

KAMU YÖNETİMİNDE GÜNCEL TARTIŞMALAR 4

EDİTÖR:

MEHMET BURHANETTİN ÇOŞKUN



BİDGE Yayınları

Kamu Yönetiminde Güncel Tartışmalar 4

Editör: MEHMET BURHANETTİN COSKUN

ISBN: 978-625-8989-72-4

1. Baskı

Sayfa Düzeni: Gözde YÜCEL

Yayınlama Tarihi: 2026-06-25

BİDGE Yayınları

Bu eserin bütün hakları saklıdır. Kaynak gösterilerek tanıtım için yapılacak kısa alıntılar dışında yayıncının ve editörün yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.

Sertifika No: 71374

Yayın hakları © BİDGE Yayınları

www.bidgeyayinlari.com.tr - bidgeyayinlari@gmail.com

Krc Bilişim Ticaret ve Organizasyon Ltd. Şti.

Güzeltepe Mahallesi Abidin Daver Sokak Sefer Apartmanı No: 7/9 Çankaya /
Ankara



Önsöz

Kamu yönetimi, toplumsal dinamiklerin ve teknolojik dönüşümlerin merkezinde yer alan, sürekli evrilen bir disiplindir. Geleneksel bürokrasi anlayışı, yerini hızla esnek, katılımcı ve dijital odaklı yönetim modellerine bırakmaktadır. Günümüzde kamu liderleri; küresel krizler, iklim değişikliği, yapay zekâ entegrasyonu ve değişen vatandaş beklentileri gibi daha önce karşılaşılmamış meydan okumalarla mücadele etmektedir. Bu durum, kamu yönetiminin hem teorik altyapısını hem de pratik uygulamalarını yeniden düşünmeyi zorunlu kılmaktadır.

Elinizdeki bu kitap, söz konusu dönüşüm sürecini ve kamu yönetiminin bugünü ile yarınını şekillendiren temel dinamikleri ele almak amacıyla kaleme alınmıştır.

Çalışmada, sadece mevcut sorunlar tespit edilmekle kalmamış; aynı zamanda sürdürülebilir, adil ve şeffaf bir yönetim mekanizması için somut çözüm önerileri ve vizyoner yaklaşımlar sunulmuştur.

Bu eserin temel amacı, kamu yönetimi literatürüne nitelikli bir katkı sunmak ve uygulayıcılara rehberlik etmektir. Kitabın hazırlanma sürecinde, kuramsal tartışmalar ile pratik saha deneyimleri arasında güçlü bir köprü kurulmasına özen gösterilmiştir. Ortaya çıkan bu çıktının, değişimi anlamlandırma çabasında olan araştırmacılara, akademisyenlere ve kamu politikası yapıcılara yeni pencereler açacağına inanıyorum.

Çalışmanın fikir aşamasından basım aşamasına kadar desteklerini esirgemeyen tüm meslektaşlarıma, yapıcı eleştirileriyle metni zenginleştiren hakemlerimize ve kitabın okuyucuya ulaşmasını sağlayan yayınevi ekibine kalbi şükranlarımı sunarım. Eserin, kamu yönetimi disiplinine ilgi duyan herkes için faydalı bir kaynak olmasını dilerim.

Prof. Dr. Mehmet Burhanettin COŞKUN

İÇİNDEKİLER

ADALET VE MUTLULUK İLİŞKİSİ: SİYASAL VE
KURUMSAL BİR DEĞERLENDİRME 1

POLAT TUNÇER

KAMU YÖNETİMİ VE MUTLULUK İLİŞKİSİ:
KURUMSAL KALİTE, HUKUKUN ÜSTÜNLÜĞÜ, KAMU
HİZMETLERİ VE LİYAKAT BOYUTLARI ÜZERİNDEN
BİR ANALİZ 33

POLAT TUNÇER

KAMU YÖNETİMİNDE TEKNOSTRES OLGUSU: YENİ
NESİL MESLEK HASTALIĞI VE BAĞLANTIYI KESME
HAKKI 73

LEVENT SONGUR, FERHAT ATEŞ

BÖLÜM 1

ADALET VE MUTLULUK İLİŞKİSİ: SİYASAL VE KURUMSAL BİR DEĞERLENDİRME

POLAT TUNÇER¹

Giriş

Mutluluk, uzun süre daha çok bireyin psikolojik durumu, gelir düzeyi, sağlık koşulları, aile ilişkileri ve kişisel beklentileriyle açıklanan bir olgu olarak ele alınmıştır. Öznel iyi oluş literatürü, bireylerin yaşamlarını bilişsel ve duygusal olarak nasıl değerlendirdiklerine odaklanarak mutluluk araştırmalarına önemli bir kavramsal çerçeve sunmuştur (Diener, 1984). Bu yaklaşım, mutluluğun yaşam doyumu, olumlu duyguların varlığı ve olumsuz duyguların görece azlığı üzerinden incelenmesine imkân vermektedir (Diener, 1984). Ancak mutluluğu yalnızca bireysel psikoloji veya özel yaşam koşullarıyla açıklamak yeterli değildir; çünkü birey, aynı zamanda hukukla, devletle, kamu kurumlarıyla ve siyasal düzenle sürekli ilişki içinde yaşayan toplumsal bir öznedir.

Bu nedenle mutluluk, bireysel bir duygu durumu olmanın yanında, bireyin içinde yaşadığı siyasal ve kurumsal düzeni nasıl

¹ Doç. Dr. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Orcid: 0000-0002-7397-7758

deneyimlediğiyle de yakından ilişkilidir. İnsanlar yaşamlarını değerlendirirken yalnızca gelirlerini, sağlıklarını veya aile ilişkilerini değil; haklarının korunup korunmadığını, kamu kurumlarının kendilerine adil davranıp davranmadığını ve haksızlığa uğradıklarında etkili başvuru yollarına sahip olup olmadıklarını da dikkate alırlar. Mutluluk araştırmalarında sosyal destek, özgürlük, güven ve yolsuzluk algısı gibi değişkenlerin yer alması, bireysel iyi oluşun kurumsal ve toplumsal koşullardan bağımsız düşünölemeyeceğini göstermektedir (Helliwell et al., 2024).

Bu bölümün temel iddiası, adaletin mutluluk üzerindeki etkisinin yalnızca normatif veya ahlaki bir varsayım olarak görölmemesi gerektiğidir. Adalet, bireyin güven, huzur, öngörülebilirlik, saygınlık ve hak arama beklentisini taşıyan kurumsal zemindir. İnsan yalnızca daha yüksek gelir veya daha geniş tüketim imkânları sayesinde mutlu olmaz; aynı zamanda kendisine adil davranılacağına, haksızlığa uğradığında sesinin duyulacağına ve devletin keyfi biçimde hareket etmeyeceğine inanmak ister. Hükümet kalitesi ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye odaklanan çalışmalar, adil ve güvenilir kurumların bireysel mutluluk üzerinde belirleyici rol oynayabileceğini göstermektedir (Helliwell & Huang, 2008).

Adaletin mutlulukla ilişkisi, öncelikle güven kavramı üzerinden açıklanabilir. Birey, kamu kurumlarının tarafsız, öngörülebilir ve hukuka bağılı biçimde işleyeceğine inandığında, yaşamını daha güvenli biçimde planlayabilir. Buna karşılık keyfilik, kayırmacılık, yolsuzluk ve hukuki belirsizlik bireyde yalnızca siyasal memnuniyetsizlik değil, aynı zamanda psikolojik güvensizlik de üretir. Rothstein ve Teorell'e göre kamu gücünün tarafsız kullanımı, iyi yönetişimin ve kurumsal kalitenin temel koşullarından biridir (Rothstein & Teorell, 2008). Bu çerçevede

adil kurumlar, bireylerin devlete ve toplumsal düzene duydukları güveni güçlendirerek mutluluğun siyasal zeminini oluşturur.

Mutluluk açısından adaletin bir diğer önemli boyutu, hukuki güvence ve hak arama imkânıdır. Birey, devlet karşısında korunmasız olmadığını ve haksızlığa uğradığında bağımsız ve tarafsız yargı mercilerine başvurabileceğini bilmek ister. Hukukun üstünlüğü, kamu gücünün sınırlandırılması ve bireylerin temel haklarının korunması yoluyla siyasal düzenin keyfiliğe dönüşmesini engeller. Avrupa Konseyi Venedik Komisyonu, hukukun üstünlüğünü yasallık, hukuki kesinlik, keyfiliğin önlenmesi, bağımsız yargı ve kanun önünde eşitlik gibi ilkelerle ilişkilendirmektedir (European Commission for Democracy through Law [Venice Commission], 2016). Bu nedenle adil yargılanma beklentisi, bireyin yalnızca hukuk sistemine değil, bütün siyasal düzene ilişkin güvenini etkiler.

Adalet, yalnızca mahkemelerin işleyişiyle veya hukuk düzeninin biçimsel yapısıyla sınırlı değildir. Kamu hizmetlerine erişimde eşitlik, sosyal hakların korunması, fırsatların adil dağıtılması, ayrımcılığın önlenmesi ve bireylerin toplum içinde saygın birer özne olarak tanınması da adaletin temel boyutları arasında yer alır. Fraser'ın yeniden dağıtım ve tanınma ayrımı, adaletin hem ekonomik kaynakların paylaşımı hem de bireylerin eşit saygınlık temelinde kabul edilmesiyle ilgili olduğunu göstermektedir (Fraser, 2003). Bu nedenle mutluluk, yalnızca refahın değil, eşit yurttaşlık ve tanınmanın da bir sonucu olarak değerlendirilmelidir.

Bu bağlamda adaletin olmadığı bir düzende mutluluğun kırılma noktası kaçınılmazdır. Birey yüksek gelire, özel yaşamında belirli imkânlara veya geçici memnuniyet kaynaklarına sahip olabilir; ancak sürekli haksızlığa uğrama korkusu, hukuki belirsizlik, ayrımcılık veya kurumsal güvensizlik içinde yaşadığında kalıcı bir mutluluk geliştirmesi zorlaşır. Young,

adaletsizliğin yalnızca kaynakların eşitsiz dağılımıyla değil, dışlanma, marjinalleşme ve baskı gibi toplumsal ilişkilerle de ilgili olduğunu vurgular (Young, 1990). Bu yaklaşım, mutluluğun toplumsal ve siyasal koşullarını anlamak bakımından önemlidir.

Adaletin mutluluk üzerindeki etkisi, karar alma süreçlerinin niteliğiyle de bağlantılıdır. Yurttaşlar yalnızca alınan kararların sonuçlarından değil, bu kararların nasıl alındığından ve kamu otoritelerinin kendilerine nasıl davrandığından da etkilenirler. Tyler'ın prosedürel adalet yaklaşımı, bireylerin kendilerine saygılı davranıldığını, seslerinin duyulduğunu ve karar süreçlerinin tarafsız işlediğini düşündüklerinde otoriteyi daha meşru kabul etme eğiliminde olduklarını göstermektedir (Tyler, 2006). Bu durum, bireyin siyasal sistem karşısında dikkate alınan ve eşit muamele gören bir özne olduğunu hissetmesinin yaşam memnuniyetini desteklediğini göstermektedir.

Bu bölümde mutluluk kavramı, yalnızca bireysel haz, geçici memnuniyet veya psikolojik iyi oluş anlamında kullanılmamaktadır. Mutluluk, bireyin kendi yaşamını olumlu değerlendirmesi, geleceğe güvenle bakabilmesi, toplum içinde değerli olduğunu hissedebilmesi ve adil bir düzen içinde yaşadığına inanmasıyla ilişkili daha geniş bir siyasal-toplumsal olgu olarak ele alınmaktadır. Diener et al.'nin öznel iyi oluş yaklaşımı, bireyin yaşamına ilişkin bilişsel ve duygusal değerlendirmelerinin önemini ortaya koyarken; bu bölüm söz konusu değerlendirmelerin siyasal kurumlar, hukuk düzeni ve adalet algısı tarafından da şekillendiğini vurgulamaktadır (Diener et al., 1999).

Bu çerçevede bölümün temel sorusu şudur: Adalet, mutluluğu hangi siyasal, kurumsal ve toplumsal mekanizmalar üzerinden mümkün kılar? Bu soruya verilecek cevap, adaletin yalnızca soyut bir ideal olmadığını; bireyin gündelik yaşamında güven, huzur, saygınlık, hak arama imkânı ve eşit yurttaşlık duygusu üreten somut bir düzen ilkesi olduğunu göstermektedir.

Kamu kurumlarının tarafsızlığı, hukukun üstünlüğü, yargıya güven ve sosyal adalet, mutluluğun siyasal ve kurumsal koşullarını birlikte oluşturmaktadır (Rothstein, 2011).

Bu bölüm, söz konusu ilişkiyi beş başlık altında incelemektedir. İlk olarak bu giriş bölümünde mutluluğun siyasal ve kurumsal temelleri ortaya konulmaktadır. İkinci bölümde, adaletin mutluluğu hangi mekanizmalarla etkilediğini açıklayan kavramsal bir model geliştirilmektedir. Üçüncü bölümde, hukukun üstünlüğü, tarafsızlık ve güven üzerinden kurumsal adaletin mutlulukla ilişkisi tartışılmaktadır. Dördüncü bölümde, toplumsal adalet, eşitlik, saygınlık ve aidiyet kavramları üzerinden adaletin toplumsal mutluluk boyutu değerlendirilmektedir. Sonuç bölümünde ise adaletin bulunmadığı bir düzende kalıcı ve sürdürülebilir mutluluğun mümkün olup olmadığı sorusu tartışılmaktadır.

Sonuç olarak bu bölüm, adaletin mutluluğun tamamlayıcı unsuru değil, kurucu şartı olduğunu savunmaktadır. Adaletin bulunmadığı bir düzende bireyler geçici memnuniyetler yaşayabilir; ancak güvene, huzura ve siyasal aidiyete dayalı kalıcı bir mutluluk geliştirmeleri güçtür. Çünkü mutluluk, insanın yalnızca iyi yaşama arzusundan değil, adil bir düzende yaşama beklentisinden de beslenir. Helliwell ve Huang'ın kurumsal kalite ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye dair bulguları, bu bölümün temel tezini destekleyen önemli bir ampirik dayanak sunmaktadır (Helliwell & Huang, 2008).

Kavramsal Model: Adalet Mutluluğu Hangi Mekanizmalarla Etkiler?

Adalet ile mutluluk arasındaki ilişki, yalnızca “adil toplumlarda insanlar daha mutlu olur” biçiminde genel bir varsayımla açıklanamaz. Bu ilişkinin akademik olarak anlamlı hâle gelebilmesi için adaletin mutluluğu hangi mekanizmalar üzerinden

etkilediğinin gösterilmesi gerekir. Mutluluk literatürü, yaşam memnuniyetinin bireysel gelir, sağlık ve sosyal ilişkiler kadar, güven, özgürlük ve kurumsal kalite gibi toplumsal değişkenlerle de ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Helliwell et al., 2024). Bu nedenle adaletin mutluluk üzerindeki etkisi, yalnızca ahlaki bir ideal olarak değil, bireyin içinde yaşadığı siyasal ve toplumsal düzeni nasıl deneyimlediğini belirleyen kurumsal bir süreç olarak ele alınmalıdır.

Bu bölümde adaletin mutluluk üzerindeki etkisi beş temel mekanizma üzerinden açıklanmaktadır: güven, öngörülebilirlik, hak arama güvencesi, saygınlık ve aidiyet. Bu mekanizmalar birbirinden tamamen bağımsız değildir; aksine birbirini tamamlayan süreçlerdir. Güven, bireyin kurumların keyfi davranmayacağına inanmasını sağlar; öngörülebilirlik, bireyin geleceğini daha az belirsizlik içinde planlamasına imkân verir; hak arama güvencesi, haksızlık karşısındaaresizlik duygusunu azaltır; saygınlık, bireyin eşit ve değerli bir yurttaş olarak kabul edildiğini hissetmesini sağlar; aidiyet ise bireyin kendisini toplumsal düzenin dışında değil, onun anlamlı bir parçası olarak görmesine katkı sunar. Bu bütüncül yaklaşım, mutluluğun bireysel psikolojiyle sınırlı olmadığını, siyasal ve kurumsal koşullarla da şekillendiğini göstermektedir (Diener et al., 1999).

İlk mekanizma güvendir. Adil bir düzen, bireyin devlete, hukuka, kamu kurumlarına ve toplumsal ilişkilere duyduğu güveni güçlendirir. Birey, kamu kurumlarının tarafsız davranacağına, haklarının korunacağına ve kamu gücünün keyfi biçimde kullanılmayacağına inandığında, kendisini daha güvenli bir hayat alanı içinde hisseder. Rothstein'ın kurumsal kalite yaklaşımı, tarafsız ve yolsuzluktan uzak kamu kurumlarının sosyal güven ve yaşam memnuniyeti üzerinde belirleyici olduğunu göstermesi bakımından bu ilişkiyi açıklamak için önemlidir (Rothstein, 2011).

Bu nedenle güven, adalet ile mutluluk arasındaki en temel bağlantı noktalarından biridir.

Güvenin zayıfladığı toplumlarda mutluluk kırılan hâle gelir. Eğer bireyler kamu kurumlarının ayrımcı, kayırmacı veya keyfi davrandığını düşünürlerse, yalnızca siyasal düzene ilişkin memnuniyetsizlik geliştirmezler; aynı zamanda gündelik yaşamlarında da güvensizlik ve huzursuzluk hissederler. Helliwell ve Huang, hükümet kalitesi ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin, kurumsal güvenin mutluluk açısından önemli bir aracı değişken olduğunu gösterdiğini belirtmektedir (Helliwell & Huang, 2008). Bu nedenle yolsuzluk, kayırmacılık ve kurumlara güvensizlik, bireyin yalnızca siyasal sisteme değil, kendi geleceğine ilişkin beklentilerini de zayıflatır.

İkinci mekanizma öngörülebilirliktir. Adalet, bireyin içinde yaşadığı düzenin keyfi değil, kurallara bağlı işlediği duygusunu güçlendirir. Hukukun üstünlüğü, kamu gücünün önceden bilinebilir kurallarla sınırlandırılmasını ve bireylerin temel haklarının güvence altına alınmasını ifade eder. Venedik Komisyonu, hukukun üstünlüğünü hukuki kesinlik, keyfiliğin önlenmesi, bağımsız yargı ve kanun önünde eşitlik gibi ilkelerle birlikte değerlendirmektedir (Venice Commission, 2016). Bu çerçevede öngörülebilirlik, yalnızca hukuk düzeninin teknik niteliği değil, bireyin huzur ve güven içinde yaşayabilmesinin de temel koşullarından biridir.

Öngörülebilirlik, bireyin yalnızca devletle ilişkilerinde değil, toplumla kurduğu ilişkilerde de önemlidir. İnsanlar hangi haklara sahip olduklarını, hangi davranışların koruma göreceğini ve haksızlık karşısında hangi yollara başvurabileceklerini bildiklerinde, gündelik yaşamlarında daha az kaygı yaşarlar. Buna karşılık hukuk uygulamasının belirsizleştiği veya kamu gücünün kişisel ve siyasal tercihlere göre farklılaştığı bir düzende bireyler, sürekli kırılanlık hissederler. Dünya Adalet Projesi'nin hukukun üstünlüğünü temel haklar, adalete erişim, hükümet yetkilerinin

sınırlandırılması ve yolsuzluğun yokluğu gibi göstergelerle ölçmesi, öngörülebilirliğin bireyin yaşam koşullarıyla doğrudan bağlantılı olduğunu göstermektedir (World Justice Project, 2024).

Üçüncü mekanizma hak arama güvencesidir. Adaletin mutlulukla ilişkisi en somut biçimde bireyin haksızlık karşısında çaresiz olup olmadığı sorusunda ortaya çıkar. İnsan, haksızlığa uğrayabileceğini bilir; ancak asıl önemli olan, haksızlığa uğradığında kendisini koruyabilecek etkili, bağımsız ve tarafsız mekanizmaların bulunup bulunmadığıdır. Adil yargılanma hakkı, mahkemeye erişim, makul sürede yargılanma, savunma hakkı ve etkili başvuru yolları, bireyin devlet karşısındaki kırılganlığını azaltan temel güvencelerdir (European Court of Human Rights, 2025). Bu nedenle hak arama güvencesi, bireyin yalnızca hukuki değil, psikolojik güvenliğini de etkiler.

Hak arama güvencesi, mutluluğu yalnızca mahkemeye başvuran bireyler açısından etkilemez. Bir toplumda yargının bağımsız ve tarafsız işlediğine ilişkin genel kanaat, bütün yurttaşların güven duygusunu etkiler. Bireyler bizzat bir dava sürecinin tarafı olmasalar bile, haksızlığa uğradıklarında adil biçimde dinleneceklerine inanmak isterler. Bu inanç hukuk düzenine güveni artırırken, yargıya güvenin zayıfladığı toplumlarda bireyler devlet karşısında daha savunmasız hissedebilirler. Bu nedenle adalete erişim ve etkili yargısal koruma, mutluluğun kurumsal temellerinden biri olarak değerlendirilmelidir (World Justice Project, 2024).

Dördüncü mekanizma saygınlıktır. Adalet, bireyin yalnızca haklara ve kaynaklara erişimini değil, toplum içinde nasıl görüldüğünü de etkiler. İnsanlar kendilerine saygılı davranıldığında, seslerinin duyulduğunu hissettiklerinde ve kamu otoriteleri tarafından eşit muamele gördüklerinde, kendilerini daha değerli hissederler. Tyler'ın prosedürel adalet yaklaşımı, bireylerin yalnızca kararların sonucuna değil, karar alma süreçlerinde

kendilerine nasıl davranıldığına da önem verdiklerini göstermektedir (Tyler, 2006). Bu nedenle saygınlık, mutluluğun yalnızca psikolojik değil, aynı zamanda siyasal ve kurumsal bir unsurdur.

Saygınlık mekanizması, özellikle dışlanma, ayrımcılık ve tanınma sorunları açısından önemlidir. Bireyler yalnızca ekonomik kaynaklardan yoksun bırakıldıklarında değil, kimlikleri, inançları, yaşam tarzları veya toplumsal konumları nedeniyle değersizleştirildiklerinde de mutsuz olurlar. Fraser'ın yeniden dağıtım ve tanınma ayrımı, sosyal adaletin hem ekonomik kaynakların adil paylaşımı hem de bireylerin eşit saygınlık temelinde tanınmasıyla ilgili olduğunu göstermektedir (Fraser, 2003). Bu nedenle adaletin mutluluğa katkısı, yalnızca maddi koşulları iyileştirmekle sınırlı değildir; bireyin kendisini toplumda değerli bir özne olarak görebilmesini de sağlar.

Beşinci mekanizma aidiyettir. Adalet, bireyin kendisini siyasal ve toplumsal düzenin dışına itilmiş değil, o düzenin eşit bir parçası olarak görmesini sağlar. Eşit yurttaşlık, bireyin yalnızca hukuken yurttaş sayılması değil; haklardan, fırsatlardan, kamu hizmetlerinden ve kamusal yaşamdan fiilen yararlanabilmesi anlamına gelir. Marshall'ın yurttaşlık yaklaşımı, sivil, siyasal ve sosyal hakların birlikte düşünülmesi gerektiğini ortaya koyarak yurttaşlığın yalnızca biçimsel bir statü değil, toplumsal katılım ve aidiyet zemini olduğunu göstermektedir (Marshall, 1950). Bu nedenle aidiyet, adaletin mutluluğa dönüşmesinde önemli bir toplumsal mekanizmadır.

Aidiyet duygusunun zayıfladığı toplumlarda mutluluk bireysel düzeyde kırılabilir, toplumsal düzeyde ise ortak yaşam zedelenir. Belirli grupların sistematik olarak dışlandığı, kamu kaynaklarına erişimde adaletsizliklerin bulunduğu veya siyasal süreçlerin bazı kesimleri görmezden geldiği toplumlarda ortak toplumsal bağlar zayıflar. Putnam'ın sosyal sermaye yaklaşımı,

güven, karşılıklılık ve toplumsal bağların bireysel ve kolektif refah açısından önemini vurgulamaktadır (Putnam, 2000). Bu nedenle adalet, yalnızca bireyin devletle ilişkisini değil, toplumla kurduğu bağı da etkiler.

Bu beş mekanizma birlikte değerlendirildiğinde, adaletin mutluluk üzerindeki etkisinin çok boyutlu olduğu görülür. Güven, bireyin kurumlara ve topluma ilişkin temel beklentilerini olumlu yönde şekillendirir; öngörülebilirlik, hayatın belirsizliklerini azaltır; hak arama güvencesi, bireyin haksızlık karşısında çaresiz olmadığını gösterir; saygınlık, bireyin kendisini değerli bir özne olarak görmesini sağlar; aidiyet ise bireyin siyasal ve toplumsal düzenle bağını güçlendirir. Mutluluk çalışmalarında sosyal destek, özgürlük, yolsuzluk algısı ve kurumsal güven gibi değişkenlerin önemsenmesi, bu çok boyutlu modelin ampirik olarak da anlamlı olduğunu göstermektedir (Helliwell et al., 2024).

Bu kavramsal model, adaletin mutluluğu doğrudan ve mekanik biçimde ürettiğini iddia etmez. Adil kurumların bulunduğu her toplumda herkesin aynı ölçüde mutlu olacağı söylenemez. Mutluluk; bireysel sağlık, aile ilişkileri, ekonomik koşullar, kültürel değerler ve kişisel beklentiler gibi çok sayıda faktörden etkilenir. Ancak adalet, bu faktörlerin üzerinde yükseldiği temel siyasal ve kurumsal zemini oluşturur. Diener et al.'nin öznel iyi oluş literatürü, mutluluğun bireyin yaşamına ilişkin bilişsel ve duygusal değerlendirmeleriyle ilişkili olduğunu göstermektedir (Diener et al., 1999); bu bölüm ise söz konusu değerlendirmelerin adalet ve kurum deneyiminden bağımsız olmadığını vurgulamaktadır.

Bu çerçevede adaletin mutluluk yaratmadaki rolü, bireyin hayatına doğrudan dokunan üç ana düzeyde özetlenebilir. Birincisi, adalet bireyin devlet karşısında korunmuş hissetmesini sağlar. İkincisi, adalet bireyin toplum içinde saygın ve eşit bir yurttaş olarak tanınmasına katkı sunar. Üçüncüsü, adalet bireyin gelecek beklentilerini daha güvenli ve öngörülebilir hâle getirir. Rothstein

ve Teorell'in kamu gücünün tarafsız kullanımı üzerine geliştirdiği iyi yönetim yaklaşımı, bu üç düzeyin kurumsal adaletle nasıl bağlantılı olduğunu göstermektedir (Rothstein & Teorell, 2008).

Sonuç olarak adalet, mutluluğun yalnızca ahlaki veya normatif arka planı değildir. Adalet, mutluluğun siyasal ve kurumsal işleyiş mekanizmasıdır. Bireyler adil bir düzende yalnızca daha fazla hakka sahip olmaz; aynı zamanda daha fazla güven, huzur, saygınlık ve aidiyet deneyimlerler. Bu nedenle adalet ile mutluluk arasındaki ilişki, soyut bir değerler ilişkisi olarak değil, somut bir yaşam deneyimi olarak ele alınmalıdır. Helliwell ve Huang'ın hükümet kalitesi ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye dair bulguları, adil ve güvenilir kurumların mutluluk açısından merkezi önemini desteklemektedir (Helliwell & Huang, 2008).

Kurumsal Adalet: Hukukun Üstünlüğü, Tarafsızlık ve Güven

Kurumsal adalet, adalet ile mutluluk arasındaki ilişkinin en güçlü siyasal zeminlerinden biridir. Çünkü bireyin mutluluk algısı yalnızca özel yaşamındaki başarılar, ekonomik imkânlar veya sosyal ilişkiler üzerinden şekillenmez; aynı zamanda devletle, hukukla ve kamu kurumlarıyla kurduğu ilişki tarafından da belirlenir. Bir siyasal düzende kamu gücünün nasıl kullanıldığı, hukukun herkese eşit uygulanıp uygulanmadığı, mahkemelerin bağımsızlığı, kamu hizmetlerinin tarafsızlığı ve bireylerin hak arama yollarına duyduğu güven, yaşam memnuniyetini etkileyen temel unsurlar arasındadır (Helliwell & Huang, 2008). Bu nedenle kurumsal adalet, mutluluğun dışsal bir tamamlayıcısı değil, bireyin kendisini güvende ve huzurlu hissetmesini sağlayan siyasal zemindir.

Kurumsal adaletin merkezinde hukukun üstünlüğü yer alır. Hukukun üstünlüğü, devlet iktidarının keyfi biçimde kullanılmasını engelleyen, kamu gücünü önceden bilinebilir kurullarla

sınırlandıran ve bireylerin temel haklarını güvence altına alan bir ilkedir. Avrupa Konseyi, hukukun üstünlüğünü yasallık, hukuki kesinlik, keyfiliğin önlenmesi, bağımsız ve tarafsız yargı, insan haklarına saygı ve kanun önünde eşitlik gibi unsurlarla ilişkilendirmektedir (Venice Commission, 2016). Bu nedenle hukukun üstünlüğü, adaletin yalnızca normatif değil, aynı zamanda bireyin mutluluğunu etkileyen somut kurumsal boyutudur.

Hukukun üstünlüğü ile mutluluk arasındaki ilişki özellikle öngörülebilirlik üzerinden açıklanabilir. Bireyler yaşamlarını planlarken yalnızca ekonomik gelirlerini veya kişisel hedeflerini değil, içinde yaşadıkları hukuk düzeninin istikrarını da dikkate alırlar. Hukuki güvenliğin bulunduğu bir düzende insanlar mülkiyetlerini, mesleklerini, aile yaşamlarını, siyasal tercihlerini ve hak arama süreçlerini daha az korku ve belirsizlik içinde sürdürebilirler. Dünya Adalet Projesi'nin hukukun üstünlüğünü hükümet yetkilerinin sınırlandırılması, yolsuzluğun yokluğu, temel haklar, düzen ve güvenlik, düzenleyici uygulama, medeni adalet ve ceza adaleti gibi boyutlarla ölçmesi, bu ilkenin bireyin hayatına doğrudan temas eden çok katmanlı bir kurumsal yapı olduğunu göstermektedir (World Justice Project, 2024).

Hukukun keyfi biçimde uygulandığı, kuralların sık değiştiği veya bireylerin haklarının siyasal tercihlere bağlı olarak farklılaştığı bir düzende insanlar kendilerini sürekli kırılganlık içinde hissederler. Böyle bir düzende birey, hangi hakkının ne zaman korunacağını, hangi durumda kamu gücünün kendisine karşı kullanılacağını veya haksızlığa uğradığında etkili biçimde dinlenip dinlenmeyeceğini öngöremez. Bu belirsizlik yalnızca hukuki bir sorun değildir; aynı zamanda yaşam memnuniyetini zayıflatan psikolojik ve siyasal bir yük hâline gelir. Bu nedenle hukuki öngörülebilirlik, hukuk devletinin teknik bir unsuru olmanın ötesinde, bireyin huzur ve güven duygusunun temel kaynaklarından biridir (Venice Commission, 2016).

Kurumsal adaletin ikinci önemli unsuru, kamu kurumlarının tarafsızlığıdır. Tarafsızlık, kamu gücünün yurttaşlara siyasal görüş, sosyal statü, etnik kimlik, din, cinsiyet, yakınlık ilişkileri veya ekonomik güç temelinde ayırım yapmadan uygulanması anlamına gelir. Rothstein ve Teorell'e göre iyi yönetişimin ayırt edici özelliği, kamu gücünü kullanan kurumların tarafsızlığıdır; bu nedenle kurumsal kalite, yalnızca demokratik temsil mekanizmalarıyla değil, devletin yurttaşa uygulama aşamasında nasıl davrandığıyla da ilgilidir (Rothstein & Teorell, 2008). Bu yaklaşım mutluluk açısından önemlidir; çünkü birey, kamu kurumlarının tarafsız davranacağına inandığında sistem karşısında daha güvende hisseder.

Tarafsızlığın zayıfladığı toplumlarda adalet duygusu ciddi biçimde aşınır. Kamu hizmetlerine erişimde kayırmacılık, işe alımlarda liyakat dışı uygulamalar, yargı süreçlerinde seçici muamele veya kamu kaynaklarının belirli gruplar lehine kullanılması, bireylerde dışlanma ve haksızlık algısını güçlendirir. Bu tür uygulamalar yalnızca siyasal memnuniyetsizlik üretmez; aynı zamanda bireyin kendisini değersiz ve korunmasız hissetmesine yol açar. Tyler'ın prosedürel adalet yaklaşımı, bireylerin otoriteyi meşru görmesinde süreçlerin tarafsızlığı, saygılı muamele ve seslerinin duyulması gibi unsurların belirleyici olduğunu göstermektedir (Tyler, 2006).

Kurumsal adaletin mutlulukla ilişkisi, güven kavramı üzerinden daha da görünür hâle gelir. Güven, bireyin devletin, hukukun ve kamu kurumlarının kendisine karşı keyfi davranmayacağına ilişkin beklentisidir. Bu beklenti güçlü olduğunda bireyler hem kamu kurumlarıyla hem de toplumla daha olumlu ilişkiler kurabilirler. Helliwell ve Huang'ın hükümet kalitesi ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye odaklanan çalışması, mutluluğun kurumsal kaliteyle yakından bağlantılı olduğunu göstermesi bakımından önemlidir (Helliwell & Huang, 2008). Bu

nedenle güven, adaletin mutluluğa dönüşmesinde merkezi bir aracı mekanizma olarak değerlendirilebilir.

Kamu kurumlarına güven, yalnızca bireysel memnuniyetin değil, etkili politika yapımının ve demokratik meşruiyetin de temel koşullarından biridir. OECD'ye göre kamu güveni, hükümetlerin politika üretme kapasitesini, kamu hizmetlerine ilişkin yurttaş algılarını ve devlet-toplum ilişkilerinin niteliğini doğrudan etkileyen temel bir yönetim unsurudur (OECD, 2017). Bu açıdan güven, adalet ile mutluluk arasındaki bağlantıda yalnızca psikolojik bir duygu değil, siyasal düzenin işleyişini belirleyen kurumsal bir kaynaktır.

Güvenin zayıfladığı bir düzende bireylerin mutluluğu kırılmalıdır. Devlete, mahkemelere, kamu görevlilerine ve denetim mekanizmalarına güvenemeyen birey, yalnızca siyasal sisteme mesafeli hâle gelmez; aynı zamanda gündelik hayatında daha fazla kaygı ve belirsizlik yaşar. Kurumsal güvensizlik, bireyin haksızlığa uğradığında korunamayacağı, hakkını aradığında sonuç alamayacağı veya kamu kurumları karşısında eşit muamele görmeyeceği düşüncesini güçlendirir. Bu nedenle güven, yalnızca siyasal istikrar için değil, bireysel ve toplumsal mutluluk için de vazgeçilmezdir (Rothstein, 2011).

Kurumsal adaletin önemli bir boyutu da yolsuzluk ve kayırmacılığın önlenmesidir. Yolsuzluk, kamu gücünün özel çıkarlar için kullanılması anlamına gelir ve adalet duygusunu doğrudan zedeler. Bir toplumda kamu kaynaklarının adil değil, ilişkiler, çıkar ağları veya ayrıcalıklı konumlar üzerinden dağıtıldığı algısı yaygınlaştığında, bireylerin hem devlete hem de birbirlerine duyduğu güven zayıflar. Rothstein, yolsuzluğun yalnızca yönetsel bir sorun olmadığını, aynı zamanda sosyal güveni ve yaşam memnuniyetini aşındıran kurumsal bir bozulma olduğunu vurgular (Rothstein, 2011). Dünya Adalet Projesi'nin hukukun üstünlüğünü ölçerken yolsuzluğun yokluğunu temel faktörlerden biri olarak

kullanması da yolsuzlukla mücadeleyi adil düzenin merkezine yerleştirmektedir (World Justice Project, 2024).

Kayırmacılık da benzer biçimde mutluluğu olumsuz etkileyen bir kurumsal adaletsizlik biçimidir. Kamu görevlerine erişimde liyakat yerine yakınlık ilişkilerinin belirleyici olması, kamu hizmetlerinde eşitlik ilkesinin zayıflaması veya siyasal sadakatin hukuki hakların önüne geçmesi, bireylerde haksızlık ve değersizlik duygusu yaratır. Adil rekabet ve liyakat beklentisi zayıfladığında, bireyler kendi çabalarının anlamlı sonuçlar doğuracağına inanmakta zorlanırlar. Bu nedenle kurumsal adalet, yalnızca mevcut hakların korunması değil, geleceğe ilişkin umut ve güvenin sürdürülmesi bakımından da önemlidir (Rothstein & Teorell, 2008).

Adil yargılanma hakkı, kurumsal adaletin mutlulukla ilişkisini en somut biçimde gösteren alanlardan biridir. Birey, devlet karşısında en kırılgan konuma çoğu zaman yargı süreçlerinde düşer. Bu nedenle bağımsız ve tarafsız mahkemeler, savunma hakkı, makul sürede yargılanma, masumiyet karinesi, mahkemeye erişim ve etkili başvuru yolları yalnızca hukuki güvenceler değildir; aynı zamanda bireyin devlet karşısında güvende hissetmesini sağlayan temel kurumsal dayanaklardır. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 6. maddesinde güvence altına alınan adil yargılanma hakkı, bireyin bağımsız ve tarafsız bir mahkeme önünde hakkaniyete uygun biçimde yargılanmasını öngörmektedir (European Court of Human Rights, 2025).

Adil yargılanma beklentisi yalnızca mahkeme sürecine dâhil olan bireylerle sınırlı değildir. Bir toplumda yargının bağımsızlığına ve tarafsızlığına ilişkin genel kanaat, bütün yurttaşların hukuk düzenine bakışını etkiler. Bireyler bizzat dava tarafı olmasalar bile, gerektiğinde adil biçimde dinleneceklerine inanmak isterler. Bu inanç, hukuk düzenine güveni güçlendirir ve bireylerin siyasal toplulukla ilişkisini daha olumlu hâle getirir.

Buna karşılık yargıya güvenin zayıfladığı bir düzende, bireyler haklarının gerçek anlamda korunmadığını düşünebilirler (World Justice Project, 2024).

Kurumsal adaletin mutlulukla ilişkisi, kamu hizmetlerinin sunumunda da kendisini gösterir. Eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, yerel hizmetler ve idari başvurular gibi alanlarda yurttaşların eşit ve saygılı muamele görmesi, adalet algısını güçlendirir. Kamu hizmetlerinin tarafsız, erişilebilir ve kaliteli biçimde sunulduğu toplumlarda bireyler, devletin yalnızca denetleyen veya yaptırım uygulayan bir güç olmadığını, aynı zamanda kendilerini koruyan ve destekleyen bir yapı olduğunu hissederler. OECD'nin güven araştırmaları da kamu hizmetlerinin güvenilirliği, açıklığı, duyarlılığı, bütünlüğü ve adaleti gibi unsurların kamu güveninin temel belirleyicileri arasında yer aldığını göstermektedir (OECD, 2022).

Bu nedenle kurumsal adalet, yalnızca yüksek yargı, anayasal ilkeler veya siyasal sistem düzeyinde değil, gündelik idari işlemler düzeyinde de değerlendirilmelidir. Bir yurttaşın kamu kurumunda gördüğü muamele, hakkına erişip erişememesi, başvurusunun ciddiye alınıp alınmaması veya kendisine saygılı davranılıp davranılmaması, adalet algısını doğrudan etkiler. Lipsky'nin sokak düzeyi bürokrasi yaklaşımı, kamu politikalarının yurttaşlar tarafından çoğu zaman ön safta görev yapan kamu görevlileri aracılığıyla deneyimlendiğini göstermesi bakımından önemlidir (Lipsky, 1980). Bu açıdan bakıldığında, kurumsal adalet yalnızca yasaların içeriğiyle değil, bu yasaların yurttaşa nasıl uygulandığıyla da ilgilidir.

Kurumsal adaletin eksikliği, bireylerde yalnızca güvensizlik değil, aynı zamanda yabancılaşma da üretir. Kamu kurumlarının kendisini duymadığını, korumadığını veya eşit görmediğini düşünen birey, siyasal düzene aidiyetini kaybedebilir. Bu yabancılaşma, bireyin yalnızca devlete olan güvenini değil,

toplumla kurduğu bağı da zayıflatır. Adil kurumlar ise bunun tersine, bireyin ortak düzene dâhil olduğunu, haklarının tanındığını ve kamu gücünün kendisine karşı değil, kendisi için de işlediğini hissettirir. Bu nedenle kurumsal adalet, bireysel mutluluğun yanında toplumsal bütünleşme açısından da belirleyici bir öneme sahiptir (Putnam, 2000).

Kurumsal adalet, aynı zamanda demokrasiyle mutluluk arasındaki ilişkinin de temel halkalarından biridir. Seçimlerin düzenli yapılması, tek başına yurttaşların kendilerini adil bir düzende yaşadıklarına inanmaları için yeterli değildir. Demokratik bir düzenin mutluluk üretebilmesi için hukukun üstünlüğü, temel hakların korunması, kamu kurumlarının tarafsızlığı, yargının bağımsızlığı ve hesap verebilirlik gibi unsurlarla desteklenmesi gerekir. OECD'nin güven ve demokrasiye ilişkin çalışmaları, kamu kurumlarına güvenin demokratik yönetişimin dayanıklılığı ve yurttaşların iyi oluşuyla bağlantılı olduğunu göstermektedir (OECD, 2022).

Bu çerçevede kurumsal adaletin mutluluk üzerindeki etkisi birkaç temel sonuç doğurur. İlk olarak, adil kurumlar bireyin devlet karşısındaki kırılğanlığını azaltır. İkinci olarak, hukukun üstünlüğü bireyin yaşamını daha öngörülebilir hâle getirir. Üçüncü olarak, kamu kurumlarının tarafsızlığı bireylerde eşit muamele görme duygusunu güçlendirir. Dördüncü olarak, yargıya ve hak arama yollarına güven, bireyin haksızlık karşısında çaresiz olmadığına ilişkin inancını destekler. Beşinci olarak, yolsuzluk ve kayırmacılığın önlenmesi, bireyin sisteme ilişkin adalet beklentisini canlı tutar. Bu sonuçlar birlikte düşünüldüğünde, kurumsal adaletin mutluluğu doğrudan bireyin güven, huzur ve gelecek beklentileri üzerinden etkilediği görülür (Helliwell & Huang, 2008).

Sonuç olarak kurumsal adalet, mutluluğun siyasal ve hukuki temelini oluşturmaktadır. Hukukun üstünlüğü'nün zayıf olduğu, kamu kurumlarının tarafsız işlemediği, yolsuzluk ve kayırmacılığın

yaygınlaştığı, yargıya güvenin aşındığı bir düzende bireylerin kalıcı mutluluk geliştirmesi güçtür. Çünkü böyle bir düzende bireyler yalnızca hak kaybı yaşamaz; aynı zamanda sürekli belirsizlik, güvensizlik ve korunmasızlık duygusuyla karşı karşıya kalırlar. Buna karşılık hukuka bağlı, tarafsız ve güvenilir kurumlar, bireylere yalnızca hizmet veya hak sağlamaz; aynı zamanda huzur, güven ve adil bir düzende yaşama duygusu kazandırır. Bu nedenle kurumsal adalet, adaletin mutluluk yaratmadaki en temel siyasal mekanizmalarından biridir (Rothstein & Teorell, 2008).

Toplumsal Adalet ve Mutluluk: Eşitlik, Saygınlık ve Aidiyet

Toplumsal adalet, adalet ile mutluluk arasındaki ilişkinin bireyin gündelik yaşamına, sosyal konumuna ve toplum içindeki değer görme deneyimine temas eden boyutunu oluşturur. Kurumsal adalet, devletin ve kamu kurumlarının tarafsız, hukuka bağlı ve güvenilir işlemesiyle ilgiliyken; toplumsal adalet, bireylerin toplum içinde eşit, saygın ve değerli birer özne olarak kabul edilip edilmedikleriyle ilgilidir. Bu nedenle mutluluk, yalnızca bireyin hukuken korunması veya kamu kurumlarına güven duymasıyla değil, aynı zamanda toplumsal yaşamda dışlanmadan, ayrımcılığa uğramadan ve değersizleştirilmeden var olabilmesiyle de yakından ilişkilidir. Fraser'ın yeniden dağıtım ve tanınma ayrımı, sosyal adaletin hem ekonomik kaynakların adil paylaşımı hem de bireylerin eşit saygınlık temelinde tanınmasıyla ilgili olduğunu göstermektedir (Fraser, 2003).

Toplumsal adaletin mutlulukla ilişkisi öncelikle eşitlik ilkesi üzerinden açıklanabilir. İnsanlar yalnızca mutlak gelir düzeylerine veya sahip oldukları maddi imkânlarla göre mutlu ya da mutsuz olmazlar; aynı zamanda toplumdaki konumlarını başkalarıyla karşılaştırarak değerlendirirler. Gelir, eğitim, sağlık, barınma, istihdam ve sosyal güvenlik gibi temel alanlarda derin eşitsizliklerin bulunması, bireylerde haksızlık ve dışlanma

duygusunu güçlendirebilir. Alesina et al., eşitsizlik algısının bireylerin mutluluğu üzerinde anlamlı etkiler yaratabildiğini göstermektedir (Alesina et al., 2004). Bu nedenle eşitlik, yalnızca ekonomik bir düzenleme meselesi değil, mutluluğun toplumsal zeminiyle ilgili temel bir adalet ilkesidir.

Eşitsizlik, mutluluğu yalnızca maddi yoksunluk üzerinden zayıflatmaz; aynı zamanda bireyin toplumdaki yerini ve geleceğe ilişkin beklentilerini de etkiler. Aşırı eşitsizliklerin bulunduğu toplumlarda bireyler, kendi çabalarının anlamlı sonuçlar doğuracağına inanmakta zorlanabilirler. Bu durum, özellikle fırsat eşitliğinin zayıf olduğu, sosyal hareketliliğin sınırlı kaldığı ve avantajların belirli gruplar içinde yeniden üretildiği toplumlarda daha belirgin hâle gelir. Wilkinson ve Pickett, yüksek eşitsizlik düzeylerinin sosyal güveni, psikolojik refahı ve toplumsal bütünleşmeyi zayıflatabileceğini ileri sürmektedir (Wilkinson & Pickett, 2009). Bu bakımdan eşitsizlik, yalnızca gelir farkı değil, toplumsal mutluluğu aşındıran bir adalet sorunudur.

Toplumsal adaletin önemli bir boyutu fırsat eşitliğidir. Bireylerin eğitim, sağlık, istihdam, sosyal güvenlik ve kamusal kaynaklara erişimde benzer başlangıç imkânlarına sahip olmaması, mutluluğun yapısal koşullarını zayıflatır. Fırsat eşitliği, bireyin kendi yaşamını dönüştürebileceğine ve geleceğini yalnızca doğduğu aile, sınıf, bölge veya sosyal çevre tarafından belirlenmeyeceğine inanmasını sağlar. Sen'in yapabilirlik yaklaşımı, adaleti yalnızca kaynakların dağılımı üzerinden değil, bireylerin fiilen ne yapabildikleri ve nasıl bir yaşam sürebildikleri üzerinden değerlendirmesi bakımından bu tartışmaya güçlü bir zemin sunar (Sen, 1999). Bu nedenle toplumsal adalet, bireylere yalnızca hak tanımakla değil, bu hakları kullanabilecek gerçek yaşam imkânları sağlamakla ilgilidir.

Fırsat eşitliğinin zayıf olduğu toplumlarda bireyler, kendi hayatları üzerinde yeterince kontrol sahibi olmadıklarını

hissedebilirler. Eğitim olanaklarına erişemeyen, sağlık hizmetlerinden eşit biçimde yararlanamayan, istihdam süreçlerinde ayrımcılığa uğrayan veya sosyal koruma mekanizmalarının dışında kalan bireyler için mutluluk, yalnızca kişisel çaba ile ulaşılabilecek bir sonuç olmaktan çıkar. Sen'in yaklaşımında özgürlük, bireyin anlamlı yaşam seçeneklerine fiilen ulaşabilme kapasitesiyle bağlantılıdır; bu nedenle yapabilirliklerin kısıtlandığı bir düzende mutluluk da kırılğan hâle gelir (Sen, 2009). Böyle bir durumda birey, sistemin kendisine adil bir yaşam kurma imkânı tanımadığı duygusuna kapılabilir.

Toplumsal adalet yalnızca yeniden dağıtım meselesi değildir; aynı zamanda tanınma ve saygınlık meselesidir. İnsanlar yalnızca gelir, eğitim veya sosyal haklara eriştiklerinde değil, aynı zamanda kimlikleri, inançları, yaşam tarzları, düşünceleri ve toplumsal konumları nedeniyle eşit saygı gördüklerinde de kendilerini daha huzurlu ve değerli hissederler. Fraser'a göre adaletin yalnızca ekonomik yeniden dağıtım üzerinden düşünülmesi eksik kalır; çünkü toplumsal saygınlık ve tanınma da adaletin temel boyutları arasındadır (Fraser, 2003). Bu nedenle mutluluk, yalnızca maddi refahın değil, tanınma ve saygınlığın da sonucudur.

Saygınlık, adalet ile mutluluk arasındaki en güçlü toplumsal bağlardan biridir. Birey, toplum içinde aşağılanmadığında, dışlanmadığında, görünmez kılınmadığında ve kendisine eşit bir özne olarak davranıldığında, kendisini daha değerli hisseder. Buna karşılık ayrımcılık, damgalanma, marjinalleşme ve sosyal dışlanma, bireyin yalnızca haklara erişimini değil, özsaygısını ve yaşam memnuniyetini de zedeler. Young, adaletsizliğin yalnızca kaynakların eşitsiz dağılımıyla değil, baskı, dışlanma, marjinalleşme ve kültürel tahakküm gibi toplumsal ilişkilerle de ilgili olduğunu vurgular (Young, 1990). Bu yaklaşım, mutluluğun

ekonomik olduğu kadar tanınma ve saygınlık temelli bir toplumsal boyutu olduğunu göstermektedir.

Eşit yurttaşlık, toplumsal adaletin mutlulukla ilişkisini açıklayan bir diğer temel kavramdır. Eşit yurttaşlık, bireylerin yalnızca hukuken yurttaş sayılması değil; sivil, siyasal ve sosyal haklardan fiilen yararlanabilmesi anlamına gelir. Marshall'ın yurttaşlık yaklaşımı, modern yurttaşlığın sivil haklar, siyasal haklar ve sosyal haklar birlikte düşünüldüğünde anlam kazandığını ortaya koymaktadır (Marshall, 1950). Bu çerçevede birey, yalnızca oy kullanabilen veya kanun önünde eşit görülen bir varlık değil, toplumun imkânlarına erişebilen ve kamusal yaşamda değerli kabul edilen bir yurttaşır.

Eşit yurttaşlık duygusu zayıfladığında, bireyin siyasal ve toplumsal aidiyeti de zayıflar. Eğer belirli gruplar kamu hizmetlerine erişimde, iş piyasasında, eğitimde, yargı süreçlerinde veya siyasal temsil alanında sistematik dezavantajlarla karşılaşlıyorsa, bu durum yalnızca eşitsizlik üretmez; aynı zamanda ortak toplumsal bağları da aşındırır. Marshall'ın sosyal hakları yurttaşlığın ayrılmaz bir unsuru olarak değerlendirmesi, eşit yurttaşlığın yalnızca hukuki statüyle değil, toplumsal yaşama fiilen katılabilme imkânıyla ilişkili olduğunu göstermektedir (Marshall, 1950). Bu nedenle eşit yurttaşlık, bireyin toplum içinde tanınması ve değer görmesiyle doğrudan bağlantılıdır.

Aidiyet, mutluluğun en önemli toplumsal koşullarından biridir. İnsanlar yalnızca bireysel başarılarıyla değil, aynı zamanda içinde yaşadıkları toplumla kurdukları bağlar aracılığıyla da iyi oluş deneyimi geliştirirler. Aile, komşuluk, sivil toplum, meslek yaşamı ve kamusal alan gibi sosyal çevreler, bireyin kendisini yalnız ve korunmasız değil, bir topluluğun parçası olarak hissetmesine katkı sağlar. Putnam'ın sosyal sermaye yaklaşımı, güven, karşılıklılık normları ve toplumsal bağların bireysel ve kolektif refah açısından önemini vurgular (Putnam, 2000). Bu

nedenle toplumsal adalet, insanların bir arada güven içinde yaşayabilecekleri sosyal zemini güçlendiren bir adalet boyutudur.

Toplumsal adaletin zayıfladığı toplumlarda aidiyet duygusu yerini yabancılaşmaya bırakabilir. İnsanlar kendilerini sürekli olarak dışlanmış, değersizleştirilmiş veya haksız rekabet koşulları içinde bırakılmış hissederse, topluma ve siyasal düzene yönelik bağları zayıflar. Bu yabancılaşma, bireyin yaşam memnuniyetini doğrudan etkiler; çünkü mutluluk, yalnızca bireysel konforla değil, anlamlı sosyal ilişkiler ve güvenilir toplumsal bağlarla da ilgilidir. Dünya Mutluluk Raporu'nda sosyal destek, yaşam değerlendirmelerini açıklayan temel değişkenlerden biri olarak kullanılmaktadır (Helliwell et al., 2024). Bu bulgu, bireyin mutluluğunun toplumsal bağlardan bağımsız düşünülmemeyeceğini göstermektedir.

Toplumsal adaletin mutlulukla ilişkisi, sosyal devlet ve sosyal koruma mekanizmaları üzerinden de açıklanabilir. İşsizlik, hastalık, yaşlılık, engellilik, yoksulluk veya bakım ihtiyacı gibi riskler karşısında bireyin tamamen yalnız bırakılmaması, mutluluğun toplumsal güvence boyutunu güçlendirir. Sosyal devlet, yalnızca gelir transferi yapan bir mekanizma değildir; aynı zamanda bireye toplum tarafından korunuyor olduğu duygusunu verir. Patek ve Radcliff, refah devleti politikalarının bireylerin yaşam memnuniyetini artırabileceğini göstermektedir (Patek & Radcliff, 2008). Bu nedenle sosyal adalet, mutluluğun kırılgan yaşam koşulları karşısında korunmasını sağlayan temel bir kurumsal dayanaktır.

Sosyal koruma mekanizmalarının zayıf olduğu toplumlarda bireyler, yaşam riskleri karşısında daha fazla kaygı yaşarlar. Hastalık, işsizlik veya yaşlılık gibi durumlarda korunamayacağını düşünen birey, yalnızca mevcut yaşam koşullarından değil, geleceğe ilişkin belirsizliklerden de olumsuz etkilenir. Bu durum, mutluluğun yalnızca bugünkü memnuniyetle değil, geleceğe

güvenle bakabilme kapasitesiyle de ilişkili olduğunu gösterir. Radcliff, refah devleti kurumlarının bireylerin yaşam memnuniyetini destekleyen yapısal koşullar sunduğunu savunmaktadır (Radcliff, 2013). Bu bakımdan sosyal güvence, adaletin mutluluğa dönüşmesinde önemli bir toplumsal mekanizmadır.

Toplumsal adaletin bir başka boyutu, ayrımcılığın önlenmesi ve kapsayıcılığın güçlendirilmesidir. Ayrımcılık, bireyin yalnızca belirli haklara erişimini engellemez; aynı zamanda ona toplumda daha az değerli olduğu mesajını verir. Bu mesaj, bireyin özsaygısını, aidiyetini ve yaşam memnuniyetini zayıflatır. Young'ın dışlanma ve marjinalleşme vurgusu, ayrımcılığın yalnızca bireysel bir önyargı değil, kurumsal ve toplumsal ilişkiler içinde yeniden üretilen bir adaletsizlik biçimi olduğunu göstermektedir (Young, 1990). Bu nedenle kapsayıcı kurumlar ve ayrımcılıkla mücadele politikaları, toplumsal mutluluğun adalet temelli kaynakları arasında değerlendirilmelidir.

Toplumsal adalet ile mutluluk arasındaki ilişki, yalnızca dezavantajlı gruplar açısından değil, toplumun bütünü açısından önemlidir. Eşitsizliklerin derinleştiği, tanınma taleplerinin bastırıldığı ve ayrımcılığın normalleştiği toplumlarda sosyal güven zayıflar. Sosyal güvenin zayıflaması ise bireylerin yalnızca devlete değil, birbirlerine de kuşkuyla yaklaşmasına yol açar. Rothstein ve Uslaner, eşitsizliklerin sosyal güveni zayıflattığını ve düşük güven düzeylerinin toplumsal iş birliğini olumsuz etkilediğini ileri sürmektedir (Rothstein & Uslaner, 2005). Bu nedenle toplumsal adalet, bireysel mutluluğun yanında ortak yaşamın sürdürülebilirliği açısından da temel öneme sahiptir.

Bu noktada toplumsal adaletin mutluluğa etkisi üç temel düzeyde özetlenebilir. İlk olarak, eşitlik ve fırsat adaleti bireyin yaşamını dönüştürebilme umudunu güçlendirir. İkinci olarak, tanınma ve saygınlık bireyin kendisini değerli bir özne olarak

görmesini sağlar. Üçüncü olarak, aidiyet ve sosyal güven bireyin yalnızlık, dışlanma ve yabancılaşma duygularını azaltır. Bu üç düzey birlikte düşünüldüğünde, toplumsal adaletin mutluluğu yalnızca maddi koşullar üzerinden değil, aynı zamanda psikolojik ve siyasal deneyimler üzerinden de etkilediği görülür. Bu değerlendirme, sosyal sermaye, tanınma ve refah devleti literatürünün mutluluğa ilişkin temel bulgularıyla uyumludur (Putnam, 2000).

Sonuç olarak toplumsal adalet, mutluluğun sosyal zeminini oluşturmaktadır. Bir toplumda insanlar eşit fırsatlara erişemiyor, dışlanıyor, ayrımcılığa uğruyor, değer görmüyor veya ortak yaşamın tam üyesi olarak kabul edilmiyorsa, kalıcı mutluluğun gelişmesi güçleşir. Buna karşılık eşitlik, saygınlık, tanınma, sosyal güvence ve aidiyet duygusunun güçlendiği toplumlarda bireyler kendilerini daha güvende, daha değerli ve daha umutlu hissederler. Dünya Mutluluk Raporu'nun sosyal destek ve özgürlük gibi değişkenleri yaşam değerlendirmelerinde merkezi görmesi, mutluluğun toplumsal adalet koşullarından bağımsız düşünülmemeyeceğini göstermektedir (Helliwell et al., 2024).

Sonuç ve Değerlendirme

Adalet ile mutluluk arasındaki ilişki, yalnızca soyut bir ahlaki ideal ya da normatif bir siyaset teorisi tartışması olarak görülmemelidir. Bu ilişki, bireyin gündelik yaşamında devlete, hukuka, kamu kurumlarına, topluma ve diğer yurttaşlara ilişkin deneyimleriyle doğrudan bağlantılıdır. Mutluluk araştırmaları da yaşam memnuniyetinin yalnızca gelir veya sağlıkla değil; sosyal destek, özgürlük, güven ve yolsuzluk algısı gibi toplumsal ve kurumsal değişkenlerle birlikte değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir (Helliwell et al., 2024). Bu nedenle mutluluk, bireyin yalnızca neye sahip olduğu sorusuyla değil, nasıl bir siyasal ve toplumsal düzende yaşadığı sorusuyla da yakından ilişkilidir.

Bu bölümün temel iddiası, adaletin mutluluğun tamamlayıcı unsuru değil, kurucu şartlarından biri olduğudur. Adaletin bulunmadığı bir düzende bireyler geçici hazlar, özel yaşamdan kaynaklanan memnuniyetler veya ekonomik imkânlarla bağlı sınırlı tatminler yaşayabilirler. Ancak bu tür memnuniyetler, hukuki güvence, kurumsal tarafsızlık, toplumsal saygınlık ve adil muamele beklentisiyle desteklenmediğinde kırılga kalır. Helliwell ve Huang'ın hükümet kalitesi ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye dair bulguları, bireysel mutluluğun kurumsal koşullardan bağımsız düşünölemeyeceğini göstermektedir (Helliwell & Huang, 2008).

Adaletin mutluluk yaratmadaki etkisi öncelikle güven üzerinden ortaya çıkar. Birey, kamu kurumlarının kendisine keyfi davranmayacağına, hukuk düzeninin haklarını koruyacağına ve yargı mekanizmalarının tarafsız işleyeceğine inandığında, yaşamını daha az korku ve belirsizlik içinde sürdürür. Rothstein, yolsuzluğun ve zayıf kurumsal kalitenin sosyal güveni aşındırarak bireylerin siyasal ve toplumsal düzene ilişkin beklentilerini olumsuz etkilediğini vurgulamaktadır (Rothstein, 2011). Bu nedenle güven, adalet ile mutluluk arasındaki en temel kurumsal köprülerden biridir.

Adaletin ikinci önemli etkisi, öngörülebilirlik üretmesidir. Hukukun üstünlüğü, bireyin hangi haklara sahip olduğunu, bu hakların nasıl korunacağını ve kamu gücünün hangi sınırlar içinde kullanılacağını bilmesini sağlar. Venedik Komisyonu'nun hukukun üstünlüğü kontrol listesi, yasallık, hukuki kesinlik, keyfiliğin önlenmesi, kanun önünde eşitlik ve adalete erişim gibi unsurları hukukun üstünlüğünün temel bileşenleri arasında değerlendirmektedir (Venice Commission, 2016). Bu nedenle hukuki öngörülebilirlik, hukuk devletinin teknik bir unsuru olmanın ötesinde, bireyin güven ve huzur beklentisinin kurumsal dayanağıdır.

Adaletin üçüncü etkisi, bireye hak arama güvencesi sağlamasıdır. İnsan, haksızlığa uğramayacağını garanti edemez; fakat haksızlığa uğradığında kendisini dinleyecek, koruyacak ve adil biçimde değerlendirecek mekanizmaların varlığına güvenmek ister. Adil yargılanma hakkı, mahkemeye erişim, savunma hakkı, makul sürede yargılanma ve yargı bağımsızlığı bu nedenle yalnızca hukuki ilkeler değildir; bireyin devlet karşısında kendisini korunmuş hissetmesini sağlayan temel kurumsal dayanaklardır. World Justice Project'in hukukun üstünlüğünü medeni adalet ve ceza adaleti gibi boyutlarla birlikte ölçmesi, adalete erişimin bireyin hukuk düzenine duyduğu güven bakımından merkezi olduğunu göstermektedir (World Justice Project, 2024).

Adaletin dördüncü etkisi, saygınlık ve eşit yurttaşlık duygusunu güçlendirmesidir. İnsanlar yalnızca haklara biçimsel olarak sahip olduklarında değil, bu haklardan eşit biçimde yararlanabildiklerinde ve toplum içinde değerli birer özne olarak kabul edildiklerinde kendilerini daha huzurlu hissederler. Fraser'ın yeniden dağıtım ve tanınma ayrımı, adaletin yalnızca kaynak paylaşımıyla değil, toplumsal saygınlık ve eşit tanınma ile de ilgili olduğunu ortaya koymaktadır (Fraser, 2003). Bu nedenle mutluluk, yalnızca maddi refahın değil, bireyin toplum içinde eşit değer ve saygınlık görmesinin de sonucudur.

Adaletin beşinci etkisi, aidiyet ve toplumsal güven üretmesidir. Adil bir toplumda birey, kendisini ortak yaşamın dışında değil, onun eşit ve değerli bir parçası olarak görür. Eşit yurttaşlık, fırsat adaleti, sosyal güvence ve ayrımcılığın önlenmesi, bireyin toplumsal bağlarını güçlendirir. Putnam'ın sosyal sermaye yaklaşımı, güven, karşılıklılık normları ve toplumsal bağların bireysel ve kolektif refah açısından önemli olduğunu göstermektedir (Putnam, 2000). Bu nedenle adalet, mutluluğun yalnızca bireysel değil, aynı zamanda toplumsal kaynağıdır.

Bu çerçevede adalet ile mutluluk arasındaki ilişki üç temel düzeyde değerlendirilebilir. Birinci düzey, kurumsal düzeydir: hukukun üstünlüğü, tarafsız kamu yönetimi, yargı bağımsızlığı, yolsuzlukla mücadele ve kamu hizmetlerinin adil sunumu bireyin devlete ve kurumlara duyduğu güveni güçlendirir. İkinci düzey, toplumsal düzeydir: eşitlik, sosyal güvence, tanınma, saygınlık ve aidiyet bireyin toplum içinde değerli bir özne olarak var olmasını sağlar. Üçüncü düzey ise bireysel deneyim düzeyidir: birey, adil bir düzende yaşadığını hissettiğinde daha az korku, daha az belirsizlik ve daha fazla huzur deneyimler. Bu çok katmanlı ilişki, hükümet kalitesi, sosyal güven ve yaşam memnuniyeti arasındaki bağa işaret eden çalışmalarla uyumludur (Helliwell & Huang, 2008).

Bu bölümde geliştirilen yaklaşım, mutluluğu yalnızca öznel iyi oluş veya psikolojik tatmin olarak ele almamaktadır. Elbette bireyin yaşam memnuniyeti sağlık, gelir, aile ilişkileri ve kişisel beklentiler gibi faktörlerden etkilenir. Ancak bu faktörlerin kalıcı ve güvenli bir mutluluk üretmesi, içinde bulunulan siyasal ve toplumsal düzenin adil olup olmamasıyla yakından ilişkilidir. Dünya Mutluluk Raporu'nun yaşam değerlendirmelerini sosyal destek, özgürlük ve yolsuzluk algısı gibi değişkenlerle birlikte ele alması, mutluluğun kurumsal ve toplumsal bağlamdan koparılamayacağını göstermektedir (Helliwell et al., 2024).

Bu noktada “adalet olmadan mutluluk mümkün müdür?” sorusuna verilecek cevap önem kazanmaktadır. Kısa süreli memnuniyetler veya bireysel düzeyde sınırlı mutluluk hâlleri adaletsiz koşullarda da ortaya çıkabilir. Ancak siyasal ve toplumsal anlamda kalıcı, güvene dayalı ve geniş kesimler tarafından paylaşılabilir bir mutluluk, adalet olmadan mümkün değildir. Çünkü adaletsizlik, bireyin temel varoluş güvenliğini zedeler; haksızlığa uğradığında korunamayacağını, toplumda değersiz görüldüğünü veya kamu kurumlarının kendisine eşit davranmayacağını düşünen birey, yaşamını huzur içinde

değerlendirmekte zorlanır. Tyler'ın prosedürel adalet yaklaşımı, bireylerin yalnızca sonuçlara değil, süreçlerde kendilerine nasıl davranıldığına da önem verdiklerini göstermesi bakımından bu sonucu desteklemektedir (Tyler, 2006).

Adaletin mutluluk açısından önemi, kamu politikaları bakımından da dikkate alınmalıdır. Mutluluğu artırmayı hedefleyen bir siyasal düzen, yalnızca ekonomik büyümeye, gelir artışına veya hizmet kapasitesine odaklanamaz. Bu hedefler önemli olmakla birlikte, adil dağıtım, hukukun üstünlüğü, yargıya güven, kamu hizmetlerinde eşitlik, ayrımcılığın önlenmesi ve sosyal güvenceyle desteklenmediğinde sınırlı sonuçlar üretir. OECD, kamu güveninin hükümetlerin politika üretme kapasitesi ve kamu hizmetlerine ilişkin yurttaş algıları açısından belirleyici olduğunu vurgulamaktadır (OECD, 2017). Bu nedenle kamu politikalarının başarısı, yalnızca maddi çıktılarla değil, yurttaşlarda ürettiği adalet, güven ve saygınlık duygusuyla da değerlendirilmelidir.

Bölümün genel sonucu şudur: Adalet, mutluluğun ahlaki arka planı değil, siyasal ve kurumsal taşıyıcısıdır. Adil kurumlar bireye güven ve öngörülebilirlik sağlar; hukukun üstünlüğü bireyi keyfilikten korur; adil yargılanma hakkı hak arama umudunu güçlendirir; toplumsal adalet bireyin eşit, saygın ve değerli bir yurttaş olarak tanınmasını mümkün kılar. Rothstein ve Teorell'in iyi yönetişimi kamu gücünün tarafsız kullanımıyla ilişkilendiren yaklaşımı, adaletin yalnızca normatif bir ideal değil, bireyin gündelik yaşamını etkileyen kurumsal bir pratik olduğunu göstermektedir (Rothstein & Teorell, 2008).

Sonuç olarak adalet olmadan kalıcı mutluluk mümkün değildir. Adaletin zayıfladığı bir düzende bireyler kendilerini korunmasız, değersiz, güvensiz ve geleceğe karşı kırılgan hissederler. Buna karşılık adil bir düzen, bireye yalnızca haklar ve hizmetler sunmaz; aynı zamanda güven, huzur, saygınlık, aidiyet ve hak arama umudu verir. Bu nedenle mutlu bir toplum, yalnızca

zengin veya hizmet kapasitesi yüksek bir toplum değil; insanların adil muamele gördüğü, haklarının korunduğ, yargıya güven duyduğ, toplum içinde değerli kabul edildiği ve geleceklerini güvenle kurabildiği toplumdur. Bu bölümün temel tezi de bu noktada somutlaşmaktadı: Adalet, mutluluğn tamamlayıcısı değil, onun kurucu şartıdır (Helliwell & Huang, 2008).

Kaynakça

Alesina, A., Di Tella, R., & MacCulloch, R. (2004). Inequality and happiness: Are Europeans and Americans different? *Journal of Public Economics*, 88(9–10), 2009–2042. [https://doi.org/10.1016/S0047-2727\(03\)00075-5](https://doi.org/10.1016/S0047-2727(03)00075-5)

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542>

Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.276>

European Commission for Democracy through Law (Venice Commission). (2016). *Rule of law checklist (CDL-AD(2016)007)*. Council of Europe. https://www.venice.coe.int/images/SITE%20IMAGES/Publications/Rule_of_Law_Check_List.pdf

European Court of Human Rights. (2025). *Guide on Article 6 of the European Convention on Human Rights: Right to a fair trial (civil limb)*. Council of Europe. <https://ks.echr.coe.int/web/echr-ks/article-6-civil>

Fraser, N. (2003). Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, and participation. In N. Fraser & A. Honneth, *Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange* (pp. 7–109). Verso.

Helliwell, J. F., & Huang, H. (2008). How's your government? International evidence linking good government and well-being. *British Journal of Political Science*, 38(4), 595–619. <https://doi.org/10.1017/S0007123408000306>

Helliwell, J. F., Layard, R., Sachs, J. D., De Neve, J.-E., Aknin, L. B., & Wang, S. (Eds.). (2024). *World happiness report 2024*. Wellbeing Research Centre. <https://worldhappiness.report/ed/2024/>

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class and other essays*. Cambridge University Press.

OECD. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>

OECD. (2022). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>

Pacek, A., & Radcliff, B. (2008). Welfare policy and subjective well-being across nations: An individual-level assessment. *Social Indicators Research*, 89(1), 179–191. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9232-1>

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.

Radcliff, B. (2013). *The political economy of human happiness: How voters' choices determine the quality of life*. Cambridge University Press.

Rothstein, B. (2011). *The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.

Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions.

Governance, 21(2), 165–190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>

Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for all: Equality, corruption, and social trust. *World Politics*, 58(1), 41–72. <https://doi.org/10.1353/wp.2006.0022>

Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Alfred A. Knopf.

Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Harvard University Press.

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.

Wilkinson, R., & Pickett, K. (2009). *The spirit level: Why more equal societies almost always do better*. Allen Lane.

World Justice Project. (2024). *Rule of law index 2024*. <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/downloads/WJPIndex2024.pdf>

Young, I. M. (1990). *Justice and the politics of difference*. Princeton University Press.

BÖLÜM 2

KAMU YÖNETİMİ VE MUTLULUK İLİŞKİSİ: KURUMSAL KALİTE, HUKUKUN ÜSTÜNLÜĞÜ, KAMU HİZMETLERİ VE LİYAKAT BOYUTLARI ÜZERİNDEN BİR ANALİZ

POLAT TUNÇER¹

Giriş

Kamu yönetimi, modern toplumlarda yalnızca kamu hizmetlerinin örgütlenmesi ve sunulmasıyla sınırlı teknik bir faaliyet alanı değildir; aynı zamanda bireylerin yaşam kalitesini, adalet algısını, kurumsal güvenini, hizmet memnuniyetini ve genel mutluluk düzeyini doğrudan etkileyen temel bir yönetsel ve siyasal mekanizmadır. Bu nedenle kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişki, son yıllarda kamu yönetimi, siyaset bilimi, yönetim çalışmaları ve refah literatüründe giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Mutluluk, bu çalışmada bireylerin yaşamlarından duydukları genel memnuniyet ile olumlu ve olumsuz deneyimlerine ilişkin değerlendirmelerini içeren geniş bir kavram olarak ele alınmaktadır (OECD, 2013). Akademik literatürde bu kavram çoğu zaman öznel iyi oluş yaklaşımıyla açıklansa da, çalışmanın

¹ Doç. Dr. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Orcid: 0000-0002-7397-7758

kavramsal sadeliğini korumak amacıyla metin boyunca ağırlıklı olarak “mutluluk” kavramı kullanılacaktır (Diener et al., 1999).

Kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi önemli kılan temel nokta, devletin bireylerin gündelik yaşam koşullarını şekillendiren en güçlü kurumsal aktörlerden biri olmasıdır (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, adalet, güvenlik, çevre, ulaşım ve dijital hizmetler gibi alanlarda kamu yönetiminin kapasitesi, bireylerin yaşam deneyimlerini doğrudan etkilemektedir (OECD, 2020). Etkin, erişilebilir, adil ve hesap verebilir kamu hizmetleri, bireylerin kamusal sisteme duyduğu güveni artırmakta; buna karşılık hizmet kalitesinin düşük olduğu, hukuki güvencelerin zayıfladığı veya kamu kurumlarının ayrımcı ve keyfi biçimde işlediği sistemlerde bireylerin yaşam memnuniyeti olumsuz etkilenmektedir (Helliwell et al., 2021). Dolayısıyla kamu yönetiminin başarısı, yalnızca çıktı, verimlilik veya performans göstergeleriyle değil, aynı zamanda vatandaşların yaşam memnuniyeti ve mutluluk düzeyleriyle birlikte değerlendirilmelidir (Bouckaert & Halligan, 2008).

Bu bağlamda çağdaş kamu yönetimi anlayışı, klasik bürokratik yönetim veya yalnızca hizmet sunumu merkezli yaklaşımların ötesine geçerek vatandaş odaklılık, kamusal değer üretimi, kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü ve toplumsal refah gibi daha geniş hedeflere yönelmektedir (Meynhardt et al., 2024). Kamusal değer yaklaşımı, kamu kurumlarının yalnızca ekonomik verimlilik üretmekle kalmayıp toplumun ortak yararına, adalet duygusuna ve kolektif refahına katkı sağlaması gerektiğini vurgular (Moore, 1995). Bu bakımdan kamu yönetiminin mutlulukla ilişkisi, yalnızca bireylerin hizmetlerden memnun olup olmamasıyla sınırlı değildir; aynı zamanda kamu kurumlarının bireylere güven, eşitlik, temsil, öngörülebilirlik ve adalet duygusu sağlayıp sağlamadığıyla da yakından ilgilidir (Alford & O’Flynn, 2009).

Bu bölümün temel iddiası, kamu yönetiminin mutluluk üzerindeki etkisinin dört ana boyut üzerinden açıklanabileceğidir: kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü, kamu hizmetleri ve liyakat. Kurumsal kalite, kamu kurumlarının etkin, şeffaf, hesap verebilir, tarafsız ve yolsuzluktan uzak biçimde işleyip işlemediğini ifade eder. Hukukun üstünlüğü, kamu gücünün hukukla sınırlandırılmasını, hakların korunmasını, yargısal tarafsızlığı ve idarenin denetlenebilirliğini güvence altına alır. Kamu hizmetleri, bireylerin gündelik yaşam koşullarını doğrudan etkileyen sağlık, eğitim, güvenlik, sosyal koruma, çevre, ulaşım ve dijital hizmetler gibi alanlarda somutlaşır. Liyakat ise kamu görevlerinin ehliyet, yeterlilik, tarafsızlık ve nesnel ölçütler temelinde dağıtılmasını sağlayarak hem hizmet kalitesini hem de adalet algısını güçlendirir.

Kamu yönetiminin mutluluk üzerindeki etkisini açıklayan en önemli mekanizmalardan biri kurumsal güvendir (Uslaner, 2008). Bireyler kamu kurumlarının tarafsız, dürüst, öngörülebilir ve hesap verebilir biçimde işlediğine inandıklarında hem devlete hem de toplumsal düzene karşı daha yüksek düzeyde güven geliştirmektedir (Rothstein, 2011). Kurumsal güvenin yüksek olduğu toplumlarda sosyal iş birliği güçlenmekte, belirsizlik algısı azalmakta ve bireyler kendilerini daha güvende hissetmektedir (Rothstein & Teorell, 2008). Buna karşılık kamu kurumlarının keyfî, ayrımcı, kapalı veya yolsuzluğa açık biçimde işlediği durumlarda bireylerin devlete ve toplumsal düzene yönelik güvenleri zayıflamakta; bu durum adaletsizlik algısını, siyasal yabancılaşmayı ve yaşam memnuniyetsizliğini artırmaktadır (Ott, 2011).

Hukukun üstünlüğü, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin merkezinde yer alan bir diğer temel unsurdur. Hukukun üstünlüğünün güçlü olduğu sistemlerde bireyler, haklarının keyfî biçimde ihlal edilmeyeceğine, kamu otoritesinin sınırlandırıldığına ve kuralların herkese eşit uygulanacağına dair güven geliştirir (Ott,

2010). Bu güven, bireylerin geleceğe ilişkin belirsizliklerini azaltır ve yaşamlarını planlayabilme kapasitelerini artırır (Sen, 1999). Hukuki öngörülebilirlik ve adalet algısı, yalnızca siyasal meşruiyet açısından değil, bireysel mutluluk açısından da belirleyicidir (Rawls, 1971). Çünkü bireylerin kendilerini güvende, eşit ve onurlu yurttaşlar olarak hissetmeleri, yaşam memnuniyetinin kurumsal zeminini oluşturur (Helliwell & Huang, 2008).

Kamu hizmetleri ise kamu yönetimi–mutluluk ilişkisinin en görünür ve doğrudan boyutunu oluşturmaktadır. Sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, güvenlik, ulaşım, çevre, afet yönetimi ve dijital kamu hizmetleri gibi alanlarda devletin sunduğu hizmetlerin niteliği, bireylerin gündelik yaşam deneyimlerini belirgin biçimde etkiler. Hizmetlerin erişilebilir, adil, zamanında ve kaliteli sunulması, vatandaşların kamu yönetimine yönelik memnuniyetini artırırken; hizmetlerde eşitsizlik, gecikme, ayrımcılık veya keyfilik algısı bireylerin kamu kurumlarına duyduğu güveni zayıflatır (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Bu nedenle kamu hizmetleri, yalnızca idari performansın değil, aynı zamanda mutluluğun da temel belirleyicilerinden biri olarak değerlendirilmelidir (OECD, 2020).

Liyakat ilkesi de kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin önemli bir tamamlayıcı boyutudur. Kamu görevlerinin ehliyet, yeterlilik ve nesnel ölçütlere göre dağıtılması, kamu hizmetlerinin niteliğini artırmakta ve vatandaşların kamu kurumlarına duyduğu güveni güçlendirmektedir. Buna karşılık kayırmacılık, nepotizm ve liyakat dışı atamalar, yalnızca kamu hizmetlerinin kalitesini düşürmekle kalmamakta; aynı zamanda bireylerde haksızlık, değersizlik ve sistemden dışlanmışlık duygusu yaratmaktadır (Sandel, 2020). Bu nedenle liyakat, yalnızca personel yönetimi ilkesi değil, adalet algısı, kurumsal güven ve toplumsal mutluluk açısından da belirleyici bir kamu yönetimi değeridir (Rothstein & Varraich, 2017).

Bu bölümün temel amacı, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü, kamu hizmetleri ve liyakat boyutları üzerinden incelemektir. Bölümün temel varsayımı, bireylerin mutluluk düzeylerinin yalnızca gelir, kişisel ilişkiler veya bireysel tercihlerle açıklanamayacağı; kamu kurumlarının niteliği, hukuki güvence kapasitesi, hizmet sunum performansı ve liyakat esaslı işleyişinin de mutluluk üzerinde belirleyici olduğudur. Bu doğrultuda çalışmada önce kamu yönetimi ve mutluluk ilişkisine ilişkin kavramsal ve teorik çerçeve kurulacak; ardından kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü, kamu hizmetleri ve liyakat boyutları ayrı başlıklar altında değerlendirilecektir.

Sonuç olarak kamu yönetimi, modern toplumlarda yalnızca düzenleyici, denetleyici veya hizmet sunucu bir mekanizma değildir; aynı zamanda bireylerin yaşam kalitesini, adalet algısını, hizmet memnuniyetini, kurumsal güvenini ve toplumsal aidiyetini şekillendiren temel bir refah üretim alanıdır (Helliwell & Huang, 2008) (Moore, 1995). Bu nedenle kamu yönetimi çalışmalarında mutluluk, tali veya soyut bir kavram olarak değil, kamu politikalarının nihai toplumsal çıktularından biri olarak değerlendirilmelidir (OECD, 2020). İyi işleyen, hukuka bağlı, nitelikli hizmet sunan, liyakat esaslı ve insan odaklı bir kamu yönetimi, yalnızca kurumsal etkinliği artırmakla kalmaz; aynı zamanda daha adil, daha güvenilir ve daha mutlu bir toplumun inşasına da katkı sağlar (Ott, 2011).

Kavramsal ve Teorik Çerçeve: Kamu Yönetimi ve Mutluluk

Kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin sağlıklı biçimde analiz edilebilmesi için öncelikle mutluluk kavramının hangi anlamda kullanıldığının açıklığa kavuşturulması gerekir (OECD, 2013). Güncel literatürde mutluluk çoğu zaman bireylerin yaşamlarından duydukları genel memnuniyet, olumlu duygulanım

düzeyleri ve olumsuz deneyimlerinin görece ağırlığı üzerinden tanımlanan öznel iyi oluş yaklaşımıyla ilişkilendirilmektedir (Diener et al., 1999). Bununla birlikte bu çalışmada kavramsal sadelik sağlamak amacıyla metin boyunca ağırlıklı olarak “mutluluk” kavramı kullanılacaktır. Bu tercih, mutluluğun bireysel bir psikolojik durum olmanın ötesinde, bireylerin içinde yaşadıkları kurumsal, yönetsel ve toplumsal çevreyle yakından ilişkili çok boyutlu bir refah göstergesi olarak ele alınmasına imkân tanımaktadır.

Mutluluk yalnızca bireyin kişisel özellikleri, gelir düzeyi veya özel yaşam koşullarıyla açıklanabilecek dar bir kavram değildir. Bireylerin yaşamlarından duydukları memnuniyet; kamu hizmetlerine erişim, hukuki güvence, sosyal koruma, güvenlik algısı, kamusal aidiyet, kurumsal güven ve adalet duygusu gibi çok sayıda kamusal faktörden etkilenmektedir (Helliwell & Huang, 2008). Bu nedenle kamu yönetimi, mutluluğu dolaylı biçimde şekillendiren temel kurumsal yapılardan biri olarak değerlendirilmelidir (OECD, 2020). Kamu politikalarının niteliği, devlet kapasitesi, kamu hizmetlerinin erişilebilirliği ve kamu kurumlarının vatandaşlarla kurduğu ilişki biçimi, bireylerin yaşam kalitesini ve mutluluk düzeyini etkileyen önemli değişkenlerdir (Ott, 2010).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı uzun süre devletin görevlerini düzenleme, denetleme, hizmet sunma ve hukuka uygun idari işleyişi sağlama işlevleri üzerinden açıklamıştır. Bu yaklaşımda kamu yönetiminin başarısı çoğunlukla idari düzen, hukuka uygunluk, verimlilik, maliyet kontrolü ve hizmet üretimi gibi ölçütlerle değerlendirilmiştir (Pollitt & Bouckaert, 2017). Ancak çağdaş kamu yönetimi literatürü, kamu kurumlarının yalnızca teknik performansı ile değil, bireylerin yaşam kalitesi, vatandaş memnuniyeti, güven düzeyi ve toplumsal refaha katkısıyla da değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Bouckaert &

Halligan, 2008). Bu dönüşüm, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin teorik olarak tartışılmasını gerekli kılmaktadır.

Bu ilişkiyi açıklamada ilk önemli yaklaşım kamusal değer teorisi. Kamusal değer yaklaşımı, kamu kurumlarının yalnızca hizmet üretmek veya kaynakları verimli kullanmakla yetinemeyeceğini; aynı zamanda toplumun ortak yararına, adalet duygusuna ve kolektif refahına katkı sağlaması gerektiğini savunur (Moore, 1995). Bu açıdan kamu yönetimi, vatandaşların gündelik yaşamını kolaylaştırdığı, kırılganlıkları azalttığı, haklara erişimi güçlendirdiği ve bireylere daha güvenli bir yaşam alanı sunduğu ölçüde kamusal değer üretir (Meynhardt et al., 2024). Mutluluk da bu bağlamda kamu yönetiminin doğrudan değilse bile önemli bir toplumsal çıktısı olarak görülebilir (Alford & O'Flynn, 2009).

İkinci teorik yaklaşım iyi yönetim ve kurumsal kalite literatürüdür. İyi yönetim; şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik ve kapsayıcılık gibi ilkeler üzerine kuruludur (Ott, 2011). Bu ilkelerin güçlü olduğu sistemlerde vatandaşlar, kamu kurumlarının adil ve öngörülebilir biçimde işlediğine daha fazla inanır (Rothstein & Teorell, 2008). Kurumsal kalite ise kamu kurumlarının tarafsız, etkin, yolsuzluktan arınmış ve hukuka bağlı biçimde işleyip işlemediğiyle ilgilidir (Kaufmann et al., 2010). Bu nedenle iyi yönetim ve kurumsal kalite, yalnızca idari performansı değil, bireylerin kamusal sisteme duyduğu güveni ve dolayısıyla mutluluğunu da etkileyen temel kurumsal çerçevelerdir (Helliwell & Huang, 2008).

Kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi açıklayan en önemli mekanizmalardan biri kurumsal güvendir (Treisman, 2000). Vatandaşlar kamu kurumlarının tarafsız, dürüst, hesap verebilir ve öngörülebilir biçimde işlediğine inandıklarında, hem devlete hem de toplumsal düzene karşı daha güçlü bir güven geliştirirler (Ott, 2011). Bu güven, bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları belirsizlikleri azaltmakta ve kamusal sistemin adil işlediğine dair

bir güvence sağlamaktadır (Rothstein, 2011). Buna karşılık yolsuzluk, kayırmacılık, keyfîlik ve hizmet eşitsizliği gibi kurumsal bozulmalar, bireylerde güvensizlik, haksızlık ve yabancılaşma duygusu üreterek mutluluğu olumsuz etkiler (Uslaner, 2008).

Sosyal sermaye ve güven literatürü de kamu yönetimi–mutluluk ilişkisini açıklamada önemli bir teorik zemin sunmaktadır. Sosyal sermaye, bireyler arasındaki güven, dayanışma, iş birliği ve ortak normlar üzerinden açıklanır. Adil ve tarafsız işleyen kamu kurumları, yalnızca devlete duyulan güveni değil, bireyler arasındaki yatay güven ilişkilerini de güçlendirebilir (Helliwell & Putnam, 2004). Buna karşılık kamu kurumlarının ayrımcı, kapalı veya kayırmacı biçimde işlemesi, bireylerin hem devlete hem de toplumsal çevrelerine yönelik güvenini zayıflatar (Putnam, 2000). Sosyal güvenin düşük olduğu toplumlarda bireylerin kendilerini yalnız, kırılgan ve korunmasız hissetme ihtimali artar; bu da mutluluk düzeylerini olumsuz etkileyebilir (Rothstein, 2011).

Bir diğer önemli teorik yaklaşım yapabilirlik yaklaşımıdır. Sen'in yapabilirlik yaklaşımına göre refah, yalnızca bireylerin sahip olduğu gelir veya kaynaklarla değil, bu kaynakları anlamlı yaşam seçeneklerine dönüştürebilme kapasiteleriyle değerlendirilmelidir (Sen, 1999). Kamu yönetimi bu noktada belirleyici bir role sahiptir. Eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, adalet, ulaşım, çevre ve dijital hizmetler gibi kamu politikası alanları, bireylerin yaşam seçeneklerini genişlettiği ölçüde mutluluğa katkı sağlar. Örneğin sağlık hizmetinin varlığı tek başına yeterli değildir; bu hizmete zamanında, eşit ve nitelikli biçimde erişebilmek bireyin gerçek yaşam kapasitesini belirler (Sen, 1999). Bu nedenle kamu yönetimi, bireylerin yapabilirliklerini genişleten bir kurumsal araç olarak mutluluğun önemli belirleyicilerinden biridir (OECD, 2020).

Prosedürel adalet ve prosedürel fayda yaklaşımları da kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi açıklamada önemlidir. Bireyler yalnızca kamu politikalarının sonuçlarından değil, bu

sonuçlara hangi süreçlerle ulaşıldığından da etkilenir. Kamu hizmetlerinden yararlanırken saygılı muamele görmek, kuralların herkese eşit uygulanması, karar alma süreçlerinin şeffaf olması ve itiraz mekanizmalarının etkili işlenmesi bireylerin adalet algısını güçlendirir. Frey ve Stutzer'in prosedürel fayda yaklaşımı, bireylerin siyasal ve yönetsel süreçlere katılabilme ve adil süreçler içinde yer alabilme imkânından da refah elde edebildiklerini göstermektedir (Frey & Stutzer, 2002). Bu nedenle kamu yönetiminde adil süreçler, en az adil sonuçlar kadar önemlidir.

Bu çerçevede kamu yönetiminin mutluluk üzerindeki etkisi doğrudan ve dolaylı mekanizmalar aracılığıyla ortaya çıkar. Doğrudan etki, kamu hizmetlerinin bireylerin yaşam koşullarını iyileştirmesiyle ilgilidir. Sağlık hizmetlerinin niteliği, eğitim imkânlarının erişilebilirliği, sosyal yardım sistemlerinin kapsayıcılığı, güvenlik hizmetlerinin etkinliği veya dijital kamu hizmetlerinin kolaylaştırıcı etkisi bireylerin yaşam memnuniyetini doğrudan artırabilir (Helliwell et al., 2021). Dolaylı etki ise kamu kurumlarının güven, adalet, öngörülebilirlik, aidiyet ve hizmet memnuniyeti üretmesiyle ortaya çıkar (OECD, 2020). Bu nedenle kamu yönetimi, hem maddi yaşam koşullarını hem de bireylerin kurumsal düzene ilişkin algılarını etkileyerek mutluluğu şekillendirir (Ott, 2010).

Bu ilişkiyi daha açık göstermek için kamu yönetimi ve mutluluk arasında şu kavramsal model kurulabilir: kamu yönetiminin niteliği; kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü, kamu hizmetlerinin kalitesi ve liyakat ilkesi üzerinden kurumsal güveni, adalet algısını, hizmet memnuniyetini ve güvenlik duygusunu etkiler (Diener et al., 1999) (Helliwell & Huang, 2008). Bu ara mekanizmalar ise bireylerin yaşam memnuniyeti ve mutluluk düzeylerini belirler (Moore, 1995). Buna göre mutluluk, kamu yönetiminin tek başına doğrudan ürettiği bir sonuç değil; kamu

kurumlarının bireylerin yaşam koşulları ve algıları üzerinde yarattığı çok boyutlu etkilerin toplamıdır (Rothstein, 2011).

Bu model, kamu yönetimindeki bozulmaların neden mutsuzluk ürettiğini de açıklar. Yolsuzluk, kayırmacılık, hukukun üstünlüğünün zayıflaması, liyakat dışı atamalar, kamu hizmetlerinde eşitsizlik ve idari keyfîlik gibi sorunlar yalnızca yönetsel performans problemleri değildir (Ott, 2011). Bu tür sorunlar bireylerde haksızlık, güvensizlik, dışlanma ve değersizlik duygusu yaratarak mutluluğu zayıflatır (Rothstein & Teorell, 2008). Bu nedenle kamu yönetiminde reform ihtiyacı yalnızca etkinlik, verimlilik veya mali disiplin gerekçesiyle değil, aynı zamanda toplumsal mutluluk, adalet ve refah gerekçesiyle de savunulmalıdır (Uslaner, 2008).

Sonuç olarak kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişki çok boyutlu ve kurumsal temelli bir ilişkidir. Mutluluk bireysel bir deneyim olmakla birlikte, bu deneyimin oluştuğu toplumsal ve yönetsel çevre kamu kurumları tarafından önemli ölçüde şekillendirilmektedir. Adil, şeffaf, hesap verebilir, hukuka bağlı, liyakat esaslı ve vatandaş odaklı bir kamu yönetimi, bireylerin yaşam memnuniyetini artıran temel kurumsal koşulları üretir (Helliwell et al., 2021). Buna karşılık keyfî, yolsuzluğa açık, kayırmacı ve düşük hizmet kalitesine sahip kamu yönetimi yapıları, bireysel ve toplumsal mutluluğu zayıflatır (OECD, 2020). Bu nedenle kamu yönetimi çalışmalarında mutluluk, yalnızca psikolojik veya ekonomik bir sonuç olarak değil, kurumsal kalitenin, hukukun üstünlüğünün, kamu hizmetlerinin ve liyakatin nihai toplumsal göstergelerinden biri olarak değerlendirilmelidir (Ott, 2011).

Kurumsal Kalite ve Mutluluk

Kurumsal kalite, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin en temel açıklayıcı boyutlarından biridir. Kamu

kurumlarının etkin, tarafsız, şeffaf, hesap verebilir ve yolsuzluktan uzak biçimde işlemesi, bireylerin devlete, topluma ve geleceğe ilişkin beklentilerini doğrudan etkilemektedir (Helliwell & Huang, 2008). Bu nedenle kurumsal kalite yalnızca idari kapasiteyi veya teknik yönetim performansını ifade eden dar bir kavram değildir; aynı zamanda bireylerin yaşam memnuniyetini, adalet duygusunu, güvenlik algısını ve kamusal aidiyetini şekillendiren temel bir refah belirleyicisidir (Ott, 2010). Kurumsal kalitenin yüksek olduğu toplumlarda bireyler, kamu otoritesinin kendilerine öngörülebilir, adil ve güvenilir biçimde davranacağına inanmakta; bu inanç da mutluluğu destekleyen güçlü bir psikolojik ve toplumsal zemin oluşturmaktadır (Rothstein & Teorell, 2008).

Kurumsal kalite kavramı, kamu yönetimi ve siyaset bilimi literatüründe devlet kapasitesi, hukukun üstünlüğü, yolsuzluğun kontrolü, bürokratik etkinlik, hesap verebilirlik, düzenleyici kalite ve kamu hizmetlerinin tarafsız sunumu gibi boyutlarla açıklanmaktadır. Dünya Bankası yönetim göstergeleri de kurumsal kaliteyi; hükümet etkinliği, hukukun üstünlüğü, yolsuzluğun kontrolü, düzenleyici kalite, hesap verebilirlik ve siyasal istikrar gibi ölçülebilir yönetim boyutları üzerinden değerlendirmektedir (Kaufmann et al., 2010). Bu boyutların her biri, vatandaşların kamu kurumlarıyla kurduğu ilişkiyi ve kamusal sisteme yönelik güvenini etkilemektedir (Pollitt & Bouckaert, 2017). Devlet kapasitesinin güçlü olduğu sistemlerde kamu politikaları daha etkili uygulanmakta, kamu hizmetleri daha düzenli ve erişilebilir hale gelmekte, vatandaşların kamu yönetimine yönelik algıları daha olumlu biçimde şekillenmektedir (Bouckaert & Halligan, 2008).

Kurumsal kalitenin mutluluk üzerindeki etkisini açıklayan en önemli mekanizmalardan biri kurumsal güvendir. Bireyler kamu kurumlarının dürüst, tarafsız ve hesap verebilir olduğuna inandıklarında, yalnızca devlete değil, toplumsal düzene de daha

fazla güven duymaktadır. Kurumsal güven, bireylerin gündelik yaşamlarında karşılaştıkları belirsizlikleri azaltmakta ve kamusal sistemin adil işlediğine dair bir güvence sağlamaktadır. Kamu hizmetlerine erişimde ayrımcılığa uğramayacağına, haklarının korunacağına ve kamusal kaynakların adil kullanılacağına inanan bireyler, yaşamlarını daha öngörülebilir bir zeminde kurabilmektedir (Rothstein, 2011). Bu nedenle kurumsal güven, mutluluğun yalnızca siyasal değil, aynı zamanda psikolojik ve toplumsal bir belirleyicisidir (Helliwell & Huang, 2008).

Kurumsal kalite, toplumsal güvenin oluşumunda da önemli bir rol oynamaktadır. Kamu kurumları tarafsız ve adil işlediğinde, bireyler toplumdaki diğer insanların da kurallara uyacağına, haksız avantaj elde etmeyeceğine ve kamusal düzene zarar vermeyeceğine daha fazla inanmaktadır (Helliwell & Putnam, 2004). Bu durum sosyal iş birliğini, dayanışmayı ve sosyal sermayeyi güçlendirmektedir (Putnam, 2000). Buna karşılık kamu kurumlarının yolsuzluğa açık, ayrımcı veya kayırmacı biçimde işlemesi, bireylerin yalnızca devlete değil, birbirlerine karşı da güvensizlik geliştirmesine yol açmaktadır (Rothstein, 2011). Bu nedenle kurumsal kalite, bireysel mutluluğu yalnızca devlet-vatandaş ilişkisi üzerinden değil, toplumdaki yatay güven ilişkileri ve sosyal sermaye üzerinden de etkilemektedir (Uslaner, 2008).

Kurumsal kalitenin bir diğer önemli boyutu kamu hizmetlerinin niteliğidir. Sağlık, eğitim, sosyal yardım, adalet, güvenlik, ulaşım, çevre ve dijital kamu hizmetleri gibi alanlarda kamu kurumlarının etkinliği, bireylerin gündelik yaşam deneyimlerini doğrudan şekillendirmektedir. Hizmetlerin zamanında, eşit, erişilebilir ve saygılı biçimde sunulması vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. Buna karşılık hizmetlerin gecikmesi, keyfi biçimde sunulması, belirli gruplara ayrıcalıklı erişim sağlaması veya düşük kaliteyle yürütülmesi, adalet algısını zedelemekte ve kamu yönetimine duyulan güveni azaltmaktadır

(Van de Walle & Bouckaert, 2003). Bu nedenle hizmet kalitesi, kurumsal kalitenin vatandaş tarafından en görünür biçimde deneyimlenen yönlerinden biridir ve mutluluk üzerinde doğrudan etki yaratmaktadır (OECD, 2013, 2020).

Kurumsal kalite, bireylerin yaşam seçeneklerini genişletme kapasitesi bakımından da mutlulukla yakından ilişkilidir. Sen'in yapabilirlik yaklaşımı, refahın yalnızca gelir veya kaynaklarla değil, bireylerin bu kaynakları anlamlı yaşam seçeneklerine dönüştürebilme kapasitesiyle değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır (Sen, 1999). Bu çerçevede kamu yönetimi, bireylerin yapabilirliklerini genişleten temel bir kurumsal mekanizma olarak görülebilir. Eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, adalet ve güvenlik hizmetlerinin etkili biçimde sunulması, bireylerin kendi yaşam hedeflerini gerçekleştirme kapasitesini artırmaktadır (Sen, 1999). Dolayısıyla kurumsal kalite, yalnızca mevcut yaşam memnuniyetini değil, bireylerin geleceğe ilişkin umut ve güven duygularını da desteklemektedir (OECD, 2020).

Kurumsal kaliteyi zayıflatan en önemli unsurlardan biri yolsuzluktur (Klitgaard, 1988). Yolsuzluk, kamu gücünün özel çıkarlar için kullanılması anlamına gelmekte ve kamu yönetiminin tarafsızlık, hesap verebilirlik ve kamu yararı ilkelerini aşındırmaktadır (Mauro, 1995). Yolsuzluğun yaygın olduğu sistemlerde kamu kaynakları toplumun ortak yararına değil, belirli kişi veya grupların çıkarlarına yönlendirilebilmekte; bu durum hem hizmet kalitesini düşürmekte hem de vatandaşlarda adaletsizlik algısı yaratmaktadır (Rose-Ackerman & Palifka, 2016). Yolsuzluk yalnızca ekonomik maliyet doğurmaz; aynı zamanda bireylerin kamu kurumlarına duyduğu güveni azaltır, sosyal sermayeyi zayıflatır ve yaşam memnuniyetini olumsuz etkiler (Treisman, 2000).

Yolsuzlukla birlikte kayırmacılık, klientalizm ve nepotizm gibi uygulamalar da kurumsal kaliteyi zayıflatan temel bozulma

biçimleri arasında yer almaktadır. Kamu hizmetlerine erişimde, kamu kaynaklarının dağıtımında veya kamu görevlerine atanmada kişisel yakınlık, siyasal bağlılık ya da aile ilişkilerinin belirleyici hale gelmesi, vatandaşların devletin tarafsızlığına duyduğu inancı azaltmaktadır (Rothstein & Varraich, 2017). Böyle bir ortamda bireyler, hak ettikleri hizmete veya fırsata nesnel ölçütler yoluyla ulaşamayacaklarını düşünmeye başlarlar (Sandel, 2020). Bu düşünce, bireylerde haksızlık, dışlanmışlık ve sistemden kopma duygusunu artırarak mutluluğu olumsuz etkiler (Uslaner, 2008).

Kurumsal kalite ile mutluluk arasındaki ilişki ekonomik refah düzeyiyle de bağlantılıdır; ancak bu ilişki yalnızca ekonomik göstergelerle açıklanamaz. Ekonomik büyüme bireylerin yaşam standartlarını artırabilir; fakat büyümenin adil biçimde dağılmadığı, kamu hizmetlerinin niteliksiz olduğu, yolsuzluğun yaygınlaştığı veya hukukun üstünlüğünün zayıf kaldığı toplumlarda mutluluk düzeyi sınırlı kalabilir (Frey & Stutzer, 2002). Bu nedenle kurumsal kalite, ekonomik refahın yaşam memnuniyetine dönüşmesini sağlayan aracı bir mekanizma olarak değerlendirilebilir (Helliwell et al., 2021). Başka bir ifadeyle, kamu kurumları adil ve etkin işlemediğinde ekonomik kaynaklar toplumsal refaha ve bireysel mutluluğa yeterince yansımamaktadır (Ott, 2010).

Kurumsal kalitenin demokratik yönetimle ilişkisi de mutluluk açısından önemlidir. Şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık gibi ilkeler, bireylerin kamu kararları üzerinde söz sahibi olma duygusunu güçlendirmektedir. Vatandaşların yalnızca pasif hizmet alıcıları değil, kamu politikalarının oluşumuna katkı sunabilen aktif yurttaşlar olarak görülmesi, siyasal etkinlik algısını ve kamusal aidiyeti artırmaktadır. Frey ve Stutzer'in prosedürel fayda yaklaşımı da bireylerin yalnızca elde ettikleri sonuçlardan değil, karar alma süreçlerine katılabilme ve adil süreçler içinde yer alabilme imkânından da refah elde ettiklerini göstermektedir (Frey & Stutzer, 2002). Bu nedenle katılımcı ve hesap verebilir kurumlar,

bireylerin hem hizmetlerden hem de karar alma süreçlerinden duyduğu memnuniyeti artırmaktadır.

Kurumsal kalite, kamu çalışanlarının motivasyonu ve hizmet üretme kapasitesi açısından da belirleyici bir işleve sahiptir. Kamu kurumlarında açık görev tanımları, adil terfi süreçleri, etik yönetim, mesleki yeterlilik, liyakat ve destekleyici örgütsel iklim, çalışanların kuruma bağlılığını ve hizmet üretme motivasyonunu artırmaktadır. Kamu çalışanlarının motivasyonu ise kamu hizmetlerinin kalitesine doğrudan yansımaktadır (Bouckaert & Halligan, 2008). Bu açıdan kurumsal kalite yalnızca vatandaşların mutluluğunu değil, kamu hizmetlerinin üretildiği örgütsel zemini de etkileyen çift yönlü bir yapıya sahiptir (OECD, 2020). Çalışan motivasyonunun zayıfladığı, liyakatin aşındığı veya örgütsel adaletin bozulduğu kamu kurumlarında hizmet kalitesi düşmekte ve vatandaş memnuniyeti olumsuz etkilenmektedir (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Kamu yönetimi açısından kurumsal kaliteyi güçlendirmek, yalnızca idari reform meselesi değildir; aynı zamanda toplumsal mutluluğu artırmaya yönelik stratejik bir politika alanıdır (Kaufmann et al., 2010). Kurumsal kaliteyi artırmak için şeffaflık mekanizmalarının güçlendirilmesi, kamu hizmetlerinde standartların yükseltilmesi, hesap verebilirliğin kurumsallaştırılması, yolsuzlukla etkili mücadele edilmesi, liyakat esaslı personel sistemlerinin korunması ve vatandaş odaklı yönetim anlayışının geliştirilmesi gerekir (OECD, 2020). Bu tür reformlar, kamu kurumlarının performansını artırmanın yanında vatandaşların devlete duyduğu güveni ve yaşam memnuniyetini de güçlendirmektedir (Rothstein & Teorell, 2008).

Sonuç olarak kurumsal kalite, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin ana taşıyıcılarından biridir. Etkin, tarafsız, hesap verebilir, yolsuzluktan uzak ve vatandaş odaklı kurumlar bireylerde güven, adalet, aidiyet ve öngörülebilirlik duygusu

yaratmaktadır. Bu duygular mutluluğun kurumsal temelleri arasında yer almaktadır (Helliwell & Huang, 2008). Buna karşılık zayıf, yolsuzluğa açık, kayırmacı ve etkisiz kurumlar bireylerde güvensizlik, haksızlık ve yabancılaşma üretmektedir (Helliwell et al., 2021). Bu nedenle kurumsal kaliteyi güçlendirmek, yalnızca kamu yönetiminin teknik kapasitesini artırmak değil, aynı zamanda daha adil, daha güvenilir ve daha mutlu bir toplum inşa etmek anlamına gelmektedir (Ott, 2011).

Hukukun Üstünlüğü ve Mutluluk

Hukukun üstünlüğü, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin en temel kurumsal boyutlarından biridir. Çünkü bireylerin yaşam memnuniyeti yalnızca gelir, sosyal ilişkiler veya bireysel özelliklerle değil, aynı zamanda içinde yaşadıkları hukuki ve yönetsel düzenin niteliğiyle de şekillenmektedir. Hukukun üstünlüğü; kamu gücünün hukukla sınırlandırılması, kuralların öngörülebilir olması, hak ve özgürlüklerin güvence altına alınması, yargının tarafsızlığı ve herkesin kanun önünde eşit muamele görmesi anlamına gelir (Helliwell & Huang, 2008). Bu ilkelerin güçlü olduğu toplumlarda bireyler, devlet karşısında korunmasız olmadıklarını ve haklarının keyfî biçimde ihlal edilmeyeceğini düşünürler (Rawls, 1971). Bu güven duygusu, bireylerin yaşamlarını planlayabilmelerini, geleceğe daha az kaygıyla bakmalarını ve toplumsal düzene daha yüksek düzeyde aidiyet hissetmelerini sağlar (Sen, 1999).

Hukukun üstünlüğünün mutluluk üzerindeki ilk etkisi, bireylere öngörülebilir bir yaşam alanı sunmasıdır. Hukuki kuralların açık, istikrarlı ve eşit biçimde uygulanması, bireylerin gündelik yaşamlarında karşılaşılabilecekleri riskleri azaltır. Mülkiyet hakkının korunması, sözleşmelerin güvence altında olması, idari işlemlere karşı etkili başvuru yollarının bulunması ve yargı kararlarının tarafsız biçimde verilmesi, bireylerin geleceğe ilişkin

belirsizliklerini azaltır (Kaufmann et al., 2010). Belirsizliğin azaldığı toplumlarda insanlar eğitim, meslek, yatırım, aile ve sosyal yaşam kararlarını daha güvenli biçimde alabilirler (Ott, 2010). Bu yönüyle hukukun üstünlüğü, yalnızca siyasal ve hukuki bir ideal değil, bireylerin mutluluğunu destekleyen somut bir refah koşuludur (Veenhoven, 2000).

Hukukun üstünlüğü, adalet algısı üzerinden de mutluluğu doğrudan etkiler. Bireyler, kamu otoritesinin kendilerine eşit ve tarafsız davrandığını düşündüklerinde devlete ve topluma karşı daha güçlü bir güven geliştirirler. Buna karşılık hukukun seçici biçimde uygulandığı, belirli kişi veya grupların ayrıcalıklı muamele gördüğü ya da idari kararların keyfi biçimde alındığı sistemlerde adalet algısı zedelenir (Rawls, 1971). Adaletsizlik algısı yalnızca siyasal memnuniyetsizlik üretmez; aynı zamanda bireylerde değersizlik, dışlanmışlık ve güvensizlik duygusu yaratır (Rothstein & Teorell, 2008). Bu nedenle hukukun üstünlüğü, bireysel mutluluğun psikolojik ve toplumsal zeminini güçlendiren temel bir kurumsal mekanizmadır (Tyler, 2006).

Hukukun üstünlüğünün önemli bir diğer işlevi, temel hak ve özgürlüklerin korunması yoluyla mutluluğu desteklemesidir. İfade özgürlüğü, örgütlenme özgürlüğü, adil yargılanma hakkı, mülkiyet hakkı, kişi güvenliği ve ayrımcılığa karşı korunma gibi hakların etkin biçimde güvence altına alınması, bireylerin kendilerini yalnızca yönetilen kişiler değil, hak sahibi yurttaşlar olarak görmelerini sağlar. Bu durum siyasal özne olma bilincini, kamusal yaşama katılım isteğini ve toplumsal aidiyet duygusunu güçlendirir. Hakların yalnızca anayasal veya yasal metinlerde yer alması yeterli değildir; bireylerin bu hakları günlük yaşamlarında fiilen kullanabilmesi gerekir (Veenhoven, 2000). Bu nedenle hukukun üstünlüğü, hakların biçimsel varlığını gerçek yaşam kapasitesine dönüştüren temel kurumsal koşuldur (Sen, 1999).

Hukukun üstünlüğü, kamu yönetiminde keyfiliği sınırlandırarak vatandaşların devlete duyduğu güveni artırır. Kamu yönetiminin işlem ve eylemlerinin hukuka uygun olması, idarenin denetlenebilirliği, yargısal başvuru yollarının etkili işlemesi ve kamu görevlilerinin hesap verebilirliği, bireylerin kamu kurumları karşısındaki kırılma gücünü azaltır (Kaufmann et al., 2010). Özellikle idarenin takdir yetkisinin geniş olduğu alanlarda hukuki denetimin güçlü olması, vatandaşların haksız muameleye uğrama korkusunu azaltır (OECD, 2020). Bu durum, kamu hizmetlerinden yararlanma sürecinde vatandaş memnuniyetini artırır ve kamu yönetiminin meşruiyetini güçlendirir (Rothstein, 2011).

Hukukun üstünlüğünün zayıf olduğu sistemlerde ise mutluluk üzerinde çok boyutlu olumsuz etkiler ortaya çıkar. Keyfî yönetim, yargı bağımsızlığının zayıflaması, idari işlemlerde ayrımcılık, hak arama yollarının etkisizleşmesi ve kamu gücünün denetimsiz kullanılması bireylerin kurumsal güvenini aşındırır. Böyle bir ortamda bireyler, emeklerinin, haklarının veya güvenliklerinin kurumsal olarak korunacağına inanmakta zorlanırlar (Helliwell & Huang, 2008). Bu durum yalnızca siyasal memnuniyetsizliği değil, aynı zamanda gelecek kaygısını, toplumsal güvensizliği ve genel yaşam memnuniyetsizliğini artırır (Ott, 2011). Dolayısıyla hukukun üstünlüğünün zayıflaması, kamu yönetiminin mutluluk üretme kapasitesini doğrudan sınırlandırır (Rothstein & Teorell, 2008).

Hukukun üstünlüğü kamu hizmetlerinin niteliği açısından da belirleyici bir işleve sahiptir. Kamu hizmetlerinin adil biçimde sunulması, sosyal yardımların nesnel ölçütlere göre dağıtılması, idari kararların gerekçelendirilebilir olması ve vatandaşların kamu işlemlerine karşı etkili başvuru yollarına sahip olması, hukukun üstünlüğünün kamu yönetimindeki somut yansımalarıdır (Bouckaert & Halligan, 2008). Bu ilkeler zayıfladığında kamu yönetimi yalnızca teknik anlamda verimsizleşmez; aynı zamanda

vatandaşların adalet ve güven duygusunu zedeleyerek mutluluğu da olumsuz etkiler (OECD, 2020). Bu nedenle hukukun üstünlüğü, kamu hizmetlerinin eşit, tarafsız ve hesap verebilir biçimde sunulması için zorunlu bir kurumsal zemindir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Hukukun üstünlüğü ile mutluluk arasındaki ilişki, kurumsal güven mekanizması üzerinden de açıklanabilir. Hukukun üstünlüğünün güçlü olduğu toplumlarda bireyler, kamu kurumlarının kendilerine öngörülebilir, tarafsız ve adil biçimde davranacağına inanır (Helliwell & Putnam, 2004). Bu inanç, yalnızca devlete duyulan güveni değil, bireyler arası güveni de güçlendirebilir (Putnam, 2000). Çünkü insanlar kuralların herkese eşit uygulandığını düşündüklerinde, sosyal ilişkilerde haksız rekabet, ayrıcalık veya keyfîlik beklentisi azalır (Rothstein, 2011). Böylece hukukun üstünlüğü, toplumsal güvenin kurumsal altyapısını oluşturarak mutluluğu dolaylı biçimde destekler (Uslaner, 2008).

Bununla birlikte hukukun üstünlüğü yalnızca güvenlik ve düzen üretme aracı olarak görülmemelidir. Hukuk devleti, aynı zamanda insan onurunu koruyan normatif bir çerçevedir. İnsanların keyfî muameleyle maruz kalmadan, haklarını arayarak, eşit yurttaşlar olarak ve özgür biçimde yaşayabilmeleri, mutluluğun maddi olmayan fakat son derece önemli bir boyutudur. Bu nedenle hukukun üstünlüğü, ekonomik kalkınmanın veya idari etkinliğin tamamlayıcı unsuru değil, insan merkezli kamu yönetiminin temel şartlarından biridir (Sen, 1999). Rawls'un adalet yaklaşımı ve Sen'in yapabilirlik yaklaşımı, hukuki ve kurumsal düzenin bireyin onurlu ve anlamlı bir yaşam sürdürebilme kapasitesi açısından belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır (Rawls, 1971).

Hukukun üstünlüğünün kamu yönetimi–mutluluk ilişkisi açısından bir diğer önemi, kamu politikalarının meşruiyetini güçlendirmesidir. Kamu politikalarının yalnızca teknik olarak etkili

olması yeterli değildir; aynı zamanda adil, hukuka uygun ve hesap verebilir süreçlerle oluşturulması gerekir. Vatandaşlar, kamu politikalarının hukuki güvenceler içinde üretildiğine ve uygulandığına inandıklarında, alınan kararlara yönelik kabul düzeyleri artar (Frey & Stutzer, 2002). Bu durum, kamu yönetiminin toplumsal meşruiyetini güçlendirirken bireylerin siyasal sisteme yönelik memnuniyetini de artırır (OECD, 2020). Dolayısıyla hukukun üstünlüğü, kamu politikalarının yalnızca uygulanabilirliğini değil, vatandaşların bu politikalara yönelik duygusal ve normatif bağlılığını da etkiler (Tyler, 2006).

Sonuç olarak hukukun üstünlüğü, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin kurucu değişkenlerinden biridir. Hukuki öngörülebilirlik, hak güvencesi, yargısal tarafsızlık, idarenin denetlenebilirliği ve kanun önünde eşitlik, bireylerin güvenlik, adalet ve aidiyet duygularını güçlendirerek mutluluğa katkı sağlar (Helliwell et al., 2021). Buna karşılık hukukun üstünlüğünün zayıfladığı sistemlerde keyfîlik, adaletsizlik ve güvensizlik duygusu yaygınlaşır; bu durum hem kamu yönetiminin meşruiyetini hem de bireylerin yaşam memnuniyetini zayıflatır (Ott, 2011). Bu nedenle çağdaş kamu yönetimi açısından hukukun üstünlüğünü güçlendirmek, yalnızca demokratik bir zorunluluk değil, aynı zamanda daha mutlu, daha güvenli ve daha adil bir toplum inşa etmenin temel koşullarından biridir (Rothstein & Teorell, 2008).

Kamu Hizmetleri ve Mutluluk

Kamu hizmetleri, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin en görünür ve doğrudan boyutunu oluşturmaktadır. Bireylerin gündelik yaşam deneyimleri, kamu hizmetlerinin niteliği, erişilebilirliği, adil dağıtımı ve sürekliliği tarafından önemli ölçüde şekillenir (Helliwell et al., 2021). Sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, güvenlik, ulaşım, çevre, afet yönetimi, dijital

hizmetler ve yerel hizmetler gibi alanlarda kamu yönetiminin kapasitesi, bireylerin yaşam kalitesini doğrudan etkilemektedir (OECD, 2020). Bu nedenle kamu hizmetleri yalnızca idari çıktı veya teknik performans göstergeleriyle değerlendirilemez; aynı zamanda vatandaşların yaşam memnuniyetine, güvenlik duygusuna ve kamusal sisteme yönelik güvenine yaptığı katkı üzerinden de ele alınmalıdır (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Kamu hizmetlerinin mutluluk üzerindeki etkisi öncelikle hizmet kalitesi üzerinden ortaya çıkar. Hizmetlerin zamanında, etkili, erişilebilir, saygılı ve vatandaş odaklı biçimde sunulması bireylerin kamu kurumlarına yönelik memnuniyetini artırır. Buna karşılık hizmetlerin gecikmesi, karmaşık bürokratik süreçler, ayrımcı uygulamalar veya düşük hizmet kalitesi, vatandaşların kamu yönetimine duyduğu güveni zayıflatır (Bouckaert & Halligan, 2008). Kamu hizmeti deneyimi, bireylerin devleti soyut bir otorite olarak değil, gündelik hayatlarına temas eden somut bir yapı olarak algılamasına neden olur (OECD, 2020). Bu nedenle kamu hizmetlerinin niteliği, kamu yönetiminin mutluluk üretme kapasitesinin en önemli göstergelerinden biridir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Kamu hizmetlerinin erişilebilirliği, mutluluk açısından belirleyici bir diğer unsurdur. Bir hizmetin var olması tek başına yeterli değildir; bireylerin bu hizmete zamanında, eşit ve makul maliyetlerle ulaşabilmesi gerekir. Sağlık hizmetlerinin coğrafi olarak uzak olması, eğitim hizmetlerinin kalite bakımından eşitsiz dağılması, sosyal yardımlara erişimin bürokratik engellerle zorlaşması veya dijital hizmetlerin belirli grupları dışlaması, bireylerin yaşam memnuniyetini olumsuz etkileyebilir (Sen, 1999). Bu nedenle kamu hizmetlerinde erişilebilirlik, yalnızca teknik bir planlama sorunu değil, aynı zamanda sosyal adalet ve mutluluk meselesidir (OECD, 2013, 2020).

Kamu hizmetlerinin eşit ve adil biçimde sunulması da mutluluk üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Bireyler kamu hizmetlerinden yararlanırken ayrımcılığa uğramayacaklarına, kişisel bağlantı ya da siyasal yakınlık gerekmesizin hak ettikleri hizmete ulaşabileceklerine inandıklarında, kamu kurumlarına duydukları güven artar. Buna karşılık hizmet sunumunda kayırmacılık, keyfîlik veya bölgesel/sosyal eşitsizlik algısı oluştuğunda adalet duygusu zedelenir (Rawls, 1971). Adalet algısının zayıflaması, yalnızca hizmet memnuniyetini değil, bireylerin genel yaşam memnuniyetini de olumsuz etkileyebilir (Rothstein & Teorell, 2008). Bu nedenle kamu hizmetleri, hukukun üstünlüğü ve kurumsal kalite ilkeleriyle birlikte düşünülmelidir (Tyler, 2006).

Sağlık hizmetleri, kamu hizmetleri ile mutluluk ilişkisinin en temel alanlarından biridir. Sağlık hizmetlerine zamanında, kaliteli ve eşit erişim, bireylerin hem fiziksel refahını hem de psikolojik güvenlik duygusunu güçlendirir. Sağlık sisteminin etkin işlediği toplumlarda bireyler hastalık, bakım ihtiyacı ve sağlık harcamaları karşısında kendilerini daha güvende hissederler. Buna karşılık sağlık hizmetlerine erişimde eşitsizlik, uzun bekleme süreleri, yüksek maliyetler veya hizmet kalitesindeki yetersizlikler bireylerin kaygı düzeyini artırarak yaşam memnuniyetini azaltabilir (OECD, 2020). Bu nedenle sağlık hizmetleri, yalnızca bireysel sağlık çıktıları değil, toplumsal mutluluk açısından da stratejik bir kamu hizmeti alanıdır (Helliwell et al., 2021).

Eğitim hizmetleri de mutluluğun uzun vadeli belirleyicileri arasında yer almaktadır. Nitelikli ve eşitlikçi eğitim hizmetleri, bireylerin yaşam seçeneklerini genişletir, mesleki fırsatlarını artırır ve toplumsal hareketlilik imkânını güçlendirir. Sen'in yapabilirlik yaklaşımı açısından eğitim, bireyin kendi yaşam hedeflerini gerçekleştirme kapasitesini artıran temel bir kamu hizmetidir (Sen, 1999). Eğitim hizmetlerinin kalite bakımından eşitsiz dağıldığı

veya belirli grupların eğitim fırsatlarına erişimde dezavantajlı olduğu toplumlarda, bireylerin geleceğe ilişkin umutları ve sisteme duyduğu güven zayıflayabilir (Sen, 1999). Bu nedenle eğitim politikaları, yalnızca insan sermayesi üretimi değil, aynı zamanda mutluluk ve sosyal adalet politikası olarak da değerlendirilmelidir (OECD, 2020).

Sosyal koruma ve sosyal güvenlik hizmetleri, bireylerin ekonomik ve sosyal riskler karşısındaki kırılganlığını azaltarak mutluluğa katkı sağlar. İşsizlik, hastalık, yaşlılık, engellilik, gelir kaybı veya ailevi krizler gibi durumlarda kamu yönetiminin koruyucu mekanizmalar sunması, bireylerin geleceğe ilişkin kaygılarını azaltır (Esping-Andersen, 1990). Sosyal yardımlar, işsizlik sigortası, emeklilik sistemi, sağlık güvencesi ve aile destekleri, bireylerin kendilerini yalnız ve savunmasız hissetmelerini engeller (Helliwell et al., 2021). Bu nedenle refah devleti uygulamaları ve sosyal koruma mekanizmaları, kamu hizmetlerinin mutluluk üretme kapasitesinin önemli bir parçasıdır (OECD, 2020).

Güvenlik hizmetleri de kamu hizmetleri ile mutluluk ilişkisinde önemli bir yere sahiptir. Ancak güvenlik, yalnızca suçla mücadele veya kamu düzeninin sağlanmasıyla sınırlı değildir. Bireylerin kamusal alanlarda kendilerini güvende hissetmeleri, hukuki koruma mekanizmalarına erişebilmeleri, afet ve kriz dönemlerinde kamu kurumlarından etkili destek alabilmeleri de güvenlik hizmetlerinin geniş kapsamı içinde değerlendirilmelidir (Helliwell et al., 2022). Güvenlik hizmetlerinin hukuka uygun, ölçülü, ayrımcılıktan uzak ve hesap verebilir biçimde sunulması, bireylerin hem korunma ihtiyacını hem de özgürlük ve onur beklentisini birlikte karşılar (OECD, 2020). Bu nedenle güvenlik hizmetleri, kamu yönetiminin mutluluk üzerindeki etkisini açıklayan önemli bir kamu hizmeti alanıdır (Tyler, 2006).

Yerel kamu hizmetleri, bireylerin gündelik yaşam kalitesi üzerinde doğrudan etkili olduğu için mutluluk açısından özel bir öneme sahiptir. Ulaşım, altyapı, temizlik, parklar, yeşil alanlar, kültürel hizmetler, sosyal destek merkezleri, yaşlı ve engelli hizmetleri gibi yerel hizmetler, bireylerin kentle ve toplumla kurduğu ilişkiyi şekillendirir. Güvenli, erişilebilir ve kapsayıcı kamusal alanlar sosyal etkileşimi artırarak aidiyet duygusunu güçlendirebilir (Gehl, 2010). Buna karşılık düzensiz ulaşım, bakımsız çevre, güvensiz kamusal alanlar veya yerel hizmetlere erişimde eşitsizlik bireylerin yaşam memnuniyetini azaltabilir (Montgomery, 2013). Bu nedenle yerel yönetimler, mutluluk politikalarının en somut uygulama alanlarından biridir (OECD, 2020).

Dijital kamu hizmetleri, çağdaş kamu yönetiminin mutluluk üzerindeki etkisini yeniden şekillendiren önemli bir alandır. E-devlet uygulamaları, dijital kimlik sistemleri, çevrim içi başvuru süreçleri ve elektronik hizmet sunumu, vatandaşların kamu hizmetlerine daha hızlı ve düşük maliyetle erişmesini sağlayabilir. Dijital hizmetler, bürokratik işlem yükünü azaltarak vatandaş memnuniyetini artırabilir (Margetts & Dorobantu, 2019). Ancak dijitalleşme aynı zamanda veri güvenliği, dijital dışlanma, algoritmik karar alma süreçlerinde şeffaflık ve kişisel verilerin korunması gibi yeni sorunlar da üretmektedir (OECD, 2020). Bu nedenle dijital kamu hizmetlerinin mutluluğa katkı sağlayabilmesi için erişilebilir, güvenilir, hesap verebilir ve kapsayıcı biçimde tasarlanması gerekir (van Dijck et al., 2018).

Çevresel hizmetler ve sürdürülebilir kentleşme politikaları da kamu hizmetleri ile mutluluk ilişkisi bakımından önemlidir. Hava kirliliği, iklim değişikliği, afet riskleri, yeşil alan eksikliği ve çevresel bozulma, bireylerin fiziksel sağlığını ve psikolojik iyi oluşunu olumsuz etkileyebilir. Kamu yönetiminin çevre koruma, atık yönetimi, afet risk azaltma, iklim uyum politikaları ve yeşil

alan planlaması gibi hizmetleri, bireylerin yaşam kalitesi üzerinde doğrudan etkilidir (OECD, 2020). Doğal çevreyle temasın ve sağlıklı yaşam alanlarının bireysel iyi oluş üzerinde olumlu etkiler yarattığını gösteren çalışmalar, çevresel hizmetlerin mutluluk politikalarının ayrılmaz bir boyutu olduğunu ortaya koymaktadır (Frumkin et al., 2017).

Kriz ve afet yönetimi hizmetleri, kamu yönetiminin vatandaşlar açısından güvenilirliğini test eden kritik alanlardan biridir. Deprem, sel, salgın hastalık, ekonomik kriz veya kitlesel göç gibi olağanüstü durumlarda bireylerin kamu yönetimine duyduğu güven, büyük ölçüde kurumların hazırlık, koordinasyon, müdahale ve iyileştirme kapasitesine bağlıdır. Etkili kriz yönetimi, bireylerin travmatik olaylar karşısında yalnız bırakılmadığını hissetmesini sağlar ve toplumsal dayanıklılığı güçlendirir (Boin et al., 2016). Buna karşılık kriz dönemlerinde geç müdahale, koordinasyon eksikliği, bilgi kirliliği veya yardım dağıtımında adaletsizlik algısı, vatandaşların güvenini ve yaşam memnuniyetini olumsuz etkileyebilir (Helliwell et al., 2022). Bu nedenle kriz ve afet yönetimi, kamu hizmetlerinin mutluluk üzerindeki etkisini güçlendiren stratejik bir alandır (OECD, 2021).

Kamu hizmetlerinin mutluluk üzerindeki etkisi, yalnızca hizmetin varlığıyla değil, hizmetin nasıl sunulduğuyla da ilgilidir. Vatandaşların kamu görevlileriyle karşılaşmalarında saygılı, açık, eşit ve çözüm odaklı muamele görmesi, hizmet deneyimini olumlu hale getirir (Frey & Stutzer, 2002). Buna karşılık bürokratik ilgisizlik, ayrımcı davranışlar, karmaşık başvuru süreçleri veya vatandaşın sürekli ispat yükü altında bırakılması, kamu hizmetlerine yönelik memnuniyeti azaltabilir (Tyler, 2006). Bu nedenle kamu hizmeti sunumunda prosedürel adalet, vatandaş odaklılık ve hesap verebilirlik ilkeleri mutluluk açısından belirleyici öneme sahiptir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Sonuç olarak kamu hizmetleri, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin somutlaştığı temel alandır. Kamu hizmetlerinin kaliteli, erişilebilir, eşit, güvenilir ve vatandaş odaklı biçimde sunulması, bireylerin yaşam memnuniyetini, kurumsal güvenini ve kamusal aidiyetini güçlendirmektedir (Helliwell et al., 2021). Sağlık, eğitim, sosyal koruma, güvenlik, yerel hizmetler, dijital hizmetler, çevresel hizmetler ve kriz yönetimi gibi alanlarda kamu yönetiminin kapasitesi, bireylerin gündelik yaşam deneyimleri üzerinde doğrudan etkilidir (OECD, 2020). Bu nedenle kamu hizmetleri, yalnızca idari performansın değil, aynı zamanda daha mutlu ve daha adil bir toplum inşa etmenin de temel araçlarından biri olarak değerlendirilmelidir (Ott, 2011).

Liyakat ve Mutluluk

Liyakat, kamu yönetiminin etkinliği, tarafsızlığı ve meşruiyeti açısından temel ilkelerden biridir. En genel anlamıyla liyakat, kamu görevlerine giriş, yükselme ve görevlendirme süreçlerinde kişisel yakınlık, siyasal bağlılık, aile ilişkileri veya grup aidiyeti yerine nesnel yeterlilik, ehliyet, deneyim ve mesleki başarı ölçütlerinin esas alınmasını ifade eder (Bouckaert & Halligan, 2008). Bu yönüyle liyakat yalnızca kamu personel yönetiminin teknik bir ilkesi değildir; aynı zamanda adalet, eşitlik, kurumsal güven ve toplumsal mutlulukla doğrudan ilişkili normatif bir değerdir (OECD, 2020). Kamu yönetiminde liyakat ilkesi güçlendikçe vatandaşların devlete duyduğu güven artmakta, kamu hizmetlerinin niteliği yükselmekte ve bireylerin sistemin adil işlediğine yönelik inancı güçlenmektedir (Rothstein & Teorell, 2008).

Liyakat ilkesinin mutluluk üzerindeki ilk etkisi, adalet algısı üzerinden ortaya çıkar. Bireyler kamu görevlerine atanma, yükselme, kamu hizmetlerinden yararlanma ve kamusal kaynaklara erişim süreçlerinde nesnel ölçütlerin geçerli olduğunu

düşündüklerinde, sistemin hakkaniyetli işlediğine inanırlar. Bu inanç, bireylerin hem kamu kurumlarına hem de toplumsal düzene duyduğu güveni güçlendirir (Rawls, 1971). Buna karşılık liyakat ilkesinin zayıfladığı, kişisel ilişkilerin, siyasal sadakatın veya aile bağlarının belirleyici hale geldiği sistemlerde adalet algısı ciddi biçimde zarar görür (Rothstein, 2011). Adaletsizlik algısı ise bireylerde değersizlik, dışlanmışlık ve sistemden kopma duygusu yaratarak yaşam memnuniyetini azaltır (Sandel, 2020).

Liyakat, kamu hizmetlerinin niteliği bakımından da mutlulukla yakından ilişkilidir. Kamu görevlerinin yetkin ve ehil kişilere verilmesi, hizmetlerin daha etkili, hızlı, tarafsız ve kaliteli biçimde sunulmasını sağlar. Sağlık, eğitim, sosyal yardım, güvenlik, adalet ve yerel hizmetler gibi alanlarda görev yapan kamu personelinin yeterliliği, vatandaşların gündelik yaşam deneyimlerini doğrudan etkiler (Bouckaert & Halligan, 2008). Yetkin olmayan kişilerin kritik kamu görevlerine getirilmesi ise hizmet kalitesini düşürür, karar alma süreçlerini zayıflatır ve kamu kaynaklarının verimsiz kullanılmasına yol açar (Pollitt & Bouckaert, 2017). Dolayısıyla liyakat, yalnızca kamu kurumlarının iç işleyişine ilişkin bir mesele değil, vatandaş memnuniyeti ve toplumsal mutluluk açısından da temel bir belirleyicidir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Liyakat temelli kamu yönetimi, kurumsal güvenin oluşumunda da merkezi bir role sahiptir. Vatandaşlar kamu kurumlarında görev yapan kişilerin yetkinlik, tarafsızlık ve etik ilkelere göre seçildiğine inandıklarında, kamu yönetiminin kararlarına ve hizmetlerine daha fazla güven duyarlar. Bu güven yalnızca hizmetlerden duyulan memnuniyeti değil, devletin genel meşruiyetini de güçlendirir (Helliwell & Huang, 2008). Buna karşılık liyakat dışı atamalar kamu kurumlarının tarafsızlığına ilişkin kuşkuları artırır (Helliwell et al., 2021). Vatandaşlar, kamu kurumlarının ortak yarar yerine belirli kişi veya grupların

çıkarlarına hizmet ettiğini düşündüklerinde, kurumsal güven azalır ve bu durum mutluluğu olumsuz etkiler (Rothstein & Teorell, 2008).

Liyakat ilkesinin zayıflaması, kayırmacılık ve nepotizm gibi kurumsal bozulma biçimlerini güçlendirir. Kayırmacı sistemlerde bireyler, başarı ve emek yerine kişisel bağlantıların belirleyici olduğunu düşünürler. Bu durum özellikle gençler, kamu çalışanları ve kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar açısından fırsat eşitliği duygusunu zayıflatır (Rothstein & Varrach, 2017). Kişinin emeğinin karşılık bulmayacağı, yetkinliğin değer görmeyeceği veya kamusal pozisyonlara adil rekabetle ulaşamayacağı düşüncesi, bireylerde umutsuzluk ve sistemden uzaklaşma eğilimi yaratır (Sandel, 2020). Bu nedenle liyakat eksikliği, mutluluğu yalnızca kamu hizmetlerinin niteliğini düşürerek değil, bireylerin geleceğe ilişkin beklentilerini zayıflatarak da olumsuz etkiler (Uslaner, 2008).

Liyakat ilkesi, kamu çalışanlarının motivasyonu ve hizmet üretme kapasitesi açısından da önemlidir. Kamu kurumlarında çalışan bireyler, terfi, görevlendirme, ödüllendirme ve performans değerlendirme süreçlerinin adil olduğunu düşündüklerinde daha yüksek örgütsel bağlılık ve iş motivasyonu geliştirirler. Buna karşılık liyakat dışı yükselmeler, adaletsiz görev dağılımları ve kayırmacı uygulamalar, çalışanlarda motivasyon kaybı ve örgütsel yabancılaşma yaratabilir (OECD, 2020). Kamu çalışanlarının motivasyonu ise hizmet kalitesine, vatandaşla kurulan iletişime ve kurumun genel performansına yansır (Pollitt & Bouckaert, 2017). Bu nedenle kamu yönetiminde çalışan motivasyonu ile vatandaş memnuniyeti arasında dolaylı fakat önemli bir bağ bulunmaktadır (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Liyakat, fırsat eşitliği ilkesiyle de doğrudan bağlantılıdır. Kamu görevlerine erişimde eşit ve açık rekabetin sağlanması, bireylerin toplumsal sistemin adil olduğuna ilişkin inancını

güçlendirir. Fırsat eşitliği, bireylerin yalnızca mevcut yaşam koşullarını değil, geleceğe ilişkin umutlarını da etkiler. Liyakat sisteminin güçlü olduğu toplumlarda bireyler, emek, eğitim ve yetkinlik yoluyla kamusal veya mesleki başarıya ulaşabileceklerini düşünürler (Rawls, 1971). Bu düşünce, bireylerin öz-yeterlilik algısını ve yaşam memnuniyetini destekler (Sandel, 2020). Ancak liyakat kavramı yalnızca rekabetçi başarı ideolojisine indirgenmemelidir; sosyal adalet ve fırsat eşitliğiyle birlikte düşünülmediğinde yeni eşitsizlikleri meşrulaştıran bir söyleme dönüşebilir (Sen, 1999).

Bu nedenle kamu yönetiminde liyakat, sosyal adaletle birlikte ele alınmalıdır. Kamu görevlerine seçimde nesnel ölçütlerin uygulanması kadar, bireylerin bu ölçütlere erişebilmesini sağlayan adil koşulların oluşturulması da önemlidir. Eğitimde fırsat eşitsizliği, bölgesel farklılıklar, gelir eşitsizliği veya ayrımcılık gibi yapısal sorunlar dikkate alınmadan kurulan dar bir liyakat anlayışı, biçimsel olarak adil görünse bile fiilen eşitsizlikleri yeniden üretebilir. Bu nedenle liyakat ilkesi; kapsayıcılık, eşit fırsat, mesleki gelişim ve sosyal adalet politikalarıyla desteklenmelidir (Sen, 1999). Böyle bir yaklaşım, bireylerin yalnızca rekabet etme değil, kendi potansiyellerini geliştirme kapasitesini de güçlendirir (Rawls, 1971).

Liyakat temelli kamu yönetimi, demokratik yönetim açısından da önem taşır. Demokratik sistemlerde kamu yönetiminin tarafsız, profesyonel ve siyasal baskılardan görece özerk biçimde işlemesi, vatandaşların devlete olan güvenini artırır. Kamu bürokrasisinin ehil ve liyakatli kadrolar tarafından yönetilmesi, kamu politikalarının sürekliliğini, tutarlılığını ve uygulanabilirliğini güçlendirir (Kaufmann et al., 2010). Siyasal değişimlerin kamu yönetimini bütünüyle partizan kadrolaşmaya açık hale getirmesi ise kurumsal istikrarı zayıflatır (Pollitt & Bouckaert, 2017). Kurumsal istikrarın bozulması, vatandaşların kamu hizmetlerine ve devlet

kapasitesine ilişkin beklentilerini olumsuz etkileyerek yaşam memnuniyetini azaltabilir (Rothstein & Teorell, 2008).

Liyakat ilkesi, kamu yönetiminde etik kültürün oluşumuna da katkı sağlar. Yetkin ve liyakatli kamu görevlileri, yalnızca teknik bilgiye değil, aynı zamanda kamu yararı bilincine, etik sorumluluğa ve vatandaş odaklı hizmet anlayışına sahip olmalıdır. Bu nedenle liyakat, yalnızca sınav başarısı, diploma veya kıdem gibi dar ölçütlerle sınırlanmamalıdır (Moore, 1995). Kamu hizmeti ethosu, etik duyarlılık, hesap verebilirlik ve kamu yararına bağlılık da liyakat anlayışının parçası olarak değerlendirilmelidir (OECD, 2020). Kamu yönetiminde etik kültür güçlendikçe yolsuzluk, kayırmacılık ve keyfilik gibi uygulamaların alanı daralır; bu da kurumsal güveni ve toplumsal mutluluğu destekler (Rose-Ackerman & Palifka, 2016).

Liyakat sisteminin zayıflaması, kriz dönemlerinde daha ağır sonuçlar doğurabilir. Afet, salgın hastalık, ekonomik kriz veya güvenlik tehdidi gibi olağanüstü durumlarda kamu kurumlarının hızlı, koordineli ve uzmanlığa dayalı kararlar alması gerekir. Kritik pozisyonlarda ehil olmayan kişilerin bulunması, kriz yönetimi kapasitesini zayıflatabilir ve toplumun devlete duyduğu güveni sarsabilir. Buna karşılık liyakat temelli ve uzmanlığa dayalı kamu yönetimi yapıları, kriz dönemlerinde daha etkili müdahale kapasitesi göstererek bireylerin güvenlik duygusunu ve toplumsal dayanıklılığı güçlendirebilir (OECD, 2021). Bu nedenle liyakat, yalnızca olağan dönemlerin idari ilkesi değil, kriz yönetimi ve toplumsal güvenlik açısından da stratejik bir gerekliliktir (Boin et al., 2016).

Kamu yönetimi açısından liyakati güçlendirmek için yalnızca hukuki düzenlemeler yeterli değildir. Açık ve nesnel işe alım süreçleri, şeffaf terfi mekanizmaları, performans değerlendirmesinde objektif kriterler, etik denetim, kurum içi hesap verebilirlik ve siyasal müdahaleye karşı koruyucu güvenceler

gereklidir. Ayrıca kamu çalışanlarının sürekli eğitimi, mesleki gelişimi ve yetkinlik temelli kariyer planlaması da liyakat ilkesinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir (Bouckaert & Halligan, 2008). Liyakat sisteminin yalnızca işe girişte değil, tüm kariyer süreci boyunca korunması gerekir (OECD, 2020). Bu tür kurumsal düzenlemeler, hem kamu hizmeti kalitesini hem de vatandaşların kamu yönetimine duyduğu güveni artırır (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Sonuç olarak liyakat, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin temel kurumsal bileşenlerinden biridir. Liyakatli kamu yönetimi, kamu hizmetlerinin kalitesini artırır, kurumsal güveni güçlendirir, adalet algısını destekler, kamu çalışanlarının motivasyonunu yükseltir ve vatandaşların kamusal sisteme yönelik memnuniyetini artırır (Helliwell et al., 2021). Buna karşılık liyakat ilkesinin zayıfladığı sistemlerde kayırmacılık, verimsizlik, adaletsizlik ve kurumsal güvensizlik yaygınlaşır; bu durum bireylerin mutluluğunu olumsuz etkiler (OECD, 2020). Bu nedenle kamu yönetiminde liyakati güçlendirmek, yalnızca iyi yönetimin teknik bir gereği değil, aynı zamanda daha adil, daha güvenilir ve daha mutlu bir toplum inşa etmenin temel koşullarından biridir (Rothstein & Teorell, 2008).

Sonuç ve Politika Önerileri

Bu bölüm, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi kurumsal kalite, hukukun üstünlüğü, kamu hizmetleri ve liyakat boyutları üzerinden değerlendirmiştir (Diener et al., 1999). Bölümün temel varsayımı, mutluluğun yalnızca bireysel psikolojik özellikler, gelir düzeyi veya özel yaşam koşullarıyla açıklanamayacağı; bireylerin içinde yaşadıkları kurumsal ve yönetsel çevrenin de mutluluk üzerinde belirleyici olduğudur (Helliwell & Huang, 2008). Bu çerçevede kamu yönetimi, yalnızca hizmet sunan teknik bir mekanizma değil, bireylerin adalet algısını,

kurumsal güvenini, hizmet memnuniyetini, güvenlik duygusunu ve kamusal aidiyetini şekillendiren temel bir refah üretim alanı olarak değerlendirilmelidir (OECD, 2013).

Çalışmada ortaya konulan temel sonuçlardan biri, kamu yönetiminin niteliği ile bireylerin mutluluk düzeyi arasında hem doğrudan hem de dolaylı ilişkilerin bulunduğudır. Doğrudan ilişki, kamu hizmetlerinin kalitesi, erişilebilirliği, sürekliliği ve adil dağıtımı üzerinden ortaya çıkmaktadır. Sağlık, eğitim, sosyal koruma, güvenlik, ulaşım, çevre, afet yönetimi ve dijital hizmetler gibi alanlarda kamu kurumlarının kapasitesi, bireylerin gündelik yaşam koşullarını doğrudan etkilemektedir (Bouckaert & Halligan, 2008). Dolaylı ilişki ise kamu yönetiminin bireylerde ürettiği güven, adalet, öngörülebilirlik ve aidiyet duygusu üzerinden işlemektedir (Helliwell et al., 2021). Bu nedenle kamu yönetimi reformları yalnızca verimlilik, maliyet azaltma veya performans artışı hedefleriyle değil, aynı zamanda toplumsal mutluluk ve yaşam kalitesi hedefleriyle birlikte düşünülmelidir (OECD, 2020).

Kurumsal kalite, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin ana taşıyıcılarından biridir. Etkin, tarafsız, şeffaf ve hesap verebilir kamu kurumları bireylerde güven ve öngörülebilirlik duygusunu güçlendirmektedir. Kurumsal kalitenin yüksek olduğu toplumlarda kamu hizmetleri daha eşit, daha erişilebilir ve daha güvenilir biçimde sunulmakta; bu da vatandaş memnuniyetini ve yaşam memnuniyetini artırmaktadır (Kaufmann et al., 2010). Buna karşılık yolsuzluğa açık, ayrımcı, kapalı veya kapasitesi zayıf kurumlar bireylerde güvensizlik, haksızlık ve yabancılaşma duygusu üretmektedir (Ott, 2010). Bu nedenle kurumsal kalite, yalnızca idari performansın değil, aynı zamanda mutluluğun da temel belirleyicilerinden biri olarak değerlendirilmelidir (Rothstein, 2011).

Hukukun üstünlüğü, mutluluğun kurumsal zeminini güçlendiren ikinci temel boyuttur. Hukuki öngörülebilirliğin,

yargısal tarafsızlığın, hak güvencelerinin, idarenin hukuka bağılılığının ve etkili başvuru mekanizmalarının güçlü olduğu sistemlerde bireyler kendilerini daha güvende hissetmekte ve yaşamlarını daha az belirsizlik içinde planlayabilmektedir (Rawls, 1971). Buna karşılık hukukun üstünlüğünün zayıfladığı, keyfiliğin arttığı veya hak arama yollarının etkisizleştiği sistemlerde bireylerin devlete duyduğu güven azalmakta ve adaletsizlik algısı derinleşmektedir (Rothstein & Teorell, 2008). Bu nedenle hukukun üstünlüğünü güçlendirmek, yalnızca demokratik hukuk devleti açısından değil, toplumsal mutluluk açısından da stratejik bir zorunluluktur (Sen, 1999).

Kamu hizmetleri, kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişkinin en somut ve görünür alanını oluşturmaktadır (Helliwell et al., 2021). Vatandaşların sağlık hizmetine zamanında erişebilmesi, eğitim imkânlarından eşit biçimde yararlanabilmesi, sosyal koruma mekanizmalarından destek alabilmesi, güvenli kamusal alanlarda yaşayabilmesi, dijital kamu hizmetlerine kolayca ulaşabilmesi ve kriz dönemlerinde kamu kurumlarından etkili destek görebilmesi, yaşam memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (OECD, 2020). Bu nedenle kamu hizmetleri yalnızca idari çıktı veya teknik performans ölçütleriyle değil, bireylerin gündelik yaşam kalitesine ve mutluluğuna yaptığı katkı üzerinden de değerlendirilmelidir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Liyakat ise kamu yönetiminin hem hizmet kalitesi hem de adalet algısı bakımından tamamlayıcı bir boyutudur. Kamu görevlerinin ehliyet, yeterlilik, tarafsızlık ve nesnel ölçütlere göre dağıtılması, kamu hizmetlerinin niteliğini artırmakta ve vatandaşların kamu kurumlarına duyduğu güveni güçlendirmektedir. Liyakat ilkesinin zayıfladığı sistemlerde ise kayırmacılık, nepotizm, verimsizlik, düşük motivasyon ve kurumsal adaletsizlik yaygınlaşmaktadır (OECD, 2020). Bu durum hem kamu çalışanlarının iş motivasyonunu hem de vatandaşların

kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti olumsuz etkilemektedir (Rothstein & Varraich, 2017). Dolayısıyla liyakat, yalnızca personel yönetimi ilkesi değil, adalet, güven ve mutluluk üreten kurumsal bir mekanizma olarak görülmelidir (Sandel, 2020).

Bu değerlendirmeler ışığında ilk politika önerisi, kamu yönetiminde kurumsal kalite ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesidir. Bunun için kamu kurumlarında şeffaflık, etik yönetim, bağımsız denetim, performans yönetimi ve vatandaş odaklı hizmet anlayışı kurumsallaştırılmalıdır (Klitgaard, 1988). Yolsuzlukla mücadele, açık ihale süreçleri, bilgi edinme hakkı, kamu harcamalarının izlenebilirliği ve çıkar çatışmasını önleyici düzenlemeler, yalnızca yönetsel bütünlüğü değil aynı zamanda vatandaşların kamu kurumlarına duyduğu güveni de güçlendirecektir (OECD, 2020). Kurumsal kaliteyi artırmaya yönelik reformlar, bu nedenle yalnızca teknik idari iyileştirmeler değil, toplumsal mutluluğu destekleyen stratejik kamu politikaları olarak ele alınmalıdır (Rose-Ackerman & Palifka, 2016).

İkinci politika önerisi, hukukun üstünlüğünün kamu yönetiminin bütün alanlarında güçlendirilmesidir. Yargı bağımsızlığı, idarenin hukuka bağlılığı, etkili başvuru mekanizmaları, idari işlemlerin gerekçelendirilmesi ve kamu gücünün denetlenebilirliği güvence altına alınmalıdır (Kaufmann et al., 2010). Vatandaşların haklarını kullanabilmesi, kamu kararlarına itiraz edebilmesi ve idari işlemlere karşı etkili koruma mekanizmalarına sahip olması, kurumsal güveni artıracaktır (OECD, 2020). Hukuki güvenliğin güçlenmesi, bireylerin kamu otoritesi karşısında kendilerini daha güvende hissetmelerini sağlayacak ve yaşam memnuniyetini destekleyecektir (Tyler, 2006).

Üçüncü politika önerisi, kamu hizmetlerinin niteliğinin, erişilebilirliğinin ve eşitliğinin artırılmasıdır. Kamu hizmetleri yalnızca hizmet sayısı, işlem süresi veya bütçe büyüklüğü üzerinden değil; vatandaşların hizmete erişim deneyimi, hizmetten

duyduğu memnuniyet, hizmetin yaşam kalitesine etkisi ve hizmet sunumundaki adalet algısı üzerinden de değerlendirilmelidir (OECD, 2013, 2020). Sağlık, eğitim, sosyal koruma, güvenlik, ulaşım, çevre ve dijital hizmetler gibi alanlarda kalite standartları yükseltilmeli; kırılgan grupların hizmetlere erişimini kolaylaştıran kapsayıcı mekanizmalar geliştirilmelidir (Sen, 1999). Böylece kamu hizmetleri, yalnızca idari performansın değil, toplumsal mutluluğun da temel aracı haline gelebilir (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Dördüncü politika önerisi, liyakat esaslı kamu personel sisteminin kurumsallaştırılmasıdır. Kamu görevlerine giriş, terfi, görevlendirme ve performans değerlendirme süreçleri açık, nesnel ve denetlenebilir ölçütlere bağlanmalıdır (Pollitt & Bouckaert, 2017). Liyakat ilkesi yalnızca sınav başarısı veya teknik yeterlilikle sınırlı görülmemeli; etik sorumluluk, kamu yararı bilinci, mesleki gelişim, vatandaş odaklılık ve hesap verebilirlik gibi unsurlarla birlikte değerlendirilmelidir (Rothstein & Teorell, 2008). Böyle bir personel sistemi, hem kamu hizmetlerinin niteliğini artıracak hem de kamu çalışanlarının ve vatandaşların adalet algısını güçlendirecektir (Rothstein & Varraich, 2017).

Son olarak kamu politikalarının değerlendirilmesinde mutluluk ve yaşam kalitesi göstergelerine daha fazla yer verilmelidir. Kamu yönetiminin başarısı yalnızca ekonomik büyüme, bütçe dengesi, hizmet sayısı veya işlem süresiyle ölçülmemelidir. Vatandaşların yaşam memnuniyeti, kamu hizmetlerinden duyduğu güven, hizmetlere erişimde eşitlik, sosyal destek algısı, kamusal aidiyet düzeyi ve adalet algısı da politika değerlendirme süreçlerine dahil edilmelidir (OECD, 2013, 2020). OECD'nin iyi oluş ölçüm çerçeveleri ve World Happiness Report yaklaşımı, kamu politikalarının bireylerin yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini değerlendirmek için önemli bir zemin sunmaktadır (Helliwell et al., 2021).

Sonuç olarak kamu yönetimi ile mutluluk arasındaki ilişki, çok boyutlu, kurumsal ve normatif bir ilişkidir (Helliwell & Huang, 2008). Kamu kurumlarının niteliği, bireylerin yalnızca hizmetlerden duyduğu memnuniyeti değil, adalet, güvenlik, aidiyet, hak güvencesi ve gelecek beklentilerini de şekillendirmektedir (Helliwell et al., 2021). Bu nedenle çağdaş kamu yönetimi anlayışı, vatandaşları yalnızca hizmet alıcıları olarak değil, onurlu, hak sahibi ve mutlu bir yaşam sürme kapasitesine sahip yurttaşlar olarak görmelidir (Ott, 2011). Kurumsal kaliteyi güçlendiren, hukukun üstünlüğünü pekiştiren, kamu hizmetlerini nitelikli ve erişilebilir kılan, liyakati esas alan ve vatandaş odaklı bir kamu yönetimi modeli, daha adil, daha güvenilir ve daha mutlu bir toplumun inşasına katkı sağlayacaktır (Rothstein & Teorell, 2008).

Kaynakça

- Alford, J., & O'Flynn, J. (2009). Making sense of public value: Concepts, critiques and emergent meanings. *International Journal of Public Administration*, 32(3–4), 171–191. <https://doi.org/10.1080/01900690902732731>
- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2016). *The politics of crisis management: Public leadership under pressure* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing performance: International comparisons*. Routledge.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.276>
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2002). *Happiness and economics: How the economy and institutions affect human well-being*. Princeton University Press.
- Frumkin, H., Bratman, G. N., Breslow, S. J., Cochran, B., Kahn, P. H., Jr., Lawler, J. J., Levin, P. S., Tandon, P. S., Varanasi, U., Wolf, K. L., & Wood, S. A. (2017). Nature contact and human health: A research agenda. *Environmental Health Perspectives*, 125(7), Article 075001. <https://doi.org/10.1289/EHP1663>
- Gehl, J. (2010). *Cities for people*. Island Press.
- Helliwell, J. F., & Huang, H. (2008). How's your government? International evidence linking good government and well-being. *British Journal of Political Science*, 38(4), 595–619. <https://doi.org/10.1017/S0007123408000306>
- Helliwell, J. F., & Putnam, R. D. (2004). The social context of well-being. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359(1449), 1435–1446. <https://doi.org/10.1098/rstb.2004.1522>

- Helliwell, J. F., Layard, R., Sachs, J. D., & De Neve, J.-E. (Eds.). (2021). *World happiness report 2021*. Sustainable Development Solutions Network. <https://www.worldhappiness.report/ed/2021/>
- Helliwell, J. F., Layard, R., Sachs, J. D., De Neve, J.-E., Aknin, L. B., & Wang, S. (Eds.). (2022). *World happiness report 2022*. Sustainable Development Solutions Network. <https://www.worldhappiness.report/ed/2022/>
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2010). *The worldwide governance indicators: Methodology and analytical issues* (Policy Research Working Paper No. 5430). World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/4e535db9-672d-5897-a6cd-feb4df55208f>
- Klitgaard, R. (1988). *Controlling corruption*. University of California Press.
- Margetts, H., & Dorobantu, C. (2019). Rethink government with AI. *Nature*, 568(7751), 163–165. <https://doi.org/10.1038/d41586-019-01099-5>
- Mauro, P. (1995). Corruption and growth. *The Quarterly Journal of Economics*, 110(3), 681–712. <https://doi.org/10.2307/2946696>
- Meynhardt, T., Strathoff, P., Bardeli, J., & Brieger, S. A. (2024). Public administration contributes to happiness: A study on the relationship between public value and happiness in Switzerland. *International Journal of Public Sector Management*, 37(4), 504–530. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2023-0268>
- Montgomery, C. (2013). *Happy city: Transforming our lives through urban design*. Farrar, Straus and Giroux.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- OECD. (2013). *OECD guidelines on measuring subjective well-being*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264191655-en>
- OECD. (2020). *How's life? 2020: Measuring well-being*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9870c393-en>

- OECD. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- Ott, J. C. (2010). Good governance and happiness in nations: Technical quality precedes democracy and quality beats size. *Journal of Happiness Studies*, 11(3), 353–368.
<https://doi.org/10.1007/s10902-009-9144-7>
- Ott, J. C. (2011). Government and happiness in 130 nations: Good governance fosters higher level and more equality of happiness. *Social Indicators Research*, 102(1), 3–22.
<https://doi.org/10.1007/s11205-010-9719-z>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Belknap Press of Harvard University Press.
- Rose-Ackerman, S., & Palifka, B. J. (2016). *Corruption and government: Causes, consequences, and reform* (2nd ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139962933>
- Rothstein, B. (2011). *The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165–190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>
- Rothstein, B., & Varraich, A. (2017). *Making sense of corruption*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/9781316681596>
- Sandel, M. J. (2020). *The tyranny of merit: What's become of the common good?* Farrar, Straus and Giroux.

- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Alfred A. Knopf.
- Treisman, D. (2000). The causes of corruption: A cross-national study. *Journal of Public Economics*, 76(3), 399–457. [https://doi.org/10.1016/S0047-2727\(99\)00092-4](https://doi.org/10.1016/S0047-2727(99)00092-4)
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Uslaner, E. M. (2008). *Corruption, inequality, and the rule of law: The bulging pocket makes the easy life*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511510410>
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- van Dijck, J., Poell, T., & de Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press.
- Veenhoven, R. (2000). Freedom and happiness: A comparative study in forty-four nations in the early 1990s. *Journal of Happiness Studies*, 1(2), 257–288. <https://doi.org/10.1023/A:1010074431086>

BÖLÜM 3

KAMU YÖNETİMİNDE TEKNOSTRES OLGUSU: YENİ NESİL MESLEK HASTALIĞI VE BAĞLANTIYI KESME HAKKI

Levent SONGUR¹

Ferhat ATEŞ²

Giriş

Kamu yönetiminde dijital dönüşüm, yalnızca teknik araçların yenilenmesi değil, devletin işleyiş mantığını ve hizmet sunum mimarisini yeniden biçimlendiren yapısal bir süreci tanımlamaktadır. Kurumsal veri tabanları, elektronik belge yönetim sistemleri, e-devlet uygulamaları ve özellikle Türkiye’de adli sistemin omurgasını oluşturan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) gibi devasa altyapılar, kamu hizmetlerinde daha önce görülmemiş bir hız, standardizasyon ve izlenebilirlik sağlamıştır (Çeliksoy & Akça, 2024; Karaçorlu, 2021). Ancak bu teknoloji temelli yönetim süreci, madalyonun sadece bir yüzünü temsil etmektedir.

Dijitalleşme süreci, vatandaşın devlete erişim deneyimini iyileştirirken, kamu görevlisinin emek sürecini ve çalışma

¹ Öğretim Görevlisi, Aksaray Üniversitesi, İşletme, ORCID: 0000-0002-3593-671X

² Öğretim Görevlisi, Aksaray Üniversitesi, Kamu Yönetimi, ORCID: 0000-0002-9141-983X

temposunu da köklü biçimde değiştirmektedir (Sevinç, 2007; Çini et al., 2023). Bu süreçte kamu görevlileri yerlerini giderek yazılım algoritmalarının ve standartlaştırılmış dijital süreçlerin yönlendirdiği, gün boyu kesintisiz ekran etkileşimi içinde olan “ekran düzeyi bürokratlara” (screen-level bureaucrats) bırakmaktadır (Bovens & Zouridis, 2002). Tam da bu noktada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun kullanımından kaynaklanan bilişsel yüklenme hali olarak tanımlanan “teknostres” kavramı tartışmaya açılmaktadır (Dragano & Lunau, 2020; Borle et al., 2021).

Mevcut literatürde teknostres kavramı; henüz genel anksiyete veya tükenmişlik sendromundan kesin çizgilerle ayrılan bağımsız bir klinik tanıya (örneğin spesifik bir ICD-11 koduna) ya da nesnel doz-yanıt eşiklerine sahip değildir. Ancak tıbbi teşhis düzeyindeki bu belirsizlikler, konunun hukuki önemini azaltmamaktadır. Aksine teknostres, dijital çağın “yeni nesil meslek hastalığı adayı” sıfatıyla İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) hukuku ile sosyal güvenlik sistemi (özellikle 6331 ve 5510 sayılı kanunlar) çerçevesinde derinlemesine irdelenmeye muhtaçtır.

Nitekim teknolojik dönüşümün kamu çalışanları üzerindeki yıpratıcı etkisi göz ardı edilemez bir boyuta ulaşmıştır. Alan yazındaki güncel araştırmalar (Dragano & Lunau, 2020; Borle et al., 2021; Akman, 2023) ve kamu personelinin dijitalleşme sürecini inceleyen saha çalışmalarları (Çini et al., 2023), bu dijital stres kaynağının kurumsal yapılarıdaki somut yansımalarını açıkça teyit etmektedir

Bu çalışma, Türkiye’de kamu personelinin dijital bir yük olarak deneyimlediği teknostres olgusunu hukuki ve kurumsal ilkeler ekseninde tartışmaya açan kavramsal bir analiz niteliği taşımaktadır. Çalışmanın temel amacı; teknostres olgusunu, sıradan ve bireysel bir teknolojiye uyum sorunu olarak ele almaktan ziyade, dijital bürokrasinin zemin hazırladığı yapısal bir psikososyal risk

alanı olarak değerlendirmektedir. Bu bağlamda çalışma, sorunun kaynağını sadece çalışanın teknolojik bilgi eksikliğinde veya bireysel yetersizliğinde değil; idarenin sürekli hız ve kesintisizlik dayatan yeni hizmet mimarisinde aramaktadır. Bylelikle, klasik iş sağlığı ve güvenliği paradigmalarının dijital çağın görünmez tehlikelerine karşı nasıl güncellenmesi gerektiğine dair önleyici bir perspektif sunulması hedeflenmektedir.

Çalışma dört temel bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kamu yönetimindeki dijitalleşmenin çalışan profilini nasıl dönüştürdüğü, adli yargı bürokrasisinin temel dijital altyapısı olan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) rneği üzerinden incelenecek ve dijital iş yükünün sınır koşulları belirlenecektir. İkinci bölümde teknostres olgusu, iş yaşamında karşılaşılan diğer psikososyal rahatsızlıklardan ayrılan yönleriyle ele alınarak kavramsal çerçevesiyle ortaya konulacaktır. nc bölümde, teknostresin bir meslek hastalığı olarak tanınmasının önündeki tıbbi ve hukuki eksiklikler tartışmaya açılacaktır. Dördüncü ve son bölümde ise, hastalığın tazmininden ziyade “nlenmesine” odaklanan “aşamalı sosyal politika takvimi ile “bağlantıyı kesme hakkı”³ mekanizması değerlendirilecektir.

³ Uluslararası literatürde “right to disconnect” (bağlantıyı kesme hakkı veya ulaşılamama hakkı) olarak kavramsallaştırılan bu talep; çalışanın yasal mesai saatleri dışında iş ile ilgili dijital iletişim araçlarını (e-posta, telefon, mesajlaşma uygulamaları) kullanmama ve erişilebilir olmama hakkını ifade etmektedir. İlk kez 2017 yılında Fransa’da yasal bir statü kazanan ve Avrupa Parlamentosu (2021) kararlarına da konu olan bu hak, güncel iş hukuku, sosyal güvenlik hukuku ve iş sağlığı literatüründe, bu çalışmanın da temel problematiği olan “teknostres” olgusunu önleyici temel bir sosyal politika aracı olarak değerlendirilmektedir. 2026 yılı itibariyle Fransa, İspanya, İtalya, Portekiz, Avustralya ve Kanada gibi pek çok ülke, söz konusu hakkı iş hukuku alanında yasal güvence altına almıştır. Bilhassa 2022 yılında, Belçika’da sayısı 65 bini bulan federal memurları kapsayan yasa, bu hakkın yalnızca özel sektör çalışanları için değil, kamu personeli için de geçerli temel bir güvence alanı olarak pozitif hukuka entegre edildiğini göstermesi bakımından önem taşımaktadır (Eurofound, 2021, s. 11-16).

1. DİJİTAL KAMU YÖNETİMİ VE EKTRAN DÜZEYİ BÜROKRASİ

Kamu yönetiminde dijitalleşme, yalnızca teknolojik bir altyapı inşası değil; aynı zamanda idari ve sosyolojik bir dönüşüm sürecidir. Bu bölümde, e-devlet uygulamalarının kurumsal genişlemesinden başlanarak, kamu yönetiminde yüksek riskli bir dijitalleşme pratiği olarak Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) örneği incelenecek ve klasik memur profilinin “ekran düzeyi bürokrata” evrimi kavramsal bir çerçevede tartışılacaktır.

E-Devletin Kurumsal Genişlemesi

Küresel ölçekte endüstri toplumundan bilgi toplumuna geçiş, kamu yönetiminde dijitalleşmeyi yapısal bir reforma dönüştürmüştür. Özellikle yeni kamu yönetimi anlayışının temel manifestoları olarak sunulan şeffaflık, hesap verilebilirlik, katı bürokratik uygulamaları ve kırtasiyeciliği azaltmak gibi amaçlara ulaşmak için yararlanılan dijital teknolojiler, devletin kurumsal mimarisini yeniden şekillendirmiştir (Ateş, 2015, s. 281). Bu doğrultuda, Türkiye’de 2000’li yılların başından itibaren ivme kazanan e-devlet politikaları, kamu hizmetlerinin çevrimiçi platformlara taşınmasını merkeze almıştır. Meydana gelen bu dönüşümün temel amacı şeffaflık, emek tasarrufu ve vatandaşa 7/24 erişilebilir bir kamu hizmeti sunmaktır (Sancak & Güleç, 2010; Çeliksoy & Canga, 2024). Nitekim Türkiye’de kamu hizmetlerinde yaşanan dijitalleşme süreci, sadece bir teknoloji kullanımından ibaret değil; devletin kurumsal yapısının ve hizmet sunum mantığının dijital bir ekosisteme entegre olduğu kapsamlı bir “devlet dönüşümü” (state transformation) olarak görülmektedir (Sahin, 2023). Bu bağlamda e-devlet, idari mekanizmanın tüm katmanlarını derinden etkileyen ve yapıyı baştan aşağı dönüştüren yapısal bir reform niteliği kazanmıştır.

Dijital sistemler; yorucu evrak işlerini ortadan kaldırarak, karmaşık süreçlerde kuralları netleştirerek ve çalışanı koruyan adil performans ölçütleri sunarak hizmet sunumunu çok daha verimli hale getirmektedir. Öte yandan tüm bu verimlilik artışına rağmen, dijitalleşmenin kamu personeli üzerinde yarattığı hem olumlu hem de olumsuz (zorlayıcı) etkiler göz ardı edilmemeli ve bu durum mutlaka kapsamlı bir analize tabi tutulmalıdır.

Özellikle Türkiye'nin uluslararası dijital devlet endeksleri ve e-devlet gelişmişlik sıralamasına baktığımızda, kamu yönetimindeki dijitalleşme düzeyinin küresel standartlarla uyumlu bir ivme yakaladığı görülmektedir (Usta & Bilici, 2022). Ancak bu makro düzeydeki başarı, vatandaş cephesinde devletle olan işlemleri hızlandırıp kolaylaştır hale getirirken, arka ofis (back-office) süreçlerinde devasa bir veri ve işlem trafiği yaratmıştır. Kamu idareleri, dijitalleşmeyi çoğunlukla “hizmet alan” (vatandaş) perspektifinden rasyonelleştirirken, sistemin arka planında bu işlemleri yürüten “hizmet sunan” (kamu personeli) üzerindeki örgütsel ve psikososyal etkiler çoğu zaman dönüşümün görünmeyen yüzünü oluşturmuştur (Akcagündüz, 2021; Arslan et al., 2026).

Kamu Yönetiminin Dijitalleşmesi: Yargı Sistemi UYAP Örneği

Türkiye’de e-devlet altyapısının kurumsal ölçekte en somut örneklerinden biri, adalet hizmetlerinin dijitalleşmesini sağlayan Ulusal Yargı Ağı Projesi’dir (UYAP). Fiziki dosyalara dayalı geleneksel adli mekanizma, UYAP ile birlikte merkezi bir bilişim ağına entegre edilmiş; bu durum yargı bürokrasisinin hantal yapısını esnetmiştir (Taş, 2018; Ünal & Kiraz, 2016). Sistemin teknik altyapısı ve toplam kalite yönetimi standartlarına uyumu üzerine yapılan değerlendirmeler, adli süreçlerdeki standardizasyonun verimlilik artışındaki rolünü teyit etmektedir (Gürsul & Bayrakdar, 2009; Güzel & Deligöz, 2014).

Ne var ki, sistemin yönetsel düzeyde sağladığı bu makro verimlilik, mikro düzeyde personelin çalışma koşullarını doğrudan etkilemiştir. Songur (2015) tarafından UYAP'ın erken uygulama evresinde Konya ili adliye personeli üzerinde yapılan öncü (exploratory) saha araştırması; günün büyük bölümünü kesintisiz ekran karşısında geçirmenin ve sistemsel yoğunluğun, personelin iş tatminini olumsuz etkileyebilecek yeni stresörlerle korelasyon gösterdiğine işaret etmiştir.

Ancak burada çok kritik bir metodolojik sınır (kapsam koşulu) çizilmelidir: Yargı işleri (özellikle zabıt kâtipliği), anayasal usul gereklilikleri, anlık hukuki sonuç görünürlüğü ve “sıfır hata” toleransı nedeniyle zaten doğası gereği yüksek risk ve baskı barındıran bir meslektir. Dolayısıyla, UYAP kullanan personelde gözlemlenen stresin tamamını doğrudan “dijital arayüze” bağlamak (karıştırıcı değişkenleri dışlamak) yanıltıcı olabilir.

Adliye personelinin yaşadığı stres profili; rutin inşaat ruhsatı işleyen bir belediye kâtibinin veya vergi memurunun yaşadığı dijital stresten niteliksel olarak farklıdır. Bu nedenle UYAP, kamu sektörü dijitalleşmesinin ortalama bir örneği olmaktan ziyade, maksimum risk koşullarını belirlemek için yararlı olan yüksek riskli bir “uç durum” (extreme case) olarak değerlendirilmelidir. Bu kapsamda elde edilen yerel bulguların sektör geneline genellenebilmesi için kamu işlerinin hata toleransına ve karmaşıklığına dayalı yeni bir dijital çalışma taksonomisi oluşturulmalıdır.

UYAP örneğinin ortaya koyduğu bu maksimum risk durumu, kamu idaresindeki dijital iş yükünün sınır koşullarını da net bir biçimde belirginleştirmektedir. Yazılım altyapısının sonsuz ve kesintisiz işlem kapasitesine karşılık; kamu personelinin bilişsel, psikolojik ve ergonomik sınırları vardır. Dolayısıyla UYAP pratiği üzerinden çizilen bu sınırlar; mesai saatleri içindeki kesintisiz ekran maruziyetinin belli periyotlarla sınırlandırılmasını ve mesai dışında idarenin çalışana dijital yollarla ulaşmasını engelleyen "bağlantıyı

kesme hakkı" gibi fiziksel/zihinsel bariyerlerin inşa edilmesini zorunlu kılmaktadır. Sistemin hız beklentisi, insanın biyolojik dayanıklılık sınırlarını aştığı noktada teknostres kaçınılmaz bir mesleki riske dönüşmektedir.

Yönetmel Verimlilikten “Ekran Düzeyi Bürokrata” Geçiş

Dijital kamu yönetiminin en kritik sonuçlarından biri, geleneksel bürokraside vatandaşla yüz yüze temas kuran ve inisiyatif alabilen “sokak düzeyi bürokrat” (street-level bureaucrat) profilinin dönüşümüdür. Bovens ve Zouridis’in (2002) vurguladıkları üzere, bilgi iletişim teknolojilerinin entegrasyonu bürokratik karar alma süreçlerini algoritmalara devrederek “sistem düzeyi bürokrasi”yi inşa etmiştir. Türkiye örneğinde yargı bilişim sistemini kullanan personelin profilini ve teknolojiyle olan etkileşimini inceleyen çalışmalar da bu dönüşümün çalışan üzerindeki yansımalarını ampirik olarak ortaya koymaktadır (Sun et al., 2013). Bu inşa süreci, kamu hizmetinin merkezine insan odaklı problem çözme esnekliğinden ziyade; verinin hızla işlenmesi ve standartlaştırılması hedefini yerleştirmiştir.

Bu yapısal değişimle birlikte kamu görevlisi, somut olayın özelliklerine göre takdir yetkisi kullanan özerk bir aktör olmaktan çıkıp; yazılımın sınırlarını çizdiği standart işlem adımlarını onaylayan pasif bir uygulayıcıya indirgenmektedir. İş akışlarının anlık olarak izlenebilmesi ve artan işlem temposu; personeli kesintisiz ekran merkezli, bilişsel olarak yüksek dikkat gerektiren ve sınırlı özerkliğe sahip bir pozisyona itmektedir (Çini et al., 2023). Yönetmel düzeyde “verimlilik” olarak kodlanan bu yoğun dijital mesai beklentisi, personelin psikososyal dayanıklılık sınırlarını zorlama potansiyeli taşımaktadır. Böylece, sistemin kendi kusursuz işleyişi adına çalışandan talep ettiği bu mekanik uyum, yapısal bir yabancılaşma ve teknostres riskini de doğrudan beslemektedir.

2. TEKNOSTRES: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Birinci bölümde ele alınan dijitalleşme pratiği ve “ekran düzeyi bürokrasi” modeli, kamu personeli üzerinde yeni psikososyal riskler doğurmuştur. Bu bölümde, söz konusu risklerin merkezinde yer alan “teknostres” olgusu teorik sınırlarıyla tanımlanacak; ardından bu kavramın geleneksel aşırı iş yükü, tükenmişlik sendromu ve fiziksel dijital yorgunluk gibi diğer mesleki sorunlardan ayrılan yönleri incelenecektir.

Dijital Rejimin Çıktısı: Teknostres ve Bireysel Değişkenlik

“Ekran düzeyi bürokrasi” modeli, kamu personelinin çalışma pratiklerini donanım ve yazılım arayüzlerine bağımlı kılmış; bu durum literatürde “teknostres” olarak adlandırılan kavramın zeminini oluşturmuştur. Teknostres; bireyin yoğun ve karmaşık bilgi ve iletişim teknolojileriyle başa çıkmakta zorlanması sonucu ortaya çıkan, teknolojiye özgü psikolojik gerilim durumudur (Chiappetta, 2017). Ancak burada ince bir teorik ayırım yapılmalıdır: Stres mekanizması doğrudan arayüzün özelliklerinden (karmaşık yazılım mimarisi, sistem gecikmeleri, siber zorbalık, aynı anda çoklu ekran takibi vb.) mi kaynaklanmaktadır; yoksa yöneticilerin teknoloji sayesinde personele daha fazla dosya yüklemesinden (geleneksel aşırı iş yükünün dijitalleşmesinden) mi? Bu karşı-olgusal (counterfactual) soru yanıtlanmadan, genel mesleki stresi “teknostres” olarak yeniden markalamak kavramsal bir hata olabilir.

Teknostres, örneğin “kurşun zehirlenmesi” gibi herkesi aynı şiddette etkileyen evrensel bir toksin değildir; bunun tam aksine, özü itibarıyla dijital talepler ile bireyin başa çıkma becerileri arasındaki “kişi-çevre uyumsuzluğunu” yansıtır. Ancak idarenin dayattığı sistemli iş yükü makul insan adaptasyon sınırlarını aştığında, bu durum bireysel bir zayıflıktan ziyade kurumsal bir risk halini almaktadır.

Teknostres Olgusunun Özgün Yönleri

Teknostresi, “tükenmişlik” (burnout - ICD-11 kodu QD85) sendromuyla veya genel anksiyete bozukluğuyla eş anlamlı kullanmak literatürde sık yapılan bir hatadır. Kavramsal kargaşayı önlemek adına teknostresin diğer mesleki sorunlardan ayırt edilmesi elzemdir. Teknostres, spesifik olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin özelliklerinden kaynaklanan psikolojik zorlanmayı ifade etmektedir. Öte yandan “tükenmişlik” (burnout) sendromu (ICD-11 kodu QD85); teknoloji dahil herhangi bir kronik mesleki stres faktörünün iyi yönetilememesi sonucunda ortaya çıkan nihai bir “enerji tükenmesi ve işe yabancılaşma” sendromudur (Hashona & Pusparini, 2026).

Teknostres ise, spesifik olarak dijital uyaranlardan kaynaklanan ve tükenmişliğin öncülü (nedenlerinden sadece biri) olabilecek alt bir yapıdır. Benzer şekilde, sürekli ekran kullanımına bağlı göz yanması veya duruş bozuklukları da (Wrede et al., 2023) teknostresin psikolojik temelinden ziyade fiziksel/ergonomik yorgunluğun sonuçlarıdır. Sadece belirli bir andaki durumu yansıtan kesitsel (cross-sectional) araştırmaların doğası gereği, bu spesifik olmayan semptomların ne kadarının dijital maruziyete ne kadarının genel yaşam stresine ait olduğunu (karıştırıcı değişkenleri dışlayarak) kesin olarak belirlemek henüz metodolojik olarak oldukça zordur (Dragano & Lunau, 2020; Borle et al., 2021).

Özetle, mevcut literatürdeki çalışmaların büyük çoğunluğunun kesitsel (cross-sectional) olması nedeniyle kesin “neden-sonuç” ilişkileri kurmak ve karıştırıcı değişkenleri (örneğin pandeminin psikolojik etkileri veya yönetim baskısı) dışlamak henüz tam anlamıyla mümkün değildir. Bununla birlikte, yoğun dijital iş akışlarının kamu personeli üzerinde dikkate alınması gereken bir psikososyal risk (stresör) oluşturduğu yönünde güçlü bir ampirik eğilim bulunmaktadır (Akman, 2023).

3. TEKNOSTRES OLGUSUNUN YENİ NESİL MESLEK HASTALIĞI OLARAK TARTIŞILMASI

İkinci bölümde kavramsal sınırları çizilen teknostres olgusunun, çalışma hukuku ve sosyal güvenlik mevzuatı şemsiyesi altında yeni nesil bir “meslek hastalığı” olarak tescil edilebilmesi, günümüz dijital emek tartışmalarının en karmaşık boyutunu oluşturmaktadır. Bu bölümde, teknostresin resmi bir hastalık statüsü kazanmasının önündeki yapısal bariyerler iki ana ekseninde ele alınacaktır. Öncelikle, hastalığın klinik teşhisine ve nesnel doz-yanıt (maruziyet) ilişkisine dair tıbbi ve epidemiyolojik eksiklikler incelenecek; ardından mevcut 6331 ve 5510 sayılı kanunların normatif sınırları ile sosyal güvenlik sisteminin aktüeryal gerçekleri çerçevesinde meselenin hukuki zorlukları tartışmaya açılacaktır.

Tıbbi ve Tanısal Eksiklikler

Geleneksel İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve mesleki tıp anlayışı, fiziksel tehlikeler (kimyasallar, gürültü vb.) etrafında şekillenmiş ve hastalıkların teşhisinde nesnel epidemiyolojik ölçütler kullanmıştır (Songur & Songur, 2018). Örneğin, gürültüye bağlı işitme kaybı desibel seviyesiyle doğrudan ilişkilendirilebilirken; teknostresin bir meslek hastalığı olarak tanımlanmasının önündeki en büyük engel, tıbbi literatürde bu tür nesnel doz-yanıt (maruziyet-sonuç) eğrilerinin henüz kurulamamış olmasıdır (Borle et al., 2021). Günde kaç saat kesintisiz ekran süresinin veya saatte kaç işlem hacminin patolojik riski başlattığına dair doğrulanmış klinik eşikler mevcut değildir.

Dahası, iş tıbbi ve psikiyatri alanındaki güncel araştırmaların (Dragano & Lunau, 2020) vurguladığı üzere; teknostresin semptomları (baş ağrısı, kronik yorgunluk, uyku bozukluğu) son derece geneldir ve klinik olarak majör depresyon, yaygın anksiyete bozukluğu veya genel yaşam stresinden ayırt edilmesini sağlayacak hastalığa özgü (patognomonik) belirtileri yoktur. Tam da bu

nedensellik sorunu yüzünden, Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) güncel ICD-11 hastalık sınıflandırma kılavuzunda veya Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) resmi meslek hastalıkları listesinde teknostres, bağımsız bir klinik tanı protokolü olarak yer almamaktadır. Dolayısıyla, uluslararası tıp camiası tarafından geçerliliği kanıtlanmış bağımsız bir tanı protokolü (spesifik bir ICD kodu) olmadan; kurumların risk değerlendirmesi yapması ve SGK/mahkeme heyetlerinin hastalık iddialarını tıbbi bir temele oturtturarak karara bağlaması teknik olarak imkân dâhilinde görülmemektedir.

Hukuki Eksiklikler

Teknostresin Türk hukuku bakımından meslek hastalığı olarak değerlendirilmesinde temel normatif dayanaklar 6331⁴ ve 5510⁵ sayılı kanunlardır. Türk İş Hukuku doktrininde (Süzek, 2020; Şakar, 2021) meslek hastalığı için; hastalık ile yürütülen iş arasında “uygun bir illiyet bağı” bulunması ve rahatsızlığın “işin yürütüm şartlarından/tekrarlanan bir sebeple” ortaya çıkması şart koşulur.

Burada idare hukukunun ve sosyal güvenlik sisteminin güncel durumu açıkça ortaya konmalıdır. Türkiye bağlamında, bugün itibarıyla Yargıtay veya SGK içtihatlarında, salt teknostrese

⁴ Meslek Hastalığı, “6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu” (Madde 3/1-1) “*Meslek hastalığı: Mesleki risklere maruziyet sonucu ortaya çıkan hastalığı ifade eder.*” şeklinde tanımlanmıştır. Kanun maddesinde yer alan “mesleki risk” kavramı “teknostres” olgusunun meslek hastalığı olarak tanımlanabileceğine dair önemli bir yasal zemin oluşturmaktadır.

⁵ Meslek Hastalığı, “5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu” (Madde 14) kapsamında, “*Meslek hastalığı, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal engellilik halleridir.*” şeklinde tanımlanmıştır. Kanunun 14. Maddesinde yer alan “ruhsal yıpranma” vurgusu “teknostres” olgusunun meslek hastalığı olarak tanımlanabileceğine dair yasal dayanak oluşturduğu söylenebilir.

veya spesifik bir dijital iş yeri stresine dayalı olarak kabul edilmiş emsal bir meslek hastalığı kararı bulunmamaktadır. Küresel ölçekte bakıldığında da durum farklı değildir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA) gibi kurumların raporlarında dijital stres tehlikeli bir psikososyal risk faktörü olarak kabul edilse de; Avrupa Birliği dâhil hiçbir ana akım yargı bölgesi, teknostresi bağımsız bir tanı başlığıyla "kapalı yasal meslek hastalıkları listesine" (statutory list) henüz resmen dâhil etmemiştir (Eurofound, 2020; EU-OSHA, 2021).

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun (SGK) bu kısıtlayıcı yorumu yalnızca usulden kaynaklanmamakta; haklı aktüeryal denge⁶ (mali sürdürülebilirlik) kaygılara ve ahlaki tehlike endişelerine dayanmaktadır. Nesnel ölçümü zor olan, genel yaşam stresiyile birebir örtüşen spesifik olmayan semptomlara sahip (baş ağrısı, yorgunluk vb.) bir durumun meslek hastalığı sayılarak tazminat sistemine dahil edilmesi; nedenselliğin ispatlanamadığı devasa bir dava hacmi ve fon istikrarsızlığı yaratma riski taşımaktadır.

Dolayısıyla bu çalışmanın argümanı, mevcut kanunların doğrudan teknostresi kapsadığına dair tespit edici bir iddia değildir. Aksine bu çalışma; e-Devlet ve UYAP gibi sistemlerin doğurduğu kaçınılmaz dijital yoğunluğun, en temelde Anayasa'nın 17. maddesinde güvence altına alınan "kişinin maddi ve manevi varlığını geliştirme" hakkı ile 50. maddesindeki "dinlenme hakkı"nı zedelediğini; özelde ise 6331 sayılı Kanun'un 5. maddesindeki "tekdüze çalışma ve üretim temposunun sağlık ve güvenliğe

⁶ Aktüeryal Denge: Sosyal güvenlik sistemlerinde toplanan prim gelirleri ile ödenen sigorta yardımları (aylık, ödenek, tazminat) arasındaki uzun vadeli mali uyumu ifade eder. Teknostres gibi sınırları net olmayan bir olgunun meslek hastalığı sayılarak aniden kapsama alınması, önceden hesaplanmamış devasa bir ödeme yükü doğurarak SGK fonlarının aktüeryal dengesini (mali sürdürülebilirliğini) bozma tehlikesi taşır.

olumsuz etkilerinin önlenmesi” ilkesiyle çeliştiğini öne süren normatif bir hukuk politikası savunusudur.

Eğer uluslararası mesleki hijyen literatürü gelecekte teknostres için spesifik tanı ölçütleri ve ekran/işlem bazlı doz-yanıt eşikleri geliştirmeyi başarırorsa; 5510 sayılı Kanun’un ruhsal engellilik hallerini de içeren esnek lafzı, mevzuattaki “Meslek Hastalıkları Listesi”nin güncellenmesi yoluyla teknostresi kapsamaya teorik olarak uygundur (Elizalde, 2021). Ancak bu teorik uygunluğun pratik bir hukuk kuralına dönüşebilmesi için, Türk sosyal güvenlik mevzuatının mevcut mimarisinin yapısal olarak revize edilmesi şarttır. Bilindiği üzere, 5510 sayılı Kanun’a dayanılarak çıkarılan Çalışma Gücü ve Meslekte Kazanma Gücü Kaybı Oranı Tespit İşlemleri Yönetmeliği’ne ekli Meslek Hastalıkları Listesi; A (Kimyasal), B (Cilt), C (Solunum), D (Bulaşıcı) ve E (Fiziksel) etkenlerle olan hastalıklar olmak üzere beş ana gruptan oluşmaktadır. Hastalıkların teşhis ve tespit süreci ise Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) Sağlık Kurullarının yetkisindedir. Dikkat edileceği üzere, mevcut listede dijitalleşme ve kesintisiz ekran mesaisinin yarattığı psikososyal riskleri kapsayacak hiçbir yasal kategori bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın somut politika önerisi; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile SGK’nın koordinasyonunda yürütülecek bir normatif güncellemeyle, söz konusu listeye “F Grubu: Psikososyal ve Örgütsel Riskler” başlığı altında yeni bir ana kategori eklenmesi ve teknostresin bu yeni yasal çerçevenin kurucu meslek hastalığı olarak tescil edilmesidir

4. SONUÇ VE SOSYAL POLİTİKA ÖNERİLERİ

Üçüncü bölümde detaylandırılan tıbbi, tanısal ve hukuki engeller, teknostresin kısa vadede resmi bir “meslek hastalığı” olarak sosyal güvenlik sistemine dâhil edilmesinin zorluğunu ortaya koymaktadır. Ancak yasal tescil sürecinin karmaşıklığı, kamu idarelerinin dijital çalışma rejiminden doğan psikososyal

yıpranmaları göz ardı etmesi için bir gerekçe oluşturamaz. Bu son bölümde, tartışmanın odak noktası hastalıkların yarattığı mağduriyetin giderilmesinden ziyade “önleyici” sosyal politikalara kaydırılmaktadır. Bu kapsamda; teknostresin kurumsal düzeyde nasıl yönetilebileceği, kamu hizmetinin doğasına uygun ergonomik müdahalelerin nasıl tasarlanacağı ve aşamalı bir politika takvimi eşliğinde “bağlantıyı kesme hakkı” gibi proaktif mekanizmaların sisteme nasıl entegre edilebileceği değerlendirilecektir.

Kurumsal Risk Olarak Teknostres

Teknostresin hukuken bir hastalık olarak sınıflandırılması ve telafi edici mekanizmalara dâhil edilmesi, tanı kriterlerinin netleşeceği uzak bir geleceğin konusudur. Ancak kurumların eyleme geçmesi için hastalık sınıflandırmasını beklemesine gerek yoktur. Acil odak noktası, telafi değil “önleme” olmalıdır (Chiappetta, 2017).

Kamu kurumlarında çalışanların yaşadığı stresi ve psikolojik baskıyı erkenden tespit edip önlem almak şarttır. Bu noktada, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) tarafından yayımlanan Psikososyal Risk Faktörleri Bilgilendirme Rehberi kritik bir hukuki ve yönetsel dayanak oluşturmaktadır. Söz konusu rehber; personelin kapasitesinin üzerinde iş yüklemeyi, onu zamanla yarıştırmayı, görev tanımını net yapmamayı ve inisiyatif vermeme gibi organizasyonel sorunları, çalışanın sağlığını doğrudan tehdit eden resmi tehlike kaynakları olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla kamu idarelerinin, rehberde öngörülen bu risk değerlendirme usullerini salt geleneksel ofis stresiyle sınırlı tutmaması; kesintisiz ekran maruziyeti, algoritmik işlem baskısı ve mesai dışı dijital erişilebilirlik gibi spesifik "teknostres" faktörlerini de resmi ölçüm ve önleme süreçlerine entegre etmesi yasal bir gerekliliktir. Ancak kurumlar için çözüm önerileri sunulurken, adalet veya sağlık idaresi gibi yüksek riskli alanların pratik gerçekleri de gözetilmelidir.

Bilişsel yükü dengelemek adına algoritmik standardizasyonun (sistemin kısıtlayıcılığının) tamamen esnetilmesi veya personelin takdir yetkisinin ölçüsüzce artırılması; dijitalleşmenin önlemeyi amaçladığı adam kayırma, önyargı ve tutarsız muamele (yolsuzluk) risklerini yeniden canlandırabilir. Bu nedenle yönetsel sorumluluk; kamu hizmetinde şeffaflığı ve hızı feda etmeden, personeli koruyacak kısa ekran molaları ve daha ergonomik/hibrit karar destek arayüzleri tasarlamaktır (Çini et al., 2023).

Önleyici Bir Mekanizma: Sosyal Politika Takvimi ve Bağlantıyı Kesme Hakkı

Teknostres olgusuna yönelik yapılacak çalışmaların aşamalı sosyal politika takvimi çerçevesinde aşağıda belirtildiği şekilde önerilmektedir:

Faz 1 (Ölçüm ve Doğrulama): Türkiye nüfusuna uyarlanmış, teknostresi genel anksiyete ve yaşam stresinden ayırt edecek psikometrik değerlendirme araçlarının (anket/klinik ölçek) geliştirilmesi.

Faz 2 (Boylamsal Kanıt): Yeni dijitalleşen kamu departmanlarında dijitalleşme öncesi, sırası ve sonrasını izleyerek gerçek doz-yanıt (ekran süresi/stres) eğrilerini belirleyen ileriye dönük takip (kohort) çalışmaları.

Faz 3 (Yasal Tanınma ve Düzenleme): Birikmiş klinik kanıtlar ışığında, öncelikle UYAP gibi en yüksek riskli birimlerde uygulanacak pilot programlarla, 5510 sayılı yasanın ek cetvellerinin güncellenmesi.

Bu uzun vadeli takvimin yanı sıra, ILO ve Eurofound'un (2017) raporlarında da vurgulandığı üzere, kısa vadede atılabilecek en somut adım "sürekli erişilebilirlik" (connectivity) baskısını kırmaktır. Kurum içi mesajlaşma grupları ve mesai dışı e-posta talimatlarının yarattığı fiili "hazır bulunma" beklentisi, teknostresin

“teknolojik işgal” (techno-invasion) alt boyutunu derinleştirmektedir. Türk çalışma hukukunda “bağlantıyı kesme hakkı”nın (right to disconnect) 6331 sayılı Kanun felsefesine uygun, maliyetsiz ve önleyici bir politika olarak acilen tartışmaya açılması gerekmektedir.

Genel Sonuç

Devletin dijitalleşmesi, vatandaş-idare ilişkilerinde devrimsel bir şeffaflık yaratırken; kamu çalışanları için göz ardı edilmemesi gereken yeni bir psikososyal risk potansiyeli inşa etmiştir. Bu çalışma; sistemin algoritmalarına bağımlı “ekran düzeyi bürokrata” (Bovens & Zouridis, 2002) dönüşümünü inceleyerek, bu dönüşümün yan ürünü olan teknostresi Türk İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku perspektifinden mercek altına almıştır.

Teknostresin belirgin klinik tanı kriterlerinden, doz-yanıt eşiklerinden ve uluslararası emsallerden yoksun olması; 5510 sayılı Kanun sistemi içinde bir “meslek hastalığı” sayılmasını engelleyen haklı hukuki ve aktüeryal bariyerler doğurmaktadır. Ancak bu yasal eksiklik, kesintisiz dijital mesainin yarattığı psikososyal yıpranmayı yok saymanın mazereti olamaz. Dolayısıyla politika yapıcılar; yasal tescil tartışmalarını beklemeden, idari verimlilik ile sağlık dengesini kuracak “bağlantıyı kesme hakkı” ve ergonomik arayüzler gibi önleyici İSG mekanizmalarını kamu personel rejimine acilen entegre etmelidir.

Kaynakça

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu. (2006). T.C. Resmî Gazete.

6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. (2012). T.C. Resmî Gazete.

Akcagündüz, E. (2021). Transformation in the delivery of public services. F. Özsungur (Ed.) içinde, *Handbook of research on policies, protocols, and practices for social work in the digital world* (ss. 339-354). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-7772-1.ch019>

Akman, A. Z. (2023). Türkiye'de "teknostres" konusunda gerçekleştirilen çalışmalara yönelik bir inceleme. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, (Özel Sayı 2), 71-86. <https://doi.org/10.55775/ijemi.1326272>

Arslan, A., Yener, S., & Akturan, A. (2026). Unfulfilled promises of back-office e-government systems: Employee perceptions and digital transformation in Turkish municipalities. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 29, 1-22. <https://doi.org/10.28945/5706>

Ateş, F. (2015). Yeni kamu yönetimi anlayışında etik değerlerin yeri ve önemi. II. *KOP Bölgesel Kalkınma Sempozyumu Bildiriler Kitabı* içinde (ss. 279-290). Çimke Basım Yayın. https://www.academia.edu/104103348/Yeni_Kamu_Y%C3%B6netimi_Anlay%C4%B1%C5%9F%C4%B1nda_Etik_De%C4%9Ferleri_n_Yeri_ve_%C3%96nemi

Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., & Voelter-Mahlknecht, S. (2021). How are techno-stressors associated with mental health and work outcomes? A systematic review of occupational exposure to information and communication technologies within the technostress model. *International Journal of Environmental*

Research and Public Health, 18(16), 8673.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>

Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174-184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>

Chiappetta, M. (2017). The technostress: Definition, symptoms and risk prevention. *Senses and Sciences*, 4(1), 358-361. <https://doi.org/10.14616/sands-2017-1-358361>

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB]. (2021). *Psikososyal Riskler Rehberi*. İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü Yayınları.
<https://www.csgb.gov.tr/Media/mprl5zgs/psikososyal-fakt%C3%B6rler-bilgilendirme-rehberi-11-11.pdf>

Çeliksoy, E., & Akça, A. (2024). Türkiye’de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445-486. <https://doi.org/10.54558/jiss.1426480>

Çeliksoy, E., & Canga, H. D. (2024). Türkiye’s technological change, e-government and public administration. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 26(47), 768-792. <https://doi.org/10.18493/kmusekad.1438615>

Çini, M. A., Erdirençelebi, M., & Akman, A. Z. (2023). The effect of organization employees' perspective on digital transformation on their technostress levels and performance: A public institution example. *Central European Business Review*, 12(4), 33-57. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.331>

Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in*

Psychiatry, 33(4), 407-413.
<https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>

Elizalde, R. R. (2021). Techno-stress: Damage caused by new emerging risks. *Laws*, 10(3), 67.
<https://doi.org/10.3390/laws10030067>

EU-OSHA. (2021). *Telework and health risks in the context of the COVID-19 pandemic: Evidence from the field and policy implications*. European Agency for Safety and Health at Work.
<https://osha.europa.eu>

Eurofound. (2020). *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2806/337167>

Eurofound. (2021). *Right to disconnect: Exploring company practices and European-level and national-level social partner initiatives*. Publications Office of the European Union.
<https://doi.org/10.2806/911663>

Eurofound, & ILO. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Publications Office of the European Union and the International Labour Office.
<https://doi.org/10.2806/372726>

Gürsul, F., & Bayrakdar, B. (2009). Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) sistem değerlendirmesi. *e-Akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi*, (90), 1-15. <http://www.e-akademi.org/makaleler/fgursul-bbayrakdar-1.pdf>

Güzel, D., & Deligöz, K. (2014). UYAP bilişim sisteminin Türk yargı sisteminde kullanılmasının toplam kalite yönetimi açısından incelenmesi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 63-78.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/busbed/article/402621>

Hashona, W. V., & Pusparini, E. S. (2026). Digital strain at work: Technostress, work engagement, and burnout among public sector employees. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 997-1010. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v14i1.8665>

Karaçorlu, A. (2021). Türk kamu yönetim sisteminde dijital dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 163-178. <https://doi.org/10.52539/mad.894922>

Sahin, S. B. (2023). Digital transformation of public services as state transformation: An overview of the experience in Turkey during the pandemic. *Alternatives: Global, Local, Political*, 48(3), 191-205. <https://doi.org/10.1177/03043754231174757>

Sancak, H. Ö., & Güleç, S. (2010). Towards e-government transformation in Turkey: Policy and implementation. C. G. Reddick (Ed.) içinde, *Comparative e-government* (ss. 331-352). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6536-3_17

Sevinç, İ. (2007). Kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımı ve bunların çalışanların fiziksel ve psikolojik durumlarına etkileri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 2(1), 45-56. <https://arastirmax.com/en/system/files/dergiler/91824/makaleler/2/1/arastirmax-kamu-kurumlarinda-bilgi-teknolojileri-kullanimi-bunlarin-calisanlarin-fiziksel-psikolojik-durumlarina-etkileri.pdf>

Songur, L. (2015). *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'ın Adli Yargı Teşkilatının İşleyişine Getirdiği Yenilikler Üzerine Bir Araştırma: "Konya İli Örneği"* [Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=WbC656i315e2eV6-EZV1oiE58Z6jGeHuqQP43qNB5ggxJJ_ZbkuGrjAB9BmgwW5m

Songur, L., & Songur, G. (2018). Ekonomik büyümede iş kazası ve meslek hastalıklarının önemi ve sosyal tarafların sorumlulukları. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, (68), 113-127. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/abuhsbd/article/467047>

Sun, S., Erdil, S. G., & Akman, A. Z. (2013). The Profile of Law Clerks Using Judiciary Informatics in Turkey. P. Gotzé, G. Marsden, G. Lindgaard, J. Wesson, & M. Winckler (Eds.) içinde, *Human-Computer Interaction – INTERACT 2013* (ss. 675-680). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-40498-6_63

Süzek, S. (2020). *İş hukuku* (20. Baskı). Beta Yayınları.

Şakar, M. (2021). *İş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku*. Beta Yayınları.

Taş, İ. E. (2018). *Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında UYAP Uygulamasının Önemi* [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.

https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=7lOJX8w_8PRQU1mSHU6-jhdnOdeiUnL83Yygo3-KFz1PRpXIWKqaAeXeGXzl67_I

Usta, S., & Bilici, G. (2022). Analysis of the digitization process of Turkish public administration based on the perspective of digital government index and e-government development index. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(3), 588-601. <https://doi.org/10.1201122>

Ünal, F., & Kiraz, İ. (2016). Türkiye'de e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP bilişim sistemi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (Afro-Avrasya Özel Sayısı), 437-450. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/article/287921>

Wrede, S. J., Degener, A., & Dragano, N. (2023). Impact of digital stress on negative emotions and physical complaints in the home office: A follow up study. *Health Psychology and Behavioral Medicine*, *11*(1), 2263068.
<https://doi.org/10.1080/21642850.2023.2263068>

