

Devlete ve Kamu Yönetimine Güven İnşası: Kurumsal Güveni Etkileyen Faktörler

Erhan Örselli¹

Zekeriya Bilici²

Özet

Güven, vatandaşları ve hükümeti bir arada tutan bir tutkula benzetilebilir. Güven azlığında ise kolektif eylemlerin gerçekleştirilmesi pek mümkün değildir. Ayrıca, devletin meşruiyeti için de güvenin belli seviyede bulunması bir zorunluluktur. Ancak, son yıllarda vatandaşların devlete ve kurumlara olan güven düzeylerinde ciddi bir düşüş yaşanmaktadır. Nitekim, devlete ve kurumlara güven düzeyinin birçok belirleyicisi bulunmakta, literatürde bu faktörler farklı sınıflandırmalara göre incelenmektedir. Çalışmada vatandaşların devlete duyulan güvenini etkileyen faktörler dört ana başlıkta ele alınmış ve analiz edilmiştir. Çalışmanın amacı, devlete ve kamu yönetimine güven inşasının nasıl yapılabileceği ve devlete duyulan güveni etkileyen faktörlerin incelenmesidir. Bu bağlamda; çalışmada öncelikle güven ve güvensizlik kavramları incelenmiş ardından güven türlerine yer verilerek güvenin üç türünün bulunduğu değinilmiştir. Çalışmanın son kısmında ise, devlete ve kurumlara duyulan güven ile bu güven düzeyini etkileyen faktörler dört başlıkta değerlendirilerek analiz edilmiştir. Çalışma nitel bir yöntemle hazırlanmıştır. Çalışmada, devlete duyulan güvenin belli bir düzeyde olmasının modern devletlerin devamlılığı ve meşruiyeti için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kurumsal güvenin etkilendiği faktörlerin iyi analiz edilerek gerekli adımların atılması ve çözüm yollarının bulunması güvensizliği ortadan kaldıracak ve böylece devletin meşruiyeti sağlamlaşabilecektir.

- 1 Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, corselli@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3977-0099
- 2 Öğr. Gör. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Meram MYO, zbilici@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3923-2194

1. Giriş

Güven, modern yaşamı düzene koyan, insanoğlunun günlük yaşam gerilimini yöneten bir olgudur. İnsanoğlu hayatında risklere karşı kendisini güvence altına almaya çalışır, ancak “yaşamın güvenceler olmadan sürdürülemeyecek” olması nedeniyle yaşama güvenmeye ihtiyaç duyulur. Nitekim başkalarına güvenmek risk taşır (Örselli, 2016).

Devlete duyulan güven önemli midir veya neden önemlidir? Devlete duyulan güveninin incelenmesi, önemli bir husus olduğu göz önüne alındığında, güvenin neden arttığını veya azaldığını açıklamada merkezi bir rol oynamasına rağmen, literatürde bu konu nadiren incelenmiştir. Son yıllarda özellikle de gelişmiş veya gelişmekte olan modern birçok demokratik ülkede bile devlete duyulan güven düzeylerinde düşüş, bu güvensizliğin nedenleri hakkında daha fazla çalışılması ihtiyacını artırmaktadır. Bununla birlikte devlete duyulan güven düzeyi düşük seviyelerde olduğundan, bu durum yalnızca sosyal bir sonuç olarak görülmemeli, aynı zamanda vatandaş-devlet etkileşimine olan maliyetleri ve sonuçları da ele alınıp incelenmelidir (Liu, 2024: 421).

Devletler veya hükümetler vatandaşlarının güvenini hangi koşullar altında kazanabilir? Vatandaşları bir hükümetin yönetme hakkını kabul etmeye iten şeyin ne olduğu sorusu -yani onu güvenilir ve meşru görmeleri- literatürde oldukça tartışmalı bir konudur. Bunun altında yatan temel hususların kamu hizmetlerinin tarafsız ve eşit bir şekilde sunulması, özgür ve adil seçimler ile adil kurumların varlığı devlete duyulan güveninin anahtarı olduğu ifade edilebilir (Nomikos ve Stollenwerk, 2024: 1).

Vatandaşlar devlete ve kamu kurumlarına ve diğer kurumlara güven duyduklarında, siyasete ve topluluk faaliyetlerine katılma, devleti meşru ve olumlu olarak algılayarak sosyal uyum ve topluluk duygusunu oluşturma olasılıkları daha da yükselmektedir. Bu bağlamda birbirine inanan ve kurumları güvenilir bulan bireylerin varlığı, iyi işleyen bir toplum özellikle de demokrasi için önemlidir. Güvenin önemi göz önüne alındığında, güvenin nasıl oluştuğunu bilmek hükümetler ve kamu yönetimleri için hayati önem arz etmektedir. Kurumsal güven, vatandaşların kendilerini yöneten kurumlara ve özellikle de kamusal hizmet aldıkları kurumlara duydukları güveni ifade etmektedir (Abdelzadeh ve Lundberg, 2024: 1-2).

Çalışmanın amacı bu bağlamda; devlete ve kamu yönetimine güven inşasının nasıl yapılabileceği ve devlete duyulan güveni etkileyen faktörlerin incelenmesidir. Çalışmada öncelikle güven ve güvensizlik kavramları incelenmiş ardından güven türlerine yer verilerek güvenin üç türünün

bulduğuna değinilmiştir. Çalışmanın son kısmında ise, devlete ve kurumlara duyulan güven ile bu güven düzeyini etkileyen faktörler dört başlıkta değerlendirilerek analiz edilmiştir. Çalışma nitel bir yöntemle hazırlanmıştır.

2. Güven-Güvensizlik Nedir?

Güvenin ne olduğu, ekonomi, psikoloji, siyaset bilimi, antropoloji, felsefe ve teoloji gibi farklı pek çok sosyal bilim disiplini tarafından araştırılmış ve her birinde güven kavramının o araştırmannın etki alanındaki tanımları yapılmıştır. Ayrıca güven uzun bir süre genel olarak ahlaki ve sosyal psikolojinin kapsamında ele alınmıştır (Delhey ve Newton, 2003: 94; Wang, 2003: 193; Halis vd., 2007: 188; Şahin, Örselli ve Taşpınar, 2016: 73).

Güven, vatandaşları ve hükümeti bir arada tutan bir tutkal gibidir ve yokluğunda kolektif eylemler gerçekleştirilmesi pek mümkün değildir. Ayrıca, devletin meşruiyeti için bir zorunluluktur. Ancak, son yıllarda vatandaşların devlete olan güven düzeylerinde bir düşüş yaşanmaktadır (Gebrihet, 2024: 1).

Literatürde güven konusuna önemli bir ilgi gösterilmesine rağmen, kavramsal olarak tartışmalı bir kavram olmaya devam etmektedir. Kavramsal olarak, güvenin tanımı zamanla gelişmiş, birçok ilişkisinin geleneksel varsayımından, yetkililer ve vatandaşlar arasındaki etkileşimleri içeren dinamik, birlikte yaratma sürecine doğru bir kayış yaşanmıştır. Bu süreç, sürekli bir fikir alışverişini ve karşılıklı anlayışı gerektirmektedir. Bu nedenle güven, vatandaşlar ve devlet arasındaki kolektif eylemleri kolaylaştıran bağlayıcı bir arabulucu görevi görür (Gebrihet, 2024: 3).

Temel bir kavram olarak güvenin, nedenlerini ve sonuçlarını anlamak, toplumun işleyiş biçimini incelemek açısından gereklidir. Yaygın olarak kullanılan bir kavram olarak güvenin literatürde çeşitli tanımları yapılmıştır (Liu: 2024: 423). Güven Türk Dil Kurumu sözlüğünde korku, çekinme veya kuşku duymaksızın inanmak ve bağlanmak, itimat olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2024). Güven, “kişinin deneyimleri, değerleri ve zihinsel modelleri tarafından bilgilendirilen bir varlığa olan inanç” olarak da ifade edilebilir (Lee ve diğerleri, 2024: 3). Bu bağlamda güven olgusu deneyim, karşılaşma ve performanstan kaynaklanmaktadır (Abayomi, 2024: 2; Örselli, Bayrakçı ve Küçüktüğü, 2024: 1484).

Rousseau vd. (1998: 395) güveni, “bir başkasının niyetleri veya davranışlarına ilişkin olumlu beklentilere dayalı olarak kırılabilirliği kabul etme niyetini içeren psikolojik bir durum” olarak tanımlamaktadır (Liu: 2024: 423).

Mayer vd. (1995) güveni “bir tarafın, güvenen için önemli olan belirli bir eylemi gerçekleştireceği beklentisine dayanarak, diğer tarafı izleme veya kontrol etme yeteneğinden bağımsız bir şekilde diğer tarafın eylemlerine karşı savunmasız olmaya istekli olması” durumu olarak tanımlamıştır. Başka bir ifadeyle, güvenenler karşı tarafın iyi niyetine inanırlar ve “diğerinin” niyetleri veya davranışları hakkında olumlu beklentilere sahip oldukları için kontrol mekanizmalarını kullanmaktan kaçınırlar (Rousseau vd., 1998: 395). Bu inanç belirsizliği azaltır, çünkü güvenen aktörlerin “geleceğin kesinmiş gibi davranmalarına” olanak tanır; bu sayede belirli riskler hesaplamalarından çıkarılır (Christian ve Peters, 2024: 4).

Bauer ve Freitag (2017) ise güveni, “bir güvenen A'nın, bir güvenilen B'ye, t zamanında Y bağlamındaki bir davranış X ile ilgili olarak inanması” anlamında tanımlamıştır. Ayrıca değişkenlere (A, B, X, Y ve t) bağlı olarak güvenin çeşitli biçimler alabildiğini belirtmektedir (Kośny, Kurach ve Kuśmierczyk, 2024: 295-296). Bir başka tanım da Hardin (1991) tarafından yapılmıştır. Hardin'e göre güven, “saklı çıkarların” bir ifadesidir. Bu bağlamda, bir şeye veya birine duyulan güven, kişisel çıkarlarla ilişkilidir. Bir kişiye veya bir kuruma duyulan güven (güvenip-güvenemeyeceğimiz) onun çıkarlarımız doğrultusunda hareket etme konusundaki istekliliğine bağlıdır (Duvold ve Sedelius, 2023: 181).

Güveni oluşturabilmek veya sağlamak oldukça zor ve zaman isteyen bir husus olmakla birlikte, buna karşın güvenin kaybedilmesi veya bozulması daha kolay gerçekleşebilmektedir. Bu bağlamda güven geleceğe dönük anlamlar çıkarılan, geçmiş deneyimlere dayalı olarak oluşabilmektedir. Ancak geçmiş tecrübeler her zaman güven oluşturamayabilir bunun yanında güvensizliğe de yol açması olasıdır (Verhoest vd., 2024: 128).

Güven, bir başkasının niyetleri veya davranışlarıyla ilgili olumlu beklentilere dayalı olarak kırılabilirliği kabul etme isteğini ifade ederken, güvensizlik, bir başkasının niyetleri veya davranışlarıyla ilgili olumsuz beklentilere dayalı olarak kırılabilirliği kabul etmeyi reddetmeyi ifade eder. Tanımları birbirinin zıttı gibi görünse de kavramsal olarak güven ve güvensizlik arasındaki ilişki hala önemli bir sorudur. Geleneksel olarak güvensizlik, güvenin tersi olarak kavramsallaştırılmış olsa da son araştırmalar, birbirine zıt tanımlara rağmen aslında bunların ayrılabilir ve farklı kavramlar olduğunu ortaya koymaktadır. Literatürde güven ve güvensizliğin birbirleriyle nasıl ilişkili olduğuna dair üç farklı bakış açısı bulunmaktadır: (i) güven ve güvensizlik, birbiriyle örtüşen aynı kavramsal sürekliliğin iki ucudur (yani yüksek güven, düşük güvensizliği veya tam tersini ifade eder); (ii) güven ve güvensizlik, aynı kavramsal sürekliliğin iki ucu olarak, ancak aralarında nötr bir ilişki ve örtüşen bir aralık

olmadan; ve (iii) güven ve güvensizlik, ilişkili ancak farklı kavramlar olarak (Verhoest vd., 2024: 128).

Wierzbicki (2010) ise, güven veya güvensizlik ile sonuçlanan deneyimin güvenen ile güvenilen arasındaki ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Bu ilişkinin varlığı, özellikle güvenenin kişilerin işlerini ve kendisine emanet edilen malları nasıl yönettiği bağlamında, güvenenin spesifik bir durumu olarak temsil edilebilir (Örselli, Bayrakçı ve Küçüktağı, 2024: 1484). Güvensizlik veya güven düşüklüğü modern demokratik devletler için yük olabilir; vatandaşların çoğunluğu, çıkarlarını temsil ettiği varsayılan kurumlara en azından biraz güven duymalıdır (Duvold ve Sedelius, 2023: 180). Çünkü güvensizlik ortamı devletin meşruiyetini erozyona uğratacağından pek de istenilmeyen sonuçların ortaya çıkması mümkün hale gelecektir.

3. Güven Türleri

Güven olgusu literatürde genellikle “kurumsal güven, sosyal güven (kişilerarası güven) ve toplumsal güven” olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir (Örselli, Bayrakçı ve Küçüktağı, 2024: 1484). “Kurumsal güven” devlet ve kamu kurumlarına olan güveni kapsar; sosyal güven birbirini tanıyan insanlar arasındaki güveni ifade eder. Toplumsal güven, tanımadığınız insanlara duyulan güven, diğer bir deyişle ilk kez karşılaştığınız birinin güvenilir davranacağı beklentisi olarak tanımlanabilir (Herrerros, 2023: 118). Kurumsal ve kişilerarası güven hem bireysel olarak hem de birlikte, çağdaş toplumlarda sosyal yaşamın dokusu için hayati öneme sahiptir (Gemar, 2024: 2; Örselli, Bayrakçı ve Küçüktağı, 2024: 1484).

Sosyal güvenin diğer insanlarla tekrarlanan etkileşimlere mi bağlı olduğu yoksa toplum üyeleri arasındaki dürüst olmayan davranış riskini azaltan iyi demokratik kurumlar tarafından mı şekillendirildiği konusunda bazı tartışmalar bulunmaktadır ve yavaş bir şekilde gelişir. Buna karşılık, siyasal güvenin esas olarak ekonominin mevcut durumu ve refah devletinin çıktısı tarafından yönlendirildiğine inanılmaktadır. Bu nedenle, sosyal güvenin, siyasi güvenin aksine, genellikle zaman içinde oldukça istikrarlı olduğuna inanılmaktadır. Yaşam memnuniyeti, ölüm oranı ve intihar oranları sosyal güvenle; siyasi liderlere bağlılık ve onları desteklemek ise siyasi güvenle ilişkilendirilebilir (Kośny, Kurach ve Kuśmierczyk, 2024: 295-296).

Literatürde sosyal güven ile devlete ve kurumlara güvenin birbiriyle ilişkili olduğu vurgulanmaktadır. Sosyal güvene sahip bireyler aynı zamanda yüksek kurumsal güvene de sahiptir. Benzer şekilde, yüksek kurumsal güvene sahip olanlar sosyal güven açısından da yüksek güven düzeyine sahiptirler. Yapılan çalışmalar, genellikle kurumlara güvenin genel olarak insanlara duyulan

güven duygusunu da olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Abdelzadeh ve Lundberg, 2024: 2).

Kurumsal güven, sosyal veya kişilerarası güvenle bağlantılıdır. Ancak yine de iki güven türü arasındaki ilişki doğrusal olmayabilir. Bir yandan, etraflarındakilere yüksek güven duyan birçok kişi, devlete ve kamu kurumlarına daha az güven hissedebilir (Duvold ve Sedelius, 2023: 183).

Ayrıca siyasal güven kavramından bahsetmek doğru olacaktır. Literatürde genellikle siyasal güven, hükümetlerin performansının bir değerlendirmesi olarak sunulmaktadır. Bununla birlikte bazı çalışmalarda siyasal güven, kamu kurumları ve bunları yöneten siyasiler ve bürokratlar da dahil olmak üzere tüm siyasi sisteme yönelik daha genel bir yönelim olarak ele alınmaktadır. Hetherington ve Rudolph, 2022: 356) siyasal güveni “hükümete yönelik bir duygusal yönelim, vatandaşların hükümet performansı, süreçleri ve dürüstlüğü hakkındaki duygularını yansıtan bir yönelim” olarak tanımlamaktadırlar. Bu nedenle, demokrasilerde politika yapıcılar, kendileri için daha geniş bir vatandaş desteği ve demokratik kurumlar ile siyasi sistemin bir bütün olarak güvenini sağlamak için zorlu bir mücadele vermektedirler (König ve Siewert, 2020: 3; Fairbrother, Penker ve Hadler, 2024: 158).

Siyasal güven demokrasiler için oldukça değerlidir çünkü, kamusal politikalara vatandaşların daha fazla uyumuna yol açar, siyasal katılımı besler, sosyal uyumu güçlendirir ve kurumsal meşruiyet duygusunu oluşturur ve olumlu yönde etkiler. Siyasal güvenin seçmen katılımına da katkıda bulunduğu ve seçmenlerin hem kime oy vereceğini hem de hangi politikaları görmek istediklerini etkilediği belirtilebilir (Fairbrother, Penker ve Hadler, 2024: 157).

4. Devlete ve Kurumlara Duyulan Güven

Devlete ve kamu kurumlarına güven, yönetim ve organizasyon, hukuk, sosyoloji, siyaset ve kamu yönetimi alanındaki akademisyenler tarafından tartışılan ve kamu yönetimi açısından güncelliğini koruyan konuların başında gelmektedir (Örselli, 2016: 43).

Devlete duyulan güven, meşruiyetin temelidir. Kurumsal güven, ekonomik performans algıları veya suçla ilgili endişeler gibi makro düzeydeki eğilimlerle ilişkiliyken, aynı zamanda kişinin kamu görevlileriyle olan etkileşimleri ve performanslarına ilişkin değerlendirmelerden de etkilenir (Jensen ve Piatak, 2024: 107-108). Kurumsal güven, çeşitli perspektiflerden değerlendirilmesi gereken karmaşık ve çok boyutlu bir kavramdır ve vatandaşların belirli bir kamu hizmetinden memnuniyetinin devlete olan güvenin bir ölçüsü olabilir (Yan Li ve Shang, 2023: 2). Devlete duyulan güven, insanların devlete ve

onun kamu görevlilerine ilişkin makul (görünmez ve istikrarlı) beklentilerine dayanan öznel bir algı olarak görülebilir. Ayrıca devlete olan güvenin vatandaşların onun görevlerini etkili ve hızlı bir şekilde yerine getireceğine ve üstlendiği görevlerin vatandaşların beklentilerine uygun olacağına inanması anlamına da gelmektedir (Örselli, Bayrakçı ve Küçüküktüğü, 2024: 1485).

Kurumsal güven, kamu hizmetlerinin kalitesini ve kurumsal performansı değerlendirmek için bir gösterge olarak kabul edilir. Ayrıca vatandaşların kamu kurumlarına yönelik davranışlarını da gösterir, bu da bir siyasi rejimin meşruiyetinin ve siyasi sisteme yönelik popüler desteğin bir göstergesidir (Ramasamy ve Baniamin, 2022: 481). Dahası, vatandaşlar bir devleti güvenilir olarak görürlerse, her karar ve her politikayla aynı fikirde olmasalar bile iş birliği yapmaya ve devletin kurallarına uymaya devam edeceklerdir. Hükümetin davranışı, vatandaşlarının kabul edilebilir bulunduğu sınırlar içinde kaldığı sürece, iş birliği yapmaya devam edeceklerdir. Elbette, devlet kurumlarının kendilerinin hükümete olan güveninin uzun vadede tekrar tekrar kötüye kullanılması ve vatandaşların yönetim beklentilerini karşılayamamaları, hükümet güvenini aşındıracaktır (Nomikos ve Stollenwerk, 2024: 3).

Hakhverdian ve Mayne (2012) çalışmalarında, güvenin temel değerlendirme ölçütü olarak “rasyonalist yaklaşımı” vurgulamaktadır. Kamu kurumlarını değerlendirmek için iki dizi performans ölçütü önermektedirler. Prosedürel performans, bir siyasi sistemin girdisi ve politika performansı ise bir siyasi sistemin çıktısıdır. İlki, kamu kurumlarının işleyişini kolaylaştıran ve kısıtlayan kurallar, prosedürler, normlar ve yapılar aracılığıyla adalet ve çeşitliğin nasıl uygulandığı ile ilgilidir. İkincisi, politikaları uygulayan, kamu hizmetlerini sunan, vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine cevap veren kamu kurumlarının etkinliğiyle ilgilidir. Bununla birlikte literatürde performans göstergelerinin vatandaşların çeşitli kamu ve siyasi kurumlara olan güveniyle nasıl yakından ilişkili olduğu belirtilmektedir. Kamu kurumları iyi performans göstermediğinde, kurumsal güven çıktı ve performansın bir değerlendirmesi olmaya devam ettiği için daha düşük güven olacaktır. Bu durumda, kurumsal güven, o kurumun işleyişine ilişkin bir yargı biçimi ve algılanan çıktı ile performans dahil üzere kurum ve üyeleri hakkındaki memnuniyet derecesinin bir yansımasıdır (Ramasamy ve Baniamin, 2022: 483).

5. Devlete ve Kurumlara Duyulan Güveni Etkileyen Faktörler

Devlete ve kurumlara duyulan güveni etkileyen faktörlerin çoğu “yeterlilik, iyilikseverlik ve dürüstlük olmak üzere üç boyuttan kaynaklanmaktadır. Yeterlilik, devletin kamu hizmetlerini sunma etkinliğini ve kapasitesini

belirtir. İyilikseverlik, devletin niyetinin vatandaşlarının çıkarlarına bağlı olup olmadığını gösterir. Son boyut olan dürüstlük ise, devletin gerçeği söyleme isteğiyle ölçülen bütünlüğünü yansıtır. Bu boyutlar birbirleriyle ilişkilidir, ancak aynı zamanda kurumsal güveninin sağlamasını ayrı ayrı etkilerler (Liu, 2024: 423).

Kamu kurumlarına olan güveni etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında performans, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, sorumluluk ve duyarlılık gibi faktörlerin bulunduğu ifade edilebilir. Kurumlara duyulan güvensizliği ise, gücün kötüye kullanılmasının, kötü ve uygunsuz hizmet sunumunun ve kamu kurumlarının işlevsiz çalışmasının etkilediği söylenebilir (Ramasamy ve Baniamin, 2022: 483).

Devlete ve kurumlara güven düzeyinin birçok belirleyicisi bulunmaktadır. Literatürde birçok faktör ve farklı sınıflandırmaların olduğu görülmektedir. Çalışmada vatandaşların devlete duyulan güveni etkileyen faktörler dört ana başlıkta incelenmektedir (Cheema, 2010: 5-8; Örselli, 2016: 46 vd.):

5.1. Etkin Kamu Politikaları

Vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alan kamu politikalarına yönelik eğilim genel anlamda pozitifdir. Vatandaşların beklentilerine uygun davranan, politika üreten ve bunu uygulamaya yansıtan hükümetlere yönelik güven olumlu yönde gelişecektir. Söz konusu politikalar devlet-vatandaş ilişkisinde olumlu sonuçlar doğuracağından devlete ve kurumlarına yönelik güven düzeyinin artacağı ümit edilmektedir. Böyle bir yaklaşım vatandaşlara yönelik açık bir destek olarak yorumlanacağından kurumlara yönelik güven algısını pozitif anlamda teşvik etmesi mümkündür.

Kamusal politikaların etkisiz olduğu ülkelerde, devletin veya hükümetin siyasal meşruiyeti olsa bile, kamusal sinizm ve güvensizlik artma eğilimi gösterebilir. Hükümetin israfı ve hükümet performansına ilişkin olumsuz algılar da devlete ve kurumlara yönelik güvendedeki azalmaya katkıda bulunabilir (Cheema, 2010: 5-8). Bu bağlamda devlet ve özelde kamu politikası belirleyicileri, erişilebilir hedefler belirlemek, sürdürülebilir uygulamalar kullanmak, kamu politikaları şekillenirken katılımı ve bu politikaların meşruiyetini sağlamak, sorumlu davranışı sürdürmek gibi zorlukların üstesinden gelerek güven ortamını devam ettirmek durumundadırlar. Zira devlete ve kurumlara duyulan güven hem kamu politikalarının hem de kurumların itibarına bağlıdır (Cheema, 2010: 4).

5.2. Güçlü Liderlik

Kararlı ve becerikli siyasi liderler devlete güveni destekleyebilir. Liderler yüksek ikna kabiliyeti, iyi bir gelecek vizyonu ve kararlı adım atabilme kapasitesine sahip iseler; devlete duyulan güveni geliştirebilirler. Liderlik nitelikleri kültürel açıdan şartlandırılmış ve ülkeye özgü koşullara bağlı olsa da birçok liderlik niteliği hükümete dönük güvene katkıda bulunmaktadır. Ayrıca vatandaşlar arasında çatışan çıkarların çözümü noktasında farklı grupların öncelikleri kamusal politikalara dâhil edilmemişse bu toplumsal grupların devlete ve kurumlara duyduğu güven düzeyinde azalma eğilimi söz konusu olacaktır. Bu gibi durumlarda siyasi liderler, farklı gruplar arasındaki problemleri çözme, farklılıklara arabuluculuk yaparak tüm vatandaşların güvenini almakta önemli roller oynayabilirler (Cheema, 2010: 5-8).

5.3. Güçlü Ekonomik Sistem

Ülkenin ekonomik durumunun iyi olması devlete daha fazla güven oluşturmak için uygun bir ortam sunabilir. Ekonominin iyiye gitmesi, istihdam imkânlarının iyileşmesi vatandaşların kamu politikalarına daha fazla destek olmalarını sağlayabilir. Bu durum, parlayan ekonomilere sahip demokratik olmayan bazı ülkelerde hükümete güvenin, kötü ekonomik performansa sahip demokratik devletlere oranla daha yüksek olduğunu açıklamaktadır. Vatandaşlar için ekonominin kötü olması, bir sinizm kültürünün ve devlete yönelik bir güven eksikliğini ortaya çıkartabilir (Cheema, 2010: 5-8).

5.4. Etkin Kamu Hizmet Performansı

Kuşkusuz kamu kurumlarına yönelik güveni sadece performans boyutu ile sınırlı olarak ele almak yeterli değildir. Ancak su, sağlık, eğitim, güvenlik gibi kamusal hizmetlerin sunumunda devletin performansı, devlete dönük güven duyulmasında oldukça önemli bir faktördür. Çünkü bu tür kamusal hizmetler vatandaşları doğrudan doğruya etkilemektedir (Cheema, 2010: 5-8). Daha etkin, şeffaf ve hızlı kamu hizmeti sunabilme kapasitesi olan kamu yönetiminin kamu kurumlarına yönelik azalan güveni, yeniden inşa edebileceği ümit edilmektedir. Öyle ki etkin bir kamu hizmet performansının güvenin nedeni ve sonucu olduğu da ileri sürülmektedir. Başka bir ifadeyle, kamu kurumlarına yönelik güven performansa, performans da güvene yol açabilmektedir (Şahin, 2008: 81-89). Bu bağlamda vatandaşların devlete duyduğu güven, devletin performansına dönük tutumlarını belirleyen bakış açısının etkilediği algısal bir reaksiyondur. Bu algı, halkın devletin performansı hakkında edindiği verilerin, bilişsel bir yansımasıdır. Yani devlete ilişkin bireysel güven ve devletin performansı arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Diğer yandan bu algı halkın devletten beklentileri ve

mevcut gerçeklik arasındaki farkı yansıtır ve devletin yürüttüğü faaliyetlerden tatmin olmayan ve beklentileri karşılanmayan vatandaşların devlet tarafından yürütülen hizmetlere güveni azalır. Bu açıdan bakıldığında, vatandaşların güven algısı devletin performansına dönük öznel bir belirteç olarak karşımıza çıkar (Bayrakçı; Şahin ve Taşpınar, 2013: 114).

Sonuç

Literatürde güven, devlete ve kurumlara duyulan güven konusuna ilgi oldukça fazladır. Güven kavramının ne olduğu konusunda tam üzerinde uzlaşmış bir tanım bulunmasa da güven çok çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Çalışmada Rousseau vd.'nin yaptığı güven tanımı bir çerçeve olarak kabul edilmiş, bu doğrultuda güven “bir başkasının niyetleri veya davranışlarına ilişkin olumlu beklentilere dayalı olarak kırılabilirliği kabul etme niyetini içeren psikolojik bir durum olarak tanımlanmıştır. Temel bir kavram olarak güvenin, nedenlerini ve sonuçlarını anlamak, toplumun işleyiş biçimini incelemek açısından gereklidir.

Güven kavramı, “kurumsal güven, sosyal güven (kişilerarası güven) ve toplumsal güven” olmak üzere üç başlıkta sınıflandırılmakta ve incelenmektedir. Çalışmanın ana odaklandığı güven türü olan kurumsal güven; devlet ve kamu kurumlarına olan güveni kapsamaktadır. Kurumsal ve kişilerarası güven hem bireysel olarak hem de birlikte, çağdaş toplumlarda sosyal yaşamın dokusu için hayati öneme sahiptir.

Son yıllarda dünyada ve Türkiye’de devlete ve kurumlara duyulan güven düzeylerinde ciddi bir düşüş yaşanmıştır. Güven inşa etmek oldukça uzun ve maliyetli bir süreçtir ancak bununla birlikte güveni kaybetmek ise çok kısa bir zaman diliminde gerçekleşebilmektedir. Bu nedenle güvenin oldukça kırılabilir bir yapıya sahip olduğu belirtilebilir. Güvensizlik ortamı hiçbir devlet tarafından istenilen bir durum olmadığı gibi, siyasal sistemin meşruiyetini de olumsuz yönde etkilediği için sürdürülebilir bir durum değildir. Bu nedenle güvensizlik oluşturan nedenlerin tespit edilerek zamanında ve etkili bir şekilde çözüm yollarının bulunup uygulamaya geçirilmesi modern demokratik devletler için hayati öneme sahiptir.

Kaynakça

- Abayomi, K. Q. (2024). Public trust and state management of the COVID-19 pandemic in Nigeria. *Frontiers in Political Science*, 6(1334827), 1-12. DOI:10.3389/fpos.2024.1334827.
- Abdelzadeh, A. & Lundberg, E. (2024). The longitudinal link between institutional and community trust in a local context - findings from a Swedish panel study. *Local Government Studies*, DOI:10.1080/03003930.2024.2399200.
- Bauer, P. C. & Freitag, M. (2017). Measuring trust. *The Oxford Handbook of Social and Political Trust*, edited by Eric M. Uslaner, 15-36. New York: Oxford University Press, Doi:10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.1.
- Bayrakçı, E.; Şahin, A. ve Taşpınar, Y. (2013). The relationship between trust in government, trust in e-government website and intention to continue using e-government implementations. *IISES 6th International Academic Conference Bildiri Kitabı*, 23-26 Haziran 2013, Bergen, Norveç, ss. 112-130.
- Cheema, G. S. (2010). Building building trust in government: An introduction. *Trust in Government: Innovations in Governance Reform in Asia*, (Ed.) Cheema, G. S. ve Popovski, V., New York: United Nations University Press, 1-21.
- Christian, B. & Peters, D. (2024). Establishing trust and distrust when states leave international organisations: The case of Brexit. *Journal of European Public Policy*, DOI: 10.1080/13501763.2024.2319720.
- Delhey, J. & Newton, K. (2003). Who trusts? The origins of social trust in seven societies. *European Societies*, 5(2), 93-137.
- Duvold, K. & Sedelius, T. (2023). Presidents between national unity and ethnic divisions: public trust across the Baltic states. *Journal of Baltic Studies*, 54(2), 175-196, DOI: 10.1080/01629778.2022.2064523.
- Fairbrother, M.; Penker, M. & Hadler, M. (2024). Trust, social movements, and the state. *Journal of Trust Research*, 14(2), 157-187, DOI:10.1080/21515581.2024.2391385.
- Gebrihet, H. G. (2024). The effects of the perception of corruption on public trust in government in Africa: a comparative analysis. *Politikon*, DOI: 10.1080/02589346.2024.2344276.
- Gemar, A. (2024). Institutional trust, spirituality, and religious practice in the United States. *Social Sciences*, 13(67), 1-19, DOI:10.3390/socsci13010067.
- Hakhverdian, A. & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education and corruption: A Micro-macro interactive approach. *The Journal of Politics*, 74(3), 739-750, DOI:10.1017/S0022381612000412.

- Halis, M.; Gökgöz, G. S. & Yaşar, Ö. (2007). Örgütsel Güvenin belirleyici faktörleri ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 187-2005.
- Hardin, R. (1991). Trusting persons, trusting institutions. *The Strategy of Choice*, edited by R. J. Zeckhauser, 185-209, Cambridge: MIT Press.
- Herreros, F. (2023). The state and trust. *Annual Review of Political Science*, 26, 117-34. DOI:10.1146/annurev-polisci-051921-102842.
- Hetherington, M. J., & Rudolph, T. (2022). The nature of political trust in mass publics. In T. J. Rudolph (Ed.), *Handbook on politics and public opinion* (pp. 356–369). Edward Elgar.
- Jensen, C. & Piatak, J. (2024). Public service motivation and trust in government: An examination across the federal, state, and local levels in the United States. *American Review of Public Administration*, 54(2), 107-118. DOI:10.1177/02750740231200449.
- Końny, M.; Kurach, R. & Kuńmierczyk, P. (2024). In state we trust: Evidence from Poland on why we undersave for retirement. *Eastern European Economics*, 62(3), 294-316, DOI: 10.1080/00128775.2023.2178460
- König, P. D. & Siewert, M. B. (2020). Why don't citizens give governments credit when they deliver on electoral pledges? *Policy & Politics*, 48(3), 503–519. DOI:10.1332/030557320X15786201228120
- Lee, S., Taylor, M. A., Ahmed, S. & Moon, W.-K. (2024). Going beyond political ideology: A computational analysis of civic trust in science. *Public Understanding of Science*, 0(0), 1-17. DOI:10.1177/09636625241246076.
- Liu, Y. (2024). Public trust and collaborative governance: an instrumental variable approach. *Public Management Review*, 26(2), 421-442, DOI:10.1080/014719037.2022.2095003.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model Of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. DOI:10.2307/258792.
- Nomikos, W. G. & Stollenwerk, E. (2024). More security, more trust? Security perceptions as a source of government trust in post-conflict settings. *Journal of Intervention and Statebuilding*, DOI:10.1080/17502977.2024.2367862.
- Örselli, E. (2016). *Türkiye'de yargıya güven*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Örselli, E.; Bayraktı, E. & Küçükığlı, A. T. (2024). Z Kuşadığı gençliğinin devlete ve kurumlara güveni: Türkiye örneği. *Uluslararası Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Dergisi*, 11(110), 1481-1491, DOI:10.5281/zenodo.13625434.
- Ramasamy, R. & Baniamin, H. M. (2022). Institutional trust paradox: understanding the dynamics of trust among different ethnic groups in Sri Lan-

- ka. *Contemporary South Asia*, 30(4), 481-495, DOI:10.1080/09584935.2022.2110570.
- 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(3), 393-404, DoI:10.5465/amr.1998.926617.
- Şahin, A. (2008). E-devlet ve yönetime güven. *E-Devlet Gerçek ya da Hayal*, (Ed.) Marquardt, K. ve Gökçe, O. ve Konya: Çizgi Kitabevi, 79-109.
- Şahin, A.; Örselli, E. & Taşpınar, Y. (2016). Etik ve güven, Konya: Atlas Akademi.
- Türk Dil Kurumu (2024). Türkçe sözlük. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 11.09.2024).
- Verhoest, K.; Latusek, D.; Six, F.; Maman, L.; Papadopoulos, Y.; Schomaker, R. M. & Trondal, J. (2024). Trust and distrust in public governance settings: Conceptualising and testing the link in regulatory relations. *Journal of Trust Research*, 14(2), 127-156, DOI:10.1080/21515581.2024.2383918.
- Wang, Y. (2002). Which managers trust employees? Ownership variation in China's transnational economy. *Asia Pacific Business Review*, 9(2), 138-157.
- Wierzbicki, A. (2010). Theory of trust and fairness. in: trust and fairness in open, distributed systems. *Studies in Computational Intelligence*, 298. Berlin: Springer. DOI: 10.1007/978-3-642-13451-7_2.
- Yan Li, Y. & Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Information & Management*, 60(103844), 1-18. DOI:10.1016/j.im.2023.103844.

