek güçte bir araçtır (Grindle, 2002). Bu negatif durumları gideren yönetim anlayışı, ülke genelindeki farklı düşünce tarzlarını yönetim sistemine entegre etmesinden dolayı, daha heterojen bir hizmet anlayışının oturmasına yardımcı olmaktadır. Bütün halkın genel isteklerini anlayan, yönetimdeki eksiklikleri buna göre tamamlayan bir yönetim sistemi daha adil bir yönetim mekanizması oluşmasına katkı sağlayacaktır. Bir yandan da Grindle'ın belirttiği yozlaşma sorunları ve ekonomik bozulmalar, açlık, kamu kurumlarına güvensizlik gibi bütün problemler iyi yönetim ilkelerinden ahlaki ve etik ilkelere uyulduğu takdirde ortadan kalkacaktır. Birçok örgütün sonunu getiren yolsuzluk ve yozlaşma gibi problemler, ahlaki ve etik ilkelere uyulmasının doğal bir sonucu olarak yönetim sisteminde yer bulamayacaklardır. Yerel yönetimler halka yakınlıkları nedeniyle hesap verebilirlik mekanizmasının en kolay sağlanabileceği birimler haline gelmektedir. Hem hesap verebilirlik ilkesine hem de bu ilkeyi sağlamak adına hukukun üstünlüğü ilkesine önem veren yerel yönetimler, hizmetlerinin en yakın tanığı olan vatandaşların güvenini kazanacaklardır. Verdikleri vergilerin hangi hizmetlerde ne kadar verimli kullanıldığını en yakından gören vatandaşlar, hesap verebilirlik sürecinin işleminde etkili bir rol oynayacaktır.

Yerel yönetimler, iyi yönetim sisteminde belirtilen katılımcı ve çoğulcu siyasi sistemin temel aktörleri arasında gösterilmektedir. Merkezi hükümetin gücünün paylaştırıldığı yerel yönetimler sayesinde merkezi hükümete temsili demokrasi aracılığıyla ulaşmakta zorlanan vatandaşlar, siyasete ve yönetime daha kolay katılabilmektedirler (Ökmen vd., 2004: 50). Halka yakınlıklarından dolayı yerel yönetimler, vatandaşların istek ve şikayetlerini, ihtiyaçlarını anlamada daha sağlıklı kararlar alabilecektir. Bu doğrultuda da halkın beklentileri daha hızlı bir şekilde karşılanabilecek, cevap verebilme kabiliyeti yüksek olan ve daha kolay ulaşılabilir bir yönetim ortaya çıkacaktır. Hizmet alanındaki bütün vatandaşların gereksinimlerini gören, grupların ve tarafların özelliklerini daha iyi tanıyan yerel yönetimler daha eşitlikçi bir anlayışın ortaya çıkmasına yardımcı olacaklardır.

Diğer yandan yerel yönetimler, var olan kıt kaynakların kullanımındaki problemlerin ortadan kalkmasına ve bu kaynakların etkin ve verimli kullanılmasına yardımcı olabileceklerdir. Halkın ne istediğinin daha iyi anlaşılması, kaynakların en çok gereken alanda en iyi şekilde kullanılmasına neden olacaktır; böylece, hizmet maliyetleri olabildiğince düşecek, arttırılan kaynaklar başka alanlarda kullanılabilecek ve etkin bir yönetim katılımcı bir yönetim ile var olabilecektir (Çukurçayır vd., 2012: 19). Bu durumda yerel yönetimler daha da önemli hale gelmektedir. Yerel yönetimler, aldıkları kararlar ve verdikleri hizmetlerle hizmet alanlarındaki tüm vatandaş etkilemektedirler. Bu durumda, yerel yönetimler deyince aklımıza ilk sırada gelen belediyelerin, aldıkları kararlar hakkında yerel halkın bilgi almasını kolaylaştıracak çalışmalar yapması gerekmektedir. Hangi kaynağın hangi hizmette kullanıldığı, süreçlerin nasıl işlediği gibi konularda bilgi almak isteyen vatandaşlara şeffaf bir şekilde bilgi aktarımı sağlanmalıdır (Çukurçayır vd., 2012: 7). Şeffaf bir şekilde sağlanan bu bilgiler halkın güvenini sağlamada önemli bir rol oynayacaktır.

Görüldüğü üzere yerel yönetimler iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesinde, uygulanmasında ve beklentileri karşılayacak kaliteye ulaşmasında oldukça önemlidirler. Yerel yönetimler sayesinde yönetim uygulamaları yerele inmekte ve bu şekilde daha etkin bir yönetim sisteminin sağlanması mümkün kılınmaktadır. Yerel yönetim de yönetilen ve seyirci kalan toplumdandır, yönetime katılan ve bilgi temelinde katılım sağlayan aktif yönetime geçişe yardımcı olmaktadır (Yıldırım, 2014: 93). Yerel yönetimlerin iyi yönetim ilkeleriyle bağlantılı olarak verdiği hizmetler de bu doğrultuda fayda sağlamaktadır. Birçok alanda birçok farklı hizmet veren yerel yönetimler, verdikleri hizmetleri iyi yönetim ilkeleriyle iç içe ve bağlantılı şekilde oluşturmaktadır. İyi yönetim ilkelerine sadık kalınarak oluşturulan yerel yönetim plan ve programları, kendilerinden çok yüksek verim alınan sağlam hizmetler ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu hizmetler de günümüzde oldukça büyük bir problem haline gelen vatandaşın yönetimlere olan güven sorununu en aza indirmeye yardımcı olmakta ve vatandaşın üzerinde iyi bir değer oluşturmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAMU DEĞERİ

Kamu değeri (*public value*) kavramı, Mark Moore tarafından 1994 yılında ortaya atılmış bir kavramdır. Siyasilerin ve yöneticilerin sundukları kamu hizmetleri, söylemleri ve politikaları doğrultusunda halk üzerinde oluşan karşılığı yani halkta ifade ettiği değeri anlatmaktadır. Ancak kavram, kamu yararı ve kamu hizmeti gibi kavramlarla bazen eş anlamlı bazen de yanlışlıkla birbiri yerine kullanılmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 149). Bu nedenle, bahsedilen diğer kavramlardan farkını gösterirken bu konuya açıklık getirmek ve yaratılmasında etkili olan ya da kavramla bağlantısı olan aynı kavramlara değinmek amacıyla kamu değeri kavramına giriş yapmadan önce bu kavramlara değinilecektir.

2.1. Kamu Değeri ile Bağlantılı ve Kamu Değeri ile Karıştırılan Kavramlar

Kamu değeri kavramı tarihsel bir süreçte, ilk olarak kavramın kendisiyle bağlantılı olan kavramlara yer verilerek aktarılacaktır. Kamu hizmeti, kamu değeri yaratmada önemli kavramlardan bir tanesi olmasından dolayı bahsedilmesi gereken ilk kavramdır. Diğer yandan, kamu yararı kamu hizmetlerinin ana ögesi olarak görülmekte ve kamu hizmetlerinin ana amacı olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle değinilmesi gereken ikinci kavram kamu yararı kavramı olacaktır.

2.1.1. Kamu Hizmeti

Kamu hizmeti ekonomi, kamu ekonomisi, siyaset ve hatta sosyoloji gibi alanlarla da yakın ilişkisi bulunan disiplinler arası bir kavramdır (Karabulut Uçar, 2006: 39). Kamu hizmeti, devlet fonksiyonlarının temel göstergesi ve en belirgin olgusu olduğu için kamu yönetimi ve idare hukuku gibi alanlarda çok merkezi bir rolü bulunmaktadır (Karabulut Uçar, 2006: 38; Ürek, 2019: 87). Ancak burada kavrama salt idare hukukunun bir alt konusu olarak bakıp, kavramı yalnızca hukuki açıdan incelemek yerine, kavrama genel itibarıyla günlük hayatımızın temel ve önemli bir olgusu olarak genel bir bakış açısından yaklaşılacaktır.

Kamu hizmeti, günlük yaşantımızın büyük bir kısmında, günlük yaşantımızı aksatmadan sürdürebilmemizde önemli bir yer tutmaktadır. Temiz sudan, kullandığımız yollara kadar her konuda birçok hizmet almaktayız ve bu farklı farklı hizmetlerin üretimi ve sunumu, bunları

sağlayacak teknik uzmanlığı da beraberinde getirmektedir. Doğal olarak da bu teknik uzmanlığı sağlama noktasında gereken maddi kaynakları ve insan gücünü sağlayacak kurumların varlığına ihtiyaç duyulmaktadır. Hizmet sunumlarında uzmanlaşmış bu kurumlar, gereken nitelik ve kaynakları doğru yönde kullanarak hizmet sunumlarını sağlarlar. Devlet örgütü altında konumlanan bu türden hizmet kurumları, halkın ihtiyaçları doğrultusunda kamu yararını gözeterek hareket etmektedirler (Bayırbağ ve Göksel, 2013). Ülkemizdeki idare hukuku alanının kurucusu kabul edilen Sıddık Sami Onar'ın da "İdare Hukukunun Umumi Esasları" adlı eserini kamu hizmeti kavramı üzerine bina etmiş olması, kavramın alan yazımında ne denli önemli bir yer tuttuğunu göstermektedir (Çal, 2007: 601). Kamu hizmetlerinin planlanması, kurulması ve verilmesi süreçleri devlet örgütünün oluşması anlamına gelmektedir (Karahanoğulları, 2001: 23). Yani kamu yönetiminde ve devlet örgütünün oluşturulmasında asıl kaynak ve gerekçe kamu hizmetleri olarak görülmektedir (Akçakaya ve Aksakaloğlu, 2017: 45).

Kamu hizmeti, hayatımızın merkezinde yer alan devlet kavramının anlam olarak tamamlanmasını sağlayan bir kavramdır. Günlük hayatımızda da yukarıda sözü edildiği şekilde önemli bir kavram olmasına ve alan yazımında sıklıkla kullanılan bir kavram olmasına rağmen üzerinde hemfikir olunmuş ve mutabakata varılmış bir tanımı bulunmamaktadır (Derbil, 1950: 28; Gülan, 1988: 147; Göven, 1999: 256; Çal, 2007: 601; Göküş, 2010: 195). Kamu hizmeti kavramının kamu malları, teşkilat gibi konulardaki farklı farklı düzenleyici metinlerde, yargısal kararlarda farklı tanımlarla kullanılıyor olması da kavramın net bir tanımının olmamasında etkili olmaktadır (Gülan, 1988: 147). Hiç kimse kamu hizmetinin tartışılmaz bir tanımını yapamamıştır: "Yasama bunu kendine tasa edinmemiş, yargı yapmak istememiş, doktrin ise başaramamıştır" (Truchet, (t.y.): 427'den aktaran: Gülan, 1988: 150). Kamu hizmeti, farklı ülkelerde ve farklı zaman dilimlerinde farklı tanımlamalara sahip olmaktadır. Kavram devlet yapılarına, ekonomik ve siyasi yapılara göre de değişiklik göstermektedir (Karabulut Uçar, 2006: 40). Doğal olarak kavram sosyal, ekonomik ve ideolojik durumlardan bağımsız ve ayrı düşünülemeyecektir (Karabulut Uçar, 2006: 43).

Kamu hizmeti kavramı bir taraftan bir faaliyete diğer taraftan bir kuruluşa verilen ortak bir isim olarak kullanılmaktadır. Bunun ardındaki ana etken kamu hizmeti ifadesinin alındığı Fransızcada "service public" kavramının kullanılmasıdır. Fransızcada bu kavram aynı anda hem faaliyet hem de teşkilatı kastedecek şekilde kullanılmaktadır. Diğer yandan kavram dilimize geçerken "kamu hizmeti" olarak geçmiş ancak sadece faaliyet ve uğraş anlamında kullanılagelmiş, Fransızcadaki anlamlarından birisini (teşkilat-örgüt) karşılayamaz hale gelmiştir. Service kelimesi dilimize hizmet anlamıyla çevrilmiş ve yukarıda bahsedilen anlamlardan yalnızca birisini karşılayan eksik bir kavram olarak kalmıştır (Derbil, 1950: 29-30).

Kamu hizmeti, toplumun ortak bir ihtiyacını karşılamaya yönelik olarak kamu tüzel kişileri veya onların denetim ve gözetimi altında, (Gülan, 1988: 148) kamu yararı amacına yönelik olarak

(Gözler ve Kaplan, 2021: 267), sürekli ve düzenli olarak yürütülen faaliyetlere verilen isimdir (Özer vd., 2016: 613). Kamu hizmeti ile alakalı alan yazımında sıklıkla tartışma konusu olan konulardan birkaç tanesi de hangi hizmetlerin kamu hizmeti olduğu, hangilerinin olmadığı ve hangi hizmetlerin kamu hizmeti olduğuna nasıl karar verileceğidir. Örneğin, Duguit'e göre, yerine getirilmesi artık zorunlu ve sürekli bir hale gelmiş bir hizmetin idare tarafından yerine getirilmesi zorunluluğu doğmuş olur ve bu hizmet kamu hizmeti şeklinde yerine getirilir (Çal, 2007: 612).

2.1.1.1. Kamu Hizmeti Kavramının Tarihsel ve Yapısal Olarak Değişim ve Dönüşümü

Erken formunun Babil'de, Hammurabi Kanunlarında görüldüğü (Karabulut Uçar, 2006: 55) söylenen kamu hizmetlerinin modern anlamda doktrin olarak ortaya çıkışı, 19. yüzyıllarda Fransız Hukuku'nun önemli bir ismi olan Duguit'in öğretileriyle kurulan ve "kamu hizmeti" ifadesinin yaratıcıları olmaları hasebiyle Ecole du Service Public (Kamu Hizmeti Okulu) olarak da anılan Bordeaux Okulu'na kadar götürülmektedir (Akkaya, 2003: 151). Ancak asıl amacı halkın ihtiyaçlarını karşılamaktır ve bundan dolayı, kamu hizmetlerinin bir doktrin olarak ortaya çıkışından daha önce de varlığını sürdürmekte olduğu söylenmekte ve kökeninin Orta Çağa ve hatta bundan öncesine, Roma ve Yunan hukukuna kadar gittiği ifade edilmektedir (Zeybek Cebeci, 2020: 42). Ancak Kamu hizmetleri 1. Dünya Savaşı sonrasında savaş sonrası gereksinimleri karşılama adına önceki yapısına göre belli ölçüde genişlemiş ve farklılaşmıştır. Bu dönemde kamu yönetimi ve devletin niteliği farklılaşmış (Çırakman, 1976: 76; Göküş, 2010: 196), özellikle 1914-1991 yılları arasında devletlerin yapılarında meydana gelen değişimler kamu hizmetlerinin içeriklerini ve kamu hizmeti sunma biçimlerini büyük değişimlere zorlamıştır (Çobanoğlu, 2021: 103).

Kamu hizmetlerinin yapısındaki değişimin ana nedeni de son yıllarda devlete atfedilen farklı işlev ve anlayıştan kaynaklanmaktadır. Devlet, yüklenen işlevlere ve anlayışlara uygun yapılara dönüştürülmüş ve bu doğrultuda örgüt, personel ve kamu hizmetlerinin kapsamı ve sunumu gibi temel bileşenlerinde de bu yönde değişim olmuştur (Korkut vd., 2015: 112; Güngör, 2010: 92). Sosyolojik bir varlık olarak devlet, çevresinde yaşanan pragmatik değişimlere paralel olarak yeni ilişki bağları ortaya çıkarmakta (Çobanoğlu, 2021: 109), dünyada ortaya çıkan ya da değişen ekonomik yapı ve düzenler, devletin iktisadi alanda alması gereken rolleri belirlemektedir. Devletin neyi yapacağı ve neyi yapmayacağı konusu kamu yönetimini ve diğer bağlantılı alanları oldukça meşgul eden bir tartışma konusu olmuştur. Bu tartışma alanı içerisinde kamu hizmetlerinin yapısı ve sunu yöntemleri önceki klasik yapılara bir eleştiri mahiyetinde ortaya sunulmuştur (Arslan, 2010: 22). Bahsedilen bu düşünceler de günümüzde kamu yönetimi alanında "Sosyal Refah Devleti" ve "Yeni Sağ" gibi görüşler çerçevesinde incelenmektedir (Güngör, 2010: 92).

1929 Krizi sonrasında devletin sınırlarının genişlemesi gerektiği düşüncesi, beraberinde devletin sunduğu kamu hizmetlerinin sayıca artmasına ve bürokrasinin de büyümesine neden olmuştur (Bayırbağ ve Göksel, 2013: 159). 1929 Krizi, özellikle 2. Dünya Savaşı ve 1945 sonrasında Keynesyen politikaların etkisiyle devletin verdiği hizmet sayısında büyük bir artış olmuş (Karayel, 2019: 1; Zeybek Cebeci, 2020: 1), devletin direkt olarak üretim faaliyetinde bulunduğu (Karayel, 2019: 1; Arslan, 2010: 23) ve kamu hizmetlerinin “büyüme krizi” olarak anılan ve yukarıda söylenen hizmetlerin artışını ve bürokrasinin büyümesini ifade eden bir dönemden geçtiği görülmüştür. Bu dönemde savaş sonrası zorlukları bertaraf etme adına devletin düzenleyici ve dağıtıcı rolünde büyük oranda bir genişleme görülmüştür. Yukarıda da özellikleri sayılan ve sosyal refah devleti denilen bu devlet çok sayıda kamu hizmeti sunmuş ve her alanda etkin bir rol oynamıştır. Bu dönemde devlet eğitim, sağlık, sosyal güvenlik gibi birçok alanda etkin hizmet sunmaya çalışmış; bu hizmetlerin vatandaşın sosyal hakkı olduğu varsayılmış ve kamu hizmetleri de bu haklar çerçevesinde genişlemiş; 1970’lerin ortasından itibaren hayatın her yönünde toplu bir dönüşüm cereyan etmeye başlamış; devletin müdahale ve görev alanı genişlemiş yapısı büyük eleştirilerle karşılaşmış ve yeni bir devlet ve kamu sektörü anlayışına giden bir yol açılmıştır (Karabulut Uçar, 2006: 79-80/135).

1970’lerde meydana gelen petrol krizinin ekonomide yarattığı durgunluk sonucu devlet krizi yönetmekte ve yönlendirmekte yetersiz kalmıştır. Devlet harcamalarında ve borçlarında meydana gelen artışın, devletin aşırı büyümesinden kaynaklandığı düşünülmüştür. Böylece devletin her alanda hizmet sunan yapısından yalnızca adalet, güvenlik, sağlık gibi temel alanlarda hizmet sunan bir yapıya geçmesi gerektiği düşünülmüş, devlet iktisadi alandan çekilmeye başlanmış ve bu durum reform için gereken zemini hazırlamıştır (Yıldırım, 2009: 100; Altın, 2013: 102; Uysal, 2013: 11; Karayel, 2019: 1; Sezer ve Büyükpınar, 2021: 81).

Kamu hizmetleri, GKY zamanında tek tip, hantal, değişim ve dönüşüme istekli olmayan durağan bir yapıdaydı. Kamu görevlilerinin halka karşı negatif ve üstten tavırları bulunmaktaydı. Halkın, yönetimin temel taşı olarak görülmediği ve kamu hizmetlerinde düşüncelerine ve isteklerine yeterince önem verilmediği bir hizmet anlayışı hakimdi (Denek, 2019: 437). Yine bu dönemde, hizmetler kamusal usullerle verilmekte, diğer hizmetler arasında özellikle bazılarının devlet tarafından verilmesi zorunlu olarak görülmekteydi (Zeybek Cebeci, 2020: 1). Kaynakların israf edildiğinin ve katı merkeziyetçi bir devlet yapısının olduğu söylendiği (Arslan, 2010: 23) GKY ve refah devleti, bu ve bunun gibi nedenlerden ötürü oldukça fazla eleştiriye maruz kalmış ve sonucunda bir değişim zorunlu hale gelmiştir.

1970’li yıllardan itibaren Neo-liberal politikaların yaygınlaşmasıyla (Zeybek Cebeci, 2020: 1; Uysal, 2013: 1) ve Yeni Sağ’ın ideolojik düşünce yapısı sonucunda GKY ve onun kamu hizmeti sunumu yetersiz ve savurgan bulunmuştur (Karabulut Uçar, 2006: 90). Yeni Sağ yaklaşımı ile devletin her alanda etkin yapısı sona ermiş ve GKY’ye ait hizmet sunumundan farklı bir yön tercih

edilmiştir. Devletin girdiği dar boğazın, aşırı kamu harcamalarından ve devletin aşırı büyümesinden kaynaklandığını savunan Yeni Sağ görüştekiler devletin küçültülmesi gerektiğini savunmuşlardır (Dik, 2005). Devletin kamu hizmetlerini belirleme noktasında tek başına hareket edemeyeceği ve tek taraflı kararlar alamayacağı ileri sürülmüştür (Göküş, 2010: 204).

Kamu yönetimine yansıyan ve sonucunda kamu hizmetlerinin de değişimine neden olan bu dönemde, YKİ anlayışının ortaya attığı özelleştirme vb. uygulamalarla devletin sınırları geriye çekilmiş, bürokrasi küçültülmüş ve özel sektör gibi aktörlerin hizmet sunumunda aktif olması sağlanmaya çalışılmıştır. Bu dönemde, ekonomik şartların ve kaynakların, devlet müdahalesi dışında kendiliğinden optimum seviyeye ulaşacağı düşüncesi hâkim olmuştur. Neo-liberal politikalara ve sonucunda devletin rolü ve boyutundaki değişimlere paralel olarak kamu yönetimi anlayışı ciddi değişim ve dönüşümler geçirmiş ve özelleştirme vb. uygulamaların, etkinlik ve verimlilik gibi ilkelerin oldukça fazla yer edindiği ve önemsendiği YKİ anlayışı altında birtakım reformlar yapılmıştır. Bu reformlar devamında kamu hizmetlerinin yapısında da farklılaşmalara neden olmuştur. Böylece, kamu hizmeti temasında piyasa tabanlı bir kamu hizmeti sunumuna uygun değişimler olmuştur (Karabulut Uçar, 2006: 37; Arslan, 2010: 23). Ortaya çıkan ve kamu yönetimini etkisi altına alan bu özelleştirme hareketleri, kamu hizmetlerinin sunumunu etkilemiş ve zorunlu hizmetler dışındaki hizmetlerin birçoğu özel sektör tarafından yürütülmeye başlanmıştır (Uysal, 2013: 61). Bu anlayış çerçevesinde daha etkin, daha verimli, daha üretken ve hesap verebilir kamu hizmeti gibi ilkelerin dahlini içeren bunun gibi değişikliklerde bulunulmuştur. Bu yolda kamu hizmetleri, piyasa mekanizması çıkışlı ilkelerin etkilediği bir yapıya doğru dönüşüm geçirmiştir (Karabulut Uçar, 2006: 81; Denek, 2019: 437). Bu anlayışta kamu çalışanları tıpkı özel sektör çalışanları gibi performans kriterlerine tabi tutulmuş, kamu örgütleri özel sektör örgütleri gibi yapılandırılmaya çalışılmıştır (Denek, 2019: 437).

YKİ, vatandaşa müşteri gözüyle bakan, “kullanan/tüketen öder” mantalitesine sahip (Arslan, 2010: 33) ve bunun sonucunda kamu yararını gözetmektense piyasa odaklı işleyen bir sistem olarak ortaya atılmıştır. Bu durumda asıl amacın kamu hizmeti üretilmesi ve sonucunda kamu yararının sağlanması anlayışından uzaklaşmıştır. Kamu Hizmeti Anlayışı ya da YKH, amacından sapan kamu hizmetlerini tekrar rayına sokma ve kamu yararı sağlama amacı güden bir anlayış olarak ortaya çıkmıştır (Denek, 2019: 419; Çobanoğlu, 2021: 128). Denhardt ve Denhardt (2000), ortaya attıkları ve YKH ismini vermekte oldukları yeni kamu yönetimi anlayışında demokratik vatandaşlık ve sivil toplum gibi temellere önem vermektedirler (Özcan ve Ağca, 2010: 16).

Alan yazımında da sıklıkla ele alınan YKH anlayışı, kamu hizmetlerinin dönüşümünü yeterince iyi açıklayabilmek için ele aldığı ve kendisine temel olarak seçtiği kavramlar nedeniyle değinilmesi gereken bir anlayıştır. YKH anlayışı, Denhardt ve Denhardt (2000) tarafından YKİ’ye bir karşı argüman olarak ortaya atılmış, GKY ve YKİ anlayışlarının karşısına temellendirilmiştir. YKH, geleneksek yönetim anlayışındaki hantal ve verimsiz kamu hizmetlerini, çağın

gereksinimlerine cevap veremeyen yönetim anlayışını, YKİ'deki vatandaşın müşteri gibi görüldüğü sistemi ve hizmetlerin özel sektör eliyle yürütüldüğü ve kamu yararı yerine kâr amacı güdüldüğü bu anlayışları eleştirmiştir (Denek, 2019: 427/434). Denhardt ve Denhardt vatandaşa üstten bakan kamu yönetimi ve kamu hizmeti anlayışı yerine, onu merkeze alan ve kamu hizmetlerinde kamu yararı amacı güden bu anlayışı ortaya çıkarmışlardır (Ürek, 2019: 28). Bu anlayışa göre kamu hizmetleri vatandaş merkeze almalı ve kamu hizmetleri bu merkezde etkinlik ve verimliliği artırma hedefi gütmelidir (Uysal, 2013: 100).

YKH anlayışı kamu çalışanlarının kendi çıkarından çok toplum çıkarını önemsemesi, hesap verebilirliğe atfettiği çokça önem, vatandaş yönetime daha fazla müdahil etmesi ve vatandaş yönetimde ve hizmet sunumunda merkezi bir rolde görmesi ve YKİ anlayışında yer alan “dümen tutmak” anlayışındansa “hizmet etme” anlayışını tercih etmesi gibi yönleriyle hizmet sunumunda ön plana çıkmıştır (Denek, 2019: 437, Denhardt ve Denhardt, 2000: 553). Yine de GKY, YKİ ve YKH gibi yaklaşımlar kamu hizmeti sunumunu sunum şekillerindeki farklı bakış açılarıyla etkilemeye çalışmış ve belli açılardan etkilemiş olmalarına rağmen, günümüzde bu yaklaşımların kamu hizmeti sunumunda ideali yakaladıklarını söylemek mümkün gözükmemektedir (Çobanoğlu, 2021: 129).

2.1.1.2. Kamu Hizmetinin İlkeleri

Kamu hizmeti kavramının, temel itibarıyla belli başlı ilkelere sahip olduğu söylenmektedir ve bu ilkeler sayesinde kamu hizmetleri kolayca tanınabileceği bir yapıya bürünmektedir (Karabulut Uçar, 2006: 75). Bu ilkeler eşitlik, süreklilik, değişkenlik ve uyarlabilirlik ile meccanilik (bedelsizlik) olarak sıralanabilir (Çal, 2007: 611).

2.1.1.2.1. Eşitlik İlkesi

Kamu hizmetleri bütün topluma eşit şekilde arz edilmekte ve her hizmetten toplumun bütün kesiminin eşit şekillerde yararlanma hakkı bulunmaktadır (Çırakman, 1976: 81). Bu ilkeyle, hizmet sunumunda toplumun pozitif ayrımcılığa ihtiyaç duymayan herhangi bir kesimine ayrımcılık yapılmayacağı ve kamu görevlilerinin ve idarelerin her kesime eşit mesafede duracağı anlaşılmaktadır (Kırıışık, 2013: 103). Kolluk hizmetleri gibi bazı hizmetlerden toplumun bütün kesimleri yararlanır ancak sosyal yardım gibi hizmetlerden o hizmete ihtiyaç duyan kişiler (kimsesizler, yaşlılar, kadınlar gibi...) yararlanır. Buradan bu hizmetin eşitliğe aykırı olduğu düşünülmemelidir, çünkü toplumun her bir ferdi bu hizmete ihtiyaç duyduğu anda ondan yararlanmaya hak bulmuş olacaktır (Çırakman, 1976: 82; Akyıldız, 2019: 47). Bu durumda, bahsedilen eşitlik ilkesinin mutlak bir eşitliği değil (Karabulut Uçar, 2006: 71, Özer vd., 2016: 604) kanuni bir eşitliği ifade ettiği anlaşılmaktadır (Çırakman, 1976: 82).

2.1.1.2.2. Bedelsizlik İlkesi

Kamu hizmetlerinin bedelsizliği ile kastedilen, hizmetlerin yapımı için direkt olarak halktan ücret alınmaması anlaşılmaktadır. Ancak aslında hizmetler, halkın verdiği vergilerle yürütülmektedir (Çırakman, 1976: 83). Yine de direkt ya da dolaylı yoldan ödenen bu vergiler, hizmetin tam karşılığı olarak görülemez. Verilen bu vergiler, sağlanan hizmetlerin maliyetinin genelde altındadır, doğal olarak hizmeti sağlayan taraf ile hizmeti alan taraf arasında ticari anlamda bir satma ya da satın alma ve kâr ilişkisi bulunmamaktadır (Karabulut Uçar, 2006: 72; Özer vd., 2016: 605). Kamu hizmetlerinin tam karşılığı olarak halktan ücret toplamak ya da hizmetin tam maliyetinden fazlasını temin edip kâra geçmek kamu yararı anlayışına uymayacak bir davranıştır ve kamu hizmetleri bu şekilde yürütülemez.

2.1.1.2.3. Süreklilik ve Devamlılık

Kamu hizmetlerinin temel amacı olan kamu yararını sağlama fikri, bu hizmetlerin devamlı ve düzenli bir şekilde yürütülmesi fikrini de beraberinde getirmektedir. Düzenli ve devamlı bir şekilde yürütülmeyen bir kamu hizmetinin yokluğunun toplumca fark edilmesi ve toplumca fark edilecek bir potansiyele sahip olması, bu hizmetin devamlı bir şekilde yapılması gerektiğinin daha iyi kavranmasına yardımcı olur (Çırakman, 1976: 84; Kırışık, 2013: 101). Ancak hizmetin sürekliliği her daim yani 7/24 uygulanması anlamına gelmemekte, süreklilik ifadesiyle hizmetin ihtiyaç duyulduğu her an uygulanması anlatılmaya çalışılmaktadır (Kırışık, 2013: 101).

2.1.1.2.4. Değişkenlik ve Uyarlanabilirlik

Değişkenlik ve uyarlanabilirlik ilkesi, kamu hizmetlerinin bilim ve teknolojiye değişen koşullara ve toplumsal değişimlere ayak uyduracak şekilde uyumlaştırılmasını ifade etmektedir. Buna göre, kamu hizmetlerinin güncel değişimlere bağlı kalarak ayarlanması gerekmektedir. Diğer yandan ilke, değişim geçirmiş kamu hizmetlerinin anlamlandırılması ve yorumlanmasında da önemli bir noktada bulunmaktadır (Karabulut Uçar, 2006: 72). Bir hizmetin kamu hizmeti olarak sınıflandırılması, toplumun istek ve beklentilerine uygun hizmet verme durumunu sağlamak amacıyla yöneliktir; bu nedenle kamu hizmetinin özünü oluşturmak adına, toplumların değişen ihtiyaçları için kamu hizmetlerinin de değişimi gerekmektedir (Özer vd., 2016: 604).

Neo-liberal politikalar, YKİ anlayışı ve AB'ye uyum süreci gibi etkenlerle birlikte kamu hizmetlerinin klasik ilkelerinin yanında farklı ilkeler de görülmeye başlanmıştır. Hesap verebilirlik, açıklık, cevap verebilirlik, şeffaflık, sorumluluk ve katılım gibi ilkeler, kamu hizmetlerine dahil edilmiştir (Karabulut Uçar, 2006: 78). Değişen kamu hizmeti anlayışı, bu ilkelere dikkat eden,

hizmetlerin yapı ve bütünlüğünü bahsedilen bu ilkelere göre ayarlayan ve bunların sonucunda oluşan değeri dikkate alan bir yapıya bürünmüştür.

2.1.2. Kamu Yararı

Kamu yararı kavramı sosyal bilimlerde ve daha özelde kamu yönetiminde Plato, Aristo, Rousseau, Hegel ve Marx gibi isimlerin de katkı sağladığı çok önemli bir konumda bulunan bir kavramdır. Kamu yararı kavramı tıpkı aynı alanda bulunan kamu hizmeti kavramı gibi üzerinde anlaşılmış net bir tanımı bulunmayan (Göven, 1999: 253; Karabulut Uçar, 2006: 73), değişen koşullarla birlikte algılanışında da değişimler meydana gelen dinamik bir kavramdır. Kamu yararı kavramı da tıpkı kamu hizmeti kavramı gibi idare hukukunun temel kavramlarından bir tanesidir ve kavram kamu hizmeti kavramının da niteliksel ve öz olarak tamamlanmasında önemli bir yere sahiptir.

Kamu yararı kavramı çok işlevli bir kavramdır, bu nedenle de yargı kararlarında net bir tanımı yapılamamıştır ve bir kamu işleminde kamu yararı bulunup bulunmadığını anlama adına ise her somut olay incelenerek analiz edilmiştir (Öztürk, 2007: 6). Kamu yararı kavramı kamu hizmetinin amacını ve özünü oluşturması hasebiyle genelde kamu hizmeti kavramı ile ele alınmıştır (Öztürk, 2007: 7). Ancak kavram, yalnızca yasalardan yola çıkılarak açıklanamayacak kadar genişlemiş ve gündelik hayatımızda günlük konuşmamıza varana kadar işlemiştir. Kamu yararı, tanımlarken büründüğü soyut yapıdan, kamuya dönük faaliyetler ve kamu hizmetleri neticesinde sıyrılıp somutlaşabilen bir kavramdır. Kamu yararı eşit siyasal katılım düzeyi, insan haklarının güvencesi, kamu hizmetlerine ulaşmada eşitlik gibi parametrelerle anlam bulan geniş perspektifli bir kavramdır. Bu parametrelerin eksikliği tam manasıyla bir kamu yararının oluştuğunu söylemeye engel teşkil etmektedir (Dik, 2005).

Kamu yararı ortaya çıkarmak, devletin en önemli amacıdır ve halkın ihtiyaç duyduğu her türden mal ve hizmetin kamu kurumları tarafından üretilmesini ve bunun sonucunda ortaya çıkan yararı ifade etmektedir; devlet de bu yararı oluşturmak adına hizmetleri planlamakta, yürütmekte ve değerlendirmektedir (Özdemir, 2008: 180/181). Yine kamu yararı, toplumun geneline fayda sağlayan ve eksikliği durumunda topluma zarar ve hasar verebilecek işlemlere verilen isimdir (Öztekin, 2015: 10). Kamu yararı, kamu yönetiminin eylem ve işlemlerinin yerine getirilmesi ve bunun sonucunda toplum tarafından meşru kabul edilmesinde merkezi konumda yer alan bir kavramdır. Kamu yararı, ortak ihtiyaçların giderilmesi amacıyla bir araya gelip oluşturulan devlet kavramının ana kaynağı olarak görülmektedir ve devletin sağlamasını yapmak kamusal işlerin hukuka uygunluğunu anlamak için kullanılır (Akıllıoğlu, 1989: 11; Saraç, 2002; Ataay, 2015: 29; Çamur, 2020: 606). Kamu yönetiminin ve devletin kamu yararına aykırı davranarak belli işlemlerde bulunması doğal olarak kendi doğasını reddetmesi anlamına gelmekte (Çamur, 2020: 609) ve devlet meşruiyetini “kamu yararı” yaratma fikrinde bulmaktadır (Ataay, 2015: 29).

Bir kamu hizmeti görevi olarak kamu yararı, varılacak bir son nokta olarak değil daha çok bir süreç olarak görülmektedir. Kamu yararı, uygulandıkça anlaşılan ve bitmeyen bir süreci ifade etmektedir. Kamu yararı, zaman ile değişen hareketli bir anlama ve yapıya sahiptir. Kamu hizmetini diğer işlem ve uygulamalardan ayıran nokta çevrede olumlu bir farklılık yaratma ve daha iyi bir toplum oluşturma amacıyla ve daha üst bir yarar anlayışında yatar (Lewis, 2006: 697). Kamu hizmetlerini sunan kurumlar, eylemlerinin merkezine kamu yararı ilkesini koymaktadırlar (Demir, 2009: 82). Bu çerçevede, kamu yararı bu amacı oluşturmada merkezi bir konumda yer almaktadır. Ancak özellikle son dönemlerde, kamu yöneticilerinin kişisel çıkar ve yararlarını kamu yararı önüne koydukları, yolsuzluklara bulaşp kamu yararı fikrine hasar verdikleri görülmektedir (Özdemir, 2008: 180). Bu durumu ortadan kaldırmak ve kamu yönetiminde etik ilkelere değer veren bir yapı ortaya koymak adına kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkeler ön plana çıkarılmalıdır (Özdemir, 2008: 192). Bu ortamın sağlanması adına iyi yönetim ilkeleri ve bu ilkeleri uygulamaya elverişli, halkın değer verdiği nitelikleri ortaya koyabilecek bir çerçeve oluşturulmalıdır.

2.1.2.1. Kamu Yararı Kavramının Tarihsel Kökeni

Antik Yunan şehir devletlerine kadar uzanan kamu kavramı ve bu şehir devletlerine atfedilerek bahsedilen kamusal alan ve özel alan ayrımı kavramın kökenini açıklamak için kullanılmaktadır. Burada, bireylere ait olan yaşam alanları dışında, pazar meydanında varlık gösteren kamusal alan, hem sorunların vatandaşlar arasında çözüme kavuşturulduğu ortak ve herkese açık bir alanı hem de ortak çıkarın gözetilmesi fikrini somutlaştıran bir alanı ifade etmekteydi. Yüzyıllar içinde değişen yaşam ve yönetim tarzları, sermaye birikimi ve kapitalizmin varlığıyla beraber kamunun topluluk oluşturu anlamında gerileme yaşanmış ve kamusal alanın gittikçe sınırları çizilmiş ve daraltılmış bir devlet olgusuna indirildiği görülmüştür. Bu da beraberinde anlamı gittikçe soyutlaşan bir kamu yararı kavramı getirmiştir (Dik, 2005: 5). Kamu yararını belirleme hakkını siyasilere bırakan ve temelini 1789 İnsan Hakları Bildirgesi'nin "Yasa genel yarar adına yapılır." şeklindeki 6. maddesinde bulan bu anlayış kamu yararı kavramının soyutlaşmasına etki etmiştir (Dik, 2005: 7).

Anlamı İlk Çağ ve Orta Çağdan miras olan kamu yararı kavramının temelinde ortak yarar ve ortak iyi kavramları görülmektedir (Çamurcuoğlu, 2021: 2236/2261). Kamu yararı, arzu edilen değerli bir amaçtır. Yüce bir amaç olarak görülen kamu yararı kavramının, bağlantılı olduğu ortak çıkar gibi birkaç kavrama hiç değinmeden tanımlanması zor bir hale gelmektedir (Simm, 2011: 3). İlk Çağın önemli filozofları olarak görülen Platon ve Aristo kamu yararı kavramının temelini oluşturduğu söylenen ortak yarar ve ortak iyi kavramlarının düşünsel temellerini ortaya atmışlardır (Çamurcuoğlu, 2021: 2237). Platon'un metinlerinde özel olarak bir ortak yarar kavramı bulunmamaktadır ancak Platon toplumda ve siyasette var olan ortak bir amacın varlığına

inanmaktadır. Platon'a göre en iyi siyasi düzen, farklı sosyal grupların kendileri için yarar sağlarken bir yandan da ortak iyiye katkılarının bulunduğu ve bunun bir iş birliği ve dostluk ortamında sosyal barışı desteklediği düzendi (Simm, 2011: 5). Aristo ise yararın amaçlanan nihai hedef olduğunu belirtirken, ortak yarar polisin genel iyiliğini ve yararını ve bireysel yarardan daha yüce bir fikri ifade etmekteydi (Sison ve Fotrono, 2012'den aktaran: Çamurcuoğlu, 2021: 2238/2261).

Ortak iyi, bireylerin kendiliklerini ve kendi iyiliklerini gerçekleştirmelerine fayda sağlayan bir ideayı anlatmaktaydı ancak bireysel iyiliklerin toplamından daha fazlasını ifade etmekteydi. Bireysel iyiliklerin toplamından fazlasını ifade eden ortak iyi kavramının bu geleneksel formunda, bahsedilen bu "iyi"nin içeriğini belirleme işi hükümete ait eşsiz bir sorumluluğu ifade etmekteydi (Douglas, 1980: 5). Bu eşsiz sorumluluğa uyum noktasında da yöneticilerin sıradan vatandaşlara göre daha yüce bir bilgiye hâkim olduğu kanısı bulunmaktaydı (Douglas, 1980: 6).

Orta Çağ feodalizminin çöküşü ve ulusal monarşilerin yükselişi ile birlikte, ataerkillik gibi birtakım anlayışların ortak iyi ve ortak fayda geleneğiyle bağlantılı olduğu düşünülmüştür. Bu kavramlar, kraliyetin istek ve talepleri için bir aklama görevi görmüş ve sömürüldüklerini hisseden vatandaşlar için olumsuz anlamlar yüklenmiştir (Douglas, 1980: 106). Diğer yandan bu kavramların yükselişe geçen liberal eğilimlerle uyuşmaması, ortak iyi ve ortak fayda kavramlarının monarşilerin bencil ve ataerkil yapısıyla ilişkilendirilmesi sonucu 17. yüzyıl ortalarında İngiltere'de bir değişim oluşmaya başlamıştır. Ortak yarar anlayışında meydana gelen bu değişim 1789 Fransız Devrimi ile devam etmiştir (Akıllıoğlu, 1989: 12; Göven, 1999: 254) ve ortak yarar kavramı yerine kamu yararı kavramı kullanılmaya başlamıştır (Çamurcuoğlu, 2021: 2248). 1789 Devrimi ile yasanın genel iradenin ifadesi olduğu anlayışı yerleşmiş ve yasanın kamu yararı taşıdığı söylenmiştir. Kamu yararı çoğunluğun yararını ifade eden bir kavram olmakla beraber anlamca muğlaktır ve somut olaylar içerisinde varlığı tartışılarak kamu yararı olup olmadığı anlaşılmaya çalışılır (Çamurcuoğlu, 2021: 2261).

Kişinin bireysel çıkarlarından bahsetmek ahlaksızlık olarak görüldüğü ve bu nedenle ortak iyi ve ortak iyi kökenli kavramlara karşı durmanın imkânsız olduğu düşünüldüğü belli bir dönemden sonra Hobbes, insanların doğaları gereği bencil olduğunu, bunun ahlaksız olarak değerlendirilmemesi gerektiği fikrini savunmuştur. Dolayısıyla, ahlaksızlık olarak görülen bireysel çıkarlar, öncesinde sahip olmadıkları bir meşruiyet kazanmıştır (Simm, 2011: 7). Hobbes, geleneksel ortak iyi kavramının temellerini oymuş, insanların birbirleriyle çatışan istekleri olduğunu ve bu nedenle geleneksel anlamda nesnel ve ortak bir "iyi"den bahsedilemeyeceğini belirtmiştir (Douglas, 1980: 107). Fransız Devrimi ile ortaya çıkan kamu yararı kavramının en önemli özelliklerinden birisi de bireylerin kişisel yararlarıyla çelişebileceğinin ortaya konulmasıdır. Buna göre bireysel yarar kamu yararı ile aynı olmak zorunda değildir ve kamu yararı bireysel

yararların toplamını değil kendi tözü olan daha farklı bir şeyi ifade etmektedir (Akıllıoğlu, 1989: 16).

GKY’de kamu yararı, halk adına seçilmişler ve bürokrasi tarafından uygulanan ve kamu hizmetlerinde somutlaşmış bir şekilde ortaya çıkmaktadır (Özalp, 2020: 250). Neo-liberal görüşlerle de desteklenen Yeni Sağ görüş, “kamu”yu kendi öznel değerlendirmeleri sonucunda kendi çıkarlarının ne olduğuna karar verebilecek bireylerin toplamı olarak ve “kamu yararı”nı da bu çıkarların piyasa koşulları içindeki bütünü olarak görmektedir (Bayırbağ ve Göksel, 2013: 165). Neo-liberal düşünceye göre devletin ekonomiye müdahalesi ekonomik ve toplumsal krizlerin doğmasına neden olmaktadır. Kamu yararı ancak piyasa mekanizmasının toplumun bütün kesimlerine yayıldığı koşulda sağlanabilecektir. Toplumsal fayda ve kamu yararı toplumsal ilişkilerin piyasalaştırılmasıyla sağlanabilecektir (Ataay, 2015: 30). YKH anlayışı kamu hizmetini bir ürün değil bir amaç olarak nitelemektedir ve kamu yöneticilerinin ortak ve paylaşılan bir kamu yararının oluşmasına katkı sağlaması gerektiğini belirtmektedir. Amaç, bireysel çıkarlar tarafından yönetilen hızlı çözümler yerine paylaşılan yarar ve sorumluluğu içeren bir yapı kurmaktır. Kamu yararı, kamu parasını kendilerininmiş gibi sayan girişimci yöneticiler tarafından değil, topluma daha anlamlı katkılar sağlamaya hevesli kamu hizmeti sunucuları ve vatandaşlar tarafından en iyi şekilde sağlanmaktadır (Denhardt ve Denhardt, 2000: 554).

2.2. Kamu Değeri

Günümüzde devlet ve yönetim anlayışları 10 yıl önceye göre bile oldukça fazla değişmiş, tek taraflı yönetim sisteminden çok paydaşlı yönetim sistemine bir geçiş olmuştur. Bu geçiş, halkın düşüncelerinin daha çok önemsendiği ve vatandaştan “geri dönüt alma”nın vazgeçilmez bir yönetim adımı olduğu bir yönetime geçişi ifade etmektedir. Bu geçişle, yönetim sistemindeki herhangi bir adımın halk için neyi ifade ettiği, nasıl bir değer oluşturduğu anlatılmaktadır.

2.2.1. Kamu Değeri Kavramının Gelişimi ve Tanımlanması

Kamu hizmeti başlığı altında, kamu hizmetlerinin sadece sunumunun yeterli olmadığı bir döneme girdiğimizden bahsedilmişti. Kamu yönetimi, hizmetlerin sunulmasının yeterli bulunmadığı, halkın hizmetler hakkında ne düşündüğünün ve ne hissettiğinin, hangi hizmetin ne kadar değerli görüldüğünün önemsendiği bir döneme geçmiştir. YKH’nin ortaya çıkışında etkili olan bütün ekonomik, toplumsal ve kültürel değişimler temel olarak kamu değerinin de oluşumunda etkili olmuştur. Ancak bu kısımda, diğer kısımlarda da özellikle bahsedildiği için kamu yönetimindeki farklı yönetim anlayışlarına ve bu anlayışların gelişimine değer ve halkın memnuniyetine olan bakışları ve farklılıkları üzerinden yer verilecektir.

GKY ve YKİ gibi yaklaşımlar kamu hizmetlerinin halka en iyi nasıl sunulacağı fikri çerçevesinde şekillenmişler ve kendileri bu temeller bağlamında farklılaşmışlardır (Çelik ve Akça, 2021: 384). GKY’de kamu hizmeti sunucularındaki değer yapısının eksikliği refah seviyesindeki azalış, ulaşılamayan hedefler ve toplum ve yöneticiler arasındaki güven seviyesinin azalması gibi birçok probleme neden olmuştur. YKİ ile de etkinlik adına kamu hizmetlerinin alıcılarına vatandaş yerine müşteri dendiği ve kamu hizmeti sunucularına “kayıtsız teknokratlar” dendiği bir anlayıştan sonra ortaya kamu değeri anlayışı çıkmıştır. Bu anlayışta kamu yöneticileri ve kamu hizmeti sunucuları diğer aktörlerle birlikte kamu değerini araştıran, belirleyen ve yaratan kaşifler olarak görülmüştür (Wang ve Wang, 2019: 2). YKİ ile kamu yönetiminde etkin bir konuma yerleşen işletmecici anlayış, getirdiği yenilikler ve değişiklikler üzerinden eleştirilmeye başlanmış, bu noktada Post-YKİ adı altında farklı fikirler ortaya çıkmıştır. Bunlardan birisi olan kamu değeri halka ve kamu hizmetlerinin niteliğine dair farklı fikirleriyle ön plana çıkmış ve YKİ’nin eksik yönlerini vurgulayan bir anlayış olarak görülmüştür. YKİ anlayışının eksikliklerini vurgulayan ve piyasa temelli değerlerinin karşısına “kamu değeri” ifadesi çıkarılmıştır (O’Flynn, 2007: 353; Çolak, 2021: 343-344). Kamu değeri anlayışı, Mark Moore’un 1995 yılında yazdığı “Kamu Değeri Yaratmak: Kamuda Stratejik Yönetim” (*Creating Public Value: Strategic Management in Government*) isimli kitabında ortaya atılmıştır (Çolak, 2021: 343). YKİ ve kamu değeri anlayışı özel sektörden belli yönetim fikirlerinin alınması konusunda ortak bir anlayışa sahip olsa da kamu değeri özellikle vatandaşlık algısına karşı olan fikirleriyle YKİ’den ayrılmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 156). Kamu değeri, bir taraftan YKİ’nin verimlilik ve performans gibi temel ilkelerine atıf yaparken, diğer yandan GKY’nin meşruiyet ve güven ilkelerine ve yönetişimin politika ve uygulama noktasındaki katılımcı anlayışına işaret etmekte (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 159), GKY ile YKİ arasında dengeleyici bir rol oynamakta (Karkın, 2015: 252) ve ikisinden de esintiler barındırmaktadır (Gençosman, 2018: 38).

Kamu değeri anlayışı, YKİ’nin dar faydacı anlayışından uzaklaşması, kamu yöneticileri ve halk arasındaki bağlantıda bir değişim öngörmesi, kamu yararı anlayışını revize etmesi gibi yönleriyle de diğer anlayışlardan farklılaşmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 164). Yine diğer yönetim anlayışlarından farklı olarak, ortaya çıkan bu anlayış yöneticilerin halk üzerinde bir değer oluşturduğunu söylemiş ve yöneticilerin yeni bir rolü üzerinde durmuştur (Uzun ve Demir, 2019: 73). Yine kamu değeri YKİ’nin ölçme mantığına karşılık değer mantığına önem vermekte ve YKİ’nin vatandaşları müşteri gibi gören ve karar süreçlerine katmadığı yapısının aksine vatandaşa merkezi bir rol vermekte ve onu kamu değerinin belirleyicisi konumuna koymaktadır (Gençosman, 2018: 54). 1990’lı yıllarda YKİ’ye yönelik ortaya çıkan kamu değeri yaklaşımı büyük yönetim dergilerinde yayınlanan, hakkında daha fazla akademik çalışma yapılan bir konu haline gelmiştir ve kamu yönetiminde de gittikçe artan bir ilgiye sahiptir (O’Flynn, 2007: 363; Meynhardt vd, 2017: 137; Çelik ve Akça, 2021: 377). Kamu yönetimindeki birçok akademisyen gibi kamu değeri fikri de kamu yönetimini özel sektörden ayıran temel şeyler olduğu görüşündedir. En basit şekilde bu, özel sektör ve kamu yönetiminin hedef kitleleriyle olan ilişkilerinde görülebilir (O’Flynn, 2007:

359). Bu doğrultuda kamu değeri, kamu yönetimine ve devletin en temel görevlerinden birisi olan kamu hizmetinin özünde bulunan yarar kavramına uyumlu olmayan YKİ'nin eksikliklerini tamamlama hedefli ortaya çıkmıştır ve hükümet aktivitelerinde, siyasa yapımlarında ve hizmet sunumunda YKİ'den farklı fikirler sunmaktadır (O'Flynn, 2007: 360). Kamu değeri anlayışında kamu yararının, kamu hizmeti mantığının doğasının, yöneticilerin rolünün ve demokratik süreçlerin katkısının anlaşılması GKY'ye ve YKİ'ye zıt bir konumda bulunmaktadır (Stoker, 2006: 42). GKY görece siyasi, ekonomik ve sosyal istikrara ve YKİ serbest piyasa ekonomisine ve rekabetine dayalı bir bağlam ortaya koyarken, kamu değeri hem devletin hem her seviye yönetimlerin hem de toplumun kendisinin karmaşıklığını, oynaklığını ve belirsizliğini tanımaktadır (Benington ve Moore, 2011: 13).

Kamu değeri kavramının ilk defa Moore tarafından ortaya koyulmuş (Collins, 2007: 170; Talbot, 2008: 4; Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 153; Meynhardt vd., 2014: 5; Omar, 2015: 27; Meynhardt vd., 2017: 137; Uzun ve Demir, 2019: 74; Wang ve Wang, 2019: 3; Çolak, 2021: 343), kamu yönetimi alanında görece yeni bir kavram ve kavramsallaştırma (Karkın ve Jahnsen, 2014: 352) olduğu fikrini savunanlar bulunurken kavramın yeni bir kavram olmadığını (Erten, 2021: 106) savunanlar da bulunmaktadır. Ancak Moore tarafından kavramın net bir tanımı yapılmadığı noktasında fikir birliği mevcuttur (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 153). Moore kamu değeri kavramını özellikle ABD gibi liberal bir devlette ortaya atmasıyla ciddi bir konu açmış bulunmaktadır. Kendisi de kamu sektörünün verimsiz ve hantal bulunduğu böyle bir toplumda kamu sektörünün, devletin ve hükümetlerin en iyi halinde bile zorunlu bir kötülük olarak görülmekte olduğunu belirtmektedir (Moore, 1995: 28). Böyle bir durumda bu sektöre ait kurum ve kuruluşların kamu değeri yarattığını iddia etmek cesur bir davranış olarak karşımıza çıkmaktadır. Moore, kamu değeriyle alakalı 1995 tarihli bu kitabının temel amacını kamu kurumlarının yöneticilerine rehberlik edecek bir zemin oluşturmak şeklinde göstermiştir. Kitap, kamu yöneticilerine kamu değeri yaratmak için içinde oldukları koşullardan yararlanmak için ne düşünmeleri ve yapmaları konusunda bir rehber olarak yazılmıştır (Moore, 1995: 1). Ancak spesifik olarak kamu değeri tanımlaması yapmak yerine bunu kamu yöneticilerine bırakmış ve kamu değerinin nasıl yaratılabileceğini göstermek üzere kitabında birçok örnek kullanmıştır.

Kamu değerinin hem net bir tanımının yapılamamasında hem de ölçülmesi noktasında ortaya çıkan problemler, temelde kamu değer(ler)inin kültür ve toplumlar bağlamında değişim göstermesinden kaynaklanmaktadır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 163). Toplumdan topluma değişen kamu değeri fikri, dönem dönem aynı toplumlar içerisinde dahi toplumların beklentilerine, ihtiyaçlarına ve hayat görüşlerine göre de değişim gösterme potansiyeline sahiptir. Kamu değeri yönetimlerin hizmetler, yasal düzenlemeler ve diğer faaliyetleri aracılığıyla oluşan değer ve memnuniyeti (Benington, 2011: 15) ifade etmektedir.

Bir şeyi kamusal olarak değerli kılan şey kısmen toplumun ona değer atfetmesidir. Bahsi geçen kamu ise bireysel tüketici tercihlerinin ve yararlarının basit toplamından daha farklı bir şeyi ifade etmektedir. Hatta seçilmiş ve atanmış yetkililerin görüşleri, hükümet tarafından izlenecek kamu değerini belirlemede her zaman en fazla ağırlığı taşısa da kamu yine de bununla aynı şeyi ifade etmemektedir. Bu durumda değer tek belirleyicisinin bireyler olduğu fikri savunulmamaktadır (Benington ve Moore, 2011: 10). Bu durumda kamu değerinin tanımlanmasında ve yaratılmasında birden çok aktörün yer aldığı savunulabilir. Kamu hizmetlerinin vergi kaynaklı ve tüm vatandaşlara sunulması gibi belirgin özellikleri nedeniyle kamu kurumları kamu hizmeti sunarken kamu değeri yaratma ya da kamu değerinin maksimize edilmesi noktasında paydaşlardan otorite ve meşruiyet elde etmeye çalışırlar (Bryer ve Şahin, 2012: 931). Moore (1995)'dan sonra kamu değerini ilk kez ele alan Kelly vd. bu paydaşların yer aldığı demokratik bir toplumda kamu değerinin halkın kendisi tarafından belirlendiğini söylemektedirler. Onlara göre kamu değeri halkın tercihleri tarafından belirlenir, çeşitli anlamlarda ifade edilir ve seçilmiş temsilciler tarafından yansıtılır. Bir şeyin değerli olduğunu belirtmek için onun yalnızca istenen bir şey olduğunu söylemek yeterli değildir. Vatandaşın değerli gördüğü bir şey için belli sahipliklerinden vazgeçmesi ve feragat etmesi gerekmektedir. Ancak Kelly vd. burada karşılığında bir şeyler vermek ya da bir şeylerden feragat etmek ifadesi kullanıldığında bunun yalnızca parasal açıdan anlaşılmaması gerekmekte olduğunu belirtmektedir. Yapılan bir hizmet sonucunda vatandaş vergi vb. parasal karşılıklar dışında devlete destekle birlikte ona güç sağlama, kişisel ve özel bilgilerinin paylaşımı, kendi zamanından ayırma gibi birtakım parasal karşılığı olmayan şeylerden de feragat edebilmektedir (Kelly vd., 2002: 4). Burada parasal olmayan ancak karşılığında verilen şeylerden birisi olarak oy verme davranışı örnek verilebilir. Sunulan bir kamu hizmeti ya da kamu yöneticilerinin kullandığı bir söylem doğrultusunda kamu değeri oluşmuşsa, bu durumda vatandaş yönetme hakkını bireysel oyu aracılığıyla devredecek ve bu şekilde yönetimin meşruiyetine katkı sağlayacaktır.

Kamu değeri “kamunun değer verdikleri” (*what the public values*) ve “kamusal alana değer katanlar” (*what adds value to public sphere*)ı ifade etmektedir (Benington, 2009: 233). Kamunun değer verdikleri bir önceki kamu yönetimi görüşündeki kamu hizmeti üreticilerinin tanımladığı ve belirlediği değer fikrine karşılık olarak görülebilirken kamusal alana değer katanlar ise yalnızca bireysel yararlar değil genel bir toplum yararına odaklanmayı ve yalnızca şu anki kullanıcıları değil gelecekte de bu hizmet ve ürünlerden yararlanacakları ifade etmektedir (Benington, 2009: 233-234). Kamu değeri halk için var olan değeri ifade etmektedir. Halk için değer ise bireylerin, grupların ve bir bütün olarak toplumların temel ihtiyaçları üzerine olan değerlendirmelerinin ve halkın deneyimlerinin sonucudur (Meynhardt, 2009: 212).

Kamu değeri devletler ve onun kurumlarının faaliyetleri tarafından ortaya koyulur ve bu faaliyetler halkın hayatını etkiler; kısacası kamu değeri, kamu faaliyetlerinden kamuya sağlanan kazancı ölçen net bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Prebble, 2015: 475). Kamu değeri

devlet ve onun kurumları tarafından ortaya koyulan hizmetler sonucunda oluşan halkın görüşlerine dayanmaktadır (Prebble, 2015: 477). Değerli olan, kavramın kendisinden de anlaşılacağı üzere halkın istek ve yargıları üzerine temellenir. Kamu değerinde önemli olan halkın ihtiyaçlarıdır, ancak farklı bireyler farklı istek ve ihtiyaçlara sahiptir ve yine bu bireyler farklı sosyal çevrelerde büyüyerek farklı kültürel yapılara ve bu çerçevede dönem dönem değişen farklı fikir ve ihtiyaçlara sahip olmaktadır (Alford ve Hughes, 2008: 133). Bu durumda kamu yöneticilerinin kamu değeri tanımlamaları zorlaşmakta, bu zorluğu aşmakta da katılımcı bir yönetim ve katılımcı bir yönetimi önemseyen yöneticiler önemli olmaktadır. Kamu hizmetleri, politikaları ve kamu yöneticilerinin söylemleri halkın değer yargılarına ve yukarıda söylenen değerlendirmelere göre birtakım fikir, değer ve memnuniyet oluşturmaktadır. Kamu değeri, bütün bu aktivite ve söylemler sonucunda halkın ne düşündüğü ve ne hissettiğinin önemsendiği bir sistemi ifade etmektedir. Amaç, halkın yalnızca fikirlerinin öğrenildiği ya da hangi hizmetlerin kamu değeri yarattığının öğrenildiği bir sistem oluşturmak değildir. Asıl amaç, ilk aşamada bunu öğrenmek olsa da kamu değerini asıl tamamlayacak olan halktan alınan kamu değeri dönütleriyle plan, program ve politikaları şekillendirmektir. Bu şekilde, hizmetleri en iyileştirecek bilgi paylaşımları sistem içerisinde dolaşım halinde olacaktır. Halkın beklenti ve ihtiyaçlarının daha detaylıca öğrenildiği bu sistem halk üzerinde daha da fazla memnuniyet duygusu hissettirmeye yardımcı olacaktır.

Herhangi bir kamu kuruluşunun ve hizmet sağlayıcısının değerleri daha iyi sonuçlar, hizmetler ve güven yaratmaya ne kadar uygun olduklarına göre değerlendirilmelidir çünkü değerler uygun olmadığı takdirde kamu değerinin tahrip olmasına ya da yıkımına neden olabilir (Kelly vd., 2002: 5). Yönetimlerin halkın değer atfedeceği birçok faaliyeti vardır. Ancak sonuçlar, güven ve hizmetler kamu değerinin kurulmasında etkili ve kamu değerinin bağımsız kaynağı olan üç temel ve kurucu elementtir (Kelly vd., 2002: 11). Kamu değeri, belirtildiği üzere, sonuç ve çıktılara önem verir ve dikkatimizi hizmetlerin sunumundan sonraki aşamaya çeker. Ancak kamu değeri yalnızca sonuç ve çıktılara değil girdi ve süreçlere de önem verir (Alford ve Hughes, 2008: 132). Süreçlerin katılımcı bir şekilde işlemesi kamu değerine ulaşmada başlıca etkenlerden birisidir, ancak hizmetlerin sonuçları kamu değeri yaratılıp yaratılmadığını anlamada öne çıkmaktadır. Birçok hizmet ve bu hizmetlerin sonuçları sık sık örtüşmekte ya da çakışmaktadır. Örneğin bir okulun ebeveynlere sağladığı hizmetler eğitimi geliştirmede de etkili görülür. Ancak hizmetler ve sonuçlar ayrı şeylerdir ve aralarındaki bu ayrılıklara göre ilgilenilmesi gereken elementlerdir. Çünkü birçok hizmet, verilen hizmet sonucunda onun oluşturduğu çıktıyla kıyaslanamayacak şekilde etkilere neden olmaktadır; örneğin güvenli bir mahalde yaşamının verdiği his güvenlik hizmetlerinin kendisinden ve yine aynı şekilde düşük işsizlik oranlarının mevcut olduğu refah bir ortam iş kurumlarının verdiği iş sağlama hizmetlerinden daha büyük bir şeyi ifade etmektedir (Kelly vd., 2002: 15).

Değer, kamu sektörü tarafından sunulduğu için kamu değeri olmamaktadır. Aslında kamu değeri kamu kurumları tarafından tek başına yaratılmamaktadır. Kamu değeri yaratımına birçok

paydaş katılmaktadır. Bu durumda değeri kamu değeri haline getiren şey, onu sunan tarafın kamusalılığı değil, onu tüketen ve onun yönlendirildiği hedef kitlenin kamu olmasıdır (Alford ve Hughes, 2008: 131). Kamu değeri anlayışına göre bir hizmet, etkinlik, söylem ya da politikayı değerli kılan şey halkın ona karşı olan bakış açısıdır. Değer, insanların beklenti ve yaşantılarından kaynaklansa da tek tek bireylerin verdiği değerleri ifade etmemekte, burada değerlerin toplamından büyük bir şey kastedilmektedir (Prebble, 2015: 475; Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 156). Kamu değeri insanların zihninde oluşan gerçek pozitif etkileri arayan bir kavram olarak göze çarpmaktadır. Kamu değeri bilgisi ve halktan geri dönütler almaksızın kamu yönetimleri kendi meşruiyetlerini sağlayacak verimli yönetimleri ortaya koyamazlardı, kısacası kamu değeri halkın değer verdikleridir (Meynhardt vd., 2017: 154).

Kamu değeri anlayışı Stoker tarafından daha farklı bir çerçevede ele alınmıştır. Ona göre kamu değeri anlayışına uygun bir kamu değeri yönetimi ağ yönetişiminde ortaya çıkan yönetim problemlerini kavramada geniş bir çerçeve sunabilir. Kamu değeri, insanların tercihleri, istekleri, beklentileri ve ihtiyaçları ile alakalı olsa da kamu hizmetlerinin sunucularının ya da tüketicilerinin bireysel tercihlerinin özetinden daha fazlasını ifade etmektedir. Kamu değerinin ne olduğunun kararı seçilmiş ve atanmış hükümet yetkilileri ve anahtar paydaşların temsiliyle verilmektedir. Kamu değerinin elde edilmesi de büyük ölçüde tedarik ağlarının oluşturulmasına ve sürdürülmesi temelindeki müdahale seçenekleri arasından seçilen eylemlere bağlıdır. “Müzakere ve sunum ağları, bu yönetişim yaklaşımının merkezi özellikleri olarak görülmektedir” (Stoker, 2006: 42). Kamu değeri anlayışı henüz çok genç bir kavram olarak değişimine ve gelişime devam etmektedir. Yola çıktığı ilk andan bu yana Moore’un orijinal teorisinden farklılaştığı yönleri olmuş, esnemiş, genişlemiş ve kendi bünyesine farklı özellikler katmış ve hem akademik hem de pratik manada yapılandırılmıştır (Alford ve O’Flynn, 2009: 178; Köseoğlu ve Tuncer, 2014: 165). Yönetişim ve ağ yönetişimi gibi farklı kavramlarla da bağlantılı olarak incelenmiştir. Kamu değeri düşüncesinin kamu yöneticilerinin toplulukların yüzleştirdiği problemler ve karmaşık değişimleri aşmada yardımcı olabileceğine dair gelişen bir düşünce bulunmaktadır (Benington ve Moore, 2011: 2). Kamu değeri yaklaşımı kamu hizmetlerinin ve örgütlerin başarısını sağlama adına İngiltere’de, Avustralya ve başka ülkelerde de hızlı bir şekilde yerleşik bir yaklaşım haline gelmiştir. BBC’den İskoç Hükümeti’ne kadar polis güçlerinin, yerel yönetim ve otoritelerin ve farklı farklı birimlerin dahil olduğu örgüt ve birimler kamu değeri yaklaşımının farklı versiyonlarını kabul etmişlerdir (Talbot, 2008: 3).

Kamu değeri teorisi o zamanki ortodoks düşünceye 3 temel konuda meydan okumuştur (Benington ve Moore, 2011: 4): Bunlardan birincisi devletin ve yönetimlerin toplumdaki rolüne ilişkindir. Moore, devleti yalnızca kural koyucu ya da hizmet sağlayıcı olarak değil potansiyel olarak kamu değeri yaratan ve siyasi, ekonomik vb. konularda kamusal alanı şekillendirmede etkisi olan bir yapıda görmektedir. İkinci temel konu kamu yöneticilerinin rolüne ilişkindir ve Moore kamu yöneticilerini yalnızca kurumun iç işleriyle ilgilenen bürokratik memurlar ya da üstlerinin

emirlerine uyan pasif yöneticiler olarak değil sürekli bir şekilde değer arayan ve yönetimlerin ellerindekilerle yapılabilecek en iyi şeyleri keşfetmelerinde yardımcı olan görevliler olarak görmektedir. Üçüncü meydan okuma ise kamu yöneticileri tarafından ihtiyaç duyulan teknikleri içermektedir. Moore, bu tekniklerin yalnızca kamu kurumlarının işlerinde sürekliliği ve güvenilirliği sağlamada kullanılan işlemler olmadığını, bunların değişen koşulları, ihtiyaçları ve siyasi beklentileri karşılamada önemli bir yerde bulunduğunu belirtmektedir.

2.2.2. Kamu Değeri ve Kamu Değerleri Kavramları Arasındaki Farklar

Kamu değeri anlayışına yönelik olarak ortaya atılan bir eleştirinin konusu, alan yazımında birisi tekil “kamu değeri” (*public value*) diğeri çoğul “kamu değerleri” (*public values*) olmak üzere iki kavramın bulunması ve bunun anlam karmaşasına neden oluyor olmasıdır (Erten, 2021: 106) (Aralarındaki temel farklılıklar için Bknz. Tablo 1). Bu çalışmanın da temelinde yer alacak olan kamu değeri (tekil) ifadesi ilk aşamada Moore ve kamu değeri yönetimi alanındaki akademisyenlerle, kamu değerleri (çoğul) ifadesi ise Bozeman ve onu takip eden kişilerce yani Charles vd., Andersen vd., Serman ve West... gibi isimlerle (Karkın, 2015: 258; Aksakaloğlu ve Akçakaya, 2021: 273) işlenmiştir (Alford vd., 2017: 592; Bryson vd., 2014: 448-450).

Kamu değeriyle ilgili alan yazımında kamu değeri, “değer” veya “fayda” olarak tanımlanmış ve onlara somut olarak değer verenlerin dışındaki eylemlere, nesnelere gönderme yapmaktadır, bu çerçevede kamu değeri üretilen ve sunulan hizmetler ve onlara atfedilen değer ve yarar kavramlarını karşılamaktadır (Alford vd., 2017: 593). Nabatchi de değer kavramının genel anlamda bir şeye atfedilen kıymet olduğunu, bunun devlet yönetiminde kamu değeri olarak ifade edildiğini ve kamu değerinin halk adına yapılan herhangi bir devlet ya da hükümet aktivitesinin “kıymet takdiri” (*appraisal*) anlamına geldiğini belirtmektedir (2012: 699). Buradan yola çıkarak kamu değeri, “kamunun değer verdiği ya da kamusal değerler” ve “kamusal alana değer katan şeyler” şeklinde algılanabilir (Wang ve Wang, 2019: 3). Kamu değerleri, kamu değeriyle karşılaştırıldığında, bir toplumun çoğunluğu tarafından paylaşılan ortak ve normatif fikirleri ve bunların birliğini ifade eder hale gelmektedir (Wang ve Wang, 2019: 3).

Kamu değerleri olanı değil olması gerekeni yani bir ideali yansıtmakta ve yönetim sistemini niteliksel açıdan tamamlayan birtakım kavramları ifade etmektedir. Alan yazımında kamu değeri ve kamu değerleri ifadelerinin eş anlamda kullanıldığı ya da birbirlerinin tamamlayıcısı olduğu yönünde farklı fikir ve çalışmalar mevcuttur. İki kavramın birbirini tamamladığı düşüncesine göre kamu değerinin yaratılabilmesi adına kamu politikalarının oluşumunda ve kamu hizmetlerinin sunumunda kamu değerlerine uyulması gerekmektedir (Erten, 2021: 121). Kamu değerleri toplumsal değerlerden kaynaklanmakta (Samaratunge ve Wijewardena, 2009: 315) ve Wang ve Wang (2019)’in çalışmalarında da görülebileceği üzere tıpkı iyi yönetim ilkeleri gibi etkinlik, verimlilik, hukukun üstünlüğü, girişimcilik, uyum, sürdürülebilirlik gibi birtakım toplumsal ilkeleri

ifade etmektedir. Kamu değeri ise herhangi bir eylem ve söylemle birlikte halkın üzerinde oluşan değer ve memnuniyeti belirten, bu eylem ve söylemlerin halk üzerindeki etkisini ifade eden bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır.

Kamu değerleri noktasında bu anlayışın öncüsü olan Bozeman'ın fikirlerine kısaca değinilecektir. Kamu yönetiminde ve politikada kamu değerlerinden daha önemli bir konu bulunmamaktadır (Jorgensen ve Bozeman, 2007: 355). Bozeman hem teori hem de pratiğin gelişimi noktasında siyasilerin ve yöneticilerin fikirlerinin önemli olduğunu ancak vatandaşların fikirlerinin de en az onların fikirleri kadar önemli olduğunu belirtmektedir (2019: 817). Kamu yararı anlayışından saparak ortaya çıkan kamu değerleri teorisi ve alan yazımı (Bozeman, 2019: 821), kamu yararı teorisinin bazı belirsizliklerini azaltırken onunla aynı amaçların çoğu için çabalayan kavram ve teorileri ortaya koyarak kamu yararı teorisyenlerinin bazı endişelerine odaklanma çabası olarak düşünülebilir (Bozeman, 2019: 819). Hangi değerlerin kamu değeri olarak sayılacağı noktasında ise basit bir sınıflandırma kullanılabilir. Bu durumda bir değer kamusal değerlerinden birisi olarak sayılıp sayılamayacağı noktasında, eğer yanıt veren vatandaşların %90'ı veya daha fazlası bir aday değeri bir kamu değeri olarak görüyorsa, bu durumda bu değer “fikir birliğine varılmış/uzlaşılmış bir kamu değeri” (*a consensus public value*) olarak sınıflandırılır. Eğer vatandaşların %50'den fazlası bir aday değeri bir kamu değeri olarak görüyorsa, bu değer “tartışmalı bir kamu değeri” (*a contested public value*) olarak sınıflandırılır. Eğer vatandaşların %50'den daha azı aday değeri kamu değeri olarak görüyorsa, o zaman bu değer “kamu değeri değil” (*not a public value*) olarak sınıflandırılır (Bozeman, 2019: 822). Kamu değerleri ilgisiz değerler, komşu değerler, ortak değerler veya düğüm değerleri olmak üzere birkaç sınıfa ayrılabilir (Jorgensen ve Bozeman, 2007: 370), bu sınıflandırmaya göre bazı değerler anlam olarak birbirlerine yakın olabilirler. Aynı anlama gelemeyecek kadar yakın ya da komşu değer olarak sınıflandırılmayacak kadar da uzak olabilirler. Bu durumda bu sınıflandırmalar yorumlamalara dayalı olarak yapılabilir. Başka bir örnek olarak da hukukun üstünlüğünün açıklık tarafından desteklendiği söylenebilir, bu durumda bu değerler ortak değerler olarak görülebilir. Diğer yandan birden fazla değer birbiriyle alakalı olduğu durumda bunlara düğüm değerler denilebilir (Jorgensen ve Bozeman, 2007: 370). Görüldüğü üzere kamu değerleri yönetiminde etkili olan ilkeler bazında sıralanmıştır, bu çerçevede kamu değeri anlayışından ayrı bir alan olduğu (Alford ve O'Flynn, 2009: 187), ayrı bir alan olarak ortaya çıktığı ve ikisinin aynı anlamda kullanılmayacak kadar farklı olduğu görülmektedir. Benington ve Moore da alan yazımına genel bir bakışla birlikte çoğul ve tekil olmak üzere iki ayrı kamu değeri alan yazımı olduğunu, şu an karşılıklı referanslar bulunsa da kamu değerleri ile kamu değerinin birbirinden oldukça bağımsız bir şekilde ortaya çıktığını ifade etmektedir (2011: 17).

Tablo 1: Kamu Değeri ve Kamu Değerleri Farklılıkları

Ölçütler	Kamu Değeri	Kamu Değerleri (Kamusal Değerler)
Anlam	Kıymet, fayda	İnanç, ideal, ilke, ölçüt
Nitelik	Olanı vurgular	Olması gerekeni vurgular
Zaman Aralığı	Uzun dönemli	Kısa dönemli
Ölçek	Makro	Mikro
İlgili olduğu alan	Sonuçlar	Süreç, çıktılar, amaçlar, araçlar, standartlar, ilke ve ölçütler
İçerik	Maddi-manevi fayda ve/veya fedakarlıklar	Etkililik, verimlilik, yenilik, performans, açıklık, saydamlık, memnuniyet vb. ilke ve ölçütler
Üretilme Biçimi	Vatandaşlar ve diğer paydaşlar	Hukuk, gelenek, etik ve ahlaki ilkeler
Alt boyutlar	Ekonomik, politik, sosyal-kültürel ve ekolojik boyutlar	Etik, demokratik, profesyonel ve insani boyutlar/Ahlaki-etik, politik-sosyal, faydacı-enstrümantal ve hedonistik-estetik boyutlar

Kaynak: Erten, 2021: 111.

Alan yazımında hâkim olan kamu değeri ve kamu değerleri eğilimlerinin yanında özellikle detayına girilmeyecek de olsa sadece ismen bahsedilmesi gerektiği düşünülen kamu değerleri düşüncesinin altında yer alan farklı anlayışlar mevcuttur, buna göre Bozeman'ın temsilcisi olduğu kamu değerleri anlayışı, kendisinin ortaya koyduğu toplumsal fikir birliği anlamında kullanılan kamu değerleri; Meynhardt'ın bireylerin psikolojik durumlarını ve bu çerçevedeki değerlerini ifade eden kamu değerleri; Benington'ın demokratik uygulamalarla bağlantılandığı kamu değerleri anlayışı olmak üzere farklı fikirlere bölünmektedir (Erten, 2021: 107; Benington ve Moore, 2011: 17).

2.3. Kamu Değeri Yaratmak

Kamu değeri yaratmak için belli başlı şartlar ve nitelikler gerekmektedir. Kamu değeri yaratılabilmesi adına gerekli kişiler tarafından birtakım çalışmaların yapılması gerekmektedir. Kamu değeri yaratma noktasında akla kimlerin kamu değeri yaratabileceği, nasıl kamu değeri yaratılabileceği ve kamu değerinin nasıl ölçüleceği gibi birtakım sorular gelmektedir. Bu kısımda bahsedilen bu sorulara alt başlıklar halinde cevap verilmeye çalışılacaktır.

2.3.1. Kamu Değeri Nasıl Yaratılır?

Moore, kamu değerini neyin yarattığının net ve nesnel bir tanımını vermenin oldukça zor olduğunu belirtmektedir ve bu tanımlı vermede, kamu değerini tanımlamada iki kritik soru ortaya çıkmaktadır (2013: 8): Bunlardan birincisi kamu değerinin gerçek belirleyicileri ya da karar vericilerini ortaya çıkarmaya dönük olarak sorulan sürece yönelik bir sorudur. İkinci soru ise kamu değerinin asıl belirleyicilerinin hükümet performansının hangi belirli etkilerini veya boyutlarını (Maliyetleri azaltmak mı, müşterileri memnun etmek mi? ...) benimseyeceklerine yönelik olarak

sorulmuş bir sorudur (2013: 8-9). Kamu değeri yaratmak adına gereken ilk temel şey buradan anlaşılacağı üzere kamu değerinin tanımlanması ya da neyin amaçlandığına dair bir düşünce yapısının mevcut olmasıdır (Collins, 2007: 175). Kamu yöneticileri kamu değerinin net bir şekilde tanımlamasını yapamayabilirler, bu durumda belirli bir durumda belirli bir amacın diğerlerinden daha değerli olup olmadığını bulmaya çalışabilirler (Alford ve Hughes, 2008: 133; Alford ve O’Flynn, 2009: 176). Kamu değeri tanımlandıktan ve/ya da nelerin kamu değeri yaratacağı anlaşıldıktan sonra kamu değerinin yaratılma yolları üzerine düşünülür. Halkın tercih ve beklentileri kamu değerinin yaratılmasında merkezi bir role sahiptir (Kelly vd., 2002: 6).

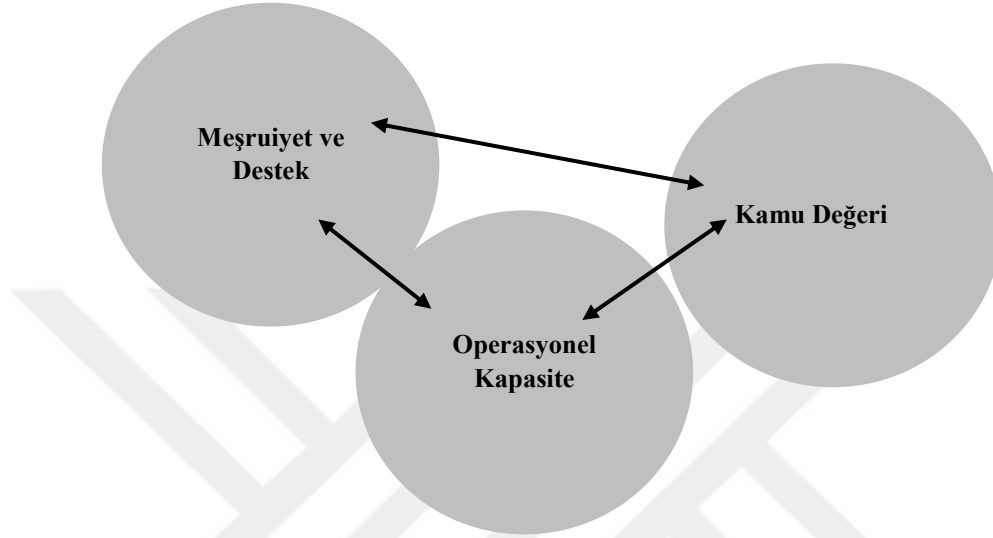
Kamu değeri, kamu hizmetleri aracılığıyla yaratılmaktadır ve özel sektör yöneticileri nasıl özel değer yaratma amacı taşıyorsa kamu yöneticilerinin amacı da kamu değeri yaratmaktır (Moore, 1995: 28). Ancak kamu değeri tek bir yoldan tek bir şekilde yaratılmamaktadır, kamu değeri kamu hizmetlerinin çeşitliliğinden yola çıkarak birçok farklı şekilde yaratılabilir. Bazı durumlarda, yukarıda da söylendiği gibi üretim sürecinin berraklaştırılması ve kamu değerinin kamu değeri zincirinin çeşitli aşamalarına nasıl ekleneceğini düşünmek gerekmektedir (Benington, 2011: 14). Kullanıcı memnuniyeti kamu değeri için çok kritik bir yer tutmaktadır. Bu, özel sektör hizmetlerinden etkilenen daha talepkâr bir toplum yapısının ortaya çıkmasıyla bağlantılıdır. Önceki yönetim anlayışlarında kamu hizmetlerinin halk üzerinde memnuniyet oluşturup oluşturumaması yeterince önemsenmemekteydi. Ancak kamu değeri anlayışıyla kamu hizmetlerinin halk üzerinde oluşturduğu memnuniyet duygusuna gereken önemin verildiği bir döneme geçilmiştir (Kelly vd., 2002: 11). Diğer yandan bir örgüt kültürü hangi hizmetlerin kamu değeri yaratma ya da yıkmada etkili olduğunu gösteren önemli bir ölçüttür (Kelly vd. 2002: 13).

Kamu değeri yaratmadaki ana fikir Moore’un birbiriyle entegre halde yürütülmesi gereken faktörlere dikkat çektiği ve “Stratejik Üçgen” (*Strategic Triangle*) (Bknz. Şekil 1) olarak adlandırdığı fikirdir (Alford vd., 2017: 590). Moore, bu stratejik üçgen ile kamu yöneticilerine yardımcı olan bir yönetim çerçevesi çizmektedir. Bu çerçeveye göre kamu yönetiminde üç temel bileşene uyulması gerekmektedir. İlk olarak herhangi bir strateji “kamusal olarak değerli” (*publicly valuable*) olmalıdır yani kamu değeri üretmelidir. İkinci olarak bu strateji “yetki çevresi (otorite, para gibi kaynakların akışını kontrol etme potansiyeline sahip birey ve grupların birleşimi)” (*authorizing environment*) tarafından “siyasi ve yasal açıdan desteklenmiş” (*politically and legally supported*) görülmelidir. Üçüncü olarak ise strateji “örgütsel olarak uygulanabilir/mümkün” (*operationally feasible*) olmalıdır. Bundan anlaşılan belirlenen hedeflerin pratiğe dökülebilecek uygun hedefler olarak seçilmesi ve örgütlerin de belirlenen hedeflere uygun yapıda olması gerektiğidir (Moore, 1994: 296; Moore, 1995: 23; Meynhardt vd., 2017: 139).

Kamu yöneticilerinin değer yaratmak adına bu üç çerçeveye uyması ve plan ve programlarını buna göre uyarlaması gerekmektedir; örneğin yönetici birkaç seçenek arasından en değerli olan hedefin operasyonel olarak uygulanamayacağını düşünüyorsa bu durumda hedef operasyonel

kapasiteye göre uyarlanmalıdır (Alford ve O’Flynn, 2009: 173). Stratejik üçgen kamu yöneticilerine kamu değerinin tanımının, kamu değerini tanımlama hakkı ve sorumluluğuna sahip siyasi yetki çevrelerine ve kamu değeri üretmek için yönlendirilmesi gereken bazı örgütsel ve operasyonel kapasiteye bağlı olduğunu hatırlatmaktadır (Moore, 2013: 104).

Şekil 1: Moore’un Stratejik Üçgeni



Kaynak: Moore, 2013: 103.

Moore, içerisine istenmeyen negatif sonuçlar ve maddi giderler gibi birtakım öngörülebilir sonuçların ve kamu değeri yaratmada etkisi olabilecek kaynakların listelendiği bir “kamu değeri hesabı /muhasebesi” (*public value account*) oluşturularak kamu değeri yaratmada kamu yöneticilerine daha düzenli ve sağlam bir yol çizmede ve bir yönetim stratejisi kolaylık sağlanacağını düşünmektedir. Kamu değeri hesabı ile yöneticiler geçmişte ne yapıldığını, nelerin değişmesi ya da korunması gerektiğini ve gelecekte ne yapılmak istendiğini daha net görebilirler. Felsefi olarak sağlam, politik olarak desteklenebilir, teknik olarak ölçülebilir olan bir kamu değeri hesabı, istenen sonuca ulaşmak adına gereken bir kamu değeri konseptinin, bir meşruiyet ve destek kaynağının ve operasyonel kapasitenin entegre olmasına yardım edebilir (Moore, 2013: 105). Bir kamu değeri hesabı, gereken bütün girdileri ve sonuçları dışarıdan görmenin ve kamu değeri yaratmanın önemli yollarından biri olarak görülmektedir. En değerli olana ulaşmak istemek ne kadar normal olsa da eldeki verilere uyularak gerçekçi olunmalı ve kaynaklar en etkili ve verimli şekilde kullanılmalıdır. Bu durumda eldeki kaynaklarla yapılması mümkün olan hedeflere ulaşmaya çalışmak, israf edilen kaynaklarla en değerli olana ulaşmaya çalışmaktan uzun vadede de olsa kanımızca daha fazla değer oluşturacaktır. Diğer yandan kamu değeri toplumların istek ve beklentilerine göre herhangi bir faaliyet gerektirmeksizin de yaratılabilir. Örneğin hesap verebilirlik anlayışının yönetimde hâkim olmadığı bir sistemde, hesap verebilirlik anlayışına önem verileceğinin belirtildiği bir söylem dahi değer oluşturabilecektir ya da buna benzer şekilde, kamu değerinin ölçülmesi ya da buna yönelik çalışmalar yapılması da kamu değeri yaratabilecektir.

Halkın düşüncesinin yeterince önemsenmediği eski yönetim anlayışlarının aksi yönde yapılabilecek her türden faaliyet halkın katılım konusundaki taleplerini karşılayacağı için ekstra kamu değeri üretecektir.

Kamu değeri farklı kurumlar ve aktörler tarafından farklı farklı değerler farklı şekillerde yaratılabilir ve kamu değerinin yaratılmasında bütün paydaşların etkisi bulunur (Gençosman, 2018: 55). Kamu değeri yaratımı konusunda Gençosman'ın verdiği çöp toplama hizmeti örneği kamu değerini anlamada önemli bir noktaya değinmektedir. GKY'de çöp toplama hizmeti devlet tarafından onun kurumları aracılığıyla net talimatlar doğrultusunda yerine getirilir. Çöp toplama hizmetinin belirlenen saatlerde belirlenen kurallar çerçevesinde yerine getirilmiş olması sonuç açısından yeterlidir. YKİ'de ise bu hizmetin kamu kurumları dışında farklı aktörler aracılığıyla da yerine getirilebileceği düşünülmüş, daha az kaynakla daha çok iş yapılması hizmetin görülmesinde önemli bulunmuştur. Kamu değeri söz konusu olduğunda ise hizmetin görülmüş olması ya da hizmetin etkin ve verimli bir şekilde az kaynakla görülmüş olması yeterli görülmemektedir. Çöp toplama saatleri, konteynırların ve çevrelerinin temizliği, geri dönüşüm gibi konuların halk tarafından nasıl karşılandığı, bu konulardaki fikirleri önem arz etmekte, fikirleri hizmetlerin görülmesinde etkili olmakta ve fikirleri kamu değeri yaratmada önemli bir adım olduğu için karşılıklı iletişime dayalı çok aktörlü bir sistem kurulması zorunlu hale gelmektedir (Gençosman, 2018: 67).

2.3.2. Kamu Değeri Kimler Tarafından Yaratılır?

Bütün kamu kurumları yalnızca bireyler için değil vatandaş yönüyle insanlar için de değer sunmayı amaçlarlar (BBC, 2004: 29). Kamu değeri anlayışına göre kamu yöneticilerinin temel hedefi uygun demokratik ve yasal otoriteyle (Prebble, 2012: 401) kamu değeri yaratmaktır (Moore, 1994: 296). Moore, kamu değerinin ne olduğunu tanımlamada ve kamu değeri yaratmada etkili olabilecek birçok kamu yöneticisi saymıştır. Buna göre kamu kaynaklarının dağıtımında ve hukuk kurallarının uygulamasında etkili bir konumda olan müdürler, başkanlar, valiler, belediye başkanları kamu yönetici olarak görülebilirken, bunların yanında siyasi yöneticilere ve onların kadrolarına destek sağlayan üst düzey memurlar, kamu kuruluşlarında finans ve personel sistemlerini tasarlayan, sürdüren ve işleten idare ve yönetim ofislerinde çalışanlar kamu yöneticileri olarak görülebilir (Moore, 1995: 2). Moore, kitabının yukarıda sayılan tüm kişilerle birlikte özellikle yönetimin her seviyesindeki yöneticilere yönelik olduğunu belirtmektedir (1995: 3). Kamu değeri kavramı Moore tarafından ilk ortaya atıldığı zaman kamu değerinin kamu kurumları ve personeli tarafından kamu hizmetleri sunarak yaratıldığı kabul edilmiştir. Kamu değeri kamu hizmetleri sonucunda oluşmaktadır ve hizmetler sonucunda halka hissettirdiği değer ve faydayı anlatmaktadır. Ancak kavram, zamanla dönüşerek daha katılımcı bir yapıya bürünmüştür, buna göre kamu değeri kamu kurumları, kamu personelleri, sosyal yapılar ve bireylerin ortaklığı sonucunda yaratılmaktadır (Erten, 2021: 122).

Meynhardt ve Fröhlich, bir nesnenin gerçekten nasıl ve kimin için değerli olduğunu anlamak adına insanları değer yaratmanın en yüksek hakemleri olarak ortaya atmışlardır (2019: 29). Özel sektörde mal ve hizmetlerin değerini belirleyen ve şirket faaliyetlerine meşruiyet kazandıranlar kendi paralarını nasıl ve hangi ürüne harcayacaklarına karar veren bireylerdir. Bireyler, şirketlerin ürünlerini satın almaya karar verdiklerinde ve aldıklarında bu o şirketin değerini ortaya koymaktadır. Kamu sektöründe ise vatandaşlar toplu olarak kamu kurumlarının sosyal amaçlarını tanımlamaktadır. Topluluğun sosyal sonuçlara ulaşmak için vergilendirmeye devam etme ve toplumsal sonuçları başarmak için kendini düzenleme isteği kamu değeri yaratır ve onu yaratmaya yardımcı olan kurumlara meşruiyet verir (Moore, 2013: 141). Kamu değerinin nihai belirleyicisi temsili demokrasinin eksik yapısıyla da olsa bir bütün halinde toplum olarak bizizdir (Benington ve Moore, 2011: 10; Moore, 2013: 141). Kamu değerinin nihai belirleyicisinin bireyler olduğunu düşündüğümüzde kamu değerinin bu bireyler özelinde olduğunu düşünürüz. Bu, kamu kuruluşları açısından verilen hizmetlere kolay ulaşmayı ve saygı ve adalet çerçevesinde muamele edilmeyi ifade etmektedir. Kamu değerinin belirleyicisi toplumun bütünü olarak düşünüldüğünde değer bireysel refahı, ortak iyiliği ve adil bir toplumu bünyesinde barındıran karmaşık kamu değeri boyutları açısından görülür (Moore, 2013: 106).

Kamu değeri halkın beklentilerinin daha iyi anlaşıldığı, kamu örgütleri, müşteriler, paydaşlar arasındaki örgütler arası iş birlikleriyle yaratılmalıdır. Halk artık siyasi temsilcileri tarafından söylenen her şeyi kabul etmeye istekli olan pasif bir yapıda değildir (Samaratunge ve Wijewardena, 2009: 315). Kamu değerini önceki yönetim anlayışlarından ayıran temel farklılık halka karşı bakış açısından kaynaklanmaktadır. Etkisiz ve pasif vatandaş fikrinden vatandaşın da kamu politikaları oluşturma süreçlerine dahil olduğu bir vatandaş fikrine geçişle birlikte vatandaşın da kamu değeri yaratan paydaşlar arasına dahil edilmesi bir zorunluluk haini almıştır (Karkın, 2015: 266). Kamu değerinde katılım ve birlikte üretim mantığı çok güçlüdür (Gençosman, 2018: 55). Bu mantığa göre de halkın beklentilerini belirleme ve sağlama adına hükümetler ve halk arasında bir diyalog ortamının kurulması gerekmektedir. Hükümet eylemleri, bu beklentilerin anlaşılması ve gerçekleştirilmesi yoluyla değer yaratmaktadırlar ve halkın bu değeri belirleme konusunda hem meşru hem de merkezi bir rolleri bulunmaktadır (Ryan, 2014: 36). Halka verilen bu rolle yönetim kavramını da çağrıştıran kamu değeri anlayışı, vatandaşlara sağlanan bu aktif ve katılımcı yapı ile kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artacağını savunmaktadır (Uysal, 2020: 127). Bu çerçevede kamu değeri örneğin, halk sağlığı seviyesini yükseltmek adına devletin kendisi, hastaneler, belediyeler ve bireylerin de katılımıyla oluşturulabilir (Spano, 2014: 364).

Paydaşların yer aldığı ortaklıklar genellikle hedef kitlelerin isteklerini daha iyi karşılamak için uyarlanmaktadır (Prebble, 2015: 479). Kamu değerinin halk ve yönetimler arasında ortak bir çabayla oluşturulabileceği gerçeği özellikle sonuçlar noktasında belirgin bir hale gelmektedir. Hükümet ve yönetimler tek başlarına düşük suç oranlarını ve sağlık sistemini sağlayamazlar, bu durumda toplumsal ilke ve değerler oldukça önemli bir konumda bulunmaktadır (Kelly vd., 2002:

16). Müzakere ortamının yaratıldığı daha demokratik bir toplum ve yönetimde, kamu yöneticileri halkın istek ve tercihlerine daha kolay ulaşabilmekte, bu ilgi ve istekleri karar alım süreçlerine daha iyi kaynaştırmakta ve halka daha bilinçli bir şekilde hizmet sunabilmektedir (Bryer ve Şahin, 2012: 931). Halk, kendilerinin de dahil olduğu böyle bir süreç sonunda kamu değeri yaratma adımlarına katılmış bulunmaktadır. Kendilerinin katıldığı bir hizmet sürecinin halk üzerinde daha fazla kamu değeri oluşturacağı açıktır.

Kısacası kamu değeri sadece kamu örgütleri ve hükümetler tarafından yaratılmamaktadır ancak yönetim kademesinin yönlendirici rolü olmadan da yaratılamaz. Kamu değeri çıktıları özel sektör, gönüllü örgütler, sivil toplum kuruluşları ve sivil toplumla yeni bir etkileşim türüyle yaratılabilir. Hükümetlerin rollerinden birisi stratejik öncelikler ve amaçlar doğrultusunda bu paydaşlar arasındaki koordinasyonu ve iş birliğini sağlamak ve aracı rolü üstlenmektir (Benington, 2011: 13/16). Kamu değeri, tıpkı kültürel değerler gibi süregelen bir diyalog süreci ile oluşturulmaktadır (Benington, 2011: 10). Kamu değeri örgütler ve onların hedef kitleleri yani halk arasındaki ilişkiyi ve gelişim potansiyellerini ortaya çıkarır. Kamu değeri, örgütlere kendi toplulukları ile daha iyi bir uyum sağlamasına yardımcı olabilme kapasitesine sahip bir kavramdır (Meynhardt vd., 2017: 143). Bu uyum ile de kamu değeri politika geliştirme döngüsünün her aşamasında karar süreçlerini, karar alımlarını ve bu işleri yürüten yöneticileri bilgilendirmede yeni teknik ve yaklaşımlar sağlayabilir (Kelly vd., 2002: 31). Kamu değeri, değişen yönetim yapısı ve çerçevesiyle ihtiyaç ve isteklerin sürekli biçimde değiştiği bu belirsizlik ve karmaşıklık ortamından bizi çıkarmaya yarayacak bir rehber olarak işe yarayabilir. Kamu değeri halkın, toplumların ve yönetimlerin yüzleştiği bu karmaşıklığın ve problemlerin basit değil karmaşık, iyi huylu değil “karmaşık/kötü huylu” (*wicked*) ve türdeş değil çeşitli bir yapıya sahip olduğunu kabul etmekle işe başlamaktadır (Benington ve Moore, 2011: 13). Yönetimlerin bu değişimi kavrayamadığı ve problemleri çözmede yetersiz kaldığı bu zaman diliminde yeni yaklaşımlar edinilmeli ve bu yapıya göre şekil alabilecek yeni anlayışlar kabul edilmelidir. Bu noktada kamu değeri var olan bu eksiklikleri, güncel kalmaya istekli, bütün paydaşları düşüncelerinin duyulmasına imkân veren bir ortama davet eden katılımcı yapısıyla başarabilecektir. Bu yapı hem kamu değeri teorisi sayesinde oluşur hem de sonucunda yine kamu değeri oluşmasına vesile olur.

Kamu değeri düşüncesi ve kamu değeri faaliyeti, karmaşık problemler ve çoklu sınırlar arasında karşılıklı bağlantılar, bağımlılıklar ve etkileşimleri çözümleme ve anlamlandırmayı içerir ve bu farklı sınır ve aktörler arasında şunlar sayılabilir: Farklı sektörler arasında (kamu, özel gönüllü vb.), farklı yönetim seviyelerinde (yerel, bölgesel hükümetler vb.), farklı hizmetler arasında (eğitim, sağlık vb.), siyasi, idari ve toplumsal liderlik ve süreçler arasında... (Benington ve Moore, 2011: 15). Kamu değeri bu aktör ve sınırlar arasında oluşturulabilir ve bu sayede yöneticiler problemleri daha kolay bir şekilde çözüp kamu değeri yaratabilirler.

2.3.3. Yaratılan Kamu Değeri Nasıl Ölçülür?

Kamu değeri alan yazımında, kavramla alakalı kuramsal boyutta çalışmalar olmasına rağmen ölçülmesine dair çok fazla çalışmanın olmadığı görülmektedir (Ertem, 2021: 106). Kamu değeri sadece girdi ve çıktıların veya girdi-çıkıtı oranlarının ve üretkenliğin değil sonuç ve süreçlerin de önemi üzerine odaklanmanın altını çizmektedir. Kamu değeri yaratımı paydaşların yardımı ile girdilerin faaliyetler ve süreçler aracılığıyla çıktı ve sonuçlara dönüştüğü açık bir sistem olarak hayal edilebilir. Bu açık sistem içerisinde kamu değeri değerlendirilmesi halkın memnuniyetini de içerir ancak kamu değeri çıktı ve sonuçlarının ekonomik, sosyal ve kültürel değerlerle de ifade edildiğinden bu memnuniyetten daha fazlasını anlatmaktadır, bu nedenle kamu değerinin yalnızca halkın memnuniyetiyle ölçülmesi kolay değildir (Benington, 2011: 15). Ancak kamu değeri, kimler tarafından hangi değerlerin yaratıldığına odaklandığı için stratejik planlamada ve kamu hizmetlerini geliştirmede bir araç olarak kullanılabilir (Benington, 2011: 16). Kamu değerinin ölçülmesinde ilk olarak yapılması gereken şey ölçülmesine dair olan nedenlerin ortaya konulmasıdır. Daha sonrasında kamu değerinin hangi açıdan ölçüleceği ve bunun nasıl yapılacağı üzerine yoğunlaşılmalıdır. Kamu değeri yaratma noktasında birçok aktör (çoklu örgütler) yaratım işine dahil olsalar da kamu değerinin ölçülmesi bireysel örgüt seviyesinde gerçekleşebilir (Spano, 2014: 369). Bu durumda kamu değerinin hangi seviyede ölçüleceği ya da en iyi hangi şekillerde ölçüleceği, üzerine odaklanılması gereken konular halini almaktadır.

Kamu değerinin varlığından kamu kurumlarının ya da kamu yöneticilerinin ölçülebilen bir hizmet ürettiği durumlarda söz edilebilir. Ancak kamu değerinin nasıl ve hangi araç ve yöntemlerle ölçüleceğine dair fikir birliği bulunmamaktadır ve kamu değerini ölçmeye yönelik olarak farklı çalışmalar bulunmaktadır (Çelik ve Akça, 2021: 390):

Kamu değerinin ölçülmesi noktasında Moore (2003), BBC (2004), Hills ve Sullivan (2006), Talbot (2008), Bozeman (2009), Bracci, Gagliardo ve Bigoni (2014) gibi akademisyenler ve kamu kurumları tarafından yapılan birden fazla önemli özgün çalışmalar bulunmaktadır. Dolayısıyla; “program değerlendirmesi”, “etki analizi”, “fayda-maliyet analizleri”, “dengeli puan kartları”, “performans ölçüm sistemleri”, “rakip değerler yaklaşımı” gibi birçok yöntem kamu değerinin ölçülmesinde kullanılmaktadır.

Kamu değerinin ölçülmesine dair olan eksikliklerin fark edilmesiyle birlikte Moore bir çalışma yapmış ve öncesinde Kaplan’ın yaptığı çalışmayı kamu değeri çerçevesinde yenilemiştir. “Dengeli Puan Kartı” (*Balanced Scorecard*)’nı kamu değerine uyarlamışlar ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için bir kamu değeri kartı oluşturmuşlardır (Moore, 2003). Yöneticilerin gelecekte kamu değeri yaratmaları için gereken stratejilerini uygulamak için, bir kamu değeri hesabından öte bir performans ölçüm ve yönetim sistemine ve kamu değeri hesabı yerine bir kamu değeri puan kartına ihtiyaçları olacaktır. Kamu değeri puan kartı bir yöneticinin belirli bir durumda elinde soyut halde bulunan kamu değeri yaratma vizyonunun nasıl somutlaşacağını anlamasına, bu doğrultuda çabalamasına yardımcı olabilecektir. Kamu değeri puan kartı yöneticilerin kamu değeri

oluşturmasında, kendilerine koydukları hedefi takip etmelerinde ve bu hedefi geliştirmelerinde, nihai olarak oluşturulan değerin ölçüsünü anlamalarında etkili olacaktır (Moore, 2013: 126). Kamu değeri hesabıyla kamu değeri puan kartı arasındaki fark puan kartının meşruiyet ve destek oluşturacak ve istenen sonuçlara ulaşmayı sağlayacak operasyonel kapasiteyi geliştirebilen çabaları takip eden ölçümleri içermesidir (Moore, 2013: 127).

2008 yılında da Talbot kamu değerini ölçme amaçlı bir çalışma yapmıştır. “Rekabet Eden Değerler Çerçevesi” (*Competing Values Framework*)ni kamu değeri ölçme temelli kullanmış ve bu çalışmada iş birliği, yaratıcılık, kontrol ve rekabet olmak üzere dört ilişkili bölüm belirleyerek her kuruluşun bu dört ilişkili bölüme ait özellikleri olduğunu belirtmiştir. Bu ilişkili bölümler altında da “Güven ve meşruiyet” (*Trust and Legitimacy*), “Bütünlük” (*Collectivity*), “Güvenlik” (*Security*), “Kişisel Fayda” (*Personal Utility*) ve “Otonomi/Bağımsızlık” (*Autonomy*) olmak üzere beş boyut belirtmiştir. Bu beş boyut altında da toplamda on altı olmak üzere değerler belirtmiştir. Bu çalışmada genel güven ve meşruiyetin diğer değerler arasında öncelikli olduğunu çünkü bu değerler olmadan diğer hiçbir değer gerçekleşemeyeceğini belirtmiştir. Bu çalışmada bir kuruluşun genel güven ve meşruiyetinin ise birkaç şekilde ölçülebileceğini söylemiş ve bunlar arasında paydaş, kullanıcı ve kamu anketlerini saymıştır. Talbot bu çalışma ile rekabet eden değerleri tanımanın ve bunları kamu hizmetlerinde kurumsal başarının ölçümüne uygulamayı ve bu yolla kamu değerini ölçme problemini ele almak istemiştir (Talbot, 2008).

Meynhardt ise kamu değerini belirleme noktasında İsviçre ve Almanya’da kamu ve özel sektör örgütlerinin halk üzerinde oluşturduğu değerleri belirlemiş, gerçekleştirdiği anket çalışması ile bir “Kamu Değeri Haritası” (*Public Value Atlas*) oluşturmuştur (Uzun ve Demir, 2019: 85). Kamu değeri haritası örgütlerin ortak iyiye nasıl katkı sağlayacaklarını belirten bir deneysel veri seti sağlayarak topluma olan örgüt katkılarını şeffaf hale getirmektedir. Böylece toplumun sesinin çıkmasına ve toplum ve diğer paydaşlar arasında bir diyalog ortamının oluşmasına yardım etmektedir (Meynhardt vd., 2017: 150). Meynhardt yaptığı kamu değeri puan kartı ile kamu yöneticilerinin kullanabileceği bir yol haritası çizmiştir. Buna göre yaptığı çalışmadaki temel ihtiyaçlarla temel değerler arasındaki bağlantıyı incelemiş, ifadeleri “ahlaki-etik” (*moral-ethical*), “hazcı-estetik” (*hedonistic-aesthetical*), “faydacı-enstrümental” (*utilitarian-instrumental*), “siyasal-sosyal” (*political-social*) olmak üzere 4 boyut altında toplamıştır. İnsanlık onuru, güvenilebilirlik, vatandaş katılımı, sürdürülebilirlik, açıklık gibi birçok temel değer belirlemiş ve bireylerde en yüksek kamu değerini neyin oluşturduğunu bulmaya çalışmıştır. Buna göre kişisel ihtiyaçların daha yüksek tatmini kamu değerlerinden en yüksekini oluşturmaktadır (Meynhardt, 2009: 203).

Kamu değeri yaratma, sadece bir kuruluşun kamusal değer üretilip üretilmediğini anlatmamaktadır. Kurumlar ve yöneticiler sahip oldukları vizyona ulaşılması için gereken politik ve operasyonel adımların atılıp atılmadığını da anlayan bir dizi ölçümle hareket ettiklerinde kamu değeri yaratma ihtimali de gittikçe artacaktır (Moore, 2013: 130). Kamu kurumları ve yöneticiler

sahip oldukları vizyonla yine sahip oldukları ve güttükleri amaçlar doğrultusunda birtakım faaliyetler yürütmektedirler ve böylece sürekli bir şekilde kamu değeri yaratma hedefinin peşinde koşmaktadırlar. Ancak yaptıkları faaliyetler hakkında bir geri dönüş ya da genel bir değerlendirme olmadan uzun vadede etkin ve verimli çalışılıp çalışılmadığını anlamak çok zor olacak ve süreçlere ve sonuçlara bağlı değer oluşup oluşmadığı anlaşılamayacaktır (Moore, 2013: 198). Kamu kurumlarının ve yöneticilerin yarattığı nihai kamu değeri örgütlerin kendi sınırları içerisinde bulunamaz. Kamu değeri hizmetlerin ve diğer faaliyetlerin halk üzerindeki memnuniyet seviyesini öngördüğü için örgütlerin kendi sınırları dışına çıkıp kamu değeri yaratıp yaratmadıklarını ya da ne kadar yarattıklarını anlamaları gerekmektedir (Moore, 2013: 205). Bu durumda hangi alanlarda ne tür yeniliklerin yapılması gerektiğini, hangi alanlarda hangi tutumlardan kaçınılması gerektiğini ve hangi faaliyet ve söylemlerin kamu değerini tahrip edeceğini takip etmek adına kamu, kurum ve yöneticilerinin kamu değerini ölçmeleri ve bu doğrultuda performans değerlerini anlamaları gerekmektedir. Bu durumda kamu değerini ölçmek, yaratılıp yaratılmadığını anlamak aslında bütün yönetim kademelerindeki bütün yönetim aşamaları için elzem hale gelmektedir.

2.4. Kamu Yararı ve Kamu Değeri Kavramları Arasındaki Farklar

Kamu yararının hangi hizmetlerde olduğu, kamu yararının ne şekillerde oluşturulabileceği ya da hangi hizmetle ne kadar kamu yararı oluşturulabileceği gibi konuların karar vericisi ve uygulayıcıları olarak görülenler kamu yöneticileri ve siyasilerdir. Kamu yönetimi anlayışının ne kadar değişime uğradığının, katılım mekanizmasının ve şeffaflık, hesap verebilirlik gibi ilkelerin ne kadar değerli olduğunun konuşulduğu bir yönetim döneminde bulunmaktayız. Ancak, halk için neyin yararlı olduğu kararının siyasilere ve yöneticilere bırakılmasının bize şu anki yönetim anlayışının geleneksel yönetim anlayışına ne kadar benzediğini gösterdiği kanısındayız.

Yine kamu yönetimi tarihi boyunca da kamu yönetiminin nesnesi olarak görülen kamu ve kamu yararı kavramları sürekli yeniden tanımlanmış ve dönem dönem anlamca farklılaşmalar ve değişimler meydana gelmiştir. Ancak kavramların içerik itibarıyla dönüşümünden ziyade kavramların öznesini kimin oluşturacağı tartışılmıştır (siyasiler mi bürokratlar mı?) (Bayırbağ ve Göksel, 2013: 156). Esas rolde kimin olduğu tartışmasına halkın dahil edilmediği görülmektedir. Halk, kamu yararı gibi hayatının temelini etkileyen bir kavramda söz sahibi değildir. Buna rağmen, kamu değerinin nasıl, ne şekilde, hangi hizmetler aracılığıyla ve ne kadar oluşturulduğunun asıl belirleyicisi halktır. Halkın değer yargılarına ve beklentilerine, zihnindeki yapılara göre şekillenen değerler varış noktasında kamu değerini belirlemektedir. Böylece kamu yararını siyasilerin ve kamu yöneticilerinin belirlediği bir yönetim anlayışından, kamu değerini halkın belirlediği bir başka yönetim anlayışına geçiş olmuştur. Bu geçiş de kamu hizmetlerinin nihai hedefinin kamu yararı değil kamu değeri yaratmak olduğu bir başka anlayışa geçişi göstermektedir.

Kamu yararı uzunca bir süre kamu yönetimi alanında çok etkili olmuş, kamu yönetiminin ve devletin temelinde görülmüş bir kavramdır. Ancak günümüzdeki yeni kamu yönetimi çağında kamu yararı kavramının yerini kamu değeri kavramı almaya başlamıştır (Çolak, 2021: 343). Kamu yararı gibi kavramlarla karıştırılsa da kamu değeri kavramı kamu yöneticilerinin ilgili tüm paydaşlarla iletişimini gerektiren ve karşılıklı müzakere ortamında gerçekleştirilebilecek bir kavramdır (Gençosman, 2018: 35). İki kavram karşılaştırılacak olursa kamu yararı toplumun genelinin yararını gözetmeyi ve bunu gerçekleştirmek adına ortaya koyulan çıktıları anlatmaktadır. Kamu yararı sıklıkla politikacıların yaptıkları eylemleri ve faaliyetlerinin meşru olduğunu göstermek ve politikayı idealize etmek adına başvurdukları bir kavram (Alford ve O’Flynn, 2009: 176) olarak göze çarpmaktadır. Kamu değeri kavramı ise kamu kurumlarının kamu hizmetleri ve diğer faaliyetleri aracılığıyla ürettikleri çıktılarından ziyade sonuçlarına ve bunların hedef kitle üzerinde oluşturduğu memnuniyet hissine odaklanmaktadır (Çolak, 2021: 343). Kamu yararı kamu değeriyle ortak yönleri sahip olsa da ya da bu iki kavram anlamca birbirine yakın olsa da kamu yararı değerin kendisi hakkında olmaktan ziyade insanların bir şeye değer vermesindeki neden olarak göze çarpmaktadır. Kamu yararı insanların bir şeye kendilerine yararlı oldukları için değer vermesini anlatır. Kamu değeri, kamu yararında olduğu gibi kamu sektörü yöneticilerinin ve karar vericilerinin insanlar için neyin iyi olduğunu varsaymasına değil, insanlar için neyin değer oluşturduğuna odaklanmaktadır (Alford ve O’Flynn, 2009: 176).

Kamu yararının aksine kamu değeri daha fazla aktörü (halk dahil) bünyesine dahil eden, geniş, çok yönlü ve halka da odaklanan bir kavramdır. Bir yönetimin, yurttaşı/halkı plan ve programlarının merkezine koyup koymadığı, o yönetimin söylem ve pratiklerinde bulunabilir ve yurttaş odaklılık, yalnızca yurttaşa yönelik olarak kurulan bir kuruluşla sağlanamamaktadır. Yurttaş odaklılığı sağlamak için, yönetimin yurttaşı planlarının ve programlarının merkezine koyması, yalnızca sözde değil özde de yurttaşların fikir ve kararlarına önem vermesi gerekmektedir, dolayısıyla yurttaş odaklı bir yönetim, kamu yararını belirleyen demokratik mekanizmalarla organik bir bağ içerisinde bulunmalıdır (Yıldırım, 2009: 108). Ancak bir adım ileriye gidip, geriye bakıldığında içinde bulunmak istenilen katılımcı yönetimlerin “halk için karar verme” anlayışından uzaklaşmaya başladığı görülmektedir. Halk için yararlı olana onun adına başkaları tarafından karar verilmesi, halkı yani yurttaşı merkeze alma anlayışından uzak bir durumu simgelemektedir. Bu durumda, bahsedilen yurttaş odaklılığı en iyi şekilde sağlama adına, halkın fikirlerini öğrenmeye ve bu fikirlere uygun olarak kendi değişimini sağlamaya hevesli yönetim ve yöneticiler diğer yönetim ve yöneticilerden bir adım öne çıkmaktadır. Bu anlamda, halkı yönetim mekanizmasına en iyi şekilde dahil etmeyi içeren yönetim anlayışı, onun fikirlerine önem veren kamu değeri anlayışı ile güçlü bir bağlantı kurmuş olmaktadır.

Kamu yararı, siyasilerin topluma bakışını göstermekte ve siyasilerin herhangi bir şekilde yozlaşması direkt olarak kamu yararı mitinin bozulmasına ve anlamca içinin boşaltılmasına neden olmaktadır (Dik, 2005). Kamu yararı, kamu hizmetlerine bağlı olarak siyasiler ve kamu yöneticileri

tarafından üzerinde karara varılan ve onların eylem ve işlemleriyle hayata geçirildiği düşünülen bir kavramdır. Kamu yararının oluşup oluşmadığına karar verenler, bahsettiğimiz bu kişilerdir. Katılım mekanizması ne kadar geliştirilirse geliştirilsin, halk yönetim süreçlerine ne kadar dahil edilirse edilsin, kamu yararının oluşup oluşmadığına ya da nasıl oluşturulacağına dair sorular halka değil bahsedilen bu kişilere yöneltilmektedir. Ancak halkın ne istediği ve ne düşündüğü öğrenilmeden kamu değeri oluşup oluşmadığını öğrenmek mümkün değildir. Halk, kamu yararının nesnesiyken kamu değerinin öznesidir, doğal olarak öznesi bulunmadan kamu değerinin oluşması beklenemeyecektir.

Herhangi bir kamu hizmeti sunulmadan önce istenen etkileri oluşturup oluşturmadıkları ve halkın bu hizmetlere nasıl yanıt verdiklerinin analizinin iyi yapılması gerekmektedir. Kamu hizmeti sunumlarının analizindeki geleneksel yaklaşım halkın siyasalara nasıl tepki gösterdiğini öğrenmek ve farklı kamu hizmeti ve programlarından kimlerin ne kadar yararlandığını ölçmektir (Besley ve Ghatak, 2007: 129). Kamu hizmetlerinde halkın tepkisini öğrenmek, gelecekte yapılacak plan ve programların halkın istek ve şikayetleri doğrultusunda şekillenmesi ve bu yolla da maddi kaynakların doğru yönde harcanması için doğru bir adım olacaktır. Gündelik yaşamda ne türden faaliyetlerin eksikliğinin hissedildiğinin öğrenilmesi, tatmin edici bir hizmet sunumu açısından oldukça faydalı olacaktır. Ancak, değişen yönetim anlayışı halkın sadece yol, su, elektrik gibi hizmetlerden daha fazlasını beklemesi sonucunu doğurmuştur. Yöneticilerin bilgileri paylaşmaya gönüllü, nasıl ve niçinleri açıklamaya istekli oluşlarının sadece gösterge ve imaları dahi halk üzerinde bir değer oluşturmaktadır. İçine kapalı, cevap vermekten hoşlanmayan, cevap verdiğinde lütfettiğini hissettiren eski yönetim anlayışı, bu davranışların aksine dair olan hareketlerin normalden de değerli hissettirmesine yol açmıştır. Bu ve bunun gibi birtakım iyi yönetim ilkelerinin varlığının, iyi yönetim ilkelerinin yerleştiği yönetim anlayışlarının hâkim olduğu farklı ülkelerde farklı değerlere yol açabilme ya da daha az değerli görülebilme ihtimali bulunmaktadır. Önceden eksikliği hissedilen bu ilkelerin şu anki varlığı, bu ilkelerin normal üstü değerli görülmesine yol açabilmektedir. Böyle bir ortamdaki hizmetlerin, siyasiler tarafından ve özellikle halktan uzaklaşmış siyasiler tarafından belirlenen kamu yararı ilkesine göre giderilmesi ihtimali düşüktür. Anlatılmak istenen, kamu yararı kavramının gereksiz ve ikame edilmesi gereken bir kavram olduğu değil, tek başına katılımcı bir yönetimi sağlamadaki yetersizliğidir.

Kamu yararı kavramı da aslında kamu yönetimi gibi ve kamu yönetimindeki birçok kavram gibi dönüşüm geçirmektedir. Kamu yararı kavramı İlk ve Orta çağdaki ortak iyi/yarar kavramından başlamak üzere, 1789 Fransız Devrimi'nin etkisiyle, GKY'nin ve daha sonrasında YKİ düşünce yapısının etkisiyle ve en nihayetinde bu anlayışlardan sonra ortaya çıkan YKİ sonrası kamu yararı anlayışlarının etkisiyle dönüşüm geçirmiş bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu değeri ile birlikte de kamu yararı daha çok sivil toplum, devlet, özel sektör ve halk temelinde karar verilen demokratik ve katılımcı bir yapıya bürünmüştür (Özalp, 2020: 258). Kamu değeri, kamu yararı kavramının çağdaş ifadesi olarak göze çarpmakta ve kamu yararı anlayışında olmayan katılım

mekanizmasını bünyesine dahil etmektedir (Çolak, 2021: 344). Sadece siyasilerin ve yöneticilerin yer aldığı tek taraflı bir yönetimin günümüz beklentilerini karşılamada yetersiz kalacağı ortadadır. Burada devreye giren kamu değeri kavramı ve kamu değeri anlayışındaki çok aktörlü yapı bu beklentileri karşılamada bir adım öne çıkmaktadır. Buradan yola çıkarak kamu değeri için “yeni kamu yararı” ifadesi kullanılabilir.

Burada kamu yararı ve kamu değerinin özünü anlamak adına şöyle bir örnek verilebilir (Çolak, 2021: 356): Trafikteki sıkışıklığı önlemek adına bir kamu hizmeti yapıldığını ve bir köprü kurulduğunu düşünelim. Trafik sıkışıklığını önleme adına yapılan bu hizmet kamu yararı adına yapılmıştır. Ancak kamu değeri, kamu yararının bir adım ötesine geçer ve köprüye değil trafik sıkışıklığının önlenmesinin ya da önlenmemesinin halkta oluşturduğu fikre değer verir. Bu durumda bu hizmet kamu yararı amacıyla yapılmış ve bir çıktı (köprü) elde edilmiş dahi olsa sonuç halkı memnun etmediyse ve trafik sorunu çözülmediyse kamu değeri yaratılamamış demektir.

Kamu değeri daha önce de söylendiği gibi farklı durum ve ihtiyaçlara göre değişebilir. Farklı bir durum ve koşulda kamu değeri yaratabilecek bir hizmet ya da söylem, halkın öncelik sırasından dolayı değer yaratmayabilir ya da potansiyelinden daha az değer yaratabilir. Örneğin, sokak güvenliğinin sağlanması ve peyzaj düzenlemesi olmak üzere iki kamu hizmeti düşünüldüğünde bu hizmetlerin ikisinin de kamu değeri yaratabileceği ortada olan bir durumdur. Ancak sokak güvenliğinin sağlanmadığı bir ortamda yapılan peyzaj düzenlemeleri potansiyelinden daha az değer üretebilecektir. Bu durumda kamu değeri bireylerin ve toplumların ihtiyaçlarına ve gerekliliklerine göre hizmet bazında seviye seviye değişen bir yapıya bürünmektedir. Bu doğrultuda, kamu hizmetlerinin halk üzerinde yarattığı memnuniyet oranı halkın ilk aşamada ihtiyaçlarına, daha sonrasında ise beklenti, zevk, eğitim ve kültür gibi öğelere göre değişebilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİNİN TEORİK OLARAK İNCELENMESİ VE ÇALIŞMANIN METODU

Bu kısımda kamu hizmetlerinin geçirdiği dönüşümün nedenleri incelenirken bir yandan da bu hizmetlere iyi yönetim ilkelerinin nasıl eklemelendiği gösterilmeye çalışılacaktır. İyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisi teorik açıdan savunulduktan sonra, bu savunmadan yola çıkarak anket ifadelerinin oluşturulma yöntemi anlatılacaktır.

3.1. Kamu Hizmetlerinin İyi Yönetişim İlkelerini İçerecek Şekilde Dönüşümü

Yukarıda anlatıldığı gibi, kamu yönetimi ve bu çerçevede kamu hizmetleri yıllar içinde farklı yönlemlere evrilmiştir. Peki, kamu hizmetlerinin bu şekilde dönüşümüne neden olan etkenler nelerdir? Bu etkenler arasında dünyada egemen olan iktisadi düşüncenin değişmesinden kamu yönetimindeki değişimlere kadar ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişimlerden küreselleşme ve postmodernizme (Uysal, 2013: 9) ve demokrasi düşüncesinin içeriğinin zenginleşmesine kadar (Altın, 2013: 110) ulus devletin yeni bir yapıya bürünmesinde etkili birçok etken sayılabilir. Bu etkenler bir yandan kamu yönetimini ve devlet yapılarını değiştirirken kamu hizmetlerinin de yapılarının değişmesine neden olmaktadır. Ancak öncesinde de sayılan kamu hizmetlerinin en temel gereklilikleri arasında görülen düzenli ve sürekli bir şekilde yapılması ilkesi, nitelikli kamu hizmeti için tek başına yeterli değildir. Bu doğrultuda, kamu hizmetlerinin toplumsal faydayı sağlama adına (Göküş, 2010: 196) belirtildiği üzere zamanın şartlarına, çağın gereksinimlerine ve halkın beklentisine göre de değişmesi gerekmektedir (Çırakman, 1976: 84). Bu çerçevede kamu hizmetlerindeki değişimlerin yönü şu şekilde sıralanabilir (Altın, 2013: 111):

1. Kamu hizmetinin sunulmuş yönteminde meydana gelen değişiklikler. Bu değişimler altında yönetim ve yönetim kavramının getirdiği ilkeler ile hizmet standardının değiştirilmesi, hizmette yerellik ilkesi, hizmet standardını belirlemek ve E-Devlet uygulamaları sayılabilir.
2. Kamu hizmetinin niteliğindeki değişimler. Bu değişimler altında vatandaşların beklentisindeki farklılaşma ve hayat şartlarındaki değişimler nedeniyle hizmetlerin kalitesindeki artış sayılabilir.
3. Kamu hizmetinin kapsamında meydana gelen değişiklikler. Bu değişimler altında geleneksel olarak devlet tarafından sunulan hizmetlerin özel sektöre gördürülmeye başlanması ve kamu hizmetlerinin sayısındaki azalış gösterilebilir.

4. Kamu hizmeti kavramında meydana gelen değişimler. Bu değişimler altında ekonomik yarar hizmetleri ve evrensel hizmet gibi yeni hizmet çeşitleri gösterilebilir.

Kamu kuruluşlarının kendilerini güncellemek ve çağa uydurmak adına en temel problemlerinden birisi hizmet sunumundaki kalitesizlik ve eksikliklerdir. Kamu kurumlarının yeterince iyi hizmet verememelerinin ise birkaç nedeni bulunmaktadır (Özer vd., 2016: 318). Bu nedenler arasında kamu kurumlarının atalet içinde hantal bir yapıya bürünmüş olmaları, kamu kaynaklarının hizmetleri iyileştirmek yerine sayılarının çoğaltılmasına ayrılması, başarısızlığın ciddi cezalarının olduğu bir yönetim çevresinde yöneticilerin risk alma isteklerinin düşük olması gibi nedenler sayılabilir. Ancak, özellikle son yüzyılın içerisinde iktisadi, toplumsal vb. alanlarda yaşanmakta olan değişimler kamu kuruluşlarının iç yapılarını ve hizmet sunma biçimlerini de değişime itmiştir, küreselleşme adı verilen bu değişim döngüsü ve teknolojinin gelişimi, yönetim yapılarında da değişime neden olmuş (Korkut vd., 2015: 131; Özer vd., 2016: 319), küreselleşme süreci dünyanın farklı yerlerindeki toplumlarda vatandaşların beklentilerinin farklılaşmasına neden olan kültürel, siyasal ve ekonomik değişimlere yol açmış, kamu hizmetlerinin hem yapısal hem de içerik olarak dönüşmesine etki etmiş (Kırışık, 2013: 285), sayıca az ve nitelikçe düşük hizmetlerin oluşturduğu memnuniyetsizlik, vatandaşların sayıca daha fazla ve nitelikli hizmet talep etmelerine neden olmuştur (Göküş, 2010: 194/214). İnsanların hayattan beklentileri ve hayattaki ihtiyaçları değişmiş, hayat standartlarında değişimler olmuştur. Kamu yönetiminin içinde yer aldığı çevre büyük bir değişim yaşamış, bu doğrultuda geleneksel yönetim anlayışı ve sunduğu hizmetler hem kalite hem de sayı bakımından eksik ve yetersiz bulunmuştur (Denek, 2019: 419). Böylece kamu yönetimi kamu hizmetlerini gerçekleştirdiği çevreye ve bu çevrede meydana gelen her türden (kültürel, toplumsal, teknolojik...) değişime uyum sağlamak zorunda kalmıştır (Kırışık, 2013: 288).

Kamunun yönetim şeklinin ve doğal olarak kamu hizmetlerinin bunca dönüşüm geçirdiği bir dönemde kamu hizmetlerini tek bir merkezden, tek bir çerçeveden ya da tek bir bakış açısından yürütmek de mantığa aykırı hale gelmektedir. Bu durumda, farklılaşan hizmet beklentilerini sağlama ve işlevselliği artırma adına idarenin merkez örgütüne mahalli idareler (il özel idareleri, belediyeler, köyler) gibi kurumlar da dahil olmaktadır (Çırakman, 1976: 81). Kamu hizmetlerinin pek çok gerçekleştirme biçimlerinden birisi de yerel yönetimler aracılığıyla verilen yerel kamu hizmetleridir (Karahanoğulları, 2001: 23). Çağdaş toplumun isteklerini karşılama doğrultusunda sayıları gittikçe artan kamu hizmetlerini karşılama adına daha fazla sayıda ve daha nitelikli kamu kurumlarına ihtiyaç vardır. Bu kurumlar hem hizmetlerin sayı olarak karşılanması hem de daha etkin yöntemlerin uygulanmasında önemli bir yer tutmaktadır (Çırakman, 1976: 94). Kamu hizmetlerinde etkinliği, verimliliği ve sürati arttırmanın bir yolu da yerelleşmedir (Korkut vd., 2015: 131). Günümüzde, devlet yönetimindeki ve kamu hizmetindeki geleneksel hükümet kontrollerinin işe yarayamayacağı bir siyasa yapım sürecine evrilmiş halde bulunmaktadır. Yerelleşme, geleneksel hükümetme modellerinin yerini giderek daha fazla almakta ve katılım ve etkileşimin önemli olduğu bir yönetim çevresine geçmiş bulunmaktadır (Denhardt ve Denhardt,

2003: 4). Kamu hizmetlerinde yerelleşme ile yerel yönetimler vatandaşların günlük yaşamını idame ettirmelerinde ve kaliteli bir yaşam sürmelerinde etkili bir aktör haline gelmektedir. Küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile yerel yönetimler vatandaşlara daha çok hizmet sunmaya başlamış ve bu doğrultuda bu hizmetleri sağlama adına hizmet yetkilerinde, merkezden yerel yönetimlere doğru bir akış olmuş (Göküş, 2010: 205; Sezer ve Vural, 2010: 213), yerel yönetim birimleri hizmet sunumu açısından halka yakınlıkları dolayısıyla ön plana çıkmaya başlamışlardır (Göküş, 201: 206; Kırıışık, 2013: 286). Refah devletinde kamu hizmetlerinin çoğunun merkezi yönetim tarafından yürütülmesi durumu, YKİ ve sonrasında ve yönetişim anlayışıyla beraber yerel yönetimlerin de hizmet sunumunda çok ciddi görevler edindiği bir duruma doğru evrilmiştir. 1970 ve 1980'lerden sonra ortaya çıkan liberal politikalar ve devletin küçültülmesi düşüncesine, desantralizasyon (yerelleşme) düşüncesi de eşlik etmiştir ve yerel yönetimler bu çerçevede daha fazla görev ve hizmet üstlenmişlerdir (Sezer ve Vural, 2010: 204). Bu çerçevede halkın beklentisini karşılama adına yerel yönetimler güçlendirilmeli (Karayel, 2019: 2), yerel yönetimlerin daha etkin olduğu bir yönetim anlayışına ve hizmet sunumuna geçiş olmalıdır. Bunu sağlama adına da Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı gibi belgeler de imzaya açılmış ve yerel yönetimlerin etkin ve verimli hizmet sunacağına varsayıldığı bu yolda devletlerin hareket etmesine katkı sağlanmıştır (Karayel, 2019: 1; Kırıışık, 2013: 286; Arslan, 2010: 28).

Küreselleşme, şehirleşme oranındaki artış gibi nedenler yerel yönetimlerin hizmet yelpazesinde genişlemeye yol açmış (Karayel, 2019: 21), kentlerde ulaşım, iletişim ve teknolojik imkanların artmasıyla hizmet sunumları daha girift ve zor hale gelmiştir. Bu hizmetleri verme noktasında da yerel yönetimler merkezi yönetimlere kıyasla daha etkin hizmet verme becerilerinden dolayı daha ön plana çıkmıştır (Sezer, 2008: 164; Sezer ve Vural, 2010: 205). Bu da sadece yerel hizmetlere odaklanan ve bu çerçevede daha etkin hizmet sunabilecek olan yerel yönetimlerin önemini daha da artmıştır. Böylece, kamu hizmetinin geleneksel tanımı ve geleneksel yapısı, karşılayamadığı nitelikler dolayısıyla yerini değişen ve karmaşılaşan beklentileri karşılama adına daha gelişmiş, kendi kendini yenilemeye müsait, otonom bir hizmet döngüsü içerisinde serbestçe hareket edebilen hizmet görücülerin yer aldığı hizmet ağına ve yeni bir hizmet tanımına bırakmıştır. Var olan hizmetler, yönetişim anlayışıyla kamu hizmetlerine eklenen şeffaflık, etkinlik vb. ilkelerle yürütülmeye başlanmış ve çağın gerektirdiği yenilikler kamu hizmetlerine entegre edilmeye başlanmıştır. Burada da ön plana çıkan yerel yönetimlerin önceden de yürütülen ihale işlemlerini ve meclis toplantılarını canlı yayınlaması, günlük rutinde zaten gerçekleşecek olan bir karar verme sürecine halkın düşüncesini önemseyip anketler yoluyla dahil etmesi hizmetlerin dönüşümüne örnek olarak gösterilebilir. Kamu hizmetlerinin geleneksel yapısı korunmaya devam edilmeye çalışıldığı taktirde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği güncel uygulamaların sağladığı kolaylıkların hiçbirine ulaşamaz, halkın mustarip olduğu içine kapalı devlet düzeninden şeffaf ve hesap vermeye gönüllü devlet düzenine geçilmesi mümkün olamazdı.

Yönetişim anlayışıyla değişen kamu hizmeti, bünyesine iyi yönetim ilkelerini eklemelerken hizmetlerin muhataplarının da sürece dahil edildiği bir ortamı garanti etmiştir (Göküş, 2010: 209). Böylece kamu hizmetlerinin tek taraflı kararlarla yürütüldüğü ve halkın yönetime katılmasının zor olduğu bu anlayıştan uzaklaşmış, halkın kamu hizmetlerini etkileyecek konumlarda yer alması fikri ve uygulaması doğmuş, katılım anlayışının derinleştiği bir hizmet ağı ortaya çıkmıştır (Göküş, 2010: 205; Kırışık, 2013: 286/288). Kamu yönetiminde ve hizmet sunumundaki bütün bu değişimler, eski vatandaş algısını değiştirmiş ve eski vatandaş aktif, hesap sorabilen katılımcı bir birey haline gelmiştir. Toplumsal ve siyasal bilinç düzeyinin artışıyla vatandaşlar, devletin her sunduğunu kabul eden pasif konumundan sıyrılmış ve kararları etkileyen, plan ve programların yönünü değiştiren aktif bir yapıya bürünmüşlerdir (Özcan ve Ağca, 2010: 15). Vatandaşların sürece katkı sağladığı yeni kamu hizmetleri, yerleşen bu özelliklerle birlikte eski kamu hizmetlerinden ayrılmaya başlamış ve bilime, sanata, teknolojiye dayalı sürekli bir iyileşme ve gelişme çabası içerisinde olan bir anlayış hâkim olmuştur.

3.2. İyi Yönetişim İlkeleri ve İyi Yönetişim İlkeleriyle Entegre Yürütülen Kamu Hizmetlerinin Kamu Değeriyle Bağlantısı

Kamu değeri kamu kurum ve kuruluşlarının, kamu yöneticilerinin kamu hizmetlerini üretip sunarken sürekli bir şekilde değer yaratılıp yaratılmadığını gözlemleyen bir anlayışa dayanmaktadır. Kamu değeri, “Kamu Değeri Kimler Tarafından Yaratılır?” başlıklı kısımda söylendiği gibi yalnızca kamu yöneticileri tarafından yaratılan bir şey olarak görülmemektedir, kamu değeri içerisine birçok paydaşın dahil edildiği karşılıklı ilişkilerin hâkim olduğu bir anlayışı ifade etmektedir. Bu karşılıklı ilişkiler, yönetim çerçevesinde kamu, sivil ve özel örgütlerin içerisinde bulunması şeklinde uygulanabileceği gibi direkt olarak vatandaşların birey kimlikleriyle katkı vermesi şeklinde de uygulanabilir (Karkın, 2012: 362). Her halükârda kamu değeri, tözünü oluşturan karşılıklılık ilkesi gereğince yönetim çerçevesinde uygulanması gereken bir mantığa sahip olarak görülmektedir. Yönetişimin içerisinde barındırdığı farklı anlayış ve görüşlerin sisteme dahil edilmesi ve halktan her daim geri dönüt alınması fikri kamu değeriyle bir paralellik içermekte, bu şekilde yönetim kamu değeriyle halkın memnuniyetini anlamada önemli bir yere konumlanmış olmaktadır. Diğer yandan iyi yönetim ilkeleri, kamu değeri sürecinin mümkün olan en verimli şekilde uygulanması ve anlaşılmasında da oldukça büyük etkiye sahip olacak kapasitededir. Yönetişim anlayışındaki iletişim mantığı, mantık itibarıyla en az iki taraflı bir anlaşmayı gerektirmektedir ve kamu değeri de kendini geliştirme hedefine bu iletişim sayesinde halktan aldığı geri dönütler ile ulaşmaya çalışmaktadır. Bu iletişim temelinde kamu değeriyle ortak paydada buluşan iyi yönetim ilkelerinden hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, etkinlik ve verimlilik, ahlak ve etik, cevap verebilirlik ve ulaşılabilirlik, stratejik vizyon-stratejik planlama, eşitlik gibi ilkeler halk tarafından oldukça fazla değer gören temel insani değerler arasında görülmektedir. Bu durumda bu ilkelerin uygulanması halk üzerinde bir memnuniyet hissine neden olmakta ve uygulayıcıların meşruiyetinin artmasına neden olmaktadır.

Kamu değeri anlayışında kamu yöneticileri sunulan hizmetler ve faaliyetler sonunda ortaya çıkan sonuçları da dikkate alırken, bir yandan hedef kitle üzerinde güven oluşturma ve toplu isteklere yönelik hedef odaklı cevaplar vermeye de dikkat etmektedirler (O'Flynn, 2007: 360). Kamu değerinin ana kaynaklarından birisi de halk ve yönetimlerin arasındaki ilişkilerin merkezinde olan güven ve meşruiyettir. Öyle ki, hizmetler ve çıktılar örtüşse dahi eğer halk ve yöneticiler arasındaki güvende ya da yöneticilerin meşruiyetinde eksiklik bulunuyorsa bu durum kamu değerini tahrip edebilir, çünkü güven halkın oldukça fazla değer verdiği temel bir değerdir (Kelly vd., 2002: 17). Yönetimler ve sivil toplum, halka değer sağlayan birçok şey yapmaktadır, bunlar genel olarak 3 açıdan ele alınabilir (Mulgan vd., 2019: 10): Birinci açı kamu hizmetleri sonucunda oluşan değeri yani yol yapımı, güvenlik, eğitim gibi birçok hizmet sonucunda oluşan değeri ifade etmekte; ikinci açı sonuçlarla bağlı olarak ortaya çıkan değeri ifade etmekte ve bu değer demokratik tartışma ya da anketler yoluyla halkın hangi sonuçlar üzerine değer yüklediği anlaşılabilir; üçüncü olarak ise güven genel olarak değer atfedilen bir açı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda güven, yönetimlerin ve yöneticilerin adil ve hakkaniyetli, kurum ve kuruluşların ise doğru ve güvenilir olmasını anlatmaktadır. Bu değerlerin oluşumu genelde eşgüdüm, güvenilirlik ve cevap verebilirlik gibi yönetim nitelikleriyle beraber insanların kamu hizmetlerine karşı hissettiği memnuniyetten kaynaklanmaktadır (Mulgan vd., 2019: 10). Bu durumda halk ve yöneticiler arasındaki güven bağına zedeleyecek faaliyet ve söylemlerden kaçınılması ve bu bağı destekleyecek plan ve programlara yer verilmesi güçlü bir güven bağının oluşmasına destek verecektir. Bu güven bağının güçlenmesi adına da iyi yönetim ilkelerinin istisnasız hepsi çok önemli bir yer tutmaktadır. Bu doğrultuda kamu yöneticileri güven oluşturmaya çabalayan ve iyi yönetim ilkelerine saygı duyan faaliyetleri doğrultusunda kamu değeri yaratacaklardır.

3.2.1. Hesap verebilirlik

Moore, hesap verebilirlik konusunda örneğine başvurduğu bir yöneticinin (James), tüm kamu yöneticileri gibi, yetkilendirme ortamındaki hesap verebilirlik talepleriyle karşı karşıya kaldığını ve çoğu kamu yöneticisinin aksine, genel hesap verebilirlik talebine direnmek yerine kucaklama konusunda adım attığını belirtmektedir (2013: 178). Bu örnekten anlaşılabilirliği üzere, kamu yöneticilerinin geleneksel içe dönük ve kapalı davranış mekanizmalarından sıyrılıp, hesap vermeye gönüllü davranışlar sergilemeleri kamu değeri yaratmalarına vesile olacaktır. Bu bağlamda iyi yönetim, kamu yöneticilerinin ve kamu sektörünün hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerinin uygulandığı karar alımlarını içeren bir davranış standardı getirmektedir (Ryan, 2014: 41). Hesap verebilirlik anlayışı kamu değerinde biraz karmaşıktır. Çünkü paydaşların önceliklerini göz önünde bulundurarak planlanan programlar katılımcı bir süreç içerisinde temsili demokrasinin getirdiği zorluklarla birlikte uygulanmaya çalışır. Bu nedenle yönetimlerde yapılması gereken kamu değeriyle yeni bir yönetim çerçevesine geçerken verimlilik, hesap verebilirlik ve eşitlik gibi ilke ve değerli eşgüdümlü bir şekilde hesaplı uygulamaktır (Brown, 2021: 808). Kamu değeri

yaratmak adına, hesap verebilirlik düzenlemelerinin buna uygun olarak şekillendirilmesi gerekmektedir. Hesap verebilirlik uygulamaları, örgütün yalnızca iç yapısında bakanlıklara ve müfettişlere değil, dışarıda kullanıcılara ve halka da yöneltilmelidir, çünkü hesap verebilirlik, bahsedilen bu tarafların hepsini kapsayacak şekilde daha kapsamlı olarak uygulamaya koyulduğunda daha iyi işleyecektir (Kelly vd., 2002: 34-35). “Kamu yöneticilerinin kendileri, yönettikleri kurumlar ve savundukları amaç için meşruiyet ve destek oluşturmalarının açık ara en dolaysız yolu, “halkın” değerli olarak belirlediği değerleri, amaçları ve hedefleri iletirmek için hesap verebilirliği benimsemektir” (Moore, 2013: 114). Genelde kamu yöneticileri, hâkim olduğu dönemlerden itibaren etkileri devam eden geleneksel yönetim anlayışının etkisiyle de hesap verebilirlik çağrılarında kaçma, bunları geçiştirme ya da bunlara üstünkörü cevap verme eğilimindedirler. Yöneticiler, kısmen yönetim süreçlerini geciktirme endişesinin var olması, kısmen hesap verme geleneğinin yerleşememesi, kısmen de hukuka aykırı hareketlerini açıklamadan korkma gibi nedenlerle hesap verebilirlik mekanizmasının etkin işlemeden kaçmaktadırlar. Ancak bu gibi ilkelere yönetimde yer açma, kamu değeri yaratmada önemli bir yer tutmaktadır.

3.2.2. Şeffaflık

Bilginin tek başına paylaşımı bile değer yaratmaktadır; devletler, hükümetler ve diğer yönetim kademeleri de ayrıca bilgi sağlayarak ve yayarak da kamu değeri yaratabileceklerdir (Thompson ve Rizova, 2014: 455). Bu yapı içerisinde kamu değeri yaratma noktasında halka en yakın yönetim birimleri olarak yerel yönetimlerin de halkın beklentilerini sağlama konusunda neler yapabilecekleri ya da neler yapamayacakları noktasında halka karşı açık ve şeffaf olması gerekmektedir (Ryan, 2014: 37). Kamu değeri daha önce de söylendiği gibi birçok paydaşın içerisine katıldığı bir süreci ifade etmektedir. Bu süreç sonucunda halk görüşlerini doğrudan karar alma sürecine dahil edebilmektedir. Bu süreçler sonucunda bir güven ortamı oluşurken şeffaflık artar ve meşruiyet güçlenir (Ryan, 2014: 48-49). Açık bir yönetim ortamında yaşamak sonuçlar açısından bir iyileşmeye ve bunun sonucunda yönetimlerin meşruluk seviyesinin artmasına neden olur (Kelly vd., 2002: 17). Bu güven ve meşruiyet de kamu değerinin artmasına etki eder. Küreselleşme süreci ile birlikte hizmetler daha açık, daha şeffaf ve hesap verebilirlik ilkesini gözeterek şekilde uygulanmaya başlamıştır (Göküş, 2010: 206). Bu hizmet anlayışıyla beraber yerel yönetimler de vatandaşa şeffaf, hesap verebilirliği önemseyen ve memnuniyet temelinde hareket eden bir anlayışa geçmişlerdir (Ürek, 2019: 53). Bu anlayışın içerdiği bilgi paylaşımı, süreçler hakkında daha detaylı bilgilendirme, gizlilikten uzaklaşma gibi birtakım faaliyet ve hareketler, plan, program oluşturma ve bunları uygulamada şeffaflık yanlısı politikalar da yine aynı şekilde halkın üzerinde güven ve memnuniyet hissi oluşturacaktır. Kararların nasıl alındığının açık ve şeffaf bir şekilde gösterimi, kaynakların nasıl kullanıldığının paylaşımı halk üzerindeki memnuniyet hissini pekiştiren ve bu doğrultuda da halkın desteğini arttıran sonuçlar doğmasına neden olmaktadır.

3.2.3. Katılım

Katılım ve danışma halk üzerinde bir değer oluşturmaktadır (Kelly vd., 2002: 25). Kamu değerinde bahsedilen değer, nesnel bir olgudan ziyade herhangi bir yönetim kademesi ya da yöneticiler ve halk arasındaki ilişkiye farklı bir açıdan bakışı ifade etmektedir. Kamu değeri bu tarafların ve kamu değeri sürecine bağlı birçok paydaşın da sisteme dahil edilmesini temsil eder. Kamu değeri bu paydaşların arzu ettiği ve değerli gördüğü şeyleri belli bir iletişim ve anlaşma yönteminin gerçekleştiği bir süreçle daha net ve elle tutulabilir hale getirdiği bir yapıyı anlatmaktadır (Mulgan vd., 2019: 48). Özellikleri bahsedilen iyi yönetim ilkelerinin eklemelendiği bu kamu değeri anlayışı içerisinde paydaşlar, kendi istek ve ihtiyaçlarının ve her paydaşın eşit seviyede savunulduğu ve egemenliğin asıl sahibi olan halkın memnuniyetinin göz önünde bulundurulduğu çok yönlü bir sisteme dahil olurlar. Bu dahlin temelinde de katılım ilkesi yer almaktadır. Katılım ilkesiyle her paydaşın düşüncesinin potansiyel önemi ve fikirlerinin getirileri dikkate alınarak toplu bir değer yaratma ortamı oluşturulur. Katılım ilkesinin uygulanmaya çalışıldığı bir yönetim ağında hükümetlerin ya da diğer yönetim seviyelerinin sahip oldukları otorite ile süreçleri şeffaflıktan kaçınarak devam ettirilmeye çalışması hem kamu değerine, hem şeffaflık ve açıklık hem de katılım ilkelerine ters düşecektir. Böyle bir durumda sisteme dahil olan paydaşların süreçten haberdar olmaması katılım mekanizmasını işlemez hale getirecektir.

3.2.4. Hukukun Üstünlüğü

Halk piyasaların işlemesine ve toplumsal düzenlerin işlemesine olanak tanıyan hukukun üstünlüğü, mülkiyet haklarının korunması ve sözleşmelerin uygulanması için mekanizmalar gibi kurumsal düzenlemelere değer verir (Alford ve Hughes, 2008: 132). Açık, adil, demokratik bir yönetimde yaşamının çıktılarla ölçülen bir politikanın kalitesine ek faydaları vardır. Böyle bir yönetim, bir yandan bireylerin bulundukları yönetime ve topluma ait olma duygularını geliştirirken bir yandan da hükümetin iyi kararlar alacağına dair güvende de artış sağlamaktadır (Kelly vd., 2002: 18). Kamu değeri yaratımını teşvik etmek için sosyal adalet, hakkaniyetli bir tutum, adalet ve eşitlik, herkesin eşit şekilde temsili ve kamusal alana katılım konusunda hükümetlerin rol ve sorumluluklarından yararlanabilir (Benington, 2009: 247). Adil bir yönetimde yaşamak da yine tıpkı açık bir yönetimde yaşamak gibi güven ve meşruluk seviyelerinin artmasına neden olur (Kelly vd., 2002: 17). Meşruiyet ve güven gibi kamu değeri yaratımında ve halkın memnuniyet hissini geliştirmeden önemli yer tutan kavramlar, hukukun üstünlüğü gibi önemli bir iyi yönetim ilkesi sayesinde daha sağlam bir zemine oturabilir. Her şartta ve her durumda hukukun üstünlüğü ilkesine uyulan bir yönetimin kamu değeri yaratma ve bulunduğu konumdaki meşruiyetini arttırma ihtimali gittikçe yükselecektir. Adalet ve hukukun üstünlüğü ilkelerine uyan yöneticiler ve bu ilkelere uyumun sağlandığı bir yönetim sistemi, halkın içinde bulundukları yönetime aidiyet duygularının gelişmesine ve ilkelerin uygulanması noktasında takipçi olmalarını beraberinde getirecektir.

3.2.5. Etkinlik ve Verimlilik

Kamu değeri GKY'den tutun da YKİ'ye kadar belli başlı öğeleri bünyesine ekleyerek hem eskiye hem de geleceğe aynı anda yönelmektedir. Kamu değeri, GKY'nin önemli bir parçası olan meşruiyet ve güveni önemli konular olarak görürken bir yandan da YKİ'nin verimlilik ve performans ilkelerine de önem vermektedir (Talbot, 2009: 169). Özel sektör yöneticileri kâr sağlamaya ve örgütlerini ayakta tutmaya devam etmek adına sürekli bir şekilde piyasa koşullarını gözlemlemek ve nelerin değiştiğini ya da gelecekte nelerin değişeceğini anlamak zorundadırlar. Özel sektör yöneticileri gibi kamu yöneticileri de değişen siyasi, ekonomik vb. koşulları ve bu koşulların getirdiği yeni ya da artan talepleri karşılamak adına kamusal alanı ve toplumsal yapıları gözlemlemek zorundadırlar. Özel sektör yöneticileri örgüt yapılarını geliştirmek ve yeni dönüm noktalarını kaçırmamak için uğraşırken kamu yöneticileri de amaçlarına etkin ve verimli ulaşma noktasında sürekli bir şekilde yenilikçi yöntemler bulmalıdır (Benington ve Moore, 2011: 9).

Kamu değerinde önemli bir yere sahip olan stratejik üçgen, yetki çevresi, kamu değeri zinciri gibi kamu değeri kavramları, kamu yöneticilerinin bu konuları anlamalarına ve daha kararlı ve etkili bir şekilde hareket edebilmeleri için sorunları daha net bir şekilde yeniden çerçevelendirmelerine yardımcı olabilir (Benington ve Moore, 2011: 16). Kamu değerindeki bu yöntemler yönetimlerin etkin ve verimli çalışmasına etki ederken sonucunda da kamu değeri yaratılmasına yardımcı olacaktır. Özel sektörde genellikle şirketlerin maddi varlıklarını etkin ve verimli kullanıp kullanmadığına odaklanılır. Kamu sektöründe de yine aynı şekilde halk da kamu kurumlarını verimlilik ve etkililik açısından değerlendirmektedir. Ancak burada kurumun bir yandan verimli ve etkili bir şekilde hareket edip etmediğine bakılırken diğer yandan adil ve yerinde davranıp davranmadığına da bakılmaktadır (Moore, 2013: 42). Kamu değerinde etkinlik ve verimlilik kamu sektörünün elindeki kısıtlı kaynaklarla halkın talepleri yönünde karar alıp uygulayarak hizmet vermesini ifade etmektedir. Buna göre kamu yöneticileri ve her seviyeden yönetimler, halkın istek ve şikayetlerini öğrenmeye ve verdikleri hizmetlerle halk üzerinde bir değer oluşturmaya gayret etmektedirler. Halkın verdiği vergilerin en yerinde kararlarla, en iyi şekilde, en gerekli yerlere ve herkese adil bir şekilde kullanıldığını görme isteği, yönetimlerin bu doğrultuda davranma zorunluluklarını arttırmıştır. Diğer yandan kamu değeri yaratmakla yükümlü olan bir kamu örgütünün etkin ve verimli çalışıp çalışmadığını anlama adına kamu değerinin ölçülmesi de önemli bir yer tutmaktadır (Collins, 2007: 177). Yönetimlerin ekonomiyi yönetme konusunda ve hizmet sunmada etkinliği sağlaması sonucunda kamu değeri yaratımında oldukça önemli bir yerde bulunan güven sağlanmış olur (Kelly vd., 2002: 18).

3.2.6. Ahlak ve Etik

Bir kamu yöneticisinin dahil olduğu ya da bu durumda herhangi bir kamu kurumunda meydana gelen ahlaki olmayan ve etik dışı olaylar, yasal bir zorunluluk bulunmasa dahi bu olaylara

karışan kişilerin istifasına neden olmaktadır, bu durumda da yasal bir zorunluluk bulunmadığı halde bu kişilerin istifası kamu değeri yaratmaktadır (Çolak, 2021: 350). Halk doğduğu, büyüdüğü, yetiştiği ve kuralları üzerine hayatını sürdürdüğü toplumun belli ahlaki ve etik yapılarına göre yaşamını devam ettirmektedir. Bu ahlaki ve etik yapı, halkın bütün yaşam koşullarını, kişilerin kendi davranış biçimlerini ve hatta düşünüş şekillerini dahi belirlemektedir. Bu ahlaki ve etik yapıların tümünden reddi ya da bunların aksi yöndeki bazı faaliyetler toplum yapısını bozacağı düşüncesiyle özellikle fazla tepki çekmektedir. Bu nedenle ahlaki ve etik kuralların zarar görmesi kamu değerinin tahribine neden olmaktadır. Bu kuralların uygulanması da kamu değeri oluşturmaktadır. Diğer yandan, adam kayırma ve rüşvet gibi birtakım ahlaki olmayan ve etik dışı olaylar da yine kamu değeri tahribine neden olabilmektedir. Faaliyetlerin liyakat temelli yürütüldüğü, toplumsal değerlerin korunduğu bir yönetimin halk üzerinde bir memnuniyet hissi oluşturması ve kamu değeri yaratması yüksek ihtimalli gözükmemektedir.

3.2.7. Stratejik Vizyon- Stratejik Planlama

Kamu değeri, kamu yöneticilerine ve diğer paydaşlara çevrelerindeki değişiklikleri tanımalarını, bu değişimlere ayak uydurmalarını ve örgütlerini ve toplulukları bu değişimler çerçevesinde dönüştürmelerini öğütlemektedir. Moore (1995)'un verdiği örnekten de anlaşılacağı üzere, kamu yöneticisi tıpkı bir kütüphaneci gibi kendi örgütünde kendisine tanımlanan yetki ve görevler etrafında hareket eden bir kişilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kütüphaneci, özellikle belli bir saatte kütüphaneye doluşan ve kütüphanenin genel özelliklerinin (sessizlik, sakinlik, düzen) aksine hareket eden çocuklardan ve uzun yıllardır kütüphanenin sahip olduğu temel özelliklerin bozulmaya başlamasından rahatsızlık duymaktaydı. Kütüphaneci en başta çocukların bu hareketlerini önlemeye yönelik (yeniliklere karşı çıkma yolunda) planlar düşünmüş, daha sonrasında da bu durumun kütüphaneye maddi kaynak sağlanması açısından mükemmel bir fırsat olduğu fikrini mantıklı bulmuştu. Ancak kütüphaneci, zamanla çocukların aslında yeni ihtiyaç ve isteklerle geldiği ve kütüphanenin sadece kitapların tutulduğu bir mekândan daha farklı ve daha canlı bir mekâna dönüştürülmesi gerektiği fikrine adapte olmaya başlamıştır. Böylece kütüphaneyi dönüştürmeye ve onu tüm topluma yönelik bir yer haline getirmeye başlamıştır. Kamu yöneticisi de tıpkı bu kütüphaneci örneğinde olduğu gibi, değişim ve dönüşüm isteklerini ilk aşamada reddetmeye eğilimli, değişime karşı çıkmaya istekli bir yapıda bulunabilir. Hatta kütüphaneci örneğinde olduğu gibi anne babası çalışmakta olan bu çocuklara bakım görevinin kütüphane olmadığı söylenip, kütüphanenin önceden nasılsa aynı şekilde işletmeye devam edilmesi gerektiği söylenebilir (Moore, 1995: 15). Ancak kamu görevlilerinin ve yöneticilerinin kamu yararı yaratmak adına topluma nasıl yararlı olabileceğini ve bunu yapmak için fırsatları nasıl yakalayabileceğini düşünmesi gerekmektedir (Moore, 1995: 21). Bu nedenle kamu kurumları, sürekli değişim eğiliminde olan ihtiyaçlara yönelik olarak stratejik iyi bir plan yapmalıdır. Örgütlerin stratejik vizyonları, onları gelecekte de sürekli ve düzenli bir biçimde kamu değeri yaratan birimler haline getirecektir. Bu durumda kamu değeri yaratımında bütün paydaşlar eşgüdüm ile hareket etmeli,

bütün kesimlerin ve paydaşların fikirleri doğrultusunda geleceğe dönük iyi planlamalar yapılmalıdır.

3.2.8. Cevap verebilirlik ve Ulaşılabilirlik

Kamu değerinin nasıl yaratılacağı, Moore'un kamu değeri hakkındaki ilk kitabından itibaren örneklerle anlatılmıştır. Belediye başkanları, polis, kütüphaneci gibi örneklerle yöneticilerin halkın değişen isteklerine yanıt vermesinin, katılım mekanizmalarının oluşturulmasının, yönetim tavrının değişmesinin kamu değeri oluşturduğu görülmektedir (Moore, 2013). Siyasilerin ve kamu yöneticilerinin, politikaları oluşturma ve sunma sonucunda halk üzerinde bir değer oluşturması beklenmektedir. Bir yönetimin meşruiyeti onun kamu değerini ne kadar iyi yarattığına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (Kelly vd., 2002: 4). Kamu yöneticileri de kamu değeri yaratmak adına hareketlerini sürekli sorgulamalı ve kendi görev alanındaki faaliyetleri ve politikalarını nasıl “en iyi”leştireceklerini bulmalıdır. Bu nedenle kamusal diyalogu ve toplumla iletişimi geliştirmek gerekmektedir (Meynhardt vd., 2017: 154). Halkın isteklerine cevap verebilen, istediği zamanda ulaşabildiği ve halka yakın yönetimler kamu değeri yaratabileceklerdir. Tam da bu noktada kurumların ve yöneticilerinin örgütlerin yapılarının değişmesi gerekliliğini anlaması gerekmektedir. Bu örnek, halkın değişen istek ve ihtiyaçlarını cevaplamada kamu yöneticilerinin önemli bir rolü bulunduğunu, halkın istek ve ihtiyaçlarının kamu kurumlarının temelinde yer alması gerektiği fikrinin önemli olduğunu anlamamıza yardımcı olmaktadır. Nasıl kütüphane yalnızca kitapların tutulduğu bir yer olmaktan öteye geçmeliyse aynı şekilde kamu kurumları da yalnızca rutin faaliyetlerin yürütüldüğü dört duvar özelliğinden sıyrılmalıdır. Kamu kurumları halkın taleplerine cevap vermeye gönüllü, değişen koşullara uymaya yönelik olarak tetikte beklemelidir. Bu, cevap verebilirlik ilkesinin kamu hizmetlerine uyarlanıp kamu değeri yaratımında kamu kurumlarına büyük bir imkân tanımaktadır. Halkın taleplerini doğru anlamada ilk aşamada ulaşılabilir olmalıdır. Halktan kopuk yönetimlerin halkın taleplerini ve ihtiyaçlarına cevap verebilir olması, bunlara göre bir strateji oluşturmaları, katılım mekanizmasını sağlam kurması, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkeleri özüne uygun uygulaması mümkün gözükmemektedir. Aynı zamanda, halkın bilgi edinme noktasındaki taleplerine yönetim ve yöneticilerin sıcak yaklaşması ve istedikleri cevapları alabilmeleri adına gereken ortamı oluşturmaları gerekmektedir. Bu durum kamu değeri oluşturmada önemli bir adım olarak gözükmektedir.

3.2.9. Eşitlik

Vatandaşlar genelde “kamusal” olan dağıtım eşitliği ya da yasal süreçler gibi konulara daha fazla değer yüklemektedirler (Kelly vd., 2002: 8). Birçok kamu hizmetinde vatandaşlar kendi yararlandıkları hizmetler yanında diğer vatandaşların aldığı hizmetlere de değer vermektedirler. Buradan anlaşılacağı üzere hizmetlerin adil dağıtımı ve eşit paylaşımı tek başına kamu değeri yaratmaktadır (Kelly vd. 2002: 14). Yani toplumun herhangi bir kesimi diğer kesimlerden

ayrıcalıklı bir şekilde muamele görüyorsa, kamu değerinin tahribi hem hakları eşit korunmayan ve negatif muamele gören kesim tarafında hem de ayrımcılık gören kesim tarafında tahribe uğramış olacaktır. Başka bir şekilde örnek verecek olunursa bir ülkenin bütününde her zaman aynı hizmetler verilemeyebilir. Bir ülkenin belli bir toprak parçasının diğer toprak parçalarına oranla daha kurak olduğunu varsaydığımızda, o toprak parçasında temel bir insani hak olan su kaynaklarının sağlanması ya da diğerlerine oranla daha çok ve daha yüksek maliyetli hizmetler verilmesi diğer toprak parçalarında yaşayan bireyler tarafından dahi değerli görülecektir. Hem kaynakların eşit dağıtımını hem toplumun her kesimine eşit şekilde yaklaşılması kamu değeri yaratacaktır. Toplumun her kesiminin kararlara eşit katılımı, kendini geliştirmesinde eşit oranda fırsatların sağlanması, ırk, din, dil fark etmeksizin hepsine eşit davranılması temel toplumsal değerleri yücelteceğinden kamu değeri yaratacaktır.

Görüldüğü üzere adalet, cevap verebilirlik, etkinlik ve verimlilik, eşitlik, katılım ve örgütlerin performansını arttıran stratejik vizyon gibi birçok iyi yönetim ilkesi kamu değeri oluşturmada etkili olarak görülmektedir. Bu ilkeler ayrı ayrı değer oluştururken bir yandan da bu ilkelerin uygulanması halkın yönetim ve yöneticilere güven duygusu beslemesine neden olmaktadır. Böylece halkın bu ilkelerin uygulandığı bir ortamda kamu hizmetlerine ve yönetimin kendisine beslediği memnuniyet hissi artmaktadır. Bu iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri vasıtasıyla uygulandığı bir sistemde, yerel yönetimler halka yakınlıkları nedeniyle öne çıkmaktadırlar. Merkezi yönetimlerin ve yerel yönetimlerin yönetimde başarılı olmaları ve toplumun istek ve ihtiyaçlarına yetebilen bir anlayış oluşturmaları halkı merkeze alan bir yönetim anlayışında karar kılmalarına bağlıdır.

Yönetişim anlayışını ve onun temel ilkelerini ve halkın bu doğrultudaki isteklerini merkeze alan bir anlayış oluşmuştur (Uysal, 2013: 14). Kamu değeri oluşturmadaki en büyük adımlardan birisi de halkın hizmet sunumu sonundaki düşüncelerini ve hizmetlerin oluşturduğu değeri dikkate alarak atılmış olmaktadır. Bu adımla birlikte yerel yönetimler, hem hizmetleriyle halkın günlük yaşamlarını etkilemeleriyle hem de kamu değerine uygunluklarıyla göze çarpmaktadır.

Kamu değerine özellikle yerel yönetime uygun bir kamu yönetimi teorisi olarak gösterilen ilgi diğer alanlara göre görece daha az araştırılmıştır. Ancak yerel yönetimlerin ve yerel yöneticilerin kamu değerine önemli ölçüde yatkın olduklarının söylenmesi gerekmektedir. Bu durumda diğer bütün kamu yöneticileri gibi yerel yöneticiler de kamu değeri yaratma noktasında var olan devlet kaynaklarını kullanıp hem görev üstlenmektedirler hem de verdikleri hizmetlerle halk üzerinde bir memnuniyet hissi oluşturmaktadırlar. Diğer yandan yerel yöneticiler de değişen istek ve ihtiyaçlara uymak adına her geçen gün daha da zorlaşan ve çeşitlenen hizmetler sunmaktadır (Grant, 2021: 835-836). Müzakereci ve eğitici süreçler aracılığıyla halkın talepleri için Moore'un bahsettiği stratejik üçgen adımlarından birisi olan meşruiyet ve destek adımını sağlamak, zorlaşan ve çeşitlenen bu hizmetleri sunma konusunda ve yerel yönetimlere kamu değerinin

kavranmasında ve yaratılmasında yardımcı olabilir (Ryan, 2014: 38). Yerel kamu yetkilileri toplumun yalnızca bir kısmını ve o kısmın istek ve ihtiyaçlarını değil toplumun genelini istek ve ihtiyaçlarını göz önüne alıp yansıtan demokratik yetkiye sahip tek kuruluş olarak benzersiz bir role sahiptir. Pratik açıdan, devlet yönetiminin en temelinde, çıkabilecek bütün sorun ve krizlere karşı en yakında olmaları dolayısıyla ellerinde bulunan kaynakları ve hizmet ağlarını hızla harekete geçirebilirler (Benington, 2009: 244). Toplumun yalnızca yaşayan bireylerine değil henüz doğmamış bireylerine yönelik olarak da hizmet oluşturma, bu hizmetler adına stratejik planlar kurma ve kamu değeri yaratma amacı gütmektedirler. Bu durumda, kamu değeri yaratma konusunda bir adım öne çıkmaktadırlar.

Yerel yönetimlerin demokratik rolü, seçilmiş yetkililer aracılığıyla vatandaşların değerlerini ve isteklerini yansıtmaktır. Yerel yönetimler söz konusu olduğunda, yerel yönetimlerin hizmet kapasitesini yalnızca etkinlik ve verimlilik kavramları arasına sıkıştıran bir anlayış söz konusu olabilmektedir. Bu anlayışa göre yerel yönetimler ellerindeki kaynakların kısıtlılığına göre hareket edip en az girdi ile en çok hizmet verme ya da en iyi hizmeti verme arasında karar vermek durumunda kalmaktadırlar, ancak kamu değeri anlayışı ile yerel yönetimler kendilerine ellerindeki kaynaklarla daha farklı bir amaç peşinde hareket etme alanı yaratmaktadırlar (Ryan, 2014: 35). Grant (2021), Rhodes ve Wanna'nın kamu değeri hakkındaki eleştirilerine (Westminster sistemine uymaması, kamu yöneticilerine çok fazla güç verilmesi ve bunun antidemokratik bulunması, bürokrasinin karanlık tarafının küçümsenmesi, teorinin normatif mi deneysel mi olduğunun belirsiz olması, özel sektörden çok fazla alıntının yapılması... (Rhodes ve Wanna, 2007: 417)) yönelik olarak Rhodes ve Wanna'nın eleştirilerinin yerel yönetimler özelinde mantıklı olmadığını iddia etmiştir. Hatta bu eleştirilerin, kamu değerinin yerel yönetimler için daha da uygun olmasına neden olduğunu iddia etmiştir. Buna göre yerel yöneticiler üzerlerinde çok fazla gözetim bulunduğunun bilincinde olarak hizmet vermektedirler. Bu durumda yerel yönetimlerde devletin üst kademelerinin aksine bir yöneticinin güçlenebilmesinin sınırları çok daha dardır. Böylece bürokrasinin çokça güçlenip devlet yönetiminde oldukça fazla etkisi olan faaliyetlerde bulunma ihtimali çokça düşüktür (Grant ve Fisher, 2011: 8-9; Grant, 2021: 840). Diğer yandan yerel yönetimler, özellikle ülkemizde merkezi yönetimden tamamıyla özerk bir yapıda bulunmazlar ve merkezi yönetim tarafından vesayet yöntemiyle sıklıkla denetim altında bulunurlar

Kamu değeri, Harvard Üniversitesi'ndeki Kennedy İşletme Okulu'nda, çoğu ulus-altı hükümetlerden olan kamu sektörü yöneticilerine verilen eğitimden türetilmiş bir teoridir. Belki de bir önceki cümlemin tesadüfi sonucu olarak Moore'un da kitaplarında verdiği örneklerin birçoğu ulus-altı, yerel hükümetler yani belediyelerle ilgilidir (Grant ve Fisher, 2011: 3). Kısacası yerel yönetimler kamu değeri çalışmalarının küçük birimlerde daha kolay uygulanması, yerelde bütün paydaşların bir araya gelmesi konusunda daha kolay katılım sağlanması, kamu değeri yaratılıp yaratılmadığının yerelde daha kolay araştırılabilmesi, halkın daha çok söz hakkı sahibi olabilmesi, iyi yönetim ilkelerinin ne kadar uygulandığının halk tarafından daha kolay görünmesi gibi birçok

konuda avantaja sahiptir. Bu durumda yerel yönetimler hem iyi yönetim ilkelerinin uygulanma derecelerinin tespitinin kolay olacağı hem de halkın bu ilkelerin uygulandığı hizmetlere karşı hissettiği memnuniyet hissinin daha kolay ölçülebileceği birimlerdir.

3.3. Yöntem

Kamu değeri kavramının Türk kamu yönetimi alan yazımında üzerine oldukça az durulan bir kavram ve kuram olması (Karkın, 2012: 362; Karkın, 2015: 254) ve kavramın üzerinde alan araştırması yapılmış yeterli veri seti bulunmaması (Karkın, 2012: 362) bu alanda bir çalışma yapılması isteğini doğurmuştur. Diğer yandan yukarıda sayılan nedenlerle iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisinin yerel yönetimler üzerinde, halka yakınlıkları nedeniyle, incelenmesinin daha kolay olacağı düşüncesi oluşmuştur. Bu nedenle de Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin verdikleri hizmetlerde iyi yönetim ilkelerinden hesap verebilirlik, şeffaflık, adalet gibi birçoğunu temel aldığını belirten ifadeler kullanması ve bu doğrultuda birçok çalışma yürütmesi bu çalışmadan bu belediyenin seçilmesine neden olmuştur. Bu nedenle bu fıkirden yola çıkarak çalışma bu çerçevede yönlendirilmiş ve ankette bulunan ifadeler bu belediyenin hizmetleri doğrultusunda hazırlanmıştır.

Yaşam ve yaşam kalitesi ile alakalı bir konu göz önüne alındığında insanlara ne düşündüklerinin ve nasıl hissettiklerinin sorulması önem arz etmektedir (Mulgan vd., 2019: 15). Kamu değerini ölçmeye yönelik olarak yapılan bazı çalışmalarda, bireyler ellerindeki bazı şeylerden verilen hizmet karşılığında feragat etmeye ya da bu hizmetler karşılığında ellerindekilerden bir kısmını ödemeye değer buluyorsa kamu değeri yarattığı gibi bir düşünce bulunmaktadır. Ancak bu durumda hizmetlerin karşısında görülen değer maddi bir temele oturtulmuş olmaktadır ve bu maddi olmayan değerleri gözden kaçırmaya neden olmaktadır. Ancak bu değerler de halk için maddi değerler kadar önemli olduğundan, kamu değerini maddi açıdan incelemeye yönelik bu çalışmalar başarısız olmaktadır (Mulgan vd., 2019: 37). Kamu değerinin maddi bedelle, parayla gevşek bir ilişkisi bulunmaktadır. Hayatımızda yer alan temiz hava, güvenlik, sağlık gibi birçok şey bizim için çok değerli olsa da paha biçilemez niteliktedir (Mulgan., 2019: 47). Bu nedenle halk için aslında gerçekten neyin önemli olduğunu bulmak bu gibi durumlarda daha da önem kazanmaktadır. Maddi değerler dışında insanların günlük hayatını, etraflarındaki insanların çeşitliliğini, kültürel hayatlarını, hayata bakış açılarını, eğitimden dini görüşlerine kadar birçok özelliklerini etkileyen daha birçok değer çeşitliliği bulunmaktadır. İnsanlar bu değer çeşitliliğine göre devletlerin, yerel yönetimlerin, diğer kurum ve kuruluşların hizmetlerine farklı pencerelerden bakıp farklı manzaralar görmektedir.

Bireysel memnuniyeti kamu değerinin önemli bir ölçütü olarak ele almak bu konuda (bireylerin memnuniyetinde) artan bir ilgiye neden olmuştur. “Müşteri memnuniyetinin vurgulanması, dikkati istenen sonuçların elde edilmesinden uzaklaştırarak kamu değeri algılarını

çarpıtma riskini taşıırken, kamu yöneticilerini bireysel memnuniyet üzerindeki etkileri ışığında operasyonel yöntemleri yeniden düşünmeye ve müşteri memnuniyetini ve de halkın memnuniyetini ölçmek için araçlar geliştirmeye teşvik etmede pratik olarak faydalı olmuştur.” (Moore, 2013: 207). Diğer yandan kamu kurumları kamu politikası konularına karar verme veya hükümetin performansını denetleme gibi konularda halktan tavsiye almak veya onların katılımını sağlamak adına kamu kurumlarının hizmetleriyle alakalı onlara sorular yönelterek, hükümet faaliyetlerinden memnuniyetleri hakkında anket yapmaya başlamışlardır (Moore, 2013: 207). Özellikle son dönemlerde ortaya çıkan kamu değeri tanımlamasının paydaşların memnuniyeti üzerinden yapıldığı yeni bir anlayışın ortaya çıkışıyla birlikte kamu değerinin halkın memnuniyeti üzerinden anlaşılabilceğı ortaya atılmıştır; kısacası kamu değeri, kamu hizmetinden yararlananların veya kamu hizmetine taraf olanların memnuniyetinde yatmaktadır (Kargın, 2012: 360). Gerçek bir demokrasinin yerleştiğı toplumlarda, toplum için neyin değerli olduğuna yalnızca halk karar verebilir (Kelly vd., 2002: 6). Bu nedenle hizmetlerin bir değer oluşturup oluşturmadığını anlamak üzere halkın görüşlerini belirtmesi gerekmektedir. Halkın hizmetler, diğer faaliyetler ve kamu yöneticilerinin genel söylemleri hakkındaki düşünceleri ve memnuniyet seviyeleri öğrenilerek kamu kurumları kendilerini eksik oldukları konularda geliştirmeye imkân yakalamış olurlar.

Kamu değerini ölçmek noktasında sıkıntılar yaşandığı belirtilmiş ve bu konudaki alan yazımı incelenmişti. Bu ve bunun gibi nedenlerden dolayı böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Alan yazımında karşılaşılan çalışmaların birçoğu kamu değerini değil kamu değerlerini ölçmeyi deneyen çalışmalar olarak göze çarpmaktadır. Diğer yandan iyi yönetim ilkeleriyle kamu değeri bağlantısı kurulan bir çalışmaya alan yazımı taramalarında denk gelinmemiştir. Araştırmalarda veri toplamaya yönelik olarak kullanılan anket uygulaması da nispeten uygulanabilirliğinin ve analizinin kolaylığı nedeniyle bu çalışmada yöntem olarak seçilmiştir. Bu nedenle anket ifadeleri alan yazımı taramaları sonucunda, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin faaliyet raporları ve internet sitesi incelenerek edinilen hizmet detayları doğrultusunda, alanında uzman siyaset bilimci ve kamu yöneticiler tarafından incelenerek temelden oluşturulmuştur. Belediye’nin hizmetleri ve söylemleri incelenerek, bunların iyi yönetim ilkelerinden hangileriyle bağlantılı olduğu tespit edilmiş ve daha sonrasında anket ifadeleri buna uygun olarak hazırlanmıştır.

Anket ifadelerinin geçerlik ve güvenilirliğini tespit etmek, ifadelerin anlaşılabilirlik durumunu anlamak ve halktan ifadeler hakkında geri dönüt almak amacıyla anketin ilk hali hazırlanmıştır. Anketin pilot uygulamasında kullanılan ilk halinde anketin en üst kısmında çalışmanın danışmanlığında yürütülen öğretim üyesinin adı ve unvanı, çalışmanın amacı, etik kurul izinleri, çalışmanın paylaşılacağı ve kullanılacağı alanların bilgisi, gönüllülerden çalışmanın herhangi bir anında çekilebileceklerinin ve kimlik bilgilerinin istenmediğinin bilgisi, iletişim kurulabilecek mail adresleri ve çalışmanın araştırmacısının isim ve öğrenim bilgisi yer almaktadır. Daha sonrasında kişilerden çalışmaya gönüllü katıldıklarının belirtilmesi adına onay vermeleri istenmiştir. Ankette 6 adet demografik soru bulunmaktadır. Demografik bilgiler cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek ve

yaşanılan Ankara ilçesini öğrenme amaçlı olarak eklenmiştir. Bu demografik sorular dışında ise 42 tane ifade bulunmaktadır ve bu ifadelere yanıtlar 5’li Likert tipinde 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde verilmiştir. Kişilerin her ifadenin karşısında bulunan bu 5 yanıtın altındaki kutucuklara işaretleme yapması istenmiştir. Oluşturulan ifadeler hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, etkinlik ve verimlilik, ahlak ve etik, cevap verebilirlik, ulaşılabilirlik, stratejik vizyon-stratejik planlama ve eşitlik olmak üzere iyi yönetim ilkelerinin kullanıldığı hizmetlerin halk üzerinde bir değer ve memnuniyet hissi yaratıp yaratmadığını ölçmek amaçlı oluşturulmuştur. Her alt boyutun (her ilkeye ait dörder tane ifadenin bulunduğu toplamda 10 ilkedan 10 boyut) ilk ifadesi bahse konu iyi yönetim ilkesinin değer oluşturmasını ölçmeye yönelik olarak genel bir yapıda hazırlanmıştır. Her ilke için dörder taneden olmak üzere ifadeler oluşturulmuş ve son olarak iki adet güven ve değerle alakalı olmak üzere iki genel kamu değeri ifadesi eklenmiştir. Anketin pilot uygulaması en yüksek nüfusa sahip olması nedeniyle Ankara’nın Çankaya ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamaya gidilmesinin bir nedeni de Ankara’nın birçok ilçesinden kişiye aynı anda ulaşılabilme ihtimalinin yüksekliğidir. Pilot uygulama 50 kişi üzerinde, kadın erkek oranı birbirine orantılanarak yapılmaya çalışılmıştır. Uygulama sonucunda anketin genel güvenilirlik oranı Cronbach’s Alfa katsayısına göre ,969 çıkmıştır. Ancak pilot ankette hiçbir kontrol ifadesi olmaması nedeniyle 42 ifadenin her birine aynı yanıt verildiğinde kişilerin anketi önemsemeden mi doldurdıkları, Belediye’nin ait olduğu siyasi partiyle görüşlerinin uyuşmasına göre mi cevaplandırıdıkları (aynı yönde ise hepsine olumlu, zıt yönde ise hepsine olumsuz yanıt verilmesi) ya da gerçekten bütün hepsini olumlu mu yanıtlamak istedikleri anlaşılamamıştır. Bu durumdan dolayı anketin ikinci haline hem kontrol ifadeleri (olumlu bir ifadenin zıttı) eklenmiş, böylelikle anketin ne kadar dikkatli yanıtlandığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Diğer yandan halktan alınan geri dönüşler ve alanında uzman kişilerin fikirlerine göre ifadelerin bir kısmında değişiklikler yapılmıştır. Çıkarılması gereken ifadeler çıkarıldıktan ve kamu değerine yönelik daha fazla ifade eklendikten sonra anketin nihai haline ulaşılmıştır.

Anketin nihai halinde yine ilk aşamada anket hakkında genel bilgiler verilmekte ve gönüllülük onayı istenmektedir. 6 demografik soruya ek olarak da 59 ifade, toplamda 65 ifade bulunmaktadır. Anketin ham halinden farklı olarak nihai halinde bazı iyi yönetim ilkeleri boyutları içerisine bir de kontrol ifadesi eklenmiştir. Örneğin, ilk ilke olan hesap verebilirlik ilkesinde 1. ifadenin tam tersini anlatan bir ifade koyulmuş, böylece ifade sayısı beşe çıkmıştır. Aşağıda anketin 7 numaralı ifadesini ve 11 numaralı kontrol ifadesini görebilirsiniz:

Tablo 2: Örnek Kontrol İfadesi

7: Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olmasını değerli görüyorum.
11: Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olması, benim için değerli değildir.

Ankette her ilke kontrol ifadesi kullanılmamış, ilkeler içerisinde 3, kamu değeri ifadelerinde 1, toplamda 4 tane kontrol ifadesi kullanılmıştır. Her ilke kontrol ifadesi kullanıldığı bir durumda, geçerli anket sayısının oldukça az olacağı fikrinden yola çıkarak kontrol ifadelerinin sayısı ortalama bir düzeyde tutulmuştur. Diğer yandan kontrol ifadelerinin %75'ini yani 3 kontrol ifadesini doğru yanıtlayan kişilerin anketinin geçerli sayılmasına karar verilmiştir.

3.3.1. Anket İfadelerinin Oluşturulması

Anket ifadeleri Belediye'nin resmî web sitesinden, faaliyet raporlarından ve sosyal medya hesaplarından belirlenen hizmetler doğrultusunda oluşturulmuştur (Bknz Ek: 1). Oluşturulan ifadelerde belirtilen hizmetlerin Belediye'nin web sitesindeki haber linkleri ve görselleri de eklenmiştir. Tezin en son kısmından etik kurul izin belgesine de ulaşılabilir (Bknz. Ek: 2).

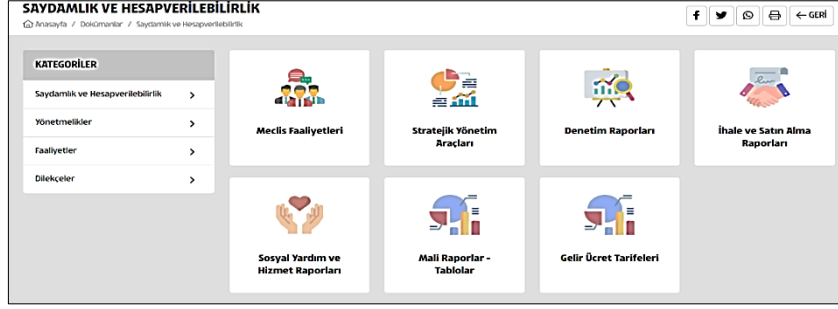
Anketteki asıl ifadeler 7 numaradan itibaren başlamaktadır ve ilk ilke hesap verebilirlik ilkesidir. 7. ifadeden 12. ifadeye kadar olan ifadeler bu ilkeyle ilgilidir. Aşağıdaki tabloda hesap verebilirlik ilkesinin yarattığı değeri ölçme amaçlı kullanılan ifadeler görülebilir:

Tablo 3: Hesap Verebilirlik İfadeleri

7	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olmasını değerli görüyorum.
8	Belediyenin yaptığı çalışmaların kent ekranlarında paylaşıyor olmasını değerli görüyorum.
9	Belediyenin internet sitesinde ve sosyal medya hesaplarında neyi neden yaptığına dair olan açıklamalarını değerli görüyorum.
10	Belediyenin verdiği hizmetleri anlatan faaliyet raporlarını paylaşmasını değerli görüyorum.
11	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olması, benim için değerli değildir.

Belediye birçok hizmetinde hesap verebilirlik ilkesine dair ifadeler kullanmış ve bu yönde çalışmalar yapmıştır. Anketin bu kısmında belediyenin neyin neden yapıldığına, ne kadar kaynak harcadığına, süreçlerin nasıl işlediğine dair olan açıklamaları doğrultusunda oluşturulmuştur. Belediye resmî web sitesinde faaliyet raporlarını, mali raporlarını, denetim raporlarını, ihale ve satın alma raporlarını ve meclis faaliyetlerini açık bir şekilde görülüp izlenebilecek şekilde kamuoyuna sunmaktadır. Hesap verebilirlik ilkesini destekleyecek şekilde yapılmış olan bu işlemden dolayı ifadeler bunlardan yola çıkarak hazırlanmıştır. İlk ifade diğer bütün ilkelere olacağı gibi genel bir ifadedir ve genel olarak ilkenin yarattığı değeri anlamaya çalışmaktadır. Diğer ifadeler ise belediyenin kent ekranları, billboardlar, afişler, Twitter ve Instagram uygulamalarından yaptığı açıklamalar ve paylaştığı faaliyet raporları doğrultusunda oluşturulmuştur. Böylece ilk ifadeyi destekleyici olan ancak daha spesifik bu ifadelerle ilkenin yarattığı değerin daha iyi anlaşılacağı düşünülmüştür. Aşağıda Belediye'nin hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda astığı afişteki "Hesap Veriyoruz" başlıklı yazısı ve web sitesinde bu ilke çerçevesinde oluşturulmuş faaliyetlerini gösteren sayfanın görseli görülebilir:

Resim 1: Hesap verebilirlik İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/dokumanlar/saydamlık-ve-hesapverilebilirlik>

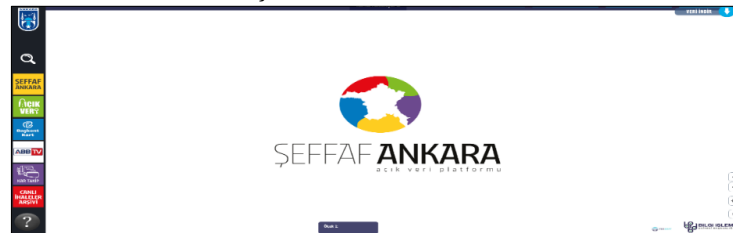
Ankette şeffaflık ile alakalı olan ifadeler 12 numaradan itibaren 16 numaraya kadar devam etmektedir. Aşağıdaki tabloda şeffaflık ilkesinin yarattığı değeri ölçme amaçlı kullanılan 4 ifade görülebilir:

Tablo 4: Şeffaflık İfadeleri

12	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı karar alırken ve uygularken şeffaf bir şekilde hareket etmesini değerli görüyorum.
13	İhale ve meclis toplantılarının canlı yayınlanmasını değerli görüyorum.
14	Belediyenin, verilen hizmetlerin maliyetini gösteren afişler asmasını değerli görüyorum.
15	Belediyenin çalışmalarını sosyal medya hesapları üzerinden eksiksiz bir şekilde paylaşmasını değerli görüyorum.

Belediye, ilk göreve başladığı zamanlardan itibaren şeffaflık ilkesine vurgu yapmış ve birçok yeni çalışmayı harekete geçirmiştir. İhale ve meclis toplantılarının canlı yayınlanması ve maliyetleri gösteren afişler asmaları da bunu destekler nitelikteki örnekler olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan belediye sosyal medya hesaplarını aktif bir şekilde kullanmakta ve birçok faaliyetlerinin duyurularını bu mecralardan da devam ettirmektedir. “Şeffaf Ankara” isimli sayfalarında paylaştıkları Açık Veri, Canlı İhaleler Arşivi gibi bölümlerle de şeffaflık ilkesine uyumlu işlemler yürütmektedirler. Bu nedenle ifadeler bu işlemleri içerecek şekilde oluşturulmuştur. 12 numaralı ifade şeffaflık ilkesi hakkında genel bir değer ölçümü yapmayı hedeflerken diğer ifadeler daha özel hizmetler içermektedir. Aşağıda şeffaflık ilkesi ile alakalı olmak üzere, verilen bir hizmetin maliyetini gösteren bir afiş görülebilir:

Resim 2: Şeffaflık İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://seffaf.ankara.bel.tr/>

16. ifadeden 20. ifadeye kadar olan kısım katılım ilkesi ile ilgilidir. Bu ifadeler, belediyenin karar alım süreçlerine, plan ve program oluşturma aşamalarına katılım sağlamadaki hareketleri ile ilgilidir. Aşağıdaki tablodan katılım ilkesi ile alakalı olan ifadeler görülebilir:

Tablo 5: Katılım İfadeleri

16	Belediyenin, vatandaşların kenti ilgilendiren kararlara katılımını sağlama adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.
17	Belediyenin sokak tabelaları ve Ankapark'ın geleceği gibi kenti ilgilendiren konularda anket yapıp görüşlerimize başvurmasını değerli görüyorum.
18	Ankara Kent Konseyi'nin çalışmalarını Sivil Toplum Örgütlerini, gönüllü katılımcıları ve akademisyenleri dahil ederek yapmasını değerli görüyorum.
19	Belediyenin, Başkent Mobil uygulamasındaki "Söz Hakkı" butonu üzerinden ve "Muhtar Ankara" uygulaması üzerinden halkın fikirlerini almasını değerli görüyorum.

Yine benzer olarak katılım ilkesi çerçevesinde toplumun bütün kesimlerini temsil eden sivil toplum örgütleri, gönüllü katılımcılar ve akademisyenlerin Belediye'nin bir parçası olan Kent Konseyi'nin çalışmalarına katılması ve Ankapark süreciyle alakalı halkın görüşüne başvurulmuş anket yapılmasına dair ifadeler oluşturulmuştur. Bu ifadelerle halkın ve halkı temsil eden örgüt ve birimlerin düşüncelerine önem verildiği bir yapının halk üzerinde bir değer oluşturup oluşturmadığı ölçülmeye çalışılmıştır. Aşağıda katılım ile alakalı olmak üzere Belediye'nin Söz Hakkı butonu üzerinden katılımcı demokrasi anlayışıyla ortaya konmuş bir çalışmasının Belediye'nin resmî web sitesinden alınmış haberi ve Belediye'nin sayfasındaki 29.07.2022 tarihi itibarıyla Ankapark anketi sonucunu gösteren görseli görülebilir:

Resim 3: Katılım İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/haberler/bld-4-0-soz-hakki-nda-ilk-lokal-anket-14574>

20. ifadeden 25. ifadeye kadar olan kısım bir adet kontrol ifadesi ile birlikte 5 adet ifade içermektedir ve bu ifadeler hukukun üstünlüğü ilkesiyle ilgilidir. Aşağıdaki tabloda hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı olmak üzere değer ölçmeye yönelik olarak oluşturulan 5 adet ifade görülebilir:

Tablo 6: Hukukun Üstünlüğü İfadeleri

20	Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesini değerli görüyorum.
21	Belediyenin, vatandaşın kaynaklarını korumak için hukuki yollarla hakkını aramasını değerli görüyorum.
22	Belediyenin hukuk kurallarının önemini vurgulamasını değerli görüyorum.
23	Belediyenin, hizmetlerinde mevzuata uygun hareket etmesini değerli görüyorum.
24	Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesi, benim için değerli değildir.

Bu kısımda hukukun üstünlüğü ilkesi ile Belediye'nin her türlü işlem ve faaliyetinde, plan ve programında, bütün karar alım süreçlerinin her adımında hukuku ve kanunları tüm işlerinin önüne koyması anlatılmaya çalışılmaktadır. Buna göre birinci ifade, halkın hukukun üstünlüğü ifadesine aşına olmama ihtimalleri göz önüne alınarak yasalar, hukuk kuralları ya da mevzuat ifadeleri kullanılarak oluşturulmuş genel bir ifadedir. Diğer ifadelerde ise Belediye'nin faaliyet raporları ve paylaşımlarından yola çıkarak söylemleri doğrultusunda hukukun üstünlüğü ilkesine uyumlu daha özel ifadeler hazırlanmıştır. Son ifade ise 20. ifadedeki genel cümlenin zıttı olup kontrol ifadesidir. Aşağıda Belediye'nin hukukun üstünlüğü ilkesine uyumlu olan, halkın kaynaklarını koruma adına hakkını hukukla aradığını belirttiği bir söylemi görülebilir:

Resim 4: Hukukun Üstünlüğü İlkesine Dair Görsel



Kaynak: https://twitter.com/volkan_gultekin/status/1404855866050895886

Anketin 25. ifadeden 29. ifadeye kadar olan kısmı iyi yönetim ilkelerinden etkinlik ve verimlilik ilkesi ile ilgilidir. Aşağıdaki tabloda bu ilkeye ait ifadeler görülebilir:

Tablo 7: Etkinlik ve Verimlilik İfadeleri

25	Belediyenin, verdiği hizmetlerde kaynakları etkin ve verimli kullanmasını değerli görüyorum.
26	Atık sebze ve meyvelerden organik gübre elde edilip bunun çiftçilere ücretsiz dağıtılmasını kaynakların etkin kullanımı açısından değerli görüyorum.
27	Belediyenin, bazı hizmetleri başka şirket ya da birimlere yaptırmak yerine kendi kaynaklarını kullanarak yapmasını değerli görüyorum.
28	Belediyenin "Büyükşehir Tarım Kampüsü" gibi uygulamalarla belediyenin kendi kaynaklarına yönelmesini değerli görüyorum.

Etkinlik ve verimlilik ifadeleri Belediye'nin elindeki kısıtlı kaynaklarla en yüksek faydaya ulaşmaya çalışması yönündeki hizmetleriyle ilgili oluşturulmuştur. Bu ifadelerde Belediye geri dönüşüm, çöpe gidecek kaynakların değerlendirilmesi ve kendi yapabileceği bazı hizmetleri farklı birimlere gördürerek maliyeti azaltıp kaynaklarını koruması ya da elindeki kaynakları kullanıp maliyeti azaltmasına yönelik anlamlar mevcuttur. Bu çerçevede ilk ifade bütün bu anlamları içerecek geniş bir yapıda oluşturulmuşken diğer ifadelerde daha özel örnekler mevcuttur. Aşağıda Belediye'nin etkinlik ve verimlilik ilkesi gereğince verdiği hizmetlere dair bir görsel görülebilir:

Resim 5: Etkinlik ve Verimlilik İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/haberler/ekonomiye-katki-buyuksehir-atik-yas-sebze-ve-meyveleri-gubre-ye-donusturuyor-14908>

Anketin 29. ifadeden 34. ifadeye kadar olan kısım ahlak ve etik ilkesiyle ilgilidir. Bu ilkeye ait ifadeler aşağıda verilen tabloda görülebilir:

Tablo 8: Ahlak ve Etik İfadeleri

29	Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranmasını değerli görüyorum.
30	Belediyenin yolsuzluk ve adam kayırma gibi hareketlerden kaçınmasını değerli görüyorum.
31	Belediye imar planlarının ve kent çevre düzenlemelerinin ahlaki ve etik ilkeler çerçevesinde yapılmasını değerli görüyorum.
32	Belediyenin, “Sosyal Medya Etik İlkeleri” kapsamında çalışanlarına doğru bilgi paylaşımı, insan haklarına saygı ve ayrımcılıkla alakalı uyarılar paylaşmasını değerli görüyorum.
33	Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranması, benim için değerli değildir.

Anketin bu kısmında Belediye'nin ahlak ve etik ilkeleri doğrultusunda adam kayırmacılık, rüşvet, ihaleye fesat karıştırma vb. davranışlardan kaçınılması ve çalışanların da bu doğrultuda davranmaları adına uyarılması gibi çalışmalarına değinilmiştir. 29. ifadede ahlak ve etik ilkesinin değer yaratıp yaratmadığını anlamak adına genel bir ifade verilmiş, daha sonrasında özel ifadelere yer verilmiştir. 33. ifade 29. ifadenin zıttı olup kontrol ifadesi olarak verilmiş ve anketi yapan kişinin dikkatini ölçmek amacıyla eklenmiştir. 32. ifade Belediye'nin Etik Komisyonu'nun web sitesinde yer alan bir uyarı metninden alınmış olup, “Sosyal Medya Etik İlkeleri” kamu görevlilerini sosyal medya paylaşımlarında ahlaki ve etik kurallara uyulması konusunda uyarı niteliğe sahiptir. Aşağıdan Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanı'nın etikle ilgili katıldığı bir çalıştaydaki bir ifadesi görülebilir:

Resim 6: Ahlak ve Etik İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/haberler/baskan-yavas-yerel-yonetimlerde-etik-calistayina-katildi-12984>

34. ifadeden başlayarak 38. ifadeye kadar olan kısım cevap verebilirlik ilkesi ile ilgidir ve bu ilkeye uygun faaliyetlerin değer yaratıp yaratmadığını ölçmeye çalışmaktadır. Aşağıdaki tabloda cevap verebilirlik ilkesine dair ifadeler görülebilir:

Tablo 9: Cevap Verebilirlik İfadeleri

34	Herhangi bir hizmetin yapılış nedenine dair sorularıma belediyeden cevap alabilmeyi değerli görüyorum.
35	Edinmek istediğim bilgi ve cevaplara ulaşabilmem için "Mavi Masa" gibi uygulamaların kullanılmasını değerli görüyorum.
36	"Çevrimiçi Bilgi Edinme Formu" aracılığıyla belediyenin sorumluluk alanındaki konularla alakalı sorularımın yanıtlanmasını değerli görüyorum.
37	CİMER ve E-Devlet aracılığıyla iletilen sorularımın belediye tarafından yanıtlanmasını değerli görüyorum.

Anketin bu kısmındaki ifadelerde iyi yönetim ilkelerinden cevap verebilirlik ilkesi ile alakalı ifadeler yer almaktadır. Bu doğrultuda ilk ifade genel bir yapıda cevap verebilirliğe yönelik olarak hazırlanmıştır. Diğer ifadeler ise belediyenin vatandaşların taleplerini karşılama ve kendisine ihtiyaç ve şikayetlerin iletilmesi adına oluşturulan platformları ve bu yönde yapılan çalışmalarını ifade etmektedir. Bu ve bunun gibi çalışmalar, halkın isteklerinden Belediye'nin daha kolay haberdar olmasını ve böylece plan ve programlarını dönüştürüp bu isteklere daha kolay cevap verebilmesini sağlayacaktır. Bu şekilde de bir kamu değeri yaratımının ortaya çıkacağı tezinden yola çıkarak halka bu tarz çalışmaların ne kadar değer oluşturduğu anlaşılmaya çalışılmıştır. Aşağıda bir bireyin Belediye'nin internet sitesi açtığında ilk sekmede karşısına çıkacak olan Online Bilgi Edinme Formu'nun görseli bulunmaktadır:

Resim 7: Cevap Verebilirlik İlkesine Dair Görsel

Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/iletisim/online-bilgi-edinme-formu>

38. ifadeden 42. ifadeye kadar olan ifadeler ulaşılabilirlik ilkesi ile alakalıdır. Bu ifadeler aşağıdaki tablodan görülebilir:

Tablo 10: Ulaşılabilirlik İfadeleri

38	İstek, ihtiyaç ve sorunlarımı belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.
39	Belediyenin, halkla buluşma ve görüşme günleri düzenleyerek isteklerimizin belediyeye iletilmesini kolaylaştırmasını değerli görüyorum.
40	Bu ifade daha sonrasında anketten çıkarılmıştır. Analizlere dahil edilmemiştir.
41	“Muhtarlar Müzakere Ediyor” gibi programlarla istek ve şikâyetlerimizi muhtarlar aracılığıyla belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.

Bu kısımdaki ifadeler halkın Belediye’ye ve Belediye birimlerine ulaşması adına yapılan çalışmalarla ilgili olarak oluşturulmuştur. Belediye halkla buluşma ve görüşme günleri düzenleyerek, birtakım platformlar kurup telefonla ulaşımı sağlayarak ve Belediye ile halk arasına halka daha yakın bir aracı koyarak halkın Belediye’ye ulaşmasını kolaylaştıracak birtakım çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalar sayesinde halk istek ve şikâyetlerini bürokratik engellere olabildiğince az takılarak muhtarlara iletmekte, muhtarlar da bunları Belediye’ye ulaştırabilme imkânı yakalamaktadırlar. Böylece, internet kullanamayan ya da uzun bir şekilde başvuru oluşturamayan kişiler direkt olarak Belediye’ye ulaşma imkanına kavuşmuş olmaktadır. Bu bölümdeki ifadelerle bu tarz hizmetlerin, halk üzerinde ne kadar değer oluşturduğu anlaşılmaya çalışılmaktadır. Aşağıda “Muhtarlar Müzakere Ediyor” programına ait olan bir haber görseli görülebilir:

Resim 8: Ulaşılabilirlik İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/haberler/abb-muhtarlari-dinlemeye-devam-ediyor-16032>

42. ifadeden 46. ifadeye kadar olan kısım iyi yönetim ilkelerinden stratejik vizyon/stratejik planlama ile alakalı olarak oluşturulmuştur. Aşağıdaki tablodan bu ifadelere ulaşılabilir:

Tablo 11: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama İfadeleri

42	Belediyenin, her türlü koşulu düşünerek geleceğe yönelik stratejik kararlar almasını değerli görüyorum.
43	Belediye otobüslerinin bir kısmının elektrikli olarak üretiliyor olmasını değerli görüyorum.
44	Belediyenin, Teknoloji Merkezleri ve ücretsiz Wifi ağları kurmasını çağın değişen şartlarını karşılama adına değerli görüyorum.
45	Belediyenin, gençlerin geleceğe yönelik yenilikçi fikirlerine yer verdiği projeler yapmasını değerli görüyorum.

Strateji ile alakalı olan bu ifadeler, Belediye'nin çağın değişen şartlarını karşılama adına, değişen dünya yapısı ve bu doğrultuda değişen insan ihtiyaçları adına yaptığı çalışmalara değinmektedir. Belediye günümüzün temel gereksinimlerinden birisi olan ve ömrünü tamamlayan dizel otobüsleri temiz enerjiye dayanan bir ulaşım aracına çevirmiş, günümüzde neredeyse her şeyin internet ortamında gerçekleştiği bir dünyaya yönelik olarak bu ihtiyacın karşılanması adına projeler oluşturmuştur. Diğer yandan geleceğimizi etkileyecek dönüşümleri yakalama adına gençlerin fikrini alan projeler oluşturmuştur. Bu yöndeki hizmetlerin halk üzerinde bir değer oluşturacağı tezinden yola çıkarak ifadeler bu yönde oluşturulmuştur. Aşağıda elektrikli olarak üretilen otobüse dair görsel ulaşılabilir:

Resim 9: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.ankara.bel.tr/haberler/dunyada-bir-ilk-15467>

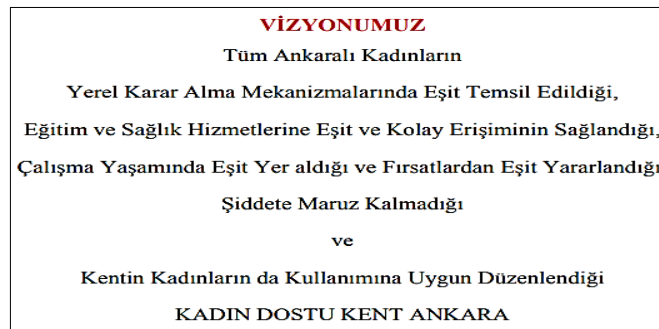
Anketteki 46. ifadeden 50. ifadeye kadar olan ifadeler iyi yönetim ilkelerinden sonuncu olan eşitlik ilkesine ait olarak oluşturulmuştur. Aşağıdaki tabloda bu ifadeler görülebilir:

Tablo 12: Eşitlik İfadeleri

46	Belediyenin, bütün vatandaşlarının eşit yaşaması adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.
47	Belediyenin internet sitesinde, kadın erkek eşitliği adına kadınların düşüncelerini alan anketler yapmasını değerli görüyorum.
48	Belediyenin, kadınların kendilerini güvende hissetmeleri için oluşturduğu “Mor Haritam” gibi uygulamaları değerli görüyorum.
49	Belediyenin, engelliler için “Engelsiz Parklar” ve çocuklar için “Engelsiz Kreş” gibi uygulamalar yapmasını değerli görüyorum.

Eşitlik ilkesine dair olan bu ifadeler, Belediye’nin resmî web sitesindeki haberlerden ve faaliyet raporlarından yola çıkarak hazırlanmıştır. İlk ifade genel olarak tüm vatandaşların eşitliğe dair olan değer seviyelerini ölçmektedir. Diğer ifadelerde ise Belediye’nin eşitlik temelinde oluşturduğu birtakım hizmetler ifadelere dahil edilerek, halkın bu hizmetlere ve bu ilkeye ne kadar değer verdiği ölçülmeye çalışılmıştır. Aşağıdan Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin kadınların toplumda eşit temsili ve kadın-erkek eşitliği adına dahil olduğu bir çalışmanın vizyon metninin görseline ulaşılabilir:

Resim 10: Eşitlik İlkesine Dair Görsel



Kaynak: <https://www.izleme.org/ankara-buyuksehir-belediyesi-yerel-esitlik-cylem-planı/>

Ankette 50. ifadeden başlayarak oluşturulan bütün ifadeler genel kamu değeri ifadeleridir. Alan yazımındaki kamu değeri tanımlarından ve açıklamalarından yola çıkılarak oluşturulan bu ifadeler, kamu değerinin temelini oluşturan memnuniyet, güven, hizmetler, sonuçlar, hizmetlerden sonraki nihai halk fikri gibi genel nitelikler içermektedir. Diğer yandan kamu değerinde önemli olan katılım, dürüstlük, farklı paydaşların yönetime dahil gibi konular da ifadelere dahil edilmiştir. En son olarak da bütün anketin genel bir değerlendirmesi olan iyi yönetim ilkelerinin bir değer oluşturup oluşturmadığını anlamaya çalışan bir ifadeyle anket bitirilmiştir. Aşağıda kamu değeri hakkındaki genel ifadelerin bazılarının alan yazımındaki kaynakları gösterilmiştir:

Tablo 13: Kamu Değeri İfadeleri

Tanım	Kaynak	İfade Numaraları	İfade
“Kamu değeri, devlet tarafından hizmetler, yasalar, yönetmelikler ve diğer eylemler yoluyla yaratılan değeri ifade eder.”	(Kelly vd., 2002: 4)	50	Belediyenin vermiş olduğu hizmetlerin değerli olduğunu düşünüyorum.
“Tüm önemli değer alanları üç geniş kategoriye ayrılır: hizmetler, sonuçlar ve güven.”	(Kelly vd., 2002: 11)	51	Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçlarını değerli görüyorum.
“Kamu değerinin üçüncü ana kaynağı güven, meşruiyet ve itimattır.”	(Kelly vd., 2002: 17)	52	Belediyenin vermiş olduğu hizmetler belediye ile halk arasında bir güven bağı oluşturmaktadır.
“Yöneticilerin ve politika yapıcılarının görüşleri kritik derecede önemlidir ve onların görüş ve tercihlerine ilişkin bilgi hem teoriyi hem de pratiği ilerletmek için elzemdir, ancak vatandaşların görüşleri en azından eşit derecede önemlidir.”	(Bozeman, 2019: 817)	53	Belediyenin, sadece hizmetleri vermekle kalmayıp, hizmetlerin sonucunda düşüncelerimizi önemsemesi benim için önemlidir.
“Nasıl özel sektördeki yönetsel çalışmanın amacı özel değer yaratmaksa, kamu sektöründeki yönetsel çalışmanın amacı da kamu değeri yaratmaktır.”	(Moore, 1995: 28)	54	Belediyenin asıl varoluş nedeni, bizim önemli gördüğümüz hizmetleri vermektir.
“Kullanıcılar tarafından önemli görülen hizmetlerde memnuniyetin daha yüksek olduğuna dair kanıtlar vardır.”	(Kelly vd., 2002: 12)	55	Belediye, bizim değer verdiğimiz hizmetler üretiyorsa verdiği hizmetlerin önemi artmaktadır.
“Bir şeyi kamusal olarak değerli kılan şey, kısmen halkın ona değer vermesidir.”	(Benington ve Moore, 2011: 10)		
“...Bu alanlarda kullanıcı memnuniyeti kamu değeri için kritik öneme sahiptir.”	(Kelly vd., 2002: 11)	56	Belediyenin, ihtiyaç duyduğum bütün şeyleri sağlaması, üzerimde olumlu bir etki bırakır.
“Kişisel ihtiyaçların daha yüksek bir şekilde tatmin edilmesi, daha yüksek bir kamu değerine yol açar.”	(Meynhardt vd., 2017: 149)		
“Kamu değerinin vatandaşlar ve hükümet arasında ortak bir çaba olarak üretilebileceği gerçeği, sonuçlar açısından özellikle dikkat çekicidir.”	(Kelly vd., 2002: 16)	57	Belediyenin aldığı kararlarda benim görüşlerime başvurması benim için değerli bir konudur.

Tablo 13: Devam

Tanım	Kaynak	İfade Numaraları	İfade
Kontrol İfadesi		58	Belediyenin ürettiği hizmetlerin sonuçları, benim için değerli değildir.
“Kamu tercihleri, kamu değerinin merkezinde yer alır. Bir demokraside, yalnızca halk kendileri için neyin gerçekten değerli olduğunu belirleyebilir.”	(Kelly vd., 2002: 6)	59	Belediyenin, ihtiyaçlarımı öğrenip ona göre planlar yapması benim için değerli bir konudur.
“Kamu değeri, halk için değerlidir. Halk için değer, halkın dahil olduğu ilişkilerde bireylerin, grupların ve bir bütün olarak toplumun temel ihtiyaçlarının nasıl etkilendiğine ilişkin değerlendirmelerin bir sonucudur.”	(Meynhardt, 2009: 212)		
“Kelimenin tam anlamıyla, değerli olan şey insanların arzu ve yargılarında kayıtlıdır. Kamu değeri söz konusu olduğunda, önemli olan kolektif vatandaşların ihtiyaçları ve istekleridir.”	(Alford ve Hughes, 2008: 133).		
“Bu, dikkati sadece bireysel çıkarlara değil, aynı zamanda daha geniş kamu yararına odaklayarak tanımın ilk bölümünü (“kamunun değer verdikleri”) karşılar...”	(Benington, 2009: 234)	60	Belediye halkın yararına olan hizmetler ürettiğinde bu hizmetleri değerli görüyorum.
“Farklı hizmetlerden memnuniyet ile insanların bu hizmetler hakkında iyi bilgilendirildiklerini hissetmeleri arasında güçlü bir ilişki vardır.”	(Kelly vd., 2002: 11)	61	Belediyenin hizmetler hakkında halkı herhangi bir şekilde bilgilendirmesi benim için önemlidir.
“Güven, halk tarafından çok değer görülür. Birleşik Krallık'ta yapılan bir araştırma, dürüstlük ve güvenilirliğin, halkın bir siyasi liderde en çok değer verdiği nitelikler olduğunu ortaya çıkardı.”	(Kelly vd., 2002: 17)	62	Belediyenin hizmetlerini dürüst bir şekilde yürütmesi benim için önemlidir.
Kamu değerinde katılımın önemi: “Çok önemli-çok yönlü (müşteriler, vatandaşlar, kilit paydaşlar)”	(Kelly vd., 2002: 10)	63	Belediyenin, bize iyi hizmet vermek için farklı sektörlerle anlaşmasını önemli görüyorum.
“Kamu değerinin ne olduğuna ilişkin karar, seçilmiş ve atanmış hükümet yetkilileri ve kilit paydaşların katılımıyla toplu olarak müzakere yoluyla oluşturulur.”	(Stoker, 2006: 42)		
“Kamu değeri yaratımı, kamu beklentilerinin daha iyi anlaşıldığı yerlerde, kurumlar arası ortaklıklar ve kamu yöneticileri, müşteriler ve paydaşlar arasındaki ağ ilişkileri yoluyla olmalıdır.”	(Samaratunge ve Wijewardena, 2009: 315)		
“Kamu değeri farklı kamu eylemlerinde farklı şekilde oluşur ve ancak bu eylemi yapan kurumun ilgili paydaşlarla müzakeresi sonucu belirlenebilir.”	(Gençosman, 2018: 55)		
“Moore (1995) ile başlayan ilk dönem çalışmalarında kamu değerinin ortaya çıkmasında temel unsurun kamu yöneticileri, kamu personeli ve kamu kurumları olduğu kabul edilmiştir... İlerleyen dönemlerde bu fikir, kamu değerinin politikacılar, kamu yöneticileri, çeşitli sosyal yapılar ve bireylerin müzakereleri sonucu oluştuğu şeklinde değişmiştir. Bu noktada artık kamu değeri, kamu hizmetine uzlaşa sonucu atfedilen bir kıymet ya da fayda haline dönüşmüştür.”	(Erten, 2021: 122)	63	Belediyenin , bize iyi hizmet vermek için farklı sektörlerle anlaşmasını önemli görüyorum.

Tablo 13: Devam

Tanım	Kaynak	İfade Numaraları	İfade
“Araştırmalar, uygun şekilde kullanıldığında bunun [katılımın] önemli bir değer üretebileceğini gösteriyor.”	(Kelly vd., 2002: 25)	64	Belediyenin sorunları çözme konusundaki katılımcı yaklaşımını değerli buluyorum.
“Kamu değeri düşüncesi ve eyleminin, derin bir siyasi, ekonomik ve sosyal yeniden yapılanma döneminde hükümetlerin ve toplulukların karşı karşıya olduğu çok karmaşık değişiklikleri ve zorlu problemleri anlamlandırmaya yardımcı olabileceği fikrinin zamanının geldiğine dair artan bir kanı var...”	(Benington ve Moore, 2011: 2)		
Bütün alan yazımı sonunda oluşturulmuş ifadelerin genel bir değerlendirmesi olarak bu ifade eklenmiştir.		65	Belediyenin iyi yönetim ilkelerine (hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım vs.) uygun davranmasının bir değer oluşturduğunu düşünüyorum.

Her bir anket ifadesinin hangi aşamalardan geçilerek ve hangi kaynaklar kullanılarak oluşturulduğu bu bölümde açıklanmıştır. Bütün iyi yönetim ilkesi ifadeleri belediyenin web sitesi, faaliyet raporu, sosyal medya hesabından alınmıştır. Kamu değeri ifadelerinin her biri de alan yazımdaki kamu değeri tanımları ya da kamu değeriyle alakalı görüşlerden birleştirilerek hazırlanmıştır.

DÖNDÜNCÜ BÖLÜM

4. İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİ: ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Bu bölümde tezin amacı, önemi, yöntemine değinilecek, daha sonrasında da yapılan nicel araştırmanın sonuçlarına yer verilecektir. Araştırmanın sonucuna göre genel olarak değerlendirmeler ve yorumlar yapılacaktır.

4.1. Araştırmanın Konusu ve Problemi

Bu çalışma iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisini Ankara Büyükşehir Belediyesi hizmet alanında yaşayan halk üzerinden ölçmeye çalışmaktadır. Çalışma iyi yönetim ilkeleri ve kamu değeri arasında bir bağlantı olduğunu iddia etmektedir ve konusu da bu çerçevede şekillenmiştir. Bu kapsamda, iyi yönetim ilkelerinden hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, etkinlik ve verimlilik, ahlak ve etik, cevap verebilirlik, ulaşılabilirlik, stratejik vizyon/stratejik planlama ve eşitlik ilkelerinin halk için ne kadar değer oluşturduğunu anlamak bu çalışmanın problemini oluşturmaktadır.

4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın birincil amacı yukarıda sayılan iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmada etkili olup olmadığını tespit etmektir. Araştırmanın ikincil amacı ise iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri ile ilgisi üzerine ve bu konuyu belediyeler çerçevesinde inceleyen alan yazımda bir çalışmaya rast gelinmemesi nedeniyle, alan yazıma bu alanda bir katkı sunmaktır. Araştırmanın üçüncü amacı ise alan yazımda kullanılan teorik kamu değeri tanımlarının halk nezdinde ne kadar geçerli olduğunun pratikte ortaya konulmasıdır. Çalışmanın genel amaçları yanında ilk amacının altında her ilke bazında alt amaçları vardır. Bu amaçlar çerçevesinde oluşturulan araştırma soruları da şu şekilde sıralanabilir:

- Hesap verebilirlik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Şeffaflık ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Katılım ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Hukukun üstünlüğü ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Etkinlik ve verimlilik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Ahlak ve etik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?

- Cevap verebilirlik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Ulaşılabilirlik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Stratejik vizyon/stratejik planlama ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?
- Eşitlik ilkesi halk üzerinde değer yaratmakta mıdır?

Değişen çağımız ve dünya şartları dolayısıyla kamuya sunulan hizmet anlayışları da değişime uğramıştır. Bu çerçevede hizmetler, bünyesine iyi yönetim ilkelerini de dahil ederek yürütülmektedir. Verilen bu hizmetlerin halka yalnızca sunulmakla kalmayıp, sonucundaki memnuniyet hissinin ve halkın düşüncelerinin önemsendiği bir dünya düzeni de gittikçe egemen olmaktadır. Buradan yola çıkarak iyi yönetim ilkelerinin ve bu ilkelerin uygulandığı kamu hizmetlerinin halk üzerinde bir değer oluşturduğu tahmin edilmektedir. Bu nedenle de bu çalışma bu iddiayı kanıtlamak ve tahminin geçerliliğini göstermek amacıyla ortaya konulmuştur.

Hem günlük yaşamımızda hem de devlet yönetiminde etkili olan yönetim, kamu değeri ve kamu hizmetlerinin bir belediye çerçevesinde ele alınmasının alan yazımına katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Bu çalışmanın en ön plandaki önemi de bu katkıyı sağlamasından kaynaklanmaktadır. Bu çalışma ve bu çalışmanın sonucunda ortaya koyulan veriler, kamu değerinin daha çok dikkate alınmasına, iyi yönetim ilkelerine daha çok önem verilen hizmetlerin yürütülmesine vesile olma potansiyeli taşımaktadır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemine ayrı bir bölümde değinilmiş olsa da burada da kısaca bilgiler sunulacaktır. Araştırma, daha önce de belirtildiği üzere ilk aşamada alan yazımdan yola çıkarak oluşturulan bir anketle yürütülmüştür. 50 kişinin yer aldığı pilot anketten sonra ifadelerin anlaşılmayan noktalarında düzeltmeler yapılmış, yeni ifadeler eklenmiş ve uzman hocalardan görüşler alınarak ankete nihai hali verilmiştir. Anketin nihai hali hem yüz yüze anketler hem de çevrimiçi formlar halinde yürütülmüştür. Ankette oluşturulan 59 tane ifade ile Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde verdiği hizmetlerin halk üzerinde oluşturduğu değer anlaşılmaya çalışılmıştır. Ankette bireylerden 5'li Likert Ölçeği üzerinden her ifadeye yanıt vermeleri beklenmiştir. Anketin pilot uygulamasına ek olarak nihai çalışmada bazı kontrol ifadeleri bulunmaktadır. Bu kontrol ifadeleri olumsuz yapıda kurulduğundan yanıtlarının da 5'li Likert tipinde ters bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Bu nedenle olumlu ifadelerin tersine, kontrol ifadelerinin yanıtlarının 1: Kesinlikle katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılmıyorum şeklinde anlaşılması gerekmektedir. Bu durumda kontrol ifadelerinde bireylerin ölçeğin sol tarafına yani ankette yanıtların olumsuz olduğu tarafa yığın oluşturmaları beklenmektedir.

Anketin ikinci ve asıl uygulamasına 450 Ankara vatandaşı dahil edilmiştir. Ankete yüz yüze şeklinde dahil edilen kişiler Ankara'nın farklı farklı noktalarında ancak genellikle Çankaya ve Yenimahalle ilçelerine bağlı noktalarda rassal olarak seçilmiştir. Yüz yüze olan anketlerde, bireylere bu hizmetlerden herhangi birisini duymamış olma ihtimallerinden yola çıkarak bu hizmetlerin halihazırda verilmekte olan hizmetler olduğu bilgisi sunulmuştur. Bahsedilen hizmetlerin Belediye'nin faaliyet raporlarından, internet sitelerinden ve sosyal medya mecralarından toplandığı bilgisi eklenmiştir. Daha sonrasında ankette kendilerinden istenenin, verilen bu hizmetleri bahsedilen 5'li Likert Ölçeği üzerinde ne kadar değerli gördüklerine bağlı olarak yanıtlamaları olduğu söylenmiştir. Anketin çevrimiçi form hali de Ankara'da yaşadığı bilinen bireyler ve reklamlar vasıtasıyla kişilere ulaştırılmıştır. Ankete katılan bu kişiler arasından kontrol ifadelerine verilen yanıtlardan yola çıkarak 327 kişinin anketinin geçerli olduğu görülmüştür.

Cronbach Alfa katsayısı Likert türü bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmede sıklıkla kullanılan bir iç tutarlılık katsayısıdır. Cronbach Alfa katsayısına göre 0,00-0,39 arası değerler geliştirilen testin güvenilir olmadığını; 0,40-0,59 arası değerler geliştirilen testin güvenilirliğinin düşük olduğunu; 0,60-0,79 arası değerler geliştirilen testin oldukça güvenilir olduğunu; 0,80-1,00 arası değerler geliştirilen testin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir (Alpar, 2020: 581-582). Anket verileri üzerinde Cronbach's Alfa Güvenirlik Analizi yapılmış ve analiz sonucunda güvenilirlik katsayısı ,975 çıkmıştır. Bu durumda geliştirilen testin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu ifade edilebilir. Anketteki hiçbir ifadenin güvenilirliği anketin genel güvenilirliğinden yüksek çıkmadığı için hiçbir ifadenin analizden ve anketten çıkarılmasına gerek olmamıştır. Ancak 40 numaralı ifade yani ulaşılabilirlik ilkesinin 3. ifadesi daha sonrasında anketten çıkarılmış ve analizlerde kullanılmamıştır. Anketlerin verileri SPSS 24 programıyla birlikte frekans analizlerinde kullanılmıştır. Frekans analizlerinde Crosstabs (Çapraz Tablo) yöntemi uygulanmış ve bireylerin demografik değişkenlere bağlı olarak hangi ifadeye nasıl cevap verdikleri tablolar halinde gösterilmiştir.

4.4. Bulgular

Anketin ikinci ve asıl uygulamasına 450 Ankara vatandaşı dahil edilmiştir. Bu kişiler arasından 327 kişinin anketinin geçerli olduğu görülmüştür. Ankete ait sayısal veriler yukarıdaki tabloda mevcuttur (Bknz. Tablo 14). Ankette dikkat çeken noktalardan bir tanesi hem yüz yüze hem de çevrimiçi bir şekilde Google Formlar aracılığıyla yapılan anketlerde özellikle kadın sayısının fazla olmasına uğraşılmasına rağmen kadın sayısının iki tarafta da erkek sayısının yaklaşık iki katı olmasıdır. Tabloda da geçerli anketlerin 210 kişininin kadın, 117 kişininin ise erkek olduğu görülmektedir. Yaş aralığında en çok 26-40 arasındaki kişilere ulaşılırken, eğitim durumunda en çok lisans mezunu olan kişilere ulaşılmıştır. Meslek kısmında en çok kamu görevlilerine ulaşılmıştır. Bu kısımdaki “diğer” ibaresi içerisine avukat, mali müşavir, işsiz ve ev hanımı gibi

cevaplar dahil olmuştur. Anketin asıl halinin hazırlanıp Etik Kurulu'na sunulduğu tarihte asgari ücretin 5551 TL olması nedeniyle, anketin gelir aralığı buna göre ayarlanmıştır. Bu kısımda 5551 ve üzeri geliri olan kişiler anketin yarısından çoğunu (58,4) oluşturmaktadır. Ankete katılan bireylerin demografik özelliklerine ait bulgular aşağıdaki tabloda mevcuttur:

Tablo 14: Anket Hakkındaki Genel Sayı ve Oranlar

Demografik Değişkenler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	210	64,2
	Erkek	117	35,8
Yaş	18-25	118	36,1
	26-40	132	40,4
	41-64	72	22,0
	65 ve Üzeri	5	1,5
Eğitim	İlkokul-Ortaokul	12	3,7
	Lise	95	29,1
	Lisans	146	44,6
	Yüksek Lisans-Doktora	74	22,6
Meslek	Üniversite Öğrencisi	103	31,5
	Kamu	116	35,5
	Özel Sektör	63	19,3
	Emekli	14	4,3
	Diğer	31	9,5
Gelir	Gelirim yok	96	29,4
	1-5550	40	12,2
	5551-10000	49	15,0
	10001 ve Üzeri	142	43,4

İlçelerden Çankaya (84), Keçiören (46), Yenimahalle (46), Etimesgut (44), Altındağ (29), Mamak (27), Sincan (12), Gölbaşı (6), Pursaklar (4), Ayaş (3), Kahramankazan (4), Bala (1), Beypazarı (1), Çubuk (1), Elmadağ (1), Kalecik (1), Şereflikoçhisar (1) olmak üzere, 25 ilçenin 17'sinden toplamda 327 kişiye ulaşılabilmektedir.

Anketi geçerli sayılan 327 kişi içinde ilçe yerine Ankara yazan 15 kişi ve Merkez ilçe belirten 1 kişi de bulunmaktadır. Her ilçeden katılım gösteren bireylerin sayıları ile ilçelerin Ankara ili içerisindeki nüfus oranlarının büyük oranda orantılı olduğu görülmektedir. Görüldüğü üzere 327 kişiden ilçeler bazında en çok katılım sağlayan kişiler Ankara'nın en çok nüfusa sahip 7 ilçesindendir. Bu durumda yapılan çalışmaya katılan kişilerin ilçe bazında dağılımının şehrin nüfusu ile orantılı olmasından dolayı, bu konuda geçerliliğin sağlandığı söylenebilecektir.

Buna göre en çok katılım sağlanan 7 ilçenin nüfusları şu şekildedir (Ankara Valiliği, <http://www.ankara.gov.tr/ilcelerimiz>):

Çankaya : 942.553

Keçiören : 939.279
Yenimahalle : 704.652
Etimesgut : 614.891
Altındağ : 413.994
Mamak : 687.535
Sincan : 572.609

Ankette geçerli olduğu görülen 327 kişinin anketlerindeki veriler üzerinden her ifade için frekans analizi yapılmıştır. Aşağıda demografik değişkenlere bağlı olarak bireylerin yanıtları görülebilir. Hemen tabloların ardından da en çok oranı olan yanıtların oranları belirtilmiş ve dikkat çeken noktalardan bahsedilmiştir. Her ifadenin özel tablosunda tablonun sayfaya sığdırılması adına belli kısaltmalar kullanılmıştır. Buna göre “cns” cinsiyeti; “eğtm” eğitimi; “topl” toplamı, “mslk” mesleği ifade etmektedir.

Tablo 15: Hesap Verebilirlik 1¹, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	10	48	150	210
	Erkek	Sayı	1	2	3	27	84	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	6	33	76	118
	26-40	Sayı	0	2	4	19	107	132
	41-64	Sayı	0	0	3	22	47	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	0	1	6	29	59	95
	Lisans	Sayı	2	2	5	32	105	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	1	9	64	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	8	22	70	103
	Kamu	Sayı	0	0	3	23	90	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	0	18	44	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	3	9	14
	Diğer	Sayı	0	1	0	9	21	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	2	8	20	64	96
	1-5550	Sayı	0	0	0	12	28	40
	5551-10000	Sayı	0	1	3	15	30	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	0	2	28	112	142
Genel Toplam		Sayı	2	3	13	75	234	327

Anketin hesap verebilirlik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 15). Cinsiyet kısmında kadınların %71,40’ı ve erkeklerin %71,80’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin

¹ Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olmasını değerli görüyorum.

% 64,4'ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %81,1'i, 41-64 aralığındaki bireylerin %65,3'ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80'i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50'si, lise mezunu bireylerin %62,1'i, lisans mezunu bireylerin %71,9'u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %86,5'i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %68'i, kamuda çalışan bireylerin %77,6'sı, özel sektörde çalışan bireylerin %69,8'i, emekli bireylerin %64,3'ü ve diğer meslekteki bireylerin %67,7'si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %66,7'si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70'i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %61,2'si ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %78,9'u 7 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. İfadedeki en düşük oran %50 ile ilkokul-ortaokul mezunu bireylere aitken en yüksek oran ise %86,5 ile yüksek lisans-doktora mezunu bireylere aittir. Bu durumda eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları bir paralellik sergilemektedir (%50< %62,1< %71,9< 86,5).

Tablo 16: Hesap Verebilirlik 2², Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	4	4	15	61	126	210
	Erkek	Sayı	5	5	6	36	65	117
Yas	18-25	Sayı	4	1	8	40	65	118
	26-40	Sayı	1	7	11	30	83	132
	41-64	Sayı	2	1	2	27	40	72
	65 ve üzeri	Sayı	2	0	0	0	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	0	7	4	12
	Lise	Sayı	3	2	6	29	55	95
	Lisans	Sayı	5	6	12	47	76	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	3	14	56	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	1	10	30	58	103
	Kamu	Sayı	1	4	5	33	73	116
	Özel sektör	Sayı	1	2	3	20	37	63
	Emekli	Sayı	2	0	0	5	7	14
	Diğer	Sayı	1	2	3	9	16	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	4	2	12	30	48	96
	1-5550	Sayı	1	0	2	12	25	40
	5551-10000	Sayı	2	2	1	15	29	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	5	6	40	89	142
Toplam		Sayı	9	9	21	97	191	327

Anketin hesap verebilirlik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç tüm demografik değişkenlerin tüm kısımlarında en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 16). Cinsiyet kısmında kadınların %60'ı ve erkeklerin %55,6'sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %55,1'i, 26-40 aralığındaki bireylerin

² Belediyenin yaptığı çalışmaların kent ekranlarında paylaşıyor olmasını değerli görüyorum.

%62,9'u, 41-64 aralığındaki bireylerin %55,6'sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60'ı; eğitim kısmında ilkökul-ortaokul mezunu bireylerin %33,3'ü, lise mezunu bireylerin %57,9'u, lisans mezunu bireylerin %52,1'i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %75,7'si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %56,3'ü, kamuda çalışan bireylerin %62,9'u, özel sektörde çalışan bireylerin %58,7'i, emekli bireylerin %50'si ve diğer meslekteki bireylerin %51,6'sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %50,0'sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %62,5'i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %59,2'si ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %62,7'si 8 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Dikkat çeken bir diğer husus ise “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı genelin dışında yüksek bir orana (%40) sahiptir ve bu oran 65 yaş ve üzerine aittir (Bir sonraki en yüksek oran: Emekli, 14,3). Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında (lise-lisans arası bir düşüş olsa da) bir paralellik göze çarpmaktadır.

Tablo 17: Hesap Verebilirlik 3³, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	5	7	50	147	210
	Erkek	Sayı	5	3	6	38	65	117
Yas	18-25	Sayı	4	4	4	36	70	118
	26-40	Sayı	0	3	5	25	99	132
	41-64	Sayı	2	1	4	26	39	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	0	4	7	12
	Lise	Sayı	1	4	5	28	57	95
	Lisans	Sayı	3	4	7	41	91	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	1	15	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	3	4	29	63	103
	Kamu	Sayı	1	1	4	30	80	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	3	17	41	63
	Emekli	Sayı	0	0	0	5	9	14
	Diğer	Sayı	0	3	2	7	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	3	4	4	25	60	96
	1-5550	Sayı	1	1	2	13	23	40
	5551-10000	Sayı	0	1	4	11	33	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	2	3	39	96	142
Toplam		Sayı	6	8	13	88	212	327

Anketin hesap verebilirlik ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 17). Cinsiyet kısmında kadınların %70,0'i ve erkeklerin %55,6'sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin

³ Belediyenin internet sitesinde ve sosyal medya hesaplarında neyi neden yaptığına dair olan açıklamalarını değerli görüyorum.

%59,3'ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %75'i, 41-64 aralığındaki bireylerin %54,2'si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80'i; eğitim kısmında ilkökul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3'ü, lise mezunu bireylerin %60'ı, lisans mezunu bireylerin %62,3'ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77'si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %61,2'si, kamuda çalışan bireylerin %69'u, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1'i, emekli bireylerin %64,3'ü ve diğer meslekteki bireylerin %61,3'ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %62,5'i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %57,5'i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %67,3'ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %67,6'sı 9 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

Tablo 18: Hesap Verebilirlik 4⁴, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	3	5	45	157	210
	Erkek	Sayı	2	3	4	39	69	117
Yas	18-25	Sayı	1	3	4	36	74	118
	26-40	Sayı	0	3	3	21	105	132
	41-64	Sayı	1	0	2	26	43	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	0	3	2	32	58	95
	Lisans	Sayı	1	3	6	33	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	1	14	58	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	4	3	29	66	103
	Kamu	Sayı	1	0	4	25	86	116
	Özel sektör	Sayı	0	2	1	19	41	63
	Emekli	Sayı	0	0	0	5	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	1	6	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	4	1	27	63	96
	1-5550	Sayı	0	0	1	11	28	40
	5551-10000	Sayı	0	1	4	11	33	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	3	35	102	142
Toplam		Sayı	2	6	9	84	226	327

Anketin hesap verebilirlik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 18). Cinsiyet kısmında kadınların %74,8'i ve erkeklerin %59'u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7'si, 26-40 aralığındaki bireylerin %79,5'i, 41-64 aralığındaki bireylerin %59,7'si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80'i; eğitim kısmında ilkökul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3'ü, lise mezunu bireylerin %61,1'i, lisans mezunu bireylerin %70,5'i ve yüksek lisans-

⁴ Belediyenin verdiği hizmetleri anlatan faaliyet raporlarını paylaşmasını değerli görüyorum.

doktora mezunu olan bireylerin %78,4'ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1'i, kamuda çalışan bireylerin %74,1'i, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1'i, emekli bireylerin %64,3'ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4'ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %65,6'sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70'i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %67,3'ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,8'i 10 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

Tablo 19: Hesap Verebilirlik 5⁵, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	146	33	4	5	22	210
	Erkek	Sayı	77	18	2	7	13	117
Yas	18-25	Sayı	74	26	3	3	12	118
	26-40	Sayı	96	13	2	4	17	132
	41-64	Sayı	50	12	1	4	5	72
	65 ve üzeri	Sayı	3	0	0	1	1	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	6	4	0	1	1	12
	Lise	Sayı	56	24	3	2	10	95
	Lisans	Sayı	103	19	3	7	14	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	58	4	0	2	10	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	66	20	4	2	11	103
	Kamu	Sayı	88	11	1	5	11	116
	Özel sektör	Sayı	42	12	0	2	7	63
	Emekli	Sayı	8	2	1	1	2	14
	Diğer	Sayı	19	6	0	2	4	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	60	19	2	2	13	96
	1-5550	Sayı	24	10	2	2	2	40
	5551-10000	Sayı	30	10	2	1	6	49
	10001 ve üzeri	Sayı	109	12	0	7	14	142
Toplam			223	51	6	12	35	327

Anketin hesap verebilirlik ilkesi ile alakalı beşinci ifadesi anketin ilk kontrol ifadesidir. Bu ifadede “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 19). Cinsiyet kısmında kadınların %69,5'i ve erkeklerin %65,8'i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7'si, 26-40 aralığındaki bireylerin %72,7'si, 41-64 aralığındaki bireylerin %69,4'ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60'ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50'si, lise mezunu bireylerin %58,9'u, lisans mezunu bireylerin %70,5'i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %78,4'ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1'i, kamuda çalışan bireylerin %75,9'u, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7'si, emekli bireylerin %57,1'i ve diğer meslekteki bireylerin %61,3'ü; gelir

⁵ Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olması, benim için değerli değildir.

kısımında ise geliri olmayan bireylerin %62,5'i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %60'ı, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %61,2'si ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %76,8'i 11 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılmıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

Tablo 20: Şeffaflık 1⁶, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	3	2	40	163	210
	Erkek	Sayı	3	1	2	30	81	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	0	31	85	118
	26-40	Sayı	1	3	1	22	105	132
	41-64	Sayı	2	1	3	17	49	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	2	2	1	22	68	95
	Lisans	Sayı	2	2	3	34	105	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	0	8	65	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	0	27	73	103
	Kamu	Sayı	1	1	3	21	90	116
	Özel sektör	Sayı	2	0	0	16	45	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	0	2	0	3	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	2	0	23	70	96
	1-5550	Sayı	1	0	0	12	27	40
	5551-10000	Sayı	1	0	2	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	2	2	25	111	142
Toplam		Sayı	5	4	4	70	244	327

Anketin şeffaflık ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 20). Cinsiyet kısmında kadınların %77,6'sı ve erkeklerin %69,2'si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %72'si, 26-40 aralığındaki bireylerin %79,5'i, 41-64 aralığındaki bireylerin %68,1'i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100'ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50'si, lise mezunu bireylerin %71,6'sı, lisans mezunu bireylerin %71,9'u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %87,8'i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %70,9'u, kamuda çalışan bireylerin %77,6'sı, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4'ü, emekli bireylerin %71,4'ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9'u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %72,9'u, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5'i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5'i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %78,2'si 12 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı

⁶ Belediyenin faaliyetleri ile alakalı karar alırken ve uygularken şeffaf bir şekilde hareket etmesini değerli görüyorum.

vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bu ifadede de bir paralellik göze çarpmaktadır.

Tablo 21: Şeffaflık 2⁷, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	2	13	52	142	210
	Erkek	Sayı	2	3	4	35	73	117
Yas	18-25	Sayı	2	2	11	39	64	118
	26-40	Sayı	1	3	3	24	101	132
	41-64	Sayı	0	0	3	23	46	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	0	2	9	35	49	95
	Lisans	Sayı	3	3	6	36	98	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	1	11	62	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	2	11	30	58	103
	Kamu	Sayı	0	1	2	25	88	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	3	21	38	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	1	1	0	6	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	2	11	23	58	96
	1-5550	Sayı	0	0	1	16	23	40
	5551-10000	Sayı	0	2	2	14	31	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	3	34	103	142
Toplam		Sayı	3	5	17	87	215	327

Anketin şeffaflık ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 21). Cinsiyet kısmında kadınların %67,6’sı ve erkeklerin %62,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %54,2’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %76,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %63,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %51,6’sı, lisans mezunu bireylerin %67,1’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %83,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %56,3’ü, kamuda çalışan bireylerin %75,9’u, özel sektörde çalışan bireylerin %60,3’ü, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %60,4’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %57,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %63,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %72,5’i 13 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bu ifadede de bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁷ İhale ve meclis toplantılarının canlı yayınlanmasını değerli görüyorum.

Tablo 22: Şeffaflık 3⁸, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	6	1	23	50	130	210
	Erkek	Sayı	8	2	10	37	60	117
Yas	18-25	Sayı	7	2	7	39	63	118
	26-40	Sayı	3	0	16	27	86	132
	41-64	Sayı	3	1	10	21	37	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	2	1	0	5	4	12
	Lise	Sayı	4	1	14	25	51	95
	Lisans	Sayı	7	1	14	41	83	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	5	16	52	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	6	2	9	28	58	103
	Kamu	Sayı	2	0	10	32	72	116
	Özel sektör	Sayı	3	1	8	17	34	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	5	7	14
	Diğer	Sayı	3	0	4	5	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	6	0	11	27	52	96
	1-5550	Sayı	2	1	3	14	20	40
	5551-10000	Sayı	3	2	7	7	30	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	0	12	39	88	142
Toplam		Sayı	14	3	33	87	190	327

Anketin şeffaflık ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği ilkokul-ortaokul mezunu bireyler dışında (En yüksek oranı 41,7 ile “Katılıyorum” yanıtı) tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 22). Cinsiyet kısmında kadınların %61,9’u ve erkeklerin %51,3’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %53,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %65,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %51,4’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %33,3’ü, lise mezunu bireylerin %53,7’si, lisans mezunu bireylerin %56,8’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %70,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %56,3’ü, kamuda çalışan bireylerin %62,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %54’ü, emekli bireylerin %50’si ve diğer meslekteki bireylerin %61,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %54,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %50’si, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %61,2’si ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %62’si 14 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bu ifadede de bir paralellik bulunmaktadır.

⁸ Belediyenin, verilen hizmetlerin maliyetini gösteren afişler asmasını değerli görüyorum.

Tablo 23: Şeffaflık 4⁹, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	5	56	148	210
	Erkek	Sayı	2	5	4	50	56	117
Yas	18-25	Sayı	1	3	2	47	65	118
	26-40	Sayı	0	2	4	33	93	132
	41-64	Sayı	1	1	3	26	41	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	1	3	3	37	51	95
	Lisans	Sayı	0	3	6	48	89	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	0	16	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	3	2	40	57	103
	Kamu	Sayı	1	1	4	34	76	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	1	22	39	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	0	1	1	5	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	0	2	3	34	57	96
	1-5550	Sayı	1	1	0	16	22	40
	5551-10000	Sayı	0	2	2	13	32	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	4	43	93	142
Toplam		Sayı	2	6	9	106	204	327

Anketin şeffaflık ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 23). Cinsiyet kısmında kadınların %70,5’i ve erkeklerin %47,9’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %55,1’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %70,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %56,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %53,7’si, lisans mezunu bireylerin % 61’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %55,3’ü, kamuda çalışan bireylerin %65,5’i, özel sektörde çalışan bireylerin %61,9’u, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %59,4’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %55’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %65,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %65,5’i 15 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁹ Belediyenin çalışmalarını sosyal medya hesapları üzerinden eksiksiz bir şekilde paylaşmasını değerli görüyorum.

Tablo 24: Katılım 1¹⁰, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	11	39	158	210
	Erkek	Sayı	2	2	6	37	70	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	7	31	78	118
	26-40	Sayı	1	2	5	24	100	132
	41-64	Sayı	0	1	4	21	46	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	0	2	6	25	62	95
	Lisans	Sayı	2	1	10	35	98	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	1	11	61	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	2	5	27	68	103
	Kamu	Sayı	0	1	7	20	88	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	3	19	41	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	4	8	14
	Diğer	Sayı	1	1	0	6	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	2	4	23	66	96
	1-5550	Sayı	0	1	3	12	24	40
	5551-10000	Sayı	0	0	4	8	37	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	6	33	101	142
Toplam		Sayı	2	4	17	76	228	327

Anketin katılım ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 24). Cinsiyet kısmında kadınların %75,2’si ve erkeklerin %59,8’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %66,1’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %63,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %65,3’ü, lisans mezunu bireylerin %67,1’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %82,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %66’sı, kamuda çalışan bireylerin %75,9’u, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1’i, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %68,8’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %60’sı, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %75,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,1’i 16 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Diğer yandan, eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik görülmektedir.

¹⁰ Belediyenin, vatandaşların kenti ilgilendiren kararlara katılımını sağlama adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.

Tablo 25: Katılım 2¹¹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	8	39	161	210
	Erkek	Sayı	4	2	2	33	76	117
Yas	18-25	Sayı	3	1	6	24	84	118
	26-40	Sayı	2	1	3	26	100	132
	41-64	Sayı	0	1	1	22	48	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	2	1	4	21	67	95
	Lisans	Sayı	3	2	6	32	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	14	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	1	4	24	73	103
	Kamu	Sayı	1	0	3	22	90	116
	Özel sektör	Sayı	2	1	2	13	45	63
	Emekli	Sayı	0	1	0	6	7	14
	Diğer	Sayı	1	0	1	7	22	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	0	2	25	67	96
	1-5550	Sayı	0	1	3	7	29	40
	5551-10000	Sayı	2	1	4	7	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	1	33	106	142
Toplam		Sayı	5	3	10	72	237	327

Anketin katılım ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 25). Cinsiyet kısmında kadınların %76,7’si ve erkeklerin %65’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %71,2’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %66,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %70,5’i, lisans mezunu bireylerin %70,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %70,9’u, kamuda çalışan bireylerin %77,6’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %50’si ve diğer meslekteki bireylerin %71’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %69,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %74,6’sı 17 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹¹ Belediyenin sokak tabelaları ve Ankapark’ın geleceği gibi kenti ilgilendiren konularda anket yapıp görüşlerimize başvurmasını değerli görüyorum.

Tablo 26: Katılım 3¹², Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	0	8	45	157	210
	Erkek	Sayı	2	1	6	37	71	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	6	35	74	118
	26-40	Sayı	0	0	5	29	98	132
	41-64	Sayı	0	0	3	18	51	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	1	0	5	32	57	95
	Lisans	Sayı	1	1	9	33	102	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	12	62	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	6	31	64	103
	Kamu	Sayı	0	1	3	27	85	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	3	15	45	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	0	0	1	6	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	4	29	62	96
	1-5550	Sayı	1	0	3	10	26	40
	5551-10000	Sayı	0	0	5	8	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	2	35	104	142
Toplam		Sayı	2	1	14	82	228	327

Anketin katılım ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 26). Cinsiyet kısmında kadınların %74,8’i ve erkeklerin %60,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %74,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %70,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %60’ı, lisans mezunu bireylerin %69,9’u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %83,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %62,1’i, kamuda çalışan bireylerin %73,3’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %64,6’sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %65’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %73,2’si 18 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹² Ankara Kent Konseyi’nin çalışmalarını Sivil Toplum Örgütlerini, gönüllü katılımcıları ve akademisyenleri dahil ederek yapmasını değerli görüyorum.

Tablo 27: Katılım 4¹³, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	0	18	42	150	210
	Erkek	Sayı	4	1	8	35	69	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	17	23	75	118
	26-40	Sayı	1	0	5	30	96	132
	41-64	Sayı	1	0	4	24	43	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	1	0	10	23	61	95
	Lisans	Sayı	2	1	13	34	96	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	2	15	56	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	15	22	64	103
	Kamu	Sayı	1	1	5	30	79	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	4	17	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	1	0	1	4	25	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	13	17	65	96
	1-5550	Sayı	1	0	5	12	22	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	1	5	38	96	142
Toplam		Sayı	4	1	26	77	219	327

Anketin katılım ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 27). Cinsiyet kısmında kadınların %71,4’ü ve erkeklerin %59’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %63,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %72,7’si, 41-64 aralığındaki bireylerin % 59,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %64,2’si, lisans mezunu bireylerin %65,8’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %75,7’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %62,1’i, kamuda çalışan bireylerin %68,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %80,6’sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %67,7’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %55’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %67,6’sı 19 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. “Kesinlikle katılıyorum” yanıtındaki en yüksek oran %100 ile 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylere aiten en düşük oran % 55 ile ilkokul-ortaokul mezunu bireylere aittir. Ayriyeten eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹³ Belediyenin, Başkent Mobil uygulamasındaki “Söz Hakkı” butonu üzerinden ve “Muhtar Ankara” uygulaması üzerinden halkın fikirlerini almasını değerli görüyorum.

Tablo 28: Hukukun Üstünlüğü 1¹⁴, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	7	34	168	210
	Erkek	Sayı	1	0	3	26	87	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	4	19	93	118
	26-40	Sayı	0	0	4	19	109	132
	41-64	Sayı	0	0	2	22	48	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	0	0	3	14	78	95
	Lisans	Sayı	1	1	5	29	110	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	12	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	1	3	17	81	103
	Kamu	Sayı	0	0	6	20	90	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	1	14	48	63
	Emekli	Sayı	0	0	0	4	10	14
	Diğer	Sayı	0	0	0	5	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	1	3	15	76	96
	1-5550	Sayı	0	0	2	8	30	40
	5551-10000	Sayı	0	0	1	9	39	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	0	4	28	110	142
Toplam		Sayı	1	1	10	60	255	327

Anketin hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 28). Cinsiyet kısmında kadınların %80’i ve erkeklerin %74,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %78,8’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %82,6’sı, 41-64 aralığındaki bireylerin %66,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %82,1’i, lisans mezunu bireylerin %75,3’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %78,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %77,6’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %76,2’si, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %79,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %77,5’i 20 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹⁴ Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesini değerli görüyorum.

Tablo 29: Hukukun Üstünlüğü 2¹⁵, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	5	41	162	210
	Erkek	Sayı	1	5	20	91	117
Yas	18-25	Sayı	2	4	23	89	118
	26-40	Sayı	1	5	19	107	132
	41-64	Sayı	0	1	19	52	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	3	9	12
	Lise	Sayı	0	3	22	70	95
	Lisans	Sayı	3	5	27	111	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	2	9	63	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	4	18	79	103
	Kamu	Sayı	0	5	20	91	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	14	47	63
	Emekli	Sayı	0	0	3	11	14
	Diğer	Sayı	0	0	6	25	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	2	17	75	96
	1-5550	Sayı	0	1	10	29	40
	5551-10000	Sayı	1	2	9	37	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	5	25	112	142
Toplam		Sayı	3	10	61	253	327

Anketin hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 29). Cinsiyet kısmında kadınların %77,1’i ve erkeklerin %77,8’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %75,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %81,1’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %72,2’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %75’i, lise mezunu bireylerin %73,7’si, lisans mezunu bireylerin %76’sı ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %85,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %78,4’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %74,6’sı, emekli bireylerin %78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %80,6’sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %78,1’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %75,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %78,9’u 21 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede, hiçbir birey “Katılmıyorum” yanıtını işaretlemediği için tabloda gösterilmemiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹⁵ Belediyenin, vatandaşın kaynaklarını korumak için hukuki yollarla hakkını aramasını değerli görüyorum.

Tablo 30: Hukukun Üstünlüğü 3¹⁶, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	6	37	166	210
	Erkek	Sayı	2	6	31	78	117
Yas	18-25	Sayı	2	2	27	87	118
	26-40	Sayı	0	6	19	107	132
	41-64	Sayı	1	4	22	45	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	5	6	12
	Lise	Sayı	0	2	27	66	95
	Lisans	Sayı	2	7	25	112	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	3	11	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	3	24	74	103
	Kamu	Sayı	0	7	20	89	116
	Özel sektör	Sayı	1	2	14	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	5	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	5	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	2	21	71	96
	1-5550	Sayı	0	1	10	29	40
	5551-10000	Sayı	0	3	11	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	6	26	109	142
Toplam		Sayı	3	12	68	244	327

Anketin hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 30). Cinsiyet kısmında kadınların %79’u ve erkeklerin %66,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %73,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin % 81,1’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %62,5’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %69,5’i, lisans mezunu bireylerin %76,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %71,8’i, kamuda çalışan bireylerin %76,7’si, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %74’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %76,8’i 22 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede, hiçbir birey “Katılmıyorum” yanıtını işaretlemediği için tabloda gösterilmemiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

¹⁶ Belediyenin hukuk kurallarının önemini vurgulamasını değerli görüyorum.

Tablo 31: Hukukun Üstünlüğü 4¹⁷, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	7	39	163	210
	Erkek	Sayı	3	1	8	28	77	117
Yas	18-25	Sayı	3	0	7	27	81	118
	26-40	Sayı	0	1	5	20	106	132
	41-64	Sayı	1	0	3	20	48	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egt m	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	1	1	4	25	64	95
	Lisans	Sayı	2	0	8	26	110	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	3	10	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	0	6	24	70	103
	Kamu	Sayı	1	0	6	20	89	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	1	15	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	1	4	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	3	0	3	21	69	96
	1-5550	Sayı	0	0	2	11	27	40
	5551-10000	Sayı	0	1	4	8	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	0	6	27	108	142
Toplam		Sayı	4	1	15	67	240	327

Anketin hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 31). Cinsiyet kısmında kadınların %77,6’sı ve erkeklerin %65,8’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %68,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %80,3’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %66,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %67,4’ü, lisans mezunu bireylerin %75,3’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %68’i, kamuda çalışan bireylerin %76,7’si, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %71,9’u, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %76,1’i 23 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranı arasındaki paralellik bu ifade de göze çarpan bir husustur.

¹⁷ Belediyenin, hizmetlerinde mevzuata uygun hareket etmesini değerli görüyorum.

Tablo 32: Hukukun Üstünlüğü 5¹⁸, Genel Yanıtlar

Demografik Değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	176	26	1	1	6	210
	Erkek	Sayı	94	15	2	1	5	117
Yas	18-25	Sayı	95	17	1	0	5	118
	26-40	Sayı	114	12	2	1	3	132
	41-64	Sayı	56	12	0	1	3	72
	65 ve üzeri	Sayı	5	0	0	0	0	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	7	3	0	1	1	12
	Lise	Sayı	75	16	0	0	4	95
	Lisans	Sayı	124	17	2	1	2	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	64	5	1	0	4	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	82	16	1	0	4	103
	Kamu	Sayı	103	9	2	0	2	116
	Özel sektör	Sayı	50	8	0	2	3	63
	Emekli	Sayı	9	4	0	0	1	14
	Diğer	Sayı	26	4	0	0	1	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	78	13	0	0	5	96
	1-5550	Sayı	30	10	0	0	0	40
	5551-10000	Sayı	38	6	2	2	1	49
	10001 ve üzeri	Sayı	124	12	1	0	5	142
Toplam		Sayı	270	41	3	2	11	327

Anketin hukukun üstünlüğü ilkesi ile alakalı beşinci ifadesi bir kontrol ifadesidir, bu nedenle bireylerden hukukun üstünlüğü ilkesinin ilk ifadesindeki yanıtların tersini vermeleri beklenmiştir. Bu ifadede “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 32). Cinsiyet kısmında kadınların % 83,8’i ve erkeklerin %80,3’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %80,5’i, 26-40 aralığındaki bireylerin % 86,4’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %77,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %78,9’u, lisans mezunu bireylerin %84,9’u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %86,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %79,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %88,8’i, özel sektörde çalışan bireylerin %79,4’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %81,3’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %87,3’ü 24 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılmıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtının oranları arasında da bir paralellik mevcuttur.

¹⁸ Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesi, benim için değerli değildir.

Tablo 33: Etkinlik ve Verimlilik 1¹⁹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	3	6	35	166	210
	Erkek	Sayı	3	3	27	84	117
Yas	18-25	Sayı	2	4	25	87	118
	26-40	Sayı	3	4	18	107	132
	41-64	Sayı	0	1	19	52	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	2	3	24	66	95
	Lisans	Sayı	3	5	22	116	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	1	11	61	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	3	22	77	103
	Kamu	Sayı	1	3	18	94	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	16	45	63
	Emekli	Sayı	1	0	3	10	14
	Diğer	Sayı	2	2	3	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	3	20	71	96
	1-5550	Sayı	0	1	7	32	40
	5551-10000	Sayı	1	2	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	3	25	111	142
Toplam		Sayı	6	9	62	250	327

Anketin etkinlik ve verimlilik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 33). Cinsiyet kısmında kadınların %79’u ve erkeklerin %71,8’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %73,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %81,1’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %72,2’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %69,5’i, lisans mezunu bireylerin %79,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %82,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %74,8’i, kamuda çalışan bireylerin %81’i, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %74’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %80’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %78,2’si 25 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranı arasındaki paralellik bu ifade de göze çarpmaktadır. Anketin bu ifadesinde hiçbir birey “Katılmıyorum” yanıtını seçmediği için tabloda gösterilmemiştir.

¹⁹ Belediyenin, verdiği hizmetlerde kaynakları etkin ve verimli kullanmasını değerli görüyorum.

Tablo 34: Etkinlik ve Verimlilik 2²⁰, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	7	27	175	210
	Erkek	Sayı	4	2	3	23	85	117
Yas	18-25	Sayı	3	1	5	17	92	118
	26-40	Sayı	1	1	2	18	110	132
	41-64	Sayı	0	0	3	15	54	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	4	7	12
	Lise	Sayı	1	2	2	15	75	95
	Lisans	Sayı	4	0	5	24	113	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	7	65	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	4	17	79	103
	Kamu	Sayı	0	0	3	16	97	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	1	10	50	63
	Emekli	Sayı	1	0	2	3	8	14
	Diğer	Sayı	1	0	0	4	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	4	15	76	96
	1-5550	Sayı	1	1	0	7	31	40
	5551-10000	Sayı	0	1	3	6	39	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	0	3	22	114	142
Toplam		Sayı	5	2	10	50	260	327

Anketin etkinlik ve verimlilik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 34). Cinsiyet kısmında kadınların %83,3’ü ve erkeklerin %72,6’sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %78’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %83,3’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %75’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %78,9’u, lisans mezunu bireylerin %77,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %87,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %83,6’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %79,4’ü, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %77,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %79,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %80,3’ü 26 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

²⁰ Atık sebze ve meyvelerden organik gübre elde edilip bunun çiftçilere ücretsiz dağıtılmasını kaynakların etkin kullanımı açısından değerli görüyorum.

Tablo 35: Etkinlik ve Verimlilik 3²¹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	19	44	145	210
	Erkek	Sayı	5	3	17	28	64	117
Yas	18-25	Sayı	3	2	18	27	68	118
	26-40	Sayı	1	2	12	23	94	132
	41-64	Sayı	1	0	6	22	43	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	0	6	5	12
	Lise	Sayı	1	1	15	26	52	95
	Lisans	Sayı	3	3	16	27	97	146
	Yüksek lisans -doktora	Sayı	1	0	5	13	55	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	2	16	26	57	103
	Kamu	Sayı	1	2	8	24	81	116
	Özel sektör	Sayı	1	0	7	14	41	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	5	7	14
	Diğer	Sayı	2	0	3	3	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	1	16	21	56	96
	1-5550	Sayı	1	1	4	12	22	40
	5551-10000	Sayı	0	0	6	9	34	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	2	10	30	97	142
Toplam		Sayı	6	4	36	72	209	327

Anketin etkinlik ve verimlilik ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde (Meslek kısmı ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç) en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 35). Cinsiyet kısmında kadınların %69’u ve erkeklerin %54,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %57,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %71,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %59,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %41,7’si, lise mezunu bireylerin %54,7’si, lisans mezunu bireylerin %66,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %74,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %55,3’ü, kamuda çalışan bireylerin %69,8’i, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1’i, emekli bireylerin %50’si ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %58,3’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %55’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %69,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %68,3’ü 27 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

²¹ Belediyenin, bazı hizmetleri başka şirket ya da birimlere yaptırmak yerine kendi kaynaklarını kullanarak yapmasını değerli görüyorum.

Tablo 36: Etkinlik ve Verimlilik 4²², Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	16	42	151	210
	Erkek	Sayı	3	1	10	38	65	117
Yas	18-25	Sayı	3	1	13	31	70	118
	26-40	Sayı	0	0	7	25	100	132
	41-64	Sayı	0	0	6	24	42	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	0	6	5	12
	Lise	Sayı	2	0	11	28	54	95
	Lisans	Sayı	1	1	12	32	100	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	3	14	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	0	10	30	60	103
	Kamu	Sayı	0	0	8	23	85	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	5	17	40	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	4	8	14
	Diğer	Sayı	1	0	1	6	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	0	11	27	56	96
	1-5550	Sayı	2	0	4	10	24	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	8	33	100	142
Toplam		Sayı	4	1	26	80	216	327

Anketin etkinlik ve verimlilik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde (Meslek kısmı ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç) en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 36). Cinsiyet kısmında kadınların %71,9’u ve erkeklerin %55,6’sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %59,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %58,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin % 41,7’si, lise mezunu bireylerin %56,8’si, lisans mezunu bireylerin %68,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %58,3’ü, kamuda çalışan bireylerin %73,3’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %63,5’i, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin % 74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin % 58,3’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %60’ı, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %70,4’ü 28 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Ayriyeten bu ifadede de eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

²² Belediyenin “Büyükşehir Tarım Kampüsü” gibi uygulamalarla belediyenin kendi kaynaklarına yönelmesini değerli görüyorum.

Tablo 37: Ahlak ve Etik 1²³, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	5	32	172	210
	Erkek	Sayı	3	2	29	83	117
Yas	18-25	Sayı	3	2	23	90	118
	26-40	Sayı	0	3	22	107	132
	41-64	Sayı	1	2	16	53	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	1	3	20	71	95
	Lisans	Sayı	2	4	27	113	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	9	64	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	1	20	79	103
	Kamu	Sayı	1	3	19	93	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	16	46	63
	Emekli	Sayı	0	1	2	11	14
	Diğer	Sayı	0	1	4	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	1	17	76	96
	1-5550	Sayı	1	1	9	29	40
	5551-10000	Sayı	0	2	8	39	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	3	27	111	142
Toplam		Sayı	4	7	61	255	327

Anketin ahlak ve etik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 37). Cinsiyet kısmında kadınların %81,9’u ve erkeklerin %70,9’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %76,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %81,1’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %73,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %74,7’si, lisans mezunu bireylerin %77,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %86,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %80,2’si, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin % 78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %79,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %78,2’si 29 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Yine bu ifadede de eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

²³ Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranmasını değerli görüyorum.

Tablo 38: Ahlak ve Etik 2²⁴, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	3	2	9	23	173	210
	Erkek	Sayı	2	1	2	20	92	117
Yas	18-25	Sayı	3	2	4	15	94	118
	26-40	Sayı	1	1	4	13	113	132
	41-64	Sayı	1	0	3	15	53	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	1	2	4	14	74	95
	Lisans	Sayı	3	1	6	17	119	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	1	7	65	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	2	14	84	103
	Kamu	Sayı	2	0	5	15	94	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	2	9	50	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	2	11	14
	Diğer	Sayı	0	1	1	3	26	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	2	3	13	76	96
	1-5550	Sayı	0	0	3	3	34	40
	5551-10000	Sayı	1	1	2	7	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	0	3	20	117	142
Toplam		Sayı	5	3	11	43	265	327

Anketin ahlak ve etik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 38). Cinsiyet kısmında kadınların %82,4’ü ve erkeklerin %78,6’sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %79,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %85,6’sı, 41-64 aralığındaki bireylerin %73,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %77,9’u, lisans mezunu bireylerin %81,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %87,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %81,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %81’i, özel sektörde çalışan bireylerin %79,4’ü, emekli bireylerin %78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %85’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %82,4’ü 30 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede de eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

²⁴ Belediyenin yolsuzluk ve adam kayırma gibi hareketlerden kaçınmasını değerli görüyorum.

Tablo 39: Ahlak ve Etik 3²⁵, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	6	36	166	210
	Erkek	Sayı	4	0	3	25	85	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	3	22	90	118
	26-40	Sayı	1	0	4	22	105	132
	41-64	Sayı	1	1	2	17	51	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	2	0	4	20	69	95
	Lisans	Sayı	1	2	4	27	112	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	1	8	64	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	2	19	79	103
	Kamu	Sayı	1	1	3	19	92	116
	Özel sektör	Sayı	1	0	2	15	45	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	0	0	1	5	25	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	1	1	4	17	73	96
	1-5550	Sayı	1	0	0	8	31	40
	5551-10000	Sayı	1	0	3	11	34	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	2	25	113	142
Toplam		Sayı	4	2	9	61	251	327

Anketin ahlak ve etik ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 39). Cinsiyet kısmında kadınların %79’u ve erkeklerin %72,6’sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %76,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %79,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %70,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %76,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %86,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %79,3’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %80,6’sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %76’sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %77,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %69,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %79,6’sı 31 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede de eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

²⁵ Belediye imar planlarının ve kent çevre düzenlemelerinin ahlaki ve etik ilkeler çerçevesinde yapılmasını değerli görüyorum.

Tablo 40: Ahlak ve Etik 4²⁶, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	7	47	154	210
	Erkek	Sayı	4	4	37	72	117
Yas	18-25	Sayı	4	4	31	79	118
	26-40	Sayı	1	5	30	96	132
	41-64	Sayı	1	2	23	46	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	2	6	23	64	95
	Lisans	Sayı	3	4	40	99	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	1	15	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	4	23	72	103
	Kamu	Sayı	2	4	28	82	116
	Özel sektör	Sayı	0	2	20	41	63
	Emekli	Sayı	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	9	22	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	3	3	22	68	96
	1-5550	Sayı	1	2	11	26	40
	5551-10000	Sayı	0	3	13	33	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	3	38	99	142
Toplam		Sayı	6	11	84	226	327

Anketin ahlak ve etik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 40). Cinsiyet kısmında kadınların %73,3’ü ve erkeklerin %61,5’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %66,9’u, 26-40 aralığındaki bireylerin %72,7’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %63,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %67,4’ü, lisans mezunu bireylerin %67,8’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %69,9’u, kamuda çalışan bireylerin %70,7’si, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1’i, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %71’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %70,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %65’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %67,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %69,7’si 32 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede de eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında paralellik bulunmaktadır.

²⁶ Belediyenin, “Sosyal Medya Etik İlkeleri” kapsamında çalışanlarına doğru bilgi paylaşımı, insan haklarına saygı ve ayrımcılıkla alakalı uyarılar paylaşmasını değerli görüyorum.

Tablo 41: Ahlak ve Etik 5²⁷, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	180	19	3	3	5	210
	Erkek	Sayı	97	13	1	0	6	117
Yas	18-25	Sayı	101	11	1	0	5	118
	26-40	Sayı	113	9	2	3	5	132
	41-64	Sayı	58	12	1	0	1	72
	65 ve üzeri	Sayı	5	0	0	0	0	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	8	4	0	0	0	12
	Lise	Sayı	79	10	3	1	2	95
	Lisans	Sayı	120	15	1	2	8	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	70	3	0	0	1	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	87	9	2	0	5	103
	Kamu	Sayı	100	9	1	2	4	116
	Özel sektör	Sayı	55	7	0	0	1	63
	Emekli	Sayı	9	4	1	0	0	14
	Diğer	Sayı	26	3	0	1	1	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	84	7	2	0	3	96
	1-5550	Sayı	31	7	0	0	2	40
	5551-10000	Sayı	36	6	2	2	3	49
	10001 ve üzeri	Sayı	126	12	0	1	3	142
Toplam		Sayı	277	32	4	3	11	327

Anketin ahlak ve etik ilkesi ile alakalı beşinci ifadesi bir kontrol ifadesidir ve ilkenin ilk ifadesinin olumsuz hali şeklinde kurulmuştur. Bu nedenle bireylerden ilk ifadenin tersi bir şekilde yanıt vermeleri beklenmiştir. Bu ifade “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 41). Cinsiyet kısmında kadınların %85,7’si ve erkeklerin %82,9’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %85,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %85,6’sı, 41-64 aralığındaki bireylerin %80,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %83,2’si, lisans mezunu bireylerin %82,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %94,6’sı; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %84,5’i, kamuda çalışan bireylerin %86,2’si, özel sektörde çalışan bireylerin %87,3’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %87,5’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %77,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %88,7’si 33 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılmıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında (lise-lisans arası ufak bir düşüş dahi olsa da) bir paralellik göze çarpmaktadır.

²⁷ Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranması, benim için değerli değildir.

Tablo 42: Cevap Verebilirlik 1²⁸, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	7	45	157	210
	Erkek	Sayı	1	0	9	32	75	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	6	27	83	118
	26-40	Sayı	0	0	8	26	98	132
	41-64	Sayı	0	0	2	24	46	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	0	0	7	24	64	95
	Lisans	Sayı	1	1	7	35	102	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	12	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	1	7	22	72	103
	Kamu	Sayı	0	0	4	26	86	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	3	19	41	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	0	0	1	7	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	1	4	25	65	96
	1-5550	Sayı	0	0	3	8	29	40
	5551-10000	Sayı	0	0	4	11	34	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	0	5	33	104	142
Toplam		Sayı	1	1	16	77	232	327

Anketin cevap verebilirlik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 42). Cinsiyet kısmında kadınların %74,8’i ve erkeklerin %64,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %70,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %74,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %63,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %67,4’ü, lisans mezunu bireylerin %69,9’u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %69,9’u, kamuda çalışan bireylerin %74,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %65,1’i, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %67,7’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %69,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %73,2’si 34 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bulunan paralellik bu ifadede de devam etmektedir.

²⁸ Herhangi bir hizmetin yapılış nedenine dair sorularına belediyeden cevap alabilmeyi değerli görüyorum.

Tablo 43: Cevap Verebilirlik 2⁹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	0	8	52	148	210
	Erkek	Sayı	1	1	8	36	71	117
Yas	18-25	Sayı	3	0	9	31	75	118
	26-40	Sayı	0	1	5	34	92	132
	41-64	Sayı	0	0	2	23	47	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	1	0	7	26	61	95
	Lisans	Sayı	2	1	6	41	96	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	3	15	56	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	7	28	66	103
	Kamu	Sayı	0	0	6	29	81	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	2	16	44	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	1	0	0	10	20	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	3	0	4	28	61	96
	1-5550	Sayı	0	0	3	11	26	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	11	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	6	38	97	142
Toplam		Sayı	3	1	16	88	219	327

Anketin cevap verebilirlik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 43). Cinsiyet kısmında kadınların %70,5’i ve erkeklerin %60,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %63,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %69,7’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %65,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %64,2’si, lisans mezunu bireylerin %65,8’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %75,7’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1’i, kamuda çalışan bireylerin %69,8’i, özel sektörde çalışan bireylerin %69,8’i, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %64,5’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %63,5’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %65’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %68,3’ü 35 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bulunan paralellik devam etmektedir.

²⁹ Edinmek istediğim bilgi ve cevaplara ulaşabilmem için “Mavi Masa” gibi uygulamaların kullanılmasını değerli görüyorum.

Tablo 44: Cevap Verebilirlik 3³⁰, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	4	60	145	210
	Erkek	Sayı	1	2	9	36	69	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	6	36	74	118
	26-40	Sayı	0	2	5	32	93	132
	41-64	Sayı	0	0	2	28	42	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	0	0	4	33	58	95
	Lisans	Sayı	2	2	7	42	93	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	15	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	5	34	62	103
	Kamu	Sayı	0	0	4	33	79	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	3	17	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	0	1	0	7	23	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	0	3	32	59	96
	1-5550	Sayı	0	0	2	12	26	40
	5551-10000	Sayı	0	0	4	14	31	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	2	4	38	98	142
Toplam		Sayı	2	2	13	96	214	327

Anketin cevap verebilirlik ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 44). Cinsiyet kısmında kadınların % 69’u ve erkeklerin %59’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %70,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %58,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %61,1’i, lisans mezunu bireylerin %63,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %60,2’si, kamuda çalışan bireylerin %68,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %61,5’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %65’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %63,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %69’u 36 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bulunan paralellik devam etmektedir.

³⁰ “Çevrimiçi Bilgi Edinme Formu” aracılığıyla belediyenin sorumluluk alanındaki konularla alakalı sorularının yanıtlanmasını değerli görüyorum.

Tablo 45: Cevap Verebilirlik 4³¹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	10	46	152	210
	Erkek	Sayı	1	1	5	42	68	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	6	31	79	118
	26-40	Sayı	1	1	4	32	94	132
	41-64	Sayı	0	0	5	25	42	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	1	0	3	22	69	95
	Lisans	Sayı	1	2	7	43	93	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	5	17	52	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	5	26	69	103
	Kamu	Sayı	0	0	7	35	74	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	2	15	45	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	0	8	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	1	4	23	66	96
	1-5550	Sayı	0	0	1	12	27	40
	5551-10000	Sayı	0	0	4	10	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	6	43	92	142
Toplam		Sayı	2	2	15	88	220	327

Anketin cevap verebilirlik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 45). Cinsiyet kısmında kadınların %72,4’ü ve erkeklerin %58,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %66,9’u, 26-40 aralığındaki bireylerin %71,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %58,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %63,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %70,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %67’si, kamuda çalışan bireylerin %63,8’i, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %68,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %64,8’i 37 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³¹ CİMER ve E-Devlet aracılığıyla iletilen sorularımın belediye tarafından yanıtlanmasını değerli görüyorum.

Tablo 46: Ulaşılabilirlik 1³², Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	5	33	170	210
	Erkek	Sayı	1	5	33	78	117
Yas	18-25	Sayı	1	5	27	85	118
	26-40	Sayı	2	4	23	103	132
	41-64	Sayı	0	1	16	55	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	4	8	12
	Lise	Sayı	1	2	19	73	95
	Lisans	Sayı	2	6	34	104	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	2	9	63	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	4	23	74	103
	Kamu	Sayı	1	4	23	88	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	13	50	63
	Emekli	Sayı	0	1	2	11	14
	Diğer	Sayı	0	1	5	25	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	3	17	74	96
	1-5550	Sayı	0	2	8	30	40
	5551-10000	Sayı	0	2	10	37	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	3	31	107	142
Toplam		Sayı	3	10	66	248	327

Anketin ulaşılabilirlik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 46). Cinsiyet kısmında kadınların %81’i ve erkeklerin %66,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %72’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %78’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %76,4’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %76,8’i, lisans mezunu bireylerin %71,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %85,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %71,8’i, kamuda çalışan bireylerin %75,9’u, özel sektörde çalışan bireylerin % 79,4’ü, emekli bireylerin %78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %80,6’sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %77,1’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %75,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %75,4’ü 38 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³² İstek, ihtiyaç ve sorunlarını belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.

Tablo 47: Ulaşılabilirlik 2³³, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	2	8	40	159	210
	Erkek	Sayı	2	2	9	29	75	117
Yas	18-25	Sayı	2	2	7	24	83	118
	26-40	Sayı	1	2	7	25	97	132
	41-64	Sayı	0	0	3	20	49	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	2	2	4	22	65	95
	Lisans	Sayı	1	2	8	31	104	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	5	11	58	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	2	4	24	70	103
	Kamu	Sayı	0	0	9	23	84	116
	Özel sektör	Sayı	0	2	1	14	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	2	4	25	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	1	6	20	67	96
	1-5550	Sayı	1	1	2	9	27	40
	5551-10000	Sayı	0	1	2	8	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	7	32	102	142
Toplam		Sayı	3	4	17	69	234	327

Anketin ulaşılabilirlik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 47). Cinsiyet kısmında kadınların %75,7’si ve erkeklerin %64,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %70,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %73,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %68,1’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %68,4’ü, lisans mezunu bireylerin %71,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %78,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %68’i, kamuda çalışan bireylerin %72,4’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %80,6’sı; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %69,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %75,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,8’i 39 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında paralellik mevcuttur.

³³ Belediyenin, halkla buluşma ve görüşme günleri düzenleyerek isteklerimizin belediyeye iletilmesini kolaylaştırmasını değerli görüyorum.

Tablo 48: Ulaşılabilirlik 4³⁴, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	5	14	53	136	210
	Erkek	Sayı	6	3	14	35	59	117
Yas	18-25	Sayı	5	0	9	33	71	118
	26-40	Sayı	2	8	11	30	81	132
	41-64	Sayı	1	0	8	25	38	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	2	4	6	12
	Lise	Sayı	3	2	4	28	58	95
	Lisans	Sayı	5	3	14	40	84	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	3	8	16	47	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	2	7	28	62	103
	Kamu	Sayı	1	2	13	34	66	116
	Özel sektör	Sayı	0	4	3	16	40	63
	Emekli	Sayı	1	0	3	3	7	14
	Diğer	Sayı	2	0	2	7	20	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	3	2	9	24	58	96
	1-5550	Sayı	1	1	2	11	25	40
	5551-10000	Sayı	1	1	2	13	32	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	4	15	40	80	142
Toplam		Sayı	8	8	28	88	195	327

Anketin ulaşılabilirlik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu ve emekli bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 48). Cinsiyet kısmında kadınların %64,8’i ve erkeklerin %50,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %60,2’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %61,4’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %52,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %61,1’i, lisans mezunu bireylerin %57,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %63,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %60,2’si, kamuda çalışan bireylerin %56,9’u, özel sektörde çalışan bireylerin %63,5’i, emekli bireylerin %50’i ve diğer meslekteki bireylerin %64,5’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %60,4’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %62,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %65,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %56,3’ü 41 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³⁴ “Muhtarlar Müzakere Ediyor” gibi programlarla istek ve şikayetlerimizi muhtarlar aracılığıyla belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.

Tablo 49: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 1³⁵, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	7	50	151	210
	Erkek	Sayı	4	0	4	35	74	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	4	31	80	118
	26-40	Sayı	2	1	3	26	100	132
	41-64	Sayı	0	0	4	28	40	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	2	1	4	30	58	95
	Lisans	Sayı	2	1	5	35	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	14	58	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	2	1	28	70	103
	Kamu	Sayı	0	0	5	25	86	116
	Özel sektör	Sayı	1	0	3	17	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	1	0	1	10	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	2	2	27	64	96
	1-5550	Sayı	1	0	1	13	25	40
	5551-10000	Sayı	1	0	2	11	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	0	6	34	101	142
Toplam		Sayı	4	2	11	85	225	327

Anketin stratejik vizyon/stratejik planlama ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 49). Cinsiyet kısmında kadınların %71,9’u ve erkeklerin %63,2’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %67,8’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %55,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin % 50’si, lise mezunu bireylerin %61,1’i, lisans mezunu bireylerin %70,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %78,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %68’i, kamuda çalışan bireylerin %74,1’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %61,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %66,7’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %62,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,1’i 42 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³⁵ Belediyenin, her türlü koşulu düşünerek geleceğe yönelik stratejik kararlar almasını değerli görüyorum.

Tablo 50: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 2³⁶, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	9	29	171	210
	Erkek	Sayı	5	1	3	25	83	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	1	20	94	118
	26-40	Sayı	2	0	9	17	104	132
	41-64	Sayı	1	0	2	17	52	72
	65 ve üzeri	Sayı	1	0	0	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	0	5	6	12
	Lise	Sayı	1	0	5	15	74	95
	Lisans	Sayı	2	1	5	26	112	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	2	0	2	8	62	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	1	17	82	103
	Kamu	Sayı	3	0	4	20	89	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	4	10	49	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	1	0	2	4	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	0	2	15	77	96
	1-5550	Sayı	1	1	1	9	28	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	7	39	49
	10001 ve üzeri	Sayı	3	0	6	23	110	142
Toplam		Sayı	6	1	12	54	254	327

Anketin stratejik vizyon/strtejik planlama ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 50). Cinsiyet kısmında kadınların %81,4’ü ve erkeklerin %70,9’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %79,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %78,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %72,2’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %77,9’u, lisans mezunu bireylerin %76,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %83,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %79,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %76,7’si, özel sektörde çalışan bireylerin %77,8’i, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %80,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin % 79,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %77,5’i 43 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³⁶ Belediye otobüslerinin bir kısmının elektrikli olarak üretiliyor olmasını değerli görüyorum.

Tablo 51: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 3³⁷, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	0	5	34	171	210
	Erkek	Sayı	4	3	9	26	75	117
Yas	18-25	Sayı	3	2	6	15	92	118
	26-40	Sayı	1	1	7	23	100	132
	41-64	Sayı	0	0	1	22	49	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	2	0	7	16	70	95
	Lisans	Sayı	2	3	6	26	109	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	1	12	61	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	2	5	13	80	103
	Kamu	Sayı	0	1	5	24	86	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	3	18	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	1	0	0	2	28	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	1	3	13	78	96
	1-5550	Sayı	2	1	3	7	27	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	8	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	5	32	103	142
Toplam		Sayı	4	3	14	60	246	327

Anketin stratejik vizyon/strataejik planlama ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 51). Cinsiyet kısmında kadınların %81,4’ü ve erkeklerin %64,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %78’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %68,1’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %73,7’si, lisans mezunu bireylerin %74,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %82,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %77,7’si, kamuda çalışan bireylerin %74,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %90,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %81,3’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %72,5’i 44 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiştir. Bu ifadede, eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

³⁷ Belediyenin, Teknoloji Merkezleri ve ücretsiz Wifi ağları kurmasını çağın değişen şartlarını karşılama adına değerli görüyorum.

Tablo 52: Stratejik Vizyon/Stratejik Planlama 4³⁸, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	0	5	30	175	210
	Erkek	Sayı	3	1	4	28	81	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	5	15	96	118
	26-40	Sayı	1	1	3	21	106	132
	41-64	Sayı	0	0	1	21	50	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	4	8	12
	Lise	Sayı	1	1	4	13	76	95
	Lisans	Sayı	2	0	4	28	112	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	1	13	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	5	13	83	103
	Kamu	Sayı	0	0	3	28	85	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	0	12	50	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	1	0	0	2	28	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	4	9	82	96
	1-5550	Sayı	1	0	0	9	30	40
	5551-10000	Sayı	0	1	3	7	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	0	2	33	106	142
Toplam		Sayı	3	1	9	58	256	327

Anketin stratejik vizyon/strtaejik planlama ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 52). Cinsiyet kısmında kadınların %83,3’ü ve erkeklerin %69,2’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %81,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %80,3’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %69,4’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %80’i, lisans mezunu bireylerin %76,7’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %80,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %73,3’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %79,4’ü, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %90,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %85,4’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %74,6’sı 45 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³⁸ Belediyenin, gençlerin geleceğe yönelik yenilikçi fikirlerine yer verdiği projeler yapmasını değerli görüyorum.

Tablo 53: Eşitlik 1³⁹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	5	41	162	210
	Erkek	Sayı	6	0	7	25	79	117
Yas	18-25	Sayı	4	1	3	22	88	118
	26-40	Sayı	3	0	5	25	99	132
	41-64	Sayı	0	0	4	19	49	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	3	1	3	19	69	95
	Lisans	Sayı	4	0	7	30	105	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	2	12	60	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	1	3	19	76	103
	Kamu	Sayı	0	0	6	23	87	116
	Özel sektör	Sayı	2	0	2	15	44	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	1	0	0	6	24	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	1	3	18	72	96
	1-5550	Sayı	2	0	0	10	28	40
	5551-10000	Sayı	1	0	2	8	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	0	7	30	103	142
Toplam		Sayı	7	1	12	66	241	327

Anketin eşitlik ilkesi ile alakalı ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 53). Cinsiyet kısmında kadınların %77,1’i ve erkeklerin %67,5’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %74,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %75’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %68,1’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %71,9’u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %81,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %73,8’i, kamuda çalışan bireylerin %75’i, özel sektörde çalışan bireylerin %69,8’i, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %75’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %72,5’i 46 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

³⁹ Belediyenin, bütün vatandaşlarının eşit yaşaması adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.

Tablo 54: Eşitlik 2⁴⁰, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	2	8	35	163	210
	Erkek	Sayı	5	1	15	30	66	117
Yas	18-25	Sayı	4	2	5	20	87	118
	26-40	Sayı	3	1	10	28	90	132
	41-64	Sayı	0	0	8	16	48	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	3	2	2	21	67	95
	Lisans	Sayı	4	0	13	25	104	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	7	14	52	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	1	3	19	76	103
	Kamu	Sayı	0	1	16	19	80	116
	Özel sektör	Sayı	1	0	2	14	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	4	8	14
	Diğer	Sayı	2	1	0	9	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	3	1	2	21	69	96
	1-5550	Sayı	2	1	1	8	28	40
	5551-10000	Sayı	1	0	3	6	39	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	17	30	93	142
Toplam		Sayı	7	3	23	65	229	327

Anketin eşitlik ilkesi ile alakalı ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 54). Cinsiyet kısmında kadınların %77,6’sı ve erkeklerin %56,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %73,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %68,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %66,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %70,5’i, lisans mezunu bireylerin %71,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %70,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %73,8’i, kamuda çalışan bireylerin %69’u, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %61,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %71,9’u, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %79,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %65,5’i 47 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁴⁰ Belediyenin internet sitesinde, kadın erkek eşitliği adına kadınların düşüncelerini alan anketler yapmasını değerli görüyorum.

Tablo 55: Eşitlik 3⁴¹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	1	1	34	173	210
	Erkek	Sayı	6	1	5	34	71	117
Yas	18-25	Sayı	4	0	3	19	92	118
	26-40	Sayı	2	1	1	27	101	132
	41-64	Sayı	1	1	2	22	46	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	1	0	5	6	12
	Lise	Sayı	4	0	2	17	72	95
	Lisans	Sayı	2	0	3	34	107	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	1	1	12	59	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	0	1	19	80	103
	Kamu	Sayı	1	1	4	24	86	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	0	13	48	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	2	0	0	7	22	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	0	0	20	74	96
	1-5550	Sayı	2	0	1	8	29	40
	5551-10000	Sayı	1	0	2	6	40	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	2	3	34	101	142
Toplam		Sayı	7	2	6	68	244	327

Anketin eşitlik ilkesi ile alakalı üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 55). Cinsiyet kısmında kadınların %82,4’ü ve erkeklerin %60,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %78’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %76,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %63,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %75,8’i, lisans mezunu bireylerin %73,3’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %79,7’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %77,7’si, kamuda çalışan bireylerin %74,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %76,2’si, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %71’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %77,1’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %81,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,1’i 48 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁴¹ Belediyenin, kadınların kendilerini güvende hissetmeleri için oluşturduğu “Mor Haritam” gibi uygulamaları değerli görüyorum.

Tablo 56: Eşitlik 4⁴², Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	29	180	210
	Erkek	Sayı	2	6	23	86	117
Yas	18-25	Sayı	2	3	17	96	118
	26-40	Sayı	0	1	19	112	132
	41-64	Sayı	0	3	16	53	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	5	5
Egtn	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	4	8	12
	Lise	Sayı	1	3	20	71	95
	Lisans	Sayı	1	2	21	122	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	2	7	65	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	2	18	81	103
	Kamu	Sayı	0	3	16	97	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	12	51	63
	Emekli	Sayı	0	2	3	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	3	28	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	1	0	16	79	96
	1-5550	Sayı	1	2	7	30	40
	5551-10000	Sayı	0	2	7	40	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	3	22	117	142
Toplam		Sayı	2	7	52	266	327

Anketin eşitlik ilkesi ile alakalı dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 56). Cinsiyet kısmında kadınların %85,7’i ve erkeklerin %73,5’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %81,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %84,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %73,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %74,7’si, lisans mezunu bireylerin %83,6’sı ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %87,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %78,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %83,6’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %81’i, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %90,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %82,3’ü, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %81,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %82,4’ü 49 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁴² Belediyenin, engelliler için “Engelsiz Parklar” ve çocuklar için “Engelsiz Kreş” gibi uygulamalar yapmasını değerli görüyorum.

Tablo 57: Kamu Değeri 1⁴³, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	3	1	11	44	151	210
	Erkek	Sayı	1	5	9	37	65	117
Yas	18-25	Sayı	4	2	6	32	74	118
	26-40	Sayı	0	3	8	23	98	132
	41-64	Sayı	0	1	5	25	41	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	3	4	5	12
	Lise	Sayı	2	4	1	28	60	95
	Lisans	Sayı	1	2	12	33	98	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	4	16	53	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	3	4	27	65	103
	Kamu	Sayı	0	1	8	31	76	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	5	12	45	63
	Emekli	Sayı	0	1	0	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	3	7	21	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	2	5	22	65	96
	1-5550	Sayı	2	1	2	11	24	40
	5551-10000	Sayı	0	2	3	9	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	10	39	92	142
Toplam		Sayı	4	6	20	81	216	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan ilk ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 57). Cinsiyet kısmında kadınların %71,9’u ve erkeklerin %55,6’sı; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %74,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %56,9’u ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %41,7’si, lise mezunu bireylerin %63,2’si, lisans mezunu bireylerin %67,1’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %71,6’sı; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %63,1’i, kamuda çalışan bireylerin %65,5’i, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %67,7’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %67,7’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %60’ı, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %64,8’i 50 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı arasında bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁴³ Belediyenin vermiş olduğu hizmetlerin değerli olduğunu düşünüyorum.

Tablo 58: Kamu Değeri 2⁴⁴, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	3	0	9	39	159	210
	Erkek	Sayı	4	4	8	33	68	117
Yas	18-25	Sayı	3	3	4	25	83	118
	26-40	Sayı	2	1	8	23	98	132
	41-64	Sayı	2	0	4	23	43	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	1	0	2	4	5	12
	Lise	Sayı	3	0	3	25	64	95
	Lisans	Sayı	2	4	8	29	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	0	4	14	55	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	2	4	22	71	103
	Kamu	Sayı	1	2	6	27	80	116
	Özel sektör	Sayı	2	0	4	14	43	63
	Emekli	Sayı	0	0	0	5	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	3	4	24	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	2	5	17	70	96
	1-5550	Sayı	2	0	0	13	25	40
	5551-10000	Sayı	1	0	2	11	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	2	10	31	97	142
Toplam		Sayı	7	4	17	72	227	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 58). Cinsiyet kısmında kadınların %75,7’i ve erkeklerin %58,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %70,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %74,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %59,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %41,7’si, lise mezunu bireylerin %67,4’ü, lisans mezunu bireylerin %70,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %74,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %68,9’u, kamuda çalışan bireylerin %69’u, özel sektörde çalışan bireylerin %68,3’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %72,9’u, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %62,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %68,3’ü 51 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı arasındaki paralellik bu ifadede de devam etmektedir.

⁴⁴ Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçlarını değerli görüyorum.

Tablo 59: Kamu Değeri 3⁴⁵, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	5	2	14	46	143	210
	Erkek	Sayı	2	2	7	40	66	117
Yas	18-25	Sayı	6	1	8	28	75	118
	26-40	Sayı	0	2	7	35	88	132
	41-64	Sayı	1	0	6	22	43	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	1	0	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	1	2	3	6	12
	Lise	Sayı	4	1	5	25	60	95
	Lisans	Sayı	3	2	9	40	92	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	5	18	51	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	4	2	6	24	67	103
	Kamu	Sayı	2	1	7	37	69	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	4	14	45	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	1	1	3	7	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	3	3	7	19	64	96
	1-5550	Sayı	3	0	2	11	24	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	13	33	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	9	43	88	142
Toplam		Sayı	7	4	21	86	209	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 59). Cinsiyet kısmında kadınların %68,1’i ve erkeklerin %56,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %63,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %66,7’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %59,7’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %63,2’si, lisans mezunu bireylerin %63’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %68,9’u; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %65’i, kamuda çalışan bireylerin %59,5’i, özel sektörde çalışan bireylerin %71,4’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %61,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %66,7’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %60’ı, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %67,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %62’i 52 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik göze çarpmaktadır.

⁴⁵ Belediyenin vermiş olduğu hizmetler belediye ile halk arasında bir güven bağı oluşturmaktadır.

Tablo 60: Kamu Değeri 4⁴⁶, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	5	10	34	161	210
	Erkek	Sayı	4	0	6	35	72	117
Yas	18-25	Sayı	3	1	6	22	86	118
	26-40	Sayı	1	4	6	24	97	132
	41-64	Sayı	0	0	4	21	47	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	2	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	6	5	12
	Lise	Sayı	2	1	4	21	67	95
	Lisans	Sayı	2	3	6	28	107	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	5	14	54	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	3	2	6	16	76	103
	Kamu	Sayı	0	1	6	30	79	116
	Özel sektör	Sayı	1	1	3	12	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	1	0	7	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	3	4	15	73	96
	1-5550	Sayı	2	1	1	8	28	40
	5551-10000	Sayı	0	0	4	9	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	1	7	37	96	142
Toplam		Sayı	4	5	16	69	233	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 60). Cinsiyet kısmında kadınların %76,7’si ve erkeklerin %61,5’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %72,9’u, 26-40 aralığındaki bireylerin %73,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %65,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %41,7’si, lise mezunu bireylerin %70,5’i, lisans mezunu bireylerin %73,3’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %73’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %73,8’i, kamuda çalışan bireylerin %68,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %76’sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %67,6’sı 53 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

⁴⁶ Belediyenin, sadece hizmetleri vermekle kalmayıp, hizmetlerin sonucunda düşüncelerimizi önemsemesi benim için önemlidir.

Tablo 61: Kamu Değeri 5⁴⁷, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	3	20	27	49	111	210
	Erkek	Sayı	3	5	9	32	68	117
Yas	18-25	Sayı	1	8	16	37	56	118
	26-40	Sayı	3	14	11	26	78	132
	41-64	Sayı	2	3	8	17	42	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	4	8	12
	Lise	Sayı	1	6	14	30	44	95
	Lisans	Sayı	2	14	13	32	85	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	3	5	9	15	42	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	11	15	29	47	103
	Kamu	Sayı	4	9	10	28	65	116
	Özel sektör	Sayı	0	3	7	14	39	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	4	8	14
	Diğer	Sayı	1	2	2	6	20	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	0	9	13	29	45	96
	1-5550	Sayı	2	4	6	8	20	40
	5551-10000	Sayı	0	1	3	10	35	49
	10001 ve üzeri	Sayı	4	11	14	34	79	142
Toplam		Sayı	6	25	36	81	179	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan beşinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 61). Cinsiyet kısmında kadınların %52,9’u ve erkeklerin %58,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %47,5’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %59,1’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %58,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %46,3’ü, lisans mezunu bireylerin %58,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %56,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %45,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %56’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %61,9’u, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %64,5’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %46,9’u, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %50’si, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %71,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %55,6’sı 54 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir.

⁴⁷ Belediyenin asıl varoluş nedeni, bizim önemli gördüğümüz hizmetleri vermektir.

Tablo 62: Kamu Değeri 6⁴⁸, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	2	7	19	60	122	210
	Erkek	Sayı	1	2	8	39	67	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	11	36	69	118
	26-40	Sayı	0	7	11	37	77	132
	41-64	Sayı	1	2	4	25	40	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	0	1	13	27	54	95
	Lisans	Sayı	2	4	10	46	84	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	1	4	4	21	44	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	3	11	31	56	103
	Kamu	Sayı	0	4	8	39	65	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	5	18	39	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	1	1	2	7	20	31
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	3	11	31	56	103
	Kamu	Sayı	0	4	8	39	65	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	5	18	39	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	1	1	2	7	20	31
Toplam		Sayı	3	9	27	99	189	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan altıncı ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 62). Cinsiyet kısmında kadınların %58,1’i ve erkeklerin %57,3’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %58,5’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %58,3’ü, 41-64 aralığındaki bireylerin %55,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %56,8’i, lisans mezunu bireylerin %57,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %59,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %54,4’ü, kamuda çalışan bireylerin %56’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %61,9’u, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %64,5’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %51’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %65,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %57’si 55 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir.

⁴⁸ Belediye, bizim değer verdiğimiz hizmetler üretiyorsa verdiği hizmetlerin önemi artmaktadır.

Tablo 63: Kamu Değeri 7⁴⁹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	2	9	53	145	210
	Erkek	Sayı	3	0	5	42	67	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	3	33	80	118
	26-40	Sayı	2	1	6	39	84	132
	41-64	Sayı	0	1	4	22	45	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	1	3	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	4	7	12
	Lise	Sayı	1	1	4	23	66	95
	Lisans	Sayı	3	1	8	47	87	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	1	21	52	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	4	31	66	103
	Kamu	Sayı	2	0	4	38	72	116
	Özel sektör	Sayı	0	2	3	16	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	2	6	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	6	26	63	96
	1-5550	Sayı	1	1	1	10	27	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	2	1	4	49	86	142
Toplam		Sayı	4	2	14	95	212	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan yedinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 63). Cinsiyet kısmında kadınların %69’u ve erkeklerin %57,3’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %67,8’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %63,6’sı, 41-64 aralığındaki bireylerin %62,5’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %60’ı; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %69,5’i, lisans mezunu bireylerin %59,6’sı ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %70,3’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1’i, kamuda çalışan bireylerin %62,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %65,6’sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %60,6’sı 56 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik bulunmaktadır.

⁴⁹ Belediyenin, ihtiyaç duyduğum bütün şeyleri sağlaması, üzerimde olumlu bir etki bırakır.

Tablo 64: Kamu Değeri 8⁵⁰, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	5	46	157	210
	Erkek	Sayı	1	2	1	33	80	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	1	25	90	118
	26-40	Sayı	0	2	3	32	95	132
	41-64	Sayı	0	1	2	22	47	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	0	5	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	0	2	4	20	69	95
	Lisans	Sayı	1	1	1	40	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	1	14	58	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	1	2	25	74	103
	Kamu	Sayı	0	1	1	29	85	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	1	16	46	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	3	10	14
	Diğer	Sayı	0	2	1	6	22	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	2	1	24	68	96
	1-5550	Sayı	0	0	2	9	29	40
	5551-10000	Sayı	0	0	2	9	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	2	1	37	102	142
Toplam		Sayı	1	4	6	79	237	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan sekizinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 64). Cinsiyet kısmında kadınların %74,8’i ve erkeklerin %68,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %76,3’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %72’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %65,3’ü ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %70,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %78,4’ü; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %71,8’i, kamuda çalışan bireylerin %73,3’ü, özel sektörde çalışan bireylerin %73’ü, emekli bireylerin %71,4’ü ve diğer meslekteki bireylerin %71’i; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %70,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %71,8’i 57 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

⁵⁰ Belediyenin aldığı kararlarda benim görüşlerime başvurması benim için değerli bir konudur.

Tablo 65: Kamu Değeri 9⁵¹, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	162	33	5	2	8	210
	Erkek	Sayı	88	17	3	2	7	117
Yas	18-25	Sayı	93	16	3	1	5	118
	26-40	Sayı	100	18	4	2	8	132
	41-64	Sayı	52	16	1	1	2	72
	65 ve üzeri	Sayı	5	0	0	0	0	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	8	4	0	0	0	12
	Lise	Sayı	73	16	4	0	2	95
	Lisans	Sayı	113	22	4	2	5	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	56	8	0	2	8	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	80	15	4	0	4	103
	Kamu	Sayı	86	18	1	4	7	116
	Özel sektör	Sayı	49	8	2	0	4	63
	Emekli	Sayı	9	4	1	0	0	14
	Diğer	Sayı	26	5	0	0	0	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	76	16	3	0	1	96
	1-5550	Sayı	27	6	2	1	4	40
	5551-10000	Sayı	38	8	2	0	1	49
	10001 ve üzeri	Sayı	109	20	1	3	9	142
Toplam		Sayı	250	50	8	4	15	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan dokuzuncu ifadesi 52 numaralı ifadenin olumsuzlu şeklinde oluşturulan bir kontrol ifadesidir. Ankete katılan bireylerden bu ifadelerle birbirlerinin tersi yönde yanıt vermeleri beklenmiştir. “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 65). Cinsiyet kısmında kadınların %77,1’i ve erkeklerin %75,2’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %78,8’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %75,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %72,2’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %100’ü; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %76,8’i, lisans mezunu bireylerin %77,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %75,7’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %77,7’si, kamuda çalışan bireylerin %74,1’i, özel sektörde çalışan bireylerin %77,8’i, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %83,9’u; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %76,8’i 58 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtının oranları arasında da bir paralellik bulunmaktadır.

⁵¹ Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçları, benim için değerli değildir.

Tablo 66: Kamu Değeri 10⁵², Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	3	45	160	210
	Erkek	Sayı	1	0	2	43	71	117
Yas	18-25	Sayı	1	0	0	28	89	118
	26-40	Sayı	0	2	4	32	94	132
	41-64	Sayı	0	0	1	27	44	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	7	5	12
	Lise	Sayı	0	1	2	23	69	95
	Lisans	Sayı	1	1	3	40	101	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	18	56	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	0	1	26	75	103
	Kamu	Sayı	0	1	1	31	83	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	2	18	42	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	5	8	14
	Diğer	Sayı	0	0	0	8	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	0	1	28	66	96
	1-5550	Sayı	0	1	0	8	31	40
	5551-10000	Sayı	0	1	2	12	34	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	0	2	40	100	142
Toplam		Sayı	1	2	5	88	231	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan onuncu ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 66). Cinsiyet kısmında kadınların %76,2’si ve erkeklerin %60,7’si; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %75,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %71,2’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %61,1’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %41,7’si, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %69,2’si ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %75,7’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %72,8’i, kamuda çalışan bireylerin %71,6’sı, özel sektörde çalışan bireylerin %66,7’si, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %68,8’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %77,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %69,4’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %70,4’ü 59 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

⁵² Belediyenin, ihtiyaçlarını öğrenip ona göre planlar yapması benim için değerli bir konudur.

Tablo 67: Kamu Değeri 11⁵³, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	3	40	166	210
	Erkek	Sayı	2	1	1	33	80	117
Yas	18-25	Sayı	3	0	1	27	87	118
	26-40	Sayı	0	1	2	25	104	132
	41-64	Sayı	0	0	1	20	51	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	5	7	12
	Lise	Sayı	2	0	3	17	73	95
	Lisans	Sayı	1	1	1	40	103	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	11	63	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	2	20	79	103
	Kamu	Sayı	0	1	1	27	87	116
	Özel sektör	Sayı	1	0	0	14	48	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	0	0	8	23	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	1	0	2	20	73	96
	1-5550	Sayı	2	0	0	11	27	40
	5551-10000	Sayı	0	0	2	9	38	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	0	33	108	142
Toplam		Sayı	3	1	4	73	246	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on birinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 67). Cinsiyet kısmında kadınların % 79’u ve erkeklerin % 68,4’ü; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %73,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %78,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %70,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin % 80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %58,3’ü, lise mezunu bireylerin %76,8’i, lisans mezunu bireylerin %70,5’i ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %85,1’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %75’i, özel sektörde çalışan bireylerin %76,2’si, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %76’sı, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %67,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %77,6’sı ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %76,1’i 60 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

⁵³ Belediye halkın yararına olan hizmetler ürettiğinde bu hizmetleri değerli görüyorum.

Tablo 68: Kamu Değeri 12⁵⁴, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	1	38	170	210
	Erkek	Sayı	1	3	3	35	75	117
Yas	18-25	Sayı	1	1	1	26	89	118
	26-40	Sayı	0	3	2	28	99	132
	41-64	Sayı	0	0	1	18	53	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	6	6	12
	Lise	Sayı	0	0	2	21	72	95
	Lisans	Sayı	1	4	2	34	105	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	12	62	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	1	2	20	79	103
	Kamu	Sayı	0	0	0	29	87	116
	Özel sektör	Sayı	0	2	1	13	47	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	1	0	7	23	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	1	1	19	74	96
	1-5550	Sayı	0	0	0	11	29	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	3	0	33	106	142
Toplam		Sayı	1	4	4	73	245	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on ikinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde, ilkokul-ortaokul mezunu bireyler hariç, en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 68). Cinsiyet kısmında kadınların %81’i ve erkeklerin %64,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %75,4’ü, 26-40 aralığındaki bireylerin %75’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %73,6’sı ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %75,8’i, lisans mezunu bireylerin %71,9’u ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin % 83,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %76,7’si, kamuda çalışan bireylerin %75’i, özel sektörde çalışan bireylerin %74,6’sı, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %77,1’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %72,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %74,6’sı 61 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik bulunmaktadır.

⁵⁴ Belediyenin hizmetler hakkında halkı herhangi bir şekilde bilgilendirmesi benim için önemlidir.

Tablo 69: Kamu Değeri 13⁵⁵, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	0	5	31	173	210
	Erkek	Sayı	1	1	1	24	90	117
Yas	18-25	Sayı	2	0	2	19	95	118
	26-40	Sayı	0	1	3	20	108	132
	41-64	Sayı	0	0	1	15	56	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	3	9	12
	Lise	Sayı	0	0	3	16	76	95
	Lisans	Sayı	2	1	3	27	113	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	9	65	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	0	3	17	81	103
	Kamu	Sayı	0	0	2	20	94	116
	Özel sektör	Sayı	0	1	0	9	53	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	2	11	14
	Diğer	Sayı	0	0	0	7	24	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	2	0	3	15	76	96
	1-5550	Sayı	0	0	0	10	30	40
	5551-10000	Sayı	0	0	2	4	43	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	1	26	114	142
Toplam		Sayı	2	1	6	55	263	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on üçüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 69). Cinsiyet kısmında kadınların %82,4’ü ve erkeklerin %76,9’u; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %80,5’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %81,8’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %77,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin % 80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %75’i, lise mezunu bireylerin % 80’i, lisans mezunu bireylerin %77,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %87,8’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %78,6’sı, kamuda çalışan bireylerin %81’i, özel sektörde çalışan bireylerin %84,1’i, emekli bireylerin %78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %77,4’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %79,2’si, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %75’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %87,8’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %80,3’ü 62 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında genel olarak bir paralellik bulunmaktadır.

⁵⁵ Belediyenin hizmetlerini dürüst bir şekilde yürütmesi benim için önemlidir.

Tablo 70: Kamu Değeri 14⁵⁶, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	1	14	41	154	210
	Erkek	Sayı	2	2	14	38	61	117
Yas	18-25	Sayı	2	1	11	26	78	118
	26-40	Sayı	0	2	9	26	95	132
	41-64	Sayı	0	0	7	27	38	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	1	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	1	0	8	24	62	95
	Lisans	Sayı	1	2	14	35	94	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	5	15	53	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	1	11	23	66	103
	Kamu	Sayı	0	1	9	30	76	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	5	14	44	63
	Emekli	Sayı	0	0	2	4	8	14
	Diğer	Sayı	0	1	1	8	21	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	1	1	8	25	61	96
	1-5550	Sayı	1	0	6	5	28	40
	5551-10000	Sayı	0	1	3	8	37	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	1	11	41	89	142
Toplam		Sayı	2	3	28	79	215	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on dördüncü ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 70). Cinsiyet kısmında kadınların %73,3’ü ve erkeklerin %52,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %66,1’i, 26-40 aralığındaki bireylerin %72’si, 41-64 aralığındaki bireylerin %52,8’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %65,3’ü, lisans mezunu bireylerin %64,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %71,6’sı; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1’i, kamuda çalışan bireylerin %65,5’i, özel sektörde çalışan bireylerin %69,8’i, emekli bireylerin %57,1’i ve diğer meslekteki bireylerin %67,7’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %63,5’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %70’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %75,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %62,7’si 63 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları arasında bir paralellik bulunmaktadır.

⁵⁶ Belediyenin , bize iyi hizmet vermek için farklı sektörlerle anlaşmasını önemli görüyorum.

Tablo 71: Kamu Değeri 15⁵⁷, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	1	12	51	146	210
	Erkek	Sayı	1	6	42	68	117
Yas	18-25	Sayı	2	5	37	74	118
	26-40	Sayı	0	10	31	91	132
	41-64	Sayı	0	2	25	45	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	1	0	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	1	5	6	12
	Lise	Sayı	0	9	29	57	95
	Lisans	Sayı	2	7	43	94	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	1	16	57	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	2	5	30	66	103
	Kamu	Sayı	0	2	34	80	116
	Özel sektör	Sayı	0	6	17	40	63
	Emekli	Sayı	0	1	4	9	14
	Diğer	Sayı	0	4	8	19	31
Gelir	Gelirim yok	Sayı	2	7	28	59	96
	1-5550	Sayı	0	5	9	26	40
	5551-10000	Sayı	0	3	13	33	49
	10001 ve üzeri	Sayı	0	3	43	96	142
Toplam		Sayı	2	18	93	214	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on beşinci ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 71). Cinsiyet kısmında kadınların %69,5’i ve erkeklerin %58,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %62,7’si, 26-40 aralığındaki bireylerin %68,9’u, 41-64 aralığındaki bireylerin %62,5’i ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkökul-ortaokul mezunu bireylerin %50’si, lise mezunu bireylerin %60’ı, lisans mezunu bireylerin %64,4’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %77’si; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %64,1’i, kamuda çalışan bireylerin %69’u, özel sektörde çalışan bireylerin %63,5’i, emekli bireylerin %64,3’ü ve diğer meslekteki bireylerin %61,3’ü; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %61,5’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %65’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %67,3’ü ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %67,6’sı 64 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Bu ifadede eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı arasında bir paralellik gözükmemektedir.

⁵⁷ Belediyenin sorunları çözme konusundaki katılımcı yaklaşımını değerli buluyorum.

Tablo 72: Kamu Değeri 16⁵⁸, Genel Yanıtlar

Demografik değişkenler			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Cns	Kadın	Sayı	0	2	4	37	167	210
	Erkek	Sayı	2	1	3	29	82	117
Yas	18-25	Sayı	1	2	3	24	88	118
	26-40	Sayı	0	1	3	23	105	132
	41-64	Sayı	1	0	1	18	52	72
	65 ve üzeri	Sayı	0	0	0	1	4	5
Egtm	İlkokul-ortaokul	Sayı	0	0	0	4	8	12
	Lise	Sayı	0	1	5	20	69	95
	Lisans	Sayı	2	2	2	32	108	146
	Yüksek lisans-doktora	Sayı	0	0	0	10	64	74
Mslk	Üniversite öğrencisi	Sayı	1	2	4	19	77	103
	Kamu	Sayı	1	0	1	25	89	116
	Özel sektör	Sayı	0	0	1	13	49	63
	Emekli	Sayı	0	0	1	2	11	14
	Diğer	Sayı	0	1	0	7	23	31
Gelır	Gelirim yok	Sayı	1	3	3	17	72	96
	1-5550	Sayı	0	0	1	8	31	40
	5551-10000	Sayı	0	0	3	10	36	49
	10001 ve üzeri	Sayı	1	0	0	31	110	142
Toplam		Sayı	2	3	7	66	249	327

Anketin kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan on altıncı ifadesinde “Kesinlikle katılıyorum” seçeneği tüm demografik değişkenlerde en yüksek yanıt oranına sahiptir (Bknz. Tablo 72). Cinsiyet kısmında kadınların %79,5’i ve erkeklerin %70,1’i; yaş kısmında 18-25 aralığındaki bireylerin %74,6’sı, 26-40 aralığındaki bireylerin %79,5’i, 41-64 aralığındaki bireylerin %72,2’si ve 65 ve üzeri yaş aralığındaki bireylerin %80’i; eğitim kısmında ilkokul-ortaokul mezunu bireylerin %66,7’si, lise mezunu bireylerin %72,6’sı, lisans mezunu bireylerin %74’ü ve yüksek lisans-doktora mezunu olan bireylerin %86,5’i; meslek kısmında ise üniversite öğrencisi bireylerin %74,8’i, kamuda çalışan bireylerin %76,7’si, özel sektörde çalışan bireylerin %77,8’i, emekli bireylerin %78,6’sı ve diğer meslekteki bireylerin %74,2’si; gelir kısmında ise geliri olmayan bireylerin %75’i, 1-5550 aralığında geliri olan bireylerin %77,5’i, 5551-10000 aralığında geliri olan bireylerin %73,5’i ve 10000 ve üzeri geliri olan bireylerin %77,5’i 65 numaralı ifadeye “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Diğer yandan eğitim seviyesi ile “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı arasında bir paralellik bulunmaktadır.

Anketin bütün ifadelerinin ortalaması alınarak ifadelerde kullanılan ilkelerin ankete katılan bireyler üzerinde ne kadar değer ürettiği anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu durumda her ifadenin

⁵⁸ Belediyenin iyi yönetim ilkelerine (hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım vs.) uygun davranmasının bir değer oluşturduğunu düşünüyoruz.

karşısına o ifadedeki geçerli kişi sayısının, o ifadedeki minimum ve maksimum değerlerin, ifadenin yanıtlarının standart sapmasının, ifadenin yanıtlarının ortalamasının ve bu ortalamanın yakın olduğu yanıtın yer aldığı bir tablo oluşturulmuştur. Bahsedilen bilgiler aşağıdaki tabloda görülebilir (Koyu renkle belirtilen ifadeler kontrol ifadeleridir):

Tablo 73: Tanımlayıcı/Betimleyici İstatistikler

	Sayı	Minimum	Maksimum	Standart Sapma	Ortalama	Ortalamanın Yakın Olduğu Yanıt
Hesap 1	327	1,00	5,00	0,66328	4,6391	Kesinlikle katılıyorum
Hesap 2	327	1,00	5,00	0,92878	4,3823	Katılıyorum
Hesap 3	327	1,00	5,00	0,83582	4,5046	Kesinlikle katılıyorum
Hesap 4	327	1,00	5,00	0,69153	4,6086	Kesinlikle katılıyorum
Hesap 5	327	1,00	5,00	1,32034	1,7309	Katılmıyorum
Şeffaflık 1	327	1,00	5,00	0,71143	4,6636	Kesinlikle katılıyorum
Şeffaflık 2	327	1,00	5,00	0,74516	4,5474	Kesinlikle katılıyorum
Şeffaflık 3	327	1,00	5,00	0,99795	4,3333	Katılıyorum
Şeffaflık 4	327	1,00	5,00	0,69880	4,5413	Kesinlikle katılıyorum
Katılım 1	327	1,00	5,00	0,70127	4,6024	Kesinlikle katılıyorum
Katılım 2	327	1,00	5,00	0,73105	4,6300	Kesinlikle katılıyorum
Katılım 3	327	1,00	5,00	0,64167	4,6300	Kesinlikle katılıyorum
Katılım 4	327	1,00	5,00	0,75741	4,5474	Kesinlikle katılıyorum
Hukuk 1	327	1,00	5,00	0,55896	4,7339	Kesinlikle katılıyorum
Hukuk 2	327	1,00	5,00	0,61312	4,7156	Kesinlikle katılıyorum
Hukuk 3	327	1,00	5,00	0,63372	4,6820	Kesinlikle katılıyorum
Hukuk 4	327	1,00	5,00	0,69805	4,6453	Kesinlikle katılıyorum
Hukuk 5	327	1,00	5,00	0,81817	1,2966	Kesinlikle katılmıyorum
Etkinlik 1	327	1,00	5,00	0,70259	4,6820	Kesinlikle katılıyorum
Etkinlik 2	327	1,00	5,00	0,70017	4,7064	Kesinlikle katılıyorum
Etkinlik 3	327	1,00	5,00	0,87381	4,4495	Katılıyorum
Etkinlik 4	327	1,00	5,00	0,75793	4,5382	Kesinlikle katılıyorum
Ahlak 1	327	1,00	5,00	0,62581	4,7217	Kesinlikle katılıyorum
Ahlak 2	327	1,00	5,00	0,71568	4,7125	Kesinlikle katılıyorum
Ahlak 3	327	1,00	5,00	0,67334	4,6911	Kesinlikle katılıyorum
Ahlak 4	327	1,00	5,00	0,72704	4,6024	Kesinlikle katılıyorum
Ahlak5	327	1,00	5,00	0,82994	1,2844	Kesinlikle katılmıyorum
Cevap 1	327	1,00	5,00	0,61885	4,6453	Kesinlikle katılıyorum
Cevap 2	327	1,00	5,00	0,68567	4,5872	Kesinlikle katılıyorum
Cevap 3	327	1,00	5,00	0,65868	4,5841	Kesinlikle katılıyorum
Cevap 4	327	1,00	5,00	0,66627	4,5963	Kesinlikle katılıyorum
Ulaşılabilirlik 1	327	1,00	5,00	0,61830	4,7003	Kesinlikle katılıyorum
Ulaşılabilirlik 2	327	1,00	5,00	0,72568	4,6116	Kesinlikle katılıyorum
Ulaşılabilirlik 4	327	1,00	5,00	0,92291	4,3884	Katılıyorum
Strateji 1	327	1,00	5,00	0,70081	4,6055	Kesinlikle katılıyorum
Strateji 2	327	1,00	5,00	0,72907	4,6789	Kesinlikle katılıyorum
Strateji 3	327	1,00	5,00	0,71777	4,6544	Kesinlikle katılıyorum

Tablo 73 : Devam

	Sayı	Minimum	Maksimum	Standart Sapma	Ortalama	Ortalamanın Yakın Olduğu Yanıt
Strateji 4	327	1,00	5,00	0,62089	4,7217	Kesinlikle katılıyorum
Eşitlik 1	327	1,00	5,00	0,76388	4,6300	Kesinlikle katılıyorum
Eşitlik 2	327	1,00	5,00	0,83815	4,5474	Kesinlikle katılıyorum
Eşitlik 3	327	1,00	5,00	0,74771	4,6514	Kesinlikle katılıyorum
Eşitlik 4	327	1,00	5,00	0,54055	4,7737	Kesinlikle katılıyorum
Değer 1	327	1,00	5,00	0,79401	4,5260	Kesinlikle katılıyorum
Değer 2	327	1,00	5,00	0,82673	4,5535	Kesinlikle katılıyorum
Değer 3	327	1,00	5,00	0,84303	4,4862	Katılıyorum
Değer 4	327	1,00	5,00	0,76084	4,5963	Kesinlikle katılıyorum
Değer 5	327	1,00	5,00	1,03881	4,2294	Katılıyorum
Değer 6	327	1,00	5,00	0,82757	4,4128	Katılıyorum
Değer 7	327	1,00	5,00	0,71937	4,5566	Kesinlikle katılıyorum
Değer 8	327	1,00	5,00	0,60668	4,6728	Kesinlikle katılıyorum
Değer 9	327	1,00	5,00	0,95891	1,4220	Kesinlikle katılmıyorum
Değer 10	327	1,00	5,00	0,57111	4,6697	Kesinlikle katılıyorum
Değer 11	327	1,00	5,00	0,60117	4,7064	Kesinlikle katılıyorum
Değer 12	327	1,00	5,00	0,58673	4,7034	Kesinlikle katılıyorum
Değer 13	327	1,00	5,00	0,55770	4,7615	Kesinlikle katılıyorum
Değer 14	327	1,00	5,00	0,74171	4,5352	Kesinlikle katılıyorum
Değer 15	327	1,00	5,00	0,65439	4,5810	Kesinlikle katılıyorum
Değer 16	327	1,00	5,00	0,61730	4,7034	Kesinlikle katılıyorum
Geçerli Sayı	327					

4.5. Tartışma

Bu çalışmada, iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmada etkili olduğu iddiasından yola çıkarak bireylerin memnuniyetini anlamaya ve görüşlerini almaya yönelik olarak, iyi yönetim ilkelerinden her birinin ifadesi cümlelerin son kısmı “...değerli görüyorum.” yapısında oluşturulmuştur. Bireylerin bu şekilde hangi ilkeyi ne kadar değerli gördükleri verdikleri yanıtların puanları üzerinden anlaşılmasına çalışılmıştır. Olumlu ifadelerde bireylerin olumlu yanıtlar vermesi, olumsuz ifadelerde de olumsuz yanıtlar vermesi beklenmiştir. Yukarıdaki tablolardan görülebileceği üzere birkaç istisna dışında bireyler olumlu ifadelerde olumlu yanıtları, olumsuz ifadelerde olumsuz yanıtları tercih etmişlerdir. Olumlu ifadelerin hiçbirinin ortalaması “Katılıyorum” yanıtından daha düşük değildir. Yine benzer şekilde olumsuz ifadelerin hiçbirisinin ortalaması da “Katılmıyorum” yanıtından daha yüksek değildir. Ankette en düşük olumlu ifade ortalaması 4,2294’tür, bu da 4’e yani “Katılıyorum” yanıtına yakındır. En yüksek olumsuz ifade ortalaması ise 1,7309’dur, bu da 2’ye yani “Katılmıyorum” yanıtına yakındır. Diğer olumsuz ifadelerin hepsinin ortalaması 74 numaralı tabloda koyu şekilde gösterildiği üzere “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtına yakındır. Ankette en yüksek ortalamaya sahip olumlu ifade eşitlik ilkesinin 4. ifadesidir ve ortalaması 4,7737’dir. En düşük olumsuz ifade ortalaması ise kamu değeri

ifadelerinin 9. ifadesidir ve ortalaması 1,4220'dir. Anketteki 55 olumlu ifadeden 48'inin yanıtı yine "Kesinlikle katılıyorum" yanıtına yakinken yalnızca 7 tane ifadenin yanıtı "Katılıyorum" yanıtına yakındır. Bu durumda anketin genel sonucuna göre iyi yönetim ilkelerinden hepsinin halk üzerinde yüksek oranda bir memnuniyet ve değer oluşturduğu aşikârdır.

Anket sonuçlarında değinilmesi gereken birkaç nokta bulunmaktadır. Aşağıda bunlara maddeler halinde değinilmiştir:

1. Eşitlik ilkesi için oluşturulan 47. ve 48. ifadeler kadın-erkek eşitliğine yönelik olarak oluşturulmuştur. Bu ifadelerde kadınların, erkekler gibi güvende yaşamaları için oluşturulan bir uygulamadan ve aralarındaki eşit şartta yaşama ortamını sağlama adına kadınların fikrine önem veren bir uygulamadan bahsedilmiştir. Kadınlar için önemli olan bu tarz uygulamaların erkekler için de oldukça önemli olduğu görülmektedir. Çünkü kadınlar 47. ifadeye⁵⁹ %84,3 oranında "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı verirken, erkekler de %82 oranında "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı vermiştir. Kadınlar 48. ifadeye⁶⁰ %98,6 oranda "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı verirken, erkekler de %89,8 oranında "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı vermiştir. Bu durumda, kadınlar için kadınların eşitliği ve kadınların refah bir yaşam sürmeleri adına oluşturulan ve nihai olarak kadınlar için değer oluşturan bir eylemin erkekler için de değer oluşturduğu görülmektedir. Aynı durum toplumumuzdaki engelli bireylerin hayata katılımı adına yapılan çalışmalar için de geçerlidir. Çünkü eşitlik ilkesinin 4. ifadesine yani 49 numaralı ifadeye⁶¹ kadınlar %99,5 oranında "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı vermiştir. Erkekler de aynı ifadeye %93,2 oranında "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı vermiştir. Ankete katılan hiçbir bireyin engelli olmadığı gerçeğinden yola çıkarak, kadınların ve erkeklerin, kendilerinin somut olarak fayda görmediği ancak toplumda yaşayan engelli bireylerin hayatını kolaylaştırmaya yönelik olarak yapılan bu hizmetlere ve bu çerçevede eşitlik ilkesine çok yüksek değer verdiği görülmektedir. Çünkü anketteki en yüksek oran bu ifadeye aittir (4,7737).

2. Anket sonuçlarına göre en yüksek ikinci ortalama 4,7339 ile hukukun üstünlüğü ilkesinin birinci ifadesine yani 20 numaralı ifadeye⁶² aittir. Bireyler bu ifade ile hukukun üstünlüğü ilkesine ve bu çerçevede belediyenin yasalara uygun hareket etmesine verdikleri değeri puanlamışlardır. Kadınların %96,2'si bu ifadeye "Katılıyorum" ve "Kesinlikle katılıyorum" yanıtı verirken, erkekler

⁵⁹ 47) Belediyenin internet sitesinde, kadın erkek eşitliği adına kadınların düşüncelerini alan anketler yapmasını değerli görüyorum.

⁶⁰ 48) Belediyenin, kadınların kendilerini güvende hissetmeleri için oluşturduğu "Mor Haritam" gibi uygulamaları değerli görüyorum.

⁶¹ 49) Belediyenin, engelliler için "Engelsiz Parklar" ve çocuklar için "Engelsiz Kreş" gibi uygulamalar yapmasını değerli görüyorum.

⁶² 20) Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesini değerli görüyorum.

de %96,6 oranında “Katılıyorum” ve “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. Hukukun üstünlüğü ilkesinin hem kadınlar hem de erkekler üzerinde çok yüksek değer oluşturduğu ortadadır. Ancak burada detaylıca değinilmesi gereken nokta bu ifadenin olumsuzluğu şeklinde kurulmuş olan 24 numaralı ifadenin⁶³ de çok yüksek oranda olumsuz yanıt almış olmasıdır. Kadınların yine %96,2’si bu ifadeye “Kesinlikle katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” yanıtı vermiş olmasına rağmen “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı “Kesinlikle katılıyorum” yanıtından %3,8 daha yüksektir. Aynı şekilde erkekler de %93,1 oranında “Kesinlikle katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” yanıtı vermesine rağmen “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı “Kesinlikle katılıyorum” yanıtından %5,9 daha yüksektir. Bu durumda daha önce de belirtildiği üzere bireyler, hukukun üstünlüğü ilkesinin kontrol ifadesine verdikleri olumsuz yanıt oranı hukukun üstünlüğü ilkesinin ilk ifadesine verdikleri olumlu yanıt oranından daha fazladır.

Aynı durum hesap verebilirlik ilkesi hariç olmak üzere diğer kontrol ifadelerinde de geçerlidir. Örneğin, ahlak ve etik ilkesinde kadınlar ilk ifadeye yani 29 numaralı ifadeye⁶⁴ %97,1 oranında, erkekler de %95,7 oranında “Katılıyorum” ve “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı vermiştir. 33 numaralı kontrol ifadesinde⁶⁵ hem kadınların hem de erkeklerin “Kesinlikle katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” yanıtlarının oranları düşüş göstermiştir. Kadınların olumlu yanıtlardaki toplam oranı %97,1’den %92,7’ye düşmüştür. Erkeklerinse %95,7’den %94’e düşmüştür. Ancak burada da dikkat çeken nokta, Kadınların “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtının “Kesinlikle katılıyorum” yanıtından %3,8, erkeklerinse %12 daha yüksek olmasıdır.

Yine benzer bir durum kamu değerinin 3. ifadesi olan 52 numaralı ifadede⁶⁶ ve 9. ifadesi olan 58 numaralı kontrol ifadesinde⁶⁷ de geçerlidir. Kadınlar 3. ifadeye %68,1 oranında “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı verirken kontrol ifadesinde %77,1 “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı vermiştir. Aynı şekilde erkekler 3. ifadeye %56,4 oranında “Kesinlikle katılıyorum” yanıtı verirken kontrol ifadesinde %75,2 “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı vermiştir. Kadınların “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtı “Kesinlikle katılıyorum” yanıtından %9 daha fazlayken, erkeklerde bu oran %18,8’dir. Bu durumda bireylerin olumlu ve olumsuz ifadelerde en yüksek derecede olumlu yanıt verdikleri tepki ile en yüksek derecede olumsuz yanıt verdikleri tepki birbirinden farklılaşmıştır.

3. Anket sonuçlarına göre dikkat çeken bir diğer nokta eğitim seviyesi ile ilgilidir. 59 ifadenin birçoğunda eğitim seviyesi yükseldikçe olumlu ifadelerde “Kesinlikle katılıyorum” ya da olumsuz ifadelerde “Kesinlikle katılmıyorum” yanıtının oranları da artış göstermiştir. Nadiren de olsa bazı

⁶³ 24) Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesi, benim için değerli değildir.

⁶⁴ 29) Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranmasını değerli görüyorum.

⁶⁵ 33) Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranması, benim için değerli değildir.

⁶⁶ 52) Belediyenin ürettiği hizmetlerin sonuçlarını değerli görüyorum.

⁶⁷ 58) Belediyenin ürettiği hizmetlerin sonuçları, benim için değerli değildir.

ifadelerde eğitim seviyesi yükseldikçe ardışık olan ifadeler arasında çok düşük miktarlarda düşüş olmuştur. Ancak bu ifadeler bir önceki eğitim seviyesi ile hala bir paralellik sergilemiştir. Örneğin; ilkokul-ortaokul mezunlarından yüksek lisans-doktora mezunlarına doğru ilerleyen bir eğitim durumu çizgisinde, 8 numaralı ifadeye⁶⁸ “Kesinlikle katılıyorum” yanıtının oranları da ilkokul-ortaokul mezunu bireylerden başlayarak şu şekilde ilerlemiştir: %33,3; %57,9; %52,1; %75,7. Lise ve lisans arası ufak bir düşüş olsa da ilkokul-ortaokul ve lise, lisans ve yüksek lisans-doktora mezunu bireylerin oranları arasında hala bir paralellik mevcuttur. Aynı şekilde bu düşüşe rağmen lise ve yüksek lisans-doktora mezunu bireylerin oranları arasında da paralellik devam etmektedir. Birçok ifadeye de bu ifadedeki lise ve lisans arasındaki düşüşten çok daha az düşüşler olmuştur. Her halükârda, ifadelerin çoğunluğunda bütün eğitim seviyeleri arasında paralelliğin devam ettiği, diğer ifadelerde de yine seviyeler arasında paralelliklerin olduğu söylenebilecektir.

4. Her ifadenin ayrı ayrı ortalamasının alındığı 74 numaralı tablodan sonra her ilkenin kendi içindeki ortalamasını almak her ilkenin ne kadar yüksek olumlu cevap aldığını bize gösterebilir. Bu durumda her ilkenin kendi içerisindeki ortalaması şu şekildedir: Hesap verebilirlik ilkesi 4,4807; şeffaflık ilkesi 4,5214; katılım ilkesi 4,6024; hukukun üstünlüğü ilkesi 4,6960; etkinlik ve verimlilik ilkesi 4,5940; ahlak ve etik ilkesi 4,6887; cevap verebilirlik ilkesi 4,6032; ulaşılabilirlik ilkesi 4,5668; stratejik vizyon/stratejik planlama ilkesi 4,6651; eşitlik ilkesi 4,6506. Bu durumda 9 ilkenin kendi içlerindeki yanıt oranlarının ortalaması 5’e yani “Kesinlikle katılıyorum” yanıtına ve 1 ilkenin de kendi içindeki yanıtlarının ortalaması 4’e yani “Katılıyorum” yanıtına yakındır. Bu oranları sıralayacak olursak da en çok olumlu yanıt alan ilkeden en düşük olumlu yanıt alan ilkeye doğru şu şekilde bir sıralama yapılabilir:

Hukukun üstünlüğü: 4,6960> Ahlak ve etik: 4,6887 > Stratejik vizyon/stratejik planlama: 4,6651> Eşitlik: 4,6506> Cevap verebilirlik: 4,6032> Katılım: 4,6024> Etkinlik ve verimlilik: 4,5940> Ulaşılabilirlik: 4,5668> Şeffaflık: 4,5214> Hesap verebilirlik: 4,4807. Hesap verebilirlik ilkesinin sonucunun en düşük sonuç olması ile alakalı yapılabilecek birkaç tespit bulunmaktadır. Hesap verebilirlik ilkesinin 5. ifadesi yani kontrol ifadesi bireylerin ankete ilk aşamada henüz tam adapte olmadıkları ve cümle yapısını yeni yeni kavramaya başladıkları bir kısımdadır. Bireylerin bir kısmının anket sırasında yanıtlarını değiştirdikleri gözlemlenmiştir. İlk aşamada henüz tam dikkatini veremeyen bireylerin buradaki olumsuz yapıyı gözden kaçırıp bu cümleyi de olumlu bir yapıda okumuş olmaları muhtemeldir. Diğer yandan bu ifadenin olumsuz olduğunu anlayan birçok birey de ifadeye temkinli yaklaşmış ve ilk ifadede olumlu yanıt vermelerine rağmen bu ifadede çekimser davranıp “Kararsızım” yanıtı verme yoluna gitmişlerdir. Bu durumda bireylerin yanıtları birbirinden oldukça farklılaşmıştır. Bunun en önemli göstergesi de ifadenin standart sapmasının 1,32034 olmasından anlaşılmaktadır. Bu, anketteki tüm ifadeler arasındaki en yüksek standart sapmadır.

⁶⁸ 8) Belediyenin yaptığı çalışmaların kent ekranlarında paylaşıyor olmasını değerli görüyorum.

5) Değinilebilecek bir diğer nokta ise kamu değeri alan yazımındaki tanımlamalardan uyarlanarak ve onlardan yola çıkarak oluşturulan kamu değeri ifadeleridir. Bu ifadelerden on iki tanesinin oranları “Kesinlikle katılıyorum” yanıtına yakinken üç tanesinin yanıtı “Katılıyorum” yanıtına yakındır. Kamu değeri ifadelerindeki kontrol ifadesi olan 58 numaralı ifadenin⁶⁹ ortalaması ise 1,4220 olup 1’e yani “Kesinlikle Katılmıyorum” yanıtına yakındır. Ancak ifade olumsuz yapıda kurulduğundan bu ifadenin de aslında 5’e yani “Kesinlikle katılıyorum” yanıtına yakın olduğu söylenebilecektir. Bu ifadeler arasında standart sapması (yanıtların ortalamadan ne kadar uzakta dağıldığının göstergesi) en yüksek olan ifade kamu değeri ifadelerinin beşincisi yani 54 numaralı ifadedir⁷⁰. Bu ifadede, ifadenin tablo yorumunda görülebileceği üzere kadınların %52,9’u ve erkeklerin %58,1’i “Kesinlikle katılıyorum” yanıtını seçmişlerdir. İfadenin en yüksek olumlu yanıtındaki oranları diğer ifadelerle göre oldukça düşük gözükmemektedir. Burada yapılabilecek yorum şu olabilir: Türk devlet geleneğinde ve şu anki yönetim yapımızda da hâkim olan bir anlayış mevcuttur. Bu anlayışa göre devlet ve yönetim kademeleri sıklıkla tek tek bütün bireylerden ve halkın toplamından değerli görülmüştür. Bu anlayışla bazı başka devletlerde görülebileceği üzere devlet, zorunlu kötülük yapısında görülürken ya da bekçi görevi üstlenirken ülkemizde ve devlet geleneğimizde bu tarz bir düşünce yerleşmemiştir. Devlet her daim bir baba rolünde, zor durumlarda yardıma koşan, bütün ihtiyaçları karşılamaya muktedir yüce bir sıfat taşımaktadır. Bu durumda böyle bir yapının içerisinde halka sunulan hizmetler, olması gereken bir durum gibi değil sunulan bağışlar gibi düşünülme eğilimindedir. Buradan yola çıkarak, devletin ve onun her türden hizmet kademelerinin asıl amacının hizmet vermek olduğu fikri kanımızca toplumumuzda yeterince yerleşen bir fikir olmayabilir. Farklı ülkelerde, bu ifadenin daha yüksek olumlu yanıt alması mümkündür.

6. Kamu değeri tanımlarından yola çıkılarak oluşturulan bu ifadeler daha önce de söylendiği üzere, bu tanımların halk nezdinde gerçekten ne kadar sağlam bir zemine oturduklarını göstermek amacıyla oluşturulmuştur. Görüldüğü üzere bütün tanımlar halk tarafından yüksek oranda olumlu yanıt almıştır. Bu durumda kamu değeri tanımlamalarının halk bakış açısıyla geçerliliğinin sağlandığı söylenebilecektir. Bu durumda halk tarafından en yüksek olumlu yanıt alan kamu değeri ifadesi 13 numaralı kamu değeri ifadesidir ve bu ifade ankette 62 numaralı ifadedir⁷¹. Bu ifadenin ortalaması 4,7615 olup yanıtların oranı “Kesinlikle katılıyorum” yanıtına yakındır. Bu ifade Kelly vd. (2002: 17)’den “*Güven, halk tarafından çok değer görür. Birleşik Krallık’ta yapılan bir araştırma, dürüstlük ve güvenilirliğin, halkın bir siyasi liderde en çok değer verdiği nitelikler olduğunu ortaya çıkardı.*” şeklindeki ifadesinden yola çıkılarak hazırlanmıştır. Bu durumda, dürüstlüğün halk tarafından ne kadar önemli görüldüğünü anlama amacıyla oluşturulmuş bu ifade

⁶⁹ 58) Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçları, benim için değerli değildir.

⁷⁰ 54) Belediyenin asıl varoluş nedeni, bizim önemli gördüğümüz hizmetleri vermektir.

⁷¹ 62) Belediyenin hizmetlerini dürüst bir şekilde yürütmesi benim için önemlidir.

halk tarafından Kelly vd. (2002)'nin ifadesini kanıtlayacak ve yapılan çalışmayı destekleyecek şekilde yanıtlanmıştır.

İkinci olarak en yüksek ortalamayı alan kamu değeri ifadesi, değer kısmında 11. ifadedir ve ankette 60. ifadeye⁷² denk gelmektedir. Bu ifade Benington (2009: 234)'dan *“Bu, dikkati sadece bireysel çıkarlara değil, aynı zamanda daha geniş kamu yararına odaklayarak tanımın ilk bölümünü (“kamunun değer verdikleri”) karşılar...”* şeklindeki ifadesinden yola çıkılarak oluşturulmuştur. Buna göre Benington kamu değerini tanımlarken kullandığı *“kamunun değer verdikleri”* tanımlamasını yararlar ilişkili görmüştür. Bu durumda halkın da aynı şekilde toplumun genelinin yararına yönelik hizmetler üretildiğinde bu hizmetleri değerli gördüğü, bu yarar içeren fiillerin halk üzerinde kamu değeri yarattığı görülmektedir.

12. ve 16 kamu değeri ifadeleri 4,7034 ortalama ile 3. en yüksek ortalamaya sahiptir. 12. kamu değeri ifadesi ankette 61. ifadeye⁷³ ve 16. kamu değeri ifadesi ankette 65. ifadeye⁷⁴ denk gelmektedir. 62. ifade Kelly vd. (2002: 11)'den *“Farklı hizmetlerden memnuniyet ile insanların bu hizmetler hakkında iyi bilgilendirildiklerini hissetmeleri arasında güçlü bir ilişki vardır.”* yorumundan çıkılarak hazırlanmıştır. Bu yoruma göre bireylerin hizmetler hakkında bilgilendirilmesi, bu hizmetler hakkındaki detayların taraflarına sunulması, bu bilgilerin gizlenmemesi ve istendiğinde kolayca ulaşılabilir olması bir değer oluşturmaktadır. Bu ifadenin ortalamasının yüksekliği de halkın hizmetler hakkında bilgi sahibi olmaya ne kadar değer verdiğinin göstergesi niteliğindedir.

İlk ifadelerden itibaren iyi yönetim ilkelerini özel bir şekilde ele alıp her ilkede önce halka genel ifadeler sunulmuştur. Bu ifadelerde herhangi bir özel hizmet bulunmamaktadır, bu ifadeler direkt olarak ilkenin ne kadar değerli olduğunu görme amacı taşımaktadır. Daha sonrasında ilke altındaki diğer ifadeler Belediye'nin söylemlerinden, faaliyet raporlarından ve sosyal medya hesaplarından alınmış olan hizmetlerden yola çıkılarak oluşturulmuştur. İyi yönetim ilkelerini tek tek inceledikten sonra anketin en son ifadesine iyi yönetim ilkelerine uygun davranılmasının ne kadar değer yarattığını ölçen bir soru koyulmuştur. 16. kamu değeri ifadesi herhangi bir tanımdan yola çıkılarak oluşturulmamıştır. Bu ifade, bu tezin ve çalışmanın kanıtlamaya çalıştığı şeyi direkt olarak halka sorduğu tek soru olma niteliği taşımaktadır.

Anket ve yapılan analizler sonucunda, tek tek bütün ifadelerin sonuçlarından ve nihai olarak da 65. ifadenin sonucundan yola çıkılarak iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yarattığı görülmektedir. 4. maddede de görülebileceği üzere bütün ilkelerin kendi içindeki ortalamaları da

⁷² 60) Belediye halkın yararına olan hizmetler ürettiğinde bu hizmetleri değerli görüyorum.

⁷³ 61) Belediyenin hizmetler hakkında halkı herhangi bir şekilde bilgilendirmesi benim için önemlidir.

⁷⁴ 65) Belediyenin iyi yönetim ilkelerine (hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım vs.) uygun davranmasının bir değer oluşturduğunu düşünüyorum.

yüksektir. İlkelerin çoğunun ve kendi içlerindeki ortalamalarının %90'ının ariyeten de 65. ifadenin yanıtlarının çoğu yüksek derecede olmak üzere olumludur. Diğer yandan kamu değerinin memnuniyet, güven, sonuçlar, dürüstlük, hizmetler, katılım, bilgi paylaşımı, vatandaşların görüşlerinin önemsenmesi gibi birçok konuyla yüksek derecede bağlantılı olduğu görülmüştür.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Yüz yıl öncesinin yönetim anlayışları günümüzdeki problemleri çözebilecek kabiliyetlerini kaybetmiş, oluşan yeni istek ve ihtiyaçları karşılamak adına da yeni yönetim anlayışları ortaya çıkmıştır. Bu yönetim anlayışlarından bir tanesi olan yönetişim, hem halkın yönetime olan katılma isteğini karşılayabilecek hem de gittikçe giriftleşen toplumsal, ekonomik, kültürel ve siyasal problemlerin birçok paydaş yardımıyla çözülmesini kolaylaştırabilecek bir anlayış olarak ön plana çıkmaktadır.

Yönetişim anlayışı diğer yandan yönetim sürecine entegre edilmesi durumunda birçok iyileştirmelere ortam hazırlayabilecek ilkeleri de bünyesinde barındırmaktadır. Yönetişim anlayışı hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, etkinlik ve verimlilik, ahlak ve etik, cevap verebilirlik, ulaşılabilirlik, stratejik vizyon/stratejik planlama ve eşitlik ilkelerinin yönetim sürecine dahil edildiği ve bu yönde diğer yönetim anlayışlarından farklılaşan bir yapıda bulunmaktadır. Birçok ülke, ulusal ve uluslararası birçok kuruluş ve yerel yönetimler bu ilkeleri ön plana çıkaran çalışmalar yapmaktadır. Halkın bilgiye ulaşma, daha çok şeffaflık, daha çok katılım, yönetim kademelerine daha kolay ulaşım, değişen isteklerine daha hızlı yanıt verilmesi gibi istekleri de bu yönetim anlayışıyla daha kolay karşılanabilmektedir.

Günümüzde kamu hizmetleri çok hızlı dönüşüm geçirmektedir. Toplumdaki ihtiyaçlar her geçen gün bir önceki güne göre dahi farklılık gösterebilmektedir. Eski yönetim anlayışlarında yer alan hizmet anlayışından ve hizmetlerin ardında oluşturduğu sonuçların dikkate alınmadığı, tek taraflı hizmet sunumlarından bir kopuş tüm dünyada etkisini sürdürmektedir. Hizmetlerdeki tek tiplikten ve kalitesizlikten uzaklaşma da bunun devamında gelmektedir. Bu çerçevede hem kamu hizmetleri hem de kamu hizmetlerinin sunulmasındaki bu geleneksel tek taraflılık yerini kamu hizmetlerinin bünyesine daha farklı yapıların dahil edildiği, hizmetlerin sonuçlarını da önemseyen ve halkın hizmetlere katılımını sağlarken sonucundaki düşüncelerini dinleyen bir yönetim yapısına bırakmıştır. Yönetimsel zorlukları daha öz yapısıyla daha kolay çözebilecek, farklı tipte hizmetlerin daha kolay uyarlanıp daha kolay uygulanabileceği ve halka yakınlıkları dolayısıyla halkın problemlerini daha kolay anlayabilecek yerel yönetimler de bu doğrultuda diğer yönetim kademelerinden bir adım öne çıkmaktadır.

Kamu değeri de hizmetlerin sonucunda halk üzerinde oluşan değer ve memnuniyeti ifade etmektedir. Diğer yandan kamu değeri güven, dürüstlük, katılım gibi birçok temele oturan ve kamu yöneticilerinin ve kamu kurumlarının nihai amacının değer yaratmak olduğu fikrine dayanan bir

anlayış olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlayışla beraber, halkın fikirlerinin yönetim sistemine geri dönütlerle dahil edildiği, hizmetlerin bu geri dönütler sayesinde dönüşüm geçirdiği ve her türden hizmet birimlerinin sürekli en iyiye ulaşmak adına hareket ettiği bir döneme geçilmiştir. Bu dönemde, yöneticilerin istek ve belirlemeleri kamu hizmetleri için tek standart halinden çıkmıştır. Halk, kamu hizmeti oluşturmada ve kamu değeri yaratmada oldukça önemli bir konuma geçiş yapmıştır. Bu konumda halkın değer vermediği hizmetlerin kamu değeri yaratmadığı, halk üzerinde bir memnuniyet hissi oluşturmayan kamu hizmetlerinin de yine aynı şekilde kamu değeri yaratamayacağı ortaya konulmaktadır.

Bu çalışma yukarıda bahsi geçen değişen koşulları sağlama adına iyi yönetim ilkelerinin ve iyi yönetim ilkeleriyle yoğrulan kamu hizmetlerinin halk üzerinde bir değer ve memnuniyet yarattığı fikrinden yol çıkılarak oluşturulmuştur. Bu çerçevede hem alan yazımdan hem de hizmetler hakkındaki birçok kaynaktan yola çıkılarak oluşturulan ifadeler alanında uzman akademisyenler tarafından gözden geçirilmiştir. Gözden geçirilen ifadelerin anlaşılabilirliği ilk aşamada pilot uygulama üzerinden test edilmiştir. Pilot uygulama sonucuna göre anket ifadelerinde tekrar düzenleme yapılarak anketin nihai haline ulaşılmıştır. Anketin bu hali hem Google Formlar üzerinden hem de yüz yüze olarak uygulanmıştır. Ankete katılan bireyler arasında geçerli olduğu görülen kişilerin verileri ile analiz yapılmıştır.

Yapılan frekans analizi sonucunda her ifadenin yanıtlarının ortalaması alınmış ve hangi ifadelerin hangi yanıtta daha yakın olduğu anlaşılmaya çalışılmıştır. Çıkan sonuçlara göre istisnasız bütün ifadelerin yanıt oranları en az 4'e yani "Katılıyorum" yanıtına yakın çıkmıştır. Bu durumda ankete katılan kişilerin verilerine göre iyi yönetim ilkelerinin ve iyi yönetim ilkelerinin uygulandığı kamu hizmetlerinin halk üzerinde çok yüksek oranda kamu değeri ve memnuniyet hissi yarattığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anketin son kısmında hazırlanan kamu değeri ifadeleri de yine aynı şekilde olumlu yanıt ortalamalarına sahiptir. Güven, memnuniyet, katılım, hizmetler gibi kamu değerinin odağında yer alan birçok kavrama göre oluşturulan bu ifadeler de halk tarafından yüksek oranda olumlu yanıtlar almıştır. Bu doğrultuda, teorik olarak ifade edilen birçok kamu değeri tanımı pratikte de kanıtlanmış olmaktadır.

Anketlerin çoğundan sonra bireylerden geri dönütler alınmıştır. Bu geri dönütlere göre birkaç öneride bulunabilir. Örneğin, bazı hizmetlerden halkın yeterince bilgi sahibi olmadığı anlaşılmıştır. Bireylerin bir kısmı hizmetlerin bazılarını ilk defa duyduğunu belirtmişlerdir. Bu durumda verilen hizmetler hakkında halkın daha detaylı bir şekilde bilgilendirilmesi ya da bilgilendirme amaçlı yeni kanalların oluşturulması gerekmektedir.

Diğer yandan bazı hizmetlerin teoride var olduğunu ancak pratikte yeterince iyi işlemediğini belirten kişiler olmuştur. Örneğin, ortak alanlarda sunulan ücretsiz Wifi ağı hizmetlerinin kullanılmadığını ve bu ağlara bağlantının iyi olmadığını belirten kişiler olmuştur. Bu kişiler bu hizmetin verilmesini değerli bulduklarını belirtirken bağlanamamanın hizmeti pasifleştirdiğini eklemiştir.

Değinilebilecek bir başka konu ise şu şekilde açıklanabilir: Normalde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini değerli gören bireylerden bir kısmı bazı hizmetlerin maliyetini gösteren afişler asılmasını kaynakların etkin kullanımı açısından yanlış görmektedir. Bu kişiler, yapılan hizmeti doğru bulurken, afişleri asarken kullanılan iş gücünün ve kaynakların israf edildiğini düşünmektedir. Bu durumda afiş asmak yerine dijital ekranlarda ve kent ekranlarında paylaşımda bulunulabilir. Diğer yandan şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini değerli bulan başka bir kişi, afişlerin asılmasının bu hizmetin ucuza üretildiğinin belirtilmesi amacıyla kullanıldığını, bu durumun da vatandaşlardan bir kısmının bu ucuza getirme durumunun arkasında başka bir şeyler aramasına neden olabileceğini belirtmiştir. Bu durumda bu kişi, ilkeyi değerli görürken bu ifadeye olumsuz yanıt vermiştir.

Ankapark'ın geleceğine karar verme noktasında bireylerin birçoğuna ankete katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Bireylerden bir kısmı ankete katılmadıklarını ve anket sonucunda hangi kullanım şekillerinin ne kadar oy aldığını da bilmediklerini belirtmişlerdir. Bu kişilerin birçoğu kendileri ankete katılmamış olsa dahi katılım ilkesinin genel ifadesine ve özelde de Ankapark'la ilgili ifadeye olumlu yanıt vermişlerdir. Bu durumda katılımın azlığının bireylerin bu hizmete değer vermemesi olarak görülmemesi gerektiği anlaşılmaktadır. Kısacası, bireyler kendileri bu katılım yolunu kullanmamış olsalar dahi katılım ilkesinin uygulanmasına ve bu kanalın sağlanmasına değer vermektedir.

Anketin genel sonuçlarından görüldüğü üzere iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmada yadsınamaz bir etkisi bulunmaktadır. Hem halk tarafından oldukça fazla değer gördüğü için hem de içinde bulunulan dönemde karmaşık problemlerin kolayca ortaya çıkmasından dolayı iyi yönetim ilkelerinin siyasi, toplumsal, ekonomik alanlara dahil edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu ilkelerin yönetim alanlarına ve toplumsal yaşama dahil her açıdan gelişmiş bir Türkiye ve her açıdan gelişmiş yönetim kademeleri oluşması için bir fırsat oluşturacaktır. Halkın istek ve şikayetlerinin daha iyi anlaşıldığı bir ortamda bütün hizmetlerin bu istek ve şikayetler temelinde oluşturulması hem hizmetlerin kalitesini arttıracak hem de kısıtlı kaynakların olabilecek en iyi şekilde kullanımını sağlayacaktır. Bu şekilde kurulan bir yönetim şeması, kaynaklar yanında zamandan da tasarrufu sağlayacak ve en etkin ve verimli hizmetler doğru yerlere en hızlı şekilde ulaşacaktır. Yine de bütün bunlara ek olarak şu unutulmamalıdır ki, bu çalışmanın yalnızca Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet alanında yürütülmesi ve çalışmaya bütün halkın dahil

edilmemesinden dolayı aynı çalışma farklı bir mekânda farklı bireylere yapıldığında aynı sonucu vermeyebilir.

Bütün bu bilgiler doğrultusunda iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yarattığı savunusundan sonra her dereceden ve türden yönetimlerin bu ilkeleri kamu hizmetlerine, diğer plan ve programlarına ve ayrıca söylemlerine dahil etmesi tavsiye edilebilecektir. İçinde bulunduğumuz yeni dünya şimdiki yönetimlere birçok konuda birçok açıdan değişimi dayatmaktadır. Bu değişime karşı çıkıp ayak diremek, değişimi kabullenmekten kaçmak günümüz yönetimlerini eski yönetim anlayışlarının düştüğü tuzağa düşürecektir.

Bütün yönetimlerin nihai amacı halka hizmet etmek ve günlük yaşamımızdaki gereksinimlerimizden başlayarak güvenlik, sağlık, eğitim gibi birçok ihtiyacımızı karşılamaktır. Bu amacın yerine getirilip getirilmediğinin nihai belirleyicisi olan halkı dinlememek amacına hizmet etmeyen belki nicelik açısından yüksek ancak nitelik açısından düşük hizmetlerin yürütülmesi anlamına gelebilecektir. Değişimden ve değişen istek ve ihtiyaçlardan uzak hizmet ve hareketler yönetimlerin var oluş amaçlarını yerine getiremeyecekleri anlamına gelmektedir. Bu durumda varlıklarının en temel noktasını oluşturan bu gereklilikler için yönetimlerin değişmeye, gelişmeye ve her çeşit düşüncüyü bünyesine katmaya hevesli bir yapıya kavuşmaları gerekmektedir. Bunu yapmak için de ilk aşamada halkın ne istediğinin anlaşılabilmesi adına geri dönüt mekanizmalarının iyi kurulması bir zorunluluk halini almaktadır.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, Murat (2019), “Yönetişim”, **Kamu Yönetimi Modern Yapı ve Süreçler**, Genişletilmiş 2. Basım içinde (153-202), Gazi Kitabevi, Ankara.
- Akçakaya, Murat ve Aksakaloğlu, Yağız (2017), “Kamu Hizmeti Kapsamında Yeni Kamu Yönetiminin Vatandaşlık Anlayışı”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19(1), 42-71.
- Akçay, Mehmet (2013), **Belediyeler ve İyi Yönetişim**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi- Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akıllıoğlu, Tekin (1989), “Kamu Yararı Kavramı Üzerine Düşünceler”, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, 9(1-3), 11-22.
- Akkaya, Rukiye (2003), “Kamu Hukuku Eğitiminin Fransa’da Tarihsel Kökleri ve Kamu Hukuku Okulları Üzerine Notlar”, **AÜEHFD (Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi)**, 7(3-4), 139-155.
- Aktan, Coşkun Can (2014), “Yolsuzluğun Politik İktisadı”, **Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi**, 6(1), 60-72.
- Akyıldız, Fulya (2019), “Sosyal Devlet Tarihe Gömülürken “Kamu Yararı” ve “Sosyal Hizmet” Kavramlarını Yeniden Düşünmek”, **Küreselleşme Karsısında Kamu Yönetimi ve Hizmeti, içinde** (46-58), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Al, Hamza (2002), **Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi- Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alford, John vd. (2017), “Ventures in Public Value Management: Introduction to the Symposium”, **Public Management Review**, 19(5), 589–604.
- Alford, John ve Hughes, Owen (2008), “Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management”, **The American Review of Public Administration**, 38(2), 130-148.
- Alford, John ve O’flynn, Janine (2009), “Making Sense of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meanings”, **International Journal of Public Administration**, 32(3-4), 171-191.
- Aliefendioğlu, Yılmaz (2001), Hukuk- Hukukun Üstünlüğü- Hukuk Devleti”, **Ankara Barosu Dergisi**, 2(2), 31-35.
- Alpar, Reha (2020), **Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik (SPSS’de Çözümleme Adımları ile Birlikte)**, 6. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Altın, Aytuğ (2013), “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim”, **Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 1(2), 101-118.
- Ankara Valiliği, (T.y.), “İlçelerimiz”, <http://www.ankara.gov.tr/ilcelerimiz> (07.06.2023).
- Arslan, Nagehan Talat (2010), “Klasik-Neo Klasik Dönüşüm Süreci: “Yeni Kamu Yönetimi””, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(2), 21-38.
- Ataay, Faruk (2015), “Neoliberal Reformlar, Devletin Yeniden Yapılandırılması ve Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm”, **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, (30), 20-39.
- Ateş, Hamza (2004), “Kamu Yönetiminde Güven Problemi ve Halkın Devlete Güveni”, Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.), **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, içinde 355-389, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ayhan, Emrah ve Önder, Murat (2017), “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı”, **Gazi İktisat ve İşletme Dergisi**, 3(2), 19-48.
- Bayırbağ, Mustafa Kemal ve Göksel, Asuman (2013), “Siyaset ve Kamu Yönetimi”, G. Atılğan ve E. A. Aytekin (Ed.), **Siyaset Bilimi: Kavramlar, İdeolojiler, Disiplinler Arası İlişkiler**, 8. Basım içinde (153-169), Yordam Kitap, Ankara.
- BBC, (2004), **Building Public Value**, <https://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/policies/pdf/bpv.pdf>
- Benington, John (2009), “Creating the Public In Order To Create Public Value?”, **International Journal of Public Administration**, 32(3-4), 232-249.
- _____ (2011), “From Private Choice to Public Value?”, John Benington ve Mark H. Moore (Ed.), **Public Value: Theory and Practice**, içinde (31–51), Palgrave, Basingstoke.
- Benington, John ve Moore, Mark H. (2011), “Public Value in Complex and Changing Times”, **Public Value**, içinde (1-30), Palgrave, London.
- Besley, Timothy ve Ghatak, Maitreesh (2007), “Reforming Public Service Delivery”, **Journal of African Economies**, 16, 127-156.
- Biricikoğlu, Hale ve Güleler, Serdar (2008), “Hesap Verebilirlik Anlayışındaki Değişim ve Türk Kamu Yönetimi”, **Türk İdare Dergisi**, 80(459), 203-224.
- Bozeman, Barry (2019), “Public Values: Citizens’ Perspective”, **Public Management Review**, 21(6), 817-838.
- Brown, Prudence R. (2021), “Public Value Measurement vs. Public Value Creating Imagination—The Constraining Influence of Old and New Public Management Paradigms”, **International Journal of Public Administration**, 44(10), 808-817.

- Bryer, Thomas A. ve Şahin, İsmail (2012), “Administrators As Deliberative Representatives: A Revised Public Service Role”, **International Journal of Public Administration**, 35(14), 925-933.
- Bryson vd., (2014), “Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management”, **Public Administration Review**, 74(4), 445-456.
- Collins, Richard (2007), “Compulsory Loyalty? Accountability, Citizenship and the BBC.” **Civitas-Revista de Ciências Sociais**, 7(2), 81-110.
- Council of Europe (T.y.), “12 Principles of Good Governance” [https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles#{%2225565951%22:\[3\]}](https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles#{%2225565951%22:[3]}) (28.05.2023).
- Çal, Sedat (2007), “Kamu Hizmeti: Bir Tanım Denemesi”, **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 11(1-2), 599-655.
- Çamur, Ömer (2020), “Kamu yönetiminde kamu yararının gerçekleştirilmesinde adaletin önemi”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 9(1), 605-614.
- Çamurcuoğlu, Gülden (2021), “Ortak Yarardan Kamu Yararına”, **SÜHFD (Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi)**, 29(3), 2235-2265.
- Çelik, Abdullah ve Akça, Hakan (2021), “Değer Odaklı Bir Yönetim Yaklaşımı: Kamu Değeri”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (28), 376-404.
- Çevikbaş, Rafet (2014), “Bürokrasi Kuramı ve Yönetimsel İşlevi”, **Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 3(2), 75-102.
- Çırakman, Birsen (1976), “Kamu Hizmeti”, **Amme İdaresi Dergisi**, 9(4), 75-94.
- Çobanoğlu, Sedat, (2021), “Değişen Kamu Hizmeti”, Aysun Öcal ve Yasemin Hayta (Ed.), 21. **Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Değişimi, içinde** (103-134), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Çolak, Çağrı (2021), “Çağdaş Kamu Yönetiminin Temel Odağı”, Dr. Şahin Karabulut (Ed.), **Kamu Yönetimi Bakımından Yerel ve Küresel Ölçekte Düşünceler ve Kurumlar, içinde** (343-361), Gazi Kitabevi, Ankara.
- Çukurçayır, Mehmet Akif (2009), “Yerel Yönetimde Değişim: Bürokratik Örgütten Hizmet İşletmesine Doğru”, **Sayıştay Dergisi**, (73), 31-49.
- _____ (2014), “Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim”, Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.), **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, 2. Basım *çinde* (257-275), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Çukurçayır, Mehmet Akif ve Sipahi, E. (2003), “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite”, **Sayıştay Dergisi** (50-51), 35-66.

- Çukurçayır, Mehmet Akif vd. (2012), “Yerel Yönetimlerde Yolsuzlukla Mücadelede Yönetişim İlke ve Uygulamaları”, **Sayıştay Dergisi** (86), 1-25.
- Demir, Fatih (2009), “Transformation of the “Public Interest” Concept in New Turkish Public Administration”, **Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)**, (23), 77-92.
- Demiral, Berkan ve Demiral, Nalan (2007), “Kamu Yönetiminde Etik Eğitiminin Önemi”, Şinasi Aksoy ve Yılmaz Üstüner (Ed.), **Kamu Yönetimi Yöntem ve Sorunlar**, 1. Baskı içinde (271-288), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Denek, Selçuk (2019), “Yeni Kamu Hizmeti Düşüncesi: Değişen Kamu Hizmeti Anlayışı”, **Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 4(1), 418-439.
- Denhardt, Robert B. ve Denhardt, Janet V. (2000), “The New Public Service: Serving Not Steering”, **Public Administration Review**, 60(6), 549-559.
- _____ (2003), “The New Public Service: An Approach to Reform”, **International Review of Public Administration**, 8(1), 1-10.
- Derbil, Süheyp (1950), “Kamu Hizmeti Nedir?”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 7(3), 28-36.
- Dik, Esra (2005), “Kamu Yararı Anlayışında Değişim Baskısı”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2(4).
- Dilaveroğlu, A. (2020), “Yönetişim İlkeleri ve Yerel Yönetimler Mevzuatına Yansımalar”, **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 19(37), 45-63.
- Douglass, Bruce (1980), “The Common Good and the Public Interest”, **Political Theory**, 8(1), 103-117.
- Drucker, Peter F. (1976), “Managing the Public Service Institution”, **College & Research Libraries**, 37(1), 4-14.
- Dwivedi, O. P. (1988), “Bureaucratic morality: Concluding comments”, **International Political Science Review**, 9(3), 231-239.
- Erkan, Volkan (2008), **Kamu Kuruluşlarında Stratejik Planlama: Türkiye Uygulaması ve Kuruluşlarda Başarıyı Etkileyen Faktörler**, DPT.
- Erten, Şerafettin (2021), “Kamu Değeri: Tanımı ve Ölçülmesi Üzerine Bir İnceleme”, **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 14(1), 104-125.
- Eryılmaz, Bilal (2020), **Kamu Yönetimi**, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.

- European Commission (2020), “Governance in the European Commission”, https://commission.europa.eu/document/download/5faa3c57-4ec3-4b50-8e3e-3688ee394aed_en?filename=c_2020_4240_en.pdf (28.05.2023).
- European Union (2001), “European Governance: A White Paper”.
- _____ (t.y.), “EU governance”, <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/glossary/eu-governance.html> (27.05.2023).
- Firidin, Emrah ve Uzun, Abdullah (2018), “İyi Yönetişim İlklerinden Katılımın Uygulanması Hususunda Teorik Bir Değerlendirme”, **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi**, 8(1), 180-197.
- Forrer, John vd. (2007), “Not Your Father’s Public Administration”, **Journal of Public Affairs Education**, 13(2), 265-280.
- Gaudin, Jean-Pierre (1998), “Modern Governance, Yesterday And Today: Some Clarifications To Be Gained From French Government Policies”, **International Social Science Journal**, 50(155), 47-56.
- Genç, Fatma Neval (2010), “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, (466), 145-159.
- Gençosman, Fatih (2018), **Kamu Değeri Yönetimi Bağlamında Kamu-Özel Ortaklıkları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Göküş, Mehmet (2010), “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansımaları”, **Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 10 (20), 193-218.
- Göven, Yusuf (1999), “Kamulaştırma İşlemlerinde “Kamu Yararı””, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (1), 247-262.
- Gözler, Kemal ve Kaplan, Gürsel (2021), **İdare Hukuku Dersleri**, 23. Baskı, Ekin Yayınları, Bursa.
- Graham, John vd. (2003), **Governance Principles For Protected Areas In 21st Century**, Canada: Institute on Governance, 1-40.
- Grant, Bligh (2021), “The Particular Applicability of Public Value Creation to Local Government”, **International Journal of Public Administration**, 44(10), 835-844.
- Grant, Bligh ve Fisher, Josie (2011), “Public Value: Positive Ethics for Australian Local Government”, **Journal of Economic and Social Policy**, 14(2), 1-19.
- Grindle, Merilee S. (2004), “Good Enough Governance: Poverty Reduction and Reform in Developing Countries”, **An International Journal of Policy, Administration, and Institutions**, 17(4), 525-548.

- Gülan, Aydın (1988), “Kamu Hizmeti Kavramı”, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, 9 (1-3) , 147-159.
- Güler, Birgül Ayman (2003), **Devlette Reform**, BCP.
- _____ (2018), **Türkiye’nin Yönetimi: Yapı**, 5. Basım, İmge Kitabevi, Ankara.
- Güngör, Mustafa (2010), **Kamu Hizmeti Anlayışındaki Dönüşümlerin Türkiye’de Kamu Personeli Sayısına ve Bileşimine Etkileri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzelsarı, Selime (2003), “Neo-Liberal Politikalar ve Yönetişim Modeli”, **Amme İdaresi Dergisi**, 36(2), 17-34.
- Heywood, Andrew (2015), **Siyasetin Temel Kavramları**, Adres Yayınları.
- Hood, Christopher (1991). “A Public Management For All Seasons?”, **Public Administration**, 69(Spring), 3-19.
- Izgar, Hüseyin (2015), “Modern Toplumun Yönetim Biçimi İyi Yönetişim Üzerine Bir İnceleme”, **Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 10(1), 24-38.
- Jørgensen, Torben B. ve Bozeman, Barry (2007), “Public Values: An Inventory”, **Administration & Society**, 39(3), 354-381.
- Karabulut Uçar, Emel (2006), **An Analysis of A Transformation: The Concept of Public Service**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Middle East Technical University – The Graduate School of Social Sciences.
- Karahanoğulları, Onur (2001), “Kamu Hizmetinin Kurulmasında Yerel Yönetimlerin Etkisi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 10(4), 21-35.
- Karayel, Duygu (2019), **Kamu Yönetimindeki Değişim Çerçevesinde Kamu Hizmeti Sunum Biçimleri Açısından Belediyeler**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karkın, Naci (2012), “Kamu Siyasalarının Üretilmesinde Yeni Bir Ölçüt: Kamusal Değer Kavramı ve Kritiği”, **Kamu Politikalarında Dönüşüm, KAYFOR 2012 Bildiriler Kitabı**, 359-372.
- _____ (2015), “Kamu Değeri Kavramı ve Kamu Değeri Yönetiminin Kamu Yönetimi Kuramı Bağlamındaki Yeri”, Özer Köseoğlu ve Mehmet Zahit Sobacı (Ed.), **Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi**, içinde (249-272). Dora Yayıncılık, Bursa.
- Karkın, Naci ve Janssen, Marijn (2014), “Evaluating Websites From a Public Value Perspective: A Review of Turkish Local Government Websites”, **International Journal of Information Management**, 34(3), 351-363.

- Kazancıgil, Ali (1998), "Governance And Science: Market-Like Modes Of Managing Society And Producing Knowledge", **International Social Science Journal**, 50(155), 69-79.
- Kelly, Gavin vd., (2002), "Creating Public Value", **Cabinet Office**, London.
- Kenny, Tom (1994), "From Vision To Reality Through Values", **Management Development Review**, 7(3), 17-20.
- Kırışık, Fatih (2013), **İdare Hukuku Ders Notları**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kjær, A. M. (2011), "Rhodes' Contribution To Governance Theory: Praise, Criticism And The Future Governance Debate", **Public Administration**, 89(1), 101-113.
- Kooiman, Jan (1999). "Social-Political Governance", **Public Management an International Journal of Research and Theory**, 1(1), 67-92.
- Kooiman, Jan ve Jentoft, Svein (2009), "Meta-Governance: Values, Norms And Principles, And The Making Of Hard Choices", **Public Management an International Journal of Research and Theory**, 87(4), 818-836.
- Korkut, Gülsüm vd. (2015), "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu", **İş ve Hayat**, 1(2), 107-135.
- Köseoğlu Özer ve Tuncer Aziz (2014), "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım Olarak Kamu Değeri: Kavramsal ve Kuramsal Açıdan Bir Tartışma", **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 12(24), 145 – 170.
- Lateef, K. Sarwar (2016), **Evolution of the World Bank's Thinking On Governance**, Background Paper, World Development Report 2017.
- Leftwich, Adrian (1993), "Governance, Democracy and Development in the Third World", **Third World Quarterly**, 14(3), 605-624.
- Lewis, Carol W. (2006), "In Pursuit of the Public Interest", **Public Administration Review**, 66(5), 694-701.
- Maliye Bakanlığı (2003), **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, Ankara.
- Merrien, Francois Xavier (1998), "Governance And Modern Welfare States", **International Social Science Journal**, 50(155), 57-67.
- Meynhardt, Timo (2009), "Public Value Inside: What is Public Value Creation?", **International Journal of Public Administration**, 32(3-4), 192-219.
- Meynhardt, Timo ve Fröhlich, Andreas (2019), "More Value Awareness For More (Public) Value: Recognizing How and For Whom Value is Truly Created", **Public Value**, içinde (23-39), Routledge.

- Meynhardt, Timo vd., (2014), “The Public Value Scorecard: What Makes an Organization Valuable to Society?”, **Performance**, içinde 6(1), (1-8). Ernst & Young Global Limited.
- Meynhardt, Timo vd., (2017), “Public Value Performance: What Does It Mean to Create Value in the Public Sector?”, **Public Sector Management in a Globalized World**, 135-160.
- Moore, Mark H. (1994), “Public Value As the Focus Of Strategy”, **Australian Journal of Public Administration**, 53(3), 296-303.
- _____ (1995), **Creating Public Value: Strategic Management in Government**, Harvard University Press.
- _____ (2003), “The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to 'Strategic Performance Measurement and Management in Non-Profit Organizations’ by Robert Kaplan”, **The Hauser Center for Nonprofit Organizations**, Working Paper 18.
- _____ (2013), **Recognizing Public Value**, Harvard University Press.
- Mulgan, Geoff (2019), **Public value: How Can It Be Measured, Managed And Grown?**, Nesta.
- Nabatchi, Tina (2012), “Putting the “Public” Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values”, **Public Administration Review**, 72(5), 699-708.
- Nielsen, Morten Velsing (2016), “The Concept of Responsiveness in the Governance of Research and Innovation”, **Science and Public Policy**, 43(6), 831-839.
- Nohutçu, Ahmet (2004), “Etik ve Kamu Yönetimi”, Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.), **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, 1. Basım içinde (389-413), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- OECD (1997), **Evaluation of Programs Promoting Participatory Development and Good Governance**, Development Assistant Committee.
- _____ (2001), **Governance in the 21st Century**. Paris: OECD Publishing.
- _____ (t.y.). “Corporate Governance”, <https://www.oecd.org/corporate/> (27.05.2023).
- _____ (t.y.), “Public Sector Governance and Institutions”, <https://www.oecd.org/governance/accountable-effective-institutions/eag.htm> (27.05.2023).
- O’Flynn, Janine (2007), “From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications”, **Australian Journal of Public Administration**, 66(3), 353-366.
- Okçu, M. (2007), “Yönetişim Tartışmalarına Katkı: Avrupa Birliği İçin Yönetişim Ne Anlama Geliyor?”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 12(3), 299-312.
- Omar, Khayri H. (2015), **The public value of Gov 2.0: the case of Victorian Local Government**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Swinburne University of Technology.

Osborne David ve Ted Gaebler (1992), **Reinventing Government- How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector**, Addison Wesley, New York.

Ökmen, Mustafa vd. (2004), “Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler”, Mustafa Ökmen ve Abdullah Yılmaz (Ed.), **Kamu Yönetimi, içinde** 23-80, Gazi Kitabevi, Ankara.

Öksüz, Burcu (2014), “Yönetişim Sürecinde Kurumsal İletişimin Rolü ve Önemi”, **Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi**, 2(4).

Ömürgönülşen, Uğur (2014), “Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği”, **Çağdaş Kamu Yönetimi-I, içinde** (3-43), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Ömürgönülşen, Uğur ve Öktem, M. Kemal (2007), “Avrupa Birliği’ne Yönetişel Uyum ve Yönetişel Kapasitenin Artırılması Sürecinde Türk Kamu Yönetiminde Etik Sorunu.” **Kamu Yönetimi: Yöntem ve Sorunlar**, 1. Basım *çinde* (339-370), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Özcan, Kerim ve Ağca, Veysel (2010), “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışında Postmodernizmin İzleri”, **Amme İdaresi Dergisi**, 43(3), 1-32.

Özdemir, Murat. (2008), “Kamu Yönetiminde Etik”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, 4(7), 177-193.

Özden, Kemal (2007), “Yerel Yönetimlerde Yeni Denetim Mekanizmaları”, Şinasi Aksoy ve Yılmaz Üstüner (Ed.), **Kamu Yönetimi (Yöntem ve Sorunlar)**, 1. Basım *çinde* (439-449), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Özer, Mehmet Akif (2006), “Yönetişim Üzerine Notlar”, **Sayıştay Dergisi** (63), 59-89.

_____ (2014), “Frederick Taylor’ın Görüşlerini 21. Yüzyıl Yönetim Mantığı ile Yeniden Okumak”, **Verimlilik Dergisi**, (2) , 41-72.

Özer, Mehmet Akif vd. (2016), “Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı ve Kamu Özel Ortaklıkları”, **Kamu yönetimi Modern Yapı ve Süreçler**, Genişletilmiş 2. Basım *çinde* (601-671), Adalet Yayınevi, Ankara.

Öztekin, Ali (2015), “Devletin Asli ve Sürekli Görevleri (Temel Kamu Hizmetleri) ve Özellikleri”, **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, (30), 10-19.

_____ (2018), **Yönetim Bilimi (Türkiye’nin Yeni Yönetim Yapısı)**, 6. Basım, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Öztürk, Funda (2007), **Özelleştirmede Kamu Yararı**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Peters, B. Guy ve Pierre, John (1998), “Governance without Government? Rethinking Public Administration”, **Journal of Public Administration Research and Theory**, 8(2), 223-243.

- Polatoğlu, Aykut (2003), **Kamu Yönetimi (Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması)**, ODTÜ Yayıncılık, Ankara.
- Prebble, Mark (2012), “Public Value and the Ideal State: Rescuing Public Value From Ambiguity”, **Australian Journal of Public Administration**, 71(4), 392-402.
- _____ (2015), “Public Value and Limits To Collaboration”, **International Journal of Public Administration**, 38(7), 473-485.
- Rhodes, Roderick A. W. (1996), “The New Governance: Governing Without Government”, **Political Studies**, 652-667.
- _____ (2007), “Understanding Governance: Ten Years On”, **Organization Studies**, 28(8), 1243-1264.
- Rhodes, Roderick A. ve Wanna, John (2007), “The Limits To Public Value, or Rescuing Responsible Government From the Platonic Guardians”, **Australian Journal of Public Administration**, 66(4), 406-421.
- Rosenau, James N. (1992), “Order And Change in World Politics”, J. N. Rosenau ve E. O. Czempiel (Ed.) **Governance Without Government: Order And Change in World Politics, içinde** (1-29), Cambridge University Press.
- Ryan, Roberta (2014), “Innovative Citizen Involvement For Creating Public Value in Local Government”, **Journal of African & Asian Local Government Studies**.
- Samaratunge, Ramanie ve Wijewardena, Nilupama (2009), “The Changing Nature of Public Values in Developing Countries”, **International Journal of Public Administration**, 32(3-4), 313-327.
- Saraç, Osman (2002), “Kamu Yararı Kavramı”, **Maliye Dergisi**, 139, 16-26.
- Sezer, Özcan (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, **Zonguldak Karaelmas University Journal of Social Sciences**, 4(8).
- Sezer, Özcan ve Büyükpınar, Rabia (2021), “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye’de Yerelleşme Politikaları”, **Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi**, 5(1), 80-105.
- Sezer, Özcan ve Vural, Tarık (2010), “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, **Maliye Dergisi**, (159), 203-219.
- Simm, Kadri (2011), “The Concepts of Common Good and Public Interest: From Plato to Biobanking”, **Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics**, 20(4), 554-562.

- Smouts, Marie-Claude (1998), "The Proper Use Of Governance in International Relations", **International Social Science Journal**, 50(155), 81-89.
- Sobacı, Mehmet Z. (2007), "Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Değerlendirmeler", **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 5(1), 219-235.
- Soyocak Özalp, Sevinç (2020), "Yönetim Tartışmalarında Kamu Yararından Kamu Tercihine ve Kamu Değerine", **Akademik Hassasiyetler**, 7(13), 241-265.
- Spano, Alessandro (2014), "How Do We Measure Public Value? From Theory to Practice", **Public Value Management, Measurement and Reporting**, (3), 353-373.
- Stoker, Gerry (2019), "Governance as Theory: Five Propositions", **International Social Science Journal**, 68(227-228), 17-28.
- _____ (2006), "Public Value Management: A New Narrative For Networked Governance?", **The American Review of Public Administration**, 36(1), 41-57.
- Şahin, Yusuf (2019), **Yönetim Bilimi ve Türk Kamu Yönetimi**, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Şengül, Tarık (1999), "Yerel Yönetim Kuramları: Yönetimden Yönetişime", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 8(3), 3-19.
- Talbot, Colin (2008), "Measuring Public Value", **The Work Foundation**, London.
- T.C. Dışişleri Bakanlığı (T.y.), "BM İnsan Yerleşimleri Programı", <https://www.mfa.gov.tr/bm-insan-yerlesimleri-programi.tr.mfa> (28.05.2023).
- Tekeli, İlhan (2019), "Habitat Zirvelerinin Yapabildiklerinin/ Yapabileceklerinin Sınırları Üzerine", **Marmara Uluslararası Kent Forumu**, 1 Ekim 2019.
- Thompson, Fred ve Rizova, Polly (2015), "How Government Creates Value?", **Economic Themes**, 53(4): 449-466.
- Toksöz, Fikret (2008), **İyi Yönetişim El Kitabı**. TESEV Yayınları.
- Turan, Hande T. (2014), "Yönetişim ve Yeni Kamu Yönetimi" https://www.academia.edu/download/35405234/yonetisim_ve_yeni_kamu_yonetimi.pdf
- Tutar, Hasan (2013), "İnançlar ve değerler", Hasan Tutar (Ed.), **Davranış Bilimleri Kavramlar ve Kuramlar**, içinde (317-347), Seçkin Yayıncılık.
- United Nations (1992), Agenda 21, United Nations Conference on Environment & Development Rio de Janeiro, Brazil, <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf> (28.05.2023).
- _____ (1996), Istanbul Declaration on Human Settlements: The Habitat Agenda, (Habitat II), <https://undocs.org/en/A/CONF.165/14>.

- _____ (1997), *Reconceptualising Governance*, Bureau for Policy and Programme Support/United Nations Development Programme, Discussion Paper 2, New York.
- United Nations ESCAP (2007), “What is Good Governance?”, <https://www.unescap.org/resources/what-good-governance>
- United Nations Global Compact (T.y.), “Governance”, <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/governance> (28.05.2023).
- Uysal, Özge (2013), **Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı ve Kamu Ekonomisi Bakımından Sonuçları (Türkiye’de Sağlık Sektörü Örneği)**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uzun, Abdullah ve Demir, Tülay (2019), “Kamu Değeri Üzerine Bir Literatür Analizi: Kuram ve Uygulama/ A Literature Review on Public Value: Theory and Practice”, **Contemporary Issues in Labor, Public Finance & Administration**, 73.
- Ürek, Çağla (2019), **Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti Anlayışında Yaşanan Değişimin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstüner, Yılmaz (2000), “Kamu Yönetimi Kuramı ve Kamu İşletmeciliği Okulu”, **Amme İdaresi Dergisi**, 33(3), 15-31.
- Wang, Xuejun ve Wang, Ziqi (2019), “Beyond Efficiency or Justice: The Structure and Measurement of Public Servants’ Public Values Preferences”, **Administration & Society**, 52(4), 1-29.
- Weber, Max (1947), *The Theory of Social and Economic Organization*, A. M. Henderson ve Talcott Parsons (Çev.), **The Falcon’s Wing Press**, New York.
- Weiss, Friedl ve Steiner, Silke (2006), “Transparency as an Element of Good Governance in the Practice of the EU and the WTO: Overview and Comparison”, **Fordham International Law Journal**, 30(5), 1545-1586.
- Wilson, Woodrow (1887), “The Study of Administration”, **Political Science Quarterly**, 2(2), 197-222.
- World Bank (1989), **Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth**, Washington, D.C. : World Bank Group.
- _____ (1991), **Managing Development: The Governance Dimension**, A Discussion Paper.
- _____ (1992), **Governance and Development**. World Bank Group.
- _____ (1994), **Learning From the Past, Embracing the Future**, World Bank Group, Washington D.C.

- _____ (1997), **The State in A Changing World**, World Development Report 1997.
- _____ (2009), **Development Economics Through the Decades**, The World Bank.
- _____ (2020), **Trading for Development in the Age of Global Value Chains**, World Development Report 2020.
- Yıldırım, Arzu (2014), “Türkiye’de Yerel Yönetişimin Uygulanabilirliği ve Yerel Gündem 21 Örneği Üzerinden Bir İnceleme”, **Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2(1), 75-96.
- Yıldırım, Murat (2009), “Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık ya da Müşteri Odaklılık”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 10(1), 99-115.
- Yüksel, Mehmet (2000), “Yönetişim Kavramı Üzerine”, **Ankara Barosu Dergisi**, 145-160.
- Zeybek Cebeci, Ebru (2020), **Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Kamu Hizmetlerinin Gördürülmesine İlişkin Sözleşmeler**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü.



EKLER

Ek 1: Anket Formu

İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ YARATMADAKİ ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU

Değerli gönüllü,

Bu araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN'in akademik danışmanlığında, iyi yönetim ilkelerinin kamu değeri yaratmadaki etkisini Ankara Büyükşehir Belediyesi çerçevesinde incelemek üzere yapılmaktadır. Araştırma sorularının etik kurul izni Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu'ndan alınmıştır. Araştırmamız gönüllülük esasına dayanmaktadır ve cevaplarınız yalnızca araştırma kapsamında ilgili yüksek lisans öğrencisinin Yüksek Lisans Tezi'nde ve bu tezle bağlantılı olarak bilimsel araştırma projesinde kullanılacak ve yayınlanacaktır. İsminiz ya da herhangi bir kimlik bilginiz anketin hiçbir aşamasında istenmeyecektir. Araştırmamızda 59 soru bulunmaktadır, sizden beklenen kendinize en yakın cevabı işaretleyerek araştırmamızdaki verilerin doğruluğunu arttırmaktır. Anketi onaylayıp göndermeden önceki herhangi bir süre içerisinde anketten ayrılmanız mümkündür. İstemeniz halinde, sorularınızı mail adresine iletebilirsiniz.

Karadeniz Teknik Üniversitesi
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN

Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi Saliha MAZLUM

Çalışmaya Gönüllü Katılım Onayı

“Yapılan tüm açıklamaları anlamış durumdayım. Vereceğim bilgilerin akademik araştırma kapsamında işleneceği ve bu kapsamda yayınlanacağı bu araştırmaya gönüllülük esasına göre katılmayı kabul ediyorum.”

A. DEMOGRAFİK BİLGİLER

İFADE NO	İFADE		
1	Cinsiyetiniz	Kadın ()	Erkek ()
2	Yaşınız	18-25 ()	26-40 ()
		41-64 ()	65 ve Üzeri ()
3	Eğitim Durumunuz (En son mezun olduğunuz okul)	İlkokul-Ortaokul ()	Lise ()
		Lisans ()	Yüksek Lisans-Doktora ()
4	Mesleğiniz	Üniversite Öğrencisi ()	Kamu ()
		Özel Sektör ()	Diğer ()
		Emekli ()	Lütfen Belirtiniz:
5	Geliriniz	Gelirim Yok ()	1-5550 ()
		5551-10000 ()	10001 ve Üzeri ()
6	Kayıtlı Olduğunuz Ankara İlçesi- (ANKARA YAZMANIZ YETERLİ DEĞİLDİR, Lütfen İlçenizi Belirtiniz)	İLÇE:	

B. İYİ YÖNETİŞİM İLKELERİNİN KAMU DEĞERİ OLUŞTURMADAKİ ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU

İFADE NO	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
7	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
8	Belediyenin yaptığı çalışmaların kent ekranlarında paylaşıyor olmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
9	Belediyenin internet sitesinde ve sosyal medya hesaplarında neyi neden yaptığına dair olan açıklamalarını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
10	Belediyenin verdiği hizmetleri anlatan faaliyet raporlarını paylaşmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
11	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı konularda hesap verebilir olması, benim için değerli değildir.	1	2	3	4	5
12	Belediyenin faaliyetleri ile alakalı karar alırken ve uygularken şeffaf bir şekilde hareket etmesini değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
13	İhale ve meclis toplantılarının canlı yayınlanmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
14	Belediyenin, verilen hizmetlerin maliyetini gösteren afişler asmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
15	Belediyenin çalışmalarını sosyal medya hesapları üzerinden eksiksiz bir şekilde paylaşmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
16	Belediyenin, vatandaşların kenti ilgilendiren kararlara katılımını sağlama adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
17	Belediyenin sokak tabelaları ve Ankapark'ın geleceği gibi kenti ilgilendiren konularda anket yapıp görüşlerimize başvurmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
18	Ankara Kent Konseyi'nin çalışmalarını Sivil Toplum Örgütlerini, gönüllü katılımcıları ve akademisyenleri dahil ederek yapmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
19	Belediyenin, Başkent Mobil uygulamasındaki "Söz Hakkı" butonu üzerinden ve "Muhtar Ankara" uygulaması üzerinden halkın fikirlerini almasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
20	Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesini değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
21	Belediyenin, vatandaşın kaynaklarını korumak için hukuki yollarla hakkını aramasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
22	Belediyenin hukuk kurallarının önemini vurgulamasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
23	Belediyenin, hizmetlerinde mevzuata uygun hareket etmesini değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
24	Belediyenin, işlemlerinde yasalara uygun hareket etmesi, benim için değerli değildir.	1	2	3	4	5
25	Belediyenin, verdiği hizmetlerde kaynakları etkin ve verimli kullanmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
26	Atık sebze ve meyvelerden organik gübre elde edilip bunun çiftçilere ücretsiz dağıtılmasını kaynakların etkin kullanımı açısından değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
27	Belediyenin, bazı hizmetleri başka şirket ya da birimlere yaptırmak yerine kendi kaynaklarını kullanarak yapmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
28	Belediyenin "Büyükşehir Tarım Kampüsü" gibi uygulamalarla kendi kaynaklarına yönelmesini değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
29	Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
30	Belediyenin yolsuzluk ve adam kayırma gibi hareketlerden kaçınmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
31	Belediye imar planlarının ve kent çevre düzenlemelerinin ahlaki ve etik ilkeler çerçevesinde yapılmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
32	Belediyenin, "Sosyal Medya Etik İlkeleri" kapsamında çalışanlarına doğru bilgi paylaşımı, insan haklarına saygı ve ayrımcılıkla alakalı uyarılar paylaşmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
33	Belediyenin ahlaka ve etik değerlere uygun davranması, benim için değerli değildir.	1	2	3	4	5

34	Herhangi bir hizmetin yapılış nedenine dair sorularıma belediyeden cevap alabilmeyi değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
35	Edinmek istediğim bilgi ve cevaplara ulaşabilmem için “Mavi Masa” gibi uygulamaların kullanılmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
36	“Çevrimiçi Bilgi Edinme Formu” aracılığıyla belediyenin sorumluluk alanındaki konularla alakalı sorularımın yanıtlanmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
37	CİMER ve E-Devlet aracılığıyla iletilen sorularımın belediye tarafından yanıtlanmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
38	İstek, ihtiyaç ve sorunlarımı belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
39	Belediyenin, halkla buluşma ve görüşme günleri düzenleyerek isteklerimizin belediyeye iletilmesini kolaylaştırmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
40	“Muhtarlar Müzakere Ediyor” gibi programlarla istek ve şikayetlerimizi muhtarlar aracılığıyla belediyeye ulaştırabilmeyi değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
41	Bu ifade anketten çıkarılmıştır.	1	2	3	4	5
42	Belediyenin, her türlü koşulu düşünerek geleceğe yönelik stratejik kararlar almasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
43	Belediye otobüslerinin bir kısmının elektrikli olarak üretiliyor olmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
44	Belediyenin, Teknoloji Merkezleri ve ücretsiz Wifi ağları kurmasını çağın değişen şartlarını karşılama adına değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
45	Belediyenin, gençlerin geleceğe yönelik yenilikçi fikirlerine yer verdiği projeler yapmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
46	Belediyenin, bütün vatandaşlarının eşit yaşaması adına yaptığı çalışmaları değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
47	Belediyenin internet sitesinde, kadın erkek eşitliği adına kadınların düşüncelerini alan anketler yapmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
48	Belediyenin, kadınların kendilerini güvende hissetmeleri için oluşturduğu “Mor Haritam” gibi uygulamaları değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
49	Belediyenin, engelliler için “Engelsiz Parklar” ve çocuklar için “Engelsiz Kreş” gibi uygulamalar yapmasını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
50	Belediyenin vermiş olduğu hizmetlerin değerli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
51	Belediyenin vermiş olduğu hizmetler belediye ile halk arasında bir güven bağı oluşturmaktadır.	1	2	3	4	5
52	Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçlarını değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
53	Belediyenin, sadece hizmetleri vermekle kalmayıp, hizmetlerin sonucunda düşüncelerimizi önemsemesi benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
54	Belediyenin asıl varoluş nedeni, bizim önemli gördüğümüz hizmetlerivermektir.	1	2	3	4	5
55	Belediye, bizim değer verdiğimiz hizmetler ürettiyorsa verdiği hizmetlerinönemi artmaktadır.	1	2	3	4	5
56	Belediyenin, ihtiyaç duyduğum bütün şeyleri sağlaması, üzerimde olumlu bir etki bırakır.	1	2	3	4	5
57	Belediyenin aldığı kararlarda benim görüşlerime başvurması benim için değerli bir konudur.	1	2	3	4	5
58	Belediyenin üretmiş olduğu hizmetlerin sonuçları, benim için değerli değildir.	1	2	3	4	5
59	Belediyenin, ihtiyaçlarımı öğrenip ona göre planlar yapması benim için değerli bir konudur.	1	2	3	4	5
60	Belediye halkın yararına olan hizmetler ürettiğinde bu hizmetleri değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
61	Belediyenin hizmetler hakkında halkı herhangi bir şekilde bilgilendirmesi benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
62	Belediyenin hizmetlerini dürüst bir şekilde yürütmesi benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
63	Belediyenin, bize iyi hizmet vermek için farklı sektörlerle anlaşmasınıönemli görüyorum.	1	2	3	4	5
64	Belediyenin sorunları çözme konusundaki katılımcı yaklaşımınıdeğerli buluyorum.	1	2	3	4	5
65	Belediyenin iyi yönetim ilkelerine (hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım vs.) uygun davranmasının bir değer oluşturduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Sayı : E-82554930-050.01.04-312289 -4595
Konu : Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN'in Etik
Kurul Kararı

23.11.2022

İlgililer : 21.11.2022 tarihli ve E-26014373-050.01.04-311482 sayılı yazı.

Sn. Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN

KTÜ-Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi
Danışmanı olduğunuz Saliha MAZLUM'un "İyi Yönetişim İlkelerinin Kamu Değeri Yaratmadaki
Etkisi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı yüksek lisans tezi çalışması için gerekli olan
Etik Kurul incelemesi yapılmış ve başvurunuzla onay verilmiştir.
Bilgilerinize ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Akif CİNEL
Rektör Yardımcısı

Ek: Dr. Öğr. Üyesi Emrah FİRİDİN'in Etik Kurul Kararı

Sayı : E-26014373-050.01.04-311482
Konu : Dr. Öğr. Üyesi Emrah FIRIDİN'in Etik
Kurul Kararı

21.11.2022

REKTÖRLÜK MAKAMINA
Hukuk Müşavirliği

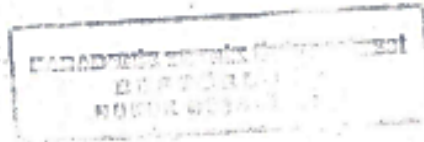
İlgili : 14.11.2022 tarihli ve E-90783813-399-9099 sayılı yazı.

KTÜ – Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı öğretim üyesi **Dr. Öğr. Üyesi Emrah FIRIDİN**'in akademik danışmanlığında, Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi 408237 numaralı Saliha MAZLUM'un yürüttüğü "İyi Yönetişim İlkelerinin Kamu Değeri Yaratmadaki Etkisi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında "Etik Kurul Belgesi" ile ilgili olarak Kurulumuza yaptığı başvuru değerlendirilerek **uygun bulunmuş** ve sonucu ekte gönderilmiştir.

İlgili öğretim üyesinin bilgilendirilmesi hususunda gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Mustafa Naci KAYAOĞLU
Başkan

Ek: Toplantı Tutanağı (3 sayfa)



TARİH : 15.11.2022

SAYI : 28

KATILANLAR

Başkan

Başkan Yrd.

Üye

Üye

Üye

Prof. Dr. Mustafa Naci KAYAOĞLU

Prof. Dr. Abdülkadir PEHLİVAN

Prof. Dr. Bilal GEREKAN

Prof. Dr. Hatice ODACI

Prof. Dr. Tülay İLHAN NAS

KATILMADI

Üye

Prof. Dr. Mine GÖZÜBÜYÜK TAMER

GÜNDEM:

1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 28.10.2022 tarih ve E-90783813-050.99-8894 sayılı yazısının görüşülmesi.
2. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 28.10.2022 tarih ve E-90783813-050.99-8895 sayılı yazısının görüşülmesi.
3. Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı'nın 01.11.2022 tarih ve E-91349926-929-6570 sayılı yazısının görüşülmesi.
4. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 02.11.2022 tarih ve E-90783813-050.99-8990 sayılı yazısının görüşülmesi.
5. Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekanlığı'nın 04.11.2022 tarih ve E-79157626-299-7865 sayılı yazısının görüşülmesi.
6. Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekanlığı'nın 07.11.2022 tarih ve E-79157626-299-7871 sayılı yazısının görüşülmesi.
7. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 07.11.2022 tarih ve E-90783813-050.99-9034 sayılı yazısının görüşülmesi.
8. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 08.11.2022 tarih ve E-90783813-050.99-9046 sayılı yazısının görüşülmesi.
9. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 08.11.2022 tarih ve E-90783813-050.99-9054 sayılı yazısının görüşülmesi.
10. Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekanlığı'nın 08.11.2022 tarih ve E-79157626-299-7900 sayılı yazısının görüşülmesi.
11. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 14.11.2022 tarih ve E-90783813-399-9099 sayılı yazısının görüşülmesi.
12. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 14.11.2022 tarih ve E-90783813-399-9101 sayılı yazısının görüşülmesi.
13. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 14.11.2022 tarih ve E-90783813-050.99-9103 sayılı yazısının görüşülmesi.

GÜNDEME GEÇİLDİ

11. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 14.11.2022 tarih ve E-90783813-399-9099 sayılı yazısı görüşüldü.

Gereği düşünüldü:

KTÜ - Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı öğretim üyesi Dr. Öğr. Üyesi Emrah FIRIDIN'in akademik danışmanlığında, Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi 408237 numaralı Salha MAZLUM'un yürüttüğü **"İyi Yönetişim İlkelerinin Kamu Değeri Yaratmadaki Etkisi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği"** başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında hazırlanan ve onay için Kurulumuza sunulan başvuru dosyasındaki içeriğin etik açısından uygun olduğuna oy birliğiyle,

karar verildi.

Toplantı saat 11.20'de sona erdi.

Prof. Dr. Mustafa Naci KAYAOĞLU
Başkan (İmza)

Prof. Dr. Abdülkadir PEHLİVAN
Başkan Yardımcısı (İmza)

Prof. Dr. Bilal GEREKAN
Üye (İmza)

(Katılmadı)
Prof. Dr. Mine GÖZÜBÜYÜK TAMER
Üye (İmza)

Prof. Dr. Hatice ODACI
Üye (İmza)

Prof. Dr. Tolay İLHAN NAS
Üye (İmza)

Sayı : E-90783813-399-9099
Konu : Etik Kurul Başvurusu (408237 Saliha
MAZLUM)

14.11.2022

REKTÖRLÜK MAKAMINA
(Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu)

İlgi : 14.11.2022 tarihli ve E-84189067-199-9098 sayılı yazı.

Enstitümüz Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi 408237 Saliha MAZLUM'un "İyi Yönetişim İlkelerinin Kamu Değeri Yaratmadaki Etkisi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında uygulanması planlanan araştırma çalışması için Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan izin alma talebi ilgi yazı ile sunulmuştur.
Gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Tülay İLHAN NAS
Enstitü Müdürü

ÖZGEÇMİŞ

Saliha MAZLUM, 2014 yılında Araklı Anadolu Öğretmen Lisesi'ni bitirmiş, 2020 yılında Gazi Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nde lisans derecesini tamamlamıştır. 2020 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi'nde Kamu Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisansa başlayan MAZLUM, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nde araştırma görevliliğine devam etmekte, Türkçe ve İngilizce bilmektedir.

