



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 45 Volume: 9 Issue: 45

Ağustos 2016 August 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## TÜRKİYE'DE VATANDAŞLARIN KAMU KURUMLARINA GÜVENİ THE CITIZENS' TRUST IN PUBLIC INSTITUTIONS IN TURKEY

Erhan ÖRSELLİ\*  
Esra Banu SİPAHİ\*\*

### Öz

Güven her türlü birlikteliğin en temel koşuludur. Günümüzde ne içinde yaşadığımız toplumda kurumlara ne de diğer bireylere güvenmeden yaşamımızı sürdürmemiz mümkün değildir. Bu bağlamda güven bireylerin etkileşim halinde bir arada bulunmalarını, ilişkilerin sürekliliğini gücünü ve yoğunluğunu sağlayan en önemli faktördür.

Son yıllarda birçok ülkede, devlete duyulan güven gözle görülür biçimde azalmakta ve vatandaşla devlet arasında oluşan bu güven açığı, devletin ve kurumlarının meşruiyetini olumsuz yönde etkilemektedir.

Çalışmanın ana konusu öncelikle kurumsal güvenidir. Çalışmanın amacını ve kapsamını Türkiye'de vatandaşların kamu kurumlarına ne ölçüde güvendikleri sorusu oluşturmaktadır. Bu bağlamda vatandaşların gözünden her bir kuruma duyulan güven derecesi tespit edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca Türkiye'de vatandaşların güven düzeylerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen faktörlerin neler olduğu karşılaştırmalı olarak belirlenmeye çalışılacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Güven, Toplumsal Güven, Vatandaş, Kurumlara Duyulan Güven.

### Abstract

Trust is the main condition for any kind of unity. Today, it is impossible to maintain our lives without trust in individuals or organizations of society which we are living in. In this context, trust provides coexistence both of interacting individuals and continuity, power and density of the relationships.

In recent years, trust in state government decline visibly and the emergence of the trust deficit between the citizens and the state adversely affect the legitimacy. The main subject of this paper is corporate trust. The aim and the scope of this study is the trust rates of Turkish people in public institutions. In this context, the level of trust will be determined from the perspective of Turkish citizens.

**Keywords:** Trust, Social Trust, Citizens, Trust in the Institutions.

### Giriş

Devlet ile vatandaş arasında sağlıklı bir ilişkinin kurulabilmesi için güven en temel unsurlardan birisidir. Devletin vatandaşa vatandaşın da devlete ne kadar güven duyduğu veya güven duyması için gerekli faktörlerin neler olduğunun (Bulut ve Kahraman, 2010: 339) bilinmesi devlet ile vatandaş arasındaki ilişkinin daha sağlıklı bir zeminde yürümesini sağlayacaktır. Bu bağlamda, devlete ve onun kurumlarına duyulan güven düzeyi kurumların meşruiyet algısını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir.

Güven her türlü birlikteliğin en temel koşuludur. Günümüzde ne içinde yaşadığımız toplumda kurumlara ne de diğer bireylere güvenmeden yaşamımızı sürdürmemiz mümkün değildir. Bu bağlamda güven bireylerin etkileşim halinde bir arada bulunmalarını, ilişkilerin sürekliliğini gücünü ve yoğunluğunu sağlayan en önemli faktördür. Vatandaş nezdinde güven duyulan kurumlar bazında değerlendirildiğinde geçmişte güven düzeyi açısından oldukça yüksek sıralarda bulunan kurumlar puan kaybederek aşağı sıralara inmiş, bunun yerine geçmişte güven skalasında orta ve alt düzeylerde olan kurumlar puanlarını arttırarak ön sıralara çıkmışlardır.

Vatandaş nezdinde devlete ve kamu kurumlarına ilişkin güven oluşumunda hangi faktörler ne ölçüde etkilidir? Vatandaşların, toplumsal güven düzeyleri ne seviyededir? Çalışmanın ana konusu bireylerin devlete ve kamu kurumlarına duydukları güvenidir. Çalışmanın amacını ve kapsamını Türkiye'de vatandaşların kamu kurumlarına ne ölçüde güvendikleri sorusu oluşturmaktadır. Çalışmada vatandaşların gözünden her bir kuruma duyulan güven derecesi tespit edilmeye çalışılmaktadır. Çalışmanın ana amacı doğrultusunda ilk olarak katılımcıların toplumsal güven düzeyi tespit edilmeye çalışılmakta, daha sonra Türkiye'de devlete ve kamu kurumlarına duyulan güven düzeyi analiz edilmektedir. Çalışma; 23 Şubat - 23 Mart 2015 tarihleri arasında Türkiye'de yirmi altı ilde, seksen üç ilçe ve üç yüz seksen iki mahallede yürütülen, Necmettin Erbakan Üniversitesi (Turkey), Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından 141721001 Proje numarasıyla desteklenen "Toplumsal Bir Değer Olarak Yargı Etiği ve Toplumun Yargıya Duyduğu Güven Algısı" isimli projeden elde edilen verilerden yararlanılarak hazırlanmıştır.

\* Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, eorselli@konya.edu.tr

\*\* Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, ebsipahi@konya.edu.tr

## 1. Güven Kavramının Analizi ve Kurumlara Duyulan Güven

Güven kavramı konusunda literatürde üzerinde uzlaşılan bir tanım bulunmamaktadır (Mühl, 2014: 7). Ancak yine de literatürde birbirine benzer tanımlar yapıldığı görülmektedir. Rousseau vd.'ne (1998) göre güven, bir başkasının niyetleri veya davranışları hakkındaki olumlu beklentilere dayanan savunmasızlığı, kabul etmek niyetini içeren psikolojik bir durumdur (1998: 393 vd.). Luhmann ise güveni, sosyal karmaşıklığı azaltmak için bir yol olarak tanımlamaktadır (Mühl, 2014: 7). Güven diğer insanların davranışlarına bağlı olarak oluşturulan gelecek hakkında bir tahmindir. Bütün insanlar bazen diğer insanlar hakkında bu tür tahminlerde bulunurlar, fakat bazı insanlar bunu daha sık yaparken bazıları da diğer insanlara temkinli yaklaşırlar (Sztompka, 1999: 69).

Güven sadece kişiler arasında gerçekleşmez. Giddens'in güven sınıflandırması kişiler arasındaki güven ve soyut sistemlere duyulan güven olmak üzere iki kategoriye ayrılır (Mistzal, 1996: 90). Ona göre güven bir kişi veya sistemin inanılabilirliğidir (Sydow, 1998: 35).

Hardin'e (2002) göre güven, temelde bilişsel bir kavramdır. Diğerlerine güvenmek veya güvenmemek onlar hakkında bir miktar bilgiye sahip olmayı gerektirir. Karşılaşma ihtimalimiz olanlar da dahil, dünyadaki insanların büyük çoğunluğunun bize karşı düşünceleri hakkında esasen hiçbir şey bilmeyiz. Bu devlet ve kamu kurumlarında çalışan görevliler içinde geçerlidir. Dolayısıyla devlete ve kurumlarına güven büyük ölçüde hükümet ve onun kurumlarının olasılıkla ne yapacağına ilişkin bir rasyonel beklentiler anlayışı olmalıdır. Bu, hükümet ve onun yetkilileri söz konusu olduğunda genellikle mümkün olmaz (Hardin, 2002: 155-156).

Luhmann'a göre daha küçük sosyal gruplar arasında oluşan güven, onların modern hayatın getirdiği karmaşık yapılara bağlanmasına ve güvenmesine bir temel oluşturmaktadır. Sisteme duyulan güven insanların devlete, kurumlara, yasalara duydukları güveni ifade etmekte iken bireyler arası güven birebir ilişkilerde gelişmektedir (Lewis ve Weigert, 1985: 973-974). Dolayısıyla, kurumsal güvenin ortamı da belirli bir oranda bireyler arası güven tarafından oluşturulmaktadır (Taşpınar, 2012: 41).

Devlet veya kurumlara güven duymak, bireysel güvenden farklı bir durumdur. Ancak yine de devletler ve kurumlar da insanlar tarafından oluşturulmuştur. Her ne kadar kurumlar somut nesnelere olmasalar da, arka plandaki yine insandır. Bu türden kurumsal güveni bireylerarası güvene bağlayan sorumluluktur. Devletler ya da kurumlarda görev alanlar sorumlu olduğu ölçüde o devlet ya da kurumu güvenilir kılarlar (Solomon ve Flores, 2001: 73). Bu bağlamda, kurumsal güvenin de aslında kurumları yönetenlerin sorumluluğu ile kurumsal eylemleri meşru kılan yapıların geçerliliğinin kurumsal güveni belirlediğini söylemek mümkündür (Taşpınar, 2012: 43).

Son yıllarda birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede, devlete ve kurumlarına vatandaşların duyduğu güven düzeyinde ciddi azalma söz konusu olmuştur. Herhangi bir sistemin kurumlarına güven duyulması o sistemin meşruiyetinin bir göstergesini teşkil etmektedir. Belli başlı kurumlarına makul düzeylerde güven duyulmayan bir sistem halkın gözünde doğru, haklı ve adil kısacası meşru olması mümkün değildir (Esmer, 1999: 41). Dolayısıyla güven düzeyinin düşük olması ve vatandaş ile devlet arasında oluşan bu güven açığı, devletin ve kurumlarının bir bakıma meşruiyetini de olumsuz yönde etkilemektedir (Akgün, 2001: 2-3).

Özellikle 1960'lardan beri dünya genelinde vatandaşların devlete ve dolayısıyla da kamu kurumlarına duydukları güvende bir azalma eğilimi olduğu açıkça gözlemlenmektedir (Blind, 2007; TÜSİAD, 2003: 17). Türkiye'de de durum çok farklı değildir. Vatandaşların devlete ve yönetim sürecine yönelik güveninin azaldığı birçok araştırma tarafından ortaya konulmaktadır (Akgün, 2001: 4). Güvensizlik doğuran faktörleri Akgün iki ana başlık altında toplamıştır. Birincisi, güven erozyonunu siyasal sisteme yönelik aşırı talep ve beklentilerin karşılanamamasından kaynaklanan hoşnutsuzluklarla açıklayan yaklaşım (demand overload theory); ikincisi ise, güvensizliği siyasal sistemin işleyiş sürecinde ortaya çıkan haksızlık ve adaletsizliklerden doğan hoşnutsuzluklardan kaynaklandığını savunan yaklaşımdır (procedural frustration).

Kamu kurumlarına olan güven soyut bir kavram olması nedeniyle ölçülmesi de zor bir olgudur. Güven, siyasal-yönetimsel sistemin meşruluğu, kamu kurumları ve hizmetlerine yönelik spesifik tecrübeler ve bu iki faktör arasındaki dinamik etkileşimi gibi genel ve sistemik pek çok faktörün etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kamu kurumları hakkında kamuoyunun oldukça değişken ve tutarlılıktan uzak oluşu yani bu husustaki bilişsel karmaşa (Christensen ve Lægreid, 2002: 7) da güvene ilişkin yapılan çalışmaları zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda kurumlara duyulan güvenin tek boyutlu olacağını söyleyebilmek oldukça güçtür. Bireylerin kurumlarla olan tecrübeleri, bu kurumlara duyulan gereksinimlerin yoğunluğu ve bunların uzun dönemli performanslarıyla paralel olarak kurumlara duyulan güven değişecektir (Adaman ve Çarkoğlu, 2000: 15). Ancak alan araştırmaları ile güven seviyesi, oluşturulan güven ölçekleri üzerinden ölçülebilmektedir (Möllering, 2006: 137).

## 2. Alan Araştırmasının Bulgu ve Sonuçları

Çalışmanın bu bölümünde saha çalışmasından elden edilen bulgulara yer verilmektedir.

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Metodolojisi

Türkiye’de devlete ve kamu kurumlarına duyulan güven düzeyini ve bunu oluşturan faktörlerin analiz edilebilmesi amacıyla uygulamalı bir çalışma yapılması amaçlanmış ve bu saha çalışmasından elde edilen veri ve bulgular doğrultusunda çalışmanın cevap aradığı sorular yanıtlanmaya çalışılmıştır.

Günümüzde birçok ulusal ve uluslararası kuruluş veya özel araştırmacı toplumsal olayları incelemek ve değerlendirmek için çeşitli anket çalışmaları yapmaktadır. Anket yöntemi uygulanarak yapılan çalışmalarda en çok kullanılan öznel ölçüt türü, algılamaya ve deneyime dayalı göstergelerdir. Türkiye’de yapılan çalışmalarda da çoğunlukla uygulanan yöntem anket yöntemidir. Bu çalışma kapsamında da yargıya güven vatandaşların algısı üzerinden ölçülmeye çalışıldığı için anket yöntemi tercih edilmiştir (Örselli, 2016).

Anket çalışması “Arima Araştırma Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi” tarafından yürütülmüştür. Saha çalışması 23 Şubat - 23 Mart 2015 tarihleri arasında belirlenen örneklem planı doğrultusunda toplam yirmi altı ilde gerçekleştirilmiştir. Saha çalışmasının uygulama aşaması tamamlandıktan sonra, tutarlı cevaplara sahip anket formlarındaki veriler kodlanarak SPSS 16.0 programına yüklenmiş ve daha sonra analiz aşamasına geçilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeğin cronbach’ alpha ( $\alpha$ ) değeri ,885 olarak bulunmuştur.

Anket çalışmasının coğrafi kapsamı, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde bulunan tüm yerleşim yerlerini kapsamaktadır. Araştırmanın evrenini Türkiye sınırları içerisinde yaşayan ve 18 yaşını doldurmuş Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde iller esas alınmıştır. İller, Devlet Planlama Teşkilatının, Avrupa Birliği Bölgesel İstatistik Sistemine uygun karşılaştırılabilir istatistiksel veri tabanı oluşturulması amacıyla ülke genelinde yaptığı “İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması (İBBS)” esas alınarak belirlenmiştir. Anket çalışması Düzey 2’de yer alan 26 il, 83 ilçe ve toplam 382 mahallede 2000 katılımcı ile yüz yüze görüşülerek yürütülmüştür.

Tablo 1. Örneklem İllere Göre Dağılımı

İller	Sayı	%	İller	Sayı	%
Adana	100	5,0	Kastamonu	15	0,7
Ağrı	25	1,2	Kayseri	61	3,0
Ankara	137	6,9	Kırkkale	40	2,0
Antalya	77	3,8	Kocaeli	90	4,5
Aydın	80	4,0	Konya	59	2,9
Bursa	107	5,3	Malatya	43	2,1
Çanakkale	47	2,3	Manisa	80	4,0
Diyarbakır	70	3,5	Mardin	43	2,1
Erzurum	26	1,3	Samsun	75	3,7
Gaziantep	59	2,9	Tekirdağ	47	2,3
Hatay	75	3,7	Trabzon	71	3,5
İstanbul	380	19,0	Van	43	2,1
İzmir	115	5,7	Zonguldak	35	1,7

### 2.2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Analizi

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla yöneltilen sorulardan ilki, katılımcıların cinsiyet dağılımını belirlemeye yönelik olmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	%
Erkek	1004	50,2
Kadın	996	49,8
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların %50,2’si “erkek”; %49,8’i “kadın”dır. Katılımcılar cinsiyet açısından değerlendirildiğinde 2014 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi cinsiyet verilerine göre Türkiye evrenini yansıttığı belirtilebilir.

Tablo 3. Katılımcıların Yaş Dağılımı

Yaş Dağılımı	Sayı	%
18-24	542	27,1
25-34	566	28,3
35-44	428	21,4
45-54	250	12,5
55 ve üzeri	214	10,7
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların yaş özellikleri incelendiğinde, 18-24 yaş arası %27,1; 25-34 yaş arası %28,3; 35-44 yaş arası %21,4; 45-54 yaş arası %12,5; 55 ve üzeri yaş ise %10,7 olduğu gözlenmektedir. Bu bağlamda örneklem genç bir profile sahip olduğu söylenebilir. Elde edilen bulgulara göre örneklem kapsamına alınan katılımcıların yaş dağılımı az bir farkla Türkiye evrenini yansıtmaktadır.

**Tablo 4. Katılımcıların Medeni Durumları**

Medeni Durum	Sayı	%
Evli	1042	52,1
Bekâr	878	43,9
Eşinden ayrı	72	3,6
Cevap yok	8	,4
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili olarak yöneltilen bir başka soruda ise medeni durumları sorulmuş, katılımcıların %52,1'inin evli, %43,9'unun bekâr, yalnızca %3,6'sının ise eşinden ayrı olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar medeni durum açısından incelendiğinde görece yüksek dağılımın "evli" olduğu gözlenmektedir.

**Tablo 5. Katılımcıların Eğitim Durumları**

Eğitim	Sayı	%
Okur-yazar	74	3,7
İlkokul	418	20,9
Ortaokul	294	14,7
Lise	716	35,8
Üniversite	470	23,5
Yüksek Lisans	26	1,3
Doktora	2	0,1
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Elde edilen bulgulara göre eğitim durumu incelendiğinde; katılımcıların %3,7'sinin "okur-yazar", %20,9'unun "ilkokul mezunu", %14,7'sinin "ortaokul mezunu", %35,8'inin "lise mezunu", %23,5'inin "üniversite mezunu", %1,3'ünün "yüksek lisans" ve %0,1'inin "doktora" mezunu oldukları gözlenmiştir. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde görece yüksek dağılımın "lise mezunu" olduğu görülmektedir.

**Tablo 6. Katılımcıların Gelir Dağılımı**

Gelir Dağılımı	Sayı	%
Cevap yok	14	0,7
0-2000 TL	968	48,4
2001-4000 TL	678	33,9
4001-6000 TL	240	12,0
6001 TL ve üzeri	100	5,0
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların sosyal statülerini belirleyebilmek amacıyla ilk olarak gelir düzeyleri sorulmuş ve katılımcılardan kendilerine uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Gelir durumu yönünden katılımcılar incelendiğinde, katılımcıların %48,4'ü 2000 TL ve altı, %33,9'u 2001-4000 TL, %12'si 4001-6000 TL, %5'i 6001 TL ve üzeri gelire sahip olduklarını belirtmişlerdir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun 2000 TL ve altı gelir sahibi oldukları gözlenmektedir.

**Tablo 7. Katılımcıların Meslek Dağılımı**

Meslekler	Sayı	%
Ev Hanımı	356	17,8
Öğrenci	322	16,1
İşçi	320	16,0
Küçük esnaf / Zanaatkâr	268	13,4
Özel sektör çalışanı	238	11,9
Emekli	146	7,3
İşsiz / İş arıyor	84	4,2
Devlet Memuru	84	4,2
Özel sektörde orta / Üst düzey yönetici	58	2,9
Serbest meslek erbabı (Av., Dr., Müh. vb)	42	2,1
Öğretmen / öğretim üyesi	26	1,3
Tüccar / iş adamı / sanayici	26	1,3
Diğer	10	0,5
Çiftçi	8	0,4
Kamuda Orta / Üst Düzey Yönetici	8	0,4
Yargı mensubu	4	0,2
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Sosyal statü ile ilişkilendirilerek sorulan bir diğer soru ise katılımcıların meslekleri ile ilgili yöneltilen sorudur. Katılımcıların meslek gruplarına göre dağılımları incelendiğinde; %17,8'i "ev hanımı;

%16,1'i "öğrenci"; %16,0'sı "işçi"; %13,4'ü "küçük esnaf/zanaatkar"; %11,9'u "özel sektör çalışanı"; %7,3'ü "emekli"; %4,2'si "işsiz"; %4,2'si "devlet memuru"; %2,9'u "özel sektörde orta/üst düzey yönetici"; %2,1'i "serbest meslek erbabı"; %1,3'ü "öğretmen-öğretim üyesi"; %1,3'ü "tüccar-iş adamı-sanayici"; %0,4'ü "çiftçi"; %0,4'ü "kamuda orta-üst düzey yönetici" ve %0,2'sinin yargı mensubu" olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların herhangi bir meslek grubunda yoğunlaşmadığı, dağılımın dengeli olduğu söylenebilir.

### 2.3. Türkiye’de Toplumsal Güven Düzeyi

Toplumsal düzeyde güven ölçülmeye çalışıldığında bireylere genelde Dünya Değerler Araştırması’nda (World Values Survey) da yer alan "Sizce genelde insanların çoğuna güvenilebilir mi? Yoksa başkalarıyla olan ilişkilerinizde dikkati hiç bir zaman elden bırakmamak mı gerekir" şeklinde bir soru yöneltilmekte, bu soruya verilen cevaplardan hareketle toplumun genel güven düzeyinin yüksek ya da düşük olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Çalışmamızda da katılımcıların genel güven düzeyini ölçebilmek amacıyla güvene ilişkin aynı minvalde "Diğer insanlarla olan ilişkilerinizde çoğu insana güvenebileceğinizi mi, yoksa onlarla olan ilişkilerinizde dikkatli olunması gerektiğini mi düşünürsünüz?" şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Verilen cevaplar Tablo 8.’de düzenlenmiştir.

**Tablo 8. Türkiye’de Genel Güven Düzeyi**

Cevaplar	Sayı	%
Evet, güvenirim	324	16,2
Hayır, dikkatli olunması gerektiğini düşünürüm	1492	74,6
Fikrim yok	184	9,2
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>

Elde edilen bulgular incelendiğinde Türkiye’de vatandaşların büyük bir çoğunluğunun (%74,6) "öteki"ne pek de güven duymadığı sonucuna ulaşılmıştır. Öyle ki diğer insanlara güvenebileceğini düşünenlerin oranı sadece %16,2 düzeyindedir.

Dünya Değerler Araştırması’nın\* 2011 yılında gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre Türkiye’de diğer insanlara güvenebileceğini belirtenlerin oranı %11,6’dır. Diğer ülkelerle bu soruya verilen cevaplar kıyaslandığında söz konusu oranın ne kadar düşük olduğu daha da net ortaya çıkmaktadır. Buna göre sıralamanın en üstünde yer alan Hollanda’da ötekine güvenebileceğini düşünenlerin oranı %66,1’dir. Türkiye’de genel güven düzeyi bu ülkelerle karşılaştırılamayacak derecede düşük olup dünya ortalamasının (%24,5) da altındadır. Rakamlar her ne kadar 2011 yılına ait olsa da tablo Türkiye’deki genel güven düzeyinin ne kadar düşük olduğunu gösterebilmek adına çarpıcı görünmektedir (<http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>).

Çalışmada toplumsal güven düzeyini ölçebilmek için bu genel soruya ilaveten yöneltilen diğer sorularla güveni yaratan diğer faktörlerin niteliği de analiz edilmek istenmiştir. Bu çerçevede bireylere öncelikli olarak "aile üyelerine / akrabalarına ne kadar güvendidikleri" sorulmuştur.

**Tablo 9. Aile Üyelerine / Akrabalara Güven Düzeyi**

Cevaplar	Sayı	%
Çok güvenirim	590	29,5
Güvenirim	904	45,2
Ne güvenirim, ne güvenmem	312	15,6
Güvenmem	98	4,9
Hiç güvenmem	70	3,5
Fikrim yok	26	1,3
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>
<b>Ortalama / ss</b>	<b>3,94</b>	<b>,985</b>

**Not:** (i) Ölçekte ortalama hesaplanırken; çok güvenirim: 5, güvenirim: 4, ne güvenirim ne güvenmem: 3, güvenmem: 2 ve hiç güvenmem: 1 anlamındadır. Fikrim yok diyenler ortalama hesabına dâhil edilmemiştir.

Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; katılımcıların aile üyeleri ve akrabalarına duydukları güven düzeyinin %74,7 gibi bir hayli yüksek bir oranda olduğu görülmektedir. Aslında bu şaşırtıcı bir sonuç değildir. Çünkü Türkiye gibi geleneksel toplumlarda aile üyeleri veya yakın akrabalar arasında güçlü bağlar bulunmaktadır. Bu durum Türkiye’de güveni belirleyen en önemli unsurun, aile ve akrabalık bağları olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır.

Aile ve akrabalara duyulan güven düzeyinin yüksek olması Türkiye’yi "düşük güvenli toplumlar" sınıflandırması içinde yer almaktan kurtaramamakta aksine bu gruba hapsedmektedir. Fukuyama’ya göre düşük güvenli yani aileye güvenip, bunun dışındakilere güvenmeyen toplumlarda tanışıklık kavramı belirleyici bir öneme sahiptir. Düşük güvenli toplumların çoğunda güven tanışıklıkla, güvensizlik de tanışık olmamakla bağlantılıdır. Tanıdık olan ve daha sonraki tanışıklıkların temelini oluşturan her şeyden önce

\* Dünya Değerler Araştırması 1981 yılından itibaren belli aralıklarla tekrarlanan dünyanın en uzun süreli ve en geniş kapsamlı bir projesidir.

ailedir. Oysaki asıl olan tanışıklıkların dışına çıkabilmek, ötekine güvenebilmek, bir başka deyişle Fukuyama'nın (2005) ifadesiyle söyleyecek olursak güvenin yarıçapını grup üyeliğinin ötesine taşıyabilmektir. Bu önemlidir çünkü güvenin yarıçapı grup üyeliğinin ötesine geçtikçe sonuçları o ölçüde tehlikesiz ve olumlu olurken, güvenin yarıçapı grubun kendi üyeleri ile sınırlı kaldığı oranda olumsuz sonuçların ortaya çıkma olasılığı da o kadar fazla olacaktır (Uğuz vd., 2011).

**Tablo 10. Kendini Güvenilir Biri Olarak Görüp-Görmediği**

Cevaplar	Sayı	%
Çok güvenilir biriyim	856	42,8
Güvenilir biriyim	986	49,3
Ne güvenilir, ne de güvenilir biri değilim	86	4,3
Az güvenilir biriyim	30	1,5
Hiç güvenilir biri değilim	6	,3
Fikrim yok	36	1,8
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>
<b>Ortalama / ss</b>	<b>4,35</b>	<b>,669</b>

**Not:** Ölçekte ortalama hesaplanırken; çok güvenilir biriyim: 5, güvenilir biriyim: 4, ne güvenilir ne de güvenilir biri değilim: 3, az güvenilir biriyim: 2 ve hiç güvenilir biri değilim: 1 anlamındadır. Fikrim yok diyenler ortalama hesabına dâhil edilmemiştir.

Aile üyelerine ve akrabalarına ne kadar güvendikleri sorulan katılımcılara bir diğer soruda "kendilerini ne kadar güvenilir bir insan olarak gördükleri?" sorulmuştur. Ötekine güven düzeyi oldukça düşük bunun yanında aile üyeleri ve akrabalarına oldukça yüksek düzeyde güven duyan katılımcılar; oldukça yüksek düzeyde (%92,1) kendilerini güvenilir biri olarak tanımlamaktadırlar. Aslında bu sonuç bir çelişkiyi de ortaya koymaktadır. Kendilerini oldukça güvenilir bulan katılımcılar öteki bireyleri güvenilmez bulmaktadırlar.

Toplumsal güven düzeyi ile ilişkilendirilerek sorulan diğer sorular ise daha ziyade kendini emniyette hissetme ile ilişkili sorulardır. Bu bağlamda katılımcılara öncelikle "çevrelerinin suç ve şiddetten ne kadar uzak ve çevrelerini ne ölçüde güvenli buldukları" sorulmuştur.

**Tablo 11. Çevrenin Güven Düzeyi**

Cevaplar	Sayı	%
Oldukça güvenli	180	9,0
Güvenli	546	27,3
Ne güvenli ne güvensiz	560	28,0
Güvensiz	498	24,9
Oldukça güvensiz	192	9,6
Fikrim yok	24	1,2
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>
<b>Ortalama / ss</b>	<b>3,01</b>	<b>1,13</b>

**Not:** Ölçekte ortalama hesaplanırken; oldukça güvenli: 5, güvenli: 4, ne güvenli ne güvensiz: 3, güvensiz: 2 ve oldukça güvensiz: 1 anlamındadır. Fikrim yok diyenler ortalama hesabına dâhil edilmemiştir.

Verilen cevaplar dikkate alındığında çevresini güvenli bulanların oranının %36,3, güvensiz bulanların oranının %34,5, ne güvenli ne güvensiz bulanların oranının ise %28,0 olduğu görülmektedir.

**Tablo 12. Gece Tek Başına Sokağa Çıkıldığında Hissedilen Güven Düzeyi**

Cevaplar	Sayı	%
Oldukça güvenli	172	8,6
Güvenli	486	24,3
Ne güvenli ne güvensiz	462	23,1
Güvensiz	552	27,6
Oldukça güvensiz	300	15,0
Fikrim yok	28	1,4
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>
<b>Ortalama / ss</b>	<b>2,84</b>	<b>1,20</b>

**Not:** Ölçekte ortalama hesaplanırken; oldukça güvenli: 5, güvenli: 4, ne güvenli ne güvensiz: 3, güvensiz: 2 ve oldukça güvensiz: 1 anlamındadır. Fikrim yok diyenler ortalama hesabına dâhil edilmemiştir.

Kendini emniyette hissetme ile ilişkili olarak sorulan bir başka soru ise "gece tek başına sokağa çıktıklarında bireylerin hissettikleri güven düzeyi"yle ilgilidir. Tablo 12.'den da görüleceği üzere Türkiye'de bireylerin %32,9'u gece tek başlarına sokağa çıktıklarında kendilerini güvende hissedereklerken, bireylerin %42,6'sı ise kendilerini emniyette hissetmemektedirler.

Toplumsal güvenle ilgili olarak katılımcılara sorulan son soru toplumun kamu güvenliğinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile ilgilidir. Söz konusu ilişkiye göre, ancak sözleşmeleri tesis edebilen, bunun için gerekli bilgi ve yasal zemini hazırlayan, hak ve yükümlülükleri gözetken, vatandaşların can ve mal güvenliğini koruyabilen devletler güveni yaratabileceklerdir Yani devletler, ancak yurttaşları devletin kendisini güvenilir bulurlarsa güveni yaratabileceklerdir (Stolle, 2003: 34; Uğuz, Örselli ve Sipahi, 2011: 24). Bu bağlamda çalışmaya katılanlara "Devletin sizi, ailenizi ve malvarlığınızı koruması noktasında kendinizi ne ölçüde güvende hissediyorsunuz?" sorusu yöneltilmiştir.

**Tablo 13. Kamu Güvenliğinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi**

Cevaplar	Sayı	%
Oldukça güvenli	200	10,0
Güvenli	472	23,6
Ne güvenli ne güvensiz	540	27,0
Güvensiz	480	24,0
Oldukça güvensiz	244	12,2
Fikrim yok	64	3,2
<b>Toplam</b>	<b>2000</b>	<b>100,0</b>
<b>Ortalama / ss</b>	<b>2,95</b>	<b>1,18</b>

**Not:** Ölçekte ortalama hesaplanırken; oldukça güvenli: 5, güvenli: 4, ne güvenli ne güvensiz: 3, güvensiz: 2 ve oldukça güvensiz: 1 anlamındadır. Fikrim yok diyenler ortalama hesabına dâhil edilmemiştir.

Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %33,6'sı devletin kendilerini koruması noktasında kendilerini güvende hissederlerken, %36,2'si ise bu noktada kendilerini güvende hissetmemektedirler. Kendilerini güvende ne de güvensiz hissedenlerin (kararsızların) oranı ise %27,0'dır.

#### 2.4. Türkiye'de Vatandaşların Kurumlara Duyduğu Güven

Çalışmada katılımcıların Türkiye'de devlete ve kurumlarına duydukları güveni ölçebilmek için şu şekilde bir soru yöneltilmiştir. "Aşağıda yazılı olan kurumlara ne kadar güvendiğinizi lütfen belirtir misiniz?" Soruya verilen cevaplar Tablo 14.'de düzenlenmiştir.

**Tablo 14. Kurumlara Duyulan Güven Düzeyi**

Kurumlar	Ortalama	SS
Cumhurbaşkanı	6,43	2,744
Ordu-Silahlı Kuvvetler	6,01	3,044
Diyanet	5,83	3,069
Eğitim Kurumları	5,67	2,836
Üniversiteler	5,56	2,728
Emniyet Genel Müdürlüğü	5,51	3,146
Valilik/Kaymakamlık	5,46	2,882
Polisler	5,40	3,056
Karakollar	5,37	3,037
Belediye Başkanları	5,33	2,850
Hükümet	5,30	2,653
Sivil Toplum Örgütleri	5,29	2,693
TBMM	5,09	3,238
Vergi Daireleri	5,07	2,689
Gümrük	5,01	2,741
Hastaneler	4,97	3,543
Tapu Daireleri	4,83	3,391
ÖSYM	4,71	2,902
Televizyonlar	4,22	2,782
Gazeteler	4,18	2,798
Muhalefet Partisi (MHP)	3,21	3,017
Ana Muhalefet Partisi (CHP)	3,18	3,177
Muhalefet Partisi (HDP)	2,23	3,062

**Not:** Ölçekte 0 "güvenmiyorum" ve 10 "güveniyorum" anlamındadır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde 0-4 arasının güvenmiyor; 5'in kararsız; 6-10 arası güveniyor anlamına geldiği dikkate alındığında Türkiye'de en güvenilen kurum 6,43'lük bir ortalama ile Cumhurbaşkanlığı'dır. Cumhurbaşkanlığını birbirine yakın ortalamalar ile sırasıyla ordu-silahlı kuvvetler, diyanet, eğitim kurumları, üniversiteler, emniyet genel müdürlüğü, valilik/kaymakamlık, polisler, karakollar, belediye başkanları, hükümet, sivil toplum örgütleri, TBMM, vergi daireleri, gümrük takip etmektedir. Verilen cevaplara göre katılımcılar hastaneler, tapu daireleri, ÖSYM, televizyonlar, gazeteler ve muhalefet partilerine güvenmemektedir. En güvenilen kuruma bile duyulan güven ortalamasının 6,43 olduğu düşünüldüğünde Türkiye'de kurumlara duyulan güven düzeyinin çok da yüksek olduğu söylenemez. Devlet ve kurumlarına güvenin yaratılabilmesi için öncelikli olarak devlete vatandaşların güven duyması gerekmektedir. Diğer bireylere güven duyma noktasında güvensiz olarak nitelendirilebilecek Türkiye'nin kurumlara duyulan güven konusunda da sıkıntılı olduğu söylenebilir.

#### 3. Sonuç

Güven her türlü birlikteliğin en temel koşuludur. Günümüzde ne içinde yaşadığımız toplumda kurumlara ne de diğer bireylere güvenmeden yaşamımızı sürdürmemiz mümkün değildir. Bu bağlamda güven bireylerin etkileşim halinde bir arada bulunmalarını, ilişkilerin sürekliliğini gücünü ve yoğunluğunu sağlayan en önemli faktördür.

Son yıllarda birçok ülkede, devlete duyulan güven gözle görülür biçimde azalmakta ve vatandaşla devlet arasında oluşan bu güven açığı, devletin ve kurumlarının meşruiyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Son zamanlarda Türkiye'de yapılan bilimsel çalışmalarda, vatandaşların kamu kurumlarına,

kamu görevlilerine ve bu bağlamda da kamu kurumlarının yönetim süreçlerine yönelik güvenlerinin azaldığını göstermektedir.

Türkiye’de vatandaşların büyük bir çoğunluğunun (%74,6) “öteki”ne pek de güven duymadığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer insanlara güvenilebileceğini düşünenlerin oranı sadece %16,2’dir. Ancak aile üyeleri ve akrabalarına duydukları güven düzeyi oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Aslında bu şaşırtıcı bir sonuç değildir. Çünkü Türkiye gibi geleneksel toplumlarda aile üyeleri veya yakın akrabalar arasında güçlü bağlar bulunmaktadır. Bu durum Türkiye’de güveni belirleyen en önemli unsurun, aile ve akrabalık bağları olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır. Ötekine güven düzeyi oldukça düşük bunun yanında aile üyeleri ve akrabalarına oldukça yüksek düzeyde güven duyan katılımcılar; oldukça yüksek düzeyde (%92,1) kendilerini güvenilir biri olarak tanımlamaktadırlar. Aslında bu sonuç bir çelişkiyi de ortaya koymaktadır.

Ayrıca katılımcıların üçte biri yaşadığı çevreyi güvenli ve gece tek başlarına sokağa çıktıklarında kendilerini güvende hissetmekte, yine katılımcıların üçte biri devletin koruması noktasında kendilerini güvende hissetmektedirler.

Çalışmadaki sonuçlara göre, Türkiye’de vatandaş nezdinde devlete duyulan güven de oldukça düşük seviyelerdedir. Vatandaş gözünde güven duyulan kurumlar bazında değerlendirildiğinde geçmişte güven düzeyi açısından oldukça yüksek sıralarda bulunan kurumlar puan kaybederek aşağı sıralara inmiş, bunun yerine geçmişte güven skalasında orta ve alt düzeylerde olan kurumlar puanlarını arttırarak ön sıralara çıkmışlardır.

#### KAYNAKÇA

- ADAMAN, F. ve ÇARKOĞLU A. (2000). *Türkiye’de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform*, İstanbul: TESEV Yayınları.
- AKGÜN, B. (2001). “Türkiye’de Siyasal Güven: Nedenleri ve Sonuçları”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56(4), s. 1-23.
- BLIND, P. K. (2007). “Building Trust In Government In The Twenty-First Century: Review of Literature and Emerging Issues”, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan025062.pdf> (Erişim Tarihi: 09.07.2015)
- BULUT, Y. ve KAHRAMAN M. (2010). “Kamu Yönetiminin İşleyişinde Vatandaş-Yönetim İlişkileri”, *Küreselleşme Sürecinde Kamu Yönetiminde Eğitim ve Araştırma*, AYDIN, A. H. ve TAŞ, İ. E. (Ed.), Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Yayın No: 137, s. 337-350.
- CHRISTENSEN, T. ve LÆGREID P. (2002). *Trust In Government–The Relative Importance Of Service Satisfaction, Political Factors and Demography*, Bergen University Research Foundation: Stein Rokkan Centre for Social Studies.
- ESMER, Y. (1999). *Devrim, Evrim, Statüko: Türkiye’de Sosyal, Siyasal Ekonomik Değerler*, İstanbul: TESEV Yayınları.
- FUKUYAMA, F. (2005). *Güven, Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması*, Ahmet Buğdaycı (Çev). İstanbul: İşbankası Yayınları.
- HARDIN, R. (2002). *Trust and Trustworthiness*, New York: The Russel Sage Foundation.
- <http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp> (Erişim Tarihi: 13.06.2015)
- LEWIS, J. D. ve WEIGERT, A. (1985). “Trust as a Social Reality”, *Social Forces*, 63 (4), s. 967-985.
- LUHMANN, N. (1988). “Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives”, *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Diego Gambetta (Ed.), Oxford, Birleşik Krallık: Basil Blackwell.
- MISTZAL, B. (1996). *Trust in Modern Societies, The Search for The Bases of Social Order*, Cambridge: Polity Press.
- MÖLLERİNG, G. (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*, Amsterdam: Elsevier Publication.
- MÜHL, J. K. (2014). *Organizational Trust, Measurement, Impact And The Role Of Management Accountants*. London: Springer.
- ÖRSELLİ, E. (2016). *Türkiye’de Yargıya Güven*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- ROUSSEAU, D., SIKINS S., BURT R. ve CAMERER C. (1998). “Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust”, *Acad Manage Review*, Vol. 23, s. 393-404.
- SOLOMON, R. C. ve FLORES F. (2001). *Building Trust in Business, Politics, Relationships, and Life*. New York: Oxford University Press.
- STOLLE, D. (2003). “The Source of Social Capital Reconsidered”, *Generating Social Capital: Civil Society and Institutions in Comparative Perspective*, HOOGHE M. ve STOLLE D. (Ed.) USA: Palgrave Macmillan, Gordonsville, s. 19-42.
- SYDOW, J. (1998). “Understanding The Constitution of Interorganizational Trust”, *Trust Within and Between Organizations, Conceptual Issues and Empirical Applications*, CHRISTEL, L. ve REINHARD, B. (Ed.), New York: Oxford University Press.
- SZTOMPKA, P. (1999). *Trust, A Sociological Theory*, Cambridge University Press.
- TAŞPINAR, Y. (2012). “E-devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması”, *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Konya.
- TÜSİAD, (2003). *Kamu Hizmetinde Etik, Güncel Konular ve Uygulama*. Ankara: TÜSİAD Yayınları.
- UĞUZ, H. E., ÖRSELLİ, E., TÜYLÜOĞLU, Ş. ve MAZİ F. (2011). *Türkiye’nin Sosyal Sermaye Stoğunu ve Toplumun Sosyal Sermaye Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması*, Konya: 110K133 Nolu TÜBİTAK Projesi.
- UĞUZ, H.; ÖRSELLİ, E. ve SİPAHİ, E. B. (2011). “Sosyal Sermayenin Ölçümü: Türkiye Deneyimi”, *Akademik İncelemeler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, s. 8-40.