

Bürokratik İtibar Ölçeği: Türkçeye Uyarlama Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Bureaucratic Reputation Scale: Turkish Adaptation Validity And Reliability Study

DOI: 10.38155/ksbd.1623488

Araştırma Makalesi /
Research Article

Makale Geliş Tarihi /
Article Arrival Date
20/01/2025

Makale Kabul Tarihi /
Article Accepted Date
08/06/2025

Makale Yayın Tarihi /
Article Publication Date
24/06/2025

**KARADENİZ SOSYAL
BİLİMLER DERGİSİ**

Doç. Dr., Şerafettin ERTEN
Uşak Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü

serafettin.erten@usak.edu.tr

ORCID: [0000-0003-0297-0580](https://orcid.org/0000-0003-0297-0580)

Etik Kurul Beyanı: Bu araştırmanın yürütülebilmesi için Uşak Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 20/09/2023 tarih ve 2023/174 belge sayısı ile etik kurul onayı alınmıştır.

*Erten, Ş. (2025). Bürokratik itibar ölçeği: Türkçeye uyarlama geçerlik ve güvenirlilik çalışması. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(32), 384-400.

Öz

İyi bir itibarın tüm kurumlar için vazgeçilmez bir değer ve sahip olunması gereken maddi olmayan bir varlık olduğu kabul edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Lee ve Van Ryzin (2018) tarafından kamu kurumlarının itibarını ölçmek amacıyla geliştirilen “bürokratik itibar” ölçeğinin Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenirlilik çalışmasının yapılmasıdır. Araştırma verileri online anket formu ile ulaşılan 515 kişiden elde edilmiştir. Ölçek öncelikle beş aşamalı bir yöntemle Türkçeye çevrilmiş, dil ve kapsam geçerliği analiz edilmiştir. Ardından yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi, güvenirlilik analizi için ise Cronbach Alfa, birleşik güvenirlilik (CR), madde-toplam korelasyonu ve test-tekrar test analizleri gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin toplam madde kapsam geçerlik indeksi 0,90 olarak bulunmuştur. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları literatürde kabul edilen uyum iyiliği değerleri içerisinde yer almaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,948 olup, CR= 0,956 olarak tespit edilmiştir. Madde toplam korelasyonları 0,618- 0,850 arasında değişmekte, yapılan ilk test-ikinci test arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Elde edilen bu sonuçlar “bürokratik itibar” ölçeğinin Türk kültürü çerçevesinde kamu kurumlarının itibarının ölçülmesinde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: İtibar, Kurumsal İtibar, Bürokratik İtibar, Ölçek Uyarlama.

Abstract

It is recognized that a good reputation is an essential value and an intangible asset for all organizations. In this context, the study aims to test the validity and reliability of the "bureaucratic reputation" scale developed by Lee and Van Ryzin (2018) to measure public institutions' reputations and adapt them to Turkish. The research data were obtained from 515 people through an online survey. The scale was first translated into Turkish using a five-stage method, and its language and content validity were analyzed. Then, for construct validity, confirmatory factor analysis and Cronbach's alpha, composite reliability (CR), item-total correlation, and test-retest analyses were performed for reliability analysis. The scale's total item content validity index was found to be 0.90. The confirmatory factor analysis results are within the goodness of fit values accepted in the literature. Cronbach's Alpha coefficient of the scale is 0,948, and CR= 0,956. Item total correlations ranged between 0.618 and 0.850; no significant difference existed between the first and second tests. These results show that the "bureaucratic reputation" scale is a valid and reliable measurement tool for measuring the reputation of public institutions within the framework of Turkish culture.

Keywords: Reputation, Corporate Reputation, Bureaucratic Reputation, Scale Adaptation.

Giriş

İtibar yönetim, ekonomi, sosyoloji, pazarlama, muhasebe, siyaset bilimi gibi çok sayıda alanda ele alınmış ve geniş bir literatüre sahip kavramdır (Wæraas ve Byrkjeflot, 2012). Bu nedenle sadece insana değil, çeşitli varlıklara, kurumlara, yapılara vb. atfedilen bir özellik haline gelmiştir (Fombrun, 2018). Morris (1999: 87) itibarı, "bir kişinin veya bir şeyin karakteri veya konumu hakkında genel olarak söylenen veya inanılan şey" olarak tanımlamakta ve karakter ile salt davranış arasında bir yerde yer aldığını belirtmektedir. İtibar bu bağlamda ilgili şeye yönelik görüşler toplamıdır ve en önemli özelliği iletişimsel olmasıdır. Bir başka ifadeyle itibar söze dökülmekte, konuşulmakta, tekrarlanmakta, yayılmakta ve davranışı etkilemektedir (Origgi, 2018). Bu nedenle kurumlar açısından da sahip olunması gereken zorunlu bir varlık olarak kabul edilmektedir (Carpenter, 2010; Fombrun vd., 2000).

İster özel sektörde yer alsın ister kamu sektöründe, güçlü ve iyi bir itibarın genellikle performansı artırdığı, rekabet avantajı sağladığı, etkililik, verimlilik, hesap verebilirlik ve güven üzerinde olumlu etki yarattığı kabul edilmektedir (Carpenter, 2010; Fombrun ve Shanley, 1990; Wæraas ve Byrkjeflot, 2012). Bununla birlikte özel sektör-kamu sektörü arasındaki farklar ve kamu kurumlarının kendine has özellikleri devletin kapladığı ve düzenlediği alan içerisinde kurumsal itibarın farklı bir perspektifle ele alınmasını gerektirmiştir. Bürokratik itibar (Carpenter, 2010; Maor, 2015) olarak kavramlaştırılan bu perspektif kamu yönetimi alanını itibar kavramı bağlamında açıklamayı amaçlamaktadır (van der Veer, 2021).

Bürokratik itibarın, bürokratik güç, özerklik, meşruiyet ve güven ile oldukça yakından ilişkili olduğu kabul edilmektedir (Carpenter, 2010; Lee ve Van Ryzin, 2020; Wæraas ve Byrkjeflot, 2012). Bu nedenle son dönemde siyaset bilimi ve kamu yönetimindeki çalışmalarda oldukça sık ele alınan bir konu olmuştur. Ancak literatürdeki çalışmalar incelendiğinde bürokratik itibarın ölçülmesine yönelik sınırlı sayıda çalışmanın bulunduğu ve bunların farklı yöntemler ve araçlar kullandığı görülmektedir (Bellodi, 2023; Luoma-aho, 2008; Picci, 2011). Lee ve Van Ryzin (2018) de kapsamlı ve standartlaştırılmış bir ölçüme duyulan ihtiyacı karşılamak amacıyla bir "bürokratik itibar ölçeği" geliştirmişlerdir.

Türkçe bilim literatüründe bürokratik itibarı ölçmeye yönelik geliştirilmiş bir ölçek bulunmamaktadır. Kamu kurumlarında itibarın ölçülmesine yönelik çeşitli çalışmalar bulunmakla birlikte (Bayram vd., 2016; Sezgin, 2017; Taşdelen ve Taşlı, 2019), bu çalışmalarda Fombrun vd. (2000) tarafından geliştirilen kurumsal itibar ölçeğinin ya da farklı ölçme araçlarının kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmanın amacı Lee ve Van Ryzin (2018) tarafından geliştirilen tek boyut ve 10 maddeden oluşan "bürokratik itibar" ölçeğinin Türkçeye

uyarlanarak geçerlik ve güvenirliliğinin test edilmesi ve Türkçe bilim literatürüne kazandırılmasıdır. Bu bağlamda çalışmanın mevcut literatür açısından önemli olduğu ve katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İtibar ve Kurumsal Yapılar

İtibara yönelik öncü çalışmaların kurumsal itibara ve bunun yönetilmesi üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Fombrun ve van Riel, (1997), bu çalışmaların altı temel yaklaşım çerçevesinde şekillendiğini belirtmektedir. Ekonomistlere göre itibar, bir firmanın mevcut ve olası davranışlarına işaret eden özellikleri ya da sinyallerdir. Stratejistlere göre itibar, firmanın bir rekabet avantajı kaynağı ve aynı zamanda rakiplerinin önüne koyulan bir engeldir. Muhasebeciler için itibar, maddi olmayan bir varlık, değeri piyasada dalgalanan bir tür şerefîyedir. Pazarlamacılar için itibar, sadık müşterileri çekme gücüne sahip algısal varlıklardır ve genellikle marka imajı olarak ifade edilmektedir. Kurumsalcılara göre itibar, bir şirketin kimliğinin, şirketin ne yaptığının, bunu nasıl yaptığının ve paydaşlarıyla nasıl iletişim kurduğunun bir bileşimidir. Son olarak sosyolojik bakış açısına göre itibar meşruiyetin bir göstergesidir. Bir firmanın beklentiler ve normlar tarafından şekillendirilen toplu değerlendirilmesidir (Fombrun ve van Riel, 1997; Fombrun vd., 2000). Farklı bakış açılarının ortak özelliklerinden yola çıkarak Fombrun (2018: 144) kurumsal itibarın en bilinen ve genel tanımını yapmıştır. Buna göre kurumsal itibar “bir şirketin geçmişteki eylemlerinin ve gelecekteki beklentilerinin algısal bir temsilidir ve diğer önde gelen rakiplerle karşılaştırıldığında firmanın tüm temel bileşenleri için genel çekiciliğini tanımlamaktadır.”

Barnett vd. (2006), kurumsal itibarın ele alınışında üç farklı anlam kümesi bulunduğunu belirtmektedir. İlki farkındalık durumu olarak itibardır. Bu durumda gözlemci ve paydaşlar firmanın itibarıyla ilgili bilgiye sahip olmakla birlikte herhangi bir yargılamada bulunmazlar. İkincisi bir değerlendirme olarak itibardır. Bu durumda artık gözlemci ve paydaşlar firmanın itibarına ilişkin yargıda bulunmakta, itibarı değerlendirmektedir. Son anlam kümesi ise bir varlık olarak itibardır. İtibar firma için önemi ve değeri olan bir kaynak ya da maddi olmayan bir varlıktır. Hangi açıdan ele alınırsa alınsın kurumlar açısından iyi bir itibara sahip olmanın çok sayıda avantajı ve getirisi bulunmaktadır. İtibar saygınlığı ve güvenilirliği artırır, bu da gözlemcilerin, paydaşların veya tüketicinin o firmanın sunduklarından emin olmasını sağlar. Böylelikle iyi bir itibara sahip olmak bir cazibe kaynağı haline gelir. Firma için daha fazla müşteri ve yatırımcı çekilmesine yardımcı olur; performansı ve kârı artırır, rakip firmalar nezdinde rekabet avantajı sağlar. Firmanın sosyal statüsünü artırır. Bunların yanında yöneticilerin sorumluluklarını artırarak onları sınırlar, paydaşların ve müşterilerin görüşlerini

değerlendirme ve buna göre hareket etme sorumluluğu getirir. Örgüt için daha düşük maliyetli sermaye ve iş gücü maliyeti, çalışanlarda sadakat ve motivasyonda artış sağlar (Fombrun, 2018; Fombrun ve Shanley, 1990; Fombrun ve van Riel, 1997). İyi bir itibara sahip olmanın fayda ve getirileri nedeniyle kurumlar, her alanda olduğu gibi itibar statüsü için de birbirleriyle rekabet etme eğilimindedir (Fombrun ve Shanley, 1990). Bu da kurumlar açısından itibar yönetimini zorunlu kılmaktadır. Gözlemciler, paydaşlar ve müşteriler nezdinde olumlu ve kalıcı bir itibar elde etmek için yöneticilerin süreci yönetmeleri gerekmektedir (Bustos, 2021; Fombrun, 2018; Wæraas ve Byrkjeflot, 2012).

Bürokratik İtibar

Bürokrasiye yönelik eleştirilerin geçmişi oldukça eskidir. Bürokratlar ve kamu yönetimleri etkisizlik, verimsizlik, hantallık, ilgisizlik gibi çok sayıda olumsuz ifadeden oluşan kötü bir imajla resmedilmiştir (Wæraas ve Byrkjeflot, 2012). Hükümetlere ve kamu yönetimlerine olan güvendedeki düşüşün (Marozzi, 2014) nedenlerinden birisinin de bu olumsuz imaj olduğu kabul edilmektedir (Lee ve Van Ryzin, 2020). Bürokrasiye ve bürokratik yapıya getirilen eleştiriler çok sayıda teorik ve pratik çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Özellikle bürokratik davranışın nedenleri ve bürokratik gücün kaynağına yönelik ilk dönem çalışmalar daha çok yapısalcı bir yaklaşım benimsemiştir (Bellodi, 2023; Maor, 2015). Güncel yaklaşımlar ise bürokratik davranışı ve bürokratik gücü hem resmi hem de gayri resmi kanallar aracılığıyla ortaya çıkan bir olgu olarak yorumlamaktadır. Bunların en başta gelenlerinden birisi de Carpenter'ın (2010) itibar temelli açıklamasıdır (Bellodi, 2023; Maor, 2015).

Bürokratik itibar her şeyden önce birden fazla topluluğun ortak yargısına vurgu yapmaktadır. Bunu yaparken işletme, iktisat, muhasebe gibi alanlarda olduğu gibi sadece performansa değil, farklı olarak demokratik topluma ve bu toplum için önemli olan ahlak, adalet gibi önemli diğer değerlere de odaklanmaktadır (Lee ve Van Ryzin, 2018). Carpenter, (2010: 45) bürokratik itibarı “bir kurumun benzersiz veya ayrılabilir kapasiteleri, rolleri ve yükümlülükleri hakkında, izleyici ağlarına gömülü, bir dizi sembolik inanç” olarak tanımlamıştır. Bu tanımın temelinde izleyicilerin kamu kurumlarına yönelik davranışlarını, bu kuruluşlara yönelik inançlarının belirlediği fikri yatmaktadır (Carpenter ve Krause, 2012).

Kurumsal ve kamusal alanda itibarın gücü, bireysel yaşamdaki imaj, saygınlık ve kendini sunma gücü ile benzerdir. Bu bağlamda bürokratik itibarı bir kimlik ya da imaj biçimi olarak kabul etmek mümkündür. İçsel (kendimizi nasıl algıladığımız) ve dışsal (başkalarının bizi nasıl algıladığı) olmak üzere iki temel boyutu bulunmaktadır. Dolayısıyla kurumsal itibar

bir taraftan kurum üyelerinin diğer taraftan kurumla etkileşim içerisinde olan dışarıdakilerin davranışlarını etkilemektedir (Carpenter, 2010). Bu nedenle kamu kurumlarında itibar temelli açıklamaların merkezinde izleyiciler yer almaktadır. Bürokratik itibar dış izleyicilerin (vatandaşlar, medya, sivil toplum kuruluşları vb.) sahip oldukları inançlarla karakterize edilse de kurumun karakteri, kültürü, misyonu çerçevesinde iç izleyiciler (yöneticiler, personel vb.) içsel olarak şekillendirilmektedir (Carpenter ve Krause, 2012).

Carpenter (2010: 46-47) bürokratik itibarın performans, ahlak, prosedür ve teknik yeterlilik içerik alanlarından oluştuğunu belirtmektedir. Kuruluşlar büyük oranda performanslarına yani sorumluluklarını yerine getirip getirmediğine bakılarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla performans itibarı izleyicilerinin kuruluşun karar alma kalitesine, amaçlarına ve ilan ettikleri hedeflere etkili bir şekilde ulaşip ulaşmadığına ilişkin değişen yargılarını ifade etmektedir. Kamu yönetimlerinin kendine has etik ve ahlaki yükümlülükleri olduğu genel bir kabuldür. Ahlaki itibar bir kurumun dürüstlüğü, doğruluğu, yasalara ve sosyal normlara uygunluğu da dahil olmak üzere etik davranışlarını yansıtmaktadır (Lee ve Van Ryzin, 2018). Bununla birlikte oldukça etkili bir kurumun sorunlu bir ahlaki itibara sahip olması da mümkündür. Prosedürel itibar kuruluşun davranışlarının oluşturulduğu süreçlerin adilliği ile ilgilidir. Bir başka ifadeyle kararlar alınırken kullanılan yol ve yöntemlerin adil olması beklenir. Prosedürel itibarla ahlaki itibar arasında da çatışma olması mümkündür. Kuruluş etik ve ahlaki açıdan uygun olan sonuçlara yaygın olmayan prosedürleri izleyerek ulaşmış olabilir. Teknik itibar ise bir kuruluşun bilimsel otoritesi, metodolojik gelişmişliği ve analitik kapasitesiyle ilişkilidir. Bir başka ifadeyle kurumun faaliyet alanıyla ilgili konularda ne kadar uzman olduğunu, profesyonel ve rasyonel anlamda yetkinliğini ifade etmektedir. Lee ve Van Ryzin (2018), açıklanan bu içerik alanlarında itibarın duygusal yönünün eksikliğine vurgu yaparak izleyicilerin genel duygu ve tutumlarını yansıtan genel bir itibar alanını da içerik alanına dahil etmiştir. Bu genel içerik alanı kuruma yönelik kişisel yargılardan oluşmaktadır.

Bürokratik itibar demokratik bir toplumda kamu kuruluşları için vazgeçilmez bir kaynak olarak görülmektedir. İtibar her şeyden önce gücü ve meşruiyeti ve bu bağlamda kamu kurumlarının idari takdir yetkisini, bürokratik özerkliğini ve idari seçimlerini etkilemektedir (Carpenter, 2010; Carpenter ve Krause, 2012). İyi bir itibara sahip kurumlar bazı işlevsel alanlarda daha rahat hareket etme kabiliyetine sahip olmaktadır (Maor, 2015). Bunun yanında vatandaşların hükümete ve kamu yönetimlerine olan güvenini artırmada rol oynamaktadır (Fombrun, 2018; Lee ve Van Ryzin, 2020; Wæraas ve Byrkjeflot, 2012). İyi bir itibara sahip olmak kurumsal risklere karşı bir güvenceyi de beraberinde getirmektedir (van der Veer, 2021).

Yönetişim kapasitesinin artırılmasına ve böylelikle politika üretme kabiliyetinin ve politika kalitesinin artırılmasına da yardımcı olmaktadır (Bertelli ve Busuioc, 2021).

İtibarın değerli bir varlık haline gelmesi başarılı bir şekilde oluşturulması, geliştirilmesi ve yönetilmesine bağlıdır (Maor, 2015). İtibar yönetimi olumlu bir örgütsel itibar oluşturmaya yardımcı olur. Kamu kurumlarını risklere ve zararlara karşı korumayı, daha iyi politika sonuçları elde etmeyi ve idari kurumlara ve aktörlere olan güveni artırmayı amaçlar (Bustos, 2021). Maor, (2015) itibar yönetimine iki farklı ampirik bakış açısının bulunduğunu ifade etmektedir. İlki karar zamanlaması, karar görünürlüğü ve kurum çıktılarındaki değişiklikler yoluyla itibar yönetimi; ikincisi ise iletişimin stratejik kullanımı yoluyla itibar yönetimidir. Her iki durumda da kurum her şeyden önce izleyicilerden gelen tepkiler doğrultusunda cevap verebilirlik ve hesap verebilirliği sağlama çabasına girmektedir (Lee, 2022; Maor, 2015). İtibar yönetimi gerekli ancak her zaman tam başarının mümkün olmadığı bir süreç olarak kabul edilmektedir. Çünkü itibar bir kuruma ait tarih, misyon, uzmanlık, kapasite gibi unsurlar hakkında izleyicilerin sahip olduğu bir dizi inançtan oluşan çok yönlü bir kavramdır (Carpenter, 2010; Carpenter ve Krause, 2012). Bunun yanında kitle heterojenliği de önemlidir çünkü kitleler ne kadar heterojen olursa kamu kuruluşları için itibar oluşturma süreci de o kadar karmaşık olmaktadır (van der Veer, 2021). Wæraas ve Byrkjeflot, (2012) itibar yönetiminin arzulanan itibar ile gerçek itibar arasındaki boşluğu doldurmayı içeren bir süreç olduğunu ve bu sürecin stratejinin formülasyonu, kendini sunma ve ölçüm olarak üç temel adımdan oluştuğunu belirtmektedir.

İtibarın ölçülmesi, itibar yönetimi ve analizi için önemli, gerekli, aynı zamanda sorunlu faaliyetler (Bellodi, 2023; Maor, 2015). Öncelikle tüm izleyiciler aynı etkiye sahip değildir. Bunun yanında izleyicilerin gördüğü kurumun net bir gerçekliği değil, belirsizlik ve muğlaklık içeren bir görüntüdür (Carpenter ve Krause, 2012). Literatürde standartlaşmış bir ölçme yöntemi de bulunmamaktadır. Lee ve Van Ryzin, (2018), ölçüme yönelik bu sorunlardan hareketle Carpenter'ın (2010) teorisine dayanan ve bürokratik itibarı izleyiciler düzeyinde ölçmeyi amaçlayan bir ölçek geliştirmiştir.

Yöntem

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini 18 yaş ve üzeri Türk vatandaşları oluşturmaktadır. Örneklemen belirlenmesinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veriler Google Forms'ta oluşturulan anket yoluyla online olarak toplanmıştır. Araştırmaya gönüllülük esasına dayalı olarak 521 kişi

katılmıştır. Elde edilen veriler eksik ve hatalı veri, aşırı uç değerler bağlamında incelenmiş ve 6 katılımcıdan elde edilen veri araştırmadan çıkarılmıştır. Örneklem büyüklüğünün “evren büyüklüğü bir milyon ve üzeri kişi olduğunda, örneklem büyüklüğünün en az 384 kişi olması (Sekaran ve Bougie, 2016)” ölçütü çerçevesinde yeterli olduğu görülmüş ve 515 (n=515) kişiden elde edilen veriler analizlerde kullanılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlkinde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve çalışma durumu olmak üzere beş sosyodemografik özelliğe ilişkin soru bulunmaktadır. İkincisinde ise bürokratik itibar ölçeğine ilişkin sorular yer almaktadır.

Bürokratik itibar ölçeği Lee ve Van Ryzin, (2018) tarafından kamu kurumlarının itibarını vatandaşlar ve diğer izleyiciler düzeyinde ölçmek amacıyla geliştirilen tek boyutlu 10 maddelik bir ölçektir. Ölçek, 1 = Kesinlikle Katılmıyorum ve 5 = Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 5’li Likert tipindedir. Ölçekte ters madde bulunmamaktadır. Ölçeğin puan aralığı 10-50 arasında olup, toplam puanın artması ilgili kamu kurumunun itibarına yönelik olumlu algının da artması anlamına gelmektedir.

Lee ve Van Ryzin, (2018) ölçek geliştirme çalışmalarında kurum olarak Amerika Birleşik Devletleri Gıda ve İlaç Dairesi (FDA), Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi, (NASA) ve İç Gelir İdaresi’ni (IRS) seçmişler ve her biri için ayrı bir anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada anket uygulamasında kurum olarak Yükseköğretim Kurumu (YÖK) seçilmiştir. Yıllardır kurumun varlık, yapı ve işleyişine yönelik tartışmalar ve tüm topluma hizmet vermesi YÖK’ün seçilmesinin başlıca nedenlerindendir.

Verilerin Analizi

Verilerin analiz edilmesinde SPSS v.27.0 ve AMOS v.24.0 programları kullanılmıştır. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri frekans analizi ile incelenmiştir. Dil geçerliliği için Brislin vd., (1973) tarafından geliştirilen “hedef dile ilk çeviri, ilk çeviriyi değerlendirme, kaynak dile geri çeviri, geri çevirinin tekrar değerlendirilmesi” aşamaları uygulanmıştır. Ölçeğin kapsam geçerliliği için madde kapsam geçerlik indeksi (MKGİ) analizi Davis (1992) yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda başta kamu yönetimi olmak üzere farklı alanlardan dokuz akademisyenin görüşleri alınmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi (DFA); güvenirlik analizi için ise Cronbach’s Alfa (Cronbach α), birleşik güvenirlik (Composite Reliability- CR), madde-toplam korelasyonu ve test-tekrar test analizleri gerçekleştirilmiştir.

Etik Sorumluluklar

Bürokratik itibar ölçeğinin Türkçeye uyarlanması için öncelikle ölçeği geliştiren Lee ve Van Ryzin'den; ardından araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için ise Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır.

Bulgular

Sosyodemografik Özellikler

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların sosyodemografik bilgileri (N=515; %=100)

Değişkenler	N	%	Değişkenler	N	%	Değişkenler	N	%
Cinsiyet			Yaş			Çalışma durumu		
Kadın	231	44,9	18-25	191	37,1	Memur	113	21,9
Erkek	284	55,1	26-30	80	15,5	İşçi (Kamu)	5	1,0
Medeni Durum			31-35	92	17,9	Sözleşmeli (Kamu)	19	3,7
Bekar	274	53,2	36-40	38	7,4	İşçi (Öz. Sek.)	122	23,7
Evli	241	46,8	41-45	36	7,0	İşyeri Sahibi	36	7,0
Eğitim			46-50	26	5,0	Çiftçi	9	1,7
Lise ve altı	145	28,2	51 ve üstü	52	10,1	Emekli	20	3,9
Lisans	101	19,6				Ev Hanımı	34	6,6
Ön lisans	226	43,9				Çalışmıyor	70	13,6
Lisansüstü	43	8,3				Diğer	87	16,9

Çalışmaya katılan 515 kişinin %44,9'u kadın, %53,2'si bekadır. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ön lisans mezunlarının %43,9 ile çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %37,1'i 18-25 yaş aralığındadır. Çalışma durumunda ise %23,7 ile işçiler (özel sektör) ve %21,9 ile memurlar ilk iki sırada yer almaktadır.

Dil ve Kapsam Geçerliği

Ölçekte yer alan maddelerin dil ve kapsam geçerliği için “Türkçe’ye çeviri, çevirinin değerlendirilmesi, İngilizceye geri çeviri, geri çevirinin değerlendirilmesi ve uzman görüşleri alma (Brislin vd., 1973)” adımları takip edilmiştir. İlk adımda ölçek maddeleri kamu yönetimi alanında uzman iki araştırmacı tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Ardından ilk çeviri kelime seçimi, cümle yapısı, kültürel uygunluk ve anlaşılabilirlik açısından farklı alanlardan dört akademisyen tarafından değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmelerden sonra ortaya çıkan yapı iki dil uzmanı tarafından İngilizceye tekrar çevrilmiştir. Yapılan çevirinin ölçeğin orijinal

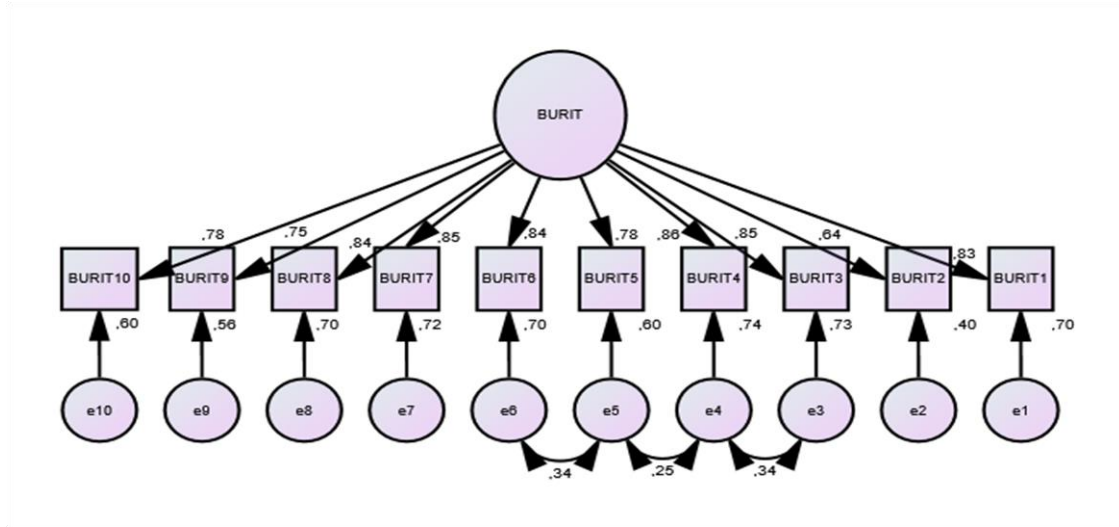
hali ile karşılaştırması iki farklı uzman tarafından yapılmış ve ardından son değerlendirme için iki uzmandan daha görüş alındıktan sonra ölçeğin kullanılmasına karar verilmiştir.

Ölçeğin kapsam geçerliği için bir form hazırlanmış ve kamu yönetimi başta olmak üzere farklı alanlardan dokuz akademisyenin görüşü alınmıştır. Bu bağlamda katılımcılardan ölçeğe yer alan her bir maddeye 1 (ilgili değil) ile 4 (çok ilgili) arasında bir değer vermeleri istenmiştir. Ardından her bir madde için 3 ve 4 puan veren katılımcı sayısı toplam katılımcı sayısına bölünerek MKGİ hesaplanmıştır (Davis, 1992). Ölçeğin toplam MKGİ 0,90 olarak bulunmuştur. Polit ve arkadaşlarına (2007) göre MKGİ'nin ≥ 0.80 olması, ölçeğin kapsam geçerliğinin olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda ölçeğin kapsam geçerliğinin sağlandığı kabul edilmiştir. Ölçeğin son hali 30 kişilik bir grupta pilot uygulama yapılarak sınanmıştır. Yapılan pilot uygulama sonucunda ifadelerin anlaşılır olduğu ve herhangi bir düzeltme gerekmediği teyit edilmiştir. Ölçeğin dil ve kapsam geçerliği açısından yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapı Geçerliği

Ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA'da en büyük olabilirlik (maximum likelihood) yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle çok değişkenli normallik (multivariate normality) analizi yapılmış; ardından modelin uyumu için literatürde önerilen; ki-kare uyum testi (X^2), serbestlik derecesi (df), iyilik uyum indeksi (GFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI), düzeltilmiş iyilik uyum indeksi (AGFI), artırmalı uyum indeksi (IFI), normlaştırılmış uyum indeksi (NFI), yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) ve standartlaştırılmış hata kareleri ortalamasının karekökü (SRMR) değerlerine bakılmıştır (Byrne, 2016; Kline, 2011; Schermelleh-Engel, Moosbrugger, ve Muller, 2003).

Normallik testi sonuçlarına göre ölçeğin çok değişkenli normallik (multivariate normality) değerleri 12,389/9,074 olarak belirlenmiştir. Çok değişkenli normallik kritik değeri (c.r.= 9,074) <10 'dur. Bu değer literatürde kabul edilen sınırlar içerisinde yer almaktadır (Collier, 2020; Gürbüz, 2024; Kline, 2011). Bu bağlamda ölçeğin normallik şartını sağladığı kabul edilmiş ve DFA'ya geçilmiştir. Ancak yapılan ilk DFA analizinde X^2/df (6,260) ve RMSEA (0,101) değerleri kabul edilebilir uyum değerlerinden yüksek olduğu için modifikasyon önerileri incelenerek e3-e4, e4-e5 ve e5-e6 arasında kovaryans atanmıştır. Ardından tekrarlanan DFA'da ölçeğin uyum iyiliği değerleri $X^2=92,234$, $df=32$, $X^2/df= 2,882$, $GFI= 0,965$, $AGFI= 0,940$, $CFI= 0,986$, $NFI= 0,978$, $IFI= 0,986$, $RMSEA= 0,061$ ve $SRMR= 0,023$ olarak gerçekleşmiştir. Bu değerler çerçevesinde ölçeğin mükemmel uyuma yakın bir yapı sergilediği görülmektedir (Byrne, 2016; Kline, 2011; Schermelleh-Engel vd., 2003). Ölçeğin DFA sonuçları Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Bürokratik itibar ölçeği DFA analiz sonuçları

Şekil 1 incelendiğinde ayrıca madde faktör yüklerinin (standartlaştırılmış regresyon katsayılarının) 0,64 ile 0,86 arasında değiştiği görülmektedir. Faktör yüklerinin 0.50'den büyük olması, her maddenin temsil ettiği boyut ve ölçekle ilişkisinin güçlü olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2014).

Güvenirlilik Bulguları

Bürokratik itibar ölçeğinin güvenirliği Cronbach α katsayısı ve CR değerleri, madde-toplam korelasyonu ve test-tekrar test analizleri ile test edilmiştir. Ölçeğin Cronbach α katsayısı ve CR değerleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Standardize faktör yükleri, Cronbach α ve CR değerleri

İfadeler	Faktör Yükleri	Cronbach α	CR
[X] kurumu hakkında görüşlerim olumludur. (BURIT1)	0,847	0,948	0,956
[X] kurumu genel olarak iyi bir itibara sahiptir. (BURIT2)	0,678		
[X] kurumu iyi yönetilen bir organizasyondur. (BURIT3)	0,878		
[X] kurumunun performansı yüksektir. (BURIT4)	0,886		
[X] kurumu yüksek etik standartlara sahiptir. (BURIT5)	0,828		
[X] kurumu tarafından yapılan açıklamalara inanıyorum. (BURIT6)	0,863		
[X] kurumu insanlara adil davranmaktadır. (BURIT7)	0,861		

[X] kurumu siyasi olarak tarafsızdır. (BURIT8)	0,846
[X] kurumu kararlarını kanıtlara dayandırır. (BURIT9)	0,772
[X] kurumu karmaşık durumlarla başa çıkma becerisine sahiptir. (BURIT10)	0,800

Ölçeğin Cronbach α değeri 0,948 olarak bulunmuştur. Yapı güvenirliliğinin iç tutarlılıkla birlikte ele alınan bir diğer önemli göstergesi CR değeri (Hair vd., 2011) ise 0,956 olarak tespit edilmiştir. Cronbach α değerinin 0,80-1,00 aralığında yer alması ve CR değerinin ise 0,70'den büyük olması ölçeğin güvenirliliğinin literatürde kabul edilen sınırlar içerisinde yer aldığını göstermektedir (Hair vd., 2011; Hair vd., 2014; Kayış, 2016).

Ölçeğin güvenirliliğinin tespiti için yapılan bir diğer analiz madde-toplam korelasyonudur (DeVellis, 2016). Ölçek maddelerinin madde-toplam korelasyonunun yüksek ve pozitif yönde olması ölçek maddelerinin birbiriyle ilişkili ve ölçeğin iç tutarlılığının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda madde-toplam korelasyonlarının $\geq 0,30$ olması istenilen durumdur (Büyüköztürk, 2010; Tavşancıl, 2019). Ölçekte yer alan maddelerin madde-toplam korelasyonlarının 0,618 ile 0,850 arasında olduğu görülmektedir. Bunun yanında maddelerden hangisi silinirse silinsin Cronbach α katsayısının yükselmediği görülmektedir. Dolayısıyla madde-toplam korelasyon analizi sonucunda da ölçeğin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Analiz sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Bürokratik itibar ölçeği madde-toplam korelasyon sonuçları

Ölçek Maddeleri	Madde-Toplam Korelasyonu	Madde Silinirse Cronbach α
BURIT1	0,806	0,941
BURIT2	0,618	0,950
BURIT3	0,843	0,940
BURIT4	0,850	0,940
BURIT5	0,781	0,943
BURIT6	0,823	0,941
BURIT7	0,822	0,941
BURIT8	0,804	0,942
BURIT9	0,721	0,945
BURIT10	0,751	0,944

Bürokratik itibar ölçeğinin güvenirliliğini test etmek için son olarak eşleştirilmiş grup t-testi uygulanmıştır. Bu bağlamda 30 kişilik bir gruptan dört hafta arayla iki kez veri toplanmış ve veriler arasında korelasyon ve farklılık olup olmadığına bakılmıştır (Tavşancıl, 2019). Analiz sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Bürokratik itibar ölçeği ilk test-ikinci test eşleştirilmiş grup t-testi sonuçları

	N	Ort±ss	t	p	r
Bürokratik İtibar Ölçeği İlk Test	30	31,33±8,82	1,756	0,090	0,997
Bürokratik İtibar Ölçeği İkinci Test	30	31,56±9,17			

Tablo 4 incelendiğinde ölçeğin korelasyon katsayısının $r = 0,997$, ($p < 0,001$), t değerinin 1,756 ve anlamlılık düzeyinin 0,090 ($p > 0,05$) olduğu görülmektedir. Ölçeğin ilk test ikinci test ortalamaları birbirine oldukça yakındır ve anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. İlk test ikinci test arasında yüksek düzeyde korelasyon bulunması ve ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ortaya çıkmaması ölçeğin güvenilirliğini göstermektedir (Tavşancıl, 2019).

Tartışma ve Sonuç

Çağdaş dünyada itibar en az bireyler kadar kurumlar açısından da önemli bir varlık haline gelmiştir. Özellikle bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve yoğun kullanımı bireylerin ilgili oldukları kurumlara daha fazla yaklaşmasına, daha fazla temas kurmasına yol açmıştır. Artık bireyler vatandaş, izleyici, gözlemci, paydaş, müşteri veya yararlanıcı olarak sanal dünyada çok hızlı ve kitleler halinde bir araya gelebilmekte ve kurumlar hakkında ortak kanaatler oluşturabilmektedir. Bu kanaatler ister özel sektörde yer alsın ister kamu sektöründe, ilgili kurumların itibarlarını da şekillendirmekte ve o kurumların performans, rekabet gücü, etkinlik, verimlilik, meşruiyet, duyulan güven gibi çeşitli hayati unsurlarını doğrudan ya da dolaylı etkileyebilmektedir. Bu nedenle kurumsal itibar yönetilmesi gereken maddi olmayan bir varlık olarak kabul edilmektedir (Fombrun, 2018).

Bürokratik itibar ise özel sektör-kamu sektörü arasındaki önemli farklılıklar dikkate alınarak, kurumsal itibarın kamu sektörüne özgü bir biçimi olarak ortaya çıkmıştır (Carpenter, 2010). Hükümetlere ve kamu yönetimlerine olan güvenin azaldığı; zaman zaman meşruiyet krizlerinin doğduğu, etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkelerin öne çıktığı içinde bulunduğumuz bu dönemde iyi bir itibarın her kamu kurumu için değerli bir araç ve kaynak olduğu kabul edilmektedir. Dolayısıyla itibar hem kamu yönetimi teorisi hem de pratiğinde önemli bir başlık haline gelmiştir. Bu başlık altındaki ana temalardan biri de bürokratik itibarın ölçülmesidir.

Türkçe literatürde yapılan incelemede doğrudan kamu kurumlarının itibarının ölçülmesine yönelik bir ölçeğe rastlanmamıştır. Mevcut çalışmalarda (Örneğin Bayram vd., 2016; Sezgin, 2017; Taşdelen ve Taşlı, 2019) daha çok genel kurumsal itibarı ölçen ya da özel

sektör kuruluşları için geliştirilen ölçeklerin kullanıldığı görülmektedir. Oysa kamu sektörü ve özel sektör arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Her şeyden önce kamu kurumlarının ana amacı kar elde etmek değil, kamu yararının sağlanmasıdır. Bunun yanında etkinlik, verimlilik, hesap verebilirlik, şeffaflık gibi temel değerler kamu gücü ve kaynağını kullanan kamu kurumlarının vatandaşlarca değerlendirilmesinde özel sektör benzerlerine nazaran daha ön plana çıkmaktadır. Yapılan çalışmalar vatandaşların sorunlarını çözen, ihtiyaç ve isteklerine cevap veren, hesap verebilir ve şeffaf kamu kurumlarına daha fazla güven duyduğunu ve bu kurumların vatandaşlar nezdinde itibarlarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Wang vd., 2020; Yang ve Pandey, 2011). Bu nedenle günümüz kamu kurumlarının öncelikli hedeflerinin başında vatandaşların güven ve itibarının kazanılması gelmektedir.

Bu bağlamda çalışmada Lee ve Van Ryzin, (2018) tarafından kamu kurumlarının itibarının ölçülmesi için geliştirilen “bürokratik itibar” ölçeğinin Türkçeye uyarlaması ve geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak Türkçe literatürdeki eksiklik giderilmeye çalışılmıştır. Lee ve Van Ryzin, (2018), Carpenter (2010) tarafından itibarın temel içerik alanları olarak tanımlanan “performans, ahlak, prosedür ve teknik beceri” ile kendilerinin eklediği, itibarın duygusal yönünü temsil eden “genel itibar” olmak üzere beş boyutlu bir ölçek tasarlamıştır. Ancak yaptıkları analizlerde oluşturdukları 30 maddelik 5 boyutlu ölçekte olumsuz ifadelerin tek bir faktörde toplandığını tespit etmişlerdir. Bu nedenle olumsuz ifadeleri ölçekten çıkarmışlar ve her bir boyutta yer alan olumlu ifadelerden iki madde seçerek 10 maddelik tek boyutlu nihai ölçeğe ulaşmışlardır. Lee ve Van Ryzin, (2018) aynı zamanda ölçeğin 5 maddelik kısa formunu da oluşturmuşlardır. 10 maddelik ölçeğin Cronbach α değeri 0,96’dır. Ölçeğin yapı geçerliliği için yaptıkları DFA sonucunda ise uyum iyiliği değerlerini $X^2=134,73$ ($p<0.01$), RMSEA = 0,13, CFI= 0,94 ve SRMR= 0,04 olarak bulmuşlardır.

Ölçeğin doğrulanmasına ilişkin yapılan bir başka çalışma Andreeva ve Willems (2024) tarafından gerçekleştirilmiştir. Andreeva ve Willems (2024) Yeni Zelanda, Avusturya, Danimarka ve Hollanda olmak üzere dört farklı ülke ve dilde katılımcılara ulusal kamu bankalarının itibarını değerlendirmelerini isteyerek ölçeği test etmiştir. Dört ülkeden elde ettikleri veriler sonucunda ölçeğin Cronbach α değeri 0,91 olarak bulunmuştur. DFA sonucu uyum iyiliği değerlerini ise $X^2=224,74$ ($p<0,001$), $df=35$, RMSEA = 0,06, CFI = 0,98 ve SRMR= 0,02 olarak tespit etmişler ve ölçeğin kamu kurumlarının bürokratik itibarının ölçülmesinde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu sonucuna varmışlardır.

Bu çalışmada ise ölçeğin yapı geçerliliği için yapılan DFA sonucunda uyum iyiliği sonuçları $X^2=92,234$, $df=32$, $X^2/df=2,882$, GFI= 0,965, AGFI= 0,940, CFI= 0,986, NFI= 0,978,

IFI= 0,986, RMSEA= 0,061 ve SRMR= 0,023 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach α değeri 0,948 olarak bulunmuştur. Bunun yanında ölçeğin güvenilirliği için yapılan CR, madde-toplam korelasyonu ve test-tekrar test analizleri sonuçları da literatürde kabul edilen sınırlar içerisinde. Elde edilen sonuçlar literatürle uyumlu olup, ölçek maddelerinin ölçekle güçlü bir ilişkiye sahip ve ölçeğin iç tutarlılığının ve güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak ölçeği, Türk kültürü içerisinde, kamu kurum ve kuruluşlarının itibarlarına yönelik algının ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde kullanılabilecek güvenilir bir ölçme aracı olarak kabul etmek mümkündür.

Bununla birlikte çalışmanın birtakım sınırlılıkları da mevcuttur. Öncelikle ölçek yazarların belirttiği gibi kamu kurumlarının itibarını ölçmeye yönelik oluşturulmuş bir ölçektir. İkincisi ölçek bürokratik itibarı vatandaşlar nezdinde ölçen bir ölçme aracıdır. Üçüncüsü ölçek Türk kültürüne uygun şekilde uyarlanmıştır. Dolayısıyla ölçeğin kullanımında bu sınırlılıklar göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte gelecek çalışmalarda ölçeğin farklı kamu kurumlarının itibarının ölçülmesinde kullanılması ve güven, katılım, performans gibi unsurlarla ilişkisinin tespit edilmesi ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğine katkı sağlayacaktır. Ayrıca ölçeğin gelecekte Türkçe literatürde geliştirilebilecek bürokratik itibar ölçekleri için yol gösterici olacağı da düşünülmektedir.

Yazar Katkıları: Çalışma tek yazar tarafından oluşturulmuştur.

Çıkar Beyanı: Bu çalışmada çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynaklar

- Andreveea, A. ve Willems, J. (2024). The bureaucratic reputation scale: Cross-country and cross-language validation. *Public Management Review*, 1–23.
- Barnett, M. L., Jermier, J. M. ve Lafferty, B. A. (2006). Corporate reputation: The definitional landscape. *Corporate Reputation Review*, 9(1), 26-38.
- Bayram, A., Bilir Güler, S. ve Koldere Akın, Y. (2016). Mahalli idarelerde itibar yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 251-274.
- Bellodi, L. (2023). A dynamic measure of bureaucratic reputation: New data for new theory. *American Journal of Political Science*, 67(4), 880-897.
- Bertelli, A. M. ve Busuioc, M. (2021). Reputation-sourced authority and the prospect of unchecked bureaucratic power. *Public Administration Review*, 81(1), 38-48.
- Brislin, R. W., Walter, J. ve Thorndike, R. M. (1973). Cross-cultural research methods. John Wiley & Sons.
- Bustos, E. O. (2021). Organizational reputation in the public administration: A systematic literature review. *Public Administration Review*, 81(4), 731-751.

- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Pegem Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2024). *AMOS ile yapısal eşitlik modellemesi: Temel ilkeler ve uygulamalı analizler*. Seçkin Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Routledge.
- Carpenter, D. P. (2010). *Reputation and power: Organizational image and pharmaceutical regulation at the FDA*. Princeton University Press.
- Carpenter, D. P. ve Krause, G. A. (2012). Reputation and public administration. *Public Administration Review*, 72(1), 26-32.
- Collier, J. E. (2020). *Applied structural equation modeling using AMOS: Basic to advanced techniques*. Routledge.
- Davis, L. L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5, 194-197.
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and applications*. Sage Publications.
- Fombrun, C. J. (2018). *Reputation: Realizing value from the corporate image (20th anniversary edition)*. Harvard Business School Press.
- Fombrun, C. J., Gardberg, N. A. ve Sever, J. M. (2000). The reputation quotient: A multi-stakeholder measure of corporate reputation. *The Journal of Brand Management*, 7(4), 241-255.
- Fombrun, C. ve Shanley, M. (1990). What's in a name? Reputation building and corporate strategy. *The Academy of Management Journal*, 33(2), 233-258.
- Fombrun, C. ve van Riel, C. (1997). The reputational landscape. *Corporate Reputation Review*, 1(1), 5-13.
- Hair, J.F., Ringle, C.M. ve Sarsted, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. Pearson Education.
- Kayış, A. (2016). Güvenilirlik analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde* (s. 403-419). Asil Yayın Dağıtım.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press.
- Lee, D. (2022). Managing bureaucratic reputation in the face of crises: An experimental examination of the effect of strategic communication. *Public Administration Review*, 82(6), 1124-1137.
- Lee, D. ve Van Ryzin, G. G. (2018). Measuring bureaucratic reputation: Scale development and validation. *Governance*, 32(1), 177-192.
- Lee, D. ve Van Ryzin, G. G. (2020). Bureaucratic reputation in the eyes of citizens: An analysis of US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 86(1), 183-200.
- Luoma-aho, V. (2008). Sector reputation and public organisations. *International Journal of Public Sector Management*, 21(5), 446-467.

- Maor, M. (2015). Theorizing Bureaucratic Reputation. A. Wæraas ve M. Maor (Eds.), *Organizational reputation in the public sector içinde*. Routledge.
- Marozzi, M. (2014). Construction, dimension reduction and uncertainty analysis of an index of trust in public institutions. *Quality & Quantity*, 48, 939-953.
- Morris, C. W. (1999). What is this thing called "reputation"? *Business Ethics Quarterly*, 9(1), 87-102.
- Origgi, G. (2018). *Reputation: What it is and why it matters?* (S. Holmes ve N. Arikha, Çev.). Princeton University Press.
- Picci, L. (2011). *Reputation-based governance*. Stanford University Press.
- Polit, D. F., Beck, C. T. ve Owen, S. V. (2007). Focus on research methods: Is the CVI an acceptable indicator of content validity? Appraisal and recommendations. *Research in Nursing and Health*, 30(4), 459-467.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Muller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Sekaran, U. ve Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Sezgin, D. (2017). Kurum çalışanı bakış açısıyla kurumsal itibar. *Selçuk İletişim*, 9(4), 141-163.
- Taşdelen, B. ve Taşlı, H. (2019). Kurumsal itibarın ölçülmesi: Gümüşhane Üniversitesi'nin iç paydaşları tarafından algılanışı. *Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 96-122.
- Tavşancıl, E. (2019). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- van der Veer, R. A. (2021). Audience heterogeneity, costly signaling, and threat prioritization: Bureaucratic reputation-building in the EU. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 21-37.
- Wæraas, A. ve Byrkjeflot, H. (2012). Public sector organizations and reputation management: Five problems. *International Public Management Journal*, 15(2), 186-206.
- Wang, G., Chen, Q., Xu, Z. ve Leng, X. (2020). Can the use of government apps shape citizen compliance? The mediating role of different perceptions of government. *Computers in Human Behavior*, 108, 1-11.
- Yang, K., ve Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Administration Review*, 71(6), 880-892.

Bürokratik İtibar Ölçeği: Türkçeye Uyarlama Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Ek: Bürokratik İtibar Ölçeği

Lütfen aşağıda yer alan ifadelere ne ölçüde katıldığınızı hazırlanmış ölçek üzerinde 1'den 5'e kadar işaretleyiniz.						
(1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum						
1	[X] kurumu hakkında görüşlerim olumludur.	1	2	3	4	5
2	[X] kurumu genel olarak iyi bir itibara sahiptir.	1	2	3	4	5
3	[X] kurumu iyi yönetilen bir organizasyondur	1	2	3	4	5
4	[X] kurumunun performansı yüksektir.	1	2	3	4	5
5	[X] kurumu yüksek etik standartlara sahiptir.	1	2	3	4	5
6	[X] kurumu tarafından yapılan açıklamalara inanıyorum.	1	2	3	4	5
7	[X] kurumu insanlara adil davranmaktadır.	1	2	3	4	5
8	[X] kurumu siyasi olarak tarafsızdır.	1	2	3	4	5
9	[X] kurumu kararlarını kanıtlara dayandırır.	1	2	3	4	5
10	[X] kurumu karmaşık durumlarla başa çıkma becerisine sahiptir.	1	2	3	4	5