



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Maliye Anabilim Dalı

**TÜRKİYE’DE ADALET HİZMETLERİ TALEBİNİN  
BELİRLEYİCİLERİ: YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ İLE BİR  
UYGULAMA 2004-2012**

Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

Doktora Tezi

Ankara, 2017



TÜRKİYE'DE ADALET HİZMETLERİ TALEBİNİN BELİRLEYİCİLERİ:  
YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ İLE BİR UYGULAMA 2004-2012

Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

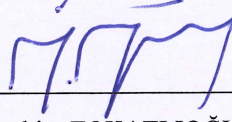
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Maliye Anabilim Dalı

Doktora Tezi

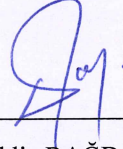
Ankara, 2017

## KABUL VE ONAY

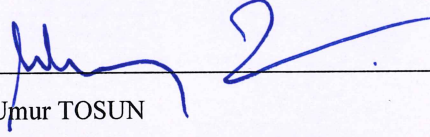
Sevilay Ece Gümüş Özuyar tarafından hazırlanan “Türkiye’de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam Memnuniyeti Yöntemi İle Bir Uygulama 2004-2012” başlıklı bu çalışma, 30/10/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



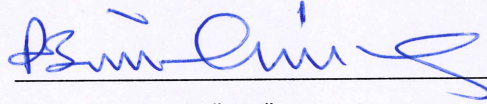
Prof. Dr. İbrahim TOKATLIOĞLU (Başkan)



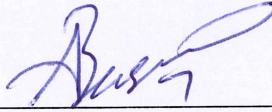
Prof. Dr. Necmiddin BAĞDADIÖĞLU (Danışman)



Doç. Dr. M.Umur TOSUN



Doç. Dr. Duran BÜLBÜL



Doç. Dr. A. Alparslan BAŞARAN

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Enstitü Müdürü

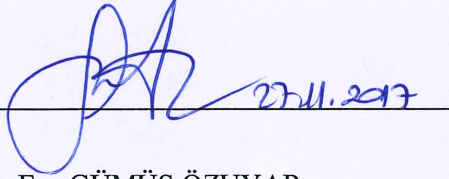
Prof. Dr. Musa Yazar SAĞLAM



## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

 27.11.2017

Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

**o Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.**

(Bu seçenikle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etmeniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

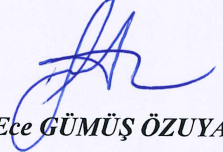
Tezimin/Raporumun 30/10/2020 tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

Tezimin/Raporumun.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.

Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi

27/11/2017



Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Prof. Dr. Necmiddin BAĞDADIÖĞLU, danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığımı beyan ederim.

*Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR*



## TEŞEKKÜR

Tezimin sağlıklı bir biçimde işlenmesini sağlayan ve olumlu düşünceleri ile beni motive eden değerli tez danışmanım Prof. Dr. Necmiddin BAĞDADIÖĞLU'na çok teşekkür ederim.

Tez konumu belirlememde bana yardım eden, karşılaştığım güçlüklerde görüş ve önerilerini esirgemeyen ve tezimin son haline gelmesinde büyük emeği olan değerli hocam Doç. Dr. Alparslan A. BAŞARAN'a çok teşekkür ederim.

Tezimin her aşamasında beni destekleyerek daima başarabileceğim konusunda beni yüreklendiren ve tezimle ilgili kıymetli görüş ve katkılarını esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Duran BÜLBÜL'e çok teşekkür ederim.

Tezimin ilerleyişinin nasıl olması gerektiğine ilişkin değerli fikirler veren, doktora sürecimin her aşamasındaki serzenişlerimi dinleyen ve daima öngöremediğim bir çıkış yolu sunan kıymetli hocam Doç. Dr. M. Umur TOSUN'a çok teşekkür ederim.

Tezin iktisadi alanda yer aldığı yeri ve sınırları belirlemeye yardımcı olan, tezime juri başkanı olarak oldukça önemli katkılar yapan değerli hocam Prof. Dr. İbrahim TOKATLIOĞLU'na çok teşekkür ederim.

Hacettepe Üniversitesi'nde çalışmaya başladığım andan itibaren her türlü sorun ve sıkıntıda yanımda olan ve desteklerini asla esirgemeyen kıymetli hocalarım Doç. Dr. Pelin VAROL İYİDOĞAN ve Doç. Dr. Serkan ERKAM'a çok teşekkür ederim.

Tez sürecimde hiçbir yükümlülükleri olmadığı halde üzerimdeki sorumlulukları alarak bana desteklerini esirgemeyen ve her türlü serzenişim ile yardım ihtiyacımda yanımda ola sevgili dost ve meslektaşlarım Arş. Gör. Sibel ÖZCAN'a, Arş. Gör. Bahadır Sazak DOĞAN'a ve Arş. Gör. Tugay GÜNEL'e çok teşekkür ederim.

Bana her zaman inanan, tüm eğitim hayatım boyunca benimle beraber oturup ders bile çalışarak destek olan sevgili annem Şengül GÜMÜŞ'e ve babam Salim GÜMÜŞ'e ömrümün her saniyesi için teşekkür ederim.

Mesai dışı çalışmalarım da bile bana sabır gösteren, beni her zaman dinleyen ve tezi bitirmemde büyük destek olan sevgili eşim Dr. Doğuş ÖZUYAR'a teşekkür ederim.

Tezimin başladığı andan bitirdiğim ana kadar gerek bilgisayar sisteminin, gerekse tezin okunarak hatalarının düzeltilmesinde bana desteğini hiç esirgemeyen sevgili abim Gökhan SÜT'e çok teşekkür ederim.

Nerdeyse tüm eğitim hayatım boyunca benim ders çalışmalarımı ve tez yazmamı sabırla bekleyen sevgili kardeşim Gökçe YÖRÜKOĞLU'na da teşekkür ederim.

## ÖZET

GÜMÜŞ ÖZUYAR, Sevilay Ece. *Türkiye’de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Bir Uygulama 2004-2012*, Doktora Tezi, Ankara, 2017.

Bu çalışmanın amacı, yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak Türkiye’de yaşayan bireylerin bir tam kamusal mal olan adalete ilişkin tercih ve taleplerini etkileyebilecek sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikler ile beklenti gibi kişisel duygu ve düşüncelerin ortaya çıkarılması ve kamusal hizmet sunum performans algılarının tespit edilmesidir. Çalışmada adalet malının incelenmesinin sebepleri ise tüm bireylerin ortak tüketimine koşulması ve toplumdaki hiçbir bireyin bu malın sunumundan dışlanamaması nedeniyle toplumun genel kanılarını diğer mal ve hizmetlere göre daha iyi yansıtacağına inanılması, hiçbir şekilde özel sektörde muadili olmaması, bireysel değer yargılarıyla oldukça ilintili olması ve araştırma yapılan yıllar arasında adalet hizmetinin niteliğinin köklü bir değişime uğramamasıdır. Adalet malı üzerine gerek yerli gerekse yabancı literatürde detaylı bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu tez çalışmasında 2004-2012 TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anket verileri, ikili probit regresyon analizi kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu çalışmada yürütülen çoklu nesne incelemelerinde bireylerin yaşlarının ve medeni hallerinin adalet malının sunumuna yönelik memnuniyetleri üzerinde önemli bir etkisi olmadığı; gelir, cinsiyet, yaşanan yer, eğitim ve geleceğe yönelik beklentilerinin ise oldukça önemli etkilerinin bulunduğu saptanmıştır. Ayrıca bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik görüşleri ile mahkemeye başvurma durumlarının da sunum memnuniyetini etkilediği tespit edilmiştir. Genel olarak kentlerde yaşayan, eğitim ve gelir seviyesi yüksek bireylerin bahsi geçen malın sunumundan memnun olmadıkları görülmüştür. Türkiye için geleceğe yönelik beklentileri yüksek olan bireylerin adalet hizmetinin sunumundan daha memnun oldukları saptanmış, bireylerin hizmet sunum performansına yönelik algılarının kişisel özellikler ve malın sunumuna yönelik düşünceler tarafından belirlendiği anlaşılmıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

Yaşam Memnuniyeti, Kamusal Mallar, Belirlenmiş Tercihler, Beklenti, Sunum Performansı

## ABSTRACT

GÜMÜŞ ÖZUYAR, Sevilay Ece. *The Determinants of Justile Service Demand in Turkey: An Application of Life Satisfaction Methodology 2004-2012*, PhD Thesis, Ankara, 2017.

The objective of this study is to provide a detailed analysis of public goods and services within the framework of the life satisfaction method. The study thus aims to reveal the socio-demographic and economic components that result in individuals to demand judicial public goods and determine the perceptions of citizens regarding the delivery performance of public services in Turkey. The reasons of chosing justice as a public good in this study are because it is believed that justice carries some structural characteristics which reflect the society's perception as a whole, it is by no means equivalent in the private sector and it is closely related with individual value judgement. Also, composition of justice has not revolutionised between the years of research. There has been no detailed study found on justice by using life satisfaction method neither in Turkey nor in other countries.

In order to achieve the objectives of this study, TURKSTAT Life Satisfaction Surveys conducted between 2004 and 2012 are analyzed with binary probit regression. The multi-object analysis made by means of binary probit regression method showed that while age and marital status of individuals had no significant effect on the provision satisfaction of justice; sex, residency, education and income level as well as expectations on future strongly affected the related satisfaction. Moreover, it was found that individuals' perception on fair and unbiased implementations of justice and court application status also had a strong impact upon provision satisfaction on justice. Overall, it was revealed that urbanized individuals who had high education level and income were not satisfied with the provision of aforementioned good. Along with this, it was identified that individuals with higher expectations of future for Turkey were more satisfied with the provision of justice, and it was deduced that service delivery perception of individuals were determined by personal characteristics and attitudes towards provision of goods.

### Key Words

Life Satisfaction, Public Goods, Stated Preferences, Expectation, Performance

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM</b> .....	<b>ii</b>
<b>YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ETİK BEYAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>viii</b>
<b>TABLO DİZİNİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>xii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>4</b>
<b>KAMUSAL MALLAR</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Giriş</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Kamusal Mal Teorisi</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. Kamusal Mallarda Tercih Açıklama Sorunu</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4. Tercih Belirleme ve Açıklatma Mekanizmaları</b> .....	<b>10</b>
1.4.1. Politik İktisat Çerçevesinde Gelişen Tercih Açıklatma Yöntemleri.....	10
1.4.1.1. Oybirliği (İttifak) Kuralı.....	12
1.4.1.2. Oy Çoğunluğu Yöntemi .....	13
1.4.2. Dinamik Marjinal Katılım Mekanizmaları .....	16
1.4.2.1. Vickrey Mekanizması.....	16
1.4.2.2. Clarke Mekanizması.....	18
1.4.2.3. Groves Mekanizması .....	21
1.4.2.4. Groves – Ledyard Mekanizması.....	22
1.4.2.5. Clarke-Groves Mekanizması.....	24
1.4.2.6. Tutukluluk İkilemi.....	26
1.4.3. Tahmin Yöntemleri.....	27
1.4.3.1. Doğrudan Tahmin Yöntemleri .....	27
1.4.3.1.1. Koşullu Değerleme Yöntemi .....	28
1.4.3.1.2. Yaşam Memnuniyeti Yöntemi .....	29

1.4.3.2. Dolaylı Tahmin Yöntemleri .....	35
1.4.3.2.1. Hedonik Fiyat Yöntemi.....	35
1.4.3.2.2. Seyahat Maliyeti Yöntemi .....	37
1.4.3.2.3. Önleme Davranışı Yöntemi .....	39
1.4.3.2.4. Zayıf Tamamlayıcılık Yöntemi.....	41
<b>1.5. Tam Kamusal Malların Kamu Kesimince Sunumunda Pareto Etkin Düzeyin Belirlenmesi.....</b>	<b>42</b>
1.5.1. Kamusal Mallarda Genel Denge Analizi .....	43
1.5.2. Bowen'in Kamusal Mallarda Kısmi Denge Analizi .....	47
1.5.3. Lindahl'ın Kamusal Mallarda Kısmi Denge Analizi .....	50
<b>1.6. Birinci Bölümün Genel Değerlendirmesi .....</b>	<b>53</b>
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>55</b>
<b>YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİNE İLİŞKİN LİTERATÜR .....</b>	<b>55</b>
2.1. Giriş .....	55
2.2. Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ve Tercih Açıklatma.....	56
2.3. Kamu Politikaları ve Memnuniyet Ölçümleri .....	59
2.4. Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Kamusal Mal Alanında Yapılan Çalışmalar .....	61
2.5. Yaşam Memnuniyeti Alanında Türkiye Cumhuriyeti'nde Yapılan Çalışmalar .....	97
2.6. İkinci Bölümün Genel Değerlendirmesi .....	104
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>105</b>
<b>YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ İLE ADALET HİZMETİNİN UYGULAMALI ANALİZİ: 2004 – 2012 .....</b>	<b>105</b>
3.1. Giriş .....	105
3.2. Çalışmanın Yöntemi, Veriler ve Kullanılan Değişkenler .....	106
3.2.1. Çalışmanın Konusu, Kullanılan Veriler ve Değişkenler .....	106
3.2.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Merkezi Eğilim Ölçümleri .....	111
3.2.3. Çalışmanın Yöntemi .....	117
3.3. Uygulama ve Bulguların İncelenmesi .....	122
3.4. Üçüncü Bölümün Genel Değerlendirmesi .....	160
<b>SONUÇ.....</b>	<b>167</b>



<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>173</b>
<b>EK 1: Tez Çalışması Etik Kurul İzin Muafiyeti Formu.....</b>	<b>193</b>
<b>EK 2: Tez Çalışması Orijinallik Raporu.....</b>	<b>194</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b>	

## TABLO DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Clarke Vergisi Mekanizması.....	19
<b>Tablo 2.</b> Tercih ve Talepleri Etkileyici Unsurlar.....	62
<b>Tablo 3.</b> Tam Kamusal Mal-Hizmetler .....	65
<b>Tablo 4.</b> Yarı Kamusal Mal-Hizmetler.....	69
<b>Tablo 5.</b> Yerel Kamusal Mal ve Hizmetler .....	74
<b>Tablo 6.</b> Kamusal İyiler - Kamusal Kötüler .....	83
<b>Tablo 7.</b> Yaşam Memnuniyeti Yöntemiyle Kamusal Mallara Yönelik Diğer Çalışmalar .....	93
<b>Tablo 8.</b> Türkiye’de Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar .....	98
<b>Tablo 9.</b> Yaşam Memnuniyeti Anketine Katılan Bireylerin Bilgilerine İlişkin Düzeyler.....	109
<b>Tablo 10.</b> Kayıp Veriye İlişkin Bilgilerin Yıllara Göre Miktar ve Yüzde Dağılımı .....	112
<b>Tablo 11.</b> Yıllara Göre Yaşam Memnuniyeti Anketine Katılan Birey Sayısı ve Yüzdesi .....	113
<b>Tablo 12.</b> Kullanılan Verilere İlişkin Bilgilerin Yıllara Göre Miktar ve Yüzde Cinsinden Dağılımı .....	114
<b>Tablo 13.</b> Eğitim Değişkeninin Frekans Dağılımı.....	115
<b>Tablo 14.</b> Gelir Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı .....	116
<b>Tablo 15.</b> Modelde Yer Alan Değişkenlerin Merkezi Eğilim Ölçüleri .....	117
<b>Tablo 16.</b> Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular .....	125
<b>Tablo 17.</b> Yıllara Göre Bireylerin Adalet Hizmetinin Sunum Memnuniyet Yüzdeleri .....	159

## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b>Şekil 1.</b> a. Kamusal Malda Denge b. Özel Malda Denge. ....	48
<b>Şekil 2.</b> Lindahl'ın Gönüllü Mübadele Teorisinde Bireylerin Vergi Payları Dengesi .....	51
<b>Şekil 3.</b> Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi (ACSI) Modeli .....	76
<b>Şekil 4.</b> Likert Ölçeğine Göre Beşli Ölçeklendirme Yapılmış Memnuniyet Çizelgesi ....	108

## GİRİŞ

Günümüzde devletin temel ekonomik görevlerinden biri de sosyal olarak arzu edilen kamusal mal ve hizmet düzeyinin sunumudur. Ancak kamusal malların yapısal özellikleri gereği faydalarının bölünememesi sebebiyle tüm toplumun ortak faydasına sunulması, toplumdaki bazı bireylerin bu mallara yönelik tercih ve taleplerini doğru açıklamamasına neden olmaktadır. Tercih ve taleplerin belirsiz hale gelmesi ise bu malların toplumun arzu ettiği Pareto etkin seviyede temin edilmemesi sonucunu doğurmaktadır. Bu sebeple kamu kesiminin öncelikli olarak çözüme kavuşturması gereken hususlardan biri de kamusal mal ve hizmetlerde tercihlerin açıklanması sorunudur.

Bireysel tercihlerin doğru bir biçimde ortaya çıkarılması için kullanılan birçok yöntem ve mekanizma mevcuttur. Bu mekanizmalardan biri de belirlenmiş tercihler teorisini kullanan yaşam memnuniyeti yöntemidir. Yaşam memnuniyeti yöntemi, bireysel tercih ve seçimleri ayrı unsurlar olarak incelemek suretiyle kamusal bir mala yönelik değerlendirmelerde bulunmaktadır. Memnuniyet anketleri aracılığıyla bireylerin bir kamusal mala yönelik tercihlerini ortaya çıkararak talep özelliklerini belirleyen yaşam memnuniyeti yöntemi, bireylerin kamusal mal memnuniyetlerini bireyin kişisel özellikleri ve malın nitelikleri ile birlikte ele alarak aynı zamanda bireylerin kamusal malların sunumu konusunda gönüllü olarak yapacakları katkıları da belirlemeye çalışmaktadır. Bu yöntemde, tercih açıklamaya çalışan diğer yöntemlerden farklı olarak bireylere kamusal mala yönelik ödeme istekliliği sorulmamakta ve bireyler yapılan anketlerin kamusal malın ekonomik değerlemesi için kullanılacağını bilmemektedir. Dolayısı ile yaşam memnuniyeti yönteminin stratejik davranışların önüne geçerek bilgileri kamu sektörüne doğru bir biçimde aktaracağı düşüncesi, kamusal malların etkin sunum düzeyinin salt kamu tarafından değil bireyin de dâhil olduğu karma bir sistemde gerçekleştirilebileceğine dair bir fırsat olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışma, yaşam memnuniyeti yöntemi aracılığıyla adalet malının sunumuna yönelik tercih ve talepleri etkileyen bileşenleri tespit ederek memnuniyet ve kamu ekonomisi arasındaki ilişki kurmayı hedeflemektedir. Bu tez çalışmasının temel amacı ise bir tam kamusal olan adalet malını inceleyerek Türkiye’de altı aydan fazla ikamet eden bireylerin yaş, cinsiyet ve eğitim gibi sosyo-demografik ve gelir gibi sosyo-ekonomik özellikleri ile

bireylerin geleceğe yönelik beklentileri ve kamusal mala ilişkin görüşlerinin kamusal mal tercih ve taleplerini nasıl ve ne yönde etkilediğinin saptanmasıdır. Ayrıca, kamunun adalet malı sunumunu bireylerin arzu ettiği miktar veya kalitede gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin belirlenmesi de bu tez çalışmasının diğer amacıdır.

Bu çalışmada kullanılan Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Anketlerinde bireysel gelirlerin kategorik yapıda verilmesi bu çalışmanın en büyük kısıtını oluşturmaktadır. Bununla birlikte, incelenen kamusal mala yönelik herhangi bir memnuniyet beyanında bulunmayan bireylerin sayısının fazlalığı ve sorulara “*fikrim yok*” şeklinde yanıt veren bireylerin varlığı bu tez çalışması kapsamında yapılan analizi güçleştiren diğer kısıtlardır. Adalet malı hakkında yapılmış Türkiye’de herhangi bir detaylı çalışmanın bulunmaması ve yabancı literatürde yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak adalet malını inceleyen bir çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmayı özgün bir niteliğe kavuşturmuştur. Aynı zamanda, bu çalışmada Türkiye’de yapılan alan çalışmalarından farklı bir ekonometrik yöntem kullanılmıştır. Türkiye’de çoğunlukla sıralı lojit -probit modeller ile diskriminant analizi ve merkezi eğilim ölçüleri üzerinden değerlendirmelerde bulunulurken; bu tez çalışmasında veri gürültü kirliliğinin engellenmesi amacıyla yabancı literatürde sıklıkla başvurulan ama Türkiye’de yaşam memnuniyeti yöntem değerlendirmelerinde kullanılmamış ikili probit regresyon analizi modeli benimsenmiştir. Çalışma, kamusal malların sunumu konusunda tercihlerin belirlenmesi ve politikalar oluşturulması açısından bilimsel olarak çok çeşitli görüşlerin ortaya çıkmasına neden olabilecek niteliktedir.

Çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde modern kamusal mal teorisinin ortaya çıkışı ve kamusal mal kavramından bahsedilecek, bu çalışmanın konusu adalet malı olduğu için tam kamusal mal ve hizmetlerin özellikleri açıklanacaktır. Ardından kamusal malların etkin sağlanmasında en önemli sorunlardan biri olarak görülen tercih açıklama sorunu incelenecek ve tercihleri ortaya çıkarmaya yönelik yöntemler değerlendirilecektir. Bu tercih açıklama mekanizmaları politik iktisat çerçevesinde gelişen yöntemler ile dinamik katılım mekanizmaları ve tahmin yöntemleridir. Tercihleri ortaya çıkarmaya çalışan bu yöntemlerin ardından, bu yöntemleri kullanarak kamu kesiminin Pareto-etkin mal sunumunun gerçekleştirebileceğine dair Samuelson, Bowen ve Lindahl’ın görüşleri paylaşılacaktır. İkinci bölümde son yirmi yıldır hızla gelişen ve

tercihleri ortaya çıkarmaya çalışan tahmin yöntemlerinden biri olan yaşam memnuniyeti yönteminin kamu politikaları ile ilişkisine dair bir çerçeve çizilecek; akabinde dünyada ve Türkiye’de bu yöntemi kullanarak kamusal mallar alanında yapılan araştırmalar kapsamlı bir biçimde aktarılacaktır. Çalışmanın son bölümünde ise yaşam memnuniyeti yöntemi ile adalet malının sunumuna yönelik tercih ve talepleri etkileyen etmenleri ortaya çıkarmak adına 2004-2012 yılları arasında yapılan TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anket verileri kullanılarak ikili probit regresyon analizi metoduyla bir uygulama gerçekleştirilecektir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KAMUSAL MALLAR

#### 1.1. GİRİŞ

Devlet düzenlemeleri ile kamu kesimince bazı malların üretilerek sunulmasının en temel gerekçesi olan piyasa başarısızlıklarından biri de kamusal mallardır. Kamusal mallarla ilgili iktisadi literatürdeki teorik tartışmalar, genel olarak bireylerin ve dolayısı ile toplumun ne istediği ile ilgili olan tercihlerin açıklanması sorunu, bireylerin talep ettikleri miktar ve kalitedeki kamusal mala ne kadar ödemek isteyebilecekleriyle ilgili ödeme mekanizması sorunu ile kamusal malın kim tarafından üretileceği ve sunulacağı ile ilgili olan maliyet ve sunum sorunu üzerinde yoğunlaşmaktadır. Alan tartışmalarının bahsi geçen bu üç hususta yoğunlaşmasının temel sebebi ise kamusal malların ile müşterek tüketim, dışlanamama ve rekabet edilememe gibi yapısal özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Kâr amacı güden, rasyonel özel sektörün bir kez üretildiğinde faydasını bir kişiye bölmenin mümkün olmadığı ve ek üretim maliyetinin sıfır olduğu bu yapısal özelliklere sahip malları sağlamaktan imtina etmesi ise kamu kesiminin müdahalesini zorunlu kılmaktadır. Ancak kamusal mallar, kamu kesimince üretildiğinde ise talep belirsizliğinden kaynaklı bu malların ne kadar üretilerek sunulacağı ile ilgili sorunlar ortaya çıkmaktadır. Toplumdaki bazı bireylerin bu mallara yönelik herhangi bir ödeme yapmaksızın yararlanma isteğine sahip olmaları, bireylerin bu mallara yönelik tercihlerini doğru açıklamayacağı düşüncesini oluşturmaktadır. Bireylerin tercihlerini açıklamamaları ise kamunun sosyal olarak da arzu edilen Pareto etkin sunum düzeyini gerçekleştirememesi sonucunu doğurmaktadır. Dolayısı ile bireysel tercihlerin ve taleplerin ortaya çıkarılması, etkin kaynak tahsisinin yapılmasından kamusal mal ve hizmetlerin arzu edilen miktarlarda sunumuna kadar tüm sürecin doğru işleminde önemli bir rol oynamaktadır.

Buradan yola çıkarak çalışmanın bu bölümünde öncelikle kamusal mal ve hizmetlerin çerçevesini belirlemeye yönelik bilgiler aktarılmaya çalışılacak ve ardından kamusal malların sunumu ile ilgili temel teorik sorunlardan biri olan tercih açıklama sorunu ele

alınarak, bu sorunun çözümüne yönelik geliştirilen yöntemler değerlendirilecektir. Son olarak kamusal mal ve hizmetlerin etkin sunumuna yönelik analizler incelenecektir.

## 1.2. KAMUSAL MAL TEORİSİ

Modern kamusal mallar teorisinin ortaya çıkışı 1739 yılında “*İnsan Doğası Üzerine Bir İnceleme*” (A Treatise of Human Nature) adlı eserde David Hume ile olmuştur. Hume (1896, s.222), Themistocles’in Atinalılara söylediği “*adaletin tüm toplum için olduğu*” sözünden hareketle tüm toplum için üretilen kamusal mal ve hizmetlerin varlığına dikkat çekmiştir. Hume’dan yaklaşık otuz yıl sonra ise kamusal mal ve hizmet kavramı, modern iktisat bilimini şekillendiren düşünürlerden Adam Smith (1776)’in devletin kamu kurumları kurması ve bayındırlık görevi yürütmesi gerektiği yönündeki düşünceleriyle yeniden gündeme gelmiştir;

*“Hükümdarların ya da devletin ödevi, büyük topluluğa çok faydalı olabilmekte birlikte kârı bir ya da bir birkaç kişinin masrafını hiçbir zaman çıkaramayacaktır, dolayısıyla herhangi bir bireyin ya da az sayıda bireylerin kurması yahut bakması umulmayacak türden kamu kurumlarının ve bayındırlık işlerinin kurulması ve bakılması hükümdarın ödevidir”* (Smith, 1776, s.804).

Smith’in kamusal kurumların topluma kâr elde etmeksizin sunması gereken mallar olduğu düşüncesi, kavramın temellerini sistematik bir biçimde ortaya koymasa da kamusal malların varlığını işaret etmektedir (Tanzi ve Schuknecht, 2000, s. 4). 19. yüzyılın sonlarına doğru kamusal mal kavramı Almanya ve Avusturya okulları tarafından yeniden irdelenmeye başlanmış ve insanların refahlarını doğrudan etkileyen bu mal ve hizmetlerin, piyasa şartlarını bozucu durumda dahi sunulması gerektiği Almanya ve İtalya gibi birçok ülkede kabul edilerek, uygulanmıştır (Desai, 2003, s. 64). Bu dönemin düşünürlerden Karl Marx (1867) da toplumda sınıflaşmanın kalmadığı ve üretim gücünün örgütlenmiş bireylerin ellerinde bulunduğu bir ortamda, toplumun ihtiyaçlarının devlet tarafından karşılanabileceği öne sürmüştü, böylelikle kamusal malların varlığını işaret etmiştir (Marx, 2008, ss. 250-255).

Yirminci yüzyıl ise kamusal mal ve hizmet kavramının sınırlarının ortaya çıktığı dönemdir. Keynes (2008, ss.331-332), sağlık, sosyal güvenlik ve eğitim gibi kamusal



mal-hizmetlerin ülke refahını topyekûn arttıracakını dile getirmiştir. Fakat kamusal malların niteliklerini tanımlamamıştır<sup>1</sup>. Kamusal malların sınırları ve özellikleri üzerine yapılan ilk sistematik çalışma, Paul Samuelson'a aittir. Samuelson, 1954 yılındaki çalışmasında, bireysel tüketimi yalnızca talep açısından ele almış ve malların sınıflandırmasına yönelik tam bir dikotomiye<sup>2</sup> kabul etmiştir. “*Kamu Harcamalarının Saf Teorisi*” (The Pure Theory of Public Expenditures) isimli makalesinde, Samuelson kamusal mal ve hizmet miktarının değişmediğini ve kolektif tüketimle ilgili farklı fiyat sistemlerinin uygulanmadığını varsaymak suretiyle, kamusal mal kavramını tam özel ve tam kamusal mal ayırımından yola çıkarak açıklamış ve özelliklerini belirtmiştir.

Samuelson (1954)'a göre toplumdaki her bir birey özel maldan tercihlerine göre farklı miktarlar talep etmekte ve bu malları veri fiyat düzeyinden piyasadan elde edebilmektedir. Dolayısıyla, bir ekonomide  $n$  tane özel tüketim malı varken ( $X_1, \dots, X_n$ ) ve bu mallar  $s$  tane birey ( $i = 1, \dots, s$ ) için üretilmekteyken,  $j$  gibi bir özel tüketim malına ait tüketim fonksiyonu  $X_j = \sum_{i=1}^s X_j^i$  şeklinde oluşmaktadır. Yani, tüm toplumun özel mal tüketim fonksiyonuna ancak bireylerin özel mala yönelik tekil tüketimlerinin toplanması ile ulaşılabilir. Fakat kamusal mallara yönelik bireysel tercihler, özel mallardan farklı olarak tüm toplumdaki bireyler için aynıdır. Çünkü, kolektif malların optimal arzını sağlayabilecek merkezi bir fiyat sistemi bulunmadığından, rasyonel birey ancak kendi kamusal mal talebinin tüketim yapmak istediği miktar hakkında devlete mesaj vermesini ümit etmekte ve devletin sunduğu mal miktarına razı gelmektedir. Bu sebeple,  $i$  bireyinin talep ettiği kolektif mal miktarı ( $1, \dots, m$ ) toplumdaki diğer bireylerin tüketim miktarını etkilememekte ve toplumdaki herhangi bir  $i$  bireyinin yaşamını idame ettirmek için hem özel ( $n$ ) hem de kamusal ( $m$ ) mal tüketimi yaptığı ( $X_{n+1}, \dots, X_{n+m}$ ) varsayıldığında toplumun kolektif tüketim fonksiyonu  $X_{n+m} = X_{n+m}^i$  şeklinde oluşmaktadır. Son tahlilde,  $i$  bireyinin kamusal mal tüketiminin toplumdaki diğer bireylerle eşit miktarda gerçekleştiği için de kamusal malın faydasının bölünmesi söz konusu olmamakta ve

<sup>1</sup> İnsan ihtiyaçlarını karşılamak için kullanılan ve bir amaç için kullanılmaya hazır durumda bulunan herşeye mal denmektedir (Dinler, 2005, s.18). Bu tanımdan yola çıkarak bu tez çalışmasında kamusal mal ve hizmetler yerine kısaca kamusal mallar denilmektedir.

<sup>2</sup> İktisat literatüründe dikotomi, ikiye bölünme ayrılma anlamında kullanılmaktadır. Çoğu zaman reel sektör ile parasal sektörün birbirinden ayrılması anlamına gelen dikotomi, Samuelson'un çalışmasında mal ve hizmetlerin saf özel (pure private) ve saf kamusal (pure public) mallar olarak ayrılması bağlamında kullanılmaktadır.

toplumdaki bireyler arasında bir rekabet meydana gelmemektedir. Ayrıca kamu tarafından üretilen bir kollektif malın marjinal sunum maliyetinin bu malı tüketmek isteyen toplumdaki her bir ek birey için sıfır olacağını ve bu malların yapıları itibari ile tüm toplumun faydasına sunulmasından hareketle de bu mal için ödeme yapmayan kişilerin de gerek bu maldan gerekse yararlarından mahrum bırakılamayacağını öne sürmüştür (Samuelson, 1954, ss. 387-389).

Musgrave (1959) ise Samuelson'un kamusal mal teorisini bir adım ileri götürerek; kamusal malların pozitif dışsallığına vurgu yapmıştır (Musgrave, 1959, s.8). Samuelson (1954) ile Musgrave (1959)'in görüşleri birlikte değerlendirildiğinde; tam kamusal malların bireylerin tüketiminde rekabet edemedikleri, faydaları bölünemeyen, bir kez üretildiğinde marjinal üretim maliyeti sıfıra yakın olan, tüketiminden kimsenin dışlanamadığı ve bu sebeplerle fiyatlandırılmayan ve pazarlanamayan, tüm topluma yönelik olumlu dışsallıkları bulunan, büyük çoğunlukla kamu kesimi tarafından kâr amacı güdülmeksizin üretim ve sunumu yapılan mal ve hizmetler olduğu söylenebilmektedir (Stiglitz, 2000, ss. 132-135). Bahsedilen özellikleri taşıyan oldukça az sayıda mal olduğu bilinmekle birlikte, genelde ekonomik literatürde tam kamusal mal ve hizmetler olarak adalet, ulusal savunma, diplomasi, asayiş ve toplum düzeni kabul edilmektedir (Musgrave, 1959, s.44; North, 1981, s. 23; Holcombe, 1997, s. 11).

Trogen (2005)'a göre ise kamusal malların bilimsel ve bilimsel olmayan-gündelik (casual) olmak üzere iki tanımı bulunmaktadır. Kamusal malların bilimsel tanımı, yukarıda açıklandığı üzere rekabet edilememe, dışlanamama ve pozitif dışsallığa sahip olma özellikleri üzerinden şekillenmektedir. Bilimsel olmayan tanıma göre ise kamusal mallar, kamu sektörü tarafından üretilen ve sağlanan tüm mal ve hizmetlerdir (Trogen, 2005, s.173). Bu tür mal ve hizmetlerde marjinal maliyetler sıfır olduğundan ve rekabetçi bir tüketim anlayışı da bulunmadığından piyasa şartlarında bir fiyatlama yapılamamaktadır. Dolayısı ile özel sektör tarafından etkin üretimin gerçekleştirilememesi, kamusal mal ve hizmetlerin üretiminin kolektif bir biçimde kamu sektöründe yapılmasını da zorunlu kılmaktadır (Nordhaus, 2006, s.3). Ancak bu tespit, tüm toplumun ortak kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin piyasada faaliyet gösteren özel kurumlarca da üretilmesi sebebi ile yanıltıcı bulunmaktadır (Connolly ve Munro, 1999, s.57). Gündelik olarak nitelenen bu tanımları hatalı kılan bir başka husus ise kamu

sektörü tarafından üretilerek sunulan ancak özel nitelik taşıyan mal ve hizmetlerin bulunmasıdır (Stiglitz, 2000, ss. 131,136-140). Son tahlilde, kamusal mal ve hizmetlerin üretim kararlarının siyasi karar alma mekanizmasında alınması, kamusal mal ve hizmetlerin bir özelliği olarak sayılabilmekle birlikte kesin bir biçimde bu tezin doğruluğunu da gerektirmemektedir.

Kamu ekonomisi literatüründe tam kamusal malların yanı sıra tam kamusal malların tüm özelliklerini taşımayan, ancak kolektif tüketime konu olan yarı kamusal, erdemli mallar ve yerel kamusal mallar gibi “*eksik*” kamusal mallar da bulunmaktadır (Bradford, 1971, s. 1122; Siebert, 1987, ss.62-63). Bu tür mallarda teknik olarak bazı bireylerin dışlanması mümkündür ve bu malın kullanımında bireyler arasında rekabet de yaşanabilmektedir (Rosen ve Gayer, 2008, s.135). Fakat bu malların tüm topluma iyi yetişmiş sağlıklı nesiller sunulması gibi bazı fonksiyonları sebebi ile topluma pozitif dışsallık yaydığı ve sosyal faydayı da arttırdığı düşünülmektedir (Vagliasindi, 1994, ss. 271-273). Ayrıca literatürde topluma yararlı kamusal “*iyi*” ler (goods) ile negatif dışsallık yayan ve topluma genel olarak zarar veren hava kirliliği gibi kamusal “*kötü*” ler (bads) de bulunmaktadır ve bu mallarda dışlanamama ve rekabet edilememe özelliklerine sahiptir (Musgrave vd., 1987, s.6). Tüm bu aktarılan husus ve görüşler birlikte değerlendirildiğinde, gerek bireylerin mallara atfettiği değerlerin farklılığı gerekse malların özelliklerinin çeşitliliği sebebi ile kamusal mal ve hizmetler hususunda net sınıflandırma yapmanın mümkün olmadığı anlaşılmaktadır (Rosen ve Gayer, 2008, s.53). Dolayısı ile bu tez çalışmasında modern iktisat literatüründe genel kabul gören bilimsel bir tanıma ve özelliklere sahip olan, ayrıca bu tezin araştırma konusunu oluşturan tam kamusal mal ve hizmetler üzerinden değerlendirmeler yapılmaktadır.

### **1.3. KAMUSAL MALLARDA TERCİH AÇIKLAMA SORUNU**

Kamusal mallar, daha önce açıklandığı üzere, ortak tüketime konu olan, faydaları bölünemeyen ve tüketiminden hiç kimsenin mahrum bırakılmadığı mallar olmaları sebebiyle fiyatlandırılmamakta ve kamu kesimi tarafından üretilerek sunulmaktadır. Devletin kamusal malları üreterek sunmak durumunda kaldığı böyle bir sistemde ise bazı bireyler çıkarıcı düşünerek, müşterek talebin olduğu kolektif mallara yönelik tercihlerini

açıklamayacak ve talep belirsiz hale gelecektir (Wolf, 1989, ss.19-20). Modern iktisat literatüründe bireylerin tercihlerini açıklamamaların iki nedeni bulunduğu kabul edilmektedir; bu nedenler bedavacılık anlayışı ve mali yanılsamadır.

Toplumdaki bazı bireylerin, tercihlerini açıklayan diğer bireylerin bu malların maliyetine katlanmasını umut ederek kamusal mallardan maliyetine katlanmaksızın yararlanma isteklerine, bedavacılık *anlayışı* (free rider) denmektedir. (Clarke, 1971, s.17). Bu anlayış, asimetrik bilgi<sup>3</sup> sebebi ile ortaya çıkabileceği gibi bireylerin üretilmesi düşünülen malın kendi istediği bir başka malın üretimini kısacağı gibi bir düşünce sebebiyle tercihlerini açıklamak istememeleri nedeniyle de ortaya çıkabilmektedir (Trogen, 2005, s.296). Ayrıca Mancur Olson (1965) bireylerin tercihlerini açıklamak istememelerinin yalnızca bireysel bir güdü olmadığını, rasyonel bireyin kendi çıkarını maksimize etme dürtüsünün bir grup içerisinde çoğalarak güçlendiğini ve bu minvalde bedavacılık anlayışının toplumdaki diğer bireylerin daha çok vergi ödemesine yol açtığı için bireylerin tercihlerini açıklamamalarına neden olan diğer unsurlardan daha güçlü bir motivasyon kaynağı olduğunu iddia etmiştir (Olson, 2002, ss.2, 91).

Genel olarak bedavacılık anlayışı, kamusal mal-hizmetin maliyetine katlanan bireylerin üzerine ekonomik olarak bir yük yüklediği gibi, mal ve hizmetlerinde optimal üretim seviyesinin altında üretilmesine neden olacaktır (Stiglitz, 2000, ss.130-131; Trogen, 2005, ss.198-199). Kamusal malların sağlanmasında etkin bir dengenin kurulabilmesini engelleyen bu problemin çözümünün ise iki yolu bulunmaktadır. Birincisi toplumdaki her bir bireyin kamusal mallara yönelik tercihlerini doğru açıklaması sağlayarak bireysel talep fonksiyonlarını oluşturabilmek, ikincisi ise bir malı bir kişiden diğer bir kişiye aktarmayı engelleyebilmektir (Rosen ve Gayer, 2008, s.60). Bu iki koşul sağlandığında devlet, kamusal mallara yönelik bireylerin ödeme istekliliklerine göre değerlendirme yapabilir hale gelecektir.

Bireylerin kamusal mal ve hizmetlere yönelik taleplerini açıklamamalarının bir başka nedeni ise mali yanılsama (fiscal illusion) sorunudur. Yanılsama, geniş anlamda

---

<sup>3</sup> Asimetrik bilgi, bir kişinin (firmanın) bir konudaki bilgi veya bilgisizliği sebebi ile toplumdaki diğer bireylerin (firmaların) bu bilgiyi kendi lehlerine diğer birey ya da firmaların aleyhine kullanmaları durumudur. Daha ayrıntılı bilgi için bakınız Nayyar, 1990, s. 514.

bireylerin bir konuya ilişkin gerçek dışı bir inanca sahip olması ya da yanlış bir yorumda bulunması anlamına gelmektedir (Guziejewska, 2016, s.215). Cullis ve Jones (2009)'a göre, ilk kez Puviani (1897) tarafından ele alınan mali yanılsama kavramı ise kamusal malların finansmanı için vergi ödeyen bireylerin ödedikleri vergiyi, aldıkları mal ve hizmetin değer ve yararına göre daha az görmelerine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (Cullis ve Jones, 2009, s.391). Buchanan (1960)'a göre, bireyler kamusal mala yönelik tercih ve taleplerini doğru açıkladıkları takdirde devletin, kamusal malın değerine eş düşecek şekilde daha çok vergi tahsil edeceğini düşünmekte ve bu sebeple tercihlerini doğru açıklamak istememektedirler (Buchanan, 1960, s.62).

Sonuç olarak, Anomaly (2015)'ye göre bedavacılık ve mali yanılsama gibi sebeplerle kamusal mal ve hizmetlere yönelik tercih ve taleplerin belirlenmemesi kamu sektörünün mal-hizmet arzını doğru ayarlayamamasına ve bireylere Pareto-etkin düzeyde kamusal mal sunamamasına neden olmaktadır (Anomaly, 2015, s. 113). Dolayısı ile devlet sunulacak kamusal mal düzeyini doğru saptayabilmek için bir şekilde bireylerin tercihlerini ortaya çıkarmayı sağlayacak mekanizmalar kullanarak bilgi edinmeye çalışmaktadır (Hindriks ve Myles, 2006, s. 110).

#### **1.4. TERCİH BELİRLEME VE AÇIKLATMA MEKANİZMALARI**

Çalışmanın bu bölümünde bireysel tercihleri ortaya çıkarmaya çalışan mekanizmalar üç başlık altında incelenecektir. Bu başlıklar; politik iktisat çerçevesinde gelişen tercih açıklatma yöntemleri, dinamik marjinal katılım mekanizmaları ve tahmin yöntemleridir.

##### **1.4.1. Politik İktisat Çerçevesinde Gelişen Tercih Açıklatma Yöntemleri**

Piyasa mekanizmasında üretim ve tüketim kararları arz ve talebe bağlı olarak fiyat aracılığı ile verilebilmekteyken; kamusal mal ve hizmetlerin yapısal özellikleri sebebi ile böyle bir imkânın bulunmayışı ve toplumdaki bireylerin tercihlerini açıklamaktan imtina etmeleri nedeniyle kamusal mallarla ilgili kaynak tahsisinden, üretim ve sunum aşamalarına kadar tüm kararlar, siyasi karar alma mekanizmasında verilmektedir. Demokratik bir siyasi sistemde, siyasi karar alma mekanizmasının dört aktörü bulunmaktadır. Bunlar seçmenler, siyasi partiler, baskı grupları ile bürokratlardır ve bu

aktörlerden her biri kendi faydasını azamileştirmek için çaba sarf etmektedir (Buchanan ve Tullock, 1999, ss.3-10, 282).

Birey, fayda maksimize eden ekonomik bir unsurdur (Hunt ve Schwartz, 1972, s.8) ve bireylerin istek ve ihtiyaçları ile toplumunkiler arasında bir bütünlük bulunmaktadır (Hossain ve Ali, 2014, ss. 130-131). Bu bağlamda kamusal malların tüm toplumun ortak tüketimine konu oluşu, bu malın tüketicisi konumunda bulunan bireylerin de siyasi karar alma mekanizmasında yer almasını sağlamaktadır. Ancak tüm toplumdaki bireylerin siyasi karar alma mekanizmasında yer almasına imkân bulunmadığı büyük topluluklarda, toplumu temsilen bazı bireyler seçildiği için bireyin rolü hem kendi çıkarlarını azamileştirmek isteyen rasyonel bir seçmen hem de siyasi partilerin içerisinde yer alan siyasetçi olmaktadır (Green ve Laffont, 1979, ss. 162-164). Seçmen grubunu oluşturan bireyler, tercihlerini verdikleri oylar ile bildirirken, verdikleri oyları çıkar sağlama aracı olarak kullanarak siyasi partilerden kendi faydalarını azamileştirecek mal ve hizmetler sunmalarını talep ederler (Buchanan ve Tullock, 1999, ss. 11-15). Siyasi partiler ise toplum ile iktidar arasındaki aracı örgütlü topluluklar olarak farklı ideolojileri veya çıkarları temsil ederken, seçmenlerinden olabilecek en yüksek desteği almak suretiyle siyasi iktidara gelerek çıkarlarını maksimize etmeyi amaçlamaktadır (Schonfeld, 1983, ss. 477- 480).

Siyasi karar alma mekanizmasının bir diğer unsuru olan baskı grupları, kamu yararı güden sivil toplum örgütlerinden, siyasi iktidardan vergi indirimi veya kendi işi ile ilgili imtiyaz bekleyen çeşitli birey ve örgütlere kadar birçok kesimi içerisine alan bir yapı arz etmektedir (Buchanan ve Tullock, 1999, ss. 283-288). Bürokratlar ise toplumun istek ve ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetlerin miktar ve kalitesinin tayin edilmesinden, bütçe gibi kamu politikalarına kadar birçok hususta siyasetçilere göre daha çok bilgiye sahip olduğu için iktidarı yönlendirmekte ve kararlarını tatbik etmektedir (Gruber, 1987, s.84-85). Niskanen (1994)'e göre, bu önemli görevleri sebebi ile siyasi karar alma sürecinin önemli bir kurumu olan bürokratların amaçları; terfi almak, parasal gelirlerini arttırmak, çalıştıkları ortamdaki güçlerini ve itibarlarını sağlamlaştırmaktır (Niskanen, 1994, ss.269-283).

Demokratik sistemlerde bu dört unsur kendince faaliyetlerine devam ederken güttükleri çıkarlar doğrultusunda yaptıkları tercihler, hizmet sunucu durumundaki mevcut iktidarın tercihleri ile paralel ise süreç de olağan bir şekilde seyredecektir (Buchanan ve Tullock, 1999, ss. 296-297). Ancak bu dört unsurun tercihlerinin açıklanması ve akabinde bu tercihlerin birbirleriyle bağdaştırılması gerekmektedir, ki bu da oylama aracılığı ile olmaktadır (Downs, 1957, ss.47-49). Oylama bir bilgi aktarım yolu olarak bireylerin daha az ya da fazla kamu harcaması istediğini göstererek, bireylerin kamusal mallara yönelik tercihleri hakkında da bilgi vermektedir (Stiglitz, 2000, s. 157). Oylama mekanizmasında öne çıkan tercih açıklama mekanizmaları ise oybirliği ve oyçokluğu kurallarının geçerli olduğu karar alma süreçleridir.

#### 1.4.1.1. Oybirliği (İttifak) Kuralı

Politik iktisat çerçevesinde kamusal mallara yönelik tercihleri ortaya çıkarmaya çalışan alandaki çalışmalar genellikle talep yönünden seçmen tercihleri ile ilgilenmişlerdir (Black, 1948; Downs, 1957). Seçmen tercihleri ile ilgili temel sorun ise bu tercihlerin nasıl toplulaştırılacağıdır ve siyasi süreç içerisinde kararların oybirliği ile alınması tercihlerin toplulaştırılma yöntemlerinden bir tanesidir. Oy birliği bir konuda seçim yapmak durumunda kalan tüm bireylerin aynı fikirde olması anlamına gelmektedir.

Kamusal mal ve hizmetlere yönelik bireysel ve kollektif tercihlerin açıklanması konusunda oybirliği kuralını sistematikleştiren Wicksell (1967), kamusal bir ürün ortaya çıkarmak için mevcut iktidarın yapmayı planladığı kamu harcamaları ile bu harcamaları finanse etmek için toplayacağı vergileri öngören harcama-vergi planları demokratik bir siyasi karar alma sürecinde analiz etmektedir. Ona göre, oylama esnasında Parlamento'da görev yapan temsilciler tercihlerini doğru açıklamadıklarında, o mal ya da hizmetin hiç sunulmama olasılığı olduğunu bilirlerse, en azından kendi faydalarından mahrum kalmamak için doğru tercihlerini açıklayacaklardır ve tercihlerin netleşmesi ile beraber, eğer bir seçenek üzerinde uzlaşma olursa karar, herkesin hem fikir olması suretiyle alınabilecektir (Wicksell, 1967, ss. 89-95).

Buchanan (1951), Wicksell'in oybirliği kuralının optimal refahın sağlanması için bir Pareto koşulu olarak değerlendirilebileceğini iddia etmektedir; "*şüphesiz ki herkes*

*tarafından kabul edildiği takdirde kaynakların tahsisi üzerinde yapılacak bir vergileme kimsenin durumunu kötüleştirmeyecektir*". Ayrıca, Buchanan oy birliği sağlandığı takdirde talep kanadındaki seçmenlerin tercih sıralamaları ile arz kanadındaki siyasi partilerin ve bürokratların tercihlerinin birbirleri ile örtüşeceğini ve böylece tüm toplumda tercihler tutarlı sonuçlara yönlendireceğini düşünmektedir (Buchanan, 1951, s. 177). Lindahl (1919) ise gönüllü mübadele teorisinde tam kamusal bir mal için ekonomideki bireylerin tercihlerini doğru açıkladıklarında ve oybirliğine vardıklarında kamusal malın sağlanması hususunda etkin bir vergileme şemasının çıkarılabileceğini, böylece kamusal mallarla ilgili Pareto optimal noktaya ulaşılabileceğini iddia etmektedir<sup>4</sup>. Ancak tüm bireylerin tam bir uzlaşya varması oldukça yüksek karar alma maliyetlerine sebep olmaktadır (Rosen ve Gayer, 2008, s.108). Dolayısı ile de gerçek hayatta büyük ölçekli işler ve işlemler için uygulanması olası görünmemektedir.

#### 1.4.1.2. Oy Çoğunluğu Yöntemi

Oy çoğunluğu kuralı, bir sistemdeki bireylerin en azından yarısından fazlasının bir konu hakkında olumlu görüş sunmasıdır (Rosen ve Gayer, 2008, s.108). Bu sistemde, toplum içindeki bireylerin kendilerine sunulan tercihler arasında seçim yapması istenmektedir. Bireylerin tercihleri doğrultusunda yaptıkları seçimlerde, seçeneklere gelen oylar değerlendirilmekte, çoğunluk sağlanabiliyorsa kamusal malın üretilip sunulması kararı verilirken; tam tersi bir durumda ise ilgili malın sağlanması söz konusu olmamaktadır.

Easley ve Klienberg (2010) en basit hali ile oyçoğunluğu yöntemini, bireylerin  $X$ ,  $Y$  ve  $Z$  gibi üç seçenek arasında yaptıkları tercihler üzerinden açıklamaktadır. Bir toplumdaki her bir bireyin  $X$  ve  $Y$  gibi iki alternatif arasında tercih açıklaması istendiğinde, eğer  $i$  bireyi  $X$ 'i  $Y$ 'ye göre tercih ediyor ( $X_i > Y_i$ ) ise bu durum  $i$  bireyinin iki alternatif arasındaki tercihlerini açıkladığını göstermektedir.  $X$ ,  $Y$  ve  $Z$  gibi üç mal söz konusu olduğunda ise  $X$ 'i  $Y$ 'ye,  $Y$ 'yi  $Z$ 'ye tercih eden bir birey, eğer  $X$ 'i de  $Z$ 'ye tercih ediyorsa tercihleri kendi içerisinde tutarlı olmaktadır ve bir tercih sıralaması içerisinde tercih açıklama ilişkisi daha yoğun şekilde kendini göstermektedir ( $X_i > Y_i > Z_i$ ). Oy çoğunluğu yönteminde, eğer

<sup>4</sup> Lindahl'ın bu konudaki görüşleri bu çalışmada "Lindahl'ın Kamusal Mallarda Kısmi Denge Analizi" başlığı altında detaylı bir biçimde aktarılmaktadır. Bakınız s. 52



$X_i > Y_i > Z_i$  tercihinde bulunanlar,  $Y_i > X_i > Z_i$  ya da daha farklı bir kombinasyon tercihinde bulunanlardan fazla ise  $X_i > Y_i > Z_i$  tercihinin seçileceği düşünülmektedir. Bu tercih sıralamasına sahip olan bireyler, diğer tercih sıralamasına sahip olan bireylerden fazla oldukları için tercih skalasında baskın gelmektedirler. Çoğunluk tarafından seçilen malın da üretilmesine karar verilmektedir (Easley ve Kleinberg, 2010, ss.735-736).

Oy çoğunluğu sisteminde, yapılan oylamada tercihler açıklanarak bireylerin atfettiği önem açısından sıralandığında eğer bir tercih diğerlerine göre daha çok oy alarak öne çıkmışsa, bireylerin tercihleri *tek zirvelidir* ve oylamadan net bir sonuç alınabilmektedir (Black, 1948, s. 27-29). Bu durumda “*tercihleri, tüm bireylerin tercih setlerinin tam ortasında kalan birey ortanca seçmendir ve tercihler tek zirveli olduğu müddetçe sonuç ortanca seçmenin tercihlerini yansıtmaktadır*” (Rosen ve Gayer, 2008, s. 111). Eğer bir oylamada tek zirvelilik sağlanıyor ve net sonuç alınabiliyorsa, oy çoğunluğu yönteminin karar verme maliyetini azaltacağını ve toplumu daha iyi bir refah noktasına taşıyacağını düşünmemek için de bir sebep bulunmamaktadır (Cullis ve Jones, 2009, ss. 108-109).

Ancak, oylama sürecinde bireyler çeşitli güdüler sebebi ile birbirlerinin tercihlerine oy verme yolunu da seçebilmektedirler. Bu durum bireylerin kendi faydasını azamileştiren durumun seçim sonucunda çıkmayacağını anladığında kendi çıkarını azamileştiren ikinci tercihe oy vermesi yüzünden olabileceği gibi, bireylerin toplum içerisindeki diğer bireylerden etkilenerek ilk tercihlerini değiştirmeleri yüzünden de meydana gelebilmektedir. Neticede oy çoğunluğu kuralının geçerli olduğu bir seçimde seçeneklerden hiçbiri tek başına seçilemediği takdirde; bazı bireyler aralarında oy değiş-tokuşuna başvurarak kendi faydalarını arttıracak bir malın üretilmesine ya da projenin hayata geçirilmesine sebep olabilmektedirler. Ayrıca, oy çoğunluğu yönteminde bireylerin tercihleri kendi içerisinde tutarlı olmasına rağmen her zaman oylamada bireylerin tercihleri ile aynı yönde sonuçlar çıkmamaktadır. Yani oy çokluğu yöntemi, bireyler tercihlerini doğru bir biçimde açıklasalar dahi her zaman bir dengeyi işaret etmemektedir (Stiglitz, 2000, s. 163). Çünkü bireyler bir konuda X, Y ve Z gibi üç seçenek arasında kendi çıkarını azamileştiren tercih sıralamalarını belirlemiş olmalarına rağmen, toplumsal karar alırken yaptıkları tercihler kendilerinin ilk tercihlerini yansıtmayabilmektedir. Sonuç olarak, bireylerin tercihleri kendi içerisinde tutarlı

olmasına rağmen, toplumsal tercihler bireysel tercihlerle tutarsız hale gelmektedir ki buna “*oylama paradoksu*” denilmektedir (Rosen ve Gayer, 2008, ss. 108-109).

İster basit oy çoğunluğu yöntemi olsun isterse oy değiş-tokuşu gibi yöntemler olsun toplumun arzu ettiği sonuçlar yaratılamayabilmektedir. Çünkü siyasi karar alma mekanizmasında bireysel tercihlerden toplumsal tercihlere ulaşılmaya çalışırken tercihlerin kendi içerisinde veya sonuç belirlerken tutarsızlaşmasını sağlayan bazı durumlar ortaya çıkmaktadır. Arrow (1963, ss. 46-60)’a göre eğer bir siyasi sistem içerisinde bulunan aktörlerle sistemin kendisi sosyal olarak arzu edilen altı durumu sağlayabilirse, bireysel tercihlerle sosyal tercihler uyumlu hale gelecek ve sosyal refah fonksiyonuna ulaşılacaktır. Arrow (1963, ss. 22-33) bireysel tercihlerin sosyal tercihlerle uyumlu olabilmesi için gereken şartları şu şekilde açıklamaktadır:

- Sosyal olarak yapılan sıralamanın her durumda tam ve geçişli olması gerekmektedir. Bu durum rasyonellik olarak betimlenmektedir. Tam olmak, alternatifler arasında birinin tercih edilmesi veya her iki seçeneğinde tercih edilmemesi anlamına gelirken; geçişlilik alternatifler arasına bireylerin tercihlerinin tutarlı olması durumudur.
- Toplumsal ve bireysel değerler pozitif olarak birbirlerine bağlı olmak durumundadır. Bir birey  $x$  ve  $y$  gibi iki seçenek arasında  $x$ 'i  $y$ 'ye tercih ediyorsa toplumunda tercih sıralaması  $x$ 'i  $y$ 'ye tercih etmek şeklinde olmalıdır.
- Bireyin ya da toplumun  $x$  ve  $y$  gibi iki seçenek arasında bir tercih yapması isteniyorsa ilgisiz alternatifler sistemden çıkarılmalı ve sistemi etkilemesi engellenmelidir. Örneğin, bireylerin  $x$ ,  $y$ ,  $z$  gibi üç seçenek arasındaki sıralaması değişkenlik gösterebilmekle birlikte  $w$  gibi bir seçeneğin varlığı  $x$ ,  $y$ ,  $z$  seçenekleri arasında bireylerin ve toplumun tercihlerini saptırıyorsa sistemden çıkarılmalıdır. Buna “*ilgisiz seçeneklerin bağımsızlığı*” adı verilmektedir.
- Toplumdaki bireylerin bir unsura verdiği değerler ile seçenekler arasındaki tercihleri özgür bir karar alma süreci içerisinde gerçekleşmelidir. Yani, bir toplumda tercih sıralamasının ve seçenekler arasındaki doğru tercihin sağlanabilmesi için yurttaş egemenliği gerekmektedir.

- Bireylerin veya toplumun tercihlerini etkileyebilecek ve kolektif karar alma sürecini çarpıtrabilecek herhangi bir durumun oluşmaması, bir bireyin tercihlerinin diğer bireyin tercihlerine baskın gelmesine yol açacak durum ya da düzenlemelerin bulunmaması gerekmektedir. Bir başka deyiş ile toplumda *diktatörlük* olmamalıdır.
- Toplumda seçenekler arasında yapılan sıralama, olası tüm sıralamaları ve tüm bireyleri kapsayacak şekilde *sınırsız* olmalıdır ve Bentham ile Edgeworth'tan beri söylenildiği şekilde bireylerin faydaları toplanabilmelidir.

Arrow'un olanaksızlıklar teoremi, toplumla ilgili bir sosyal seçimde sıralanan altı şartın birlikte sağlanması durumunda oy çoğunluğu yönteminin bireyleri ve toplumu Pareto etkin noktaya ulaştıracağını; ancak bireysel tercihler daha çok fayda ve gelir artışı gibi iktisadi dürtülerle şekillenirken; toplumsal tercihler, bireylerin birbirlerinden etkilenmesi gibi siyasi unsurlara bağlı olduğu için bu şartların birlikte gerçekleşmesinin oldukça zor olduğunu iddia etmektedir (Arrow, 1963, ss.109-199).

#### **1.4.2. Dinamik Marjinal Katılım Mekanizmaları**

Kamusal mallara yönelik bireysel tercihleri ortaya çıkarmak ve talebi belirlemek amacıyla kullanılan yöntemlerden biri de dinamik katılım mekanizmalarıdır. Bu mekanizmalar, bireylerin tercihlerini doğru açıklamalarının altında çoğunlukla iki nedenin yattığını iddia etmektedirler. Bunlar, ek fayda kazancı ile ek vergi yüküdür. Bu motivasyonlardan ilave fayda kazancı, tercihlerini doğru açıklayan bireylere daha yüksek kamusal mal tüketme hakkı tanınmasıyla ortaya çıkarken; ilave vergi yükü ise tercihlerini doğru açıklamayan bireylerin, diğer bireylerin uğradıkları zararları telafi etmek için katlanmak durumunda kalacakları ek vergi miktarını ifade etmektedir.

##### **1.4.2.1. Vickrey Mekanizması**

Vickrey (1961), bireylerin kişisel çıkarlarını azamileştirecek tercih kümesini seçeceğini düşünen faydacılık okulundan etkilenerek, bireylerin mal ve hizmet tüketimleri sonucunda elde ettikleri fayda ile refahları arasında kuvvetli bir ilişki olduğunu düşünmüştür. Bireylerin tamamen devlet tarafından üretilen bir ürüne yönelik tercihlerini

nasıl açıklayacağı ile ilgili bir araştırma yapmıştır. Buna göre, bireyler tercihlerini kendi bilgilerine göre oluştururken toplumun yaydığı bilgi akışından da etkilenmektedirler ve tercihleri doğrudan sorulduğunda dürüst bir açıklama yapmaktan kaçınmaktadırlar (Harrenstein vd., 2009, ss.198-199).

İnsanların genel olarak bir unsura ne kadar ödeme yapmak istedikleri hakkında doğruyu söylememe güduları bulunmaktadır. Vickrey, bireylerin tercihlerini nasıl açıkladıkları ve açıklanan ya da açıklanmayan tercihler sebebi ile toplumdaki diğer bireylerin nasıl etkilendiğini gözlemek amacıyla ile analizine bir açık arttırma üzerinden başlamaktadır. Özel sektörde açık arttırma ile bir mal satılmak istendiğinde iki yönteme başvurulmaktadır. “*İlk fiyat bazlı açık arttırma*” (the first-price-sealed bid auction) yöntemi, birinci yöntemdir ve bu yöntemde her bir arttırmacı vermek istediği fiyatı gösteren teklifini bir zarfa koyarak mühürletmekte ve bu zarflar açıldığında en yüksek teklifi veren kişiye açık arttırmaya konu olan unsur satılmaktadır. “*İkinci fiyat bazlı açık arttırma*” (the second-price-sealed bid auction) yönteminde ise en yüksek fiyatı veren kişi, açık arttırmayı kazanmasına rağmen ikinci en yüksek fiyat önerisini ödemek durumundadır (Vickrey,1961, ss. 14-16).

İlk açık arttırma yönteminde bireyler, açık arttırmaya konu olan unsur hakkında doğru değerleri ile gelmemekte ve diğerlerinin ne kadar vereceğini tahmin etmeye çalışarak en üst teklifi veren kişiden biraz yüksek fiyat vermek sureti ile ihaleyi kazanmaya çalışmaktadır. İkinci açık arttırma yönteminde ise en yüksek fiyatı vererek kazanmak isteyen bireyler, kimsenin çok yüksek fiyat vermesini istememektedirler. Çünkü kazananın kim olacağını belli olmadığı bir durumda ödemek istediklerinden daha yüksek bir fiyata katlanmayı tercih etmemektedirler. Bu durumda bireyler ödemek istedikleri âzami tutarı beyan ederek kazanamamaları durumunda daha büyük bir parasal yükten kurtulurken, kazanmaları durumunda da ödemek istedikleri fiyatın biraz daha altında bir fiyat ödeyerek kâr edeceklerini düşünerek bir ödünleşme yapmaktadırlar (Vickrey, 1961, ss. 16-20).

Bu mekanizmada açık arttırma yöntemlerinden yola çıkarak bireylerin kamusal mallara yönelik tercihlerinin de açıklanan duruma benzer bir stratejik temele dayandığını ve ikinci fiyat arttırma modelinin kamusal mallarda tercih açıklatma yöntemi olarak geçerli

olabileceğini iddia edilmektedir (Vickrey, 1961, ss.20-24). Buna göre, öncelikle bireyler çıkarlarını en üst düzeye çıkaracak tercihlerini açıklar ve zarflarını mühürlerler. Tercihini en çok olarak açıklayan birey, sistem dışına alındığında ikinci bir açık arttırmaya gidilir. Bireylerden tekrar fiyat vermeleri istenir. Ancak birinci bireyin yüksek isteği, diğer bireyleri de etkilemektedir. Bireyler arttırmayı kazanmak için yüksek fiyat vermeleri durumunda daha fazla ödemeyle karşı karşıya kalırlar ki bu da daha fazla fiyat ve kamusal mal özelinde de daha fazla vergi ödemek demek olduğundan, bu fazla tutarı ödememek için tercihlerini doğru açıklamak zorunda kalmaktadırlar (Conitzer, 2006, ss.98-100).

Vickrey mekanizması, açık arttırmaya katılan her bir bireyin olası tercihleri doğrultusunda eş anlı olarak karar verilmesi ve bu karardan baskın bir bireyin tercihlerinin galip gelmesi üzerine kurulu olduğu için, kararları geçerli hale gelen bu bireyin bir diktatör olabileceği yönüyle eleştiriye uğramaktadır (Healy, 2007, s.1). Bu mekanizmaya yöneltilen bir başka eleştiri ise dürüst bir tercih ve oylama sistemi varsayımı ile ilgilidir. Gibbard (1973), bireylerin tercihlerini doğru açıklayarak, açık arttırmada dürüst bir oylamada bulunmalarının kendilerine verilen tek bir seçenek ile olamayacağını; oyun teorisinde olduğu gibi manipülasyona açık bir ortamda, birden fazla seçenek arasında tercih yapılması istendiğinde kendiliğinden gelişebileceğini iddia etmiş ve bu yönü ile Vickrey mekanizmasını eleştirmiştir (Gibbard, 1973, ss. 589-591).

#### 1.4.2.2. Clarke Mekanizması

Clarke (1971) bireylerin tercihlerinin doğru açıklanmasını sağlayabilmek ve toplumsal olarak talep edilen kamusal mal miktarının sunulmasını garanti altına alabilmek için doğru beyanda bulunmayan bireylerin vergilendirilmesini öngören ekonomik bir sistem şekillendirmiştir. Bu sistemde bireylerin tercihlerini doğru bir şekilde açıklamaları istenmekte, aksi durumda bireylerin tercihlerini dürüst bir şekilde açıklamamalarının bedeli olarak ise bu bireylerin toplumdaki diğer bireylere verdikleri zararlar kadar ek vergi ödemeleri gerekmektedir (Clarke, 1971, s.17).

İki aşamadan oluşan Clarke vergi sisteminin birinci aşamasında, her bir bireyin R ve S gibi iki tam kamusal mal düzeyi arasında tercih açıklayarak, karar vermesi istenmekte ve her bir bireyin tercih ettiği kamusal mal miktarına göre vergilendirme yapılması

öngörülmektedir. Bireylerin kullanmayı talep ettikleri mal miktarı ve ödemeye razı oldukları vergi tutarları arasında bir karşılaştırma yapılarak, hangi seçeneğin hayata geçirileceği kararlaştırılır. İkinci aşamada ise her bir bireye- net refah değişikliğini etkileyen bireyin tercihleri sistemden çıkarılarak- toplam vergi miktarları arasındaki fark ( $T_R - T_S$ ), Clarke vergisi olarak yansıtılmaktadır (Cullis ve Jones, 2009, s.81).

Clarke tarafından geliştirilen vergi sistemi aynı zamanda bir tercih açıklama mekanizması olduğundan bu iki konu birbirleriyle bağlantılı olarak bu çalışmada açıklanmaktadır. Tablo 1’de bireylerin R ve S tam kamusal mallarına yönelik miktar tercihleri ve bu tercihler ile doğru orantı olarak ödeyeceği vergi tutarları verilmiştir.

**Tablo 1. Clarke Vergisi Mekanizması**

Seçmen	R seçeneği ( $T_R$ )	S seçeneği ( $T_S$ )
1	40	0
2	0	50
3	20	0
Toplam	60	50

**Kaynak:** Cullis ve Jones, 2009, s. 81

Tablo 1’den görüleceği üzere, bireyler R tam kamusal malını seçtikleri takdirde miktarla doğru orantılı olarak ödemek durumunda kalacakları vergi tutarı (60), S kamusal malı seçildiğinde ödemek durumunda kalacakları vergi tutarından (50) fazladır ( $T_R > T_S$ ). Clarke mekanizmasında, R malının seçimini etkileyen en önemli seçmenin tercihleri sistem dışında bırakıldığında eğer kamusal mala yönelik tercihler değişiyorsa, diğer bireylerin ödeyecekleri vergi tutarları arasındaki fark seçimi etkileyen bireye ödettilmektedir. Verilen tabloda birinci birey seçimleri etkileyen en önemli aktör olarak sistem dışında bırakıldığında, ikinci ve üçüncü bireylerin ödeyecekleri toplam vergiler arasındaki fark ( $50 - 20$ ) olan 30 birim vergi miktarı, Clarke vergisi olarak birinci bireye ödettilmektedir. Çünkü birinci birey oy vermediğinde ikinci bireyin durumu 50 birim, 3. bireyin durumu ise 20 birim kötüleşecektir. Ancak R seçeneceğini tercih eden ikinci birey, vergi ödemediği için oyu da vergileme miktarına etki etmemektedir. Üçüncü bireye ise, bu birey oylamaya katılmasaydı diğer bireylerin ödemek durumunda kalacakları

toplam vergi miktarları arasındaki fark (50-40) olan 10 birimlik vergi, Clarke vergisi olarak ödettilmektedir (Cullis ve Jones, 2009, s. 81).

Birinci bireyin kullanmak istediği R miktarını tercihinin üzerinde beyan etmesi, toplumdaki diğer bireyleri daha yüksek vergi ödeyecekleri düşüncesiyle R malından S malına yönlendirirse; toplumdaki bazı bireylerin ödemeleri gereken vergiden daha yüksek bir vergi yüküne katlanmaları sonucuyla karşılaşılacaktır. Cullis ve Jones (2009, ss. 81-82), bu ihtimali birinci bireyin doğru olmayan beyanı yüzünden ikinci bireyin S malı talebini 70'ye çıkardığını varsayarak analiz etmiştir. İkinci bireyin S malı talebi 70 olduğunda, toplam talepler açısından S seçeneği, R seçeneğine göre daha yüksek bir miktarı ifade edeceğinden ( $S= 70 > R= 60$ ), S malının sunulması gündeme gelecektir. S seçeneği seçildiğinde ise ikinci birey, kamusal malın seçimini etkileyen seçmen olduğu ve net refah değişikliğine yol açtığı için oylama sistemden dışlanacaktır. Toplumdaki diğer bireylerin, S malına yönelik bir tercih beyanı olmadığı için bu bireylerin R malına yönelik talepleri, S malı için ikinci bireyin ne kadar vergi ödeyeceğini belirleyecektir. Birinci ve üçüncü bireylerin R seçeneğine yönelik talepleri 40 ve 20 birim olduğu için, S seçeneğine ikinci bireyin ödeyeceği vergi tutarı 60 ( $= 40 + 20$ ) birim olmaktadır. Dolayısıyla, birinci bireyin yanlış beyanı sebebi ile ikinci birey ilk durumda ödeyeceği vergi miktarına (30) kıyasla daha yüksek bir vergi yükünün (60) altına girecektir. Böyle bir durumda hedeflenen asıl düşünce sosyal olarak istenen refah düzeyine ulaşılmasını engelleyen birey ya da bireylere, toplumdaki diğer kişilere verdikleri zarar kadar vergi uygulanması olduğu için birinci bireye, ikinci bireye yüklediği 30 birim ilave vergi tutarında bir ödeme yaptırılırsa, birinci bireyin bir daha stratejik davranarak tercihlerini yanlış açıklama motivasyonunun da olmayacağı düşünülmektedir (Cullis ve Jones, 2009, ss. 82-83).

Clarke mekanizmasının da bazı limitleri bulunmaktadır. Sakai (2016)'ye göre Clarke'nin vergi sistemi bir kamusal malın ya da bir projenin maliyetleri kolaylıkla karşıladığı halde bireylere daha yüksek vergi tutarı ödettilererek bir bütçe fazlası yaratmaktadır. Bir başka deyiş ile bütçe dengesi oluşmamaktadır ve bu fazlalık bireylere geri ödenmek istendiğinde ise Clarke mekanizmasının dürüst tercih açıklanmaması bağlı olarak yaptığı bireyler arası parasal transfer kuralı ihlal olacağı için de bireylerin yalan söyleme insiyatifi ortaya çıkacaktır (Sakai, 2016, ss. 327-328).

### 1.4.2.3. Groves Mekanizması

Groves (1973), birden fazla insanın bulunduğu gruplarda üretim ve tüketim kararlarının nasıl verildiğini inceleyen bir analiz yaparak, bireylerin tercihlerini açıklamalar için kamu kesiminin neler yapması gerektiğini araştırmıştır. İncelemeye göre, her bir bireyin toplum içerisindeki diğer bireylerin kararlarından gözlem ve iletişim yoluyla etkilendiği ve bir grup içerisinde bireylerin kendi faydalarını azamileştirirken maliyetlerini asgarileştiren ortak bir strateji benimsediği kabul edilmektedir. Dolayısıyla böyle bir bağımlılık ağı içerisinde, geçerli bir sosyal seçim fonksiyonu elde edilebilmesi ve kamusal malların etkin sunum miktarının tespit edilebilmesi için öncelikle kamunun ve bireylerin tercih stratejilerinin tespit edilmesi gerektiği iddia edilmektedir (Groves 1973, ss. 617-619).

Groves mekanizmasında<sup>5</sup> kamusal mallara yönelik birey tercih ve taleplerini ortaya çıkarabilmek için öncelikle her bir bireye, bir kamusal maldan ne kadar fayda elde etmek ve bu mal için ne kadar vergi ödemek istedikleri sorulmaktadır. Karar verici durumundaki kamu kesimi bu sorulara bireylerin verdikleri yanıtları öncelikle üst düzey yöneticileri ardından da diğer yöneticileri ile değerlendirmekte ve alternatif stratejiler belirlemektedir. Her bir strateji ( $\beta_i$ ); gözlem stratejisi  $\zeta_i$ , mesaj stratejisi  $\gamma_i$  ve karar stratejisi  $\delta_i$  olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Gözlem stratejisi, devletin kamusal mal ve hizmet sağlamaya yönelik yaptığı kamu politikaları düzenlemeleri tarafından etkilenmektedir. Mesaj stratejisi, toplumdaki bireylerden kamu kesimine aktarılan bilgileri içermektedir ve her bir bireyin aktardığı bilgiye göre kamu kesiminin yeni bir sunum politikası benimsediği düşünülmektedir. Karar stratejilerinin karar verme süreçlerinde gözlem ve mesaj stratejileri değerlendirilerek oluşturulduğu ve bu süreçlerde kamu kesiminde kamusal malın sunumu ile ilgili olan her bir kurumun en üst düzey yöneticisinin bir karar stratejisi geliştirdiği kabul edilmektedir. Bu stratejinin ise her bir üst düzey yöneticiden

<sup>5</sup> Mekanizmada, ekonomideki her bir karar birimi, üretici ya da tüketici fark etmeksizin  $i$  olarak nitelendirilmekte ve ekonomide  $I = \{0, 1, \dots, i, \dots, n\}$  sayıda karar verici grubun bulunduğu varsayılmaktadır. Her bir karar verici grubun ise bir tane liderinin ( $i = 0$ ) bulunduğu ve bu liderin grup tercihleri ve ödeme istekliliklerini ( $\omega$ ) yönlendirdiği kabul edilmektedir. Ek olarak grupların sahip oldukları  $n+1$  tane alternatif stratejinin ( $\beta_i$ ), grup tercihlerinin yanı sıra kamu sektörünün görüşlerine ( $S$ ) göre de şekillendiği düşünülmektedir ( $\omega_0 = \beta_i x S \rightarrow R$ ). Toplumda talep edilen ortak kamusal mal miktarının ( $x^*$ ) ise tüm toplumun toplam refahını ( $R$ ) azamileştirdiği kabulü yapılmaktadır (Groves, 1973, ss. 620-622).



alt düzeylerde bulunan yöneticilere iletilerek, bireylerin kamusal mal tercihleri ile ilgili bilgilerin tüm kamu tarafından edinildiği varsayılmaktadır (Groves, 1973, ss. 622-626).

Groves, kamu kesimindeki yöneticilerin optimal bir karar stratejisine sahip olduklarında bireylerin gönderdikleri ortak mesaja göre etkin bir kaynak arzı ( $\mu_i$ ) gerçekleştireceğine inanmaktadır. Bununla birlikte, kamunun kaynak tahsisindeki başarısını gözlemleyen bireylerin ise kamusal mal taleplerinin kamu kesimince doğru algılandığını düşünerek, kamuya duydukları güveni arttıracaklarını öne sürmektedir. Mekanizmada, kamuya güvenen ve ödemeye razı olacakları tutarların doğru belirleneceğine inanan bireylerin, gözlem ve mesaj stratejilerini optimale çıkararak etkin bir karar vereceği ( $\beta_i = (\zeta_i, \gamma_i) = \delta_i$ ) ve sonuç olarak kamusal mal tercihlerini doğru bir biçimde açıklayarak refahlarını azamileştirecekleri ( $R = \sum_{i \neq 0} r_i(x^*)$ ) iddia edilmektedir (Groves, 1973, ss. 623-631).

Groves mekanizması, bireylerin birlikte bir koalisyon yaparak bir seçenek üzerinde ortak bir karar vermesinin bireysel rasyonelliğinin göz ardı edilmesi ile bireylerin siyasi karar alma mekanizmasına gönderdikleri mesajlar sebebiyle bir proje yapılmasa ya da kamusal mal üretilmese dahi vergilendirilebilmesi ve sonuçta toplam faydasının negatif olabileceği gibi ihtimaller açısından eleştiriye uğramaktadır (Jackson, 2003, s. 17).

#### 1.4.2.4. Groves – Ledyard Mekanizması

Groves ve Ledyard (1977), bedavacılık sorununun ortadan kaldırılarak kamusal malların etkin kaynak tahsisinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla ekonomideki tüm aktörlerin çıkarlarının azamileştirilmesine duyarlı bir tercih açıklatma mekanizması geliştirmişlerdir. Bu mekanizmada üretici ve tüketici olmak üzere iki tür ajan bulunmaktadır ve kamusal malların sağlanması söz konusu olduğunda devlet, üretici; birey ise tüketicidir<sup>6</sup>. Ayrıca Groves mekanizmasında olduğu gibi her bir tüketicinin kamusal mal miktarı ve ödeyeceği vergilerle orantılı olarak devlete bir mesaj verdiği varsayılmaktadır. Devletin ise tüketicilerden gelen bu mesajı değerlendirerek, kamusal

<sup>6</sup> L özel malının ve K kamusal malının üretiminin yapıldığı bu ekonomide, her bir mal kendi emtia evreni ( $\mathbb{R}$ ) içerisinde bulunmaktadır. Toplumda bulunan tüketicilerin ( $i=1, \dots, I$ ) her birinin kendi tüketim setlerine ( $H^i \subseteq \mathbb{R}^{L+K}$ ) bağlı olarak tercih açıkladığı düşünülmektedir.

mala yönelik kaynak tahsisini sağladığı ve tüketicilere vergi uyguladığı ( $T^i = m_i x \mathbb{R}^K$ ) kabul edilmektedir (Groves ve Ledyard, 1977, ss. 785-787)

Groves ve Ledyard tarafından geliştirilen bu yöntemde, her bir tüketicinin kamusal mallardan herhangi bir vergi ödemeksizin yararlanmak istemesi, yani bedavacı olması, durumunda devletin kaynak dağılımı etkin düzeyde olmayacağı için her bir birey için sisteme, marjinal sosyal üretim maliyetinin ( $q$ ) dahil edilmesi gerekmektedir. Bu durumda üretim maliyetlerinin karşılığı olarak bireylerden alınacak vergilerde, sosyal üretim maliyeti kadar bir artış görülecek ve vergi miktarı,  $T^i = m_i x \mathbb{R}^K x q_i$  haline dönüşecektir. (Groves ve Ledyard, 1977, s. 788). Bir başka deyiş ile toplumun ortaklaşa karar verdiği kamusal mallara katılım miktarından daha az vergi ödeyen birey ya da bireyler, kamusal malın üretilmesi için toplumun geneline uygulanan  $q$  kadar ek vergi miktarı ile cezalandırılmaktadır (Page ve Tassier, 2010, ss. 1229-1230). Dolayısı ile birey devlete olan mesajını yanlış yolladığında, bu yanlış mesajın toplam kamusal mal maliyetinde yarattığı yekûnun kendisine vergi olarak yükleneceğinin farkında olursa, tercihlerini yanlış açıklamaktan kaçınacaktır ve toplumdaki tüm bireylerin marjinal ödeme istekliliklerinin toplamının marjinal sosyal maliyete eşit olduğu noktada etkin kamusal mal ve hizmet sunumu gerçekleşebilecektir (Groves ve Ledyard, 1977, ss. 789-800).

Bu mekanizmanın bedavacılık anlayışına bir nevi çözüm getirerek kamusal malların tahsisinde etkinlik sağlayan bir görünmez el olma iddiası, mekanizmanın birçok bireyin bulunduğu büyük ekonomilerde Cournot-Nash dengesini<sup>7</sup> sağlamanın imkansızlığı sebebi ile eleştiriye uğramakta ve birden fazla malın bulunduğu bir ekonomik sistemde Pareto-etkin sonuçlar yaratamayacağı iddiası ile karşı karşıya kalmaktadır (Muench ve Walker, 1983, s. 393).

---

<sup>7</sup> Cournot'un duopol ve oligapol piyasalarda işlem yapan firmalar üzerine yaptığı çalışmanın, J. Nash tarafından ekonominin diğer alanlarına uyarlanması ile ortaya çıkmıştır. Kısaca Nash dengesi olarak da geçen bu denge yaklaşımına göre, her bir firma tercihlerin karlılığına göre tercihlerini yapmaktadır ve tercih çoğunlukla firmaları en iyi duruma getiren ve azami kâr sağlayan durumdur. Ancak oyunun içerisindeki her bir firma diğer firmalarında benzer kârlılık düzeyi için mücadele ettiğini ve en iyi fiyatlamayı yaparak kârlılığını azamileştirmeyi amaçladığını bilirse kendileri için en iyi olan ikinci seçeneğe yönelecektir (Osborne, 2002, ss. 54-62). Kamusal malların içinse en iyi birinci durum malın maliyetlerine katılmaksızın yararlanmak iken rasyonel bağlamda tercih edilmesi gereken ikinci en iyi, bir toplumdaki tüm bireylerin bu malların faydasını ortak tüketmesinden ötürü malın maliyetine ortak katılımıdır. Cournot-Nash dengesinin kamusal mallarda ortaya çıkışı ile ilgili daha ayrıntılı bilgi için bakınız Harstad ve Marrese, 1982, ss. 367-368.

#### 1.4.2.5. Clarke-Groves Mekanizması

Clarke (1971) ve Groves (1973)'un yaptıkları çalışmaların birlikte değerlendirilmesi sonucu, ilk kez Moulin (1988) tarafından incelenen Clarke-Groves mekanizması bu çalışmada en basit hali ile mekanizmayı açıklayan Erlanson (2008)'un eserinden faydalanılarak irdelenmektedir. Clarke-Groves mekanizmasında genel olarak değerlendirilmeler, iki kişinin ( $i, j$ ) ve özel ile kamusal mal olmak üzere iki malın bulunduğu bir ekonomi varsayılmak suretiyle yapılmaktadır. Her bir bireyin kendi hayatını idame ettirecek kadar özel mal kullandığı ve alınan vergilerin en azından kamusal malın toplam maliyetini karşılayacak düzeyde olduğu öngörülmektedir. Ayrıca diğer dinamik katılım mekanizmalarında olduğu gibi bu mekanizmada da toplumdaki her bir bireyin tercihlerini, toplumdaki diğer bireylerin tercih ve kararlarından etkilenerek oluşturduğu kabul edilmektedir (Erlanson, 2008, ss. 23-24).

Bu mekanizmada kamusal malın üretilip üretilmeme kararı ( $A$ ),  $i$  bireyinin kendi faydasını ( $u$ ) göz ederek karar vermesine ( $a$ ) bağlı kılınmıştır. Bir başka deyiş ile  $i$  bireyi kamusal mal ve hizmetlerden elde edeceği fayda düzeyine göre bir karar vermektedir ( $a(u)$ ). Bu kararı etkileyen en önemli unsurun ise bireyden kamusal malların karşılığı olarak alınacak vergi ( $t$ ) olduğu düşünülmektedir (Erlanson, 2008, ss. 25-27). Bu bağlamda denklem 1.1., Clarke-Groves mekanizmasında bireysel tercihleri etkileyen vergi tutarının hangi güdülerle saptandığını açıklamaktadır:

$$t_i(u) = \sum_{i \neq 1}^n \hat{u}_i(a(u)) - \max_{b \in A} \{ \sum_{j \neq 1}^n \hat{u}_j(b) \} = \hat{u}_{N/i}(a(u)) - \max_{b \in A} \hat{u}_{N/i}(b) \quad (1.1)$$

$a$  = Toplumsal tercihler (kamusal kararlar)

$n$  = Toplumdaki birey sayısı

$N$  = Toplumdaki etkin karar

$N/i$  = toplumdaki bireylerin her birinin etkin kararı

$b$  =  $i$  bireyinin,  $j$  bireyinin kullanacağını varsaydığı kamusal mal tercihi

$A$  = Tüm olası seçeneklere ait bir tercih kümesi

$\hat{u}_i$  =  $i$  bireyinin fayda fonksiyonu

$\hat{u}_{N/i}$  = Her bir bireye faydası ile orantılı olarak uygulanan vergi miktarı

$t$  = Vergi tutarı

Toplumdaki  $i$  ve  $j$  bireyleri hem kendi düşüncelerinden hem de birbirlerinin düşüncelerinden etkilendikleri için,  $i$  bireyinin kamusal mala yönelik tercihleri, hem kendi faydasına ( $\hat{u}_i(a(u))$ ) hem de daima faydasını maksimize etmek için daha çok

kamusal mal talep edeceğini düşündüğü  $j$  bireyinin faydasına ( $\max_{b \in A} \hat{u}_j(b)$ ) göre belirlenmektedir. Ayrıca mekanizmada  $i$  bireyinin yararlanacağı kamusal mal miktarı,  $j$  bireyinin yararlandığı mal miktarı arttıkça, azaldığı için bireylerin içinde buldukları topluma sunulmasını uygun gördükleri kamusal mal miktarı, aslında kendi faydalarını da azamileştiren bir miktar olarak varsayılmaktadır. Çünkü toplumdaki diğer kişi ne kadar kamusal mal tüketirse tüketsin, kendi kamusal mal miktarında ve faydasında yarattığı azalmayı telafi edebilmek istemektedir ( $\hat{u}_{N/i}(a(u)) - \max_{b \in A} \hat{u}_{N/i}(b)$ ). Böyle bir durumda  $i$  bireyinin bu kamusal maldan yararlanmak için ödemeye razı olacağı vergi tutarı ( $t_i(u)$ );  $i$  ve  $j$  bireylerinin kendileri için etkin gördükleri kamusal mal miktarlarına bağlı olarak değişim göstermektedir (Erlanson, 2008, ss. 23-29).

Faydası bölünemeyen kamusal malın üretilmesi için gereken  $c$  maliyetinin toplumda bulunan  $N$  bireye götürü vergi olarak eşit bir şekilde ( $c/N$ ) ödettilirdiği varsayıldığında ise  $i$  bireyinin ancak faydasının ( $u_i$ ) kendisine düşen vergi miktarından ( $t_i=c/2$ ) büyük olduğunu düşündüğü durumda kararını doğru ve dürüst bir biçimde açıklayacağı aksi takdirde bu motivasyona sahip olmayacağı kabul edilmektedir. Bir başka deyiş ile  $i$  bireyi kamusal mal kullanımından elde ettiği faydayı ( $u_i$ ) bu mala ödediği götürü vergiden ( $t_j=c/2$ ) az bulursa, yani  $j$  bireyinin kendi faydasını azalttığı düşünürse, ödeme istekliliğini azaltarak bedavacı bir tutum sergileme eğilimine sahip olacağı düşünülmektedir. Bu durumda bireylerin tercihlerini doğru açıklamalarının tek yolu olarak bireylerin kamusal mal miktarından elde etmeyi umdukları fayda ile ödemeye razı oldukları tutarların devletin uyguladığı politikalarla örtüşmesi görülmektedir (Erlanson, 2008, ss. 29-40).

Clarke-Groves mekanizması, bireylerin kendilerine sunulacak kamusal mal miktarında bir artış olacağı yönünde bir duyum aldıklarında ödeme istekliliklerini arttıracakları iddiasına dayandığı için bireylerin bu yönde bir motivasyonunun olmadığı bir durumda mekanizmanın geçersiz kalacağı ve bireylerin bedavacılık dürtülerinin artış göstereceğine yönelik bir eleştiriye uğramaktadır (Emons, 1993, s. 16). Bu yöneme gelen bir diğer eleştiri ise Clarke mekanizmasında olduğu gibi bütçe dengesinin sağlanamaması ve bireylerin fazla vergi ödeme durumunda kalabilmeleridir (Erlanson, 2008, s.34).

#### 1.4.2.6. Tutukluluk İkilemi

İktisat literatüründe “*Prisoner Dilemma*” olarak bilinen tutukluluk çıkmazı hipotezi, sosyal tercihlerin yapılmasını sağlayan motivasyon unsurları ile bireysel tercihlerin yapılmasını sağlayan motivasyonları oyun teorisi aracılığı ile açığa çıkarmaya çalışmaktadır. Nash (1950)’in öncülüğünü yaptığı oyun teorisi, oyuncuların her birinin tam rekabet şartları altında bağımsız tercihlere sahip olduğu varsayımı ile genel olarak oyuncuların bireysel düşünce ve tercihlerine bağlı olarak refahlarını azamileştirecek seçeneği nasıl seçtiklerini Cournot’ın “*her firmanın kârı diğer firmaların kararlarına bağlıdır, onlardan etkilenir ve etkiler*” fikrine dayandırarak açıklamaktadır (Nash, 1950, ss.5-9).

Tutukluluk ikileminde, suç ortağı olan mahkûm oyuncular tutuklu kalıp kalmamalarına kendi tercihleri doğrultusunda suçlarını itiraf ederek ya da etmeyerek karar vermektedirler. Eğer suç ortaklarından biri itiraf eder ancak diğeri reddederse, suçunu itiraf eden mahkûm serbest kalırken diğeri azami ceza almakta; eğer her ikisi de suçlarını reddederse en az ceza uygulanmaktadır. Eğer her iki taraf birbirlerini suçlarsa azami cezayı beraber yüklenirken; her ikisi de suçlarını kabul ederse minimum ceza miktarı ile azami ceza miktarı arasında bir ceza almaktadırlar (Jurisic vd., 2012, s.1093).

İktisaden, her bir birey kendi çıkarını azamileştirmek için çaba harcıyorsa, her ikisinin de tercihleri en az cezayı alacakları yönde seçim yapmak olmalıdır ki bu da suçların itiraf edilmesidir. Çünkü ilk seçenek olan suç ortaklarından birinin itiraf etmesi diğerinin ise reddetmesi durumu, her iki birey için de oldukça riskli bir seçenek olarak bireylerin faydalarında daha büyük bir azalma yaratacaktır. Bu durumda, bireyler birbirlerinin tercihlerinden habersiz olacakları için serbest kalma amacıyla birbirlerini suçlamayı da faydalarının azalması sebebi ile seçemeyeceklerinden dolayı iktisaden tercihlerini birbirlerinin de çıkarına olacak şekilde açıklamaları faydalı olacaktır. Bu noktadan yola çıkarak ikilem, bedavacılık sorununa da bir çözüm getirmektedir. Eğer bireyler tercihlerini yanlış açıkladıklarında kendilerinin de çıkarlarının azalacağını bilirlerse, tercihlerini doğru ve eksiksiz açıklayacaklardır (Jurisic vd., 2012, s.1094).

Ancak tutukluluk ikilemenin bu hipotezi, kültürel farkları görmezden geldiği ve büyük gruplarda böyle bir oyunun tahmin edilmesinin zorluğu sebebi ile eleştiriye uğramaktadır. Küçük gruplarda bile herkesin aynı stratejiyi benimsemesinin zorluğuna vurgu yapan eleştiriler, bedavacılık anlayışının da bu yolla çözülemeyeceğini iddia etmektedirler (Hangen ve Hammerstein, 2006, ss.340-341).

### **1.4.3. Tahmin Yöntemleri**

Bireylerin kamusal mallara yönelik tercihlerinin ortaya çıkarılması ve akabinde bireylerin taleplerinin belirlenmesi için literatürde önerilen alternatif bir teknik de tahmin yöntemleridir. Kamusal mallara yönelik tercihleri ortaya çıkarmak için kullanılan tahmin yöntemleri ise doğrudan ve dolaylı tahmin yöntemleri olarak ayrılmaktadır. Doğrudan tahmin yöntemleri, kamusal malları talep eden bireylerin özelliklerinden yola çıkarak bu bireylerin ve toplumun genelinin neden ve nasıl tercih yaptıklarını anket temelli uygulamalarla belirlemeye çalışmaktadır. Dolaylı tahmin yöntemleri ise bireylerin piyasadaki mallara yönelik satın alma kararları ile fiili olarak açıkladığı tercihleri (açıklanmış tercihler-revealed preference) kullanarak, piyasa dışında kalan kamusal mal ve hizmetler gibi unsurlara olan ödeme istekliliğini tespit etme amacı gütmektedir. Doğrudan tahmin yöntemleri koşullu değerlendirme ve yaşam memnuniyeti modeli iken; dolaylı tahmin yöntemleri ise hedonik fiyatlandırma, seyahat maliyeti, önleme davranışı ve zayıf tamamlayıcılık yöntemleridir.

#### **1.4.3.1. Doğrudan Tahmin Yöntemleri**

“Belirlenmiş seçimler analizi” ve “birleştirilmiş (conjoint) teknikler” olarak da adlandırılan bu yöntemlerde, bireylerin kendilerine sunulan seçenekleri önem sırasına göre sıralayarak değerlendirmeleri istenmekte ve tamamen varsayıma dayalı bu seçimlerle bireylerin değer yargıları anlaşılmaya çalışılmaktadır (Adamowicz vd.,1994, ss. 271-274).

#### 1.4.3.1.1. Koşullu Değerleme Yöntemi

Neo-klasik iktisatçılarca piyasa başarısızlığı olarak kabul edilen ve toplum refahının optimal düzeye erişmesinin önünde bir engel olarak görülen kamusal mal ve hizmetlerin fiyatlandırılmama sorununa bulunan çözüm yöntemlerinden biri “*koşullu değerlendirme yöntemi*” (contingent value method- cvm)’dir. İlk kez Siegfried von Ciriacy-Wantrup tarafından 1947 yılında öne sürülen değerlendirme yönteminde, bireylere anketler aracılığıyla bir kamusal maldan azami şekilde yararlanmak ya da o mal-hizmetten mahrum kalmamak için ödemek istedikleri parasal tutarlar sorulmakta ve böylece kamusal mal sunum tercihleri tespit edilmeye çalışılmaktadır (Kahneman ve Knetsch, 1992, s. 57). Ayrıca anketlerde bireylere yaş, gelir, cinsiyet gibi özelliklerinin sorulması yoluyla da bireylerin mal ve hizmet tercih ve taleplerini etkileyen faktörler ile değer yargılarının anlaşılması hedeflenmektedir (Mitchell ve Carson (2005, s.3).

Bu anketler, bireylere kamusal mal sunumuna dair oldukça önemli mali sorumluluklar getirmektedir. Anket yönergelerinde bireylerin verdikleri cevaplar doğrultusunda kamusal mallara yönelik kamu harcamalarının yeniden düzenleneceği bildirilmektedir. Dolayısı ile bireyin kamusal malın ne kadar üretilmesini istediğiyle ilgili verdiği cevaba istinaden, kamusal malın devlet tarafından “*c*” gibi bir maliyete üretileceğini anket yönergelerinden anladığı varsayılmaktadır. Bu maliyet, bireyin kamusal mala yapmak istediği ödeme miktarını değil, bu kamusal malın gerçek üretim maliyetini ifade etmektedir. Dolayısı ile üretim maliyetinin toplumdaki birey sayısına ve toplumdaki tüm bireylerin maliyet fonksiyonlarına göre belirlendiği düşünülmektedir (Kahneman ve Knetsch, 1992, s. 67).

Bununla birlikte, bireyin gerçek üretim maliyetinin üstünde bir ödeme yapmaya ancak kamusal malın tüm topluma pozitif dışsallık yaydığını düşündüğü bir durumda razı geleceği varsayılmaktadır. Dolayısı ile bireyler malın üretilmesi yönünde bir karar verdiklerinde; tüm bireylere dışsallık düzeyine denk gelen parasal tutar ile malın gerçek maliyeti arasında kalan fark, eşit şekilde yansıtılmaktadır (Green vd. 1998, ss. 90-91). Bu durumda tercihini doğru açıklamayan birey, daha az mal miktarına diğer bireylerle eşit bir şekilde üretim maliyeti kadar ödeme yapmak zorunda kalırken; tercihlerini doğru açıklayan bireyler ise için üretim maliyetine denk gelen bir ödeme yapmakta fakat

dışsallık kadar bir fayda kazancı elde etmektedirler (Mitchell ve Carson, 2005, ss. 25-26). Bu durumu anketteki yönergelerden bildiği varsayılan bireyin, talebini yanlış açıkladığında karşılaşılabileceği ek vergi yüküne katlanmamak için tercihlerini doğru bir biçimde açıklayacağı düşünülmektedir (Green vd. 1998, ss. 90-93).

Ayrıca koşullu değerlendirme yönteminde yönergelerde devletin kamusal mala yönelik yaptığı düzenlemelerin maliyetlerinin, diğer alanlarda yapılan kamusal harcamaların kısıtlanması suretiyle telafi edileceği bilgisi de verilmektedir. Bu sebeple bireylerin tercihlerini doğru açıklamalarını sağlayacak diğer bir motivasyon unsurunun da talep ettikleri bir başka kamusal malın tüketim miktarını azaltmak durumunda kalmak istememeleri olduğuna inanılmaktadır (Kahneman ve Knetsch, 1992, s. 67).

#### 1.4.3.1.2. Yaşam Memnuniyeti Yöntemi

Açıklanmış tercihler teorisi, insanların gerçek hayatta bir malın alım-satımı gibi fiili davranışlarının dolaylı olarak değerlendirilmesine dayanan bir yaklaşımdır. Belirlenmiş tercihler teorisi ise bireylere anketler aracılığı ile varsayımsal sorular sorularak bireylerin tercihlerini ve kamusal mala yönelik ödeme istekliliklerini ortaya çıkarmaya çalışmaktadır. Her iki analizin ortak notasında bulunan yaşam memnuniyeti yöntemi anketlerden saptadığı bireysel kamusal mal memnuniyetlerini, temsili (proxy) bir değişken olarak kullanarak bireylerin gerçek hayattaki tercihlerini etkileyen etmenler ile birlikte ödeme istekliliklerini de ortaya çıkarmaya çalışan bir ekonomik değerlendirme yöntemidir (Ferreira vd., 2006, s. 3). Ancak yaşam memnuniyeti yönteminde tercihler, anketler aracılığı ile belirlenmeye çalışıldığı için belirlenmiş tercih teorisini kullanan bir yöntem olarak benimsenmesi gerektiği kabul edilmektedir (Louviere vd., 2000, s. 20).

Yaşam memnuniyeti yönteminde, her bireyin tercihlerinin, tecrübe ve memnuniyetlerinin farklı olması dolayısı ile eşsiz olduğu fikrine dayanan tercih faydacılığı (preference utilitarianism) kavramı temel alınmaktadır (Ng, 2000, s.5). Dolayısıyla, Samuelson (1937) ve Robbins (1938) gibi iktisatçılar tarafından bireysel faydanın ölçülebilmesi için kullanılan bireylerin aynı tercihlere sahip olduğu fikri reddedilmektedir (Decancq vd., 2015, ss.36,100). Ayrıca yaşam memnuniyeti yönteminde bireylerin tercih ve taleplerinin içinde buldukları gruba ve grup içerisindeki sosyal etkileşimlerine bağlı olarak



değiştigi kabul edilmektedir. Bu bağlamda, analizler yapılırken bireyin toplum içerisindeki rolünün sürekli olarak değişmediği, ani gelir kazanç ya da kayıpları yaşamadığı, ve tüm bireylerin benzer bir ruh hali içerisinde olduğu varsayılmaktadır (Atchley, 2006, s.11).

Yaşam memnuniyeti yönteminde, anket verilerinin kullanılmasının sebebi olarak ise gözleme dayanan bulgular ile gerçek memnuniyetlerinin her zaman birbirleri ile tutarlı olmaması gösterilmektedir (Sousa ve Lyubomirsky, 2002, ss.668-669). Tüm bunların yanı sıra, yapılan ölçümlerin başarılı olabilmesi için de altı koşulun sağlanması gerektiği iddia edilmektedir. Bu altı koşul Frey vd. (2009a, s.320)'ne göre aşağıdaki gibidir;

- 1) bireysel refah ölçümlerinin geçerli ölçütleri olması,
- 2) ölçümlerin geniş ve kapsamlı yapılması,
- 3) katılımcıların mevcut durumlarını belirtmesi,
- 4) ölçüm hatalarının küçük olması
- 5) ölçüm hatalarının sistematik olmaması
- 6) ölçümlerin kişiler arasında karşılaştırılabilir olmasıdır.

Bu sebeple anket katılımcılarının verdikleri cevaplardan farklı çıkarımlar yapılabiliyorsa, yorum farklılıklarından kaçınmak için bireylerin memnuniyetlerine ek olarak kişilerin geleceğe yönelik beklentileri gibi referans standartlar belirlenmesi gerekmektedir (Heady vd, 1991, s.81). Çünkü bireylerin geleceğe yönelik tüketim kararları bugün var olan memnuniyet ve fayda gibi tüketim değerleri sonucunda şekillenmekte ve bir ürünün ya da hizmetin bunları kullanacak olan tüketiciyi gelecekte tam olarak memnun edip etmeyeceği de beklentilere göre değişiklik göstermektedir (Swan ve Travick, 1980, s.8; Frey ve Gallus, 2016, s.16). Dolayısıyla hem özel sektörde hem de kamu sektöründe bireylerin beklentileri ve memnuniyetleri “*hizmet sunum performansının anlaşılabilmesi için bir standart noktası*” (Wilson vd., 2008, s.55) veya “*karşılaştırmalı bir değerlendirme yapabilmek için bir referans*” (Oliver, 1980, s.460) olarak görülmektedir.

Yaşam memnuniyeti yönteminde bireylerin beklentileri ve memnuniyetleri arasındaki ilişkiler ile kamusal malın sunum performansına yönelik düşünceleri ise beklenti çıpası, beklenti yanlışlaması ve algılanan performans boşluğu hipotezlerinin sınanması yolu ile gerçekleştirilmektedir (ör. Van Ryzin, 2004; Roch ve Poister, 2006, James, 2009). Beklenti çıpası (*expectation anchoring*) hipotezi, bireylerin mal ve hizmetlere yönelik

memnuniyetlerinin, beklentileri tarafından doğrudan etkilendiğini ve yüksek hizmet sunumu beklentilerinin, memnuniyetle ters orantılı olduğu varsayımları üzerine kurgulanmıştır (Van Raaij, 1989, s.474).

Beklenti yanlışlaması hipotezi (*expectation disconfirmation*) ise satın alma ya da tüketim sonrası memnuniyetin bir fonksiyonu olarak, beklentileri ve bireylerin algıladıkları hizmet performansını değerlendirmektir. Bireylerin mal sunum memnuniyeti ve beklentileri arasında ne tür bir ilişki olduğunu araştıran bu hipotezde; bireylerin, mal ya da hizmetin kendilerinin beklediği gibi olduğunu düşündükleri durumlarda beklentilerinin karşılanmasına bağlı olarak pozitif yanlışlama; bekledikleri gibi bir sunum ya da miktar performansı gösteremediğini düşündükleri durumlarda ise negatif yanlışlama ilişkisinin varlığının tespit edileceği öngörülmektedir (Oliver, 1980, s.460).

Memnuniyet ve beklentilerin birlikte hizmet sunum performansının bir göstergesi olduğu düşüncesine dayanan algılanan performans boşluğu (the perception gap) hipotezinde ise kişilerin kamusal mal memnuniyetlerinin, beklentilerini aştığı durumda hizmet sunucunun performansının başarılı olduğu; aksi takdirde yetersiz bir performans sergilediği varsayılmaktadır (Ramseook-Munhurrin vd., 2010, s. 39).

Ek olarak, analizlerde kullanılacak ilişkisiz veya zayıf ilişkili unsurların sonuçlarda yanıltıcı etkiler doğurabileceği, bu sebeple tüm uygulamalı araştırmalarda olduğu gibi yaşam memnuniyeti analizlerinde de etkileyici unsurlar arasında geçerli ve güçlü ilişkiler bulunmasına dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir (Frey vd., 2009b, ss. 9,22). Bu sebeple birden fazla unsur arasındaki ilişkiyi araştırmak için çoklu nesne yaklaşımının<sup>8</sup> benimsenmesi gerektiği, ancak unsurlar arasındaki ilişkileri daha net bir biçimde sayısal olarak ortaya koymak açısından da ikili analizlerin<sup>9</sup> yütülmesi gerektiği kabul edilmektedir (Bergkvist ve Rossiter, 2007, s.183). Bir başka deyiş ile ölçümün karşılaştırılabilir olması, daha güvenilir ve daha etkili sonuçlar elde edilmesi için skalalar

<sup>8</sup> Çoklu nesne analiz yöntemi, bağımlı değişkenin gelir, yaş, cinsiyet gibi birden fazla bağımsız değişken ile analize sokulması suretiyle yapılan çoklu analizlere verilen isimdir. Daha ayrıntılı bilgi için Atan vd., 2004.

<sup>9</sup> İkili analiz ya da ikili nesne değerlendirme yöntemi, bir bağımlı değişkenin iki bağımsız değişken ile analize sokulması suretiyle yapılan analizlere verilen genel isimdir. İkili (binary) regresyon ile karıştırılmaması gerekmektedir. İkili regresyonlar, bağımlı değişkenin evet hayır gibi ya da 0 -1 gibi iki düzey olduğu durumları ifade etmek için kullanılmaktadır.

yerine cevapları iki seçenekli yani evet-hayır gibi olan soru tekniklerine başvurulması ve incelemelerin bu iki değişkenli yapı üzerinden gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Dolnicar vd., 2011, ss. 232-234).

Yaşam memnuniyeti incelenirken kullanılan ekonometrik tekniklerine göre birey memnuniyetinden elde edilen sonuçlar da farklılık görülebilmektedir. Bu nedenle, birden fazla unsurun aynı anda kullanıldığı analiz yöntemlerinde hata payının yüksek olması nedeniyle katsayıları yorumlayarak kâti yargılarda<sup>10</sup> bulunmak doğru bulunmamakta, katsayıların yalnızca aralarındaki olumlu ya da olumsuz bağı göstermek için kullanılması gerektiği değerlendirilmektedir (Benjamin vd., 2014, ss.,3501, 3510-3518). Bununla birlikte, sonuçları analiz ederken “*yapay şok etkisi*” denilen, kişinin kararlarını önemli ölçüde değiştirebilecek piyango kazanma, ekonomik kriz gibi gelişmelerin de iyi yorumlanması gerekmektedir (Becchetti ve Pelloni, 2011, ss.24-26).

Yaşam memnuniyeti yöntemi ile tercih ve talebi etkileyen etmenlerin belirlenmesinin yanı sıra bireylerin bir kamusal mala yönelik ödeme istekliliklerine yönelik ekonomik değerlendirme de yapılabilmektedir. Vatandaşların ödeme istekliliklerini hesaplamak amacıyla çoğunlukla bireylerin gelir düzeyleri ile kamusal mal memnuniyetleri ikili analiz edilmektedir (Welsch, 2002; Van Praag ve Baarsma, 2004; Levinson, 2009). Bu değerlendirme, parasal bir değerlendirme olmanın ötesinde anketler ile mal ve hizmete yönelik talep bileşenlerini ortaya çıkararak bireylerin faydalarından vazgeçmemek veya faydalarında azalma yaratmamak için ödemeye razı olduğu ekonomik sunum değerini belirlemektedir. Yani, bir mal için “*kişi, 3 TL öder*” sonucunu değil; “*kişi, 3 TL ödemeye isteklidir*” sonucunu vermektedir. Bu minvalde, yaşam memnuniyeti yöntemi aslında hem doğrudan bir tahmin yöntemi olan belirlenmiş tercihler teorisinin hem de dolaylı bir tercih açıklatma mekanizması olan açıklanmış tercihler teorisinin ortak bir noktasında durmaktadır. Belirlenmiş tercihler teorisinde olduğu üzere anket yöntemi kullanan yaşam memnuniyeti yönteminde, bireyler verdikleri cevapların kamusal mala yönelik tercihlerini işaret ettiğinden habersizdir ve açıklanmış tercihler teorisinde olduğu gibi

---

<sup>10</sup> Bu yöntemde kâti yargılar ile kastedilen bireylerin memnuniyetinin 1 birim artması için, gelir 2 birim arttırılmalıdır gibi sonuçlardır.

bireylerin tercihleri dolaylı bir şekilde piyasa dışı unsurlara göre saptanmaya çalışılmaktadır (Ferreira vd. 2006, s. 3).

Tüm bunların yanı sıra bu alanda yapılan çalışmalarda (ör. Frey vd., 2009a, 2009b; Levinson, 2009) yaşam memnuniyeti yönteminin kendisi gibi belirlenmiş tercihler teorisini kullanan koşullu değerlendirme yöntemine göre doğrudan ödeme istekliliğini sormaması, ödeme durumunu bireylerin yaşamlarından ya da bir mal-hizmetten memnuniyetlerine bağlaması ve böylece stratejik davranışların önüne geçmesi bakımından genel olarak daha başarılı sonuçlara yönlendirdiği iddia edilmektedir. Çünkü koşullu değerlendirme yönteminde<sup>11</sup>, bireylere doğrudan bir maldan mahrum kalmamak ya da o malın zararlı etkilerinden kurtulmak için ne kadar ödeyecekleri doğrudan sorulduğunda bireylerin bedavacılık ya da mali yanılsama gibi motivasyonlarla tercihlerini doğru açıklamama riski bulunmaktadır.

Yaşam memnuniyeti yönteminde, analizler gerçekleştirilirse öncelikle kamusal mal memnuniyetinin faydanın gerçek bir göstergesi olduğu ve fayda ile memnuniyet arasında doğrusal bir ilişki bulunduğu varsayılarak, bir memnuniyet fonksiyonu oluşturulmaktadır (Layard vd., 2008, s. 1851). Oluşturulan fonksiyonların tasarımı ise araştırmacının elinde bulunan veri setine göre değişiklik göstermekle birlikte; çoğunlukla yaş, cinsiyet ve gelir gibi kişisel sosyo-demografik ve ekonomik özellikler ile beklentiler gibi bireysel düşüncelerin ve kamusal malın kendisinin sahip olduğu niteliklerin olduğu bir yapı içerisinde tesis edilmektedir (Frey vd., 2009b, ss.3-11):

$$H_{i,j,t} = \beta_0 + \beta_1 X_{j,t} + \beta_2 \ln Y_{i,t} + \sum_{i,j,t \neq 0} \beta' z_{i,j,t} + \varepsilon_{ijt} \quad (1.2)$$

$i$ = Birey

$j$ = Bölge, yer

$t$ = Tarih

$H_{ijt}$  = Ankete cevap veren  $i$  kişisi için  $j$  bölgesinde  $t$  tarihinde kamusal mal memnuniyeti

$X_{j,t}$  =  $j$  bölgesinde  $t$  tarihinde incelenen kamusal mala ait miktar, kalite vb. tüm özellikler

$Y_{i,t}$  = Bireyin geliri

$z_{i,j,t}$  = Tüm sosyo-demografik, ekonomik özellikler, beklentiler, düşünceler

$\varepsilon_{ijt}$  = Hata terimi

<sup>11</sup> Koşullu değerlendirme yöntemi, bu kısımda açıklanan yaşam memnuniyeti yönteminden önce bir doğrudan tahmin mekanizması olarak başlık 1.3.3.1.1.'de aktarılmıştır.

Yukarıda verilen genelleştirilmiş yaşam memnuniyeti fonksiyonunda, bireylerin sosyo-demografik, sosyo-ekonomik özellikleri ile beklenti ve düşüncelerine göre kamusal maldan memnun olup olmadıkları, memnun olan ve olmayan bireylerin kimler olduğu değerlendirilmektedir. Örneğin, toplumda kadınların kamusal malların sunumundan memnuniyetsiz olmaları gibi genel olarak bir eğilim tespit ediliyor ise kadınlara sunulan hizmetin tatmin edici olmadığı sonucu çıkarılmakta ve memnuniyeti sağlamak için neler yapılması gerektiği ile ilgili önerilerde bulunmaktadır (Coyne ve Boettke, 2006; Frey ve Stutzer, 2013; Brennan vd., 2014; Anomaly, 2015; Helliwell vd., 2015; Martinez vd. 2015). Oluşturulan memnuniyet fonksiyonu üzerinden kamusal mal tercihlerinin bireylerin özelliklerine göre belirlenmesi, yaşam memnuniyeti yönteminin en temel vargılarından (Frey vd., 2008, ss. 317-319).

Ayrıca bireylerin gelir düzeyleri ile kamusal mal memnuniyeti ve tercihleri arasındaki ilişki incelenirken, genelde memnuniyet fonksiyonuna gelirin doğal logaritmasının dahil edilmesi ve analizlerin bu şekilde gerçekleştirilmesi gerektiği kabul edilmektedir (Carroll vd., 2000; Layard vd, 2008; Frey vd., 2009a-2009b; Levinson 2009). Bu kabulün yapılmasının sebebi ise doğal logaritmanın yarattığı konkav bir eğrinin, x eksenini kestiği yer ile bir X değerinin türevinin alınması suretiyle bulunan marjinal değişimin verdiği doğrunun x eksenini kestiği yerin oldukça küçük bir sapma ile aynı olmasından kaynaklanmaktadır<sup>12</sup> (Layard vd., 2008, ss. 851-1852).

<sup>12</sup>  $f(X) = (X - 1)$  eğimi  $\frac{d(X-1)}{dX} = 1$  olan düz bir çizgi olduğu için logaritmik fonksiyonun takip eden özelliklerinden yararlandığında  $\ln X = \begin{cases} = (X - 1), & X = 1 \\ < (X - 1), & X \neq 1 \end{cases}$ , X değeri arttıkça  $\ln(x)$  azalan bir eğim katsayısına ( $\frac{d\ln X}{dX} = \frac{1}{X} \begin{cases} < 1, & X > 1 \\ > 1, & X < 1 \end{cases}$ ) sahip bir konkav haline gelmektedir. Dolayısı ile kişinin geliri ya da bütçe kısıtı bir doğru iken, gelirin bir doğru olarak X eksenini kestiği yer ile konkav bir yapı gösteren gelirin doğal logaritmik fonksiyonunun X eksenini kestiği yer aynı olacaktır ve doğrunun sonuçlarına göre küçük bir sapmayla tahmin sonucu yaratacaktır:  $X = \frac{Y+\Delta Y}{Y} = 1 + \frac{\Delta Y}{Y} \leftrightarrow \ln\left(1 + \frac{\Delta Y}{Y}\right) = \ln\left(\frac{Y+\Delta Y}{Y}\right) = \ln(Y + \Delta Y) - \ln Y \leq \frac{\Delta Y}{Y}$ . Dolayısı ile kamusal mal memnuniyetine bağlı olarak ortaya çıkan yaşam boyu fayda düzeyinin ( $u$ ), gelire bağlı olarak şekillendiği  $\left[u = \text{gelir}^{1-p} - 1 / 1 - p\right]$  ve gelire bağlı olarak kamusal malın marjinal fayda esnekliğinin ( $p; p \neq 1$ ) değiştiği varsayıldığında;  $p$ , gelir ve fayda arasındaki doğrusal ilişkiye bağlı olarak 0 değerini aldığı bu konkavlık artacağı, aksi halde azalacağı düşünülmektedir. Ancak  $p$  değerinin 0 olması ya da 0 ile 1 arasında bir değer almasının -yani fonksiyonun logaritmik olması ile olmamasının- konkavlık dışında bir farkı bulunmamaktadır (Layard vd., 2008, ss. 1851-1852). Doğal logaritmanın Taylor endeksi dolayısı ile marjinal değerlerin x eksenini kestiği yer ile aynı sonucu yarattığı fikri ilk kez 1973 yılında Christensen vd. (ss. 28-45)'nin "Aşkın Logaritmik Üretim Sınırları" (Transcendental Logarithmic Production Frontiers) isimli makalesinde ispat edilmiştir.

Yaşam memnuniyeti yöntemi, birçok açıdan eleştiriye uğramaktadır. Bunlardan birincisi bireylerin “*Yaşamınızdan memnun musunuz?*” sorusuna verdikleri yanıtların, soru sorulduğu andaki hisleri ile verilmesi ve bu durumun ulaştıkları yargıları önemli ölçüde etkilemesidir (Schwarz ve Strack, 1999, s.79). Bir diğer eleştiri ise sosyal taleplerin bireysel özelliklere göre değişiklik göstermesinin kontrol edilememesidir (Carstensen ve Cone, 1983, akt. Forgeard vd., 2011, s. 86). Ayrıca yöntem, “*Neden memnun değilsiniz?*” sorusunu yöneltmediği içinde eleştiriye uğramaktadır (Michaelson vd., 2009, s.56).

#### 1.4.3.2. Dolaylı Tahmin Yöntemleri

Kamusal mallara yönelik tercihlerinin belirlenmesi için belirlenmiş tercihleri ön plana alan anketleri kullanan doğrudan yöntemlerin yanı sıra, bireylerin gerçek yaşam davranış ve deneyimlerinden yola çıkarak tercihleri ortaya çıkarmaya çalışan dolaylı tahmin yöntemleri de bulunmaktadır. Eom ve Larson (2006)’a göre, dolaylı tahmin yöntemleri malların kullanımının toplumda yarattığı faydayı malların kullanılmasa dahi, elde edilen pasif değerini de hesaba katarak malların topluma sunulmasına bağlayan ve kullanım değeri üzerinden ölçmeye çalışan yöntemlerdir (Eom ve Larson, 2006, ss. 501, 504-506). Açıklanmış tercihler (revealed preferences) teorisini benimseyen bu tahmin yöntemleri bireylerin tercihlerini etkileyen bilgileri bireylerin alım-satım gibi fiili davranışlarından yola çıkarak edinmeye çalışmakta ve bireysel tercihleri etkileyen bu bilgilerle taleplerdeki değişimleri araştırmaktadır (Pearce, 2002, ss. 67-68).

##### 1.4.3.2.1. Hedonik Fiyat Yöntemi

Hedonistik düşünce, acı ve memnuniyetin hayata yön veren en önemli elementler olarak kabul edildiği ve memnuniyetin ulaşmak için değerli, acının ise değersiz olduğu bir anlayışa dayanmaktadır. Bu anlayışa göre “*insan bir zevk makinesidir*” (Weijers, 2012, s.49) ve acı ile mutluluk insan davranışlarını kontrol etmektedir. Mutlu olmak için çalışan kişi, eylemleri sonucu faydaya, iyiliğe, esenliğe ve refaha ulaşırken; acı, insanları mutsuzluğa ve zarara uğratmaktadır (Warnock, 2003, ss.18-19). Bir ekonomik değerlendirme yöntemi olan hedonistik yaklaşım ise bireysel tercihlerin açığa kavuşturulması ve

---

bireylerin satın alma taleplerinin belirlenmesi için hedonistik düşünceyi bir teknik olarak kullanmaktadır (Loewenstein ve Ubel, 2008, s. 1796).

İlk kez 1939 yılında A. Court tarafından öne sürülen hedonistik fiyat yöntemi Xiao (2017)'ye göre, Lancaster (1966)'ın bireysel taleplerin malın özelliklerine bağlı olduğu iddiası üzerine şekillenmiş ve Rosen (1974)'in her bir malın özelliklerinin o malın fiyatını belirleyeceği görüşü ile günümüzdeki formuna kavuşmuştur (Xiao, 2017, s. 12). Bu sebeple, bu yöntem genelde Lancaster-Rosen yöntemi olarak da anılmaktadır (Hanley ve Spash, 1993, s. 75). Çoğunlukla özel malların piyasa fiyatlarını, bu malları talep eden kişilerin kişisel özellikleri ile mala dair özellikler kullanılarak değerlendirilen bu yöntem, kamusal mallara yönelik bireysel ve toplumsal seçimleri açıklamak amacıyla da kullanılmaktadır. Özellikle asayiş gibi çevresel ve sosyal etkileri bulunan kamusal mallar ile hava ve gürültü kirliliği gibi kamusal iyi ve kötülerin ekonomik değerlemesinin yapılması amacıyla kullanılmaktadır (Brookshire vd., 1982, ss. 165-166). Ancak, kamusal mallar fiyatlandırılmadığından, fiyat yerine malın özellikleri ile kişilerin ödeme istekliliklerini ilişkilendirilmektedir (Xiao, 2017, ss. 16-17).

Yöntemde, öncelikle malın piyasa değerinin (ör. evin fiyatı), mala ilişkin fiziksel unsurların (ör. yatak odası sayısı, toplam metrekare) ve malı etkileyen her türlü dışsal unsurun (ör. kumsalların yakınlığı) da içinde olduğu bir fonksiyon oluşturulmaktadır (Mahan vd., 1997, s. 21; Cropper vd., 1988, ss. 669-675). Luechinger (2007), bahsedilen bu fonksiyonda özel ve kamusal mallar arasında (ör. ev ile asayiş gibi) zayıf bir tamamlayıcılık ilişkisinin bulunması gerektiğini öne sürmektedir (Luechinger, 2007, s. 1). Ayrıca, hedonistik fiyat yönteminde malın özelliklerinde meydana gelen bir değişim diğer etkileyici unsurlar gibi malın değerini doğrudan etkilemektedir. Bu sebeple Day (2001)'e göre, bireysel faydaları âzamileştirerek talebi etkileyebilecek tüm unsurlar satıcı tarafından fiyatının içerisine eklenmektedir (Day, 2001, ss. 30-32). Bununla birlikte bireylerin bütçe kısıtları altında tercihlerde bulunduğu varsayılarak, birey gelirlerini aşan ihtimallerin inceleme dışında bırakılması da önerilmektedir (Brookshire vd., 1982, s. 168). Kısacası hedonistik fiyat yaklaşımı; kişisel özellikler, duygu ve düşünceler ile incelenen kamusal malın özelliklerini bu kamusal malın fiyatını belirlemek için birer unsur olarak kullanan ve fiyat belirleme sürecinde yukarıda bahsedilen unsurların birbirlerini ve bireysel tercihleri nasıl etkilediğini araştıran bir dolaylı tahmin yöntemidir.

Bu bağlamda doğrusal bir hedonistik fiyat fonksiyonu genel olarak Xiao (2017, s. 25)'e göre aşağıdaki gibi ifade edilebilmektedir:

$$P = \alpha + \beta_1(x_1) + \beta_2(x_2) + \dots + \beta_n(x_n) + \varepsilon \quad (1.8)$$

P = Kamusal mala yönelik ödeme istekliliği

$\alpha$  = Sabit terim

$\beta_n$  = Mala bağlı her bir özelliğin hedonistik fiyat karşılığı

X= Kamusal mal

$x_n$  = Kamusal malın sahip olduğu özellikler

$\varepsilon$  = Hata terimi

Kamusal mala (ör. asayiş hizmeti) yönelik ödeme istekliliğinin bağımlı değişken olarak kullanıldığı bu fonksiyonda, mala ilişkin özellikler (ör. suç oranlarının azaltılması için asayiş hizmetine yönelik ilgi, toplumdaki bireylerin suça eğilimi, bireylerin yaş ve cinsiyetleri gibi) bağımsız değişkenler olarak ele alınmaktadır. Hedonistik fiyat karşılıkları ise ( $\beta$ ) kamusal malın özelliklerine göre farklılaşmaktadır (Triplett, 2006, ss. 144-145).

Gerçek hayatta bireylerin gerçek alım-satım davranışlarından hareketle yani açıklanmış tercihler teorisini kullanarak değerlendirme yapan bu yöntem, kullanılan işlem verilerinin saptanmasının oldukça zor olması sebebi ile eleştirilmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalarda, veri saptama zorluğunun aynı zamanda verilerde bazı değişkenlerin bulunmamasına ve fonksiyonun sonuçlarının da yanıltıcı olmasına neden olabileceği iddia edilmektedir (Chin ve Chau, 2003, ss. 159-160). Bununla birlikte, büyük verilerle çalışıldığında çok sayıda bağımsız değişken bulunmasının çoklu doğrusal bağlantı sorununun yaratabileceği de düşünülmektedir (Xiao, 2017, ss. 23-24).

#### 1.4.3.2.2. Seyahat Maliyeti Yöntemi

Seyahat maliyeti yöntemi (travel cost approach), rekreasyonel (boş) zamanın faydalarının ekonomik değerini ölçmek ve bireylerin boş zamana yönelik tercihlerini açıklamak için geliştirilmiş bir yöntemdir. Bu yöntemde, özellikle çevresel değeri olan kamusal mal ve hizmetlere yönelik bireylerin gerçek tercihleri ve davranışları analiz edildiği için, yöntemin açıklanmış tercihleri kullanan dolaylı bir ekonomik değerlendirme yöntemi olduğu düşünülmektedir (Limaei vd., 2014, s. 254).



Seyahat maliyeti yönteminde genellikle bireylerin boş zamanlarını değerlendirmek için orman, kumsal veya park gibi kamusal alanlarda yapacakları faaliyetlerin maliyetleri, kamusal alan veya malların fiyatını etkileyen göstergeler olarak varsayılmakta ve bireylerin boş zaman tercihleri ile kamusal mal (rekreasyonel alan) talepleri hakkında bilgi edinilmeye çalışılmaktadır (Carr ve Mendelsohn, 2003, s. 353). Bir başka deyişle, rekreasyonel kamusal malların ya da boş zamanın değeri, orman veya parklara giriş bedelleri, bu bölgelere yapılan seyahatlerin maliyetleri gibi tamamen bireylerin gönüllü katılımına dayanan unsurlar üzerinden yapılmaktadır (Limaei vd., 2014, s. 255). Ek olarak tüm bu hesaplamalar yapılırken, bireyin boş zamanını bahsi geçen rekreasyonel alanları ziyaret etmek (veya malları kullanmak) için harcamak yerine gelir elde edebileceği bir aktivite ile uğraşarak geçirme ihtimali bulunmaktaysa; seyahat maliyeti fonksiyonuna harcanan zamanın fırsat maliyetinin de eklenmesi gerektiği düşünülmektedir (Milon, 1988, s. 88). Ancak fırsat maliyeti ve bu alanların kullanım maliyetleri haricindeki maliyetlerin, yani kullanım dışı maliyetlerin, değerlendirmeye alınmaması önerilmektedir (Czajkowski vd., 2014, ss. 1-5).

Kamusal malın niteliğine göre kullanılan değişkenler farklılık göstermekle beraber, Czajkowski vd. (2014) en basit hatlarıyla seyahat maliyeti yönteminde kamusal mallara yönelik talep fonksiyonu ( $m_i$ ), seyahatte bulunmanın fırsat maliyeti de dâhil olmak üzere toplam seyahat maliyetlerinin ( $p_i$ ) ve bireysel karakterlerin ( $z_i$ ) bir fonksiyonu ( $m_i = f(p_i, z_i)$ ) olduğunu ifade ederek bu yöntemde oluşturulacak bir talep fonksiyonunun daima aşağıdaki gibi oluşturulacağını öne sürmüşlerdir (Czajkowski vd., 2014, s.3):

$$m_n = p_n v_{in} + k_n \rightarrow \text{Azami } U(v_{in}, k_n)$$

$n$  = Bu bölgeyi ziyaret etmek isteyen kişilerin sayısı  
 $v_{in}$  = Bireylerin bu bölgeyi ziyaret sayıları  
 $p_n$  = Seyahat maliyeti  
 $k$  = Kamusal mal  
 $U$  = Fayda düzeyi

Yukarıda verilen eşitliğe göre talep fonksiyonu, bireylerin bu bölgeyi kaç defa ziyaret ettikleri ( $v_{in}$ ), bu seyahatte ne kadar harcadıkları ( $p_n$ ) ve sonuç olarak kamusal maldan ne kadar yararlandıklarına ( $k_n$ ) bağlıdır (Milon, 1988, s. 87). Bireyin faydasını âzamileştiren ve kamusal malı tekrar kullanıp kullanmama tercihi yaptıran da bireyin rekreasyonel

alana yaptığı her ziyarette ne kadar yararlandığıdır (*Azami U (v<sub>in</sub>, k<sub>n</sub>)*) (Czajkowski vd., 2014, ss. 3-4).

Seyahat maliyeti yöntemi, uygulama kolaylığı sebebi ile boş zamanın geçirilmesi için kullanılan kamusal alanlara yönelik talebin ortaya çıkarılması ve ödeme istekliliğinin tespit edilmesi için sıklıkla kullanılan bir yöntem olmakla birlikte; bazı dezavantajları sebebi ile eleştirilmektedir. Seyahat edilen zaman olarak değerlendirilen zamanın bireyin gerçek karar süresini ifade etmeyebileceği, bireylerin rekreasyon alanlarına yalnızca boş zamanlarını geçirmek için gitmeyebileceği, tüketici artışının ölçümü ile ilgili uzlaşmanın olmaması, talep belirsizliğinin çözülememesi ve bireyin bir tek seyahatte birden fazla rekreasyon alanını gezmesi durumunda seyahat maliyetini çıkarmak için gerekli modellerin nasıl birleştirileceğinin belirlenememesi sebebiyle alan çalışmalarında tartışılmaktadır (Sarker ve McKenney, 1992, ss. 13-14).

#### 1.4.3.2.3. Önleme Davranışı Yöntemi

Önleme davranışı (averting behavior) yönteminde, açıklanmış tercihler teorisi kullanılarak bireylerin kendilerini meydana gelecek bir olayın risklerine karşı korumak amacıyla talep ettiği malların ve bu mallara yaptığı harcamaların maliyeti hesaplanmaya çalışılmaktadır (Abdalla vd., 1992, s. 164). Bu yöntemi kullanan araştırmalar çoğunlukla kamunun sunduğu güvenli ve içilebilir su üzerine yapılan analizler olup, hava temizlemek için üretilerek topluma sunulan makineler gibi dayanıklı ve koruyucu sağlık hizmetleri gibi dayanıksız kamusal mal ve hizmetler üzerine de çalışmalar yapılabilmektedir (Dickie ve Gerking, 2002, s. 15).

Yöntem, kısaca bir kamusal mal-hizmetin yarattığı bir tehlikenin bir başka kamusal mal tarafından giderileceği bireyler tarafından anlaşıldığında, tehlikeyi giderici özellikleri olan bu ikinci kamusal mala yönelik tercihlerini nasıl ve ne yönde geliştirdiklerini araştırmaktadır. Kamunun şebeke suyunda görülen bir tür bakterinin giderilmesi için şebeke suyuna klor katması bu minvalde değerlendirilebilecek bir örnek olarak görülebilir.

Bu yöntem, çevresel tehditler veya zararların bilinmesi ve bu zararlı etkileri tersine çevirebilmek için sunulan kamusal mallara ait (ör. su) dolaylı kullanım değerinin belirlenmesi esasına dayanmaktadır (Rodriguez, 2009, ss.83-84). Yöntemde öncelikle bireysel tercih ve talepleri etkileyen unsurlara bağlı olarak bir fayda fonksiyonu oluşturulmakta ve riskleri yaratan ya da yaratmayan tüm unsurlar (kirli su, temiz su, hasta geçen günler gibi) da dikkate alınarak, bireyin kamusal mala yönelik ödemeye istekli olduğu parasal tutarlar saptanmaya çalışılmaktadır (Whitehead vd., 1998, s. 6). Ayrıca bu yöntem, kamusal mallarla piyasada sunulan özel mallar arasında marjinal ikame haddi tahminleri yapmakta ve bu sebeple çevreye yönelik sunulan kamusal mal ve hizmetlerin parasal bağlamda üretim maliyetlerinin tahmin edilmesine de olanak yaratmaktadır (Dickie, 2003, ss. 396-397).

Önleme davranışı yönteminin başarılı olabilmesi içinse, dört koşulun gerçekleşmesi gerektiği düşünülmektedir (NRC, 2004, s. 108):

- 1) *Hanehalkları tükettikleri özel ve kamusal malların kalitesi ve yaratabileceği tehlikeler hakkında fikir sahibi olmalıdır,*
- 2) *Hanehalkları tükettikleri özel malın kalitesinin hanehalkından en az bir birey üzerinde tersine etki yaratabileceğinin farkında olmalıdır,*
- 3) *Hanehalkları kendileri için tehlikeli olabilecek durumlardan uzak durmalı ya da tehlike duruma olabildiğince az maruz kalmaya çalışmalıdır,*
- 4) *Hanehalkları mümkün olan en etkin korumayı alabilmek için gerek özel gerekse kamusal mallara harcama yapabilecek imkanlara sahip olmalıdır.*

Belirlenmiş tercihleri kullanan koşullu değerlendirme yönteminin aksine, bu yöntemde bireylere tehlikeden kaçınmak ya da kendilerini savunmak için kullanmak istedikleri kamusal mala ne kadar ödemek istedikleri doğrudan sorulmamakta; anketlerin ekonometrik tekniklerle analiz edilmesi sonucunda bilgilerin toplanmasına çalışılmaktadır (Dickie ve Gerking, 2002, s. 16). Ödeme istekliliğine dair sorular yerine davranış kalıpları üzerinden ödeme istekliliğinin saptanmaya çalışılması sebebi ile de bu yöntem bir dolaylı tahmin yöntemidir.

Fakat bu yöntem bazı dezavantajları sebebiyle eleştirilmektedir. Tercihlerin ve talebin tahmin edilmesi için kullanılan değişkenlere ve yaratılan talep fonksiyonuna karşı

oldukça duyarlı olduğundan dışlanmış değişkenlerin yol açtığı, değişken yanlılığı sorunu ile karşılaşılabilirdi öne sürülmektedir (Carson vd., 1996, ss.91-98). Ayrıca hanehalkının davranış kalıpları ile üretim fonksiyonunun ilişkisinin net olmaması ve fayda fonksiyonu kalıbının kullanılan ekonometrik modele göre değişiklik gösterebilmesi gibi sebeplerle de tartışmaya açık bir yöntem olarak değerlendirilmektedir (Ebert, 2007, s. 277). Ek olarak önleme davranışı metodunun, bireylerin herhangi bir çevresel zarara karşı birden fazla savunma mekanizması geliştirebileceğini öngörmediği ve zararlar ilgili tüm maliyetleri ölçemediği düşünülmektedir (Biol vd., 2006, s.111).

#### 1.4.3.2.4. Zayıf Tamamlayıcılık Yöntemi

Zayıf aksiyom, A ve B gibi iki kişinin bulunduğu bir sistemde, A bireyi tarafından seçilen bir x malının B bireyi tarafından da muhakkak seçileceğini ifade eden bir terimdir (Dasgupta ve Pattanaik, 2004, s.3). Kihlstrom vd. (1976)'ya göre, zayıf aksiyomu modern kamu ekonomisi literatüründe, tüm bireylerin kamusal mal kullanmayı arzu ve talep ettiğini belirtmek suretiyle ilk kez Samuelson (1954) tarafından kullanılmıştır (Kihlstrom vd., 1976, ss. 972-977). Mäler (1971) ise zayıf aksiyom tezinden yola çıkarak, bireylerin kamusal mallara yönelik ödeme istekliliğinin özel mallara yönelik tercih ve seçimlerden çıkarılabileceğini öne sürmüş ve zayıf tamamlayıcılık yaklaşımı fikrini ortaya atmıştır. Bu fikre göre, özel mala yönelik talep bilindiği ve kamusal mallar özel malların mükemmel bir ikamesi veya tamamlayıcısı olduğu müddetçe; kamusal mallar için talep piyasada özel mallara yönelik açıklanmış tercihler kullanılarak hesaplanabilmesi mümkün olmaktadır (Mäler, 1971, s. 121). Ayrıca zayıf tamamlayıcılık yaklaşımında<sup>13</sup> bireylerin mallardan elde ettikleri faydalara göre bir hedonik fayda fonksiyonu oluşturularak hesaplamaların yapılabileceği kabul edilmekte ve bireyin özel mal tüketmediği durumda kamusal maldaki kalite değişiminden herhangi bir fayda elde edemeyeceği varsayılmaktadır (VonHaefen, 2007, ss. 18-19).

Bir dolaylı tercih açıklatma mekanizması olan zayıf tamamlayıcılık yöntemi, zayıf ikame ya da tamamlayıcılığa sahip ancak birbirlerini sürekli olarak etkileyecek mal ve

<sup>13</sup> Hedonistik fiyat yöntemi başlığı altında fonksiyonunun nasıl oluşturulduğu ve tercihlerin nasıl açıklatıldığı başlık 1.4.3.2.1. altında ss. 37-39 arasında açıklanmıştır.

hizmetlerin varlığı (Bockstael ve McConell, 2007, s. 1246) ile bu ilişkiyi yaratacak teknolojik gelişmelerin neler olduğu (Smith vd., 2010, s. 212-213) hususlarında tartışmalara maruz kalmaktadır.

### **1.5. TAM KAMUSAL MALLARIN KAMU KESİMİNCE SUNUMUNDA PARETO ETKİN DÜZEYİN BELİRLENMESİ**

Bu belirleme kamusal mal ve hizmetlere yönelik birey tercihlerinin bir önceki bölümde açıklanan mekanizma ve yöntemler aracılığı ile açığa çıkarılmaktadır. Samuelson (1954, ss. 387-388) kamusal malların kamu kesimince sunulmasında Pareto optimal dengeye tercihlerin zayıf aksiyoma bağlı olarak açıklatılarak ulaşılabileceğini ve tüketicilerin fayda fonksiyonunun bulunmasının ardından kamunun bireylerin özel ve kamusal mallara yönelik marjinal ikame hadleri toplamının marjinal dönüşüm haddine eşit olduğu noktada etkin sunum gerçekleştirilebileceği iddia etmiştir. Bireysel tüketicilerin tercih ve faydalarını dikkate alarak geliştirilen bu modelde sosyal fayda fonksiyonuna bağlı olarak birden fazla optimal nokta bulunabilmekle birlikte; ekonominin genelinde üretim, tüketim ve dağıtım konularının düzenlenmesi suretiyle bir denge yakalanmaya çalışıldığı için Samuelson'un yaklaşımı, kamusal mallara yönelik bir genel denge analizi olarak nitelendirilmektedir (Florenzano, 2010, ss. 1052-1054).

Bu konuda Samuelson'un kamusal malların sunumuna yönelik genel denge teorisinin yanı sıra, Eric Lindahl ve Howard Bowen kısmi denge analizcileri de mevcuttur (Musgrave ve Peacock, 1958, ss. 168-176). Gerek Bowen gerekse Lindahl analizlerinde politik iktisat çerçevesinde gelişen tercih açıklatma mekanizmalarını kullanmışlardır. Bowen oy çoğunluğu yöntemine göre bir inceleme gerçekleştirirken, Lindahl ise oybirliği yöntemini kullanarak değerlendirmelerde bulunmuştur. Her iki kuramcının analizleri ise temel olarak kamusal malın optimal üretim ve sunum düzeyini yalnızca denge fiyat veya miktarı üzerinden belirlemeye çalıştıkları için kısmi denge analizleri olarak adlandırılmaktadır (Burkhead ve Miner, 1971, s. 41).

### 1.5.1. Kamusal Mallarda Genel Denge Analizi

Paul Samuelson (1938, ss.61-62), hedonistik düşünceye dayanan bir fayda teorisi ile gerek özel gerekse kamusal mallar hakkında ampirik olarak ideal koşulların belirlenebileceğini iddia etmiştir. Samuelson'un teorisinin dayanak noktası, tüketici talep fonksiyonunun fiyat ve satın alınan miktara göre belirlendiği tutarlılık koşulunun var olmasıdır; ki bunu da *açıklanmış tercihlerin zayıf aksiyomuna* (weak axiom of revealed preferences) dayandırarak yapmaktadır (Hands, 2004, ss. 90-91).

Samuelson (1954, ss. 387-388), bir toplumdaki tüm bireylerin tam kamusal malın tüketiminden eşit şekilde yararlandığı ve hiçbir bireyin bu malın tüketiminden mahrum bırakılmadığı optimal durumu, her bir bireyin gerek kamusal gerekse özel malları için geçerli bir ordinal tercih seti olduğunu varsayarak analiz etmeye başlamıştır. Ayrıca *"fayda fonksiyonunun herhangi bir monotonik fonksiyonunun da tercihlerin kabul edilebilir bir kardinal gösterimi olacağını"* öne sürmüştür<sup>14</sup>. *i*. bireyin mal kullanımından elde ettiği faydanın ( $u^i$ ), bu bireyin tüm özel ( $n$ ) ve kamusal mal ( $m$ ) tüketim fonksiyonlarının bir bileşimi ( $X_1^i, \dots, X_{n+m}^i$ ) olduğunu belirterek, fayda fonksiyonunun  $u^i = u^i(X_1^i, \dots, X_{n+m}^i)$  şeklinde olduğunu ifade etmiştir. Ek olarak varsayımlarını asgari basitlikte tutabilmek adına, tüm özel ( $n$ ) ve kamusal ( $m$ ) mal üretimlerinin sıfır çıktılı bir köşe çözümünü ( $f(X_1, \dots, X_{n+m}) = 0$ ) yapmıştır. Tüm bunların yanısıra, bir ekonomide var olabilecek bütün kamusal mallar ( $m$ ) içerisinde seçilecek herhangi bir  $j$  gibi kamusal mal ile  $n$  özel malının üretim fonksiyonlarının oranı ( $F_j/F_n$ ) ile sınırlı ve azalan verimler kanununa tâbi muntazam konvekslikte bir üretim olanakları eğrisinin varlığını kabul etmiştir<sup>15</sup>. Bu üretim olanakları eğrisini de  $j$  kamusal malının üretim fonksiyonunun ( $F$ ) sıfırdan büyük

<sup>14</sup> Tercihlerin ordinal bir yapı arz ettiğini düşünen ve sosyal refah fonksiyonunun oluşturulabilmesi için bireyler arasında karşılatırmalara izin veren ordinal bir tercih yapısı benimseyen Samuelson (1954), sıfır gibi değerlerin çıkarıldığı, gerçek sayılarla ifade edilen ve aktörlerin çoğunlukla birbirleri ile aynı yönde değişim gösterdiği bir fonksiyonda ordinal tercih setinden oluşan konveks fayda endeksinin faydanın kardinal gösterimine de uygun düştüğünü iddia etmektedir (Samuelson, 1954, s. 387).

<sup>15</sup> Bu konveks üretim olanakları eğrisinin, bir üretim olanakları eğrisinde olması gereken tüm koşulları sağladığını, Samuelson'dan sonra onun çalışması üzerine araştırmalar yürüten Ken-ichi Inada saptamıştır. Bu tespit, genel iktisadi literatürde Samuelson'un varsayımları özelinde kurduğu genel denge modeline ait üretim olanakları eğrisinin geçerli olduğunun bir göstergesi kabul edilmektedir. Inada şartları olarak literatürde yer alan ve bir üretim olanakları eğrisinin oluşabilmesi için gerekli koşulları belirten bu şartlar; bir fonksiyonun sıfırncı halinin ( $f(0)$ ) sıfır olması, fonksiyondaki bütün değişkenlerin birinci türevinin pozitif ve ikinci türevlerinin negatif olarak saptanması ile üretimde kullanılacak ilk faktörün getirisinin yüksek son faktörün ise getirisinin pozitif sonsuzlukta sıfır olmasıdır. Daha ayrıntılı bilgi için bkz. Inada (1971, ss.219-239).

( $F_j > 0$ ) olmasına ve  $i$  bireyin tercihlerinin fayda fonksiyonu içerisinde kamusal mal tüketimini yansıtmaya ( $u^i(X_i, m)$ ) bağlı olarak tasarlanmıştır.

Sıralanan varsayımlar altında, optimal duruma marjinal şartların sağlandığı şu matematiksel dizin ile ulaşılmaktadır (Samuelson, 1954, ss. 387-388):

$$\frac{u_j^i}{u_r^i} = \frac{F_j}{F_r} \quad (i = 1, 2, \dots, s), (r = 1, \dots, n) \quad (r = 1, \dots, m) \quad (1.9)$$

$$\sum_{i=1}^s \frac{u_{n+j}^i}{u_r^i} = \frac{F_{n+j}}{F_r} \quad (j = 1, 2, \dots, m) \text{ ve } (r = 1, \dots, n) \text{ ya da } r = 1 \quad (1.10)$$

$$\frac{U_i u_r^i}{U_q u_r^q} = 1 \quad (i, q = 1, \dots, s) \text{ ve } (r = 1, \dots, n) \text{ ya da } q = 1, i = 2, \dots, s \text{ ve } r = 1 \quad (1.11)$$

Denklem 1.9, Pareto-etkin fayda sınırını tanımlayan altgrupların arasındaki ilişkileri temsil etmektedir. Bu denklemde,  $u^i$  toplumdaki herhangi bir  $i$  kişinin mallardan elde ettiği faydaları temsil etmekte olup  $u_j^i$  ile  $u_r^i$  ise  $i$  kişinin için  $j$  gibi bir kamusal mal ve  $r$  gibi herhangi bir özel maldan elde ettiği faydaları ifade etmektedir. Kamusal malın faydasının özel malın faydasına oranı ( $\frac{u_j^i}{u_r^i}$ ) ise bahsi geçen malları üretmek için gereken üretim fonksiyonlarının oranlarına ( $\frac{F_j}{F_r}$ ) eşittir. Denklem 1.10 ise kollektif tüketim mallarına yönelik kamu harcamasının saf teorisini ortaya koymaktadır. Denklemde  $s$  bir toplumdaki tüm kişi sayısı,  $j$  herhangi bir miktardaki kamusal mal,  $n$  toplumda üretilen tüm özel mal ve  $r$  herhangi bir miktardaki özel mal iken; bir toplumdaki her bir bireyin üretim fonksiyonu boyunca faydalarını azamileştirdikleri farklı refah dağılımlarının mevcut olduğunu göstermektedir. Burada toplumdaki tüm bireylerin  $n+j$  kadar maldan elde ettiği faydanın ( $u^i$ ),  $r$  malından elde ettiği faydaya ( $u_r^i$ ) oranının toplamı, kamusal malın üretim olanakları fonksiyonunun özel malın üretim fonksiyonuna oranına ( $\frac{F_{n+j}}{F_r}$ ) eşit olmaktadır.

1.9. ve 1.10 denklemleri beraber değerlendirildiğinde ise üretim fonksiyonlarının ( $\frac{F_j}{F_r}$ ), bireylerin kamusal (j) maldan  $\left[ \frac{\partial U^1 + \partial U^2}{\partial j} \right]$  ve özel maldan (r) maldan  $\left[ \frac{\partial U^1 + \partial U^2}{\partial r} \right]$  elde

edecekleri faydalarının birbirine bölümü ile eşit olmaktadır. Bu durum, Pareto optimal duruma ulaşmanın ancak marjinal ikame hadlerinin toplam marjinal dönüşüm haddine eşit olmasıyla mümkün olabileceğini işaret ederek; bu optimal noktayı gösteren gösteren üçüncü denkleme yönlendirmektedir. Bu üçüncü denklemde  $i$  ve  $q$  bireylerinin kullandıkları  $r$  kadar maldan elde ettikleri faydaların, bireylerin sosyal refah düzeyleri ( $U$ ) ile çarpımı biri vermektedir. Yani,  $k$  malının yaydığı fayda ve yarattığı refah artışı toplumdaki tüm bireyler için eşit veya aynı olmaktadır. Bu durum bir başka deyiş ile bu denklem, her bir bireyin ayrı fayda fonksiyonu olduğu ve kullanıcıların elde ettikleri fayda düzeylerinin bölünemediği varsayımları altında kimsenin tüketimden dışlanamadığı, faydaları bölünemeyen bir kamusal malın tüm topluma olan eşit fayda yaydığını ve sosyal refahı aynı şekilde etkilediğini işaret etmektedir. Eşitliğin sağlandığı böylesi bir durumda bir kimsenin durumunu iyileştirmek ancak diğer kişinin durumunu kötüleştirmek suretiyle meydana gelebilemektedir.

Tüm bu matematiksel gösterimi yapılan model, ekonomide bir özel ve bir kamusal mal yer aldığına oluşacak genel dengeyi ifade etmektedir. Ancak bu denge kamusal malın nihai mal olduğu durumlarda geçerlidir. Benzer varsayımlarla aynı araştırma kamusal malın ara mal için Jha (1998)'nin çalışması temel alınarak Seçilmiş (2010, ss. 13-16)'in aktarımıyla değerlendirilmektedir. İki bireyin bulunduğu bir ekonomide her bir firmanın işgücü faktörünü kullanarak ara mal niteliğindeki  $G$  kamusal mal ve  $X$  gibi bir özel mal ürettiği durumda,  $j$ 'inci firmanın Pareto etkin üretim koşulları Lagrange fonksiyonu ile aşağıdaki gibi oluşturulmuştur (Seçilmiş, 2010, ss.13-16):

$$\Lambda = U^1(x_1, L_1) + \sum_{i=2}^N \lambda_i (U^i(x_i, L_i) - \bar{U}^i) + \mu [\sum_{j=1}^R L_j + L_G - \sum_{i=1}^N L_i] + \Psi [\sum_{j=1}^R x_j - \sum_{i=1}^N x_i] + \sum_{j=1}^R \beta_j (x_j - x_j(L_j, G(L_G))) \quad (1.12)$$

$N$  = Kişi sayısı

$R$  = Firma sayısı (Hizmet sunucu)

$L$  = Firmanın bir üretim girdisi olan işgücü

$G$  = Ara mal niteliğindeki kamusal mal

$X$  = Özel mal

$i, k = 1, \dots, N$

$j, s = 1, \dots, R$



Birinci bireyin kamusal mal kullanımına bağlı fayda fonksiyonu  $U^1(x_1, G)$  ve ikinci bireyin ayı mala bağlı fayda fonksiyonunun da  $U^2(x_2, G)$  olduğu denklemde, birinci bireyin elde ettiği faydayı azamileştirmek için ikinci bireyin faydası sabit tutulmaktadır ( $\overline{U^{i=2}}$ ). Bu fayda fonksiyonları aynı zamanda özel mal ile bu malın üretilmesi için bireylerin arz ettiği işgücü miktarınında bir fonksiyonudur ( $U^i(x_i, L_i)$ ). Firmanın işgücü talebi ( $L_j$ ) ile kamusal malın üretimi için olan işgücü talebinin ( $L_G$ ) toplamı gerek özel gerekse kamusal malın üretilmesi için toplumdaki  $i$ . bireyin arz ettiği işgücü miktarına eşittir ( $\sum_j L_j + L_G = \sum_i L_i$ ). Yine yukardaki formülde tüm firmaların bir araya gelerek ürettikleri özel mal ( $\sum_{j=1}^R x_j$ ) ile tüm bireylerin talep ettikleri özel malın ( $\sum_{i=1}^N x_i$ ) da gösterimi yapılmıştır. Bu fonksiyondan elde edilen birinci sıra şartlarıysa şöyledir:

$$\frac{\partial \Lambda}{\partial x_1} = \frac{\partial U^1}{\partial x_1} - \Psi = 0 \quad \text{ve} \quad \frac{\partial \Lambda}{\partial L_1} = \frac{\partial U^1}{\partial L_1} - \Psi = 0$$

$$\rightarrow \frac{\partial \Lambda}{\partial x_i} = \lambda_i \frac{\partial U^i}{\partial x_i} - \Psi = 0 \quad (i = 2, \dots, N) \quad (1.13)$$

$$\frac{\partial \Lambda}{\partial L_i} = \lambda_i \frac{\partial U^i}{\partial L_i} - \mu = 0 \quad (i = 2, \dots, N) \quad \text{ve} \quad \frac{\partial \Lambda}{\partial L_j} = -\beta_j \frac{\partial x_j}{\partial L_j} + \mu = 0 \quad (j = 1, \dots, R) \quad (1.14)$$

$$\frac{\partial \Lambda}{\partial x_j} = \beta_j + \Psi = 0 \quad (j = 1, \dots, R) \rightarrow \frac{\partial \Lambda}{\partial L_G} = -\sum_{j=1}^R \beta_j \left( \frac{\partial x_j}{\partial G} \right) \left( \frac{\partial G}{\partial L_G} \right) + \mu = 0 \quad (1.15)$$

Verilen denklemlerin basitleştirilmiş nihai hali ise şu şekilde olmaktadır:

$$\left( \frac{\partial U^1}{\partial L_1} \right) = - \left( \frac{\partial U^2}{\partial L_2} \right) = \frac{\partial x_j}{\partial L_s} \quad \text{ve} \quad \sum_{j=1}^R \frac{\partial x_j}{\partial G} = \left( \frac{\partial x_j}{\partial L_j} \right) \left( \frac{\partial G}{\partial L_G} \right) \quad (j, s = 1, \dots, R) \quad (1.16)$$

Yukarıdaki denklemlerden görüldüğü üzere, özel malların üretimi için kullanılan işgücünün marjinal verimliliği (marginal productivity of labor), işgücünün marjinal değerine (marginal valuation of work) eşittir. Ayrıca işgücünün marjinal değerinin analize katılan bütün bireyler için aynı olduğu anlaşılmaktadır. Son tahlilde, iki bireyin bulunduğu böyle bir ekonomide girdi olarak kamusal malın toplam marjinal ürünü, kamusal ve özel mal arasındaki marjinal dönüşüm haddine eşit olacaktır. Dolayısı ile de

kamusal malı bir ara girdi şeklinde kullanan firmaların marjinal değerlerinin tümü toplulaştırılmaktadır (Seçilmiş, 2010, s.16).

Samuelson'un genel dengeye dair tüm matematiksel ifadeleri birleştirildiğinde, kamusal malın ara mal ya da nihai mal olması fark etmeksizin etkin arz noktasına da ulaşılabilirdiği görülmektedir. Bir ekonomideki tüm bireyler için özel mallar ile kamusal mallar arasındaki marjinal ikame hadlerinin toplamı, bir birim daha fazla kamusal mal almak için vazgeçilmesi gereken özel mal miktarını gösteren marjinal dönüşüm oranına eşit olduğunda tam kamusal malların etkin üretim ve sunumu da gerçekleştirilebilmektedir (Stiglitz, 2000, s.141).

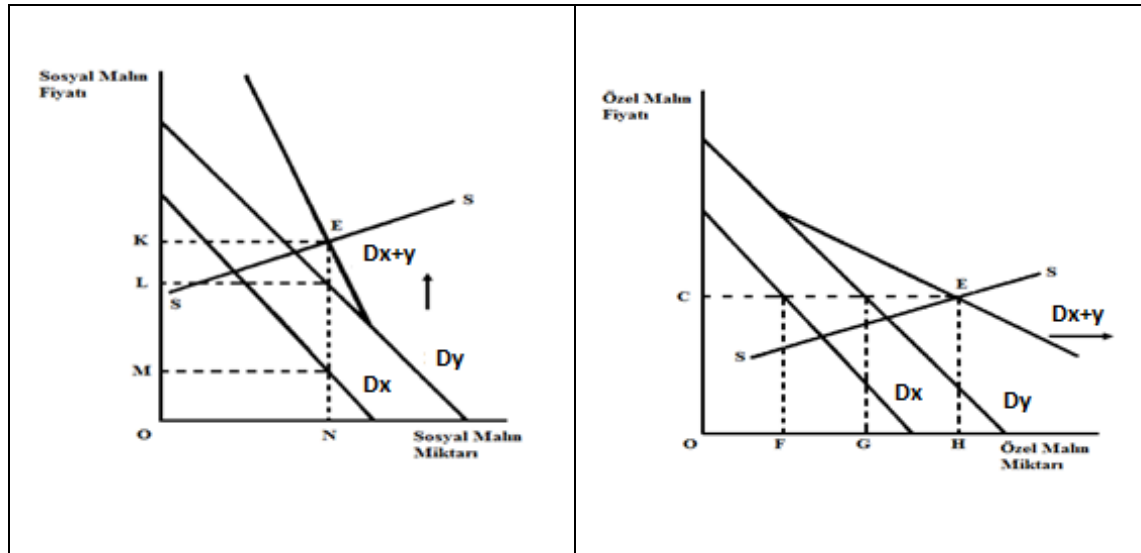
### 1.5.2. Bowen'in Kamusal Mallarda Kısmi Denge Analizi

Bowen, geleneksel talep eğrisi ile bu eğriyi etkileyen fiyat ve miktar ilişkisini kamusal mallara uyarlamıştır. 1943 yılında yayımladığı "*Ekonomik Kaynakların Tahsisinde Oylama Yorumlası*" isimli çalışmasında iki birey ve özel ile kamusal mal olmak üzere iki malın olduğu bir ekonomideki dengenin kamusal mallar özelinde nasıl meydana geldiğini açıklamaktadır.

Bowen (1943, ss. 27-48),  $X$  ve  $Y$  gibi iki kişi ile bir özel ( $p$ ) ve bir de tam kamusal ( $g$ ) mal olmak üzere iki malın bulunduğu bir ekonomide;  $X$  bireyinin fayda fonksiyonunun ( $U^x(g, p)$ ) hem özel hem de kamusal mal kullanımını sonucu şekillendiği ve özel malın fiyatının, kamusal malın da miktarının sabit olduğunu varsaymaktadır. Ayrıca tam kamusal malın üretim maliyetinin ( $I(g)$ ), herhangi bir özel malın maliyetine ( $I(p)$ ) eşit olduğunu ve analiz edilen ekonominde özel sektörün kamu sektörü ile etkileşim içinde olduğu bir karma ekonomi olduğunu kabul etmektedir. İncelemede,  $X$  ve  $Y$  bireylerinin kamusal mala ( $g$ ) olan toplam talepleri  $D_{(X+Y)_g}$  ve özel mala ( $p$ ) olan toplam talepleri de  $D_{(X+Y)_p}$  şeklinde ifade edilmektedir. Özel mala yönelik yapılan analizde, fiyatın veri olduğu bir durumda bireylerin her birinin özel mala yönelik olarak talep ettikleri miktarların farklılaştığı ve bu sebeple talep eğrisine ödeme istekliliğinin sabit kaldığı bir

durumda yatay düzlemde<sup>16</sup> miktarların toplanmasıyla ulaşılabildiği düşünülmektedir. Bir kamusal malın toplumdaki tüm bireylerin eşit miktarda kullanımına sunulduğu kabul edilmekte ve bireylerin kamusal mala yönelik taleplerinin değil, ödemek istekliliklerinin farklılaştığı varsayılmaktadır. Bu sebeple toplam talep eğrisine kamusal malın miktarı sabit kalırken, bir toplumdaki tüm bireylerin ödeme istekliliklerinin toplanması yoluyla (dikey toplam<sup>17</sup>) ulaşılabileceği iddia edilmektedir (Bowen, 1948, s.177).

Bowen'ın modelinde, bireysel taleplerin toplanmasının akabinde, denge fiyat ve miktarını talep ile birlikte belirleyen arz eğrisi saptanmaktadır. Bireylerin talep ettikleri mala ne kadar ödemek istedikleri y ekseninde ve talep edilen mal miktarının olduğu Şekil 1.a ve 1.b kamusal ve özel malda arz ve talep dengesinin oluşumunu açıklamaktadır:



Kaynak: Musgrave ve Musgrave, 1989, ss.45-46

Şekil 1.a. Kamusal malda denge.

b. Özel malda denge.

<sup>16</sup> Bir başka deyiş ile, X ve Y olmak üzere iki kişinin bulunduğu ekonomide özel malın fiyatı 5 birim iken, bu maldan X kişinin 1 birim, Y kişinin 2 birim talep ettiği bir durumda; toplam talep edilen miktar 3 birim olurken fiyat halen 5 birim olarak kalmaktadır. Böyle bir durumda talep edilen miktarların yatay toplamının yapıldığı düşünülmektedir (Rosen ve Gayer, 2008, ss. 55-56).

<sup>17</sup> Kamusal mallarda ise yine aynı varsayımlar geçerliyken, toplumdaki tüm bireylerin eşit kullanımına sunulan bir kamusal maldan X ve Y bireylerinin 20 birim talep ettiği kabul edildiğinde, X bireyinin bu 20 birim için ödemeye istekli olduğu tutar 6 dolar iken Y bireyinin 4 dolar olabilmektedir. Bu durumda miktar 20 birimde kalırken, ödeme istekliliği toplamda 10 dolarla ifade edilir hale gelmektedir (Rosen ve Gayer, 2008, ss. 55-59).

Şekil 1.a'dan görüleceği üzere kamusal malda denge talebin ( $D_{x+y}$ ), arzı ( $S$ ) kestiği  $E$  noktasında elde edilmektedir ve  $E$  noktasında,  $OK$  fiyatında ve  $ON$  miktarında kamusal mal üretimi gerçekleştirilmektedir. Ancak  $OK$  fiyatı, ekonomideki  $X$  ve  $Y$  bireyleri tarafından paylaşılacaktır, çünkü kamusal malların ortak tüketime koşılması sözkonusudur. Yani,  $OM$  kadar olan fiyatı  $X$  ve  $OK$ 'ya ulaşmak için geri kalan  $OL$  fiyatını da ekonomideki diğer birey olan  $Y$  ödeyecektir. Bu durumda tek tek kişilerin kamusal maldan elde ettikleri marjinal faydaların toplamı ( $MF_{X_K} + MF_{Y_K}$ ), toplam marjinal sosyal faydayı ( $MSF_{(X+Y)_K}$ ) vermektedir. Bu tutar malların üretilmesi için gereken marjinal maliyete eşittir ( $MF_{X_K} + MF_{Y_K} = MSF_{(X+Y)_K} = MM_K$ ).

Özel mal için ise (Şekil 1.b.)  $E$  denge noktasında  $X$  kişisi tarafından  $OF$  kadar yapılmak istenen tüketim dolayısı ile elde edilen marjinal fayda ve  $Y$  kişisi tarafından  $OG$  kadar yapılmak istenen tüketim dolayısı ile elde edilen marjinal fayda, marjinal maliyet olan  $HE$  miktarına eşittir. Her bir tüketici için özel mallardan elde edilen marjinal fayda ( $MF_{X,Y_0}$ ), özel malı üretmek için gerekli olan marjinal maliyet miktarına ( $MM_0$ ) eşit olduğundan; bireylerin marjinal faydaları ve maliyetleri arasındaki bu eşitlik dengededir ( $MF_{X_0} = MM_0$  ve  $MF_{Y_0} = MM_0 \leftrightarrow MF_{X_0} + MF_{Y_0} = MM_0$ ). Bu durumda, eğer mal miktarı  $OH$ 'nin altına düşerse, marjinal fayda miktarı marjinal maliyeti aştığı için bireylerin ödeme istekliliği malın maliyetinin çok üstünde gerçekleşecektir. Mal miktarı  $OH$  miktarını aştığında ise marjinal maliyetler, marjinal faydaları aştığı için refah kaybı meydana gelecektir.

Özetle kamusal malda bireyler farklı fiyat düzeyleri ödemekle birlikte aynı miktarda tüketim gerçekleştirmek durumunda iken, özel mallarda ise bireyler aynı fiyat düzeyine katlanmakla birlikte farklı miktarlarda tüketebilmektedirler (Musgrave ve Musgrave, 1989, ss.47-48). Bu durumda Bowen (1943, ss.43-47)'a göre, geleneksel mal ve fiyat kalıplarının kamusal mallara uyarlanması ile gerek özel sektör gerekse kamu sektöründe sürekliliği yakalanabilecek bir dengeye ulaşılabilmektedir.

Tüm bunların yanı sıra, götürü vergilemenin geçerli olduğu bu teoride, malların üretilmesi için gerekli olan vergi yükünün ( $T$ ), toplumdaki tüm bireylere eşit bir şekilde dağıtılması gerektiği ve bunun da kamusal malın üretim maliyetinin ( $\Gamma(g)$ ), toplumdaki

birey sayısına ( $N$ ) bölünmesi yoluyla ( $T^x = \Gamma(g)/N$ ) bulunabileceği düşünülmektedir. Bu kuraldan hareketle, kamusal mala yönelik tahsis probleminin kısmen çözüleceği ve dolaylı fayda fonksiyonunun toplumdaki herhangi bir  $X$  bireyinin tercihlerini açıklığa kavuşturacağı farzedilmektedir:

$$V^x(g) = U^x [g, m^x - \Gamma(g)/N] \quad (1.17)$$

$g$  = kamusal mal  
 $\Gamma(g)$  = kamusal malın üretim maliyeti  
 $N$  = toplumdaki birey sayısı  
 $m$  = bireysel gelir  
 $V^x$  = oylama fonksiyonu

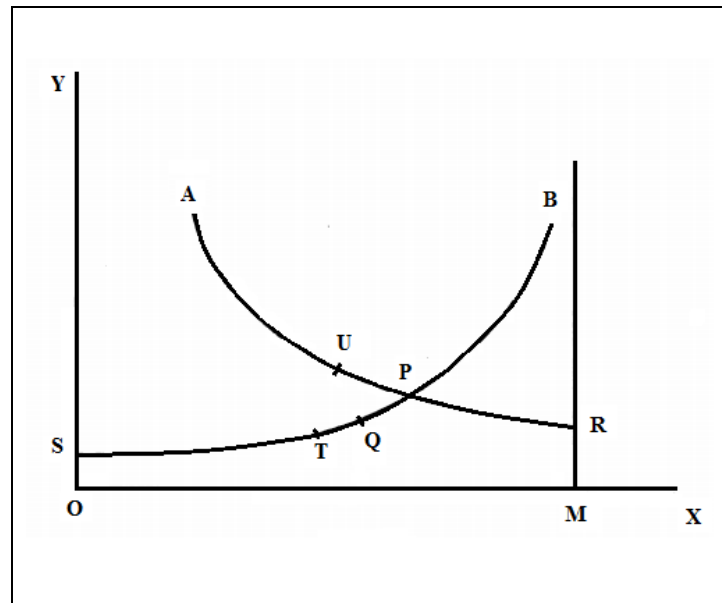
Yukarıda verilen denklemde  $X$  bireyinin kamusal mal kullanımını için yapılan bir oylamada ( $V^x(g)$ ) tanımlanan dolaylı fayda fonksiyonu ( $U^x$ ), kamusal maldan elde edilen faydanın, bireyin gelirinden bu malı tüketmek için katlanmak zorunda kaldığı vergi yükünün çıkarılması suretiyle hesaplanabileceği vurgulanmaktadır. Böylesi bir durumda tüketici fayda fonksiyonu içbükey ve maliyet fonksiyonu da dışbükey olduğu müddetçe kamusal mala yönelik oylama ( $V^x$ ) fonksiyonlarının hepsinin tek zirveli hale geleceğini iddia eden Bowen, bu tek zirveliliğin de belirtilen şartlar altında oylama çoğunluğu yönteminin doğru çıktılara yönlendirdiği fikrini desteklediğine inanmaktadır (Starrett, 2001, ss.18-19). Ancak yine Bowen (1943, ss. 43-48)'a göre, her ne kadar siyasi iktidar "*kamu yararı*" için toplumun istek ve taleplerini anlayarak her bir kamusal malı üretmek durumunda olsa dahi, toplumun genelini memnun etmek yerine kendilerine oy veren kesimlerin taleplerini karşılamaya yönelmektedirler. Bu durumda bazı bireyler talep ettikleri miktar ya da kalitede mal alamamakla birlikte, toplumdaki diğer bireylerle birlikte bu malın finansmanına katılmak durumunda kalmaktadırlar. Gelirin dağıtımını sağlayan doğru bir dağıtıcı vergi uygulanmaksızın ve oy verenlerin talepleri doğru anlaşılacak yerine getirme motivasyonu olmaksızın bir toplumda kamusal maldan daha fazla yararlanan bireylere sağladıkları marjinal fayda kadar maliyet yüklenmesi de gerçekçi durmamaktadır.

### 1.5.3. Lindahl'ın Kamusal Mallarda Kısmi Denge Analizi

Lindahl denge analizi, kamusal mallar teorisine bireylerin karşılıklı pazarlığına dayanan farklı bir denge anlayışı kazandırmıştır. Erik Lindahl (1919), özel malların fiyatlarının veri olduğu, arz ve talep koşullarına göre şekillenen piyasa mekanizmasının çalışma

koşullarının kamusal mallar için de geçerli olup olmayacağını araştırmıştır (Stiglitz, 2000, s.174). Bu incelemeyi yapabilmek içinde tüketicilerin kamu sektörü tarafından kamusal malların üretim maliyetine denk belirlenmiş veri fiyatları ödemeleri yerine, üretim maliyetlerinden paylarına düşen miktarları kendi arzu ettikleri tutarlarda ödemeleri üzerine teorisini kurgulamıştır (Silvestre in Benach, 1994, ss. 22-23). Ek olarak, bahsi geçen kişiye özel bu fiyatların ise kişilerin kamusal maldan yararlanmak için ödedikleri vergi payları olduğunu kabul etmiştir (Rosen ve Gayer, 2008, s. 107). Dolayısı ile kamusal mallara yönelik bireysel talep eğrilerinin de bireylerin gelir kısıtları altında bireylerin fiyat ve miktar taleplerine dair açıkladıkları tercihler sonucu şekillendiğini varsaymıştır (Burkhead ve Miner, 1971, s.41).

Lindahl (1919, ss. 85-86), “*Sadece Vergilendirme-Olumlu bir Çözüm*” (Just Taxation-A positive solution) isimli çalışmasında, sadece yüksek gelirli bir A bireyi ve düşük gelirli bir B bireyin olduğu bir ekonomi tasarlamıştır. Şekil 2, bu iki bireyin marjinal faydalarına göre ödemek istedikleri vergi paylarını göstermektedir:



Kaynak: Lindahl, 1919, s. 87

Şekil 2. Lindahl'ın Gönüllü Mübadele Teorisinde Bireylerin Vergi Payları Dengesi

A ve B kişilerinden, A'nın bu malın maliyetine katlanmak istemediği bir durumda, B geri kalan tüm vergi yükünü tamamen taşımak durumundadır. Ancak 0 noktasından uzaklaştıkça, A'nın ödeyeceği vergi payı oranı artarken; B'nin ödeyeceği tutar

azalmaktadır. Yani, A bireyi malın maliyetine katılmak istediğinde B'nin maliyeti azalmaktadır. Keza,  $M$  noktası da B bireyinin finansmana katılmak istemediği bir durumda A bireyinin tüm veri yükünü ödemek durumunda olduğunu işaret etmektedir. Dağılım diğer noktalarında ise her iki bireyde kamu malını üretmek için devletin katlandığı kamu harcamasını yalnızca bir bireyin talebi diğer bireyin ödeme talebi ile uyumluyken karşılayacakları noktasında özgür iradeleriyle bir anlaşmaya varmışlardır.

$Q$  noktası, her iki bireyinde kamusal malı tüketiminin eşit olduğu bir durumu temsil etmekte olup; bireyler ancak bu noktaya kadar pazarlık etmektedir. Lindahl (1919, s.88) üretim maliyetininin bireyler üzerine dağıtımının değişmediği bir durumda her iki birey de  $Q$  noktasındayken, A bireyi daha fazla mal miktarını temsil eden  $U$  noktasında bir tüketim yapmak isterse B bireyinin A bireyi ile aynı vergi yüküne katlanırken tüketiminin  $T$  noktasına gerilemesinden rahatsız olacağını iddia etmiştir. B bireyinin bu duruma razı gelmeyerek, A bireyinin ek kullanımından doğan ek maliyetinde paylaşılmasını isteyeceğini düşünmektedir. Dolayısıyla en kötü senaryoda bireylerin kamusal mal kullanımlarının eşit olduğu ve eşit vergi yüküne katlandıkları  $Q$  noktasında dengeye geleceklerini, ancak  $P$  noktasında anlaşmaya vardıkları takdirde daha fazla kamusal mal tüketimi yapmak isteyen tarafın daha çok vergi yüküne katlanması sebebi durumun ekonomik açıdan çok zararlı olmayacağını vurgulamaktadır.

Lindahl (1919, ss. 88-89), matematiksel olarak gönüllü mübadele teorisini iki kişi ( $A$ ,  $B$ ) ve bir kamusal malın bulunduğu bir ekonomi tasviri içerisinde yapmaktadır. Bu iki birey kamusal malın üretim maliyetinin toplam tutarına birlikte katlanmak durumunda olduğu için A bireyinin toplam harcamalara  $x$  oranında katıldığı varsayıldığında, B'nin üretim maliyetine katılma oranının  $(1-x)$  kadar olması gerektiğini kabul etmektedir. Her iki bireyinde üretim maliyetine katılma paylarını (vergileri) gelirlerinden karşıladıkları düşünüldüğünde, bir harcama olarak değerlendirilebilecek bu katılımın parasal karşılığı ( $y$ ), A bireyi için  $f(y)$  ve B bireyi için de  $\varphi(y)$  şeklinde gösterilmektedir. Kamusal malları kullanarak fayda elde ettikleri varsayıldığı için de bu parasal karşılıklar analizde toplam faydaların parasal karşılığı olarak nitelendirilmektedir. Bu durumda  $f'(y)$ , A kişinin son birimlik parasının faydası iken; A kişinin  $x$  birimlik vergi payı katılımı da  $f'(y) = x$  şeklinde gerçekleşmektedir. Benzer şekilde B kişisi içinde çözüm  $\varphi'(y) = 1 - x$  olacaktır. Herhangi bir  $x$  değerinde toplam vergi maliyeti de A bireyi için  $xy$ , B bireyi

içinse  $(1-x)y$  şeklinde gerçekleşeceği düşünülmektedir. Eğer her iki birey  $Q$  noktasında dengede iken A bireyinin daha çok kamusal mal tüketmesine izin verilirse, bir başka deyişle A bireyi Şekil 2'deki  $U$  noktasında bir tüketim yaparsa, A için olan fayda artışı  $f'(y) \Delta y$ , maliyet artışı  $y\Delta x + x\Delta y$  olacaktır<sup>18</sup>. Tüm bu değişimler göz önüne alındığında A kişisi için âzami fayda  $f'(y) \Delta y = (-y\varphi''(y) + x)\Delta y$  olacağından  $x$  kadar vergi yüküne katlanıldığında elde edilecek âzami fayda tutarı  $f'(y) + y\varphi''(y)$  kadar olacaktır.

Lindahl (1919), bireylerin kamusal maldan elde ettikleri marjinal faydaların neticede aynı olduğunu kabul ettiği için A ve B bireyleri için verilen  $f'$  ve  $\varphi'$  fonksiyonları aynı kabul edildiğinde ise B bireyinin toplam faydası  $f'(y) = \varphi'(y) = \alpha - \beta y$  şekline dönüşecektir. A bireyi için  $x = \alpha - \beta y$  ve B bireyi için  $1-x = \alpha - \beta y$  denklemleri beraber çözüldüğünde ise  $x = \alpha - 2\beta y$  çözümü elde edilmektedir. Bu durumda A ve B bireyleri arasında paylaştırılan malın toplam üretim maliyeti %100, yani liken bireyler toplumsal talepler konusunda uzlaşamazlarsa;  $\alpha$  tutarı bir sayısal rakam ifade etmeyeceğinden, kamusal maldan yararlanmaları da mümkün olmayacaktır ( $-2\beta y$ ). Bu durumda bireylerin uzlaşma dışında bir şansları kalmadığı için taleplerini düzgün bir biçimde açıklayarak, talep ettikleri mal miktarına karşı ödemeye razı oldukları ve toplumsal uzlaşma sağladıkları vergi payını kabul etmek durumunda kalacaklardır (Lindahl, 1919, s. 90). Lindahl'ın matematiksel olarak ifade ettiği bu durum kamunun kamusal malların üretim ve sunumunda Pareto etkin durumun gerçekleştirilebilmesi için tüm toplumdaki bireylerin aynı fikirde olmasını sağlayan bir ittifak kararını gerektirmektedir (Rosen ve Gayer, 2008, s. 107). Eğer toplumda oybirliği sağlanırsa ve vergilemeden önce gelirin adil dağıtımı başarılabilirse, Lindahl'ın çözümü, kamusal malların sunumunda âzami refahı sağlayan Pareto-etkin çözüm olarak değerlendirilebilmektedir (Johansen, 1965, ss.135, 139-140).

## 1.6. BİRİNCİ BÖLÜMÜN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Bu bölümde genel olarak bir piyasa başarısızlığı olduğu için kâr etme amacı güden özel sektör tarafından üretilerek sunulmayan ve dolayısı ile kamu kesimi tarafından arz edilen

<sup>18</sup> B kişisi için ise durum  $(-y\varphi''(y) + x)\Delta y$  biçiminde bir değişim gösterecektir Eric Lindahl,  $f'$  ve  $\varphi'$  fonksiyonlarının azalan yapıda olduğunu, bu sebeple  $f''$  ve  $\varphi''$  fonksiyonlarının negatif olacağını belirtmektedir.



tam kamusal mallar ele alınmıştır. Fiyat mekanizmasının etkin olarak çalışmadığı, faydası bölünemeyen bu mallar tüm toplumun ortak faydasına koşulduğu için toplumdaki bazı bireyler bu mala yönelik herhangi bir ödeme yapmaksızın yararlanabilmek amacıyla bu mallara yönelik tercih ve taleplerini açıklamaktan imtina etmektedir. Tercihlerin belirsizleşmesi ise kaynak tahsisinden, üretim ve sunum miktar ve kalitesine kadar birçok probleme sebep olduğundan, kamu kesiminin öncelikli hedeflerinden biri de tercihleri belirleyebilmektedir. Bireylere tercihlerinin açıklanması veya bireysel tercihlerin belirlenebilmesi için birçok farklı yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemler genel olarak bireylerin tercihlerini ortaya çıkararak kamusal malların optimal üretim ve sunum miktarının belirlenebileceğini iddia etmektedir. Bu iddiada bulunan Samuelson açıklanmış tercihler teorisi ve zayıf tamamlayıcılık ilişkisini, Bowen oyçoğunluğu yöntemini ve Lindahl ise oy birliği yöntemini kullanarak kamusal malların etkin sunum miktarını tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu iddia ile yola çıkan yöntemlerden biri de yaşam memnuniyeti yöntemidir. İzleyen bölümde yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak bu konuda ampirik çalışmalar literatüre yer verilmektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİNE İLİŞKİN LİTERATÜR

#### 2.1. GİRİŞ

Geleneksel ekonomi anlayışında, insanların bilinçli bir şekilde tercihlerde buldukları ve tercihlerini belirlerken elde etmeyi bekledikleri faydayı azamileştirecek yönde karar verdikleri kabul edilmektedir (Harsanyi, 1977, ss.54-62). Fayda, bir unsurun o unsuru tüketen kişide yarattığı tatmin ya da memnuniyet olarak nitelendirilirken (Bentham, 2000, s.3), bireylerin elde ettikleri fayda sonucu hissettikleri genel yaşam mutluluğu ise refah olarak adlandırılmaktadır (Tinbergen, 1991, s.7; Van Praag ve Frijters, 1999, ss.413-414). Ancak kamusal mallar söz konusu olduğunda geleneksel fayda teorisinin fayda ya da refah kavramları oldukça muğlak bir hal almaktadır (Arrow, 1958, ss. 8-9; Schelling, 1969, ss. 142-144). Çünkü bireyler piyasadaki mallara yönelik tercihlerini alım veya satım yönündeki davranışları vasıtasıyla açıklarken; kamusal malların alınıp satıldığı bir piyasa söz konusu olmadığı için bireysel tercihler de piyasada olduğu gibi belirlenmemektedir. Tercih belirlenemediğinde bu mallara yönelik talep de belirsizleştiğinden, toplumun istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte kamu politikaları da kurgulanamamaktadır (Anomaly, 2015, ss. 114-115).

Bu sebeple bireylerin kamusal mal tercihlerini saptamak amacıyla politik iktisattan, mikro-iktisatın dinamik süreçlerini kullanan katılım mekanizmalarına kadar birçok farklı yöntem geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden biri de yaşam memnuniyeti yöntemidir. Yöntem, her bir bireyin kendi memnuniyetini azamileştiren tercihi yapacağı varsayımından hareketle, bireylerin kamusal mala yönelik tercih ve taleplerini belirleme amacı gütmektedir. Bunu yaparken ise iki farklı yolla hareket etmektedir. Bu yollardan ilki bireylerin genel olarak hayatlarından duydukları memnuniyetleri kamusal mallardan elde edilen faydanın bir göstergesi olarak kabul etmektedir ve bu memnuniyeti etkileyen bireysel ve toplumsal unsurları tespit etmeye çalışmaktadır. İkinci yol ise bireylerin doğrudan kamusal mal ve hizmetlere yönelik memnuniyetini temel alarak bu memnuniyeti veya memnuniyetsizliği yaratan unsurların belirlenmesidir.

Bu çerçevede Türkiye’de bireysel kamusal mal-hizmet memnuniyeti verilerini kullanarak adalet malının<sup>19</sup> sunumuna yönelik bireysel tercihlerin ve talep bileşenlerinin tahminine geçilmeden önce bu bölümde yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak mal ve hizmetlere yönelik tercih açıklamaya çalışan alan çalışmaları incelenecektir.

## 2.2. YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ VE TERCİH AÇIKLATMA

Kamusal mal ve hizmetlere yönelik birey tercihlerinin belirsizliği, kamusal mal kavramının sınırlarının çizildiği liberal politik iktisat teorisinden bu yana kamu ekonomisi alanındaki temel tartışma konularından birini oluşturmaktadır. Bu tercih belirsizliği sorununun çözümü amacıyla 1970’li yıllardan itibaren yapılan çalışmaların teorik altyapısı, birinci bölüm başlık 1.4’te ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bu başlık altında incelenen mekanizmalardan biri de tahmin yöntemleridir. Tahmin yöntemlerinden doğrudan tahmin yöntemleri (koşullu değerlendirme ve yaşam memnuniyeti), bireylere yöneltilen varsayımsal anket soruları ile kamusal mal tercihlerini belirlemeye çalışırken; dolaylı tahmin yöntemleri (hedonik fiyat, seyahat maliyeti, önleme davranışı ve zayıf tamamlayıcılık) ise bireylerin gerçek seçim kalıplarından hareketle kamusal mallara yönelik tercihlerini açıklamayı hedeflemektedir.

Dolaylı tahmin yöntemlerinden hedonik fiyat yöntemi, kişisel özellikler ile bir kamusal mala ilişkin tüm özelliklerin o malın bireylerce tercih edilmesinin temel sebepleri olduklarını düşünerek, malın fiyatını bağımlı değişken olarak kullanmak suretiyle fayda fonksiyonu oluşturmaya ve bireysel talep bileşenlerini ortaya çıkarmaya çalışmaktadır (Cropper vd., 1988, ss. 669-675). Seyahat maliyeti yöntemi, bireylerin bir kamusal alanda geçirdikleri boş zamanın (rekreasyonel) değerini bireylerin bu alanlara yaptıkları seyahat maliyetleri ve bu alanları ziyaret etme sayıları üzerinden belirlemeye çalışmaktadır (Carr ve Mendelsohn, 2003, s. 353). Bu yöntemde ana amaç, bireylerin kamusal mala yönelik parasal değerlemelerini tespit etmek iken, oluşturan boş zamana yönelik fayda fonksiyonu sebebi ile bireysel tercihlerin nasıl şekillendiği de görülmektedir. Önleme davranışı ise bir kamusal malın ortaya çıkardığı bir tehlikenin bertaraf edilmesi ve/veya

---

<sup>19</sup> Bu çalışmada Dinler (2005)’in tüm unsurları mal olarak betimleyen tanımından hareketle adalet hizmeti yerine, adalet malı ifadesi kullanılmaktadır.

tehlikenin sonuçlarının azaltılması için gerekli olan bir başka kamusal mala yönelik tercih ve talepleri açıklamaya çalışmaktadır. Zayıf aksiyom tezinden yola çıkan zayıf tamamlayıcılık yöntemi ise Samuelson (1954)'un kamusal mallar alanında tanımladığı genel denge modelinin özünü oluşturmaktadır. Zayıf tamamlayıcılık tezini öne süren Mäler (1971), bir kamusal mal ile özel mal arasındaki seçimlerin aynı olduğundan yola çıkarak eğer özel mala yönelik tercihler biliniyorsa kamusal mal tercih ve taleplerinin kolaylık bulunabileceğini iddia etmektedir (Mäler, 1971, s. 121).

Kısacası, dolaylı tahmin yöntemleri bir kamusal mala yönelik tercihleri ve bu kamusal maldan mahrum kalmamak için ödenmeye razı olunulabilecek parasal tutarları gerçek yaşamdaki seçim kalıplarından hareketle tanımlamaktadır. Oysa doğrudan tahmin yöntemleri, bireylere varsayıma dayalı sorular sorarak davranış kalıplarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Ancak, doğrudan tahmin yöntemlerinden koşullu değerlendirme yöntemi ile yaşam memnuniyeti arasındaki en önemli fark ise koşullu değerlendirme yönteminde bireylere doğrudan bir maldan mahrum kalmamak için ne kadar ödemeye istekli olduklarının sorulması ve anket yönergelerinde tercihlerini yanlış beyan ettiklerinde hangi sonuçlarla karşılaşabileceklerinin bildirilmesi, yaşam memnuniyeti yönteminde ise bunların olmamasıdır.

Yaşam memnuniyeti yöntemi, bireylerin kamusal mallara atfettikleri parasal ya da seçimsel değeri doğrudan sormak yerine, bireysel memnuniyet ya da iyilik düzeylerindeki değişimlere bakarak bireylerin kamusal mallara yönelik tercih ve taleplerini analiz etmeye çalışmaktadır. Bu bağlamda yöntem, Kahneman vs. (1997, ss.377-381)'nin öne sürdüğü bireylerin tecrübelerine göre elde edebilecekleri faydalarını tahmin ederek tercih ve seçimde buldukları varsayımına dayanan bir tercih faydacılığını benimsemiştir. Bireylerin kamusal mallardan elde ettikleri faydaya tercihlerini belirledikleri kabul edildiğinde, benzer bir çıkarımla bireylerin tercihlerini maldan elde ettikleri faydaya göre şekillenen memnuniyet sonucu oluşturdukları da söylenebilmektedir. Dolayısı ile Frey vd. (2004)'e göre, bireylerin stratejik bir davranış benimsemedikleri varsayımı altında tercihlerin ve akabinde talebin saptanmasında yaşam memnuniyeti yönteminin kullanılabileceğinin bir kabulü anlamına gelmektedir (Frey vd., 2004, ss.1-2). Bu bağlamda, yaşam memnuniyeti anketleri ile bireylerin tercihlerinin saptanması, bireylerin

tüketim tercihleri ve tüketimlerini etkileyen değişkenlerin de açığa kavuşturulmasını sağlamaktadır.

Özellikle bireylerin tercihlerinin açıklanamaması sebebi ile üretimi ve sunumunda başarısızlıklar oluşan kamusal malların, bu yöntem aracılığı ile değerlendirilmesi literatürde çok sayıda araştırmaya da konu olmuştur (ör. Welsch, 2002; Luechinger, 2007; Frey vd. 2008). Temelde yaşam memnuniyeti yöntemi ile kamusal mallara yönelik bu araştırmalar iki grup altında toplanabilmektedir. Birinci grupta yer alan çalışmalar genel olarak mikro-ekonometrik analizler yolu ile bireysel özellikler ve düşüncelere bağlı bir dolaylı memnuniyet ya da fayda fonksiyonunu saptamaktadır. Böylece, kişilerin sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri ile mala ilişkin düşünce ve beklentilerinin araştırma yapılan mal tercihlerini nasıl ve ne yönde etkilediği tespit edilmeye çalışılmaktadır. İkinci grupta yer alan çalışmalar ise ortalama memnuniyet seviyesi bağımlı değişken ve ekonomik, sosyal ve kurumsal göstergelerin açıklayıcı değişkenler olarak kullanarak, toplulaştırılmış bir veri setinde tüm ülke için değerlendirme yapmaktadır (Frey vd., 2004, s. 5). Birinci değerlendirme ek olarak talep bileşenlerini ortaya çıkarmak için yaşam memnuniyeti kavramının ve anketlerinin kullanımı, mal ve hizmetlerin değerlemesinin (*valuation*)<sup>20</sup> yapılabilmesinin önünü açmaktadır. Ayrıca her iki değerlendirmede de kamusal malların tercih ya da talep edilmesine etki eden kamusal malın arzu edilen sunum miktar ve kalitesi gibi özellikler veya piyasa dışı unsurların katkıları ile para gibi piyasa unsurlarını arasındaki ödünleşmeyi gösteren marjinal ikame haddi gibi birçok bilgiye ulaşılmaktadır (Hirschauer vd., 2014, ss. 649-651; Dolan ve Fujiwara, 2016, ss. 302-303).

Sonuç olarak, bireylerin mallardan sağladıkları faydaya göre memnuniyet beyan ettiği varsayımı altında memnun olmak isteyen bireylerin kendi memnuniyetlerini sağlayan mal ve hizmet grubuna yöneleceği düşünülmekte ve yaşam memnuniyeti yöntemini bireylerin tercihlerini belirlemeye yönelik bir mekanizması olarak değerlendirilebilmektedir. Yaşam memnuniyeti yöntemi ile bireysel tercihlerin açığa kavuşturulması durumunda ise, bir sonraki başlık altında aktarılacağı üzere, bireyler arası karşılaştırmaların yapılabilmesinden kamusal malların vatandaşlarca arzu edilen sunum düzeyi ve

<sup>20</sup> Değerleme ya da İngilizce adı ile *valuation*, yaşam memnuniyeti ya da mutluluk çalışmalarında parasal bir değer ifade etmekten ziyade mal ve hizmetlerin sunum miktarının yeterli olup olmadığı yönünde bir değerlendirme olarak kullanılmaktadır.

kalitesinin saptanabilmesine kadar birçok bilgi edinilebilmekte ve bu anlamda kamunun politika geliştirmesi için bir yol haritası çıkarılabilmektedir.

### **2.3. KAMU POLİTİKALARI VE MEMNUNİYET ÖLÇÜMLERİ**

Birçok ülke ekonomik büyümesini oldukça büyük gelir dağılımı adaletsizliği altında, insan ögesine dikkat etmeden ve çevreye zarar vererek gerçekleştirmektedir (Berg ve Ostry, 2011, ss.7, 10-16). Sürdürülebilir kalkınma hedefleri ise ülkelere ekonomik, sosyal ve çevresel faktörlerin bir düzen içerisinde beraber gerçekleştirilebilmesi için yol göstermekte ve refahın bugün ve gelecek nesiller için artırılması için önlemler içermektedir. Sürdürülebilir kalkınma hedefleri oldukça güçlü bir şekilde öznel iyiliğin ve bireysel yaşam memnuniyetinin artırılmasını önermektedir (UN, 2015). Yaşam memnuniyeti yöntemi sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda uygulanabilecek bir metottur (Helliwell vd., 2015, s. 5). Çünkü gerek bireysel gerekse toplumsal düzeyde tercihleri ortaya çıkararak, mal ve hizmetlerin talep bileşenlerini belirleyerek ve fayda fonksiyonlarını tespit ederek birçok hükümete refahı arttırmak için yol gösterici olmaktadır.

Memnuniyet araştırmaları anayasal düzeydeki kamu politikaları için de oldukça değerli bilgiler içermektedir (Frey ve Stutzer, 2013, s. 443). Hükümetlerin önemli görevlerinden biri de farklı gelir grupları arasında gelirin dağılımının iyi yapılmasını sağlamak ve bu yolla refahı attırmaktadır. Yaşam memnuniyeti yönteminde bireyler kendi gelirlerini ve yaşam memnuniyetlerini açıkladıklarında, bunların diğer bireyler ile karşılaştırılma imkânı oluşmaktadır. Dolayısı ile hangi gelir grubunda ki bireyden ne kadar vergi alınmasının ya da hangi gelir grubuna ne kadar kamu harcaması yapılmasının refahı arttıracak gibi politika önermelerinin tespitine imkân sağlayan yaşam memnuniyeti yönteminin gelir grupları arasındaki rekabete de çözüm sunabileceği düşünölmektedir (Coyne ve Boettke, 2006, ss.96-97).Layard ve O'Donnell (2015)'a göre, para yerine insan mutluluğunu değer olarak benimseyen hükümetler, olası bütün politikaları mümkün olan en yüksek memnuniyet sağlayacak şekilde bir sıraya sokarlar ve içlerinden en etkili ve işe yarar olanı seçerlerse, uygulama aşamasına geçilmeden önce gerçekte işe

yaramayacağı için boşa harcanacak olan paranın da önüne geçebileceklerdir (Layard ve O'Donnell, 2015, ss. 77-81).

Ayrıca Hughes (2003)'a göre, kamunun yeni vatandaş odaklı mal ve hizmet sunma anlayışında vatandaş memnuniyet ve beklentileri ekonomik aklın içerisinde değerlendirilmekte, yani ekonomik rasyonaliteye dâhil etmektedir. Çünkü birey, kendisini tatmin edecek mal ve hizmet düzeyinin ne olduğunu ve bu düzeyi sağlayan mal ve hizmet grubuna ne kadar ödeme yapmak istediğini, mal ve hizmetlerin üretim kararını veren siyasi otoriteden ya da firmalardan daha iyi bilmekte ve sunulan hizmet ya da mallara yönelik etkin ve kendi kendini düzenleyen bir yapı yaratmaktadır (Hughes, 2003, s.87). Temelde yeni yönetim anlayışının hizmet sunumu ile ilgili önerisi ise vatandaş odaklı bir sistemin benimsenmesi ve vatandaş memnuniyeti sağlanarak, hizmetlerde standartlaşma yoluna gidilmesidir (Pollitt, 1995, s.134). Bu bağlamda Ringold vd. (2012), oy veren ve vergi ödeyen vatandaşların hizmetle ilgili düşüncelerinin bir değerlendirme aracı olarak kullanılması suretiyle hizmetlerin vatandaşların talep ettikleri gibi standartlaştırılmasının birçok sorunu çözebileceğini de iddia etmektedir (Ringold vd., 2012, s. 6). Bireylerin istekleri dikkate alınmadığında “*Neden hükümet bu konuda bir şey yapmıyor?*” sorusu ile kaçınılmaz olarak karşılaşılacağı için de sosyo-ekonomik ve sosyo-demografik unsurlar ile hizmet kullanıcısı olan vatandaş profilinin ve bu etmenlerle memnuniyet ilişkisinin iyi belirlenmesi gerekmektedir (The World Bank, 2010, s.137). Avrupa Birliği Kamu Yönetimi Ağı (EUPAN) da vatandaşların istek ve ihtiyaçlarının doğru anlaşılabilmesi, mal ve hizmetlere yönelik değişen talebin ortaya çıkarılarak karşılanması, kaynakların bu unsurlara göre dağıtılması ve hükümetlere olan güvenin yeniden yapılandırılması için vatandaşların hizmet memnuniyetlerini ve beklentilerini kullanmaktadır (EUPAN, 2008, s.8).

Tüm bunların yanı sıra, birey memnuniyeti vatandaş istek ve taleplerinin bir göstergesi olarak siyasi otoritenin kamusal malların üretim ve sunumunda ne derece etkili olduğunu değerlendirmek içinde kullanılabilir. Neticede Hükümetler Üstü Yüksek Denetim Kurulu (INTOSAI, 2004)'ye göre etkililik, “*öngörülen hedef ve amaçlara ulaşmak*” anlamını taşımaktadır. Dolayısıyla, topluma verdiği sözleri yerine getiren bir siyasi otorite, doğru çıktılarını vatandaşa sunarak memnuniyet sağlayacak etkili faaliyetler göstermiş olacaktır (INTOSAI, 2004, ss.14, 16, 18). Ek olarak Andersen ve Hjortskov

(2015), çıktılarının ölçülmesi zor olan büyük kurum ya da ülkelerde kullanıcı memnuniyetlerinin siyasi otoritenin kamusal sunum performansını değerlendirmede objektif bir kriter olduğunu belirterek, kamusal mal ve hizmetlere yönelik bireysel memnuniyetlerin bir performans ölçüm aracı olarak kullanılabilceğini iddia etmektedir (Andersen ve Hjortskov, 2015, s. 648).

Sonuç olarak, yaşam memnuniyeti yöntemi kamusal mallara yönelik bireysel tercih ve taleplerin açığa kavuşturulmasının yanı sıra sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi, vatandaşların beklentilerinin karşılanabilmesi, kullanılan kaynaklar ile sunulan kamusal mal arasında etkililik analizlerinin gerçekleştirilebilmesi ve kamusal malların sunum performansının değerlendirilebilmesi açısından kamu politikalarına yol gösterici bir rol oynamaktadır.

#### **2.4. YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ İLE KAMUSAL MAL LİTERATÜRÜNE İLİŞKİN YAPILAN ÇALIŞMALAR**

Yaşam memnuniyeti, bir insanın her gün karşılaştıkları durumlara karşı gösterdiği ve hissettiği bir yaşam mutluluğu ölçüsüdür (Garling vd., 2016, ss.1789-1880) ve yaşam hakkında toplu bir değerlendirme sunmaktadır (Veenhoven, 1989, ss.44-60). Dolayısı ile yaşam memnuniyeti “*bir kişinin tüm yaşamının olumlu biçimde geçmesi*” olarak tanımlanabileceği (Hybron, 2007, s.100) gibi genellikle bazı nesne ya da tecrübelerle karşı verilen olumlu tepki anlamına da gelmektedir (James, 2009, s.108).

Yaşam memnuniyeti yöntemi ile kamusal mal ve hizmetlere ilişkin yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar özellikle 2000’lerden sonra hızlı bir gelişme göstermiştir. Ampirik literatür incelendiğinde yaşam memnuniyeti yönteminin yalnızca kamusal mal-hizmetlere yönelik tercih ve talepleri etkileyici değişkenlerin ortaya çıkarılması hususunda değil, kamusal mallara yönelik ödeme istekliliğinin tespit edilmesinden vatandaşların siyasi otoriteye duyduğu güvene kadar birçok alanda katkı sağladığı görülmüştür. Ancak tez konumuzun kamusal mallara odaklanması sebebiyle bu çalışmada sadece kamusal mallarda tercih ve talepleri etkileyen faktörler dikkate alınacaktır. Literatürde bu alanda yapılan çalışmalar Tablo 2’de gösterilmektedir.



Tablo 2. Tercih ve Talepleri Etkileyici Unsurlar

	İncelenen Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim Yeri	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Frey, B.S., Luechinger, S. ve Stutzer, A. (2009)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti)	√	√	√	√		√	√	√	√	
Brenig, M ve Proeger T.(2016)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti)	√	√	√			√	√	√	√	
Kotakorpi, K.ve Laamanen, J.P. (2007)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık Hizmeti)	√	√	√	√	√		√	√	√	
Salinas-Jimenez M., Artes J. ve Salinas-Jimenez J. (2011)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim Hizmeti)	√	√	√			√	√	√	√	
Gandelman, N. ve Hernandez-Murillo, R. (2012)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık Hizmeti)	√	√	√			√		√	√	
Castellanos-Cereceda, R. (2013)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim ve Sağlık Hizmetleri)						√	√	√		√
Ahlerup P., Baskaran T. ve Bigsten A. (2016)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık Hizmeti)		√				√	√		√	
Duffy, B.(2000)	Yerel Kamusal Mal (Sağlık, Eğitim, İtfaiye, Polis,Ulaşım, Park, Kütüphane, Çöp ve Tezvizlik Geri Dönüşüm, Rekreasyon, Şebeke Suyu Hizmetleri)	√	√				√		√	√	√
Senik, C.(2004)	Yerel Kamusal Mal (Tarım ve Ormancılık Hizmetleri )	√	√	√		√	√	√	√	√	
Van Ryzin, G.G.(2004)	Yerel Kamusal Mal (Eğitim, Asayiş, Kütüphane, Çöp, Temizlik, Yol Bakım Hizmetleri)	√	√			√	√	√	√		
Ferreira,S., Moro, M ve Clinch P.J. (2006)	Yerel Kamusal Mal (Kamusal Çevre Hizmetleri)	√	√	√	√			√	√	√	
Li, H.(2008)	Yerel Kamusal Mal (Çöp-Temizlik, Sokak Aydınlatması, Güvenlik, Sınır Koruması, Göller ve Kumsallar, Şebeke Suyu,Kanalizasyon)						√		√		
James, O (2009)	Yerel Kamusal Mal (Genel Yerel Hizmetler ve Çöp Hizmeti)	√	√			√	√		√	√	√
Mokhlis, S., Aleesa, Y. ve Mamat, İ. (2011)	Yerel Kamusal Mal (Genel Yerel Hizmetler)	√	√	√		√		√	√	√	
Diaz-Cayeros A., Magaloni B. Ruiz-Euler A. (2014)	Yerel Kamusal Mal (Su, Kanalizasyon, Elektrik, Okuma Yazma)					√	√		√		

Tablo 2. (devam) Tercih ve Talepleri Etkileyici Unsurlar

	İncelenen Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim Yeri	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Armah- Attoh D. (2015)	Yerel Kamusal Mal (Okul, Şebeke Suyu, Elektrik, Sağlık, Yol, Kanalizasyon, Güvenlik, Posthane Hiz.)						√	√	√		
Welsh, H. (2003)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)								√		
Wagner, A.F., Dufour M. ve Schneider, F. (2003)	Kamusal İyi (Demokrasi)	√	√			√		√	√		
Van Praag, B.M.S. ve Baarsma, B.E.(2004)	Kamusal Kötü (Gürültü Kirliliği)	√			√				√		
Lévy-Garboua, L. ve Montmarquette; C. (2007)	Kamusal İyi (Tercih Özgürlüğü)								√		
Levinson, A. (2009)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)	√	√	√			√	√	√		
Luechinger S. ve Raschky P.A. (2009)	Kamusal Kötü (Su Basması)	√	√	√	√		√	√	√	√	
Barrington-Leigh C. ve Behzadnejad F. (2016)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)	√	√	√		√			√	√	
Liu, Y. ve Li, Y. (2016)	Kamusal Kötü (Afet)					√			√		√
Duflo, E ve Topalova, P. (2004)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti) Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hizmetleri) Yerel Kamusal Mal (Şebeke Suyu, Ulaşım)		√					√			
Roch, C.H. ve Poister, T.H.(2006)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti) Yarı Kamusal Mal (Eğitim Hizmeti) Yerel Kamusal Mal (Çöp, Temizlik Hizmetleri)	√					√	√			√
Wang, Z. (2010)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti) Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hizmetleri)					√					
Dickson, B.J ve Shen, M. (2013)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hizmetleri) Yerel Kamusal Mal (Ulaşım, Çevre Hizmetleri)	√	√					√	√	√	√
Morgenson, F.V. (2012)	Genel Kamusal Mallar					√					√
Martinez, L., Short, J. ve Otiz, M. (2015)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hizmeti) Yerel Kamusal Mal (Çevre Hizmetleri)		√				√		√		√

**Kaynak:** Tablo 2, tarafımca hazırlanmıştır.

Tablo 2 incelendiğinde, çoğunlukla, literatürde kamusal mallara yönelik talebi etkilediği kabul edilen yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim gibi demografik değişkenler ile gelir ve istihdam gibi ekonomik değişkenlerin incelendiği görülmektedir. Bu yaklaşıma ek olarak

arkadaşlarla, aileyle, çocuklarla ya da içerisinde yaşanılan toplumla olan ilişkiler, çocuk sayısı, aile büyüklüğü gibi faktörleri içeren sosyal ilişkiler ile ırk, etnik köken, dil, din gibi faktörleri içeren kültürel ilişkilerin de ikincil bir biçimde değerlendirilmeye alındığı anlaşılmaktadır. Kamusal mal memnuniyet düzeyini etkilediği düşüncesiyle incelenen bu değişkenler, literatürde sosyal etkileşim bağları ile ilişkilendirilmektedir. Cutler ve Glaeser (2007)'e göre sosyal etkileşimler, bir kişinin faydasının diğer bireylerin aynı şeyi yapıp yapmamasına göre ne şekilde etkilendiğini gösteren bir ölçüttür (Cutler ve Glaeser, 2007, s.1). Bir toplumu etkileyen unsurlar, o toplumun genel değerlerini, düşüncelerini ve refahını etkileyen öğeler olduğu için de yaşam memnuniyeti alan çalışmalarında genellikle bireyin ve toplumun kararları üzerinde belirleyici etkileri olan, yani sosyal etkileşim gücü yüksek olan, sosyo-demografik ve ekonomik özellikler dikkate alınmaktadır (Stanca, 2016, ss. 490-493).

Yaşam memnuniyeti literatüründe, kamusal mal ve hizmetleri tüketen bireylerin metodolojik bireyci olduğu varsayımından hareketle adı geçen değişkenlerin aynı zamanda talep bileşenleri olduğu düşünülmektedir (ör. Frey vd., 2008, ss. 317-319). İlgili literatürde kamusal mallara yönelik tercihlerin açıklanması ve talep bileşenlerinin tespit edilmesi amacıyla yapılan araştırmalar, kamusal mallarla ilgili incelemelerini iki yolla yapmaktadırlar. Birinci yaklaşımda kişilerin genel yaşam memnuniyetlerine yönelik verdikleri yanıtları ele alınarak kamusal mallardan memnuniyetleri analiz edilmeye çalışılırken; ikinci yaklaşımda doğrudan bir kamusal mal ve hizmetin sunumuna yönelik vatandaşların verdikleri yanıtları değerlendirilerek kamusal mala yönelik tercih ve talep algıları tespit edilmektedir. Örneğin; Frey vd. (2004), Ferreira vd. (2006), Levinson (2013) ve Lora (2016) gibi bazı araştırmacılar, bireylerin/vatandaşların kendi genel yaşam memnuniyetlerine verdikleri cevaplardan yola çıkarak kamusal mallara yönelik talebi etkileyen unsurları araştırırken; Kahneman ve Knetsch (1992) gibi bazı araştırmacılar ise vatandaşların bir kamusal malın sunumuna yönelik memnuniyetlerini doğrudan sorarak incelemelerini yapmışlardır. Bu çalışmanın temel amacı bir tam kamusal mal olan adalet hizmetine yönelik tercih ve talepleri etkileyen sosyo-demografik ve ekonomik özellikler ile adalet malına yönelik bireysel düşünceleri ortaya çıkarmak olduğu için, yukarıda bahsedilen her iki yaklaşımla yapılan kamusal mal ve hizmet analizleri de bu çalışma kapsamında aktarılacaktır. Kamusal mal-hizmet alanında tercih

açıklatmaya çalışan yaşam memnuniyeti yöntemi ile yapılan alan çalışmaları incelendiğinde ise bu çalışmaların genel olarak dört kategoride değerlendirilebileceği görülmektedir. Bu başlıklar; tam kamusal mal ve hizmetler, yarı kamusal mal ve hizmetler, yerel kamusal mal ve hizmetler ile kamusal iyi ve kötülerdir.

Yaşam memnuniyeti yöntemi ile tam kamusal mal ve hizmetlerde gerek açıklanmış tercihleri gerekse belirlenmiş tercihleri ortaya çıkarmak için yapılan çalışmalar çoğunlukla tam kamusal mallardan asayiş hizmetine odaklanmışlardır. Tablo 3, tam kamusal mallara yönelik yapılan araştırmaları içermektedir.

**Tablo 3. Tam Kamusal Mal-Hizmetler**

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Araştırılan Ülke(ler)	Veri Seti	Örneklem	İncelenen Mal- Hizmet (Amaç)	Belirleyiciler	Yöntem
Frey, B.S., Luechinger, S. ve Stutzer, A. (2009)	1970-1999	İngiliz ve Fransız Adaları	Avrupa Barometre Anketleri	100.382 kişi	Asayiş (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal, çocuk sayısı, iş durumu, gelir, terörist aktivite sayısı	Sıralı Probit Regresyon Analizi, Duyarlılık Analizi
Brenig, M ve Proeger T. (2016)	2002-2012	Tüm AB Ülkeleri	Avrupa Sosyal Anketi (ESS), Eurostat	200.000 kişi	Kamusal Asayiş (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Suçta maruz kalma durumu, suç korkusu, bölgesel intihar durumu, yaşam memnuniyeti, güvenlik memnuniyeti, hanehalkı geliri, eğitim durumu, istihdam durumu, yerleşim yeri, yaş, medeni hal, cinsiyet	En Küçük Kareler Yöntemi, Sıralı probit

**Kaynak:** Tablo 3, tarafımca hazırlanmıştır.

Frey vd. (2009a), İngiliz ve Fransız Adaları'nda meydana gelen terörist aktiviteler sebebi ile bireylerin duydukları güvenlik ihtiyacının sosyo-demografik ve ekonomik özelliklere göre nasıl şekillendiğini ve güvenlik malı talepleri doğrultusunda terörist eylemlerin engellenebilmesi yahut zararlarının asgari düzeye indirilebilmesi için bireylerin ödeme istekliliğini araştırdıkları çalışmalarında öncelikle talep üzerinde belirleyiciliği olduğunu düşündükleri birleşenleri çoklu nesne analizi ile inceleyerek yaşam memnuniyetine dayanan bir memnuniyet fonksiyonu (YŞM)<sup>21</sup> oluşturmuşlardır:

<sup>21</sup> Frey vd. çalışmalarında- tüm yaşam memnuniyeti yöntemi ile yapılan çalışmalarda olduğu üzere- gelirin logaritmik halini bir monotonik transformasyon yaratmak için kullanılmaktadır. Birinci bölümde "Yaşam Memnuniyeti Yöntemi" başlığı altında açıklandığı gibi bu monotonik transformasyon, doğal logaritmanın

$$Y\mathcal{M}_{itr} = \beta_0 + \beta_1 T_{tr} + \beta_2 \ln(\text{gelir}_{itr}) + \beta_3 \bar{Z}_{itr} + \beta_4 D_t + \beta_5 D_r + \varepsilon_{itr} \quad (2.1)$$

Y $\mathcal{M}$  = i bireyinin r bölgesinde t zamanındaki yaşam memnuniyeti

T = Terörist eylem sayısı

$\bar{Z}_{itr}$  = Sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikler (yaş, cinsiyet vb.)

D<sub>t</sub> ve D<sub>r</sub> = Bölgeye ve zamana göre sabit etkiler

$\varepsilon_{itr}$  = Hata terimi

Bu çalışmada, 1973-2002 yılları arasında Fransız ve İngiliz adalarında meydana gelen terörist aktivite sayısı ve 6 ile 15 düzeyli olarak verilen gelir kategorileri birlikte değerlendirilmiştir. Fransız ve İngiliz adalarında kullanılan para birimi farklı olduğu için de araştırmada önce her iki adanın gelir grupları ortak bir düzey skalasında uyumlaştırılmıştır. Daha sonra her bir gelir düzeyinin (ör. 1000-2000 €) arasındaki orta değer (ör. 1500 €) kişilerin gelirleri olarak analize atanmak suretiyle ortalama gelir hesabı yapılmıştır. Gelirin marjinal faydasındaki değişimin, terörist eylemlerin vatandaş memnuniyeti üzerinde yarattığı marjinal fayda değişimi hesaplanarak marjinal teknik ikame haddi saptanmış ve ortalama gelir düzeyi ile çarpılmak suretiyle vatandaşların terörizm önlenmesi için vatandaşların asayiş hizmetlerine ödemeye gönüllü oldukları değer hesaplanmıştır.

Frey vd. (2009a), bireylerin genel olarak hayattan memnuniyetlerini bağımlı değişken olarak yaptıkları bahsi geçen çoklu nesne analizinin akabinde en küçük kareler yöntemine göre hesaplanan katsayılar ile asayiş hizmetinin talebini etkileyen bileşenleri ortaya çıkarmaya çalışmışlar ve istatistiksel olarak anlamlı olan katsayılar ile bu etkinin şiddetini saptamışlardır. Terör eylemlerinin İngiliz ve Fransız adalarında vatandaşların genel olarak hayattan memnuniyetlerini %1.2 ile %1.3 oranında azalttığını saptamışlardır. Genel olarak bireylerin terörist eylemlerin engellenebilmesi için talep ettikleri asayiş hizmeti ise bireylerin sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerine göre farklılık göstermektedir, çünkü her bir bireyin terörist eylemler dolayısı yaşadığı tecrübelerle mala olan ihtiyacı farklı boyuttadır. İncelemeye göre, evli bireyler bekâr bireylere göre terörist aktivitelere rağmen hayatlarından ve asayıştan daha memnunlarken, boşanmış veya ayrı yaşayan bireyler bekâr bireylere göre daha memnuniyetsizdirler. Her iki bölgede de çocuğu olan bireylerin olmayanlara göre daha memnuniyetsiz olduğu tespit edilirken,

---

Taylor endeksi dolayısı ile marjinal değerlerin x eksenini kestiği yer ile aynı sonucu yarattığı fikrine dayanmaktadır.

bireyler yaşlandıkça terörist aktiviteler yüzünden daha memnuniyetsiz hale gelmekte ve asayiş hizmetine duyduğu ihtiyaç artmaktadır. Kadınlar terörist eylemlere rağmen erkeklere göre hayatlarından ve güvenlikten daha memnunlarken; geliri yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyetleri yüksek ancak güvenliğe duydukları ihtiyaç düşük gelirli bireylere göre daha şiddetlidir.

Tüm bunların yanı sıra bahsi geçen çalışmada, bireylerin sahip oldukları içsel ve dışsal özelliklere yani talep bileşenlerine göre taleplerini tahmin ettikten sonra açıklanmış tercihleri kullanarak belirlenmiş tercihlere yönelmekte ve ödeme istekliliği tahmin edilmeye çalışılmaktadır. Frey vd. (2009a), terörizmi engellemek adına kullanılan asayiş malının katsayısının ( $\hat{\beta}_1$ ) marjinal gelirin katsayısına ( $\hat{\beta}_2$ ) oranının, terörizme maruz kalmamak için asayiş hizmetine ödemeye istekli oldukları tutarın hesaplanmasını sağlayan ödeme istekliliği katsayısını ya da asayiş malı ile gelir arasındaki marjinal ikame haddini verdiğini ifade etmektedirler. Bu katsayının kişinin geliri (Y) ile çarpılmış halinin ise ( $\frac{\partial y}{\partial P|_{dH=0}} = -Y \frac{\hat{\beta}_1}{\hat{\beta}_2}$ ) yaşam memnuniyeti yöntemine göre kamusal mala yönelik ödeme istekliliği tutarını verdiği işaret etmektedir, ki Frey vd. (2009a), bu hesaplama yöntemine göre Fransız adalarında bireylerin gelirinin %4'ünden, İngiliz adalarında ise %26'ısından vazgeçebileceğini tespit etmişlerdir.

Brenig ve Proeger (2016)'in çalışmalarında ise asayiş malı suçun önlenmesi amacıyla seçilen bir tam kamusal mal olarak hem dolaylı hem de doğrudan tercih açıklatma mekanizmalarına konu olmuştur. Avrupa Sosyal Anketi ile 2002 ile 2012 yılları arasında yaklaşık 200 bin kişinin verdiği anket cevaplarına göre yapılan incelemede t gibi bir zamanda, k bölgesinde yaşayan bireylerin genel olarak hayattan memnuniyetleri ile suç korkusu, suça maruz kalma durumları, gelirleri ile yaş, cinsiyet gibi sosyo-demografik ve gelir gibi sosyo-ekonomik özellikleri birer talep bileşeni olarak kullanılarak bireylerin asayiş malına yönelik tercihleri açıklatılmak ve akabinde ne kadar ödemeye razı oldukları saptanmak istenmiştir.

Çalışmada yaşam memnuniyetinin ve güvenlik hizmetlerinden elde edilen memnuniyetin temelde bireylerin gelirlerine ( $y_i$ ), suç oranlarına ( $c_i$ ) ve kişisel özelliklere göre bağlı olarak değiştiğine inanılmaktadır ve memnuniyet 1'den 10'a kadar Likert ölçekli bir

skalada ifade edilmektedir (Brenig ve Proeger, 2016, ss. 8). Her bir bireyin yaşam memnuniyetleri  $Y\mathcal{M}_i$  ile ifade edilmektedir. Bu durumda gerçek hayatta insanın hissettiği memnuniyetin  $r(w)$  yaşam memnuniyetine bağlı olarak değişeceği ve genel hayat memnuniyeti arttığında bireylerin gerçek memnuniyetinin de artacağı düşüncesiyle  $r$  ile ifade edilen bireylerin bildirdiği tüm durumlar  $(r(\cdot))$ , gerçek memnuniyetin  $w(\cdot)$  pozitif bir monotonik transformasyonudur<sup>22</sup>. Buna göre, güvenlik hizmetinin varlığı dolayısı ile hayatlarından genel olarak memnun olan insanların rapor ettiği yaşam memnuniyeti aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

$$Y\mathcal{M} = \beta_0 + \beta_1 VC_{itk} + \beta_2 F_{itk} + \beta_3 CI_{itk} + \beta_4 \ln Y_{itk} + \beta_5 X_{itk} + \beta_6 R_{itk} + \gamma_k + \kappa_k + \varepsilon^*_{itk} \quad (2.2)$$

$VC$ = i bireyi için t zamanda k bölgesinde son beş yıldır suça maruz kalma durumu

$F$  = Suça karşı korkuları, güvende hissedip hissetmemeleri

$CI$ = k yerinde t zamanında suç oranları

$Y$ = gelir

$X$  = sosyo-demografik ve ekonomik özellikler

$R$ = GSYIH ve işsizlik gibi bölgesel makroekonomik değişkenleri gösteren vektör

$\gamma_k, \kappa_k$  = bölge ve zaman sabit etkileri

Brenig ve Proeger (2016), literatürde daha önce yapılan çalışmalarda memnuniyet ile açıklayıcı değişkenlerin kategorik yapıda olduğu durumlarda parasal değerlerin regresyon modeline uyum sağlaması açısından doğal logaritmalı olarak seçildiğini ve fonksiyonun yarı logaritmik hale geldiği ifade ederek, çalışmalarında benzer bir yöntem kullandıklarını belirtmişlerdir (Brenig ve Proeger, 2016, ss. 8-9). Çalışmalarında, toplumda suçtan etkilenen ya da etkilenmeyen her bir birey için suç ile hayattan memnuniyet arasındaki ilişkisinin ters yönlü olmasını bekleyen Brenig ve Proeger, sıralı probit regresyon yöntemini seçerek yürüttükleri analizlerinde bekledikleri gibi bir sonuç da elde etmişlerdir.

Ayrıca bahsi geçen çalışmada yaşın memnuniyet ile U şeklinde bir ilişkiye sahip olduğu da tespit edilmiştir. Yani memnuniyet, yaşamın ilk dönemlerinde azalmakta, orta yaş döneminde artmaktadır. Bununla birlikte, kadınların erkeklere göre ve evli bireylerin bekarlara göre gerek yaşamlarından gerekse kamusal maldan daha memnun oldukları belirlenmiştir. Bahsi geçen çalışmada ek olarak eğitim seviyesi düştükçe iyi bir iş bulma

<sup>22</sup> İki unsurun birbirine olan uzaklığı yani benzeşmelerini ifade etmek için istatistiki olarak iki tür fonksiyon kullanılır ki bunlardan biri doğrusal fonksiyon, diğeri pozitif monotonik fonksiyondur (Giguere, 2006, ss. 27-38).

olasılığı ve gelirin azaldığı da tespit edilmiştir. Böyle bir durumda bireylerin güvenlik ihtiyacının arttığı, asayiş malına yönelik memnuniyetlerinin ise azaldığı görülmüştür. Yine aynı çalışmada, bireylerin suçu azaltmak için güvenlik hizmetine ödeme isteklilik katsayıları ise % -2,45 olarak tespit edilmiş, devletin vatandaşların isteklerini yerine getirirken yıllık olarak yaklaşık 1100 €'ya kadar yeni vergi ya da benzer parasal ödeme isteğinde bulunabilme hakkına sahip olduğu iddia edilmiştir.

Yarı kamusal mal ve hizmetlere yönelik bireysel tercihleri yaşam memnuniyeti yöntemi ile ortaya çıkarmaya çalışan çalışmaların gösterimi ise Tablo 4'de yapılmaktadır.

**Tablo 4. Yarı Kamusal Mal-Hizmetler**

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Araştırılan Ülke(ler)	Veri Seti	Örneklem	İncelenen Mal- Hizmet (Amaç)	Belirleyiciler	Yöntem
Kotakorpi, K. ve Laamanen, J.P. (2007)	2000	Finlandiya	Dünya Değer Anketi	452 Belediye	Kamusal Sağlık Hizmeti (Tercih Açıklatma)	Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal, çocuk sayısı, gelir, dini inanç, istihdam durumu, refah	Sıralı Probit Regresyon Analizi
Salinas-Jimenez M., Artes J. ve Salinas-Jimenez J. (2011)	2005-2006	11 OECD Ülkesi	Dünya Değer Anketi	11.934 kişi	Eğitim (Tercih Açıklatma)	Gelir, istihdam, yaş, cinsiyet, bölge, eğitim düzeyi, sağlık durumu, işsizlik, medeni hal, yaşam memnuniyeti	En Küçük Kareler Yöntemi
Gandelman, N. ve Hernandez-Murillo, R. (2012)	1981-2008	103 ülke	27 ülke Avrupa Sosyal Anketi, 42 ülke Dünya Değer Anketi, 103 ülke Gallup Dünya Havuzu Anketi	54.624 kişi	Kamunun Sunduğu Sağlık Hizmeti (Tercih Açıklatma)	Yaş, cinsiyet, medeni hal, istihdam, gelir, yerleşim yeri, sağlık, kamusal mal memnuniyeti	Lojistik Regresyon Analizi
Castellanos-Cereceda, R. (2013)	2010	Meksika	Meksika Ulusal Değer Anketi	15.960 kişi	Kamusal Eğitim ve Sağlık Hizmetleri (Tercih Açıklatma)	Gelir, doğumda yaşam beklentisi, yerleşim yeri, sağlık durumu, gelecek beklentisi, yoksulluk, eğitimin kalitesi, yaşam memnuniyeti	Merkezi dağılımlar, Spearman korelasyon testi
Ahlerup P., Baskaran T. ve Bigsten A. (2016)	2010-2011	Rwanda	Hanehalkı Yaşam Koşulları Anketi	100.000 firmada çalışan kişi	Yerel Kamusal Sağlık Hizmeti (Tercih Açıklatma ve Vergi Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Eğitim düzeyi, çalışan sayısı, istihdam durumu, cinsiyet, sağlık kuruluşuna ulaşım süresi, KDV ve Çalışanın Gelirinden Alınan Vergi (TPR)	Multivariate Regresyon

**Kaynak:** Tablo 4, tarafımca hazırlanmıştır.



Yaşam memnuniyeti ile eğitim ve sağlık durumlarını analiz eden birçok çalışma bulunmasına rağmen (ör. Meeks ve Murrell, 2001; Michalos, 2007), kamusal mal memnuniyetini bağımlı değişken olarak ele almak suretiyle yapılmış çalışma sayısı oldukça azdır. Bu bağlamda yapılmış ilk çalışma, Kotakorpi ve Laamanen (2007)'e aittir.

Kotakorpi ve Laamanen (2007), Dünya Değer Anketi'nin 2000 yılı verilerini kullanarak Finlandiya'da kamunun sunduğu sağlık hizmeti dolayısı ile hayatlarından memnun olan bireyler ile memnun olmayan bireylerin yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni hallerine, eğitim seviyelerine, sosyal yaşamlarına, dini inançlarına, istihdam durumlarına ve son olarak da özel sektörden alınacak bir sağlık hizmetine güçlerinin yetip yetmediğine dikkat etmek suretiyle bireylerin sağlık hizmeti tercihlerini etkileyen öğeleri tespit etme amacı gütmüşlerdir. Bulgular, bireylerin eğitim seviyesi yükseldikçe kamudan sağlık hizmeti alma dolayısı ile hissettikleri yaşam memnuniyetlerinin düştüğünü işaret etmiştir. Benzer şekilde bireylerin yaşları ilerledikçe de memnuniyetlerinde bir azalma meydana gelmiş ve evli olan bireyler ile kadınların genelde sağlık hizmeti sebebi ile hayatlarından memnunkirken evli olmayan bireyler, erkekler ile işsiz ve öğrencilerin de yoğun olarak memnuniyetsiz oldukları görülmüştür. Gelir durumu memnuniyeti yalnızca binde 9 oranında etkilerken, kamu sağlık hizmetlerine devletçe ayrılan ödeneğin artırılması konusundaki vatandaş görüşlerinin ise memnuniyetten çok siyasi görüşlerle ilgili olduğunu saptamışlardır.

Salinaz-Jimenez vd. (2011), kamunun sunduğu eğitim hizmeti üzerine yaptıkları araştırmalarında tercih açıklama mekanizmalarından biri olan doğrudan tahmin yöntemlerinden yaşam memnuniyetini kullanmışlardır. Dünya Değer Anketi (World Values Survey)'ndeki tüm sorulara 2005-2006 yılları arasında eksiksiz yanıt vermiş 11 OECD ülkesinden toplam 11.934 kişi ile en küçük kareler yöntemini kullanarak yürüttükleri analizlerinde, eğitim seviyesi ilkökul ve daha aşağı düzeyde bulunan bireylerin %48'inin düşük gelir seviyesinde olduğu ancak beklenenin aksine yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin yüksek gelir elde edenler arasında ilk sırada olmadıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca Salinaz-Jimenez vd. (2011) eğitim seviyesi yükseldikçe işsizliğin azaldığını, gelir seviyesinin arttığını ve sonuç olarak bireylerin hayatlarından daha memnun hale geldiklerini belirterek eğitim hizmetleri ile bireylerin genel olarak hayattan memnuniyetleri arasında güçlü bir bağ bulmuşlardır. Ayrıca,

eğitimin sosyal statüyü arttırdığı için de memnuniyet ile alakalı olduğunu, eğitim hizmetlerinden genel olarak memnuniyet arttıkça yaşam memnuniyetinin arttığını dile getirmişlerdir. Ancak gelir artışı ile eğitim düzeyinin artışı arasında doğrudan bir ilişki bulunmamaktadır. Bir başka deyişle geliri yüksek olan bireylerin eğitim hizmetlerinden de memnun olduğunu gösteren bir bulguya rastlanılmamıştır.

Yarı kamusal mallarda bireylerin tercihlerini açıklamaya veya talep bileşenlerinin etkilerini tespit etmeye çalışan bir başka çalışma ise Gandelman ile Hernandez-Murillo (2012)'nin araştırmasıdır. 1981-2008 döneminde 103 ülke kapsamında yapılan bu araştırma yaşam memnuniyeti yönteminde doğal logaritma yerine görel risk oranlarını kullanan ilk çalışmadır ve bu durum görel risk oranlarının marjinal değerlere yakınsaması ile ilgilidir<sup>23</sup>. Analizlerinin sonuçları gelir arttıkça marjinal faydanın azaldığını düşünen bireylerin, memnuniyetlerini azaltıklarını ancak bireylerin kamusal sağlık hizmeti sunumunun iyileştiğini düşündükleri durumlarda ise memnuniyetlerini arttırdıklarını göstermiştir. Ayrıca vatandaşların doğrudan kamusal sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin sorulduğu bu çalışmada kadınların kamusal mal sunumundan erkeklere göre daha memnun oldukları ve evli bireylerinde hiç evlenmemiş bekarlara kıyasla daha yüksek bir memnuniyet düzeyinde olduğu saptanmıştır.

Castellanos-Cerceda (2013) ise 2010 Meksika Ulusal Değer Anketi'ni kullanarak analiz yaptığı çalışmasında her iki yarı kamusal mal ve hizmeti de kullanmıştır. Sonuç olarak, Meksika'da hizmetlerin kalite ve performanslarının burada yaşayan vatandaşların gerek yaşam memnuniyetlerini gerekse kamusal mal ve hizmet memnuniyetlerini önemli ölçüde etkilediğini saptayan Castellanos-Cerceda, bireylerin kamusal malların sunum miktar ve kalitesine yönelik görüşlerinin kamusal malın devlet tarafından ne kadar iyi sunulduğuna dair vatandaşların performans algısını belirttiğini de ifade etmiştir. Bu incelemede, kişilerin mal ve hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin, kişilerin geleceğe dair beklentilerinden de önemli ölçüde etkilendiği ve memnuniyet ile beklentilerin de

<sup>23</sup> Görel (relative) risk oranı, bir olay ile bir durum ya da mal arasındaki ilişkilerin ne kadar güçlü olduğunu gösteren bir orandır (Schmidt, 2008, s. 165). Gandelman ve Hernandez-Murillo (2012, ss.308-309), birinci bölümde detaylı bir biçimde açıklanan doğal logaritma ile marjinal değerler arasındaki ilişkinin bir benzerinin logaritma ile marjinal değer arasında görel risk oranlarının bulunması suretiyle de elde edilebileceğini iddia etmektedir. Görel risk oranlarına (RRR), bire regresyon analizinde marjinal değerlerin bulunması ile ulaşılmaktadır (Diaz-Quijano, 2012, s. 2).

beraber hizmet sunucunun sunum performansına dair vatandaş algısını şekillendirdiğini iddia etmektedir.

Ahlerup vd. (2016), bir Afrika ülkesi olan Rwanda’da 2010-2011 yılları arasında sunulan sağlık hizmetini Hanehalkı Yaşam Koşulları Anketi kullanarak yerel düzeyde incelemişlerdir. Bunun için yalnızca önleyici ve koruyucu olarak bölgesel sağlık merkezleri ve hastanelerde sunulan kamusal sağlık hizmetlerini değil, aynı zamanda kamusal sağlık hizmetini zorunlu vererek çalışanlarını kontrol ettirmek zorunda olan 100.000 ayrı firmada çalışma yürütmüşlerdir. Temelde sosyo-demografik ve ekonomik öğelerle oluşturdukları modelin çok değişkenli regresyon analizi sonuçlarına göre hem kamusal sağlık hizmetine yönelik talep bileşenleri ve etkilerini hem de vergi ödeme istekliliğini tespit etmişlerdir. Ayrıca aile bireylerinin talep bileşenlerinden gelirin etkisini ve bireylerin daha iyi sağlık hizmeti almak için gelirlerinden vazgeçmeye razı oldukları tutarları araştırmışlardır. Ödeme istekliliği literatürde genel kabul gördüğü üzere gelirin doğal logaritması alınmak suretiyle yapılmıştır<sup>24</sup>.

Ahlereup vd. yukarıda incelenen eğitim ve sağlık mal ve hizmetlerine yönelik memnuniyet çalışmalarında, eğitim düzeyi artıkça sunulan sağlık hizmetinin farkındalığının arttığını; ancak eğitilmiş bireylerin, sağlık hizmetinden daha memnuniyetsiz olduğunu tespit etmişlerdir. Kamusal mal memnuniyetinin doğrudan sorulduğu bu çalışmaya göre eğitim seviyesi yüksek bireyler daha yüksek miktarda ve daha kaliteli mal-hizmet tüketmek için daha çok vergi ödemeye istekliken, eğitim ve gelir seviyesi düşük bireylerde benzer bir vergi ödeme istekliliğine sahip olduğu ifade edilememektedir. Ayrıca kadınların erkeklere nazaran daha düşük sağlık hizmeti memnuniyetlerinin ve vergi ödeme isteklerinin olduğunu saptandığı bu çalışmada, devletin sunduğu sağlık hizmetinden ise genel olarak memnun duyulduğu, memnuniyetin

---

<sup>24</sup> Ahlerup vd. (2016), bahsi geçen hesaplamayı doğal logaritmik gelir katsayısının, regresyon analizi sonucunda saptanan sağlık malının kalite katsayısına bölünmesi suretiyle, ödeme istekliliği katsayılarını elde etmişlerdir. Bu çalışma yarı logaritmik şekilde kurulan memnuniyet fonksiyonu ile ödeme istekliliğine dair sonuçlar elde ederken, literatürde tam ya da yarı logaritmik bir fonksiyon oluşturulması arasında bu katsayıların hesaplanması için bir fark bulunmadığı iddia edilmektedir. Çünkü, memnuniyet sıralı ya da ikili bir fonksiyon olarak ifade edilirken, probit yöntemlerinde her zaman rastlantısal memnuniyetler, gerçek memnuniyet düzeylerinden daha küçük olmaktadır ve bu da aradaki sapmayı indirgemektedir (Levinson, 2009, ss. 9-10).

yüksek olduğu bölgelerde hem katma değer vergisinde hem de çalışanların gelirinden alınan gelir vergisinde vergi ödeme istekliliğinin arttığı gözlenmiştir.

Yerel kamusal mal ve hizmetler ile yaşam memnuniyetine ilişkin çalışmalar literatürde bir başka ilgi alanı olarak özellikle 2000’li yıllardan itibaren dikkat çekmektedir. Tablo 5, bu alana ilişkin çalışmaları göstermektedir. Yerel kamusal mal ve hizmetlere yönelik birey memnuniyeti ile ilgili olarak yapılan ilk çalışma, 1998 yılında İngiltere’de geri kalmış ve yoksul bölgelerde oturan vatandaşların kamusal mal ve hizmetlerden memnuniyetini analiz eden Duffy (2000)’ye aittir. Bu çalışmada, değerlendirmeler, yerel yönetimlerin sunduğu mal ve hizmetler ile bireylerin geleceğe yönelik beklentilerini ele alarak yapılmıştır. Bu incelemede, bireylerin karakteristik özelliklerinin yanı sıra kamusal hizmetleri kullanma durumlarını ve kamusal malları talep etme eğilimlerini de dikkate almıştır.

Çok değişkenli lojistik regresyon analizi kullanılarak saptanan bulgulara göre, geri kalmış bölgelerde dâhil olmak üzere İngiltere’deki vatandaşların yerel kamusal mal ve hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetleri ihtiyaçlara, sunum ve kalite beklentilerine ve bu beklentilerin ne ölçüde karşılandığına göre değişmektedir. Çalışmada geri kalmış bölgeler ile İngiltere’nin geneli kıyaslandığında geri kalmış bölgelerde suç oranlarının yüksek olması beklendiği için asayiş hizmetlerine duyulan ihtiyacın da yüksek olacağı düşünülmüştür. Ancak bulgular asayiş hizmetine yönelik ihtiyaç ve memnuniyet düzeylerinin kıyaslama yapılan yerler için benzer olduğunu göstermiştir. Bireyler sağlık ve asayiş hizmetlerinin hemen akabinde eğitim hizmetine ihtiyaç duymaktayken, bahsi geçen incelemeye göre geri kalmış bölgelerde ortaokul seviyesindeki eğitime yönelik düşünceler temelde memnuniyeti şekillendirmektedir. Tüm bunların yanı sıra, İngiltere’nin yoksul ve geri kalmış bölgelerinde gelir düzeyi ve sosyal statünün düşüklüğüne bağlı olarak şebeke suyu ile otobüs hizmetlerine yönelik daha çok ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir. Dolayısı ile bu mallara yönelik memnuniyetinde çoğunlukla bu hizmeti kullanan bu geri kalmış bölgelerdeki bireyler tarafından domine edildiği belirlenmiştir. Ayrıca geri kalmış bölgelerde beklentilerin düşük olması sebebi ile daha kolay tatmin edilebildiği ve memnuniyetin daha kolay arttırılabildiği saptanmıştır.

Tablo 5. Yerel Kamusal Mal ve Hizmetler

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Araştırılan Ülke(ler)	Veri Seti	Örneklem	İncelenen Mal- Hizmet (Amaç)	Belirleyiciler	Yöntem
Duffy, B. (2000)	1998	İngiltere	MORI, People's Panel Verileri	4376 kişi	Yerel yönetimler tarafından sunulan: Sağlık, Eğitim, İtfaiye, Polis, Ulaşım, Park, Kütüphane, Çöp ve Tezmiçlik Geri Dönüşüm, Rekreasyon, Şebeke Suyu Hizmetleri (Tercih Açıklatma)	Beklenti, istihdam durumu, yerleşim yeri, sosyal statü, gelir	Multivariate Regresyon Analizi
Senik, C. (2004)	1994-2000	Rusya	Rusya Uzun Vadeli Gözlem Anketi	4685 kişi	Kamusal Tarım ve Ormanlık Hizmetleri (Tercih Açıklatma)	Gelir, istihdam, bölge, yaş, dini inanç, eğitim, medeni hal, cinsiyet	Sıralı Probit Regresyon Analizi
Van Ryzin, G.G. (2004)	2000-2001	ABD	New York Şehri Memnuniyet Anketi	2000 kişi	Kamusal eğitim, asayiş, kütüphane, çöp ve temizlik, yol bakım hizmetleri (Tercih Açıklatma)	Yaş, cinsiyet, etnik köken, gelir, yerleşim yeri, eğitim	Yarı doğrusal Regresyon Analizi
Ferreira, S., Moro, M ve Clinch P.J. (2006)	2001	İrlanda	Coğrafik Bilgi Sistemi (GIS)	1.500 kişi	Kamusal çevre hizmetleri (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Yaş, cinsiyet, istihdam durumu, medeni durum, eğitim seviyesi, aile büyüklüğü, yıl boyunca yapılan doktor ziyaretleri, sağlık, gelir, çevre hizmetleri, çevre hizmetlerinin yarattığı kirlilik, yaşam memnuniyeti	En Küçük Kareler Yöntemi, Sıralı Probit Regresyon Analizi
Li, H. (2008)	2005	Güney Kaliforniya	Amerika Barınma Anketi (AHS)	55.00 hanehalkı	Yerel kamusal mal-hizmetler: Çöp ve temizlik, sokak aydınlatması, yerel güvenlik, sınırların korunması, boş zaman aktiviteleri, göller vekumsallar, şebeke suyu ve kanalizasyon (Tercih açıklatma)	Gelir, hizmet memnuniyeti, şehir tipleri (küçük, orta, büyük), emlak vergisi, yerleşim yeri, evin büyüklüğü, oda sayısı, evin değeri, sokak tamirat memnuniyeti	Paremetrik olmayan t testi, Multivariate Regresyon Analizi
James, O (2009)	2005	İngiltere	İngiltere Ulusal İstatistikleri (YouGov)	9.500 kişi	Yerel kamusal hizmetler (Tercih Açıklatma)	Yaş, cinsiyet, gelir, beklenti, çok yüksek beklenti, etnik köken, istihdam, belediye vergisi, performans	İkili Probit Regresyon Analizi
Mokhlis, S., Aleesa, Y. ve Mamat, İ. (2011)	2009	Güney Tayland	Anket Çalışması	234 hanehalkı	Genel olarak yerel kamusal mal-hizmetler ve hizmet kalitesi (Tercih Açıklatma)	Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal, istihdam durumu, gelir, hizmet kalitesi: sorumluluk, somutluk	Faktör Analizi, Pearson Korelasyon Analizi, Aşamalı Çoklu Regresyon Analizi
Diaz-Cayeros A., Magaloni B. Ruiz-Euler A. (2014)	1990-2010	Meksika	Ulusal İstatistik ve Coğrafya Kurumu (INEGI), BM Kalkınma Programı Kalkınma Raporları	100.000 kişi	Yerel Kamusal Malların Sunumu: Su, Kanalizasyon, Elektrik, Okuma yazma durumu (Tercih Açıklatma ve Kamuya Duyulan Güvenin Tespiti)	Gelir, Yerleşim yerinin şehre ve yola uzaklığı, kişilerin dini inancı, etnik köken, davranışlar, siyasi katılım	Çekirdek yöntemi ile yoğunluk kestirmesi
Armah-Attoh D. (2015)	2014	Gana	Afrika Barometresi	2.004 kişi	Hizmet kullanım yoğunluklarına göre; Yüksek Kullanım: Okul, boru suyu, elektrik Orta Kullanım: Sağlık klinikleri, yollar, kanalizasyon sistemi Düşük Kullanım: Polis karakolları, Posthane (Tercih Açıklatma)	Hizmetlere ulaşım, bilgi eksikliği, hizmet veren kişi sayısı	Merkezi Dağılım Ölçüleri

**Kaynak:** Tablo 5, tarafınca hazırlanmıştır.

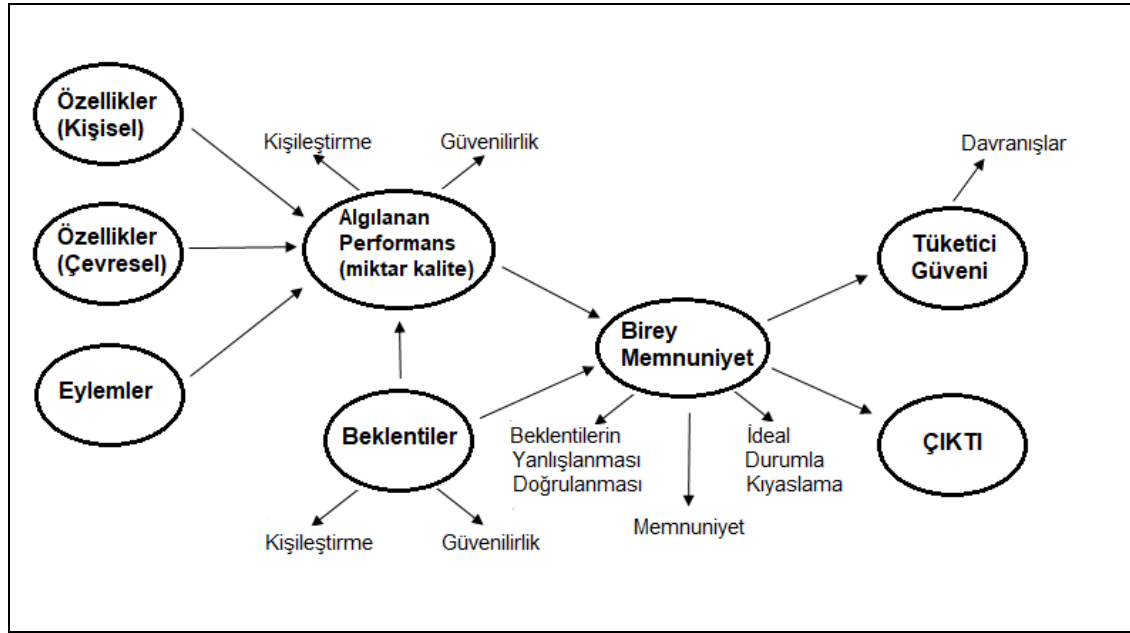
Yerel kamusal malların sunumuna yönelik birey memnuniyeti alanında incelemede bulunan ikinci araştırmacı olan Senik (2004) ise 1994-2000 yılları arasında Rusya Uzun Vadeli Gözlem Anketi'ni kullanarak Rus halkının tarım ve ormancılık kamusal mallarına yönelik tercih ve taleplerini etkileyen unsurları açığa çıkarmaya çalışmıştır. Çalışmada bahsi geçen kamusal mallarla ilgili memnuniyet sorularına tam cevap veren 4685 kişiden elde ettiği verileri, yaşam memnuniyeti yöntemiyle sıralı probit regresyon analizi kullanarak değerlendirmiştir<sup>25</sup>.

Senik (2004)'in tespitlerine göre yaş ile memnuniyet arasında U şeklinde bir ilişki bulunmuştur. Yani, hayatın ilk evrelerinde tarım ya da ormancılıktan olan memnuniyet gittikçe azalmakta, ancak yaş ilerledikçe artmaktadır. Ayrıca evli bireylerin, boşanmış ya da eşi ölmüş bireylere göre kamusal mal-hizmet memnuniyetlerinin yüksek olduğu belirlenmiş ve Rusya'ya has bir özellik olmak üzere erkeklerin kadınlarından genel olarak daha memnun bireyler oldukları saptanmıştır. Fakat eğitim ve sağlık seviyelerinin yaşamdan memnuniyet ile doğru orantılı olmasına rağmen kamusal mal-hizmet memnuniyeti ile güçlü ilişkilerinin bulunmadığı gözlemlenmiştir. Sosyo-ekonomik bir özellik olarak ise kişisel gelirin ve kişisel gelirin artışına yönelik beklentilerin memnuniyet üzerinde oldukça anlamlı etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Bulgulara göre Rusya'da kişilerin gerçek gelirlerinde bir artış veya bireylerin gelirlerinin artacağına dair beklentileri gerek yaşam gerekse mal-hizmet memnuniyetini arttırmıştır.

Van Ryzin (2004) ise Amerika Müşteri Memnuniyet Endeksi modelini kullanarak Aralık 2000 ile Kasım 2001 arasında New York şehrinde yaşayan vatandaşların memnuniyetlerinin, beklentilerine ve kişisel özelliklerine göre nasıl şekillendiğini New York Şehri Memnuniyet Anketi verileri ile araştırmıştır. 1972 yılından itibaren bireylerin sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerinin özel mal ve hizmet talepleri üzerindeki etkileri araştırılmakla birlikte (ör. Schuman ve Gruenberg, 1972; Noam, 1982), sunulan kamusal mal-hizmetlerin bu malları ya da hizmetleri kullanan kişiler

<sup>25</sup> Senik (2004, ss. 2110-2122), bireyin elde ettiği memnuniyet fonksiyonunu kişilerin gerçek gelirine ( $\log Y_{it}$ ), t-1 zamandaki gelir beklentilerine ( $E_{i,t-1}$ ), referans grubun gelirine ( $\log Y_{\text{referans } it}$ ), sosyo ekonomik özelliklere ( $X_{it}$ ) ile zaman ve bölgeye göre sabit etkilere (I) bağlı olarak oluşturmuştur. Bu tez çalışmasının birinci bölümünde de açıklandığı üzere yaşam memnuniyeti yöntemini kullanan araştırmacılar genelde gelirin doğal logaritmasını alarak bir monotonik transformasyon yapmaktadırlar. Dolayısı ile Senik'in bahsi geçen çalışması bu alanda yapılan çalışmalarla örtüşen bir şekilde memnuniyet fonksiyonu tanımlamıştır.

tarafından beklentileri karşılayacak kadar yeterli, memnuniyeti sağlayacak kadar iyi sunumlu ve adil bulunup bulunmadığına dair bir analiz Van Ryzin'e kadar gerçekleştirilmemiştir. Van Ryzin (2004, ss. 337-340)'in memnuniyet ölçümüne beklentileri de dâhil etmesinin temel nedeni olan, bireysel sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerin birey algılarını yönlendirdiği düşüncesi üzerine kurulan Amerika Müşteri Memnuniyet Endeksinin modeli şu şekildedir:



Kaynak: American Customer Satisfaction Index - <http://www.theacsi.org>

**Şekil 3.** Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi (ACSI) Modeli

Bu modelde, bireylerin beklentileri doğrulandığı zaman memnuniyetin arttığı, beklenti ve memnuniyet algılarının ise ideal olan durumla kıyaslanmak suretiyle oluştuğu düşünülmektedir. Ayrıca bireylerin kamusal mal sunumuna yönelik miktar ve kalite düşüncelerinin, hizmet sunucunun sunum performansına yönelik birey algılarını belirlediği ve beklentiler ile beraber bu algıların memnuniyet için belirleyici olduğu vurgulanmaktadır. Bu sebeple, Van Ryzin (2004), bireysel beklentilerin hem kamunun hizmet sunum performansına yönelik algılarının belirlenmesi hem de bireysel memnuniyetleri etkilemesi yönüyle değerlendirmeye almıştır.

Bahsi geçen çalışmada, bireylerin beklentilerinin ve mal-hizmet memnuniyetlerinin kamu sektörünün hizmet sunma performansı ile yakından ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu

bağlamda beklenti ve performans verileri ile memnuniyetin ne olduğu saptanabildiği gibi, tam tersi bir ilişkide beklenti ve memnuniyet verileri ile vatandaşların hizmet sunum performansına dair düşünceleri de saptanabilmektedir.

Ferreira vd. (2006)'nin “*Yaşam Memnuniyeti Yöntemini Kullanarak Çevre Hizmetleri Değerlemesi*” isimli çalışması ise çevre kirliliğini ortadan kaldırmak için bireylerin gelirlerinin ne kadarından vazgeçmeye razı olduklarını ve çevre hizmetlerine yönelik tercihlerinin hangi unsurlar tarafından nasıl tetiklendiğini saptanma amacı gütmektedir. İrlanda Coğrafik Bilgi Sistemi'nden alınan 2001 ait veriler ile gerçekleştirilen bu analizde, yaşam memnuniyeti bireylerin çevre kirliliğine maruz kalmamak için tükettikleri hizmetlerin onların yaşam memnuniyetini belirleyeceği düşüncesine bağlı olarak bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Sıralı probit regresyon analizi bulgularına göre, Ferreira vd. (2006) İrlanda için evli bireylerin bekârlardan, kadınlarında erkeklerden kirliliğin önlenmesi veya azaltılması için kullandıkları çevre hizmetleri dolayısı ile daha memnun olduklarını tespit etmişlerdir. Eğitim arttıkça yerel çevre hizmetlerinden duyulan memnuniyette azalma görülmüş, işsizlik ile memnuniyet arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Çevre hizmetleri iyileştikçe bireylerin sağlık durumu iyileşmekte, dolayısı ile hizmete karşı duyulan hayat memnuniyeti de artmaktadır. Marjinal ikame haddi katsayısına göre hizmetler dolayısı ile kirlilikte meydana gelen bir birimlik azalma insanların genel olarak hayatlarından memnuniyetini %14 arttırmaktadır. Ayrıca bu çalışmada memnuniyet fonksiyonunun yerel piyasalarda denge koşulunun bulunması için kullanabileceğini varsayılmıştır ki çalışmanın önemi, ilk kez yaşam memnuniyeti yöntemi ile oluşturulan bir memnuniyet fonksiyonuna bağlı olarak gelir ile mal-hizmet arasında esneklik hesaplamasını gerçekleştirmesinden kaynaklanmaktadır<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Bir bireyin çevre hizmetlerinden elde ettiği faydayı (memnuniyeti) ücret, olarak nitelendirmişler ve varsa alınan bir kira geliri ile bölgedeki imkânlarla bağlı olarak  $v^k =$  Dolaylı fayda fonksiyonu,  $w^k =$  Ücret,  $r^k =$  Bölgedeki bir alanın kira bedeli (varsa),  $a^k =$  Bölgedeki imkânlar,  $k =$  Bölge iken  $v^k = v(w^k, r^k, a^k) = \bar{v}$  şeklindeki bir fayda fonksiyonu ile ifade etmişlerdir. Bölgedeki kolaylıkların zımnî fiyatı ise  $\frac{v_a}{v_w} = -\frac{v_r}{v_w} \frac{dr}{da} - \frac{dw}{da}$  olarak kabul edilmek ve gelir ile yerel kolaylıklar arasındaki marjinal ikame haddi  $MRS = \frac{v_a}{v_y}$  şeklinde varsayılmak suretiyle Ferreira vd. (2006, s. 10) kirliliğin giderilmesi için gereken çevre hizmetlerini kamu



Li (2008)'nin Güney Kalifornia üzerinde 55.000 kişinin Amerika Barınma Anketi cevaplarını kullanarak yaptığı çalışma ise doğrudan yerel kamusal mal ve hizmetin piyasa fiyatlarıyla ve bireylerin kamusal mal ve hizmet tercihleriyle arasındaki ilişkinin açıklanması bakımından oldukça önemlidir. Çalışmanın bulgularına göre, bireylerin hedonik karakter özellikleri (yaş, cinsiyet vb.) ile gerek ev fiyatlarının gerekse ev sahipliğinden alınan emlak vergisi gibi vergilerin oldukça güçlü bir ilişki bulunmaktadır ve Güney Kalifornia'daki ev piyasası çoğunlukla hedonik karakterler tarafından yönlendirilmektedir. Özel mülkiyetin sağlanması ve geliştirilmesi, yerel kamusal mal ve hizmetlere yönelik memnuniyeti arttırmaktayken genel olarak ilgili bölgede insanlar, yerel kamusal mal ve hizmetlerin sunumundan memnun olduklarını beyan etmişlerdir (10 üzerinden 9.5). Ayrıca doğrudan kamusal mal-hizmet memnuniyetleri sorularak yapılan bu çalışmada, yerel kamusal mal-hizmetlerden memnuniyet seviyelerinin kişilerin gelir düzeylerin bağımsız olarak şekillendiği belirlenmiştir.

James (2009) ise özel sektörde müşteri beklentilerini firmanın mal sunum miktar ve kalitesi ile ilgili sunum performansının malı satın alan müşterilerce nasıl algılandığını gösteren beklenti çıpası ve beklenti yanlışılaması hipotezlerinin kamu sektörü uygulamasını yapan ilk çalışmadır<sup>27</sup>. James (2009), 2005 yılı İngiltere Ulusal İstatistiklerini kullanarak İngiltere yerel yönetimlerinin çöp temizlik hizmetleri ile ilgili yaptığı araştırmada, bu hizmetlerden vatandaş memnuniyeti ve geleceğe yönelik beklentileri ile vatandaşların hizmet sunucunun performansını ölçmüştür. Bu ölçümü yaparken tüm hizmet çeşitleri için “*memnuniyet*” ile “*performans eksi memnuniyet*” arasında pozitif bir ilişki olduğunu, bir başka deyiş ile “*performans eksi memnuniyet*” ile “*memnuniyet*”in tahmin edilen olasılığı arasında pozitif ve “*memnuniyetsizlik*”in tahmin edilen olasılık değeri arasında ise negatif bir ilişki olduğu fikrinden yola çıkarak beklenti

---

kolaylığı şeklinde görerek gelir ile hizmet arasındaki esnekliği  $\eta = \frac{\delta y}{\delta a} \frac{a}{y} = \frac{\text{gelirdeki değişimin yüzdesi}}{\text{hizmetteki değişimin yüzdesi}}$  olarak hesaplamışlardır.

<sup>27</sup> Bireylerin beklentilerinin kamusal mal ve hizmet değerlendirmeleri için dikkate alınması Duffy (2000) ve Van Ryzin (2004) ile başlamakla birlikte beklenti çıpası ve yanlışılaması teorileri ilk kez James tarafından kamu sektörüne uyarlanmıştır. James bu çalışmasını 2009 yılında yayımlamakla birlikte, daha önce tebliğ (discussion paper) olarak kamuoyuyla 2006 ve 2007 yıllarında paylaştığı için literatürde ilk isim olarak kabul edilmektedir. Birinci bölümde aktarıldığı üzere, beklenti çıpası (*expectation anchoring*) hipotezi bireylerin yüksek beklentilerinin düşük memnuniyet yarattığını iddia ederken (Van Raaij, 1989, s.474); beklenti yanlışılaması hipotezi ise bireylerin beklentilerine göre hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlediklerini, bireylerin beklentileri karşılanıyorsa pozitif bir yanlışılama oluştuğunu beklentiler karşılanmıyorsa negatif bir yanlışımanın ortaya çıktığını iddia etmektedir (Oliver, 1980, s.460).

yanlışlaması hipotezini yeniden değerlendirmiştir. Değerlendirmeye göre, yüksek beklentilerde daha çok yanılma söz konusu olup olumsuz (negatif) yanlışlanırken, düşük beklentilere sahip olanlar daha az yanılma payı ile pozitif yanlışlanmaktadır. Yani yüksek beklentilere sahip bireylerin beklentileri karşılanamadığı için mal ya da hizmet performansı algıları daha düşüktür. Dolayısı ile negatif yanlışlama memnuniyetsizlik, pozitif yanlışlama ise memnuniyet yaratmaktadır ve pozitif yanlışlama durumunda vatandaşların hizmetlerden algıladıkları performans geleceğe yönelik beklentilerden büyükken; negatif yanlışlama durumunda beklentiler performanstan büyüktür<sup>28</sup>.

İkili probit regresyon analizi kullanılarak yapılan çalışmanın bulgularına göre, 2005 yılında İngiliz yerel yönetimlerinde yaşayan vatandaşların, hizmet sunucunun performansına bağlı olarak memnuniyetlerini şekillendirdikleri; beklediği mal ve hizmeti alamayan vatandaşların yanlışlandığı ve yüksek beklentilere sahip vatandaşların memnuniyetlerinin düşük olduğu saptanmıştır. Bir başka deyişle, James, İngiltere’de yaşayan bireylerin yerel yönetim hizmetlerine yönelik beklentilerinin yüksek olması sebebiyle sunulan hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin düşük olduğu ve beklentilerinin karşılanamadığını düşünen bu bireylerin yerel yöneticilerin mal-hizmet sunumuna yönelik performansını da yetersiz gördüklerini tespit etmiştir.

Ayrıca yukarıda açıklanan çalışmada yaş değişkeninin incelenen kamusal malların sunum memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı gözlenmiştir. Cinsiyet, etnik köken, istihdam durumu değişkenleri içinde anlamlı bir ilişki saptanamamakla birlikte, kadınların hizmet memnuniyetlerinin erkeklere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ancak, kadınların genel hizmet memnuniyet eğilimlerinin çöp ve temizlik hizmetleri için söz konusu olmadığı anlaşılmıştır. Yerel çöp ve temizlik hizmetleri söz konusu olduğunda kadınların erkeklere göre belirgin bir biçimde daha memnun olduğu belirlenmiştir. Bunların yanısıra, işsiz olan bireylerin genel hizmet memnuniyetinin düşük, çöp ve temizlik hizmetinden duydukları memnuniyetin ise yüksek olduğu da tespit edilen diğer bulgulardır.

<sup>28</sup> Aynı hipoteze göre, hizmet sunucunun performansına yönelik vatandaş algıları beklentiden memnuniyetin çıkarılması suretiyle de bulunabilmektedir (ör. Putra vd., 2014, s. 39). Örneğin, bireylerin beklentileri yüksekse ve bu beklentiler karşılanıyorsa bireyler memnuniyetsiz hale gelecek ve kamusal malın sunum performansının da yeterli ya da iyi olmadığını düşünebileceklerdir.

James (2009)'in bu çalışması doğrudan kamusal mal ve hizmetlerin sunumundan vatandaş memnuniyetini temel alarak siyasi karar alma mekanizmasının mal ve hizmet sunum miktarının ve kalitesinin vatandaş için ne derecede önemli olduğunu göstermesi ve bu performans algısının vatandaş beklentilerini de memnuniyetini de şekillendirdiğini ortaya koyması açısından önemlidir. Ayrıca kamusal mal ve hizmetlerden vatandaş memnuniyet verilerini kullanması ve yaşam memnuniyeti verilerini kullanmaması, kendisinin de belirttiği gibi, yaşam memnuniyeti literatürüne ilk kez kamu ve özel sektör arasında yerel mallar yoluyla bir kıyaslama yapma imkânı tanınması açısından da oldukça kayda değerdir. Kamusal hizmetlerde memnuniyet, performans ve beklentiler açısından yapılan bu çalışmaların hizmet yönetimine getirdiği başarı sebebiyle, İngiltere'de yerel yönetim performanslarının değerlendirilmesi açısından İngiltere Başbakan Yardımcı Ofisi tarafından Yerel Yönetimler Yasası (LGA) kapsamında her sene memnuniyet anketlerinin yapılması zorunlu tutulmuştur (LGA-1999; bölüm 3(1)).

Yerel kamusal mallar alanında yapılan bir başka çalışma ise Mokhlis vd. (2011)'nin 2009 yılında Güney Tayland'daki belediye hizmetlerinin sunum kalitesi üzerine yaptıkları araştırmadır. 234 hanehalkı ile kendi hazırladıkları bir anket çalışması gerçekleştiren Mokhlis vd. (2011) yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, aylık gelir seviyesi, medeni hal ile istihdam durumunu ele almışlar ve belediye hizmetlerini güvenilirlik, sorumluluk, somutluk ve kolaylıklar açısından değerlendirmişlerdir. Temelde belediye hizmetlerinin memnuniyetini belirleyen hedonistik hizmet memnuniyeti unsurlarını ortaya çıkarmaya çalışan çalışma, belediyenin hizmet sunumunu ile ilgili vatandaşların düşüncelerini de birer performans ölçütü olarak düşünerek analizleri gerçekleştirmiştir. Analize göre, bireyler belediyenin sunum performansına dair somutluk, güvenilirlik, sorumluluk, duygudaşlık ve sigorta ölçütlerinin belediye tarafından yerine getirilmesi ya da yüksek seviyede gerçekleştirilmesi durumunda yerel kamusal mallara yönelik sunum memnuniyetlerini arttırmaktadırlar. Ayrıca bireylerin sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerinin belediye hizmetlerinin sunumuna dair oluşan yargıları da belirlediği ve bu özelliklerin güçlü bir şekilde mal-hizmet memnuniyetiyle ilişkili olduğu saptanmıştır.

Yaşam memnuniyeti yöntemi, hedonik bir karakterle gerek doğrudan gerekse dolaylı olarak tercihleri ve talepleri etkileyen unsurları tahmin etmeye böylece ödeme istekliliğini saptamaya çalışan yeni bir tercih açıklatma mekanizması olarak birçok ülkedeki

araştırmacı tarafından hızlı bir biçimde benimsenmiş ve çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Diaz-Cayeros vd. (2014)'de 1990-2010 yılları arasında Meksika'nın Osaka şehrinde yerel yönetimler tarafından sunulan şebeke suyu, kanalizasyon, elektrik ve eğitim seviyesini sosyo-demografik ve ekonomik özellikler ile birlikte çoklu nesne analizi yöntemi ile değerlendirmişlerdir. Çekirdek yöntemi ile yoğunluk kestirmesi yapılmaya çalışan araştırmada hem Meksika Ulusal İstatistik ve Coğrafya Kurumunun hem de Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP)'nin Kalkınma Raporları verileri uyumlaştırılmak suretiyle kullanılmıştır.

Geleneksel kamusal mal sunumu yapan eski yönetim anlayışı ile vatandaş odaklı bir biçimde kamusal mal sunumunu benimseyen yeni yönetim anlayışı olan yönetişim, yaşam memnuniyeti yolu ile bireylerin tercih ve taleplerinin aydınlatılması yolu ile kıyaslanmıştır. Diaz-Cayeros vd. (2014), belediye başkanının topluma hizmet etmesi, başkanın kamu yararı olan işlerden fayda sağlaması, belediyenin parasını dürüst bir biçimde harcaması, vatandaşlarla kamusal iş ve eylemler konusunda fikir alışverişinde bulunması ve belediyenin hizmetleri konusunda vatandaşlara bilgi verilip verilmediği hususlarında vatandaşlara doğrudan sorular yöneltmişlerdir. Bu unsurların hem o dönem iktidarda bulunan iktidar partisinin belediyeleri için hem de diğer partilerin belediyeleri için değerlendirilmesini istemişlerdir. Bireylerin sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerinin yanı sıra yaşadıkları alanın yollara, şehire olan uzaklığı, hangi partiye oy verdikleri ile dinsel inançları da vatandaşların belediyelerin mal ve hizmet sunum performans algılarını şekillendiren öğeler olarak değerlendirmeye dâhil edilmiştir.

Sonuç olarak, Osaka şehri sınırları dâhilinde tüm belediyelerin şebeke suyu, kanalizasyon, elektrik hizmetleri ile okuma-yazma hizmetleri yoğunlukları analiz edildiğinde, şebeke suyu istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, kanalizasyon ve elektrik hizmetlerinin sunumunda meydana gelen iyileşmenin neticesinde sosyal güven de artmıştır. Temelde bireylerin yerel seçimde hangi partiye oy verecekleri ile ilgili olan siyasi katılımlarının kamusal mal ve hizmet sunumundan sosyal güven artışına bağlı olarak pozitif etkilendiği tespit edilmiştir. Ayrıca aynı çalışmada Osaka'da yaşayan bireyler için yerel kamusal mallarda başarıyı belirleyen üç faktörün etnik köken, devletin sunum kapasitesi (performansı) ve yerel yönetimin güvenilirliği olduğu belirlenmiştir.

Armah-Attoh (2015)'un 2014 Afrika Barometre Anketini kullanarak Gana için yaptığı çalışma ise bu tez çalışması kapsamında yerel kamusal mal-hizmetleri yaşam memnuniyeti yöntemi ile değerlendirmesi bakımından ele alınan son çalışmadır. Hizmet yoğunluklarına göre yerel kamusal malları yüksek, orta ve düşük kullanım olarak üçe ayıran araştırmada Armah-Attoh, yerel yönetimler tarafından sunulan tüm malları (yarı-kamusal mal niteliği taşıyan eğitim ve sağlıkta dâhil olmak üzere) yerel kamusal mal olarak nitelendirmiştir.

Merkezi dağılım ölçülerinden yüzdesel değerlendirmelere bakılarak tespit edilen bulgulara göre, Ganalıların %75'i elektrik hizmetlerini, %68'i yolları ve köprüleri, %66'sı su ve temizlik hizmetlerini, %63'ü eğitim hizmetlerini ve %61'i sağlık hizmetlerini yetersiz bulmaktadır. Toplumun genel olarak yerel kamusal mal ve hizmetleri “kötü” veya “çok kötü” olarak betimlediği ve mevcut iktidarın mal-hizmet sunum performansının da kamusal mallara duyulan memnuniyetsizlik sebebi ile kötü olduğunun düşünüldüğü anlaşılmıştır. Toplumun %71'i kamusal malların sunumunun yanlış yapıldığı kaanatinde olduğu saptanmış ve su, temizlik, elektrik hizmetlerindeki temel problemin kamu sektörünün malı yeterince iyi sunamaması ve iyileştirmeye gidilmemesi olduğu görülmüştür. Ayrıca Armah-Attoh (2015) eğitim hizmetlerinde hizmete ulaşımın Ganalılarca yetersiz görülmesi ve hükümetin eğitim hizmeti sunum performansı açısından başarısız olduğunun düşünülmesinden ötürü, siyasi olarak cezalandırılması gerektiğine yönelik toplumsal bir fikir birliği sağlandığını da tespit etmiştir.

Yaşam memnuniyeti yöntemi aynı zamanda kamusal iyiler ve kötülere ilişkin bireysel tercihlerin belirlenmesi amacıyla da kullanılmaktadır. Temel olarak bir hizmet olmamalarına rağmen varlıkları ile insanları olumlu ve olumsuz etkileyen bu mallar, tüm topluma eşit fayda ya da zarar yaratmaları, tüm topluma yönelik dışsallıkları, fayda ya da zararlarının bölünememesi ve fiyatlandırılmamaları gibi sebeplerle genel olarak kamusal mal statüsünde kabul edilmektedir (ör. Bostedt, 1999; Coyne ve Davies, 2007). Tablo 6'da kamusal iyi ve kötülerle ilgili bu alanda yapılan çalışmalar gösterilmektedir.

Tablo 6. Kamusal İyiler - Kamusal Kötüler

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Araştırılan Ülke(ler)	Veri Seti	Örneklem	İncelenen Mal- Hizmet (Amaç)	Belirleyiciler	Yöntem
Welsch, H. (2003)	1990-1997	10 Batı Avrupa Ülkesi	Dünya Mutluluk Veri Tabanı Yaşam Memnuniyeti Anket Sonuçları		Hava kirliliği (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Gelir, birey memnuniyeti, nitrojen ve kirlilik partikülleri	Yatay Kesit Analizi, Panel Veri Analizi
Wagner, A.F., Dufour M. ve Schneider, F. (2003)	1990	Batı Avrupa Ülkeleri	Avrupa Barometre Anketi	1000 kişi	Demokrasi (Tercih Açıklatma)	Yaşam memnuniyeti, cinsiyet, gelir, yaş, eğitim, bireyin siyasi-iktisadi durumu, ekonomik performans algısı, ekonomik performans algısı, iktidar partisine oy vermeyenler- verenler	İkili Probit Regresyon Analizi, Merkezi Dağılım Grafikleri
Van Praag, B.M.S. ve Baarsma, B.E. (2004)	1998	Hollanda	Amsterdam Havaalanının 50 km <sup>2</sup> 'lik çevresine uygulanan anket çalışması	1400 kişi	Gürültü kirliliği (Tercih açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Gürültü kirliliği seviyesi, gelir, aile büyüklüğü, yaş, bireylerin gürültü tercihleri, evin balkon sayısı, bahçe olup olmaması, aylık hanehalkı harcaması	Sıralı Probit Regresyon Analizi
Lévy-Garboua, L. ve Montmarquette, C. (2007)	1985-1995	85 ülke	Dünya Değer Anketi, Dünya Bankası Verileri ve Dünya Ülkelerindeki Özgürlük Sıralaması		Tercih Özgürlüğü (Tercih Açıklatma)	Gelir, ekonomik ve siyasi tercih özgürlükleri, yaşam memnuniyeti	Ortalama değerler, İkili ve Rastgele - Etki Probit Analizleri
Levinson, A. (2009)	1984-2008	ABD	ABD Genel Sosyal Anketi ve EPA Hava Kalite Sistemi verileri		Hava Kirliliği (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal, yerleşim yeri, sağlık durumu, gelir	İkili ve Sıralı Probit Regresyon Analizi
Luechinger S. ve Raschky P.A. (2009)	1973-2004	17 OECD Ülkesi	16 Avrupa ülkesi için Avrupa Barometre Anketi, ABD Genel Sosyal Anket,		Su basmaları (Tercih Açıklatma)	Cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, medeni hal, istihdam durumu, yerleşim yeri, gelir, yaşam memnuniyeti	Yatay Kesit Yöntemi Zaman Serisi Analizi
Barrington-Leigh C. ve Behzadnejad F. (2016)	2005-2011	Kanada	Kanada, Kanada Toplum Sağlığı Anketi (CCHS)	322.233 kişi	Hava Kirliliği, Kamusal Sağlık Hizmeti (Tercih Açıklatma ve Ödeme İstekliliğinin Tespiti)	Karbon monoksit, azot-oksit ve kükürt dioksit seviyeleri ile hava kirliliği partikülleri, yaş, cinsiyet, medeni hal, sağlık endeksi, yaşam memnuniyeti, sağlık memnuniyeti, hava durumu, iş durumu, gelir	Panel Veri Analizi
Liu, Y. ve Li, Y. (2016)	2013	Çin	Hubei bölgesinde 27 köye uygulanan anket çalışması	476 kişi	Yerel Afet Hizmetleri (Tercih Açıklatma)	Çiftçilerin beklentileri, kamusal mal miktarı, kamusal mal yapısı, mal memnuniyeti, hükümetin çalışma biçimi ve etkinliği, çiftçilerin yaşam standardı, hükümete güven	Bulanık Kümeleme Yöntemi

**Kaynak:** Tablo 6, tarafımca hazırlanmıştır.

Tüm topluma negatif dışsallık yayan bir kamusal kötü olan hava kirliliği ile ilgili yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak hem bireylerin hizmet tercihlerinin nasıl etkilendiğini hem de bu kötünün ortadan kaldırılması ve dışsallığın içselleştirilmesi için ödeme istekliliğini saptamaya çalışan ilk araştırmacı Welsch'tir. Welsch (2003)'in 1990-1997 Dünya Mutluluk Veri Tabanı verileri ile yaptığı 10 Batı Avrupa ülkesini kapsayan çalışmasında, hava kirliliği sebebi ile bireylerin yaşamlarından daha memnuniyetsiz hale geleceği düşünülerek; yaşam memnuniyeti bağımlı değişken olarak seçilmiştir. Tam logaritmik memnuniyet fonksiyonunda, memnuniyet gelir ve kirliliğe bağlı olarak tanımlanmıştır. Böylece yaşam memnuniyeti yöntemi ile ödeme istekliliği saptanmaya çalışılmıştır:

$$M\dot{I}H = \left( \frac{\delta Y\dot{S}M}{\delta Kirlilik} \right) / \left( \frac{\delta Y\dot{S}M}{\delta Gelir} \right) \quad (2.3)$$

YŞM= Yaşam Memnuniyeti

MİH= Hava kirliliği kamusal kötüsü ile gelir arasındaki marjinal ikame haddi

Ödeme istekliliğini, hava kirliliği ile gelir arasındaki parasal bir ödünleşme olarak gören araştırmannın bulgularına göre, hava kirliliği arttıkça kişilerin hayat memnuniyetleri azalmakta ve kişiler gelirlerinin daha büyük bir kısmını bu kirlilikten kurtulmak için harcama eğilimine girmektedir. 1990 ve 1997 yılları arasında araştırma kapsamında Belçika, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, Lüksemburg, Hollanda, Portekiz, İspanya ve İngiltere'de bireylerin nitrojen-dioksit için her yıl yaklaşık 900 dolar, havadaki kurşun kirliliğinin azaltılması için ise yıllık 1400 doları ödemeye razı oldukları tespit edilmiştir.

Wagner vd. (2003)'nin tüm topluma pozitif dışsallık yayan demokrasi kamusal iyisi için 1990 yılında Avrupa Barometre Anketi kullanarak 11 Batı Avrupa ülkesi için yaptığı çalışmada gerçek demokrasi süreci ile demokratik normlar arasındaki ilişkinin nasıl olduğuna dair algıların ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu sebeple bireylerin siyasi ve ekonomik duruşları, bir önceki seneki kişisel iktisadi durumları, oy verdiği partinin kazanıp kazanmadığı ile sosyo-demografik ve ekonomik özellikler olarak yaş, cinsiyet, siyasi ilgi, gelir ile eğitim durumları birer bağımsız değişken olarak analize dâhil edilmiştir. Ayrıca bireylerin demokratik seçimlerde destekledikleri siyasi partinin kazanıp kaybetmesine bağlı olarak yaşam memnuniyetlerinin nasıl değiştiği de

gözlemlenmiştir. Bireylerin 1’den 5’e kadar Likert ölçeğinde “çok memnunum”, “memnunum”, “ne memnunum ne değilim”, “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” şeklindeki cevapları ikili bağımlı değişken haline dönüştürülmüş ve “memnunum” ve “memnun değilim” haline getirilmiştir. Wagner vd. (2003) bu işlemi yaparken “çok memnunum” ile “memnunum” seçeneklerini “memnunum” başlığı altında ve “hiç memnun değilim” ve “memnun değilim” seçeneklerini de “memnun değilim” başlığı altında toplamıştır. Sıralamada üçüncü seçenekte yer alan bireyler kararsızlar ya da nötr insanlar olduğu gerekçesi ile analizden dışlanmıştır.

“Memnuniyet Garanti Değildir- Kurumlar ve Batı Avrupada Demokrasi ile Memnuniyet” isimli bu makalede Wagner vd. (2003), gerçek hayatta herkesi memnun edecek bir demokrasi hizmeti sunumunun gerçekleştirilebileceği Pareto etkin bir düzey bulunmadığını iddia etmişlerdir. Bunların yanısıra, mutabakatın temel olduğu demokratik sistemlerde memnuniyeti arttırmak için vatandaşların ihtiyaçlarının, vatandaşın az eğitilmiş ya da çok eğitilmiş veya zengin ya da fakir olması gibi tiplere göre belirlenerek yani sınıflara göre sunulması gerektiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, ekonomik performansı olumlu bulunan bireyler arasında, desteklediği siyasi parti seçimi kaybeden bireylerin daha memnuniyetsiz olma eğiliminde olduğu görülmüştür. Eğitilmiş bireylerin demokrasi beklentileri çok yüksek olduğu için memnuniyetleri düşük çıkarken, seçimi kazanan taraftaki vatandaşların demografik özelliklerine çok bağlı olmaksızın genel olarak hayattan ve demokrasiden memnun oldukları bulunmuştur. Ek olarak, kadınların siyasi olarak hem kaybeden hem de kazanan taraftaki erkeklere göre daha memnun oldukları ve eğitilmiş kadınların kaybetsele dahi, demokrasinin gelişimine seçim süreci ile katkı sağlandığı için memnun olduklarını gözlemlemişlerdir.

Van Praag ve Baarsma (2004)’nin 1998 yılında Amsterdam Havaalanının 50 km<sup>2</sup>’lik çevresinde ikamet eden vatandaşlarla yaptıkları gürültü kirliliğine yönelik memnuniyet anketine bağlı olarak yaptıkları çalışma ise bu gürültü kirliliğine evlerinde maruz kalan yani malı kullanan insanlarla birebir yapılan bir araştırma olması bakımından önemlidir. Van Praag ve Baarsma (2004)’nin çalışması Welsch (2003) ile Wagner vd. (2003)’nin aksine mal-hizmeti kullandığı varsayılan kimselerle değil hem doğrudan bu kamusal kötüye maruz kalma sebebi ile memnuniyeti sormuş hem de doğrudan bu kamusal kötüyü kullanan kişilerle gerçekleştirilmiştir. Van Praag ve Baarsma (2004), anket uygulanan



vatandaşlara evlerinde otururken maruz kaldıkları gürültü kirliliğinin kaynağının otobüs, araba gibi motorlu araçlar, tren, elektrikli tramvay/metro, uçaklar, otel/barlar, komşular, çocuklar ya da diğer unsurlar seçeneklerinden hangisi olduğunu sormuş ve 1’den 10’a kadar Cantril merdiveni<sup>29</sup> türünde bir memnuniyet skalasında cevaplarını almıştır. Bireylerin gelir, yaş, eğitim durumları gibi özellikleri ile evlerindeki oda sayısı gibi çevresel etmenler de analize dâhil edilmiştir<sup>30</sup>.

Bulgulara göre, gürültü kirliliği düzeyinde meydana gelen bir artış bireylerin gürültü tercihlerini doğrudan etkilemekte ve havaalanı hizmetlerinden memnuniyetleri de bireylerin genel hayat memnuniyetlerini de azaltmaktadır. Araştırmaya göre gürültü kirliliğinin yoğun olduğu dönemlerde bireyler bu kamusal kötüden kurtulabilmek amacıyla gelirlerinin daha önemli bir bölümünden vazgeçmeye razı olmaktadır. Ayrıca bireylerin bu kamusal kötüye maruz kalma ve ne kadar maruz kalma tercihleri ile bireylerin gelirleri ve harcamaları arasında da güçlü bir bağ tespit edilmiştir. Geliri yüksek olan bireylerin hayat memnuniyetleri yüksek iken gürültü sebebi ile gürültüyü yaratan hizmet kaynaklı memnuniyetleri ise düşüktür ki gelir de dâhil olmak üzere tüm sosyo-demografik ve ekonomik unsurların istatistiki olarak kamusal kötü memnuniyeti ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur. Yaş etkisi, 40 yaşında ikinci derecede olarak saptanmış ve bireyler yaşlandıkça kamusal kötü tercihlerinde oldukça önemli bir düşüş görülerek bölgeyi terk etme eğilimleri tespit edilmiştir.

<sup>29</sup> Cantril merdiveni, bireylerin yaşam memnuniyetlerini ya da bir kamusal mala yönelik memnuniyetlerini 0’dan 10’a kadar sıralamalarını sağlayan bir derecelendirme yöntemidir. Bu yöntemde 0 en kötü durumu, 10 ise en yüksek durumu temsil etmektedir (Helliwell vd., 2015, s. 13).

<sup>30</sup>  $M = \hat{\alpha}_0 + \hat{\alpha}_1 \ln g + \hat{\alpha}_2 \ln ab + \hat{\alpha}_3 (\ln ab)^2 + \hat{\alpha}_4 \ln g * \ln ab + \hat{\alpha}_5 \ln yaş + \hat{\alpha}_6 (\ln yaş)^2 + \hat{\alpha}_7 \ln GK + \hat{\alpha}_8 \ln yal * \ln GK$ ; g = Net aylık hanehalkı geliri (ln g), ab = Aile büyüklüğü (ln ab ve  $(\ln ab)^2$ ), ln g \* ln ab = Gelir ve aile büyüklüğü arasındaki etkileşim terimi, yaş = ankete katılan vatandaşın yaş (ln yaş ve  $(\ln yaş)^2$ ), GK = Gürültü Kirliliği, yal = Gürültü Kirliliğinden yalıtım için oluşturulan kukla değişken (ln yal), ln yal \* ln GK = Kukla değişken ile gürültü kirliliği etkileşim terimi. Modele balkon sayısı ve bahçe sayısı ile ilgili kukla değişkenlerde eklenmiştir. Her ne kadar bu alanda yapılan çalışmaların genelinde yaş gibi unsurlar herhangi bir işlemden geçirilmeksizin analize dâhil edilselerde (ör. Welsch, 2003, Levinson, 2009), Van Praag ve Baarsma (2004) bireylerin kirlilik tercihleri ile yaşları arasındaki ilişkinin bilinmediği için analizde esneklik sağlamak amacıyla yaşın logaritmasını aldıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca benzer bir uygulamayı diğer değişkenler için de gerçekleştirmişlerdir ki tüm talep bileşelerinin doğal logaritmasının alınması suretiyle oluşturulan tam logaritmik bir memnuniyet fonksiyonu oldukça nadirdir. Hesaplamalarda doğal logaritmalarının kullanılması suretiyle  $10^x$  üzerinden değil  $2,718^x$  üzerinden hesaplamalar yapılarak modelin genel hataları küçültülmektedir. Ek olarak aile büyüklüğü konusunda araştırmada çocuk sayısı 0 iken optimal çözümlere ulaşıldığı için çocuk sayısı dahil edilmeden analizler gerçekleştirilmiştir.

Lévy-Garboua ve Montmarquette (2007)'in çalışması ise kamusal iyi-kötüler alanında kamusal mal-hizmet kullanımını ile ilgili bir başka çalışmadır. 1985-1995 yılları arasında 85 ülkede yaşayan bireylerin tercih özgürlüğü Dünya Değer Anketi, Dünya Bankası Verileri ve Dünya Ülkeleri Özgürlük Sıralaması kullanılarak incelenmiştir. Bir kamusal iyi olan tercih özgürlüğünü ekonomik, siyasi ve sosyal olarak ele alındığı bu çalışmada temel inceleme konusu olarak ise bireylerin tercih özgürlüğüne atfettikleri önem ile bu özgürlüğünün ne kadar ve nasıl sunulmasını istedikleri ele alınmıştır. Bu kapsamda, yaşam memnuniyeti bağımlı değişken olarak kabul edilirken<sup>31</sup> gelir, ekonomik tercih özgürlüğü, siyasi tercih özgürlüğü ile sosyal tercih özgürlüğü ise talebi etkileyen bağımsız değişkenler olarak analiz edilmiştir. Ayrıca bireylerin tercih özgürlüğüne sahip olmaları dolayısı ile hayatlarından memnun olup olmadıklarına yönelik ikili rastgele etki yöntemine göre yapılan bu analizde, katılımcıların riskten kaçınma davranışları, özgür tercihleri altında seçecekleri tercihlerden elde etmeyi bekledikleri kazançlar ile alternatif seçenekler arasında yapılan tercihlerin kaçında kazanıldığı da bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır.

Sonuç olarak, memnuniyet fayda olmadığını ancak faydanın artıp azaldığını iyi tespit edebilen bir gösterge olduğunu düşünen Lévy-Garboua ve Montmarquette (2007)'e göre bireyler özgür tercihlerine göre hayatlarından memnun olduklarında %72,5'i yine aynı tercihlerde bulunmayı tercih etmektedir ve politik ve ekonomik özgürlükler olduğu müddetçe özgür tercihler yapılabileceği için bireylerin memnuniyetleri de artış göstermektedir. Ayrıca 85 ülke için yapılan bu araştırmada, özellikle ekonomik tercih özgürlüğü ile gelir arasında güçlü bir ilişki saptanmıştır. Geliri yüksek olan bireylerin tercih özgürlüğünün de gelişmiş olduğu tespit edilmiştir.

Kamusal mal ve hizmetlerde ödeme istekliliğini araştıran bilim insanlarından bir diğeri de Levinson'dur. Levinson (2009), 1984-2008 yılları arasında Amerika Birleşik

<sup>31</sup> Lévy-Garboua ve Montmarquette (2007, ss.11-13), özel mal tüketen tüketicilerin, piyasa mekanizmasına duydukları güven ve memnuniyeti, kamusal mal tüketen vatandaşların devlete duydukları güven ve memnuniyete göre daha yüksek oranda ve daha hızlı bir biçimde gösterdiklerini iddia etmektedirler. Bunun sebebi olarak da özel malların tüketiciler tarafından bizzat seçilirken, kamusal mal sunan hükümetin, demokratik rejimlerde ortanca seçmen tarafından seçilmesini göstermektedirler. Böylesi bir durumda genel olarak bireylerin hayatlarından memnuniyetlerinin kamudan ve kamusal maldan memnuniyetlerinden yüksek olacağı da düşünülmektedir. Dolayısı ile incelemede bireylerin yaşam memnuniyetlerini bağımlı değişken olarak ele almışlardır.

Devletleri’nde yaşayan bireylerin hava kirliliğinin giderilmesi için ödemeye razı oldukları parasal tutar ile bu kirliliğin azaltılması için sunulacak kamusal mallara yönelik tercihleri belirleme amacı gütmüştür. Çalışmada, ABD Genel Sosyal Anketinin anket katılımcılarının kişisel gelirini 26 ayrı kategoriye ayırmak suretiyle oluşturduğu gelir verileri ile 0 – 1 şeklinde bulunan tek kategorili nitel hava kirliliği kamusal kötüsü verilerini kullanılmıştır. Ayrıca çalışmada bireylerin yaşam memnuniyetleri genel hayat memnuniyetlerinden ziyade soru sorulduğu andaki kamusal mal memnuniyeti olarak değerlendirilerek bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

Levinson (2009), bu bağlamda bireylerin memnuniyetlerinin ve kamusal malların sunumundan gelecekte elde etmeyi umdukları faydaya yönelik beklentilerinin bireylerin karakter özelliklerinde içeren sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik unsurlarla birlikte bir mala yönelik tercih ve talepleri belirlediklerini öne sürmektedir. Bireylerin kamusal mala yönelik belirlenmiş tercihlerini ilgili kamusal mala yönelik memnuniyetleri üzerinden ise şu şekilde açıklamaktadır:

$$H_{ijt} = \alpha P_{jt} + \gamma \ln Y_i + X_i' \beta + \delta_i + \eta_i + \varepsilon_{ijt} \quad (2.4)$$

$H_{ijt}$  = Ankete cevap veren i kişisi için j bölgesinde t tarihinde mal memnuniyeti

$P_{jt}$  = İncelenen kamusal mal olan j bölgesinde t tarihindeki hava kirliliği

$\ln Y_i$  = Gelirin marjinal etkilerinin bulunabilmesi için türevinin alınmış hali

$X_i'$  = Her bir i bireyi için sosyo-demografik özellikler

$\delta_i$  = Bölge bazlı sabit etki

$\eta_i$  = Zaman bazlı sabit etki

Yaşam memnuniyetine bağlı olarak oluşturulan bu memnuniyet (fayda) fonksiyonunda, kamusal kötü olan hava kirliliğinin bertaraf edilmesi için kişilerin ödemeye razı oldukları tutarı hesaplayabilmek adına, kişilerin gelirlerinin doğal logaritması alınmıştır. Gelirin bu şekilde doğal logaritmalı kullanılmasının sebebi olarak ise marjinal ikame oranının ilgili aralığının ortasında tanımsız hale gelmesine neden olan üstel fonksiyon formlarının bu sorununu doğal logaritmanın ortadan kaldırması şeklinde açıklamıştır<sup>32</sup>. Ayrıca gelirin ya da kamusal mala ait fonksiyonun doğal logaritması arasında bir fark olmayacağını ve

<sup>32</sup> Benzer ilişki ilk kez Layard vd. (2008)’nin “*The Marginal Utility of Income*” isimli çalışmasında gündeme gelmiş ve birinci bölümde Yaşam Memnuniyeti ile Ödeme İstekliliği başlığı altında aktarıldığı üzere doğal logaritmik bir fonksiyonun düze yakın bir konkavlıkta oluşu bu hipotezin sebebi olarak gösterilmiştir.

böylece gelir ile hava kirliliği arasındaki marjinal ikame haddinin  $\left(\frac{\partial y}{\partial P|_{dH=0}} = -Y\frac{\hat{\alpha}}{\hat{\gamma}}\right)$  bulunabileceğini iddia etmiştir.

Çalışmanın bulgularına göre, yüksek gelirli bireyler maruz kaldıkları hava kirliliğinden dolayı memnuniyetsizdirler ve temiz hava için ödeme isteklilikleri yüksektir. Ankete katılan bireylerin %25'inin 32 dolar ödemeye ve %75'inin ise 51 dolar ödemeye istekli olduğu saptanmıştır. Ek olarak eğitim seviyesi yüksek bireylerin bir kamusal kötü olan hava kirliliği sebebiyle memnuniyetsiz oldukları, eğitim seviyesi düşük olan bireylerin ise memnuniyetsizlik seviyelerinin yüksek eğitilmiş bireylere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Demografik özellikler ile hava kirliliğinin yönlendirdiği yaşam memnuniyeti arasındaki istatistiksel güçlü ilişki yaş, cinsiyet ve medeni hal durumunda da devam etmiştir. Genel olarak yaş memnuniyetinin U şeklinde bir yapıya sahip olduğu, 40 yaşa kadar düşük olan memnuniyetin bu yaştan sonra arttığı tespit edilmiştir. Kadınların, evli bireylerin ve işsiz bireylerin erkek, bekâr ve işi olan bireylere göre daha mutlu olduğu da ayrıca gözlemlenmiştir.

Luechinger ve Raschky'nin 2009 yılında, 16 Avrupa ülkesinin ve ABD'nin su basmalarına dair 1973-2004 yılları Avrupa Barometresi ve ABD Genel Sosyal Anketi verilerini kullanmak suretiyle yaptığı çalışma kamusal kötüler hakkında birey tercihlerini yaşam memnuniyeti yöntemi ile belirleme amacı güden bir başka çalışmadır. Bu çalışmada, su basmaları sebebiyle bu ülkelerde yaşayan bireylerin hissettikleri yaşam memnuniyetindeki artış ya da azalışı bir fayda göstergesi olarak kabul edilmiştir<sup>33</sup>. Bu yolla cinsiyet, yaş ve gelir gibi demografik ve ekonomik ögelerle bu kamusal kötüye karşı olan algıları ve tercih şiddetlerini saptamaya çalışmaktadır<sup>34</sup>. Bir bölgede meydana gelen

<sup>33</sup> Yaşam memnuniyeti yöntemi ile kamusal mallar alanında yapılan çalışmalar daha önce de belirtildiği üzere bireylerin ya kişilerin genel olarak yaşamlarından ne kadar memnun olduklarını ya da özellikle bir kamusal mal-hizmetten ne kadar memnun olduklarını gösteren cevaplarla ilgilenmektedir. Bireylerin yaşam memnuniyetleri ise bir genel memnuniyet şeklinde değerlendirilmemekte sorulduğu anda ilgili kamusal mal ve hizmet sebebi ile ne kadar memnun oldukları yönünde yorumlanmaktadır (ör. Welsch, 2002; Levinson, 2009).

<sup>34</sup>Bu saptanmanın yapılabilmesi ve bir kamusal mala yönelik tercihleri açığa çıkartılarak talebin değerlendirilebilmesi için zımni olarak dört varsayım yapılması gerekmektedir. Birincisi bir kişinin yaşam memnuniyeti bir kişinin genel olarak yaşama karşı duyduğu memnuniyeti olarak değerlendirilmelidir ve bu memnuniyet fayda değil, faydanın bir göstergesidir. İkincisi, bireyleri etkileyen ya da etkileyebilecek her türlü unsurun analize dâhil edilmesi gerekmektedir, ki ancak bu şekilde sonuçlar gerçek yaşam sonuçlarına yaklaşmaktadır. Üçüncüsü, bireylerin memnuniyetleri soruların sorulduğu anı kapsamaktadır. Dördüncüsü

su basmalarının yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisinin bağımlı değişken olarak seçildiği çalışmada, böyle bir afetin maliyetinin yanı sıra kişilerin yaş gibi demografik ve gelir gibi ekonomik özellikleri dikkate alınmış, bölge ve zamanın etkileri ise kukla değişkenler olarak analize dâhil edilmiştir. Yatay kesit ve zaman serisi analizleri ile yapılan değerlendirmelerin sonuçlarına göre, su basmaları bu afetin meydana geldiği bölgedeki bireylerin hayat memnuniyetlerini %2 azaltmaktadır. Ayrıca bireylerin su basmaları sebebi ile hissettikleri memnuniyetsizlik, bu mala bir daha maruz kalmamak ya da en azından bir daha meydana gelme olasılığını %0,5 ile %0 arasında bir noktaya çekmek için ödeme istekliliği oranını yıllık gelirlerinin yaklaşık %18'i haline getirmiştir. Bu minvalde su basmalarının yaygın bir sosyal çarpan<sup>35</sup> etkisine sahip olarak bireyleri ve toplumu etkilediği gözlemlenmiştir.

Bunların yanısıra, bireylerin kişilik özellikleri ile gerek ödeme istekliliklerinin gerekse su basmalarına yönelik tercihlerinin ya da tercih düzeylerinin oldukça güçlü ilişkileri bulunduğu belirlenmiştir. Su basmalarına geliri yüksek olanlar memnuniyetlerini azaltarak cevap verirken, evli olanların bekâr bireylere göre su basmalarına karşı daha toleranslı oldukları ve memnuniyetsizliklerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Ek olarak, bireylerin yaşı ilerledikçe su basmaları dolayısı ile memnuniyetlerinin daha çok azaldığı görülmüş, kadınların ise su basmalarına karşı erkeklere göre daha az memnuniyetsiz oldukları tespit edilmiştir.

Kamusal kötüler hakkında 2005-2011 yılları arasında Kanada Toplum Sağlığı verileri ile Kanada'daki hava kirliliği için yaşam memnuniyeti yöntemi kullanarak araştırma yapan Barrington-Leigh ve Behzadnejad (2016) ise anket katılımcılarının bu mala maruz kalma

---

ise bireylerin memnuniyetleri karşılaştırılabilir niteliktedir, çünkü sıralanabilir yapıda verilen cevaplar eğer tüm katılımcılara aynı şekilde bir skala ile sorulmuşsa benzer sonuçları işaret etmektedir

<sup>35</sup>Schelling (1969)'in kritik kitle (*critical mass*) modeline göre, toplumun içerisindeki bazı kişiler her zaman toplumsal ya da bireysel eylemlerin içerisinde yer alırken; bazı kişiler ise ancak bir toplumda yeteri kadar kişi eylemi gerçekleştirence o eyleme dahil olarak toplumsal hareketin içinde yer almakta ve toplumu etkilemektedir. Schelling'in bu modelinden yola çıkan yaşam memnuniyeti teorisyenleri, mikro-ekonomik bir öge olarak insan davranışlarının ve özelliklerinin toplumu nasıl etkilediğini araştırmışlar ve bireylerin tercihlerinin ya da davranış kalıplarının belirli bir grup üzerinde meydana getirdiği sosyal bazı etkiler saptamışlardır. Her bir bireyin diğerleri üzerinde meydana getirdiği etkiye ise sosyal çarpan denilmektedir (Scheinkman, 2007, s.1833). Sosyal (toplumsal) çarpan sayesinde sosyal etkileşimler, özellikle bireyleri benzer ya da aynı yönde etkileyen bir yayılma etkisi söz konusu olduğunda daha görünür hale gelmektedir (Kroft, 2006, ss.732-733). Örneğin suç, eğitim veya kültür gibi toplumun geneline yayılma etkisine sahip unsurlarda toplumsal etkileşimin daha güçlü olduğu gözlemlenmiştir (Glaeser vd., 1996, s.508).

dolayısı ile hissettikleri yaşam memnuniyetlerini sosyo ekonomik özellikler ve gelirin yanı sıra hava durumu ve hava kirliliğini yaratan elementlerin bir fonksiyonu olarak tanımlamışlardır. Bunu yapma sebepleri olarak ise özel mallarda bireylerin tercihlerini satın alma davranışları ile gösterdiklerini ancak hava kirliliği gibi kamusal mallarda ise bireylerin gerçek tercih ve taleplerini açıklayacakları bir yol olmadığı için iktisatçıların açıklanmış tercihler ve belirlenmiş tercihler olmak üzere birbirini tamamlayan iki tahmin yöntemi kullandıklarını ve bu tahmin yöntemlerinde de bireylerin ve malın özellikleri ile tercih ve taleplerin oldukça ilintili olduğunu göstermişlerdir. 322.233 kişi ile yapılan bu çalışmada, geniş bir veri seti ile yaşam memnuniyeti yöntemi kullanılarak yapılan neredeyse tüm araştırmalarda olduğu üzere normallik, homojenlik ve değişen varyans problem ortaya çıkmış ve bu sebeple sağlamlık (robust) yapıldıktan sonra analizler literatürde genel kabul gördüğü üzere yarı logaritmik bir memnuniyet fonksiyonu üzerinden yürütülmüştür<sup>36</sup>.

Barrington-Leigh ve Behzadnejad (2016)'in çalışmasının bulgularına göre hava kirliliği kamusal kötüsünün azaltılabilmesi için birey tercihlerine yönelik oldukça önemli bilgiler edinilmiştir. Yüksek hava kirliliğinin, yaşam memnuniyetini ve sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetini azalttığı görülmüştür. Aynı zamanda kirlilik arttıkça eğitim ve gelir seviyesi yüksek bireylerin memnuniyet düzeylerinin azaldığı ve kirliliği azaltmak için vatandaşların ödeme istekliliğinin ise arttığı tespit edilmiştir. Bireylerin hava kirliliğine maruz kaldıkları dönem itibari ile verdikleri cevaplar baz alındığında memnuniyetin 50 yaşına kadar düştüğünü, bu kırılma noktasından sonra ise bireylerin yaşam memnuniyetlerinin arttığı saptanmıştır. Genel olarak kadınların erkeklere göre hava kirli bile olsa daha yaşamlarından ve dolayısı ile kamusal sağlık hizmetinden

---

<sup>36</sup>Hem Kanada vatandaşlarının hava kirliliğine yönelik tercihlerini açıklamak hem de ödeme istekliliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan model şu şekilde verilmiştir:  $Y\dot{S}M = \alpha \log Y + \beta pol + X\gamma + \lambda + y + m + \varepsilon$ . Bu memnuniyet fonksiyonunda  $Y\dot{S}M = i$  bireyinin hissettiği yaşam memnuniyeti,  $Y =$  gelir,  $X =$  bireylerin sosyo-ekonomik karakterleri,  $y =$  yıl için kukla değişken,  $m =$  aylık iklimsel hava durumu kukla değişkeni,  $\lambda =$  katılımcıların yerleşim yerine ait kukla değişkendir. Tüm bunların yanı sıra modelde bireylerin bu hava kirliliğine maruz kalma durumları yaşam memnuniyeti içerisinde değerlendirilmekte birlikte, yine yaşam memnuniyetine göre yapılan birçok araştırmada olduğu üzere (ör. Van Ryzin, 2004; Levinson, 2009 vb.) hava kirliliğine ait sulfur dioksit gibi özellikler modelde bahsi geçen tüm özelliklerle beraber bir bağımsız değişken olarak analize dâhil edilmiştir. Ayrıca gelir ile birlikte yaşam memnuniyeti bağımlı değişken iken analiz yapılmıştır ( $Y\dot{S}M = f(\ln(\text{gelir}), \ln(SO_2), \text{hava durumu})$ ). Bu ikinci yöntemin ödeme istekliliği için tercih edilmesinin nedeniyse diğer unsurların yarattığı gürültüyü engellemek olarak belirtilmiştir.

memnun olduğu ve benzer bir durumun evliler ile bekârlar arasında da yaşandığı gözlemlenmiştir.

Liu ve Li (2016)'nin Çin'in Hubei bölgesinde 2013 yılında kendi hazırladığı anket verilerine dayanarak yaptığı çalışmada ise afetlerin engellenmesi veya etkilerinin önemli ölçüde azaltılması için sunulan kamusal malların çiftçide yarattığı memnuniyet değerlendirilmiştir. Bulanık kümeleme analizi yöntemi ile bu bölgedeki toplam 27 köyde 476 çiftçinin verdiği cevaplara göre yürütülen analizde, çiftçilerin kamusal mal memnuniyetinin hükümetin mal sunumundaki çalışma biçimine ve etkililiğe göre değiştiği gözlenmiştir. Memnuniyet ve bu yolla tercihleri belirlemek için bulanık kümeleme analizinin kullanıldığı ilk alan çalışması olan bu çalışmada, genel olarak çiftçilerin afet hizmetlerinden memnuniyetlerini beyan etmelerine rağmen, hükümetin kamusal mal sunumu sebebi ile hükümete duydukları güvenlerinin ise beyan ettikleri memnuniyetleri kadar yüksek olmadığı, Çin hükümetinin bölgede afetlerin giderilmesi için sunduğu kamusal mallardan memnuniyet duyduğu saptanmaktayken afet öncesi veya sonrasında bu hizmetlerde bir iyileştirilmeye gidildiği takdirde memnuniyetin arttığı tespit edilmiştir. Son tahlilde, çalışma Hubei bölgesinde yaşayan çiftçi vatandaşların kamusal mala yönelik tercihlerinin bu malların kalitesinin iyileştirilmesi ve hükümetin afet durumunda sunduğu mallardaki çalışma sistematüğini değiştirmesi yönünde olduğu saptamasında bulunmuştur.

Aşağıda verilen Tablo 7 ise birçok kamusal mal ve hizmet grubunu bir arada değerlendiren çalışmaları göstermektedir. Bu çalışmalardan ilki Duflo ve Topalova'ya aittir. Duflo ve Topalova (2004), 1995-2000 yılları arasında Hindistan'da yapılan Kamu İlişkileri Merkezi Millennial Anketi'nin verilerini kullanarak vatandaş memnuniyeti, kamunun sunum performansına yönelik vatandaş algıları ile seçilen yöneticilere duyulan güven arasındaki ilişki kurmaya çalışmıştır. 36.542 vatandaşın yerel ya da merkezi olarak sunulma ayırımı olmaksızın kamu tarafından sunulan şebeke suyuna, eğitim ve sağlık hizmetlerine ve genel olarak toplumun güvenliği ile ulaşım gibi kamu kolaylıklarına yönelik memnuniyetleri temel alınmıştır<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> Belirtilen çalışmada,  $y$  = bir yerleşim yerinde ( $j$ ) bir kamusal mal türünden ( $k$ ) memnuniyet,  $R$  = iktidar partisinin seçin kazandığı ve kadın yönetici olan yer için kukla değişken,  $X$  = kontrol değişkenlerinin (sabit

Tablo 7. Yaşam Memnuniyeti Yöntemiyle Kamusal Mallara Yönelik Diğer Çalışmalar

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Araştırılan Ülke(ler)	Veri Seti	Örnekleme	İncelenen Mal- Hizmet (Amaç)	Belirleyiciler	Yöntem
Duflo, E ve Topalova, P (2004)	1995-2000	Hindistan	Kamu İlişkileri Merkezi Millennial Anketi	36.542 Hanehalkı	Şebeke Suyu, Sağlık, Eğitim, Ulaşım, Asayiş (Tercih Açıklatma ve Yöneticilere Duyulan Güven)	Farkındalık, kalite, güvenilirlik, kamu hizmetlerinden genel memnuniyet, cinsiyet, eğitim, okul sayısı, yolsuzluk	Sabit Etkili Regresyon Analizi
Roch, C.H. ve Poister, T.H. (2006)	2002	ABD	Georgia Eyaletinde Telefonla Yapılan Bir Anket Çalışması	216 kişi	Çöp ve Temizlik Hizmetleri, Asayiş, Eğitim	Beklenti, eğitim düzeyi, etnik köken, yaş, oy verip vermeme, yerleşim yerinin ulaşım araçlarına uzaklığı, oturduğu eve sahip olup olmama durumu, algılanan performans boşluğu	Probit Regresyon Analizi
Wang, Z. (2010)	2008	Amerika, Avustralya, Çin, Hindistan, Japonya, Rusya	Asya Barometresi	6121 kişi	Kamusal eğitim, sağlık ve Asayiş (Tercih Açıklatma)	İnsan hakları, siyasi yozlaşma, suçla mücadele, istihdam, kamu hizmeti kalitesi	İki Değişkenli ve Çok Değişkenli Regresyon Analizi
Dickson, B.J ve Shen, M. (2013)	2010	Çin	Pekin Üniversitesi Araştırma Merkezi Anketi (280 şehir)	3874 kişi (50 şehir)	Sağlık, Eğitim, Ulaştırma ve Çevre Hizmetleri (Tercih açıklatma ve kamuya duyulan güvenin tespiti)	Hanehalkı geliri, Beklenti, Milliyetçilik, Tutuculuk, Siyasi Belirsizlik Korkusu, yerel yönetim hizmetlerinin sunumundan memnuniyet, yoksulluk, işsizlik, eğitim seviyesi, barınma, yaş, cinsiyet, göç durumu	Multivariate Regresyon Analizi
Morgenson, F.V. (2012)	2010	ABD	Amerikan Memnuniyet Endeksi Anketi	784 kişi	Genel kamu hizmeti memnuniyeti (Tercih Açıklatma)	Beklenti, genel kalite, güven, siyasi parti tercihi, ideoloji	Tam bilgi maksimum olasılık tahmini yapısal denklem modelleri
Martinez, L., Short, J. ve Otiz, M. (2015)	2013	Kolombiya	Cali Como Vamos Anketi	1203 kişi	Asayiş ve Park gibi Yerel Kamusal Mallar (Tercih Açıklatma)	Performans, cinsiyet, gelir, yerleşim yeri, sosyo-ekonomik statü, eğitim ve sağlık durumları, suç oranları	Sosyo-ekonomik Tabakalama yöntemi ile anket yapıları Regresyon Analizi

**Kaynak:** Tablo 7, tarafımca hazırlanmıştır.

Bahsi geçen çalışmada vatandaşlara göre kadın yöneticiler daha titiz ve samimi olsalarda kamusal mal ve hizmet sunumu konusunda daha az tecrübeli, daha az yetenekli ve daha eğitimsiz olarak değerlendirildiklerinden kadınların yönetici olduğu yerlerde rüşvet ve yolsuzluğun azaldığını ancak bu bölgelerde vatandaşların kamusal mallardan daha

devlet etkisi ve yerleşim yeri büyüklüğü) vektörü iken; fonksiyon  $y_{ik} = \alpha_k + \beta_k R_j + X'_{jyk} + \varepsilon_{ijk}$  şeklinde oluşturulmuştur. Tüm kamusal mal ve hizmetlerin hep beraber yöneticilere duyulan sosyal güveni nasıl etkilediğini saptamak amacıyla da kamusal mal katsayıları toplulaştırılmıştır:  $\hat{\beta} = \frac{1}{N} \sum_{k=1}^m N_k \hat{\beta}_k$ ;  $N_k = k$  kadar kamusal mala yönelik gözlem sayısı,  $m =$  seçilmiş kamusal mal miktarı.



memnuniyetsiz olduklarını tespit edilmiştir. Halkın kamusal mala yönelik tercihlerinin çoğunlukla sağlık ve şebeke suyunun temizliğine yönelik olduğu görülmüş fakat şebeke suyuna büyük alt yapı yatırımları da yapılmış olsa genel olarak halkın bu maldan ve bu malı sunan kadınlar yöneticilerden memnuniyetsiz oldukları gözlemlenmiştir. Bu durumun vatandaşların mal-hizmetin sunum miktar ve kalitesinin yanında başka faktörleri de dikkate alarak yöneticilerin ya da hükümetlerin hizmet sunum performanslarını değerlendirdikleri çıkarımı yapılmıştır.

Farklı birçok kamusal mal ve hizmet grubuna yönelik birey algılarını birlikte inceleyen bir diğer çalışma ise Roch ve Poister (2006)'a aittir. ABD'nin Georgia eyaletinde 2002 yılında gerçekleştirilen telefon anketleri ile 216 bireyin çöp ve temizlik hizmetleri, asayiş ve eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyetlerini ve beklentilerini almışlardır. Beklenti çıpası ve beklenti yanlılaşması hipotezleri ile asayiş (polis), çöp ve temizlik ile eğitim (okul) hizmetlerine yönelik bireylerin performans algılarını ortaya çıkarmaya çalışan araştırmada, bireylerin eğitim durumu, etnik kökeni, bir eve sahip olup olmama durumu, yerleşim yerinin metroya yakınlığı ile oy kullanma alışkanlığını da bahsi geçen üç hizmeti alan bireylerin kararlarını etkileyen öğeler olduklarını düşünülerek analize dâhil edilmiştir.

İncelemede Amerika Birleşik Devletleri'nde asayiş, eğitim ve çöp-temizlik hizmetlerinden bireylerin yüksek beklentileri olduğu ve hizmet sunucunun sunum performansının kamusal malın miktar ve kalitesi açısından yetersiz olduğu düşünüldüğünde bireylerin kamusal mallardan memnuniyetlerinin de azaldığı tespit edilmiştir. Beklentileri tatmin edilen bireylerin ise kamusal mallara yönelik memnuniyetlerinin arttığı ve hizmet sunum performansını "iyi" algılamaya eğimli oldukları görülmüştür. Ayrıca demografik özelliklerin memnuniyet ve performans algısı kadar siyasi olarak oy verme davranışlarını da etkilediği saptanmıştır.

Asya Barometresi'nin altı güçlü Asya ülkesi için Wang (2010)'un yaptığı çalışmada ise kamunun sunduğu eğitim, sağlık ve kolluk (asayiş) hizmetlerinin sunumundan vatandaşların memnuniyetleri, beklentileri, devletin hizmet sunumuna yönelik performans algıları ile oy verme güdüsü ile ilintileri ölçülmeye çalışılmıştır. Hizmet sunucunun performansı ise bireylerin memnuniyetlerinden yine bireylerin beklentilerinin

çıkarılması sonucu elde edilmiştir. Sonuçlar, vatandaşların hükümetlerde yolsuzluğun yaygın olduğunu düşündükleri zamanlarda bu hükümetlerin mal-hizmet sunum performansı ile de ilgilenmediklerini işaret etmektedir. Ek olarak, vatandaşların hükümetin hizmet sunum performansını ülkenin içerisinde bulunduğu ekonomik durum ile de istatistiksel olarak yüksek derece ilişkilendirdiklerini ortaya koymuştur. Öyle ki, ülkenin ekonomik olarak hızlı büyüdüğü zamanlarda bireylerin kamusal mal-hizmet sunumundan memnun olduğu, ancak büyümenin yavaşladığı dönemlerde memnuniyetsizliğin yaygınlaştığı gözlemlenmiştir. Tüm bunların yanı sıra vatandaş memnuniyetinin, beklentilerinin ve performans algılarının oy verme davranışları ile ilgili olduğu; memnuniyeti sağlayan ve beklentileri karşılayan hükümetin seçimi kazandığı sonucu çıkarılmıştır.

Wang (2010)'ın çalışması gibi siyasi destekle ilişkili olan Dickson ve Shen (2013)'nin çalışması da kamusal malların üretim ve sunumunun iktidarlar veya yöneticilere kamusal bir destek yaratıp yaratmadıklarını araştırmaktadır. İncelemede yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir gibi demografik ve ekonomik özellikler ile beklenti, milliyetçilik ve siyasi belirsizlik korkusu gibi düşünceleri de analize dâhil edilmek suretiyle eğitim, sağlık, ulaştırma ve çevre hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti incelenmiştir. Dickson ve Shen (2013), merkezi yönetimlerle ilgili kamu politikası sorunlarının en çok barınma alanında ortaya çıktığını ancak kamusal mallardan ise en çok sağlığı ardından da eğitimi etkilediğini bulmuşlardır. Yerel yönetimlere sağlanan bir destek sebebiyle oluşan sorunların ise kamusal mal olarak en çok çevre hizmetlerini etkilediğini ve bu hizmetleri eğitim ve ulaşımın takip ettiğini saptamışlardır.

Tüm bunların yanı sıra, gelir seviyesi arttıkça hem kamusal mal- hizmet memnuniyetinin hem de kamuya olan güvenin azaldığı tespit edilmiştir ki yazarlar bu durumda refah artışının siyasi desteği garanti etmediği sonucuna ulaşmışlardır. Kentlerde ve kırlarda kamusal mal ve hizmet sunumu ile kamuya duyulan siyasi güvenin oldukça güçlü bir şekilde ilişkili olduğu, kırdaki yaşayan bireylerin kentte yaşayan bireylere göre daha memnun olduğu saptanmıştır. Çevre hizmetleri ve ulaştırma hizmetlerinden memnuniyet ile siyasi katılım negatif ilişkili iken eğitim ve sağlık hizmetleri ile siyasi katılım ve güvenin pozitif ilişkili olduğu işaret edilen çalışmada, eğitim seviyesi arttıkça kamusal mal memnuniyetinin azaldığı ve kamuya duyulan güvenin de düştüğü belirtilmiştir.

Kadınların erkeklere göre kamusal mallardan daha memnun olduğu ve yaşın kamusal mal-hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisinin %2 olduğu da saptanmıştır.

Morgenson (2012)'un 2010 Amerikan Memnuniyet Endeksi Anketi verilerini kullanarak Amerika Birleşik Devletleri geneli için yaptığı çalışmada ise beklenti çapısı ve beklenti yanlışlaması hipotezleri ile algılanan performans boşluğu kavramları test edilerek vatandaşların kamusal mal memnuniyetleri, beklentileri ve hizmet sunucunun sunum performansına dair vatandaş algılarını ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Yöntem olarak Van Ryzin (2004)'in yaklaşımını benimseyen Morgenson, ayrıca sonuçlarını da yine Van Ryzin'in bulguları ile kıyaslayarak benzer sonuçlar elde edildiğine vurgulamıştır. Ona göre vatandaşların memnuniyetleri, kamu hizmetinin sunum performansı ve beklentilerle yüksek derecede ilişkilidir ve vatandaşların bekledikleri kamusal hizmet sunum performansını elde ettikleri sürece memnuniyetleri artmaktadır. Bir başka deyiş ile genel olarak yaşamlarından yahut kamusal mal-hizmetlerin sunumundan memnuniyeti sağlanan ve beklentileri karşılanan vatandaşlar, hükümet performansının da yüksek olduğunu düşünmekte ve mevcut mal-hizmet sunucu durumunda bulunan hükümete de güven duymaktadırlar. Ayrıca çalışmada, yüksek güven duygusunun geleceğe yönelik daha yüksek beklentiler yarattığı ve beklentiler yükseldikçe karşılanması zorlaşacağı için vatandaşların memnuniyet düzeylerinin de düşeceği iddia edilmektedir.

Martinez vd. (2015) de 2013 yılında kamusal mal-hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini ve sunum performas algılarını, Kolombiya'da için araştırmışlardır. Güvenlik, kamusal alan, temel kamusal hizmetler, hukuk kuralları ve hükümetin hizmet sunum performansına yönelik soruların bulunduğu Cali şehir anketi verilerinde yerleşim yeri, tabakalama düzeyi olarak kullanılmış ve bölgeler zengin ve fakir bölgeler olarak sınıflandırılarak değerlendirmeye alınmıştır<sup>38</sup>.

Araştırma bulgularına göre (Martinez vd, 2015), yüksek gelirli bireyler ile eğitilmiş bireylerin kentin daha güvenli ve daha iyi kesimlerinde oturduğu için bu kamusal mallara yönelik memnuniyetlerinin yüksek olduğunu saptamıştır. Ek olarak düşük gelirli ve düşük eğitilmiş bireylerin de daha düşük sosyal statülü insanlarla beraber yaşadıkları için

<sup>38</sup> Çalışmada, yerleşim yerine göre bir tabakalama yapılmasının sebebi suç oranlarının yüksek ya da düşük olduğu bölgelerdeki asayiş ihtiyacını inceleyebilmektir.

daha çok suça maruz kaldıkları ve suça eğimli hale geldikleri bu yüzden de memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. İlginç bir tespit olarak, asayiş hizmetlerinden memnun olmayan düşük sosyal statülü mahallelerde temel kamu hizmetlerine yönelik memnuniyetin görece daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durumda, bireylerin memnuniyetlerini sağlamak ve bireyler nezdinde hizmet sunum performansını arttırarak oy kazanmak isteyen yönetimin asayiş malı sunumunu iyileştirmesi gerektiği sonucu çıkarılmıştır. Ayrıca, fakir bireylerin iş bulma ya da gelir elde etmek kadar kamusal güvenlik ile vakit geçirilecek kamusal alanı da önemseydiği ve sosyal güvene değer verdiği görülmüştür. Hükümet performansını iyi olarak tanımlayan bireylerin ise genellikle düşük sosyal-ekonomik statü grubuna dâhil olan vatandaşlar olduğu saptanmıştır.

## **2.5. YAŞAM MEMNUNİYETİ ALANINDA TÜRKİYE CUMHURİYETİ'NDE YAPILAN ÇALIŞMALAR**

Türkiye’de yaşam memnuniyetine ilişkin çalışmalar incelendiğinde, bu çalışmaların çoğunlukla yaşam memnuniyeti ve mutluluk üzerine psikolojik unsurlar özelinde odaklandığı görülmektedir. Bireylerin ruhsal durumları ile yaşamdan duydukları memnuniyeti ilişkilendiren bu araştırmalar; beden eğitimi öğretmenlerinin yaşam doyumları ve işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkiden (Deveci-Şirin ve Şirin, 2015), grup danışmanlığının mutluluk ve yaşam memnuniyeti üzerine etkilerine (Bakalım ve Taşdelen-Karçkay, 2017), erkeklerin emeklilik dönemlerindeki boş zamanlarının yaşam memnuniyeti üzerine etkisinden (Şener vd., 2007), ebeveynlerin ergenlerin yaşam memnuniyetine etkilerinden (Cenkseven-Önder, 2007) ve hemşirelik öğrencilerinin hayat kalitesine (Yıldırım vd., 2013) kadar uzanan geniş bir yelpaze içerisinde yer almaktadır. Bu alanında yapılan çalışmalara kıyasla oldukça az sayıda bulunan, iktisadi yaşam memnuniyeti çalışmaları ise Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. Türkiye’de Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar

Yazar (Yıl)	Araştırma Yılı	Veri Seti	Araştırmaya Konu Olan Alan	Örneklem	İncelenen Unsur	Belirleyiciler	Yöntem
Gürsakar, S. ve Öngen, K. B. (2008)	2007	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi	Türkiye Geneli	6442 kişi	Sağlık, Asayiş, Eğitim, Adalet Yerel Kamusal Hizmet Memnuniyeti	Yerleşim yeri, cinsiyet, yaş, gelir, medeni hal, arkadaşlık-komşuluk ilişkileri, oturulan konutun sahiplik durumu	Diskriminant Analizi
Selim, S. (2008)	1990, 1996 ve 2001	Avrupa Değerler Çalışma Grubu ve Dünya Değer Anketi	Türkiye Geneli	6.338 kişi	Yaşam Memnuniyeti, sosyo-demografik ve politik değişimlerin etkisi	Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni hal, gelir, çocuk sayısı, istihdam durumu, sağlık durumu, yıllara ait kukla değişkenler	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi
Bölükbaşı, A.G. ve Yıldırım, D.Ç. (2010)	2009	Kendi Hazırladıkları Anket Çalışması	İstanbul Sarıyer Belediyesi	308 kişi	Belediye Hizmetleri	Çevre düz., sivrisinekle muc. gibi belediye hizmetleri, yaş, eğitim, cinsiyet, Genel yaşam memnuniyeti	Pearson Korelasyon Analizi, Asal Bileşenler Yöntemi, Çoklu Regresyon Analizi
Kangal, A. (2013)	2004-2010	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi	Türkiye Geneli		Genel Yaşam Memnuniyeti ve Refah İlişkisi	Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni hal, gelir	Merkezi Dağılım Ölçüleri (% Değişim)
Başaran, M.A., Başaran, A.A., Çetinkaya, M., Erkam S. (2014)	2012	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi	Türkiye Geneli	7956 kişi	Asayiş	Yaş, eğitim düzeyi, hanehalkı büyüklüğü, gelir, gelir memnuniyeti, yaşam memnuniyeti, asayiş hizmeti memnuniyeti	Bulanık Temelli Küme Yaklaşımı
Dündar, H.Ç. (2014)	2013	2013 TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi, 2009 ve 2014 Yerel Seçim Sonuçları	Türkiye Geneli	196.000 kişi	Adli, asayiş, eğitim, sağlık, SGK hizmetleri ve yerel seçim	Adli, asayiş, eğitim, sağlık, SGK hizmetinden mem. oranı, yerel seçim oranları, oy oranlarındaki değişim	Merkezi Dağılım Ölçüleri (% Değişim)
Muş, E. Köksal, T. ve Yeşilyurt H. (2014)	2012	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi	Türkiye Geneli	7956 kişi	Asayiş hiz., vatandaş memnuniyeti ve kamuya duyulan güven	Cinsiyet, yaş Medeni hal, eğitim, gelir düzeyi, mağduriyet, suç korkusu, eğitim, adli, sağlık hiz. mem.	Sıralı Lojistik R.A.
Daştan, İ. ve Delice, M.E. (2015)	2014	Kendi Hazırladıkları Anket Çalışması	İzmir	417 kişi	Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet	Cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim, gelir düzeyi	Pearson Koorelasyon Testi, Anova Testi, Scheffe Testi, Faktör Analizi
Eren, K.A. (2015)	2004-2013	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi	Türkiye Geneli	134.458 kişi	Genel Mutluluk ve Refah İlişkisi	Hayat memnuniyeti, beklenti, eğitim, belediye hizmetleri, sağlık ve asayiş hiz., eğitim, beklenti, gelir, cinsiyet, yaş, istihdam, ikametgâh	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi
Kandemir, O. ve Kürkçü, M. (2016)	2015	TÜİK İllerde Yaşam Endeksi	Çankırı, Kastamonu ve Sinop,		Yaşam memnuniyeti ve refah ilişkisi, Zayıf unsurların tespiti	İstihdam, cinsiyet, sağlık, eğitim, alt yapı hizmeti, memnuniyet	Merkezi Eğilim Ölçüleri
Caner, A. (2016)	2007 ve 2011	TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi ve Dünya Değer Anketi	Türkiye Geneli		Yaşam Memnuniyeti ve Refah İlişkisi	İş durumu, yaş, medeni hal, cinsiyet, gelir, eğitim, ikametgâh, beklenti	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi

**Kaynak:** Tablo 8, tarafımca hazırlanmıştır.

Türkiye’de Türkiye İstatistik Enstitüsü (TÜİK<sup>39</sup>), Yaşam Memnuniyeti Anket’leri (YŞMA<sup>40</sup>) verilerini kullanarak bireylerin genel yaşam ve mal-hizmet memnuniyetlerini belirlemeye çalışan ilk çalışma Gürsakal ve Öngen’e aittir. 2007 TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi verilerinin incelenmesi suretiyle yapılan araştırmada Gürsakal ve Öngen (2008), anketin yapısında halihazırda var olan 128 değişkenin her birini ayrı ayrı incelemeye almış ve hem bireylerin genel yaşam memnuniyetlerini hem de kamusal mal sunum memnuniyetlerini belirlemeye çalışmıştır. “2007 Yaşam Memnuniyeti Anketinin İstatistiksel Yöntemler ile Analizi” başlıklı bahsi geçen çalışmada, değişen varyans problemi sorunu ortaya çıktığı için karesel diskriminat analizi uygulanmıştır<sup>41</sup>. Çalışmanın sonuçlarına göre, kır ve kentlerde oturan bireylerin hayat memnuniyetlerini etkileyen unsurlarda farklılık görülmüştür. Komşuluk ilişkilerinin kırsalda önemli, kentlerde ise dikkate değer olmadığı saptanmıştır. Evlilik, eğitim düzeyi, yerleşim yeri ile arkadaşlık ilişkilerinin ise vatandaşların kır ya da kentte oturmasından bağımsız olara kamusal mal ve hizmetler üzerinde etkili olduğu ifade edilmiştir.

Bu alanda Türkiye’de yapılan ikinci araştırmaya sahip olan Selim (2008) ise 1990, 1996 ve 2001 yıllarında Dünya Değer Anketi’nin Türkiye verilerini kullanarak sosyo-kültürel ve siyasi değişiklikler ile bireylerin genel olarak hayat memnuniyetleri arasındaki ilişkiyi araştırmış ve bu üç yılın siyasi olarak kırımlar yaşandığı dalga yılları olarak betimlemiştir. Bölgesel ve ulusal kamu politikalarının yürütülebilmesi için Türk halkının algılarının bilinmesi gerektiği aktarılırken; analiz yöntemi olarak sıralı lojistik regresyon yöntemi benimsenmiştir<sup>42</sup>. Analiz sonuçları, bireylerin yaşlandıkça genel olarak hayattan duydukları memnuniyetin azaldığını işaret etmiştir. Ayrıca, çalışmada 35-44 yaş

<sup>39</sup> Bu çalışmada “TÜİK”, Türkiye İstatistik Kurumu’nun kısaltılması olarak kullanılmaktadır.

<sup>40</sup> Bu çalışmada, Yaşam Memnuniyeti Anketlerinin kısaltması olarak YŞMA ifadesi benimsenmiştir. 2003 yılından itibaren her yıl düzenli olarak Türkiye’de yaşam memnuniyeti anketlerini uygulamaktadır. Bu anketler gerek bireylerin gerekse bireylerden teşkil hanelerin sosyo-demografik, sosyo-ekonomik yapıları, genel olarak hayattan ve mal-hizmetlerden memnuniyetleri ve beklentileri açısından bilgi vermektedir. 2012 yılı ve öncesinde TÜİK YŞMA kır-kent ayrımına göre tabakalanmış bir veri seti iken 2013 yılı ve sonrasında veri seti iller bazında düzenlenmektedir. Bakınız: TÜİK Resmi İnternet Sayfası, Yaşam Memnuniyeti Anketleri, 2017. “Örnekleme büyüklüğü ve tahmin yöntemi: Araştırma, daha önceki yıllarda Türkiye toplamı kır-kent tahminini verebilecek şekilde tasarlanmakta iken, 2013 yılında ilk defa, il düzeyinde tahmin verebilecek şekilde tasarlanmıştır”.

<sup>41</sup> Bu analizin seçilme nedeni olarak homojen varyans ve kovaryanslara sahip olan 2007 veri setindeki değişkenlerin, çok değişkenli normal dağılıma uyması ve verilerin gruplandırılması sebebi ile bağımsız değişkenlerin açıklayıcı gücünün doğru bir biçimde ortaya çıkarılmasını göstermişlerdir.

<sup>42</sup> Bağımlı değişken olarak aldığı yaşam memnuniyetinin 1’den 5’e kadar yani “çok memnunum” seçeneğinden “hiç memnun değilim” seçeneğine kadar sıralanmış yapısı nedeniyle sıralı lojistik regresyon modelinin benimsendiği de aktarılmıştır.

aralığındaki kadınların daha genç yaş gruplarındaki kadınlara göre daha az memnun olduğu tespit edilmiş, ancak bu yaş aralığı dışında kalan kadınların memnuniyet seviyelerini ifade edebilecek istatistiksel olarak anlamlı başka bir yaş aralığı da bulunamamıştır. Cinsiyet açısından genel bir değerlendirmede bulunulmak istendiğinde, kadınların erkeklere göre hayatlarından daha memnun olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. İlaveten, uluslararası literatürden farklı olarak Selim (2008), Türkiye’de düşük eğitim seviyesinde sahip bireyler ile geliri yüksek bireylerin genel olarak yaşamdan memnuniyetlerinin yüksek olduğunu saptamıştır. Benzer şekilde sağlıklı bireylerin yaşam memnuniyetlerinin yüksek olduğu, bir başka deyişle bireylerin sağlık durumları iyileştikçe memnuniyetlerinin arttığı tespit edilmiştir.

Türkiye’de yaşam memnuniyeti yöntemini kullanan diğer araştırmacılardan olan Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010) ise kendi geliştirdikleri anket formu ile 2009 yılında İstanbul Sarıyer belediyesinin verdiği hizmetlerden vatandaşların memnuniyetlerini, Pearson korelasyon analizi ve asal bileşenler (principal component) yöntemi ile değerlendirmiştir. Katılımcı bireylerin yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyinin de açıklayıcı talep bileşenleri olarak kullanıldığı araştırmada; bireylerin “*Yaşamınızdan memnun musunuz?*” sorusuna verdikleri yanıt, sorunun sorulduğu anda bireylerin kamusal mal tüketimleri dolayısı ile hissettikleri memnuniyet olarak değerlendirilerek bağımlı değişken olarak alınmıştır. Yaşam memnuniyetini belirleyen temel unsurun bireylerin belediye hizmetlerine karşı duydukları memnuniyet düzeyi olduğunun belirlendiği bu çalışmada, Sarıyer belediyesi sınırları içerisinde oturan vatandaşların demografik ve ekonomik özelliklerinin istatistiksel olarak oldukça güçlü bir biçimde genel olarak yaşamdan ve belediye hizmetlerinden memnuniyetleri etkilediği de saptanmıştır.

Ek olarak bahsi geçen çalışmada gıda yardımı, sivrisinekle mücadele, köylere hizmet, çevre düzenleme, kültürel varlıkların korunması ile çöp ve temizlik hizmetlerinin vatandaşların memnuniyetlerini belirlemede ilk sırada yer alan hizmetler olduğu belirlenmiştir. Bir başka deyişle yukarıda ismi geçen hizmetlerin, bireylerin kamusal mallardan memnun olup olmamalarını belirleyen birincil hizmetler olduğu tespit edilmiştir. Kamusal mal memnuniyetini belirleyen ikincil hizmetlerin ise halka ilişkiler, belediye başkanının kimliği, sorunlara çözüm üretmek ve kültürel faaliyetler olduğu; Ramazan programı ve Lunapark hizmetlerinin ise mal memnuniyetini belirlemede

üçüncü sırada yer aldığı görülmüştür. Tüm bunların yanı sıra, bireylerin eğitim düzeyi arttıkça ve yaşları ilerledikçe memnuniyet seviyelerinde düşüş olduğu belirlenirken; cinsiyetin ise yaşam ya da yerel kamusal mal-hizmetlerden memnuniyet üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Kangal (2013) öznel iyilik (memnuniyet) ile refahın eş değer olduğunu varsaymak suretiyle 2004-2010 yılları arasında Türkiye’de yaşayan bireylerin yaşam memnuniyeti ile refahları arasındaki ilişkiyi belirleme amacı gütmüştür. Bireylerin memnuniyetini belirleyen cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal (evlilik) ve gelir gibi faktörler ile refah arasındaki bağıntının araştırıldığı çalışmada, yalnızca merkezi eğilim ölçümleri değerlendirilerek tahlil gerçekleştirilmiştir. Temel bir ekonometrik bir yöntem benimsenmeyen bu çalışmanın bulgularına göre her ne kadar kadınların yaşam memnuniyeti erkeklere kıyasla daha yüksek olsa da, yaşamlarından çok memnuniyetsiz olan bireyler incelendiğinde kadınların oranının daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışma eğitim ve gelir seviyeleri yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyetinin yüksek olduğunu, analiz yapılan yıllar arasında Türkiye’deki evli bireylerin bekârlara göre yaşamlarından daha memnun olduğu da saptanmıştır.

Türkiye’de ilk kez bir tam kamusal mal-hizmeti yaşam memnuniyeti çerçevesinde analiz eden çalışma ise Başaran vd. (2014)’ne aittir. Bulanık temelli küme yaklaşımını kullanarak bir kamusal mal-hizmete yönelik birey algılarını ortaya çıkarma çalışan dünyada ikinci, Türkiye’de ise ilk çalışma olması sebebi ile oldukça önemli olan bu incelemede asayiş hizmetine yönelik birey memnuniyeti kamu maliyesi çerçevesinde incelenmiştir. Kamusal malların tüketimden dışlanamama, rekabet edilememe gibi yapısal özelliklerinden dolayı kaynak dağılımında etkinsizliğe yol açtığı, bu bağlamda kamusal mal ve hizmetlere yönelik etkinlik, etkililik ve verimlilik gibi performans kriterlerinin ölçümünün diğer mal ve hizmetlere nazaran oldukça güç olmasına rağmen 1990’dan sonra gelişen vatandaş odaklı hizmet sunum anlayışı ile beraber tüketicilerin algılarını da ölçen alternatif performans ölçütlerine ihtiyaç duyulduğu ve yaşam memnuniyeti yönteminin de bu yollardan biri olduğu belirtilmiştir.

Başaran vd. (2014)’nin 2012 yılı TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anket verileri ile yaptıkları bahsi geçen bu çalışmada, asayiş hizmetinden ve genel olarak yaşamdan memnuniyetin



hanehalkı büyüklüğü, yaş, eğitim düzeyi ve gelirden istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde etkilendiği ve farklılaştığı saptanmıştır. Asayiş hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen en önemli unsurların ise yaşam memnuniyeti, eğitim seviyesi ve yaş olduğu sonucuna ulaşan araştırmacılar; suça maruz kalmış ve/ veya bu durum dolayısı ile kolluk güçleriyle ilgili işlemler yürütmüş olan kişilerde asayişe yönelik memnuniyetinin orta düzeyde olduğunu da ayrıca saptanmışlardır. Bununla birlikte, asayiş hizmetinden memnuniyeti en düşük seviyede olan bireylerin eğitim seviyesi yüksek orta yaşlı kişiler olduğu ve bu kişilerin hane büyüklüğünün küçük, gelir ve yaşam memnuniyetlerinin ise orta olduğu tespit edilmiştir.

Kronolojik olarak Başaran vd'lerinden sonra yaşam memnuniyeti yöntemini kullanmak suretiyle inceleme yapan araştırmacı Dündar'dır. Dündar (2014) ise TÜİK 2013 Yaşam Memnuniyeti Anketi verisiyle merkezi ve yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyetin yerel seçimlere olan etkisini analiz etmiştir. Yalnızca merkezi dağılım ölçülerine ve yüzde değişimlerine bakarak değerlendirmelerde bulunulan çalışmada; belediye hizmet memnuniyetinin, merkezi kamusal mal-hizmet memnuniyetine göre daha yüksek olduğu ve vatandaşların kamusal mal-hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin seçimler üzerinde güçlü bir etkisi bulunduğunu gözlenmiştir. Memnun olduğunu beyan eden bireylerin, memnun olduğu hizmeti sunan yöneticiye daha çok oy verme eğilimde olduğunun belirlendiği bu çalışmada ayrıca memnun olmadığını beyan eden bireylerin memnuniyetsizliğinin sebebinin ise sadece mal-hizmet sunumu olmadığını, başka faktörlerin de etkili olduğu saptanmıştır.

2003-2013 yılları arasında güvenlik hizmetinin sunumundan vatandaş memnuniyetini ve kamu kurumlarına olan güveni sıralı lojit yöntemi ile değerlendiren Muş vd. (2014) ise demografik model ve yaşam kalitesi modeli olmak üzere iki ayrı grupta bağımsız değişkenlerin etkilerinin incelemiştir. Araştırmacılar, halkın asayiş hizmetinden memnun olması dolayısı ile bu hizmetin sunucusu konumundaki kamu kuruluşlarının performanslarının da yüksek algılandığını ve siyasi iktidara yönelik güven oluştuğunu iddia etmişlerdir. Ayrıca kadınların erkeklere göre kamu hizmetlerinden daha memnun olduğu ile bekâr ya da eşi ölmüş bireylere kıyasla evli bireylerin mal-hizmet sunumundan daha memnun olduğunu belirleyen çalışmanın diğer bulgularına göre, eğitim düzeyi ile asayiş memnuniyeti arasında, kırsal kesimde yaşamak ile asayiş hizmetinin sunumundan

memnuniyet arasında doğru bir ilişki bulunmaktadır. Ek olarak, bireylerin suç korkularının ve suç mağduriyetlerinin de asayiş hizmetlerinden memnuniyet üzerinde etkili olduğu vurgulanmıştır. Tüm bunların yanı sıra, adı geçen çalışmada, gelir düzeyi ve yaş değişkenlerinin mal-hizmet memnuniyetleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

2014 yılında İzmir’de 417 vatandaş ile yine kendi geliştirdiği bir anket çalışması yürütmüş olan Daştan ve Delice (2015)’de bu şehirde oturan kişilerin yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumlarının belediyelerin sunduğu hizmetlerden memnuniyet seviyelerini istatistiksel olarak oldukça anlamlı bir şekilde etkilediğini saptamıştır. Ayrıca İzmir’de erkeklerin belediye hizmetlerinden kadınlara göre daha memnun olduğunu ve daha önce Türkiye genelinde yapılan çalışmalarla örtüşür biçimde evli olan bireylerin hizmet memnuniyetinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır.

Eren (2015) ise TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anket verileriyle 2004 ve 2013 yılları arasında en küçük kareler ve faktör analizi yöntemlerini kullanarak kendinden önce bu alanda yapılmış çalışmalardan farklı olarak bireysel memnuniyet endeksi hesaplamıştır. Genel mutluluk, umut, gelecekte beklenen, eğitim, belediye hizmetleri, merkezi yönetim hizmetleri, sağlık hizmetleri ve güvenlik hizmetleri endekslerini bireysel memnuniyet endeksi yöntemine göre hesaplayan<sup>43</sup> Eren (2015)’e göre vatandaşlarının genel mutluluk düzeyleri %63-64 seviyelerinde değişmektedir. İlâveten çalışmada, merkezi yönetim hizmetlerinden memnuniyet endeksinin her sene arttığı ve %59 ile %65 arasında değiştiği iddia edilmektedir. Benzer şekilde yapılan bir hesaplama ile belediye, sağlık ve güvenlik hizmetlerinde de %60 ile %68 arasında değişen memnuniyet endeksleri saptanmıştır.

Yaşam memnuniyetini bir refah göstergesi olarak değerlendirerek Kastamonu, Çankırı ve Sinop illerine ait TÜİK verileri ile 2015 yılına ait bir çalışma yapan Kandemir ve Kürkçü (2016)’ye göre altyapı, eğitim, sağlık hizmetleri ve yaşam memnuniyetleri arasında önemli bağlar bulunmaktadır ve bu üç şehirdeki okuma yazma oranının düşüklüğü adı

---

<sup>43</sup> Bhutan Brüt Mutluluk Endeksi ile Avusturalya Refah Endeksi’nin yöntemleri birleştirilerek oluşturulan bu yöntem, endekslenmesi istenen unsurun en yüksek ve en düşük değerleri ile ilişkili olarak oluşturulmaktadır ve  $Endeks = \frac{Endekslenmek\ istenen\ de\u011fer - Minimum\ (de\u011fer)}{Maksimum\ (de\u011fer) - Minimum\ (de\u011fer)}$  şeklinde kısaca formüle edilebilmektedir.

geçen şehirlerde yaşayan bireylerin gerek yaşam gerekse mal-hizmetten memnuniyetlerini önemli ölçüde etkilemektedir. Araştırmacılar, bahsedilen şehirlerde bireylerin genel olarak hayatlarından ve gelirlerinden memnuniyetlerini düşük olmasının sebebi olarak ücret düşüklüğünü işaret ederken; memnuniyeti arttırmak için sosyal hayatı canlandırmaya yönelik (tiyatro gibi) uygulamalar yapılması gerektiğini iddia etmiştir. Ayrıca bahsi geçen bu üç ilde eğitim ve okullaşma seviyesinin düşüklüğünün ve sağlık hizmetlerinin yetersizliğinin de bireylerin refahlarını azalttığı öne sürülmüştür.

2007-2011 yılları arasında TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi'ndeki sosyo-demografik ve ekonomik veriler ile Dünya Değer Anketindeki gelir verilerini uyumlaştırarak yaşam memnuniyeti ve refahın belirleyicilerini araştıran Caner (2016) ise kişilerin gelirlerinin, cinsiyetin, medeni halin ve işsizlik durumunun yaşam memnuniyeti üzerinde oldukça önemli ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. İncelemede, gelir arttıkça yaşam memnuniyetinin azaldığı belirlenirken; evli bireylerin, bekârlara ve boşanmış bireylere göre hayatlarından daha memnun ve refahlarının da daha yüksek olduğu da saptanmıştır.

## **2.6. İKİNCİ BÖLÜMÜN GENEL DEĞERLENDİRMESİ**

Tüm dünyada hâkim olan yeni vatandaş odaklı hizmet anlayışında devlet en yüksek vatandaş memnuniyetini sağlayacak şekilde mal ve hizmet sunumunu düzenlemektedir (Hughes, 2003, s.87). Kamusal mal ve hizmet sunumunun, bireylerin memnuniyetini sağlayacak şekilde yapılması amacıyla birey tercihlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bir mal ve hizmete yönelik talep bileşenlerini ve tercihlerini memnuniyet anketleri aracılığı ile ortaya çıkararak hizmet sunumunu düzenleme amacı güden doğrudan ekonomik değerlendirme yöntemlerinden biri de yaşam memnuniyeti yöntemidir. Bu yöntem; bireysel tercihlerin açıklığa kavuşturulmasından geçerli bir fayda fonksiyonunun oluşturulmasına, bireylerin refah düzeylerinin artırılmasından vatandaş memnuniyetinin sağlanması yoluyla sosyal kalkınmaya hizmet etmesine kadar birçok konuda siyasi karar alma mekanizmasına yol göstermektedir. Bu katkıları sebebiyle, bu tez çalışmasının ikinci bölümünde bu alanda yapılan çalışmalar aktarılarak, üçüncü bölümdeki uygulama ve incelemelerin temel teorik ve literatürel altyapısının oluşturulması amaçlanmıştır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YAŞAM MEMNUNİYETİ YÖNTEMİ İLE ADALET HİZMETİNİN UYGULAMALI ANALİZİ: 2004 – 2012

#### 3.1. GİRİŞ

Bu bölümde, adalet malına yönelik bireysel tercihlerin ve talebin belirleyicilerinin ortaya çıkarılması amacıyla Türkiye’de bu malın sunumuna yönelik vatandaş memnuniyetini belirleyen sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikler ile bireysel düşünceler yaşam memnuniyeti yöntemine göre analiz edilecektir. Bu analiz, kamusal mal ve hizmetlerin sunumunu yapan devlet mekanizmasına bu hizmeti tüketen kişilerin tüketim eğilimleri ile sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri açısından kritik bilgiler sunduğu için gerek iktisadi gerek mali gerekse sosyal açıdan önem taşımaktadır. İkinci bölümde kamu politikaları ve memnuniyet ölçümü başlığı altında da aktarıldığı üzere hizmet sunucu konumundaki hükümet, bu bilgileri kullanarak hem geleceğe yönelik bir üretim ve sunum planlaması yapma fırsatı yakalamakta, hem de kaynakları vatandaşların memnuniyetlerini ve beklentilerini karşılayacak şekilde dağıtarak güven tahsis etmektedir. Ayrıca adalet malının tüketicisi olan vatandaşların tercih ve taleplerini etkileyen belirleyicilerin ortaya çıkarılması, sosyal olarak arzu edilen etkili ve etkin çıktıların belirlenmesini de sağlamaktadır. Bu durumda, vatandaşlar ilgili hizmet yahut hizmetlerin sunumu için katlandıkları parasal tutarlar ile elde edilen çıktının sağladığı tatmin düzeyi arasında bağlantı kurabilmekte ve hizmetin sunumuna yönelik bir performans değerlendirmesi yapabilmektedirler.

Bu amaçlar ışığında, öncelikle çalışmada kullanılan veri ve değişkenler incelenecek, akabinde ise tanımlayıcı istatistikler ve merkezi eğilim ölçüleri değerlendirilecektir. Son olarak ise istatistiki özelliklere uygun olarak analiz modeli ve yöntemi belirlenerek sonuçlar irdelenecek ve çalışmanın amacına ulaşılmaya çalışılacaktır.

## 3.2. ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ, VERİLER VE KULLANILAN DEĞİŞKENLER

### 3.2.1. Çalışmanın Konusu, Kullanılan Veriler ve Değişkenler

Bu çalışmanın konusu, daha önceki bölümlerde de söz edildiği üzere, adalet malının sunumuna yönelik birey memnuniyetinin belirlenmesidir. Adalet malının tercih edilmesinin ise temelde dört nedeni bulunmaktadır. Birincisi, adalet malının yapısal özellikleriyle ilgilidir. Bir tam kamusal mal olarak adalet hizmeti, toplumdaki tüm bireylerin ortak kullanımına sunulması dolayısıyla bir kamusal malın sunumuna yönelik birey ve toplum algılarının ortaya çıkarılabilmesi ve bu algıların hangi unsurdan nasıl etkilendiğinin saptanması için diğer kamusal mal-hizmetlere kıyasla daha uygun bir mal durumundadır. Ayrıca, bireyin hangi durumu adil olarak değerlendirdiği felsefenin konusu olmakla birlikte; kişinin yetiştiği ve içinde bulunduğu çevreye, kişilik özelliklerine, eğitim seviyesine, içinde bulunduğu veya kendini içinde tanımladığı sosyal statüye yahut dine göre adalet kavramının değişiklik gösterdiği bilinmektedir. Dolayısıyla, adalet malının diğer kamusal mallara kıyasla bireysel değer yargıları ile daha ilintili bir konu olması, adalet malının tercih edilmesinin ikinci nedenidir.

TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi'nde bulunan ve vatandaşlara memnuniyetleri sorulan tam kamusal mallar içerisinde adalet malının piyasada özel muadili olmayan tek maldır. Örneğin, ulusal güvenlik bir tam kamusal olmakla birlikte, güvenlik hizmetini sunan özel sektör kuruluşları mevcuttur. Ancak adalet malı sunan herhangi bir özel sektör kuruluşu bulunmamaktadır<sup>44</sup>. Bu özelliği, adalet malının çalışma kapsamında tercih edilmesinin diğer bir sebebidir. Dördüncü ve son sebep ise, Türkiye'de 2004-2012 yılları arasında sunulan adalet hizmetinin içeriğinin köklü bir yapısal değişime uğramamasıdır.

Veri olarak, TÜİK'nun 2004-2012 yılları arasında yapmış olduğu birey temelli Yaşam Memnuniyeti Anketi (YŞMA) verileri kullanılmaktadır<sup>45</sup>. TÜİK Yaşam Memnuniyeti

<sup>44</sup> Avukat veya arabulucu gibi makamlar adalet malını sunmamakta, bu malın kullanılması için aracılık etmektedirler. Bu çalışmada adalet malının özel sektörde muadilinin bulunmaması ile kastedilen, Türkiye'de adalet malını sunan kamu sektörü dışında kurum veya kuruluş olmamasıdır.

<sup>45</sup>2013 yılı ve sonrasında TÜİK tarafından yayımlanan yaşam memnuniyeti anketleri, iller bazında yapılmaktadır. Türkiye geneli veriler ile aynı analizlerde kullanılması, ayrı değerlere sahip olan unsurların bir arada değerlendirmesi anlamına geleceğinden kurulan modellerin sağlığını tehlikeye düşürmemek adına bu araştırmanın kapsamı dışında bırakılmıştır.

Anketleri 2003 yılından beri yapılmasına rağmen 2003 yılındaki ankette sorulan sorular ile daha sonraki yılların anket soruları arasında benzerlik bulunmamaktadır. Anketlerde bulunan soruların benzerlikleri ve karşılaştırılabilirlikleri önem taşıdığı için yapılan analizlere 2003 yılının verileri dâhil edilmemiştir. Bununla birlikte, 2012 yılından sonraki yıllarda ise YŞMA, Türkiye genelinde kır-kent ayrımı ile tanımlanmamış olup iller bazında yürütülmüştür. Bir başka deyişle, iki düzeyli bir kümeleme tabakası olan anket, 81 tabakalı hale getirilmiştir. Ayrıca, 2013 yılında ankete katılan birey sayısı 2012 yılına kıyasla yaklaşık 28 kat artmıştır. Dolayısıyla bu çalışma boyunca, elde edilen veri setleri arasında bir bütünlük sağlanması ve Tür I sorunu<sup>46</sup> ile karşılaşılması amacıyla yalnızca 2004 ile 2012 yılları arasında yapılan YŞMA'lerden faydalanılmıştır.

TÜİK YŞMA'leri genel olarak hane halkı ve birey temelli olmak üzere iki düzeyli bir yapıda oluşturulmaktadır. Bu tez çalışmasında bireylerin memnuniyet düzeylerine ilişkin bir araştırma yapıldığı için yalnızca birey düzeyli veriler kullanılmıştır. TÜİK YŞMA'lerinde denekler basit tesadüfi örnekleme göre seçilmekte ve ülke nüfusunun geneli hakkında bilgi sahibi olmak için farklı yıllarda farklı deneklere soru yöneltilmektedir. YŞMA'de bireylerin memnuniyet düzeyleri “*hizmetlerden ne kadar memnunsunuz?*” sorusuna verilen yanıtlara göre belirlenmekte ve Likert ölçeğine göre 1'den 6'ya kadar derecelendirilmektedir. 1 derecesi hizmetlerden çok memnun olan bireyleri temsil ederken, 5 derecesi hizmetlerden hiç memnun olmayan bireyleri temsil etmektedir. YŞMA'de ilgili soruya “*fikrim yok*” olarak cevap veren 6. derece bireyler, bu çalışmaya dâhil edilmemiş ve dışarıda bırakılmıştır. Dolayısı ile çalışma bağlamında kullanılan nitel ve kategorik memnuniyet değişkeni aşağıdaki gibidir:

---

<sup>46</sup>Tür I hatası, sıfır hipotezinin doğru olmasına rağmen reddilmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Bu türden hatalar “*risk*” veya “*birinci türden hata olasılığı*” olarak adlandırılmakta ve “ $\alpha$ ” seviyesi ile gösterilmektedir. İzin verilen en büyük “ $\alpha$ ” yanılma olasılığı genellikle hipotez testinin başlangıç noktasıdır (Büyüköztürk, 1993, s. 418). Tabakalı (alt kümeli) örneklemede; toplam örneklem birimlere ayrıldıktan ve ayrılan her bir tabaka için ortalama ve varyans gibi ölçümler yapıldıktan sonra, birimler toplam örneklem için birleştirilir. Dolayısı ile her bir tabakalama yönteminde farklı alt küme (tabaka) seçimine bağlı olarak olasılıklar değişmektedir (Duflo vd., 2008, s. 3934). 2013 yılında yapılan gerek örnek genişliğinin büyütülmesi gerekse tabakalama sisteminin değişmesi bu tarihten önceki (2003-2012) analizlerle birlikte değerlendirildiğinde, istatistik güç değerlerini (I. Tür Hata) değiştirecektir; ki bir örneklemin açıklayıcı değerinin bulunması için en az %80 güç değerine ulaşması gerekmektedir (ör. Hsieh vd., 1998, ss.1623-1624). 2013 yılı verilerininin 2004-2012 verilerine dahil edilmesinin güç değerini düşürebileceği yönünde oluşan güçlü kanaat sebebi ile ilgili sene analiz dışı bırakılmıştır.



**Şekil 4.** Likert Ölçeğine Göre Beşli Ölçeklendirme Yapılmış Memnuniyet Çizelgesi<sup>47</sup>.

Memnuniyet ölçütlerinden üçüncü derecede yer alan “orta memnun” düzeyi, TÜİK YŞMA’nin açıklamalar kısmında da bahsedildiği üzere, adli hizmetlerin sunumundan ne memnun olduğunu ne de memnun olmadığını beyan eden (nötr) bireyleri temsil etmektedir. Bu sebeple, Kurum bu bireylerin nötr (tarafsız) durumlarını ortalama memnuniyet şeklinde yorumlamaktadır.

Bu çalışmada kısaca adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik memnuniyet düzeyleri ile tercih ve talepleri etkileyen unsurlar açığa çıkarılmaya çalışıldığından, adalet hizmetinin sunumundan memnuniyet, “*bağımlı değişken*” olarak belirlenmiştir. Bağımlı değişkenin neden-sonuç ilişkisine dayanan etkileyicilerinin belirlenmesi amacı ile yaş, cinsiyet, yerleşim yeri, bireylerin medeni hali ve eğitim durumları<sup>48</sup> gibi demografik faktörler bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Ayrıca bireylerin gelirleri, gelecek yıla yönelik beklentileri<sup>49</sup>, mahkemeye başvuru durumları ve yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik görüşleri de ilave bağımsız değişkenler olarak değerlendirmelere dâhil edilmiştir. Bahsedilen bağımsız değişkenlere ait özellikler Tablo 9’da verilmiştir.

<sup>47</sup> Adalet hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sorulan bireylerin verdikleri “*adli hizmetlerin sunumundan çok memnunum*”, “*adli hizmetlerin sunumundan memnunum*”, “*adli hizmetlerin sunumundan orta düzeyde memnunum*”, “*adli hizmetlerin sunumundan memnunum değilim*” ve “*adli hizmetlerin sunumundan hiç memnunum değilim*” şeklindeki cevapları bu çalışmada sırası ile çok memnun, memnun, orta, memnun değil ve hiç memnun değil şeklinde kısaltılarak kullanılmaktadır.

<sup>48</sup> Bu çalışmada eğitim seviyelerini belirten demografik unsur göstergesi, kısaca “Eğitim” olarak kullanılmaktadır.

<sup>49</sup> Gelecek yıldan bireylerin beklentileri, bu çalışmada “Beklenti” olarak yer almaktadır.

Tablo 9. Yaşam Memnuniyeti Anketine Katılan Bireylerin Bilgilerine İlişkin Düzeyler

Kişisel Bilgi Düzeyleri								
Yıl	Gelir	Yerleşim	Cinsiyet	Eğitim*	Medeni Hal	Beklenti	Mahkemeye Başvuru Durumu	Adil ve Tarafsız Yasa Uygulanmasında Sorun
2004	1. Çok Düşük	1. Kent	1. Erkek	1	1. Bekâr	1. Daha iyi	1. Evet	1. Çok sorun var
2005	2. Düşük	2. Kır	2. Kadın	2	2. Evli	2. Aynı	2. Hayır	2. Az sorun var
2006	3. Orta			3		3. Daha kötü		3. Sorun yok
2007	4. Orta-Üst			4		4. Fikri yok		4. Fikri yok
2008	5. Yüksek			5				
2009	6. Çok Yüksek			6				
2010				7				
2011								
2012								

\* Eğitim ile ilgili derecelendirmenin nasıl yapıldığına dair bilgi metin içerisinde verilmektedir.

Tablo 9’da gösterildiği üzere ankette bireylerin yerleşim yerleri “kent” ve “kır”, cinsiyetleri ise “erkek” ve “kadın” olmak üzere iki düzeyli bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır. Yerleşim alanlarına ve cinsiyete göre memnuniyet algısının yanı sıra soru sorulan vatandaşların medeni haline göre de bu çıkarımların yapılabilmesi için ankette vatandaşlara medeni durumlarına yönelik de soru yöneltilmiştir. Ankete katılan bireylerin medeni halleri “hiç evlenmemiş (bekâr) birey”, “evli birey”, “eşi ölmüş birey”, “boşanmış birey” ve “eşiyle ayrı yaşayan birey” olmak üzere 5 sınıfa ayrılmaktadır. Ancak bu çalışmada hiç evlenmeyen, boşanmış ve ayrı yaşayan bireyler bekâr kategorisine eklenerek, evli ve bekâr olmak üzere 2 sınıf yaratılmıştır.

Ayrıca ankette 2004-2012 yılları arasındaki her sene, bireylerin eğitim durumlarına ilişkin verdikleri cevaplar farklı kodlarla ifade edilmektedir. Bu çalışmada farklı kodlama sisteminden kaynaklanan sorunların önüne geçebilmek adına içerik esas alınarak yeni bir kod sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem, Tablo 1’de “Eğitim” başlığı altında 7’li Likert ölçeğiyle gösterilmektedir. Bu ölçekte; “1” herhangi bir okul bitirmeyen, okuma yazma bilmeyen, okuma yazma bilen ancak okulu bitiremeyen bireyleri, “2” ilköğretim ve açık ilköğretim, “3” ilköğretim, açık ilköğretim, genel ortaokul veya mesleki ortaokuldan, “4” genel lise, mesleki lise veya açık liseden, “5” iki veya üç yıllık yüksekokuldan, “6” dört



yıllık yüksek okul veya fakülteden mezun olan, “7” ise yüksek lisans ve doktora yapmış olan bireyleri temsil etmektedir.

YŞMA’de, adalet hizmetinin sunumundan memnun olup olmadığı sorulan bireylere gelir düzeyleri de sorulmaktadır. Ancak, eğitim durumunda olduğu üzere gelir durumları ile ilgili de her sene farklı bir sınıflandırma benimsenmektedir. Örneğin, 2004 yılı için 1. düzey 0 - 319 Milyon TL, 2. düzey 320 Milyon TL - 416 Milyon TL, 3. düzey 417 Milyon TL - 583 Milyon TL, 4. düzey 584 Milyon TL - 833 Milyon TL, 5. Düzey 834 Milyon TL - 1 Milyar 166 Milyon TL ve 6. düzey 1 Milyar 167 Milyon TL ve üzerinde elde edilen geliri gösterirken; 2012 yılı için yapılan ankette ise 1. düzey 0 - 849 TL, 2. düzey 850 - 1180 TL, 3. düzey 1181 – 1550 TL, 4. düzey 1551 – 2060 TL, 5. düzey 2061 – 3850 TL ve 6. düzey 3851 TL ve üzerindeki geliri ifade etmektedir. Bu sebeple, bu çalışmada yıllık anketler arasındaki karışıklığı ortadan kaldırmak ve veriler arasında bütünlüğü sağlamak amacıyla gelir düzeyleri 6’lı bir Likert ölçeğine göre yeniden düzenlenmiştir. Anketlerde bireylerin gelir durumları ölçeklendirilirken her bir yılın 1. düzeyi TÜİK anketlerinde kullanılan genel sınıflandırma örneklerinde olduğu üzere asgari ücretin brüt tutarı olarak belirlenmiştir ve gelir düzeyleri bu asgari sınırdan yukarıya doğru sıralanmıştır. Her bir yılın en alt seviyesi ile en üst seviyesi arasındaki ayırım “1” çok düşük gelirli, “2” düşük gelirli, “3” orta gelirli, “4” orta - üst gelirli “5” yüksek gelirli, “6” çok yüksek gelirli olmak üzere teşkil edilmiştir<sup>50</sup>. Literatürde Welsh (2003), Frey vd. (2004) ve Levinson (2009)’ da benimsenen bir uygulama olarak, gelir düzeyinin en üst kategorisi sonsuza kadar gittiği için çalışma dışında bırakılmış ve her bir gelir grubunun orta noktası değişkenlerin açıklandığı formlardan tespit edilerek analize dâhil edilmiştir. Örneğin, 2004 yılı için 1. düzey 0 - 319 Milyon TL iken düzeye ait orta nokta 159,5 Milyon TL olarak hesaplanmış, ancak analizlerde tam sayı kullanma zorunluluğu sebebiyle 160 ve 159 Milyon TL şeklinde analize dâhil edilmiştir.

Var olan bir veri setinin araştırmacılar tarafından kullanılabilmesinin ve yöneticilerin uygulamasına yönelik politikalar çıkarılabilmesinin ilk aşaması, tanımsal istatistiksel yöntemler kullanılarak konunun anlaşılır hale getirilmesi ve gözlemlerin merkezi eğilim

<sup>50</sup> Veri setlerini uyumlaştırmak için yapılan bu tür uygulamalara alan çalışmalarında da rastlanmaktadır (Ör. Frey vd. (2004), Mert (2016)).

ölçüleri etrafındaki yayılımlarının özetlenmesidir<sup>51</sup>. Bu sebeple, çalışmanın izleyen bölümünde kullanılan verilere ilişkin alt gruplar ile bu alt grupların frekans ve yüzde yoğunluklarını içeren tanımlayıcı istatistiklere ve merkezi eğilim ölçülerine yer verilmiştir.

### 3.2.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Merkezi Eğilim Ölçüleri

2004 ile 2012 yılları arasında yapılan YŞMA'ne toplamda 62.876 kişi katılmıştır. Ancak, “*Adalet hizmetlerinden memnun musunuz?*” sorusuna fikrim yok şeklinde cevap veren bireylerin anketleri, araştırmanın memnuniyetle ilgili sonucunu etkileyeceği için analiz kapsamında kullanılmamıştır. Dolayısıyla, araştırma 39.883 katılımcı üzerinden yapılmıştır. Araştırmaya dâhil edilmeyen 22.993 kayıp gözleme ilişkin bilgiler yıllara göre miktar ve yüzde cinsinden Tablo 10'da gösterilmektedir<sup>52</sup>.

---

<sup>51</sup> Merkezi dağılım ölçüleri ve olası politikalar arasındaki ilişki hakkında daha detaylı bilgi için bakınız Özsoy, 2005, ss.13-51

<sup>52</sup> Tablo 10'de verilen yüzdeler, kayıp veri sayısının ilgili yıla ait toplam veri sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir. 2004 yılında toplam veri sayısı 6.714, 2005 için 6.982, 2006 için 6.432, 2007 için 6442, 2008 için 6.465, 2009 için 7.546, 2010 için 7.027, 2011 için 7.368 ve 2012 için 7900'dür.

Tablo 10. Kayıp Veriye İlişkin Bilgilerin Yıllara Göre Miktar ve Yüzde Dağılımı

Kayıp Veriler	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde
<b>Toplam</b>	1901	0.28	2521	0.36	1981	0.31	2028	0.31	2124	0.33	3119	0.41	3209	0.46	3233	0.44	2877	0.36
<b>YAŞ</b>																		
18-20	118	0.02	158	0.02	109	0.02	130	0.02	136	0.02	177	0.02	144	0.02	171	0.02	112	0.01
21-30	437	0.07	549	0.08	438	0.07	416	0.06	408	0.06	672	0.09	635	0.09	538	0.07	416	0.05
31-40	453	0.07	573	0.08	423	0.07	432	0.07	468	0.07	633	0.08	695	0.10	728	0.10	627	0.08
41-50	317	0.05	494	0.07	379	0.06	394	0.06	382	0.06	567	0.08	628	0.09	568	0.08	552	0.07
51-60	247	0.04	365	0.05	272	0.04	309	0.05	314	0.05	457	0.06	504	0.07	510	0.07	483	0.06
61-70	211	0.03	228	0.03	204	0.03	180	0.03	238	0.04	330	0.04	323	0.05	372	0.05	371	0.05
71-80	100	0.01	143	0.02	133	0.02	132	0.02	150	0.02	215	0.03	220	0.03	253	0.03	240	0.03
81-90	18	0.00	10	0.00	21	0.00	31	0.00	26	0.00	66	0.01	56	0.01	86	0.01	72	0.01
91-100	0	0.00	1	0.00	2	0.00	4	0.00	2	0.00	2	0.00	4	0.00	7	0.00	4	0.00
<b>GELİR</b>																		
Çok Düşük Gelirli (1)	544	0.08	598	0.09	494	0.08	507	0.08	395	0.06	1044	0.14	752	0.11	534	0.07	788	0.10
Düşük Gelirli (2)	375	0.06	707	0.10	484	0.08	536	0.08	603	0.09	787	0.10	909	0.13	966	0.13	658	0.08
Orta Alt Gelirli (3)	293	0.04	453	0.06	343	0.05	339	0.05	306	0.05	748	0.10	913	0.13	923	0.13	438	0.06
Orta Üst Gelirli (4)	330	0.05	397	0.06	409	0.06	406	0.06	523	0.08	368	0.05	441	0.06	580	0.08	474	0.06
Yüksek Gelirli (5)	217	0.03	247	0.04	217	0.03	191	0.03	233	0.04	116	0.02	123	0.02	115	0.02	356	0.05
Çok Yüksek Gelirli (6)	142	0.02	119	0.02	34	0.01	49	0.01	64	0.01	55	0.01	71	0.01	115	0.02	163	0.02
<b>YERLEŞİM YERİ</b>																		
Kent	1222	0.18	1673	0.24	1261	0.20	1325	0.21	1350	0.21	2017	0.27	2155	0.31	2233	0.30	1899	0.24
Kır	679	0.10	848	0.12	720	0.11	703	0.11	774	0.12	1102	0.15	1054	0.15	1000	0.14	978	0.12
<b>CİNSİYET</b>																		
Erkek	594	0.09	839	0.12	613	0.10	653	0.10	692	0.11	1012	0.13	1022	0.15	1013	0.14	912	0.12
Kadın	1307	0.19	1682	0.24	1368	0.21	1375	0.21	1432	0.22	2107	0.28	2187	0.31	2220	0.30	1965	0.25
<b>EĞİTİM</b>																		
Hiç okul bitirmemiş, okuma yazma bilmeyen (1)	626	0.09	750	0.11	608	0.09	596	0.09	648	0.10	986	0.13	847	0.12	852	0.12	794	0.10
İlkokul, açık ilkokul (2)	839	0.12	1121	0.16	837	0.13	887	0.14	886	0.14	1248	0.17	1380	0.20	1395	0.19	1172	0.15
İlköğretim, ortaokul veya mesleki ortaokul (3)	155	0.02	218	0.03	193	0.03	160	0.02	213	0.03	287	0.04	337	0.05	355	0.05	291	0.04
Lise veya mesleki lise (4)	201	0.03	329	0.05	238	0.04	275	0.04	249	0.04	398	0.05	444	0.06	413	0.06	377	0.05
2 veya 3 yıllık yüksekokul (5)	29	0.00	46	0.01	60	0.01	41	0.01	45	0.01	71	0.01	64	0.01	77	0.01	71	0.01
4 yıllık fakülte veya yüksekokul (6)	48	0.01	50	0.01	36	0.01	63	0.01	75	0.01	114	0.02	118	0.02	123	0.02	146	0.02
Yüksek lisans veya doktora (7)	3	0.00	7	0.00	9	0.00	6	0.00	8	0.00	15	0.00	19	0.00	18	0.00	26	0.00
<b>MEDENİ DURUM</b>																		
Bekar	250	0.04	368	0.05	237	0.04	265	0.04	280	0.04	473	0.06	405	0.06	385	0.05	276	0.03
Evlü	1470	0.22	1886	0.27	1569	0.24	1565	0.24	1618	0.25	2288	0.30	2459	0.35	2476	0.34	2257	0.29
Eşi ölmüş	160	0.02	237	0.03	147	0.02	175	0.03	191	0.03	311	0.04	295	0.04	317	0.04	52	0.01
Boşanmış	14	0.00	18	0.00	16	0.00	14	0.00	28	0.00	14	0.00	9	0.00	43	0.01	291	0.04
Aynı yaşıyor	7	0.00	12	0.00	12	0.00	9	0.00	7	0.00	33	0.00	41	0.01	12	0.00	1	0.00
<b>BEKLENTİ</b>																		
Daha İyi	552	0.08	766	0.11	569	0.09	603	0.09	431	0.07	603	0.08	838	0.12	821	0.11	729	0.09
Aynı	849	0.13	1062	0.15	761	0.12	874	0.14	841	0.13	1455	0.19	1419	0.20	1426	0.19	1332	0.17
Daha Kötü	198	0.03	235	0.03	257	0.04	174	0.03	428	0.07	416	0.06	288	0.04	282	0.04	285	0.04
Fikri Yok	302	0.04	458	0.07	394	0.06	377	0.06	424	0.07	645	0.09	664	0.09	704	0.10	531	0.07
<b>MAHKEMEYE BAŞVURU</b>																		
1	45	0.01	144	0.02	90	0.01	42	0.01	42	0.01	68	0.01	58	0.01	59	0.01	62	0.01
2	1856	0.28	2377	0.34	1891	0.29	1986	0.31	2082	0.32	3051	0.40	3151	0.45	3174	0.43	2815	0.36
<b>YASALARIN ADIL ve TARAFSIZ UYGULAMASINDA SORUN</b>																		
Çok sorun var (1)	585	0.09	824	0.12	529	0.08	379	0.06	381	0.06	628	0.08	519	0.07	543	0.07	481	0.06
Az sorun var (2)	230	0.03	416	0.06	233	0.04	224	0.03	264	0.04	332	0.04	295	0.04	303	0.04	254	0.03
Sorun yok (3)	190	0.03	463	0.07	211	0.03	238	0.04	230	0.04	290	0.04	318	0.05	274	0.04	251	0.03
Fikrim yok (4)	896	0.13	818	0.12	1008	0.16	1187	0.18	1249	0.19	1869	0.25	2077	0.30	2113	0.29	1891	0.24

Kayıp verilerin dağılımı incelendiğinde, çalışma dışında bırakılan bireylerin çoğunlukla kentte yaşayan vatandaşlar olduğu görülmektedir. 22.993 kişilik bu kayıp veri setinin 7.350'si erkek, 15.643'ü ise kadın bireylerdir. Kayıp verilere ait yüzdeler, bu veriler analizden dışlanmadan önceki ham veri setinin yüzde kaçlık kısmının kayıp verilere ait olduğunu göstermektedir. Bu durumda en çok veri kaybedilen senenin %45,7'lik veri

kayıbı ile 2010 yılı olduğu görülmektedir. Ardından 2011 yılı %43,9'lük, 2009 yılı %41,3'lük, 2012 yılı %36,4'lük, 2005 yılı %36,1'lik, 2008 yılı %31,5'lik ve 2006 yılı %30,8'lik veri kayıpları ile 2010 senesini takip etmektedir. En düşük kayıp verinin bulunduğu sene ise %28,3'lük bir veri kaybının olduğu 2004 senesidir<sup>53</sup>. Tüm bu hususların yanı sıra, kayıp verilerden yalnızca yerleşim yeri ve cinsiyet değişkenleri normal bir dağılım sergilemektedir<sup>54</sup>.

Tablo 11, 2004 ve 2012 yılları arasında kayıp veriler çıkarıldıktan sonra veri setinde kalan kişi sayısını ve katılım yüzdelerini göstermektedir. Gözlem sıklığı<sup>55</sup>, bu yıllar içindeki frekans değerlerini ifade etmek için kullanılmaktadır.

**Tablo 11. Yıllara Göre Yaşam Memnuniyeti Anketine Katılan Birey Sayısı ve Yüzdesi**

	Alt Gruplar	Gözlem Sıklığı	Yüzde (%)
Yıl	2004	4.813	12,07
	2005	4.461	11,19
	2006	4.451	11,16
	2007	4.414	11,07
	2008	4.341	10,88
	2009	4.427	11,10
	2010	3.818	9,57
	2011	4.135	10,37
	2012	5.023	12,59
	<b>Toplam</b>	<b>39.883</b>	<b>100,00</b>

Tablo 11'e göre ankete en az katılım 3.818 kişiyle 2010 yılında olurken, en çok katılım ise 5.023 kişiyle 2012 yılında olmuştur. Diğer yıllardaki katılımcı sayıları ise birbirlerine oldukça yakındır. Tablo 12 ise bu tez çalışmasındaki analizlerde kullanılan verilerin yıllara göre dağılımını göstermektedir.

<sup>53</sup> Kayıp verileri gruplarının yıl yıl dağılımları incelendiğinde; yaş, gelir, medeni hal, eğitim düzeyi, beklenti, mahkemeye başvuru durumu ile yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun değişkenlerinin 2004-2012 yılları arasındaki hiçbir senede normal dağılıma uymadığı ve değişen varyans probleminin olduğu anlaşılmıştır. Cinsiyet ve yerleşim yeri değişkenleri ise bahsi geçen her yıl için normal bir dağılım göstermektedir. Kayıp verilerin normallik sınamaları Shapiro-Wilk W testi ile gerçekleştirilmiştir. Kayıp veriler çıkarıldıktan sonra analiz yapmak için kullanılan verilerin dağılımlarının kayıp veri ile benzer bir dağılım sergilediği anlaşılmıştır. Bu sebeple kayıp verilerin analiz dışı bırakılmasının, analizin sağlığını tehlikeye düşürmediği söylenebilmektedir.

<sup>54</sup> Bu durum kayıp veriler analiz dışına itildiğinde kalan verilerin dağılımı ile kayıp veriler analize dâhil edildiğinde verilerin dağılımının farksız olacağını işaret etmektedir.

<sup>55</sup> Bu çalışmada gözlem sıklığı ve frekans kelimeleri birbirlerinin yerine kullanılmaktadır.

Tablo 12. Kullanılan Verilere İlişkin Bilgilerin Yıllara Göre Miktar ve Yüzde Cinsinden Dağılımı

Kullanılan Veriler	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde	Miktar	Yüzde
<b>Toplam</b>	4813	100	4461	100	4451	100	4414	100	4341	100	4427	100	3818	100	4135	100	5023	100
<b>YAŞ</b>																		
18-20	311	6.46	279	6.25	274	6.16	248	5.62	226	5.21	247	5.58	170	4.45	195	4.72	205	4.08
21-30	1144	23.77	1,011	22.66	1,061	23.84	983	22.27	972	22.39	982	22.18	811	21.24	894	21.62	1,025	20.41
31-40	1094	22.73	984	22.06	1,026	23.05	1,006	22.79	979	22.55	1,067	24.10	895	23.44	976	23.60	1,251	24.91
41-50	980	20.36	881	19.75	922	20.71	962	21.79	848	19.53	873	19.72	810	21.22	821	19.85	960	19.11
51-60	637	13.23	638	14.30	613	13.77	641	14.52	696	16.03	666	15.04	570	14.93	645	15.60	838	16.68
61-70	372	7.73	415	9.30	347	7.80	345	7.82	400	9.21	371	8.38	359	9.40	361	8.73	449	8.94
71-80	241	5.01	212	4.75	180	4.04	187	4.24	184	4.24	178	4.02	159	4.16	193	4.67	232	4.62
81-90	34	0.71	40	0.90	26	0.58	41	0.93	35	0.81	42	0.95	41	1.07	49	1.19	61	1.21
91-100	0	0	1	0.02	2	0.04	1	0.02	1	0.02	1	0.02	3	0.08	1	0.02	2	0.04
<b>GELİR</b>																		
Çok Düşük Gelirli (1)	897	18.64	758	16.99	786	17.66	765	17.33	454	10.46	877	19.81	592	15.51	404	9.77	920	18.32
Düşük Gelirli (2)	783	16.27	1,117	25.04	1,064	23.90	1,163	26.35	1,052	24.23	1,141	25.77	977	25.59	1,011	24.45	1,039	20.68
Orta Alt Gelirli (3)	845	17.56	853	19.12	781	17.55	708	16.04	694	15.99	1,288	29.09	1,189	31.14	1,272	30.76	863	17.18
Orta Üst Gelirli (4)	1,058	21.98	811	18.18	1,035	23.25	1,061	24.04	1,243	28.63	755	17.05	693	18.15	901	21.79	861	17.14
Yüksek Gelirli (5)	677	14.07	534	11.97	690	15.50	570	12.91	665	15.32	240	5.42	208	5.45	310	7.50	899	17.90
Çok Yüksek Gelirli (6)	553	11.49	388	8.70	95	2.13	147	3.33	233	5.37	126	2.85	159	4.16	237	5.73	441	8.78
<b>YERLEŞİM YERİ</b>																		
Kent	3,345	69.5	3,071	68.84	3,142	70.59	3,049	69.08	3,044	70.12	3,273	73.93	2,842	74.44	3,198	77.34	3,918	78.00
Kır	1,468	30.5	1,390	31.16	1,309	29.41	1,365	30.92	1,297	29.88	1,154	26.07	976	25.56	937	22.66	1,105	22.00
<b>CİNSİYET</b>																		
Erkek	2,479	51.51	2,369	53.10	2,283	51.29	2,212	50.11	2,231	51.39	2,328	52.59	2,022	52.96	2,306	55.77	2,567	51.10
Kadın	2,334	48.49	2,092	46.90	2,168	48.71	2,202	49.89	2,110	48.61	2,099	47.41	1,796	47.04	1,829	44.23	2,456	48.90
<b>EĞİTİM</b>																		
Hiç okul bitirmemiş, okuma yazma bilmeyen (1)	833	17.31	763	17.10	783	17.59	735	16.65	594	13.68	511	11.54	493	12.91	437	10.57	625	12.44
İlkokul, açık ilkokul (2)	2,124	44.13	1,972	44.21	1,917	43.07	1,930	43.72	1,809	41.67	1,881	42.49	1,516	39.71	1,628	39.37	1,862	37.07
İlköğretim, ortaokul veya mesleki ortaokul (3)	502	10.43	462	10.36	519	11.66	479	10.85	533	12.28	574	12.97	472	12.36	542	13.11	642	12.78
Lise veya mesleki lise (4)	891	18.51	816	18.29	801	18.00	823	18.65	878	20.23	874	19.74	768	20.12	891	21.55	1,057	21.04
2 veya 3 yıllık yüksekokul (5)	183	3.8	147	3.30	195	4.38	161	3.65	200	4.61	193	4.36	199	5.21	210	5.08	240	4.78
4 yıllık fakülte veya yüksekokul (6)	259	5.38	269	6.03	217	4.88	261	5.91	299	6.89	355	8.02	328	8.59	378	9.14	499	9.93
Yüksek lisans veya doktora (7)	21	0.44	32	0.72	19	0.43	25	0.57	28	0.65	39	0.88	42	1.10	49	1.19	98	1.95
<b>MEĐENĐ DURUM</b>																		
Bekar	989	20.55	872	19.55	829	18.63	786	17.81	827	19.05	915	20.67	752	19.70	865	20.92	989	19.69
Evli	3,824	79.45	3,589	80.45	3,622	81.37	3,628	82.19	3,514	80.95	3,512	79.33	3,066	80.30	3,270	79.08	4,034	80.31
<b>BEKLENTĐ</b>																		
Daha İyİ	1,899	39.46	1,649	36.96	1,555	34.94	1,511	34.23	1,236	28.44	1,092	24.67	1,383	36.22	1,463	35.38	1,852	36.87
Aynı	2,142	44.5	1,919	43.02	1,902	42.73	1,978	44.81	1,905	43.88	2,244	50.69	1,689	44.24	1,849	44.72	2,294	45.67
Daha Kötü	466	9.68	499	11.19	626	14.06	545	12.35	914	21.06	733	16.56	398	10.42	423	10.23	509	10.13
Fikri Yok	306	6.36	394	8.83	368	8.27	380	8.61	286	6.59	358	8.09	348	9.11	400	9.67	368	7.33
<b>MAHKEMEYE BAŞVURU</b>																		
Evet	346	7.17	252	5.63	262	5.89	276	6.25	308	7.10	327	7.39	307	8.04	331	8.00	391	7.78
Hayır	4,467	92.81	4,211	94.37	4,189	94.11	4,138	93.75	4,033	92.90	4,100	92.61	3,511	91.96	3,804	92.00	4,632	92.22
<b>ADİL ve TARAFSIZ YASA UYGULAMALARINDA SORUN</b>																		
Çok sorun var	1,836	38.15	1,435	32.17	1,483	33.32	1,223	22.71	1,385	31.91	1,406	31.76	1,174	30.75	1,394	33.71	1,507	30.00
Az sorun var	1,035	21.5	636	14.26	826	18.56	870	19.71	949	21.86	843	19.04	678	17.76	648	15.67	996	19.83
Sorun yok	1,159	24.06	843	18.90	1,163	26.13	1,324	30.00	1,161	26.74	1,108	25.03	909	23.81	915	22.13	1,412	28.11
Fikrim yok	783	16.27	1,547	34.68	979	22.00	997	22.59	846	19.49	1,070	24.17	1,057	27.68	1,178	28.49	1,108	22.06

Ankete katılan bireylerin %47,85'i kadın ve %52,15'i ise erkeklerden oluşmaktadır (Tablo 12). Bu bağlamda, katılımcıların 19.086'sı kadın 20,797'si ise erkektir. Ankete katılan erkek ve kadın bireylerin oranları birbirine oldukça yakındır. Cinsiyetlerin yakın oranlı katılımı, bu çalışma kapsamında cinsiyet faktörünün kamu hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı üzerindeki etkilerinin oldukça düşük bir hata payı ile ortaya çıkarılabildiğini sağlamaktadır. Ayrıca katılımcıların 30.054'ü evli iken (%75,36); 9.829'u ise bekârdır (%24,64)<sup>56</sup>. Yine Tablo 5'ten anlaşılacağı üzere ankete katılan bireylerin 28,882'si yani %72,42'si kentlerde ve 11.001'i yani %27,58'i ise kırsalda ikamet etmektedir.

**Tablo 13. Eğitim Değişkeninin Frekans Dağılımı<sup>57</sup>**

	Alt Gruplar	Gözlem Sıklığı	Yüzde (%)
<b>Eğitim</b>	<b>1</b>	5.774	14,48
	<b>2</b>	16.639	41,72
	<b>3</b>	4.725	11,85
	<b>4</b>	7.799	19,55
	<b>5</b>	1.728	4,33
	<b>6</b>	2.865	7,18
	<b>7</b>	353	0,89
	<b>Toplam</b>	39.883	100,00

Ankete katılan bireylerin eğitim durumu incelendiğindeyse katılımcıların büyük çoğunluğunun<sup>58</sup> herhangi bir okul bitirmemiş/okuma yazma bilmeyen/okuma yazma bilen ancak okulu bitiremeyen kişiler ile ilköğretim ve açık ilköğretim/okuma yazma bilmeyen/okuma yazma bilen ancak okulu bitiremeyen kişiler ile ilköğretim/genel ortaokul/mesleki ortaokuldan mezun olan bireylerden oluştuğu görülmüştür (Tablo 13). Bunlar arasında ilköğretim ve açık ilköğretim bitirenlerin sayısı ise

<sup>56</sup> Aslında Ankete katılan hiç evlenmemiş bireylerin sayısı 6.724'dür ve 1.942 katılımcının eşi ölmüş, 822 katılımcı ise eşinden boşanmıştır. 341'i ise eşinden ayrı yaşadığını beyan etmiştir. Dolayısı ile bu tez çalışmasında gruplar birleştirilerek evli ve bekâr olarak yeniden düzenlenmiştir.

<sup>57</sup> "1" herhangi bir okul bitirmeyen, okuma yazma bilmeyen, okuma yazma bilen ancak okulu bitiremeyen bireyleri, "2" ilköğretim ve açık ilköğretim, "3" ilköğretim, açık ilköğretim, genel ortaokul veya mesleki ortaokuldan, "4" genel lise, mesleki lise veya açık liseden, "5" iki veya üç yıllık yüksek okuldan, "6" dört yıllık yüksek okul veya fakülteden mezun olan, "7" ise yüksek lisans ve doktora yapmış olan bireyleri temsil etmektedir.

<sup>58</sup> Eğitim değişkeni için yapılan derecelendirmede 1, 2 ve 3 olarak seçim yapan bireylerin toplamı 28.012'dir.

16.639'dur. Ankete katılan bireylerin toplamda yalnızca %12,40'ı yüksek eğitimli olarak nitelendirilebilecek en az yüksekokul mezunu kişilerden oluşmaktadır.

**Tablo 14. Gelir Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı**

	Alt Gruplar	Gözlem Sıklığı	Yüzde (%)
Gelir Düzeyi	Çok düşük gelirli	6.453	16,18
	Düşük gelirli	9.347	23,44
	Düşük-orta gelirli	8.493	21,29
	Yüksek-orta gelirli	8.418	21,11
	Yüksek gelirli	4.793	12,02
	Çok yüksek gelirli	2.379	5,96
	<b>Toplam</b>	<b>39.883</b>	<b>100,00</b>

Tablo 14 ise ankete katılan bireylerin gelir durumlarını göstermektedir. Daha öncede belirtildiği üzere çok düşük gelirli bireyler asgari ücretin brüt tutarı ya da bu tutarın altındaki bir yekûnu kazananlardan oluşmaktadır. Ankete katılan bireylerin gelir düzeyleri incelendiğinde, katılımcıların genellikle<sup>59</sup> çok düşük, düşük, düşük-orta ya da yüksek-orta düzeyde kazançlarının olduğu anlaşılmıştır. Bunlar arasında çoğunluğu ise 9,353 kişi ile düşük gelirli bireyler oluşturmaktadır. Çok yüksek gelire sahip bireyler ise %5,96 ile en düşük yüzde oranına sahiptir. Dolayısı ile ikili probit analizi yürütmek için çok yüksek gelirli bireylerin analiz dışında bırakılması, veride ve sonuçlarda saptırıcı etkide bulunmamaktadır<sup>60</sup>. Gelir düzeyleri genelleştirilerek düşük gelirli, orta gelirli ve yüksek gelirli olarak sınıflandırıldığında ise YŞMA'ya katılan bireylerin yaklaşık %39,62'sini düşük gelirli, %42,40'ünü orta gelirli ve %17,98'ini ise yüksek gelirlilerin oluşturduğu görülmektedir.

Tüm bunların yanı sıra, Tablo 12'den görülebileceği üzere, toplam 39.883 kişinin 12.894'ü gelecek yıl hayatlarının daha iyi olacağını düşünürken, 4.380'i ise gelecek yıllara ilişkin olumsuz beklenti içindedirler. 39.883 bireyin 17.423'ü ise gelecek yıl için

<sup>59</sup> Çok düşük, düşük, düşük-orta ya da yüksek-orta düzeyde kazanç elde eden bireylerin toplam sayısının 32,711 kişi olduğu saptanmıştır. Bu bilgi Tablo 7'ten de görülebilmektedir.

<sup>60</sup> Gelirde en yüksek grup olan çok yüksek gelirli bireylerin gelirlerinin sonsuza kadar gidebilecek şekilde ucu açık cevaplar içermesi dolayısı ile ortalaması bulunamadığı için sistemden dışlanması (ör. Frey vd., 2004, 2009; Levinson, 2009), toplam 39.883 kişilik veri setinde 2.379 kişilik bir kesimin analiz dışına itilmesi anlamına gelmektedir. İkili (binary) analiz yapılabilmesi için bağımlı değişkenin dışlanan üçüncü düzeyi (ne memnunum ne değilim, nötr) de toplamda 8624 kişidir.

beklentilerinin aynı kalacağını, değişmeyeceğini belirtmiştir. Geleceğe yönelik beklentisinin ne yönde olacağı ile ilgili bir fikri olmayan 2.850 kişi bulunmakta olup toplam örneklemin %7.15'ine denk gelmektedir. Ayrıca, anket katılımcılarının yalnızca %7'si mahkemeye başvurmak suretiyle adalet hizmetinden yararlanmıştır. Genel olarak ise katılımcıların %50,96'sı yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olduğunu düşünürken, %25,06'sı ise bu konuda bir sorun görmediğini bildirmiştir.

Bahsi geçen bağımsız değişkenlere ait merkezi eğilim ölçüleri ise Tablo 15'de gösterilmektedir.

**Tablo 15. Modelde Yer Alan Değişkenlerin Merkezi Eğilim Ölçüleri**

İkili Probit R.A.	Ortalama	Standart Sapma	Minimum Değer	Maksimum Değer	Çarpıklık Katsayısı
Yaş	42,46	15,84	18	98	0.49
Gelir	2,86	1,29	1	5	0.11
Gelir (temel 2017)	1.678	904	368	4.390	0.74
Yerleşim			1	2	0,89
Cinsiyet			1	2	0,07
Medeni Hal	1,81	0,39	1	2	-1,57
Eğitim	2,63	1,29	1	7	0,92
Beklenti	1,87	0,88	1	4	0,91
Mahkemeye Başvuru Durumu	1,93	0,26	1	2	-3,36
Adil ve Tarafsız Yasa Uygulamalarında Sorun	2,41	1,17	1	4	-0,50

Ankete katılan bireylerin gelir durumlarının ortalamasına bakıldığında, bireylerin orta gelirli olduğu ve kentte yaşamaya daha yakın bir görüntü çizdiği görülmektedir. Ortalama olarak ankete katılan vatandaşların evli olduğu ve eğitim seviyelerinin ilköğretim-ortaokul seviyesinde bulunduğu anlaşılmaktadır.

### 3.2.3. Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışmada kullanılan veri setinde birden fazla ve farklı değişken ve bu değişkenlerin her birinin kendilerine ait alt sınıfları bulunmaktadır. Bu sınıfların etkileşimlerinin ve her



bir değişkenin bağımlı değişkenle olan ilişkisinin ortaya çıkarılması amacıyla çoklu değişkenli yöntemlerin tercih edilmesi gerektiği tespit edilmiştir<sup>61</sup>.

Çoklu değişkenli istatistik yöntemlerden birçoğu verinin standart normal Gauss dağılımı göstermesi, doğrusal olması, değişen varyans probleminin bulunmaması ve çoklu doğrusallık sorunun olmaması gibi ön şartlara sahiptir. Ancak çalışma dâhilinde yapılan tanı testleri, verinin bahsi geçen ön şartlardan birçoğunu sağlamadığını göstermektedir<sup>62</sup>. Bu şartların sağlanamaması, zedelenmesi veya tam olarak ispatlanamaması durumunda ise ekonometri alan çalışmalarında normal dağılımı ön şart olarak sunan analizler yerine, normal dağılmayan ve doğrusal olmayan veri setlerine de uygulanabilecek meta veri analizi, lojit veya probit regresyon yöntemleri kullanılmaktadır<sup>63</sup>.

Belirtilen yöntemler arasından yaşam memnuniyeti alan çalışmalarında ise bireylerin sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri ile beklentilerinin ortaya çıkarılması, etkilenme yönünün, ilişkisinin ve şiddetinin saptanması amacıyla genellikle lojit ya da

<sup>61</sup> Çoklu değişkenli istatistik yöntemi, iki ya da daha fazla sayıdaki değişkeni eşanlı olarak analiz etmeyi sağlayan istatistik yöntemlerini açıklamak için kullanılmaktadır (Shaw, 2003). Çoklu değişkenli istatistik yöntemleri genel olarak temel bileşenler analizi (principal component analysis), ayırma analizi (discriminant analysis), kümeleme analizi (clustering analysis), faktör analizi (factor analysis), çok değişkenli varyans analizi (multivariate analysis of variance) ile ikili ya da çoklu lojit ve probit modelleridir. Bu bağlamda iki veya daha çok değişkenli veri setlerinin varlığında çoklu değişkenli istatistik yöntemlerinin tek değişkenli yöntemlere kıyasla daha iyi sonuçlar verdiği düşünülmekte ve bu tür veri setlerinde kullanımı önerilmektedir. Daha ayrıntılı bilgi için bkz. Bishop ve McBratney, 2001; Shaw, 2003; Mertler ve Vannatta, 2005.

<sup>62</sup> Merkezi limit hipotezine göre 30 gözlem sayısından fazla gözleme sahip olan verilerin normal dağıldığı kabul edilmekle beraber yine de veriler normallik testine tabi tutulabilmektedir. Shapiro-Wilk W testi sonucunda verinin normal dağılımına uymadığı tespit edilmiştir. Fakat kategorik veriler genel olarak ortalanamamakta, bu sebeple de normal dağılıma uymamaktadır (Agresti, 2002, s.5; Garson, 2012, s.15). Normal dağılmayan verileri, kurulan modelde normal dağılıma yönlendirecek ya da normal dağılım sonuçlarının elde edilmesini sağlayacak birçok dönüşüm yöntemi bulunmaktadır. En küçük kareler yöntemi, faktör analizi, temel bileşenler analizi, log-linear regresyon, robustlanmış lojit/probit regresyon gibi yöntemler normallikten uzak olan verileri analizlerinde düzelterek kullanan yöntemlerdir (Steenkamp ve Van Trijp, 1991, s.285; akt. Garson, 2012, s.17). Bunların yanı sıra, tüm kategorik bağımsız değişkenlerin p değeri (sig.) 0.05 değerinden küçük olduğu için kitlelerin varyanslarının eşitliğini (homojenliğini) gösteren yokluk hipotezi reddedilmektedir. Bu durum, veri setinde homojenlik varsayımının sağlanmadığını göstermektedir. Ayrıca veride değişen varyans problemine rastlanmıştır. Bu problem de seçilecek yöntemde sağlamlık (robust) uygulanması ile ortadan kaldırılabilir. VIF değerleri ise tüm bağımsız değişkenler için 1 düzeyinde seyretmektedir, yani 10'dan küçüktür. Bu değerler çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığını göstermektedir. Ancak normallik sağlanmadığı ve değişen varyans problemi yaşandığı için parametrik olmayan testler ile devam edilmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

<sup>63</sup> Veri setinin normal dağılım göstermesi durumunda parametrik, normal dağılım göstermemesi durumunda ise parametrik olmayan istatistik yöntemler kullanılmalıdır. Normal dağılıma sahip olan ya da olmayan veri setlerine ise serbest dağılıma uygun testler kullanılmalıdır. Normalliğin zorunlu olmadığı serbest dağılıma uygun testler ise lojistik ve probit regresyon testleridir (Ramayah vd., 2010, s.1654; Mert, 2016, ss.51,180).

probit regresyon analizlerine başvurulmaktadır<sup>64</sup>. Bir veri setinde bağımlı değişkenler iki ya da daha fazla düzeyli olduklarında ve normal ya da binom dağılım gösterdiklerinde probit modellerin lojit modellere kıyasla asimptotlara<sup>65</sup> daha yakın sonuçlar üretmektedir. Yanı sıra, probit modelde normal dağılım ya da doğrusallık şartlarının bulunmamakta ve lojit modele göre daha tutarlı sonuçlar<sup>66</sup> elde edilmektedir. Bu nedenlerden dolayı bu çalışmada çoklu değişkenli ekonometrik yöntemlerden probit regresyon analizi tercih edilmiştir.

Probit regresyon yöntemi, bir değerlendirmedeki tüm olasılıkların 0 ile 1 arasında değer almasını sağlayan bir fonksiyondur.  $P$  olasılık değeri olarak kabul edildiğinde, bağımsız değişkenler ile olasılık değerleri arasındaki ilişki aşağıdaki gibi oluşmaktadır:

$$Y_i = \begin{cases} 1, & P_i \text{ olasılığı ile } Y_i^* > 0 \\ 0, & (1 - P_i) \text{ olasılığı ile } Y_i^* \leq 0 \end{cases}$$

Yani bu değişkenlere göre oluşturulan bir modelde bağımlı değişken “ $Y_i$ ” olarak tanımlandığında modelin yanıt olasılığı “ $P(Y_i = 1)$ ” olmaktadır.

Bu çalışmada kullanılan bağımlı değişkenin yapısı Likert ölçeğine göre beş düzeyli sıralanabilir bir kategorik değişkenden düzeylerin birbirlerini etkileme durumları (gürültünün) engellenerek daha kesin sonuçlar ortaya koyabilen tahmini (kestirimsel-predicted) bir model oluşturulması amacıyla ikiye (“*adli hizmetlerin sunumundan memnunum*” ve “*adli hizmetlerin sunumundan memnun değilim*”)<sup>67</sup> indirildiği için probit

<sup>64</sup>Alan araştırmalarında kullanılan modeller, bu tez çalışmasının birinci ve ikinci bölümlerinde aktarılmıştır. Genel olarak literatürde kullanılan model, normal dağılıma ve tek bir bağımlı değişkene sahipse en küçük kareler yönteminin kullanılması önerilirken, bağımlı değişkenin yalnızca 0 ve 1 değerlerini alması durumunda lojit, probit, poisson ya da tam sayılı regresyon modellerinin kullanılması; bağımlı değişkenin sınıflanabilir veya sıralanabilir bir nitel değişken olması durumunda ise multinomial lojit, sıralı lojit veya genelleştirilmiş sıralı lojit modellerinin kullanılması önerilmektedir (ör. Horowitz ve Savin, 2001; Wooldridge, 2002).

<sup>65</sup>Sonsuza uzanan bir doğrunun ya da eğriye sonsuza teğet olan başka bir doğru ya da eğrinin yakınsaması durumunda, yakınsayan eğri ya da doğruya asimptot denmektedir.

<sup>66</sup>Logit modelin katsayılarının probit modelin katsayılarına kıyasla  $\sqrt{1.6}$  kat daha fazla olması ve bu büyüklük nedeniyle lojit modelin probite göre daha geç asimptotlara daha geç ulaşması (lojit modelin kuyruğunun görece daha uzun olması) gibi sebeplerle probit modelin lojit modele göre asimptotlara hızlı ulaşarak daha iyi sonuçlar verdiği düşünülmektedir. Daha ayrıntılı bilgi için bkz. Train, 2003, s.28.

<sup>67</sup>Dönüştürme işleminde, James (2009)’in çalışması temel alınmış ve orta düzeyde memnuniyete sahip bireyler memnuniyete karşı nötr olmalarından dolayı dışlanmıştır. Böylelikle veri seti, adalet hizmetinden çok memnun ve memnun olduğunu beyan edenler 1, hiç memnun olmadığını ve memnun olmadığını beyan eden bireyler ise 0 olmak üzere ikili yapıya kavuşturulmuştur.

yöntemi benimsenmiştir<sup>68</sup>. Ayrıca modellerin uyum istatistiklerini içeren “*fitstat*” istatistiklerine bakılmıştır. Genel olarak ekonometri alan çalışmalarında yapay R<sup>2</sup>’leri daha büyük, AIC ve BIC bilgi kriterleri daha düşük ve tahmini değerlerin varyansını ifade eden “*Variance of y*” değeri daha küçük olan modellerin tercih edilmesi önerildiğinden<sup>69</sup> *fitstat* istatistikleri hesaplanmıştır. Lojit ve probit regresyon yöntemlerine göre kurulan modeller karşılaştırıldığında, bu çalışma kapsamında probit modellerin lojit modellere göre daha olumlu sonuçlar verdiği ve probit modeller içerisinde de en iyi sonuçların ikili probit modele ait olduğu saptanmıştır. Kurulan modelde, model spesifikasyon hatası bulunmama ile beraber değişen varyans problemlerini ortadan kaldırmak ve standart hataları düzelterek yeniden hesaplamak için White tahmincisi uygulanmış ve ikili probit regresyon robust yapılarak araştırmada kullanılmıştır<sup>70</sup>. İkinci bölümde bahsedilen alan çalışmalarında, bu tarzda var-yok ve evet-hayır türünden iki düzeyli net cevaplar gerektiren nitel bağımlı değişkenler çoğunlukla verilerin sınıflandırılmasına gerek olmaksızın en çok olabilirlik yöntemi ile sonuçların kestirilebilmesini sağlayan ikili (binary) probit regresyon modeli kullanıldığı için bu çalışma kullanılan yöntemin doğru seçildiği düşünülmektedir<sup>71</sup>.

<sup>68</sup> Bu çalışma kapsamında bağımlı değişken olarak ele alınan adli hizmetlerden vatandaş memnuniyeti ikili hale getirilmeden önce beş düzeyli sıralanabilir nitel değişkenden oluştuğu için bahsi geçen istatistik yöntemlerinden öncelikli olarak sıralı lojit ve sıralı probit testlerinin uygulanabilirliğine bakılmıştır. Ancak, her ne kadar çoklu doğrusal bağlantı ve model spesifikasyonu hatalarına rastlanmasa da paralel regresyon varsayımı sağlanamamıştır. Ayrıca sıralı lojit testinin uygun olup olmadığına yönelik her bir yıl için ayrı ayrı yapılan testlerde Prob> chi2 değeri 0.000 ile 0.003 arasında bulunmuştur. Bu değerler 0.05’ten küçük olduğu için paralel regresyon varsayımının sağlanmadığını ifade eden H<sub>0</sub> yokluk hipotezi kabul edilmektedir. Sonuçtan emin olabilmek adına çalışmada ayrıca Brant Testi yürütülmüştür. Bu teste göre de paralel regresyon varsayımının olmadığını gösteren yokluk hipotezi kabul edilmektedir. Dolayısı ile bu tez çalışmasında paralel regresyon varsayımı bozulduğu için sıralı lojit ya da probit modellerin kullanımı benimsenmemiştir ve veri yapısının ikili düzeye dönüştürmesini takiben ikili probit yöntemin uygulanması gerektiği saptanmıştır.

<sup>69</sup> Bir modelin uyum iyilikleri ve model tercihi ile ilgili bilgiler için bakınız Long and Freese, 2000; Gujarati, 2006, ss. 207-212; Mert, 2016, s.185

<sup>70</sup> Lojit ve Probit regresyon modellerinde bakılması gereken iki tanı testi bulunmaktadır. Bunlar çoklu doğrusal bağlantı ve model spesifikasyon sınamalarıdır. Lojit ve Probit regresyonunda model spesifikasyon hatası yoksa değişen varyans problemi de aranmayacağından regresyon analizlerinin güvenle yürütülebileceği düşünülmektedir (Mert, 2016, ss.141, 186).

<sup>71</sup> İkinci bölümde bahsedilen alan çalışmalarında, bu tarzda var-yok ve evet-hayır türünden iki düzeyli net cevaplar gerektiren nitel bağımlı değişkenler çoğunlukla verilerin sınıflandırılmasına gerek olmaksızın en çok olabilirlik yöntemi ile sonuçların kestirilebilmesini sağlayan ikili (binary) probit regresyon modeli kullanıldığı için bu çalışma kullanılan yöntemin doğru seçildiği düşünülmektedir. Finney (1971), Aldrich ve Nelson (1984), Bazán vd. (2006) bu tür bir seçim yaparak yürütülen çalışmalara verilebilecek örneklerdendir. İkinci bölümde de bahsi geçtiği üzere, vatandaş memnuniyeti ile ilgili bir model oluşturmak ve net sonuçlar elde etmek için ikili probit modeli kullanan alan çalışmalardan bazıları; Wagner vd. (2003) James (2009), Dasgupta vd. (2009) ve Humpert (2013)’tür.

Uygulanan ikili probit regresyon modelinde, “çok memnun” ve “memnun” bireyler “memnun (1)”; “hiç memnun değil” ve “memnun değil” cevaplarını veren bireyler ise “memnun değil (0)” çatısı altında toplandığından oluşturulan modelde bireylerin adalet hizmetinin sunumundan memnun olma olasılığı  $P_i$  iken memnun olmama olasılığı  $1-P_i$  olarak ifade edilebilmektedir. Ayrıca iki değerli bir bağımlı değişkenin bulunduğu probit regresyon analizinde kukla veya dikotom değişkenler olarak nitelendirilen evet-hayır cevaplarına karşılık gelen 1 ve 0 değerleri de diğer açıklayıcı değişkenler ile birlikte oluşturulan yanıt değişkeninin olasılığını şekillendirmektedir. Bu olasılıkların gerçekleşme etkilerinin tahmin edilebilmesi ise tüm bağımsız değişkenlerin değişim etkilerinin değerlendirilmesi ile mümkün olmaktadır. Bu etkiler bu çalışmadaki bir regresyon modelinde  $\beta$  ile gösterilmekte ve bu çalışmada olduğu gibi doğrusallık şartı sağlanmış verilerde ise bağımsız bir  $x$  değişkeni ile birlikte  $f(x, \beta) = \beta'x$  şeklinde ifade edilmektedir.

Ek olarak, probit model bu etkilerin içerisinde bağımlı değişkeni etkileyen ancak gözlemlenemeyen, gizli bir etkinin ya da değişkenin varlığını varsaydığı için bağımlı değişkenin değerlerini gözlemlenemeyen ancak  $I_i^*$  ile ifade edilebilen bir endeks eşik değerine göre değerlendirmektedir. Bahsi geçen gizli değişken, varsayımsal olarak kişisel tercihleri etkilediği kabul edilen ancak gözlemlenemeyen fayda gibi, bağımlı değişkeni etkilemektedir. Bu durumda, regresyon modelinde  $x$  değişkenini etkileyen etkiler  $f(x, \beta) = \beta'x$  olarak ifade edilmekte ve aynı zamanda bir eşik değere eşit olmaktadır;  $f(x, \beta) = \beta'x = I_i^*$ . Bir başka deyiş ile ikili probit analiz,  $\beta$  katsayılarının bulunmasını sağlayan ve belli bir değerden aşağıda ya da yukarıda olmasına bağlı olarak olayın meydana gelip gelmeyeceğini gösteren bir endeksi tespit etme imkânı sağlamaktadır. Bu endeks  $I_i$  olarak ifade edildiğinde,  $I_i > I_i^*$  eşitsizliği bir olayın meydana geleceğini, tam tersi bir durum ise olayın meydana gelmeyeceğini göstermektedir. Bu değişkenlere bağlı olasılıklar ise standart birikimli dağılım fonksiyonundan hesaplanabilmektedir. Birikimli dağılım fonksiyonu ise ikili probit modeli için aşağıdaki gibi formüle edilmektedir:

$$F_i = f(I_i) = \int_{-\infty}^{I_i} \left( \exp\left(\frac{-z^2}{2}\right) * \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \right) \quad (3.1)$$

$z \sim N(0,1)$ , standartlaştırılmış normal değişken,  
 $i$  = Bireylerin belirli bir durumu seçme olasılığı, gözlem ( $i= 1, 2, \dots, N$ )

Yukarıdaki formülde yer alan  $z$  değişkeni, ikili probit regresyon analizinde ortalaması 0 ve varyansı 1 olan standartlaştırılmış bir değişkendir ve durumun gerçekleşme olasılığını belirleyen  $x$  bağımsız değişkeninin bir fonksiyonu konumundaki  $I_i$  endeksinin belirlenmesinde rol oynamaktadır.  $z$  gibi tüm değişkenlerin bulunduğu ve  $N$  gibi bir örnekleme  $Y_i$  bağımlı değişkenine bağlı regresyon modeli ise aşağıdaki gibi oluşmaktadır:

$$Y_i^* = x_i\beta + u_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \dots + \beta_N X_{iN} + u_i \quad (3.2)$$

$Y_i^*$  =  $Y_i$  bağımlı değişkeni ile gözlenemeyen (gizli) değişkenin etkilerinin toplamı,  
 $x_i = (1, X_{i1}, X_{i2}, \dots, X_{iN})$ ,  $i$  kadar gözleme ait regresör değişken satır vektörü,  
 $x_i\beta = I_i =$  Sayısal endeks fonksiyonu,  
 $\beta = (\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_N)^T$  regresyon katsayısı sütun vektörü,  
 $u_i =$  Rassal hata terimi

Yukarıda olasılıkları ve modeli verilen  $N_i$  adet durumun gerçekleşmesi veya gerçekleşmemesi (bu çalışmada  $N$  adet kişinin memnun olması ve olmaması) hallerinde bağımlı değişkenin sonucu, bu sonucun (endeksin) eşik değerinden yüksek ya da düşük olmasına bağlı olarak yorumlanmaktadır. Bir başka deyiş ile probit modelde  $Y_i^*$  ve diğer açıklayıcı değişkenlerin büyüklüğü değil işareti önemlidir. Bu nedenle ikinci bölümde verilen ve ikili veya sıralı probit regresyon analizleri kullanan alan çalışmalarında, katsayıların yalnızca işaretleri dikkate alınmıştır. Marjinal etkiler ise tam değerlerin saptanması için kullanılmıştır. Buradan yola çıkarak, bu çalışmada da ikili probit regresyon analizinin sonuçları değerlendirilirken katsayıların işaretleri yorumlanmış ve net etkiler, marjinal hesaplamalar yolu ile elde edilmiştir.

### 3.3. UYGULAMA VE BULGULARIN İNCELENMESİ

Çalışmanın yürütülebilmesi adına, ikinci bölümde değinilen Welsch (2003), Van Ryzin (2004), Roch ve Poister (2006), Levinson (2009) ve James (2009)'in çalışmaları temel alınarak, memnuniyet fonksiyonu aşağıdaki gibi oluşturulmuştur. Alan çalışmalarıyla paralel bir biçimde  $X_i'$  bağımsız değişkeninin içerisine sosyo-demografik, sosyo-ekonomik özellikler ile bireysel düşünceler ve geleceğe yönelik beklentiler de dâhil edilmiştir.

$$AKMM_i = \alpha + \gamma \ln G_i + X_i' \beta + \varepsilon_i \quad (3.3)$$

$AKMM_i$  = i kişisinin adalet kamusal malının sunumundan memnuniyeti  
 $\ln G_i$  = Gelirin marjinal etkilerinin bulunabilmesi için türevinin alınmış hali  
 $X_i'$  = i kişisinin sosyo-demografik, ekonomik özellikleri, beklentileri  
 $\alpha, \gamma$  = Katsayılar  
 $\varepsilon_i$  = Hata terimi

Bu model kullanılarak elde edilen bulgular ile aşağıda sıralanan hipotezlerin her yıl için ayrı ayrı sınamaları gerçekleştirilmiştir.

H<sub>1,1</sub>: 2004- 2012 yılları arasında adli hizmetlerden memnuniyet genel olarak artma eğilimindedir.

H<sub>2,1</sub>: Bireylerin yaşları, adalet hizmetinden duyulan memnuniyeti önemli ölçüde etkilemektedir.

H<sub>3,1</sub>: Adalet hizmetlerinden kadınlar erkeklere göre daha memnun olma eğilimindedir.

H<sub>4,1</sub>: Kırdaki yaşayan bireyler, adalet hizmetlerinden kentte yaşayan bireylere göre daha fazla memnun olma eğilimindedir.

H<sub>5,1</sub>: Bireylerin medeni durumu adalet hizmetlerinden duyulan memnuniyeti önemli ölçüde etkilemektedir.

H<sub>6,1</sub>: Artan eğitim düzeyi ile ters orantılı olarak adli hizmetlerden duyulan memnuniyet azalmaktadır.

H<sub>7,1</sub>: Adalet malının sunumuna yönelik birey memnuniyeti, gelir arttıkça azalmaktadır.

H<sub>8,1</sub>: Yasaların adil ve tarafsız uygulandığını düşünen bireyler adalet hizmetinin sunumundan daha memnundur.

H<sub>9,1</sub>= Mahkemeye başvurmayan bireylerin adli hizmetlerden memnuniyet düzeyi başvuran bireylere kıyasla daha yüksektir.

Bireylerin geleceğe yönelik beklentileri, bu tez çalışmasının birinci bölümünde aktarıldığı üzere, vatandaşların bir kamusal mal-hizmete yönelik memnuniyetlerinin yanı sıra bu hizmetin sunumuna yönelik miktar ve kalite algılarını (performans düşüncelerini) de şekillendirdiği için bu çalışma kapsamında ayrıca beklenti çıpası ve beklenti yanlışlaması hipotezleri yardımıyla da memnuniyet ve beklenti arasındaki ilişki sınanmaktadır. Aşağıda verilen hipotez doğrulandığı takdirde beklentiler karşılanmadığı için negatif yanlışlama, yanlışlandığı takdirde ise bireylerin beklentileri karşılandığı için memnuniyet seviyelerinde artış olduğu tespit edileceğinden pozitif yanlışlama söz konusu olacaktır:

$H_{10,1}$ = Beklenti ile memnuniyet negatif ilişkilidir ve yüksek beklentiye sahip olan bireylerin memnuniyetleri düşüktür.

Çalışmanın yöntemi kısmında bahsedildiği üzere adalet hizmetlerinden memnuniyet değişkeni ve beklenti değişkeniyle tahmin edilen ikili probit modelleri oluşturulmuş ve özet bir değerlendirme karşılaştırmalı olarak her bir yıl için ayrı ayrı verilmiştir. Bulguları gösteren izleyen tablolarda Model 1 ve Model 2 vatandaşların adalet hizmetlerinden memnuniyetleri, adli hizmetlere ilişkin mahkemeye başvurma durumu ve bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanması gibi adalet hizmetine ilişkin görüşleriyle sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri ve beklentilerinin eklenmiş olduğu ilişkileri göstermektedir. Tablo 16'dan görüleceği üzere, Model 1 ve 2 arasındaki temel fark beklenti bağımsız değişkeninin yapısının farklı olmasıdır. Beklenti çıpası ve yanlıştırması hipotezlerini sınamak için düşük beklentilerin referans noktası olarak kabul edilmesiyle oluşturulan Model 2'de geleceğin “*daha iyi*” olacağını düşünen bireyler kolay tatmin edilebilen düşük beklentiye sahip bireyler olarak değerlendirilirken; diğer beklentilere sahip bireyler ise yüksek beklentili bireyler olarak kabul edilmiştir. Bu tez çalışmasının birinci ve ikinci bölümünde aktarıldığı üzere, yaşam memnuniyeti yöntemi ile dolaylı olarak bireylerin bir mala yönelik tercih ve taleplerini ortaya çıkarmaya yönelik dolaylı tahmin yöntemleri, beklentilerin etkilerini yalnızca işletme disiplininde kamuda oldukça yeni kullanılmaya başlayan beklenti çıpası ve beklenti yanlıştırması gibi hipotezlerle değil aynı zamanda algılanan performans boşluğu yöntemi ile de ölçmektedirler. Her bir hipotez ya da yöntem ile yapılmak istenen konunun başka bir açıdan değerlendirmesi olduğundan, Tablo 16'da verilen modellerin alt kısmında algılanan performans boşluğunun hesaplanması adına, alan çalışmalarında da olduğu üzere 5'li Likert ölçeği ile adalet hizmetlerinden vatandaş memnuniyetinin ortalamasından beklentilerin ortalaması çıkarılarak gösterilmiştir.

Tablo 16. Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2004			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,667)	Referans Kategori	(0,663)
Hayır	0,497*** (0,092)	0,148 (0,80)	0,507*** (0,092)	0,152 (0,80)
<b>ln(Gelir) (÷0,5 veya ÷2)</b>	0,032 (0,049)	0,008	0,05 (0,049 )	0,012
1		(0,781)		(0,775)
2		(0,785)		(0,780)
3		(0,789)		(0,788)
4		(0,793)		(0,795)
<b>YAS (÷10)</b>	0,007*** (0,002)	0,002	0,006*** (0,002)	0,002
1		(0,753)		(0,755)
2		(0,770)		(0,771)
3		(0,791)		(0,786)
4		(0,801)		(0,802)
5		(0,820)		(0,814)
6		(0,831)		(0,828)
7		(0,840)		(0,840)
8		(0,861)		(0,852)
9		(0,872)		(0,864)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,777)	Referans Kategori	(0,777)
Kır	0,192*** (0,064)	0,046 (0,822)	0,190*** (0,063)	0,046 (0,821)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,777)	Referans Kategori	(0,776)
Kadın	0,116** (0,057)	0,029 (0,81)	0,124** (0,057)	0,031 (0,806)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,813)	Referans Kategori	(0,813)
Evli	-0,134 (0,077)	-0,032 (0,782)	-0,14 (0,076)	-0,033 (0,782)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,835)	Referans Kategori	(0,833)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,033 (0,09)	-0,007 (0,828)	-0,015 (0,089)	-0,003 (0,83)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,267* (0,119)	-0,065 (0,770)	-0,25** (0,118)	-0,061 (0,773)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,521*** (0,112)	-0,142 (0,702)	-0,512*** (0,111)	-0,141 (0,701)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,532*** (0,164)	-0,145 (0,70)	-0,510*** (0,164)	-0,141 (0,701)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,591*** (0,168)	-0,165 (0,681)	-0,58*** (0,168)	-0,163 (0,68)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,518*** (0,199)	-0,154 (0,63)	-0,501*** (0,138)	-0,152 (0,654)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,813)		
Aynı (2)	-0,084 (0,06)	-0,02 (0,793)		
Daha Kötü (3)	-0,37*** (0,092)	-0,100 (0,72)		
Fikri Yok (4)	-0,333*** (0,110)	-0,089 (0,73)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,159*** (0,056)	0,039 (0,812)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,775)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,630)	Referans Kategori	(0,626)
Az Sorun Var (2)	0,774*** (0,072)	0,234 (0,855)	0,784*** (0,072)	0,237 (0,857)
Sorun Yok (3)	1,247*** (0,08)	0,310 (0,934)	1,25*** (0,079)	0,313 (0,935)
Fikri Yok (4)	0,807*** (0,081)	0,241 (0,862)	0,807*** (0,08)	0,242 (0,862)
<b>Sabit</b>	-0,034 (0,325)		0,608** (0,320)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3397		3397	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	609,89***		596,76***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,57 - 1,83		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.



Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2005			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sımr )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sımr )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,8)	Referans Kategori	(0,793)
Hayır	-0,004 (0,110)	-0,118 (0,788)	-0,038 (0,11)	-0,104 (0,788)
<b>ln(Gelir) (÷0,5 veya ÷2)</b>	-0,18*** (0,045)	-0,049	-0,164*** (0,045)	-0,045
1		(0,820)		(0,817)
2		(0,792)		(0,791)
3		(0,762)		(0,764)
4		(0,731)		(0,735)
<b>YAS (÷10)</b>	0,002 (0,002)	0,0004	0,002 (0,002)	-0,0004
1		(0,779)		(0,777)
2		(0,783)		(0,782)
3		(0,787)		(0,787)
4		(0,791)		(0,791)
5		(0,795)		(0,796)
6		(0,799)		(0,800)
7		(0,803)		(0,804)
8		(0,806)		(0,809)
9		(0,810)		(0,813)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,777)	Referans Kategori	(0,776)
Kır	0,149** (0,059)	0,040 (0,815)	0,157** (0,059)	0,042 (0,817)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,753)	Referans Kategori	(0,751)
Kadın	0,293*** (0,054)	0,080 (0,831)	0,305*** (0,054)	0,083 (0,832)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,769)	Referans Kategori	(0,768)
Evli	0,090 (0,068)	0,025 (0,794)	0,087 (0,068)	0,025 (0,794)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,878)	Referans Kategori	(0,876)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,253*** (0,08)	-0,056 (0,821)	-0,243*** (0,08)	-0,055 (0,821)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,498*** (0,105)	-0,126 (0,753)	-0,483*** (0,08)	-0,123 (0,755)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,662*** (0,099)	-0,18 (0,700)	-0,646*** (0,098)	-0,176 (0,703)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,935*** (0,176)	-0,280 (0,603)	-0,921*** (0,176)	-0,277 (0,605)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,956*** (0,147)	-0,288 (0,595)	-0,945*** (0,146)	-0,286 (0,594)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,927*** (0,172)	-0,288 (0,588)	-0,913*** (0,13)	-0,289 (0,581)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,832)		
Aynı (2)	-0,183*** (0,6)	-0,03 (0,787)		
Daha Kötü (3)	-0,513*** (0,084)	-0,034 (0,689)		
Fikri Yok (4)	-0,373*** (0,094)	-0,103 (0,732)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,272*** (0,055)	0,072 (0,832)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,762)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,775)	Referans Kategori	(0,776)
Az Sorun Var (2)	0,109 (0,082)	0,030 (0,804)	0,102 (0,082)	0,028 (0,803)
Sorun Yok (3)	0,125* (0,074)	0,034 (0,808)	0,120* (0,074)	0,033 (0,804)
Fikri Yok (4)	0,034 (0,062)	0,01 (0,784)	0,026 (0,062)	0,007 (0,786)
<b>Sabit</b>	2,170*** (0,329)		1,778*** (0,312)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3301		3301	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	274,82***		256,81***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,593-1,717		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2006			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,758)	Referans Kategori	(0,757)
Hayır	0,231** (0,108)	0,059 (0,813)	0,235** (0,108)	0,056 (0,813)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	-0,075* (0,044)	-0,017	-0,061 (0,044)	-0,02
1		(0,830)		(0,827)
2		(0,821)		(0,819)
3		(0,811)		(0,811)
4		(0,801)		(0,802)
<b>YAS (+10)</b>	0,003 (0,002)	0,001	0,003 (0,002)	0,0005
1		(0,793)		(0,794)
2		(0,800)		(0,801)
3		(0,808)		(0,808)
4		(0,815)		(0,814)
5		(0,822)		(0,821)
6		(0,829)		(0,827)
7		(0,836)		(0,833)
8		(0,843)		(0,839)
9		(0,849)		(0,845)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,794)	Referans Kategori	(0,794)
Kır	0,256*** (0,066)	0,056 (0,849)	0,260*** (0,065)	0,071 (0,85)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,792)	Referans Kategori	(0,791)
Kadın	0,174*** (0,058)	0,04 (0,83)	0,182*** (0,058)	0,034 (0,831)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,814)	Referans Kategori	(0,812)
Evli	-0,026 (0,078)	-0,006 (0,808)	-0,016 (0,078)	0,003 (0,809)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,834)	Referans Kategori	(0,836)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	0,04 (0,091)	0,008 (0,842)	0,031 (0,091)	0,012 (0,842)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,117** (0,007)	-0,026 (0,808)	-0,119** (0,064)	-0,016 (0,809)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,210** (0,111)	-0,049 (0,786)	-0,219** (0,110)	-0,045 (0,785)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,546*** (0,145)	-0,150 (0,694)	-0,560*** (0,145)	-0,150 (0,692)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,580*** (0,149)	-0,161 (0,684)	-0,604*** (0,148)	-0,155 (0,679)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,571*** (0,121)	-0,167 (0,634)	-0,588*** (0,131)	-0,159 (0,650)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,843)		
Aynı (2)	-0,161** (0,064)	-0,034 (0,809)		
Daha Kötü (3)	-0,471*** (0,083)	-0,117 (0,732)		
Fikri Yok (4)	-0,238** (0,106)	-0,052 (0,791)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,245*** (0,059)	0,0571 (0,842)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,789)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,639)	Referans Kategori	(0,632)
Az Sorun Var (2)	0,616*** (0,074)	0,194 (0,827)	0,642*** (0,073)	0,222 (0,829)
Sorun Yok (3)	1,196*** (0,077)	0,297 (0,932)	1,219*** (0,077)	0,306 (0,934)
Fikri Yok (4)	1,074*** (0,079)	0,281 (0,916)	1,094*** (0,078)	0,297 (0,917)
<b>Sabit</b>	0,591* (0,327)		0,247* (0,319)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3522		3522	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	635,66***		620,44***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,522 - 1,773		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2007			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,757)	Referans Kategori	(0,753)
Hayır	0,434*** (0,099)	0,100 (0,854)	0,450*** (0,099)	0,092 (0,855)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	-0,014 (0,0481)	-0,003	-0,001 (0,048)	0,002
1		(0,850)		(0,847)
2		(0,848)		(0,847)
3		(0,847)		(0,847)
4		(0,846)		(0,847)
<b>YAS (+10)</b>	0,0004 (0,002)	0,000	-0,0004 (0,002)	0,0000
1		(0,845)		(0,847)
2		(0,846)		(0,847)
3		(0,847)		(0,847)
4		(0,840)		(0,847)
5		(0,847)		(0,847)
6		(0,848)		(0,847)
7		(0,849)		(0,847)
8		(0,849)		(0,847)
9		(0,851)		(0,847)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,838)	Referans Kategori	(0,838)
Kır	0,165** (0,065)	0,03 (0,869)	0,151** (0,065)	0,03 (0,867)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,828)	Referans Kategori	(0,828)
Kadın	0,211*** (0,060)	0,040 (0,868)	0,214*** (0,060)	0,050 (0,869)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,844)	Referans Kategori	(0,842)
Evli	0,019 (0,082)	0,004 (0,847)	0,029 (0,0818)	-0,001 (0,848)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,912)	Referans Kategori	(0,911)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,266** (0,105)	-0,038 (0,870)	-0,253** (0,104)	-0,034 (0,871)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,479*** (0,132)	-0,08 (0,828)	-0,458*** (0,131)	-0,073 (0,830)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,530*** (0,124)	-0,091 (0,817)	-0,516*** (0,123)	-0,087 (0,817)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,944*** (0,166)	-0,208 (0,709)	-0,932*** (0,165)	-0,195 (0,707)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,78*** (0,157)	-0,157 (0,755)	-0,760*** (0,155)	-0,148 (0,756)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,770*** (0,194)	-0,144 (0,721)	-0,757*** (0,167)	-0,142 (0,732)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,872)		
Aynı (2)	-0,092 (0,067)	-0,016 (0,856)		
Daha Kötü (3)	-0,461*** (0,089)	-0,098 (0,776)		
Fikri Yok (4)	-0,344*** (0,107)	-0,07 (0,803)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,202*** (0,062)	0,032 (0,871)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,833)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,685)	Referans Kategori	(0,678)
Az Sorun Var (2)	0,628*** (0,075)	0,178 (0,858)	0,655*** (0,075)	0,194 (0,861)
Sorun Yok (3)	1,238*** (0,081)	0,266 (0,950)	1,256*** (0,080)	0,280 (0,951)
Fikri Yok (4)	0,856*** (0,080)	0,220 (0,901)	0,868*** (0,080)	0,231 (0,901)
<b>Sabit</b>	0,463 (0,35)		0,146 (0,337)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3616		3616	
<b>Wald Chi^2</b>	592,95***		571,69***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,415- 1,761		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2008			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,749)	Referans Kategori	(0,749)
Hayır	0,369*** (0,095)	0,091 (0,833)	0,388*** (0,094)	0,088 (0,830)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	0,034 (0,052)	0,007	0,049 (0,051)	0,009
1		(0,816)		(0,811)
2		(0,820)		(0,816)
3		(0,824)		(0,821)
4		(0,829)		(0,826)
<b>YAS (+10)</b>	-0,0001 (0,002)	-0,000	-0,0004 (0,002)	-0,0001
1		(0,826)		(0,826)
2		(0,826)		(0,825)
3		(0,826)		(0,823)
4		(0,826)		(0,822)
5		(0,825)		(0,821)
6		(0,825)		(0,820)
7		(0,825)		(0,818)
8		(0,825)		(0,817)
9		(0,825)		(0,815)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,821)	Referans Kategori	(0,820)
Kır	0,083 (0,068)	0,017 (0,838)	0,088 (0,068)	0,012 (0,832)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,817)	Referans Kategori	(0,813)
Kadın	0,102* (0,061)	0,021 (0,838)	0,121** (0,061)	0,025 (0,837)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,804)	Referans Kategori	(0,80)
Evli	0,129* (0,079)	0,028 (0,831)	0,122* (0,079)	0,031 (0,829)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,881)	Referans Kategori	(0,883)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,143 (0,107)	-0,024 (0,856)	-0,152 (0,107)	-0,025 (0,856)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,285** (0,133)	-0,053 (0,827)	-0,291** (0,132)	-0,058 (0,827)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,392*** (0,125)	-0,078 (0,804)	-0,390*** (0,125)	-0,081 (0,805)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,908*** (0,168)	-0,234 (0,664)	-0,899*** (0,167)	-0,237 (0,666)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,756*** (0,153)	-0,182 (0,709)	-0,777*** (0,151)	-0,193 (0,703)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,568*** (0,115)	-0,180 (0,689)	-0,691*** (0,11)	-0,189 (0,689)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,846)		
Aynı (2)	0,005 (0,0714)	0,001 (0,847)		
Daha Kötü (3)	-0,397*** (0,079)	-0,094 (0,758)		
Fikri Yok (4)	-0,069** (0,126)	-0,136 (0,832)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,135** (0,065)	0,030 (0,845)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,818)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,646)	Referans Kategori	(0,634)
Az Sorun Var (2)	0,84*** (0,076)	0,240 (0,878)	0,866*** (0,075)	0,252 (0,88)
Sorun Yok (3)	1,207*** (0,079)	0,295 (0,934)	1,238*** (0,078)	0,310 (0,937)
Fikri Yok (4)	1,081*** (0,089)	0,280 (0,918)	1,105*** (0,089)	0,293 (0,92)
<b>Sabit</b>	-0,035 (0,383)		-0,294 (0,376)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3395		3395	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	213,97***		620,04***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,487 - 1,9206		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2009			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,687)	Referans Kategori	(0,681)
Hayır	0,515*** (0,148)	0,143 (0,815)	0,528*** (0,089)	0,15 (0,815)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	-13,46*** (0,032)	-0,030	-0,114*** (0,040)	-0,026
1		(0,836)		(0,832)
2		(0,820)		(0,820)
3		(0,803)		(0,803)
4		(0,785)		(0,788)
<b>YAS (+10)</b>	-0,0055 (0,003)	-0,0001	-0,0008 (0,0019)	-0,0002
1		(0,805)		(0,808)
2		(0,805)		(0,806)
3		(0,804)		(0,804)
4		(0,803)		(0,802)
5		(0,802)		(0,800)
6		(0,801)		(0,798)
7		(0,800)		(0,796)
8		(0,799)		(0,794)
9		(0,798)		(0,793)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,805)	Referans Kategori	(0,806)
Kır	-0,034 (0,096)	-0,006 (0,80)	-0,041 (0,065)	-0,01 (0,797)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,781)	Referans Kategori	(0,78)
Kadın	0,280*** (0,087)	0,051 (0,831)	0,237** (0,065)	0,055 (0,832)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,767)	Referans Kategori	(0,766)
Evlü	0,218** (0,111)	0,051 (0,814)	0,211*** (0,071)	0,052 (0,814)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,858)	Referans Kategori	(0,857)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,137 (0,093)	-0,003 (0,855)	-0,016 (0,093)	-0,003 (0,854)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,509** (0,111)	-0,042 (0,816)	-0,200* (0,110)	-0,040 (0,817)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,982*** (0,146)	-0,116 (0,747)	-0,482*** (0,099)	-0,113 (0,749)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-1,320*** (0,216)	-0,225 (0,653)	-0,813*** (0,139)	-0,222 (0,655)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-1,664*** (0,216)	-0,25 (0,632)	-0,886*** (0,121)	0,249 (0,632)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,834* (0,508)	-0,156 (0,612)	-0,645** (0,280)	0,164 (0,604)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,828)		
Aynı (2)	-0,259** (0,109)	-0,010 (0,818)		
Daha Kötü (3)	-0,693*** (0,133)	-0,077 (0,760)		
Fikri Yok (4)	-0,833*** (0,168)	-0,087 (0,747)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,146** (0,065)	0,032 (0,827)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,796)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,614)	Referans Kategori	(0,607)
Az Sorun Var (2)	0,478*** (0,112)	0,208 (0,810)	0,673*** (0,071)	0,219 (0,815)
Sorun Yok (3)	0,972*** (0,119)	0,315 (0,919)	1,222*** (0,075)	0,322 (0,92)
Fikri Yok (4)	0,983*** (0,125)	0,314 (0,918)	1,211*** (0,077)	0,3210 (0,918)
<b>Sabit</b>	97,04* (29,49)		0,529*** (0,314)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3638		3638	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	2428,59***		756,40***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,512 - 1,912		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2010			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,625)	Referans Kategori	(0,619)
Hayır	0,735*** (0,092)	0,223 (0,824)	0,750*** (0,092)	0,231 (0,824)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	0,021 (0,049)	0,005	0,039 (0,049)	0,009
1		(0,800)		(0,795)
2		(0,803)		(0,801)
3		(0,806)		(0,805)
4		(0,809)		(0,811)
<b>YAS (+10)</b>	0,001 (0,002)	0,0003	0,0007 (0,0023)	0,0002
1		(0,801)		(0,803)
2		(0,803)		(0,804)
3		(0,806)		(0,806)
4		(0,808)		(0,807)
5		(0,810)		(0,809)
6		(0,813)		(0,811)
7		(0,815)		(0,812)
8		(0,817)		(0,813)
9		(0,820)		(0,815)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,805)	Referans Kategori	(0,806)
Kır	0,017 (0,07)	0,004 (0,809)	0,008 (0,070)	0,002 (0,807)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,80)	Referans Kategori	(0,797)
Kadın	0,08 (0,06)	0,019 (0,816)	0,09 (0,06)	0,021 (0,817)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,788)	Referans Kategori	(0,787)
Evlü	0,107 (0,08)	0,026 (0,812)	0,109 (0,078)	0,027 (0,812)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,858)	Referans Kategori	(0,858)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,093 (0,107)	-0,018 (0,84)	-0,081 (0,106)	-0,016 (0,84)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,225* (0,1328)	-0,047 (0,812)	-0,205 (0,132)	-0,044 (0,812)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,387*** (0,125)	-0,089 (0,773)	-0,366*** (0,124)	-0,085 (0,773)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,392** (0,169)	-0,090 (0,772)	-0,369** (0,169)	-0,086 (0,772)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,725*** (0,152)	-0,195 (0,68)	-0,706*** (0,15)	-0,192 (0,68)
Yüksek Lisans ve Doktora	-1,172*** (0,4195)	-0,364 (0,533)	-1,226** (0,416)	-0,390 (0,533)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,835)		
Aynı (2)	-0,099 (0,07)	-0,021 (0,814)		
Daha Kötü (3)	-0,486*** (0,095)	-0,128 (0,719)		
Fikri Yok (4)	-0,357*** (0,108)	-0,088 (0,753)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,204*** (0,061)	0,047 (0,834)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,79)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,613)	Referans Kategori	(0,609)
Az Sorun Var (2)	0,757*** (0,083)	0,237 (0,841)	0,781*** (0,082)	0,245 (0,845)
Sorun Yok (3)	1,194*** (0,082)	0,315 (0,92)	1,204*** (0,081)	0,320 (0,921)
Fikri Yok (4)	1,013*** (0,079)	0,288 (0,892)	1,007*** (0,077)	0,290 (0,890)
<b>Sabit</b>	-0,358 (0,36)		-0,719** (0,355)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3116		3116	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	600,28***		579,97***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,50 - 1,716		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2011			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sınır )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,696)	Referans Kategori	(0,694)
Hayır	0,502*** (0,093)	0,138 (0,818)	0,503*** (0,11)	0,1392 (0,818)
<b>ln(Gelir) (+0,5 veya +2)</b>	0,005 (0,04)	0,001	0,012 (0,04)	0,003
1		0,800		(0,791)
2		(0,803)		(0,796)
3		(0,805)		(0,801)
4		(0,807)		(0,806)
<b>YAS (+10)</b>	-0,003 (0,002)	-0,0007	-0,0032 (0,0022)	-0,0007
1		(0,822)		(0,823)
2		(0,816)		(0,817)
3		(0,8095)		(0,81)
4		(0,803)		(0,803)
5		(0,796)		(0,796)
6		(0,791)		(0,790)
7		(0,783)		(0,781)
8		(0,776)		(0,774)
9		(0,769)		(0,766)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,803)	Referans Kategori	(0,803)
Kır	0,108 (0,073)	0,024 (0,825)	0,104 (0,072)	0,023 (0,825)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,794)	Referans Kategori	(0,794)
Kadın	0,144** (0,06)	0,032 (0,825)	0,149*** (0,059)	0,034 (0,826)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,795)	Referans Kategori	(0,794)
Evli	0,075 (0,08)	0,017 (0,811)	0,082 (0,077)	0,019 (0,811)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,849)	Referans Kategori	(0,848)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	0,034 (0,11)	0,006 (0,855)	0,027 (0,109)	0,005 (0,853)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,109 (0,133)	-0,022 (0,826)	0,114 (0,1325)	-0,023 (0,825)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,382*** (0,125)	-0,089 (0,763)	-0,374*** (0,124)	-0,088 (0,764)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,477*** (0,159)	-0,117 (0,738)	-0,454*** (0,158)	-0,111 (0,743)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,704*** (0,147)	-0,191 (0,674)	-0,679*** (0,146)	--0,184 (0,68)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,983** (0,41)	-0,294 (0,587)	-0,933** (0,41)	-0,277 (0,601)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,843)		
Aynı (2)	-0,152** (0,07)	-0,031 (0,812)		
Daha Kötü (3)	-0,530*** (0,093)	-0,133 (0,721)		
Fikri Yok (4)	-0,401*** (0,103)	-0,094 (0,755)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,257***	0,056 (0,842)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,788)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,616)	Referans Kategori	(0,611)
Az Sorun Var (2)	0,775*** (0,083)	0,240 (0,85)	0,782*** (0,083)	0,244 (0,847)
Sorun Yok (3)	1,280*** (0,084)	0,323 (0,933)	1,297*** (0,083)	0,329 (0,935)
Fikri Yok (4)	1,129*** (0,08)	0,304 (0,913)	1,143*** (0,075)	0,310 (0,914)
<b>Sabit</b>	0,103 (0,33)		-0,211 (0,322)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3354		3354	
<b>Wald Chi^2</b>	719,28***		697,86***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,51 - 1,722		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo 16. (devam) Tüm Yıllara ait Analiz Sonuçlarına İlişkin Bulgular

	2012			
	Model 1		Model 2	
	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sımr )	Katsayı (Std. Hata)	Marjinal Etki (Sımr )
<b>Mahkemeye Başvurma Durumu</b>				
Evet	Referans Kategori	(0,753)	Referans Kategori	(0,75)
Hayır	0,430*** (0,09)	0,101 (0,847)	0,439*** (0,089)	0,1041 (0,847)
<b>ln(Gelir) (÷0,5 veya ÷2)</b>	-0,056* (0,05)	0,011	-0,08* (0,048)	0,015
1		(0,842)		(0,820)
2		(0,837)		(0,828)
3		(0,831)		(0,836)
4		(0,826)		(0,844)
<b>YAS (÷10)</b>	0,0007 (0,002)	0,0002	0,0004 (0,002)	0,000
1		(0,835)		(0,836)
2		(0,836)		(0,837)
3		(0,838)		(0,838)
4		(0,839)		(0,839)
5		(0,841)		(0,840)
6		(0,842)		(0,840)
7		(0,843)		(0,841)
8		(0,845)		(0,842)
9		(0,846)		(0,843)
<b>Yerleşim</b>				
Kent	Referans Kategori	(0,834)	Referans Kategori	(0,834)
Kır	0,121* (0,099)	0,022 (0,856)	0,114* (0,073)	0,021 (0,855)
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	Referans Kategori	(0,841)	Referans Kategori	(0,839)
Kadın	-0,027 (0,06)	-0,005 (0,836)	-0,012 (0,057)	-0,002 (0,837)
<b>Medeni Durum</b>				
Bekar	Referans Kategori	(0,836)	Referans Kategori	(0,837)
Evli	0,015 (0,070)	0,003 (0,839)	0,007 (0,07)	0,001 (0,84)
<b>Eğitim</b>				
Okuma yazma bilmeyen ve/veya okul bitirmeyen	Referans Kategori	(0,886)	Referans Kategori	(0,885)
İlkokul ve Açık İlkokul (2)	-0,115 (0,101)	-0,017 (0,867)	-0,097 (0,100)	-0,015 (0,869)
İlköğretim, Açık İlköğretim, Genel Ortaokul veya Mesleki Ortaokul (3)	-0,258** (0,1217)	-0,043 (0,841)	-0,244** (0,121)	-0,041 (0,842)
Genel Lise, Mesleki Lise veya Açık Lise (4)	-0,38*** (0,1155)	-0,068 (0,817)	-0,383*** (0,115)	-0,071 (0,813)
İki veya Üç Yıllık Yüksekokul (5)	-0,714*** (0,154)	-0,157 (0,737)	-0,689*** (0,153)	-0,152 (0,739)
Dört Yıllık Yüksekokul veya Fakülte (6)	-0,710*** (0,137)	-0,155 (0,738)	-0,687*** (0,136)	-0,152 (0,739)
Yüksek Lisans ve Doktora	-0,695*** (0,110)	-0,153 (0,738)	-0,678*** (0,124)	-0,152 (0,738)
<b>Beklenti</b>				
Daha İyi (1)	Referans Kategori	(0,873)		
Aynı (2)	-0,141** (0,064)	-0,024 (0,847)		
Daha Kötü (3)	-0,686*** (0,088)	-0,160 (0,723)		
Fikri Yok (4)	-0,392*** (0,111)	-0,078 (0,796)		
<b>Düşük Beklenti</b>			0,273*** (0,06)	-0,050 (0,871)
<b>Yüksek Beklenti</b>			Referans Kategori	(0,82)
<b>Yasaların Adil ve Tarafsız Uygulanmasında Sorun</b>				
Çok Sorun Var (1)	Referans Kategori	(0,63)	Referans Kategori	(0,617)
Az Sorun Var (2)	0,855*** (0,074)	0,250 (0,874)	0,892*** (0,074)	0,264 (0,877)
Sorun Yok (3)	1,378*** (0,078)	0,323 (0,95)	1,425*** (0,077)	0,338 (0,953)
Fikri Yok (4)	1,154*** (0,079)	0,298 (0,923)	1,174*** (0,078)	0,3101 (0,924)
<b>Sabit</b>	-0,117 (0,364)		-0,586* (0,356)	
<b>Toplam Gözlem</b>	3919		3919	
<b>Wald Chi<sup>2</sup></b>	791,45***		747,57***	
<b>M<sub>ort</sub> - B<sub>ort</sub></b>		2,464 - 1,711		

NOT: Katsayıların altında parantez içerisindeki sayılar, marjinal etkileri temsil etmektedir. Katsayıların üzerinde yer alan “\*\*\*” terimleri P değerlerini ve istatistiksel olarak anlamlılık derecelerini ifade etmektedir. \*\*\* istatistiksel olarak 0,01 düzeyde anlamlılığı, \*\* 0,05 düzeyinde anlamlılığı ve \* 0,1 düzeyde anlamlılığı göstermektedir.



Yatay kesit analizi çerçevesinde vatandaşların adli hizmetlerden memnuniyetlerini etkileyen talep bileşenleri açığa çıkarmak amacıyla her bir yıl ayrı ayrı oluşturulan modeller incelendiğinde tüm modellerin Ki-Kare değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır. Tüm yıllarda Ki-Kare değerlerine ait p değerlerinin 0.01 düzeyinin altında seyretmesinden dolayı seçilen modellerin, adalet hizmetlerine yönelik olarak vatandaşların duyduğu memnuniyetleri açıklamak adına talep bileşenleri olmaksızın oluşturulacak bir modelden açıklayıcılık bağlamında daha iyi uyum gösterdiği düşünülmektedir.

Ayrıca değişen varyans sorununun gözlemlendiği ve normallik varsayımının kırılan olduğu veri setlerinde uygulanan regresyon analizinin ardından, uyum iyiliğini gösteren “Doğru Tahmin Oranı (Percent Correctly Predicted)”, “Duyarlılık (Sensitivity)” ve “Özgüllük (Specificity)” değerlerinin kullanılması da uygun olduğu kabul edildiğinden<sup>72</sup> bu çalışmada da her bir sene için benzer bir yöntem benimsenmiştir. 2004 ile 2012 yılları arasındaki her bir yıl için %95 hassasiyet ve %95 özgüllük oranları ile sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerine ve düşüncelerine bağlı olarak adli hizmetlerden memnuniyeti şekillenen bireyleri sırası ile %80,13; %78,82; %81,91; %85,59; %83,45, %82; %82,51; %82,98 ve %84,79 oranında doğru tahmin etmektedir<sup>73</sup>. Kurulan modellerdeki tahmini olumlu değere bakıldığında adli hizmetlerden memnun olduğunu ankette beyan eden bireylerin her bir yıl için sırası ile gerçekte %81,14; %79,68; %82,65; %86,03; %84,24; %83,72; %83,58; %84,42’si ile %85,75’inin özellik ve düşüncelerinin gerçekten bu

<sup>72</sup> İkili değişkenli modellerde, bağımlı değişken 1 ile 0 arasında değer aldığından dağılım noktaları x ve y eksenleri üzerinde ya tamamen X ekseninde ya da tamamen 1’in üzerinde olacak şekilde sonuçlar elde edilmektedir. Bu durumda hesaplanan  $R^2$  değerleri her zaman 0 ile 1 aralığında, 1’den oldukça küçük ve sıfıra yakınsayan bir değer olduğundan nitel bağımsız değişkenli modellerde  $R^2$  değerlerinin, modelin açıklayıcılığını gösteren bir uyum iyiliği katsayısı olarak kullanılması önerilmemektedir (Gujarati, 2006, ss.545-546). Bunun yerine özellikle ikili (binary) analiz gerçekleştirildiğinde yapay  $R^2$  ve doğru tahmin oranları (Zweig ve Campbell, 1993) ile tahminlerin güvenilirliğini kontrol etmek için duyarlılık ve özgüllük değerleri (Fielding ve Bell, 1997) tavsiye edilmektedir. Olabilirlik oran değerleri bir modelin uyumunu göstermek için iyi bir ölçüt olmakla birlikte, lojit ve probit modellerde modele eklenen her bir ek değişken bu değeri arttırdığı için olabilirlik oran değerleri de mümkün olduğunca tercih edilmemektedir. Kullanılması önerilen yapay  $R^2$ ’lerden bazıları ise McKelvey ve Zavoina (1975), Aldrich ve Nelson (1984), Mandalla (1983), Lave (1968), Cragg ve Uhler (1970)  $R^2$ ’leridir. Değişen varyans probleminin bulunduğu, normalliğin ve doğrusallığın sağlanamadığı lojit ve probit modellerde doğru tahmin oranı önerilmektedir. Bu kabul için bakınız Reed, 2009, s.7; Söderbom, 2011, s.28; Jackman, 2015, s.25.

<sup>73</sup> Bu çalışma kapsamında doğru tahmin yüzdesi sonuçları Everitt ve Rabe-Hesketh (2007, s.127) dikkate alınarak yorumlanmıştır. Ulaşılan sonuçların hatalı olma ihtimaline karşı ROC eğrisi çizdirilmiştir. Bulunan grafik sonucu Esarey ve Du (2014, s.6)’nın doğru bir modelde ortaya çıkmasının beklediğini belirttikleri ROC (Receiver Operating Characteristic) eğrisi ile uyumaktadır.

memnuniyeti etkilediği saptanmıştır. Tahmini olumsuz değere bakıldığında ise adalet hizmetlerinden memnun olmadığını beyan eden bireylerin ise yine her bir sene için sırası ile %61,27; %54,46; %62,88; %68,18; %61,98; %60,66; %65,78; %64,92'si ile %62,03'ünün özellikleri ya da düşüncelerinin memnuniyetsizlik düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular, adalet hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti ile vatandaşların sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri ve düşünceleri arasındaki anlamlı ve güçlü ilişkinin ortaya konulduğunu göstermektedir.

Her bir yıla ait Model 3 incelendiğinde, tüm yıllarda bireylerin gelir düzeylerinin adli hizmetlere yönelik birey memnuniyeti üzerinde güçlü bir etkisi olduğu görülmektedir. Ancak bireylerin gelir düzeyleri, adli hizmetlere yönelik diğer talep bileşenleri ile bir arada değerlendirildiğinde (Model 1 ve 2) ise gelirin 2004, 2007, 2008, 2010 ve 2011 yıllarında bireylerin adli hizmetlerden memnuniyetlerini etkileme hususunda istatistiksel olarak anlamsız iken, 2005, 2006, 2009 ve 2012 yıllarında ise istatistiksel olarak en az %90 seviyesinde anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Modellerin olasılık oranları (margin) ile birlikte her bir yıl için merkezi eğilim ölçüleri beraber değerlendirildiğinde ise Türkiye Cumhuriyeti'nde yaşayan bireylerin gelir düzeyleri arttıkça adli hizmetlerden memnuniyetlerinin azaldığı anlaşılmaktadır.

Toplumun güvenli ve huzurlu bir biçimde yaşayabilmesini temin etmesi sebebi ile o ülkedeki tüm bireyler tarafından tüketimi gerçekleştirilen adalet tam kamusal malının sunumunda adil ve tarafsız davranılmasına ilişkin bireylerin düşünceleri ile mahkemeye başvurma durumları da Model 1 ve 2'de sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerle birlikte değerlendirilmiştir. Neredeyse tüm yıllarda gerek model 1 ve 2 gerekse model 3, mahkemeye başvurmayan bireylerin adli hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca her bir yıl için yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olduğunu bildiren bireylerin sayısı, sorun olmadığını belirten bireylerin sayısına nazaran oldukça yüksek olsa da Türkiye'deki bireyler adalet hizmetinin sunumundan genel olarak memnun olduklarını açıklamaktadırlar. Fakat beklenildiği üzere adli hizmetlerin sunumunda bir problem olmadığı düşünülürken memnuniyet düzeyi de artış göstermektedir.

Model 1 ve 2'den görüldüğü üzere, 2004 yılında bireylerin yaşı, yerleşim yerleri, cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, geleceğe yönelik beklentileri ile mahkemeye başvurma durumları ve yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik düşünceleri istatistiksel olarak oldukça güçlü bir biçimde vatandaşların adli hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetlerini etkilemiştir. Mahkemeye başvurmayan bireyler başvuran bireylere kıyasla %14-15 daha yüksek memnuniyet bildirimi yaparken, adalet hizmetinin yapı taşlarından olan yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olmadığı kanaatinin bireylerin memnuniyetlerini çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre %31 daha olumlu etkilediği bulunmuştur. Modellerin olasılık oranları da dikkate alındığında bireylerin yaşı ilerledikçe adli hizmetlerin sunumundan memnuniyetlerinin arttığı saptanmıştır. Ek olarak vatandaşların yaşı ile memnuniyet arasında U şeklinde bir ilişkinin varlığına rastlanmıştır ve döngü yaşı ise bireylerin yaşlarının ortalaması 41,74 olarak tespit edilmiştir. Yaşta meydana gelecek bir birimlik artışın ise adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik vatandaş memnuniyetlerini ise yaklaşık %0,7 oranında pozitif olarak etkileyeceği hesaplanmıştır.

Yerleşim yerinin güçlü istatistiksel yapısının, kırsalda yaşayan bireylerden kaynaklandığı bulunmuştur. Kırsal kesimde ikamet eden bireylerin, kentlerde yaşayan bireylere kıyasla adalet hizmetinin sunumundan yaklaşık %19 daha memnun olduğu görülmüştür. Adli hizmetlerin sunumundan memnun olan bireylerden gerek kentte gerekse kırsalda yaşayan bireylerin eğitim seviyelerinin çoğunlukla lise altı olduğu ve lise altı ve üstü eğitim düzeyleri arasında oldukça önemli yüzdesel farklılıklar bulunduğu saptanmıştır. Ek olarak yerleşim alanlarına göre memnun olan ve olmayan bireylerin gelir düzeyleri karşılaştırıldığında ise memnuniyetsiz durumdaki bireylerin daha yüksek gelir düzeylerine sahip olduğu görülmektedir. Memnun durumdaki bulunan bireylerden kentlerde yaşayanların %27,82'sinin düşük gelirli, %43,10'unun orta gelirli ve %29,08'inin yüksek gelirli olduğu, ancak kırsalda yaşayan bireylerin %55,64'ünün düşük gelirli, %33,60'ının orta gelirli ve %10,76'sının ise yüksek gelirli olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca 2004 yılında kadınlar adalet malının sunumundan erkeklere nazaran daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Öyle ki, kadınların memnuniyet düzeyleri erkeklere göre %12 daha fazladır. Fakat bu dönemdeki, kadın popülasyonu incelendiğinde adalet hizmetininden memnun olan kadınların çoğunlukla eğitim seviyesi düşük bireyler olduğu,

memnun olmayan bireylerin ise görece eğitim seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Adli hizmetlerin sunumundan memnun olan kadın bireylerden okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okul bitirmeyen kişi sayısı 415, ilkokul veya açık ilkokuldan mezun olmuş birey sayısı 702, ilköğretim veya ortaokul seviyesinde eğitim almış kadın sayısı 115'tir. Lise eğitimi alan 188, iki ya da üç yıllık bir yüksekokuldan mezun olan 35, dört yıllık üniversite mezunu olan 40 ve yüksek lisans ya da doktora yapan kadın sayısı ise 4 bulunmuştur. Adli hizmetlerin sunumundan memnun olmayan kadınların ise 49'u okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okul bitirmemiş, 116'sı ilkokul veya açık ilkokuldan mezun olmuş, 35'i ilköğretim veya ortaokul bitirmiş kimselerdir. Lise ve üstü eğitim alan birey sayısı ise 136 olarak hesaplanmıştır. Tüm bunların yanı sıra, adli hizmetlerden memnun olan erkeklerin 1072'sinin lise altı, 400'ünün ise lise ve üstü bir eğitim aldığı tespit edilmiştir. Memnun olmayan bireylerin ise eğitim seviyelerinde yüzdesel olarak lise ve üstü eğitim almış bireylerin sayısının fazla olduğu saptanmıştır ki bu durumdan 2004 yılı eğitim seviyesi düşük kadın ve erkeklerin memnun olma eğiliminde olduğu anlaşılmıştır.

Bireylerin evli ya da bekâr olmaları 2004 yılında adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik memnuniyetleri üzerinde bir etkisi bulunmazken, eğitim seviyesinin memnuniyet üzerinde istatistiksel olarak oldukça güçlü etkileri olduğu gözlemlenmiştir. İlkokul ve açık ilkokul bitiren bireyler ile okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen bireylerin adli hizmetlerin sunumundan memnuniyetlerinin farksız olduğu, fakat eğitim düzeyi ilerledikçe bireylerin memnuniyet seviyelerinde azalış yaşandığı tespit edilmiştir. 2004 yılına ait 1. ve 2. modeller, eğitim seviyesi yüksek bireylerin okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen bireylere göre adalet hizmetinin sunumundan daha memnuniyetsiz olduğunu işaret etmektedir. Memnuniyetsizlikleri yüksek olan bu bireylerin genel olarak gelir seviyelerinin de yüksek olduğu görülmüş ve bu iki değişken birlikte ele alındığında eğitim seviyeleri yüksek olan bireylerin genel olarak gelir seviyelerinin de yüksek olduğu ve hükümet tarafından belirtilen dönemde sunulan adalet hizmetinin sunumundan memnuniyetlerinin oldukça düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Tüm bunlara ek olarak, 2004 yılında geleceğin bugün ile aynı olacağını veya geleceğin daha kötü sonuçlar doğuracağını düşünen bireyler geleceğin daha iyi olacağına inanan bireylere kıyasla adalet hizmetlerinin sunumundan daha memnuniyetsiz oldukları

görülmüştür. Geleceğin nasıl olacağına dair bir fikri olmayan bireylerin ise, geleceğin daha iyi olacağını düşünen bireylere nazaran memnuniyetleri daha düşük olmasına karşılık, geleceğin aynı veya daha kötü olacağını düşünen bireylerden daha yüksek memnuniyet seviyesine sahip olduğu saptanmıştır. Geleceğin aynı kalacağını düşünen birey ile geleceğin daha iyi olacağını düşünen birey arasında %2 memnuniyet azalması olduğu ve beklentilerin kötü yönde gelişmesi ile birlikte birey memnuniyetlerinin %10 bir düşüş gösterdiği de anlaşılmıştır. Yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında az ya da çok sorun olduğunu düşünen ancak yine de kamunun adalet hizmeti sunumundan memnun olduğunu beyan edenlerin, memnuniyetsiz olduğunu beyan eden bireylere kıyasla eğitim seviyesi daha düşük bireyler olduğu tespit edilmiştir.

2005 yılında ise gelirin adli hizmetlerden vatandaş memnuniyetlerini etkileyen, istatistiksel olarak oldukça önemli bir bileşen olduğu görülmüştür. Gelir yalnızca adalet hizmetlerinden aktif olarak yararlanma anlamına gelen mahkemeye başvuru durumu ile beraber ele alındığında, mahkemeye başvurup başvurmama durumunun memnuniyet üzerinde %09 bir etkisi olmasına rağmen, bireylerin gelirlerinde meydana gelen bir birimlik bir artışın adalet hizmetine yönelik memnuniyetlerini yaklaşık %15 azalttığı hesaplanmıştır. Ancak gelirin memnuniyet üzerindeki etkisinin anlaşılabilmesi amacıyla tüm etkileyici talep değişkenlerinin dikkate alındığı Model 1 ve 2 incelenmiştir. Sonuç olarak, 2005 yılı için kişilerin gelirlerinde meydana gelen bir artışın adli hizmet sunum memnuniyetini azaltıcı etkisinin diğer etkileyici talep unsurları dikkate alındığında da var olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Bireylerin yaşının, adli hizmetlerden memnuniyeti etkilemediği görülmekle birlikte U şeklindeki ilişki 2005 yılında da kendini göstermiştir. Bireylerin ikamet ettiği alanın birey memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak %95 güven aralığında etkili olduğu gözlemlenmiş, 1. ve 2. modelden kırdaki yaşayan bireylerin memnuniyet düzeylerinin kentte yaşayan bireylere nazaran yaklaşık %3 daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Kırsalda yaşayan vatandaşlardan adli hizmetin sunumundan memnun olduğunu beyan edenlerin eğitim seviyeleri yoğunluklu olarak okuma yazma bilmeyen, bir okul bitirmeyen ve ilkokul ya da açık ilkokul mezunu bireyler olduğu belirlenmiştir. Kırdaki yaşayan ve adli hizmetlerin sunumundan memnun olmayan bireylerin eğitim düzeylerinin ise memnun olanlara nazaran görece daha yüksek olduğu görülmüştür.

Gelir düzeyleri açısından bir değerlendirme yapıldığıdaysa kırsalda yaşayan bireylerin 611'inin düşük gelir grubundan, 254'ünün orta gelir grubundan ve 92'sinin ise yüksek gelir grubundan olduğu anlaşılmıştır. Kırsalda yaşayan ancak memnuniyetsiz olan bireylerin ise 92'sinin düşük gelirli, 64'ünün orta gelirli ve 34'ünün yüksek gelirli olduğu tespit edilmiştir ki, düşük gelir gruplarında yaşayanların memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunun gene bahsi geçen yıl için saptanması ile bu bulgular birleştirildiğinde kırsalda yaşayan bireylerin düşük gelirli olmalarından kaynaklı olarak memnuniyet seviyelerinde olumlu yönde bir etki olduğu da söylenebilmektedir. Kentte yaşayan bireylerin gelir seviyelerin genel olarak kırsalda ikamet eden bireylere göre daha yüksek olduğu tahmin edilmekle birlikte, merkezi dağılım ölçülerine bakılarak bu durumun doğruluğunun sağlanması yapılmıştır. Ek olarak, kentte yaşayıp adalet hizmetinin sunumundan memnuniyetsizliğini bildiren bireylerin gelir düzeylerinin memnun olduğunu belirten bireylerin gelir seviyelerine göre daha yüksek olduğu da belirlenmiştir.

Sınır değerleri ve olasıklar incelendiğinde, adli hizmetlerin sunumundan kadınların erkeklere göre yaklaşık %8 oranında daha yüksek memnuniyet sergilediği görülmüştür. Bahsi geçen sene için kadın ve erkeklerin eğitim ve gelir seviyeleri karşılaştırıldığında ise memnun olduğunu bildiren kadınların 1207'sinin lise altı, 223'ünün ise lise ve üstü eğitim aldığı tespit edilmiştir, ancak memnun olmadığını bildiren kadınların eğitim seviyeleri memnun kadınlara göre daha yüksek olarak bulunmuştur. Gelir düzeyleri açısından ise memnun olduğu belirten kadınların 671'inin düşük gelirli, 522'sinin orta gelirli ve 237'sinin de yüksek gelirli olduğu saptanmıştır. Memnun olmadığını belirten kadınların ise 92'sinin düşük, 112'sinin orta ve 91'inin ise yüksek gelirli olduğu belirlenmiştir. Yani, geliri yüksek olan bayanların memnuniyetlerinin düşük, düşük olanların ise memnuniyetlerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Bireylerin medeni durumları ise 2005 senesinde adalet tam kamusal malının sunumuna yönelik memnuniyetlerini istatistiki olarak etkilemediği bulunmuş, fakat bireylerin evli ya da bekâr olma hallerinin memnuniyetleri üzerinde tek başına istatistiksel olarak 0,01 seviyesinde anlamlı bir etkisi bulunduğu ve evli bireylerin bekâr olanlara kıyasla memnuniyet düzeylerinin %9 daha fazla olduğu hesaplanmıştır. Ancak, diğer talep bileşenleri ile değerlendirildiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç elde edilememiş olması, 2005 yılı için bireylerin medeni hallerinin dikkate alınmamasını gerektirmektedir.

Model 1 ve 2'nin bulgularına göre 2005 yılı içinde okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okuldan mezun olmamış bireylere göre eğitilmiş bireylerin memnuniyet seviyelerinin %5 ile %29 oranında azaldığı tespit edilmiştir, ki eğitim seviyesi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde artış gözlemlenmiştir. Eğitim seviyesi arttıkça bireylerin sahip oldukları gelir düzeylerinin arttığı gözlemlenmiş, geliri ve eğitim seviyesi yüksek bireylerin ise adli hizmet sunum memnuniyet seviyelerinin azalma eğiliminde olduğu saptanmıştır. Son tahlilde, 2005 yılında bireylerin genel olarak adli hizmetlerden memnun olma yönünde bir eğilimi bulunduğu göz önüne alındığında, eğitim seviyesi düşük bireylerin çoğunlukta bulunması ve bu bireylerin memnuniyet seviyelerinin görece yüksek olması sebebi ile sistemi domine ederek, bu yıl içerisinde adli hizmetlerin sunum memnuniyetinin yüksek çıkmasına sebep oldukları söylenebilmektedir.

Geleceğe yönelik beklentiler karamsarlaştıkça ve bireylerin beklentileri yükseldikçe 2004 senesinde olduğu üzere, 2005'te de memnuniyet seviyesinde azalma olduğu görülmüştür. Bireylerin mahkemeye başvurma ya da başvurmama durumlarının da adli hizmet sunum memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak bir etkisi olmadığı saptanırken, yasaların adil ve tarafsız uygulamasına yönelik vatandaş görüşlerinin ise önemli olduğu tespit edilmiştir. Özellikle yasaların uygulanması ile ilgili çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre sorun olmadığını düşünen bireylerin memnuniyet seviyelerinin yaklaşık %3 daha yüksek ve istatistiksel olarak 0,1 seviyesinde anlamlılık taşıdığı belirlenmiştir.

Tüm bunların yanı sıra, adli hizmetlerin sunumunda sorun olduğunu düşünmesine rağmen adli hizmetlerin sunumundan memnun olan bireylerin eğitim seviyelerinin, sorun olduğunu düşünen ve memnuniyetsizliklerini dile getiren bireylere nazaran düşük olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde yasaların adil ve tarafsız uygulanmasından herhangi bir sorun bulunmadığını bildiren bireyler ile adil ya da tarafsız kanun uygulamaları hakkında bir fikri olmamasına rağmen kamunun adalet hizmeti sunumundan memnun olduğunu beyan eden bireylerin de eğitim seviyelerinin yoğunluklu olarak lise altı olduğu tespit edilmiştir.

Sosyo-demografik ve ekonomik etkileyicilerin adalet hizmetinin sunumundan birey memnuniyeti üzerindeki etkileri 2006 yılı için incelendiğinde ise gelirin tek başına istatistiksel olarak oldukça güçlü bir biçimde memnuniyeti etkilediği, ancak memnuniyet

üzerindeki etkili olan diğer bileşenlerle birlikte değerlendirildiğinde ise etkililik seviyesinde düşüş meydana geldiği görülmüştür. Anlamli olduğu düzeyler için değerlendirildiğinde, gelirden meydana gelen 1 birimlik artışın, memnuniyet üzerinde %2’lik bir azalış meydana getirdiği gözlemlenmiştir. Bireylerin yaşlarının ise 2006 yılı için adalet hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetlerini etkileme hususunda tek başına değerlendirildiğinde de diğer etkileyici bağımsız değişkenlerle beraber olduğu zaman hesaplanan sonuca benzer bir biçimde birey memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etki yaratmadığı belirlenmiştir. Buna rağmen yaş ile memnuniyet arasında U şeklindeki ilişkinin varlığı bulunmuştur (t değeri 0,67) ve 43 yaş döngü noktası olarak tespit edilmiştir.

Vatandaşların ikamet ettikleri yer ile cinsiyetlerinin ise 2006 yılında adli hizmetlerin sunumundan memnuniyeti istatistiksel olarak güçlü ve önemli bir biçimde etkilediği ( $p < 0,001$ ) tespit olunmuştur. Model 1 ve 2 birlikte değerlendirildiğinde kırsalda ikamet eden bireylerin kentlerde ikamet edenlere nazaran %6-7 arasında daha yüksek bir memnuniyet sergiledikleri tespit edilmiştir. Kırsalda yaşayan ve memnun olduğunu belirten bireylerin eğitim ve gelir düzeylerine bakıldığında kırsalda yaşayan bireylerin 833’ünün lise altında bir eğitim seviyesine sahip olduğu 105’inin ise lise ve üstü bir eğitime sahip olduğu bulunmuş, aynı durumda bulunan ancak kentte yaşayan bireylerin ise 1402’inin lise altı, 549’unun lise ve üstü eğitim seviyesinde bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca, kentte yaşayan ve adli hizmetlerin sunumundan memnun olmadığını bildiren bireylerin ise 277’sinin eğitim seviyesinin lise altı olduğu, 290’nın ise lise ve üstü bir eğitim seviyesi bulunduğu saptanmıştır ki bu kentte yaşayan ve memnun olmayan bireylerin gelir seviyelerinin de memnun olan bireylere nazaran daha yüksek olduğu görülmüştür.

Cinsiyetler açısından bakıldığında ise kadınların erkeklere göre 2006 yılında da yaklaşık %4 daha memnun olduğu görülmüştür ki memnun olan erkeklerin 1011’inin lise ve üstü 388’inin ise lise altı eğitim gördüğü saptanmıştır. Adli hizmetlerin sunumundan “memnunum” ve “çok memnunum” diyen kadınların eğitim durumu ele alındığında ise 433 ‘ü okuma yazma bilmeyen ve bir okuldan mezun olmayan kişilerden, 661’i ilköğretim veya açık ilköğretim, 130’ü ilköğretim, açılıköğretim veya ortaokul, 189’u ise lise, 44’ü iki veya üç yıllık yüksekokuldan mezun olmuştur. Dört yıllık üniversite bitiren kadın sayısı



33 iken, yüksek lisans veya doktora yapan kadının ise bulunmadığı görülmüştür. Memnun olmadığını bildiren kadınlarinsa yaklaşık %15'inin okuma yazma bilmeyen ve bir okuldan mezun olmayan, %34'ünün ilkokul veya açık ilkokul, %9,9'unun ilköğretim, açık ilköğretim veya ortaokul, %23,2'sinin lise, %8,1'inin iki veya üç yıllık yüksekokul mezunu olduğu bulunmuş ve geri kalan %9,2'sinin dört yıllık üniversite, %0,4'ünün ise yüksek lisans veya doktora yaptığı tespit edilmiştir. Netice itibari ile memnun olmayan kadınların memnun olanlara göre eğitim seviyesi yüksek bayanlar olduğunun düşünülmemesi için bir sebep bulunmamaktadır.

2006 yılında okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okuldan mezun olmayan bireyler ile ilkokul ve açık ilkokul mezunları adli hizmetlerden memnuniyet açısından birbirinden farksızken, ilköğretim seviyesinden başlayarak eğitim seviyesi artan bireylerin okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen bireylere göre memnuniyet seviyelerinin gittikçe düştüğü sınır değerlerinin tahlili ve katsayıların negatif oluşundan anlaşılmıştır. İlköğretim, açık ilköğretim veya ortaokul okuyan bireylerin memnuniyetleri okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen bireylere göre yaklaşık iki- üç daha az olduğu, eğitim seviyesinin artmasına bağlı olarak memnuniyet %5, %15, %16 düzeyinde azaldığı saptanmıştır. Bireylerin geleceğe yönelik beklentileri değerlendirildiğindeyse gelecekte daha umutlu olan bireylerin memnuniyetlerinin yüksek olduğu, geleceğe yönelik beklentiler aynı kalması ya da daha kötü olması yönünde karamsarlaştıkça memnuniyet seviyesinin düştüğü görülmüştür. Tatmin edilmesi zor beklentilere sahip oldukları için karamsar olan yüksek beklentili bireylerin memnuniyeti düşükken, düşük beklentilere sahip bireylerin beklentileri yüksektir. Ayrıca, geleceğin bugüne kıyasla nasıl olacağı ile ilgili bir fikri bulunmayan bireylerin memnuniyet seviyelerinin, geleceğin bugünden daha kötü olacağını düşünen bireylere göre memnuniyet seviyesi daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yapılan hesaplamalar, bireylerin mahkemeye başvurma ya da başvurmama durumlarının adli hizmetlerden memnuniyetleri üzerinden istatistiki olarak %90 ila %95 güven arasında güçlü bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Beklenen sonuca paralel bir biçimde, mahkemeye başvurmayan bireylerin memnuniyet seviyeleri, mahkemeye başvuran bireylerin adli hizmetlerin sunumundan memnuniyet düzeylerine nazaran yaklaşık %5 daha yüksek olarak bulunmuştur.

Yasaların adil ve tarafsız uygulaması ise önceki yıllarda olduğu üzere 2006 senesinde de adli hizmetlere yönelik vatandaş memnuniyetini istatistiki olarak oldukça güçlü bir biçimde etkilediği saptanmış ve yasaların adil ve tarafsız uygulandığını düşünen bireylerin memnuniyet seviyelerinin, bu hususta oldukça önemli sorunlar olduğunu düşünen bireylerin memnuniyet düzeylerine kıyasla yaklaşık %30 daha yüksek olduğu görülmüştür. 2006 senesinde kanunların tüm bireylere adil ve tarafsız olarak uygulanmasında sorun olmadığını düşünen ve kamu hizmetlerinin sunumuna yönelik memnuniyetlerini dile getiren bireylerin eğitim seviyesinin, yasaların adil ve tarafsız sunumu hususunda Türkiye’de sorun olmadığı halde adalet hizmetinin kamuca yapılan sunumundan memnun olmadığını beyan eden bireylere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında “çok sorun var” ve “sorun var” yönünde beyanda bulunan bireylerden hizmet sunum memnuniyeti bulunanların aynı sınıflandırmada yer alan ancak memnun olmayan bireylere kıyasla daha düşük bir eğitim seviyesine sahip olduğu anlaşılmıştır, Bununla beraber düşük eğitim seviyesinin yarattığı yüksek memnuniyetinin yasaların uygulanması hususunda bir fikri olmayan bireylerde de geçerli olduğu gözlemlenmiştir.

2007 senesinde ise gelir, yaş ve medeni hal değişkenlerinin bireylerin adli hizmetlerin sunumundan memnun olmaları üzerinde tek tek istatistiksel bağlamda oldukça güçlü etkileri (0,05-0,01 anlamlılık) bulunmakla birlikte; bu değişkenlerin diğer değişkenlerle birlikte değerlendirildiğinde ise anlamlı bir etki bulunamamıştır. Yaş değişkeni ile adli hizmetlerden memnuniyet arasındaki U şeklindeki ilişkinin varlığı test edildiğinde ise t değeri 1,88 ve p değeri 0,0301 olarak hesaplanmıştır. Bu test sonuçları, diğer yıllarda da yaş değişkeni ile memnuniyet arasındaki U şeklinde ilişkinin 2007 yılı içinde geçerli olduğunu göstermiştir. Model 3 sınır değeri bulgularına göre, bireylerin gelir düzeyleri adli hizmetlerden memnuniyeti, mahkemeye başvurma durumu ile birlikte (%90 güven seviyesinde) etkilemektedir. Ayrıca gelir seviyesi arttıkça bireylerin memnuniyetlerinde düşüş tespit edilmiştir.

Bireylerin ikamet ettikleri yerleşim alanları, bireylerin adalet hizmetinden memnuniyetlerini etkileyen diğer etkileyici bileşenlerle değerlendirildiğinde (Model 1 ve 2) kırsalda yaşayan bireylerin kentlerde yaşayan bireylere göre memnuniyet seviyelerinin yüzde üç daha yüksek olduğu hesaplanmıştır. Kırsalda yaşayan bireylerin eğitim ve gelir

seviyeleri görece kentte yaşayan bireylerden düşük olmasına karşılık gerek kırsalda gerekse kentte ikamet eden bireylerden adli hizmetlerden memnun olmayan bireylerin eğitim ve gelir durumlarının, memnun olan bireylere göre en azından yüzdesel bağlamda daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Merkezi eğilim ölçüleri ve tanımlayıcı istatistikler kullanılarak yapılan çıkarımlara göre kırsalda yaşayan ve memnun olduğu beyan eden bireylerin 667'sinin düşük gelir grubuna mensup kişiler olduğu, 324'ünün orta ve 84'ünün ise yüksek gelir grubuna mensup bireylerden oluştuğu görülmüştür. Aynı şekilde memnun olduğunu beyan eden, fakat kentte ikamet eden bireylerin ise 795'inin düşük gelirl, 908'inin orta gelirl ve 367'sinin ise yüksek gelirl olduğu belirlenmiştir. Kırsalda gelir düzeyleri arasındaki görülen uçurum, kentte kendini göstermemiştir. Ek olarak kırsalda yaşayan ve memnuniyetsizliğini beyan eden bireylerin 67'si düşük, 45'i orta ve 26'sı yüksek gelirl iken kentlerde yaşayan bireylerin 130'u düşük, 216'sı orta ve 101'i yüksek gelirl olarak belirlenmiştir. Bu durumda, kır ve kent arasındaki memnuniyet farkının önemli ölçüde gelir olmadığı görülmektedir. Eğitim seviyeleri incelendiğinde her iki yerleşim alanında da eğitim seviyesi düşük olan bireylerin memnun olma eğilimi gösterdiği, eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet seviyelerinde de düşüş olduğu gözlemlenmiştir.

2007 yılı için bireylerin sahip oldukları cinsiyetlerin adli hizmetlere yönelik memnuniyetlerini oldukça yüksek bir istatistiksel anlamlılık düzeyinde etkilediği görülmüştür. Kadınlar, erkeklere nazaran adli hizmetlerden daha memnun birey olarak öne çıkmışlardır. Adli hizmetlerin sunumundan memnun olan kadın ve erkeklerin eğitim seviyeleri incelendiğinde ise memnun olan kadınların 1340'ının lise altı, 320'sinin lise ve üstü bir eğitime sahip olduğu; memnun durumdaki erkeklerin ise 1046'ının lise altı, 439'unun ise lise ve üstü bir eğitim seviyesine sahip olduğu belirlenmiştir. Fakat adli hizmetlerin sunumundan memnun olmayan erkeklerin ise 173'ünün lise seviyesinin altında bir eğitim gördüğü 194'ünün ise eğitim seviyesinin lise ve üstü düzeyde bulunduğu saptanmıştır. Gelir düzeyleri arasında önemli bir farklılık saptanamazken, kadınların daha memnun olmasını sağlayan unsurlardan biri olarak eğitim seviyelerinin düşüklüğü öne çıkmıştır. Eğitim seviyesinin adli hizmetlerin sunumuna yönelik vatandaş memnuniyetini doğrudan etkileyen bu önemli rolü, Model 1 ve 2'de eğitim başlığı altında paylaşılan bulgular ile örtüşmektedir. Okuma yazma bilmeyen veya bir okuldan mezun

olmayan bireylere göre eğitim görmüş her bireyin istatistiksel olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde memnuniyetinin farklı olduğu hesaplanmıştır. Eğitim seviyesi arttıkça bireylerin eğitimsiz bireye göre adli hizmetlerin sunumundan memnuniyeti %3, %8, %9, %21, %16 ve %15 oranlarında azalma göstermiştir. Okuma yazma bilmeyen veya bir okuldan mezun olmayanlara kıyasla memnuniyetteki en az azalmayı ilköğretim ve açık ilköğretim mezunlarının, en çok azalmayı ise dört yıllık fakülte mezunlarının tecrübe ettiği belirlenmiştir.

Bireylerin geleceğin daha iyi olacağına yönelik beklentileri ile geleceğin bugün ile aynı olacağı yönündeki beklentileri arasında istatistiksel bir farklılık bulunmazken, geleceğin daha kötü olacağını düşünen bireylerin adalet hizmetine yönelik memnuniyetlerinin de geleceğin daha iyi olacağını bekleyen bireylere nazaran yaklaşık %10 daha düşük olduğu belirlenmiştir. Dahası, geleceğin daha iyi olacağını düşünen düşük beklentili bireylerin de yüksek beklentili bireylere göre memnuniyetlerinin %4 daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bireylerin adalet hizmetini mahkemeler aracılığı ile kullanıp kullanmamaları adli hizmetlerden memnuniyeti etkileyici bir unsur olmakla birlikte, bahsi geçen sene için mahkemeye başvurmamayanların mahkemeye başvuranlara kıyasla yaklaşık olarak %10 daha memnun oldukları belirlenmiştir. Adalet malından memnuniyet ile oldukça ilgili olduğu saptanan bir başka husus ise bireylerin kanunların adil ve tarafsız uygulanıp uygulanmadığına dair görüşleridir. Bu hususta çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre daha az sorun olduğunu ve hiçbir sorun olmadığını düşünen bireylerin daha memnun oldukları gözlemlenmiştir.

Ayrıca, yasaların adil ve tarafsız uygulanması konusunda az ya da çok sorun olduğunu beyan eden bireylerden hizmetlerin sunumundan memnun olanların olmayanlara göre genellikle eğitim seviyelerinin daha yoğunlukla lise altında bir eğitim seviyesine sahip olan bireyler olduğu görülmüştür. Diğer eğitim seviyelerinde memnun olamayan bireylerin, memnun olanlara nazaran bir üstünlüğü bulunmakla birlikte, eğitim seviyeleri ile ilgili bu durumun gerek yasaların uygulanmasında bir sorun olmadığını belirten gerekse yasaların adil veya tarafsız uygulanması hususunda bir fikre sahip olmadığını belirten bireyler için de geçerli olduğu belirlenmiştir.

2008 yılında adli hizmetlerin sunumuna yönelik birey memnuniyetini şekillendiren sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerle düşünceler ele alındığında ise bireylerin gelir düzeyinin, yaşlarının ve yerleşim yerlerinin adli hizmetlere yönelik birey memnuniyeti üzerinde etkili unsurlar olmadığı tespit edilmiştir. Kadınların memnuniyetlerinin erkeklere göre %2-2,5 daha yüksek olduğu hesaplanmış, bu memnuniyet farkının ise istatistiksel olarak 0,1 seviyesinde bir anlamlılık içerdiği belirlenmiştir. Kadın ve erkeklerin eğitim seviyeleri karşılaştırıldığında bahsi geçen yılda ankete katılan kadınlardan adalet hizmetinin sunumundan memnun olduğunu beyan edenlerin 1164'ünün lise seviyesinin altında 322'sinin ise lise ve üstü eğitim seviyesine sahip olduğu saptanmıştır. Aynı durumdaki erkeklerin ise 986'sının lise seviyesinin altında, 449'unun ise lise ve lise seviyesinin üstünde eğitim alarak mezun olduğu görülmüştür. Son tahlilde, bulguların adalet hizmetinden kadınların daha memnun olmasının sebebinin düşük eğitim seviyesi olduğu yönünde kanaat oluşmaktadır. Bu bağlamda memnuniyetsizliği beyan eden erkek ve kadınların eğitim seviyeleri incelendiğinde de memnun olmayan kimselerin yüksek eğitim seviyelerinde bulunduğu tespit edilmiştir.

Bireylerin evli ya da bekâr olmalarının 2008 yılında bireylerin adalet hizmetine yönelik memnuniyetleri istatistiki olarak %90 güven derecesinde etkilediği bulunmuştur. Model 1 ve 2'nin analiz sonuçları, evli bireylerin bekâr bireylere nazaran yaklaşık olarak %3 oranında adalet hizmetlerinden daha memnun olduklarını göstermiştir. Adalet hizmetlerinden memnun olduğunu beyan eden bekâr bireylerden %7'si mahkemeye başvurmuşken evli bireylerin yalnızca %5,5 buçuğu mahkemeye başvurmuştur. Ek olarak, mahkemeye başvurma durumu toplu halde değerlendirildiğinde bekâr bireylerin yaklaşık olarak %8'inin, evli bireylerin ise yaklaşık olarak %7'sinin mahkeme başvurduğu belirlenmiştir. Bu minvalde, evli bireylerin adli hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetlerinin bir sebebi olarak mahkemeye başvurma durumlarının azlığı değerlendirilebilmektedir. Fakat diğer sebeplerin neler olduğuna ilişkin bu veri seti dâhilinde yeterli bir delil üretilememektedir.

Adli hizmetlerin sunumuna yönelik bireylerin memnuniyetlerini şekillendiren bir başka etmen ise bireylerin geleceğe yönelik beklentileridir. 2008 senesinde geleceğin daha kötü olacağını düşünen bireylerin geleceğin daha iyi olacağını düşünen bireylere kıyasla adli hizmetlerden memnuniyet seviyelerinin %10 daha düşük olduğu bulunmuştur.

İstatistiksel olarak oldukça güçlü bir anlamlılık düzeyine sahip olan bu durumun yanı sıra, sınır değerleri incelendiğinde bireylerin beklentileri iyimser hale geldikçe (düşükçe) memnuniyet seviyelerin arttığı tespit edilmiştir. Tüm bu unsurların yanı sıra, adalet hizmeti ile doğrudan ve kuvvetli bir biçimde ilişkili olan mahkemeye başvurma durumu ve yasaların adil veya tarafsız oluşuna yönelik birey görüşlerinin, istatistiki olarak 0,01 anlamlılık oranında bireylerin adalet hizmetlerinden memnuniyetleri ile doğrudan ilişkili olduğu da belirlenmiştir. Mahkemeye başvurmayan bireylerin başvurulara kıyasla %9 daha yüksek bir memnuniyet seviyesine sahip olduğu ve kanunların adil ve tarafsız bir şekilde uygulanması hususunda sorun olmadığını düşünen bireylerin de çok sorun olduğunu düşünen bireylere nazaran %29,5 daha yüksek bir memnuniyet seviyesine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bir başka deyiş ile yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik sorun algısının azalmasına bağlı olarak memnuniyet değerlerinin arttığı görülmüştür.

2008 yılında yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında çok sorun olduğunu belirttiği halde adli hizmetlerin sunumundan memnun olan bireylerin çoğunlukla lise altı bir eğitim seviyesinde olduğu, fakat yasaların uygulanmasında çok sorun olduğunu beyan eden ve adli hizmetlerin sunumundan memnun olmayan bireylerin de çoğunlukla lise ve üstü eğitim seviyelerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Tüm tablo incelendiğinde ise eğitim seviyesi yükseldikçe, adli hizmetlerin sunumundan memnuniyetin azalmasının yanı sıra, yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına dair algılarında sorun olduğu yönünde olduğu anlaşılmıştır.

2009 yılının ise yaş ve yerleşim yeri değişkenleri hariç diğer talep bileşeni olarak değerlendirilen öğelerin, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının adli hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetlerini istatistiksel olarak güçlü şekilde etkilediği bir yıl olduğu görülmüştür. Bahsi geçen sene içerisinde, bireylerin sahip oldukları gelirlerin, adli hizmetlerin sunumuna dair memnuniyetlerini en az 0,05 anlamlılık seviyesinde etkilediği ve gelir seviyesi arttıkça kamusal mal memnuniyetinin azaldığı tespit edilmiştir. Bireylerin ikamet yerlerinin, tek başlarına, adli hizmetlerden memnuniyet üzerinde %99,99 güven seviyesinde anlamlı bir etkisinin olmasına ve kırsal bölgelerde ikamet eden bireylerin kentlerde yaşayan bireylerden %5 daha memnun olduklarının hesaplanmıştır. Bu bilgiye rağmen; 2009 senesinde toplumsal olarak bireylerin adalet malına yönelik

tercihlerini etkileyen tüm unsurlar birlikte değerlendirildiğinde daha öncede bahsedildiği üzere, adalet hizmetinin sunumuna yönelik bireylerin memnuniyetlerini, istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde etkilemediği tespit edilmiştir. Bu sebeple de daha derinlemesine bir analiz yapılmasına gerek duyulmamıştır.

Cinsiyetin ise gerek tek başına gerekse diğer değişkenler le birlikte 0,01 seviyesinde istatistiksel öneme sahip bir biçimde bireylerin adli hizmetlerden memnuniyetlerini etkilediği belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre (Model 1 ve 2), kadınların erkeklere göre %5,1 ile %5,5 oranında kamunun adli hizmet sunumundan daha memnun bireyler olduğu anlaşılmıştır. Adalet hizmetlerinden memnun olan kadın ve erkeklerin eğitim durumları incelendiğinde kadınların 327'sinin okuma yazma bilmeyen ve bir okuldan mezun olmayan kişilerden, 681'inin ilkokul veya açık ilkokul, 170'inin ilköğretim, açikilköğretim veya ortaokul, 232'sinin ise lise, 36'sının iki veya üç yıllık yüksekokuldan mezun olduğu görülmüştür. Dört yıllık üniversite biriten kadın sayısı 61 iken, yüksek lisans veya doktora yapan 7 kadının olduğu belirlenmiştir. Memnun olmadığını bildiren kadınlarinsa yaklaşık %8'inin okuma yazma bilmeyen ve bir okuldan mezun olmayan, %32'sinin ilkokul veya açık ilkokul, %9'unun ilköğretim, açikilköğretim veya ortaokul, %32,62'sinin lise, %7'sinin iki veya üç yıllık yüksekokul mezunu olduğu bulunmuş ve geri kalan %11,11'inin dört yıllık üniversite, %2'sinin ise yüksek lisans veya doktora yaptığı tespit edilmiştir. Memnun olmayan erkeklerin ise yaklaşık %4'ünün okuma yazma bilmeyen ve bir okuldan mezun olmayan, %50'sinin ilkokul veya açık ilkokul, %24'ünün ilköğretim, açikilköğretim veya ortaokul, %40,82'sinin lise, %16,85'inin iki veya üç yıllık yüksekokul, %28'inin dört yıllık üniversite, %2,87'sinin ise yüksek lisans veya doktora yaptığı tespit edilmiştir. Memnun olan ve olmayan bireylerin kendi içlerindeki toplamlarına bakılarak yapılan bir yüzde karşılaştırılmasında memnun olduğunu beyan eden bireylerin, genel olarak memnun olmadığını beyan eden bireylere göre gelirlerinin ve eğitim durumlarının daha düşük olduğu saptanmıştır.

Bireylerin medeni hallerinin de adli hizmetlerden birey memnuniyetini 2009 senesi için istatistiksel olarak 0,05 ile 0,01 düzeyinde anlamlı şekilde etkilediği gözlemlenmiştir. Sınır değerleri ile katsayıların işaretleri temel alındığında, evli bireylerin bekâr bireylere göre memnuniyetlerinin yaklaşık %5 daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Yine, sınır değerleri ve katsayıların işaretleri dikkate alındığında eğitim seviyesi yükseldikçe

memnuniyet düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Ancak eğitim seviyeleri içerisinde memnuniyeti en düşük olan bireylerin en yüksek eğitim seviyesine sahip yüksek lisans veya doktora yapmış bireyler değil, dört yıllık üniversiteden mezun olmuş bireyler olduğu görülmüştür. Ancak bu farkın genel olarak nereden kaynaklandığı ile ilgili bir bilgi elde edilememiştir. Model 1 ve 2'nin marjinal etkileri gösteren kısımları incelendiğinde, ilkokul ve açık ilkokuldan mezun olan bireylerin okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okuldan mezun olmamış bireylere göre memnuniyetlerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Farkın büyük olmamasının yanı sıra, standart hataların katsayı değerlerinden büyük oluşu da bu iki grup arasında adli hizmetlerden memnuniyet açısından önemli bir farklılık olmadığını açıklığa kavuşturmuştur. İlköğretim, açık ilköğretim ya da bir ortakulda mezun olan bireylerin okuma yazma bilen bireylere nazaran memnuniyet düzeyleri %4 civarında daha az iken, okuma yazma bilmeyen veya bir okuldan mezun olmayan bireylere göre liseden mezun olan bireylerin %11,61, bir yüksekokuldan mezun olan bireylerin %22,48, dört yıllık bir üniversiteden mezun olan bireylerin %25 ve yüksek lisans- doktora mezunu bireylerin ise %15,56 oranında daha düşük memnuniyetlere sahip olduğu belirlenmiştir.

Bahsi geçen sene dâhilinde bireylerin geleceğe yönelik beklentileri açısından bir değerlendirme yapıldığında ise diğer senelere benzer bir biçimde birey beklentilerinin azalışına paralel olarak memnuniyetinde %1 ile %8 arasında azaldığı saptanmıştır. Tüm bunların yanı sıra, adalet malının doğrudan göstergelerinden biri olarak değerlendirilebilecek mahkemeye başvuru durumunun, adli hizmet sunum memnuniyeti üzerinde oldukça güçlü bir etkililiğe sahip olduğu görülmüş, ancak mahkemeye başvurmayan bireylerin mahkemelere başvuran bireylere kıyasla adli hizmetlerden daha memnun olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, kamunun adalet hizmeti sunumundan mahkemeye başvurma vasıtasıyla yararlanan bireylerin sunumda sorunlar olduğunu da işaret etmiştir. Yasaların uygulanması ise tüm toplumu doğrudan ilgilendiren konulardan biridir. Kanunların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olup olmadığına yönelik bireylerin verdikleri cevaplar dikkate alındığında ise adli hizmetin sunumunda sorun olmadığını düşünen bireylerin beklenildiği gibi daha yüksek memnuniyet seviyelerine sahip olduğu görülmüştür. Adli hizmetlerin sunumunda çok sorun olduğunu düşünen bireylere kıyasla daha az sorun olduğuna yönelik algı sahibi olan bireylerinin adli hizmet



memnuniyetlerinin yaklaşık %20, sorun olmadığını düşünen bireylerin ise %31,48 daha yüksek olduğuna dair bulgulara ulaşılmıştır.

Daha önceki yıllarda olduğu gibi, 2009 senesinde de yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında az ya da çok sorun bulunduğunu bildiren bireylerden adli hizmetlerin sunumundan memnun olduğunu bildiren bireylerin eğitim seviyelerinin, yasaların uygulanması hususunda benzer görüşlere sahip olan ancak kamunun sunduğu adalet hizmetinden memnun olmayan bireylerin eğitim düzeylerine kıyasla daha düşük olduğu belirlenmiştir. Sorun olmadığına yönelik görüşlere sahip olan bireylerin de %77,9'unun lise altı, %22,1'inin ise lise ve üstü eğitim seviyelerine sahip olduğu gözlenmiştir ki her ne kadar yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik bir sorun olduğunu düşünmese bile adli hizmetlerden de memnun olmayan bireylerden lise ve üstü eğitim seviyesine sahip olanların iki kat fazla olduğu da ayrıca hesaplanmıştır.

Vatandaşların adalet tam kamusal mal-hizmetinin sunumuna yönelik memnuniyetlerini etkileyen bileşenler 2010 yılı için ele alındığında ise sosyo demografik özelliklerin her birinin tek başına 0,01 hata düzeyinde istatistiksel olarak oldukça güçlü bir biçimde memnuniyeti etkilerken, diğer etmenler ile birlikte değerlendirildiklerinde bireylerin mahkemeye başvurma durumlarının, sosyo-demografik özelliklerden eğitim durumlarının, bireylerin düşünce ve algılarından ise beklentilerinin ve yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik görüşlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bireylerin mahkemeye başvurma durumlarının gerek tek başına gerekse diğer talep bileşenleri ile %99,99 güven gücüne sahip bir şekilde açıklayıcılık içerdiği de ayrıca saptanmıştır. Mahkemeye başvurmayan bireylerin mahkemeye başvuran bireylere göre 2010 yılı içerisinde de adalet hizmetinin sunumundan yaklaşık olarak %22- 23 daha memnun oldukları görülmüştür.

Diğer yıllarda olduğu üzere 2010 senesinde de bireylerin eğitim durumlarının adalet hizmetlerinin sunumundan memnuniyetlerini etkilemesi ile ilgili incelemeler, her bir bireyin sahip olduğu eğitim seviyesine göre memnuniyet ya da memnuniyetsizliğinin okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okuldan mezun olmayan bireylerin memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumları ile kıyaslanmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlere göre, ilkokul veya açık ilkokul bitiren bireyler ile

okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen birinci eğitim düzeyindeki bireyler arasında adalet hizmetlerinden memnuniyete yönelik olarak herhangi bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat diğer eğitim seviyeleri ile birinci eğitim seviyesi arasında istatistiksel olarak kabul edilebilir düzeyde anlamlı farklılıklar olduğu ve eğitim seviyesi arttıkça bahsi geçen memnuniyetin azaldığı belirlenmiştir. Okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen birinci eğitim seviyesindeki bireylerin, ilköğretim, açık ilköğretim veya herhangi bir ortaokul mezunu olan bireylere göre %4 ile %5 arasında daha memnun olduğu görülmüştür. Referans gruba göre, lise ve iki ya da üç yıllık yüksek okul mezunu bireylerin memnuniyetinin yaklaşık %9, dört yıllık üniversite veya yüksek okul bitiren bireylerin %19 ve yüksek lisans-doktora yapmış olan bireylerin ise %36-%39 daha düşük memnuniyete sahip olduğu saptanmıştır.

Bireylerin geleceğe yönelik beklentileri ele alındığında ise geleceğin daha iyi olacağını düşünen bireyler ile geleceğin aynı kalacağını düşünen bireylerin adalet hizmetinin sunumundan memnun olmaları bakımından birbirlerinden farksız oldukları tespit edilmiştir. Geleceğin daha kötü olduğunu düşünen bireylerin ise daha iyi olacağını düşünen bireylere göre bahsi geçen memnuniyetlerinin %21,76 daha düşük olduğu görülmüş, beklenti başlığı altında bulunan düşüncelere ait katsayı ve sınır değerleri incelendiğindeyse birey beklentilerinde meydana gelen yükselişe bağlı olarak memnuniyet seviyesinin de azaldığı saptanmıştır. Bir beklentisi olmayan bireylerin ise geleceğin bugün ile aynı olmasına dair görüşleri bulunan bireylere göre memnuniyetlerinin daha düşük olmasına rağmen, geleceğin daha kötü sonuçlar doğuracağına yönelik beklentileri bulunan bireylere göre ise daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olup olmadığına yönelik bireysel düşüncelerin 2010 yılında bireylerin ve toplumun adalet hizmetinin sunumuna yönelik memnuniyetleri etkileme şiddet ve yönü incelendiğinde ise kanunların adil ve tarafsız olarak uygulanmasında çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre sorun olmadığını veya daha az sorun olduğunu düşünen bireylerin adalet hizmetinden daha memnun oldukları saptanmıştır. Çok sorun olduğunu düşünen bireyler temel karşılaştırma düzeyi kabul edildiğinde az sorun olduğunu düşünen bireylerin temel düzeyde fikri bulunan bireylere nazaran yaklaşık %24 daha memnun oldukları, sorun olmadığını beyan eden

bireylerin ise aynı temel düzey grubundaki bireylere göre %31,5 ile %32 arasında daha yüksek memnuniyete sahip oldukları hesaplanmıştır. Bu iki durum dışında kalan ve yasaların adil ya da tarafsız uygulanması hususunda bir fikri bulunmayan bireylerin de çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Bu bilgilerin yanı sıra, adli hizmetlerin sunumundan memnun olan bireylerin eğitim seviyelerinin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik sorun algıları ister sorun olduğu isterse olmadığı yönünde olsun yoğunlukla ortaokul ve altı olduğu anlaşılmıştır. Yasaların adil veya tarafsız uygulanması hususunda az ya da çok sorun olduğunu düşünen vatandaşlardan adalet hizmetinin sunumundan memnun olan ve olmayan bireylerin eğitim seviyelerinin yüzdeleri karşılaştırıldığında ise memnun olmadığını bildiren bireylerin eğitim seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Dolayısıyla 2010 yılı kanunların adil ve tarafsız uygulandığını ve adalet hizmetlerinin sunumundan memnun olan bireylerin genellikle ortaokul ve altı eğitim seviyesi olan bireyler oldukları düşünülmektedir.

2011 yılında ise 2010 ve daha önceki yıllarda olduğu üzere her bir sosyo-demografik ve ekonomik özellik ile bireylerin düşünce ve algılarının tek başlarına adalet hizmetlerinin sunumundan memnuniyetleri üzerinde oldukça yüksek düzeyde etkiye sahip olduğu, ancak bazı değişkenlerin talep bileşenleri olarak bu çalışmada değerlendirilen tüm faktörler ile bir arada ele alındığında ise istatistiksel olarak anlamlı bir etki düzeyine sahip olmadığı gözlemlenmiştir. Bireylerin gelir durumları, yaşları, yerleşim yerleri ve medeni halleri bu duruma örnek olarak verilebilmektedir. Bireylerin gelir durumları arttıkça adli hizmet sunum memnuniyetlerinin azaldığının anlaşılmasına rağmen Model 1 ve 2'nin sınır değerleri incelendiğinde bireylerin gelir düzeylerindeki farklılığın adli hizmetlerden memnuniyet üzerinde etkili bir değişiklik yaratmadığı belirlenmiştir ki bu durum her iki modelin eşik değerlerinin referans grubun sınır değerine kıyasla önemli bir değişiklik arz etmemesi ya da sınır değerlerinin azalma yerine uygunsuz biçimde artma eğiliminde olması dolayısıyla anlaşılmıştır.

Model 1 ve 2'de, sosyo-demografik talep bileşenleri olarak değerlendirilen öğelerden cinsiyet, istatistiksel olarak güçlü bir açıklayıcı anlamlılık düzeyi ile bireylerin kadın

olması durumunda yaklaşık olarak %3 daha yüksek bir memnuniyet sergilediklerini işaret etmiştir. Bireylerin eğitim seviyeleri incelendiğinde ise temel düzey olarak kabul edilen ve karşılaştırmalar yapılan okuma yazma bilmeyen veya herhangi bir okul bitirmeyen bireylerin oluşturduğu birinci seviyeye göre lise ve üstü eğitim seviyelerinde adli hizmetlerden memnuniyet düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. İlkokul veya açık ilkokul düzeyinde bir eğitim seviyesinde bulunan bireyler ile ilköğretim, açikilköğretim veya herhangi bir ortaokuldan mezun olmuş bireylerin ise okuma yazma bilmeyen veya bir okul bitirmeyen bireyler ile adalet hizmetinin sunumuna yönelik memnuniyet düzeyleri arasında bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Ayrıca 2011 senesinde de diğer senelerde olduğu üzere bireylerin geleceğe yönelik memnuniyetleri iyimserleştiği takdirde adli hizmetlerden memnuniyetinde arttığı gözlemlenmiştir. Bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik sorun gördükleri takdirde memnuniyet seviyelerinin düşük olması, sorun olmadığına yönelik bir kaanatleri bulunduğunda ise adli hizmetlerden memnuniyetlerinin yüksek olması da diğer yıllar ile benzeşen bulgular olarak tespit edilmiştir. Yasaların adil ve tarafsız uygulanması konusunda çok sorun olduğunu düşünen bireylerden adalet hizmetinin sunumundan memnun olduğunu beyan eden bireylerin çoğunlukla lise seviyesinin altında bireyler olduğu, yasaların uygulanması konusunda aynı düşünceye sahip bireylerden adli hizmetlerin sunumundan memnun olmadığını beyan edenlerin ise eğitim düzeylerinin lise ve üstü eğitim seviyelerinde yoğunlaştığı anlaşılmıştır. Benzer durum yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında az da olsa sorun olduğunu beyan eden bireyler için de gözlemlenmekle birlikte, kanun uygulamalarında az ya da çok ancak sorun olduğunu belirten bireylerin genel olarak eğitim düzeylerinin de sorun olmadığını belirten bireylere göre yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışma kapsamında incelenen son sene olan 2012 senesinde de adalet hizmetinin sunumuna yönelik birey memnuniyeti etkileyen unsurların her birinin tek başlarına ele alındığında istatistiksel olarak 0,01 anlamlılık seviyesinde bahsi geçen memnuniyet seviyesini etkilediği, ancak toplu bir biçimde ele alındıklarından aralarındaki etkileşimlerin farklılaşması sebebi ile bazı değişkenlerin açıklayıcılık gücünü yitirdiği veya açıklayıcılık gücünün azaldığı görülmüştür. Bireylerin yaşlarının, cinsiyetlerinin ve medeni hallerinin 2012 yılı için memnuniyeti etkileyen unsurlar olmadığı anlaşılmıştır.

Ancak, yaş değişkeninin her ne kadar anlamlı bir etkileyici olmasa da U şeklinde bir yapısı bulunduğu da ayrıca belirlenmiştir.

Sosyo-demografik ve ekonomik özelliklere ait katsayı, sınır ve marjinal değerleri analiz edildiğinde kırsalda yaşayan bireylerin kentlerde yaşayan bireylere göre adli hizmetlerden memnuniyet seviyelerinin yaklaşık %2 daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Kırsalda ve kentte yaşayan bireylerin eğitim ve gelir düzeyleri incelendiğinde ise adli hizmetlerden memnun olduğunu beyan eden bireylerin memnuniyetsizliklerini beyan eden bireylere nazaran genellikle daha yüksek olduğu görülmüş ve kırsalda yaşayan bireylerin gelir durumlarının kentte yaşayanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. 2012 yılında sunum memnuniyetini etkileyen bir başka sosyo-demografik etmen olan eğitim incelendiğindeyse eğitim seviyesi arttıkça memnuniyetin %4 ile %15 arasında değişen seviyelerde azaldığı, fakat ilköğretim ve açılıköğretim mezunları ile karşılaştırmalar yapılırken referans grup olarak kabul edilen okuma yazma bilmeyen ve herhangi bir okuldan mezun olamamış bireyler arasında adli hizmetlere yönelik sunum memnuniyeti açısından bir farklılık olmadığı da gözlemlenmiştir.

Birey düşünceleri açısından bir değerlendirme yapıldığında ise Model 1 ve 2'nin bulgularına göre diğer yıllarda olduğu üzere 2012 yılında da daha iyi beklentilere sahip olan bireylerin adalet hizmetinin sunumuna yönelik beklentilerinin daha kötü ya da bugün ile aynı gelecek beklentisine sahip olan bireylere göre daha yüksek olduğu farkedilmiştir. Ek olarak, geleceğin nasıl olacağı yönünde bir fikir beyan etmeyen bireylerinde bahsi geçen hizmetin sunumuna yönelik memnuniyetlerinin daha kötü beklentilere sahip bireylere göre kıyasla daha yüksek olduğu saptanmıştır. 2012 yılında yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik birey görüşlerinin ise 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak güçlü bir biçimde adli hizmetlerin sunumuna yönelik birey memnuniyetini etkilediği anlaşılmıştır. Bireylerin yasaların uygulanmasında adalet ve tarafsızlık açısından az ya da çok sorun görmeleri halinde memnuniyetlerinin sorun görmeyen bireylere göre daha düşük olduğu ve kanun uygulamalarında bu açıdan sorun algısının azaltılması durumunda memnuniyetin %25 ile %32 arasında değişeceği bulunmuştur.

Ayrıca, yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında az ya da çok sorun olduğunu düşünmesine rağmen adli hizmetlerin sunumundan memnun olduğunu beyan eden

bireylerden az sorun olduğunu bildirenlerin %58,8'inin, çok sorun olduğunu belirten bireylerin ise %55,6'sının eğitim seviyesinin lise seviyesinin altında olduğu belirlenmiştir. Ek olarak yapılan hesaplamalar sonucunda, yasaların uygulanması hususunda belirtilen görüşlere sahip olan bireylerden adli hizmetlerden memnun olmayanların ise sırası ile %39,4 ve %42,6 oranlarında lise altı eğitim seviyesine sahip olduğu anlaşılmıştır. Bir başka deyiş ile yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında az ya da çok sorun olduğunu düşünen bireylerden genellikle eğitim seviyesi yüksek olan adli hizmetlerin sunumundan memnuniyetsizken, eğitim seviyesi düşük olan bireylerin memnun olduğu tespit edilmiştir.

Adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik vatandaş memnuniyetinin etkilediği düşünülen sosyo-demografik ve ekonomik ögeler ve yasalar hakkındaki düşünceleri gibi unsurlar ile birlikte ele alınan birey beklentileri her bir yıl için ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Tablo 16'dan görüleceği üzere, 2004-2012 yılları arasındaki istisnasız her sene için geleceğe yönelik iyimser, yüksek beklentileri olan bireylerin yani geleceğin bugüne nazaran daha iyi olacağını düşünen bireylerin memnuniyetlerinin, referans olarak kabul edilen geleceğe yönelik kötümser, düşük beklentileri olan bireylerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

2004 yılından 2012 yılının sonuna dek düşük beklentiye sahip bireylerin yüksek beklentili bireylere göre sırasıyla %4, %7, %6, %3, %3, %3, %5, %6 ve %5 daha yüksek memnuniyet düzeylerine sahip oldukları saptanmıştır. Bu saptama ışığında, 2004-2012 yılları arasında Türkiye Cumhuriyeti'nde yaşayan bireylerin beklentilerinin memnuniyetleri ile ters yönlü bir ilişki içerisinde olduğu ve yüksek beklentiye sahip bireylerin düşük memnuniyet seviyelerinde buldukları saptandığı için beklenti çıpası hipotezinin Türkiye için kabul edilmektedir. Beklenti yanlışlaması hipotezinin Türkiye için belirtilen dönemlerde negatif bir yanlışlamaya işaret ettiği belirlenmiştir. Beklentilerin negatif yanlışlanması, beklentileri karşılanan bireylerin talep ettikleri mal-hizmet sunumu gerçekleştirildiği için memnun olmadıklarını ve kamunun adalet hizmetinin sunum performansını da olumsuz bulduğunu işaret etmektedir. Beklentiler ile memnuniyet arasındaki analizi gerçekleştirmek için bir diğer yol olarak görülen algılanan performans boşluğu hipotezine göre, her bir sene için bireylerin beyan ettikleri beklentilerinin ve adalet hizmetinin sunumundan memnuniyetlerinin ortalamaları

birbirlerinden çıkarıldıklarında 2004-2012 arasındaki her bir sene için hesaplanan değerin pozitif olduğu görülmüştür. Algılanan performans boşluğu bahsi geçen yıllar için sırası ile 0.73, 0.876, 0.789, 0.654, 0.567, 0.6, 0.784, 0.788 ve 0,753 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, bireylerin aldıkları hizmet karşılığında oluşturdukları memnuniyetlerinin, kamunun hizmet sunumuna yönelik performansı da tatmin edici karşıladıklarını göstermektedir.

Son tahlilde, 2004-2012 yılları için çoklu nesne analizine göre yürütülen ikili probit regresyon sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; bireylerin yaşının adalet hizmetinden memnuniyetini sadece 2004 yılında %1 düzeyinde anlamlı etkilediğini, diğer yıllarda ise istatistiksel olarak anlamlı bir etki yaratmadığını göstermiştir. Yaş unsurunun ikili nesne analizine göre ise adalet malından memnuniyet düzeyi üzerinde istatistiksel olarak oldukça anlamlı (0,01 düzeyinde) bir etki yarattığı saptanmıştır. Bağımlı değişken ile ayrı ayrı diğer tüm bağımsız değişkenler analiz edildiğinde de benzer bir durumun geçerli olduğu görülmüştür. Daha önce de ifade edildiği gibi<sup>74</sup> çoklu nesne analiz yöntemi kullanılarak analizlerin gerçekleştirilmesi daha güvenilir bulunduğu için 2004 yılı hariç, *“bireylerin yaşları, adalet hizmetinden duyulan memnuniyeti önemli ölçüde etkilemektedir”* (H<sub>2,1</sub>) hipotezi reddedilmektedir.

Bununla birlikte, 2004 yılında memnuniyetin 18-42 yaş arasında oldukça düşük olduğu ve kırk ikiden sonra ise artış gösterdiği tespit edilmiş, bu bağlamda yaş ile memnuniyet arasında U şeklinde bir ilişki belirlenmiştir. Aynı zamanda yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik iki grubun düşünceleri kıyaslandığında, kırk iki yaş altı genç bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Ayrıca kadınların memnuniyetlerinin 2010 ve 2012 yılları hariç diğer tüm senelerde erkeklere nazaran önemli derecede yüksek olduğu bulunmuştur. Bu minvalde belirtilen yıllar hariç, H<sub>3,1</sub> hipotezi kabul edilmektedir. Çalışmada kadınların eğitim seviyesinin ve geleceğe yönelik beklentilerinin erkeklere göre düşük olduğu tespit edilmiştir.

<sup>74</sup> Konu, birinci bölümde “Yaşam Memnuniyetmi Yöntei” başlığı altında ele alınmıştır (bakınız s. 28).

Bireylerin ikamet ettikleri alanlara göre adalet malının sunumundan ne kadar memnun oldukları incelendiğindeyse; kırdaki yaşayan bireylerin 2004, 2005, 2006, 2007 ve 2012 yıllarında kentte yaşayan bireylere kıyasla daha memnun oldukları saptanmıştır. Diğer yıllarda kentte ve kırdaki yaşayan bireylerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu durumda yerleşim yerinin adalet malının sunumuna yönelik birey memnuniyetini etkilediği ve kırdaki yaşayan bireylerin kenttekilere nazaran daha memnun olduğunu belirten  $H_{4,1}$  hipotezi 2004, 2005, 2006, 2007 ve 2012 için kabul edilmektedir. Çalışmanın kapsadığı dönemde anketlere katılan bireylerin medeni halleri incelendiğinde, evli bireyler ile bekâr bireylerin adalet malının sunumuna yönelik memnuniyetleri arasında yalnızca 2008 ve 2009 yıllarında 0,1 ve 0,05 olasılık düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunduğu görülmüştür. Bu yıllarda evli bireylerin, bekâr bireylere kıyasla adalet malının sunumundan daha memnun olmaları  $H_{5,1}$  hipotezinin sadece bu yıllarda kabul edilebileceğini göstermektedir.

Okuma yazma bilmeyen, hiç okula gitmeyen veya bir ilkokuldan mezun olamayan bireylerin bulunduğu birinci eğitim seviyesi referans olarak alındığında; ilkokul mezunu bireylerin 2005 ve 2007 yılları hariç diğer tüm yıllarda referans düzeyine göre daha az memnun olduğu saptanmıştır. Diğer yıllarda ise her iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. İlköğretim, açık ilköğretim, genel ortaokul veya mesleki ortaokuldan mezun olan bireylerin memnuniyet seviyeleri referans düzeyiyle karşılaştırıldığında, 2011 senesi hariç diğer tüm yıllarda bu iki eğitim seviyesine sahip bireylerin memnuniyet düzeyleri arasında oldukça önemli ve anlamlı farklılıklar olduğu anlaşılmıştır. Lise ve üstü eğitim seviyelerinde tüm yıllar için memnuniyetin referans alınan eğitim düzeyine göre çok daha az olduğu ortaya çıkarılmıştır. Özetle, tüm yıllar için  $H_{6,1}$  hipotezinin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Sosyo-ekonomik bir unsur olan gelir değişkeni ise ikili nesne analiziyle değerlendirildiğinde, gelirin memnuniyet üzerinde her sene istatistiksel olarak oldukça anlamlı (%95 güvenle) bir etkisinin bulunduğu saptanmıştır. Çoklu nesne analizi vasıtasıyla değerlendirildiğinde ise; 2004, 2006, 2007, 2008, 2010 ve 2011 yıllarında memnuniyet üzerindeki anlamlılığının 0,1'den az olduğu gözlenmiştir.  $H_{7,1}$  hipotezi her ne kadar belirtilen yıllar için reddedilse de; bireylerin adalet malından memnun olup olmamalarını belirleyen temel kriter olan mahkemeye başvuru durumları ile birlikte birey



gelirleri ele alındığında, literatürle uyumlu bir biçimde gelir değişkenin 2004-2012 yılı arasındaki tüm yıllarda adalet malından memnuniyeti oldukça önemli ölçüde ( $p < 0,01$ ) etkilediği saptanmış ve ilgili hipotez tüm seneler için kabul edilmiştir. Bu modele göre bireylerin gelirleri memnuniyetleri üzerinde en az 0,05 düzeyinde istatistiksel anlamlılığa sahiptir.

Yasaların adil ve tarafsız uygulanması hususunda az ya da çok sorun olduğunu düşünen bireylerin memnuniyet seviyelerinin düşük, sorun olmadığını düşünen bireylerin ise memnuniyet seviyelerinin yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu bulgulara göre, yasaların adil ve tarafsız uygulanması konusundaki sorun algısının memnuniyeti önemli ölçüde etkilediği ve uygulamada sorun olduğu yönündeki kanaatlerin azalmasına bağlı olarak memnuniyet seviyesinin arttığı belirlenmiştir. Bu bağlamda  $H_{8,1}$  hipotezin tüm seneler için kabul edildiği anlaşılmaktadır. Aynı minvalde mahkemeye başvuran bireylerin memnuniyet seviyelerinin düşük, başvurmayan bireylerin ise memnuniyet seviyelerinin yüksek olduğu saptanmış ve  $H_{9,1}$  hipotezi tüm seneler için kabul edilmiştir.

Son olarak bireylerin adalet hizmetlerine yönelik tercih ve taleplerini etkileyen beklentiler incelendiğinde, geleceğin bugün ile aynı olacağı beklentisi içinde olan bireyler ile daha iyi olacağı beklentisinde bulunan bireyler arasında 2004, 2007, 2008 ve 2010 yıllarında memnuniyet açısından bir fark olmadığı görülmüştür. Diğer yıllarda ise geleceğin daha iyi olacağını düşünen bireylere nazaran geleceğin bugün ile aynı olacağını düşünen bireylerin memnuniyetlerinin istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde azaldığı saptanmıştır. Benzer bir durum, geleceğin daha kötü olacağı beklentisi içerisinde olan bireylerin memnuniyet seviyelerinde de gözlenmiştir. Özetle, çalışmada geleceğin daha kötü olacağını ya da aynı kalacağını düşünen bireylerin, geleceğin daha iyi olacağını düşünen bireylere göre daha düşük memnuniyete sahip olduğu belirlenmiştir. Geleceğe yönelik bir fikri olmayan bireylerin ise çoğunlukla kötümser beklentilere sahip olan bireylere kıyasla daha yüksek; iyimser beklentilere sahip olan bireylere kıyasla da daha düşük memnuniyet seviyelerine sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca yüksek beklentiye sahip olan bireylerin memnuniyet düzeylerinin, düşük beklentiye sahip bireylere kıyasla tüm seneler için daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durumda yüksek beklentilere sahip olan bireylerin beklentilerinin daha zor tatmin edileceğini öne süren *beklenti çipası hipotezi* doğrulanmaktadır. Çalışmanın bulguları aynı zamanda düşük

beklentilerin yüksek memnuniyet yarattığını ortaya koyduğundan, düşük beklentilere sahip olan bireylerin beklentilerinin karşılandığı söylenebilmektedir. Bireylerin beklentilerinin karşılanamaması ise beklentilerin yanlışlandığını, yani *negatif beklenti yanlışlamasının* olduğunu göstermektedir. Son tahlilde  $H_{10,1}$  hipotezi tüm seneler için kabul edilmektedir.

Tüm bu hususların yanı sıra, ikili probit regresyon analizini uygulayabilmek için adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik memnuniyetlerin “*memnunum*” ve “*memnun değilim*” şeklinde bir yapıya dönüştürülmesi, yıllara göre bireylerin adalet hizmetinin sunumuna yönelik genel memnuniyet yüzdelerinin belirlenmesine de imkân tanımıştır. İncelenen her bir yıl için bireylerin adalet hizmetine yönelik beyan ettikleri memnuniyet ve memnuniyetsizlikleri ise aşağıdaki tabloda verilmiştir:

**Tablo 17. Yıllara Göre Bireylerin Adalet Hizmetinin Sunum Memnuniyet Yüzdeleri**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Memnuniyet</b>	0,790	0,769	0,803	0,843	0,818	0,799	0,796	0,794	0,824
<b>Memnuniyetsizlik</b>	0,210	0,231	0,197	0,157	0,182	0,201	0,204	0,206	0,176
<b>Genel Memnuniyet</b>	0,580	0,539	0,606	0,686	0,636	0,598	0,592	0,589	0,648

Tablo 17’den de görülebileceği üzere bireylerin adalet hizmetlerine yönelik memnuniyeti 2004’te %58 iken 2005’te memnuniyet düzeyinde yaklaşık %4’lük bir düşüş meydana gelmiş, bu düşüş 2006’da yerini 2004’e göre yaklaşık %3’lük bir artışa teslim etmiştir. 2004-2012 yılları arasında memnuniyetin en yüksek olduğu yılın 2007 olduğu belirlenmiş ve bu yılı takip eden yıllarda takriben %5 ile %10 arasında memnuniyet düşüşleri olduğu gözlenmiştir. 2012 yılı ise bu genel düşüş eğilimini bozucu bir yıl olarak ön plana çıkmakla birlikte, adalet hizmetlerinin sunumuna yönelik bu memnuniyet artışının 2007 yılındaki memnuniyet seviyesinin altında olduğu görülmüştür. Adalet malına yönelik memnuniyet genel olarak değerlendirildiğinde ise genel memnuniyet seviyesinin 2005 yılı haricindeki her yıl için %58’den fazla olduğu görülmüştür. Dolayısı ile bu tez çalışması kapsamında sınan  $H_{1,1}$  hipotezi kabul edilmektedir.

### 3.4. ÜÇÜNCÜ BÖLÜMÜN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Adalet malına yönelik bireysel tercih ve talepleri belirleyebilmek adına bu çalışmada birey memnuniyeti; yaş, cinsiyet, medeni hal, yerleşim yeri, eğitim durumu, gelir, adalet malını mahkemeye başvurma yoluyla kullanıp kullanmadıkları, yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik düşünceleri ve geleceğe yönelik beklentilerine ait veriler kullanılarak açıklanmıştır. Seçilen yöntemlerin doğru uygulanabilmesi ve modellerin doğru kurulabilmesi için öncelikle tanımlayıcı istatistikler ve merkezi eğilim ölçüleri bulunmuştur. Ana eğilimlerin tespit edilmesini takiben uygulanacak analiz yönteminin doğru seçilmesi için gerekli olan tanı testleri gerçekleştirilmiştir. Normallik sınaması için Shapiro-Milk testi kullanılmış, homojenlik sınaması ise parametrik olmayan veri setleri için uygulanan Kruskal Wallis testi ile yapılmıştır. Çoklu doğrusal bağlantı sorununa bakılması için VIF testi yapılmış ve böyle bir sorun olmadığı tespit edilmiştir. Değişen varyans probleminin olup olmadığı ile ilgili ölçümler ise White testi aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Değişen varyans problemi saptandığı için sağlamlık (robust) uygulanmış ve sorun ortadan kaldırılmıştır. Doğrusallık için Spearman testi yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda ikili probit regresyon analizinin uygun olduğu belirlenmiş ve uygulamasının yapılabilmesi için gerekli ön şartlar aranmıştır. Model spesifikasyon probleminin olup olmadığı, yani modellerin doğru kurulup kurulmadığı, ile ilgili olarak “linktest” yapılmış, modellerin doğru oluşturulduğu tespit edilmiştir. Her bir yıl için oluşturulan modellerle ilgili doğru tahmin oranı ile duyarlılık ve özgüllük analizleri uygulanmış, genel olarak modellerin istatistiksel olarak kabul edilebilir güçte doğru tahminlerde bulunduğu saptanmıştır.

Yukarıdaki testlerin yapılmasından sonra bireyin adalet malının sunumuna dair memnuniyetinin açıklanmasına yaş değişkeni ile başlanacak ve sonrasında belirtilmiş olan diğer değişkenler sırasıyla ele alınacaktır. Fakat bu noktada, yapılan değerlendirmeler okunurken sahip olunan örneklem büyüklüğünün Türkiye hakkında genel ifadeler kullanmaya yetecek düzeyde olduğu bilgisi gözönünde bulundurulmalıdır. Ayrıca kamusal mala yönelik birey tercihlerinin ortaya çıkarılması adına bu tezde de detaylı bir biçimde analiz edilen kamusal mal memnuniyeti, sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikler ile birey beklenti ve düşünceleri, ikinci bölümde aktarıldığı üzere, Türkiye ve dünyada birçok araştırmanın da konusu olmuşlardır. Ancak yaşam

memnuniyeti yöntemini kullanan çalışmalar farklı kamusal mallar hakkında, farklı dönemlerde, farklı ekonometrik yöntemlerle incelemede buldukları için bu kısımda yalnızca bu tez çalışmasının bulguları ile örtüşen ve örtüşmeyen yönleri aktarılacaktır.

2004-2012 yılları için çoklu nesne analizine göre yürütülen ikili probit regresyon sonuçları bireylerin yaşlarının 2004 yılı dışında adalet hizmetinden duyulan memnuniyeti önemli ölçüde etkilemediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte, 2004 yılında memnuniyetin 18-42 yaş arasında oldukça düşük olduğu ve kırk ikiden sonra ise artış gösterdiği belirlenmiştir. Bu durumun nedenlerinden biri olarak sahip olunan veri setlerinde 18-42 yaş aralığındaki bireylerin eğitim seviyelerinin, kırk iki yaşından büyük bireylere kıyasla daha yüksek olması gösterilebilir. Ayrıca, kırk iki yaş altı genç bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olduğunu düşündükleri belirlendiği için gerek eğitim düzeyi gerekse yasaların uygulanmasına yönelik düşünceler irdelendiğinde, kırk iki yaş altı ve üstü bireylerin adalet malının sunumuna yönelik farkındalıklarının birbirlerinden oldukça farklı olduğu söylenebilir. Bireylerin yaşları ile kamusal mal memnuniyeti arasındaki bu ilişki Muş vd. (2014)'nin çalışması ile benzerlik gösterirken, Başaran vd. (2014) ile Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010)'ın sonucu ile örtüşmemektedir. Dünya literatürü açısından bu çalışmanın sonuçları değerlendirildiğinde ise yaşın kamusal mal memnuniyetini etkilemek açısından önemli olmadığı yönü ile İngiltere'deki yerel kamusal mal ve hizmetler üzerine araştırma yapan James (2009)'in bulguları ile benzerlik gösterdiği söylenebilmektedir. Yaş ile memnuniyet arasında U şeklinde bir ilişki olması bakımından da Senik (2004), Levinson (2009) ile Brening ve Proeger (2016)'in çalışmaları ile benzeştiği; Van Praag ve Baarsma (2004) ile Luechinger ve Raschky (2009)'nin bulgularıyla ise farklılık arz ettiği görülmektedir.

Adalet malı sunumuna yönelik birey memnuniyetini etkileyen bir başka unsur olarak cinsiyet ele alındığında ise, kadınların memnuniyetlerinin 2010 ve 2012 yılları hariç diğer tüm senelerde erkeklere kıyasla oldukça yüksek olduğu bulunmuştur. Kadına yönelik şiddet eylemlerinin yoğunluklu olarak yaşandığı bir ülke olan Türkiye'de kadınların adaletten erkeklere göre daha memnun olması oldukça şaşırtıcı olmakla birlikte, bu durumun birden fazla nedeni olabilir. Bu nedenlerden ilki, kadınların erkeklere göre eğitim ve gelir seviyelerinin düşük olmasıdır. Bir diğer neden olarak da bireylerin geleceğe yönelik beklentilerindeki farklılık gösterilebilir. Çalışmada kadınların geleceğe

yönelik beklentilerinin erkeklere nazaran daha düşük olduğu tespit edilmesi dolayısıyla; kadınların erkeklere kıyasla daha yüksek bir memnuniyete sahip oluşunun diğer bir sebebinin de düşük beklentili kadınların beklentilerinin daha kolay karşılanması olduğu çıkarımı yapılabilir. Kadınların erkeklere göre kamusal mal memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu hipotezi, Wagner (2003), Ferreira vd. (2006), Kotakorpi ve Laamanen (2007), Frey vd. (2009), Levinson (2009), Luechinger ve Raschky (2009), Mokhlis vd. (2011), Gandelman ve Hernandez-Murillo (2012), Muş vd. (2014), Brening ve Proeger (2016) Caner (2016)'ın sonuçları ile örtüşmekte; ancak Senik (2004), James (2009), Bölükbaşı ve Yıldirtan (2010), Daştan ve Delice (2015) ile Ahlerup vd. (2016)'ın sonuçları ile benzeşmemektedir.

2004, 2005, 2006, 2007 ve 2012 yıllarında kırdaki yaşayan bireylerin adalet malına yönelik memnuniyetlerinin kentte yaşayan bireylere kıyasla daha yüksek olmasının nedeni olarak kırdaki yaşayan bireylerin eğitim, gelir ve beklenti seviyelerinin düşüklüğü gösterilebilir. Ek olarak, bu yıllarda kırdaki yaşayan bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulandığını düşünmeleri sebebi ile adalet malının sunumuna yönelik memnuniyetlerinin yüksek olduğu öngörüsünde de bulunulabilir. Kırsalda yaşayan bireylerin kamusal mal memnuniyetinin kentlerde yaşayan bireylere göre daha yüksek olduğu savı, Eren (2015), Muş vd. (2014), Frey vd. (2009) ve Martinez vd. (2015)'in sonuçları ile desteklenirken; Gürsakal ve Öngen (2010)'in çalışmasındaki bulgular tarafından desteklenmemektedir.

Çalışmanın kapsadığı dönemde anketlere katılan bireylerin medeni halleri incelendiğinde, 2008 ve 2009 yıllarında evli bireylerin adalet malının sunumuna yönelik memnuniyetlerinin bekâr bireylere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu yıllara ait veri setlerinde evli bireylerin bekarlara nazaran eğitim ve gelir seviyelerinin daha düşük olduğu, daha az mahkemeye başvurarak işlem yaptıkları ve yasaların adil olarak uygulanışında daha az sorun gördükleri sahip olunan verilerden tespit edilmiştir. Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde ise bekâr bireylerin daha çok mahkemeye başvurmaları nedeniyle adli işlem süreçlerini bilmeleri ve eğitim düzeylerine bağlı olarak farkındalıklarının yüksek olması sebebiyle bu malın sunumunda problemler bulunduğunu düşündükleri sonucu çıkarılabilir. Bireylerin medeni hallerinin kamusal mal memnuniyetleri üzerine etkisi açısından ise yerleşim yerinin aksine literatürel bir ortak varlığı söz konusudur. Wagner (2003), Ferreira vd. (2006), Kotakorpi ve Laamanen (2007),

Frey vd. (2009), Levinson (2009), Luechinger ve Raschky (2009), Mokhlis vd. (2011), Gandelman ve Hernandez-Murillo (2012), Muş vd. (2014), Daştan ve Delice (2015), Brening ve Proeger (2016) ile Caner (2016)'nin sonuçları bu tez çalışmasındaki bulguları destekler nitelikte, evli bireylerin bekâr bireylere göre kamusal mal-hizmet sunumuna yönelik memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Bireylerin adalet malı tercihlerini etkileyen bir başka unsur olarak değerlendirilen eğitim seviyesinin ise 2004-2012 yılları arasındaki her bir yıl için bahsi geçen tam kamusal mala yönelik birey memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği ve bireylerin eğitim seviyesi arttıkça memnuniyetlerinin azaldığı görülmüştür. Bu hipotezin doğruluğunu desteklemeye yönelik birden fazla görüş bulunabilir. Fakat, çalışma kapsamında bireylerin eğitim düzeyi ile yasaların uygulanışı hakkındaki düşünceleri arasında yakın bir ilişki olduğu sonucu gözönünde bulundurulacak olursa, bu iki değişkenden elde edilen sonuçların birbirini desteklediği anlaşılmıştır. Bu her iki değişken birbirinin nedeni ve sonucu olabilmektedir. Bu nedenle, eğitim seviyesi yüksek bireylerin memnuniyetlerinin düşük olmasının diğer bir nedeni de bu bireylerin hem yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında hem de mahkeme işlemlerinde sorun olduğunu düşünmelerinden kaynaklanabilir. Eğitim düzeyi ile kamusal mal memnuniyeti arasındaki ilişki irdelendiğinde ise Wagner (2003), Ferreira vd. (2006), Kotakorpi ve Laamanen (2007), Frey vd. (2009), Levinson (2009), Luechinger ve Raschky (2009), Bölükbaşı ve Yıldıztan (2010), Mokhlis vd. (2011), Gandelman ve Hernandez-Murillo (2012), Başaran vd. (2014), Muş vd. (2014) ile Brening ve Proeger (2016)'in eğitimsiz bireylerin eğitilmiş bireylere göre kamusal malın sunumuna yönelik memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu saptadıkları anlaşılmaktadır. Bu durumda yukarıda bahsi geçen araştırmacıların sonuçlarının bu tez çalışmasındaki sonuçları desteklediği anlaşılmaktadır.

Bireylerin gelir düzeyleri arttıkça memnuniyetlerinin önemli ölçüde azaldığı bu tez çalışmasında ulaşılan bir başka bulgudur. Sahip olunan veriler incelendiğinde, gelir seviyesi yüksek olan bireylerin en azından lise eğitimini aldıkları saptanmıştır. Bu durumda gelir seviyesi yükseldikçe adalet malı sunum memnuniyetinin azalmasının, adalet malının sunumu konusundaki beklenti ve farkındalıklardan kaynaklandığı düşünülebilir. Çünkü, yapılan analizlerde gelir seviyesi düşük olan bireylerin, geleceğin daha iyi olacağına dair olumlu beklentileri olduğu belirlenmiştir. Dolayısı ile bu

bireylerin cûzi beklentilerinin karşılanması nedeniyle memnuniyetlerinin de yüksek olduğu öngörülebilir. Gelirin kamusal mal-hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisini değerlendiren Wagner (2003), Ferreira vd. (2006), Kotakorpi ve Laamanen (2007), Frey vd. (2009), Levinson (2009), Luechinger ve Raschky (2009), Mokhlis vd. (2011), Gandelman ve Hernandez-Murillo (2012), Başaran vd. (2014), Brening ve Proeger (2016) ile Caner (2016) bu tez çalışmasına benzer bir biçimde bireylerin sahip oldukları gelir düzeyi ile memnuniyet arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığını tespit ederken; Muş vd. (2014) gelirin memnuniyet üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunmadığını iddia etmiştir.

Bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik düşünceleri ile mahkemeye başvurma durumları da bu çalışma kapsamında değerlendirilen diğer unsurlardır. Yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorun olmadığını düşünen bireylerin adalet malından memnuniyetlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda, mahkemeye başvurmayan bireylerin de mahkemeye başvuran bireylere göre memnuniyet seviyesi daha yüksektir. Tüm bunlara ek olarak, adalet sunumundan memnun olup, geleceğin bugünden daha iyi olacağına yönelik beklentileri bulunan bireylerin çoğunlukla mahkemeye başvurmayan bireyler olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde mahkemeye başvuran ve yasaların uygulanmasında sorun bulunmadığını beyan eden bireylerin de memnuniyet ve beklenti düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Mahkemeye başvuran, ancak adli hizmetlerin sunumunda az ya da çok bir sorun olduğunu düşünen bireylerin ise genel olarak geleceğe yönelik daha kötümser beklentiler içerisinde olduğu görülmüştür.

Bireylerin geleceğe yönelik beklentileri ile adalet malının sunumuna yönelik beklentileri incelendiğinde ise, geleceğe yönelik daha iyimser beklentilere sahip olan bireylerin memnuniyetlerinin yüksek; daha kötümser beklentilere sahip bireylerin ise memnuniyetlerinin düşük olduğu saptanmıştır. Geleceğe yönelik daha kötümser beklentilere sahip yüksek beklentili bireylerin memnuniyetlerinin düşük olması, beklenti çıpası hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Genel olarak bireylerin memnuniyetleri ile beklentileri arasındaki negatif ilişki sebebi ile de negatif beklenti yanlışlaması olduğu anlaşılmaktadır. Geleceğe yönelik beklentiler ve adalet malının sunumuna yönelik memnuniyet arasındaki sonuçların bu yönde oluşmasını sağlayan unsurun, gelir ve eğitim seviyesi yüksek bireylerin geleceğin daha kötü olacağına dair

beklentileri olduğu söylenebilir. İyimser beklentilere sahip olan bireylerin ise genellikle kırk yaşının üstünde, mahkemeye hiç başvuru yapmamış, lise seviyesinin altında bir eğitime sahip, gelir düzeyi düşük, evli bireyler oldukları görülmüştür. Dolayısı ile bu durum adli hizmetleri mahkemeye başvuru yoluyla kullanmamış kişilerin hizmetin sunumu, işleyiş ve prosedürler hakkında çok fazla bilgiye sahip olmadıkları için adalet hizmetinin sunumundan memnun oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Bireylerin geleceğe yönelik beklentilerinin memnuniyet üzerindeki etkileri ile ilgili Türkiye örneğinde araştırma yapan Eren (2015) ve Caner (2016) bulgularında beklentilere yer vermedikleri için bu araştırmacıların görüşleri ile ilgili bir yorum getirilememektedir. Ayrıca beklentilerin ya da bir kamusal malın sunumuna yönelik düşüncelerinin memnuniyet üzerindeki etkileri ile ilgili Türkiye’de yaşam memnuniyeti yöntemini kullanan başka bir çalışma bulunmadığı için de bu çalışmanın bulguları ile karşılaştırma yapılamamaktadır. Ancak dünya literatüründe bu alanda yapılmış araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada bulunan sonuçlar, beklenti ve bireylerin kamusal mala yönelik memnuniyetlerinin güçlü bir ilişkiye sahip olması ve beklentisi yüksek olan bireylerin beklentileri karşılandığı müddetçe memnuniyetlerinde artış görülmesi yönüyle Duffy (2000), VanRyzin (2004), Roch ve Poister (2006), Castellanos-Cereceda (2013) ve Morgenson (2012)’nin bulguları ile benzerlik göstermektedir. Yaşam memnuniyeti yöntemi ile beklenti çıpası ve beklenti yanlışlaması hipotezlerini kullanarak beklenti, memnuniyet ve sunum performansı arasında ilişki kuran James (2009)’in çalışması, bu tez çalışmasının bulgularını destekler nitelikte kamusal mallarda gerek beklenti çıpası gerekse beklenti yanlışlamasının kamusal mal memnuniyeti ve sunum performansını belirlemede geçerli olduğu tespitinde bulunmuştur. Dünyada adalet kamusal malını ele alarak yaşam memnuniyeti yöntemi ile inceleme yapan başka bir araştırmacı olmadığı için diğer değişkenlerin memnuniyetle ilişkisi hakkında literatürel bir bilgi ise bulunamamıştır.

Adalet malına yönelik genel memnuniyet değerlendirildiğinde ise 2004-2012 yılları arasında Türkiye’de yaşayan bireylerin en az %54 düzeyinde memnuniyet beyan ettikleri belirlenmiştir. Aktarılan tüm bu bulgular ışığında, Türkiye Cumhuriyeti’nde 2004-2012 yılları arasında adalet malının sunumuna yönelik birey memnuniyetlerinin genel olarak yüksek olmasının sebeplerinden birinin anketlere katılan bireylerin çoğunlukla



mahkemeye başvurmamış, eğitim ve gelir seviyesi düşük bireyler sebebi ile oluştuğu çıkarımı yapılabilir. Başka bir deyiş ile adalet hizmetini bu yıllarda sunulduğu şekli ile tercih eden veya taleplerini bu yönde oluşturan bireylerin genel olarak mahkemeye daha önce hiç başvurmamış, bu bağlamda bir adli hizmet yürütmemiş, eğitimi lise seviyesinin altında, gelir düzeyi düşük çoğunlukla evli ve kadın bireyler olduğu ve bu bireylerin de genellikle kırsal kesimde ikamet ettiği ifade edilebilir.

## SONUÇ

Piyasa başarısızlığı, kaynak dağılımının etkin bir şekilde gerçekleştirilemediği ve serbest piyasanın toplum ihtiyaçlarını tatmin edemediği bir durumdur. Bu durumda fiyat mekanizması tüketici ve üretici tercihlerini doğru biçimde yansıtmadığı için mal ve hizmetler iktisaden etkin bir biçimde üretilerek sunulmamakta; özel sektör Pareto-etkin sonuçlar doğuramadığı için de kamunun düzenleyici politikalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Kamu kesimi tarafından düzenlenmesine ihtiyaç duyulan piyasa başarısızlıklarından biri de kamusal mal ve hizmetlerdir. Teoride, bu malların tüketiminde dışlamanın bulunmaması ve bu malların tüketiminde bireylerin birbirlerine rakip olmaması nedeniyle kârını azamileştirmeyi amaçlayan özel sektör, bu malları üreterek sunmayı tercih etmeyecektir. Öte yandan, kamusal malların kamu kesimi tarafından üretim ve sunumu, arz problemlerini de bünyesinde barındırmaktadır. Kaynakların tahsis ve aktarımından finansmanının hangi yöntem ile yapılacağına, finansman yükünün vatandaşa nasıl dağıtılacağına ilişkin problemlerden bireylerin malların maliyetlerine katlanmaksızın yararlanma istekleri olan bedavacılık anlayışına kadar birçok sorun bu konuda tartışılan önemli hususlardır. Bu sorunların oluşmasının temel sebeplerinden biri de kamusal malların kullanıcısı konumundaki bireylerin tercihlerinin anlaşılabilmesidir. Tercih ve taleplerin doğru anlaşılması ise bilgi akışının gerektiği gibi sağlanabilmesi, sosyal olarak arzu edilen miktarda ve kalitede mal sunumu yapılabilmesi ve siyasi iktidara yönelik güven duygusunun tahsis edilmesi gibi açılardan önemlidir. Bu minvalde, bireylerin ve toplumların ekonomik davranışlarının anlaşılmasını sağlaması bakımından birey tercih ve taleplerinin tespit edilebilmesi, kamusal mal ve hizmetlerin üretilmesinde ve sunulmasında kilit bir rol oynamaktadır.

Kamusal mal ve hizmetlere yönelik tercih ve talepleri etkileyen unsurların ortaya çıkarılabilmesi için kullanılan yöntemlerden biri de yaşam memnuniyeti yöntemidir. Bu yöntem, memnuniyet anketleri aracılığı ile varsayımsal sorular sorarak bireysel tercihleri belirlemeye çalışmaktadır ve kamusal malların üretim ya da sunumu hususunda kesin ve tek bir çözüm belirlemek yerine diğer politikaların yanında tamamlayıcı bir unsur olarak kullanılmaktadır. 1960'ların sonunda ortaya çıkan, ancak 2000'li yıllarda ivme kazanan bu yöntemde kamu politikaları geliştirilirken, bireylerin kendilerini tatmin edecek mal

düzenini kamuya kıyasla daha iyi tespit edeceği üzerinde durularak, tamamlayıcı bir unsur olarak bireylerin özellik ve düşüncelerinin de ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Mikro-ekonometrik teknikler kullanarak yapılan analizlerde bireylerin tercih ile taleplerini etkileyen unsurlar, bireylerin hayatlarından duydukları memnuniyetleri veya bir mala yönelik memnuniyetleri üzerinden değerlendirilmektedir. Bu yöntemde, diğer tercih açıklama yöntemlerinden farklı olarak, bireyin stratejik davranmasını engellemek için bireylere kamusal malın değerine ya da ödeme istekliliğine yönelik bir soru yöneltilmemektedir. Dolayısıyla yaşam memnuniyeti yöntemi, kamusal mal ve hizmet sunumunu etkileyen bireylerin niteliklerini araştırıp, kamu kesimi ile özel sektörün birlikte olduğu eş anlamlı çözümler ürettiği için toplumsal olarak olumlu sonuçlar doğuran bir mekanizma olarak değerlendirilebilir niteliktedir.

Bu çalışmanın tasarımı genel olarak literatürde var olan bir kurgu çerçevesinde oluşturulmuştur. Ancak önceki çalışmalarda gerek adalet malının incelenmemesinden gerekse etkileri araştırılan bireysel özellikler, beklentiler ve düşünceler üzerine kamusal mal-hizmetler alanında detaylı bir inceleme yapılmamasından dolayı özgün bir çalışma olarak nitelendirilebilir. Ayrıca incelemeler Türkiye’de bu alanda yapılan çalışmalarda kullanılmayan yeni bir ekonometrik yöntem ile gerçekleştirilmiştir. Bu şekilde siyasi iktidar tarafından vatandaşlara sunulan kamusal mal-hizmetlere yönelik bireysel tercih ve taleplerin, bireysel özellikler ve düşünceler tarafından nasıl etkilediğini yaşam memnuniyeti yöntemini kullanarak analiz eden az sayıda çalışmaya tekrar niteliğinde olmayan, orijinal bir katkıda bulunulmuştur.

Bu çalışmada amaç, bir tam kamusal mal olan adalet malının sunumuna yönelik birey memnuniyetini değerlendirerek, bireylerin sosyo-demografik, sosyo-ekonomik özellikleri ile beklenti ve mala ilişkin düşüncelerinin bu malın sunumuna yönelik tercih ve talepleri nasıl etkilediğinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu nedenle mikro-ekonometrik bir yöntem olan ikili probit regresyon analizi kullanılarak bahsi geçen etmenlerin etkileri araştırılmıştır. Araştırma 2004-2012 yılları arasında TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketlerinde “*Adalet hizmetinin sunumundan memnun musunuz?*” sorusuna yanıt veren 39.833 katılımcı üzerinden yapılmış, araştırma yapılan yıllarda TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketleri’ne katılan 22.993 kişiye ilişkin veriler incelemeye dâhil edilmemiştir. Bu kişilerin inceleme dışı bırakılmasının sebebi ile araştırmanın temel

konusu olan adalet hizmetinin sunumuna yönelik bir memnuniyet beyanında bulunmamalarıdır. Bahsi geçen kayıp gözlem sayısı, 2010 ve 2011 yılları hariç her yıl verilerin ortalama üçte birini oluşturmakta olup; bahsedilen bu iki yıl için yaklaşık %45 civarındadır. Kayıp verilerin büyük bir çoğunluğunun kentte yaşayan bireylerden oluştuğu göz önüne alındığında, yapılan analiz ve tahminlerin kır yanlısı sapmalı olduğu söylenebilmektedir.

Bu tez çalışmasında ulaşılan sonuçlar ise şu şekilde özetlenebilmektedir;

- Bireylerin sosyo-demografik ve ekonomik özellikleri ile geleceğe yönelik beklentileri ve adalet malına ilişkin düşünceleri genel anlamda adalet malının sunumuna yönelik memnuniyeti etkilemekte ve dolayısı ile tercih ve talepler hakkında bilgi sunmaktadır.
- Bireylerin yaşları tek başına memnuniyeti önemli düzeyde etkilemekle birlikte; çoklu nesne analizine göre 2004 yılı haricinde adalet malının sunumundan memnuniyet üzerinde anlamlı bir etki yaratmamaktadır.
- 2004 yılında on sekiz-kırk yaş aralığındaki bireylerin memnuniyetlerinin kırk yaş üstü bireylere göre daha düşük olduğu ve memnuniyetin U şeklinde bir yapı arz ettiği saptanmıştır.
- Bireylerin medeni halleri tek başına memnuniyeti önemli düzeyde etkilemekle birlikte; medeni hal diğer değişkenlerle birlikte değerlendirildiğinde 2008 ve 2009 yılları hariç bahsi geçen kamusal malın sunumundan memnuniyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.
- 2008 ve 2009 yıllarında ise evli bireylerin bekar bireylere kıyasla adalet malının sunumundan daha memnun oldukları belirlenmiştir.
- Bireylerin eğitim düzeyleri, aynı bireylerin adalet malı sunumundan memnuniyetleri üzerinde istatistiksel olarak oldukça anlamlı bir etkiye sahiptir ve eğitim seviyesi yükseldikçe bireylerin sunum memnuniyetleri azalmaktadır.
- Bireylerin gelir düzeyi, adalet malı sunumuna yönelik memnuniyet üzerinde oldukça anlamlı bir etkiye sahiptir ve bireylerin gelirleri arttıkça, memnuniyetleri azalmaktadır.

- Bireylerin yerleşim yerleri, adalet malının sunum memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir ve kırdaki yaşayan bireylerin sunum memnuniyetleri, kentte yaşayan bireylere göre daha yüksektir.
- Bireylerin cinsiyetleri memnuniyet üzerinde oldukça anlamlı bir etkiye sahip olup; kadınlar erkeklere göre adalet malının sunumundan daha memnun olduğu belirlenmiştir.
- Bireylerin geleceğe yönelik beklentilerinin adalet malının sunumuna yönelik bireysel memnuniyetleri önemli ölçüde etkilediği ve iyimser beklentilere sahip bireylerin memnuniyetlerinin de yüksek olduğu saptanmıştır.
- Düşük beklentilere sahip olan bireylerin, yüksek beklentilere sahip olan bireylere göre daha yüksek memnuniyet düzeylerine sahip olduğu görülmüş ve bu bağlamda beklenti çıpası hipotezi Türkiye için kabul edilmiştir.
- Yüksek beklentilerin düşük memnuniyet yarattığı tespiti sebebi ile Türkiye’de beklenti yanlışlaması hipotezinin negatif yanlışlandığı belirlenmiştir.
- Bireylerin beklentileri ile memnuniyetleri arasındaki pozitif ilişkinin varlığı sebebi ile performans algısı hipotezi, siyasi iktidarın adalet malının sunum performansının Türkiye’de yaşayan bireyler tarafından olumlu bulunduğunu işaret etmektedir.
- Adalet hizmetini mahkemeye başvurma yoluyla kullanan bireylerin, mahkemeye başvurmayan bireylere göre memnuniyet seviyelerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.
- Bireylerin yasaların adil ve tarafsız uygulanmasına yönelik görüşlerinin adalet hizmetinin sunum memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği ve uygulamada sorun görmeyen bireylerin uygulamada çok sorun olduğunu düşünen bireylere göre memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Son tahlilde, lise ve üstü eğitim seviyelerine sahip olan, genellikle kentte yaşayan, yüksek gelirli bireyler ile adalet malını mahkemeye başvuru yolu ile kullanmış çoğu bireyin adalet hizmetinin sunumundan memnun olmadığı, yasaların adil ve tarafsız uygulanmasında sorunların bulunduğunu düşündüğü ve bu malı sunulan şekilde talep etmediği saptanmıştır. Dolayısı ile hizmet sunucunun genellikle kentte yaşayan, eğitim ve gelir seviyesi yüksek ve mahkeme işlemlerinden mahkemeye başvuru yoluyla

yararlanmış bireylerin memnuniyetsizliklerini dikkate alması ve adalet hizmetlerinin sunumunda başta mahkeme işlemleri olmak üzere iyileştirmeye gitmesi gerektiği değerlendirilmesinde bulunulabilir.

Çalışma sonuçları, amaçlanan katkı doğrultusunda değerlendirildiğinde; her bir birey kendi istek ve arzularını siyasi karar alma mekanizmasına göre daha iyi belirleyebildiği için Türkiye’de kamu politikaları geliştirilirken bireysel özelliklere ve düşüncelere göre şekillenen memnuniyet algılarının dikkate alınması, mal ve hizmetlerin optimum sunumunu sağlayabilecek ve devletin kaynakları etkin, etkili ve verimli kullanımının yolu açılacaktır. Objektif bir standart olarak stratejik davranışların önüne geçebilen memnuniyet temelli böyle bir sistemin kullanılması ise halkın performans denetimine olan güvenini arttıracaktır. Ayrıca kamu kurumlarının vatandaşların memnuniyet ve beklentilerine dayanan bir performans denetiminde bulunmasının optimal sunum miktar ve kalitesinin belirlenmesinin yanı sıra uzun vadede toplumsal refahın artırılabilmesi için gereklidir. Son yirmi yılda özellikle gelişmiş ülkelerde kamusal mallara yönelik tercih ve talepleri belirleyerek kamusal malların etkin sunulmasına katkıda bulunan yaşam memnuniyeti yöntemi ile performans değerlendirmeleri yapıldığı için Türkiye’de de bu yönde uygulama ve politikalar geliştirilmesinin önemlidir.

Bununla birlikte, bireylerin gelirleri ile gerek yaşamlarından gerekse kamusal maldan memnuniyetleri belirlendiğinde; bireysel veya toplumsal refahta herhangi bir azaltma yaratmaksızın hangi gelir grubun ne kadar vergi alınacağı ve toplumdaki hangi bireylere ne kadar kamu harcaması yapılarak refahın azamileştirilebileceği belirlendiğinden, yöntem Türkiye’de kamu politikalarına yol göstereceği olacaktır. Yaşam memnuniyeti yöntemi, bireylere doğrudan kamusal mala ne kadar ödemek istediklerini sormadan beklenti ve memnuniyetlerden yola çıkarak değerlendirmelerde bulunduğu ve stratejik davranışları engelleyerek kamusal mallara yönelik ödeme istekliliklerini de belirlediği için, kamu kurumlarınca bu yöntemin kamusal mallara yönelik gönüllü katılımı destekleyen bir finansman yöntemi olarak da kullanılmasını olanaklı kılmaktadır. Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde Türkiye’de yaşam memnuniyeti yönteminin kamu kurumlarınca kullanılması optimal kaynak kullanımı ile sunum miktar ve katiltesinde etkililik ve verimlilik sağlanmasına bağlı olarak refahı azamileştirecek, talep edilen kamusal mal sunumunun gerçekleştirilmesiyle kamu harcamalarında israfın önüne

geçilebilecek, bireylerin hükümete yönelik güvenini arttıracak ve sürdürülebilir bir kalkınma politikası oluşturulabilmesi için bir yol haritası sunacaktır.

Bu tez çalışmasında kullanılan TÜİK Yaşam Memnuniyeti veri setleri sebebiyle bazı limitler bulunmaktadır. Özellikle adalet olgusunun birey değer yargıları ile oldukça ilintili bir konu olduğu düşünüldüğünde bireylerin siyasi, ekonomik, kültürel ve sosyal görüşleri ile ilgili soruların TÜİK YŞMA'nde bulunmaması çalışmada bu alanlarda bir incelemede yapılamamasına neden olmuştur. Ek olarak TÜİK'in yapmış olduğu anketlerde birey gelirlerini belirli sınırları olan kategorik bir biçimde vermesi, kamusal mala yönelik ödeme istekliliği tahminlerinin sapmalı olarak yapılmasına sebep olduğu için bu çalışma kapsamında hesaplanmamıştır. Gelecekte hizmet sunucunun birey memnuniyetini temel alarak yapacağı bir değerlendirmede, ödeme istekliliğinin tespitinin yapılabilmesi amacıyla TÜİK'in kişisel geliri net bir tutar karşılığı olarak ifade etmesinin uygun olacağı düşünülmektedir.

Ayrıca soru setleri bireylerin vergi ve benzeri yollarla mal ve hizmetlere yönelik yaptıkları parasal ödemelerin, kendilerine sunulan mal-hizmetlerin karşılığı olup olmadığı ile ilgili bir soru barındırmamaktadır. Bu tür soruların tasarımının açık uçlu olarak yapılmasının bireylerin parasal yönden mal-hizmet sunum algılarının açıklığa kavuşturulabilmesi için daha derin araştırmalar yapılmasına imkân tanıyacağına inanılmaktadır. Yine anketlerde aldığı mal-hizmet veya geleceğe yönelik beklentileri için “*bir fikrim yok*” diye cevap veren bireylerin neden bir fikirleri olmadığına yönelik açık uçlu sorular bulunmamaktadır. Bu durum, bu bireylerin tercihleri ile ilgili net bilgiler edinilmesine imkan vermemektedir. Tüm bu unsurlar dikkate alındığında gelecekte yapılacak çalışmaların daha sağlıklı ve net sonuçlar vermesi için TÜİK Yaşam Memnuniyetleri Anketlerinin tasarımının yeniden düzenlenerek, gelirin kategorik olmaktan çıkarılması ve belirtilen hususlar çerçevesinde genişletilmesinin daha uygun olacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abdalla, C.W., Roach B.A. & D.J. Epp (1992). Valuing environmental quality changes using averting expenditures: an application to groundwater contamination. *Land economics*, 68(2), 163-169
- Adamowicz, W., Louviere, J. & Williams M. (1994). Combining Revealed and Stated Preference Methods for Valuing Environmental Amenities. *Journal of Environmental Economics and Management*, 26(3), 271-292
- Agresti, A. (2002). *Categorical Data Analysis* (İkinci Baskı). Florida: Wiley-Interscience Willer and Sons Publication
- Ahlerup P., Baskaran T. & A. Bigsten (2016). *Public Goods and Tax Compliance: The case of local health care in Rwanda*. (International Growth Centre (IGC) and African Tax Administration Forum Joint Publication Working Paper). University of Gothenburg Centre of Globalization and Development.
- Aldrich, J.H. & Nelson, F.D. (1984). *Linear probability, Logit and Probit Models*. Quantitative Applications in the Social Sciences Book Series, New York: Sage Publications
- American Customer Satisfaction Index (ACSI) (2017). 12.04.2017 tarihinde <http://www.theacsi.org/> adresinden erişildi.
- Andersen, S. C., & Hjortskov, M. (2015). Cognitive Biases in Performance Evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), 647-662.
- Anomaly, J. (2015). Public Goods and Government Action. *Politics, Philosophy and Economics*, 14(2), 109-128.
- Armah-Attoh, D. (2015). The quality of public services: An intrinsic factor in Ghanaian evaluations of government performance. (Working Paper No. 21). *Afrobarometer Policy Paper*
- Arrow, K.J. (1963). *Social Choice and Individual Values* (İkinci Baskı). New York: Jon Wiley & Sons Inc.
- Atan M., Özgür E. ve H. Güler (2004). Çok Değişkenli İstatistiksel Analizler ve VZA ile İllerin Gelişmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, ss. 25-42
- Atchley, R.C. (2006). Active Theory. L. Noelker, K. Rockwood & R.L. Sprott (Eds), *The Encyclopedia of Aging* (Dördüncü Baskı) içinde (Cilt 1, ss.9-13). New York: Springer Publishing Company



- Bakalim, O. & Taşdelen Karçkay A. (2017). Effect of group counseling on happiness, life satisfaction and positive-negative affect: A mixed method study. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 624-632
- Barrington-Leigh C. ve Behzadnejad F. (2017). Evaluating the short-term cost of low-level local air pollution: a life satisfaction approach. *Environment Economy Policy Studies*, 19(2), 269-298
- Başaran, M.A., Başaran, A.A., Çetinkaya, M. & S. Erkam (2014). Kamu Hizmetlerinde Performans Denetimi ve Memnuniyet: Asayiş Hizmetlerinde Memnuniyetin Bulanık Mantık Temelli Analizi. 29. *Türkiye Maliye Sempozyumu Bildiri Kitabı* (ss. 105-123), Sakarya
- Bazán, J.L., Branco, M.D. & H. Bolfarine (2006). A Skew Item Response Model. *Bayesian Analysis*, 1(4), 861-892
- Beccehetti, L., & Pelloni, A. (2011). *What are we learning from the life satisfaction literature?* (Working Paper No.2) Italy Economico Finanziaria.
- Benjamin D. J., Heffetz O. Kimball M.S. & A. Rees-Jones (2014). Can Marginal Rates of Substitution Be Inferred from Happiness Data? Evidence from Residency Choices. *American Economic Review*, 104(11), 3498-3528
- Bentham, J. (2000). *An introduction to the principles of morals and legislation*. Original book published in 1781. Kitchener: Batoche Book.
- Berg, A. & Ostry, J.D. (2011). Inequality and Unsustainable Growth: Two Sides of the Same Coin?. *IMF Staff Discussion Note SDN 11/08*, Washington DC: International Money Fund
- Bergkvist L.I. & Rossiter, J. (2007). The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same constructs. *Journal of Marketing Research*, 44(2), 175-184.
- Bergstrom T., Varian H.R. & L. Blume (1986). On the private provision of public goods. *Journal of Public Economics*, 29(1), 25-49
- Bhutan Centre. (2010). 21 Kasım 2016 tarihinde <http://www.gnhcentrebhutan.org/what-is-gnh/the-story-of-gnh/> adresinden erişildi.
- Birol, E., Karousakis K. & P. Koundouri (2006). Using economic valuation techniques to inform water resources management: A survey and critical appraisal of available techniques and an application. *Science of the Total Environment*, 365(1-3), 105-122
- Bishop T.F.A & McBratney B.A. (2001). A comparison of prediction methods for the creation of field-extent soil property maps. *Geoderma*, 103(1-2), 149-160
- Black, D. (1948). On the Rationale of Group Decision-making. *Journal of Political Economy*, 56(1), 23-34

- Bockstael, N. E. & McConnell K. E (1993). Public Goods as Characteristics of Non-Market Commodities. *The Economics Journal*, 103(420), 1244-1257.
- Bölükbaşı A.G. & Yıldıztan D. Ç. (2010). Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Hakemli Dergisi*, 9(33), 237-235
- Bostedt, G. (1999). Threatened species as public goods and public bads. *Environmental and Resource Economics*, 13(1), 59-73.
- Bowen, H.R. (1948). *Toward Social Economy*. New York: Rinehart
- Bradford, D.F. (1971). Joint Production, Collective Goods and External Effects: Comment. *Journal of Political Economy*, 79(5), 1119-1128.
- Brenig, M. & Proeger T. (2016). *Putting a price Tag on Security: Subjective Well-Being and Willingness to Pay for Crime Reduction in Europe*. (Discussion Paper Number 278). Center for European Governance and Economic Development Research.
- Brennan, K., Cooper, C.A. & I. Ha (2014). *Customer Satisfaction; Improving Quality and Access to Services and Supports in Vulnerable Neighborhoods*. (Discussion Paper). Western Carolina University Center for Study of Social Policy.
- Brookshire, D. S., Thayer, M. A., Schulze, W. D. & R. C. d'Arge (1982). Valuing Public Goods: A Comparison of Survey and Hedonic Approaches. *The American Economic Review*, 72(1), 165-177.
- Buchanan, J. M (1968). *Demand and Supply of Public Goods*. Chicago: Rand McNally Pub.
- Buchanan, J. M. (1951). Knut Wicksell on Marginal Cost Pricing. *Southern Economic Journal*, 18(2), 173-178
- Buchanan, J. M. (1960). *Fiscal Theory and Political Economy*. Virginia: University of North Carolina Press
- Buchanan, J.M. & Tullock G. (1999). *The Calculus of Consent: Logical Foundations of Constitutional Democracy* (Üçüncü Baskı). Indianapolis: Liberty Fund.
- Burkhead J. & Miner J. (1971). *Public Expenditure*, New York: MacMillan Company
- Büyüköztürk, Ş. (1993). Kestirisel İstatistik. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 26(2), 409-428
- Caner A. (2016). Happiness and Life Satisfaction in Turkey in Recent Years. *Social Indicator Research*, 127(1), 361-399
- Cárdenas M., Mejía C. & V. Di Maro (2008). Education and Life Satisfaction: Perception or Reality? (*Working Paper Series, No:41*). Research Department of the Inter-American Development Bank.

- Carr, L. & Mendelsohn, R. (2003). Valuing Coral Reefs: A Travel Cost Analysis of the Great Barrier Reef. *Ambio*, 32(5), 353-357.
- Carroll, C.D., Overland J. & D.N. Weil (2000). Savings and growth with habit formation. *American Economics Review*, 90(3), 341-355.
- Carson, R.T., Flores N.E., Martin K.M. & J.L. Wright (1996). Contingent valuation and revealed preference methodologies: comparing the estimates for quasi-public goods. *Land Economics*, 72(1), 80-99
- Castellanos - Cereceda, R. (2013). *Understanding the linkages and possible causal relationships between the provision of basic public services, government performance and subjective wellbeing: the case of Mexico at the subnational level*. (Conference Paper). ICPP 2013- 1st International Conference on Public Policy.
- Cenkseven-Önder, F. (2012). Parenting Styles and life satisfaction of Turkish adolescents. *Educational Research and Reviews*, 7(26), 577-584
- Chin, T. L. & Chau, K. W. (2003). A critical review of literature on the hedonic price model. *International Journal for Housing and Its Applications*, 27(2), 145-165
- Christensen, L. R., Jorgenson D.W. & L.J. Lau (1973). Transcendental Logarithmic Production Frontiers. *The Review of Economics and Statistics*, 55(1), 28-45
- Cigu, E. & Constantin A. (2013). Factors that Impact on Citizen Satisfaction at the Local Level- Case Study on Iasi Municipality. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 4, 238-246
- Ciriacy-Wantrup, S. V. (1947). Capital Returns from Soil-Conservation Practices. *Journal of Farm Economics*, 29(4), 1188-1190.
- Clarke, E. H. (1971). Multipart pricing of public goods. *Public Choice*, 11(1), 17-33.
- Cohn, G. (1895). *The Science of Finance* (Üçüncü Baskı). T. B. Veblen (Çeviren), Chicago: University of Chicago Press
- Conitzer, V. (2006). *Computational Aspects of Preference Aggregation*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Carnegie Mellon University, Pittsburgh.
- Connolly, S., & Munro, A. (1999). *Economics of the public sector* (Birinci Baskı). Glasgow: Financial Times/Prentice Hall.
- Court, A. T. (1939). Hedonic price indexes with automotive examples. *The Dynamics of Automobile Demand* içine (ss. 98-119). New York: General Motors
- Coyne, C.J. & Davies S. (2007). Empire: Public Goods and Public Bads. *Economics Journal Watch*, 4(1), 3-45
- Coyne, C.J., & Boettke, P. J. (2006). Happiness and Economics Research: Insights from Austrian and Public Choice Economics. Yew-Kwang Ng and Lok Sang Ho (eds.),

- Happiness and Public Policy: Theory, Case Studies, and Implications* içinde (ss. 89–105), New York: Palgrave Macmillan.
- Cropper, M. L., Deck, L. B. & K. E. McConnell (1988) On the Choice of Functional Form for Hedonic Price Functions. *Review of Economics and Statistics*, 70(4), 668-675.
- Cullis, J. G., & Jones, P. R. (2009). *Public finance and public choice: analytical perspectives* (Üçüncü Baskı). New York: Oxford University Press.
- Curristine, T., Lonti, Z. ve I. Journard (2007). Improving Public Sector Efficiency: Challenges and Opportunities. *OECD Journal on Budgeting*, 7(1), 1-42
- Cutler, D.M., & Glaeser, E.L. (2007). *Social Interactions and Smoking*. (Working Paper 13477) National Bureau of Economic Research.
- Czajkowski, M., Giergiczny, M., Kronenber J. & J. Englin (2015). *The Individual Travel Cost Method with Consumer Specific Values of Travel Time Savings*. (Working Paper. No 12/2015 (160)). University of Warsaw.
- Dasgupta I. & Pattanaik P. K (2004). *Regular Choice and the Weak Axiom of Stochastic Revealed Preference*. (Discussion Paper No.04/01). University of Nottingham Discussion Paper in Economics.
- Dasgupta, B., Narayan, A. & E. Skoufias (2009). *Measuring the Quality of Education and Health Services: The Use of Perception Data from Indonesia*. (Working Paper No. 5033). Policy Research Working Papers
- Daştan, İ. & Delice, M.E. (2015). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32(1), 203-223.
- Day B. (2001). The Theory of Hedonic Markets: Obtaining welfare measures for changes in environmental quality using hedonic market data. (Working Paper) Centre for Social and Economic Research on the Global Environment (CSERGE).
- Decancq K., Fleurbaey M. & E. Schokkaert (2015). Inequality, Income and Well-Being. A.B. Atkinson, F. Bourguignon (Eds). *Hanbook of Income Distribution* (Cilt 2-A, ss. 68-134). Amsterdam: North Holland
- Desai, M. (2003). Public Goods: A Historical Perspective. Kaul, I., Conceicao, P; Legoulven, K, Mendoza, R. (Eds). *Providing Global Public Goods: Managing Globalization* içinde (ss.63-77). New York: Oxford University Press
- Deveci Şirin H. & Şirin, E.F. (2015). The Relationship Between Life Satisfaction Levels and Work Alienation In Physical Education Teachers. *Asian Journal of Instruction*, 3(2), 1-14.
- Diaz-Cayeros, A., Magaloni, B. & A. Ruiz-Euler (2014). Traditional Governance, Citizen Engagement, and Local Public Goods: Evidence from Mexico. *World Development*, 53, 80-93

- Diaz-Quijano, F.A. (2012). A Simple Method for Estimating Relative Risk Using Logistic Regression. *BMC Medical Research Methodology*, 12(14), 1-6
- Dickie, M. & Gerking, S. (2002). *Willingness to Pay for Reduced Morbidity*. Presented at the workshop Economic Valuation of Health for Environmental Policy: Assessing Alternative Approaches, March 18-19, 2002, Orlando
- Dickie, M. (2003). Defensive Behavior and Damage Cost Methods. P.A. Champs, K.J. Boyle & T.C. Brown (Eds). *A Primer on Nonmarket Valuation* içinde (ss. 395-444). Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Dickson, B.J. & Shen, M. (2013). *They Have Issues: Public Goods and Regime Support in China*. (Conference Paper). The Rise of Public Opinion in China: An International Conference, University of Iowa.
- Dinler, Z. (2005). *İktisada giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Dolan, P. & Fujiwara D. (2016). Happiness-based policy analysis. M. D. Adler and M. Fleurbaey (Eds). *The Oxford Handbook of Well-Being and Public Policy* içinde (ss. 286–318). Oxford University Press.
- Dolnicar, S., Grün, B., & F. Leisch, (2011). Quick, simple and reliable: forced binary survey questions. *International Journal of Market Research*, 53(2), 231-252.
- Downs, A. (1957). *An Economic Theory of Democracy*. New York: Harper & Row Publishers
- Due, J.F. & Friedlaender A.F. (1973). *Government Finance: Economics of the Public Sector* (Beşinci Baskı). Homewood: Irwin.
- Duffy, B. (2000). *Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas*. (CASE Paper No. 45). London School of Economics Centre for Analysis of Social Exclusion
- Duflo, E. & Topalova, P. (2004). Unappreciated Service: Performance, Perceptions, and Women Leaders in India. (Working Paper). Boston: Poverty Action Lab
- Duflo, E., Glennerster, R. & M. Kremer (2008). Using Randomization in Development Economics Research: A Toolkit. Paul Schultz, John Strauss Elsevier (Eds). *Handbook of Development Economics* (Cilt 4, Chapter 61). North Holland Pub., Amsterdam
- Dündar, H.Ç. (2014). *Kamu ve Belediye Hizmetlerinin Yerel Seçime Etkisi*. (Çalışma No: 201416). Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı.
- Easley, D. & Kleinberg, J. (2010). *Voting. Networks, Crowds, and Markets: Reasoning about a Highly-Connected World* içinde (ss. 735-773). Cambridge: Cambridge University Press.

- Ebert, U. (2007). Revealed Preference and Household Production. *Journal of Environmental Economics and Management*, 53(2), 276–289.
- Emons, W. (1993). *The Provision of Environmental Protection Measures under Incomplete Information: An Introduction to the Theory of Mechanism Design*. (Working Paper). Switzerland: Volkswirtschaftliches Institut, University of Bern.
- Eom, Y. & Larson, D. M. (2006). Improving Environmental Valuation Estimates through Consistent Use of Revealed and Stated Preference Information. *Journal of Environmental Economics and Management*, 52(1), 501-516
- Eren, K. A. (2015). Subjective Well-Being and Determinants Of Happiness In Turkey: 2004-2013 Period. *Istanbul Technical University M.A. Thesis*, ss. 1-81.
- Erlanson, A. (2008). *Mechanism Design in Public Decisions and The Clarke-Groves Mechanism*. Yayınlanmamış Bitirme Tezi, University of Lund Department of Economics
- Esarey, J. & Du, J. (2014). *Determining Goodness of Fit for a Binary Dependent Variable Model with the heatmapFit Package in R*. 1-18. 23.10.2016 tarihinde <http://jee3.web.rice.edu/heatmap2-plain.pdf> adresinden erişildi.
- European Public Administration Network (EUPAN). (2008). *Customer Satisfaction Management*. 15.05.2017 tarihinde [http://www.eupan.eu/files/repository/20101215131727\\_EU\\_Primer\\_English\\_\\_FINAL\\_LR.pdf](http://www.eupan.eu/files/repository/20101215131727_EU_Primer_English__FINAL_LR.pdf) adresinden erişildi.
- Everitt, B.S. & Rabe-Hesketh, S. (2007). *A Handbook of Statistical Analyses Using Stata* (Dördüncü Baskı). Washington DC.: Chapman and Hall Publication
- Ferreira, S., Moro M. & J.P. Clinch (2006). *Valuing the environment using the life-satisfaction approach*. (Working Paper). Planning and Environmental Policy Research Series; PEP/06/05. University College Dublin. School of Geography, Planning and Environmental Policy.
- Fielding, A. H. & Bell, J. F. (1997). A review of methods for the assessment of prediction errors in conservation presence/ absence models. *Environmental Conservation*, 24(1), 38-49
- Finney, B.D. (1971). *Probit Analysis* (Üçüncü Baskı). New York: Cambridge University Press
- Florenzano, M. (2010). Government and the provision of public goods: from equilibrium models to mechanism design. *European Journal of the History of Economics Thought*, 17(4), 1047-1077
- Forgeard, M.J., Jayawickreme E., Kern, M.L. & M.E.P. Seligman (2011). Doing the Right Thing: Measuring Wellbeing for Public Policy. *International Journal of Wellbeing*, 1(1), 79-106

- Frey, B. S., Luechinger, S., & A. Stutzer (2004). *Valuing public goods: the life satisfaction approach*. (Working paper 1158). Institute Center for Economic Studies Munich
- Frey, B.S, Stutzer A., Benz M., Meier S., Luechinger S. & C. Benesh (2008). *Happiness: A Revolution in Economics*. Cambridge: MIT Press.
- Frey, B.S., & Gallus, J. (2016). Happiness: Research and Policy Considerations. T. Tachibanaki (Ed). *Advances in Happiness Research: A Comparative Perspective* içinde (ss.9-22). Japan: Springer
- Frey, B.S., & Stutzer, A. (2013). Economics and the Study of Individual Happiness. S. David, I. Boniwell, A.C. Ayers (Eds.), *The Oxford Handbook of Happiness* içinde (ss. 431-447), Oxford: Oxford University Press
- Frey, B.S., Luechinger, S., & Stutzer A. (2009a). The life satisfaction approach to valuing public goods: The case of terrorism. *Public Choice*. 138(3-4), 317–345.
- Frey, B.S., Luechinger, S., & Stutzer A. (2009b). *The Life Satisfaction Approach to Environmental Valuation*. (Discussion Paper No.4478). IZA Institute of Labor Economics Discussion Paper Series.
- Gandelman, N. & Hernández-Murillo, R. (2012). *What Do Happiness and Health Satisfaction Data Tell Us About Relative Risk Aversion?*. (Discussion Paper, No. 74). Universidad Ort, Uruguay
- Garling T, Gamble A, Fors F & M. Hjerm (2016). Emotional well-being related to time pressure, impediment to goal progress, and stress-related symptoms. *Journal of Happiness Study*, 17(5), 1789-1799
- Garson, G. (2012). *Testing Statistical Assumptions*. Blue Book Series. USA: Statistical Associates Publishing
- Gibbard, A. (1973). Manipulation of Voting Schemes: A General Result. *Econometrica*, 41(4), 587-601
- Giguere, G. (2006). Collecting and analyzing data in multidimensional scaling experiments: A guide for psychologists using SPSS. *Quantitative Methods for Psychology*, 2(1), 27-38
- Glaeser, E., Sacerdote, B. & J. Scheinkman (1996). Crime and Social Interactions. *Quarterly Journal of Economics*, 111(2), 507-548.
- Green, D., Jacowitz, K.E., Kahneman D. & D. McFadden (1998). Referendum contingent valuation, anchoring, and willingness to pay for public goods. *Resource and Energy Economics*, 20(2), 85-116
- Green, J.R. & Laffont J. (1979). *Incentives in Public Decision Making*. Amsterdam: North Holland Publishing Company

- Groves, T. & Ledyard, J. (1977). Optimal Allocation of Public Goods: A solution to the “Free Rider” Problem. *Econometrica*, 45(4), 783-810
- Groves, T. (1973). Incentives in Teams. *Econometrica*, 41(4), 617-631
- Gruber, J.E. (1987). *Controlling Bureaucracies: Dilemmas in Democratic Governance*. Los Angeles: University of California Press.
- Gujarati, D.N. (2006). *Temel Ekonometri* (Dördüncü Baskı). Ü. Şenesen, G. Göktürk Şenesen (Çev), İstanbul: Literatür Yayıncılık
- Gürsakal S. & Öngen K.B. (2008). 2007 Yaşam Memnuniyeti Anketinin istatistiksel Yöntemler ile Analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XXVII(1), 1-14
- Guziejewska, B. (2016). Theoretical Dimensions of Fiscal Illusions in Local Government Finance. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(3), 215-219.
- Hands, D.W. (2014). Paul Samuelson and Revealed Preference Theory. *History of Political Economy*, 46(1), 85-116
- Hangen E.H. & Hammerstein P. (2006). Game theory and human evolution: A critique of some recent interpretations of experimental games. *Theoretical Population Biology*, 69(3), 339-348
- Hanley N. & Spash C.L. (1993). Valuing environmental goods: The hedonic pricing method. *Cost-Benefit Analysis and the Environment* (ss. 74-82). Austria: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Harrenstein, B. P., de Weerd, M. M., & V. Conitzer (2009). A Qualitative Vickrey Auction. (Conference Paper), Proceedings of the 10th ACM Conference on Electronic Commerce (EC).
- Harsanyi, J.C. (1977). Rule Utilitarianism and Decision Theory. *Erkenntnis*, 11(1), 25-63
- Harstad, R. M. ve Marrese M. (1982). Behavioral Explanations of Efficient Public Good Allocation. *Journal of Public Economics*, 19(3), 367-383.
- Heady, B., Veenhoven, R. & A. Wearing (1991). Top Down versus Bottom-up Theories of Subjective Well Being. *Social Indicators Research*, 24(1), 81-100
- Healy, P. (2007). Comment on “Thirteen reasons why the Vickrey-Clarke-Groves process is not practical” by Michael Rothkopf. *Operations Research (Online Forum Commentary)*, 55(2), 1-4
- Helliwell J, Layard R., & Sachs, J. (2015). *World Happiness Report 2015*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Hindricks, J. & Myles, G.D. (2006). *Intermediate Public Economics* (Üçüncü Baskı). Boston: MIT Press



- Hirschauer, N., Lehberger M. & O. Musshoff (2014). Happiness and utility in economic thought—or: what can we learn from happiness research for public policy analysis and public policy making?. *Social Indicator Research*, 121(3), 647-674
- Holcombe, R. G. (1997). A Theory of the Theory of Public Goods. *The Review of Austrian Economics*, 10(1), 1-22
- Horowitz, J.L. & Savin N.E. (2002). Binary Response Models: Logits, Probits and Semiparametrics. *Journal of Economic Perspectives*. 15(4), 43-56
- Hossain F.M.A. & Ali, K. (2014). Relation between Individual and Society. *Journal of Social Sciences*, 2(8), 130-137
- Hsieh, F.Y., Block, D.A. & M.D. Larsen (1998). A Simple Method of Sample Size Calculation for Linear and Logistic Regression. *Statistics in Medicine*, 17(14), 1623-1634.
- Hughes, O.E. (2003). *Public Management and Administration: An introduction*. (Üçüncü Baskı). New York: Palgrave Macmillan.
- Hume, D. (1896). *A Treatise of Human Nature*. L. SelbyBigge (Ed.), Reprinted from the Original Edition in three volumes and edited, with an analytical index. Oxford: Clarendon Press
- Humpert, S. (2013). Gender differences in life satisfaction and social participation. (Working Paper No:276). University of Luneburg Working Paper Series in Economics.
- Hunt, E. & Schwartz, J. (1972). *Critique of Economic Theory*. California: Penguin Books
- Hybron, D. (2007). Life Satisfaction, ethical reflection, and the science of happiness. *Journal of Happiness Studies*, 8(1), 99-138
- Inada, K. (1971). The Production Coefficient Matrix and the Stolper-Samuelson Condition. *Econometrica*, 39(2), 219-239
- INTOSAI. (2004). *Standard and guidelines for performance auditing based on INTOSAI'S Auditing Standards and practical experience*. 05.09.2016 tarihinde [http://www.issai.org/media/13224/issai\\_3000\\_e.pdf](http://www.issai.org/media/13224/issai_3000_e.pdf) adresinden erişildi.
- Jackman, S. (2015). Package “pscl”. *Political Science Computational Laboratory*. 18. 04.2017 tarihinde <http://pscl.stanford.edu> adresinden erişildi.
- Jackson, M. O. (2003). *Mechanism Theory*. California Institute Humanities and Social Sciences. Pasadena, California.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.

- Johansen, L. (1965). *Public Economics*. Netherlands: North Holland Publishing Company
- Juriscic, M., Kermek, D. & Konecki, M. (2012). A review of iterated prisoner's dilemma strategies. (Conference Paper). *Proceedings of the 35th International Convention*. ss.1093-1097, Opatija
- Kahneman D. & Knetsch J. (1992). Valuing Public Goods: The Purchase of Moral Satisfaction. *Journal of Environmental Economics and Management*, 22(1), 57-70
- Kahneman, D., P.P. Wakker & R. Sarin (1997). Back to Bentham? Explorations of Experienced Utility. *Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 325-405.
- Kandemir, O. & Kürkçü M. (2016). Bir Refah Göstergesi Olan “Yaşam Endeksi” Bağlamında Tr82 (Kastamonu, Çankırı, Sinop) Bölgesinin Analizi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2016(14), 22-35.
- Kangal, A. (2013). Mutluluk Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme ve Türk Hanehalkı için Bazı Sonuçlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 214-233
- Keynes, J. (2008). *The General Theory of Employment, Interest, and Money* (Orjinal Versiyon 1936'dan yeniden basılmıştır). UK: Palgrave Macmillian.
- Kihlstrom R., Mas-Colell A. & H. Sonnenschein (1976). The Demand Theory of the Weak Axiom of Revealed Preference. *Econometrica*, 44(5), 971-978.
- Kotakorpi K. & Laamanen J.P. (2007). *Welfare State and Life Satisfaction Evidence from Public Health Care*. (Working Paper No 07-053/3). University of Tampere Department of Economics, Tinbergen Institute.
- Kroft, K. (2006). Takeup, social multipliers and optimal social insurance. *Journal of Public Economics*, 92(3-4), 722-737
- Lancaster, K. J. (1966). A new approach to consumer theory. *Journal of Political Economy*, 74(2), 132-157.
- Layard, R., & O'Donnell, G. (2015). How to make policy when happiness is the goal. J. Helliwell, R. Layard, and J. Sachs (Eds). *World Happiness Report* içinde (ss. 77-81). New York.
- Layard, R., Mayraz, G., & S. Nickell (2008). The Marginal Utility of Income. *Journal of Public Economics*, 92(8-9), 1846–1857
- Levinson A. (2013). *Happiness, Behavioral Economics, and Public Policy*. (Working Paper No. 19329). The National Bureau of Economic Research, Cambridge
- Levinson, A. (2009). *Valuing Public Goods Using Happiness Data: The Case of Air Quality*. (Working Paper No: 15156). The National Bureau of Economic Research, Cambridge

- Lévy-Garboua, L., & Montmarquette, C. (2007). *A Theory of Satisfaction and Utility with Empirical and Experimental Evidences*. (Conference Paper). Conference of the French Economic Association, Behavioral and Experimental Economics, Lyon
- Li, H. (2008). *Satisfaction with Local "Public Goods" and Services: The Effects of Household Income and Privatization in Southern California*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Faculty of the Graduate School University of South California.
- Limaiei, S. M., Ghesmati, H., Rashidi R. & N. Yamini (2014). Economic evaluation of natural forest park using the travel cost method (case study; Masouleh forest park, north of Iran). *Journal of Forest Science*, 60(6), 254-261
- Lindalh, E. (1919). Just Taxation- A Positive Solution. E. Henderson (Çev). *Die Gerechtigkeit der Besteuerung: eine Analyse der Steuerprinzipien auf Grenznutzentheorie* içinde (Part 1, Bölüm 4, ss. 85-98), Lund: Gleerup.
- Liu, Y. & Li, Y. (2016). Study on Farmers' Satisfaction with the Supply of Public Goods for Disaster Reduction in Agriculture: Based on the Survey Data of Farmers in Two Counties and a District of Hubei Province. *Asian Agricultural Research*, 8(11), 26-33
- Local Government Act (1999). United Kingdom, Chapter 27, Part III. 11. 04. 2017 tarihinde [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1999/27/pdfs/ukpga\\_19990027\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1999/27/pdfs/ukpga_19990027_en.pdf) adresinden erişildi.
- Loewenstein, G. & Ubel, P.A. (2008). Hedonic adaptation and the role of decision and experience utility in public policy. *Journal of Public Economics*, 92(8-9), 1795-1810
- Long, J.S. & Freese, J. (2000). Scalar Measures of Fit for Regression Models. *Stata Technical Bulletin*, 10(56), 34-40
- Lora, E. (2016). Using Life Satisfaction Data to Identify Urban Problems, Prioritize Local Public Expenditures and Monitor the Quality of Urban Life. M. Rojas (Ed.). *Handbook of Happiness Research in Latin America* içinde (ss. 273-296). Meksika: Springer
- Louviere JJ., Hensher D.A. & J.D. Swait (2000). *Stated Choice Methods: Analysis and Application*. Cambridge University Press, Cambridge
- Luechinger, S. (2007). *Valuing Air Quality Using the Life Satisfaction Approach*. (Discussion Paper). University of Zurich, Institute for Empirical Research in Economics.
- Lyons, W., Lowery D. & R.H. Dehoog (1993). *The politics of dissatisfaction Citizen, Services and Urban Institutions*. New York: Routledge Publishing

- Mahan B.L, Polasky B.S. & R. A. Adams (1997). *Valuing Urban Wetland: A Property Price Approach*. (IWR Report 97-R-1). Orlando: Evaluation of Environmental Investments Research Program
- Mäler, K.G. (1971). A Method of Estimating Social Benefits from Pollution Control. *The Swedish Journal of Economics*. 73(1), 121-133
- Marmolo, E. (1999). A Constitutional Theory of Public Goods. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 38(1), 27-42
- Martinez, L., Short, J., & M. Otiz (2015). Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia. *Habitat International*, 49, 84-91.
- Marx, K. (2008). *Capital: A New Abridgement*. Oxford: Oxford University Press
- Meeks S & Murrell, S. A. (2001). Contribution of education to health and life satisfaction in older adults mediated by negative affect. *Journal of Aging Health*, 13(1), 92-119
- Mert, M. (2016). *Spss, Stata, Yatay Kesit Veri Analizi Bilgisayar Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Mertler, C.A & Vannatta R.A. (2005). *Advanced and Multivariate Statistical Method: Practical Application and Interpretation* (Üçüncü Baskı). California: Pyrczak Publishing
- Michaelson, J., Abdallah S., Steuer, N., Thompson, S. & N. Marks (2009). *National accounts of well-being: Bringing real wealth onto the balance sheet*. London: New Economics Foundation
- Michalos, A. C. (2007). Education, Happiness and Wellbeing. (Conference Paper). Is Happiness measurable and what do those measures mean for public policy?, Rome: University of Rome
- Milon, J.W. (1988). Travel Cost Methods For Estimating The Recreational Use Benefits Of Artificial Marine Habitat. *Southern Journal of Agricultural Economics*, 20(1), 87-100
- Mitchell, R.C., & Carson T.R. (2005). *Using Surveys to Value Public Goods: The Contingent Valuation Method*. Washington DC: Resources for the Future
- Mokhlis, S., Aleesa, Y. & İ. Mamat (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- Morgenson, F.V. (2012). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.

- Moulin, H. (1988). Axioms of Cooperative Decision Making. *Econometric Society Monograph* (Bölüm 8, ss. 196-211). Cambridge: Cambridge University Press.
- Muench T. ve Walker M. (1983). Notes and Comments: Are Groves-Ledyard Equilibria Attainable?. *Review of Economic Studies*, 50(2), 393-396
- Muş, E., Köksal, T. & H. Yeşilyurt (2014). Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi. *International Journal of Human Sciences*, 11(2), 559-581
- Musgrave, R. (1959). *The Theory of Public Finance; A Study in Public Economy*. New York: McGraw-Hill Publishing
- Musgrave, R. A & Peacock, A. (1958). *Classics in the Theory of Public Finance*. London: Macmillian Publishing Inc.
- Musgrave, R., Musgrave, P., & B. Richard (1987). *Public Finance in Theory and Practice*. Toronto: McGraw-Hill Ryerson
- Musgrave, R.A. & Musgrave P.B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. (Beşinci Baskı). Singapore: McGraw-Hill Inc
- Nash J. (1950). *Non-Cooperative Games*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Princeton University.
- National Research Council (NRC). (2004). *Valuing Ecosystem Services: Toward Better Environmental Decision-Making*. Washington: National Academies Press.
- Nayyar, P.R. (1990). Information Asymmetries: A Source of Competitive Advantage for Diversified Service Firms. *Journal of Strategic Management*, 11(7), 513-519
- Nesin, A. (2015). *Analiz II: Süreklilik*. İstanbul: Nesin Yayınevi
- Ng, Y.K. (2000). *Happiness, Life Satisfaction, or Subjective Well-being? A Measurement and Moral Philosophical Perspective*. (Working Paper). Singapore Nanyang Technological University.
- Niskanen. W. A. (1994). *Bureaucracy and Public Economics*. (İkinci Baskı). Aldershot: Edward Elgar Publishing
- Noam, E. M. (1982). Demand Functions and the Valuation of Public Goods. *Public Choice*, 38(3), 271-280
- Nordhaus, W. D. (2006). Paul Samuelson and Global Public Goods. M. Szenberg, L. Ramrattan, & A. Gottesman (Eds). *Samuelsonian Economics and the Twenty-First Century* içinde (ss.88-100), USA: Oxford University Press
- North, D.C. (1981). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge: Cambridge University Press

- Nupia, O. (2016). Voluntary Contribution to Public Goods: Preferences and Wealth. *Theoretical Economics Letters*, 6(3), 432-441.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Olson, M. (1973). The Evaluating Performance in the Public Sector. Moss, M. (Ed). *The Measurement of Economics and Social Performance* (355-409). USA: NBER
- Olson, M. (2002). *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. (Reprinted from the Original Edition). Massachusetts: Harvard University Press
- Osborne, M. J. (2002). *An Introduction to Game Theory*. New York: Oxford University Press.
- Page, S.E. & Tassier, T. (2010). A Characterization of Equilibria in the Groves-Ledyard Mechanism". *Journal of Mathematical Economics*, 46(6), 1229-1242
- Pearce, D. (2002). An Intellectual History of Environmental Economics. *Annual Review of Energy and the Environment*, 27(1), 57 - 81.
- Plehn, C. C (1909). *Introduction to Public Finance*. (Dördüncü Baskı). New York: Henry Holt
- Pollitt, C. (1995). Justification by works or by faith? Evaluating the New Public Management. *Evaluation*, 1(2), 133-154
- Profiroiu, M. (2001). *The Management of Public Organizations*. Bucuresti: Editura Economica
- Putra, A.A., Yamin J.M., Riyanto B. & A.T. Mulyono. (2014). The Satisfaction Analysis for the Performance of Public Transport Urban Areas. *International Refereed Journal of Engineering and Science*, 3(8), 38-44
- Puviani, A. (1897). *Teoria della Illusione nelle Entrate Pubbliche*. Perugia: Annali dell'Università di Perugia
- Ramayah T., Ahmad N.H., Halim H.A., Zaina S.R.M. & M.C. Lo (2010). Discriminant Analysis: An Illustrated Example. *African Journal of Business and Management*, 4(9), 1654-1667.
- Ramseook-Munhurrun P., Lukea-Bhiwajee S.D. & P. Naidoo (2010). Service Quality in The Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50
- Ringold, D., Alaka, H., Koziol M. & S. Srinivasan (2012). *Citizens and Service Delivery: Assessing the Use of Social Accountability Approaches in Human Development*. (No. 65745). Washington DC: The World Bank

- Robbins, L. (1938). Interpersonal Comparisons of Utility: A Comment. *The Economic Journal*, 48(192), 635-641
- Roch, C. H. & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Rodriguez, D.J. (2009). *The use of economic analysis for water quality improvement investments*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. University of Groningen
- Rosen, H., & Gayer, T. (2008). *Public Finance*. (Sekizinci Baskı.). New York: McGraw-Hill
- Rosen, S. (1974). Hedonic prices and implicit markets: product Differentiation in Pure Competition. *The Journal of Political Economy*, 82(1), 34-55
- Sakai, T. (2016). Considering Collective Choice: the Route 328 Problem in Kodaira City. *The Japanese Economic Review*. 68, 323-332
- Salinas-Jimenez M., Artes J. & J. Salinas-Jimenez (2011). Education and satisfaction with life: the role of positional concerns. *Social Indicators Research*, 103(3), 409-426
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387.
- Sarker, R. & Mckenney, D. (1992). *Measuring Unpriced Values: An Economic Perspective and Annotated Bibliography for Ontario*. (Information Report O-X-422,1-32). Canada: Forestry Canada Ontario Region Great Lakes Forestry Centre
- Scheinkman, J. (2007). Social Interactions. S. Durlauf & B. Lawrence (Eds.). *The New Palgrave Dictionary of Economics*. (İkinci Baskı). UK: Palgrave Macmillan
- Schelling, T.C. (1969). Models of Segregation. *American Economic Review, Papers and Proceedings*, 59(2), 488- 493
- Schmidt, C. O. (2008). When to use the odds ratio or relative risk?. *International Journal of Public Health*, 53(3), ss. 165-167.
- Schonfeld, W.R. (1983). The Political Parties: The functional approach and the structural alternative. *Comparative Politics*, 15(4), 477-499
- Schuman, H. & Gruenberg, B. (1972). Dissatisfaction with city services. H. Hahn (Ed.). *People and Politics in Urban Society* içerisinde (ss. 369-392). Beverly Hill: Sage Publication
- Schwarz, N. ve Strack F. (1999). Reports of Subjective Well-Being: Judgmental Processes and Their Methodological Implications. D. Kahneman, E. Diener & N. Schwarz (Eds.), *Foundations of Hedonic Psychology: Scientific Perspectives on Enjoyment and Suffering* (ss. 61-84). New York: Russell Sage Foundation

- Seçilmiş, İ.E. (2010). *Gelir Farklılığının Dinamik Kamu Malına Gönüllü Katılım Üzerindeki Etkisinin Deneysel İncelemesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Bölümü.
- Selim, S. (2008). Life Satisfaction and Happiness in Turkey. *Social Indicator Research*, 88(3), 531-562
- Senik, C. (2004). When information dominates comparison. Learning from Russian subjective panel data. *Journal of Public Economics*, 88(9-10), 2099–2123.
- Seyfullahoğulları, A. (2003). Ülkelerin Sanayileşmelerinde Etkili Olan Bileşenler. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(1), 397-407.
- Shaw, P. J.A. (2003). *Multivariate Statistics for the Environmental Sciences*. New York: Hodder Arnold
- Shitovitz, B. & Spiegel, M. (2003). Cournot-Nash and Lindahl Equilibria in Public Good Economies. *Journal of Economic Theory*, 22(1), 17-31
- Siebert, H. (1987). *Economics of the Environment*. (İkinci Baskı). Berlin: Springer Publishing,
- Silvestre i Benach, J. (1994). Economic Analysis of Public Ownership. *Investigaciones Economicas*, XVIII(1), 19-66.
- Smith, A. (1776). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. 12.1. 2015 tarihinde <http://www2.hn.psu.edu/faculty/jmanis/adam-smith/wealth-nations.pdf> adresinden erişildi.
- Smith, V.K., Evans M.F., Banzhaf H.S. & C. Poulos (2010). Can Weak Substitution be Rehabilitated?. *Environmental and Resource Economics*, 45(2), 203-221
- Söderbom, M. (2011). *Econometrics II, Lecture Discrete Choice Models*. 30.06.2017 tarihinde [www.economics.gu.se/soderbom](http://www.economics.gu.se/soderbom) adresinden erişildi.
- Sousa, L. & Lyubomirsky, S. (2002). Life satisfaction. J. Worell, San Diego (Ed.). *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender* içerisinde (Cilt 2, ss. 667-676). California: Academic Press
- Stanca, L. (2016). Happiness, relational goods and hedonic methodology. Bruni L. & Porta P.L. (Eds). *Handbook of Research Methods and Applications in Happiness and Quality of Life* içerisinde (ss. 483-498). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Starrett, D.A. (2001). *Foundations in Public Economics*. New York: Digital Printing of Cambridge University Press
- Stiglitz, J. (2000). *Economics of Public Sector*. WNew York: W. Norton &Company,
- Swan, J. & Trawick, F. (1980). Satisfaction Related to Predictive vs. Desired Expectations. H. Hunt & R. Day (Eds.), *Refining Concepts and Measures of*



- Consumer Satisfaction and Complaining Behavior* içerisinde (ss. 15-22). Indiana: Indiana University Press
- Şener, A., Terzioğlu, R.G. & E. Karabulut (2007). Life satisfaction and leisure activities during men's retirement: a Turkish sample. *Aging Men Health*, 11(1), 30-36.
- Tanzi, V. & Schuknecht, L. (2000). *Public Spending in the 20th Century: A Global Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press
- The World Bank (2010). *Results, Performance Budgeting and Trust in Government*. Washington DC.
- Tinbergen, J. (1991). On the Measurement of Welfare. *Journal of Econometrics*, 50(1-2), 7-13.
- Train, K. (2003). *Discrete Choice Methods with Simulation*. Cambridge: Cambridge University Press
- Triplett, J. (2006). *Handbook on Hedonic Indexes and Quality Adjustments in Price Indexes: Special Application to Information Technology Products*. (Working Paper 2004/9). OECD Science, Technology and Industry Working Papers, Paris: OECD Publishing
- Trogen, C.P. (2005). Public Goods Theory of Public Goods. D. Robbins (Ed). *Handbook of Public Sector Economics* içerisinde (ss.169-232). Florida: Taylor & Francis Group
- United Nations (UN). (2015). *Sustainable Development Goals and Indicators*. 12.08.2015 tarihinde [https://www.un.org/pga/wp-content/uploads/sites/3/2015/08/120815\\_outcome-document-of-Summit-for-adoption-of-the-post-2015-development-agenda.pdf](https://www.un.org/pga/wp-content/uploads/sites/3/2015/08/120815_outcome-document-of-Summit-for-adoption-of-the-post-2015-development-agenda.pdf) adresinden erişildi.
- Vagliasindi, P.A. (1994). The Pure theory of Impure Public Expenditures Reconsidered: A Note on the Public and Merit Characteristics' Approach. *Public Finance*, 49(2), 257-281
- Van Praag, B. S., & Frijters, P. (1999). The measurement of welfare and well-being: The Leyden approach. D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds). *Foundations of Hedonic Psychology: Scientific Perspectives on Enjoyment and Suffering* içerisinde (ss. 413-433). New York: Russel Sage Foundation
- Van Praag, B.M.S & Baarsma, B.E. (2004). Using Happiness Surveys to Value Intangibles: The Case of Airport Noise. *The Economic Journal*, 115(500), 224-246
- Van Raaij, W.F. (1989). Economic News, Expectations and Macro-Economic Behavior. *Journal of Economic Psychology*, 10(4), 473-493.
- Van Ryzin, G. (2004). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9-28.

- Venhoover, R., (1989). *How harmful is happiness? Consequences of enjoying life or not.* The Rotterdam: Universitaire Pers
- Vickrey, W. (1961). Counterspeculation, Auctions, and Competitive Sealed Tenders. *Journal of Finance*. 16(1), 8–37.
- Von Haefen R.H. (2007). Empirical Strategies for Incorporating Weak Complementarity into Consumer Demand Models. *Journal of Environmental Economics and Management*, 54(1), 15-31
- Wagner, A. F., Dufour, M., & F. Schneider (2003). *Satisfaction not guaranteed: institutions and satisfaction with democracy in Western Europe.* (Working Paper No: 910). Munich: Center for Economic Studies
- Wang, Z. (2010). Citizens' Satisfaction with Government Performance in Six Asian-Pacific Giants. *Japanese Journal of Political Science*, 11(1), 51-75.
- Warnock, M. (2003). *Utilitarianism and on Liberty.* Oxford: Blackwell Publishing
- Weijers, D. M. (2012). *Hedonism and happiness in theory and practice.* Yayınlanmamış Doktora Tezi. Victoria University of Wellington.
- Welsch, H. (2002). Preferences over Prosperity and Pollution: Environmental Valuation Based on Happiness Surveys. *Kyklos*, 55(4), 473-494.
- Welsch, H. (2003). *Environment and Happiness: Valuation of air pollution in ten European countries.* (Discussion Paper 356). Berlin: German Institute for Economic Research
- Whitehead J.C., Hoban, T.J. & G. Van Houtven (1998). *Willingness to Pay and Drinking Water Quality: An Examination of the Averting Behavior Approach.* (Conference Paper). 68th Annual Conference of the Southern Economic Association. Baltimore, USA
- Wicksell, K. (1967). A New Principle of Just Taxation. R. Musgrave & A. Peacock (Eds) *Classics in the Theory of Public Finance* içerisinde (ss. 72-118). New York: St. Martin's Press
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M.J., & D.D. Gremler (2008). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.* London: McGraw-Hill Education
- Wolf, C. (1989). *Markets or Governments: Choosing Between Imperfect Alternatives.* Cambridge: MIT Press
- Wooldridge, J. M. (2002). *Econometric Analysis of Cross Section and Panel Data.* Cambridge: MIT Press
- Xiao, Y. (2017). Hedonic Housing Price Theory Review. *Urban Morphology and Housing Market* içerisinde (ss. 11-40). Singapore: Tongi University and Springer Nature Singapore PreLtd.

- Yıldırım Y., Parlar S. & A.D. Akyol (2013). Relationship between life satisfaction and quality of life in Turkish nursing school students. *Nursing and Health Sciences*, 15(4), 415-422
- Zweig, M. H. & Campell, G. (1993). Receiver-operating characteristics (ROC) plots: a fundamental evaluation tool in clinical medicine. *Clinical Chemistry*, 39(4), 561-677



**HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TEZ ÇALIŞMASI ETİK KURUL İZİN MUAFİYETİ FORMU**

**HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**MALİYE ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA**

Tarih: 27/11/2017

Tez Başlığı / Konusu: Türkiye'de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Bir Uygulama 2004-2012

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmam:

1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır,
2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmasını gerektirmemektedir.
3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir.
4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, ölçek/skala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.

Hacettepe Üniversitesi Etik Kurullar ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

27/11/2017

Tarih ve imza

**Adı Soyadı:** Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR  
**Öğrenci No:** N10146516  
**Anabilim Dalı:** Maliye  
**Programı:** Maliye  
**Statüsü:** Y.Lisans  Doktora  Bütünleşik Dr.

**DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI**

Prof.Dr. Necmiddin BAĞDADIÖĞLU

**Detaylı Bilgi:** <http://www.sosyalbilimler.hacettepe.edu.tr>

**Telefon:** 0-312-2976860

**Faks:** 0-3122992147

**E-posta:** [sosyalbilimler@hacettepe.edu.tr](mailto:sosyalbilimler@hacettepe.edu.tr)





HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
MALİYE. ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 27/11/2017

Tez Başlığı / Konusu: Türkiye'de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam memnuniyeti Yöntemi ile Bir Uygulama 2004-2012

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 176 sayfalık kısmına ilişkin, 27/11/2017 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 1.1 dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç/dâhil
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

27/11/2017  
Tarih ve İmza

Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

Öğrenci No: N10146516

Anabilim Dalı: Maliye

Programı: Maliye

Statüsü:  Y.Lisans  Doktora  Bütünleşik Dr.

**DANIŞMAN ONAYI**

UYGUNDUR.

Prof. Dr. Necmiddin BAĞDADIÖĞLU

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

Doğum Yeri ve Tarihi : ANKARA- 24/07/1982

### Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat ve Uluslararası İlişkiler Bölümleri (Çift Anadal)

Yüksek Lisans Öğrenimi : Drexel Le'Bow College of Business, Ms in Finance

Bildiği Yabancı Diller : İleri düzey İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri : *Terör ve Terörizm Üzerine* (2015)., ŞEN FURKAN, GÜMÜŞ SEVİLAY, Yargı Yayınevi, Basım sayısı:1, Sayfa Sayısı 221, ISBN:9786051578279, Türkçe (Araştırma (Tez Hariç) Kitabı), (Yayın No: 1673617)

Handbook of Research on Behavioral Finance and Investment Strategies, Bölüm adı:(*Post-Offering Operating Performance of Reverse Lbos: An Update*) (2015)., GÜMÜŞ SEVİLAY, IGI Global, Editör: Zeynep Çopur, Basım sayısı:1, Sayfa Sayısı 525, ISBN:9781466674844, İngilizce (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 1673586)

GÜMÜŞ SEVİLAY (2011). Sosyal Parafiskal Yük Açısından AB ve Türkiye Karşılaştırılması. INTERNATIONAL CONFERENCE ON EURASIAN ECONOMIES 2011(Konferans 22 Beykent 82 Kırgızistan 151), 311-318. (Yayın No: 973603)

GÜMÜŞ SEVİLAY, ÖZUYAR DOĞUŞ (2016). *The Installation Costs of a Satellite and Space Shuttle Launch Complex as a Public Expenditure Project*. 2nd International Annual Meeting of Sosyoekonomi, 242-246. (Tam Metin Bildiri/) (Yayın No:2924863)

GÜMÜŞ SEVİLAY (2016). *Theoretical and Experimental Evaluation of Life Satisfaction Surveys on Public Sector Framework*. 2nd International Annual Meeting of Sosyoekonomi, 44-47. (Tam Metin Bildiri/) (Yayın No:2924855)

GÜMÜŞ SEVİLAY (2014). *Socio-demographic and Socio-economic Profiles of Satisfaction with Local Public Services in Turkey an Analysis on Turkey between 2004 and 2012*. First Asia Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14SINGAPORE Conference), 1-15. (Tam Metin Bildiri/) (Yayın No:1307225)

GÜMÜŞ, SEVİLAY; ŞEN, FURKAN (2015). *İnsan Hakları Temelinde Azınlık Vergilemesi ve Türkiye Örneğinde Varlık Vergisi Değerlendirmesi*. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(2), 93-112. (Kontrol No: 1683249)

GÜMÜŞ SEVİLAY (2011). *Piyasa Ekonomisinde Koruyucu İktisat Politikalarının ve Ticaret Politikası Önlemlerinin Analizi*. Ekonomi Bilimleri Dergisi (2), 213-228. (Kontrol No: 973621)

### **İş Deneyimi**

Stajlar

Projeler

Milli Eğitim Bakanlığı Bütçesinin Kontrolü ve Bütçeye Dayalı Okul Eğitim Performansının İzlenmesi Projesi, TÜBİTAK PROJESİ, Bursiyer, 2010-2012 (ULUSAL)

Çalıştığı Kurumlar

: 2010-2011 Uşak Üniversitesi

### **İletişim**

E-Posta Adresi

: [sevilaycegumus@gmail.com](mailto:sevilaycegumus@gmail.com) , [sevilaygumus@hacettepe.edu.tr](mailto:sevilaygumus@hacettepe.edu.tr)

**Tarih**

: