

KAMU GÜVENİ İNŞASINDA KURUMLARIN ROLÜ: BİMER ÖRNEĞİ¹ THE ROLE OF THE INSTITUTIONS IN CONSTRUCTING PUBLIC RELIABILITY: CASE OF BİMER

Müzeyyen EROĞLU DURKAL*, Hatun KORKMAZ**

* Yrd. Doç, Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, merogludurkal@erciyes.edu.tr

** Öğr. Gör., Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, hatunkorkmaz@erciyes.edu.tr

ÖZ

Bu çalışmada, "Sürdürülebilir bir gelişme ve barış ortamının sağlanmasının en önemli araçlarından biri, toplum ve devlet arasındaki güven ortamının sağlanmasıdır" argümanından yola çıkılmıştır. Günümüzde, devlet-vatandaş ilişkisindeki güven problemi kamu yönetimi işleyişindeki aksaklıkların en önemli nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Devlet-toplum arasındaki güven problemini aşmak amacıyla birçok yöntem ileri sürülmüştür. Kamu yönetimi literatüründe 1990'lı yıllardan sonra yaygınlaşan birlikte yönetim, yönetişim, adil, eşit ve kaliteli kamu hizmeti gibi kavramlar bu problemi aşmaya yönelik olarak kamu yönetimi işleyişinde hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Bu aşamada devletin görünen yüzü ve devletle toplum arasında somut bir köprü olan kamu kurumlarına önemli roller atfedilmektedir. Çalışma, teori ve uygulama olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Çalışmada öncelikle güven kavramı üzerinde durularak devlet-toplum arasında güven oluşturma'nın önemi teorik olarak incelenecek ve Türkiye'de Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) örneğinden yola çıkılarak güven inşasında kurumların önemi açıklanmaya çalışılacaktır. Çalışmanın uygulama kısmında BİMER'i kullanan kişilerin görüşleri, memnuniyetleri ve kurumun faaliyetlerinin devlet-toplum ilişkisine yansımaları anket çalışması yoluyla irdelenecektir. Anket sonuçları SPSS programı yoluyla analiz edilip yorumlanacaktır.

Anahtar Kelimeler: BİMER, Kamu Güveni, Güven, Devlet, Toplum.

Jel Kodları: H11, H50, H70, D73

ABSTRACT

In this study, we argued that "One of the most important means of achieving a sustainable development and peace atmosphere is the way of providing an atmosphere of trust between the society and the state". Today, the problem of trust in the state-citizen relation is seen as one of the most important reasons of the problems in the functioning of the public administration. Many methods have been put forward in order to overcome the problem of trust between state and citizen. At this stage, the visible face of the state and the public institutions, which are concrete bridges between the state and the citizens, are attributed a significant role. The study consists of two phases which are theory and practice. In the study first the concept of trust will be analyzed. Then, the importance of establishing trust between state and society will be examined theoretically and the importance of institutions in trust will be explain with the example of The Prime Ministry Communication Center (BİMER) in Turkey. In practice part of the study the opinions, satisfaction of people who use BİMER and the reflection of the institution's activities on the state-society relation will be examined through the survey study. The survey results will be analyzed and interpreted by the SPSS program.

Keywords: BİMER, Kamu Güveni, Güven, Devlet, Toplum.

Jel Codes: H11, H50, H70, D73

Bu çalışma, 1-4 Ekim 2017 tarihleri arasında Süleyman Demirel Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilen KAYFOR15'te sunulan bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

1. GİRİŞ

Sosyal sermayenin önemli bir bileşeni olarak görülen güven kavramı, literatürde çok boyutlu bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Güven konusu, ekonomiden siyasete, sosyolojiden psikolojiye birçok alanda eklenerek ve beslenerek gelişen, disiplinler arası bir konu olmuştur (Putnam, 1993; Fukuyama, 2005; Gür, 2017). Yaygın kabul gören tanıma göre güven; “mübadeledeki tarafların birbirlerinin zayıflığını istismar etmeyeceğinden karşılıklı olarak emin olması” olarak ifade edilmektedir (Sabel, 1993).

Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve modernleşme çalışmalarının Tanzimat dönemine kadar dayandığı söylenebilir. Ancak, devlet-vatandaş ilişkisinde geçmişten bugüne radikal bir değişmeden söz etmek mümkün görünmemektedir. Geçmişten bu yana devlet-vatandaş ilişkisi, gerek “baba devlet” ve “dadı devlet” anlayışının hakim olduğu dönemlerde, gerekse “minimal devlet” anlayışının hakim olduğu dönemlerde mesafeli seyretmiştir. Çoğu zaman “kamu yararı”ndan ziyade “devlet yararı” ön plana çıkmıştır. Özellikle 1980’lerden sonra neoliberal politikaların canlanmasıyla devletin piyasayı serbestleştirilmesi, hızla küçülme yoluna gitmesi ve kamu yönetiminin özel yönetim gibi işlemesi gerektiği fikrinin yaygınlaşması ve bu yolda atılan adımlar, devlet-vatandaş arasındaki güven ilişkisini zedelemiştir. Bu durum, zamanla devlet-vatandaş arasındaki mesafenin artmasına sebep olduğu gibi güvensizliği de beraberinde getirmiştir.

Günümüzde güven sorunu kamu yönetiminin işleyişindeki aksaklıkların en temel nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Hatta uygulamada, temel hak ve özgürlükler alanındaki ihlal ve aksamalar, hukuk devletinin gereklerinin yerine getirilmemesi, kamu yönetiminde etkin ve verimli bir işleyişin gerçekleşmemesi gibi birçok faktörün altındaki nedenin güven sorunu olduğu ileri sürülmektedir (Emre, 2003; Doğan, 2015). Yönetim ile vatandaş arasında sağlıklı bir

ilişkinin kurulabilmesi için en önemli unsurlardan birisi güvendir. Devlet-vatandaş arasındaki güven konusunda genel olarak kamu yönetiminin işleyişi belirleyici unsur olarak görülmüştür.

Devlet-toplum arasında özellikle 1980’lerden sonra hız kazanan güven probleminin aşılması amacıyla 1990’lı yılların yarısından itibaren neoliberal dönemin popüler söylemi olan devletin salt işletme mantığıyla hareket etmesi anlayışından ziyade “birlikte yönetim” düşüncesi ön plana çıkmaya başlamıştır. Bugün kamu yönetimini sadece toplumsal ihtiyaçları karşılayan bir mekanizma olmadığı, ihtiyaçlarını karşıladığı toplumla sürekli iletişim içinde olması gerektiği vurgulanmaktadır. Bu iletişimi besleyecek en önemli unsurun katılım olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda toplumsal beklentileri karşılamak, hizmetlerin adalet, eşitlik, verimlilik, etkililik ve yansızlık ilkeleri çerçevesinde sunulmasını sağlamak ve vatandaş-yönetim arasındaki ilişkileri daha sağlıklı bir zemine oturtmak için yönetişim (governance) kavramı bir çözüm olarak sunulmaktadır (www2.diyaret.gov.tr, 03.08.2017).

Çalışma, teori ve uygulama olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Öncelikle, kamu güveni inşasında kurumların rolü teorik olarak incelenmiş ve bu konuda BİMER’in Türkiye’de devlet-vatandaş ilişkisindeki güven inşasına olumlu katkıları olduğu ve birlikte yönetim, katılım, yönetişim vb., kavramların hayata geçirilmesine aracılık eden bir kurum olduğu düşünülerek teorik incelemeye dahil edilmiştir. İkinci bölümde ise; Kayseri il merkezi örneğinde 18 yaş ve üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına devlete güven, kamu kurumları ve BİMER konusunda anket uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS programında analiz edilmiş ve açıklanmıştır.

2. DEVLET-TOPLUM ARASINDA GÜVEN SORUNSALI

1970'lerin sonu ve 1980'li yılların başından itibaren küresel ölçekte kamu yönetimi anlayışında radikal değişimler yaşanmaya başlanmıştır. Devletin toplumdaki rolü ile hükümet, bürokrasi ve vatandaş arasındaki ilişkileri yeni bir çerçeveye oturtmak amacıyla taşıyan bu yaklaşımlar, görünürde nicel olarak devleti küçültmek, ama nitel olarak daha etkin, verimli ve ekonomik hale getirmek amacıyla gütmektedir (Bilgiç, 2014:30). İlk defa İngiltere'de Thatcher dönemi ile ortaya çıkan ve birçok ülke tarafından örnek alınarak uygulamaya konulan bu yöndeki politikalar, üç döneme ayrılmaktadır. 1979-1982 yıllarını kapsayan ilk dönemin temel özelliği, sert ekonomik önlemlerin (fonlarda ve istihdamda kesinti ve sıkı denetim) alınmasıdır. Bu dönemlerde kamu sektörü, değişimin gerekliliğini ortaya çıkaran ekonomik bunalımın ana nedenlerinden biri olarak görülmüş, müsrif, aşırı bürokratik ve düşük performanslı olarak nitelendirilmiştir. 1980'lerin başından sonuna kadar olan dönem, 2. dönem olarak adlandırılmış olup, söz konusu dönemde tasarruf ilkesinden verimlilik ilkesine doğru bir kayış tespit edilmiştir. Üç E olarak bilinen ekonomiklik, verimlilik, etkililik (economy, efficiency, ve effectiveness) ilkeleri bu dönemde öne çıkmıştır. 1980'lerin sonundan günümüze kadar olan dönem 3. dönem olarak belirlenmiştir ve bu dönemin en temel özelliği, köklü piyasa tipi işletmecilik mekanizmasına yönelik reformlar ile hizmetlerde kalitenin artırılması ve müşteri merkezli anlayışın ortaya çıkışı olmuştur (Pollitt, 1990).

1990'larla birlikte, neo-liberalizmin küçük devlet-güçlü piyasa formülünün, iyi işleyen güçlü devlet-güçlü piyasa yönünde dönüşmekte olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda 1980'lerin başındaki devlete karşı piyasa söylemi, devlet ve piyasa söylemine dönüşmüştür. Dönüşümün bir diğer yönü ise, 1990'ların sonu 2000'li yılların başından itibaren popüler hale gelen ve yeni kamu hizmeti diye adlandırılan; tutumluluk, etkililik, verimlilik gibi daha

çok ekonomik eksenli bir anlayıştan, demokratikleşme ve toplumsal değerlere daha fazla önem verme noktalarına vurgu yapan bir anlayışa doğru evrilmesidir. Kamu hizmeti anlayışında kamu görevlilerinin hukuk kuralları ve kamu kaynaklarını verimli ve yerinde kullanmaları kadar toplum değerleri, siyasi normlar, meslek standartları ve vatandaş çıkarlarını da gözetmeleri üzerinde durulmaktadır (Perry, 2007; Light, 1999).

Kamu yönetiminde 1970'li yılların sonundan itibaren gerçekleşen bu radikal reformların birçok çevre tarafından kamu yönetimi sisteminde güven kaybı, parçalanmışlık, devletin etkisizleşmesi gibi istenmeyen sonuçlar yarattığı düşünülmüştür (Rhodes, 2000: 352-353). Özellikle reformların yoğun olarak uygulamaya konulduğu aşamada devletin piyasa tipi işletmecilik ilkelerini hayata geçirmeye başlamasıyla kamu hizmetlerinin piyasalaşması ve piyasadan çekilerek etkili olduğu alanları daraltması, devlet-vatandaş arasındaki güven sorununu tetiklemiştir.

Kamu yönetiminde reform veya yeniden yapılanma sürecinin en önemli ayağını oluşturan işletmecilik ilkeleri, 1990'lı yıllarla birlikte eleştirilerin hedefi haline gelmiştir. Kamu yönetiminin işletme değerlerini benimsemesi, katılım, müzakere, adalet, eşitlik gibi değerleri geri plana itmesine sebebiyet vermiştir. Çünkü işletme yönetimi ile kamu yönetimi, temel öğeleri gereği farklıdır. İşletme yönetiminde ana hedef kar maksimizasyonu iken, kamu yönetiminde ana hedef kamu yararadır. Dolayısıyla petrol krizinin ardından kamu harcamalarının artması ve devlete getirdiği yükün etkisiyle, kamu yönetiminin daha ekonomik hale getirilmeye çalışılması reformların yönünü işletmecilik ilkelerine doğru kaydırmıştır. Ancak bu durum sosyal ve beşeri değerlerin kısır kalmasına sebebiyet vererek devlet-vatandaş arasında güven problemini ortaya çıkarmıştır. 1990'lı yıllarla birlikte ekonomik değerlerin altında kalan veya kaybolmaya yüz tutan beşeri ve sosyal değerleri de içine alan bir reform süreci hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Yönetişim,

kamu hizmeti yaklaşımı vb., kavramlar bu süreci temsil etmeye yönelik ortaya çıkmış kavramlar olarak bilinmektedir.

Günümüzde, demokratik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışı gitgide daha popüler hale gelmektedir. Bu açıdan, devlet ve devlet otoritesini kullanan hükümet ile kamu kurumları, vatandaşların görüşlerinin ve katılımını dikkate almak zorunda kalmıştır. Bu algılar içerisinde öne çıkan unsurlardan biri de vatandaşların devlet ve kurumlarına duydukları güven olmuştur. Güven konusunun üzerinde durulması, hem teorik olarak halkın idari kurumlara karşı bakış açısının nasıl değiştiğinin anlaşılması hem de bunun siyasal, yönetsel ve sosyal alandaki sonuçlarının ortaya konulması bakımından önem arz etmektedir. Öte yandan, güven sorununun, kurulu sistemin meşruluğunu yok edeceği, halkla hükümet arasındaki sürekli bir güven bunalımının, hükümetin karar alma kabiliyetini zayıflatacağı ve daha da önemlisi kriz anlarında hükümetlerin yönetme kabiliyetlerini engelleyeceği ileri sürülmektedir. Easton (1965: 220) konu ile ilgili düşüncelerini şu cümleyle açıklamıştır: "Halk desteğinin yani güvenin belli bir minimum düzeyin altına düşmesi durumunda her çeşit siyasal sistemin varlığı tehlikeye düşecektir." (Aktaran Akgün, 2006: 3).

Güven eksikliği aynı zamanda kamu yönetimin varoluşundan bu yana önemli sorunlarından biri olan bürokratik hantallığı tetikleyici bir unsurdur. Bu durum, yalnızca bürokratik işlemler ve düzenlemelerin arzını arttırmakla kalmamakta, aynı zamanda vatandaşların bunlara olan talebini de arttırmaktadır (Gür, 2017: 97). Aghion vd. tarafından 2010 yılında yapılan bir çalışmada bu durum negatif dışsallık teorisi ile incelenmiştir. Negatif dışsallık teorisine göre bir insan tanımadığı insanlara güvenmediği zaman bu insanların vermiş olduğu ekonomik veya sosyal bir kararın kendisi için negatif bir dışsallık oluşturabileceğine daha fazla inanır. Bu durumda da insanların vereceği kararların bürokratik düzenlemelerle sınırlandırılarak kontrol altına alınması ve böylece

dışsallıkların içselleştirilmesi gerektiği öne sürülmüştür (Aghion vd, 2010). Bu çalışma sonucunda güvenin, şirket kurma ve emek piyasası üzerindeki düzenlemeleri ve hukuk sistemindeki prosedürel işlemleri azalttığı bilimsel analizlerle ortaya çıkarılmıştır.

Güven konusu, devletin kurumsal yapısının işleyişini önemli ölçüde etkileyecek güce sahiptir. Devlet-toplum arasında ve genel olarak toplum bireyleri arasında güvenin yüksek olduğu sistemlerde, ahlaki uzlaşma sayesinde bürokratik işlemlere ve sözleşmelere daha az ihtiyaç duyulur (Fukuyama, 2005:42). Aynı zamanda bu durum, işlem maliyetlerinin azalmasını ve etkinliğin artmasını da sağlayacaktır. Buna ek olarak toplumdaki güven açığı, yolsuzluğu önlemenin önündeki büyük engel olarak görülmektedir. Güven açığının olmaması neticesinde azalan bürokratik işlemler, siyasilerin ve bürokratların güçlerini kullanabilecekleri suistimal alanları da daraltacağından yolsuzluklar önenebilir hale gelebilecektir (Gür, 2017).

Kamu yönetimi işleyişindeki aksaklıkların giderilmesinin en önemli yollarından biri, güven sorununun aşılmasıyla ilgilidir ve bu sorunu aşmada kamu kurumlarına büyük rol düşmektedir. Diğer bir deyişle, devlet-toplum arasındaki güven konusunda, kamu kurumları ve onların işleyişi çift yönlü bir etkiye sahiptir. Kamu yönetimleri ve bu yönetimlerin somut yüzü olan kamu kurumları toplum yararını, devlet yararı ile eşdeğer tuttuğu takdirde, kendi varlık nedenini de ortaya koyacaktır. Bunun için, devlet ve vatandaş arasında köprü vazifesi gören kamu kurumlarının ve onları oluşturan halkalardan biri olan kamu görevlilerinin kaliteli hizmet sunumu noktasında özverili olmaları ve misyonlarına uygun niteliği taşımaları gerekmektedir. Bu durum, basit bir teknik değişimden ziyade geçmişten bugüne her dönemde sorun olarak kabul edilmiş olan "yöneten-yönetilen" ve "devlet-toplum" arasındaki derin uçurumu giderecek kültürel bir değişimi gerektirmektedir.

3. KAMU KURUMLARI VE GÜVEN İNŞASI

Modern toplumun tanımlayıcı unsurlarından biri hiç kuşkusuz bürokratik yapılardır. Modern toplumlarda hemen her iş, bürokratik yapılar içinde gerçekleşir. Organizasyonlar, işletmeler, okullar, fabrikalar, hastaneler, eğlence/alışveriş merkezleri vs. bürokratik bir işleyiş sistematiğine sahiptir. Modern bürokratik kurumlar, işlevleri, iktidarları ve giderek büyüyen yapıları itibarıyla çağımızın en merkezi kurumları arasında yer alırlar. Modern insan, gözünü bu örgütler içinde açar ve yine hayatı bu örgütler vasıtasıyla yaşar. Bu yapılar, gün geçtikçe toplumsal alanda daha etkili hale gelmektedir. Böylece, örgütsel işleyiş usulleri ve rasyonel tasarruflar her yere yayılma eğilimi göstermektedir (Aytaç, 2005: 249).

Kurumların toplumda bu kadar önemli ve etkili bir yerinin olması, çalışmada sıkça tekrarlanan devlet-toplum arasındaki güven unsurunu tesis etmede, onlara önemli bir misyon yüklemektedir. Elbette vatandaşların kamu yönetimine güvenini belirleyen tek bir kıstastan söz edilemez. Kamu yönetimine güven duyulmasında; kamu kurumlarının yapısı, işlevleri ve işleyişlerinin yanı sıra kamu hizmetlerinin halkın beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu da oldukça önemlidir (Yıldırım, 2010: 2). Kamu kurumlarının bir yandan kamu yararını gözeterek nitelikli hizmet sunması, hizmet sunarken etik değerlere bağlı olması ve sadece hizmeti alan tarafları değil, ortak yararı hedeflemesi gerekmektedir.

Devlet-toplum arasında güven ortamının sağlanması için adil, demokratik, etkili politikaların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu politikaların hayata geçirilmesi şüphesiz yolsuzlukların yaşanmadığı, liyakate dayalı, kamu yararı anlayışının en üst seviyede tutulduğu ve şeffaf bir yönetim anlayışının benimsenmesi ile mümkündür. Bu bağlamda yapılması gereken, devletin kamu hizmeti anlayışını temelden sorgulayarak, devlet görevlilerinin menfaatleri için işleyen kamu kurumlarında yeniden kamu

yararı ilkesini hâkim kılabilecek düzenlemeler yapmasıdır (Can, 2015: 267).

Devlet-toplum arasındaki güven sorunsalında kamu kurumlarının kilit rol oynadığı birçok kişi tarafından ifade edilmiştir. Özellikle kurum performansının güven artışı ile doğru orantılı olduğu birçok farklı teoride vurgulanmıştır. Performans ve güven ilişkisini inceleyen en önemli teoriler makro ve mikro performans teorisi olarak bilinmektedir. Makro performans teorisi, devletin ekonomik büyüme, enflasyon, istihdam, sağlık, eğitim, çevre gibi belirli alanlarda kamu hizmeti sunmadaki rolüne odaklanırken, mikro performans teorisi ise, bürokratlara ve idari süreçlere odaklanmaktadır (Eşki, 2010: 179). Diğer bir deyişle mikro performans teorisi, kamu kurumlarına duyulan güvensizliği, düşük hükümet performansına bağlamakta ve kamu hizmetlerinin kalitesi ile devlete duyulan güvenin paralel olduğunu ileri sürmektedir (Heitzman ve Marson, 2005: 556; Doğan, 2015: 5). Güvenin mikro boyutunda, kamu çalışanlarının ve onların sundukları hizmetlerin değerlendirildiğini, makro boyutta ise güvene ya da güvensizliğe konu olan şeyin bir başka ifadeyle güvenin nesnesinin siyasetçiler ve onların siyasetleri olduğu söylenebilir (Eşki, 2010; Doğan, 2015:52).

2002 yılında Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) tarafından Sosyal Araştırmalar Merkezi (SAM)'ne hazırlanan, 7 bölge, 32 il ve 78 ilçede tesadüfi örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilen "Kamu Reformu Araştırması"'nın sonuçlarına göre; Türkiye'de ekonomik bunalım ve siyasal temsil sorunu, toplumda derin bir güven bunalımıyla birlikte yaşanıyor ve bu güven bunalımı öncelikle devlete karşı güvensizlikte odaklanmaktadır (TÜSİAD, 2002: 20; www.hurriyet.com: 10.08.2017). Yapılan çalışmalarda, devlete ve kurumlara karşı güvensizliği doğuran faktörler iki ana başlık altında toplanmıştır. Birincisi, "Demand Overload Theory" olarak adlandırılan ve güvensizliğin siyasal siteme yönelik aşırı talep ve beklentilerin karşılanmamasından dolayı ortaya çıkan hoşnutsuzluklardan kaynaklandığını iddia

eden yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre; halkın siyasal sisteme yönelik ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal talepleri karşılanmadıkça toplumsal güven azalmakta, hoşnutsuzluk ve güvensizlik artmaktadır. Bu nedenle, siyasal güven hükümetin performansı ve ekonomiyle yakından alakalıdır (www.politikaakademisi.org, 10.09.2017). İkincisi ise, “procedural frustration” olarak adlandırılan ve güvensizliğin siyasal sistemin işleyiş sürecinde ortaya çıkan haksızlık ve adaletsizliklerden doğan hoşnutsuzluklardan kaynaklandığını iddia eden yaklaşımdır (Easton, 1965; Lipset ve Schnelder, 1987; Miller ve Listhaug, 1999; aktaran, Akgün, 2001: 4). Bu yaklaşıma göre; güvensizliği esas doğuran politikaların kendisi değil, uygulanma süreçleridir. Uygulanma süreçlerinde meydana gelen kalitesiz ve adaletsiz hizmet vb. durumlar, halkın güvenini zedeler (www.politikaakademisi.org, 10.09.2017). Bu noktada politikaları hayata geçiren aygıt olarak kurumların işleyişindeki önem devreye girmektedir.

Küreselleşme, rekabetin hız kazanması ve teknolojik gelişmeler kamu kurumlarında reform gereksinimini gündeme getirmiştir. Güven, toplumsal ilişkilerin sağlıklı bir biçimde geliştirilmesi açısından kilit bir role sahiptir. Dolayısıyla toplumsal düzenin sağlanabilmesi ve korunması için bireylerin sistemin önemli unsurlarından olan kurum ve kuruluşlara inanması ve güvenmesi gerekmektedir. Bu minvalde kar amacı güden veya gitmeyen, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının kamu güvenini sağlaması, aldıkları kararlara ve gerçekleştirdikleri eylemlere yönelik hedef kitlelerinden onay ve destek alması önem taşımaktadır. Kamu güveninin veya toplumun devlete olan güveninin sağlanmasında kamu kurumları kadar özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının da faaliyetlerinin ve halkla ilişkilerinin önemli düzeyde etkisi olsa da, kamu kurumlarının özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına nazaran önemi biraz daha üst düzeydedir. Bunun nedeni, kamu kurumlarının siyasal erkin bir yansıması olarak görülmesidir.

Kamu kurumları, özellikle de kamu personeli devlet ve vatandaş arasında bir köprü vazifesi görmekte, diğer bir deyişle devletin minyatürü şeklinde algılanmaktadır. Öte yandan kamu kurumlarının toplumsal sistem içinde var olma nedenleri, tamamen, toplumun ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmet sunumu ve kamusal fayda sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunma ile ilişkili olduğundan ötürü, kamu sektöründe faaliyet gösteren kurumlara yönelik kamu güveninin oluşmasına gereken özenin gösterilmesi zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca kamu kurumları devlet yönetim organları olmaları sebebiyle hem yönetsel güce sahiptirler hem de bu yönetsel gücün beraberinde getirdiği kamusal yarara odaklanan faaliyetlerde bulunma sorumluluğunu taşımaktadırlar (Boztepe, 2013).

Güven, toplumsal ilişkilerin sağlıklı bir biçimde geliştirilmesi açısından kilit bir role sahiptir. Dolayısıyla toplumsal düzenin sağlanabilmesi ve korunabilmesi için bireylerin sistemin önemli unsurlarından olan kurum ve kuruluşlara inanması ve güvenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, kar amacı güden veya gitmeyen, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının kamu güvenini sağlaması, aldıkları kararlara ve gerçekleştirdikleri eylemlere yönelik hedef kitlelerinden onay ve destek alması önem taşımaktadır. Kamu güveninin veya toplumun devlete olan güveninin sağlanmasında kamu kurumları kadar özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinin ve halkla ilişkilerinin önemli düzeyde etkisi olsa da, kamu kurumlarının özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına nazaran önemi biraz daha üst düzeydedir. Bunun nedeni, kamu kurumlarının siyasal gücün bir yansıması olarak görülmesidir. Kamu kurumları, özellikle de kamu personeli, devlet ve vatandaş arasında bir köprü vazifesi görmekte, diğer bir deyişle devletin minyatürü şeklinde algılanmaktadır. Öte yandan kamu kurumlarının toplumsal sistem içinde var olma nedenleri, tamamen, toplumun ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmet

sunumu ve kamusal fayda sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunma ile ilişkili olduğundan ötürü, kamu sektöründe faaliyet gösteren kurumlara yönelik kamu güveninin oluşmasına gereken özenin gösterilmesi zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca kamu kurumları, devlet yönetim organları olmaları sebebiyle hem idari güce sahiptirler, hem de bu idari gücün beraberinde getirdiği kamusal yarara odaklanan faaliyetlerde bulunma sorumluluğunu taşımaktadırlar (Boztepe, 2013).

Güven soyut bir kavram olduğu için operasyonel hale getirilmesi ve ölçülmesi kolay olmamaktadır. Kamu kurumlarına güven, siyasal ve idari sistemin meşruluğu, kurumların hizmetlerine ve hizmet kalitelerine yönelik spesifik tecrübeler ve bu iki faktör arasındaki dinamik etkileşim gibi genel ve sistemik pek çok faktörün etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kamu kurumları hakkında kamuoyunun oldukça değişken ve tutarlıktan uzak oluşu bir başka deyişle bu husustaki bilimsel karmaşa da güvene ilişkin yapılan çalışmaları zorlaştırmaktadır (Örselli ve Sipahi, 2016). Bu nedenle kurumlara duyulan güven zamana mekana ve kişilere göre değişkenlik gösterebilecektir.

Kamu güveninin sağlanmasında, siyasal erkin bir uzantısı olan kurumların etkili, ekonomik ve verimli işleminin önemi konusunda BİMER, örnek gösterilebilecek bir kurum olarak görülmektedir. Bu argümanı test etmek amacıyla çalışmanın bundan sonraki kısmında BİMER'in kuruluşu, görevleri, işleyişi ve yıllara göre BİMER'e yapılan başvurular incelenmiştir.

4. BİMER'İN KURULUŞU VE GÖREVLERİ

Devlet-vatandaş ilişkisinde hukukun üstünlüğünün esas alınması, demokrasi, saydamlık, bireysel hak ve özgürlüklere duyarlı davranılması hukuk devletinin en temel özelliğidir. Bu çerçevede, 3.10.2001 tarihli ve 4709 sayılı Kanunla, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının “Temel hak ve

hürriyetlerin korunması” başlıklı 40'inci maddesine eklenen ikinci fıkrayla, devletin, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorunda olduğu, keza “Dilekçe hakkı” başlıklı 74'üncü maddesinde yapılan değişikliklerle de dilekçe sahiplerine başvuru sonuçlarının yazılı olarak bildirilmesi hükme bağlanmıştır.

Anayasada yapılan bu değişikliklerin somut bir zemine oturtulması amacıyla, 01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 02.01.2003 tarihli ve 4778 sayılı Kanunla değiştirilen 7'nci maddesinde, yapılmakta olan işlemin safahatı veya sonucu hakkında, yetkili makamlarca dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verileceği ve sonucun ayrıca bildirileceği hükmüne yer verilmiştir. Ayrıca, 24.4.2004 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile de kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller düzenlenmiştir.

Bu yasal düzenlemelere eşdeğer şekilde devlet-vatandaş ilişkisinde önemli bir adım olan uygulamalardan biri de BİMER'dir.

BİMER; bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. BİMER'in kuruluşu 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne dayanmaktadır. Söz konusu Genelge'nin 4'üncü maddesinde;

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki müracaatlar,
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındaki müracaatlar,
- 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun kapsamındaki müracaatlar ve
- İnsan hakları ihlallerine ilişkin müracaatların, BİMER aracılığı ile yapılacağı belirlenmiştir.

BİMER aracılığı ile aynı zamanda tüm yurt genelinde Başbakanlığa yapılacak

başvuruların kabulü, bakanlıklar ve valiliklere yapılan müracaatların izlenebilmesi amaçlanmıştır. BİMER, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır (www2diyanet.gov.tr, 06.08.2017).

4.1. BİMER'e Başvuru Usulü

BİMER, Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı birimi altında hizmet vermektedir. BİMER'in teşkilat yapısı Başbakanlık Merkez Teşkilatı ve Taşra Teşkilatı olarak iki bölümden oluşmaktadır. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereği Başkanlık bünyesinde Bilgi Edinme Ünitesi oluşturulmuştur. Bilgi Edinme Ünitesi personeli yazılı, faks ya da internet yoluyla yapılan başvuruları inceleyerek cevaplandırmakta ya da gereğinin yapılması için ilgili makama göndermektedir.

BİMER, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereği Başkanlık bünyesinde oluşturulan Bilgi Edinme Ünitesi'nden farklı bir birim değildir. Bilgi Edinme Ünitesi'nde aynı zamanda BİMER kanalıyla gelen müracaatları da değerlendirmek üzere şube müdürlerine bağlı olarak 40'ın üzerinde personel çalışmaktadır. Diğer taraftan Başbakanlık Merkez Teşkilatı dışında 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi talimatı uyarınca Ankara Merkez'de Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlarında, taşrada ise Valilik ve Kaymakamlıklarda fiziki olarak erişimi kolay bir noktada Halkla İlişkiler Müracaat Büroları kurulmuş, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilmiştir. BİMER'e müracaatlar birkaç yolla yapılabilmektedir. Buna göre;

Şahsen Başvuru: Vatandaşlar Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlar, Müstakil Genel Müdürlükler ve daire başkanlıkları ile valilikler ve kaymakamlıklarda oluşturulan "Halkla İlişkiler Müracaat Büroları"na giderek şahsen müracaatta bulunabilmektedir.

Telefonla Başvuru: 2006/3 sayılı "Başbakanlık İletişim Merkezi-BİMER" konulu Başbakanlık Genelgesi ile vatandaşların talep, öneri, dilek ve şikayetlerini telefonla iletebilmeleri için "Alo 150" hizmet hattı oluşturulmuştur. Sabit telefonlardan ve cep telefonlarından Alo150'ye ulaşmak için 150 çevrilir. "Alo 150" hangi ilden aranırsa, o ilin valiliğindeki görevli halkla ilişkiler personeli telefonu açmaktadır. Telefonla arayan vatandaşın kişisel bilgileri ve müracaatının konusu elektronik ortama kaydedilir. Daha sonra kayıt altına alınan bu müracaat Valilik'teki yetkili tarafından Kaymakamlık, İl Müdürlüğü veya Bölge Müdürlüğü'ne sistem üzerinden gönderilir. Gönderilen müracaat ilgili Kaymakamlık, İl Müdürlüğü veya Bölge Müdürlüğü tarafından sonuçlandırılır ve başvuru sahibine cevap verilir. "Alo 150" numarasına yapılan müracaat herhangi bir Bakanlık veya Başbakanlık ilgilendiriyor ise söz konusu başvuru ilgili valilikte görevli halkla ilişkiler personeli aracılığı ile sistem üzerinden Başbakanlığa ya da ilgili Bakanlığa gönderilir. Buradaki değerlendirme sonrasında müracaat Bakanlık yetkilisi tarafından ilgili birime sistem üzerinden gönderilerek sonuçlandırılır ve vatandaşa cevap verilir. Verilen cevaba ilişkin detaylar sisteme kaydedilir.

Mektup veya Faks ile Başvuru: Vatandaşlarca Başbakanlığa, Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlara, Valilik ve Kaymakamlıklara gönderilen mektup veya faks da aynı şekilde sisteme kaydedilir, talep ilgili birime iletilir, neticesi ayrıca başvuru sahibine bildirilir.

Elektronik Ortamda Başvuru: Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin

Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik'in Elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla yapılacak başvurular başlıklı 10'uncu maddesinde "Elektronik posta yoluyla yapılacak başvurular için, kurum ve kuruluşların bilgi edinme birimlerinin, bu amaçla kurumsal bir elektronik posta adresi oluşturarak internet sayfalarında yayımlamaları" gerektiği hükmüne bağlanmıştır. Bu nedenle kurumların resmi web sitelerine koydukları linkten ilgili kurumun bilgi edinme/başvuru için yayımladığı resmi e-posta adresine mail gönderilmek suretiyle başvuru gerçekleştirilebilir.

Müracaat valilik ve kaymakamlıklarda bulunan Halkla İlişkiler/Bilgi Edinme Müracaat Bürolarına yapılmışsa ve görev bölgelerindeki bir kamu kurumunu ilgilendiriyorsa bu müracaat doğrudan ilgili birime gönderilmektedir. Valilik ve kaymakamlıklara yapılan ve mahallini ilgilendiren müracaatlar BİMER sistem programı üzerinden Başbakanlık BİMER koordinatörleri tarafından görülebilmekte ancak işlem mahallince gerçekleştirilmektedir. Valilik ve kaymakamlıklara yapılan müracaat Başbakanlık, Bakanlık ve bağlı kuruluşları

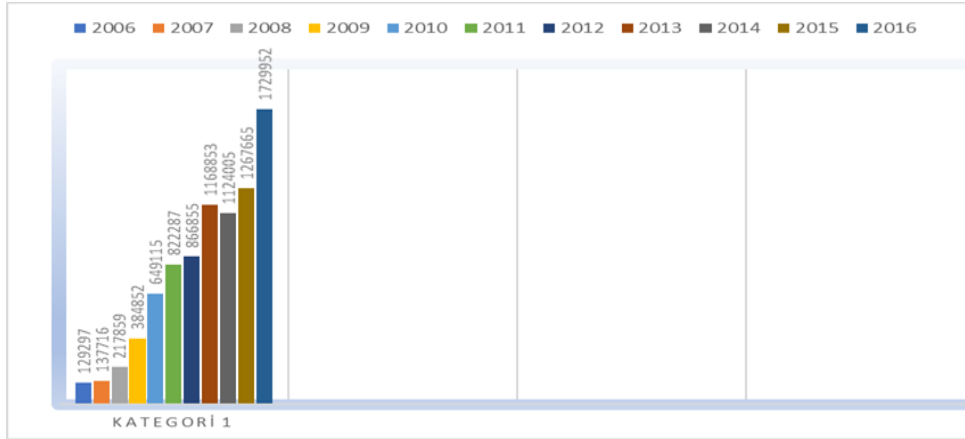
veya kendi bölgeleri dışında bulunan bir kamu kurumunu ilgilendiriyorsa, sistem üzerinden Başbakanlık BİMER'e yönlendirilmektedir (www2diyanet.gov.tr, 06.08.2017; www.bimer.gov.tr, 05.09.2017).

BİMER sisteminin hayata geçirilmesi ile; Yönetişim kavramının içselleştirilmesi ve tam olarak hayata geçirilmesi, vatandaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini devletin ilgili birimlerine en hızlı şekilde iletebilmelerini sağlayacak bir sistemin hizmete sunulması, Vatandaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerin klasik bürokrasiye takılmadan ilgili devlet birimlerince en hızlı şekilde değerlendirilmesi, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içerisinde yapılması ve böylece merkezden denetiminin sağlanması kolaylaşmıştır (www.bimer.gov.tr, 05.09.2017).

4.2. Bimer'in Fonksiyonelliği

BİMER'İN fonksiyonelliğini, diğer bir ifade ile etkili olup olmadığını öncelikle yıllara göre BİMER'e yapılan başvurular üzerinden incelemekte fayda vardır(www.bimer.gov.tr).

Şekil.1. Yıllara Göre BİMER'e Yapılan Başvuru Sayıları



Kaynak: (www.bimer.gov.tr)

Yukarıdaki grafik incelendiğinde, BİMER'e yapılan başvuruların 2006 yılından 2016 yılına kadar bütün yıllarda

artış gösterdiği görülmektedir. Başvurular özellikle 2008 yılından sonra artışta hız kazanmıştır. En yüksek artış 1.729.952

başvuru sayısıyla 2016 yılında yaşanmıştır. Bu durum göstermektedir ki kurulduğu yıldan 2016 yılına kadar başvurular yaklaşık 15 kat artış göstermiştir. Böylelikle, kurumun tanınırlığının ve toplumda kuruma karşı bilinç oluştuğunun gün be gün arttığı ortaya çıkmaktadır.

Bir kuruma yapılan başvuru sayısının çok veya az olması kurumun etkililiğini tek başına belirlemeye yeterli olmamakla birlikte, kurumun toplumda tanınırlığını, tercih edilirliliğini ve çalışmada da sık sık dile getirdiğimiz gibi kurumun toplum nezdinde güvenilirliğini göstermeye yardımcı etken olduğu söylenebilir. Öte yandan, BİMER'e gelen şikayet, öneri ve ihbarların ne kadar doğru sınıflandırıldığı ve hatta doğru yanıtlandığı konusu da önemsenmeli ve bu alanda ayrıntılı çalışmalar yapılmalıdır (Mert, 2015). Zira, bazı kurumların BİMER şikayetlerini değerlendirme yetkilileri ile görüşüldüğünde, vatandaşın BİMER'i şikayet, ihbar ve önerisini ilgili kuruma ileteceği en kısa yol olarak gördüğü ve muhakkak şikayetinin dikkate alınacağına inandığı için ilk olarak BİMER'e başvuru yolunu tercih ettiği düşünülmektedir. Bu durumun, her ne kadar BİMER'in toplum nezdinde güvenilirliğini ve inanılrlılığını ve dolayısıyla hükümete ve devlete olan inancı ve güveni artırsa da, kurumun iş yükünü de orantısız bir şekilde arttırdığı düşünülmektedir. Bu artışın nedeninin, vatandaşın şikayetini veya sorusunu ilgili kuruma iletmek yerine direkt olarak BİMER'i tercih etmesi olduğu söylenebilir. (İlgili başvuru örnekleri için bkz. www.habertürk.com, 10.08.2017).

Bu tercihin iki sebebinin olabileceği düşünülmektedir. Birincisi, toplumda şikayet mercileri, şikayet yolları, kurumların görevleri ve yetki alanları konusunda bireylerin yeterince bilgi sahibi olmadığı; ikincisi ise toplumda bahsi geçen konular hakkında bilgi sahibi olursa ve sorunlar ilgili mercilere intikal ettirilse bile, dikkate alınması ve etkililik noktasında ilgili kurumlara yeterince güvenilmediğidir. Örneğin, kişi şikayet istek veya önerisini ilgili kuruma yapsa bile dikkate

alınmayacağını düşünmekte ve ilk yol olarak da BİMER'i tercih edebilmektedir. Bu yolu tercih etme nedenlerinden birinin de kişilerin bu konularda BİMER'e duydukları güven oldukları söylenebilir. Bunun yanında bireylerin bu tür konularda en kolay ve zahmetsiz yolu seçme eğilimi de dikkate alınmalıdır. Birey, ilgili mercii araştırmak ve oraya yazılı veya sözlü şekilde müracaat etmek yerine en basit yol olarak cep telefonundan direkt olarak BİMER'e ulaşabilmektedir. Tüm bu gerekçeler, kişileri doğrudan BİMER'e yönlendirebilmektedir. Böylelikle; kişilerin izlemesi gereken başvuru ve şikayet yolları, yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla takip edilmektedir. Örnek verecek olursak, bir kişinin fakültesi ile yaşadığı sorunun çözümü için izlemesi gereken idari başvuru yolları sırasıyla, ilgili fakülte dekanlığı, ilgili fakülte dekanlığının bağlı olduğu rektörlük ve Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)'dur. Kişinin sorununun çözümünde bu yolları takip etmesi gerekirken direkt olarak BİMER'e başvuru yapması başvurunun yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla ilgili fakülteye ulaşmasını sağlayacaktır. Diğer bir ifade ile kişinin ilgili fakülte ile yaşadığı sorunu direkt BİMER'e bildirmesi ile işleyiş BİMER'den YÖK'e ardından da YÖK'ten ilgili rektörlüğe ve son olarak da ilgili fakülteye ulaşması ile devam edecektir.

Bütün bu ihtimalleri test edebilmek için saha araştırmasına gerek duyulmaktadır. Çalışmanın bundan sonraki bölümünde saha araştırması ve sonuçları yer almaktadır.

5. ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu kısmında kamu kurumları ve BİMER ile ilgili toplumsal algı ve bunun devlet-vatandaş arasındaki güven unsuruna yansımaları test edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca güven sağlama konusunda örnek bir kurum olduğu düşünülen BİMER ve BİMER'in işleyişi ile ilgili toplumsal algı açığa çıkarılmaya çalışılacaktır.

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı öncelikle kamu güveninin sağlanmasında kurumların önemini ortaya çıkarmak ve genel olarak toplumun kamu kurumları ve devlet ile ilgili algılarını ölçmektir. Bu çerçevede Türkiye’de iyi bir örnek olduğu yaygın kanaatinden yola çıkarak BİMER’in konu kapsamında kamuoyu nezdindeki önemi ortaya koyulmaya çalışılacaktır.

5.2. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın saha incelemesi kısmında temel amaç, kurumların işleyişi ile ilgili memnuniyet ve güven düzeyi ile devlete duyulan güven arasındaki ilişki konusunda durum analizi yapmak, diğer bir deyişle mevcut durumu okumaya çalışmaktır. Bunun yanında kurumun iyi işleyişi ve güven sağlama konusunda BİMER’in iyi bir örnek teşkil ettiği varsayımından yola çıkarak, toplumun kurumlar karşısında güvensizlik ve memnuniyetsizliği ile BİMER’e yapılan müracaatlar arasında bir ilişkinin olduğu ileri sürülmüştür. Bu bağlamda çalışanın hipotezi şöyle belirlenmiştir:

H1: Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER’e duyulan güven ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.3. Araştırmanın Evreni, Örneklem ve Yöntemi

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket sorularını oluştururken Hatun Boztepe’nin çalışmasından faydalanılmıştır (Boztepe, 2013). Araştırmanın amacına yönelik olarak oluşturulan anket çalışmasında, evren büyüklüğünü Türkiye’de ikamet eden 18 yaş üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları oluşturmaktadır. Evren büyüklüğünün tamamına ulaşılmasında zaman sorunu ve mali sorunlar yaşanacağından, örneklem yolu seçilmiştir. Örneklem modellerinden ise, güdümlü örneklem modeli tercih edilmiştir. Güdümlü örneklemde araştırmacı, araştırmanın amaçları doğrultusunda evreni temsil eden bir örneklem yerine, güdümlü bir alt grubu, bir

başka ifadeyle evrenin bir kesimini seçer. Güdümlü örneklem tekniğinin kullanıldığı araştırmalarda evrenin tamamı değil, sadece bir kısmı hakkında, araştırma problemini en belirgin olarak yansıttığı düşünülen grup hakkında bilgi toplanır. Başka bir deyişle güdümlü örneklem, araştırma evreni içinde araştırma probleminin en tipik biçimde gözlenebileceği bir alt grubun örneklem olarak seçilmesidir (Sencer ve Sencer, 1978, 486). Örneklem, Kayseri il merkezinde ikamet eden 18 yaş üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarından oluşmaktadır. Araştırmada kamu güveni oluşturmada kurumların rolü ve önemini ortaya konulması ve BİMER’in bu konuda incelenmesi amaçlandığından örneklem, BİMER’i aktif olarak kullanan kişiler dahil edilmiştir.

Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada demografik özellikler dışındaki ifadelerde 5’li likert ölçek tipi kullanılmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Araştırmanın genel amacı çerçevesinde elde edilen verilerin istatistiki analizini yapmak için SPSS programından yararlanılmıştır. Öncelikle ölçeğin geçerlik ve güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach’s Alpha değeri 0,803 olarak bulunmuştur Cronbach’s Alpha değerinin $0.80 < a < 1.00$ aralığında olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunun göstergesidir. Araştırmanın analizinde öncelikle sayı ve yüzde sonuçları elde edilmiştir. Ardından ölçekte yer alan sorular çalışmada ileri sürülen “Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER’e duyulan güven ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezini test etmek amacıyla (Kamu kurumları ile ilgili olumsuz görüşler ve BİMER ile ilgili olumlu görüşler) şekline gruplandırılmış ve grupların genel ortalamaları alınmıştır. Daha sonra oluşturulan gruplar arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için korelasyon testi uygulanmıştır. Bu testin uygulanmasından önce ölçeğin normal dağılım gösterim göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla

normallik testi yapılmıştır. Zira, normallik testinin sonuçları çalışmada hangi tip korelasyon testini uygulamak gerektiği konusunda zorunlu yol gösterici bir testtir. Normallik testinin sonucunda ilişkinin normal dağılım göstermediği ortaya çıkmış ve normal dağılım göstermeyen durumlarda uygulanması gereken “Nonparametrik” testlerden Spearman Korelasyon testinin uygulanmasına karar verilmiştir. Testin sonuçları araştırmanın bulgu ve sonuç kısmında yer almaktadır.

5.4. Araştırmanın Bulgu ve Sonuçları

Bu bölümde ankete katılan kişilerin sorulara verdikleri cevaplar ve ifadelere katılım düzeylerinin yüzde ve sayı sonuçları incelenmiştir. Çalışmanın makale formatına uygun sayfa sayısında olması gerektiğinden bazı ifadelerin sayı ve yüzde sonuçları tabloda gösterilmeyip paragraf şeklinde yorumlanmıştır. belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır. Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik

olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır.

Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır. Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır.

5.4.1. Katılımcıların Soru ve İfadeler ile İlgili Görüşlerinin Yüzde ve Sayı Analizi

Tablo 1: Katılımcıların Cinsiyet Tablosu

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	33	32,7
Erkek	68	67,3
Toplam	101	100,0

Tablo1’de de görüleceği üzere çalışmaya toplam 101 kişi dahil edilmiştir. Ankette kamu kurumları ve BİMER ile ilgili algı ölçümüne yönelik sorular yer aldığından

BİMER kullanan vatandaşlar çalışmaya dahil edilmiştir. Dolayısıyla katılımcı sayısı istenilen düzeyde olmamıştır. Toplam 101 katılımcının 33’ü kadın, 68’i erkektir.

Tablo 2: Katılımcıların Yaş Tablosu

Yaş	Sayı	Yüzde(%)
18-25	42	41,6
25-35	29	28,7
35-45	20	19,8
45-60	10	9,9
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloya göre katılımcıların yaş aralığına baktığımızda çoğunluğun (42) 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 25-30 yaş aralığında 29 kişi, 35-45 yaş

aralığında 20 ve 45-60 yaş aralığında 10 kişi çalışmaya katılmıştır.

Tablo 3: Katılımcıların Medeni Durum Tablosu

Medeni Durum	Sayı	Yüzde(%)
Evli	45	44,6
Bekar	56	55,4
Toplam	101	100,0

Tablo sonuçlarına göre katılımcıların %55,4'ü bekar ve geri kalanı da evli olarak görülmektedir.

Tablo 4: Katılımcıların Mezuniyet Durum Tablosu

Mezuniyet	Sayı	Yüzde(%)
Lise	20	19,8
Üniversite	62	61,4
Lisansüstü	19	18,8
Toplam	101	100,0

Çalışmada demografik özelliklerin son sorusunu oluşturan mezuniyet durumu sonuçlarına göre, katılımcılar ağırlıklı olarak (%61,4) üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Katılımcıların %19,8'i lise mezunu ve %18,8'i ise lisansüstü eğitim düzeyinde görülmektedir.

Tablo 5: Katılımcıların “Kamu kurumlarının genel işleyişi, devlet-vatandaş ilişkisinin bir yansımasıdır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	4	4,0
Katılmıyorum	8	7,9
Fikrim yok	5	5,0
Katılıyorum	71	70,3
Kesinlikle katılıyorum	13	12,9

Katılımcıların ankette yer alan “Kamu kurumlarının genel işleyişi, devlet-vatandaş ilişkisinin bir yansımasıdır” ifadesine katılım düzeylerini incelediğimizde, büyük çoğunluğun (%71) bu ifadeye “katılıyorum” seçeneğini işaretlediğini görüyoruz. Katılımcıların yaklaşık %12'si bu soruya “fikrim yok, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum” cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 6: Katılımcıların “Benim için devlet yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	67	66,3
Katılmıyorum	26	25,7
Fikrim yok	1	1,0
Katılıyorum	4	4,0
Kesinlikle katılıyorum	3	3,0
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloyu incelediğimizde katılımcıların büyük çoğunluğunun (%93) “Benim için devlet yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesine “katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum” seçeneğini işaretlediğini görüyoruz.

Tablo 7: Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında herhangi bir menfaat ihlali yaşadığımda, hangi haklara sahip olduğumu ve şikayet mercilerini bilsem bile bunun çözülemeyeceğini düşündüğüm için hakkımı aramıyorum.” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	42	41,6
Katılmıyorum	45	44,6
Fikrim yok	2	2,0
Katılıyorum	10	9,9
Kesinlikle katılıyorum	2	2,0
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında herhangi bir menfaat ihlali yaşadığımda, hangi haklara sahip olduğumu ve şikayet mercilerini bilsem bile bunun çözülemeyeceğini düşündüğüm için hakkımı aramıyorum” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda yaklaşık %12 kişinin bu ifade ile ilgili katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlediğini görüyoruz.

Tablo 8: Katılımcıların “Kamu kurumlarının karar ve politikaları vatandaşların beklenti, istek ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	28	27,7
Katılmıyorum	50	49,5
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	17	16,0
Kesinlikle katılıyorum	2	2,8
Toplam	101	100,0

“Kamu kurumlarının karar ve politikaları vatandaşların beklenti, istek ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilmektedir” ifadesi ile ilgili katılım düzeylerini incelediğimizde büyük çoğunluğun (78kişi) bu ifadeye katılmadığı görülmektedir. Bu ifade ile 6. Tabloda sonuçları görülen “Benim için devlet

yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesi karşılaştırıldığında sonuçların devlete ve kurumlara güven noktasında paralellik arz ettiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 9: Katılımcıların “Kamu kurumları karar ve uygulamalarının gerekçelerini vatandaşlara yeterince anlatmaktadır” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	45	44,6
Katılmıyorum	46	45,5
Fikrim yok	6	5,9
Katılıyorum	2	2,0
Kesinlikle katılıyorum	2	2,0
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumları karar ve uygulamalarının gerekçelerini vatandaşlara yeterince anlatmaktadır” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda büyük

çoğunluğun bu ifade ile ilgili olumsuz görüş bildirdiği görülmektedir (kesinlikle katılmıyorum (%44,6), katılmıyorum (%45,5)).

Tablo 10: Katılımcıların “Kamu kurumlarında toplum çıkarından daha çok kişisel çıkarlar gözetilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	14	13,9
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	71	70,3
Kesinlikle katılıyorum	11	10,9
Toplam	101	100,0

Tabloyu incelediğimizde, katılımcıların (%70,3) “katılıyorum” seçeneği etrafında “Kamu kurumlarında toplum çıkarından toplandı. Katılımcıların %13,9’u bu ifadeye “katılmıyorum” cevabını vermiştir. daha çok kişisel çıkarlar gözetilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri ağırlıklı olarak

Tablo 11: Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında hangi haklara sahip olduğumu bilmiyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	30	29,7
Katılmıyorum	61	60,4
Fikrim yok	3	3,0
Katılıyorum	7	6,9
Kesinlikle katılıyorum	0	0,0
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloyu incelediğimizde “Kamu kurumları karşısında hangi haklara sahip olduğumu bilmiyorum” ifadesine büyük çoğunluğun kesinlikle katılmıyorum (%29,7) ve katılmıyorum (%60,4) cevabını verdiği görülmektedir.

Tablodan çıkan bu sonuç, çalışmanın önceki bölümlerinde ileri sürülen kişilerin

herhangi bir sorun yaşadıklarında veya herhangi istek ve bilgi edinme durumlarında direkt olarak BİMER’e başvuru yapmalarının nedenlerinden biri kişilerin izleyecekleri yollar ve başvuru mercileri hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları argümanı ile çelişmektedir.

Tablo 12: Katılımcıların “Kamu çalışanlarının liyakat ilkesi gözetilerek işe alındıklarını düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	6	6,0
Katılmıyorum	6	6,9
Fikrim yok	6	6,0
Katılıyorum	13	13,0
Kesinlikle katılıyorum	69	69,0
Toplam	100	100,0

Toplumun kurumlara olan güvenini ölçmeye yönelik oluşturulan ifadeye katılım düzeyini gösteren Tablo12’ye göre katılımcıların %69,0’ı bu ifadeye

“kesinlikle katılıyorum” cevabını vermiştir. Katılımcıların sadece yaklaşık %13’ü bu ifadeye katılmadığını ve kesinlikle katılmadığını belirten cevaplar vermiştir.

Tablo 13: Katılımcıların “Kamu çalışanları devletin görevlileri olmaktan ziyade partizanca hareket etmekte ve bu da adaletsizliğe yol açmaktadır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	2	2,0
Katılmıyorum	10	9,9
Fikrim yok	10	9,9
Katılıyorum	68	67,3
Kesinlikle katılıyorum	11	10,9
Total	101	100,0

Katılımcıların “Kamu çalışanları devletin görevlileri olmaktan ziyade partizanca hareket etmekte ve bu da adaletsizliğe yol açmaktadır” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda 79 kişinin bu konuda katılıyorum ve katılmıyorum cevaplarını verdikleri görülmektedir.

Tablo 14: Katılımcıların “Kamu kurumları ve kaynakları siyasi gücü elinde bulunduranlar ve onların çevresi tarafından kullanılmakta, geri kalanlar bu kaynak ve hizmetten faydalanamamaktadır” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	13	12,9
Fikrim yok	15	14,9
Katılıyorum	62	61,4
Kesinlikle katılıyorum	10	9,9
Toplam	101	100,0

Tablo 14’ün sonuçlarına göre katılımcıların yarısından fazlası bu konuda olumsuz görüş bildirmişlerdir. Ölçekte yer alan kamu kurumları ile alakalı olumsuz ifadeler katılımcıların çoğu katıldıklarını veya kesinlikle katıldıklarını belirten ifadeler kullanmışlardır.

Tablo15: Katılımcıların “Kamu kurumlarında kaynaklar israf edilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	4	4,0
Fikrim yok	12	11,9
Katılıyorum	73	72,3
Kesinlikle katılıyorum	12	11,9
Toplam	101	100,0

Tablo 15’te yer alan bilgilere göre katılımcılar, “Kamu kurumlarında kaynaklar israf edilmektedir” ifadesine yaklaşık %85 oranda katıldıklarını belirten seçenekleri kullanmışlardır.

Tablo16: Katılımcıların “Kamu kurumları hantal işlemekte ve işlerimi geciktirmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	4	4,0
Fikrim yok	6	5,9
Katılıyorum	26	25,7
Kesinlikle katılıyorum	65	64,4
Toplam	101	100,0

Kamu kurumlarının hantal işlemesi ve işleri geciktirmesini içeren ifade ile ilgili katılım düzeylerini incelediğimizde, katılımcıların neredeyse tamamı (%89,11) bu ifadeyi desteklemiştir.

Tablo 17: Katılımcıların “Kamu kurumlarının etkili, ekonomik ve verimli olduğunu düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	5	5,0
Fikrim yok	5	5,0
Katılıyorum	30	29,7
Kesinlikle katılıyorum	61	60,4
Toplam	101	100,0

Kamu kurumları ile ilgili olumsuz bir ifade olan “Kamu kurumlarının etkili, ekonomik ve verimli olduğunu düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyi incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun (89,11)

bu ifadeyi destekleyici yönde görüş belirttiği ortaya çıkmaktadır. Bu sonuç, ölçekte yer alan kamu kurumları ile ilgili olumsuz ifadelere katılım düzeyine paralel bir durum ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 18: Katılımcıların “Bir vatandaş olarak kamu kurumlarının karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde söz hakkım olmadığını düşünüyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	3	4,0
Katılmıyorum	5	7,9
Fikrim yok	7	5,0
Katılıyorum	24	70,3
Kesinlikle katılıyorum	61	12,9
Toplam	101	100,0

Tablo 18 incelendiğinde “Bir vatandaş olarak kamu kurumlarının karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde söz hakkım olmadığını düşünüyorum” ifadesine

katılımcıların çoğunluğunun (85 kişi) katıldığı ve kesinlikle katıldığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo19: Katılımcıların “Kamu kurumları ve çalışanları ile iletişim sorunu yaşıyorum” ifadesine katılım düzeyler

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	11	11,0
Fikrim yok	3	3,0
Katılıyorum	64	64,0
Kesinlikle katılıyorum	21	21,0
Toplam	101	100,0

Tablo19’den görüldüğü gibi 101 katılımcıdan 85’i kamu kurumları ve çalışanları ile iletişim sorunu yaşadığını belirten seçenekleri işaretlemişlerdir.

Tablo 20: Katılımcıların “Kamu kurumları tarafından alınan karar ve gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin bilgilere vatandaşlar kolaylıkla ulaşamamaktadır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	13	13,0
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	49	49,0
Kesinlikle katılıyorum	33	33,0
Toplam	101	100,0

Tablo 20’ye bakıldığında katılımcıların yine büyük çoğunluğu (%82) “Kamu kurumları tarafından alınan karar ve gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin bilgilere vatandaşlar kolaylıkla ulaşamamaktadır” ifadesine katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyerek görüş bildirmişlerdir.

Tablo 21: Katılımcıların “Kamu kurumlarında vatandaşa sunulan bilgiler herkesin anlayabileceği kadar basit değil” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	2	4,0
Katılmıyorum	6	7,9
Fikrim yok	6	5,0
Katılıyorum	57	70,3
Kesinlikle katılıyorum	29	12,9
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumlarında vatandaşa sunulan bilgiler herkesin anlayabileceği kadar basit değil” ifadesine katılım düzeyleri incelendiğinde yine büyük çoğunluğun (%82,12) bu ifadeyi destekleyici yönde görüş belirttiği ortaya çıkmaktadır.

Aşağıda araştırmaya katılan kişilerin ölçekte yer alan kamu kurumları ve işleyişleri ile ilgili beklentilerini ortaya çıkaran ifadelerin bazıları ile ilgili katılım düzeyleri verilmiştir.

Katılımcıların “Kamu kurumları gerçekleştirdikleri eylemlerin doğruluğunu ortaya koyarlarsa kamu kurumlarına ve devlete duyduğum güven artar” ifadesine katılım düzeyleri: Katılıyorum (%18), kesinlikle katılıyorum (%80), fikrim yok (%0), katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum (%1,0) olarak belirlenmiştir.

Katılımcıların “Kamu kurumlarının aldıkları karar ve gerçekleştirdikleri

faaliyetlerle ilgili kendilerini denetlemeye ve araştırmaya açık tutmaları kamu kurumlarına duyduğum güveni artırır” ifadesine katılım düzeyleri ağırlıklı olarak (94kişi) katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri etrafında toplanmıştır.

Katılımcıların “Kamu kurumlarının, aldıkları kararların ve uygulamalarının kamu yararına hizmet ettiğini vatandaşlara anlatması halinde kamu kurumlarına ve devlete duyduğum güven artar” ifadesine katılım düzeyleri incelendiğinde; büyük çoğunluğun bu ifadeye katıldıklarını ve kesinlikle katıldıklarını belirten ifadeler kullandıkları görülmektedir.

Aşağıda yer alan Tabo22’de katılımcıların BİMER ile ilgili ifadelerle katılım düzeyleri yüzde ve sayı olarak toplu bir şekilde verilmiştir

Tablo 22: Katılımcıların BİMER ile İlgili İfadelere Katılım Düzeyleri

İfadeler	1 Sayı %	2 Sayı %	3 Sayı %	4 Sayı %	5 Sayı %
Kurum ve kuruluşlarla ilgili herhangi bir sorunum olduğunda şikayet konusunda ilgili mercii araştırmak ve şikayetimi oraya yapmak yerine ilk olarak BİMER'e başvuru yaparım	5 5,0	9 9,0	1 1,0	40 40,0	45 45,0
İlk olarak BİMER'i tercih etmemin nedeni ilgili kuruma yapacağım başvurumun dikkate alınmayacağını düşünmem ve bu konuda BİMER kanalıyla daha etkili ve hızlı çözüm olacağına inanmamdır	3 3,0	4 4,0	3 3,0	31 31,0	59 59,0
İlk olarak BİMER'i tercih etmemin nedeni, ilgili şikayet ve çözüm mekanizması konusunda bilgi sahibi olmamam ve kolay yol olarak BİMER'i görmemdir	27 27,0	43 43,0	1 1,0	23 23,0	6 6,0
BİMER'in adaletli bir kurum olduğunu düşünüyorum	5 5,0	4 4,0	7 7,0	26 26,0	57 57,0
BİMER'i kullanarak birçok sorunuma daha hızlı ve kolay çözüm sunuldu	6 6,0	9 9,0	4 4,0	26 26,0	55 55,0
BİMER'in kamu yönetiminde şeffaflığı sağladığını düşünüyorum	4 4,0	10 10,0	7 7,0	18 18,0	61 61,0
BİMER'in kamu yönetiminde hesap verilebilirliği sağladığını düşünüyorum	3 3,0	13 13,0	4 4,0	19 19,0	61 61,0
BİMER, yönetime katılımı sağlayan etkili bir araçtır	4 4,0	8 8,0	4 4,0	22 22,0	62 62,0
BİMER, kamu yönetiminin denetlenmesinde etkili bir araçtır	2 2,0	5 5,0	5 5,0	26 26,0	62 62,0
BİMER'in kullanımını vatandaşlara öneririm	2 2,0	4 4,0	3 3,0	23 23,0	68 68,0
BİMER devlete güven duymamı sağlıyor	4 4,0	9 9,1	8 8,1	17 17,2	61 61,6
BİMER'e yaptığım başvuru dikkate alınmadı	69 69,0	19 19,0	1 1,0	6 6,0	5 5,0
BİMER yaptığım başvuruya çözüm üretmedi	30 30,3	47 47,5	2 2,0	11 11,1	9 9,1
BİMER devlete olan güvenimi zedeledi	64 64,0	22 22,0	7 7,0	2 2,0	5 5,0
BİMER, başvuruma çok geç cevap verdi ve sorunuma etkili çözüm üretmedi	58 58,0	26 26,0	3 3,0	6 6,0	7 7,0
BİMER'in sorunların çözümünde etkili bir kurum olduğunu düşünmüyorum	63 63,0	16 16,0	5 5,0	9 9,0	7 7,0

Yukarıda BİMER ile ilgili olumlu ve olumsuz ifadelerin yer aldığı tablo incelendiğinde, katılımcıların BİMER ile ilgili olumlu ifadelere yüksek oranda katıldıkları ve kesinlikle katıldıklarını ifade eden seçenekleri işaretledikleri ortaya çıkmaktadır. Bu durum, çalışmanın en başında belirtilen kamu güveni oluşturmada BİMER'in iyi bir örnek teşkil ettiği argümanını destekler niteliktedir. Özellikle "BİMER devlete güven duymamı sağlıyor" ifadesine katılım düzeyi incelendiğinde yaklaşık %78 oranında katılımcının bu ifade ile ilgili olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Bu sonuç da yine çalışmanın temel argümanını oluşturan ve çalışmada sık sık tekrar edilen "kurumun işleyişi devlet-toplum arasındaki güven olgusunu

yüksek oranda etkiler" ifadesini desteklemektedir. Kuşkusuz BİMER'in kullanıcılarına hızlı bir şekilde cevap vermesi, her zaman etkili çözüm üretmesi bile kişiyi muhatap alması ve geri dönüş sağlaması kişilerin ve toplumun devlete olan güvenini olumlu yönde etkilemektedir. Tabloyu incelediğimizde, "BİMER, yaptığım başvuruya çözüm üretmedi" ifadesine katılımcıların %70 civarı ortalama ile "katılmıyorum" veya "hiç katılmıyorum" seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir. Buna benzer şekilde BİMER ile ilgili olumlu görüşlere katılım düzeyinin %50'den daha fazla ve olumsuz görüşlere ise katılım düzeyinin hemen hemen aynı oranlarda olduğu görülmektedir.

Tablo 23: Spearman Korelasyon Testinin Sonuçları

		Kamu Kurumlarına Duyulan Güvensizlik ve Memnuniyetsizlik	BİMER'e Duyulan Güven ve Memnuniyet
Spearman's rho	Kamu Kurumlarına Duyulan Güvensizlik ve Memnuniyetsizlik Ort.	Correlation Coeffici ent Sig (2tailed) N	1,000 100
	BİMER'e Duyulan Güven ve Memnuniyet Ort.	Correlation Coeffici ent Sig (2tailed) N	0,376 ,000 100
	Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır		

Spearman Korelasyon testinde anlamlılık düzeyi (p: 0,05) 0,05 olarak kabul edilmiştir. Korelasyon katsayısı negatif ise iki değişken arasında ters ilişki vardır demektir. Diğer bir ifade ile değişkenlerden biri artarken diğeri azalmaktadır. Korelasyon katsayısı pozitif ise değişkenlerden biri artarken diğeri de artmaktadır yorumu yapılır.

Korelasyon katsayısı küçük r harfi ile gösterilir ve r değeri -1 ile +1 arasında değerler alır. Eğer r değeri -1'e yakın değerler alıyor ise değişkenler arasında negatif yönde, +1'e yakın değerler alıyor ise pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenir. Eğer r değeri sıfıra yakın değerler alıyor ise iki değişken arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılır.

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü gibi r değeri 0,376 olarak ortaya çıkmıştır. Bu şu anlama gelmektedir; Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER'e olan güven ve memnuniyet arasında zayıf fakat anlamlı bir ilişki vardır. Bu anlamda çalışmada oluşturulan hipotezin doğrulandığı söylenebilir. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde üzerinde durulduğu gibi kişilerin kurumlar ile yaşadıkları sorun veya buna benzer herhangi bir konuda ilk olarak kurumla iletişime geçmek yerine BİMER'i tercih etmesinin, BİMER'e duyulan güven ve kurumlara güvensizlik ekseninde açıklanabileceği görülmektedir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Devlet ile vatandaş arasında sağlıklı bir ilişkinin kurulabilmesi için “güven” en önemli unsurlardan birisidir. Devletin vatandaşa, vatandaşın da devlete ne kadar güven duyduğu ve güven duyması için gerekli faktörlerin neler olduğu, genellikle kamu yönetiminin işleyişi ile açıklanmaktadır (Doğan, 2015).

Toplumun kamu yönetimine güvenini belirleyen tek bir ölçüt olduğu söylenemez. Kamu yönetimine güven duyulmasında; kamu kurumlarının yapısı, işlevleri ve işleyişinin yanı sıra kamu hizmetlerinin halkın beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu son derece önemlidir. Kamu kurumlarının bir yandan kamu yararını gözeterek hizmet sunması, toplumun kamu yönetimine güven duymasının esasını oluşturmaktadır (Yıldırım, 2010: 2).

Çalışmada bu teori üzerinden yola çıkılmış ve teörinin desteklenmesi için saha araştırması yoluna gidilmiştir. Saha araştırmasında anket yöntemi ile belirli bir örneklem düzeyinde bireylerin kamu kurumlarının işleyişi ve bu durumun devlet-toplum ilişkisine yansımaları konusundaki algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun yanında çalışmada BİMER'in etkili, hızlı ve disiplinli işleyişi sayesinde örnek bir kurum olduğu ileri sürülmüş ve test edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada öncelikle gerçekleştirilen yüzde sayı analizinin sonuçlarına göre BİMER'in işleyişi ile ilgili olumlu ifadelerle katılım düzeyi oldukça yüksek çıkmıştır. BİMER'e yapılan yıllara göre başvuru sayıları da göz önünde

bulundurulduğunda bireylerin sorun çözme mekanizması olarak yaygın düzeyde ilk etapta BİMER'i tercih ettikleri kanaati oluşmuştur.

Bu tercihin iki sebebinin olabileceği düşünülmektedir. Birincisi, toplumda şikayet mercileri, şikayet yolları, kurumların görevleri ve yetki alanları konusunda bireylerin yeterince bilgi sahibi olmadığı; ikincisi ise toplumda bahsi geçen konular hakkında bilgi sahibi olursa ve sorunlar ilgili mercilere intikal ettirilse bile, dikkate alınması ve etkililik noktasında ilgili kurumlara yeterince güvenilmediği üzerinde durulmuştur. Örneğin, kişi şikayet istek veya önerisini ilgili kuruma yapsa bile dikkate alınmayacağını düşünmekte ve ilk yol olarak BİMER'i tercih etmiş olabilmektedir. Bu tercihte, kişilerin bu konularda BİMER'e duydukları güven de etkili olabilmektedir. BİMER'in yaygın kullanımı ve siyasi iktidara, devlete ve kurumlara karşı en zıt tarafların bile BİMER'in etkililiği ve objektifliği konusunda olumlu düşünceleri, BİMER'in, devlet-toplum arasında güveni sağlayıcı bir araç olduğu düşüncesini ortaya çıkarmaktadır. Buna ek olarak, kurumun her başvuruya etkili çözüm üretemese bile bireyleri muhatap alarak muhakkak dönüş sağlaması bile kurumun toplum nezdinde güvenilir kılmaya yettiğini düşündürmektedir.

Bunun yanında BİMER'in diğer kamu kurum ve kuruluşlarına nispeten etkili ve hızlı işleyişi ile kişilerin sorun çözme noktasında ilk uğrak yeri haline gelmesi, bazı durumlarda negatif etkiler doğurabilmektedir. Bunlardan biri, bireylerin bu tür konularda en kolay ve zahmetsiz yolu seçme eğilimidir. Birey, ilgili mercii araştırmak ve oraya yazılı veya sözlü müracaat etmek yerine en basit yol olarak BİMER'e ulaşabilmektedir. Böylelikle; kişilerin izlemesi gereken başvuru ve şikayet yolları yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla takip edilmektedir. Böyle durumlarda kişinin en kolay yolu seçme eğilimi kadar kurumların kişilerin istek, şikayet ve önerileri

karşısındaki eğilimlerini de sorgulama gereği ortaya çıkmaktadır.

Öte yandan, BİMER'in sözü edilen mevzularda yaygın bir şekilde ilk başvuru yeri olarak görülmesi, kurumun iş yükünü artırmakta ve özellikle asılsız şikayet ve ihbar durumlarında kuruma olan güveni zedeleyebilmektedir. Zira BİMER, yapılan müracaatlara somut delil aramadan, muhakkak dönüş sağlamak ve gereken işlem konusunda ilgili kurumu haberdar etmektedir. Kurum ve kuruluşların BİMER kanalı ile gelen ihbar ve şikayetleri dikkate alma zorunluluğu, ihbar ve şikayet somut delillerden uzak ve haksız olsa bile ilgili kurum ve kuruluşları bu konuda işlem yapmaya sevk etmektedir. Dolayısıyla birçok kişi böyle durumlardan olumsuz etkilenen bilmekte ve asılsız isnatlara maruz kalabilmektedir. Bu durumda, şikayet ve ihbar başvurularının somut verilere dayandırılmasının zorunlu ön şart olarak belirlenmesi yerinde olacaktır. Kurumun, bu ve benzeri uygulamalar konusunda sistemsiz olarak revizyona gitmesi, hem kurumun güvenilirliğini artıracak, hem de iş yükünü azaltacaktır.

Çalışmada daha önce de belirtildiği gibi, bireylerin herhangi bir sorun yaşadıklarında ilk olarak BİMER'i tercih etmelerinin bir nedeni de ilgili şikayet mekanizmaları ve yolları konusunda yeterince bilgi sahibi olmadıkları düşüncesi idi. İdari başvurular konusunda kişilerin ilgili idari makamları ve başvuru usulünü yeterince bilmedikleri sorunu çerçevesinde bu konuda idari makamların ve BİMER'in internet sayfaları üzerinden kişilerin rahatça görüp ulaşabilecekleri bilgilendirmeler yapılabilir.

BİMER'e duyulan güven büyük ölçüde bütün başvurulara ve hızlı bir şekilde cevap verilmesinden kaynaklanmaktadır. Oysa ilgili makamlar kendilerine yapılan başvurular karşısında çoğu zaman sessiz kalarak başvurulara cevap vermeme yolunu tercih etmektedirler. Bu durumun bütün kamu kurum ve kuruluşları nezdinde ciddi bir revizyona gidilerek düzeltilmesi ve başvurulara belirli süreler içinde açık cevap verme zorunluluğunun getirilmesi BİMER

örneğinde olduğu gibi bütün kamu kurum ve kuruluşlarına da güveni beraberinde getirecektir diye düşünüyoruz.

KAYNAKÇA

1. AGHION, P., ALGAN, Y., CAHUC, P. Ve SHLEIFER, A., “Regulation and Distrust”, https://scholar.harvard.edu/files/shleifer/files/regulation_trust_qje.pdf, (11.08.2017).
2. AYTAÇ, Ö., (2005). “Modern Bürokratik Kurumlar ve Baskı Düzenleri”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(1): 249-278.
3. AKGÜN, B., (2001). “Türkiye’de Siyasal Güven: Nedenleri ve Sonuçları”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56(4).
4. BİLGİÇ, V., (2003). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, (Ed. Balcı vd.), Ankara: Seçkin Yayınevi.
5. BOZTEPE, H., (2013). “Halkla İlişkiler Perspektifinden Güven Kavramı: Katılımcılık, Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik İlkelerinin Kamu Kurumlarına Yönelik Güvenin Oluşmasındaki Rolü”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 2(45): 53-74.
6. CAN, A., (2015). “Türkiye’de Toplumsal ve Kamusal Güvenin İnşası”, The Journal of Academic Social Science Studies, 3(34): 261-273,
7. DOĞAN, Ş., (2015). “Kamu Yönetiminde Güven Olgusu”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.
8. EASTON, D., (1965). “A Systems Analysis of Political Life”, <https://www.questia.com/library/89785767/a-systems-analysis-of-political-life>.
9. EMRE, C., HAZAMA, Y. Ve MUTLU, S. (2003). “Cultural Values, Morality and Public Administration in Turkey”, Yönetim Bilimi Yazıları, C. Emre (Ed.), Ankara: İmaj, ss. 433-454.
10. EŞKİ, H., (2010). “Türkiye’de Kamu Kurumlarına Duyulan Güven: Mikro Performans Yaklaşımı Çerçevesinde Bir Analiz”. V. Kamu Yönetimi Sempozyumu, 2010, Konya, 177-186.
11. FUKUYAMA, F. (2005). Güven: Sosyal erdemler ve refahın yaratılması, (A. Buğdaycı, Çev.), İstanbul: İş Bankası Yayınları.
12. GÜR, N., (2017). “Güven, Bürokrasi ve Refah Devleti”, İnsan ve Toplum Dergisi, 7(1).
13. MERT, Y.L., 2015, “Türkiye’de Kamu Sektörünün Halkla İlişkiler Bölümlerinde Çalışma İlişkileri”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara.
14. ÖRSELLİ, E., ve SİPAHİ, E., (2016). “Türkiye’de Vatandaşların Kamu Kurumlarına Güveni”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(45), Issn: 1307-9581.
15. PUTNAM, R., (1993). “Making democracy work: Civic traditions in modern Italy”, Princeton University Press.
16. SABEL, C.F., (1993). “Studied trust: Building new forms of cooperation in a volatile economy”, Human Relations, 46(9), 1133-1170.
17. SENCER, M. Ve SENCER, Y., (1978). “Toplumsal araştırmalarda Yöntembilim”, TODAİE, Ankara.
18. TÜSİAD, 2002, Kamu Reformu Araştırması, İstanbul.
19. YILDIRIM, M., (2010). “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet

- Açısından Bir İnceleme”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(1):1-19.
20. <http://www2.diyaret.gov.tr/RehberlikVeTeflisBaskanligi/SiteAssets/0120B0MERC4B0MER20METC4B0N.pdf>, (03.08.2017).
21. <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, (05.08.2017).
22. <http://www.haberturk.com/yasam/haber/103778-bimere-ulasan-ilginc-talepler>, (10.08.2017).
23. <http://www.hurriyet.com.tr/turkiye-kotu-yonetiliyor-kimse-devlete-guvenmiyor-115479>, (10.08.2017).
24. <http://politikaakademisi.org/2016/02/16/siyasal-guven-ve-siyasal-guensizlik/>, (10.09.2017).”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(2): 427-439.