

Güvenin Doğası ve Devlete Duyulan Güveni Etkileyen Faktörler

Erhan Örselli¹

Zekeriya Bilici²

Özet

Literatürde vatandaşların devlete ve kamu kurumlarına duyduğu güven ve güvenin toplumların yönetim süreçleri üzerindeki etkisi konusunda birçok çalışma yapılmıştır. Devlete ve kurumlara duyulan güveni ele alıp inceleyen çalışmalar, konuya farklı disiplinlerin ilgi duyması nedeniyle tarih boyunca farklı biçimler almıştır. Güvene yönelik disiplinler arası ilgi, vatandaşların güvenini etkileyen çeşitli faktörleri belirlemeye yönelmiştir. Özellikle sosyo-ekonomik, politik, kültürel ve toplumsal güç dinamikleri; yetkinlik, dürüstlük, iletişim ve sosyo-demografik değişkenlerin vatandaşların kurumsal güvenini etkilediği gözlemlenmiştir. Çalışmanın amacı, devlete ve kamu yönetimine güvenin doğasını ve devlete duyulan güvenin hangi faktörlerden etkilendiğini incelemektir. Bu bağlamda çalışmada öncelikle güven kavramının ne olduğu üzerinde durulmuş sonrasında devlete ve kurumlara duyulan güven ve güveni etkileyen faktörler incelenmiştir. Ayrıca çalışmada devlete güven düzeyini artıracak stratejiler de ele alınıp değerlendirilmiştir. Çalışmada, devlete duyulan güvenin modern devletlerin meşruiyetinde önemli bir rol oynadığı ve devletin kapasitesinden, vatandaşların kamusal hizmetlerin performansından, sosyal sermayeden ve vatandaşların sosyo-demografik özelliklerinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışma nitel bir yöntemle hazırlanmıştır.

- 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 yaşamda hayati bir rol oynamanın yanı sıra toplumların sağlıklı işleyişi için de oldukça önemlidir. İnsanlara ve kurumlara güvenmeden hayatın devamı neredeyse imkânsızdır (Hawkins, 2024: 286). Aynı zamanda devletlerin meşruiyetleri için de kamu güvenine ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu nedenle, vatandaşların devlete ve kamu kurumlarına olan güveni, uzun yıllardır kamu yönetimi ve siyaset bilimi literatüründe ele alınan bir konu olmuş, kurumlara duyulan güvenin çeşitli yönleri ve toplumların yönetim süreçleri üzerindeki potansiyel etkisi konusunda çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Mahmud, 2024: 531). Vatandaşların devlete duydukları güven, ekonomik büyümeyi teşvik etmede, etkili kamu politikaları uygulamada, yasalara uyumu iyileştirmede ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada önemli bir gösterge olduğu kabul edilmektedir (Uddin, 2025: 238).

Vatandaşların devlete duyduğu güven düzeyi, kamu hizmetlerini ve devlet bürokrasilerini değerlendirmek için önemli bir unsurdur. Her ne kadar bu tür öznel değerlendirmeler kamu yönetimlerinin kalitesini ve performansını tam olarak yansıtmasa da vatandaşların yönetime yönelik davranışlarını, bakış açısını yönlendirmekte ve açıklamaktadır (Van de Walle ve Migchelbrink, 2020: 9)

Yapılan birçok çalışma, devlete ve kamu kurumlarına duyulan güvenin, ekonomik koşullara, siyasi sisteme, hükümet ve kamu kurumlarının performansına bağlı olarak büyük ölçüde değişmekle birlikte, güven düzeyinin uzun süredir azaldığını ve önceki yıllara göre güven düzeyinin düştüğünü göstermektedir. Kamu yönetimine olan güven birçok ülkede düşüktür (Van de Walle ve Migchelbrink, 2020: 9). Özellikle birçok gelişmiş Avrupa ülkesinde ve Amerika’da kamusal güven istikrarlı bir şekilde azalmaktadır. Literatürdeki birçok çalışma, vatandaşların siyasi partilere, kamu görevlilerine, kolluk kuvvetlerine, geleneksel ve dini kuruluşlara, üniversitelere, medyaya düşük düzeyde güven duyduğuna işaret etmektedir (Uddin, 2025: 238).

Devlete ve kurumlara olan güveni ele alıp inceleyen çalışmalar, konuya farklı disiplinlerin ilgi duyması nedeniyle tarih boyunca farklı biçimler almıştır. Güvene yönelik disiplinler arası ilgi, vatandaşların güvenini etkileyen çeşitli faktörleri belirlemeye yönelmiştir. Özellikle sosyoekonomik, politik, kültürel ve toplumsal güç dinamikleri; yetkinlik, dürüstlük, iletişim ve sosyo-demografik değişkenlerin vatandaşların güvenini etkilediği gözlemlenmiştir. (Dzordzormenyoh, 2023: 189). Vatandaşların devlet ve kamu kurumlarının performansından özellikle kamu hizmeti sunumundan duydukları memnuniyet, devlete duydukları güven düzeyini etkilemektedir (Van De

Walle ve Bouckaert, 2003: 892). Bu bağlamda güven, kamu kurumlarının vatandaşlarının ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama becerisine duydukları inanç olarak belirtilebilir (Mahmud, 2024: 532).

Çalışmanın amacı güvenin doğasını inceleyerek, devlete duyulan güveni etkileyen faktörleri açıklamaktır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle güven kavramının doğası ve bileşenleri incelenmiştir. İkinci olarak devlete duyulan güven olgusu ardından ise kurumsal güveni etkileyen faktörler ele alınıp değerlendirilmiştir.

2. Güven Kavramının Doğası ve Bileşenleri

Güven üzerine yapılan çalışmalar, güven duygusunun yüksek olduğu bireylerin daha mutlu, daha uyumlu ve yalan söyleme olasılıklarının daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Güven duygusu öncelikle küçük yaşlardan itibaren öğrenilen bir kişilik özelliği olup, farklı nesnelere aynı şekilde güven duyulabilir. Güven duygusunun gelişimi, kişilerarası ilişyiş ve sağlıklı iletişim için temeldir (Morton, Stomberg-Firestein ve Miller, 2025: 2).

Güven olgusu üzerine yapılan çalışmaların yaygınlaşmasına rağmen, üzerinde uzlaşılmış bir güven tanımı bulunmamaktadır. Literatür incelendiğinde, güvenin tanımı ve ölçümü konusunda tam bir netlik bulunmamaktadır. Güveni anlama, açıklama ve tanımlama girişimleri çeşitli disiplinlerdeki bilim insanları için bir zorluk olmaya devam etmektedir. (Dzordzormenyoh, 2023: 192). Bu nedenle güven, çeşitli disiplinler ve yaklaşımlar tarafından yaygın olarak incelendiğinden, çok sayıda tanımı mevcuttur (Reif vd., 2024: 672).

Güven olgusu bireylerin beklentileridir. Bu beklenti, bireylerin diğer tarafın niyet ve davranışlarının güvenilir olup olmadığına ilişkin yargılarından kaynaklanır ve başkalarının güvenilirliğine ilişkin bir algıyı temsil eder (Hong vd., 2025: 2). Newton'a (2001: 202) göre güven, "güvenenin, en kötü ihtimalle başkalarının bilerek veya istemeyerek kendisine zarar vermeyeceğine, en iyi ihtimalle de kendi çıkarları doğrultusunda hareket edeceğine olan inancıdır". Farklı bir tanımda güven, güvenilir bir varlığa yönelik olumlu beklentileri ve bu beklentilerin önceki deneyimlere güçlü bir şekilde dayanması sayesinde belirsiz ve riskli bir geleceğin karmaşıklığını azaltan bir faktördür (Reif vd., 2024: 672).

Literatürdeki güven tanımları incelendiğinde, güvenin hem bilişsel hem de duygusal olarak kaynaklandığı, riskli veya beklenmedik durumlarda gerekli olduğu, savunmasız olma isteğıyle karakterize edildiğı, risk alma davranışına yol açtığı ve karşı taraftan olumlu beklentilere dayandığı görülmektedir. Bu

doğrultuda, güven kavramı, “bir güvenen tarafından, bir güvenilenin olumlu beklentilerine dayanarak, kasıtlı ve davranışsal olarak savunmasızlığın askıya alınması” olarak tanımlanabilmektedir (Oomsels ve Bouckaert; 2014: 581-582).

Güven, bir başka tarafın niyetleri veya eylemleriyle ilgili olumlu beklentilere dayanarak ona karşı savunmasız olma isteğini içeren ilişkisel bir kavramdır. Güvenilirlik, bir tarafı güvene layık kılan örneğin algılanan iyilikseverlik, dürüstlük, yeterlilik ve öngörülebilirlik gibi nitelikler veya özellikleri ifade eder. Güvensizlik ise, güvenin yokluğudur ve genellikle ihanete uğrama veya hayal kırıklığına uğrama gibi geçmiş deneyimlerden kaynaklanan, diğer tarafın niyetleri veya davranışları hakkında olumsuz beklentileri içerir (Peters, 2024: 2).

Güven tanımları incelendiğinde güven tanımlarının “güvenen, güvenilen hem güvenenin hem de güvenilenin birbirine bağımlılığı, risk alma durumu, güvenen için hedefler, güvenen için genellikle gönüllü bir deneyim olması ve başkaları tarafından yapılan olumlu değerlendirme veya beklentiler” (Dzordzormenyoh, 2023: 192) üzerine odaklandığı görülmektedir. Ayrıca güvenin birden fazla boyutunun olduğu görülmektedir. Güvenin ilk boyutu genellikle güvenen kişinin, güvendiği kişinin güvenilirliğine ilişkin algısıdır. Bu algının, güvenilen kişinin belirli bir ilişkideki yeteneği, yardımseverliği ve dürüstlüğüne ilişkin olumlu beklentilerden oluştuğu söylenebilir. Yetenek, güvenilen kişinin belirli bir alanda etkili olmasını sağlayan algılanan becerileri, yetkinlikleri ve diğer özellikleri ifade eder. İyilikseverlik, bir kişinin tamamen benmerkezci olmayan nedenlerle iyilik yapmak istediğine olan inançtır; dürüstlük ise bireyin, güvenen tarafından kabul edilebilir bir dizi değer ve ilkeye bağlı kaldığına olan inançtır. Dolayısıyla, algılanan güvenilirlik boyutu, güvenen kişinin güvenilen kişiden bu özelliklerle ilgili beklentilerini ifade eder (Oomsels ve Bouckaert; 2014: 581-583).

Güvenenler, güvenilen tarafın güvenilirliğine ilişkin algılarına dayanarak, iletişimlerdeki öngörülemezliği, belirsizliği ve karmaşıklığı askıya alabilir, belirli bir ilişkide kırılganlığı kabul etme isteklerini teşvik edebilirler. Bu, güvenin ikinci boyutudur (Oomsels ve Bouckaert; 2014: 583).

Güvenen kişi, karşı tarafa inanarak risk ve kırılganlık hissini askıya alır. Bu kırılganlık, güvenenin “kendisine güvenen diğer kişilerin niyetleri, amaçları ve muhtemel eylemleri hakkındaki belirsizliğinden” kaynaklanır. Askıya alma, güvenen aktörlerin doğru seçimi yapıp yapmadıklarından asla emin olamayacakları anlamına gelir. Güvenen taraf, belirsizliğin, kırılganlığın ve riskin mevcut olduğunu bilir, ancak bu bilgiyi sanki olumlu bir şekilde çözülmüş gibi geçerli sebeplere dayanarak askıya alır. Güvenenler,

kırılğanlıklarının farkında olmadıkları için değil, güvenilenin askıya alınan kırılğanlığı kötüye kullanmayacağına inanmak için geçerli sebepleri olduğu için kırılğanlıklarını askıya alırlar. Güven, yalnızca güven beklentisi bir karar söz konusu olduğunda ortaya çıkar, aksi takdirde buna güven değil umut denilebilir. Bu bağlamda güvenin üçüncü boyutu risk alma davranışdır. Risk alma davranışı, risk alma isteğinin olmadığı durumlarda da mevcut olabilir veya risk alma isteğinin olduğu durumlarda mevcut olmayabilir (Oomsels ve Bouckaert; 2014: 583).

Güven, bu üç boyutun birbiriyle ilişkili olması nedeniyle karşılıklı ve kendi kendini güçlendiren bir olgu olarak kabul edilir. İlk olarak, güven kendi kendini güçlendirir çünkü karşı tarafın güvenilir olduğunu algılayan bireyler, karşılıklı güveni askıya almaya daha istekli olmaktadır.

3. Devlete Duyulan Güven ve Önemi

Vatandaşların devlete güven duyması, demokratik toplumların işleyişi için adeta bir zorunluluktur (Morton, Stomberg-Firestein ve Miller, 2025: 2). Kurumsal güvende insanların soyut sistemlere ve kurumlara güven duyabileceği varsayılmaktadır. Bu kurumlar, kurallar, roller ve faaliyetleri üreten insanların birleşik yapılarıdır ve insanlar bu tür oluşumları nasıl algıladıklarına ve eylemlerini nasıl değerlendirdiklerine bağlı olarak güven duyabilirler veya güven duymayabilirler (Askvik, Jamil ve Dhakal, 2011: 418). Kurumsal güven, kamu kurumlarına, liderlere ve hizmetlere duyulan güveni kapsamaktadır. Dolayısıyla, kurumsal, siyasi veya sistem güveni, algılanan meşruiyet, teknik yeterlilik ve verilen görevleri etkili ve verimli bir şekilde yerine getirme becerisini içermektedir (Dzordzormenyoh, 2023: 192).

Devlete duyulan güven, kamu hizmetlerinin etkili bir şekilde uygulanmasını desteklediği varsayılan çok yönlü ve zorlu bir kavramdır (Mahmud, 2021: 106). Mishler ve Rose (2001: 35) kurumsal güveni, işleyen bir toplum yaratmak için vatandaşların çıkarları doğrultusunda hareket eden kamu kurumlarına duyulan his olarak tanımlamıştır. Thomas (1998:167) çalışmasında, vatandaşların devlete duyduğu güveni, vatandaşların devletin toplumun çıkarları doğrultusunda hareket edeceğine duydukları güvenin derecesi olarak belirtmiştir. Aynı şekilde Hetherington (1999: 312) kurumsal güveni, devletin vatandaşlarının normatif beklentilerine göre ne kadar iyi faaliyet gösterdiğine dayanan, devlete yönelik temel bir değerlendirme yönelimi olarak tanımlamıştır. Miller ve Listhaug (1998: 163) ise güveni, devletin vatandaşların normatif beklentilerine uygun olarak performans gösterip göstermediğinin bir değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Zhao ve Hu, 2017: 360).

Kurumsal güven bireylerin sosyal normları ve yasaları içselleştirmesini, sivil katılımı ve ilişkisel işleyişi teşvik eder (Morton, Stomberg-Firestein ve Miller, 2025: 2). Devlete ve kamu kurumlarına duyulan güven eksikliği, politika geliştirme ve uygulamasını olumsuz etkiler. Bu, politikalara uyulmaması kamu politikalarındaki değişiklikleri kabul etmeme direncini içermektedir. Ancak, vatandaşlar arasında güven eksikliği varsa, bu politikaların etkisi azalacaktır (Mahmud, 2024: 532). Bir başka ifadeyle devlete ve kurumlara duyulan güven, devletin meşruiyetinin ve kamu politikalarının uygulanmasının temelini oluşturur. Bireyler ile devlet arasında güven eksikliği ise, kamu eylemlerinin meşruiyetini etkileyebilir ve vatandaşların politika uygulamalarını kabul etme ve iş birliği yapma isteklerini zayıflatan bir etkide bulunabilir. Öte yandan, yüksek düzeyde güven, devlet ve vatandaşlar arasında iş birliğine dayalı faaliyetlerin geliştirilmesini kolaylaştırır. Bu nedenle, kurumsal güven, politika kabul etkisi sisteminde önemli bir gösterge olarak kabul edilmektedir (Hong vd., 2025: 2).

Kurumsal güven düzeyi, ülkenin kamu kurumlarında mevcut olan meşruiyeti ve demokratik özellikleri yansıtır. Kamu kurumlarının meşruiyeti, vatandaşlar arasında uyumu teşvik eder, onları bu kurumlar tarafından alınan kararlara uymaya, baskı veya güce başvurmadan uygulanan politikalara uygun hareket etmeye teşvik eder (Bouckaert ve Van De Walle, 2003: 335). Meşruiyet, vatandaşların hükümete ve seçilmiş yetkililere güvenmesiyle kolayca sağlanır. Kurumsal güven, vatandaşların yeterli bilgiye sahip olmasalar bile, bu kararların yasal olduğuna ve çıkarlarını koruduğuna inanarak resmi kararlara uymasıyla ortaya çıkar (Mahmud, 2024: 533).

Güven, demokratik meşruiyet ve istikrar için merkezi öneme sahiptir. Literatürde demokrasinin, vatandaşların devlete ve kurumlara güvenmesi durumunda en iyi şekilde işleyeceği belirtilmektedir (Sabbi vd., 2024: 301). Kurumsal güven, bir kurumun istikrarı ve meşruiyeti için olmazsa olmazdır (Fezai ve Lamari, 2025: 201). Devlete duyulan güvenin hem etkili hükümet yönetimi ve hizmet sunumunun ön koşulu hem de bir ürünü olduğu rahatlıkla ifade edilebilir (Uddin, 2025: 239).

4. Kurumsal Güveni Etkileyen Faktörler

Güven, başkalarının her iki tarafça da tahmin edildiği gibi ve kabul edilebilir bir şekilde hareket edeceği beklentisidir. Güven zamanla gelişip artarken, güvensizlik ise aniden gelişebilir. Güven, protestoları gözlemlemede, toplumsal kabul ve riskle ilgili kamuoyunun endişelerini açıklamada önemli bir değişken olarak görülmektedir (Mayangsaria vd., 2025: 418). Devletlerin meşruiyetinin devamı için oldukça önemli olan kurumsal güveni

ve güvenilirliği açıklayan “performans yaklaşımı” ve “sosyolojik yaklaşım” olarak iki yaklaşım bulunmaktadır (Mahmud, 2024: 535):

Performans yaklaşımı, kamu kurumlarının vatandaşların beklentileri doğrultusunda performans göstermesi durumunda vatandaşlardan devlete ve kurumlara duyulan güvenin ortaya çıktığı fikrine dayanır. Bu yaklaşım, hükümet performansının vatandaşlar arasında güven ve memnuniyet yaratmadaki önemini vurgular. Performans yaklaşımı, bir hükümetin vatandaşlarının beklentileriyle uyumlu politikalar uygulamadaki etkinliğinin, kurumsal güveni oluşturmak ve sürdürmek için hayati önem taşıdığı fikrinin altını çizer. Aynı zamanda, iyi performans gösteren kurumların güven yarattığını, iyi performans göstermeyen kurumların ise şüphecilik ve güvensizlik yarattığını savunur. Vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayan çeşitli kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet de güveni etkileyen kurumsal performansın önemli bir değerlendirmesidir. Bireylerin kamu hizmetleriyle ilgili deneyimleri büyük ölçüde iyi olduğunda, kurumlara güvenme eğiliminde olduğu söylenebilir (Mahmud, 2024: 536-537).

Newton ve Norris’e (2000: 61) göre, iyi performans gösteren kamu kurumları vatandaşların güvenini kazanma olasılığı yüksektir; kötü veya etkisiz performans gösterenler ise güvensizlik ve düşük özgüven duyguları yaratır. Hükümetlerin performansının değerlendirilmesi, demokratik yönetimden duyulan memnuniyet, demokratik süreç ve uygulamaların işleyişine ilişkin genel değerlendirmelerle yapılmaktadır. Ayrıca, yolsuzluk düzeyleri, hukukun üstünlüğüne uyum ve demokrasinin durumu gibi nesnel göstergeler de güven düzeyini doğrudan etkilemektedir (Chen, 2024: 168).

Sosyolojik yaklaşım ise, kurumsal güvenin temel toplumsal ilişki biçiminden kaynaklandığını varsaymaktadır. Vatandaşların kamu kurumlarına olan güvenini kişilerarası güvenin bir uzantısı olarak görür ve bir kamu kurumuna duyulan güvenin kültürel normlarda derin köklere sahip olduğunu ve sosyalleşme yoluyla aktarıldığını iddia eder. Bu yaklaşımın savunucuları, güvenin, insanların erken yaşlarda sosyalleşme yoluyla öğrendikleri kültürel değer ve inançlarından etkilendiğine inanır. Vatandaşların hükümet performansına ilişkin değerlendirmeleri ve hükümete olan güvenleri kültürel norm ve değerler tarafından şekillendirilmektedir (Mahmud, 2024: 538).

Performans yaklaşımı ve sosyolojik yaklaşım bağlamında devlete ve kamu kurumlarına güveni etkileyen dört faktörün bulunduğu belirtilebilir. Bu faktörler, hükümetin kalitesi, kamu hizmeti performansı, sosyal sermaye ve vatandaşların demografik özellikleri olarak sıralanabilir. Hükümet kalitesi yaklaşımı, vatandaşlara kamusal hizmetlerin sağlanmasında ve sunumunda kamu kurumlarının tarafsız bir şekilde davranmaları gerektiğini savunmaktadır.

Vatandaşlar, kurumların eylemlerini olumlu değerlendirdiğinde, özellikle de kurumlar kurallara ve standart işleyiş prosedürlerine uygun şekilde hareket ettiğinde, bireyler kamu kurumlarına güvenme eğilimindedir.

Hizmet sunumundan memnuniyet ise, kamu desteğinin doğasını belirleyebilir ve böylece vatandaşların güvenini artırabilir. Vatandaş güvenine ilişkin kamu hizmeti performansı, kamu kurumlarının kamuoyunun beklentileri doğrultusunda performans gösterip göstermediğinin değerlendirilmesi olarak anlaşılmalıdır (Mahmud, 2021: 108).

Performans yaklaşımı, iyi performans gösteren kurumların güven yarattığını, göstermeyenlerin ise şüphecilik ve güvensizlik yarattığını savunur. Kamu hizmeti kurumlarıyla deneyimleri büyük ölçüde iyi olan bireyler, bu kurumlara güvenme eğilimindedir. Ancak kamu hizmeti performansı ve hükümete güven her zaman pozitif korelasyona sahip değildir. Çünkü kamu kurumlarının gelişmiş performansı mutlaka daha yüksek düzeyde vatandaş güvenine yol açmaz. Kamu kurumlarının performansı ve vatandaşların memnuniyeti gerçeklik, algı ve beklentilerin etkileşimi nedeniyle mutlaka ilişkili değildir (Van de Walle ve Bouckaert, 2003: 901).

Sosyal ağlar ve çatışma yönetimi ve hizmet sunumunda iş birliği ile ilgili toplumsal normlar gibi çeşitli faktörler güven oluşturabilir, bu nedenle sosyal sermaye de önemlidir. Putnam'ın (2001: 42) sosyal sermaye yaklaşımı, sosyal etkileşimin, toplumda genel güveni beslediğini ileri sürmektedir. Bu yaklaşım, vatandaş güvenini kişilerarası güvenin bir uzantısı olarak görür ve kurumsal güvenin kültürel normlara dayandığını ve sosyalleşme yoluyla iletildiğini varsaymaktadır.

Kurumlara duyulan güven, bireylerin çeşitli sosyo-demografik özellikleri (örneğin yaş, cinsiyet, gelir, ikamet edilen eyalet ve dini inanç vb.) tarafından güçlü bir şekilde etkilenmektedir; ancak literatürdeki farklı çalışmalar ve sonuçlar, bunun nasıl işlediğine dair tutarlı bir tablo çizmemektedir. Christensen ve Lægreid (2005) yaş, eğitim ve ideolojik bakış açısı gibi demografik faktörlerin kamu kurumlarına duyulan güveni şekillendirmede önemli bir rol oynadığını bulmuştur. Bouckaert ve Van de Walle (2003), eğitim ile devlete duyulan güven arasında bir pozitif bir korelasyon olduğunu ifade etmişlerdir. Dolayısıyla bireylerin eğitim seviyesi arttıkça, devlete duydukları güven düzeyleri de o kadar yüksek olmaktadır. Çünkü eğitilmiş kişilerin siyasi-idari sistem hakkında bilgiye sahip olmaları, çeşitli bileşenleri arasında ayırım yapabilmeleri ve kamu hizmetlerinin nasıl organize edildiğini ve işlediğini anlayabilmeleri söz konusu olduğundan kurumsal güvenlerinin yüksek olması beklenmektedir. Christensen ve Lægreid (2005) ise, bilginin devlete karşı daha eleştirel bir tutum ve düşünce ürettiğini veya normatif

tutumun daha yüksek bir eğitim seviyesinin ürettiği bilişsel boyuttan daha önemli olduğunu savunurlar. Bu nedenle yüksek eğitim seviyesine sahip olanların devlete daha düşük düzeyde güven duyduklarını belirtmektedirler.

Bu faktörlerin dışında; yolsuzluk ve kamu politikalarının oluşturulmasında süreçlerin şeffaf olmaması devlete olan güveni etkileme olasılığının olduğu söylenebilir. Ayrıca şüpheli yargı kararları ile ekonomik istikrarsızlık hükümete olan güveni etkileyen bir başka faktördür. Vatandaşların suç algısı da devlete duyulan güvenin azalmasına önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır (Uddin, 2025: 239). En önemlisi hukukun üstünlüğü işlemiyorsa vatandaşlar arasında adaletin tecelli etmediği kanaati yaygınsa vatandaşların kurumsal güvenlerinin düşük olması mümkündür (Örselli, 2016; Örselli, Bayrakçı ve Küçüktağı, 2024).

Devlete ve kurumlara duyulan güven inişli çıkışlı bir seyir izlese de son yıllarda güven seviyesinin düşüş trendinde olduğu daha önce ifade edilmişti. Güven azalması beraberinde birtakım sorunları getirmekte, devlet-vatandaş ilişkisini olumsuz yönde etkileyerek, yozlaşmayı desteklemekte (Emre, 2003: 217-218), toplumsal barışı tehdit ederek devletin meşruiyetinin ve varlık nedeninin sorgulanmasına yol açmaktadır (Örselli, 2010: 150). Nitekim devletin geleceği vatandaşların devletin meşruluğuna olan inancıyla yakından ilişkilidir. Devlete ve kurumlara duyulan güvenin derecesi devletin işleyişini ve kapasitesini doğrudan etkilediğinden kurumsal güvenin yüksek düzeyde olması ve devamlılığı arzu edilen bir durumdur. Bu bağlamda devlete ve kamu kurumlarına duyulan güveni artırmaya yönelik atılabilecek temel adımlar Tablo 1’de düzenlenmiştir.

Tablo 1. Kamu Kurumlarına Güven Oluşturmaya Yönelik Temel Eylemler

Eylem	Amaç	Araç
Hukukun üstünlüğünü ve adalet algısını güçlendirmek	Kanunların adil ve tutarlı bir şekilde, bağımsız ve tarafsız yargıda uygulanmasını sağlama	Bağımsız yolsuzlukla mücadele kurumları ve siyasi etkilerden uzak bir yargı
Yönetime ve karar alma süreçlerine vatandaş katılımını artırmak	Vatandaşları, toplumsal eğitim ve kamuoyu istişareleri yoluyla yönetime dahil etme	Vatandaşların kamu harcama kararlarına katılıma olanak tanıyan katılımcı bütçeleme süreçleri
Hükümetlerin ve kamu kurumlarının şeffaflığını artırmak	Devlet faaliyetlerinin açıklığını artırma, bilgi ve verileri halka erişilebilir kılma	Vatandaşların kamusal bilgileri talep etmelerine olanak tanıyan Bilgi Edinme Yasaları

Etik liderlik ve dürüstlük	Kamu görevlilerinin yüksek etik standartlara uymasını ve kamu hizmeti standartlarına bağlı kalmasını sağlama	Çıkar çatışması politikaları ve kamu görevlilerine yönelik düzenli etik eğitimleri
Hükümetin duyarlılığını ve hizmet sunumunu iyileştirmek	Kamu ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kamu hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırma	Süreçleri kolaylaştıran ve bürokrasiyi azaltan tek noktadan kamu hizmet merkezleri

Kaynak: Peters, 2024: 2'den uyarlanmıştır.

Devlete güveni artırabilecek temel eylemler incelendiğinde öncelikle hukukun üstünlüğünü ve adalet algısını güçlendirmenin kurumsal güveni pozitif anlamda etkileyebileceği rahatlıkla ifade edilebilir. Vatandaşlar nezdinde devletin hukukla sınırlı olduğu ve adaletin tecelli ettiği algısının varlığı güveni artıracaktır (Örselli, 2016). Bunun dışında yönetime ve karar alma süreçlerine vatandaş katılımını artırmak suretiyle vatandaşların kamu politika yapım süreçlerine dahil edilmesi de güven inşasında olumlu bir etki yaratacaktır. Hükümetlerin ve kamu kurumlarının şeffaflığını artırmanın kamuoyunda işlerin doğru-düzgün yapıldığı algısını oluşturabileceğinden, kamu görevlilerinin yüksek etik standartlara uygun ve kamu hizmeti standartlarına bağlı kalarak hizmet sunumu gerçekleştirmeleri sağlama ile hizmet sunumunda süreçleri kolaylaştıran ve bürokrasiyi azaltan adımların atılmasının kurumsal güveni pozitif anlamda etkileyeceği belirtilebilir.

5. Sonuç

Güven olgusunun karşısındaki (güvenilenin), güvenen tarafın çıkarları doğrultusunda davranacağına duyulan bir his olarak literatürde kavramsallaştırıldığı görülmektedir. Bu nedenle güven doğası gereği oldukça karmaşık bir süreçtir. Ayrıca güven inşası uzun zaman gerektirirken güven duygusunun kaybedilmesi ise aniden veya hızlı bir şekilde olabilmektedir. Literatürde yapılan çalışmalar devlete ve kurumlara duyulan güven uzun zamandır düşüş eğiliminde olduğunu göstermektedir. Modern devletlerin meşruiyetleri ve devamlılıkları için adeta bir zorunluluk olan kurumsal güvenin düşük seviyelerde olması hiç de istenilen bir durum değildir. Bu nedenle güven ve kurumsal güven üzerine yapılan çalışmalarda güven erozyonunun üstesinden gelmek için ne gibi adımlar atılabileceği üzerinde tartışmalar yapılmaktadır.

Kurumsal güveni açıklayan iki farklı yaklaşım bulunmakla birlikte bu yaklaşımların birbirlerinden kesin çizgilerle ayıramayacağını aslında

birbirlerini tamamlayan yaklaşımlar olarak değerlendirilmesinin daha doğru olduğu rahatlıkla ifade edilebilir. Nitekim kurumsal güven ister kamu kurumlarının performanslarından isterse de kişilerarası güvenden kaynaklansın, güvenin istenilen seviyede olması demokrasinin işletilebilmesi, kamu politikalarına vatandaş uyumunun sağlanması ve bu politikalara direnç gösterilmemesinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır.

Çalışmada kurumsal güvenin önemine yapılan vurgu dikkate alındığında kurumsal güvenin artırılması için bazı stratejilerin geliştirilmesi ve hayata geçirilmesi gerekmektedir. Hukukun üstünlüğü, kamu politika yapım sürecine vatandaşların dahil edilerek katılımın yaygınlaştırılması, şeffaf, dürüst ve etik bir yönetimin oluşturulması ve kamu hizmet sunumunda bürokrasinin azaltılarak iyileştirmeler sağlanması atılabilecek temel adımlar arasında sayılabilir.

Kaynakça

- Askvik, S., Jamil, I. ve Dhakal, T. N. (2010). Citizens' trust in public and political institutions in Nepal. *International Political Science Review*, 32(4), 417-437.
- Bouckaert, G. ve Van De Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of "good governance": Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Chen, T. (2024). The trend and factors of public trust in the military in Taiwan. *Japanese Journal of Political Science*, 25, 162-187.
- Christensen, T. ve Lagreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Dzordzormenyoh, M. K. (2023). Predictors of citizens' trust in public leadership in Ghana: A comparison between the president, MPs and MMDCs. *International Journal of Public Leadership*, 19(3), 189-209.
- Emre, C. (2003). *Yönetim Bilim Yazıları*. Ankara: İmaj Yayıncılık.
- Fezai, N. ve Lamari, M. (2025). The impact of discrimination on trust in government institutions: A LASSO regression analysis in the Canadian context during COVID-19. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 12(4), 200-212.
- Hawkins, J. (2024). Tangled webs of trust: A study of public trust in risk regulation. *Oxford Journal of Legal Studies*, 44(2), 286-312.
- Hetherington M. J. (1999). The effect of political trust on the presidential vote, 1968-96. *American Political Science Review*, 94(2), 311-326.
- Hong, Y., Chen, T., Lee, Y., Jun, C., Chen, J. ve Kim J. (2025). Knowledge and acceptance of drought policies: The mediating effects of trust in government and perceived efficacy. *Journal of Environmental Management*, 378(124785), 1-17.
- Mahmud, R. (2021) What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106-124.
- Mahmud, R. (2024). Determinants of citizen trust in public institutions in Bangladesh. *Journal of Developing Societies*, 40(4), 531-546.
- Mayangsari, A. S., Juansih, J. Susiloc, A. K. ve Pujianto, W. E. (2025). Assessment of trust level based on 3d models of social relationships factors in public institutions. *Decision Science Letters*, 14, 417-434.

- Miller A. H. ve Listhaug, O. (1998). Policy preferences and political distrust: A comparison of Norway, Sweden and the United States. *Scandinavian Political Studies*, 21(2), 161-187.
- Mishler, W. ve Rose, R. (2001). What are the origins of political trust?: Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30-62.
- Morton, L., Stomberg-Firestein, S. ve Miller, L. (2025). Post-pandemic surges in public trust in the United Kingdom. *Behavioral Sciences*, 15(9), 1-23.
- Newton K. ve Norris, P. (2000). Confidence in public institutions: faith, culture, or performance? *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries*, Pharr S. J. ve Putnam R. D. (Ed.), Princeton: Princeton University Press, 52-73.
- Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201-214.
- Oomsels, P. ve Bouckaert, G. (2014). Studying interorganizational trust in public administration. *Public Performance & Management Review*, 37(4), 577-604.
- Örselli, E. (2010). Türkiye'de Toplumsal ve Yönetmelik Etik Değerler ile İki-lemeler: Uygulamalı Bir Araştırma. *Doktora Tezi*, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Örselli, E. (2016). *Türkiye'de Yargıya Güven*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Örselli, E., Bayrakçı, E. ve Küçüktağı, A. T. (2024). Z Kuşağı gençliğinin devlete ve kurumlara güveni: Türkiye örneği. *Uluslararası Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Dergisi*, 11(110), 1481-1491.
- Peters D. H. (2024). Building trust and trustworthiness in public institutions: Essential elements in placing trust at the heart of health policy and systems: Comment on "Placing trust at the heart of health policy and systems." *International Journal of Health Policy and Management*, 13(8782), 1-4.
- Putnam, R. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41-51.
- Reif, A., Taddicken, M., Guenther, L. Schröder, J. T. ve Weingart, P. (2025). The public trust in science scale: A multilevel and multidimensional approach. *Science Communication*, 47(5), 670-701.
- Sabbi, M., Osei, A., Wigmore-Shepherd, D. ve Ahlin, E. (2024). Minding the local slot: Municipalities as drivers of trust in public institutions. *Canadian Journal of African Studies*, 58(2), 301-325.

- Thomas C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, 30(2): 166-192.
- Uddin, N. (2025). Impact of crime and insecurity on citizen trust in public institutions: Evidence from Bangladesh. *International Journal of Public Administration*, 48(4), 238-249.
- Van de Walle, S. ve Migchelbrink, K. (2022). Institutional quality, corruption, and impartiality: The role of process and outcome for citizen trust in public administration in 173 European regions. *Journal of Economic Policy Reform*, 25(1), 9-27.
- Van De Walle, S. ve Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Zhao, D. ve Hu, W. (2017). Determinants of public trust in government: Empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2), 58-77.