

İşlem Maliyeti Kuramının Davranışsal Varsayımlarında Güvenin Yeri Tartışması

Rabia Arzu KALEMCI^a

Çankaya Üniversitesi

Öz

Örgütleri iktisadi bakış açısı ile anlamaya çalışan, bu anlamda örgüt kuramları içinde farklı bir duruşa sahip olan işlem maliyeti kuramı, varsayımlarını insan davranışlarına dayandırmıştır. İşlem maliyeti kuramının temel davranışsal varsayımları "fırsatçılık" ve "sınırlı akılcılık"tır. İşlem maliyeti kuramı, belirtilen davranışsal varsayımlar altında işlem maliyetlerini en aza indirecek yönetim mekanizmalarının seçimini içermektedir. Bu çalışmada işlem maliyeti kuramının, "fırsatçı" ve "sınırlı akılcılık" insan varsayımlarına dayanan yönetim mekanizmalarının, iş ahlakı konusunun önemli konularından biri olan "güven" unsurunu göz ardı ettiği düşüncesi tartışılmaktadır. Çalışmada işlem maliyeti kuramında belirtilen "fırsatçı" ve "sınırlı akılcı" varsayımı altında olası yönetim mekanizmalarının seçiminden ziyade örgüt içerisinde güven oluşumunun önemi vurgulanmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Fırsatçılık, Güven, İş Ahlakı, İşlem Maliyeti Kuramı, Sınırlı Akılcılık.

^a Dr. Rabia Arzu KALEMCI işletme alanında yardımcı doçenttir. Çalışma alanları arasında iş etiği, örgüt sosyolojisi, örgütsel davranış yer almaktadır. İletişim: Çankaya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Eskişehir Yolu 29. Km, 06810 Yenimahalle, Ankara. Elektronik posta: arzukalemci@cankaya.edu.tr

1970’lerde örgütleri iktisadi bakış açısı ile anlamaya çalışan, bu anlamda örgüt kuramına değişik bir soluk getiren, 80’ler ve 90’lar boyunca etkisi süren yeni örgüt kuramları ortaya çıkmıştır. Örgüt kuramında bu kolektif hareket daha çok iktisat temelli kuramlar olarak anılmıştır (Barney ve Ouchi, 1986). Belirtilen iktisat temelli örgüt yaklaşımları içerisinde işlem maliyeti kuramı en fazla yankı yapan kuramlardan olmuştur (Donaldson, 1995, s. 164). İşlem maliyeti kuramının temel analiz düzeyi örgüt yerine, örgüt içerisindeki işlemlerin verimliliğidir. Bu kuramın temel tartışması işlem maliyetlerini asgariye indiren yönetim mekanizmalarına dayanmaktadır. Buna göre örgütler belirtilen alternatif yönetim mekanizmaları olarak “piyasa” ve “örgüt” arasında seçim yaparken, bu seçimi büyük oranda hangisinin işlem maliyetini asgariye indirdiğine göre yapmaktadır. Diğer taraftan, işlem maliyeti kuramında geçen maliyetler büyük ölçüde insan doğası ile bağdaştırılmış ve insan doğasını anlamının ve kontrol etmenin maliyetleri düşürmek açısından çok önemli bir unsur olduğu vurgulanmıştır. İşlem maliyeti kuramının insan davranışı kurgusunda temel olarak iki varsayım vardır: Bunlar “fırsatçılık” ve “sınırlı akılcılık”tır. Fırsatçılık vekillerin kendi çıkarlarını kollayacak şekilde, sözleşmeler gibi ekonomik işlemlerde bilginin tam ve doğru olarak aktarılmamasını içermektedir. Kuramın öncülerinden Williamson (1975, s. 26) fırsatçı davranışı tanımlarken bireylerin kendi çıkarlarını gözetmek için kurnazlık yaptıklarını ve herhangi bir olumsuz durumda daha önceki vaatlerine sadık kalmadıklarını belirtmiştir.

Diğer taraftan işlem maliyeti kuramının bir diğer davranışsal varsayımı olan sınırlı akılcılık varsayımı ise bireylerin bilişsel kapasite sorunu nedeniyle tam olarak akılcı değil ama niyet olarak akılcı olmaya eğilimli olmalarına dayanmaktadır. İşlem maliyeti kuramının “fırsatçılık” varsayımı altında tam olarak güvenilir olmayan sözlere dayanan anlaşmaların tarafları zor duruma sokabileceği, “sınırlı akılcılık” varsayımı altında ise tüm sözleşmelerin eksik sözleşmeler olacağı önermesi yer alır. Bununla beraber Williamson (1975) sınırlı akılcılığı ve fırsatçılığı işlemler açısından problem hâle getiren unsurlar ve durumlar olduğunu belirtmiş ve bunun en önemlisinin “belirsizlik” olduğunun altını çizmiştir.

İşlem maliyeti kuramının temel davranışsal varsayımları değerlendirildiğinde “güven” mekanizmasının önemi ortaya çıkmaktadır. Güven konusu sosyal bilim-

ler içinde örgüt ve yönetim yazınında sıkça gündeme gelmesi ile beraber özellikle iş ahlakı yazınında önemli bir yere sahiptir. Nitekim birçok araştırmacı güven ve iş ahlakı kavramlarının birbirlerine sıkı sıkıya bağlı olduğunu, diğer bir deyişle biri olmadan diğerinin olamayacağını vurgulamıştır (Brenkert, 1998). İş ahlakı yazınına göre “güven”, çalışırken yapılan her işlemin temelini oluşturmaktadır. Diğer taraftan güven konusu iş ahlakı alanı içinde özellikle erdem etiğinin önemli bir çalışma konusu olarak yer almaktadır. Erdem etiği temel olarak toplumun ahlaki değerlerinin erdem kavramını yapılandığı düşüncesini paylaşmaktadır. Bununla beraber erdem etiğine göre başarılı bir pazar ekonomisi; erdemlerin yapılandığı aile, okul, din ve topluluk gibi sosyal kurumlara dayanmaktadır. Belirtilen bu erdemler, temel olarak dürüstlüğü, güveni ve hoşgörüyü içermekle birlikte özellikle taraflar arası işlemlerde “güven” en önemli erdemlerden biridir. Bunun temel nedeni güven kavramının taraflar arasında yapılan anlaşmaya uyup uymadan kaynaklanan denetim ihtiyacını en aza indirmesi ve taraflar arasında sözleşmeye uyma beklentisi sağlamasıdır (Fraedrich, Ferrell ve Ferrell, 2013, s. 265).

Bu çalışma kavramsal bir yaklaşımı benimseyerek işlem maliyeti kuramının temel davranışsal varsayımları olan “fırsatçılık” ve “sınırlı akılcılık” etrafında güven kavramını değerlendirmektedir. İşlem maliyeti kuramı, belirtilen davranışsal varsayımlar altında bu varsayımların yarattığı işlem maliyetlerini en aza indirecek yönetim mekanizmalarının seçimini içermektedir. Öte yandan işlem maliyeti kuramında tüm vekillerin her zaman fırsatçı olduğunu varsayılmamakla birlikte, bazı fırsatçı yaklaşımların olabileceği ve kimlerin fırsatçı olmadığını ayırımının zor olduğu belirtilir. Bu noktada bu çalışmada “güven” olgusunun bu varsayımlarda göz ardı edildiği düşünülmektedir. Diğer taraftan sosyal bağlamın merkezinde bulunan “güven” olgusu ise iş ahlakının önemli bir konusudur.

Çalışmanın temel tartışmasını güven ve dürüstlük derecesinin örgüt yapısını ve süreçlerini etkileyeceği ve dürüst davranışın işlem maliyetlerini daha aza indireceği (Bromiley ve Cummings, 1992, s. 17) düşüncesi oluşturmaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın temel tartışmasına göre işlem maliyeti kuramında belirtilen “fırsatçı” ve “sınırlı akılcı” varsayımı altında olası yönetim mekanizmalarının seçimi yerine örgüt içerisinde güven mekanizmalarının oluşturulması daha anlamlı hâle gelmektedir.

İşlem Maliyeti Kuramı ve Temel Davranışsal Varsayımları: Sınırlı Akılcılık ve Fırsatçılık

İşlem maliyeti kuramının temelleri, Nobel ödüllü iktisatçı Ronald Coase'nin 1937 yılında yayımlanan "The Nature of the Firm" makalesinde, o zamana değin neo-klasik iktisat yaklaşımının piyasa mekanizmasına verdiği önemi sorgulaması ve "eğer piyasalar bu kadar etkin ise örgütler neden vardır?" sorusunu tartışması ile atılmıştır. Coase'ye göre (1937) alternatif yönetim mekanizmaları olarak "piyasa" ve "örgüt" arasında seçim yapılırken, bu seçim büyük oranda hangi mekanizmanın işlem maliyetini asgariye indirdiğine göre yapılmalıdır. Diğer bir deyişle Coase (1937) "örgütler neden vardır" sorusunun cevabını, örgütlerin piyasaya nazaran işlem maliyetlerini düşürme özelliğine bağlamıştır. Öte yandan, ilerleyen zamanda Coase'nin (1972, s. 63) kendisinin de deyimiyle bu yaklaşım "çokça bahsedilmiş fakat az kullanılmıştır." Bunun temel nedeni, işlem maliyetlerinin doğrudan ölçümünün zor olması ve hangi işlemlerin piyasa, hangilerinin ise örgüt içinde yapılması gerektiği yönünde çelişkilerin var olmasıdır (akt., Barney ve Hesterly, 1996; Geyskens, Steenkamp ve Kumar, 2006). Coase'nin (1937) yaklaşımının eyleme dökülme eksikliği büyük ölçüde Oliver Williamson'ın bu yaklaşımı tekrar gündeme getirmesi ile aşılmıştır. Temelleri Coase'nin (1937) "örgütler neden vardır?" sorusu ile atılmış olan işlem maliyeti kuramı, Williamson (1975; 1979; 1981; 1985) ile birlikte yeni alanlar ve boyutlar katılarak gelişmiştir. Nitekim örgüt yazını içinde işlem maliyeti kuramı esasen Oliver Williamson ismi ile birlikte anılmaktadır (Foss ve Klein, 2008, s. 425).

Williamson (1981, s. 552-553), işlem maliyeti kuramının temel analiz düzeyini oluşturan "işlem" ve "işlem maliyeti" kavramlarını şu şekilde tanımlamıştır:

"İşlem bir hizmet ya da malın teknolojik olarak taraflar arasındaki transferi ile ortaya çıkar. Bir bölümün faaliyeti tamamlandığında bir diğeri başlar. İyi çalışan bir makinede, transferler arasında bir sorun çıkmayacaktır. Mekanik sistemlerde bazı friksiyonların olmasını bekleriz, çarkların dişleri doğru işliyor mu, parçalar yağlanmış mı, enerji kaybı var mı? Bu friksiyonların ekonomik işlemlerde ki karşılığı ise: Taraflar arasındaki alışveriş uyumlu bir şekilde işliyor mu ya da taraflar arasında ertelemeye neden olabilecek bir takım anlaşmazlıklar var mı? İşlem maliyeti analizi bu gibi olası durumlara

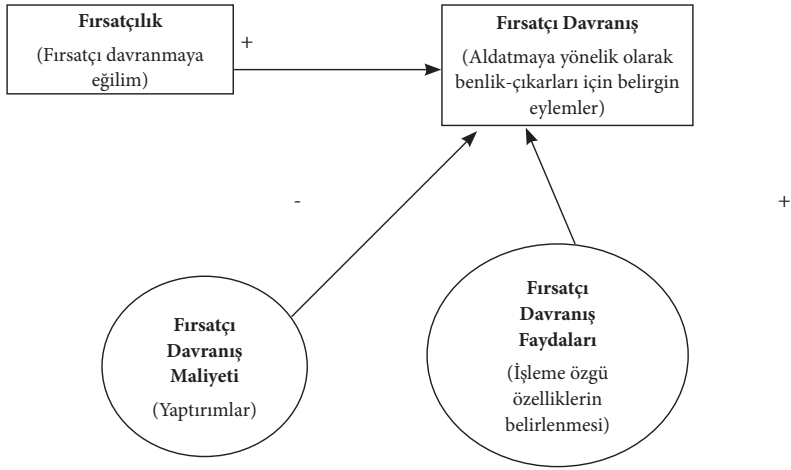
karşı karşılaştırılmalı bir maliyet analizini içererek yönetim mekanizmalarının planlanmasını ve uyumun içerir.”

Bu şekilde bakıldığında işlem; alıcı ile satıcı arasındaki mal ve hizmetlerin değişimi iken işlem maliyeti ise belirtilen değişim süreci içinde ortaya çıkan tüm maliyetlerdir. İşlemlerin tamamlanmasına yönelik olarak ise Williamson (1975) iki alternatif araç belirtmiştir. Belirtilen bu alternatif araçlardan biri “piyasa” bir diğeri ise “hiyerarşi”dir. Coase'nin (1937) “örgüt” kavramı yerine Williamson (1975) “hiyerarşi” kavramını kullanmıştır. Yaygın olarak işlem maliyeti kuramı içinde bu iki araç “yönetişim mekanizmaları” (governance mechanisms) olarak adlandırılmaktadır (Barney ve Hesterly, 1996, s. 117). “Piyasa mekanizması genel olarak fiyat, rekabet ve tarafların mübadelelerinde birbirlerinin haklarından ve sorumluluklarından haberdar olmalarını sağlayan sözleşmelere dayanmakta, öte yandan ‘hiyerarşi’ mekanizması ise üçüncü bir ‘taraf’ın (yönetici) denetiminde, tarafları mübadelelerini gerçekleştirmek üzere bir araya getirmektedir.” (Barney ve Hesterly, 1996, s. 117). İşlem maliyeti kuramı temel olarak verimliliğe odaklanarak, işlemlerin “örgüt (hiyerarşi) içinde mi?” yoksa “piyasada mı?” daha *verimli* gerçekleşeceğinin cevabını aramaktadır. Nitekim bu soru kuram içinde “yap (hiyerarşi) ya da satın al (piyasa) kararı” (make or buy decision) olarak da anılmaktadır (Williamson, 1998, s. 30). Kuramın temelini oluşturan pazardaki mal ve hizmetlerin alım ve satımına yönelik işlemlerde, sözleşmeleri yapan bireyler pazarlıklarında çıkarlarının koruma altında olmasını isterler. Bu olay serbest pazar ortamında basit bir mal ya da hizmet alışverişinde güvenli bir şekilde işleyip problem yaratmayabilir fakat çevrenin değişebilir, bunun yanında tam olarak öngörülemeyen özelliklerinden dolayı işlemler karmaşıktıkça ve işlemler üzerindeki belirsizlik arttıkça işlemleri gerçekleştiren taraflar birbirlerine tam olarak güven duymayacak, bu da işlemlerin maliyetlerini artıracaktır. Ekonomik aktörler, bahsedilen bu yönetim mekanizmaları arasında seçim yaparken işlemlerin yaratacağı maliyetlere göre karar verir. Burada çalışmamızın temel konusu dâhilinde ilgi çeken nokta ekonomik aktörlerin yönetim mekanizmalarını kurarken karar verme dayanaklarını bireylerin davranışsal varsayımlarından almışsıdır. Yani ekonomik aktörlerin kurmaya çalıştığı yönetim mekanizmaları örgüt içerisinde ya da dışında gerçekleşen işlemleri yapan tarafların bir takım davranışsal özelliklerine dayandırılmıştır. Temelde işlem maliyeti kuramı içerisinde iki

davranışsal varsayım vardır: Bunlar; “sınırlı akılcılık” ve “fırsatçılıktır” (Williamson, 1981). Diğer taraftan Williamson’a göre sınırlı akılcılığı ve fırsatçılığı işlemler açısından problematik yapan iki unsur vardır: Bunlar; “belirsizlik” ve “küçük sayılar”dır. Belirsizlik özellikle karmaşık durumlarda ortaya çıkarken “küçük sayılar” olarak adlandırılan unsur, bazı mal ve hizmet işlemleri için piyasada sınırlı sayıda tedarikçi olması durumunu yansıtmaktadır. İşlemler açısından düşünülürse, işlemlerdeki belirsizlik düzeyi arttıkça, piyasa yönetim mekanizmasını kullanmak bir o kadar zorlaşacaktır. Benzer şekilde, piyasada mal ve hizmet değişiminde az sayıda tedarikçi olması durumu, belirtilen tedarikçilerin piyasada bu durumu kendilerine avantaj sağlayacak şekilde kullanmalarına imkân tanıyacaktır. Böylece bu kişilerin fırsatçı olabilme ihtimali artacaktır. Her iki durumda da belirtilen nedenlerden dolayı “hiyerarşi” mekanizması tercih edilecektir. Çünkü hiyerarşi mekanizması “belirsizlik” unsuru açısından “üçüncü” tarafın (yönetici) denetiminde işlemlerdeki beklenmeyen problemlerin nasıl çözülebileceğini belirleyebilir, “fırsatçılık” unsuru açısından daha iyi denetleme sistemleri kurabilir.

Holt’a (2004, s. 1025) göre, bu davranışsal belirsizlikleri örgüt sözleşmeleri içerisinde ele alacak olursak bu belirsizliğin nedenlerinden biri “ters seçim” diğeri ise “ahlaki çöküntü”dür. Aktörler arasında kendi eylemlerini anlamlandıran bir takım dil oyunlarının ve örtük bilginin varlığı söz konusudur. Ekonomik aktörler bu dil oyunları ve örtük bilgi ile karşısındakinin eylemlerine anlam verir ve onları anlamaya çalışır. Dolayısıyla hiçbir zaman tam olarak bilebildiğimiz yani belirsizliğin olmadığı bir durumla karşı karşıya gelinmeyecektir. Böyle bakıldığında işlem maliyeti kuramının varsayımlarından olan ve aynı zamanda Simon’ın (1979) üzerinde durduğu “sınırlı akılcılık” kavramının burada geçerli olduğu söylenebilir. İşlem maliyeti kuramında geçen “sınırlı akılcılık” kavramı ile ekonomik işlemleri gerçekleştirenlerin akılcı (rasyonel) olmak isteyen, fakat bilişsel kapasite yüzünden ancak sınırlı akılcı olabilen bireyler kastedilmiştir (Simon, 1976). Williamson’a (1985) göre, bilişsel yetersizlik yüzünden, bütün pazarlıklar planlama doğrultusunda gerçekleşecektir. Bunu sözleşmeler dâhilinde düşünecek olursak tarafların bütün isteklerine cevap verebilecek bir sözleşme yapmak bireylerin bilişsel eksiklikleri nedeniyle gerçekleşemeyecektir.

Holt'un (2004) yukarıda da değindiğimiz üzere davranışsal belirsizliklerin ikinci sebebi olarak belirttiği neden ahlaki çöküntüdür.¹ Burada ahlaki çöküntü olarak belirtilen kavramın altında bireylerin fırsatçı olabilmesi yatar. İşlem maliyeti kuramının davranışsal varsayımlarından biri olan fırsatçılık temelde ekonomik aktörlerin kendi çıkarlarını kollayan nitelikte davranışlar sergilemesini içerir. Williamson'a (1985, s. 47) göre fırsatçılık, yalan söylemeyi, çalmayı ve aldatmayı içermekle birlikte aslında temel olarak, sözleşmeler gibi ekonomik işlemlerde bilginin tam ve doğru olarak aktarılmayıp, bir takım bilinçli hesaplar dâhilinde bireylerin eylemlerini gerçekleştirmesidir. Williamson'ın fırsatçı davranış modelini Ghoshal ve Moran (1996, s. 17) bir çizim ile özetlemiştir (Şekil 1).



Şekil 1.

Williamson'ın Fırsatçı Davranış Modeli

Buna göre bireylerin fırsatçı davranma eğilimleri vardır ve bu eğilim zamanla belirgin bir takım aldatma eğilimleri ile birlikte bireylerin kişisel çıkarları yönünde bir davranış olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumun bir olumlu bir de olumsuz çıktısı vardır: Olumsuz çıktısı fırsatçı davranışın maliyeti olup buna karşı yaptırımların oluşmasıdır. Fırsatçı davranışın olumlu çıktısı ise işleme ilişkin özelliklerin belirlenmesine neden olmasıdır. Diğer taraftan işlem maliyeti kuramı bütün ekonomik aktörlerin her zaman fırsatçı olduklarını varsaymaz, bunun yerine, bazılarının fırsatçı yaklaşımları olduğunu ve kimlerin fırsatçı ol-

¹ İngilizcesi "moral hazard" olan bu kavram "ahlaki çöküntü" olarak, İngilizcesi "adverse selection" olan bu kavram "ters seçim" olarak Türkçeye çevrilmiştir.

madığının ayırımının ise maliyetli olacağını varsayar (Barney ve Hesterly, 1996). Fırsatçılık, benlik çıkarlarının daha güçlü bir biçimdir. Bu ikisini birbirinden ayıran nokta bireylerden kurallara uyabilme ve sözlerini tutabilme beklentisidir. Benlik çıkarları söz konusu olduğunda bireylerin davranışları uyum ve sadakat ile sınırlandırılabilir. Diğer taraftan fırsatçılıkta bu tip bir beklenti yoktur. Çünkü fırsatçılık “stratejik davranış” içerir. Yani fırsatçı bir bireyden sözünü tutması ya da bir takım kurallara uyması beklenmez. Bunun yerine kendine avantaj sağlayacak bir davranış sergilemesi beklenir (Ghoshal ve Moran, 1996). Williamson’a (1985) göre bireyler potansiyel olarak her zaman bağımsız karar verme seçeneğine sahip olabilirler. Yönetişim açısından bakacak olursak, bu tip bir bağımsızlık kaynağı Williamson’ın belirttiği fırsatçı davranış için bir kaynak oluşturacaktır (1985). Daha önce de bahsedildiği üzere, işlem maliyeti kuramı, belirtilen bu davranışsal varsayımları temel almak üzere ekonomik aktörlerin bir takım yönetim mekanizmalarını seçmelerini içermektedir. Örneğin, eğer sınırlı akılcılığın ve fırsatçılığın yaratabileceği işlem problemlerine karşın bunları azaltacak pazar yönetim sistemi hiyerarşik yönetim sistemine tercih edilebilir. Diğer taraftan eğer kurulan pazar yönetim sistemi bu işlem problemlerini çözemiyorsa ondan daha maliyetli olan hiyerarşik yönetim sistemleri kurulabilir. Williamson’ın büyük ölçüde katkıda bulunduğu işlem maliyeti kuramının temel tartışma alanını özellikle de çalışmamızın konusu dâhilinde olan davranışsal boyutunu kısaca ele aldıktan sonra kuramın kurgusunda yokluğu hissedilen güven kavramına değinmek faydalı olacaktır. Güven kavramı çok geniş bir boyuta sahip olup bu çalışmada sadece işlem maliyetinin davranışsal varsayımları ile ilişkilendirmek üzere ele alınacaktır.

Güvenin Tanımı ve Örgütsel Güven

Güven çok geniş bir boyuta sahip olup psikoloji, politik bilim, sosyoloji, ekonomi, iş ahlakı ve yönetim gibi alanların çalışma konusu olmuştur. Gambetta (1988, s. 219) “güven”in tanımını “bireyin diğerlerinin eyleminden zarar yerine yarar beklentisinin olması” şeklinde yapmıştır. Güven konusu (a) bireyler arasında, (b) örgütler arasında, (c) birey ve toplum kuruluşlarında, (d) birey ve örgüt arasında olmak üzere birçok analiz birimi altında incelenmiştir. Bu-

nun yanı sıra kamu kuruluşlarında bireyler arası güven ve bir kişisel özellik olarak güven, diğer konular arasında yer almaktadır (Manuel ve Anil, 1999). Sosyolojik perspektiften bakıldığında güven, bireylerden bağımsız düşünülemez. Diğer bir deyişle güven sosyal sistem içerisinde, bu sistemin üyelerinin birbirlerine karşı beklentilerinin karşılanacağı ve buna göre hareket edileceği varsayımı altında var olur (Lewis ve Wigert, 1985, s. 968). Sembolik etkileşim yaklaşımı açısından güven oluşumunu ele alacak olursak, güven analizine yönelik olarak iki temel varsayım vardır: Bunlar; (1) insanlar sosyal durumlarda öğrenerek anlamlandırdıkları şekilde davranış sergilerler; (2) bu anlamlar diğer insanlarla etkileşim yoluyla sağlanır ve böylece bu sosyal durumun tanımı zaman içerisinde yaratılmış olur (Blumer, 1962). Güven oluşumunda, iki ya da daha fazla tarafın birlikte yarattıkları bir sosyal durum söz konusudur ve taraflar sosyal durumu tanımlarken benzer yorumlayıcı şemalar kullanırlar ya da geliştirirler. Sonrasında taraflar bu sosyal durum içerisinde oluşan güven düzeyine ilişkin anlaşma sağlar ve böylece birbirleri arasındaki uyum yerini alır. Bu uyumun dayanağı ise tarafların değerlerinin ve yaklaşımlarının benzerlik derecesidir (Jones ve George, 1998). Lewis ve Wigert (1985, s. 972) ise sosyoloji bakış açısıyla güvenin üç türü olduğunu belirtmişlerdir: Bunlar; bilişsel, duygusal ve davranışsaldır. Güvenin bilişsel boyutunu ele alacak olursak, bilişsel dayalı güven oluşumu, bireyleri ve kurumları güvenli, güvensiz ve bilinmez olarak sınıflandırma sürecini içermektedir. Bilişsel dayalı güven türüne göre, bireyler bilişsel olarak kime güveneceklerini seçerler. Bununla beraber, bireyler bu seçimi yaparken güvenli olma dayanağını bir takım iyi nedenlere bağlı olarak yaparlar. Güvenin duygusal boyutu ise bireyler arasında ya çok düşük düzeyde (bürokratlar arasında olduğu gibi) ya da birbirine çok yoğun hisler besleyen bireyler (birbirine âşık bireyler) arasında ortaya çıkar. Son olarak davranışa dayalı güven tarafların eylemlerini sınırlandırmasını ya da hiç sınırlandırmamasını içermektedir. Araştırmacıların çoğu güven kavramının durumsallık ile ortaya çıktığı yönünde görüş birlikteliğindedir (Rousseau, Sitkin, Burt ve Camerer, 1998). Buna yönelik olarak iki genel durumdan bahsedilmiştir: Bunlardan biri, “kaybetme” olasılığını içeren risk durumudur (Chiles ve McMackin, 1996). Güven ve risk alma ilişkisi karşılıklı ilişkilerde bireyleri risk alma eğilimine sokarak güven oluşumu için bir olasılık yaratır. Belirsizlik kaynaklı riskin hiç

olmadığı durumları düşünecek olursak güvene gerek kalmayacaktır (Lewis ve Wigert, 1985). Güven için gerekli bir diğer durum taraflardan birinin çıkarının diğeri ile bağlantılı olması, yani birbirine bağımlılıktır (Rousseau ve ark., 1998, s. 13). Hem risk hem de birbirine bağımlılık durumu güven için gerekli olmasına karşın birbirine bağımlılık durumu arttıkça risk ve güvenin ilişkisi değişik gösterecektir. Yani bağımlılık derecesinin ne ölçüde olduğu, risk ve güvenin oluşum sürecine etki edebilir. Tahmin edilebilirlik ve güven arasında da açık bir ilişki vardır (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995). Tahmin edilebilirlik ve güven, belirsizliğin azalması anlamına gelecektir (Lewis ve Wigert, 1985). Bununla beraber bir anlam ifade edebilmesi için de bu ikisinin paralel olması ya da eşitlenmesi gerekir. Fakat bu da yine risk alabilme faktörüyle ilişkilidir. Diğer bir deyişe karşı tarafın tahmin edilebilir olması bireyin risk alması için yeterli olmayacaktır (Mayer ve ark., 1995).

Örgütsel alanda güven çalışmaları, örgütsel denetim bağlamında, özellikle de piyasa ve hiyerarşiye karşı alternatif bir mekanizma olarak ele alınmıştır (Miles ve Creed, 1996). Bradach ve Eccles (1989, s. 104) güveni, örgüt tasarımında gittikçe yaygın hâle gelen, örgütsel denetim mekanizmaları içerisinde en genel yapıya sahip kavram olarak tanımlamışlardır. Onlara göre, piyasa ya da hiyerarşi sadece işlemlerin denetlenmesi için bir denetim mekanizması niteliğinde iken, güven hem işlemler hem de ilişkiler için bir denetim mekanizması niteliğindedir. Bradach ve Eccles (1989), ekonomik eylemlerin işbirliğinde üç temel öğeden bahsetmişlerdir: Bunlar güven, güç ve pazardır. Bradach ve Eccles bu üç önemli öğenin çok nadir olarak birbirlerinden bağımsız çalıştığını ve bunların arasında “ardışık” bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Burada ardışık teriminin anlamına bakmak gerekir. Ardışık terimi “taraflardan birinin çıktısı diğer taraf için girdi sağlar.” anlamındadır (Pfeffer ve Salancik, 1978, s. 41). Bununla beraber, güven, pazar ve güç ilişkisi söz konusu olduğunda, bu türden bir ilişki belirtilen öğeleri etkin hâle getirecektir. İlgili alanyazının çoğunluğunda ise, güven kavramı işbirliği kavramı ile bağdaştırılmıştır. Ortaklaşa ekonomik davranışın önem kazanması, güven kavramına daha fazla odaklanmayı beraberinde getirmiştir (Kroczyński, 2000).

İşlem Maliyeti Kuramı İçerisinde Güvenin Yeri

Bromiley ve Cummings (1996, s. 303) güveni bireyin ya da birey grubunun diğer birey ya da birey grupları üzerindeki ortak inançları olarak değerlendirmişler ve güvenin; (a) açık ya da gizli olarak birisi için iyi inanca sahip olma çabasını, (b) dürüst olmayı ve (c) şartlar müsait olsa bile karşısındakinden fayda ummamayı beraberinde getirdiğini belirtmişlerdir. Bu güven tanımının temelini ise, örgütlerde ve örgütler arasında güveni gerektiren etkileşimin, topluma yerleşik, göreceli ve iyimser doğasına dayandırmışlardır. Araştırmacılar işlem maliyeti kuramını belirtilen güvenin bu üç unsurunun hepsini birden yok olması nedeniyle eleştirmişlerdir. Bromiley ve Cummings (1996) işlem maliyeti kuramında yer alan aktör tiplemesinin yalan söyleyebilen, aldatabilen ve eğer kendi çıkarlarına uygun ise işbirliği yapabilen nitelikte gösterilmesinin yetersiz ve doğru olmadığını savunmuşlardır. Bu noktada Williamson'ın ekonomik davranışı hiyerarşi ve pazar doğrultusunda belirlediğini hatırlayalım. Williamson (1993) "Calculativeness, Trust and Economic Organization" isimli makalesinde "hesaplanabilir" bir güven yaklaşımı geliştirmiştir. Buna göre güven, taraflardan birinin davranışını kontrol edemediği diğer taraf karşısında kendini zayıf göstermekten yarar sağlama beklentisi varsa oluşur. Diğer bir deyişle belirli bir durumdan yarar beklentisi varsa güven duymak anlamlı hâle gelmektedir. Bu nedenle Williamson ticari işlemlerde "güven" kavramını kullanmanın abartılı ve yanıltıcı olabileceğini savunmuştur.

Öte taraftan Williamson (1993) sosyal bağlama ve sosyalleşme kavramlarına da vurgu yapmıştır. Buna göre bazı toplumlarda ticari işlemlerde güvenilir davranışın yararı, aldatmanın yararından daha fazladır. Bunun tam tersi de diğer bazı toplumlar için geçerlidir. Williamson (1993) her ne kadar tartışmasına toplumsal bağlam koşullarını eklese de her açıdan güven olgusuna maliyet unsuru olarak yaklaşmaktadır. Fakat güven oluşumunun hangi düzeye kadar çıkabileceği hakkında bir bilgi vermemekte ve sanki belirli bir işleme özgü maliyetleri en aza indirecek güven düzeyinin yeterli olabileceği düşüncesini oluşturmaktadır. Hâlbuki sosyolojik perspektiften bakıldığında güven oluşumunun karşılıklı etkileşim yoluyla yapılması ve topluma yerleşik olması Williamson'ın (1993) belirttiği işleme özgü güven düzeyinin yeterli olmadığını göstermektedir. Bu noktada Granovetter'ın (1985) temel tartışmasını ele almak yararlı olacaktır.

Granovetter, ticari işlemlerde “topluma yerleşik” kavramını kullanmıştır. Buna göre ekonomik eylemler tarafların karşılıklı sosyal etkileşiminden ve ilişki ağından oldukça etkilenir. Burada “yerleşiklik” kavramı ile Granovetter, örgütlerin çok bağımsız hareket edemediğini çünkü geçmişten gelen bir takım eylemlerin ve ilişki yapılarının örgütlerin karar vermelerini etkilediğini anlatmaya çalışmaktadır. Granovetter, çalışmasında Williamson’ın (1981) sınırlı akılcılık ve fırsatçı varsayımı ile açıkladığı yönetim mekanizmalarını, sosyal ilişkileri göz ardı etmesi yönüyle eleştirmiştir. Burada Granovetter’in örgütler arası sosyal ilişki olarak belirttiği olay güven kavramının toplumsal boyutudur. Granovetter, örgütler arasındaki sosyal ilişkilerin çok önemli olduğu belirtmiştir. Williamson modelinde, fırsatçı insan varsayımı ile ekonomik işlemlerin karmaşık (düzensiz) olabileceğini ve buna karşın hiyerarşik yönetim mekanizmasının bu gibi bir durum için kontrol mekanizması olabileceğini savunmuştur. Granovetter (s. 502) ise, çok karmaşık işlemler için dahi olsa, “pazar”da yüksek düzeyde düzenin, bunun yanında örgüt içerisinde ise yine bu oranda bir düzensizliğin oluşabilme ihtimali olduğunu belirtmiştir. Williamson’ın aksine Granovetter’a göre her ikisinin (düzen ya da düzensizlik) oluşması durumunda da bireyler arası ilişkilerin doğası ve örgütler arası ağ ilişkileri çok daha önemlidir. Dolayısıyla güvenin ve dürüstlüğü yapabilecekleri örgütün yapabileceklerinden daha fazla olacaktır. Nitekim Granovetter’a göre her ne kadar işlem maliyeti kuramında geçen ekonomik aktörlerin birbirleri arasında ticari çıkarları olsa da bu aktörler sosyal bağlamın dışında olan bireyler değildir ve güven olgusu sosyal normların çok önemli bir parçasıdır.

Butler (1991, s. 643) sosyal normların “diğerlerine genellenebilen küresel güven”e neden olduğunu belirtmiştir. Sosyal normlarımızın içinde, anlaşma normları, yükümlülüğe ve tutarlılığa ya da doğruluğa ilişkin normlar vardır. Bahsedilen bu normlar, belli büyük toplumlar dâhil olmak üzere toplumsal düzeyde insanlar üzerinde ortak beklentilere neden olur (Gouldner, 1960). Ekonomistlere göre “birisinin itibarının zarar görme maliyeti bir bireyin aldatma eğiliminin olmamasıdır.” (Granovetter, 1985, s. 490). Bu cümleden ekonomistlerin ekonomik eylemler içerisinde tarafların tamamına yakınının fırsatçı olabileceği varsayımı olduğunu çıkarabiliriz. Yani işlemleri yapan aktörler, herkesin fırsatçı olduğunu düşünerek, bu ortamda fırsatçı olmamanın maliyetinin

kendi itibarını kaybetme durumuyla karşı karşıya gelebilir. Fakat Granovetter'a göre bu, itibar kavramını sosyalleştirmeyi uzaklaştırmaktan başka bir şey değildir. Diğer taraftan herkesin fırsatçı olabileceği şeklinde genelleme yapılmış bir bilgiyi, daha iyi bir bilgiye sahip olamayacağımızı düşündüğümüz zaman kabul etmiş oluruz. Ekonomistlerin bu yargısından daha iyi bir bilgi toplama şekli ise güven duyulan bir bireyi bularak kendisinden geçerli olabilecek bilgiyi almaktır. Bu bilginin daha doğru olmasının dört sebebi vardır: (1) ucuz olması, (2) bireyin kendi bildiği bilgi en çok güvendiği ve en iyi bildiği bilgidir, (3) gelecekteki işlemlerin zarar görmemesi için ekonomik ilişkileri devamlılık gösteren bireyler güvenilir olma yönünde eğilim gösterirler, (4) devamlılık gösteren ekonomik ilişkiler, taraflar arasında güçlü güven beklentisi yaratmak üzere toplumsal içerikli hâle gelir.

Diğer taraftan, itibar kavramına sosyal boyutunu eklediğimizde ve bunu örgüt ile ilişkilendirdiğimizde karşımıza daha farklı bir durum çıkmaktadır. Örgütsel itibar, örgütün güvenilirliği, kaliteli olması, dürüst duruş sergilemesi ve toplum nezdinde güvenilir örgüt görünümünde olması bakımlarından oluşturulur (Chiles ve McMackin, 1996). Böyle bakıldığında güven duyulması için örgütsel itibarın oluşması, örgüt için güvenli davranış bakımından yatırım niteliğindedir. Çünkü bu durum, örgütün tarihinde birikim yapmak üzere örgütün ilişkide bulunduğu tarafların örgüte dair eylemlerinde bir referans oluşturacaktır. Fırsatçı davranış ise örgütün itibarına uzun vadede maliyetleri artırarak zarar verecektir. Çünkü uzun vadede itibarı olmayan bir örgüt için sözleşme yapacak taraf bulmak örgüte daha fazla maliyet getirecektir. Dolayısıyla güven oluşumunu, itibar oluşturma boyutunda ele alacak olursak bu, fırsatçı davranışı kısıtlayacaktır.

Bununla birlikte Hill (1990), Williamson'ın ekonomik işlemleri fırsatçılığa bağlamasını eleştirerek, bu tip bir işlemin işbirliğine daha fazla katkı sağlayacağını belirtmiştir. Burada vurgulanan, fırsatçı davranışın işbirliğini olumsuz yönde etkileyeceği ve zamanla fırsatçı davranışın bu nedenle yok olacağı düşüncesidir. Axelrod'un (akt., Hill, 1990, s. 1984) yaptığı bir çalışmaya göre, örgütlerin tarafları ile işbirliğini geliştirmek amaçlı olarak, pazarda kullandıkları en etkili stratejilerden biri fırsatçı davranışın aksine "sevimli" gözükmek ve "affedici"

olmaktır. Dolayısıyla örgütler arası işbirliğinin zarar görmemesi için ekonomik aktörler, uzun vadedeki pozisyonlarını düşünerek fırsatçı davranış içerisine girmekten kaçınacaktır. Hill (1990, s. 512) bu durumu “işbirliğine yönelik uzun vadedeki ilişkileri kurmak için güven en iyi yoldur.” şeklinde açıklamıştır. Son olarak benzer bir şekilde Ghoshal ve Moran da (1996) işlem maliyeti kuramını eleştirmişler ve bu kuramın varsayımlarının daha fazla maliyete sebep olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmacılar işlem maliyeti kuramının aksine örgütün fırsatçı davranışa karşı sağladığı sıkı hiyerarşik denetimin çalışanlar üzerinde baskı yaratacağını ve dolayısıyla asıl bu tip bir davranışın beklenmeyen fırsatçı davranışlara zemin hazırlayacağını belirtmişlerdir. Bu durum ise nihayetinde örgütün daha fazla denetime ihtiyaç duymasına ve böylece ekstra maliyete neden olacaktır. Nitekim Ghoshal ve Moran (1996, s. 14) “yöneticilerin asıl görevlerinin güveni örgüt içerisinde yerleşik hâle getiren bir denetim oluşturmak ve bunu kurumsallaştırmak” olduğunu belirtmişlerdir.

İşlem maliyeti kuramındaki bir diğer varsayımın sınırlı akılcılık olduğunu belirtmiştik. Williamson’ın (1985) belirsizliğe durumsallık bakış açısı ile yaklaştığını ve belirsizliğin karmaşıklığın olduğu durumlarda ortaya çıktığının altını çizdiğinden daha önce bahsetmiştik. Williamson (1985), dünyayı bilinebilir olasılık listeleri olarak görmüş ve belirsizliği bu olasılıkları kuşatan yani bilişsel kapasitenin büyük bir bölümünü kaplayan nitelikte göstermiştir. İşlem maliyeti kuramının temel varsayımlarından biri olan sınırlı akılcılık “karmaşık” durumlarda belirsizliğin yaratılmasına zemin hazırlar niteliktedir. Simon’a göre (1976), sınırlı akılcılık bireylerin muğlak bulunduğu problemleri çözmede güçlük çektikleri zaman ortaya çıkmaktadır. Şimdi çalışmamızın konusu dâhilinde aynanın diğer tarafı dediğimiz güven açısından karmaşıklığı değerlendirmek yararlı olacaktır.

Luhmann’a (1979, s. 69) göre güven duymak tabii ki herhangi bir durum hakkında tamamen gerçek bilgiye sahip olmak anlamına gelmemekte, fakat en azından güven başarılı bir şekilde karmaşıklığın azalmasını sağlamaktadır. Bu karmaşıklık sosyal hayat içerisinde her an yaşadığımız bir durumdur. Özellikle modern ve sanayileşmiş toplumlar bu karmaşık yapılara sahiptir. Bireylerin sosyal iletişimlerinde gelecekte oluşabilecek olası tüm durumları hesaba katarak eylem planı yapması ise imkânsız gibidir. Lewis ve Wigert’e göre (1985) yapılması gereken

ise bahsettiğimiz bu karmaşıklığı azaltabilecek bir takım stratejiler oluşturmaktır. Bu stratejilerden biri akılcı tahmindir. Akılcı tahmin nedensel ilişkiler için bilgi toplama sürecini içerir. Böylece, gelecek hakkında bir takım tahminlerimiz oluşabilir ve planlarımızı bu yönde tayin edebiliriz. Diğer taraftan, akılcı tahmin tek başına yeterli değildir. Çünkü yakın geleceğin getirebileceklerini tahmin ve kontrol etmek için belirtilen zamana ve kaynağa sahip olmamız pek mümkün olmayabilir. Burada karmaşıklığın azaltılması için güven kavramı akılcı tahmin için alternatif bir işlev üstlenmektedir. Akılcı tahminin işlemediği durumlarda güven başarılı olacaktır. Böylece şunu söyleyebiliriz ki güven, karmaşıklığı daha hızlı ve daha verimli olarak azaltacaktır.

İşlem maliyeti kuramında ifade edilen sınırlı akılcı bireyler, akılcı olmak isteyen fakat sınırlı olarak akılcı olabilen bireylerdir (Simon, 1976). Williamson (1981) bunu bilişsel eksikliğe dayandırmış ve bireylerin bilişsel yetersizliği yüzünden sözleşmelerin gerekli bütün olası durumları karşılayamayacağını belirtmiştir. Fakat daha önce de belirttiğimiz gibi karmaşıklığın yarattığı belirsiz durumların yokluğunda sınırlı akılcılık da olmayacaktır. Diğer bir deyişle sınırlı akılcılık ve belirsizlik yoksa bütün olası durumları içeren sözleşmelerin oluşması mümkün olabilecek, böylece de ekonomik aktörlerin belirli yönetim mekanizmalarını seçmelerine gerek kalmayacaktır. Diğer taraftan, insanlar psikolojik olarak bilişsel limitler dâhilinde olduğundan sınırlı akılcılığın olmadığı durumların varlığından söz etmek doğru olmayabilir (Chiles ve McMackin, 1996).

Diğer taraftan daha önce de bahsedildiği gibi belirsiz durumlar sınırlı akılcı olmaya zemin hazırlar. Bu nedenle belirsizlik azaldığında sınırlı akılcılığın da azalabileceğini düşünebiliriz. Nitekim Chiles ve McMackin (1996), sınırlı akılcılık ve güven ilişkisinin Zand'ın (1972) belirlediği bilgi, etki ve kontrol değişkenleri ile ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Belirli ilişkiler içerisinde güvenin oluşumu, bilgi alışverişinin daha doğru, daha geniş ve daha yerinde olmasına ve de diğerleri üzerindeki kontrolün esnemesine, diğer bir deyişle, davranışsal belirsizliğin azalmasına neden olacaktır (Zand, 1972). Böyle bakıldığında davranışsal belirsizliğin azalması da sınırlı akılcılık üzerinde azaltıcı bir etki yapacaktır. Böylece, ilişkilerin kurulmasında güvenin davranışsal belirsizliği azalttığını, dolayısıyla da sınırlı akılcılığı daha az zararlı ve daha az belirgin yapacağını söyleyebiliriz.

Tartışma ve Sonuç

Williamson'ın büyük katkı sağladığı işlem maliyeti kuramı, iktisat temelli örgüt yaklaşımları içerisinde en fazla tartışılan kuram olmuştur. Bu tartışmaların temelinde işlem maliyeti kuramının makro oluşumları açıklarken varsayımlarını mikro oluşumlara dayandırması yer alır. Bu çalışma işlem maliyeti kuramının davranışsal varsayımları olan sınırlı akılcılığı ve fırsatçılığı güven çerçevesinde tartışmıştır. Tartışmanın çıkış noktası işlem maliyeti kuramındaki ekonomik aktör portresinin daha belirlemeci bir yapıda kurgulanmasıdır. Özellikle Williamson'ın (1993), ekonomik eylemlerde güven gibi bir kavramın olamayacağını ve güven teriminin ticari anlaşmalarda kullanılmasının yanıltıcı olacağını ve güvenin ancak hesap dâhilinde gerçekleşebileceğini belirtmesi tartışmanın temelini oluşturmaktadır. Böyle bakıldığında Williamson'ın güvene bakış açısının belirlemeci olduğunu ve sadece iktisadi bakış açısını yansıttığını söyleyebiliriz. Hâlbuki hadiseye, örgütsel sosyoloji gözlüğünü takarak baktığımızda karşımızdaki manzaranın Williamson'inkinden farklı olduğunu görüyoruz. İşlem maliyeti kuramındaki ekonomik aktörler her ne kadar pazar dediğimiz ticari eylemlerin olduğu yerde ilişkilerini devam ettirseler bile sosyal bağlamdan uzak bireyler değillerdir. İşlem maliyeti kuramı her ne kadar bütün ekonomik aktörler fırsatçı değildir ve bazılarının fırsatçı yaklaşımları olduğu ve kimlerin fırsatçı olmadıklarının ayırımının ise maliyetli olacağını (Barney ve Hesterly, 1996) savunsa da temelde ekonomik aktörlere güvenilmez ve aldatıcı olarak yaklaştığını söyleyebiliriz. Fakat bu görüşün, yukarıda da belirttiğimiz gibi, en büyük eksikliği örgütlerin sosyal toplumun bir parçası olduğunu göz ardı etmesidir. Aslında bu noktada kurumsal kuram, işlem maliyeti kuramının bu eksikliğini dolduracak nitelikte görüşlere sahiptir. Nitekim kurumsal kuram örgütlerin sadece teknik ve ekonomik unsurların olduğu bir çevrede değil aynı zamanda sosyal ve kültürel öğelerin bulunduğu bir sistemde varlıklarını devam ettirdiklerini belirtir. Örgütlerin ayakta kalabilmesi için sadece ekonomik anlamda verimli değil aynı zamanda bulunduğu çevre içinde kendini meşru kılması gerekir. Bu nedenle örgütler teknik ya da ekonomik verimliliklerini tehdit etse bile kendini meşrulaştırmak için toplumun değer atfettiği uygulamaları benimser.

Erdem etiğinin içinde özellikle sosyal ilişkilerde en önemli erdem “güven” olduğu belirtilmektedir. Aynı durum iş ilişkilerinde de geçerlidir (Romar, 2004). Güven dediğimiz kavram ekonomik aktörler için dahi olsa sosyal ve toplumsal bağlamın merkezinde yer alır. Bunu ekonomik ya da kurumsal alanda düşünecek olursak, anlaşma normları ya da işbirliği normları gibi sosyal normlar da vardır. Birçok araştırmacıya göre diğer bir firma ile ticari ilişkiye giren herhangi bir firma itibar kazanmak istiyorsa güven oluşturmak durumundadır (Romar, 2004, s. 669). Böylece bu normların uyulması ile birlikte örgütsel itibar oluşmaktadır. Örgütsel itibar yukarıda da değindiğimiz gibi uzun vadede örgüte belirgin katkılarda bulunacaktır. Böyle bakıldığında işlem maliyeti kuramının ekonomik aktöre ilişkin tasvirinde “günü kurtaran” davranışın varlığı hissedilmektedir. Hâlbuki uzun vadede örgütlerin ihtiyacı güven duyulan ya da itibar edilen örgüt olabilmektir. Bu olay bizi yine kurumsal kuramdaki meşruiyet olgusuna yöneltir. Nitekim bir örgüt teknik verimliliğinin ötesinde toplum nezdinde ne kadar itibar görüyorsa o kadar meşru bir örgüt hâline gelir ve daha fazla hayatta kalır.

Discussing the Role of Trust in Behavioral Assumptions of Transaction Cost Theory

Rabia Arzu KALEMCI^a

Çankaya University

Abstract

In its attempts to explain organizations based on their economical approach, transaction cost theory has a unique position among all organizational theories since it derives its assumptions from human behaviors. The basic behavioral assumptions of transaction cost theory are "opportunism" and "bounded rationality." Transaction cost theory includes a selection of governance mechanisms whose goal is to minimize transaction costs based on the aforementioned behavioral assumptions. This study discusses the notion that not only is "trust" one of the most important aspects of work ethics, but that it is also disregarded by the abovementioned governance mechanisms of transaction cost theory. This study also underlines the importance of building an environment of trust in an organization rather than selecting governance mechanisms under an "opportunist" and "bounded rational" paradigm, as is currently the case in transaction cost theory.

Key Words

Bounded Rationality, Opportunism, Transaction Cost Theory, Trust, Work Ethics.

^a **Rabia Arzu KALEMCI, Ph.D.**, is an assistant professor of the Business Administration Department. She has studies on work ethics, organization sociology, and organization behavior. Correspondence: Çankaya University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Eskişehir Yolu, 29. Km, 06810, Yenimahalle, Ankara, Turkey. Email: arzukalemci@cankaya.edu.tr

In an attempt to explain organizations based on their economic approach, new organization theories emerged in the 1970s which both refreshed the domain of organization theories and which were very inspiring in the 1980s and 90s. This collective movement in organization theory is generally known as economics-based theories (Barney & Ouchi, 1986). Of these economics-based organization theories, transaction cost theory is one of the most debated (Donaldson, 1995, p. 164). Specifically, while transaction cost theory seeks to analyze the performance of transactions within the organization rather than the actual organization, the main arguments purporting the validity of this theory are based on governance mechanisms whose goal is to minimize transaction costs.

Transaction cost theory is based on two central assumptions regarding human behavior; these being, “opportunism” and “bounded rationality.” Opportunism refers to offering incomplete and/or inaccurate information during both the negotiation of and implementation of economic transactions; a concrete example being contracts in which middlemen are allowed the ability to put their interests before others. Williamson, the pioneering theorist of this approach (1975, p. 26), defines opportunist behavior as incidents in which individuals behave cunningly, looking out for their interests and feeling little or no qualms in breaking previous promises made when things no longer continue to go according to plan. After opportunism, “bounded rationality” is the other central behavioral assumption of transaction cost theory. This assumption argues that individuals tend to be rational merely in intent rather than being rational in the absolute sense due to the imperfections inherent in humans’ creation, and therefore, in their ability to rationalize. In practice, the assumption of “opportunism” made by transaction cost theory suggests that agreements based on unreliable promises might place individuals in difficult situations whereas the assumption of “bounded rationalism” suggests that all agreements will be, without exception, incomplete agreements.

The review of the basic behavioral assumptions espoused by transaction cost theory reveals the importance of the mechanism of “trust;” an issue although generally discussed in organization and management literature of social sciences, has a vital position within the literature of work ethics. A fact made apparent by the existence of several researchers indicating that both the concepts

of trust and work ethics are closely associated with each other (Brenkert, 1998). The issue of trust is an important field of study within work ethics, especially in virtue ethics due to the fact that “trust” is one of the most important aspects of transactions made between parties. The main reason behind this is that trust minimizes the need for concern as to whether parties will both respect an agreement reached and obey the terms of conditions delineated in a contract (Fraedrich, Ferrell, & Ferrell, 2013, p. 265).

The primary argument of the present study is that levels of trust and integrity have a direct impact on organizational structure and processes and that honest behaviors will be effective in minimizing transaction costs (Bromiley & Cummings, 1992, p. 17). Accordingly, establishing organization-wide trust mechanisms gains a higher level of importance that does selecting possible governance mechanisms based on the assumptions of “opportunism” and “bounded rationality” as described by transaction cost theory.

Transaction Cost Theory and Basic Behavioral Assumptions: Bounded Rationality and Opportunism

In his 1937 article, “The Nature of the Firm,” by Nobel Prize winner economist Ronald Coase laid the foundations of transaction cost theory by questioning the importance of market mechanisms within the neo-classical economics approach embraced of the 1930s. In the article, Coase (1937) discussed the question “why organizations exist at all, since resources are ostensibly allocated most efficiently by the price mechanism of the market” arguing that while deciding between the “market” and the “organization” as alternative governance mechanisms, one should make his choose based primarily on which of these mechanisms minimizes transaction costs. On the other hand, this approach, as Coase himself stated, was “more discussed, but rarely used” later on (1972, p. 63). The main reason behind this is the difficulties present in measuring transaction costs coupled with the disputes regarding which transactions should be made in the market and which transactions should be made within the organization (as cited in Barney & Hesterly, 1996; Geyskens, Steenkamp, &

Kumar, 2006). Transaction cost theory, itself based on Coase's (1937) question of "why do organizations exist?" was expanded when Williamson (1975; 1979; 1981; 1985) introduced new fields and dimensions into the theory. As a matter of fact, transaction cost theory is generally mentioned in reference to Oliver Williamson within organization literature (Foss & Klein, 2008, p. 425).

Williamson (1975) introduced two alternative instruments for completing transactions. One of these alternative instruments is the "market" and the other one is "hierarchy." Coase's concept of "organization" (1937) was replaced with Williamson's concept of "hierarchy" (1975). Generally, these two instruments are known as governance mechanisms in transaction cost theory (Barney & Hesterly, 1996, p. 117). Transaction cost theory generally focuses on performance while at the same time attempting to answer whether transactions would be more *productive* "within the organization (hierarchy)" or "within the market." In reality, this question is referred to as the decision of produce (which refers to hierarchy) or to buy (referring to market) in the theory (Williamson, 1998, p. 30). As the basis of this theory, individuals desire to protect their own interests during contract negotiations when deciding whether to buy or sell goods and services in the market.

Holt (2004, p. 1025) argues that it is vital that behavioral uncertainties in organization contracts be discussed as one of the reasons for this uncertainty is "adverse selection" and the other "moral hazard." It is true that actors are playing a sort of language game while also having implicit knowledge when making sense of their actions. Economic actors attempt to explain the actions of others by referring to these language games and implicit knowledge, thus finding meaning for their actions. Consequently, we will never be in a situation where we know everything; in other words, where uncertainty does not exist. In this aspect, we can argue that "bounded rationalism," one of assumptions of transaction cost theory discussed by Simon (1979), also applies here.

Opportunism, one of the behavioral assumptions of transaction cost theory, mainly involves behaviors displayed by economic actors concerned for their own interests. Williamson (1985, p. 47) argues that opportunism is basically a series of personal actions based on deliberate preferences which involves telling

lies, stealing, and deceiving as well as abstaining from providing complete and accurate information in economic transactions, such as contracts. Ghoshal and Moran (1996, p. 17) summarized Williamson's opportunist behavior model as illustrated in the following drawing (Figure 1).

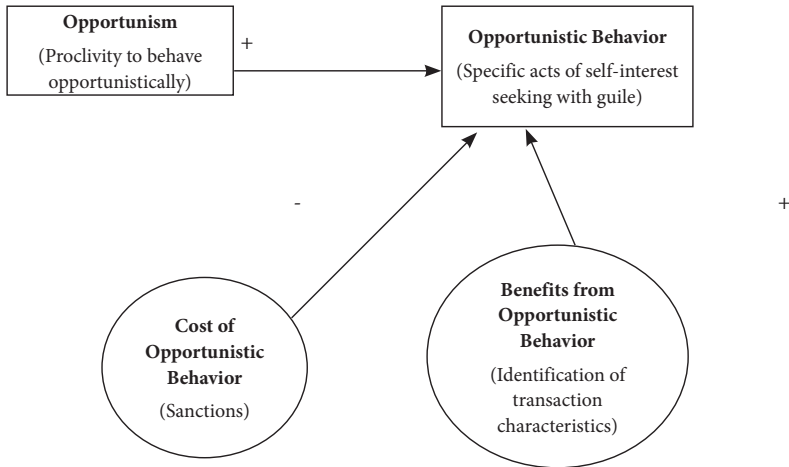


Figure 1.

Williamson's Model of Opportunistic Behavior

Definition of Trust and Organizational Trust

Trust is a universal concept studied by psychology, political sciences, sociology, economy, business ethics, and management. Gambette (1988, p. 219) defined *trust* as “a person's expectation of usefulness rather than damage from others' behaviors.” The issue of trust has been studied in several analysis units; such as, trust between (1) individuals, (2) between organizations, (3) in individuals and public institutions, and (4) between the individual and organization. Furthermore, trust between individuals within a public institution and trust as a general characteristic are other aspects of trust generally studied (Manuel & Anil, 1999).

Trust is able to be built and maintained within a social system if its members assume that their expectations from each other will be met and then act based on this assumption (Lewis & Wigert, 1985, p. 968). If we are to discuss building

trust in terms of the symbolic interaction approach, there are two main assumptions regarding trust analysis. These are: (1) people behave according to the manner that they have learned and which has given meaning to their social conditions and (2) these meanings are achieved through interaction with other people thereby working to define this social condition over the course of time (Blumer, 1962).

In the case of building trust, there is a social contract created between two or more parties who use or develop similar interpretative schemes while defining their social condition. Then, the parties agree on the level of trust to be built within this social condition thereby establishing harmony. More specifically, this harmony is based on the amount of similarities between the values and pre-assumptions held by the parties in question (Jones & George, 1998).

Trust based on behavior involves parties either restricting or not restricting their actions. Many researchers agree that trust theory has emerged with contingency (Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998), mentioning two general conditions in relation to this. One of these conditions is the possible risk of “losing” (Chiles & McMackin, 1996). There is an evident relationship between foreseeability and trust (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Foreseeability and trust mean reduced uncertainty (Lewis & Wigert, 1985).

While organizational trust studies are discussed as a mechanism alternative to the organizational audits and especially to the market and hierarchy, these studies have adopted a governance belief and philosophy approach to the discussions of opportunist individual mentioned on economics-based organizational approaches, such as transaction cost (Miles & Creed, 1996). Bradach and Eccles (1989, p. 104) defined trust as the concept having the most general structure of all organizational audit mechanisms which have increased in popularity while designing organizational structures. Bradach and Eccles (1989) discussed three primary elements forming the basis of economic actions: Trust, power, and the market. Bradach and Eccles explained that just as these three important elements rarely work independently of the others, there is a sequential relationship between these elements. Here, the term sequential requires explaining; it means “an output of a party offers an input to another

party” (Pfeffer & Salancik, 1978, p. 41). However, in the case of trust, market, and power relationships, this sort of relationship would activate the elements described herein. The majority of the literature on this subject associates the concept of trust that of cooperation.

The gradually increasing importance of collective economic behavior brings with it a higher level of focus on the concept of trust (Kroczyński, 2000).

Review of Trust within Cost Transaction Theory

Bromiley and Cummings (1996, p. 303) defined trust as the joint confidence of an individual, or group of individuals, toward another individual, or group of individuals, stating that trust brings with it (1) having explicit or implicit faith in someone else, (2) being honest, and (3) not deriving personal benefits even if the conditions are available to do so. Williamson (1993) developed a “calculative” trust approach in his article titled “Calculativeness, Trust, and Economic Organization.” He explained that trust would be established if a party expects to derive personal interests by appearing to be weak before another party whose actions cannot be controlled.

If this matter were to be analyzed from a sociological point of view, it becomes apparent that building trust is structured on mutual interaction and is embedded in society, and that the level of trust specific to transactions, as discussed by Williamson (1993), is not enough. Granovetter (1985) used the theory of “embeddedness” for commercial transactions. According to him, economic actions are highly influenced by social interaction between parties and a network. Granovetter’s concept of “embeddedness” attempts to explain that organizations cannot act independently due to the fact that a series of past actions and relationship structures have impact on organizations’ decision-making processes. Butler (1991, p. 643) stated that social norms cause “global trust which can be generalized to others.” Social norms include the agreement of norms, what the norms associated with liability are, and stability/integrity. The norms mentioned herein lead to common expectations among people at various social levels, including large societies (Gouldner, 1960). Economists

argue that “the cost of not impairing someone’s prestige is a person not inclined to deceive” (Granovetter, 1985, p. 490). This sentence suggests that economists assume that virtually all parties taking part in any economic transaction are opportunist.

Even more interestingly, a different situation manifests itself when an organization’s reputation is added to the equation. The importance of an organization’s positive reputation is evident in that it must be regarded as a reliable, high-class organization with an honest approach if it wishes to conduct business over the long term (Chiles & McMackin, 1996). If this matter were to be considered from this point of view, it becomes clear that earning a positive, trustworthy reputation might be considered as an investment in and of itself. Accordingly, if the issue of building trust were to be considered in terms of establishing a positive reputation, this would then be effective in limiting opportunist behavior. On the other hand, Hill (1990) criticized Williamson for associating economic transactions with opportunism, stating that such transactions would, in fact, further contribute to cooperation. Likewise, Ghoshal and Moran (1996) also criticized transaction cost theory, arguing that these assumptions would cause even further costs.

Bounded rationalism, one of the main assumptions of transaction cost theory, leads to uncertainty in the case of “complex” situations. Simon (1976) argued that bounded rationalism emerges when individuals experience difficulty solving those problems which they consider ambiguous. As such, it would be useful here to review what complexity involves in terms of trust. Luhmann (1979, p. 69) argued that although trust does not necessarily mean having all the facts about any given situation, it successfully minimizes complexity. This complexity is a condition experienced in every step of our social life, especially in modern and industrialized societies which have this kind of complex structures. It is very unlikely for individuals to develop action plans that take into consideration all possible scenarios that might be encountered during social interactions. Lewis and Wigert (1985) argued that strategies minimizing this complexity should be developed.

Another aspect that deserves mention are the “bounded (conditionally) rational” individuals mentioned in transaction cost theory. Namely, these individuals are those who wish to be rational but who can only be rational under certain conditions, leading to the term “bounded rational”¹ (Simon, 1976). If bounded rationalism and uncertainties were not to exist, it would neither be necessary to select certain governance mechanisms during the negotiation and drawing up of contracts nor would be necessary to include all possible conditions, and thus economic actors, in them. On one hand, it might not be accurate to speak about the existence of situations in which bounded rationality does not apply since people are subject to psychological cognitive restrictions (Chiles & McMackin, 1996). However, on the other hand, uncertainties are grounds for being conditionally rational, as already explained. Thus, we can assume that bounded rationalism will be minimized if uncertainties themselves are minimized. As a matter of fact, Chiles and McMackin (1996) explained that the relationship between bounded rationality and trust emerges with information, impact, and the control variables determined by Zand (1972). Thus, it can be argued that increased trust minimizes behavioral uncertainties in the process of building relationships, and thus, that bounded rationalism becomes less problematic and less apparent.

Discussion and Conclusion

Williamson contributed greatly to transaction cost theory, rendering it the most discussed economics-based organization approach. In these discussions, assumptions are based on micro formations while explaining the macro formations of transaction cost theory. The present study has discussed trust within the scope of bounded rationalism and opportunism which are the behavioral assumptions of transaction cost theory. The discussion’s starting point is to depict a portrait of the economic actors effective in transaction cost theory within a more necessarian structure.

Although transaction cost theory argues that not all economic actors are opportunist, it does argue that they do include certain opportunist approaches

1 For sake of flow and grammatical correctness, the term “conditionally rational” will be used for the remainder of the article. [Editor]

and that determining who is and who is not an opportunist would be costly (Barney & Hesterly, 1996). As such, we can say that the current dominant approach is that economic actors are both unreliable and deceitful. However, as stated above, the main downfall of this approach is its disregard that organizations are, in fact, a part of a social community.

It is therefore argued that “trust” is the most important virtue within the domain of virtue ethics, especially in social relationships. This also applies to business relationships (Romar, 2004). The concept of trust is at the very heart of both social and communal contexts, including economic actors. If we are to discuss this fact on an economic or corporate level, there are also agreement/ social norms, such as cooperation, that come into play. According to many researchers, any company involved in a commercial relationship with another company is obliged to build a relation of trust if it hopes to earn a positive reputation (Romar, 2004, p. 669). Thus, a positive organizational reputation is assured when these norms are respected. As stated above, organizational reputation will contribute highly to the organization in the long run. In essence, therefore, when we consider the matter from this point of view, we are able to feel the presence of the “save the day” behavior present in transaction cost theory’s definition of the economic actor.

References/Kaynakça

- Barney, J., & Hesterly, W. (1996). Organizational economics: Understanding the relationship between organizations and economic analysis. In S. Clegg, C. Hardy, & W. Nord (Eds.), *Handbook of organization studies* (pp. 115-147). London: Sage.
- Barney, J., & Ouchi, W. (1986). Transaction-cost economics: Governing economic exchanges. In J. Barney & W. Ouchi (Eds.), *Organization economics* (pp. 72-156). California: Jossey-Bass Publishers.
- Blumer, H. (1962). Society as symbolic interactionism. In A. Rose (Ed.), *Human behavior and social processes* (pp. 179-192). London: Routledge and Kegan Paul.
- Bradach, J. L., & Eccles, R. G. (1989). Price, authority, and trust: From ideal types to plural forms. *Annual Review of Sociology*, 15, 97-118.
- Brenkert, G. G. (1998). Trust, business and business ethics: An introduction. *Business Ethics Quarterly*, 8(2), 195-203.
- Bromiley, P., & Cummings, L. L. (1992). *Transactions cost in organizations with trust* (Discussion Paper, 128). Minneapolis: University of Minnesota, Strategic Management Research Center.
- Bromiley, P., & Cummings, L. L. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI). In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 302-319). Thousand Oaks: Sage.
- Butler, J. K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17, 643-663.
- Chiles, T. D., & McMackin, J. F. (1996). Integrating variable risk preferences, trust and transaction cost economics. *Academy of Management Review*, 21, 73-99.
- Coase, R. (1937). The nature of the firm. *Economica*, 4, 386-405.
- Donaldson, L. (1995). *American anti-management theories of organization: A critique of paradigm proliferation/ Lex Donaldson*. New York: Cambridge University Press.
- Foss, N. J., & Klein, P. G. (2008). The theory of the firm and its critics: A stocktaking and assessment. In J. M. Glachant & E. Brousseau (Eds.), *New institutional economics: A textbook* (pp. 425-443). Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraedrich, J., Ferrell, O. C., & Ferrell, L. (2013). *Ethical decision making in business: A managerial approach*. Canada: South-Western Engage Learning.
- Gambetta, D. (1988). Can we trust trust? In D. Gambetta (Ed.), *Trust making and breaking cooperative relations* (pp. 213-239). Oxford: Basil Blackwell Ltd.
- Geyskens, I., Steenkamp, J., & Kumar, N. (2006). Make, buy, or ally: A transaction cost theory meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 49, 519-543.
- Ghoshal, S., & Moran, P. (1996). Bad for practice: A critique of the transaction cost theory. *Academy of Management Review*, 21, 13-35.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-179.
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: the problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510.
- Hill, C. L. (1990). Cooperation, opportunism, and the invisible hand: Implications for transaction cost theory. *Academy of Management Review*, 15, 500-514.
- Holt, R. (2004). Fear prudence: Hobbes and Williamson on the morality of contracting. *Journal of Economic Issues*, 38, 1021-1037.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *The Academy of Management Review*, 23, 531-547.
- Kroczyński, M. (2000). The political economy of trust. *Journal of Management Studies*, 37, 1-21.
- Lewis, J. D., & Wigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Luhmann N. (1979). *Trust and power*. Chichester: Wiley.
- Manuel, B., & Anil, G. (1999). Trust within the organization: Integrating the trust literature with agency theory and transaction cost economics. *Public Administration Quarterly*, 2, 177-204.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). Integration model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-735.

- Miles, R. E., & Creed, D. W. (1996). Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of control. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 16-37). Thousand Oaks: Sage.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. New York: Harper and Row.
- Romar, E. J. (2004). Globalization, ethics, and opportunism: A Confucian view of business relationships. *Business Ethics Quarterly*, 14(4), 663-678.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-405.
- Simon, H. (1976). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. New York: Free Press.
- Simon, H. A. (1979). Rational decision making in business organizations. *American Economic Review*, 69, 493-513.
- Williamson, O. E. (1975). *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications*. New York: Free Press.
- Williamson, O. E. (1979). Transaction-cost economics: The governance of contractual relations. *Journal of Law and Economics*, 22, 233-261.
- Williamson, O. E. (1981). The economics of organizations: The transaction cost approach. *American Journal of Sociology*, 87, 548-577.
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. New York: Free Press.
- Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 36, 453-486.
- Williamson, O. E. (1998). Transaction cost economics: How it works; where it is headed. *Economist*, 146, 23-58.
- Zand, D. E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.

