



İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi
Journal of the Human and Social Science Researches
[2147-1185]



[itobiad], 2019, 8 (4): 2923/2956

**Yaşam Memnuniyeti Yönteminin Tam Kamusal Mallar Özelinde
Teorik ve Literatürel Bir İncelemesi**

A Theoretical and Literary Review of Life Satisfaction Method
Specific to Fully Public Goods

Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR

Dr., Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
PhD., Usak University Faculty of Economics and Administrative Sciences
sevilay.gumus@usak.edu.tr / ORCID ID: 0000-0002-1957-3648

A. Alparslan BAŞARAN

Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Assoc. Prof., Hacettepe Univ. Faculty of Economics and Administrative Sciences
aab@hacettepe.edu.tr / ORCID ID: 0000-0003-1027-8375

Necmiddin BAĞDADIÖĞLU

Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Prof., Hacettepe University, Faculty of Economics and Administrative Sciences
e-mail: necbag@hacettepe.edu.tr
ORCID ID: 0000-0002-6928-5273

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Type : Araştırma Makalesi / Research Article
Geliş Tarihi / Received : 13.08.2019
Kabul Tarihi / Accepted : 13.12.2019
Yayın Tarihi / Published : 17.12.2019
Yayın Sezonu : Ekim-Kasım-Aralık
Pub Date Season : October-November-December

Atıf/Cite as: Gümüş Özuyar, S, Başaran, A, Bağdadioğlu, N. (2019). Yaşam Memnuniyeti Yönteminin Tam Kamusal Mallar Özelinde Teorik ve Literatürel Bir İncelemesi. İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 8 (4), 2923-2956. Retrieved from <http://www.itobiad.com/tr/issue/49747/605206>

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and confirmed to include no plagiarism. <http://www.itobiad.com/>

Copyright © Published by Mustafa YİĞİTOĞLU Since 2012 - Karabük University, Faculty of Theology, Karabük, 78050 Turkey. All rights reserved.

Yaşam Memnuniyeti Yönteminin Tam Kamusal Mallar Özelinde Teorik ve Literatürel Bir İncelemesi

Öz

Günümüzde devletin temel ekonomik görevlerinden biri de sosyal olarak arzu edilen kamusal mal-hizmet düzeyinin sunumudur. Ancak kamusal malların yapısal özellikleri, bölünemezlik ve dışlanamazlık, bazı bireylerin bu mallara yönelik tercih doğru açıklanmamasına neden olmaktadır. Tercihlerin belirsiz hale gelmesiyle bu malların Pareto etkin seviyede temin edilmemesi sonucunu doğurmaktadır. Dolayısıyla, kamu kesiminin kamusal mal-hizmetlerde tercihlerin açıklanması ve talebin belirlenmesi sorunlarını çözüme kavuşturması beklenmektedir. Bu minvalde literatürde önerilen çözüm yollarından biri de yaşam memnuniyeti yöntemidir. Yöntem, bireylere doğrudan kamusal mal-hizmete yönelik ödeme istekliliğini sormadığından; yönteminin stratejik davranışların önüne geçerek, bilgileri kamu sektörüne doğru bir biçimde aktaracağı düşünülmektedir. Yöntemin teorik temelini oldukça dağınık bir şekilde bulunduğu gerek yerli gerekse yabancı çalışmaların sistematik hale getirilerek aktarılması ve yöntemin teorik sınırlarının belirlenmesinin ise kamu ekonomisine yeni bir perspektif ile bakılabilmemesini sağlayacak ve tercih açıklamaya yönelik yeni araştırmalara ışık tutacaktır.

Anahtar Sözcükler: Yaşam Memnuniyeti, Kamusal Mallar, Ödeme İstekliliği, Talep Bileşenleri, Tercih Açıklama

A Theoretical and Literary Review of Life Satisfaction Method Specific to Fully Public Goods

Abstract

One of the fundamental economic tasks of the state today is the provision of a socially-desired level of public goods-services. However, due to the structural characteristics of public goods, non-rivalry and non-excludability, some individuals do not declare their preferences on these goods accurately. This ambiguity of preferences results in the failure of supplying these goods at the Pareto-efficient level. Therefore, the public sector is expected to solve problems concerning the revelation of preferences and determination of demands in public goods-services. In this manner, one of the solutions proposed in the literature is the life-satisfaction method. As the method does not directly ask individuals their willingness to pay for public goods-services, it is thought that the method will transfer information to the public sector accurately by preventing strategic behaviors. Systematization and then transfer of both domestic and foreign studies, where the theoretical basis of the method is quite scattered and determination of the theoretical limits of the method, will provide a new perspective to the public economy and light the way for new researches on preference-revelation.

Keywords: Life Satisfaction, Public Goods, Willingness to Pay, Demand Components, Preference Revelation



Giriş

Kamunun en temel görevlerinden biri, varlık sebebi olan vatandaşlarının istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin sunumudur. Bu mal ve hizmetler, özel mal ve hizmetler olabileceği gibi tüm toplumun ortak faydasına sunulan kamusal mal ve hizmetlerde olabilmektedir. Hükümetler bünyelerindeki çeşitli kamu kurum, kuruluş ve birimleri aracılığıyla olabilecek en ekonomik şekilde ancak etkin, etkili ve verimli bir biçimde bu sunum sorumluluğunu yerine getirmeye gayret ederler; lakin kamusal mal ve hizmetlerin ortak tüketime konu olması ve bu tüketimden hiçbir bireyin dışarıda bırakılmaması gibi yapısal özellikleri bulunmaktadır. Bu iki özelliğe sahip olmayan mal ve hizmetlerin finansmanına katılan rasyonel ve çıkarıcı bireylerin davranış biçiminde sapma meydana gelmektedir. Bireyler, müşterek talebin olduğu kamusal mallara yönelik tercihlerini, tercihlerini açıklayan başka bireylerin bu malların maliyetine katlanmasını umut ederek açıklamaktan imtina etmektedirler (Samuelson, 1954, s.389; Clarke, 1971, ss.17,19). Tercihlerin doğru bir biçimde açıklanmamasıysa hem dürüst tercih açıklamasında bulunarak maliyete katlanma yükümlülüğü altına giren bireylere ek yük yaratmakta hem de bu mal ve hizmetlerin sunum düzeyinin optimal seviyenin altında kalmasına neden olmaktadır (Stiglitz, 2000, ss.130-131; Trogen, 2005, s.198-199).

Doğru tercih açıklanmasını sağlamaya yönelik çok sayıda yöntem veya mekanizma bulunmaktadır. Bu yöntemlerden biri de belirlenmiş tercihler teorisini kullanan, yaşam memnuniyeti yöntemidir. Yöntem, memnuniyet anketleri aracılığı ile kamusal mal ve hizmetlere yönelik bireysel tercihleri ortaya çıkartarak, talep özelliklerini belirlemektedir. Bireylere, kendilerine sunulan kamusal mal ve hizmetlere yönelik ödeme isteklilikleri sorulmadığı ve soruların kullanım amaçları kendilerine açıklanmadığı için stratejik davranmayacağı varsayılmaktadır. Stratejik davranış motivasyonunun bulunmadığı bir sistemde, hükümetlere etkili bir yönetim kurgulayarak, kamusal malların etkin sunum düzeyini vatandaşların da dahil olduğu karma bir sistemde gerçekleştirebileceğine dair bir fırsat yaratılmaktadır.

Adalet, güvenlik ve diplomasi gibi mallar, tüm toplumun ortak faydasına koşulan ve toplumdaki hiçbir bireyin bu malın tüketiminin dışında bırakılmadığı mal-hizmetlerdir. Bu yapıları sebebiyle stratejik davranışın olmadığı bir atmosferde, diğer mal ve hizmet türlerine nazaran gerçek tercih ve talepleri daha yüksek olasıkla yansıtacaklardır. Dolayısıyla yaşam memnuniyetinin çerçevesinin belirlendiği gerek teorik gerekse ampirik çalışmalarda tam kamusal mallar özelinde bir incelemeye gidilmesi de daha doğru bulunmakta ve bu çalışma bu düşünce üzerine inşa edilmektedir. Gerek ulusal gerekse uluslararası literatürde oldukça karmaşık ve dağınık aktarılan yöntemin sistematik olarak teorik çerçevesinin ortaya konulduğu bir eser bulunmaması da bu alanda yapılacak incelemelerin geleceğe yönelik yararını ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın temel amacı da toplumun genel



düşünce ve yargılarının iyi bir reflektörü olan tam kamusal mallar özelinde yaşam memnuniyeti yönteminin literatürel ve teorik boyutlarını ortaya koyabilmektir. Bu sebeple öncelikle teorik olarak bu yöntem ve boyutları açıklanacak akabinde literatürdeki çalışmalara ve literatür bazlı olarak yurtdışında uygulanan yaşam memnuniyeti yöntem uygulamalarına değinilecektir. Tam kamusal mallar alanında yurtdışında ve yurtiçinde çalışmalar ise çalışmanın ana teması doğrultusunda daha detaylı bir şekilde açıklanacaktır.

Teorik Değerlendirme ve Boyutları

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 tercih ve taleplerini etkileyen etmenler ile ödeme istekliliklerini ortaya çıkarmaya çalışan bir ekonomik değerlendirme yöntemidir (Ferreira, 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).

Yöntemde, 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 Robinson (1942) gibi iktisatçılar tarafından bireysel faydanın ölçülebilmesi için kullanılan bireylerin aynı tercihlere sahip olduğu fikri reddedilmektedir (Decancq vd., 2015, s.100). Ayrıca yöntemde bireylerin tercih ve taleplerinin içinde buldukları gruba ve grup içerisindeki sosyal etkileşimlerine bağlı olarak değiştiği 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). 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; bireysel refah ölçümlerinin geçerli ölçütleri olması, ölçümlerin geniş ve kapsamlı yapılması, katılımcıların mevcut durumlarını belirtmesi, ölçüm hatalarının küçük olması ve sistematik olmaması ile ölçümlerin kişiler arasında karşılaştırılabilir olmasıdır (Frey, 2009a, s. 9). 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). Bu şekilde referans değerler belirlenmesinin sebebi, bireylerin geleceğe yönelik tüketim kararlarının bugün var olan memnuniyet ve fayda gibi tüketim değerleri sonucunda şekillenmesi ve bir ürünün ya da hizmetin bunları kullanacak olan tüketiciyi gelecekte tam olarak memnun edip etmeyeceği de beklentilere göre değişiklik göstermesidir (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 anlaşılabilirliği için bir standart noktası*” (Wilson v.d., 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 memnuniyetinin, 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 değerlendirmektedir. Bu bağlamda bu hipotezde bireylerin mal sunum memnuniyeti ve beklentileri arasında ne tür bir ilişki olduğu araştırılmaktadır. Oliver (1980, s.460)’a göre bireylerin, mal ya da hizmetin kendilerinin beklediği gibi olduğunu düşündükleri durumlarda beklentilerinin karşılanmasına bağlı olarak pozitif yanlışlama olmaktadır. Ayrıca, bireylerin bekledikleri gibi bir sunum ya da miktar performansı gösteremediğini düşündükleri durumlarda ise negatif yanlışlama ilişkisi saptanmaktadır.

Performans boşluğu (the perception gap) hipotezinde ise memnuniyet ve beklentilerin birlikte hizmet sunum performansının bir göstergesi olduğu düşüncesinden hareket edilmektedir. Öyle ki, kişilerin kamusal mal memnuniyetlerinin, beklentilerini aştığı durumda hizmet sunucunun performansının başarılı olduğu; aksi takdirde yetersiz bir performans sergilediği varsayılmaktadır (Ramseook-Munhurrun vd., 2010, s. 39). Ek olarak, Frey vd. (2009s, ss.9,22)’ye göre analizlerde kullanılacak ilişkisiz veya zayıf ilişkili unsurların sonuçlarda yanıltıcı etkiler doğurabileceği varsayılmaktadır. Bu sebeple tüm uygulamalı araştırmalarda olduğu gibi yaşam memnuniyeti analizlerinde de etkileyici unsurlar arasında geçerli ve güçlü ilişkiler bulunmasına dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Birden fazla unsur arasındaki ilişkiyi araştırmak için çoklu nesne



yaklaşımının¹ benimsenmesi gerektiği, ancak unsurlar arasındaki ilişkileri daha net bir biçimde sayısal olarak ortaya koymak açısından da ikili analizlerin² 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 yerine cevapları iki seçenekli yani evet-hayır gibi olan soru tekniklerine başvurulması ve incelemelerin bu iki değişkenli yapı üzerinden gerçekleştirilmesi gerektiğine inanılmaktadır (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 yargılarda³ bulunmak doğru bulunmamakta, katsayıların yalnızca aralarındaki olumlu ya da olumsuz bağı göstermek için kullanılması gerektiği varsayılmaktadır (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 (Welsh, 2002, Van Praag ve Baarsma, 2004; Levinson, 2009). Yapılan 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

¹ Çoklu nesne analiz yöntemi, bağımlı değişkenin gelir, yaş, cinsiyet gibi birden fazla bağımsız değişken ile analize sokulması suretiyle yapılan çoklu analizlere verilen isimdir.

² 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.

³ Bu yöntemde kâti yargılar ile kastedilen bireylerin memnuniyetinin 1 birim artması için, gelir 2 birim artırılmalıdır 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., 2009b; Levinson, 2009) yaşam memnuniyeti yönteminin kendisi gibi belirlenmiş tercihler teorisini kullanan koşullu değerlendirme yöntemine göre doğrudan ödeme istekliliği sorulmamaktadır. Bu minvalde bireylerin ödeme durumlarının bireylerin yaşamlarından ya da bir mal-hizmetten memnuniyetlerine bağlanması ve böylece stratejik davranışların önüne geçmesi bakımından daha başarılı sonuçlara yönlendirdiği iddia edilmektedir. Bunun sebebi de koşullu değerlendirme yönteminde, bireylere doğrudan bir maldan mahrum kalmamak ya da o malın zararlı etkilerinden kurtulmak için ne kadar ödeyecekleri doğrudan sorulduğunda, bedavacılık ya da mali yanılısama gibi motivasyonlarla tercihlerini doğru açıklamama riskinin bulunmasıdır.

Temel olarak açıklanma gayretinde olunan yöntemde, analizler gerçekleştirilirken 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 dizaynı 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 (ör. Frey vd., 2009a, ss.3-11):

$$H_{i,j,t} = \beta_0 + \beta_1 X_{j,t} + \beta_2 \ln Y_{i,t} + \sum_{i,j,t \neq 0} \beta' z_{i,j,t} + \varepsilon_{ijt} \quad (1.1)^4$$

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

⁴ i = Birey, j = Bölge ya da yer; t = Tarih, $H_{i,j,t}$ = 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 ve sosyo-ekonomik özellikler, beklentiler, düşünceler, ε_{ijt} = Hata terimi



memnuniyet fonksiyonuna gelirin doğal logaritmasının dahil edilmesi ve analizlerin bu şekilde gerçekleştirilmesi gerektiği kabul edilmektedir (Carroll vd., 2000; Layard vd, 2008; Frey vd., 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 kaynaklanmaktadır⁵ (Layard vd., 2008, ss. 851-1852).

Marjinal ve logaritmik değerler arasındaki bu ilişki, bireylerin tercihlerinin kamusal mal sunumuna yönelik gönüllü katılım mekanizmasını, yani ödeme istekliliğini nasıl yönlendirdiğini de açığa çıkarmaktadır. Ancak özel ve kamusal malların birlikte bulunduğu bir ekonomide bireylerin kamusal mal ve hizmetlere yönelik ödeme istekliliklerinin hesaplanması ile özel malların bulunmadığı bir ekonomide kamusal mala yönelik bireysel ödeme istekliliğinin tespit edilmesi farklı şekillerde yapılmaktadır. Özel ve kamusal malların birlikte bulunduğu bir ekonomide, kamusal mallara yönelik ödeme istekliliği en net şekilde Nupia (2016) tarafından ele alındığı için bu çalışma dahilinde de ödeme istekliliğinin matematiksel çıkarımı bu çalışma üzerinden aktarılacaktır.. Bir özel mal (\bar{o}) ile bir kamusal malın (K) bulunduğu iki kişilik bir ekonomide ($i = 1, 2$) her bir bireyin bu mallara yönelik tercihleri, gelirine (z) bağlı iken, kamusal malın sunum düzeyi açısından yalnızca memnuniyet ve gelirin temel alındığı bir araştırma yapıldığında memnuniyet fonksiyonunun (m) ise - bireylerin özel mala yönelik ödeme istekliliği \bar{o}_i ve bireylerin kamusal mala yönelik ödeme isteklilikleri de k_i iken - $F(m)_i = \alpha_i \ln \bar{o}_i + \beta(z_i) \ln K$ şeklinde olacaktır düşünülmemektedir. Toplumdaki her bir bireyin isteklilikleri (K) de birbirlerine bağımlı olmakta ($K = k_1 + k_2$) ve bireyler gelirleri (z) doğrultusunda r bireyin özel mala yönelik ödeme istekliliği, bu malın fiyatına (p) bağlı olarak farklılaşırken; kamusal mallar bir toplumdaki tüm bireylerin ortak faydasına

⁵ $f(X) = (X - 1)$ eğimi $\frac{d(X-1)}{dX} = 1$ olan düz bir çizgi olduğu için logaritmik fonksiyonun takip eden özelliklerinden yararlanıldığında $\ln X = \begin{cases} = (X - 1), & X = 1 \\ < (X - 1), & X \neq 1 \end{cases}$, 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 $\left[u = \text{gelir}^{1-p} - \frac{1}{1-p} \right]$ 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 anda 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).



koşulduğu için bu tür mallara yönelik bireylerin ödem bir mal karması elde etmektedirler ($z_i \geq p\bar{o}_i + k$). Ödeme istekliliği hesaplanırken kamusal malların sağlanması için ayrılan kişisel gelir düzeyi, $\beta(z)$; bireyin gelir düzeyinin (z) sürekli bir monotonik fonksiyonu⁶ olarak varsayılmaktadır. Bu sebeple eğer $\beta(z)$ kişinin gelirinin artan bir fonksiyonu ise, bireylerin kamusal mala yönelik ödeme isteklilikleri, kişinin geliri arttıkça artacak; aksi takdirde azalacaktır. Bu durumda, bireyin özel mal ile kamusal mal arasındaki ödünleşmesini gösteren marjinal ikame haddi (MİH)'de, $\beta(z)$ gibi kişilerin gelirlerinin bir fonksiyonu haline gelecektir (MİH = $\frac{\beta(z)}{\alpha_i K}$). $\beta^i(z) > 0$ olursa, MİH kişilerin geliri arttığı müddetçe artacaktır. Kamusal mallarda çözüme ulaşmak adına gereken Nash denge şartının⁷ ($|MİH| = \frac{1}{c}$), yaşam memnuniyeti yönteminde de geçerli olduğu varsayıldığı takdirde; kamusal malın için ödeme istekliliği denge çözümünün (K^*) aşağıdaki gibi oluşacağı iddia edilmektedir (Nupia, 2016, s. 434-435):

$$K^* = \frac{z}{1 + \frac{\alpha_1}{\beta(z_1)} + \frac{\alpha_2}{\beta(z_2)}} = \frac{z}{1 + \frac{1}{MİH_1 K} + \frac{1}{MİH_2 K}} \quad (1.2)$$

$$MİH = \frac{\beta(z)}{\alpha_i K} \text{ ve } MİH = \frac{1}{c} \leftrightarrow c = \frac{\alpha_i K}{\beta(z)} \quad (1.3)$$

$$K^* = \frac{z}{1 + \frac{c_1}{K} + \frac{c_2}{K}} \quad (1.4)$$

Yukarıda verilen denklem 1.4'ten anlaşılacağı üzere, kamusal mala (K^*) yönelik ödeme istekliliği her iki bireyinde gelirine ($z_1 + z_2 = z$), özel mallara

⁶Belirli bir tanım kümesindeki bir eleman belirli bir değer kümesindeki elemana bağlı ise iki eleman arasındaki bu ilişkiye fonksiyon denmektedir. Bağlıntılar arasında artan, azalan ya da artmayan, azalmayan ancak aynı yönde bir ilişkisi varsa bu iki unsur arasında bir monotonluğa işaret ettiği için monotonik fonksiyon adını almaktadır. Matematikte monotonik gerçek değerleri olan reel sayılardan oluşan bir alt küme olarak tanımlanmakta ve bu alt kümeye dayanan bir fonksiyon kalıbının, araştırma yapılan konuda araştırmacının belirlediği şartlar altında, sayı seti içerisinde olabilecek her olası durum için aynı aralığı vereceği düşünülmektedir. Daha fazla bilgi için bakınız Nesin, 2012, ss. 62-64, 110-116.

⁷ Nash denge şartı, iki kişinin bulunduğu bir ekonomide birinci bireyin faydası kendi tercihlerinin yanı sıra toplumdaki diğer bireyin tercihlerine de bağlı iken, her bir bireyin marjinal ikame hadlerinin birbirine eşit olduğu ve marjinal dönüşüm haddinin bu iki bireyin marjinal ikame hadlerinin toplamıyla bulunabildiği Pareto etkin bir durumu kamusal mallar için açıklamaktadır. Her bir birey kendi faydasını âzamileştiren mal ve hizmet düzeyini tercih etmek isterken, toplumdaki diğer bireyinde aynı şekilde davranacağını ve kamusal malların ortak tüketime konu olması sebebi ile kendisinin daha yüksek bir mali yükümlülük altına gireceği düşüncesi ile kendi çıkarını âzamileştiren ikinci bir durumu da değerlendirmek durumunda kalacaktır. Bu ikinci durumda, kişiler kendi gelirlerinden asgari düzeyde fedakârlık ettirecek fakat faydalarını azamileştirecek durumun kamusal malın maliyetine (c) ortak katılım olduğunu düşünerek devletin götürü bir vergileme ile eşit vergi almasına razı geleceklerdir. Bu durumda Nash koşuluna göre kamusal ve özel mallar arasındaki ödünleşmeyi gösteren marjinal ikame haddi ile kamusal malın toplam maliyeti arasındaki ilişkide şu şekilde olmaktadır: $MİH = (\frac{1}{c_1} + \frac{1}{c_2}) = \frac{1}{c}$. Daha ayrıntılı bilgi için Bergstrom vd., 1986 ile Shitovitz ve Spiegel, 2003.



ayırdığı gelirin hazzına (α), kamusal malın üretim maliyeti ($c = c_1 + c_2$ ve $c_{1,2} = \frac{c}{2}$) ile bireylerin kamusal mal tercihlerine bağlı olarak gelirlerinde ayırdıkları paylara ($\beta(z_1), \beta(z_2)$) bağlı olarak belirlenmektedir.

Yaşam memnuniyeti yönteminde özel malın olmadığı bir ekonomide ise bireylerin kamusal mallara yönelik ödeme isteklilikliğinin, Denklem 1.1’de genel hatları ifade edilen memnuniyet fonksiyonunun ikili probit, sıralı probit, sıralı lojit veya multinomial lojit gibi çeşitli ekonometrik yöntemler vasıtasıyla analiz edilmesi sonucunda bulunduğu düşünülmektedir (Layard vd., 2006; Frey vd, 2009; Levinson, 2009; Martinez vd., 2015).

$$\frac{\partial \text{gelir}}{\partial \text{kamusal mala ödeme isteği}} \Big|_{d\text{memnuniyet}=1} = Y \frac{\alpha}{\hat{\gamma}} \quad (1.5)$$

Bu analizde gelir⁸ katsayısının ($\hat{\alpha}$), kamusal malın katsayısına ($\hat{\gamma}$) oranlanması suretiyle kişilerin bir birim daha fazla kamusal mal tüketebilmek için gelirlerinden vazgeçmeyi göze aldıkları tutarları ifade eden marjinal ikame haddine ulaşıldığı öngörülmektedir (Layard vd., 2008, ss. 1847, 1851).

Dünyada Yaşam Memnuniyeti Uygulamaları ve Literatürdeki Yeri

Memnuniyet araştırmaları, kamusal mallara yönelik talep paftasını çıkarmasının yanı sıra anayasal düzeydeki kamu politikaları için oldukça değerli bilgiler içermektedir (Frey ve Stutzer, 2013, s. 443). Öyle ki yöntem, bireylerin maal memnuniyet ve gelir deklarasyonlarından yola çıkarak bireyler arasında karşılaştırma imkanı sağladığı için hükümetlere önemli görevlerinden biri olan “farklı gelir grupları arasında gelirin dağılımının iyi yapılmasını sağlamak ve bu yolla refahı attırmak” nosyonuna bilgi aktarımı ile yardım etmektedir. Dolayısı ile hangi gelir grubunda ki bireyden ne kadar vergi alınmasının ya da hangi gelir grubuna ne kadar kamu harcaması yapılmasının refahı arttıracığı gibi politika önermelerinin tespitine de imkân sağlayan yaşam memnuniyeti yönteminin gelir grupları arasındaki mal-hizmet tüketim rekabetine de tatmin sağlayacak kadar kamusal sunum yapılması yoluyla çözüm sunabileceği düşünülmektedir (Coyne ve Boettke, 2006, ss.96-97). Layard ve O’Donell (2015, ss. 77-81)’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.

Ayrıca, kamunun yeni vatandaş odaklı mal ve hizmet sunma anlayışında, vatandaş memnuniyet ve beklentilerini ekonomik aklın içerisinde

⁸ Doğal logaritması alınmak suretiyle dahil edilen gelirin, sekizinci dipnotta açıklandığı üzere memnuniyet üzerindeki marjinal etkilerini gösterdiği varsayılarak incelemelere başlanmaktadır.



değerlendirmekte, yani ekonomik rasyonaliteye dâhil etmektedir. Birey, kendini tatmin edecek mal-hizmet düzeyini ve bu düzeyi sağlayan mal ve hizmet grubuna ne kadar ödeme yapmak istediğini, bunların üretim kararını veren siyasi otoriteden ya da firmalardan daha iyi bilmekte ve sunulan mal-hizmet yönelik etkin ve öz düzenlemeli bir yapı yaratmaktadır (Hughes, 2003, s.87). Pollitt'e göre (1995, s.134), yeni yönetim anlayışının hizmet sunumu ile ilgili önerisi, temelde vatandaş odaklı bir sistemde vatandaş memnuniyeti sağlanarak hizmetlerde standartlaşma yoluna gidilmesidir. Bireylerin istekleri dikkate alınmadığında "Neden hükümet bu konuda bir şey yapmıyor?" sorusu ile kaçınılmaz olarak karşılaşıldığı için 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'nde 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). Bu çalışmalarda vatandaşların hizmetlerden memnuniyetleri ve beklentileri ile vatandaşların yaşadıkları alan, cinsiyetleri ve medeni durumları gibi demografik unsurlar, gelirler ve çalışma alanları gibi ekonomik unsurlar ile kararlarını vermelerini etkileyen düşünceler arasındaki etkileşimler, ilişkiler bireysel veriler kullanılmak suretiyle ortaya çıkarılmaya çalışmaktadır (Lyons vd., 1992, ss.4-5, 20). Tüm bunların yanı sıra, tüm dünyada hâkim olan yeni kamu yapılanmasında, kamusal mal ve hizmetlerin üretiminde ve sunumunda, vatandaş istek ve talepleri ile bu istek ve taleplerin ne düzeyde karşılandığını gösteren memnuniyetleri de ele alınmakta ve üretilen kamusal mal ve hizmetlerin etkililik analizi de gerçekleştirilmektedir. Neticede etkililik, "öngörülen hedef ve amaçlara ulaşmak" (INTOSAI, 2004, s.16) anlamını taşımaktadır ve topluma yönelik taahhütlerinde duran bir siyasi otorite, doğru çıktıları vatandaşa sunarak memnuniyet sağlayacak etkili faaliyetler göstermiş olacaktır (INTOSAI, 2004, s.14, 18). Ek olarak vatandaşlar, ödedikleri vergilerin parasal değeri için sürekli daha iyi bir değerlendirme ve hizmet anlayışı talep etmektedir. Bu durumda performans değerlendirmelerine duyulan ihtiyaç da artmaktadır (Curristine vd., 2007, s.3). Andersen ve Hjortskov (2014, s.2), çıktıların ölçülmesi zor olan büyük kurum ya da ülkelerde kullanıcı memnuniyetlerinin performans ölçümünde daha objektif bir kriter olduğunu belirterek, kamusal mal ve hizmetlerin değerlendirilmesinde de kullanılabileceğini işaret etmektedir.

Kamusal mal ve hizmetlerde yapılan performans değerlendirmeleri, vatandaşların kamusal mal ve hizmet sunumunun miktar ya da kalite olarak iyiliğine dair algıları ile yapılmaktadır. Bu minvalde, North Carolina eyaleti vatandaş memnuniyetine göre memnuniyet düzeyi düşük olan hizmetlere kaynak aktarımı yapılması, memnuniyetin sağlandığı hizmetlerde ise



hizmetin kalitesinde iyileştirmeye gidilmesi yönünde politika ayarlamaları yapmak için yaşam memnuniyeti anketlerini kullanmaktadır (Brennan vd., 2014, ss.5-7). Benzer şekilde Romanya’da yerel yönetim bütçelerinin belirlenmesi için bir yol olarak vatandaş memnuniyeti belirlenmiştir (Cigu ve Constantin, 2013, s.240). Ayrıca yaşam memnuniyeti yöntemi, bireylerin beklentileri aracılığı ile bireylerin hizmet sunucunun performansını da açığa çıkarmaktadır. Sunum etkinliği ve performansı ile ilgili önemli bir bilgi kaynağı olan yaşam memnuniyeti, siyasi otoriteye kısa ve uzun vadeli plan ve programlar geliştirmek için yardımcı olmaktadır.

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. Welsh, 2002; Luechinger, 2006; Frey vd. 2008). Temelde yaşam memnuniyeti yöntemi ile kamusal mallara yönelik bu araştırmalar iki grup altında toplanabilmektedir. Birincisi, gelir ile bireysel özelliklere bağlı bir dolaylı fayda fonksiyonunu mikro-ekonometrik analizler yolu ile saptayarak kişilerin gelirleri, sosyo-demografik ve ekonomik özelliklerinin etkilerinin tespit edilmesidir. İkincisi ise veri setinin toplulaştırılması suretiyle ortalama memnuniyet seviyesi bağımlı değişken ve ekonomik, sosyal ve kurumsal göstergelerin açıklayıcı değişkenler olarak kullanılarak tüm ülke için değerlendirme yapılmasıdır (Frey vd., 2004, s. 5). Birinci değerlendirme ek olarak talep bileşenlerini ortaya çıkarmak için yaşam memnuniyeti kavramının ve anketlerinin kullanımı, mal ve hizmetlerin değerlendirilmesinin (*valuation*)⁹ 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 bilgi elde edilebilmektedir (Hirschauer vd., 2014, ss. 649-651; Dolan ve Fujiwara, 2016, ss. 302-303). Literatürde genel olarak yaşam memnuniyeti literatürünün tercih ve talepleri etkileyen faktörler (bileşenler) olarak değerlendirmeye aldığı unsurlar Tablo 1’de¹⁰ gösterilmektedir. Tablo 1 genel olarak incelendiğinde çalışmalarda talebi etkileyen unsurlar olarak çoğunlukla yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim gibi demografik öğeler ile gelir ve istihdam gibi ekonomik öğelerin değerlendirilmeye alındığı görülmektedir. Bu unsurların o toplumun genel düşüncelerini ve refahını etkileyen öğeler olduğu düşüncesiyle 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

⁹ 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.

¹⁰ Tablo 1’de sosyal ilişkiler olarak belirtilen unsurlar arkadaşlarla, aile ile çocuklarla ya da içerisinde yaşanılan toplumla olan ilişkiler, çocuk sayısı, aile büyüklüğü gibi öğeleri kapsarken, kültür olarak toplulaştırılan unsurlar ırk, etnik köken, dil, din gibi özellikleri içermektedir.



Yaşam Memnuniyeti Yönteminin Tam Kamusal Mallar Özelinde Teorik ve Literatürel Bir İncelemesi

alınmaktadır (Stanca, 2016, ss. 490-493). Ek olarak bahsi geçen unsurların aynı zamanda talebi ortaya çıkarmaya yarayan bileşenler olduğunu da düşünmektedir (Frey vd., 2008, ss. 317-319).

Bu çalışmanın amacı doğrultusunda bu çalışma kapsamında yalnızca tam kamusal mal ve hizmetler ile Türkiye’de yapılan çalışmalar detaylandırılmaktadır. Yabancı literatürde tam kamusal mal ile yaşam memnuniyetini buluşturan oldukça az sayıda çalışma mevcuttur ve bunlar asayiş hizmetine odaklanmaktadır. Yöntemin gelişmesinde oldukça büyük etkisi olan 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 araştırmıştır.



Tablo 1: Tercih ve Talepleri Etkileyici Unsurlar

Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Frey, B. S., Luechinger, S. ve Stutzer, A. (2009)	Tam Kamusal Mal (Asayiş)	X	X	X	X		X	X	X	X	
Brenig, M. ve Proeger, T. (2016)	Tam Kamusal Mal (Asayiş)	X	X	X			X	X	X	X	
Kotakorpi, K. ve Laamanen, J. P. (2007)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık)	X	X	X	X	X		X	X	X	
Salinas-Jimenez, M., Artes, J. ve Salinas-Jimenez, J. (2011)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim)	X	X	X			X	X	X	X	
Gandelman, N. ve Hernandez-Murillo, R. (2012)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık)	X	X	X			X		X	X	
Castellanos-Cereceda, R. (2013)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim ve Sağlık)						X	X	X		X



Tablo 1: Devam											
Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Ahlerup, P., Baskaran, T. ve Bigsten, A. (2016)	Yarı Kamusal Mal (Sağlık)		X				X	X		X	
Duffy, B. (2000)	Yerel Kamusal Mal (Sağlık, Eğitim, İtfaiye, Polis, Ulaşım, Park, Kütüphane, Çöp ve Temizlik, Geri Dönüşüm, Rekreasyon, Şebeke Suyu Hiz.)	X	X				X		X	X	X
Senik, C. (2004)	Yerel Kamusal Mal (Tarım ve Ormanlık Hiz.)	X	X	X		X	X	X	X	X	
Van Ryzin, G. G. (2004)	Yerel Kamusal Mal (Eğitim, Asayiş, Kütüphane, Çöp ve Temizlik, Yol Bakım Hiz.)	X	X			X	X	X	X		
Ferreira, S., Moro, M. ve Clinch, P. J. (2006)	Yerel Kamusal Mal (Kamusal Çevre Hiz.)	X	X	X	X			X	X	X	



Tablo 1: Devam											
Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Li, H. (2008)	Yerel Kamusal Mal (Çöp ve Temizlik, Sokak Aydınlatması, Yerel Güvenlik, Sınırların Korunması, Boş Zaman Aktiviteleri, Göller-Kumsallar, Şebeke Suyu)						X		X		
James, O. (2009)	Yerel Kamusal Mal (Genel Yerel ve Çöp Hiz.)	X	X			X	X		X	X	X
Mokhlis, S., Aleesa, Y. ve Mamat, I. (2011)	Yerel Kamusal Mal (Genel Yerel Hiz.)	X	X	X		X		X	X	X	
Diaz-Cayeros, A., Magaloni, B. ve Ruiz-Euler, A. (2014)	Yerel Kamusal Mal (Su, Kanalizasyon, Elektrik, Okuma Yazma)					X	X		X		
Armah-Attoh, D. (2015)	Yerel Kamusal Mal (Okul, Şebeke Suyu, Elektrik, Sağlık, Yol, Kanalizasyon, Güvenlik, Postahane Hiz.)										



Tablo 1: Devam											
Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Welsh, H. (2003)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)								X		
Wagner, A. F., Dufour, M. ve Schneider, F. (2003)	Kamusal İyi (Demokrasi)	X	X			X		X	X		
Van Praag, B. M. S. ve Baarsma, B. E. (2004)	Kamusal Kötü (Gürültü Kirliliği)	X			X				X		
Levy-Garboua, L. ve Montmarquette, C. (2007)	Kamusal İyi (Tercih Özgürlüğü)								X		
Levinson, A. (2009)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)	X	X	X			X	X	X		
Luechinger, S. ve Raschky, P. A. (2009)	Kamusal Kötü (Su Basması)	X	X	X	X		X	X	X	X	
Barrington-Leigh, C. ve Behzadnejad, F. (2016)	Kamusal Kötü (Hava Kirliliği)	X	X	X		X			X	X	



Tablo 1: Devam											
Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Liu, Y. ve Li, Y. (2016)	Kamusal Kötü (Afet)					X			X		X
Duflo, E. ve Topalova, P. (2004)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hiz.) Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hiz.) Yerel Kamusal Mal (Şebeke Suyu, Ulaşım)		X					X			
Roch, C. H. ve Poister, T. H. (2006)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hiz.) Yarı Kamusal Mal (Eğitim Hiz.) Yerel Kamusal Mal (Çöp, Temizlik Hiz.)	X					X	X			X
Wang, Z. (2010)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hiz.) Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hiz.)					X					
Dickson, B. J. ve Shen, M. (2013)	Yarı Kamusal Mal (Eğitim, Sağlık Hiz.) Yerel Kamusal Mal (Ulaşım, Çevre Hiz.)	X	X					X	X	X	X



Tablo 1: Devam											
Referans	Kamusal Mal ve Hizmet Türü	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Sosyal İlişkiler	Kültür	Yerleşim	Eğitim	Gelir	İstihdam	Beklenti
Morgenson, F. V. (2012)	Genel Kamusal Mallar					X					X
Martinez, L., Short, J. ve Otiz, M. (2015)	Tam Kamusal Mal (Asayiş Hiz.) Yerel Kamusal Mal (Çevre Hiz.)		X				X		X		X



Ayrıca Frey vd. (2009a) güvenlik malı talepleri doğrultusunda terörist eylemlerin engellenebilmesi yahut zararlarının asgari düzeye indirilebilmesi için bireylerin gelirlerinin ne kadarından vazgeçmeye istekli olduklarını da incelemiştir.

Çalışmada çoklu nesne analizi ile hedonik karakterli bir fayda fonksiyonu oluşturulmuştur¹¹:

$$Y\bar{M}_{itr} = \beta_0 + \beta_1 T_{tr} + \beta_2 \ln(\text{gelir}_{itr}) + \beta_3 \bar{Z}_{itr} + \beta_4 D_t + \beta_5 D_r + \varepsilon_{itr} \quad (1.6)^{12}$$

Yaşam memnuniyeti yönteminin denklem (1.1)deki genel kabul görmüş yapısından hareketle kurulan bu fonksiyonda bireylerin genel hayat memnuniyetleri bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Çoklu nesne analizinin akabinde de en küçük kareler yöntemine göre hesaplanan katsayılar ile asayiş hizmetinin talebini etkileyen bileşenler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bunu yaparken istatistiksel olarak anlamlı olan katsayılar ile de bu etkinin şiddetini saptamışlardır.

Sonuç olarak bu makale çalışmasının temel savını destekler şekilde, bireylerin sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri ile kamusal asayiş hizine yönelik talepleri arasında doğrudan ve yüksek oranda etkileycilik saptanmıştır. 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 asayişten daha memnunlarken, boşanmış veya ayrı yaşayan bireyler bekâr bireylere göre daha memnuniyetsizdirler. Terör eylemlerinin İngiliz ve Fransız adalarında vatandaşların genel olarak hayattan memnuniyetlerini %1.2 ile %1.3 oranında azalttığı bulunmuştur.

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 yapılan incelemede yaşam 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

¹¹ Frey vd. çalışmalarında- tüm yaşam memnuniyeti yöntemi ile yapılan çalışmalarda olduğu üzere- gelirin logaritmik halini bir monotonik transformasyon yaratmak için kullanılmaktadır. Bu monotonik transformasyon doğal logaritmanın Taylor endeksi dolayısı ile marjinal değerlerin x eksenini kestiği yer ile aynı sonucu yarattığı fikrine dayanmaktadır. Doğal logaritma Taylor endeksi dolayısı ile marjinal değerlerin x eksenini kestiği yer ile aynı sonucu yaratmaktadır (Christien vd., 1973, ss. 28-45).

¹² YŞM = i bireyinin r bölgesinde t zamanındaki yaşam memnuniyeti, T =Terörist eylem sayısı, \bar{Z}_{itr} = Sosyo-demografik - sosyo-ekonomik özellikler (yaş, cinsiyet vb.), D_t ve D_r = Bölgeye ve zamana göre sabit etkiler, ε_{itr} = Hata terimi



bireylerin asayiş malına yönelik tercihleri açıklanmak ve akabinde ödeme isteklilikleri saptanmak istenmiştir. Güvenlik hizmetinin varlığı dolayısı ile hayatlarından genel olarak memnun olan insanların rapor ettiği yaşam memnuniyeti, yine denklem (1.1)'de bahsi geçen genel kabul görmüş modelle uyumlu olarak aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

$$Y\text{ŞM} = \beta_0 + \beta_1 VC_{itk} + \beta_2 F_{itk} + \beta_3 CI_{itk} + \beta_4 \ln Y_{itk} + \beta_5 X_{itk} + \beta_6 R_{itk} + \gamma_k + \kappa_k + \varepsilon^*_{itk} \quad (1.7)^{13}$$

Değişkenler kategorik yapı sergilerken parasal değerlerin ifadesi regresyon modeline uyum sağlaması açısından doğal logaritmali olarak seçilerek fonksiyonun yarı logaritmik hale getirilmiştir. Dolayısıyla temel olarak toplumda suçtan etkilenen ya da etkilenmeyen her bir birey için suç ile hayattan memnuniyet arasındaki ilişkisinin ters yönlü olması beklenmiş ve beklendikleri ile uyumlu sonuçlar da elde etmişlerdir. Ekonometrik olarak en küçük kareler yöntemi ve bağımlı değişkenin bir sıra düzeninde olan (1'den 10'a kadar) yapısı nedeni ile sıralı probit regresyon yöntemini seçmişlerdir. Analiz bulgularına göre, kamusal mal memnuniyeti yaşamın ilk dönemlerinde azalmakta sonra artmaktadır. Kadınlar erkeklere göre, evliler bekarlara göre asayişten daha memnundurlar. Ek olarak eğitim seviyesi düştükçe iyi bir iş bulma olasılığı ve gelir azalmakta ve bu özellikler bireylerin suça eğilimlerini ve suç korkularını arttırmaktadır. Bu durumda bu tür bireylerin güvenlik ihtiyacı artmakta, asayiş malına yönelik memnuniyetleri ise azalmaktadır. Tüm bu sonuçlar, Avrupa'da kamusal polis hizmetini kullananların kullanmayan ya da az kullanan kişilere göre daha memnun olduklarını ve bu sebeple malın doğru ve kaliteli sunumu hakkında toplumda olumlu kanaat uyandırmadığı çıkarımına yönlendirmektedir. Bu bağlamda bireylerin suçu azalmak için güvenlik hizmetine ödeme isteklilik katsayıları ise % -2.45 olarak tespit edilmiştir. Bu çıkarımımız ile örtüşen yazar çıkarımı, Avrupa'da güvenlik hizmetini düzgün sunabilmek için sosyo-demografik ve ekonomik öğelerin dikkate alınmasını salık verirken bu iyileştirmeyi yaparken de vatandaşlardan yıllık olarak yaklaşık 1100 Euro'ya kadar yeni vergi ya da benzer parasal ödeme isteğinde bulunabilme hakkına sahip olduğunu ödeme istekliliği sonucunda hesaplamıştır.

Türk literatüründe yaşam memnuniyeti yöntemi ile yapılan çalışmaların ise çoğunlukla TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketleri (YŞMA¹⁴) aracılığıyla

¹³ VC= i bireyinin t zamanda k bölgesinde son 5 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= GSYİH, işsizlik gibi bölgesel makroekonomik değişkenleri gösteren vektör, γ_k , κ_k = bölge ve zaman sabit etkileri

¹⁴ Devamında "YŞMA", Yaşam-Memnuniyeti-Anketi'nin kısaltılması olarak kullanılmaktadır. Ayrıca "TÜİK", Türkiye İstatistik Kurumu'nun kısaltılması olarak kullanılmaktadır. 2003 yılından bugüne kadar düzenli olarak yapılan Anket, 2013 yılı itibari ile Türkiye genelinden iller bazında veri setine dönüştürülmüştür. Bknz. TÜİK Resmi İnternet Sayfası, Yaşam Memnuniyeti Anketleri, 2017. "Örnekleme büyüklüğü ve tahmin yöntemi: Araştırma, daha önceki



uygulandığı gözlenmiştir. Mamafih, yapılmış iktisadi¹⁵ çalışmalar Tablo 2’de aktarılmaktadır. Türk literatüründe tam kamusal mal ve hizmet özelinde yaşam memnuniyeti yöntemi ile analiz yapan çalışma sayısı, uluslararası literatüre paralel bir biçimde oldukça azdır. Bu çalışmalardan ilki Gürsakal ve Öngen (2008)’e aittir. Çalışmada, evlilik, eğitim düzeyi, yerleşim yeri ile arkadaşlık ilişkileri vatandaşların kır ya da kentte oturmasından bağımsız olarak kamusal mal ve hizmetler üzerinde etkili olduğu tespitinde bulunulmuştur.

Tam kamusal mal ve hizmetlerden yola çıkarak sunum kalite ve performansı hakkında değerlendirmelerde bulunan diğer çalışmalar Başaran vd. (2014), Dündar (2014) ve Muş vd (2016)’nin araştırmalarıdır. Bu çalışmalarda bulgularının gittiği yön açısından kamusal mala yönelik birey tercihlerini ya da talep bileşenlerini belirledikleri yönünde bir deklarasyon bulunmamaktadır. Başaran vd. (2014) asayiş hizmetine yönelik birey memnuniyetini kamu maliyesi çerçevesinde incelemişlerdir. Bu incelemede, asayiş hizmetinden memnuniyetin hanehalkı büyüklüğü, yaş, eğitim düzeyi ve gelirden istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde etkilendiğini ve farklılaştığını, asayiş hizmetlerinden memnuniyeti etkileyen en önemli unsurların ise yaşam memnuniyeti, eğitim seviyesi ve yaş olduğunu ortaya çıkarmıştır. Suça maruz kalmış ve bu durum dolayısı ile kolluk güçleriyle ilgili işlemler yürütmüş olan kişilerde asayiş tam kamusal malına yönelik vatandaş memnuniyetinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Dündar (2014), merkezi ve yerel yönetim hizmetlerinden vatandaş memnuniyetinin yerel seçimlere olan etkisini değerlendirmiş ve sonuçta vatandaşların kamusal mal-hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin seçimler üzerinde güçlü bir etkisi bulunduğunu gözlemlemiştir. Muş vd. (2016)’nin çalışmasında ise 2003-2013 yılları arasında güvenlik hizmetinin sunumundan vatandaş memnuniyeti ve kamu kurumlarına olan güven araştırılmıştır. Asayiş hizmetinden memnun olan halkın, bu hizmetten memnuniyetleri dolayısıyla kamu kuruluşlarının da performansını yüksek algılandığını ve kamuya güvenin oluştuğu tespitinde bulunulmuştur.

Kısıtlar

Yaşam memnuniyeti yönteminde bireylerin toplum içerisindeki rolünün sabite yakın olduğu varsayılmaktadır. Oysa gerçek dünyada bireylerin düşünceleri ve toplumsal rollerinde değişimler görülebilmektedir. Özellikle ani kazanç ya da kayıpların gözardı edilmesi ve standart birey algısının genel olarak kabul görmesi yöntemin en önemli kısıtlarıdır.

yıllarda Türkiye toplamı kır-kent tahminini verebilecek şekilde tasarlanmakta iken, 2013 yılında ilk defa, il düzeyinde tahmin verebilecek şekilde tasarlanmıştır”.

¹⁵ Yaşam memnuniyeti yöntemini hayattan memnuniyet açısından ele alan psikolojik ve sosyolojik çalışmalar, bu çalışmanın amaç-kapsamı dahilinde olmadıkları için değerlendirmeye alınmamıştır.



Tablo 2: Türkiye’de Yaşam Memnuniyeti Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar

Yazar	Araştırma Yılı	Veri Seti	Araştırmaya Konu Olan Alan	Örneklem (kişi)	İncelenen Unsur	Belirleyiciler	Yöntem
Gürsakar, S. ve Öngen, K. B. (2008)	2007	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi	Türkiye Geneli	6442	Sağlık, Asayiş, Eğitim, Adalet, Yerel Kamusal Hizmet Mem.	Yerleşim, Cinsiyet, Yaş, Gelir, Medeni Hal, Arkadaşlık ve Komşuluk İliş., Oturulan Konutun Sahiplik Durumu	Diskriminant Analizi
Selim, S. (2008)	1990, 1996 ve 2001	Avrupa Değerler Çalışma Grubu ve Dünya Değer Anketi	Türkiye Geneli	6338	Yaşam Mem. ve Sosyo-demografik ve Politik Değişimlerin Etkisi	Cinsiyet, Yaş, Eğitim, Medeni Hal, Gelir, Çocuk Sayısı, İstihdam, Sağlık, Yıllara Ait Kukla Değişkenler	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi
Balükbaşı, A. G. ve Yıldıztan, D. Ç. (2010)		Kendi Hazırladıkları Anket Çalışması	İstanbul Sarıyer Belediyesi	308	Belediye Hiz.	Çevre Düz., Sivrisinekle Müc. gibi Belediye Hiz., Yaş, Eğitim, Cinsiyet, Genel Yaşam Mem.	Pearson Korelasyon Analizi, Asal Bileşenler Yöntemi, Çoklu Regresyon Analizi
Kangal, A. (2013)	2004 - 2010	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi	Türkiye Geneli		Genel Yaşam Mem. ve Refah İlişkisi	Cinsiyet, Yaş, Eğitim, Medeni Hal, Gelir	Merkezi Dağılım Ölçüleri (% Değişim)



Tablo 2: Devam							
Yazar	Araştırma Yılı	Veri Seti	Araştırmaya Konu Olan Alan	Örneklem (kişi)	İncelenen Unsur	Belirleyiciler	Yöntem
Başaran, M. A., Başaran, A. A., Çetinkaya, M. ve Erkam, S. (2014)	2012	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi	Türkiye Geneli	7956	Asayiş	Yaş, Eğitim, Hanehalkı Büyüklüğü, Gelir, Gelir Mem., Genel Yaşam Mem., Asayiş Hiz. Mem.	Bulanık Temelli Küme Yaklaşımı
Dündar, H. Ç. (2014)	2013	2013 TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi, 2009 ve 2014 Yerel Seçim Sonuçları	Türkiye Geneli	196000	Adli, Asayiş, Eğitim, Sağlık, SGK Hiz. ve Yerel Seçim	Adli, Asayiş, Eğitim, Sağlık, SGK Hiz. Mem. Oranı, Yerel Seçim Oranları, Oy Oranlarındaki Değişim	Merkezi Dağılım Ölçüleri (% Değişim)
Daştan, İ. ve Delice, M. E. (2015)	2014	Kendi Hazırladıkları Anket Çalışması	İzmir	417	Belediye Hiz. Mem.	Cinsiyet, Yaş, Eğitim, Medeni Hal, Gelir	Pearson Korelasyon Testi, Anova Testi, Scheffe Testi, Faktör Analizi (KMO)



Tablo 2: Devam							
Yazar	Araştırma Yılı	Veri Seti	Araştırmaya Konu Olan Alan	Örneklem (kişi)	İncelenen Unsur	Belirleyiciler	Yöntem
Eren, K. A. (2015)	2004 – 2013	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi	Türkiye Geneli	134458	Genel Mutluluk ve Refah İlişkisi	Genel Hayat Mem., Beklenti, Eğitim, Belediye Hiz., Sağlık ve Asayiş Hiz., Eğitim, Beklenti, Gelir, Cinsiyet, Yaş, İstihdam, Yerleşim	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi
Kandemir, O. ve Kürkcü, M. (2016)	2015	TÜİK İllerde Yaşam Endeksi	Çankırı, Kastamonu ve Sinop		Yaşam Mem. ve Refah İlişkisi, Zayıf Unsurların Tespiti	İstihdam, Cinsiyet, Sağlık, Eğitim, Alt Yapı Hiz., Sosyal Yaşam ve YŞM	Merkezi Eğilim Ölçüleri
Muş, E., Köksal, T. ve Yeşilyurt, H. (2016)	2012	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi	Türkiye Geneli	7956	Asayiş Hiz. Vatandaş Mem. ve Kamuya Duyulan Güven	Cinsiyet, Yaş, Medeni Hal, Eğitim, Gelir, Mağduriyet, Suç Korkusu, Eğitim, Adli, Sağlık Hiz. Mem.	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi
Caner, A. (2016)	2007 ve 2011	TÜİK Yaşam Memnuniyet Anketi ve Dünya Değer Anketi	Türkiye Geneli		Yaşam Mem. ve Refah İlişkisi	İşsizlik Durumu, Yaş, Medeni Hal, Cinsiyet, Gelir, Eğitim, Yerleşim	Sıralı Lojistik Regresyon Analizi



Ek olarak anket düzeyinde yapılan çalışmalarda politika analizi için gerekli verilerin toplanması sürecinde oluşabilecek sorunların bertaraf edilmesi için analizle tahlil edilen mal ve hizmetlerin doğru seçilmesi gerekmektedir. Tam kamusal mal ve hizmet için yapılacak yerel düzeyde bir sorgulamada veya tam tersine belediyelerin sunduğu kanalizasyon hizmetleri için yapılacak merkezi düzeydeki bir anket uygulamasında soruların oluşturulmasından alınan cevapların tutarlılığına kadar çok sayıda problemle karşılaşma olasılığı artmaktadır.

Ayrıca ölçümün yabancı literatürde sistematikleştirilen performans-memnuniyet-beklenti üçlemesindeki öğelerden birinin bile dikkate alınmamasının yaratacağı ölçüm hatalarının büyüklüğü de yöntemin diğer bir kısıtıdır. Ölçüm hatası arttıkça araştırmacıların veya uygulamacıların üretim-mal/hizmet sunumu-tüketim zincirindeki tahlillerinin sapması yüksek olacak, yanlış politikalarla doğru miktarda mal-hizmet sunulmamasından kamu zararına kadar birçok istenmeyen sonuç ile karşılaşılabilir. Dolayısı ile ölçümün nasıl yapılacağı kadar analizleri yapan araştırmacı ile kararları alan uygulamacıların da konunun uzmanı, yektin olması gerekmektedir.

Tüm bunların yanı sıra Türk literatürü incelendiğinde, yöntemin gereği olarak kullanılan anketlerden kaynaklı olarak ortaya çıkan diğer bazı kısıtlar saptanmıştır. TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketleri'nde gelir değişkeninin kategorik olarak verilmesinin, yaşam memnuniyeti yöntemi ile talep fonksiyonunu belirleme ve ödeme istekliliğini çıkartma konusunda istenilen derecede hassas sonuçlar yaratılamamasına neden olduğu görülmüştür. Bununla birlikte incelenen mal-hizmete yönelik herhangi bir memnuniyet beyanında bulunmayan bireylerin sayısının fazlalığı ve sorulara "fkrim yok" şeklinde yanıt veren bireylerin varlığı yapılan analizi güçleştiren diğer kısıtlar olarak göze çarpmaktadır.

Sonuç

Yaşam memnuniyeti yöntemi, fiyatlandırılması mümkün olmayan ve kollektif tüketime konu olması sebebi ile de tercihlerin doğru belirlenemediği kamusal mal ve hizmetlere yönelik talebin ortaya çıkarılması için yeni ve gelişen bir yöntemdir. Bireylerin memnuniyetlerini baz aldığı veya bireylere memnuniyete yönelik sorular sorduğu için stratejik davranış motivasyonunu diğer alternatiflerine kıyasla daha etkili şekilde elemine eden etkin bir talep belirleme mekanizması olduğu düşünülmektedir.

Ancak dünyada kamusal mal memnuniyeti ile talep belirlemek son derece yeni bir olgu olduğundan Türkiye'de 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 değerlendirilmesinde bulunulabilmektedir. Mâmafih, gelecekte yaşam memnuniyeti yöntemi kullanılarak yapılacak kamusal mal ve hizmet



değerlendirmelerinde, memnuniyet ile sosyal refah ilişkisinin doğru kurgulanarak memnuniyet anketlerinden fayda fonksiyonları elde edebilme yolları aranması önerilmektedir.

Tüm bunların yanı sıra Türk literatüründe çalışmaların bulguları ortaya konulmakla birlikte, bu bulguların neler ifade ettiği ile ilgili değerlendirmelerde bulunulmamaktadır. Oysa ki hizmet sunucu konumundaki iktidarın gerek yeniden seçilebilmesi, gerekse kamu yararını arttırırken kaynakların etkin, etkili ve ekonomik dağılımı ile kamu zararın önüne geçebilmesi açısından bilim insanlarının yol gösterici tespitlerine ihtiyacı bulunmaktadır. Bu bağlamda ileride bu alanda yapılacak çalışmalarda, yöntem iyileştirilmelerinin yanı sıra yabancı literatürün kamuya yol göstermesinden feyz alınarak hizmet sunucuya politika geliştirmesi açısından yapacağı önerilerin bulunması tavsiye edilmektedir.



Kaynakça

- Aldrich, J.H. ve Nelson, F.D. (1984). *Linear Probability, Logit and Probit Model: Quantitative Application*. Social Science-Sera Miller McCun. London: Sage pub. Inc.
- Andersen, S. C. ve 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.
- Atchley, R.C. (2006). Active Theory. L. Noelker, K. Rockwood ve R.L. Sprott (Eds.), *The Encyclopedia of Aging Vol. 1* (: 9-13) içinde. New York: Springer Publishing Company
- Başaran, M.A., Başaran, A.A., Çetinkaya, M. ve S. Erkam (2014). Kamu Hizmetlerinde Performans Denetimi ve Memnuniyet: Asayiş Hizmetlerinde Memnuniyetin Bulanık Mantık Temelli Analizi. 29. Türkiye Maliye Sempozyumu Bildiri Kitabı (105-123) içinde. Sakarya
- Beccehetti, L. ve 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. ve 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
- Bergkvist L.I. ve 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. ve L. Blume (1986). On the private provision of public goods. *Journal of Public Economics*, 29(1), 25-49
- Brenig, M. ve 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. ve I. Ha (2014). Customer Satisfaction; Improving Quality and Access to Services and Supports in Vulnerable Neighborhoods. Western Carolina University Center for Study of Social Policy.
- Buchanan, J. M (1968). *Demand and Supply of Public Goods*. Chicago: Rand McNally Pub.
- Carroll, C.D., Overland J. ve D.N. Weil (2000). Savings and growth with habit formation. *American Economics Review*, 90(3), 341-355.



- Christensen, L.R., Jorgenson, D.W. ve L. J Lau (1973). Transcendental Logarithmic Production Frontiers. *The Review of Economic and Statistics*, 55 (1), 28-45
- Cigu, E. ve 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
- Clarke, E. H. (1971). Multipart pricing of public goods. *Public Choice*. 11(1), 17-33.
- Coyne, C.J. ve 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* (89–105) içinde. New York: Palgrave Macmillan.
- Cragg, J.G. ve Uhler, R.S. (1970). The Demand for Automobiles. *Canadian Journal of Economics*. 3(3), 386-406.
- Cullis, J. G. ve Jones, P. R. (2009). *Public finance and public choice: analytical perspectives*. 3rd edition. 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. ve Glaeser, E.L. (2007). Social Interactions and Smoking. Working Paper 13477, National Bureau of Economic Research.
- Decancq K., Fleurbaey M. ve E. Schokkaert (2015). Inequality, Income and Well-Being.. A.B. Atkinson, F. Bourguignon (Eds.) *Handbook of Income Distribution Vol. 2-A* içerisinde (68-134). Amsterdam: North Holland.
- Dolan, P. ve Fujiwara D. (2016). Happiness-based policy analysis. M. D. Adler and M. Fleurbaey (Eds.). *The Oxford Handbook of Well-Being and Public Policy* (286–318) içerisinde. Oxford University Press: UK
- Dolnicar, S., Grün, B. ve F. Leisch, (2011). Quick, simple and reliable: forced binary survey questions. *International Journal of Market Research*, 53(2), 231-252.
- Due, J.F. ve Friedlaender A.F. (1973). *Government Finance: Economics of the Public Sector*. Fifth edition. Homewood: Irwin.
- Dündar, H.Ç. (2014). Kamu ve Belediye Hizmetlerinin Yerel Seçime Etkisi. Çalışma No: 201416. Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı.
- Edizdoğan, N, Çetinkaya Ö. ve E. Gümüş. (2011). *Kamu Maliyesi*. Ekin Yayınevi, Bursa
- Esarey, J. ve 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 University of Rice sayfasından erişildi:
<http://jee3.web.rice.edu/heatmap2-plain.pdf>

European Public Administration Network (EUPAN). (2008). Customer Satisfaction Management. 15.05.2017 tarihinde EUPAN'ın resm sayfasından erişildi:
http://www.eupan.eu/files/repository/20101215131727_EU_Primer_English_FINAL_LR.pdf

Everitt, B.S. ve Rabe-Hesketh, S. (2007). A Handbook of Statistical Analyses Using Stata. 4th Edition. Washington DC.: Chapman and Hall Publication

Ferreira, S., Moro M. ve 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

Frey, B. S., Luechinger, S. ve 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. ve C. Benesh (2008). Happiness: A Revolution in Economics. Cambridge: MIT Press.

Frey, B.S., Luechinger, S. ve Stutzer A. (2009a). The Life Satisfaction Approach to Environmental Valuation. Discussion Paper No.4478. IZA Institute of Labor Economics Discussion Paper Series.

Frey, B.S., Luechinger, S. ve Stutzer A. (2009b). The life satisfaction approach to valuing public goods: The case of terrorism. Public Choice. 138(3-4): 317-345

Frey, B.S., ve Stutzer, A. (2013). Economics and the Study of Individual Happiness. S. David, I. Boniwell, A.C. Ayers (Eds.). The Oxford Handbook of Happiness (431-447) içerisinde. Oxford: Oxford University Press

Frey, B.S., ve Gallus, J. (2016). Happiness: Research and Policy Considerations. T. Tachibanaki (Ed.). Advances in Happiness Research: A Comparative Perspective (9-22) içerisinde. Japan: Springer

Gandelman, N. ve Hernández-Murillo, R. (2012). What Do Happiness and Health Satisfaction Data Tell Us About Relative Risk Aversion?. Discussion Paper, No. 74. Universidad Ort: Uruguay

Glaeser, E., Sacerdote, B. ve J. Scheinkman (1996). Crime and Social Interactions. Quarterly Journal of Economics 111 (2), 507-548.

Gujarati, D.N. (2006). Temel Ekonometri. Dördüncü Baskı. Ü. Şenesen, G. Göktürk Şenesen (Çev), İstanbul: Literatür Yayıncılık

Gümüş-Özuyar (2017) Türkiye'de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam Memnuniyeti Yöntemi İle Bir Uygulama 2004-2012. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara



- Heady, B., Veenhoven, R. ve A. Wearing (1991). Top Down versus Bottom-up Theories of Subjective Well Being. *Social Indicators Research*, 24(1), 81-100
- Helliwell J, Layard R., ve Sachs, J. (2015). *World Happiness Report 2015*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Hirschauer, N., Lehberger M. ve 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. *Review of Austrian Economics*, 10 (1), 1- 22
- Hughes, O.E. (2003). *Public Management and Administration: An introduction*. Third Edition. New York: Palgrave Macmillan.
- INTOSAI. (2004). Standard and guidelines for performance auditing based on INTOSAI'S Auditing Standards and practical experience. 05.09.2016 tarihinde INTOSAI resmi web sitesinden erişildi: http://www.issai.org/media/13224/issai_3000_e.pdf
- Jackman, S. (2015). Package “pscl”. Political Science Computational Laboratory. 18. 04.2017 tarihinde Standford Üniversitesi resmi web sayfasından erişildi: <http://pscl.stanford.edu>
- 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.
- Kahneman D. ve 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 ve R. Sarin (1997). Back to Bentham? Explorations of Experienced Utility. *Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 325-405.
- Kroft, K. (2006). Takeup, social multipliers and optimal social insurance. *Journal of Public Economics*, 92(3-4), 722-737
- Lave, C. A. (1968). The Demand for Urban Mass Transportation. *Review of Economics and Statistics*, 52, 320-323.
- Layard, R., Mayraz, G. ve S. Nickell (2008). The Marginal Utility of Income. *Journal of Public Economics*, 92(8-9), 1846–1857
- Layard, R., ve O'Donnell, G. (2015). How to make policy when happiness is the goal.. J. Helliwell, R. Layard, and J. Sachs (Eds.). *World Happiness Report (77-81) içinde* New York: Columbia University



- 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
- Levinson A. (2013). Happiness, Behavioral Economics, and Public Policy. Working Paper No. 19329. The National Bureau of Economic Research, Cambridge
- Long, J.S. ve 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 (273-296) içinde. Meksika: Springer
- Louviere JJ., Hensher D.A. ve 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. ve R.H. Dehoog (1993). The politics of dissatisfaction Citizen, Services and Urban Institutions. New York: Routledge Publishing
- Maddala, G.S. (1983). Limited Dependent and Qualitative Variables in Econometrics. Cambridge University Press, Cambridge
- Marmolo, E. (1999). A Constitutional Theory of Public Goods. Journal of Economic Behavior ve Organization, 38(1), 27-42
- Martinez, L., Short, J. ve 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.
- McKelvey, R.D. ve Zavoina W. (1975). A Statistical Model for the Analysis of Ordinal Level Dependent Variables. Journal of Mathematical Sociology, 4(1), 103-120
- Mert, M. (2016). Spss, Stata, Yatay Kesit Veri Analizi Bilgisayar Uygulamaları. Ankara: Detay Yayıncılık
- Muş, E., Köksal, T. ve H. Yeşilyurt (2014). Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi. International Journal of Human Sciences, 11(2), 559-581
- 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.



- 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.
- Pollitt, C. (1995). Justification by works or by faith? Evaluating the New Public Management. *Evaluation*, 1(2), 133-154
- Ramseook-Munhurrun P., Lukea-Bhiwajee S.D. ve P. Naidoo (2010). Service Quality in The Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50
- Robbins, L. (1938). Interpersonal Comparisons of Utility: A Comment. *The Economic Journal*, 48(192), 635-641
- Robinson, J. (1942). *An Essay on Marxian economics*. London: Macmillan
- Roch, C. H. ve Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387-389
- Scheinkman, J. (2007). Social Interactions. S. Durlauf ve B. Lawrence (Eds.). *The New Palgrave Dictionary of Economics* içerisinde. UK: Palgrave Macmillan
- Shitovitz, B. ve Spiegel, M. (2003). Cournot-Nash and Lindahl Equilibria in Public Good Economies. *Journal of Economic Theory*, 22(1), 17-31
- Sousa, L. ve Lyubomirsky, S. (2002). Life satisfaction. J. Worell (Ed.). *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender Vol. 2 (667-676)* içerisinde. California: Academic Press
- Söderbom, M. (2011). *Econometrics II, Lecture Discrete Choice Models*. 30.06.2017 tarihinde yazarın web sayfasından erişilmiştir: www.economics.gu.se/soderbom
- Stanca, L. (2016). Happiness, relational goods and hedonic methodology. Bruni L. ve Porta P.L. (Eds.). *Handbook of Research Methods and Applications in Happiness and Quality of Life (483-498)* içerisinde. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Stiglitz, J. (2000). *Economics of Public Sector*. New York: W.W. Norton veCompany.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *Public Administration Review*, 39(1), 46-52
- Swan, J. ve Trawick, F. (1980). Satisfaction Related to Predictive vs. Desired Expectations. H. Hunt ve R. Day (Eds.). *Refining Concepts and Measures of*



Consumer Satisfaction and Complaining Behavior (15-22) içerisinde.
Indiana: Indiana University Press

The World Bank (2010). Results, Performance Budgeting and Trust in Government. Washington DC.

Trogen, C.P. (2005). Public Goods Theory of Public Goods. Donijo Robbins (Ed.). Handbook of Public Sector Economics (169-232) içinde. America: Public Administration and Public Policy.

Van Praag, B.M.S ve 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 ve Management Review, 27(3), 9-28.

Welsch, H. (2002). Preferences over Prosperity and Pollution: Environmental Valuation Based on Happiness Surveys. Kyklos, 55(4), 473-494.

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M.J. ve D.D. Gremler (2008). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. London: McGraw-Hill Education

