T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİŞİM MODELİNİN EVRİM SÜRECİNDE YENİ BİR DÖNÜM NOKTASI: DEVLET ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI "DEVLET 1.0"DAN YURTTAŞ ODAKLI "DEVLET 2.0" ANLAYIŞINA GEÇİŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AZİME TELLİ

ANABİLİM DALI: SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
PROGRAMI : YÖNETİM BİLİMLERİ

DANIŞMAN: DOÇ. DR. AHMET NOHUTÇU

KOCAELİ - 2011

T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİŞİM MODELİNİN EVRİM SÜRECİNDE YENİ BİR DÖNÜM NOKTASI: DEVLET ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI "DEVLET 1.0"DAN YURTTAŞ ODAKLI "DEVLET 2.0" ANLAYIŞINA GEÇİŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: AZİME TELLİ
Tezin Kabul Edildiği Enstitü Kurulu Tarihi ve No: 22 6 2011 - 19

Doç. Dr. Ahmet Nohutçu **Doç. Dr. Hamza Ateş** **Doç. Dr. Ramazan Şengül**

KOCAELİ- 2011

ÖNSÖZ

Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler toplumsal yapıda derin değişimlere yol açmıştır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmaya başlamasıyla uygulama alanı bulan e-devletin evrim süreci halen devam etmektedir. Web 2.0 teknolojisiyle birlikte yurttaşların e-hizmetleri sadece tüketen değil aynı zamanda yönlendiren konuma gelmesi e-devlet için yeni bir dönemi başlatmıştır. Devlet odaklı devlet 1.0 anlayışının yerini alan yurttaş odaklı devlet 2.0 dönemiyle birlikte e-hizmetler kabuk değiştirmiştir. Gelişmiş ülkelerin öncülüğünü yaptığı devlet 2.0 anlayışı aynı zamanda yurttaşların yönetime aktif olarak katılmasına da olanak sağlamaktadır.

Kamu yönetiminde meydana gelen bu dönüşümden yola çıkılarak devlet 1.0 ve devlet 2.0 arasındaki farkları ortaya koymak amacıyla hazırlanan bu çalışma için öncelikli olarak bu alandaki literatür taranmıştır. Devlet 1.0 ve devlet 2.0 kavramları Türkiye'de henüz yeterince çalışılmamış olduğu için ağırlıklı olarak İngilizce kaynaklardan yararlanılmıştır. İngilizce literatürde yer alan kavramlar yazar tarafından Türkçe'ye çevrilirken tez danışmanı olan Doç. Dr. Ahmet Nohutçu'dan destek alınmıştır.

Web 2.0 teknolojileri içinde ayrı bir konumu bulunan sosyal medya araçlarının kamu kurumları ve yöneticileri tarafından kullanılması çalışma kapsamında özel bir başlık olarak ele alınmıştır. Sosyal medya araçlarının kullanımı ve örneklerin ele alındığı çalışmada Türkiye'nin bu alanda sergilediği tezat durum gözler önüne serilmiştir. İnternet kullanıcılarının neredeyse tamamının takip ettiği sosyal medya araçları konusunda Türkiye Cumhuriyeti tarafından resmi olarak bir politika belirlenmemiştir. Çeşitli kamu kurumu ve kamu yöneticileri adına açılan sosyal medya hesapları bulunmasına rağmen halen bu konuda bir uygulama birliği bulunmamaktadır.

Çalışma süresince araştırma ve kavramsal çerçeve oluşturmada yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. Ahmet Nohutçu'ya, çalışmanın gelişmesine tavsiyeleriyle katkıda bulunan Yrd. Doç. Dr. Ayhan Orhan ile Öğretim Görevlisi Vasfi Nadir Tekin'e teşekkür ederim.

Kocaeli, 2011

Azime Telli

ÖNSÖZ ...…… i
İÇİNDEKİLER ...……. ii
ÖZET ...…….…..…. iv
ABSTRACT ...…….…..….. v
KISALTMALAR ...……..……...… vi
TABLOLAR ...…….…….. vii
ŞEKİLLER ...……..……..…… viii

GİRİŞ ……..…….. 1

1. BÖLÜM : YÖNETİM PARADİGMASINDA DEĞİŞİM ……...…….. 6
1.1. Esnek ve Dinamik Bir Kavram: Yönetişim ...……..…….... 8
1.2. Yeni Kamu Yönetimin Yükselişi ve Çöküşü ...……...… 9
1.3. Bir Şemsiye Kavram Olarak Yönetişim ……..11
1.4. İyi Yönetişim ve İlkeleri ……..12
1.5. Pasif Yurttaşlıktan Aktif Yurttaşlığa ...……14
1.6. Hiyerarşik Bürokrasiden Heterarşik Bürokrasiye ...……...…….15
1.7. Teknik Bir İcattan Daha Fazlası: E-Yönetişim ...……..……..….16
1.8. Yönetişime Eleştirel Bakış ……..18

2. BÖLÜM : DEVLET-ODAKLI ANLAYIŞTAN, YURTTAŞ ODAKLI ANLAYIŞA GEÇİŞ ……...… 21
2.1. Müşteri-Yurttaş İkileminin Yurttaş Lehine Aşılması ...……...……22
2.2. E-Devletin Olgunlaşma Süreci ...…….29
2.2.1. Web 1.0'dan Web 2.0 Teknolojisine Geçiş …….…..31
2.3. Devlet 2.0: Standart Hizmet Yerine Kişiye Özel Hizmet ...……...……..34
2.3.1. Yönetimi Yönlendiren Güçlendirilmiş Yurttaş ...……..36
2.3.2. Kesintisiz Dönüşüm, Kesintisiz Devlet ...……..……38
2.3.2.1. Kesintisiz Hizmet Sunumu İçin Gerekenler ...……...…41
2.3.3. Günlük Hayatı Kolaylaştıran Günlük e-Devlet ...……..……...…..44
2.3.4. e-Devlet Hizmetleri İçin Yeni Bir İş Modeli …….……46

3. BÖLÜM : SOSYAL MEDYANIN e-KATILIM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ……..… 52
3.1. Temsili Demokrasiden Katılımcı Demokrasiye ...…….…… 53
3.1.2. E-Devletin Talep Yönü: E-Katılım ...…….…….. 55
3.2. Dijital Çağ'ın Fenomeni: Sosyal Medya Uygulamaları ……...….. 58
3.2.1. Yurttaşın Güçlenmesinde Sosyal Medyanın Rolü ……...……. 61
3.2.2. Sosyal Medya Uygulamalarının Siyasi Katılıma Etkisi ……..…… 65
3.3. Sosyal Medya Politikası Oluşturma ….…….. 67

4. BÖLÜM : TÜRKİYE'DE KAMU KURUMLARININ SOSYAL MEDYA KULLANIMI ……..……. 74
4.1. Türkiye'de İnternet Kullanımı ...…….…… 75
4.1.1. İnternet Kullanım Oranında Hedef Tutturulamadı ...…….....…… 76
4.1.2. Bir Sosyal Dönüşüm Projesi Olarak e-Devlet ….……..…… 79
4.2. Türkiye'de Yurttaş-Odaklı Hizmet Dönüşümü ...…….…….…… 82
4.2.1. Temel 20 Kamu Hizmetinde Durum ...…….…… 84
4.3. Türkiye'de İnternet Kullanım Sıklığı ve Alışkanlıkları ...…….. 88
4.3.1. Türkiye'de Sosyal Medya Kullanımı ...…… 91
4.3.1.1. Yurttaşlar Online, e-Devlet Offline ……. 94
4.3.1.2. Türkiye e-Katılımda Orta Sıralarda Yer Alıyor …….. 97
4.4. Türkiye'de Kamu Sektörünün Sosyal Medyayı Kullanımı …….. 100
4.4.1. Merkezi Teşkilatların Sosyal Medya Kullanımı ...……. 100
4.4.1.1. Cumhurbaşkanı ve Başbakan Sosyal Medyada ...…… 101
4.4.1.2. Hizmet Bakanlıkları Sosyal Medyadan Uzak Duruyor ……..... 103
4.4.1.3. Taşra Teşkilatı Kurumsal "Sosyalleşme"den Uzak ...…….. 106
4.4.1.4. E-Devlet "Sosyalleşti" ...……...……...……..….. 107
4.4.2. Yerel Yönetimler Anında Paylaşıma Kendilerini Açıyor .....…….….. 108
4.4.2.1. Hizmet Yönünden Bir Yerel Yönetim Kurumu Olarak YÖK ...….. 114

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME ……..……...……..…….. 116

KAYNAKÇA ……..……..……..…… 121

ÖZGEÇMİŞ ……...……. 128

ÖZET

Klasik kamu yönetimi teorisinin yerini alan yönetişim modeli tüm yönetsel süreçlerin yönetilenlerin katılımına açılmasını beraberinde getirmiştir. Bir şemsiye kavram olan yönetişim, e-devleti de kapsamaktadır. E-devlet teknolojisinde yaşanan gelişmeler katılım kanallarını güçlendirmiştir. Web 2.0 teknolojisi e-devletin yurttaş odaklı konuma gelmesinde dönüm noktasıdır. Web 2.0 ile ortaya çıkan devlet 2.0, e-hizmetlerin yurttaşın günlük hayatını kolaylaştırmasını savunmaktadır. Kesintisiz e-devlet olarak nitelendirilen bu tür uygulamalar arasında sosyal medya araçlarının kullanımı büyük önem taşımaktadır. Kamu kurumları ve kamu yöneticilerinin sosyal medya hesapları açması, yurttaşların bürokrasi duvarlarını hızlı ve etkili bir şekilde aşmasını sağlamıştır.

Güncel veriler ve uygulamalar web 2.0 teknolojilerinin e-katılım açısından önemli bir avantaj sunduğunu gözler önüne sermektedir. Devlet 2.0 anlayışının kavramsal çerçevesinin ortaya konulduğu bu çalışmada uygulama örneklerine de yer verilmiştir. Sonuç olarak e-hizmetlerin tercih edilmesinde önemli etkenler arasına giren sosyal medya uygulamalarının Türk kamu yönetimi tarafından yeterli ve doğru bir şekilde kullanılmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Yönetişim, e-devlet, web 1.0, web 2.0, web 3.0, devlet 1.0, devlet 2.0, katılım, e-katılım, açık devlet, şeffaflık, katılım, işbirliği.

ABSTRACT

Governance that replaces the classical theory of public management has brought the opening of the participation of all administrative processes. Governance as an umbrella concept, includes e-government. E-government developments in technology has strengthened the channels of participation. Web 2.0 technology is turning point at e-government with citizen-oriented. Web 2.0 and the resulting state 2.0 advocate to facilitate e-services the daily life of citizen. The applications which is described as seamless government give a great importance social media tools. Public institutions and public managers open social media accounts provided for citizens quickly and efficiently overcome the walls of bureaucracy.

Current data and applications reveals web 2.0 technologies offer a significant advantage in terms of e-participation. This study which is setting out the conceptual framework of government 2.0 also application examples are given. As a result to determine, social media aplications which is among the important factors entering to be preferred e-services are used by Turkish publis administration inadequate and wrong.

Key words: Governance, e-governmnet, web 1.0, web 2.0, web 3.0, government 1.0, government 2.0, participation, e-participation, open government, transparency, collobaration.

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

BİT : Bilgi ve iletişim teknolojileri

BM : Birleşmiş Milletler

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

IMF : Uluslararası Para Fonu

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

STK : Sivil toplum kuruluşları

UN : United Naitions

YKİ : Yeni Kamu İşletmeciliği

YKY : Yeni Kamu Yönetimi

TABLOLAR

Tablo 1.1. : Geleneksel Devlet/e-Devlet Kıyaslaması ……...…….…….. 17
Tablo 2.1 : BM E-Devlet Kalkınma Endeksi ……..……...……. 25
Tablo 2.2. : e-Yönetişim 1.0 ……...…….. 26
Tablo 2.3. : e-Yönetişim 2.0 ……..……..... 27
Tablo 2.4 : Gelişmekte Olan Bazı Ülkelerde Online Hizmet Seviyesi ……..…..…… 28
Tablo 2.5. : İnternet Kullanım Amaçları …...……... 32
Tablo 2.6. : Web Sitesi Dizayn Özellikleri: RSS, Ses, Görüntü, Dil …...……...……. 35
Tablo 2.7. : Yurttaşla İletişim ….……..…… 38
Tablo 2.8. : Ulusal Portallardan Link ve Site Haritaları …….…….……. 40
Tablo 2.9.: Kesintisiz Hizmet Sunumu İçin Gerekenler …….. 41
Tablo 2. 10.: ABD'de e-Devletten Beklentiler …..……..……...…. 45
Tablo 2.11. : Web 2.0 ve Web 3.0 Karşılaştırması …...……..…….……. 50
Tablo 3.1: İnternetteki Siyasal Katılım Araçları …… 56
Tablo 3.2. : BM E-Katılım Endeksi ……..…… 63
Tablo 4. 1: 2010 Yılı Hedefleri - Sosyal Dönüşüm .....…… 77
Tablo 4.2. : İnternet Kullanım Amaçları 2009 …...…….. 79
Tablo 4.3.: Sosyal Dönüşüme İlişkin Temel Göstergelerde Değişim …...……... 80
Tablo 4.4. : Bireylerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanmama Nedenleri …… 80
Tablo 4.5. : Girişimlerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanmama Nedenleri …….…… 82
Tablo 4.6. : Gelişmekte Olan Bazı Ülkelerde Online Hizmet Seviyesi …...…… 83
Tablo 4.7.: 2010 Yılı Hedefleri - Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü …….…. 84
Tablo 4.8. : Yurttaş Odaklı Hizmet Dönüşümü …...…….... 84
Tablo 4.9. : AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye'de Sunum Durumu …….……. 85
Tablo 4.10. : TÜİK Bilişim Teknolojileri Hanehalkı BİT Kullanım Oranları ……..….. 89
Tablo 4.11. : Ziyaretçilerin İnternette Geçirdiği Ortalama Saat Aylık ……..…….. 90
Tablo 4.12. : Türkiye'de Sosyal Medya Kullanımı …….. 92
Tablo 4.13. : Sosyal Ağ Kullanımı 93
Tablo 4.14. : Asya'daki 50 Devletin Sosyal Ağ Kullanım Oranları …...……. 96
Tablo 4.15. : Twitter'ı En Çok Kullanan 15 Ülke …..……. 97
Tablo 4.16. : Seçilmiş Ülkelerin Web Sitelerinin e-Katılım Kalitesi …..…… 98
Tablo 4.17. : Hizmet Bakanlıklarının Sosyal Medya Kullanımı ……..... 104
Tablo 4.18. : Büyükşehir Belediyelerinde Sosyal Medya Kullanımı ……. 109

ŞEKİLLER

Şekil 2.1. : Sosyal Medya Politikası Unsurları …..……..……. 68
Şekil 4.1. : AB ve Türkiye'de İnternet Kullanım Oranları …….……...… 78
Şekil 4.2. : Bireyler ve Girişimlerin Kamu İle İletişimde İnternet Kullanımı ……..... 81
Şekil 4.3.: Ortalama Hizmet Olgunluğu …..……. 87
Şekil 4.4. : Seçilmiş Kategorilere Göre İnternet Kullanım Oranları ……..…….. 91
Şekil 4. 5. : 15 Yaş Üstü İnternet Kullanıcıları …..…….. 92
Şekil 4.6. : Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün Twitter Sayfası …….…….. 101
Şekil 4.7.: Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın Twitter Sayfası …….……... 103
Şekil 4.8.: Adalet Bakanlığı Personeli Facebook Sayfası …...…… 105
Şekil 4.9.. : İstanbul Valisi Hüseyin Mutlu'nun Fake Facebook Sayfası …….…….. 107
Şekil 4.10: e-Devlet Twitter'da …….…….. 108
Şekil 4.11. : İstanbul Büyükşehir Belediye'nin Facebook Sayfası ……. 110
Şekil 4.12. : Sakarya Büyükşehir Belediyesi Facebook ve Twitter Sayfası ……... 111
Şekil 4.13.: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Facebook Sayfası …..…… 112
Şekil 4.14.: Prof. Dr. Mustafa Akaydın'ın Sosyal Medya Hesapları …….…… 113
Şekil 4.15. : ASMEK Facebook Sayfası ……..... 114
Şekil 4.16. : Erzurum Hayvan Barınağı Facebook Sayfası ……. 115
Şekil 4.11. : YÖK Başkanı Prof. Dr. Yusuf Ziya Özcan'ın Facebook Sayfası …….….. 116

GİRİŞ

Bilgi çağı olarak kabul edilen 21. yüzyıla sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş damgasını vurmuştur. Ulus-devletlerin egemenlik alanını daraltan küreselleşme sürecinde kitle iletişim teknolojilerinin baş döndüren bir hızla gelişmesi bilgiye ulaşmanın önündeki engelleri yıkmaya başlamıştır. Devrim niteliğindeki bu gelişmeler bilgi tekelini elinde bulunduran yönetenler sınıfının yönetilenler karşısında kan kaybetmesine de neden olmuştur.

Bilgiye ulaşmanın kolaylaştığı 21. yüzyılda toplumsal yapının her zerresinde olduğu gibi yönetim modelinde de ciddi dönüşümler görülmüştür. Bilginin geniş kitlelere hızlı, kolay ve ucuz bir şekilde ulaştırılması yönetim kavramını esneterek yönetsel bir evrim sürecinin fitilini ateşlemiştir. İnsanlık tarihi kadar eski olan yöneten/yönetilen ayrımının önemini yitirdiği bu dönemde yönetilenler, yönetimin aldığı kararları uygulayan ya da o kararlardan etkilenen kesim olmanın bir 'tık' ötesine geçerek karar alma sürecinin etkin aktörleri arasına girdi.

Felsefi açıdan katılımcı demokrasiye yapılan vurgunun giderek daha baskın hale geldiği ve halen devam etmekte olan bu dönüşüm süreci bilgi iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardan beslenmektedir. Bireylerin etkin karar alabilmeleri için gerekli olan bilgiye, gerekli zamanda, gerekli doğrulukta, gerekli kolaylık ve bedelle erişebilmelerine olanak sağlayan bilgi toplumunda, yönetsel karar alma süreçleri de bireylerin katılımına açıldı. Yöneten/yönetilen ayrımına dayanan klasik yönetim modelinden yönetilenlerin de yönetime katılmasının önünün açıldığı "yönetişim" modeline geçiş hem özel sektörde, hem de kamu sektöründe yönetsel köklü bir dönüşüme yol açmıştır.

Yönetim ve üretim süreçlerinin geniş kitlelerin katılımına açılmasında "e-dönüşüm" de etkili olmuştur. Bilgiye ve hizmete internet üzerinden ulaşılmasının önünü açan e-dönüşüm geleneksel devletin "e-devlet"e evrilmesini de içermektedir. Kamu hizmetlerine nasıl ulaşılacağına dair statik bilgilerin internet üzerinden paylaşıma açılmasıyla başlayan e-devlet uygulamaları günümüzde yurttaşların karşılarında "7/24" online devlet bulmaları noktasına gelmiş durumdadır.

Bilgi iletişim teknolojilerinin öncülüğünü yapan ülkelerde online devletin ötesine geçilerek yurttaşlar kendilerini etkileyecek düzenlemelerin hazırlanması ve kararların oluşturulması sürecine "web 2.0" uygulamalarını kullanarak katılabilmektedir. Felsefi boyutta "açık devlet" olarak adlandırılan bu tür uygulamalar yönetişim modelinde bir üst sürüme geçmesine neden olmuştur.

"Yönetişim 2.0" olarak adlandırılan, "çevrimiçi demokrasi" mantığından beslenen bu uygulamalar kamu yönetiminde giderek yaygınlaşmaktadır. "Kesintisiz yönetim" olarak nitelendirilen yönetişim 2.0 uygulamaları, yönetişim felsefesi ile bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri bir araya getirmektedir. Dünya genelindeki yönetişim 2.0 uygulamalarını hem teorik hem de pratik düzeyde incelemek amacıyla hazırlanan bu çalışmanın Türk kamu yönetimi açısından da yol gösterici olması umulmaktadır.

Araştırmanın ana konusu, kamu yönetiminde katılımın arttırılmasına e-devlet uygulamalarının katkısıdır. Klasik kamu yönetimi paradigmasında yaşanan değişim sonucu ortaya çıkan yönetişim modeli kamu yönetiminde hem mantık hem uygulama anlamında köklü değişiklikler yaşanmasına neden olmuştur.

Bilgi aktarımına dayanan web 1.0 teknolojisinin yerini alan web 2.0 internet üzerinden çift yönlü anlık iletişim dönemini başlatmıştır. Web 2.0 teknolojilerinin yayılmasıyla birlikte e-devlet uygulamaları da kabuk değiştirmiştir. Gelişmiş ülkelerin öncülüğünü yaptığı yurttaş odaklı e-devlet uygulamalarında çok sayıda e-katılım kanalı bulunmaktadır.

Toplumsal yapıda köklü değişikliklere yol açan bilgi teknolojilerindeki gelişmeler yöneten/yönetilen ayrımını ciddi ölçüde zayıflatmıştır. Yönetime katılma kanallarının güçlenmesinin bir ürünü olan bu gelişmeler sonucunda devlet 1.0 anlayışından devlet 2.0 anlayışına geçilmiştir. Devlet odaklı devlet 1.0'un yerini alan yurttaş odaklı devlet 2.0 anlayışında hizmetten yararlanan olarak yurttaşlar kamu yönetimi yönlendirme gücünü elde etmiştir.

Klasik yönetim anlayışının kabuğunu çatlatan bu evrim süreci halen devam etmektedir. Bazı ülkeler yönetim sistemlerini devlet 2.0 anlayışına göre dizayn ederken kimileri 'devlet 1.5' olarak nitelendirilen geçiş sürecinde bulunmakta, kimileri ise halen devlet 1.0 anlayışını uygulamaya devam etmektedir. Türkiye'de mevcut kamu yönetimi sisteminde

devlet 1.0 ve devlet 2.0 uygulamaları bir arada yürütülmektedir. Bu nedenle Türk yönetim anlayışının devlet 1.5 aşamasında bulunduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Küreselleşmenin giderek derinleştiği 21. yüzyılda yönetsel sistemlerin değişmesinde küresel dinamiklerin gücü daha da fazla hissedilmektedir. Küresel güç odaklarının desteklediği yönetişim modeli ulus devletlerin yönetim erkini paylaşmasının önünü açmıştır. Ancak yönetime katılım kanalları her ülkede aynı boyutta değildir.

Temel olarak yöneten/yönetilen ayrımına dayanan klasik kamu yönetimi kuramının yerini alan yönetişim modelinin şekillenmesinde teknolojik gelişmelerin rolü büyük olmuştur. Bu çalışmada yönetişim kuramından yola çıkılarak e-devletin geçirdiği evrim süreci ele alınacaktır.

Araştırmanın temel amacı, e-devlet anlayışında dünyada yaşanan gelişmelerden yola çıkılarak Türkiye'de e-devletin içinde bulunduğu durumu ortaya çıkarmaktır. Bu amaçla yönetişim ve e-devlet literatüründe ortaya çıkan yeni kavramlar taranmıştır. Türkiye'nin içinde bulunduğu durumun anlaşılabilmesi açısından bu kavramsal çerçevenin iyi kavranması gerekir.

Web 1.0 teknolojisine göre dizayn edilen - daha sonra devlet 1.0 olarak nitelendirilen- e-devlet anlayışı kamu yönetiminin yükünü hafifletmeyi hedeflediği için devlet odaklı olarak kabul edilmektedir. Tek taraflı iletişim mantığına göre oluşturulan bu tür e-devlet uygulamalarında hizmetten yararlananlar olarak yurttaşların görüş ve önceliklerinin bir önemi bulunmamaktadır. Çift yönlü iletişime olanak tanıyan web 2.0 teknolojilerine dayanan devlet 2.0 anlayışında yurttaş e-hizmetlerden sadece yararlanan değil, aynı zamanda da bu hizmetlerin yönlendiricisi konumunda bulunmaktadır. İnternet kullanıcısına içerik üretme, mevcut içeriği özelleştirme, yorum yapma, online paylaşım gibi çeşitli imkanlar sunan web 2.0 ile e-devlet anlayışında ciddi bir kırılma yaşanmıştır.

Web 2.0 teknolojisiyle dizayn edilen e-devlet uygulamalarında yurttaşlara birden fazla katılım kanalı sunulmaktadır. Kapalı iletişim mantığına dayanan e-postanın yanı sıra yorum yapma, online yazışma, sosyal medya sitelerinde görüş paylaşma, blog oluşturma, online anket, online seçim gibi e-katılım uygulamaları yönetilenlerin sesinin günden güne daha da güçlü çıkmasına neden olmaktadır. Açık devlet uygulamaları olarak kabul edilen

bu gelişmeler ile yurttaşlar karar alma başta olmak üzere tüm yönetsel süreçlerde aktif olarak yer alabilmektedir. Hizmetten yararlanan pasif yurttaşın hizmeti yönlendiren aktif yurttaş haline gelmesiyle kamu yönetimi daha şeffaf bir hale gelmiştir.

İnternet teknolojisini ciddi anlamda değiştiren web 2.0 ve sonrasında web 3.0 ile birlikte e-devlet uygulamaları kabuk değiştirmiştir. Gelişmiş ülkelerin öncülüğünü yaptığı devlet 2.0 uygulamalarında yurttaşlar e-katılım kanalları aracılığıyla e-hizmetleri yönlendirmektedir. Türkiye'de ise mevcut durum e-hizmetlerin devlet odaklı olarak dizayn edilmesi şeklindedir. Web 2.0 uygulamaları arasında en büyük ilgiyi çeken sosyal medya araçları Türkiye'de yurttaşlar tarafından yaygın bir şekilde kullanmaktadır. Ancak Türkiye Cumhuriyeti bu uygulamalardan e-katılım amaçlı olarak yararlanma konusunda çekimser bir konumdadır. Araştırma, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarının durumunu tespit etmek ve çeşitli önerilerde bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın yararları, Türkiye'de e-devlet yapısını daha iyiye, daha güzele doğru dönüştürmek isteyen birey ve kurumlara yardımcı olmak, bu konuda araştırma yapmak isteyenlere örnek olmaktır.

Araştırma, konuyla ilgili kurum ve kuruluşların verilerinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma konusu çok dinamik olduğundan ve her an yeni bir gelişme yaşandığından veriler sürekli olarak değişmektedir. Araştırma konusu, birçok değişkenle ilişkili olduğu halde, sadece e-devlet ve e-katılım verileri kullanılmıştır.

Araştırmada literatür ve internet taraması ile tümevarım yöntemi kullanılmıştır. Türkiye'de bugünkü e-devlet yapısının doğru kavranabilmesi için, araştırma konusuyla ilgili veriler hem küresel hem de ulusal kaynaklardan toplanmıştır.

Araştırma konusuyla ilgili veriler, dünya ve Türkiye örnekleri göz önünde bulundurularak sınıflandırılmıştır. Bu veriler, daha sonra, e-devletin gelişme derecesine göre, nicelik ve nitelik olarak sıraya konmuştur.

Araştırmanın başından sonuna kadar, toplumsal yapı ve teknolojik yapı arasındaki güçlü bağ göz önünde bulundurularak teknolojik yapıdaki değişimlerin ile toplumsal yapıdaki değişimler arasındaki neden-sonuç ilişkisine bağlı kalınmıştır.

Araştırmanın ana problemi, Türkiye'de e-devlet ne düzeydedir, e-hizmetler hangi kesimin işine yaramaktadır, e-devlet teknolojisi günün gereklerine uygun mudur, e-katılım konusunda Türkiye nasıl bir yapıya sahiptir?

Araştırmaya uygun model, açıklayıcı araştırma modelidir. Bu model, iki aşamada uygulanmıştır.

Birinci aşamada, e-devlet teorisi ve pratikteki uygulamaları ana hatlarıyla incelenmiş, tarihsel olarak, bugüne nasıl gelindiği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

İkinci aşama, 3. adımda gerçekleştirilmiştir:

1. Adımda, araştırma konusuyla ilgili veriler, BM, DPT vb. gibi kurumların kaynaklarından ülkelere göre bulunup, bu veriler sınıflandırılmıştır.

2. Adımda, elde edilen verileri destekleyen uygulama örnekleri bulunmuştur.

3. Adımda, Türkiye'nin içinde bulunduğu durum örneklerle değerlendirilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde yönetim paradigmasında meydana gelen değişim ve yönetişim modeli konusunda kuramsal bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise devlet odaklı e-devlet anlayışından yurttaş odaklı e-devlet anlayışına geçiş anlatılmıştır. Bu kapsamda web 1.0 ve web 2.0 teknolojilerinin temel özelliklerine değinilmiş, devlet 1.0 ve devlet 2.0 kavramlarının tanımları yapılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde web 2.0 teknolojileri arasında yer alan sosyal medya uygulamalarının e-katılım üzerindeki etkisi örnekler üzerinden ele alınmıştır. Dördüncü bölümde Türkiye'nin e-devlet konusunda içinde bulunduğu durum ele alınmış olup örnekler üzerinden durum değerlendirmesi yapılmıştır. Sonuç kısmında Türkiye'de e-devlet ve e-hizmetlerin gördüğü ilginin arttırılabilmesi için çeşitli tavsiyelerde bulunulmuştur.

.

1. BÖLÜM

YÖNETİM PARADİGMASINDA DEĞİŞİM

Toplumsal birimlerin oluşmasıyla birlikte yönetim kavramı, buna bağlı olarak da insanlık tarihini şekillendiren yöneten/yönetilen ayrımı ortaya çıkmıştır. Yönetim anlayışının bel kemiğini oluşturan bu ayrım toplumsal yapıda meydana gelen dönüşümlerle yönetenler cephesinden kan kaybetmeye başlamıştır. Yönetilenlerin karar alma sürecine katıl(a)madığı yönetim ve üretim modelinden, örgütü oluşturan tüm aktörlerin karar alma sürecinde temsil edilme hakkına kavuştuğu bir yönetim ve üretim modeline geçilmesiyle yönetilenler edilgen rollerinden sıyrılıp etkin roller üstlenmeye başlamıştır.

Toplumsal yapıda son dönemde meydana gelen bu keskin değişimlerin arkasında dört aşamalı bir dönüşüm süreci bulunmaktadır. Bu aşamalar şu şekilde kategorize edilebilir: Sanayi toplumundan bilgi toplumuna, Fordist üretimden esnek üretime, ulus devletler dünyasından küreselleşmiş dünyaya ve modernist düşünceden postmodernist düşünceye geçiş. Bu çok yönlü ve çok boyutlu dönüşüm, yönetimi meşru ve yapılabilir kılan koşulları aşındırmakta, bu aşındırma süreci yönetimi ortadan kaldırmasa da yeni arayışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.[1]

Yaşanan bu dinamik süreç yönetim anlayışının biçim ve işlevinin yeniden tanımlanması gereğini de beraberinde getirmiştir. Yönetim, genelde denetim, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için başlıca planlama, örgütleme, yöneltme ve süreçleri yoluyla kaynakların eşgüdümlenmesi biçiminde tanımlanmaktadır[2]. Tanımdan da anlaşıldığı üzere yönetim, en küçük sosyal birimden devlete kadar farklı düzeylerde yürütülen, "yöneten/yönetilen" ayrımı üstünde yükselen faaliyetler bütünüdür.

Yönetim kavramı özel ve kamu olarak iki ana dala ayrılmaktadır. Yönetimin kamu hizmetlerinin sunumuyla ilgili alanını anlatmak için kullanılan kamu yönetimi kavramı, işlevsel ve yapısal olarak ele alınmaktadır. İşlevsel anlamda kamu yönetimi genel düzenlemelerin, yasaların ve kamu politikalarının uygulanması sürecini ifade eder. Yapısal anlamda ise devletin örgütsel yönü olan bürokratik yapıdır.

[1] İlhan Tekeli, **Modernite Aşınırken**, Ankara: İmge Kitapevi, 1999, s. 244.
[2] Turgay Ergun, Aykut Polatoğlu, **Kamu Yönetimine Giriş**, Ankara: TODAİE Yayınları, 1992, s. 4.

Ulus devletin kırmızı çizgilerinin küreselleşme olgusu tarafından esnetilmesiyle birlikte özel sektör ve kamu sektörü arasındaki kalın sınırlar da erimeye başlamıştır. "Yeni Sağ" politikaların şekillendirdiği bu süreçte ortaya çıkan "Yeni Kamu Yönetimi" anlayışı kamu yönetimde hem işlevsel hem de yapısal değişiklikler meydana getirmiştir. Bu gelişmeler, kamu hizmetlerinin sunumunda piyasa mekanizmalarını öne çıkartılarak "minimal devlet" hedefine ulaşma yönünde ciddi adımlar atılmasını sağlamıştır.

Sürekli olarak büyüyen "sosyal refah devletinin" ekonomik krizler ve küreselleşmenin yarattığı baskı nedeniyle hızla büzülerek minimal devlet halini alması sürecinin önünü açan Yeni Kamu Yönetimi pek çok tartışmaya da beraberinde getirmiştir. Kamu yararının korunmasının piyasaya terk edilemeyeceği yönündeki eleştirilere rağmen İngiltere'nin öncülüğünde pek çok ülkede uygulanma zemini bulan YKY politikalarının etkisi küresel bazda hissedilen ekonomik ve siyasi krizler kesmiştir. YKY politikalarına dayanan uygulamalar sonucunda devletin küçültülmesinin yarattığı "yönetilemezlik krizi" kamu yönetiminde reform arayışlarını yeniden gündeme getirmiştir.[3] Kamu çıkarının korunması konusunda tıkanan YKY'nin aksaklıklarının düzeltilmesi sürecinde "yönetişim"(govarnance) kavramı ön plana çıkmıştır.

Sözlük anlamı olarak yönetim (government) kavramıyla eş anlamlı kullanılsa da yönetişim, yönetim ve iletişimi kapsayan bir üst kavramdır. Katılım, şeffaflık ve hesap verilirlik gibi kavramlar üzerinde yükselen yönetişim modeli, yönetim teorisinde paradigma değişimini yol açmıştır. "Artık önceden belirlenen ortak bir amacı gerçekleştirmek için tek aktörlü, merkezi, hiyerarşik yapı içinde, araçsal akılcılığı ön plana alarak yapan, üreten, kaynakları ve yetkileri kendinde toplayan yönetimden; performans ölçütlerine göre değerlendirme yapan, çok aktörlü, desantralize, ağsal ilişkiler içinde, iletişimsel bir rasyonellik anlayışı içinde, toplumdaki aktörleri yapabilir kılan, yönlendiren, kaynakların yönlendirilmesini kolaylaştıran yönetişim anlayışına geçilmektedir."[4]

[3] Ceren Kalfa, Faruk Atay, "Yönetişim: Devlet-Toplum İlişkilerinde Yeni Bir Aşama", **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 17, Sayı 3, 2008, s. 231.
[4] İlhan Tekeli, **a.g.e.,** 1999, s. 242-248.

Yönetişim kavramının yönetim paradigmasını dönüştürmesi sürecinde yöneten/yönetilen ayrımı zayıflarken kamu hizmetlerinden yararlanan yurttaş anlayışından kamu hizmetlerinin üretilmesine yön veren yurttaş anlayışına da geçiş yapılmıştır. Ulus devletin tek aktör olarak at koşturduğu kamusal alanda yurttaşların yanı sıra sivil toplum örgütleri ve özel kurumlara da başat roller verilmesiyle karar alma süreçlerine etkin bir şekilde katılımın da önü açılmıştır.

1.1. Esnek ve Dinamik Bir Kavram: Yönetişim

Yönetişimin hakim paradigma haline gelmesi son 15-20 yıl içinde gerçekleşmiş olsa da kavramın kökleri eski Yunan'a kadar uzanır. Yunanca, 'dümen tutmak, kılavuzluk etmek' fiilinden türeyen kavram Latince'de 'kural koymak, yönetmek, kılavuzluk yapmak' anlamında kullanılmıştır.[5] Günümüze 'hükümet etmek, idare etmek' anlamıyla ulaşan yönetişim, 1980'lerde anlamsal yapı-bozumuna uğratılarak yeniden kullanılmaya başlandı.

Yönetişim kavramının kökeni konusunda kapsamlı bir çalışma yapan Rhodes'e göre kavram altı farklı şekilde kullanılmaktadır: Minimal devlet, kurumsal yönetişim, yeni kamu işletmeciliği, iyi yönetişim, sosyo-sibernetik sistem, kendinden organize ağlar[6]. Gerçekten de yönetişim 1980'li yıllardan itibaren kamu kesimini, farklı olarak sivil toplumu, bir kısım ağları, ortaklıkları ve özel sektörü/piyasaları yönetim işlevinin merkezine yerleştiren yaklaşım olarak belirmiştir.[7]

Özü itibariyle kapsayıcı ve esnek olması net olarak tanımlanması sorununu da beraberinde getirdiği için yönetişim halen dinamik bir kavram olarak yoluna devam etmektedir. Kimilerine göre bir yönetim felsefesi, kimilerine göre yönetim yaklaşımı, kimilerine göre bir yönetim modeli olarak görülen yönetişim kavramının katılımcı ve çok taraflı bir yönetimi içerdiği konusunda genel anlamda bir görüş birliği vardır.

Verimlilik, sorumluluk, katılım ve etkinlik artık kamu yönetimi yazınında yadsınamayacak ilkeler olmuştur. Bunların birbirleriyle uyum içinde yer alabileceği

[5] Ertuğrul Gündoğan, "Yönetişim: Kavram, Kuram ve Boyutlar", ed. M. Akif Çukurbayır, H. Tuğba Eroğlu, Hülya Eşki Uğuz, **Yönetişim**, Konya: Çizgi Kitapevi, 2010, s. 15.
[6] Roderick Rhodes, "The New Governance: Governing without Government", **Political Studies**, Vol. 44, 1996, s. 46-47.
[7] Ertuğrul Gündoğan, **a. g. e**., 2010, s. 16.

kavramsal çerçevenin ise yönetişim kavramıyla hayata geçirilebileceği kabul görmektedir[8]. Yeni yönetim anlayışı olarak ifade edilen yönetişim kavramı, devlet merkezli yönetim yerine toplum merkezli yönetim ve yapılabilir kılma stratejisini esas almaktadır.[9]

Yönetişim kavramının, Türkçe'de yapılan ilk tanımlarından biri Kamu Yönetimi Sözlüğü'nde şu şekilde yer almıştır: "Bir toplumsal politik sistemdeki ilgili bütün aktörlerin ortak çabalarıyla elde edilen sonuçların oluşturduğu yapı ya da düzen."[10]

Yönetim (government) ve yönetişim (governance) kavramları aynı kökten gelse de Nohutçu'ya göre yönetim sözcüğü daha kısıtlı ve devlet merkezli bir yapıyı betimlerken, yönetişim daha geniş bir dizi kurumlar, aktörler, süreç ve yapıları içermekte ve devleti diğer aktörler arasında "primus inter pares" konumuna koymaktadır.[11]

1.2. Yeni Kamu Yönetimi'nin Krizi

Soğuk Savaş sonrası dönemde ortaya çıkan sosyal refah devleti anlayışı 1970'lerin ikinci yarısında ekonomik büyümenin yavaşlamasıyla çatırdamaya başlamıştır. Hantallaşan devletin beklentileri karşılayamaz durumu gelmesiyle katı, hiyerarşik ve bürokratik geleneksel kamu yönetiminden esnek, piyasa temelli ve müşteri odaklı kamu yönetimine doğru bir geçiş zorunlu hale gelmiştir. Bu reform arayışı sürecinde Yeni Kamu Yönetimi ve paralelinde gelişen "Yeni Kamu İşletmeciliği" yaklaşımları ortaya çıkmıştır.

"Yeni sağ" ekonomi politikaların ve liberal hükümetlerin şekillendirdiği reformlarla devletin piyasalara müdahalesinin sınırlandığı ve kamu harcamalarının minimize edildiği "küçük devlet, güçlü piyasa" formülü uygulamaya konulmuştur. YKY akımın etkisiyle ortaya konan reformların ana temasını kamu kurumlarının tıpkı özel sektör kurumları gibi kar-zarar maliyeti esas alınarak etkin bir şekilde yönetilmesi oluşturmuştur.

---

[8] Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Erkam Matbaası, 2002, s. 28.
[9] Hamit Palabıyık, "Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar", **Amme İdare Dergisi**, Cilt 37, Sayı 1, Mart 2004, s. 1
[10] **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Ankara: TODAİE Yayınları, 1998, s. 97
[11] Ahmet Nohutçu, "Etkin Devlet: Yeni Araçlar ve Değerlendirmeler", ed. Bayram Coşkun ve diğerleri, Muğla Üniversitesi Yayınları: 44, İİBF Yayınları: 03, Muğla:2003, s. 18.

Kamu ve özel sektör arasındaki farkları ortadan kaldırmayı amaçlayan bu yaklaşım; kamunun işleyişinde tıpkı özel sektörde olduğu gibi verimlilik, etkinlik ve tasarruf ilkelerini ön plana çıkartmıştır. Kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi, özelleştirilemeyenlerin de kamu tarafından piyasa koşullarında üretilmesini savunan yeni sağ politikalar ve YKİ uygulamaları istenilen sonucu vermek bir yana ciddi krizlere yol açmıştır. Yönetilemezlik krizi olarak nitelendirilen bu gelişmeler, YKİ'nin tıkanan noktalarını da gözler önüne sermiştir. Böylece küçük devlet, güçlü piyasa formülüne karşı "devletle birlikte piyasa ve sivil toplum" formülü ortaya atılmıştır.[12]

Başlangıçta YKİ yaklaşımlarının eksiklerini tamamlama girişimin bir parçası olarak ortaya çıkan yönetişimin, bu yaklaşımın bir uzantısı olduğunu ileri sürenler bulunmaktadır. Ancak yönetişimin yeni ve farklı bir yaklaşım olduğu günümüzde genel anlamda kabul görmüş durumdadır.

Şemsiye kavram olarak kabul edilen yönetişim, sadece siyasal yapıda değil toplumsal yapıda da dönüşümleri ifade etmektedir. Çıktılar, organizasyon ve kamu sektörünün tamamen dönüştürülmesiyle ilgilenen YKİ'den farklı olarak yönetişim, süreçler ve organizasyonlar arasındaki ilişkilerle ilgilidir. Kamu sektöründe köklü yapısal değişiklikler öngörmeyen yönetişim, YKİ'den farklı olarak kamu kaynaklarının kullanımının tamamen piyasa mantığına terk edilmesine de karşıdır.

YKİ'nin içine girdiği yönetilemezlik krizi, piyasa mekanizmasının tıkandığı noktalarda tıkanıklıkların aşılmasını sağlayacak bir güç olarak devletin geri dönmesini gerektirdi. Yönetişim modeli de, YKİ'nin minimal devlet anlayışını "düzenleyici devlet" anlayıcı doğrultusunda geliştirmiştir.

Yönetişim, siyasal mekanizmaların kamu kaynaklarının kullanımı üzerinde denetimine belli ölçüde yer vermektedir. Demokratiklik, açıklık, hesap verme, çoğulculuk ve yerindelik ilkelerine vurgu yapan yönetişim, bir yandan da yönlendirme gücüne sahip hükümet dışı aktörleri içine alan bir yapılaşmayı içermektedir. Kamu kesimin tek başına hareket etmesinin yerine, birlikte düzenleme, birlikte yönetim, birlikte üretim ve kamu-

[12] Ceren Kalfa, Faruk Atay**, a. g. e.** , s. 231.

sivil-özel işbirliğinin, daha etkili sonuçlar üretmesini sağlayacağı ileri sürülmektedir.[13] Böylece devletin düzenleme gücünün piyasanın hareket alanını sınırlamasının önüne geçmek amaçlanmaktadır.

Sivil toplum kuruluşları ve özel sektör kurumlarının gönüllü katılımını öngören yönetişim modelinde resmi bir çerçevede işlerin yürütüldüğü yapıyı ifade eden devlete, bu çerçevenin dışından müdahalelerin önü açılmıştır. Kamusal alana özel sektörün müdahalesinin önünü açan yönetişim, "üçüncü sektör kuruluşları" olarak ifade edilen bağımsız düzenleyici kurumlar, kamu-özel sektör ortaklıkları, bilim ve düşünce kuruluşları merkezi ve yerel yönetimle birlikte aktif aktörler olarak yer alır. Serbest piyasa modeline dayalı ekonomik modele dayanan yönetişimde devlete eksik rekabet durumlarında etkin önlemler almak görevi yüklenmiştir. Devletin bu görevi rekabetin ve tekelleşmenin önlenmesi, tüketicinin korunması gibi alanlarda düzenleme ve denetim yapan bağımsız düzenleyici kurumlar aracılığıyla yerine getirmesi öngörülmektedir.

1.3. Bir Şemsiye Kavram Olarak Yönetişim

"Birlikte yönetim" anlayışıyla yöneten/yönetilen ayrımının keskinliğini törpüleyen yönetişim, yurttaş tanımını değiştirmiştir. Bu durumu tek yönlü trafikten çift, hatta çok yönlü trafiğe geçilmesine benzeten Kooiman'a göre, artık sadece devletin belirleyici olduğu bir yönetim yapısından bahsedilemez. Devletin rolünün yeniden tanımlanmasıyla birlikte devletin hizmet üretimi ve yönetim konusunda tek hakim olduğu bir düzenden çok aktörlü bir düzene geçiş söz konusudur. Böylece bireyin kendisini doğrudan ilgilendiren kararların alınması ve uygulanması sürecinde etkin konuma gelmesi sağlanmıştır. Bu süreç klasik yurttaş tanımını değiştirmiş, toplumla çok yönlü iletişim içinde olan çok kimlikli (network member) yurttaş tanımını öne çıkarmıştır.[14]

[13] Ertuğrul Gündoğan, **a.g.e**., 2010, s. 29.
[14] Mehmet Göküş, "Kamu Hizmeti Kavramı ve Yönetişim Yaklaşımı", ed. M. Akif Çukurbayır, H. Tuğba Eroğlu, Hülya Eşki Uğuz**, Yönetişim: Kuram, Boyut, Uygulama,** Konya: Çizgi Kitapevi, 2010, s. 586.

Stoker, yönetişim kavramının beş anahtar özelliğinden bahseder[15]:

1- Yönetişim hükümetten doğan fakat hükümetin de ötesinde bir kurumlar ve aktörler setini işaret eder.
2- Yönetişim, sosyal ve ekonomik sorunların üstesinden gelmekte bulanıklaşan sınırları ve sorumlulukları tanımlar.
3- Yönetişim, ortak eyleme taraf olan kurumlar arasında karşılıklı güç bağımlılığını tanımlar.
4- Yönetişim, kendi kendini yöneten otonom aktör ağlarına ilişkindir.
5- Yönetişim, komuta etmek ya da erk kullanmakta hükümetin gücüne dayanmayan şeylerin yürütülebilme kapasitesinin varlığını kabul eder. Hükümet, yönetmekte ve rehberlik etmekte yeni araçlar ve teknikler kullanabilen bir araçtır.

1.4. İyi Yönetişim ve İlkeleri

Şemsiye bir kavram olan yönetişim mahalle, yerel, küresel, şirket, vatandaş, çok düzeyli, toplulukçu, demokratik, insani gibi sıfatların yanı sıra en yaygın olarak iyi yönetişim olarak kullanılmaktadır. Yönetişim çabalarının başlıca ortak özellikliği; değişimi hızlandırıcı, piyasa tabanlı, müşteri odaklı, çıktı ağırlıklı, toplumun sahiplendiği yerinden yönetim uygulamaları olmalıdır.

Katılımcı demokrasinin en temel savı, kamusal alanla ilgili kararların mümkün olduğunca geniş kesimlerin desteğini alarak verilmesinin kararların uygulanmasını ve böylelikle kamu yararının gerçekleşmesinin kolaylaştıracağıdır. Kamu yararını, ulus devletin sınırlarıyla sınırlamayan yönetişim, karar alma süreçlerine küresel aktörlerin de katılmasının kapısını açmıştır.

Azgelişmiş ve kalkınmakta olan ülkelere çeşitli destekler sunan IMF, Dünya Bankası, OECD ve BM gibi kurumlar yönetişimin küresel olarak hakim paradigma haline gelmesini ciddi anlamda desteklemiştir ve bu destek günümüzde de kesintisiz olarak devam etmektedir.

[15] Garry Stoker, "Governance As Theory: Five Positions", **International Social Science Journal,** Volume 50, 1998, s. 18.

Teorik altyapısının oluşması süreci 1970'lerin sonunda başlayan yönetişim, Dünya Bankası tarafından 1989 yılında yayınlanan "Sub Saharan Africa: From Crisis to Suistainable Growth" başlıklı raporda "iyi yönetişim" (good govarnance) olarak kullanılmıştır. Dünya Bankası 1992 tarihli "Governance and Development" başlıklı raporunda ise güçlü bir kalkınma yönetimi için devletlerin güçlü ve öngörülebilir bir hukuksal çerçeve sahip olmasına vurgu yapmıştır.[16]

Diğer küresel aktörlerin de desteklediği iyi yönetişim, yansız bir kavram olan yönetişimin daha çok teknik boyutuna dikkat çeken Dünya Bankası tarafından 2000 yılında yayınlanan bir raporda şu şekilde tanımlanmıştır: "Açık ve öngörülebilir karar alma süreçlerinin, profesyonel bürokratik yönetimin, eylem ve işlemlerinden sorumlu bir hükümetin, kamusal sürece aktif olarak katılan sivil toplumun ve hukukun üstünlüğünün geçerli olduğu düzendir."[17]

Çıktı bakımından yönetimden farkı olmayan yönetişim, süreç bakımından da oldukça farklılık göstermektedir. Yönetişim daha yansız ve esnek bir yaklaşımı ifade ederken, iyi yönetişim daha 'dikte edici ve belli amaçlara hizmet etmeye' yönelik bir anlam kazanmıştır. Kavramsal çerçevesi kadar ilke ve özellikleri de tartışmalı olan iyi yönetişimin genel kabul gören başlıca özellikleri şunlardır: Meşruiyet, hesap verilebilirlik, etkin yönetim, bilginin kullanılabilirliği, yönetim katmanları arasında uyum.[18]

Avrupa Birliği tarafından 2001 yılında yayınlanan "Avrupa Yönetişim: Beyaz Kitap" adlı çalışmada iyi yönetişimin temelini oluşturulan ilkeler olarak açıklık, katılımcılık, hesap verilebilirlik, etkinlik ve uyum yer almaktadır. Beyaz Kitap'ta yer alan 5 ilkenin uygulanabilmesi için araç olarak orantılılık ve hizmette yerellik önerilmektedir. Bölgesel ve yerel demokrasiyi daha politika üretimine daha fazla vatandaşın katılmasının önemli bir boyutu olarak görülmektedir. AB'nin ulaşmayı resmi olarak hedeflediği resmi model "çok düzlemli yönetişim" olarak adlandırılmaktadır.[19]

---

[16] World Bank, **Governance and Development,** World Bank Strategy, Washington DC, 1992, s. 32.
[17] World Bank, **Reforming Public Institutions and Strengthening Governance: A World Bank Strategy**, Washington DC, 2000, s. 32.
[18] Hamit Palabıyık, a.g.e., s. 3-4.
[19] Murat Okçu, "Yönetişim Tartışmalarına Katkı: Avrupa Birliği İçin Yönetişim Ne Anlama Geliyor?", **Süleyman Demirel Üniversitesi İBBF**, 12. Cilt, 2007, s. 305-306.

AB geleneksel yönetim kavramını terk ederek daha kuşatıcı olduğu düşünülen yönetişim kavramına geçmiştir. Bu anlayışta vatandaşların politikalara katılmasının temin edilmesi ilk bakışta dikkatleri çeken bir unsur olarak gözükmektedir. Geleneksel kamu yönetimi açısından bakıldığında bunun aslında yeni bir durum olmadığı ifade edilebilir. Çünkü yönetime katılım veya katılımcı yönetim benzeri konular geleneksel yönetim yaklaşımı içerisinde de önemli bir yer tutan konular olagelmiştir. Fakat geleneksel yönetim anlayışı içerisinde katılım konusu, bir taraftan özellikle lider ya da diğer yöneticilerin karar alma ile ilgili tutumlarına vurgu yapılarak ele alınırken, diğer taraftan endüstriyel işletmelerde işgörenlerin kararlara katılımına indirgenmiştir. Yönetişim yaklaşımı ve bunu bir işleyiş ilkesi olarak kabul eden AB'de ise katılım post-modern dönemin getirdiği iletişim ve bilgi teknolojilerinin de devreye sokulmasıyla, katılımcı kütle olarak ve politika tasarım ve uygulama süreçlerinin tamamının katılıma açılmasıyla bir önceki anlayıştan farklılaşmaktadır.[20]

1.5. Pasif Yurttaşlıktan Aktif Yurttaşlığa

Yönetimde paradigma değişimine yol açan yönetişim, yurttaşlık anlayışını da değiştirmiştir. Yönetimin karar ve uygulamalarının halka doğru tek yönlü bir yol izlediği görüşüne dayanan klasik kamu yönetiminin 'yönetim merkezli' anlayışı yerini yönetim ve yurttaşlar arasında karşılıklı etkileşime açık, çift yönlü bir anlayışa bırakmıştır.

Klasik kamu yönetimi; edilgen, yönetilen, çıkar ve yararı yöneticiler tarafından belirlenen ve korunan anlamını yüklenmiş "kamu" ve yöneten-yönetilen ayrımını içeren "yönetim" olgularının birleşmesiyle "kamunun yönetilmesi" olarak kavramsallaşıp kurumsallaştırılmıştır. Yönetimin aldığı kararlardan etkilenen tüm aktörlerin yönetime katılmasının önünü açan yönetişim "kamunun yönetilmesi" anlayışının yerini "kamunun yönetmesi" anlayışının kurumsallaşmasına öncülük etmiştir.[21]

Yönetişim, Osborne ve Gaebler'in "kürek çeken değil dümen tutan" sloganıyla gündeme getirdikleri kamu yönetiminde reform anlayışı pasif tüketiciliği içermeyen katılımcı

[20] Murat Okçu, a.g.e., s. 310.
[21] Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, "Kamu Yönetiminin Yeni Perspektif ve Dinamizmi: 'Kamu'nun Yönetilmesinden 'Kamu'nun Yönetmesi Anlayışına Doğru", ed. Asım Balcı ve diğerleri, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2003, s. 16-17

vatandaşlık anlayışı ile şekillenmektedir.[22] Bu gelişme YKY'nin 'müşteri odaklı' yönetim anlayışının yerini 'yurttaş odaklılık' anlayışının almasını sağlamıştır. Çünkü yurttaş odaklılıkta müşteri değil, kamu hizmetlerinin alıcısı, denetleyicisi ve sunucusu olan yurttaş akla gelmektedir. Yalnızca vergi ödeyip yönetsel etkinliklerin izleyicisi konumunda olan 'pasif yurttaş' bir müşteriden ziyade kamu hizmetinden faydalanan, kamusal etkinliklerin verimliliğini ve performansını denetleyen, yönetsel, siyasal ve demokratik süreçlerin içinde yer alan 'aktif yurttaş' konumundadır.[23]

Bu bağlamda yönetişim, yalnızca hak talep eden yurttaşlık anlayışı yerine, ödev ve sorumluluklar yüklenen bir aktif yurttaşlık kavramına vurgu yapar. Bu anlayışta yurttaş yönetilen değil, "paydaş"(stakeholder), yani temel karar alıcılar arasındadır. Böylelikle klasik yurttaş tanımı da yerini toplumda çok yönlü ilişkiler ve iletişim içinde olan "ağdaş"(network member) tanımına bırakmaktadır.[24]

1.6. Hiyerarşik Bürokrasiden Heterarşik Bürokrasiye

Yönetişim modelinde, Weberyen bürokrasi kuramlarının yerini alan, hiyerarşik ilişki yerine "heterarşik" ilişki vurgulanmaktadır. Bu çerçevede heterarşi; karşılıklı ilişki ve bağımlılık halindeki faaliyetlerin eşgüdümünü ve kendi kendini organize eden kişiler arası ağları, örgütler arası eşgüdümü ve sistemler arası döngüyü içermektedir.

Heterarşik yapıda; karşılıklı bağımlılık ilişkileri içinde bulunan fonksiyonel bakımdan otonom olan sistem ve kurumların kendi kendini örgütleme çabaları söz konusudur.[25] Bu yönüyle heterarşi, kendi kendini organize eden kişiler arası ağları, örgütler arası koordinasyonu, merkezsiz, çevreye bağımlı sistemler arası döngüyü içermektedir.

Heterarşik yapı içinde; karşılıklı bağımlılık ilişkileri bulunan, işlevsel açıdan bağımsız olan sistemlerin, kurumların ve diğer birimlerin kendi kendine örgütlenme çabası söz

---

[22] David Osborne, Ted Gaebler, **Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector**, USA: Penguin Boks, 1992, s.1.
[23] Mehmet Akif Çukurçayır, Esra Sipahi, "Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite, **Sayıştay Dergisi**, Sayı 50-51, Temmuz-Aralık 2003, 42.
[24] Korel Göymen, "Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Yönetişim", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: 9, Sayı: 2, s. 6.
[25] Mehmet Yüksel, "Yönetişim (Governance) Kavramı Üzerine", **Ankara Barosu Dergisi,** Sayı 3, Yıl: 2000, s. 146.

konusudur. Bu bağlamda kişiler arası, örgütler arası ve sistemler arası olmak üzere üç farklı düzeyde heterarşiden bahsedilebilir. Sonuç olarak denebilir ki, devlet, doğrudan doğruya yönetme pozisyonundaki egemen aktör niteliğine sahip olmaksızın, karşılıklı bağımlılık konumunda bulunan aktörler arası etkileşimlerin çoğalması yoluyla, gerek hükümet çevresinden, gerekse de toplumsal tabandan gelen örgütler arası ilişki ağlarının toplamı olmaya başlamaktadır. İşte bu olguyu dile getirmek üzere de birlikte düzenleme (co-regulation), birlikte üretme (co-production) ve birlikte yönetme (co-managment) gibi deyimler kullanılmaktadır.[26]

1.7. Teknik Bir İcattan Daha Fazlası: e-Yönetişim

Küreselleşme dinamikleri klasik kamu yönetimi paradigmasını erozyona uğratırken, teknolojik gelişmeler de toplumsal yapıda değişikliklere yol açtı. Küreselleşme ile bilişim ve iletişim teknolojilerinin bileşiminden ortaya çıkan ağ ekonomilerinin beraberinde getirdiği "e-dönüşüm" hem küresel hem yerel, hem ekonomik, hem siyasal, hem de kültürel boyutları olan bir süreçtir.

Bilgi çağı toplumunun katılımcılık, şeffaflık, vatandaş odaklılık, hesap verilebilirlik ilkelerine sahip olan yönetişim, BİT'nde yaşanan gelişmelerle birlikte e-yönetişim olarak da kullanılmaya başlanmıştır Teknik anlamda kendini e-devlet olarak gösteren e-yönetişimin nihai hedefi ise e-demokrasidir. Bu kapsamda, e-devlet anlayışı, birer 'müşteri' olarak görülen yurttaşlara, etkili, verimli ve düşük maliyetli süreçlerle 'kaliteli hizmet' sunmak olarak algılanmanın da ötesinde, etkin bir yönetişim süreci olmasının zorunlu sonucu olarak, 'her bir yurttaşa demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak' ve 'hükümetin temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması' için en iyi yol olarak görülmektedir.[27]

e-Devletin teknik bir icattan daha fazlası olduğuna dikkat çeken Uçkan, bu dönüşüm süreciyle ilgili olarak şu değerlendirmeyi yapmaktadır: "Devletin ve demokrasinin başına 'elektronik' anlamını ifade eden bir 'e-' öneki getirerek önerilen model, genellikle sanıldığı gibi 'teknik' bir icattan, gerçekleşen bir 'bilim-kurgu' ürününden ya da 'yeni ekonomi' olarak adlandırılan bilgi ekonomisi modellerinin kamusal alana

[26] Çukurbayır, Sipahi; **a.g.e**., s. 46.
[27] Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli**, İstanbul: Literatür, 2003, s. 3-4.

uyarlanmasından ibaret değildir. Tersine, bu model öncelikle siyasi, sonra da sosyo-ekonomik bir bağlamın zoruyla geliştirilmiştir. Bu modelin öncelikleri, yine genellikle sanıldığı gibi devletin 'ekonomik verimlilik' hedefinden çok, yurttaşların katılım ve denetim talepleriyle belirlenmiştir."[28]

Kamu hizmetlerinin, iş dünyasının '7/24' hizmet anlayışıyla, kişiye özel olarak farklılaştırılmış, hızlı ve etkili biçimde sunulacağı bu yeni kamu yönetimi modeli ancak ağ ekonomilerinin yapı taşı olan bilişim ve iletişim teknolojileriyle mümkün olabilecektir. BİT'nin kullanılması kamu yönetimi açısından maliyetlerin düşmesi anlamına gelirken Uçkan'a göre yurttaşlar açısından da daha az "yurttaşlık maliyeti" (zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir.[29]

e-Devlet uygulaması yönündeki çalışmaların başarılı olabilmesi, vatandaşı (hizmet sunulan kesimi) algılama ve iş görme zihniyetine dair yeni bazı yaklaşımların kabulüne ve uygulanmasına bağlıdır. Bunlar şu şekilde ifade edilebilir.[30]

1- Yapılacak düzenlemenin daha az harcama ile daha çok iş yapmak üzerine kurulması ilkesinin benimsenmesi.
2- Verilecek hizmetlerde açıklık ilkesinin benimsenmesi.
3- Başta sistemi çalıştıracak olan kamu personelinin yeni sisteme uyumunu sağlayacak eğitim programları olmak üzere, kullanıcıların bilgisayar okur-yazarlığının arttırılması, bilinçlendirilmesi ve sisteme güven duymalarının sağlanması için gerekli çalışmalara süreklilik kazandırılması.

e-Devletle birlikte amaçlanan asıl hedefler kamusal faaliyetlerin şeffaflaşması, yurttaşların ülke yönetimine daha aktif ve etkileşimli katılabilmesidir. Geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki farklılıklar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

[28] Özgür Uçkan, "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", **Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, Sayı:5, Haziran 2003, s. 1.
[29] Özgür Uçkan, , "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", **Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, Sayı:5, Haziran 2003, s. 4.
[30] N.M. İnce, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar,** Ankara: DPT Yayını, 2001, s. 15-19.

Tablo 1.1. : Geleneksel Devlet/e-Devlet Kıyaslaması

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim	Otomatik Veri Güncellemeleriyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi(EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Ankara: Literatür Yayıncılık, 2003, s. 47

e-Devlet konusunda her ne kadar temel endişe kamu hizmetlerinin etkin olarak sunumu olsa da modelde vatandaşın karar alma süreçlerine aktif olarak katılımı hedeflenmektedir. Bu hedefe ulaşma açısından yatay entegrasyonun aşamasına ulaşmanın yanı sıra yurttaşların karar aşamasına katılımını sağlayacak kanalların da oluşturulması gerekmektedir. "Web 2.0" başlığı altında toplanan sosyal medya uygulamaları yurttaşların kamu hizmetlerinden online olarak faydalanmasının yanı sıra karar alma ve denetim süreçlerinde de etkin olarak yer almasını sağlamaktadır. "Açık devlet" başlığı altında toplanan ve Amerika Birleşik Devletleri'nin öcülüğünü yaptığı bu uygulamalar yurttaşlara kendilerini ilgilendiren her türlü kamusal düzenleme ve hizmetle ilgili olarak görüş bildirme ve kamuoyu oluşturup yönlendirici olma fırsatı tanımaktadır.

1.8. Yönetişime Eleştirel Bakış

Küresel aktörlerin tam desteğini arkasına alan yönetişim, ciddi eleştirilere de hedef olan bir yönetim modelidir. Demokrasi ve katılımcılığı ön plana çıkaran yönetişime yönelik

eleştirilerin en temel argümanları arasında ulus-devletleri zayıflatarak özellikle azgelişmiş ve kalkınmakta olan ülkeleri küresel sermayenin açık pazarı hale getireceği, seçimle göreve gelen ulusal aktörlerin düzenleme ve yönetme erkini sınırlayarak ulusal hakimiyeti zedeleyeceği ilk olarak dikkat çekenlerdir.

Katılma hakkı ile yönetime katılabilmenin birbirinden farklı olduğuna dikkat çeken Keleş, katılım fırsatları eşit bir şekilde dağıtılmadığı sürece yönetişimin katılımcı demokrasinin önünü açamayacağını ileri sürmektedir. Yönetişim yerine "birlikte yönetim", "çok ortaklı yönetim" ya da "katılımcı yönetim" kavramlarının kullanılmasını öneren Keleş, devlet-toplum ilişkisinde devletin geri plana atılmasının ulusal çıkarları zedeleyeceği görüşündedir.[31]

Yönetişime yönelik eleştirilerin en yoğunlaştığı nokta ulus-devlete yönelik kaygılardır. Çünkü ulus-devlet bir yandan küresel kurumlarla bütünleşmekte, diğer taraftan 'siyasal iktidarların dağıtılmasıyla' yerel alana doğru ufalanmakta, dolayısıyla iki yönlü bir 'kan kaybı' yaşanmaktadır. Yönetişim, anti-devletçilik üzerine bina edilmektedir. Devletin aşırı güçlü olması, özgürlükleri sınırlamakta ve ekonominin hareket alanını daraltmaktadır. Bireysel tercihleri de sınırlandıran devletçi anlayış terk edilmeli, yerine kamusal hizmetler serbest piyasa kurallarına göre işleyen 'toplum'a devredilmelidir. Buna göre neo-liberal politikalar beraberinde, ulusal otoritelerin ulusal çıkarlarının korunması konusunda bir 'küresel sömürü' ortamı yaratılmaktadır. Böylelikle azgelişmiş ülkeler gelişmiş ülkelerin banliyöleri haline gelmektedir.[32]

İlk olarak, yönetim sürecinde hükümetin rolünü azaltarak, hükümet dışı kişi ve kuruluşların katılımına ağırlık veren yönetişim modeli, bu niteliği ile, hükümet etme mekanizmasını belli bir ölçüde özelleştirmiş olmaktadır. Hiyerarşik ilişki ve dikey işbölümü yerine, heterarşik bir ilişki ve yatay işbölümüne geçilirken, yönetime ilişkin kararlardan ve uygulamalardan, siyaseten kimin ya da kimlerin sorumlu olacağı, kimlerden nasıl hesap sorulacağı konuları havada kalmaktadır.[33]

---

[31] Ruşen Keleş, "Yönetişim Kavramına Eleştirel Bir Yaklaşım", ed. M. Akif Çukurbayır, H. Tuğba Eroğlu, Hülya Eşki Uğuz, **Yönetişim: Kuram, Boyutlar, Uygulamalar,** Konya: Çizgi Kitapevi, 2010, s. 68-69.
[32] Birgül Ayman Güler, Yeni Sağ ve Devletin Değişimi: Yapısal Uyarlama Politikaları, Ankara: İmge Yayınevi, 2005, s. 43, 59.
[33] Mehmet Akif Çukurçayır, Sipahi Esra, "Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite, **Sayıştay Dergisi**, Sayı 50-51, Temmuz-Aralık 2003, s. 58.

Yönetişim yaklaşımı, bazıları tarafından 'katılımcı ama anti-demokratik bir model' olarak da değerlendirilmektedir. Bu görüşe göre; katılım, devlet mekanizmalarına çeşitli unsurların etki etmesi ya da o mekanizmalarda yer alması demekse bu model katılımcıdır, ancak katılımcı modellerin demokratik olup olmadığını, katılanın kimliği ve katılanlar arasındaki dengelilik belirler. Yönetişim, 'bir tarafta bürokrasi, öbür tarafta iki sandalyede sermayenin oturduğu bir model' olarak bir 'sermaye-burjuvazi diktatörlüğü' olarak nitelendirilmektedir.[34]

Eleştirel bakışa rağmen küresel düzlemde hakim yönetim paradigması haline gelen yönetişim, yönetme erkini merkezden yerele, yönetenden yönetilene doğru kaydırmaktadır. Yönetim ve yönetişim kavramları arasındaki tarihsel sürece dayalı genel bir karşılaştırma yapılacak olursa; 21. yüzyılda yönetişim anlayışının; 20. yüzyılın yönetim anlayışını oldukça kapsamlı bir değişime uğrattığı, merkeziyetçilik yerine, yerelliği, üniter yapı yerine hesap verebilirliği ve sorumluluğu getirerek, adeta 'yönetsel bir devrimin altına imzasını' attığı söylenebilir.[35]

[34] Birgül Ayman Güler, Devlette Reform Yazıları, Ankara: Paragraf Yayınları, 2005, s. 9, 59.
[35] M. Akif Özer, "Yönetişim Üzerine Notlar", **Sayıştay Dergisi**, Sayı 63, Ekim-Aralık 2006, s. 63

2. BÖLÜM

DEVLET-ODAKLI ANLAYIŞTAN, YURTTAŞ ODAKLI ANLAYIŞA GEÇİŞ

Yönetim anlayışındaki değişim hem teknolojik gelişmelerden hem de toplumsal yapıdaki derin dönüşümlerden beslenmektedir. 21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinin bilgi paylaşımında yarattığı devrim toplumsal yapıdaki rol paylaşımını da dönüştürmüştür. Yönetim kavramının yerini yönetişim alırken, yöneten ile yönetilen arasındaki duvarlar ortadan kalkmaya başlamıştır. Yönetişim paradigmasının öne çıkmasıyla birlikte yönetilenlerin, yönetenlerle iletişime geçmesinin ve karar alma süreçlerinin toplumun tüm kesimlerine açılmasının önünü açılmıştır. Çoğulculuk ve katılım kavramları üzerinde yükselen yönetişimin hakim paradigma haline gelmesi ne yazık ki çoğulcu demokrasi hedefine ulaşılması açısından tek başına yeterli olamamıştır.

Karar alma süreçlerine etkin olarak katılabilme açısından toplumun tüm kesimlerinin aynı imkanlara sahip olmaması yönetişime yönelik eleştirilerin de odak noktası olmuştur. Yerel ve küresel bazda yaşanan bu eşitsizliğin gerisinde bilgiye ulaşma ve bilgiyi doğru okuma becerilerinin aynı düzeyde gelişmemesi, yani "bilgi yoksulluğu" en temel etken olarak gösterilebilir. Yönetişim modelinin altını çizdiği katılımcı ve şeffaf yönetim hedefine ulaşmak için ilk adım olarak ulus devletlerin yasal alt yapılarında ve yönetim çerçevelerinde gerekli düzenlemeleri yapılmıştır. Bu yönetsel evrim sürecinin en önemli kaldıracı ise internet olmuştur. E-devlet uygulamaları kamu hizmetlerine ulaşmak konusunda yurttaşların durumunun iyileşmesini sağlamıştır; ancak bu iyileşme ne teknolojinin hızına yetişmek, ne de bireylerin artan beklentilerini karşılamak açısından yeterli olmamıştır.

Kamu kurumlarının resmi web siteleri kurarak kurumsal yapılarını ve hizmetlerini tanıtmalarıyla başlayan e-devlet uygulamaları her ne kadar büyük bir gelişme olarak lanse edilse de gerçekte mevcut durum açısından değişim mevcut hizmetlerin sanal ortamda duyurulmasından ibaret kalmıştır. Tüm kamu hizmetlerin online olarak sunulması hedefine giden yolda e-devlet teknolojik gelişmelerin desteğiyle sürekli ivme kazanmıştır. Kurumsal bilgilerin paylaşılmasını, hizmet başvuru formlarının internet üzerinden indirilebilmesi, bunu formların online olarak doldurulması ve bazı ödemelerin online olarak gerçekleştirilmesi izlemiştir. Bu aşamaların ortak özelliği devlete ve kamu

hizmetlerine ulaşmanın kolaylaşmış olmasıdır. Buna rağmen yöneten ile yönetilen arasında erimeye başlayan duvarlar sanal olarak olsa bile varlıklarını korumaya devam etmiştir.

Kamu kurumlarının farklı web siteleri ve farklı uygulamalar kullanıyor olması e-devlet hizmetlerinin kullanım oranlarının beklenenin çok altında kalmasına yol açtığı için e-devlet uygulamalarında portal modeline yönelinmiştir. Yurttaşların tüm kamu hizmetlerine tek noktadan ulaşılması akımına Türkiye de seyirci kalmamış ve bu amaçla turkiye.gov.tr adlı portal oluşturulmuştur. Fakat portalların e-devlet modelindeki hakim konumları sanal dünyanın çerçevesini genişleten "web 2.0" uygulamaları ile sallanmaya başlamıştır.

Bilgi aktarma mantığı üzerine kurulu web sitelerini ziyaret edenlere sitede yer alan bilgiler hakkında yorum yapma, bilgi ekleme, hatta bilgileri değiştirme, gerçek zamanlı olarak veri paylaşımı gerçekleştirme imkanı sunan web 2.0 uygulamaları kısa sürede internet kullanıcılarının vazgeçilmezleri arasına girmiştir. Web 1.0 teknolojilerinden yola çıkarak teknik alt yapısı oluşturulan e-devlet uygulamaları web 2.0'nin yarattığı keskin dönüşüm sonrası"devlet 1.0" olarak adlandırılmıştır. Web 2.0 uygulamalarına dayanan e-devlet uygulamaları ise "devlet 2.0" kavramıyla karakterize edilmiştir.

"Açık Devlet" paradigmasının pratikte uygulanmasını kolaylaştıran katılıma açık uygulamalarıyla web 2.0, yöneten/yönetilen ayrımını ciddi olarak belirsizleştirmiştir. "Şeffaflık", "katılımcılık" ve "işbirliği" gibi üç temel değeri olan açık devlet modelinin hayata geçirilmesinde önemli bir işlevi olan devlet 2.0 uygulamaları kamu hizmetlerine dair tüm süreçlerinin yurttaş katılımına açılmasına da öncülük etmiştir. Çalışmanın bu bölümünde "yurttaş-odaklı kamu yönetimi" anlayışını sembolize eden devlet 2.0 ile "devlet-odaklı kamu yönetimi" anlayışını sembolize eden devlet 1.0 arasındaki farklar uygulama örneklerinden yola çıkılarak ele alınmıştır. Devlet 2.0 uygulamalarının teorik çerçevesini çizip örneklerle pratik boyutuna ışık tutarken bu dönüşümün yurttaşlar lehine yarattığı olumlu gelişmelerin altı çizilmiştir.

2.1. Müşteri-Yurttaş İkileminin Yurttaş Lehine Aşılması

Kamu yönetiminde yöneten/yönetilen ayrımının yönetilenler lehine çözülmesi olarak kendini gösteren yönetişim, kamu hizmetlerinin üretim ve sunum biçimini de

değiştirmiştir. Kamu hizmetlerinin üretim ve dağıtım sürecinde yurttaşlar, sivil toplum örgütleri ve bağımsız düzenleyici-denetleyici kurumlarının etkisinin arttırılmasıyla ulus devletlerin, devletin menfaatlerini üstün tutan yönetim anlayışı yerini yurttaş çıkarlarına öncelik veren anlayışa bırakmaya başlamıştır.

YKY anlayışının kamu hizmetlerinin serbest piyasa koşullarında sunulmasını öne çıkartan yaklaşımı nedeniyle kamu yönetimi literatüründe yurttaş kavramı yerine müşteri kavramı kullanılmaya başlanmıştır. Yurttaş kavramının yerini müşteri almasıyla birlikte kamu yararı kavramı da tartışılır hale gelmiştir. Kamu hizmetlerinden yararlananlar anlamında müşteri olarak değerlendirilen yurttaşların aynı zamanda bu kurumların sahipleri olması bir paradoks oluşturmuştur. Kamu hizmetlerinin sunumunun arz-talep dinamiklerine terk edilmesiyle satın alma gücü olmayan yurttaşların temel kamu hizmetlerinden bile mahrum edilmesi eşitlik, adalet ve demokrasi gibi ilkelerin zedelenmesine yol açmıştır. Sonuç olarak siyasal ve toplumsal bir varlık olan yurttaşın ekonomik ve bireysel bir ajan olarak müşteri kavramıyla sınırlanması yaklaşımından uzaklaşılmaya başlanmıştır.[36]

Müşteri-odaklı yönetim anlayışına dayanan YKY'nin kamu yararını korumakta yetersiz kalmasıyla birlikte yurttaş-odaklı yönetim anlayışına dayanan yönetişim paradigmasına yönelinmiştir. Yurttaş-odaklı yönetim, yönetilenleri etkileyen ama daha da önemlisi yönetilenlerden etkilenen bir yapıyı zorunlu kılmaktadır. Müşteri-odaklılıktan farklı olarak yurttaş odaklılık; yönetsel eylem ve kararların sorgulanması ve yönetsel sorumluluğun üstlenilmesine yönelik biçimsel bir takım araçlar içermektedir. Yönetişimin tekniklerinin teorik altyapısını oluşturan yurttaş-odaklı yönetim, geleneksel kamu yönetiminin devlet-odaklı yönetim anlayışının da gözden geçirilmesini zorunlu kılmıştır. Yöneten/yönetilen ayrımına dayanan, örgüt ve yönetim merkezli devlet-odaklı yönetim özü itibariyle yurttaş için çalışmaktadır. Ancak bir kamu kurumunun yurttaş için kurulması ile yurttaş-odaklı olması arasında gözden kaçırılmaması gereken bir ayrım bulunmaktadır. Yönetimden yurttaşa doğru tek yönlü olarak işleyen devlet-odaklı yönetim modelinde soyut bir kavram olan yurttaşın yararlarını korumak devletin görevidir. Yönetim ile yurttaş arasında karşılıklı etkileşime dayanan katılım süreçlerine dayanan yurttaş-odaklı yönetim

[36] Murat Yıldırım, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık Ya Da Müşteri Odaklılık", **C.Ü. İ.İ.B.F. Dergis**i, C. 10, S. 1, 2009, s. 105-108.

modelinde yurttaş soyut bir kavram olmanın ötesinde yönetsel ve siyasal süreçlere yön veren aktif bir aktör olarak karşımıza çıkmaktadır.[37]

2.2. E-Devletin Olgunlaşma Süreci

E-devlet ve e-demokrasiyi birbirinin içinde eriten e-yönetişim projesinin sonu olmadığı kabul edilmektedir. Teknoloji geliştikçe, talep ve beklentiler değiştikçe, yönetilebilirlik koşulları dönüştükçe e-yönetişim projesinin kendisini yenilemesi beklenmektedir. Siyasi güç için önemli olan paradigmanın dönüşümünü yakalamak, gerçekliğin arkasında kalmamaktır. E-devlet kavramından anlaşılması gereken, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi; aynı zamanda devlette reform ve e-vatandaş olma süreçlerinin tamamlanmasıdır. E-devletin başarısı, e-devlet uygulamalarındaki tüm taraflara bağlıdır ve başarının ölçüsü sadece hangi hizmetlerin sağlandığı değil, bu hizmetlerden ilgili tarafların (vatandaş, iş dünyası ve diğer kamu kurumları) nasıl, ne kadar yararlandığı ve sağlanan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılayamadığıdır.[38]

E-devlet performansını ölçmenin en basit yolu online hizmetlerin kalite, kapsam ve fayda açısından geçirdiği evrimin izlenmesidir. Performans ölçümü yapılırken elektronik ve mobil hizmetlerin kolayca dağıtılmasının yanı sıra temel hizmetlerle ilgili bilgilerin sağlanıp sağlanmadığı, her sitede arama motoru ve site haritasının bulunup bulunmadığı, kamu hizmetlerine online olarak ulaşmanın mümkün olup olmaması, e-hizmetlerin birbirleriyle entegre olup olmamasına dikkat edilmektedir.

[37] Murat Yıldırım, **a. g. e**., 2009, s. 112.
[38] Ali Arifoğlu ve Diğerleri, **E-Devlet Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması Sonuç Raporu**, Türkiye Bilişim Derneği 2003, www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib12/RaporlarPDF/RP1-2003.pdf, s. 5.

Tablo 2.1: BM e-Devlet Kalkınma Endeksi

E-DEVLET KALKINMA ENDEKSİ İLK 20	
ÜLKE	ENDEKS
KORE CUMHURİYETİ	0.8785
ABD	0.8510
KANADA	0.8448
İNGİLTERE	0,8147
HOLLANDA	0.8097
NORVEÇ	0.8020
DANİMARKA	0.7872
AVUSTRALYA	0.7863
İSPANYA	0.7516
FRANSA	0.7510
SİNGAPUR	0.7476
İSVEÇ	0.7474
BAHREYN	0.7363
YENİ ZELLANDA	0.7311
ALMANYA	0.7309
BELÇİKA	0.7225
JAPONYA	0.7152
İSVİÇRE	0.7136
FİNLANDİYA	0.6967
ESTONYA	0.6965

Kaynak: UN, **United Nations E-Government Survey 2010**:**Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis,** www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htms. 62, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 62.

BM 2010 Yılı e-Devlet Araştırması'nda 69. sıraya yükselen Türkiye, 2008 Raporu'nda, 76. sıra yer almıştır. 2008 yılı raporunda ayrıca Türkiye'nin e-devlet performansının diğer Avrupa ülkelerinin gerisinde olması değerlendirilmiştir. Raporda yer alan Türkiye'ye özgü bazı "yerel" zorluklar şunlardır; [39]

1- Vatandaşlar ve hükümet kurumları arasındaki güven düzeyi diğer Avrupa ülkelerindeki kadar yüksek değildir.
2- E-devlet hizmetlerinin gelişiminde caydırıcı bir faktör olarak katı hiyerarşiye dayanan fazlaca bir bürokrasi vardır.
3- Türkiye'de kentsel bölgelerdeki insanların internete erişimi ve kırsal bölgelerdeki insanların perspektifleri ve kabullenme düzeyleri henüz istenilen aşamada değildir.

[39] Kemal Atmaca, " 'E-Devlet'ten 'Olgun Devlet'e Ya Da 'E-Devlet'in Olgunlaşması", **www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/Sayi33/e_devlettenOlgunDevlete.pdf**, s. 6.

Akademik öneriler ve uygulama önerileri;

- Yurttaş-odaklı e-hizmetlerin değerlendirilmesi.
- Vatandaş memnuniyetinde değişim analizleri için DEA(veri zarflama analizleri).
- Kültürel etkinin referans model ile etkileşimi ve iyi uygulama örnekleri.
- Uluslararası standardizasyonun başlatılması ve e-devlet için sektörler arası işbirliği.

Evrimi ve olgunlaşma süreci halen devam etmekte olan e-devletin gelişimi temel olarak dört aşamadan meydana gelmektedir: Bilginin online olarak sunulmaya başlamasıyla başlayan birinci aşamada, kamu kurumlarının web sitelerinde kamusal politikalar, düzenlemeler, yasalar, ilgili dokümanlar ve hizmetler hakkında bilgi paylaşılır. Bu siteler bakanlıklara, teşkilatlara ve devletin diğer birimlerine link verilebilir. Yurttaşlar kolayca kamu sektöründeki yeni gelişmeler hakkında bilgilere ulaşabilir ve linkleri kullanarak arşiv bilgilerine ulaşabilir. Gelişmiş bilgi hizmetleri olarak adlandırılan ikinci aşamada kamu hizmetlerine başvuru formlarının indirilmesi gibi tek taraflı ya da basit olarak çift taraflı e-iletişim imkanları genişlemektedir. Bu tür siteler ses ve görüntü paylaşma özelliğinin yanı sıra farklı dil seçenekleri de sunar. Kişisel bilgi ya da elektronik olmayan form taleplerinin maille cevaplanması gibi sınırlı e-hizmetler de sunulabilmektedir.

Tablo 2.2: E-Yönetişim 1.0

- Teknoloji: İnternet portalları, web siteleri, e-posta, SMS, temel online tartışmalar.
- Bilgi iletişim teknolojileri yönetimde ana akım olarak kullanılmakta, fakat…
  - Pahallı.
  - Yurttaşlar bu uygulamaları % 20- 30 düzeyinde kullanmaktadır.
  - Pek çok başarı elde edildiği gibi maliyeti yüksek pek çok hata da yapılmıştır.
  - 'Kara kutu' ve hükümet merkezli model.
  - BİT öncesinde or ganizasyon ve zihniyet değişiminde güçlük.
  - Bu tipte tavan ulaşıldı ve ölçek etkisi yaratıldı.

Kaynak: Jeremy Millard, "Government 1.5- is the Bottle Full or Half Empty?", **European Journal of ePractice(www.epracticejournal.eu),** No:9, March 2010, s. 5

Online servislerin gelişimin üçüncü aşamasında işlem hizmetleri devreye girer. Kamu kurumlarına ait web siteleri yurttaşlarla kamu politikaları hakkındaki görüş ve taleplerinin

alınması dahil çift yönlü iletişim kurar. Bu aşamada vergi formları online olarak doldurulabilir, ehliyet, diploma ve lisans türü başvurular yapılabilir. Ayrıca güvenli ağlar üzerinden para transferi işlemleri de gerçekleştirilebilir. Dördüncü ve son aşama ise tümleşik hizmetlerdir.

Tümleşik online hizmetler aşamasında, devlet ile yurttaşlar arasındaki iletişim şekli web siteleri tarafından değiştirilir. Kamusal web siteleri web 2.0 ya da diğer interaktif araçları kullanarak yurttaşlardan bilgi ve görüş talep eder. E-hizmetler ve e-çözümler, "kesintisiz" bir şekilde sunulur. Veri, enformasyon ve bilgi entegre edilmiş uygulamalar aracılığıyla bağımsız düzenleyici kurumlara aktarılır. Devlet merkezli yaklaşımdan, hedefinde yurttaşların günlük hayatlarının bir parçası olmak ve farklı gruplara "ısmarlama hizmetler" (tailor-made services) sunmak olan yurttaş odaklı e-hizmet anlayışa yönelinmektedir. Bu hedefe ulaşılabilmesi için devletin, yurttaşları karar alma süreçlerine katılmaları için güçlendirecek bir ortam oluşturması gerekmektedir. [40]

Tablo 2.3: E-Yönetişim 2.0

- Teknoloji: Sosyal ağlar ve sosyal yazılımlar (aktif gruplardan oluşan, dağıtımı '0' maliyetle gerçekleşen, Wiki'ler, bloglar, vb.), mobil, sıkıştırılmış içerik ve hizmetler, politika modelleme, bulutlar ve her yerden bağlanılabilen sistemler, semantik web bilgileri, vb.

- Özellikleri:
  1. Görünür yönleri: Sosyal, profesyonel ve politika ağları.
  2. Görünmez yönleri: Sıkıştırılmış içerik ve hizmetler.
  3. Kişiye özel tasarlanmış hizmetler.
  4. Tamamen açık ve katılımcıların yönlendirdiği yönetişim: İçerik, servisler, politikalar (bunlar için 'kim yapabilir?' anlayışı geçerli).
  5. Halen geçerli olan katılımcı ve sorumlu odaklı sistem için 'kim yapamaz?' anlayışı geçerli.
  6. Katılımcı ve demokratik.
  7. Paydaşları ve girdileri çeken açık kaynak kodlu yapı.
  8. Web tabanlı tasarım yaklaşımı.
  9. Rol ve yetkilerin bulanıklığı.
  10. Devletler bu alanda çok yavaşken diğer kurumlar bu alanda liderliği sırtlamaktadır.

Kaynak: Jeremy Millard, "Government 1.5- is the Bottle Full or Half Empty?", **European Journal of ePractice(www.epracticejournal.eu),** No:9, March 2010, s. 6

[40] UN, **United Nations E-Government Survey 2010**:**Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis,** www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htms. 62, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 95.

BM'in 2010 yılı araştırmasına göre giderek artan sayıda devlet birkaç yıl öncesine kadar mevcut olmayan online diyalog imkanını yaratarak, online içerik ve e-hizmetleri geliştirerek yurttaş ihtiyaçlarını karşılamak için mücadele etmektedir. Portallar bu nedenle daha da entegre bir yapıya kavuşmuştur. Hemen hemen herkes için bilgiye ve e-hizmetlere ulaşmak eskiye göre çok daha kolaylaşmıştır. Bu özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için geçerlidir. Az gelişmiş ülkeler sosyal ağlar ve video paylaşımı da dahil olmak üzere online uygulamasını birleştirmek için çalışmaktadır.[41]

Tablo 2.4: Gelişmekte Olan Bazı Ülkelerde Online Hizmet Seviyesi

Sıra	Ülke	Bilgiye ulaşma (Aşama 1)		Gelişmiş bilgi hizmeti (Aşama 2)		İşlemsel hizmetler (Aşama 3)		Bağlı hizmetler (Aşama 4)		Toplam	
		Nokta	Skor %	Nokta	Skor %	Nokta	Skor %	Nokta	Skor %	Nokta	Skor %
30	Tunus	52	76	40	34	50	30	10	20	152	38
32	Uruguay	51	75	43	37	36	21	21	42	1151	37
36	Kuveyt	41	60	39	34	58	34	7	14	145	36
39	Meksika	45	66	52	45	26	15	16	32	139	34
44	Arjantin	53	78	42	36	22	13	13	26	130	32
45	Peru	53	78	37	32	26	15	13	26	129	32
49	Filipinler	48	71	25	22	35	21	16	32	124	31
53	Özbekistan	52	76	39	34	18	11	10	20	119	30
55	Çin	54	79	40	34	4	2	18	36	116	29
62	***Türkiye***	***57***	***84***	***29***	***25***	***9***	***5***	***14***	***28***	***109***	***27***
67	Tayland	50	74	31	27	15	9	9	18	105	26
68	Rusya	49	72	28	24	15	9	12	24	104	26

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 81.

BM'in 2010 yılı araştırmasında işlemsel ve bağlı e-devlet uygulamasında dünya liderlerinin hangi ülkeler olduğu da belli olmuştur. Online hizmet gelişiminin dört aşamasından üçüncüsünde bulunan Avustralya, Belçika, Kanada, Estonya, Finlandiya, Fransa, Almanya, Japonya, Malezya, Yeni Zelanda, Norveç, Kore Cumhuriyeti, Singapur, İspanya, İsveç, İngiltere ve ABD, BM araştırmasına göre bu alanda lider ülkeler konumunda bulunmaktadır. Bu ülkeler arka ofis operasyonlarını entegre etmiş ve yurttaşlarına kesintisiz hizmet sunmaya başlamışlardır. Kurumlar ve bölümler arasında bilgi etkin bir şekilde transfer edilebilmektedir. Bunlara ek olarak bu ülkeler yurttaşlarla iletişim kurmak ve onlardan geri bildirim almak amacıyla web 2.0 uygulamalarını

[41] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 77.

kullanmaktadır. Bu yolla elde edilen girdiler kamu politikalarını ve yasal çerçeveyi şekillendirmekte kullanılmaktadır. e-Devletin faydasına olan güven diğer ülkelerden daha yüksektir.[42]

Online hizmetlerin tümleşik aşamaya gelmesinde web 2.0 teknolojilerinin etkisi çok büyük olmasına rağmen, aslında bu dönüşüm çok daha gerilere gider ve bilgi iletişim teknolojilerindeki ilerlemeden daha kapsamlıdır. e-Devlet hizmetlerinin beklentileri karşılamaktan uzak kaldığı devlet 1.0 döneminde kamu kurumlarına ait bağımsız web sitelerinin tek portal altında toplanmasıyla yurttaşların işini kolaylaştırmak yönünde adımlar atılmıştır. Ancak bu adımlar ne açık devlet, ne de aktif yurttaş anlayışını hakim kılmak için yeterli olmamıştır. Devlet politikalarının yurttaş katılımına açık hale gelmesi, kamu hizmetlerine ilişkin karar alma süreçlerinin açık hale gelmesi, yani devletin işini kolaylaştırmaktan ziyade vatandaşın günlük hayatını kolaylaştırmayı öne çıkaran tümleşik devlet modeline geçiş web 2.0 uygulamalarıyla olmuştur. Dağınık durumdaki kamusal verilere ve e-kamu hizmetlerine ulaşmanın kolaylaştırılması, yurttaşların görüşlerini online olarak açıklama imkanına kavuşması ve tüm süreçlerde işbirliğinin teknik olarak mümkün hale gelmesiyle devlet 2.0 dönemi başlamıştır.

2.2.1. Web 1.0'dan Web 2.0 Teknolojisine Geçiş

Devlet 2.0 modelinin de temel amacı, evrim geçiren toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek için yönetimin değerleri ve iş yapma biçimlerinin kesintisiz bir şekilde dönüştürülmesidir. Her ne kadar web 2.0 teknolojilerinden esinlenilmiş olsa da devlet 2.0 özünde toplumun evrim geçiren isteklerine cevap verebilmek için yönetimin temel değerlerini ve iş yapma biçimlerini dönüştürmeyi içeren bir yaklaşımdır.

Endüstri devriminin yarattığı kitlesel üretim modeli kamu hizmetleri üzerinde de etkili olmuştur. Kamu hizmetlerinin seri bir şekilde üretilmesiyle kamu yönetiminde "tek ölçü herkese uyar" (one-size-fits-all government) anlayışı hakim olmuştur. Yönetişim paradigması her ne kadar yönetim anlayışında değişiklikler getirmiş olsa da yurttaşların beklentilerini göz önünde bulundurmayan standart hizmet sunumu anlayışını birden bire

[42] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm. Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 78.

yıkamamıştır. e-Devlet uygulamalarının ilk dönemlerde tek tip olması da bu anlayışın somut bir yansıması olarak değerlendirilmiştir. Yurttaşları birer numara olarak gören e-devletten yurttaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran "kişiye özel devlet" (government you design) anlayışına geçişle birlikte standart kamu hizmeti anlayışı da yavaş yavaş terk edilmeye başlamıştır. [43]

Kişiye özel hizmet anlayışına geçişin kapısı web 2.0 teknolojilerine dayanan internet uygulamaları olmuştur. İlk olarak özel sektörde hizmet sunma anlayışını değiştiren ve müşterinin güçlenmesini sağlayan web 2.0 uygulamaları bir süre sonra e-devlet uygulamalarının da değişmesine yol açmıştır.

İkinci nesil internet hizmetlerini, yani internet kullanıcılarının ortaklaşa ve paylaşarak yarattığı sistemleri tanımlayan web 2.0, ilk kez 2004 yılında Tim O'Reilly tarafından tanımlanmıştır. Web 2.0, web hizmetini iyileştirmek amacıyla ziyaretçilerin siteye katılımını (participation) sağlamak, yine aynı amaçla diğer sitelerle ve ziyaretçilerle işbirliği (collobaration) yapmak fikrine dayanan bir akımdır. Basit bir dille web 2.0, Wikipedia, Youtube, Flickr, del.icio.us, Ekşi Sözlük, Facebook, Twitter gibi kullanıcıların diğer kullanıcılarla iletişim kurmak için ziyaret ettikleri sosyal medya siteleri veya internet programlarıdır. [44]

Sosyal medya uygulamalarını kullanan kitleler çeşitli yollardan fayda üretebilmektedir: [45]

1. Ürün ve hizmetler (Örneğin e-Bay)
2. İçerik (Örneğin Youtube)
3. Sosyal sermaye (Örneğin Facebook)
4. Depolama kapasitesi (Örneğin P2P teknolojileri)
5. Müşteri hizmetleri (Örneğin Digg)
6. Bilgi (Örneğin Wikipedia)
7. Ağ bağlantıları (Örneğin wifi ile paylaşma)

[43] William D. Eggers, **Government 2.0: Using Technology to Improve Education, Cut Red Tape, Reduce Gridlock, and Enhance Democracy**, United States of America: Rowman& Littlefield Publishing Group, Inc, 2007, s. 16.
[44] Vikipedi, "Web 2.0", www.vikipedi.com.tr, Erişim tarihi: 24.04.2011.
[45] Slot & Frissen, , 2007, akt. Tijs van den Broek, Valerie Frissen, Noor Huijboom& Yves Punie, "The Impact of Social Computing on Public Services: a Rationale for Government 2.0", **www.epracticejournal.eu**, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 7.

Sosyal medya uygulamalarıyla büyük bir ilgi yaratan, bireyselleşmenin yarattığı yalnızlık duygusunu "sanal sosyalleşme" aracılığıyla gideren web 2.0 teknolojilerinin devrim niteliğinde kabul edilmesinin nedeni gördüğü ilgi değil, yarattığı değişimdir. Web 1.0 teknolojileri kullanılarak tasarlanan, birer "bilgi barınağı" olarak işlev gören internet siteleri web 2.0 teknolojileriyle işleyen bir platform haline gelmiş, son kullanıcının katılımına açılarak internetin ekonomik potansiyelinin büyük oranda artmasını sağlamıştır. İnternet kullanıcıları tarafından "siyah beyaz TV'den renkli TV'ye geçmek" olarak nitelendirilen, kimilerine göre internet kullanıcılarının sadece okuyucu olduğu web 1.0'den kullanıcılara söz hakkının tanındığı döneme geçiş olarak kabul edilmektedir. [46]

Son yirmi yılda BİT'lerin devlet ve kamu hizmetlerinde kullanımında olağanüstü bir ilerleme sağlanmış olmasına rağmen e-devlet hizmetlerinin kullanımında bazı krizler yaşanmıştır. Avrupa'da e-devlet gelişimini araştıran Millard'a göre, "Avrupa e-devletlerinin çoğu devlet 1.0 paradigmasına sıkışıp kalmış görünmektedir. Buna rağmen, kullanıcı ve diğer yasal paydaşların devletle ilişkilerini güçlendirmeye ve yönetime katılmaya davet eden, kullanıcıları güçlendiren ve sürece dahil eden devlet 2.0 uygulamalarına karşı açık ve yükselen bir talep bulunmaktadır. Bu değişimi hızlandıracak yeni kanallar arasında akıllı telefonlar gibi teknolojiler bulunmaktadır. Bir sonraki değişim adımı günlük teknolojilere dayanan "günlük e-devlet" olabilir. Bu süreç yurttaşların istekleri doğrultusunda şekillenecektir. Her ne kadar gizlilik ve güven için yeni formların geliştirilip kurumsallaştırılması gerekse de devlet 2.0 modeli hızla yaygınlaşmaktadır ve çok kısa sürede eksikleri tamamlanacaktır." [47]

Web 1.0'un "dot.com" ile sınırlı internet dünyasına yeni ufuklar açan web 2.0 uygulamaları yönetim anlayışını da etkilemiştir. Web 2.0 uygulamalarıyla birlikte interneti tam anlamıyla günlük hayatlarının parçası haline getiren, internette geçirdiği süre giderek uzayan ve görüşlerini özgürce paylaşacağı bir platforma kavuşan bilgisayar kullanıcıları, kamu yönetiminin de bu gelişmeye ayak uydurmasını beklemeye başlamıştır. Özel kurumlara ait web sitelerinde kullandıkları kısa yol tanımlama, kişiye özel sayfa oluşturma gibi kullanıcı dostu uygulamalarının kamu kurumları tarafından kullanılması, bunların da

[46] Google, "Web 2.0 nedir?", www.google.com.tr, Erişim tarihi: 26.04.2011
[47] Jeremy Millard, "Government 1.5- is the Bottle Full or Half Empty?", **European Journal of ePractice(www.epracticejournal.eu),** No:9, March 2010, s. 6

ötesinde kamu hizmetleri hakkında görüş açıklama, hizmetlere daha kısa sürede ulaşma ve yöneticilerle online olarak görüşme yapma talepleri devlet 2.0 uygulamalarının yönlendiricisi olmuştur.

Tablo 2.5.: İnternet Kullanım Amaçları

SEÇİLMİŞ KATAGORİLER	TÜRKİYE	İNGİLTERE	BREZİLYA	ÇİN	HİNDİSTAN	RUSYA
ARAMA NAVİGASYON	94%	93%	81%	64 %	79%	65%
SOHBET KANALLARI	92%	91%	82%	49 %	77%	66%
EĞLENCE	87%	92%	77%	62 %	71%	65%
ALIŞVERİŞ	68%	83%	65%	47 %	45%	43%
MULTİMEDA	79%	73%	63%	49 %	53%	50%
HABER/BİLGİ	80%	78%	66%	47 %	47%	47%
OYUN	71%	53%	54%	49 %	28%	46%
SPOR	50%	47%	39%	19 %	28%	13%

Kaynak: Mike Read, "State of the Turkish Internet", ComScore Press&Events, akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

BM'in 2010 yılı araştırmasına göre giderek artan sayıda devlet birkaç yıl öncesine kadar mevcut olmayan online diyalog imkanını yaratarak, online içerik ve e-hizmetleri geliştirerek yurttaş ihtiyaçlarını karşılamak için mücadele etmektedir. Portallar bu nedenle daha da entegre bir yapıya kavuşmuştur. Hemen hemen herkes için bilgiye ve e-hizmetlere ulaşmak eskiye göre çok daha kolaylaşmıştır. Bu özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için geçerlidir. Az gelişmiş ülkeler sosyal ağlar ve video paylaşımı da dahil olmak üzere online uygulamasını birleştirmek için çalışmaktadır.[48]

Sosyal medya uygulamalarının en tartışmalı ve en çok ilgi çeken parçası sosyal paylaşım siteleri olmuştur. Broek, Frisen, Huijboom ve Punie, sosyal medya uygulamalarının kamu yönetimi üzerindeki etkisini anlatmak amacıyla www.patientslikeme.com adlı siteyi incelemiştir. Bu incelemeden çıkan sonuçları şu şekilde özetleyebiliriz: [49] PatientsLikeMe

[48] UN, , **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 77.
[49] Tijs van den Broek, Valerie Frissen, Noor Huijboom& Yves Punie, "The Impact of Social Computing on Public Services: a Rationale for Government 2.0", **www.epracticejournal.eu**, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 9-11

(Benimgibihastalar) ALS hastası olan 3 mühendis tarafından 2004 yılında hasta, doktor ve tedavi kurumlarından oluşan bir topluluk yaratarak tecrübe ve bilgi paylaşımı sağlamak amacıyla kurulmuştur. Kurucuları ilk olarak kendi yaşadıklarından yola çıkarak hastalığın belirtileri, tedavi aşamaları, hasta yakınlarının bilmesi gerekenler gibi konularda topladıkları bilgileri paylaşmıştır. Daha sonra ilk olarak MS, parkinson ve AIDS olmak üzere pek çok farklı hastalıktan etkileneler de topluluğa dahil edilmiştir.

Dört yıl içinde toplam 25 bin 51 üye sayısına ulaşan sitenin önemli sosyal, yasal ve örgütsel etkileri olmuştur. Hastaların ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesiyle tedavinin daha etkili olmasına yardımcı olduklarını ileri süren site yönetimi hastaların doğru bilgiye ulaşmalarının sağlanmasıyla tedavi sürecindeki yanlışların azaldığını belirtmiştir. Site üyesi olan hastaların birbirlerine gönderdiği motivasyon mesajları sitenin sosyal etkileri arasında gösterilmiştir. Bölgesel tabanlı arama motoru sayesinde üyeler kendi bölgelerindeki hastaları bulup onlarla online iletişim kurabiliyor, hatta gerçek hayatta görüşüyorlar. Site geleneksel sağlık hizmetlerinin organizasyonunu da etkilemiştir. Daha bilinçli ve örgütlü hale gelen hastalar tedavileri konusunda söz sahibi olmuştur. Örneğin kendisine yanlış doz ilaç verildiğini sitede yer alan hasta öykülerinden fark eden bir hasta doktoruyla konuyu görüşerek ilaç dozunun değiştirilmesini sağlamıştır.

Yurttaş-odaklı anlayışı benimseyen Bahreyn e-devlet programı kapsamında web 2.0 uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Böylece yurttaşların strateji oluşturma ve uygulama süreçlerine katılımı sağlanmıştır. Bakanlıklar ve kamu kurumları yurttaşlarla etkileşimi sağlamak için açık devlet politikalarını kullanmaya başlamıştır. E-devletin yeni yüzü kendini Facebook, Youtube gibi sosyal ağlarda göstermiştir. Bunlara ek olarak,
ulusal portal ve resmi sitelerde forum, canlı sohbet, online oylama, e-bülten ve diğer interaktif servisler bulunmaktadır. Ulusal portalın içeriği ve amaçlarının değişmesiyle birlikte aylık olarak belirlenen müşteri memnuniyet indeksinde 2009 yılı Mayıs ayında e-devletin % 85 oranında müşteri memnuniyeti sağladığı görülmüştür. [50]

[50] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 60.

2.3. Devlet 2.0: Standart Hizmet Yerine Kişiye Özel Hizmet

Yaklaşık yirmi yıldan fazla bir zamandır devletin rolü doğrudan doğruya kamu hizmeti sunmaktan kâr amacı gütmeyen girişimler ve özel sektör ortaklığında üretilen hizmetlerin yönetişimi ve düzenlemeler olmaya doğru değişmektedir. Daralan bütçesi ile yurttaşların artan beklentilerini karşılayabilmek için devletler daha etkin ve etkili bir şekilde kamu hizmeti sunabilmek için reform başlatmış bulunmaktadır. Reform ajandalarının ortak özellikleri daha fazla yurttaş-odaklılık ve açık devlet, kamu kurumlarının performansının iyileştirilmesi, denetim ve hesap verilebilirlikte yeni uygulamalar, pazar mekanizmalarının kullanılması ve daha adem-i merkeziyetçi ve daha meritokratik[51] bürokrasi politikasıdır. [52]

Liderliğini özel sektörün yaptığı web 2.0 uygulamaları üzerinde yapılan incelemeler bu tür uygulamaların kamu yönetiminde de kullanılabileceğini göstermiştir. Farklı anlamlarda kullanıma müsait, esnek ve dinamik bir kavram olarak dikkat çeken devlet 2.0, bazen kamu kurumlarının sosyal medya uygulamalarını kullanması, bazen kamu kurumlarının bilgi toplama ve açıklamasında şeffaflık, bazılarına göre de web 2.0 uygulamaların adapte olunmasıdır.

O'Reilly'e göre web 2.0, yeni bir uygulama olmanın ötesinde 'dot.com' döneminin karanlığını aydınlatan bir Rönesans iken, devlet 2.0 yeni bir yönetim modeli değil, bizatihi yönetimin çekirdeği, özüdür. Bireysel düzeyde çözülemeyen sorunlara çözüm bulmak için yönetim mekanizmalarının oluşturulduğuna dikkat çeken O'Reilly, "devlet 2.0, sadece ulusal değil, aynı zamanda uluslararası düzeydeki sorunlara daha iyi çözümler bulmak için web 2.0 uygulamalarının kullanılmasıdır" demektedir. Kettl'in "otomat yönetim" olarak adlandırdığı geleneksel yönetim anlayışından ciddi bir kopuş olan yönetişimin katılım ayağı güçlendirilemezse reform çabaları "otomat makinesini sirkelemekten" ileri gidilemez. [53]

---

[51] Meritokrasi yönetim erkinin, yetenek ve kişilerin bireysel üstünlüğüne yani liyakata dayandığı yönetim biçimidir. Bu yönetim şeklinde idare erki, üstün özellikleri olduğu düşünülen kişiler arasında paylaştırılmaktadır. Wikipedia, Meritokrasi, http://tr.wikipedia.org/wiki/Meritokrasi, Erişim tarihi: 30.04.2011.

[52] OECD, **Modernising Government: The Way Forward**, Paris: OECD, 2005, akt. David Osimo, a.g.e. s. 11.

[53] Tim O'Reilly, "As a Platform of Government", (ed.)Daniel Lathrop, Laurel Ruma, **Open Government: Collaboration, Transprency, and Participation in Practise**, Sebastopol: O'Reilly Media, Inc, 2010, s. 11-13.

Tablo 2.6. : Web Sitesi Dizayn Özellikleri: RSS, Ses, Görüntü, Dil.

Özellik	Ülke sayısı	%
Web içeriğine minimum düzeyde ulaşılabilirlik sağlayan site	24	13
Ses ve görüntü içeriğini destekleyen site	95	49
Çok basit besleme (RSS) sağlayan site	68	35
Birden fazla dilde içerek sunan site	95	49

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 79.

Web 2.0 uygulamaları konusunda bazıları yutturmaca (hype), bazıları umut, bazıları da gerçeklik değerlendirmesinde bulunmaktadır. Devlet 2.0, sosyal medya uygulamalarına adapte olunması, yurttaş-odaklı hizmetler ve açık devletin dahil olduğu, geleceksel e-katılımcılık anlayışının daha ötesinde bir kavramdır. Her ne kadar tartışmalı bir kavram olsa da devlet 2.0, kamu politikalarını yönetmenin açıklık, güven ve meritokrasiye dayanan farklı bir yolu olarak değerlendirilmektedir. Kamusal politika etkisi karşında devletin yurttaşların kapasitelerini bilinçli bir şekilde kullanmalarına uygun ortam yaratarak doğrudan müdahale etmeden kamusal fayda ve hizmetlerin iyileştirilmesini sağlamayı öğrenmek zorundadır.[54] Devletlerin web 2.0 teknolojilerini kullanarak elde edebilecekleri faydalar etkinlik, kullanım kolaylığı ve yurttaş katılımıdır.

Şekil 2.1. : Web 2.0'nun Operasyonel Tanımı

- Faydaları Kullanıcının içerik üretebilmesi, ortak zeka, kullanımda olağanüstü kolaylık, perpetual beta.

- Uygulamalar Blog, viki, podcast, RSS beslemesi, anahtar kelime, sosyal ağlar, arama motoru, MPO oyunları.

- Teknolojiler Ajax, XML, açık API, mikro formatlar, flash/flex.

Kaynak: David Osimo, **Web 2.0 in Government: Why and How**, Luxemburg: European Comminities, 2008, s. 17.

[54] David Osimo, "Government 2.0- Hype, Hope, or Reality?", **European Journal e-Practice**, No:9, Mart 2010, www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 3-4.

2.3.1. Yönetimi Yönlendiren Güçlendirilmiş Yurttaş

Bağımsız kamu kurumu web sitelerinin yerini alan ulusal portallar, devlet 2.0 uygulamalarının habercisi olarak kabul edilmektedir. Ancak devlet 2.0 dönemiyle birlikte ulusal portallar, kamusal bilgiye kolay bir şekilde ulaşılmasını sağlamak yerine yurttaşların bilgi üretme ve paylaşma sürecine katılmasına olanak sağlayan platformlara dönüştü. Web 2.0 uygulamaların kamu yönetimi üzerindeki etkisi kullanıcıların rolünün daha aktif hale gelmesi şeklinde karakterize edebiliriz. Aslında, kullanıcı kavramı kamu görevlileri de dahil olmak üzere tüm yurttaşları kapsamaktadır. Osimo'ya göre web 2.0 teknolojilerinde kullanıcıların rolü dörde ayrılabilir: [55]

- İçerik üretimi.
- Memnuniyet ve görüş paylaşımı.
- Kullanıcı tarafından oluşturulan içeriğin kullanılması.
- Veri değerlendirmede dikkat ve duyarlılık oluşturma.

Kullanıcıların daha aktif rol üstlenmesinin devlet açısından yararları şu şekilde tespit edilmiştir: [56]

- *Basit ve kullanıcı-odaklılık(user-oriented):* Örneğin PatientOpinion, devletin sağlık hizmetinden yararlananların ihtiyaçlarını anlamasını kolaylaştırmakta ve sağlık kurumlarının performans ölçümlerinin kullanıcı-odaklı olarak yapılmasını sağlamaktadır.
- *Şeffaflık ve ölçülebilirlik:* Yurttaşlara devletin çalışma takvimini takip etme ve kamuyu ilgilendiren gelişmelerden haberdar olma imkanı sunan theyworkforyou.com (sizin için çalışıyorlar) ve planingalerts.com (planlı uyarılar) bu tür uygulamalardır.
- *Katılımcılık:* E-dilekçe gibi e-katılımcığı arttırmaya yönelik çözümler kamusal karar alma süreçlerinin yurttaşlar tarafından yönlendirilmesini sağlayabilmektedir.
- *Bağlanma ve ağ oluşturma:* Örgüt içi ve örgüt üstü iş birlikleri bilgi depolama ve aynı bilgi kopyalama için harcanacak eforun düşürülmesini sağlamaktadır.

[55] David Osimo, **Web 2.0 in Government: Why and How**, Luxemburg: European Comminities, 2008, s. 8.
[56] David Osimo**, a.g.e.,** 2008, s. 9.

Devlet 2.0 ile yurttaş katılımcıya, pasif kullanıcılar iletişimi şekillendirme gücüne sahip olan partnerlere dönüşmektedir. Bunun bir uzantısı olarak, web 2.0 uygulamaları kamusal alanda bireylerin davranışlarında dikkat çekici toplu değişiklikler olarak değerlendirilmektedir. Burada katılım, siyasi literatürdeki anlamından daha farklı olarak kullanılmaktadır. Katılım, sorunların çözümünde sorumluluk almaya hazır olan bireylerin kamusal alanda çözüm yaratma isteğiyle başlamaktadır. Bireyler taleplerini karşılamaya hazır bir yol bulduklarında en iyi kamusal çıktıların elde edilebilmesi için çaba göstermektedir. Sağlık, eğitim, vergilendirme ve kamu güvenliği gibi yurttaşların dahil olduğu alanlarda bunun en iyi örnekleri sergilenmektedir.

Kullanıcı, yani yurttaş-odaklı uygulamalara İngiltere'de tasarlanan ve gönüllülerin çalıştığı sivil toplum örgütü mySociety tarafından yönetilen "FixMyStreet" (Caddemi Onar) uygulaması örnek olarak gösterilebilir. Sistem herhangi bir yurttaşın kendi sokağı ya da komşu sokaklarda bozuk sokak lambası, çökmüş kaldırım, çevre kirliliği gibi herhangi bir sorunu online olarak ihbar etmesini sağlıyor. Web 1.0 teknolojilerine dayanan e-devlet uygulamalarından farklı olarak bu sistemde yurttaşın ihbar edeceği sorunun hangi kamu kurumunun sorumluluk alanına girdiğini bilmesine gerek olmaması. Sistem gelen şikayetleri otomatik olarak tarayıp doğru kuruma yönlendiriyor ve sorun çözülene kadar yurttaşlar adına şikayetin takipçisi oluyor. Elbette tüm bunları gerçekleştirmek için mySociety ilgili kamu kurumlarından görevleri, işleyişleri, irtibat bilgileri gibi konularda bilgi ve veri almaktadır. Bu tür verilerin çoğu kamu kurumlarının sitelerinde yer almakta, ancak tamamı yer almadığı gibi çoğu dağınık durumda olduğu için kolay bir şekilde ulaşılamamaktadır. STK olarak mySociety verileri uygun bir şekilde bir araya getirip yurttaşların kolayca ulaşmasını sağlamıştır. Topluluk bazıları muhtemelen kamu sektörü için bile ulaşılması zor olan yönetsel bilgi yığınlarına ulaşarak toplumsal fayda yaratmıştır. [57]

[57] Jeremy Millard, "Government 1.5- is the Bottle Full or Half Empty?", **European Journal of ePractice(www.epracticejournal.eu),** No:9, March 2010, s. 6.

Tablo 2.7. : Yurttaşla İletişim

Özellik	Ülke sayısı	%
Yurttaşların kişisel bilgileri talep edebilmesi	21	11
Kullanıcıların anahtar kelime, sıralama yapabilmesi	7	4
Yurttaşların teklifte bulunabilmesi	16	8
Kullanıcının siteyi kişiselleştirebilmesi	12	6
E-katılım girdilerini karar almada kullanan devlet	22	11

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 80.

Dünya genelinde pek çok devlet kamu yönetimi pratiklerini ve iç ve dış paydaşlarla ilişkilerini geliştirmede BİT'nin faydalarından haberdardır. Bazıları bunları hizmet sunumunda etkinlik ve şeffaflık sağlamak amacıyla kullanmaktadır. Etkenlik ve etkinlik yönünde adımların atıldığı bazı ülkeler politika ve stratejilerin dönüştürülmesi ile e-devlet hizmetlerini entegre etme sürecine girmiştir. OECD ülkelerinin çoğu bu yaklaşımın öncüleri arasındadır. Buna bir örnek olarak 2010 yılı itibariyle kamu hizmetlerinin yüzde 95'ini online olarak sunan Avusturya'da 2001 yılında kurulan HELP.gv.at adlı site gösterilebilir.

HELP, Avusturya'ya yaşamak ya da çalışmak amacıyla göç edenlerin ihtiyaç duyacağı tüm resmi bilgileri sağlayan online bir platformdur. Bu hizmeti sağlayan HELP, resmi otoriteler ile yurttaşlar arasında 7/24 bağlantı kurulmasını sağlayan bir arayüzdür. Bu platformda resmi prosedürler, gerekli evraklar, kılavuzlar gibi 200 farklı başlıkta bilgi online olarak sunulmaktadır. [58]

3.3.2. Kesintisiz Dönüşüm, Kesintisiz Devlet

"Kesintisiz devlet" olarak da nitelendiren devlet 2.0 uygulamaları "görünmez bir elin" yönettiği serbest piyasa koşullarında devleti "görünmez bir aktör" olarak günlük hayatın bir parçası haline getirmeyi hedeflemektedir. Daha ulaşılabilir ve daha yönlendirilebilir hale gelen "kesintisiz devletten" beklenen yurttaşların günlük hayatlarını kolaylaştırmasıdır. Yurttaşın e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmek için önce hangi

[58] OECD, **The Call for Innovative and Open Government: An Overview Of Country Initiatives**, OECD, 2011, www.oecd.org/publishing/corrigenda, Erişim tarihi: 15.04.2011, s 36.

kurum ya da birimin bu alanda yetkili olduğunu bulmasını gerektiren uygulamalar yurttaş için artık zaman kaybı anlamına gelmektedir. Kesintisiz e-devlet hizmetlerinden yararlanan yurttaşlar arama motorlarına sadece hizmet adını yazarak ilgili kuruma ulaşabilmektedir. Kesintisiz hizmetler, yurttaş talepleri doğrultusunda hizmetlerin geliştirilmesini, maliyetlerin düşürülmesini ve hedefe etkin bir şekilde ulaşılmasını sağlamanın yanı sıra devletin daha yurttaş-odaklı, çıktı temelli, etkin ve hesap verebilir olmasına da katkı sunmaktadır.[59]

E-devlet hizmetlerin ana giriş kapısı olarak kabul edilen ulusal portallar, kullanıcıların online hizmet alabilmesi için birden fazla adım gerektirmesi nedeniyle giderek daha az oranda tercih edilmektedir. İngiltere'nin ulusal portalı olan direct.gov.uk dünya çapında övgü alan bir tasarım ve içeriğe sahip olmasına rağmen yurttalar tarafından fazla tercih edilmemektedir. Daha ilginç olanı, sivil bir topluluk tarafından kurulan ve online kamu hizmetlerine doğrudan ulaşmak isteyenler için arama motoru işlevi gören directonlesgov.com adlı sitenin resmi devlet portalından çok daha fazla kullanıcısı olmasıdır.

Resmi devlet portalından daha çok tercih edilen arama servisi kendisi hakkında şunları ileri sürmektedir: [60] "Directonlessgov.com, Democracy.org.uk Topluluğu üyelerinin küçük bir çabasının ürünüdür. Bizler direct.gov.uk olarak bilinen portalın milyonlarca poundluk kullanışsız uygulamalarından aşırı derece sıkıldık. Bu nedenle bundan daha iyisini bir saatin altında bir sürede oluşturmaya karar verdik. Üzgünüz, bu hedefe zamanında ulaşamadık, ama öğlenden önce bitirdik. Üstelik ücretsiz! Bunu bir hediye olarak düşündük. Direct.gov.uk portalı ile kendimizi kıyasladığımızda onu geçtiğimizi düşünüyoruz. Bize inanmıyor musunuz? O zaman sadece ikisini kıyaslayın." Bu kıyaslamanın adil olup olmadığı tartışmalı olabilir, ancak e-devlet portallarının yurttaşları kamu hizmetlerinden önemli oranda online olarak faydalanmaları konusunda ikna etmekte başarısız olması sorgulanmaya başlanmıştır. Bazı ülkeler yurttaşlarının daha kısa sürede ve daha az adımla online hizmetler ulaşmasını sağlamak için portal modelinden uzaklaşıp hizmete doğrudan ulaşmayı sağlayan çok kanallı metotlara yönelmektedir. İnternet

[59] Latif Al-Hakim, **Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking,** Idea Group Publishing**,** 2007, s. 21.
[60] Millard**, a.g.e**., 2010, s. 9.

üzerinde hangi sitede olursa olsun yurttaşların kamu hizmetini ulaşmasını sağlamayı hedefleyen yaklaşım "yanlış kapı yok" (no-wrong-door) olarak dillendirilmektedir.

Tablo 2.8. : Ulusal Portallardan Link ve Site Haritaları

Özellik	Ülke sayısı	Yüzde
Ulaşılabilir site haritası	102	53
Bakanlık/bölümler ve ulusal ana sayfa arasındaki linkler	143	74
Kamu hizmetleri ve ulusal ana sayfa arasındaki linkler	129	67

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm , Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 78.

Günlük hayattın bir parçası olan BİT'inde yaşanan baş döndürücü gelişim yurttaşların e-devlet hizmetlerinin daha fazla yurttaş-odaklı hale gelmesi yönünde devlete baskı uygulamasına neden olmaktadır. Bürokratik prosedürlerin karışıklığı yüzünden interaktif olarak kamu hizmetlerine yönelen yurttaşlar zor ve zaman kaybettirici işlemlerle uğraşmak zorunda kalmıştır. Sonuç olarak, geleneksel kamu hizmetlerinin içerik ve sunum açısından daha yurttaş-odaklı olacak şekilde yeniden dizayn edilmesi zorunluluğu doğmuştur. Kırtasiyeciliği ortadan kaldırmak ve maliyetleri azaltmak için teknolojiyi kullanan devlet, bu gelişmelerin ardından teknolojiden yurttaş-odaklı hizmet sunumu için de yararlanmaya başlamıştır. Kesintisiz e-devlet uygulamaları sayesinde daha şeffaf ve daha etkin hale ulaşan devlet, yurttaşların kamu kurumlarıyla dünyanın neresinde olurlarsa olsunlar online olarak 7/24 interaktif iletişim kurması için gerekli alt yapıyı da oluşturmuştur.[61] Kesintisiz, tümleşik ve yurttaş-odaklı e-devlet uygulamalarının hayata geçirilip yurttaşların aynı hizmet için farklı kurumlara birden fazla başvuru yapması gibi zaman ve kaynak kaybına neden olan sorunların aşılabilmesi sağlanmıştır.

Ülkenin sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyini yükseltmek, rekabet gücünü arttırmak ve yurttaşların yaşamlarını kolaylaştırmak için "Meksika'nın Köklü Değişimi İçin 10 Eylem" (Ten Actions for a Deep Transformation of Mexico) planını uygulamaya geçireceğini taahhüt Meksika Devlet Başkanı Felipe Calderon, bir dizi reform çalışması başlatmıştır. 2009 yılında başlayan bu çalışmalar kapsamında tüm kamu hizmetlerini tek çatı altında

[61] Latif Al-Hakim, **a.g.e**., 2007, s. 21.

toplayan, kullanıcı dostu bir yazılımı olan Yurttaş Portalı (www.gob.mx) oluşturulmuştur. Yurttaşların hayatını kolaylaştıran portalı kullananların talep ettikleri hizmeti hangi kurumun sunduğunu bilmeleri gerekli değildir. Yapmaları gereken hizmetin adını yazmak ve sistemin kendilerini ilgili birime yönlendirmesini beklemektir. Sosyal ağların devlet ve yurttaş ilişkisine nüfuz ettiğini göz önünde bulundurulduğu Meksika'da, karar alma süreçlerinde de web 2.0 uygulamalarından yararlanılmaktadır. Bazı eyaletler bütçelerine son şeklini vermeden önce web siteleri üzerinden yurttaşlardan görüş toplanırken Yurttaş Portalı'nın, web 2.0 ve 3.0 uygulamalarıyla güçlendirilip semantik web yapısını kazanmasına yönelik çalışmalar halen devam etmektedir. [62]

2.3.2.1. Kesintisiz Hizmet Sunumu İçin Gerekenler

Kamu yönetiminde kesintisiz hizmet sunumu hedefine ulaşılabilmesi için yurttaş ve örgüt boyutunun farklı olarak ele alınması gerekmektedir. Yurttaş-odaklı kesintisiz hizmet alt yapısının oluşturulabilmesi açısından kamu kurumları arasında yatay ve dikey iş birliğinin kesintisiz bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Sadece hizmetin sunum biçiminde değil bürokratik yapısında da değişim anlamına gelen kesintisiz hizmet yaklaşımı e-devlet uygulamalarından beklenen sonuçlara ulaşmak açısından büyük önem taşımaktadır.

Tablo 2.9. : Kesintisiz Hizmet Sunumu İçin Gerekenler

Yurttaş bakış açısından	Kamu yönetiminin bakış açısından
Kullanıcı taleplerine odaklanma	Esneklik
Kullanıcı dostu uygulamalar	Veri depolama
Kişiselleştirme	Paylaşılan hizmetler
Ulaşılabilirlik	Yasal sistemin bütünleştirilmesi
İşlem taşıma	Kurumlararası işbirliği
Pratik değer yaratma	Yatay ve dikey bütünleşme
Göçü kolaylaştırma	Ölçeklenebilirlik ve ölçülebilirlik

Kaynak: Latif Al-Hakim, **Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking,** Idea Group Publishing**,** 2007, s. 29.

Yurttaşların bakış açısından yurttaş odaklı ve kesintisiz hizmet sunumu için gerekli olanlar şu başlıklar altında özetlenebilir: [63]

[62] OECD, **The Call For Innovative and Open Government: An Overview Of Country Initiatives**, OECD, 2011, s. 168, 175.
[63] Latif Al-Hakim**, a.g.e**. , 2007, s. 26-27.

- *Kullanıcı ihtiyaçlarına odaklanılması*: Çok uzun zamandır kamu hizmetleri gerçek yurttaşlar yerine kamu görevlilerin ihtiyaçlarına odaklanılarak sunulmuştur. Kamu hizmetleri kamu görevlilerin ihtiyaçlarına göre oluşturulmak yerine yurttaş ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmalıdır.
- *Kullanıcı dostu servisler:* Yurttaş-odaklı hizmetler sunulurken bürokratik prosedürler ya da başka nedenlerden kaynaklanan karmaşa arka plana çekilerek yurttaşın doğrudan ve kolay bir şekilde hizmete ulaşması sağlanmalıdır. Yurttaşın konforu, hizmete ulaşırken atması gereken adımların basit ve anlaşır olmasına ve farklı kurumlar tarafından sunulan hizmetlerin bütünleştirilmesine bağlıdır. Bunun ötesinde bir kamu kurumları arasında mekik dokumak yurttaşın sorumluluğu olmamalı, bunun yerine veriler basit bir dille aktarılmalı, adımlar basit bir şekilde oluşturulmalıdır.
- *Kişiselleştirilmiş hizmetler:* E-devletin gelişmesiyle her yurttaşa beklentileri göz önünde bulundurularak kişiselleştirilmiş ve gelişmelere göre otomatik olarak güncellenen hizmetler sunulmaktadır.
- *Ulaşmak ve ulaşılabilirlik:* Hizmetlerin 7/24 ulaşılabilir olması sağlanmalıdır. Hizmetlere internet ya da belirlenen başka kanallar üzerinden hiçbir güçlükle karşılaşmadan hızlı bir şekilde ulaşılabilmelidir.
- *İşlem taşıma*: E-devlet hizmetlerinin online olarak istenilen başka bir kaynağa transfer edilmesine izin verilmelidir. Kesintisiz hizmetler işlem yaparken ihtiyaç duyulan bilgilerin başka kamu kurumlarının veri tabanından online olarak çekilmesini sağlayarak zaman tasarrufu sağlamaktadır. Bu sistemde yurttaş bilgilere ulaşmak için her seferinde tekrar izin alma yükümlülüğünden de kurtarılmaktadır.
- *Yurttaşların farklı ülkelere göç etmelerinin kolaylaştırılması*: Yurttaşlara bir ülkeden diğerine göç ederken yardımcı olunmalıdır. Avrupa'nin tek pazar olarak bütünleşmesinden sonra Avrupa ülkelerinin yurttaşları birlik üyesi ülkeler arasında neredeyse hiç sorunla karşılaşmadan dolaşabilmektedir. Ancak hala bazı ülkelerde yabancılara uygulanan prosedürler diğerlerine göre daha ağır. Bu da uyum sorunu yaratmaktadır.
- *Hizmetlerin kalitesi:* Yurttaşlara online olarak bilgilerin sürekli olarak güncellenmeli ve içeriği doğru olmalıdır. Kesintisiz hizmetler kolaylaştırılmış

prosedürler sağlayarak yurttaşları zamanlarını ve paralarını gereksiz yere harcamaktan koruyarak hayat kalitelerini yükseltmektedir.

Kamu yönetimi açısından kesintisiz hizmet sunumu için gerekenler şu başlıklar altında toplanabilir:[64]

- *Esneklik:* Esneklik, farklı kamu kurumlarının teknik ve politik kapasitelerini geliştirmek için kamusal bilgileri ihtiyaçlarına göre her seferinde ana kaynaktan bilgi almak yerine istenildiğinde yeniden kullanabilmesi anlamında kullanılmaktadır. Esneklik mevcut bilgi ve hizmetler kullanılarak kısa sürede yeni uygulamalar oluşturulmasını mümkün kılmaktadır.
- *Veri depolama:* Kesintisiz hizmet sunumu kurumların topladığı bilgileri paylaşmalarını gerektirmektedir. Bunun için uygun veri depolama ve depolanan verilere ulaşmayı sağlayan mekanizmalara da ihtiyaç duyulmaktadır.
- *Yasal sistemin bütünleştirilmesi:* Mevcut bilgi sisteminden yeni bir sisteme geçişe izin verecek şekilde yasal sistemin bütünleştirilmesi anlamına gelmektedir.
- *Paylaşılan hizmetler:* Kamu kurumlarının kendi bünyesinde bulunan ortak hizmetlere tek noktadan ve bir kerede ulaşılması sağlanarak vatandaşın hizmetten yararlanması kolaylaştırılmalıdır.
- *Kurumlar arası işbirliği:* Farklı farklı uygulamalardan oluşan kamu hizmetlerinin ortak olan uygulamalarının birleştirilmesi hizmetin kişiselleştirilmesini kolaylaştıracak bir adımdır.
- Yatay ve dikey birleşme: Aynı kademede bulunan kurum ve birimlerin yatay, merkezi yönetim ile eyalet ve yerel yönetimlerin dikey olarak birleştirilmesi anlamına gelmektedir.
- *Ölçeklenebilirlik ve ölçülebilirlik:* Değişen ve dönüşen kamu yönetimini desteklemek için esnek, ölçeklenebilir ve değişken çözümler gerekmektedir. Sistemin kişiselleştirilmesi ve konsept oluşturulmasında modelleme teknikleri ve standartların kullanılması sonuç olarak dönüşümün daha hızlı olmasını sağlayacaktır.

[64] Latif Al-Hakim, **a.g.e**., 2007, s. 27-28.

2.3.3. Günlük Hayatı Kolaylaştıran Günlük e-Devlet

Gelişen teknoloji, kamu sektörü liderlerine, yurttaş ve devlet arasındaki ilişkileri yeniden tanımlayan, benzersiz olanaklar sağlamıştır. e-Devlet retoriği giderek ütopya olmaktan çıkmış, gerçeğe dönüşmektedir. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerin de teknolojiyi sabırsızlıkla kucakladığı görülmektedir. e-Demokrasi, seçilenler ile seçenler, devletler ile onların yurttaşları arasında elektronik iletişimi içermekte, hatta kuşatmaktadır.[65]

Kesintisiz devlet hedefine ulaşılmasında süreçlere katılım oranlarının artması katılım kanallarının çeşitlendirilmesiyle doğru orantılı bir etkileşim içinde bulunmaktadır. Web sitelerinin yanı sıra akıllı telefonlar tarafından desteklenen mobil uygulamalar(m-hizmet) tarzı günlük hayatın bir parçası olan yeni katılım kanallarının açılması elektronik hizmet dönemiyle birlikte kullanıcı(users) olarak nitelendirilmeye başlayan yurttaşların süreç içinde daha etkin olarak yer almasını sağlamaktadır.

Devlet 2.0 uygulamalarının yurttaş odaklı hizmet sunumunu öne çıkarmasıyla birlikte kırtasiyeciliğin azaltılması, işlemlerin kolaylaştırılması, bilgiye ulaşmanın önündeki engellerin kaldırılması, karar alma süreçlerinin katılıma açık hale getirilmesi yönünde adımlar atılmaya başlanmıştır. Devlet karşısında bir güç odağı haline gelen yurttaşlar, STK'lar ve özel sektör kurumları kamu hizmetlerinin günlük hayatı kolaylaştırmasını beklemektedir. Kamu hizmetlerinin ihtiyaca göre farklılaştırılmasından e-ticarette kullanılan "tek duraklı alışveriş" (one-stop-shop) modelinin e-devlet hizmetlerine aktarılması, resmi prosedürlerin azaltılmasından kamu yöneticileriyle online iletişim kurmaya kadar geniş bir yelpazeye yayılan bu beklentilere hakim olabilmek için devletin günlük hayatın gerçeklerine uyumlu hale gelmesi gerekmektedir. Günlük hayatı kolaylaştıran teknolojilerden beslenen "günlük e-devlet" aşamasına geçilebilmesiyle birlikte e-devlet portallarının halen devam etmekte olan hakimiyetinin sona ermesi beklenmektedir.

[65] Costas Panagopoulos, "Consequences of the Cybersatate: The Political Implications of The Digital Government in International Context", in G. David Garson, ed. 2003, "Digital Government: Principles and Best Practices"**, Idea Group Publishers**, akt. Kemal Atmaca, a.g.e., s. 7.

ABD Devlet Teknoloji Merkezi, 2000 yılında yurttaş ve iş çevrelerinin e-devletten ne tür beklentileri olduğunu ortaya çıkarmak için 14 eyaleti kapsayan bir araştırma yapmıştır. "Yurttaşlar e-Devletten Ne İster", konulu araştırmanın çıktılarında günlük hayatı kolaylaştıran hizmetlerinin ilk sıralarda yer alması her ne kadar araştırma eyalet düzeyinde gerçekleştirilmiş olsa da e-devletin dönüşümü açısından dikkate alınması gereken bir bulgudur.

Tablo 2. 10. : ABD'de e-Devletten Beklentiler

Yurttaşlar e-Devletten Ne İster?
Sürücü belgesinin yenilenmesi
Seçmen kütüğüne kayıt olma
Bölgesel otopark bilgileri
Hizmetlere tek noktadan ulaşma
Doğum, ölüm ve evlilik belgeleri
Vergi beyanı
Avcılık ve balıkçılık lisansı

Kaynak: Theresa Pardo, **Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site**, www.netcaucusinfo/books/egov2001/pdf/realizin.pdf, Erişim tarihi: 02.05.2011.

Günlük e-devlet uygulamaları arasında geniş oranda lokasyon temelli günlük hizmetler tercih edilmektedir. E-devlet ve m-devlet uygulamaları bu nedenle giderek artan oranda yerel ölçekli kullanıma yönelik uygulamalar geliştirmektedir. Bu alanda Avrupa Birliği ülkeleri arasında en çok dikkat çekenlerden biri Portekiz'dir. Portekiz, e-devlet hizmetlerinin bölgeye ve ihtiyaca göre kişiselleştirilmesi online hizmetten yararlanmayı ciddi oranda cazip hale getirmiştir.

Portekiz'de kamu hizmetlerinden online yararlanma imkanı sağlayan Yurttaş Kart (Citizen's Card), kullanıcılarının günlük hayatını ciddi oranda kolaylaştırmaktadır. Kimlik, vergi, sosyal güvenlik ve sağlık bilgilerini bir araya toplayan kartı kullananların online olarak yararlanabileceği hizmetler arasında evlilik başvurusu, araç alım-satımı, ikametgah değişikliği, şirket kurma, banka hesabı açma, yeni doğan bebeklerinin kimlik kayıtlarının yapılması bulunmaktadır. "Cüzdanımı kaybettim" (I lost my wallet) uygulaması yeni bir ID numarası almak isteyen yurttaşlara 'tek duraklı' hizmet

sunmaktadır. "Konutta Tek Durak" (One-stop-house) uygulaması ev alımı, satımı ve konut kredisi konusunda gerekli tüm bilgileri bir araya getirmiştir. Online şirket kurmak isteyenler ise "online şirket" (Empresa Online) uygulaması sayesinde hiçbir kuruma gitmelerine gerek kalmadan internet üzerinden şirketlerini kurabilmektedir. Girişimcilere başka kolaylıklar da sunan "İş Portalı" (Business Portal), "şirket bilgilerini basitleştirme" uygulaması ile farklı kamu kurumlarına farklı tarihlerde finans ve muhasebe bilgilerini sunma zorunluluğu sona erdirilmiştir. Bunun yerine şirketler tek bir noktaya ve bir kere bilgilerini girmekte, kamu kurumları kendilerine gerekli olan bilgileri buradan edinmektedir. [66]

Kullanıcıların aynı zamanda aktif birer katılımcı olduğu e-devlet uygulamalarını genişletme kararı alan Fransa, adres değişikliğini bir çile olmaktan çıkarmak için yeni bir uygulama başlatmıştır. Adres değişikliği yapılması durumunda 12 temel kamu hizmetiyle ilgili adres bilgilerinin güncellenmesi ücretsiz olarak aynı anda tek bir işlemle gerçekleştirilmesini sağlayan uygulama yurttaşları onlarca formaliteyle uğraşmaktan kurtarmıştır. 2010 yılında adres değişikliği yapan her üç Fransız vatandaşından biri www.mon.service-public.fr adresi üzerinden bu hizmetten faydalanmıştır. [67]

2.3.4. e-Devlet Hizmetleri İçin Yeni Bir İş Modeli

Web teknolojilerin günlük hayatın her alanında kendisini hissettirmesi üretim modellerini de değiştirmiştir. İşlevselliğin öne çıkmasıyla birlikte zaman ve maliyet tasarrufu sağlayan yenilikçi (inovatif) uygulamalar büyük katma değerler yaratmaktadır. Bu süreçte kamu yönetiminin de yenilikçi bir yaklaşım benimsemesi kaçınılmaz görünmektedir. Millard, web teknolojisindeki gelişmelerden yola çıkarak e-devlet hizmetleri için şöyle bir yeni iş modeli önermektedir: [68]

1. Devletin ihtiyaçları yerine yurttaşların ihtiyaçlarından, özellikle de günlük ihtiyaçlarından yola çıkılmalıdır. Bunun en iyi yolu yurttaşları sürece dahil etmek ya da en azından çelişkili amaçları olmayan bireyler ve organizasyonları yakınlaştırmaktır. *"Devlet en büyük varlığının yurttaşları olduğunu unuttu."*

[66] OECD, **The Call For Innovative and Open Government: An Overview Of Country Initiatives**, OECD, 2011, s. 216-220.

[67] OECD, **a.g.e**., 2011, s. 104.
[68] Millard, **a.g.e**., 2010, s. 11

2. Farklı kurumlar ve farklı veritabanları arasında yayılmış olan ve otomatik olarak taranmaya uygun olmayanlar da dahil olmak üzere var olan kamusal bilgiler yeniden işlenmelidir. Kamusal veriler devlet 2.0 uygulamalarının çalışmasını sağlayan yakıttır.
3. Bunu en iyi şekilde gerçekleştirebilecek ya da en azından bunu deneyecek olan örgütlerin kar amacı gütmemesi ve kamu otoriteleri ile birlikte çalışma ihtiyacı duyulacak olmasına rağmen kamu sektörü dışından olması tercih edilmelidir.
4. Yaratıcı yetenek, yenilikçilik ve isteklilik potansiyeli geniş oranda kamu sektörü dışında bulunmaktadır. Zaten devlet ve kamu sektörü bu potansiyelden yararlanma olanaklarına ve gücüne sahiptir. *"Pek çok yetenek özgür çalışır."*
5. Daha fazla şeffaflık, sorumluluk, yenilikçilik, yurttaş katılımı ve daha iyi hizmetler için öncü olunmalıdır. *"Devlet biziz. Bizler devletiz. Hadi biraz sorumluluk alalım ve bazı şeyleri bizler değiştirmeye başlayalım."*

İngiltere'de Başbakanlık tarafından kurulan e-dilekçe sitesi www.epetitions.com, yurttaşlar ile Başbakanlık arasında daha güçlü iletişim bağları kurulmasını sağlamaktadır. Sitenin kullanıcıları dilekçe oluşturabilir ya da diğer kullanıcılar tarafından yazılmış dilekçeleri görebilir ve imzalayabilir. Ayrıca kullanıcılar en sık kullanılan dilekçeleri ve dilekçelerin reddedilme gerekçelerini de görebilmektedir. Kullanıcı-dostu bu sistemin eski sistemden farkı Başbakanlık'a gönderilen dilekçelerin ve cevaplarının kamuya açık hale gelmesidir. Bu da dilekçenin sonuçlanmasını hızlandırmaktadır.[69]

Devletin en temel fonksiyonu huzurlu bir ortam oluşturmaktadır. Bu fonksiyonu görevi yasalara uyulmasını sağlamak ve yasaları ihlal edenleri kovuşturmak olan kolluk kuvvetleri yerine getirmektedir. Kolluk kuvvetlerinin bu amaçla kullandığı pek çok yöntem bulunmakla birlikte web 2.0 uygulamaları sayesinde daha aktif bir rol üstlenen yurttaşlar herkesin yasalara uymasını sağlamak için yeni yöntemler geliştirmiştir. Osimo, kolluk kuvvetlerini harekete geçirmeye yönelik web 2.0 uygulamalarına şu uygulamaları örnek göstermektedir: [70]

[69] David Osimo, **Web 2.0 in Government: Why and How, Luxemburg: European Comminities**, 2008, s. 33.
[70] David Osimo, **a.g.e.** , 2008, s. 36-37.

- Web 2.0 uygulamaları kullanılarak kural ihlali yapanların görüntüsünün internette paylaşılması yurttaşları kamuoyu önünde küçük düşmemek için kurallara uymaya zorlamaktadır. Özürlülere ayrılmış alanlara park eden araçların fotoğraflarını yayınlayan Cauthtya.org ile bisikletlere ayrılan park alanlarını kullananların fotoğraflarını yayınlayan mybikelane.org, bu şekilde kolluk güçlerini harekete geçirmektedir. Bu uygulama özel hayata müdahale sorunlarına yol açsa da toplumsal denetim mekanizmasını güçlendirerek devletin yurttaşları takip etme ihtiyacını zayıflatacaktır.
- Devletin ve kamu görevlilerin tavırlarının kamuoyuna yansıtılmasında yurttaşların paylaşımları oldukça etkili bir platformdur. Uncivilservants.org adlı sitede yasalara aykırı şekilde park eden kamu araçlarının fotoğrafları yayınlanmaktadır. Fixmystreet.com, yurttaşların ihbar ettiği yerel aksaklıkların yerel otoriteler tarafından çözümlenip çözümlenmediği bilgilerini açıklamaktadır.
- Web 2.0 sayesinde yurttaşlar kendilerini endişelendiren konulardaki görüşlerini paylaşabilir, ellerindeki görüntüleri yayınlayabilir ve kamusal hassasiyet oluşturabilirler. Chicago sakinlerinden birinin oluşturduğu Chicagocrime.org adlı sitede suç oranlarıyla ilgili resmi bilgilerden yola çıkarak en çok suç işlenen sokaklar ve işlenen suç türleri yayınlanmaktadır. Üstelik site bu bilgileri GoogleMaps uygulamasıyla bütünleştirerek eyalet haritası üzerinde suç dağılımını sürekli olarak güncellemektedir.
- Devlet, sosyal ağlardaki görüntü ve bilgileri çok amaçlı bir şekilde değerlendirebilir. Kanada, ABD ve İngiltere'de suç anı görüntülerine ulaşabilmek için YouTube görüntüleri de taranmaktadır.
- Web 2.0 uygulamaları bilgi paylaşımı amaçlı olarak da kullanılabilir. Lokasyon referansı vermek için GoogleMaps'ın kullanılması bunun tipik bir örneğidir.

Kullanıcı dostu, tek duraklı alışveriş modeline göre tasarlanan Kazakistan'ın resmi web sitesi tek tıkla e-devlet (E-Gov.kz) hizmetlerine ulaşma imkanı sunmaktadır. Kazakistan e-devlet portalında e-hizmetler konusunda yurttaşlara karşılaştırma imkanı sunulmaktadır. e-Hizmetlere; e-ödeme, e-belge, e-kayıt, e-imza, e-form gibi uygulamalar dahildir. Portalda online tartışma ve sohbet, öğrenciler için eğitsel programlar gibi yurttaş katılımını

özendiren uygulamalara da yer verilmiştir. Fark yaratan bu yaklaşımın amacı devletin rolünü güçlendirmek ve yurttaşın kamu otoritelerine duyduğu güveni arttırmaktır.[71]

Kore Cumhuriyeti'nin ulusal portalı dizayn ve özellikleri açısından bir istisna olarak kabul edilmektedir. Ulusal portalın entegre edilmiş sistemi kamusal bilgi, mobil alarm, form, işlem ve online müzakere özelliklerine kolayca ulaşılmasını sağlamıştır. Örneğin e-katılım için tüm kamu kurumlarının sunduğu e-hizmetleri tek noktada entegre eden kullanıcıların e-yurttaş uygulamasını kullanmaları yeterli olmaktadır. e-Yurttaş uygulamasının amacı kamu yönetiminde şeffaflığın artması, yolsuzluk oranlarının düşmesi forum, öneri ve dilekçeler aracılığıyla yurttaş katılımının arttırılmasıdır.[72]

Web 2.0 internet dünyasını kasıp kavururken, semantik web uygulamalarıyla dikkat çeken web 3.0 de hızla yayılmaktadır. Kullanıcı alışkanlığı araştırmalarına (web mining) göre kişiye özel içerikler üreten sistemlere semantik web denilmektedir. Semantik web uygulamaları sayesinde e-devlet sitelerini kullanan birey ve kesimlerin profilleri oluşturulmakta, bu profil doğrultusunda kullanıcı tekrar siteyi ziyaret ettiğin ilgilendiği alanlarla uyumlu bir içerik sunulmaktadır. Bunun yanı sıra bulut (clustering) tekniği de kullanılmaktadır. Ortak ilgi alanına sahip grupların bulut etiketleriyle tanımlanmasıyla gruba özel farklılaştırılmış bilgi ve hizmet sunumu gerçekleşmektedir.[73]

[71] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 69.
[72] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 70.
[73] Latif Al-Hakim, **Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking**, Idea Group Publishing, 2007, s. 7.

Tablo 2.11. : Web 2.0 ve Web 3.0 Karşılaştırması

WEB 2.0	WEB 3.0
"Ayrım gözetmeksizin oku-yaz webi"	"Taşınabilir kişisel web"
Topluluklara odaklanma	Bireye odaklanma
Bloglar	Yaşam akışı
İçerik paylaşımı	Dinamik içeriği birleştirme
XML, RSS	Anlamsal web
Web uygulamaları	Kullanıcı ile bilgisayar arasında etkileşim (widgets), sürükle bırak
Etiketleme	Kullanıcı davranışı
Google	iGoogle, NetVibes
Tıklama başına maliyet	Kullanıcı bağlılığı
Zengin medya, virallik	Reklam ve eğlenceyi birleştiren iletişim formu

Kaynak: Işıl Yılmaz, "İnternetin Evrimi "Web 3.0: Üçüncü Nesil Web", **www.sosyalpazarlama.com**, Erişim tarihi: 01.05.2011.

Teknolojide meydana gelen sosyal ağlar, yeni jenerasyon mobil cihazlar, GPRS cihazları, semantik web, bulut ve benzerleri gelişmeler kamu sektörünün katılıma açılmasının hem öncüsü, hem de kolaylaştırıcısı durumundadır. Bu araçlar kullanıcıları yararlandıkları hizmetlerin kişiselleştirilmesi, dağıtılması ve tasarlanması sürecine katılmaları konusunda güçlendirmektedir. Ancak bunun için kamu yönetimin arka planının değişmesi ve daha açık hale gelmesi de gerekecektir ki, bu da ancak "bilginin demokratikleştirilmesiyle" sağlanabilir.

Sosyal ağların eğlence ve sosyal paylaşım dışında kullanımının giderek yaygınlaşmasıyla birlikte özel sektörün ardından kamu sektörü de bu uygulamaları kullanmaya başlamıştır. Öncülüğünü ABD'nin yaptığı sosyal medya uygulamalarının yurttaşları bilgilendirmek ve görüşlerini almak amaçlı kullanımı günümüzde dünya genelinde yaygınlık kazanmış bulunmaktadır. Kullanıcıların ücretsiz olarak yararlandığı sosyal medya uygulamalarının çift yönlü iletişime açık olması devlet 2.0 yaklaşımının odağında bulunan yurttaş-odaklı kamu yönetimi açısından kilit bir rol üstlenmesini sağlamıştır. Kamu kurumlarının ek bir maliyetle karşılaşmadan mevcut e-devlet uygulamalarıyla birlikte kullandıkları bu tür ağlar sayesinde yurttaşlara kamu hizmetleri konusunda hızlı ve kesintisiz bilgi aktarılmakta ve en önemlisi yurttaşların kamu hizmetleri hakkındaki görüş ve eleştirileri alınabilmektedir. Karşılıklı etkileşimi sağlayan sosyal medya ağlarının e-devlet uygulamalarının bir parçası haline gelmesiyle birlikte sosyal medya politikası oluşturulması gündeme gelmiştir. Sosyal ağların kamu kurumları tarafından amacına

uygun ve etkin bir şekilde kullanımını sağlamaya yönelik sosyal medya politikası oluşturulması konusunda da öncü rolü üstlenen ABD'de güvenlik ve adalet kurumları dahil olmak üzere hemen hemen tüm kamu kurumları sosyal ağları kullanmaktadır. Ülkemizde bu alanda henüz bir devlet politikası oluşturulmadığı gibi kamu kurumlarının sosyal ağların yurttaşın günlük hayatını kolaylaştırma konusundaki potansiyeli de henüz tam anlamıyla anlaşılabilmiş değildir.

3.BÖLÜM

SOSYAL MEDYANIN e-KATILIM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Kamu hizmetlerinden yararlanan pasif yurttaş anlayışından kamu hizmetlerinin belirleyicisi olan aktif yurttaş anlayışına geçiş süreci yönetişimin açtığı katılım kanalları sayesinde günden güne güçlenmektedir. E-devlet uygulamalarının devlet-odaklılıktan yurttaş-odaklılık doğrultusunda evrim geçirmesiyle "e-katılım" kanalları da giderek artmaktadır. E-devletin bir alt başlığı olarak kabul edilen e-katılım, yurttaşlar, sivil toplum kurumları ve iş çevrelerinin yönetsel süreçlere elektronik uygulamalar aracılığıyla dahil olması anlamına gelmektedir.[74]

Yönetişim kavramının içerisinde diyalog ve uzlaşma yer almaktadır. Yurttaşlar, önce hür iradesi ile mutabakata (consensus) dayalı olarak temsilcilerini seçebilmeli (siyasal katılım ve temsil), onlara bu şekilde yönetme hakkını vermeli (temsili vekalet), yöneticiler ile yakın bir iletişim içerisinde bulunarak kamusal kararlara katılabilmeli (yönetime katılma) , ve yöneticilerin güç ve yetkilerini kötüye kullanmamaları için onları kontrol edebilmelidir.[75] Yurttaş katılımı açısından e-demokrasi kavramı Tuzzi ve diğerleri tarafından üç kategoriye ayrılmıştır. Birinci aşamada yurttaşlar web sitesi ya da arama motoru gibi araçları kullanarak kendilerini ilgilendiren bilgilere ulaşabilmektedir. Danışma seviyesi olarak adlandırılarak ikinci düzeyde yurttaş ve devlet arasında online formlar ve web tabanlı tartışma platformlarıyla karar alma sürecine dahil olmaktadır. Karar alma süreçlerine kamuoyunun katılmasına vurgu yapılan üçüncü seviye aktif katılım olarak adlandırılmaktadır. [76]

İnternet üzerindeki yeni tartışma platformları (agoralar) politik tartışmalara sahne olmakta ve hükümetlerin elektronik demokrasi kavramına giderek daha fazla ağırlık vermesi, e-oylama gibi bazı uygulamaların da giderek yaygınlaşması sonucunu doğurmaktadır. Alvin

[74] Naci Karkın, Hüseyin Serhan Çalhan, "Vilayet ve İl Özel İdaresi Sitelerinde E-Katılım Olgusu", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 2011/1, Sayı 13, s. 60.
[75] Can Aktan, "Şeffaf Devlet ve Demokrasi", **www.canaktan.org/canaktan_personal/canaktan-arastirmalari/liberal-demokrasi/aktan-seffaf-devlet.pdf**, Erişim tarihi: 25.04.2011, s. 2.
[76] Pauliina Lehtonen, **"**Citizens' Web as a Public Space, Developing Community Practices in the Framework of eParticipation", s. 19., edt. Anders Avdic ve diğerleri, **Understanding eParticipation**, www.robert.krimmer.at/static/rkrimmer/files/demo-net_book.pdf, Erişim tarihi: 14.04.2011.

Toffler, 3. Dalga adlı kitabında iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri şu şekilde değerlendirmiştir: *"İletişim teknolojilerinde meydana gelen şaşırtıcı gelişmeler ilk defa olarak, halka politik kararların alınmasında, sürece etkin olarak katılma şansını vermiştir."*[77]

Tartışma grupları internet kullanıcılarına, elektronik oylama ve e-yönetim uygulamaları aracılığıyla çeşitli katılım platformları ve kanalları sunmaktadır.[78] İnternet teknolojisinde yaşanan gelişmeler, web 1.0'den web 2.0 ve web 3.0 dönemine geçilmesi e-katılım kanallarını da hem nitelik hem de nicelik bakımından zenginleştirmiştir. Resmi web sitelerinde online tartışma platformlarının kurulmasının yanı sıra web 2.0 uygulamaları arasında büyük ilgi gören sosyal medya araçları da kullanılmaya başlanmıştır. E-devleti sosyal medya ağları üzerinden yurttaşlara ulaşması hem iletişim sürecini hızlandırmış hem de şeffaf bir hale getirmiştir. Kullanıcı sayısı hızla artan sosyal ağlar günlük hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Son araştırmalar ABD'deki 25-34 yaş aralığındaki hastaların yarısından fazlasının tedavi konusunda karar verirken sosyal medyanın etkisinde kaldığını göstermiştir.[79]

Çalışmanın bu bölümünde Birleşmiş Milletler'in 2010 yılı e-devlet araştırmasında anahtar kavram olarak seçtiği e-katılım kavramı ve sosyal ağların e-katılım üzerindeki etkisi ele alınacaktır. Farklı ülkelerin e-katılım düzeyleri ve sosyal medya kullanım oranları örnekler üzerinden incelenecektir.

3.1. Temsili Demokrasiden Katılımcı Demokrasiye

Demokrasi kavramının yaklaşık 2 bin 500 yıllık uzun bir geçmişi olmasına rağmen, demokrasinin tarihi oldukça inişli çıkışlı olmuştur.[80] Demokrasi kuramlarından birisi olan katılımcı demokrasi, en genel anlamda halkın çeşitli hususlarda siyasi karar alma sürecine iştirak etmesi ve görüş bildirmesi şeklinde tanımlanabilir. Dolayısıyla katılım, sadece bir

[77] Alvin Toffler, **3. Dalga**, 1980, akt. Selva Ersöz, "İnternet ve Demokrasinin Geleceği"**, Selçuk İletişim Dergisi**, c. 3, s. 4, 2005, s. 122.
[78] Selva Ersöz, "İnternet ve Demokrasinin Geleceği"**, Selçuk İletişim Dergisi**, c. 3, s. 4, 2005, s. 122.
[79] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 52.
[80] M. Erdoğan, "Siyasal Sistem ve Demokrasi", **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı:17, 1997, akt. Ahmet Özen, İbrahim Güray Yontar, Katılımcı Demokrasi Anlayışında Bütçeleme: Katılımcı Bütçeleme, **Maliye Dergisi**, Sayı 156, Ocak-Haziran 2009, s. 254.

olaya taraf olmak veya kendisi istemeden bir olayın tarafı haline getirilmek ya da mobilize edilmek suretiyle başkasının iradesiyle harekete geçmek değildir. Demokrasinin temel teorisinde, katılma eyleminin bir işe etkin bir karışma hareketi olduğunun hiçbir zaman göz ardı edilmediği vurgulanmaktadır.[81]

Katılımcı demokrasi açısından siyasal karar alma sürecinin meşruluğu ancak yurttaşların ve onların temsilcilerinin içinde yer aldıkları ve kamusal yararla ilgili olarak eleştirilerini dile getirdikleri ve tartıştıkları kamusal bir tartışma mekanın varlığında mümkün olabilmektedir. Alınan kararların yasalara uygunluğu her zaman meşruiyet kazanacağı anlamına gelmemektedir. Katılım konusunu ele alan Toprak, *"Katılım bir taraftan optimal hizmet verimini sağlayacak alan oluştururken, diğer taraftan katılımcı programlar ile sosyal sermayenin gelişimi, kişilerin sosyalleşmesi yoluyla karşılıklı ilişkilerde güven algılamasının yükselmesi olgusunu güçlendirecektir. Katılım aynı zamanda bilgiye hızla erişme ve yönetimin karar ve faaliyetlerinin kontrolü anlamına da gelmektedir."* değerlendirmesinde bulunmuştur.[82]

Bilindiği üzere sanayi toplumunun politik dizgesi "temsili demokrasidir". Bilgi toplumunda "katılımcı demokrasi" anlayışının daha belirgin bir önem kazanacağı ileri sürülmüş; e-devlet ve e-demokrasi gibi yeni terimler baş döndürücü bir hızla dolaşıma sokulmuştur. Devletin yurttaşlarına çevrimiçi hizmet vermesiyle demokratikleşmeye katkı sağlanacağı, daha şeffaf bir yapının ortaya çıkacağı iddiaları henüz tam anlamıyla doğrulanmış değildir. E-devlet araçlarının devlet ve yurttaş arasında bilgi akışını arttırdığı genel olarak kabul görmüş olsa da, bunun katılımı ne ölçüde güçlendirdiği halen tartışılmakta olan bir konudur.[83]

E-demokrasi sisteminin başarılı olması için iki önemli amacı gerçekleştirmesi gerektiği üzerinde durulmaktadır:[84]

---

[81] G. Sartori, **Demokrasi Teorisine Geri Dönüş**, (Çev. Tunçer Karamustafaoğlu ve Mehmet Turhan), Ankara: Yetkin Yayınları, 2009, akt. Ahmet Özen, İbrahim Güray Yontar, "Katılımcı Demokrasi Anlayışında Bütçeleme: Katılımcı Bütçeleme", **Maliye Dergisi**, Sayı 156, Ocak-Haziran 2009, s. 281.
[82] Zerrin Toprak, **Kent Yönetimi ve Politikası**, İzmir: Birleşik Matbaacılık, 2008, s. 116.
[83] Kadri Yamaç, "Bilgi Toplumu ve Demokrasi Üzerin"e, **Türk Kütüphaneciliği Dergisi**, C. 24, S. 3, 2010, s. 523.
[84] Ali Şahin, Handan Temizel ve Metehan Temizel, "Türkiye'de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar", **www.siyasaliletisim.org/pdf/edemokrasiyegecis.pdf,** s. 254.

1. Vatandaşlara bilgi ve politik işlemler, servisler ve kısa yollara ulaşımı sağlamak;
2. Pasif vatandaşı bu sistem sayesinde aşağıdaki unsurlarla;

• Vatandaşı bilgilendirme
• Vatandaşı temsil etme
• Vatandaşı oy kullanmaya teşvik etme
• Vatandaşa danışmanlık hizmeti verme
• Vatandaşla bir bütün oluşturma, aktif hale getirip, sisteme katmaktır.

E-yönetişim modelinin en önemli unsurlarından biri olan e-demokrasi kavramı katılımcı yönetim anlayışına dayanmaktadır. Yönetilenlerin çeşitli kanalları kullanarak siyasette ve karar alma süreçlerinde belirleyici konuma gelmesi açısından e-katılımın geliştirilmesine büyük önem verilmektedir. Dünyadaki e-devlet uygulamalarını e-katılım oranları açısından kıyaslayan Birleşmiş Milletler, e-demokrasi için doğrudan yurttaş katılımına olanak veren e-devlet uygulamalarının gerekliliğine dikkat çekmiştir.

3.1.2. e-Devletin Talep Yönü: e-Katılım

e-Katılım kavramının e-devlet veya e-demokrasi kavramlarının bir alt başlığı olarak değerlendirmek olanaklıdır. Katılım kavramı ilkinde, vatandaşın bilişim ve iletişim teknolojileri yardımıyla siyasa oluşum sürecine destek verebilmesi, ikincisinde ise, yönetimin bilişim ve iletişim teknolojileri yardımıyla, demokrasinin gelişimine yapılacak katkı olarak iki farklı şekilde kavramsallaştırılmaktadır. Öte yandan e-devlet ve e-katılım kavramları arasında dikkat çeken bir ayrışma olduğu da ileri sürülmüştür. Çünkü e-katılım süreci, aslında e-devlet olarak bilinen sürecin bir anlamda tersine doğru işlemesidir. E-devlet, yönetimden vatandaşa, yönetimden örgütlere ve yönetimin kendi içerisinde olan süreci anlatırken, e-katılım, başta bireylerden ve örgütlerden yönetime doğru olan süreci anlatmaktadır. Bu yönden bakıldığında e-hizmetler e-devletin arz yönü, e-katılım kanalları da e-devletin talep yönü olarak kabul edilmektedir.[85]

E-katılım kavramının merkezi noktasının vatandaş olduğu dikkate alınırsa, katılım sürecinin ve dolayısıyla e-katılım sürecinin en can alıcı noktasını, vatandaşın hangi

[85] Naci Karkın, Hüseyin Serhan Çalhan, "Vilayet ve İl Özel İdaresi Sitelerinde E-Katılım Olgusu", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 2011/1, Sayı 13, s. 60.

konularda ve nereye kadar katılacağı sorusu oluşturmaktadır. İnternet ve teknolojideki gelişmeler sonucunda e-katılım kanalları daha da güçlenmiştir. İnternet kullanıcılara her konuyu sınırsızca ve özgürce paylaşabilecekleri bir tartışma ortamı sunmaktadır, ki bu durum pek çok kişi tarafında Atina agoralarına benzetilmiştir. İnternet diğer medya araçlarıyla kıyaslandığında çok etkili bir tartışma aracı olmuştur. Özellikle çok sayıda katılımcıya aynı anda milyonlarca değişik konuda tartışma imkanı sunarken, iletilen mesajların kolayca arşivlenip saklanabilmesine de izin vermektedir. Ortak tartışma gruplarının en önemli özelliklerinden biri de, kamusal alanda fikirlerini tartışma imkanı bulamayan azınlık gruplarının internet üzerinden bu fikirleri söylemesi, tartışabilmesi ve bu dünya çapındaki foruma katılma imkanı bulabilmesidir. Aynı şekilde medya ve siyasetçiler tarafından göz ardı edilen konuların tartışılabilmesine imkan vermesi de internetin açıklık ve şeffaflık özelliklerinin sonucudur.[86]

Bazı Amerikan araştırmalarına göre, interneti kullananların politikaya ve aktüaliteye olan ilgisi ve oy verme oranları interneti kullanmayanlara göre daha yüksektir. Pek çok web sitesi www.politics.com, www.voter.com, www.speakout.com gibi, vatandaşlara güncel politik olaylar hakkında bilgi verirken tartışma grupları aracılığıyla görüşlerini paylaşma imkanı sunmaktadır. Böylece kendi görüşünde olan ya da karşı görüşü paylaşanlar arasında bilgi ve fikir alışverişine olanak sağlanmaktadır. [87]

Elektronik demokrasinin en temel hedeflerinden biri olan elektronik oylama yurttaşların yerel, bölgesel, ulusal ve uluslar arası ölçeklerde, bir çok farklı konuda, internete bağlı kamu sitelerine evlerinden ya da bu amaç için geliştirilmiş kiosk tarzı terminallerden bağlanarak oy kullanmalarının sağlanmasıdır[88] Bunların dışında büyük ticari şirketler, halkın görüşlerini öğrenmek için web siteleri üzerinden oylama ve anket çalışmalarını yürütmektedirler. Tüketiciler tercihlerini ve görüşlerini internet üzerinden ilan edebilmekte ve bu da hızlı bir sürede daha çok kişiye ulaşmaya imkan vermektedir.[89]

---

[86] Selva Ersöz, "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", **Selçuk İletişim Dergisi**, c. 3, s. 4, 2005, s. 123.
[87] P. Lévy, **Cyberdemocratie**, Paris: Odile Jacobs, 2002: 21, akt. Selva Ersöz, a. g. e., 2005, s. 123.
[88] Özgür Uçkan, **e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003, s. 39, akt. Selva Ersöz, a. g. e., 2005, s. 124.
[89] Selva Ersöz, a. g. e., 2005, s. 125.

Tablo 3.1: İnternetteki Siyasal Katılım Araçları

İnternetteki siyasal katılım araçları	İşlevleri		Örnek uygulama
	Olumlu	**Olumsuz**	
Tartışma Grupları	• Güncel olaylara katılım sağlamak • Karşıt ya da aynı gruplar arasında fikir alışverişi • Kolay ve ucuz bilgi alışverişi • Ortak bilgi-kolektif zeka	• Demokrasiye karşı görüşlerin de gelişme imkanı bulması •Hükümetlerin internet üzerindeki denetimi arttırması	www.politics.com www.speakout.com www.voter.com elektronik postalar, tartışma siteleri
E-oylama	• Düşük maliyet-yüksek katılım • Analiz ve ölçüm kolaylığı	• Güvenlik sorunu • Klasik seçim ritüeline ait sembollerin ortadan kalkması	www.elections.com www.senat.fr
E-yönetim	• Politik karar alma sürecine vatandaşların dahil edilmesi • Yöneticiler ve halk arasında daha etkili ve güçlü bir iletişim	• Herkesin interneti kullanamamasından doğan dijital bölünme	Politik partilerin ve yerel yönetimlerin web siteleri Siyasal parti adaylarının kişisel web siteleri.

Kaynak: Selva Ersöz, "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", **Selçuk İletişim Dergisi**, c. 3, s. 4, 2005, s. 126.

E-katılıma ilişkin temel metinler arasında, OECD tarafından yayınlanan "Promise and Problems of e-Democracy: Challenges of On-line Citizen Engagement" isimli metin oldukça önemlidir. İlgili metinde, e-katılımın "e-Participation*"* yerine "e-Engagement" olarak tanımlanması oldukça önemli bir retorik olarak dikkat çekmektedir. Çünkü ilk kavram, daha çok demokratik araçlara katılımı ifade ederken, ikinci kavram, vatandaşın karar alma ve uygulama süreçlerine katılımını daha iyi yansıtmaktadır. Söz konusu metinde, e-katılımın amaçları arasında; [90]

- Daha fazla tabana yayılmış bir katılım,
- Vatandaşları karar alma ve uygulama süreçlerinden haberdar edilmesi,
- Daha derinlemesine danışma ve tartışma olanağı,
- . Sürece ilişkin katkı olma olanağının artışı,

[90] OECD, **Promise and Problems of e-Democracy: Challenges of On-line Citizen Engagement,** s..33, akt. Naci Karkın, Hüseyin Serhan Çalhan, "Vilayet ve İl Özel İdaresi Sitelerinde E-Katılım Olgusu", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 2011/1, Sayı 13, s. 64.

- Vatandaşlara geri bildirim sağlama,
- Gözlem ve değerlendirme yapma sayılmaktadır.

3.2. Dijital Çağ'ın Fenomeni: Sosyal Medya Uygulamaları

Web 2.0 devriminin en temel parçalarından biri olan sosyal medya, her bireyin diğer bireyleri etkilemesini mümkün kılan yüksek derecede ölçeklenebilir ve erişilebilir iletişim teknolojileri ya da teknikleridir.[91] Sosyal medya, teknolojiyi, sosyal girişimciliği kelimeler, fotoğraflar, videolar ve ses dosyaları ile birleştiren şemsiye bir kavramdır.[92] İnsanlar sosyal medyada günlük düşüncelerini yazmakta, bu düşünceler üzerine tartışabilmekte ve yeni fikirler oluşturabilmektedir. Kişisel bilgilerinin yanı sıra çeşitli fotoğraf ve videolar paylaşabilmekte, iş bulabilmekte; yani sıkılmadan gerçek dünyayı sanal ortamda yaşayabilmektedir. Bu durum gün geçtikçe tüm dikkatlerin bu alana çevrilmesine neden olmuştur.[93] Sosyal medyanın gördüğü ilgi en çarpıcı şekilde rakamlardan takip edilebilir:[94]

- 2009 yılı rakamlarına göre dünyadaki tüm internet kullanıcılarının 2/3'ü sosyal ağları ziyaret ediyor.
- Sosyal ağları ziyaret etmek e-postalarını kontrol etmekten sonra en popüler online aktivite.
- Sosyal medya sitelerinde harcanan zaman internet kullanımından 3 kat hızlı artıyor, ve şu anda tüm internette harcanan zamanın yüzde 10'u.
- Sosyal medya iletişimi demokratik hale getiriyor ve bu inanılmaz.

Bireylerin sınırları belirlenmiş bir sistem içinde halka yarı/açık profil oluşturmasına, bağlantıda olduğu diğer kullanıcıların listesini açıkça vermesine, bu diğer kullanıcıların sistemdeki listelenmiş bağlantılarını görmesine ve aralarında gezmesine izin veren web tabanlı hizmetlerin tümüne sosyal ağlar denmektedir. Bu ağlara kayıtlı kişilerin yeni insanlarla tanışmaktan öte mevcut çevreleri ile iletişime geçtikleri görülmektedir. Bu

[91] Işıl Yılmaz, "İnternetin Evrimi 'Web 3.0: Üçüncü Nesil Web' **"**, **www.sosyalpazarlama.com**, Erişim tarihi: 01.05.2011.
[92] Ferah Onat, "Bir Halkla İlişkiler Uygulama Alanı Olarak Sosyal Medya Kullanımı: Sivil Toplum Örgütleri Üzerine Bir İnceleme", **www.ilet.gazi.edu.tr/31/5.pdf**, Erişim tarihi: 01.05.2001, s. 3
[93] Z. Beril Akıncı Vural, Mikail Bat, "Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma", **http://joy.yasar.edu.tr**, Erişim tarihi: 02.05.2011, s. 3349
[94] Nielsen, Global & Networked Places, 2009, **www.sosyalpazarlama.com**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

ağların omurgasını yine ağın kayıtlı kullanıcısı olan, arkadaş listesinin de yer alanı kişi profilleri oluşturur. Profilin görülebilirliği genel olarak kişiye bırakılmıştır. İnterneti paylaşım ortamına çeviren web 2.0 akımı ile giderek yaygınlaşan sosyal ağlar ve sosyal medya, iletişim ve etkileşimi üst düzeye çıkarması ile inanılmaz bir potansiyel güç teşkil etmektedir. Sosyal paylaşım ağlarının kullanıcıları bir yandan içerik üreticileri, diğer yandan da içerik tüketicileridir.[95]

Bu durum Toffler'ın tüketen-üretici kavramıyla açıklanabilir; Toffler "tüketen-üretici-prosumer" kavramını ilk olarak Üçüncü Dalga adlı kitabında kullanır.[96] Kavram, producer (üretici) ve consumer (tüketici) kelimelerinin birleştirilmesinden türetilmiştir. Toffler'a (1981) göre, tüketici kavramı Endüstri Çağı'nın bir sonucudur; post endüstriyel dönemde, saf tüketicilerin sayısı azalacak; bunların yerini, kullandıkları ürün ve hizmetlerin çoğunu kendileri üreten, tüketen üreticiler alacaktır. Tüketen üretici kavramı ağ toplumunda daha belirgin bir biçimde ortaya çıkar. Facebook, Friendfeed, Twitter gibi sosyal ağlar, hem bireysel gündelik hayata ait bilgilerin, hem kaydedilmiş durağan ve hareketli görsellerin ve bizzat kullanıcılar tarafından sağlanan görsel, işitsel içeriklerin temel mecraları haline gelmişlerdir.

"Sosyal İş 2011" (Social Bussiness 2011) etkinliğinde internet ve sosyal medyanın potansiyel gücüne dair yapılan değerlendirmeler arasında en çok dikkat çekenlerinden biri IBM Global Web Experience Yazılımları Satış Direktörü Pam Chandor'a aittir. Chandor, son dönemde yaşanan dönüşümü şöyle açıklamıştır: "Radyo 38 yılda, televizyon 13 yılda ve internet 4 yılda 50 milyon kullanıcı sayısına ulaştı. Facebook ise 9 ayda 100 milyon kullanıcıya ulaştı. Sosyal iletişim araçları tüm algıları değiştirdi, yeni bir bakış açısı getirdi. 1977–1998 arasında doğan kuşağın yüzde 96'si sosyal ağlara üye. Yeni kuşak işgücünü temsil eden bu paradigma, iş yapma şekillerini yeniden tanımlıyor. Bugün cep telefonlarının ve tabletlerin sayısı bilgisayarların dört katına ulaştı; yıl sonunda satışa sunulan akıllı telefon sayısı ise dizüstü bilgisayarları geçecek. Artık yüz yüze tanışmayan,

[95] Meltem Cemiloğlu Altunay, "Twitter: Gündelik Yaşamın Yeni Rutini 'Pıt Pıt Net'", **Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi**, Haziran 2010, http://iletisimdergisi.gsu.edu.tr, Erişim tarihi: 05.05.2011, s. 4.
[96] Alvin Toffler, **Üçüncü Dalga**, (Çev.Ali Saban), İstanbul: Altın Kitaplar, 1981, akt. Meltem Cemiloğlu Altunay, a. g. e., Haziran 2010, s. 3-4.

dünyanın dört bir yanındaki bireylerin bildikleri ve fikirleri birbirleri için güvenilir kaynaklar oluyor. e-Mail bile vakit kaybı olarak algılanabiliyor."[97]

Sosyal paylaşım ağları kişisel iletişimleri sürdürmenin ötesinde, "İnternet'in yeni kamusal mekân olma özelliğini" de yansıtırlar. Örneğin, Twitter kimi zaman İran seçimlerine karşı protestocuların buluştuğu ortak mekân; kimi zaman ise Barack Obama'nın başkanlık adaylığını açıkladığı ilk kitle iletişim aracı, kimi zaman ise Haiti depremzedelerine yardımların örgütlendiği bir ağ olarak farklı işlevsel özellikleriyle dikkat çekmektedir.[98]

Sosyal ağların büyümesi dünya çapında bir fenomen haline gelmiştir. Kullanıcı sayısı durmaksızın artan sosyal medya uygulamaları bu artışın doğal bir sonucu olarak toplumsal yapı üzerinde de etkili olmaktadır. Yeni ve gerçek zamanlı bir iletişim kurma biçimi olarak hızla kabul gören sosyal medya uygulamalarının iletişim biçimine etki eden özellikleri şöyle sıralanabilir: [99]

- *Katılımcı*: Sosyal medya katılımcıları cesaretlendirir ve ilgili olan her kullanıcıdan geri bildirim alır.
- *Açıklık:* Sosyal medya uygulamaları geribildirime ve katılımcılığa açıktır. Bu servisler oylama, yorum ve bilgi paylaşımı gibi konularda cesaret aşılarlar.
- *Diyalog:* Geleneksel medya içerik aktarımı ya da dinleyiciyi bilgilendirmeye yönelikken, sosyal medya iki yönlü konuşmaya olanak tanıması bakımından daha iyidir.
- *Toplum:* Sosyal medya topluluklara çabuk ve etkili iletişim için izin verir. Topluluklar da böylece sevdikleri fotoğraf, politik değerler, favori TV şovları gibi ilgili oldukları şeyleri paylaşırlar.
- *Bağlantılılık:* Sosyal medyanın çoğu türü, bağlantılı işler gerçekleştirir; diğer siteler, araştırmalar ve insanların ilgili oldukları herhangi bir konuda link verilmesine olanak tanır.

[97] İnternetPazarlama, "Sosyal Medyanın İş Dünyasındaki Yansımaları: Sosyal İş Ağları", Yayınlanma tarihi: 29.04.2011, **http://www.internetpazarlama.net**, Erişim tarihi: 09.05.2011.
[98] Meltem Cemiloğlu Altunay, a.g.e., **http://iletisimdergisi.gsu.edu.tr**, Haziran 2010, s. 5.
[99] Antony Mayfield, **What is Social Media**, iCrossing e-book, s. 6'dan aktaran Z. Beril Akıncı Vural, Mikail Bat, "Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma", **http://joy.yasar.edu.tr**, Erişim tarihi: 02.05.2011, s. 352.

Millward Brown verilerine göre sosyal ağlara girme oranlarının dağılımı 2010 yılında şu şekilde oluşmuştur: [100]

- Facebook % 77.3 [101]
- Youtube % 33.9 [102]
- MySpace % 7.8 [103]
- Twitter % 5.1 [104]

Sosyal medyanın sahip olduğu iletişimi demokratikleştirme potansiyeli özel sektörün olduğu kadar kamu sektörünün de ilgisini çekmiştir. Kamu kurumları, kamu hizmetlerinin kalitesinin arttırılmasında ve yurttaş katılımını sağlamada sosyal medyayı bir kaldıraç olarak görmeye başlamıştır. Herkese açık olan Facebook, Twitter gibi sosyal medya uygulamaları devletlere değişen yurttaş beklentilerini karşılamada çeşitli seçenekler sunmaktadır. Üstelik de ek bir maliyet kaynağı oluşturmamaktadır.

3.2.1. Yurttaşın Güçlenmesinde Sosyal Medyanın Rolü

İyi yönetişim, refah, uyum ve sürdürülebilirlik aracılığıyla girişimci ve nüfuzun olabildiğince geliştirilmesi yurttaşın güçlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. OECD 2001 yılında yayınladığı "Partner Olarak Yurttaş" raporunda demokratik katılımdan bahsedebilmek için bilgilendirme, karar alma süreçlerinde yer alma mekanizmaları ve politik gündemi etkileyebilme gücünün olması gerektiğinin altı çizilmiştir. Bu değerlendirme açılacak olursa şu terimler ön plana çıkmaktadır:[105]

---

[100] DijitalÇöplük, "Dünyada Sosyal Medya Kullanım Sıralaması", Yayınlanma tarihi: 07.11.2010, **www.dijitalcopluk.com**, Erişim tarihi: 25.04.2011.

[101] Harvard Üniversitesi'nden okuyan Mark Zuckerberg tarafından insanların arkadaşlarıyla iletişim kurmasını ve bilgi alış verişi yapmasını amaçlayan bir sosyal paylaşım web sitesidir. İnternet adresi www.facebook.com olan sitenin 2011 yılı itibariyle dünya genelinde 600 milyon üyesi bulunmaktadır. **Kaynak: Vikipedia.org.**

[102] Video barındırma web sitesidir. **Kaynak: Turkcebilgi.com**.

[103] İnteraktif ortamda kullanıcı kontrolünde iletişim ve arkadaşlıklar kurulabilen, kişisel profil, blog, grup, resim, müzik ve videoların barındırılabileceği bir sosyal iletişim sayfasıdır. Kaynak: Turkcebilgi.com**.**

[104] Jack Dorsey tarafından 2008 yılında geliştirilen bir mikroblog olan Twitter, kullanıcısına her seferinde 140 karakterlik metin yazma imkanı vermektedir. Üye sayısı 1 Mayıs 2011 itibariyle 200 milyonu geçmiştir. **Kaynak: Vikipedia.org.**

[105] OECD, **Citizen As Partnership**, OECD, 2001, akt. OECD, **Promise and Problems of E-Democracy**, OECD, 2003, www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf, Erişim tarihi: 08.05.2011, s. 35.

- **Bilgilendirme:** Devletin, yurttaşın kullanımına yönelik olarak bilgi işleyip dağıttığı, tek yönlü iletişim türüdür. Yurttaşın bilgiye ulaşması 'pasif', devletin bilgiyi dağıtması 'aktif' uç olarak değerlendirilmektedir.

Devlet ⇨ **Yurttaş**

- **Müzakere:** Yurttaşın devlete geri besleme sağladığı, iki yönlü iletişim sürecidir. Bu aşamada hangi sorunla ilgili olarak hangi vatandaşların görüşlerinin alacağı ve bunların ne ölçüde değerlendirileceği önceden devlet tarafından belirlenmektedir.

Devlet ⇨ **Yurttaş**

- **Aktif katılım:** Yurttaşım politika oluşum süreçlerine aktif olarak katılabildiği ülkelerden devlet ve yurttaş arasında kurulan partnerlik ilişkisine dayanmaktadır. Bu süreçte politik görüşlerini paylaşarak politik diyalogları şekillendirmekte karar alma süreçleri üzerinde etkili olmaktadır.

Devlet ⇔ **Yurttaş**

BM E-Devlet Araştırması'nda yurttaş katılımı ve güçlendirilmesi kamu yönetimine katılımı sağlayan online kanallar takip edilerek değerlendirilmiştir. Kamu yönetimine online katılım yolları açan online hizmetler 'e-katılım' terimiyle ifade edilmektedir. E-katılıma özel bir önemin verildiği araştırmada katılımı ölçmek için internet tabanlı danışma ve karar alma mekanizmalarından oluşturulan endeks kullanılmıştır. Bir ülkenin e-katılım endeksinin gelişimi 3 kritere göre ölçülmüştür: [106]

- Devlet kamusal bilgilerin yayınlanmasını takip ediyor mu?
- Kamuoyunun politikacılar, bürokratlar ve diğerleri ile bağlantı kurabilecekleri yollar var mı?

[106] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 83.

- Yurttaşlar online oylama veya cep telefonu kullanımı gibi yollarla kararları doğrudan etkileyebiliyor mu?

E-katılım seçimlerin ötesinde vatandaşı devletle açık iletişim kurma konusunda güçlendirmektedir. Nüfusu fazla olan ülkelerde politikacılar seçim bölgelerinin taşrasında yaşayan seçmenlere ulaşmak için bu araçları kullanmaktadır. Karar alıcıların yurttaşlara doğrudan ulaşabildiği küçük ülkelerde e-katılım ulusal düzeyde ele alınmaktadır.[107]
BM tarafından hesaplanan e-katılım endeksi devletlerin 2008 yılı performansı ile 2010 yılını kıyaslamaktadır. 2010 araştırması sonuçlarına devletlerin yurttaşları karar alma süreçlerine katılmaları konusunda ne ölçüde destekledikleri, ne ölçüde bilgi sağladıkları ve yurttaş görüşlerini ne ölçüde değerlendirdikleri de dahildir.

Tablo 4.2. : BM e-Katılım Endeksi

Ülke	Endeks
KORE	1.0000
CUMHURİYETİ	0.9143
AVUSTRALYA	0.8286
İSPANYA	0.7714
YENİ ZELLANDA	0.7714
İNGİLTERE	0.7571
JAPONYA	0.7571
ABD	0.7286
KANADA	0.6857
ESTONYA	0.6857
SİNGAPUR	0.6714
BAHREİN	0.6571
MALEZYA	0.6429
DANİMARKA	0.6143
ALMANYA	0.6000
FRANSA	0.6000
HOLLANDA	0.5857
BELÇİKA	0.5571
KAZAKİSTAN	0.5286
LİTVANYA	0.5143
SLOVENYA	

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 85.

Pek çok devlet web sitesi üzerinden geri besleme yaparak yurttaşları ile bağlantı kurmaktadır. Bu sitelerin büyük çoğunluğunda anket, araştırma ya da geri besleme tuşu bulunmaktadır, ancak bunlar buz dağının sadece görünen kısmıdır. Web 2.0 (yakın

[107] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 84-85.

gelecekte de web 3.0) yurttaşlara devlet işleri üzerinde doğrudan etkili olmalarını sağlayacak geniş kanallar sağlamaktadır. E-katılım yurttaş ve devlet arasındaki dinamikleri değiştirerek e-oylamanın çok daha ötesinde olduğunu göstermiştir. Web 2.0 ve sosyal medya uygulamaları politikacı ve karar alıcıların uymak ve günlük hayatlarının bir parçası haline getirmek zorunda kaldıkları bir çevre oluşturmuştur. Bu tür uygulamaları kullanmaya eğilimli politikacılar e-katılım ve e-oylama araçlarını desteklemektedirler. E-katılım mevcut e-devlet araştırmalarının anahtar kavramı haline gelmiştir. E-katılım endeksi devletlerin ne ölçüde yurttaş-odaklı hizmet sunduklarını da göstermektedir. BM'in 2010 araştırması devletlerin yurttaşlara ulaşmak için Facebook gibi iletişim teknolojileri, SMS, sohbet odaları ve bloglar gibi popüler web 2.0 uygulamalarını nasıl kullandıklarını değerlendirmiştir.

Web 2.0 ve sosyal ağ uygulamaları yurttaşları endişe yaratan eğitim, sağlık, çevre ve diğer devlet politikaları konusunda görüşlerini ifade etmeleri konusunda onları güçlendirerek daha aktif hale getirmektedir. Web 2.0 ve sosyal ağlar kendileri için önemli olan sorunların aşılmasında iş birliğini geliştirme konusunda hemfikir olan yurttaşlar arasındaki iletişimi güçlendirmektedir. Politikacılar ve karar alıcılar kendi sorumluluk alanlarıyla ilgili olarak ortaya çıkan bilgileri kullanmaktadır.

Giderek artan sayıda kişi devlet politikasını etkileyecek güce sahip olmak için blog ya da ortak ilgi temelli sosyal ağlar oluşturmaktadır. Günümüzde pek çok kişi blogerlardan ya da üyesi oldukları sosyal ağları kullananların görüşlerinden etkilenmektedir. Yeni oluşan bu güç ve etki devletin şeffaflık ve açıklık standartlarını yükseltmesini desteklemektedir.
BM e-Devlet Araştırması, e-katılımın önemini e-müzakereden e-karar almaya, e-bilgiden e-oylama kadar tüm yönleriyle ortaya koymuştur. Politikacılar ve politika belirleyiciler yurttaşın devlet içindeki sesidir. Günümüzde politikacılar ve karar alıcılar online kanallardan gerçek zamanlı bilgi alarak hareket etmeyi tercih etmektedir.

Yurttaşın sesine kulak vermek ve katılımı desteklemek yönünde büyüyen bir küresel bir trend var. Bu trend gelecekte dönemde de devam edecek gibi görünmektedir. Yurttaşlar giderek daha fazla oranda e-katılım uygulamalarını kullanmaktadır. Devletler günümüzde yurttaşlarına ulaşmak ve desteklerini kazanmak için sosyal ağlar üzerinde ulusal portallar oluşturmaktadır. Geçtiğimiz yıllarda yurttaşlar e-katılım araçlarını kullanarak seçim sonuçlarını etkilemişlerdir.

3.2.2. Sosyal Medya Uygulamalarının Siyasi Katılıma Etkisi

Sosyal ağları kullanmanın yönetişim modelinin en önemli dayanaklarından biri olan katılımcılık konusunda olumlu etki yaratacağı savı çeşitli araştırmalarla da doğrulanmış bulunmaktadır. Dünyanın en büyük bağımsız halkla ilişkiler şirketi Edelman tarafından, Batı ülkelerinin başkentlerinde karar vericilerin iletişim ve medya alışkanlıklarını ölçmek için düzenlenen "Başkent Yetkilileri Endeksi/ Capital Staffer Index" araştırmasının 2010 yılı sonuçları sosyal medyanın katılım üzerindeki etkisini açıkça göstermektedir. Araştırma, üst düzey devlet yetkililerinin ve parlamento üyelerinin seçmenler ile iletişiminde sosyal ağların ağırlığının arttığının giderek artmakta olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmanın sonuçları, gerek Amerika, gerekse AB ülkelerinde seçmenler ve parlamento üyesi karar vericiler arasındaki iletişimde dijital kanalların ağırlığının giderek arttığını göstermiştir. Araştırmanın sonuçları arasında e-katılım açısından dikkat çekici olan bulgular şu şekildedir:[108]

ABD (Washington) Almanya (Berlin), Avrupa Parlementosu (Brüksel), Fransa (Paris) ve İngiltere'de (Londra) eş zamanlı yürütülen araştırmada, yasama meclisi üyesi, kongre üyesi ve grup başkanları gibi karar vericilerin iletişim alışkanlıkları ölçümlenmiştir. Araştırma, bu kişiler ile birlikte çalışan 271 üst görevliden alınan bilgilerle gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya göre, parlamenterler ve seçmenler arasındaki dijital etkileşimin etkisi giderek artarken; sosyal ağların etkin kullanımı ile politikacılar, seçmenlere bilgi ve görüş aktarırken; seçmenler de yöneticiler ile doğrudan erişim sağlamaktadır.

Araştırmaya göre, seçmenlerin % 37′si parlamentere sosyal iletişim ağları üzerinden erişim sağlıyor ve bu alanda geçen yıldan bu yıla 15 puanlık bir artış görülmüştür. Diğer çarpıcı oran parlamenterleri şahsi site ve bloglarını, onlara erişmek için kullanan seçmen oranlarında görülen artıştır. Bu oran, 1 yılda 41 puan artarak % 72 seviyesine ulaşmış durumda. Araştırmaya katılan parlamenterlerin % 62′si ise Facebook'un etkisine büyük önem verdiklerini dile getirmiştir.

[108] SiyasiMedya, "Batılı Seçmenin, Politikacılara Twitter ve Facebook Üzerinden Erişimi Artıyor", Yayınlanma tarihi: 11.04.2011, **www.siyasalmedya.com**, Erişim tarihi: 03.05.2011

Twitter ve benzer mikro blog siteleri, Batılı ülkelerde seçmen ve parlamenter arasında ana etkileşim alanları arasında yer alıyor. İletişimin %15′i bu yolla sağlanırken, bu alanın kullanımı geçtiğimiz yıldan (%7) bu yana iki kattan fazla arttı. Öte yandan, Twitter ve benzeri mikro blogları kullanan parlamenter sayısında da 11 puanlık bir artış olmuştur.

Twitter ve Facebook gibi sosyal ağlar başta olmak üzere, dijital iletişim yöntemlerinin seçmen-parlamenter etkileşiminde ağırlığının artmaya devam edeceği öngörülüyor. Edelman Kamu İlişkileri Bölümü Dünya Başkanı Jere Sullivan, araştırmanın üç yıllık geçmişinde, özellikle Facebook (ortalama 4 kattan fazla) ve Twitter (ortalama 5 kattan fazla) kullanımında büyük artış gözlemlendiğini dile getirmiştir. Sosyal medya kullanımının tüm dünyada arttığını söyleyen Sullivan, "Seçmenler ve karar vericiler de bu sürecin bir parçası. Dijital iletişim, seçmen-parlamenter ilişkilerinde büyük bir hızla ilk sıraya yerleşiyor. TV röportajları ve birebir görüşmeler gibi geleneksel yöntemler hala önem taşıyor; ancak sosyal medya gerçeğini kabul etmeyen bir politikacı, iletişimde rakiplerinden geri kalacaktır. Seçmenler görüşlerini doğrudan aktarabiliyor, politikacılardan anlık ve içten geri dönüşler alabiliyorlar. Bu trendin artarak süreceğini öngörüyoruz."[109] diyerek süreçle ilgili görüşlerini açıklamıştır.

Sosyal medyanın gücünü etkin olarak kullanmayı seçen kurumlar arasında Avrupa Parlamentosu da bulunmaktadır. AB Parlamento seçimlerine katılımın düşük olmasının yarattığı meşruiyet krizini aşmak ve seçmenleri etkilemek isteyen parlamenterler sosyal medyadan yararlanmaya başlamıştır. Parlamentonun sosyal medya sitelerindeki profilini yönetmek için bir web takımı görev yapmaktadır. Sosyal medyada görünür olmak isteğinin altında yatan, özellikle genç seçmenlere ulaşmaktır. Ancak kimi görüşlere göre, sosyal medyanın etkin kullanımı ilk etapta sağlanamamıştır. ABD ile AB politikacıları arasında bir farka da dikkat çeken uzmanlar ABD'li kongre üyelerinin Twitter ve Facebook aracılığıyla seçmenleriyle kurduğu sıkı iletişim bağının AB Parlamenterleri tarafından kurulamadığını ileri sürmüştür. 25 Ocak 2011'de açıklanan AB Parlamentosu Dijital Trend araştırmasında ortaya çıkan sonuçlar daha iyimser bir tablo çizmiştir. AB

[109] SiyasiMedya, "Batılı Seçmenin, Politikacılara Twitter ve Facebook Üzerinden Erişimi Artıyor," Yayınlanma tarihi: 11.04.2011, **www.siyasalmedya.com**, Erişim tarihi: 03.05.2011

Parlamentosu Dijital Trend araştırmasına 120 Parlamenterin (parlamentonun %16'sının) cevapları şöyle:[110]

Parlamenterlerin % 69'u, sosyal ağları yoğun bir şekilde kullanıyor ki bu oran 2009 yılında % 33 idi. Bu kullanım daha çok Facebook ve Twitter kullanımını kapsıyor. Parlamenterlerin % 88'i, kişisel iletişim ve medyada görünmenin etkin iletişim araçları olduğunu düşünüyor ve sosyal ağlar yoluyla sosyal medyada yer almanın öneminin kavrandığı yönünde görüş belirtilmiş.

Siyasal katılımı artırmaya yönelik sürekli web 2.0 ve sosyal medya uygulamalarının geliştirildiği ABD'de, Cumhuriyetçiler'in[111] oluşturduğu bir topluluk olan House Republicans bu alanda dikkat çekici bir çalışmaya imza atmıştır. Eski Yunan'da olduğu gibi yasama sürecine tüm yurttaşların katılması fikrinden yola çıkarak yürütülmeye başlayan YouCut (http://www.majorityleader.gov/YouCut) adındaki dijital demokrasi denemesi katılımcıların federal bütçeden kesilecek hükümet harcamalarıyla ilgili öneri ve oy verebildikleri bir sosyal medya merkezidir. Her hafta oturum esnasında en fazla sosyal medya oyu toplayan maddenin tartışılarak oylama sunulduğu YouCut üzerinden Nisan 2011 tarihi itibariyle 2 milyondan fazla oy gönderilmiştir. [112]

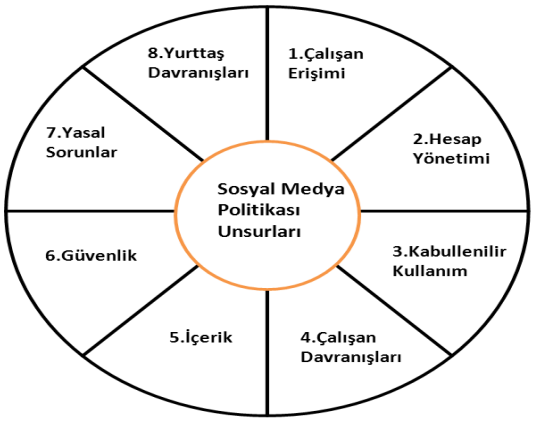
3.3. Sosyal Medya Politikası Oluşturma

Sürekli değişen teknolojik uygulamalara adapte olmak ve bu sürecin iş yapma biçimi ve politika oluşturmada yarattığı değişimi yönetmek hiçbir örgüt için kolay değildir. Bu süreci yönetmekte en çok zorlanacak kurumsal yapı ise devletlerdir. Sosyal medya uygulamalarının kamu kurumları tarafından yoğunluklu olarak kullanıldığı ülkeler arasında ön sıralarda olan ABD'de Genel Kamu Hizmetleri Yönetimi İçin Sosyal Medya El Kitabı (General Services Administration Handbook for Social Media) çıkartılmasının

[110] Hatice Yazgan, "AB ve Sosyal Medya", **www.abanaliz.com/haberdetay.asp?ID=338**, Erişim tarihi: 02.05.2011.
[111] Cumhuriyetçi Parti, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki iki büyük partiden biri. Diğeri Demokratik Parti'dir. Genelde izlediği siyaset muhafazakar sağ olarak tanımlanabilir. Kaynak: Wikipedia, "Cumhuriyetçi Parti", http://tr.wikipedia.org/wiki/Cumhuriyet%C3%A7i_Parti_(ABD), Erişim tarihi: 04.05.2011.
[112] SosyalMedyaPazarlama, "Sosyal Medya ve Siyasetin Geleceği", Yayınlanma tarihi: 08.04.2011, **www.sosyalmedyapazarlama.com**, Erişim tarihi: 03.05.2011

arkasında bu zorluklar bulunmaktadır.[113] Benzer bir şekilde sosyal medyadan etkin bir şekilde faydalanan İngiltere'de de çeşitli koordinasyon çalışmaları yürütüldüğü görülmektedir. Online Katılım İçin Kod (Code for Online Participation) hazırlayan İngiltere'de, yüce divan üyelerine istisnalar hariç incelediği dava dosyalarını medya mensuplarına Twitter üzerinden duyurma izninin verilmesinin yanı sıra, West Midlans polis teşkilatı da @WMPolice Twitter hesabı aracılığıyla ilginç suç vakalarını kamuoyuyla paylaşmaktadır. Sosyal medya uygulamalarının kullanılmasına büyük önem veren polis teşkilatı soysal medya eğitimleri de almaktadır.[114]

Şekil 3.1. : Sosyal Medya Politikası Unsurları



Kaynak: Jana Hrdinova, Natalie Helbig and Catherine Stollar Peters, "Desingning Social Media Policy for Government: Eight Essential Elements", **Center for Technology in Government**, www.cty.albany.edu, Erişim tarihi: 02.05.2011, s. 3.

Eğlence ve sosyalleşme uygulaması olarak kabul edilen sosyal medya uygulamaları ilk zamanlar özel sektörle benzeri şekilde kamu kurumlarında da erişimi engellenen siteler arasında yer almıştır. Ancak günden güne sosyal medya uygulamalarının yaygınlık kazanmasıyla yasaklama yerine bu uygulamalardan çalışma süreçlerinde yararlanılmaya başlanmıştır. Güvenlik başta olmak üzere performans ve verimlilik kaygısının da etkili olduğu yasakların örneklerine ülkemizde de rastlanmaktadır. Operasyon bölgesi gibi hassas bilgilerin ortaya çıkmasına neden olan paylaşımlar, sakıncalı fotoğraflar, devlet ve

[113] Jana Hrdinova, Natalie Helbig and Catherine Stollar Peters, "Desingning Social Media Policy for Government: Eight Essential Elements", **Center for Technology in Government**, **www.cty.albany.edu**, Erişim tarihi: 02.05.2011, s. 2.
[114] Sosyalmedya.co, "İngiltere Polisi de Twitter Kullanmaya Başladı", Yayınlanma tarihi: 21.04.2011, **www.sosyalmedya.co**, Erişim tarihi: 02.05.2011

ordu aleyhine paylaşımlar gibi nedenlerle Genelkurmay Başkanlığı, 2011 yılı başında Twitter ve Facebook gibi sosyal medya sitelerinin askerler tarafından kullanımına bazı kısıtlamalar getirmiştir.[115] Türkiye'de Mayıs 2008'de başlayan ve 2.5 yıl süren YouTube erişim yasağı, sansürcü bir devlet profili oluşturması nedeniyle ülke imajını zedelemiştir.[116]

Sosyal medya yasaklarının en katı şekilde uygulandığı ülkeler genel olarak baskıcı rejimlerle yönetilen ülkelerdir. Sosyal medya sitelerinin yarattığı özgürlük ortamını rejime karşı bir tehdit olarak değerlendiren bu ülkelerde sosyal medya sitelerine erişim neredeyse tamamen engellenebilmektedir. Facebook ve Twitter gibi en yaygın şekilde kullanılan sosyal ağlara erişimin yasak olduğu Çin'de son olarak çalışma hayatıyla ilgili paylaşımların yapıldığı Linkedin'e[117] erişim de yasaklanmıştır. İnternet kullanıcısı sayısının 500 milyonu bulduğu Çin'de hükümet karşıtı grupların iletişim için sosyal medya kanallarını kullanması yasak kararında en büyük etkeni oluşturmaktadır.[118]

Gelişmiş ülkelerde ise yasaklama yerine sosyal medya kullanımını düzenleme yolu seçilmektedir. Facebook kullanımında 2010 yılında dünya genelinde birinci olan ABD'de, Hava Kuvvetleri'nce hazırlanan "Yeni Medya ve Hava Kuvvetleri" (New Media and The Air Force) adlı çalışmada sosyal medya uygulamalarının toplumsal hayata etkileri anlatıldıktan sonra bu mecraları kullanırken hava kuvvetleri mensuplarının dikkat etmesi gerekenler açıklanmaktadır.[119]

Sosyal medya uygulamalarının toplumsal anlamda yarattığı faydanın en anlamlı örnekleri doğal afetler başta olmak üzere arama-kurtarma çalışması yapılması gereken olaylarda görülmüştür. Amerikan Kızıl Haç Derneği tarafından 2010 yılında düzenlenen anket internet kullanıcılarının afet zamanlarında sosyal medya sitelerine güvendiklerini ortaya çıkartmıştır. Ankete cevap veren her 4 kişiden 3'ü acil durumlarını ilk olarak Twitter ya da

---

[115] ShiftDelete.net, "Askere Sosyal Medya Yasağı", Yayınlanma tarihi: 30.01.2011, **www.shiftdelete.net**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

[116] CNNTURK, "YouTube Yasağı Kalktı", Yayınlanma tarihi: 31.10.2010, www.cnnturk.com/2010/turkiye/10/30/youtube.yasagi.kalkti/594793.0/index.html, Erişim tarihi: 05.05.2011.

[117] Kurumsal sosyal ağ projesidir. İş dünyası ve rakip kurumlardan profesyonel bağlantılar kurulmasını, kariyer tabanlı paylaşımı sağlamaktadır. **Kaynak: ShiftDelete.net**

[118] Sosyalmedya.co, "Çin, Twitter'dan Sonra Linkedin'i de Yasakladı", Yayınlanma tarihi: 25.02.2011, **www.sosyalmedya.co**, Erişim tarihi:02.05.2011

[119] Air Force Public Affairs Agency, "New Media and The Air Force", **http://af.mil/shared/media/document/AFD**, Erişim tarihi: 30.04.2011

Facebook sayfalarında paylaştıklarını, bu paylaşımdan sonra bir saatten daha az bir sürede kendilerine yardım elinin uzanacağını beklediklerini ifade etmiştir. Daha da önemlisi ankete katılanların yüzde 69'u Kızıl Haç gibi acil durum kuruluşlarının en kısa sürede yardım gönderebilmek için sosyal medya sitelerini takip etmesi gerektiği görüşünde olmalarıdır. Acil durumlar için 911'in aranması gerektiğinin altını çizen ABD Kızıl Haç Derneği, telefon hatlarının kilitlenmesi durumunda sosyal medyanın da işe yarayacağını kabul etmiştir.[120]

Sosyal Medya:

152 milyon	BlogPulse verilerine göre toplam blog sayısı
25 milyar	2010′da gönderilen tweetlerin sayısı
100 milyon	Twitter'da yeni açılan hesap sayısı
175 milyon	Twitter'ın üye sayısı, Eylül 2010 itibariyle
600 milyon	Facebook'un üye sayısı, 2010 sonunda.
250 milyon	2010′da Facebook'a kayıt olan yeni üye sayısı
30 milyar	Facebook'ta aylık ortalama paylaşılan içerik sayısı
20 milyon	Her gün indirilen Facebook uygulamaların sayısı
70%	ABD dışındaki Facebook kullanıcılarının oranı

Videolar:

2 milyar	YouTube'da bir günde izlenen video sayısı
35 saat	Youtube'a her dakika yüklenen video miktarı
186	ABD'de bir internet kullanıcısının ortalama 1 ayda izlediği video sayısı
84%	ABD'de video görüntüleyen internet kullanıcılarının oranı
14%	ABD'de video paylaşan internet kullanıcılarının oranı
2+ milyar	Facebook'ta her ay izlenen video sayısı
20 milyon	Facebook'a her ay yüklenen video sayısı
5 milyar	Flickr'daki[121] fotoğraf sayısı, Eylül 2010 verisi
3000	Flickr'a her dakika yüklenen fotoğraf sayısı
130 milyon	Flickr'a her ay yüklenen fotoğraf sayısı
3+ milyar	Facebook'a her ay yüklenen fotoğraf sayısı
36 milyar	Facebook'a her yıl yüklenen fotoğraf sayısı.

Kaynak: Webrazzi, "Pingdom Raporu: Sayılarla 2010′da İnternet", **www.webrazzi.com/kategori/sosyal-medya/page/7/**, Erişim tarihi: 05.05.2011

Sosyal medya sitelerinin acil durumlarda iletişim sağlanması ve afetzedelere ulaşılmasında kullanılmasının faydalarını gören ABD Kızılhaç Derneği, personeli için online iletişim rehberi de hazırlamıştır. Bu tür sitelerin derneği tanıtmaları ve kurtarma deneyimlerini

[120] Neonebu.com, İnternet Kullanıcıları Sosyal Medyaya Güveniyor, Yayınlanma tarihi: 10.08.2010, www.neonebu.com, Erişim tarihi: 02.05.2011.

aktarmaları için kullanılmasını tavsiye eden kurum, online iletişim de dikkat edilmesi gereken noktaları da belirlemiştir.[122]

Son araştırmalar ABD'deki 25-34 yaş aralığındaki hastaların yarısından fazlasının tedavi konusunda karar verirken sosyal medyanın etkisinde kaldığını göstermiştir.[123] Başta gelişmiş ülkeler olmak üzere pek çok ülkede devlet ile vatandaşlar arasında daha interaktif bir iletişim köprüsü oluşturmak amacıyla web 2.0 ve diğer sosyal medya uygulamalarının kullanımı giderek artmaktadır. Bazı ülkeler de bu uygulamaları daha etkin ve aktif bir şekilde kullanabilmek için araştırmalar yapmaktadır.[124]

Kamu çalışanlarının sosyal medyaya erişimin kontrol altında tutulmasının güçlüğünün yanı sıra sosyal medya hesaplarının yönetilmesi de ayrı bir uzmanlık gerektirmektedir. Kamu kurumlarının sosyal medya sayfalarının tasarım ve içeriğinin oluşturulması ve sürekli güncellenmesinin de belirli bir çerçeveye göre yürütülmesi bu sayfaların daha fazla kişi tarafından takip edilebilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Yeni bir iletişim dairesi kurulması çalışmalarına 2011 yılı başında başlayan İngiliz hükümeti yeni dairenin başına 'Twitter'dan sorumlu bir yönetici atama kararı almıştır. Resmi internet sitelerin yanı sıra Facebook ve Twitter'da iletişimi güçlendirme çalışması yapacak Twitter yöneticisinin yıllık kazancının İngiltere Başbakanı'na yakın olması konuya verilen önemi göstermesi açısından da oldukça dikkat çekicidir.[125]

Seçim kampanyası boyunca sosyal medyayı çok iyi kullanan, ABD Başkanlık koltuğuna oturduktan sonra başlattığı 'Açık Devlet' politikasının bir parçası olarak sosyal medyadan yararlanan Barack Obama'ya bu nedenle 'Web 2.0 Başkanı' lakabı da takılmıştır. ABD Başkanı Barack Obama, 2010 yılında Twitter'da 7.5 milyonluk takipçi sayısıyla en çok takipçisi olan lider olmuştur. Başkan Obama, Beyaz Saray tarihinde ilk kez Beyaz Sarayı ziyaret eden herkesin adının sosyal medya sitelerine link de veren başkanlık resmi internet sitesinde (www.whitehouse.gov) açıklanmasını sağlamıştır. Böylece Amerikan

[122] American Red Cross, "Online Communications Guidelines", **http://docs.google.com/View?docid=df4n5v7k_98chfqrnch&hgd=1**, Erişim tarihi: 02.05.2011.
[123] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 52.
[124] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 55.
[125] Vatan Gazetesi, "Twitter Müdürü Aranıyor!", Yayınlanma tarihi: 10.04.2011, **http://haberigazetevatan.com/twitter-muduru-araniyor/370244/30/Haber**, Erişim tarihi: 29.04.2011.

kamuoyuna politika oluşturma sürecinde hangi çevrelerin sesinin daha gür çıktığı konusunda farklı bir bakış açısı geliştirme imkanı sunulmuştur.[126]

ABD Kongresi'nin iki yasama organından biri olan Temsilciler Meclisi'nin 435 üyesinde 387'si Mayıs 2011 itibariyle Twitter hesabına sahiptir.[127] ABD Kongresi üyelerinin Twitter kullanımını artırmak amacıyla kurulan TweetCongress[128] adlı web sitesi Twitter kullanan Temsilciler Meclisi ve Senato üyelerinin tweetlerini[129] filtleyerek seçmenlerin bunlara daha hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlamaktadır. TweetCongress'in, ABD'de gördüğü ilgi sonrasında İngiltere'de oluşturulan TweetMinster adlı sitede yer alan rakamlara göre 237 milletvekili Twitter'ı kullanmaktadır.[130] Siyasetçilerin sosyal medyayı daha fazla kullanmasını özendirmek amacıyla Türkiye'de kurulan TwitMeclisi[131] sitesinde Twitter kullanan siyasetçilerin tweetleri filtrelenerek yayınlanmaktadır. Türkiye, Twitter kullanımında 2010 yılı sonuçlarına göre dünya 8. olmuştur.[132] Dünya sıralamasında 12. sırada yer alan ABD'de, Twitter'ı kullanan siyasilerin sayısı Türkiye'den daha fazladır. ABD Başkanı Barack Obama'yı, Twitter'da 7.5 milyon kişi takip ederken, Türkiye Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ü 251, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ı ise 82 bin kişi takip etmektedir.[133]

Sosyal ağlar, e-demokrasi, e-devlet, e-katılım ve e-siyaset uygulamaları arasında günden güne önemini arttırmaktadır. Gelişmiş ülkeler sosyal medyanın yarattığı rüzgardan yararlanmak üzere çeşitli düzenlemeler ve uygulamalar yaparken, sosyal medya kullanımının oldukça yaygın olduğu Türkiye'de henüz bu alanda resmi bir politika oluşturulamamış olması dikkat çekmektedir. Sosyal medya kullanımı bakımından 2010

[126] "Open Government: A Progress Report To The American People December 2009", **www.whitehouse.gov/sites/default/files/microsites/ogi-progress-report-american-people.pdf**, Erişim tarihi: 24.04.2011, s. 2.
[127] TweetCongress, "Members of Congress on Twitter", **www.tweetcongress.com/members/**, Erişim tarihi: 10.10.2011.
[128] TweetCongress, "About Us", **www.tweetcongress.com/pages/about/**, Erişim tarihi: 15.02.2011
[129] Twitter üyelerinin en fazla 140 karakterden oluşan güncel durum paylaşımları. **Kaynak: http://turkcetwitter.livego.com**/, Erişim tarihi: 15.02.2011.
[130] TweetMinster, "MP's", **http://tweetminster.co.uk/mps**, Erişim tarihi: 10. 05. 2011.
[131] TwitMeclisi, "Hakkımızda", **www.twitmeclisi.com/index.php?sayfa=hakkimizda**, Erişim tarihi: 10. 05. 2011.
[132] SosyalMedyaPazarlaması, "Dünyada Twitter Kullanımında Türkiye'nin Yeri", Yayınlanma tarihi: 09.09.2010,**http://sosyalmedyapazarlama.blogspot.com/2010/10/dunyada-twitter-kullanmnda-turkiyenin.html**, Erişim tarihi: 05.05.2011.
[133] MedyaTava, "Hangi Lider Twitter'da Ne Kadar Takip Ediliyo", Yayınlanma tarihi: 18.04.2011, **www.medyatava.com/haber.asp?ID=79476**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

yılında dünya 5. olan Türkiye'de[134], yurttaşların sosyal ağlarına ilgisi ile devletin bu platformlara olan ilgisi arasında tezat bulunmaktadır. Kuzma tarafından 2010 yılında Asya'daki 50 devlet arasında sosyal medya kullanımı konusunda yapılan araştırmadan çıkan sonuç da bu tezatı destekler niteliktedir. İncelenen 50 devletten sadece yüzde 30'unun sosyal medyanın sunduğu imkanlardan tam olarak yararlandığı sonusunun çıktığı araştırmaya göre Türkiye Cumhuriyeti'nin Facebook, Twitter ve Youtube ağlarından hiç birinde resmi sayfası bulunmamaktadır.[135] Çalışmanın sonraki bölümünde Türkiye'de e-devletin yurttaş-odaklı anlayışa geçiş doğrultusunda yürütülen çalışmalar ve devlet 2.0 uygulamalarının kullanım durumu örnekler üzerinden ele alınacaktır.

[134] Mike Read, "State of the Turkish Internet", **ComScore Press&Events**, akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili**/, Erişim tarihi: 02.05.2011

[135] Joanne Kuzma, Asian Governmnet Usage of Web 2.0 Social Media", ed. David Osimo, Government 2.0 – Hype, Hope or Reality?, **www.epracticejournal.eu**, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 76

4. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KAMU KURUMLARININ SOSYAL MEDYA KULLANIMI

Yönetişim paradigmasının kamu yönetiminde yarattığı değişimle birlikte katılım kavramının öne çıkması kamu sektöründe karar alma başta olmak üzere tüm süreçleri etkilemiş ve etkilemeye devam etmektedir. Yönetişim paradigmasının "teknolojik ara yüzü" diyebileceğimiz e-devlet uygulamaları dünyadaki devletlerin hemen hemen tamamı tarafından kabul görmüştür.[136] Bununla birlikte devletlerin e-devlet uygulamalarının hem felsefik hem de teknolojik boyutunda farklılıklar görülmektedir. Bazı ülkelerde e-devlet uygulamaları halen web 1.0 teknolojilerinin tek taraflı içerik üretim mantığına göre oluşturulmaya devam etmektedir. Öte yandan giderek artan sayıda ülke e-devlet uygulamalarının çift yönlü iletişime ve gerçek zamanlı paylaşıma imkan sağlayan web 2.0 ve bunun yanı sıra web 3.0 uygulamalarından istifade etmeye başlamıştır.

Türkiye'de e-devlet uygulamaları 2000'li yılların sonunda yurttaşların hizmetine sunulmuştur. Türkiye'nin e-devlet politikası oluşturmasında Avrupa Birliği'ne tam üye olma hedefi de etkili olmuştur. Nitekim, Avrupa Birliği'ne girme hedefi doğrultusunda 15-16 Haziran 2001 tarihinde "e-Avrupa + Girişimi"ne üye olan Türkiye'de, önce kamu kurumları tarafından bağımsız web siteleri kurulmuştur. Sonra e-devlet trendleri doğrultusunda portal modeline geçilmiş olup e-kamu hizmetlerinin aynı çatı altında toplanması amacıyla 2008 yılı sonunda "e-Devlet Kapısı" www.turkiye.gov.tr açılmıştır.[137] Halen portal modeline dayanan Türkiye'deki e-devlet uygulamaları ağırlıklı olarak web 1.0 teknolojisine dayanmaktadır. Tüm kamu kurumlarının sunmuş olduğu e-hizmetleri aynı çatı altında buluşturan "e-Devlet Kapısı"nda yurttaşların karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak kanallar hem sınırlı, hem de gerçek zamanlı değildir.

Hizmetten yararlananlar olarak yurttaşların beklenti, görüş, öneri ve eleştirilerini ön plana çıkaran devlet 2.0 modelinde, e-devlet uygulamaları teknolojik olarak web 2.0'dan yararlanmaktadır. Kamu kurumların yükünü hafifleten devlet 1.0 modelinden farklı olarak web 2.0'da yurttaşlar günlük hayatının kolaylaştırması hedeflenmektedir. Bu yaklaşımın

[136] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 52.
[137] Ali Şahin, Erhan Örselli, "e-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", **www.sosyalbil.selcuk.edu.tr,** Erişim tarihi: 01.05.2011, s. 351-352.

e-devlet uygulamalarına yansıması yurttaşların karar alma süreçlerine etkin ve kolay bir şekilde katılabilmesidir. Web 2.0 teknolojisinin en fazla bilinen uygulamaları arasında yer alan sosyal medya araçları Türkiye'deki internet kullanıcılarının yüzde 95'i tarafından kullanılmaktadır. Kişi başına düşen bilgisayar oranı ve internet alt yapısı bakımından gelişmiş ülkelerden geride olmasına rağmen Türkiye 2010 yılında Sosyal medya uygulamalarının kullanımında dünya genelinde 4. sırada yer almıştır.[138] Türk internet kullanıcılarının sosyal medya uygulamalarına gösterdiği ilgi rakamlarla açıkca görülmekle birlikte, bu çalışma için internette yapılan taramada, Mayıs 2011 tarihi itibariyle Türkiye Cumhuriyeti adına resmi olarak hiçbir sosyal medya sitesinde resmi hesap açılmadığı görülmüştür. Bu da Türkiye'deki e-devlet çalışmalarında e-katılımın geri planda kaldığını göstermektedir.

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye'nin e-devlet çalışmalarında belirlenen hedefler ve bunların gerçekleşme oranlarının yanı sıra web 2.0 uygulamaları arasında özel bir konumu olan sosyal medya sitelerinin kamu kurumları tarafından kullanımı ele alınacaktır. Türkiye Cumhuriyeti adına açılmış resmi bir sosyal medya hesabı bulunmazken başta Cumhurbaşkanlığı olmak üzere çeşitli kamu kurumları bu uygulamalardan münferit olarak yararlanmaya başlamıştır. Bu bölümde sosyal medya uygulamalarını kullanan kamu kurumları ve bu hesapları nasıl kullandıkları örnekler üzerinden ele alınacaktır.

4.1. Türkiye'de İnternet Kullanımı

Bilgi toplumun gereklerine ayak uydurma konusunda 2000'li yılların ilk yarısında harekete geçen Türkiye Cumhuriyeti, "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"[139] ile bu alanda resmi bir devlet politikası oluşturmuştur. E-Türkiye hedefine ulaşılmasında Başbakanlık ile birlikte çalışmalar yapmak üzere koordinatör kurum olarak görevlendirilen DPT, 2006 yılında Bilgi Toplumu Stratejisi Raporu'nu yayınlamıştır. [140]

[138] Mike Read, "State of the Turkish Internet", **ComScore Press&Events**, akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

[139] T.C. 58 ve 59. Hükümet Acil Eylem Planında yer alan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" 2003 yılında başlatılmış, böylece ülkemizde yürütülmekte olan münferit çalışmalar tek proje çatısı altında toplanarak hızlandırılmıştır. **Kaynak: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/**, Erişim tarihi: 15.04.2011.

[140] DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, DPT, Temmuz 2006, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 10.05.2011, s. 3-6.

Kısa vadeli eylem planlarıyla e-dönüşümün gerçekleştirilemeyeceğinden yola çıkılarak hazırlanan 5 yıllık stratejik planın nihai hedefi rekabet gücü artırılarak dünya hasılasından daha fazla pay almak ve toplumsal refah seviyesini artırmak olarak açıklanmıştır. Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümde hazırlık aşamasında bulunduğuna vurgu yapan planda, bundan sonraki dönemde, Türkiye'nin vatandaşları, kamu ve özel sektör kurumları ile bilgi toplumuna dönüşümünün hızlandırılması, bu konudaki ileri ülkeler düzeyine ulaşması ve uluslararası platformlarda etkili bir oyuncu olması için, mevcut yetkinlik ve kaynaklarını etkin şekilde kullanarak, öngörülen hedeflere ulaşması gerektiğinin altı çizilmiştir.

Vatandaş, işletme, devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri ve Ar-Ge başlıkları altında yürütülecek çalışmaların yer aldığı planın çıktılarını kontrol etmek açısından DPT tarafından açıklanan Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 Raporu önemli bir kaynaktır.[141] Türkiye'de internet kullanım düzeyi ve alışkanlıkları ile e-devletin hizmet düzeyi bakımından ulaştığı nokta değerlendirilirken söz konusu raporun verilerinden yararlanılacaktır. Bunun yanı Birleşmiş Milletler, OECD gibi uluslarası örgütlerin yanı sıra çeşitli internet araştırma kurumlarının yayınladığı verilerden de yararlanılacaktır.

4.1.1. İnternet Kullanım Oranında Hedef Tutturulamadı

Bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımların ülkelerin ekonomik gelişmesi üzerindeki etkisi günden güne artmaktadır. BİT yatırım düzeyin gelişmesinin makro ekonomik boyutunun yanı sıra mikro boyutu da bulunmaktadır. Mikro boyutta bireysel düzeyde bilgisayar ve internet kullanımı önemli bir göstergedir. Bilgi Toplumu Strateji Raporu'nda belirlenen stratejik yön doğrultusunda, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının bireylerin gündelik hayatlarının bir parçası haline getirilerek etkin kullanımıyla ekonomik ve sosyal faydanın artırılması ve 2010 yılında internet kullanım oranının yüzde 50'nin üzerine çıkarılması hedeflenmiştir. Yine bu hedefe giden yolda yapılması gerekenler arasında bireylerin internet okuryazarlığının geliştirilmesi, bilgisayar sahipliği ve genişbant internet erişim maliyetinin makul seviyelere çekilmesi, kamu internet erişim merkezleri (KİEM) oluşturularak, çeşitli nedenlerle hanelerinde bu teknolojilere sahip olamayan bireylere internet erişimi sağlanması, güvenlik endişesinin

[141] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011.

giderilmesi ve güvenli bir internet ortamının yaratılması için gerekli tedbirlerin alınması gibi önlemler sıralanmıştır.[142]

Tablo 4. 1: 2010 Yılı Hedefleri - Sosyal Dönüşüm

Temel Göstergeler*	Mevcut Durum (%)	Hedef (%)
İnternet Kullanıcısı Bireyler	14	51
• Öğrenciler • Çalışanlar • İşsizler	53 17 21	99 77 56
Genişbant İnternet Abone Yoğunluğu	2	12.5
Eğitim Amaçlı İnternet Kullanan Çalışan ve İşsizler	1.2	39
Eğitim Amaçlı İnternet Kullanan Öğrenciler	34	78
Çevrimiçi Bankacılık Yapan Bireyler	2.1	33
Çevrimiçi Alışveriş Yapan Bireyler	2.2	30
e-Devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler	5.9	35
İnternete Bağlı Bilgisayar Bulunan Haneler	7	48
KİEM'den İnternete Erişen Bireyler	0.2	5.1
Güvenlik Sorunu Yaşayan Kullanıcılar	24	24

** 16-24 yaş arası bireyler için.*

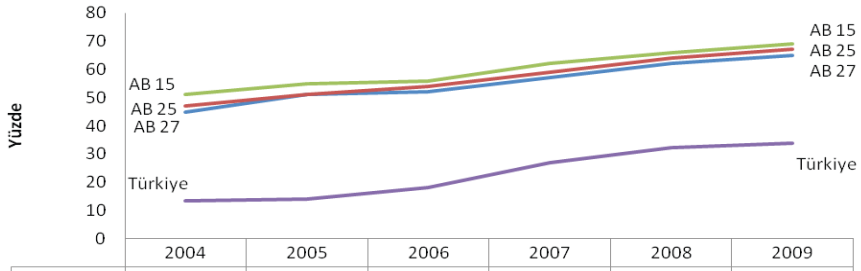
Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010),** DPT, Temmuz 2006, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 10.05.2011, s 24.

Bilgi toplumu hedefine giden yolda 2010 yılında internet kullanım oranının yüzde 50'ye yükseltilmesi konusunda başarı sağlanamamıştır. Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 Raporu'nda yer alan verilerin yanı sıra Eurostat verileri de Türkiye'nin hedefine ulaşamadığını gözler önüne sermiştir. DPT'nin açıkladığı rakamlara göre 2009 yılı

[142] DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, DPT, Temmuz 2006, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 10.05.2011, s. 23.

internet kullanım oranı % 34'tür.[143] İnternet kullanım oranının 2010 yılı itibariyle AB genelinde yüzde 69 oranında gerçekleşirken, Türkiye genelinde bu oran % 38'de kalmıştır.[144] AB tarafından i2010 süreci için belirlenmiş bir kıstas olan düzenli (her gün veya haftada en az bir defa) internet kullanımı göstergesi de internet kullanımında aktif ve sürekli kullanımı ölçmeyi amaçlamaktadır. Türkiye için 2007, 2008 ve 2009 yıllarında sırasıyla %26,9, %32,2 ve %34 olan internet kullanım oranlarına karşılık düzenli internet kullanım oranlarının sırası ile %23,2, %28,5 ve %30 olduğu görülmektedir.[145]

Şekil 4.1. : AB ve Türkiye'de İnternet Kullanım Oranları



	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Türkiye	13,3	13,9	18,0	26,9	32,2	34,0
AB 27	45	51	52	57	62	65
AB 25	47	51	54	59	64	67
AB 15	51	55	56	62	66	69

AB değerleri Eurostat'tan (Haziran 2010 itibarıyla), Türkiye değerleri TÜİK'ten alınmıştır. 2006 Yılı Türkiye değeri ise DPT tahminidir.

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 27.

DPT rakamlarına göre 2009 yılında internet kullanıcılarının kullanım amaçlarına bakıldığında ise e-posta gönderme ile gazete, dergi okuma, haber indirme işlemlerinin en çok gerçekleştirilen faaliyetler olduğu görülmektedir. En çok talep edilen diğer hizmetler arasında sohbet odaları veya tartışma forumlarına mesaj iletme ve anlık ileti gönderme ile oyun, müzik, film, görüntü indirme veya oynatma da bulunmaktadır. Öğrenme amacıyla internete başvurmak %31,7, internet bankacılığı %14, herhangi bir konuda eğitim alma %5,8, mal veya hizmet satışı ise %2 olarak gerçekleşmiştir.[146]

[143] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 6.
[144] RenkliWeb, "Türkiye'de İnternet Kullanımı", Yayınlanma tarihi: 17.12.2010, **www.renkliweb.com/haber**, Erişim tarihi: 10.05.2011.
[145] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 11.
[146] DPT, **a.g.e. 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 114.

Tablo 4.2.: İnternet Kullanım Amaçları 2009

Amaçlar	Türkiye	Kent	Kır
e-Posta gönderme	72,4	73,7	64,9
Çevrimiçi haber, gazete ya da dergi okuma, haber indirme	70,0	70,1	69,4
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme, anlık ileti gönderme (Chat, Msn, Skype, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)	57,8	58,3	55,3
Oyun, müzik, film, görüntü indirme veya oynatma	56,3	55,9	58,2
Mal ve hizmetler hakkında bilgi arama (satın almayı kapsamıyor)	52,9	55,0	41,6
İnternet üzerinden telefonla görüşme / İnternet üzerinden video görüşmesi (webcam ile)	49,8	50,7	45,2
Sağlıkla ilgili bilgi arama (yaralanma, hastalık, beslenme, vb.)	45,1	47,3	33,3
İnternet üzerinden yayın yapan radyo dinleme ya da televizyon izleme	43,3	44,0	39,8
Öğrenme amacıyla internete başvurma	31,7	33,4	22,0
Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	25,7	25,7	25,3
Kendi oluşturduğu metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri herhangi bir internet sitesine paylaşmak üzere yükleme	24,1	25,0	19,3
Seyahat, konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı (otel rezervasyon, bilet satış, vb.)	22,5	24,2	13,0
Yazılım indirme	15,2	16,1	10,0
İnternet bankacılığı	14,0	14,9	8,9
İş arama ya da iş başvurusu yapma	13,2	13,2	13,2
Herhangi bir konuda çevrimiçi eğitim alma (yabancı dil, bilgisayar, vb.)	5,8	6,3	3,0
Mal veya hizmet satışı	2,0	2,2	0,9

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 14.

4.1.2. Bir Sosyal Dönüşüm Projesi Olarak e-Devlet

DPT Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Raporu'nda e-devlet hedeflerine de yer verilmiştir. Buna göre, 2010 yılında vatandaşların elektronik kamu hizmetlerine, 7/24 tercih ettikleri kanaldan ulaşabilmesi, kamu hizmetlerinin yüzde 70'inin elektronik ortamlarda sunulması, elektronik kamu hizmetlerinin kullanımında en az yüzde 80 vatandaş memnuniyeti sağlanması, her üç kamu işleminden birinin elektronik kanaldan yapılması, vatandaş ve işletmelerin elektronik kamu hizmetlerine tek noktadan, e-devlet kapısı üzerinden ulaşabilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ile sağlanacak ekonomik ve sosyal faydanın elektronik ortama aktarılan hizmetlerin sayısı ile değil, kullanımının artmasıyla ortaya çıkacağı göz önünde bulundurularak, 2010 yılında vatandaş ve işletmelerce yapılan her üç kamu işleminden birinin elektronik kanallardan gerçekleştirilmesi hedefi konulmuştur.[147] e-Hizmetlere tek noktadan ulaşılması hedefi www.turkiye.gov.tr portalının oluşturulmasıyla gerçekleşmiş olmakla birlikte vatandaşların e-hizmetlerin tercihi konusunda henüz istenilen noktaya ulaşılamamıştır.

[147] DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, DPT, Temmuz 2006, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 10.05.2011, s. 30.

Tablo 4.3.: Sosyal Dönüşüme İlişkin Temel Göstergelerde Değişim

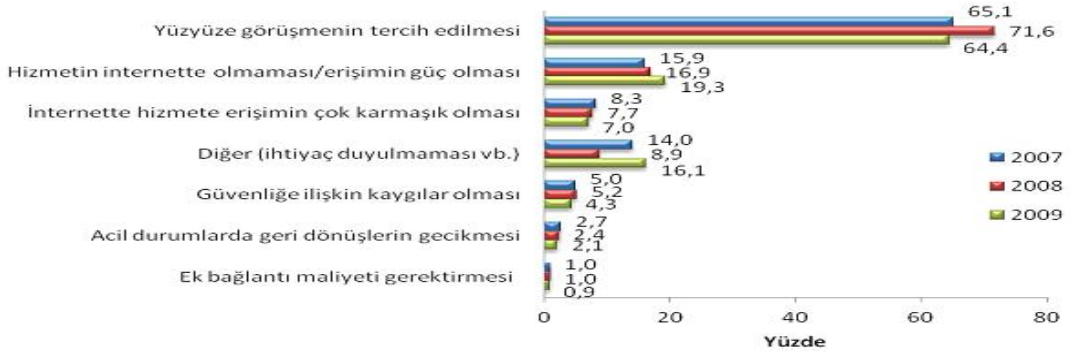
Sıra No	TEMEL GÖSTERGE	2007 H	2007 G	2008 H	2008 G	2009 H	2009 G
3	İnternete bağlı bilgisayar bulunan haneler	8,7	15,8	12,4	19,5	20,0	22,5
12	İnternet kullanıcısı bireyler	16,5	26, 9	20,8	32,2	28,7	34,0
12	İnternet kullanıcısı öğrenciler	56,8	82,8	63,1	83,3	73,7	88,2
12	İnternet kullanıcısı çalışanlar	23,4	36,0	31,7	42,4	44,2	44,6
12	İnternet kullanıcısı işsizler	23,9	42,2	28,4	48,7	36,4	41,6
14	KİEM'den internete erişen bireyler	0,4	-	0,6	-	1,3	-
15	Eğitim amaçlı internet kullanan çalışan ve işsizler	2,3	-	4,2	-	9,1	-
15	Eğitim amaçlı internet kullanan öğrenciler	39,2	-	45,1	-	55,1	-
15	Çevrimiçi bankacılık yapan bireyler	3,5	4,0	5,5	4,9	10,4	4,8
15	Çevrimiçi alışveriş yapan bireyler	3,6	2,7	5,5	4,2	10,0	4,5
20	Güvenlik problemi yaşayan kullanıcılar	32,0	31,0	35,0	29,0	33,0	28,9
62	e-Devlet hizmetlerini kullanan bireyler	8,1	7,2	10,9	8,4	16,6	7,5
106	Genişbant abone yoğunluğu	3,8	6,5	5,8	8,4	8,0	9,4

H: Hedef Değeri, G: Gerçekleşme Değeri

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 26.

Bireylerin kamu hizmetleri ile ilgili işlemlerini kamu birimlerinde yüz yüze yürütmek istemeleri, e-devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmelerini engelleyen hususlar arasında başlıca neden olarak ortaya çıkmaktadır. En önemli ikinci neden ise ilgili hizmete internet üzerinden erişimin güç olması ya da talep edilen hizmetin çevrimiçi sunulmamasıdır. Güvenlik ve maliyetle ilgili kaygıların sırasıyla % 4,3 ve % 0,9 oranları ile düşük düzeyde olması ise dikkat çekicidir.[148]

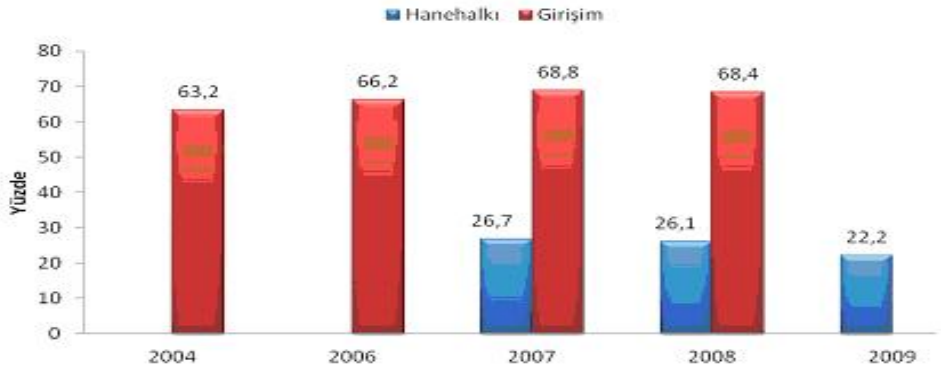
Tablo 4.4. : Bireylerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanmama Nedenleri



Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 51.

[148] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010,** DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 51.

Şekil 4.2. : Bireyler ve Girişimlerin Kamu İle İletişimde İnternet Kullanım Oranı



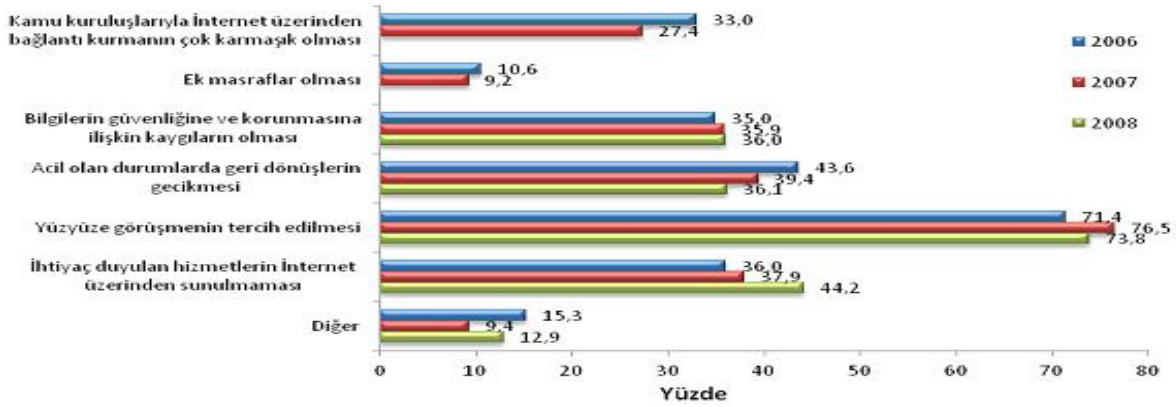
Koyu: Girişim Açık: Birey

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 50.

Girişimlerin e-devlet hizmetlerini kullanmama gerekçelerinde de kamu birimlerinde yüz yüze görüşme isteği % 73,8'lik bir oranla ön plana çıkmaktadır. Bununla birlikte, gerekçeler arasında yer alan diğer unsurlar, bireylerdekine nazaran, oran olarak daha belirgindir. Buna göre 2008 yılında, ihtiyaç duyulan hizmetlerin internet üzerinden sunulmaması veya bulunmasının çok zor olması girişimlerin % 44,2'sinin, acil olan durumlarda geri dönüşlerin gecikmesi % 36,1'inin ve bilgi güvenliğine ve korunmasına ilişkin kaygılar da % 36'sının kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde interneti kullanmama gerekçesi olarak ortaya konmaktadır. Bu bağlamda, yıllar itibarıyla, acil olan durumlarda kamunun geri dönüş düzeyi algısında bir iyileşme olduğu ve girişimlerin kamunun internet üzerinden sunduğu hizmetlere ait beklentisinin arttığı gözlenmektedir. Öte yandan, güvenlik kaygısı bireylerin e-devlet hizmetlerini kullanımı önünde önemli bir engel teşkil etmezken, girişimlerin kamu kurumlarıyla iletişimlerinde interneti kullanmama nedenleri arasında önemli bir sorun olarak öne çıkmaktadır.[149]

[149] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 52.

Tablo 4.5. : Girişimlerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanmama Nedenleri



Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 53.

4.2. Türkiye'de Yurttaş-Odaklı Hizmet Dönüşümü

Avrupa Birliği'ne girme hedefi doğrultusunda 15-16 Haziran 2001 tarihinde "e-Avrupa + Girişimi"ne üye olan Türkiye'de, internet kullanım oranı o tarihten günümüze istikrarlı bir artış göstermiş olmakla birlikte halen AB ülkelerinin gerisinde bulunmaktadır. Türkiye'nin e-Avrupa + sürecinde sorumluluklarını yerine getirebilmesi için TÜBİTAK liderliğinde e-Türkiye çalışması başlatılmıştır.[150] Halen devam etmekte olan bu süreç kapsamında e-kamu hizmetlerinin aynı çatı altında toplanması amacıyla 2008 yılı sonunda "e-Devlet Kapısı" www.turkiye.gov.tr açılmıştır.

Ulaştırma Bakanlığı adına Türksat A.Ş. tarafından sunulan e-Devlet Kapısı hizmetinden bir yıl içinde 1 milyon kullanıcının yararlanması hedeflenmiştir. Ancak 2009 yılında üye sayısı 250 bin rakamında kalırken, 2010 yılı Kasım ayı itibariyle üye sayısı ancak 460 bin rakamına ulaşabilmiştir. Fakat 1 Kasım 2010 tarihi itibariyle Sosyal Güvenlik Kurumu'nun kendi internet sitesinden herkese sunduğu hizmet dökümü veya sigorta sicil numarası sorgulama gibi hizmetler sadece e-Devlet Kapısı'ndan ve sadece ilgili kişilere kimlik doğrulama sistemi vasıtasıyla sunulur hale gelince e-Devlet Kapısı'nın kullanıcı sayısında çok hızlı bir artış olmuştur. 1 Kasım 2010 itibariyle 460 bin olan kullanıcı sayısı 2011'in Ocak ayı ortalarında 2 milyon 700 bin adete ulaşmıştır. Kullanıcı sayısının günlük

[150] Ali Şahin, Erhan Örselli, "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", **www.sosyalbil.selcuk.edu.tr**, Erişim tarihi: 01.05.2011, s. 351-352.

hayatı kolaylaştıran online hizmet sayısına bağlı olarak artmakta olduğu e-Devlet Kapısı'nda 223 hizmet sunulmaktadır.[151]

Tablo 4.6. : Gelişmekte Olan Bazı Ülkelerde Online Hizmet Seviyesi

Sıra	Ülke	Bilgiye ulaşma (Aşama 1)		Gelişmiş bilgi hizmeti (Aşama 2)		İşlemsel hizmetler (Aşama 3)		Bağlı hizmetler (Aşama 4)		Toplam	
		N	S %	N	S %	N	S %	N	S %	N	S %
30	Tunus	52	76	40	34	50	30	10	20	152	38
32	Uruguay	51	75	43	37	36	21	21	42	1151	37
36	Kuveyt	41	60	39	34	58	34	7	14	145	36
39	Meksika	45	66	52	45	26	15	16	32	139	34
44	Arjantin	53	78	42	36	22	13	13	26	130	32
45	Peru	53	78	37	32	26	15	13	26	129	32
49	Filipinler	48	71	25	22	35	21	16	32	124	31
53	Özbekistan	52	76	39	34	18	11	10	20	119	30
55	Çin	54	79	40	34	4	2	18	36	116	29
62	***Türkiye***	***57***	***84***	***29***	***25***	***9***	***5***	***14***	***28***	***109***	***27***
67	Tayland	50	74	31	27	15	9	9	18	105	26
68	Rusya	49	72	28	24	15	9	12	24	104	26

N: Nokta S: Skor

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 81.

Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolunda aldığı mesafeyi yıllık raporlar ile kamuoyu ile paylaşan DPT, 2010 yılı Bilgi Toplumu İstatistikleri'nde vatandaş-odaklı kamu hizmetleri konusunu bağımsız bir bölüm olarak ele almıştır. E-devlet hizmetlerinin yurttaş-odaklılık derecesini ölçmek için 11 adet gösterge belirleyen DPT, bu göstergelerden elektronik kanallar üzerinden sunulan hizmetlerin oranı ve AB 20 temel kamu hizmeti gelişmişlik oranını yeterli veriye sahip olmadığı için ölçememiştir.

[151] Türksat, "Dr. Balbay: e-Devlet Kapısı'nda Dünya Beşincisiyiz, Yayınlanma tarihi: 15.02.2011, **www.turksat.com.tr/content/view/1000/244/**, Erişim tarihi: 04.05.2011.

Tablo 4.7.: 2010 Yılı Hedefleri - Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü

Temel Göstergeler	Mevcut Durum (%)	Hedef (%)
Hizmet Seviyesi Elektronik kanallar üzerinden sunulan hizmet % AB 20 temel hizmette ulaşılan seviye	Ölçülmemektedir 53	70 100
Hizmet Kullanım Elektronik kanallardan gerçekleşen hizmetlerin %	Ölçülmemektedir	33
Kullanıcı Memnuniyeti e-hizmet kullanıcı memnuniyet endeksi	Ölçülmemektedir	80

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010),** DPT, Temmuz 2006, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 10.05.2011, s. 31.

Ölçümleme Dokümanında yer alan 11 göstergeden 4'ü Bilgi Toplumu Stratejisinde vatandaş odaklı hizmet dönüşümünün izlenmesi için belirlenmiş temel göstergeler olup ilişkin değerler Tablo 5.8'de sunulmaktadır.[152]

Tablo 4.8. : Yurttaş Odaklı Hizmet Dönüşümü

Sıra	Temel Gösterge	2007	2007	2008	2008	2009	2009
59	Elektronik kanallar uzerinden sunulan hizmetlerin oranı	-	-	-	-	45	-
60	AB 20 temel kamu hizmeti gelişmişlik seviyesi	70	6 9	-	100	-	100
64	Kamu hizmetlerinde elektronik kanaldan gercekleşen işlem oranı	14	-	16	65.1	20	66.2
69	e-Hizmetler kullanıcı memnuniyeti endeksi seviyesi	-	64. 1	-	63.3	60	95

H: Hedef Değeri, G: Gerçekleşme Değeri

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 56.

[152] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 55.

4.2.1. Temel 20 Kamu Hizmetinde Durum

Türkiye, 2007 yılında katıldığı, AB tarafından gerçekleştirilen AB 20 temel kamu hizmetinin gelişmişlik seviyesinin belirlenmesine yönelik kıyaslama çalışmasına 2009 yılında dahil olmamıştır. Bu nedenle, Türkiye'ye ilişkin 2009 verisi bulunmamaktadır. Bununla birlikte, 2007 yılı kıyaslama çalışmasının yapıldığı dönemde elektronik ortamda sunulmayan adres değişikliği bildirimi, hastanelerden randevu alma, çevrimiçi şirket kaydı ve çevrimiçi çevre izinleri işlemlerinin bir kısmının tamamlandığı, bir kısmının da pilot uygulamalarının başlatıldığı dikkate alındığında, Türkiye'nin 2010 yılı itibarıyla AB 20 temel kamu hizmetinin tamamen elektronik ortamda sunumu hedefine büyük oranda yaklaştığı anlaşılmaktadır.[153]

Tablo 4.9. : AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye'de Sunum Durumu

Sıra	Kamu Hizmeti Tanımı	Ülkemizdeki Uygulama Durumu
VATANDAŞA YÖNELİK HİZMETLER		
1	Gelir vergileri: beyanname ve değerlendirme	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir.
2	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından kamu ve özel sektör iş ve işçi arama ve başvuru işlemleri yapılabilmektedir.
3	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) - İşsizlik yardımı - Çocuk yardımı - Sağlık sigortası - Öğrenci yardımı	-Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından işsizlik ödeneği için çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. -Aile ve çocuk yardımı ile ilgili doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir internet sitesi bulunmamaktadır. -Sağlık sigortasına ilişkin işlemler Sosyal Güvenlik Kurumunun uygulamaları üzerinden çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. -Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu internet sayfasından öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları çevrimiçi yapılabilmekte; sonuçlar ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilmektedir.
4	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Konu hakkında bilgi verilmekte, pasaport için tek noktadan çevrimiçi başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir.
5	Araç ruhsatı	Yeni araç tescil işlemlerine ilişkin bilgi verilmekte ve 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. İkinci el araçların satış, devir ve tescil işlemleri Noterler tarafından, Noterlere yapılan şahsen başvuru ile yürütülmektedir. Noterlerde işlemler elektronik ortamda tamamlanmakta, ayrıca tescil kuruluşuna başvuru gerekmemektedir.

[153] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 55.

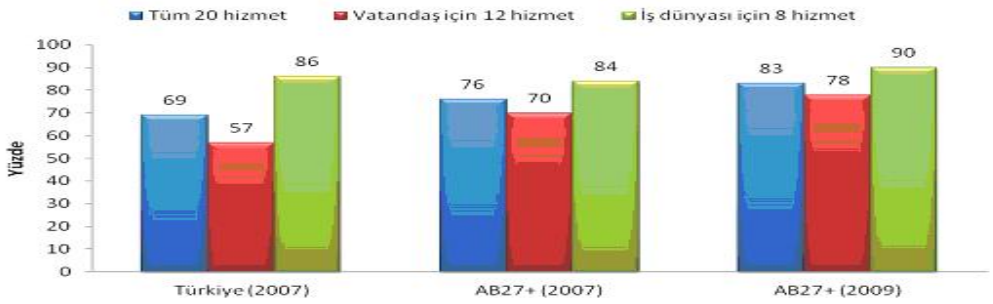
6	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz gerçekleştirilememektedir.
7	Polise ihbarda bulunma	Emniyet Genel Müdürlüğü ile İl Emniyet Müdürlüklerinin internet sayfalarından yapılabilmektedir.
8	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane internet sitesinden kendi bünyesinde bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Entegre e-Kütüphane Sistemi çerçevesinde toplu katalog taraması hizmeti verilmeye başlanmıştır. Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü internet sitesinden otomasyona geçmiş 400 civarında kütüphanede bibliyografik künye taraması yapılabilmektedir.
9	Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	Bazı belediyelerde evlilik işlemlerini başlatma başvurusu çevrimiçi yapılabilmektedir.
10	Yüksek öğrenime kayıt/ üniversiteler	Üniversitelerde elektronik ders kayıt sistemleri Kullanılmakla birlikte üniversite kayıt işlemi gerçekleştirilememektedir.
11	Taşınma bildirimi (adres değişikliği)	Elektronik imza kullanılarak Nufus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü internet sayfası üzerinden adres değişikliği işlemi gerçekleştirilebilmektedir.
12	Sağlığa ilişkin hizmetler (değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu)	Çevrimici bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen merkezi randevu sistemi pilot uygulama aşamasındadır.
İŞ DÜNYASINA YÖNELİK HİZMETLER		
1	Çalışanlar için sigorta primleri	Bildirimler internet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılabilmekte ve çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir.
2	Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
3	Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
4	Yeni şirket kaydı	Yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkan tanıyacak Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sisteminin pilot uygulamasına başlanmıştır.
5	İstatistik birimine veri iletimi	Girişimler için uygulanan anketlerden bazılarına ilişkin veriler elektronik ortamda alınmaktadır.
6	Gümrük bildirimleri	Beyannameler elektronik ortamda verilebilmektedir.
7	Cevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)	Cevre izin ve lisanslarına ait işlemlerin elektronik ortamda yapılmasına imkan tanıyan proje 14 ilde pilot uygulama aşamasındadır.
8	Kamu alımları	Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuştur. Kamu İhale Bülteni elektronik ortamda yayınlanmaktadır. Ayrıca, birçok kurum ve kuruluş ihale ilanlarını internette yayınlamaktadır.

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 57-58.

Türkiye, AB tarafından gerçekleştirilen AB 20 temel kamu hizmetinin gelişmişlik seviyesinin belirlenmesine yönelik kıyaslama çalışmasına 2007 yılında dahil olurken; 2009 yılında dahil olmamıştır. Bu nedenle, Türkiye'ye ilişkin 2009 yılına veri

bulunmamaktadır. Bununla birlikte, 2007 yılı kıyaslama çalışmasının yapıldığı dönemde elektronik ortamda sunulmayan adres değişikliği bildirimi, hastanelerden randevu alma, çevrimiçi şirket kaydı ve çevrimiçi çevre izinleri işlemlerinin bir kısmının tamamlandığı, bir kısmında da pilot uygulamalarının başlatıldığı dikkate alındığında, Türkiye'nin 2010 yılı itibarıyla AB 20 temel kamu hizmetinin tamamen elektronik ortamda sunumu hedefine büyük oranda yaklaştığı anlaşılmaktadır. Gösterilen ortalama hizmet olgunluğu seviyesi bakımından 2007 yılı için Türkiye'nin elde ettiği değerin, 20 temel kamu hizmetinde araştırmaya katılan ülkelerin ortalamasına yakın olduğu, iş dünyasına sunulan 8 temel kamu hizmeti bakımından ise ortalamanın üzerinde bir değere ulaştığı görülmektedir. Aynı durum, tümüyle elektronik ortamda sunulan hizmet oranında da geçerlidir.[154]

Şekil 4.3.: Ortalama Hizmet Olgunluğu



AB 27+ (2009) : AB25, Hırvatistan, İzlanda, Norveç, İsviçre.

Kaynak: Cap Gemini, Eylül 2007, Kasım 2009, akt**. Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, 2010, s. 59.

Türkiye'nin 74 milyon olan nüfusunun e-devlet şifresi alarak e-vatandaş statüsüne geçenlerinin kısmı Nisan 2011'de 5.5 milyon rakamını bulmuştur. İnternet kullanım oranı AB'den düşül olsa e-hizmet olgunluğu bakımından AB ortalamasını yakalan Türkiye'de e-Devlet Kapısı'nda vatandaşın istediği ancak henüz sunulmayan hizmetler şunlardır:[155]

- Kişi üzerine kayıtlı cep telefonu bilgisinin öğrenilmesi,
- Emeklilik tarihi bilgisinin öğrenilmesi,
- Kişi üzerine kayıtlı araç bilgisinin öğrenilmesi,
- Soy ağacı bilgisinin öğrenilmesi,

[154] DPT**, a. g. e.** , 2010, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 58-59.
[155] YeniMedyaDüzeni, Devlette Sosyal Patlama!, Yayınlanma tarihi: 15.04.2011, http://www.yenimedyaduzeni.com/e-devlette-sosyal-patlama/, Erişim tarihi: 01.05.2011.

- Adli sicil bilgilerinin sorgulanması,
- Konut ve araç vergi borçlarının sorgulanması ve ödenmesi,
- Reçete ve ilaç kullanım sürelerinin sorgulanması.

4.3. Türkiye'de İnternet Kullanım Sıklığı ve Alışkanlıkları

DPT'nin açıkladığı rakamlara göre Türkiye'de, 2009 yılı internet kullanım oranı % 34'tür. İnternet kullanım oranının 2010 yılı itibariyle AB genelinde yüzde 69 oranında gerçekleşirken, Türkiye genelinde bu oran yüzde 38'de kalmıştır. TÜİK tarafından açıklanan 2010 yılı rakamlarına göre Türkiye'de yaklaşık olarak her iki evden biri internete bağlanmaktadır. Bununla birlikte Microsoft ile Avrupa İnteraktif Reklamcılık Birliği'nin (EIAA) ortak yaptığı 'Mediascope 2010' araştırmasına göre Türkiye nüfusunun üçte biri internet kullanmaktadır. Araştırmada Türkiye açısından öne çıkan bulgular şöyledir:[156]

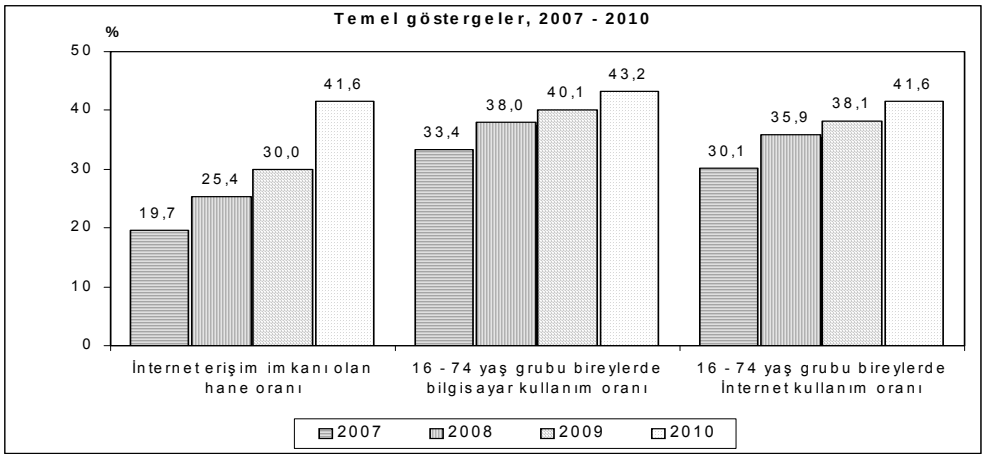
- Normal bir haftada, Türkiye nüfusunun üçte biri yani yüzde 33'ü internet kullanmaktadır.
- Bu kullanıcılar, haftada ortalama 10 saat internet kullanmaktadırlar. "Yoğun kullanıcı" olarak sınıflandırılan dörtte birlik yani yüzde 24'lük bir kesim ise, haftada 16 saatten fazla bir süreyi internet kullanarak geçirmektedir. İnternet kullanımına ayrılan ortalama zaman ise, Türk halkı tarafından gazete (4,4 saat/hafta) ve dergi (4,2 saat/hafta) okumaya ayrılan zamanların toplamından daha fazladır.
- Türkiye'de her 10 internet kullanıcısından altısı, her gün internete girmektedir. Bu yüzde 60'lık oran, Avrupa ortalaması olan yüzde 53'ün üzerindedir. Türkiye'de internet kullanıcılarının yüzde 35'i ise, internet olmaksızın yaşayamayacaklarını dile getirmektedirler.
- Türkler, interneti en çok e-posta okumak (yüzde 57), sohbet etmek (yüzde 55), film, TV ya da video klip izlemek (yüzde 39), sosyal paylaşım sitelerinde zaman geçirmek, (yüzde 38, yorum okumak, (yüzde 35) ve film, TV programı ya da video klip indirmek (yüzde 34) için kullanmaktadırlar. Bu bulgu, internet'in Türkiye'de

[156] GüvenliWeb, İnternet Kullanımına Dair Araştırma, http://www.guvenliweb.org.tr, Erişim tarihi: 10.05.2011.

hem popüler bir eğlence, hem de etkin bir iletişim aracı olarak kullanıldığını göstermektedir.

- Türk internet kullanıcılarının yüzde 80'i en az bir internet aktivitesini, yarısından fazlası ise (yüzde 54) e- postanın hayatları için vazgeçilemez olarak nitelendiriyor.
- Türkiye'de internet kullanıcılarının üçte ikisi geniş bant bağlantısına sahip. Geniş bant internet kullanıcılarının yüzde 57 'si kablosuz ağ bağlantısı ile internete bağlanırken bu oran da Avrupa ortalamasının (yüzde 52) üzerinde.
- Türk kullanıcıların en çok ziyaret ettiği internet siteleri ise, yüzde 49 ile haber, yüzde 37 ile emlak, yüzde 34 ile bankacılık ve finansal hizmetler, yüzde 32 ile fiyat karşılaştırma ve yine yüzde 32 ile kişisel bakım ürünleri ve yüzde 31 ile giyim kuşam olarak sıralanmaktadır.
- Türkiye'de internet kullanıcılarının üçte ikisi (yüzde 66), online olarak gerçekleştirdikleri araştırma sonunda, satın almayı düşündükleri marka hakkında fikir değiştirebilmektedir. Bu ortalama da, yüzde 55 olan Avrupa ortalamasının üzerinde bir oran olarak ön plana çıkmaktadır. Türkiye'de yüzde 58 oranında internet kullanıcısı araştırma sonunda satın almayı planladıkları elektrikli cihaz hakkında fikir değiştirebilmektedirler.

Tablo 4.10.: TÜİK Bilişim Teknolojileri Hanehalkı BİT Kullanım Oranları

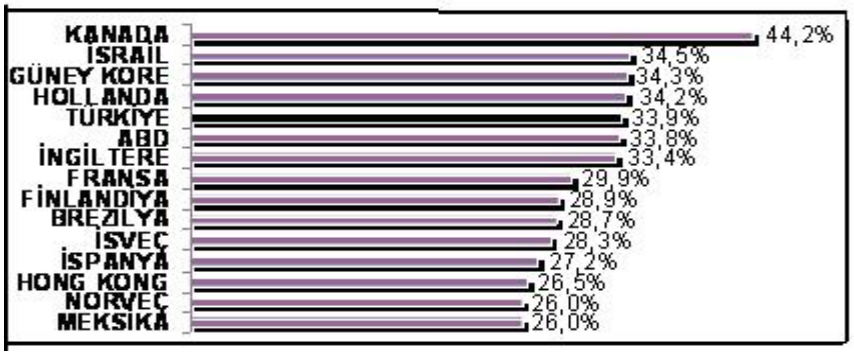


Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, **2010 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları**, www.tuik.gov.tr, Erişim tarihi: 10.05.2011.

Dünya genelinde internet kullananların sayısının yüzde 14'lük artış gerçekleştirerek 1.97 milyara ulaştığı 2010 yılında Türkiye, internet kullanıcıları sayısı bakımından 12. sırada

yer almıştır.[157] Türkiye'deki internet kullanıcı sayısı 2010 yılı itibariyle 35 milyon kişidir. Buna göre toplam nüfusu % 48'i internet kullanmaktadır. Bu oran ile dünyada 12. sırada yer alan Türkiye, Avrupa'da ise 4′üncü sırada yer almıştır. Her 10 internet kullanıcısından altısının her gün internete girdiği Türkiye, kullanım yoğunluğu bakımından Avrupa ortalamasının üstünde yer almıştır. Ortalama internet kullanım saati olarak Türkiye, Avrupa'da ilk sıralarda yer alan ülkeler arasında bulunmaktadır.[158]

Tablo 4.11. : Ziyaretçilerin İnternette Geçirdiği Ortalama Saat Aylık



Kaynak: Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

Türkiye'de 2010 verilerine göre 35 milyon internet kullanıcısının 24 milyonu Facebook kullanıcısı durumundadır. Facebook üyelerinin toplam nüfusa oranı yüzde 34 olup, yaklaşık olarak her 3 internet kullanıcısından biri Facebook üyesidir. Yeni internet kullanıcı sayısının her ay 90 bin arttığı Türkiye'de, sosyal ağların gördüğü ilgi gelişmiş ülkeler düzeyindedir.[159] Sosyal medya kullanım alışkanlıkları konusunda 2010 yılında dünya genelinde yapılan araştırmalara göre Türkiye, Facebook üyeliği bakımından 4., Twitter kullanımı bakımından 8. sırada yer almaktadır.[160]

[157] BirİyiIik, "Dünyada ve Türkiye'de İnternet Kullanım Oranları", **www.biriyilik.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.
[158] Blogum, "En Son Güncel Rakamlarla Türkiye ve Dünyada İnternet, Sosyal Medya Kullanımı ve Dijital Pazarlama", Yayınlanma tarihi: 24.01.2011, **http://ohbaki.wordpress.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.
[159] Blogum, "En Son Güncel Rakamlarla Türkiye ve Dünyada İnternet, Sosyal Medya Kullanımı ve Dijital Pazarlama", Yayınlanma tarihi: 24.01.2011, **http://ohbaki.wordpress.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.
[160] Webrazzi, Türkiye'de Sosyal Medya Hangi Servisleri Kullanıyor", Yayınlanma tarihi: 29.06.2010, **www.webrazzi.com**, Erişim tarihi: 10.05.2010.

4.3.1. Türkiye'de Sosyal Medya Kullanımı

Türkiye'de 2010 yılı itibariyle her ay internet kullanıcısı sayısına 90 bin yeni kullanıcı eklenmektedir. Türkiye'deki internet kullanıcılarının yüzde 85′i her gün internete bağlanırken, kitlenin yüzde 48′i gazete ve haber okumayı tercih etmiştir. Kullanıcıların çoğunluğunu yüzde 57 oranla erkekler oluştururken, kadınlar yüzde 43 oranında kalmıştır. Bu kitlenin yüzde 42′si 25-44 yaş aralığında iken, araştırmada ulaşılan yaklaşık 20 milyon internet kullanıcısının sadece 3.4 milyonu kentsel bölgelerde yaşamaktadır. Türkiye'deki internet kullanıcılarının eğitim durumuna gelince ise, yüzde 30′u ilkokul, yüzde 25′i orta öğretim, yüzde 30′u lise mezunudur. [161]

Şekil 4.4. : Seçilmiş Kategorilere Göre İnternet Kullanım Oranları

SEÇİLMİŞ KATAGORİLER	TÜRKİYE	İNGİLTERE	BREZİLYA	ÇİN	HİNDİSTAN	RUSYA
ARAMA/NAVİGASYON	94	93	81	64	79	65
SOHBET KANALLARI	92	91	82	49	77	66
EĞLENCE	87	92	77	62	71	65
ALIŞVERİŞ	68	83	65	47	45	43
MULTİMEDYA	79	73	63	49	53	50
HABER/BİLGİ	80	78	66	47	47	47
OYUN	71	53	54	49	28	46
SPOR	50	47	39	19	28	13

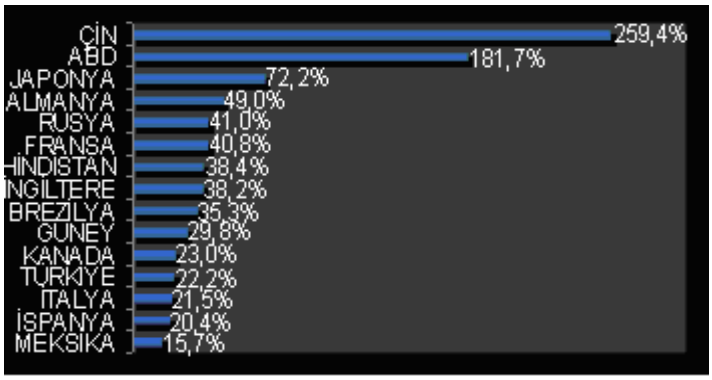
Kaynak: Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

İnternet kullanım alışkanlıkları konusunda ComScore tarafından yapılan araştırmada Türkiye, internet kullanıcılarının internette harcadıkları zaman açısından ise ComScore'un Ocak 2010 tarihli verilerine göre aylık 33,9 saatlik internet kullanımı ile dünyada 5 inci sırada yer almıştır. Türk kullanıcıların internette harcadıkları zaman Amerika, İngiltere, Fransa gibi gelişmiş ülkelerin internet kullanıcılarından daha fazla olması dikkat çekmiştir. Türkiye, internet kullanıcılarının girdikleri internet sitesi kategorilerine göre ise İngiltere ile benzerlik göstermiştir. ComScore'un Ocak 2010 tarihli verilerine göre Türk

[161] Blogum, "En Son Güncel Rakamlarla Türkiye ve Dünyada İnternet, Sosyal Medya Kullanımı ve Dijital Pazarlama", Yayınlanma tarihi: 24.01.2011, **http://ohbaki.wordpress.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

internet kullanıcıları arama motoru, haber-bilgi, oyun ve spor kategorilerinde diğer ülkelerden daha fazla içerik tüketmiştir.[162]

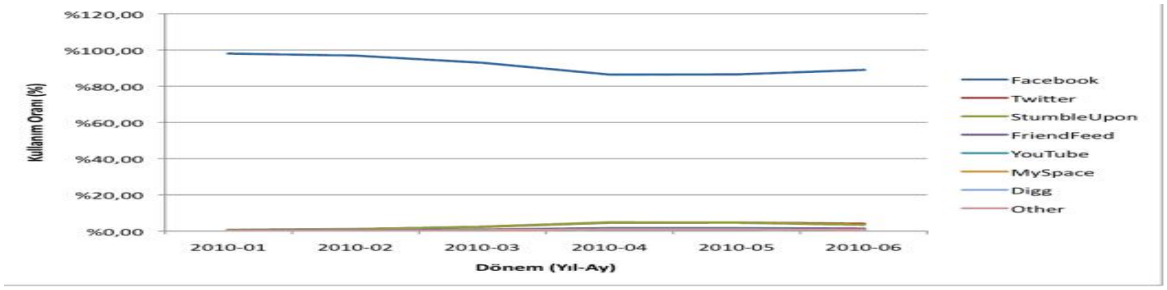
Şekil 4. 5. : 15 Yaş Üstü İnternet Kullanıcıları



Kaynak: Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

ComScore tarafından yapılan araştırmada sosyal medyanın profili de çıkartılmıştır. Araştırma verilerine göre; dünyada her 12 kişiden biri Facebook abonesidir ve tüm dünyada 500 milyona ulaşan Facebook abone sayısı Türkiye'de 24 milyonu geçmiştir. Bu demektir ki yaklaşık olarak, dünyadaki her 20 Facebook kullanıcısından biri Türk'tür. Dünya çapındaki sitelere bakıldığında ise abone sayısı açısından Türk kullanıcıları MSN'de ikinci, Facebook'da bağlı kalınan süre açısından dördüncü durumundadır.[163]

Tablo 4.12. : Türkiye'de Sosyal Medya Kullanımı



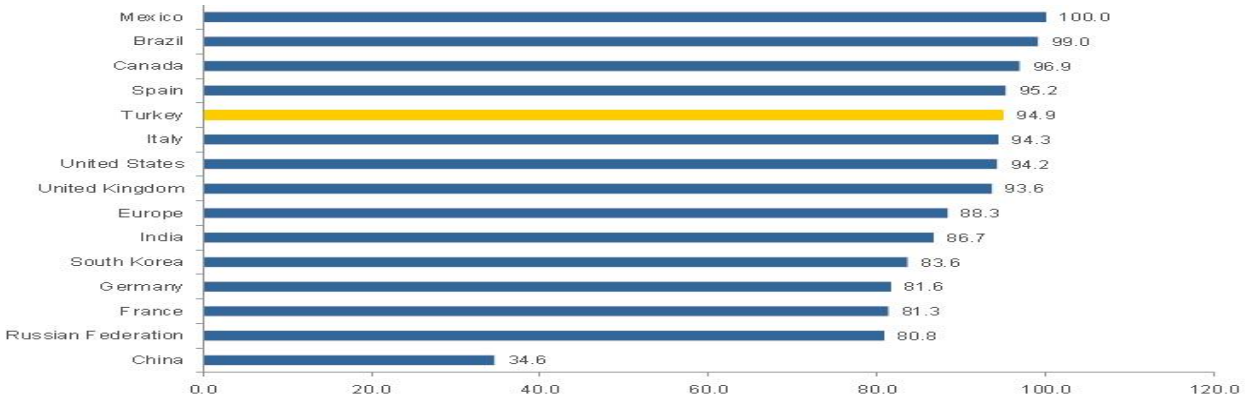
Kaynak: Webrazzi, "Türkiye Sosyal Medyada Hangi Servisleri Kullanıyor, Yayınlanma tarihi: 29.06.201, **www.webrazzi.com/2010/06/29/turkiyede-sosyal-medya-hangi-servisleri-kullaniyor**/, Erişim tarihi: 04.05.2011.

[162] Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

[163] M-Gen, "Sosyal Medya Kullanım Kılavuvu", **www.m-gen.biz**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

Dünya genelinde 2010 yılı itibariyle internet kullanıcıları arasından sosyal medyaya üye olanların oranı % 95 olarak ölçülmüştür. ComScore verilerine Türkiye'de internet kullanıcılarının sadece %5′i sosyal paylaşım sitelerini kullanmıyor. Diğer bir ifadeyle Türkiye'de internet nüfusunun %94,9′u en az bir sosyal paylaşım sitesine üye. Aşağıdaki grafikten görüleceği üzere sosyal paylaşım sitelerinin internet nüfusuna erişimi yönünden dünyada Meksika, Brezilya, Kanada, İspanya gibi ülkelerden sonra Türkiye, 5. sırada bulunmaktadır.[164]

Tablo 4.13. : Sosyal Ağ Kullanımı



Kaynak: Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

Dünya genelinde en yoğun kullanılan sosyal ağ Facebook'tur. Dünyada 600 milyona yaklaşan kullanıcısı olan Facebook'un Türkiye'deki toplam kullanıcı sayısı 24 milyondur, ki bu artışın yaklaşık yarısı 2010 yılında gerçekleşmiştir. Yani dünya üzerinde yaşayan 7 milyara yakın insanın yüzde 7′si, yaklaşık 74 milyon nüfusu olan Türkiye'nin toplam nüfusunun ise yüzde 34′ü Facebook kullanmaktadır. Türkiye'de her gün Facebook'u ziyaret edenlerin sayısı yaklaşık 7,5 milyondur.[165] Türkiye'de e-devlet şifresi alarak e-vatandaş statüsüne geçenlerinin kısmı Nisan 2011'de 5.5 milyon rakamını bulmuştur. Bu rakamlar sosyal ağları yoğun olarak kullanan yurttaşların aynı ilgiyi e-vatandaş uygulamasına göstermediğinin en açık göstergeleri olarak değerlendirilebilir.

[164] Mike Read, a.g.e., akt. SosyalMedyaTurkiye, Yayın tarihi: 01.11.2010, **www.socialmediatr.com/blog/turk-internet-kullanicisinin-profili/**, Erişim tarihi: 02.05.2011.

[165] Blogum, "En Son Güncel Rakamlarla Türkiye ve Dünyada İnternet, Sosyal Medya Kullanımı ve Dijital Pazarlama", Yayınlanma tarihi: 24.01.2011, **http://ohbaki.wordpress.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

Türkiye'nin e-devlet portalı olan e-Devlet Kapısı'nın kullanım oranı günlük hayatı kolaylaştıran online hizmet sayısına bağlı olarak artmakta olup e-Devlet Kapısı'nda 223 hizmet sunulmaktadır. Online hizmet seviyesi bakımından gelişmekte olan ülkeler arasında 2010 yılı verilerine 62. sırada yer Türkiye'de kamu hizmetlerinin elektronik kanaldan gerçekleşen işlem oranı 2009 yılında % 66.2 olarak gerçekleşmiştir.

DPT Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Raporu'nda, 2010 yılında kamu hizmetlerinin yüzde 70'inin elektronik ortamlarda sunulması, elektronik kamu hizmetlerinin kullanımında en az yüzde 80 vatandaş memnuniyeti sağlanması, her üç kamu işleminden birinin elektronik kanaldan yapılması hedeflerine yer verilmiştir.[166] Bunlar arasında e-hizmetlerde yurttaş memnuniyetinin yüzde 80 olması hedefine DPT'nin verilerine göre 2009 yılında yakalanan yüzde 95'lik memnuniyet ile ulaşılmıştır.[167] Ancak yine DPT verilerine göre Türkiye'de kamu hizmetlerinin elektronik kanaldan gerçekleşen işlem oranı 2009 yılında yüzde 66.2 olarak gerçekleşmiştir. Bu da her üç kamu hizmetinden birinin elektronik kanaldan yapılması hedefine ulaşılamadığı göstermektedir. Türkiye nüfusu 2011 yılında 74 milyonu bulurken bu nüfusun sadece 5.5. milyonunun, yani nüfusun yaklaşık yüzde 7.5'unun e-Devlet Kapısı'nı kullanması sorgulanması gereken bir konu olarak dikkat çekmektedir.

4.3.1.1. Yurttaşlar Online, e-Devlet Offline

Türkiye'de 2010 verilerine göre 35 milyon internet kullanıcısının 24 milyonu Facebook kullanıcısı olarak görünmektedir. Facebook üyelerinin toplam nüfusa oranı yüzde 34 olup, yaklaşık olarak her 3 internet kullanıcısından biri Facebook üyesidir. Yeni internet kullanıcı sayısının her ay 90 bin arttığı Türkiye'de, sosyal ağların gördüğü bu ilgiye rağmen devletin sosyal medya uygulamalarından uzak durması dikkat çekmektedir. Resmi bir sosyal medya politikası oluşturmayan ülkeler arasında yer alan Türkiye Devleti adına resmen açılmış olan bir sosyal ağ sayfası bulunmamaktadır. Bazı kamu kurumlarının

[166] DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, DPT, Temmuz 2006, **www.bilgitoplumu.gov.tr/**, Erişim tarihi: 10.05.2011, s. 30.
[167] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr/, Erişim tarihi: 12.04.2011, s. 56.

oluşturduğu sosyal ağ üyeliklerinin yanı sıra son dönemde siyasetçiler, bürokratlar ve yerel yöneticiler sosyal medyayı aktif olarak kullanmaya başlamıştır.[168]

Asya'daki 50 devletin sosyal medya kullanım profilini oluşturmak üzere bir çalışma yapan Joanne Kuzma, araştırmasında devlet adı ile sosyal ağlarının isimlerini yan yana yazarak arama motorlarında tarama yapmıştır.[169] Twitter, Facebook, Youtube ve sosyal medya sansürü konusunda 2010 yılında gerçekleştirilen bu araştırmada Türkiye Devleti'nin, bu üç ağdan hiç birini kullanmadığı, sosyal ağ kullanımına sansür getirmediği ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Facebook üyeliğinde 2010 rakamlarıyla dünya 4., Twitter üyeliğinde 8. olan Türkiye'de, devletin sosyal ağlardan yurttaşlara ulaşmak amacıyla faydalanmaması, gelişmiş ülkelerde olduğu gibi politika oluşturma süreçlerinde geniş kitlelere ulaşmak için bu kanalları kullanmaması e-devletin kullanım oranları açısından da dezavantaj oluşturmaktadır.

[168] Joanne Kuzma, "Asian Governmnet Usage of Web 2.0 Social Media", ed. David Osimo, **Government 2.0 – Hype, Hope or Reality**?, www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 70.
[169] Joanne Kuzma, a. g. e. , www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 64.

Tablo 4.14. : Asya'daki 50 Devletin Sosyal Ağ Kullanımı

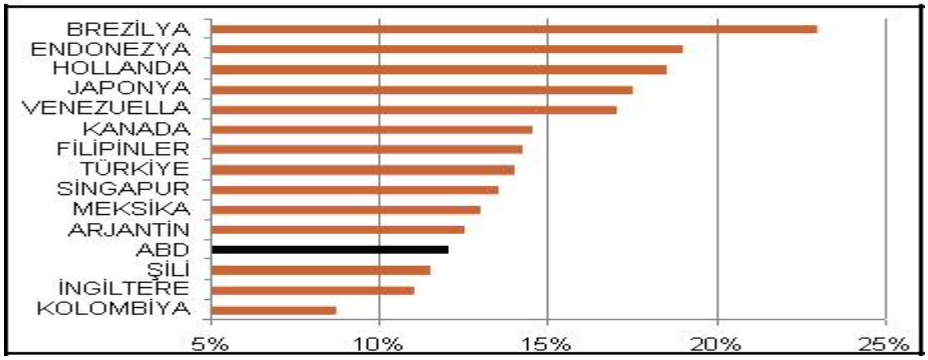
ÜLKELER	TWITTER	FACEBOOK	YOUTUBE	SANSÜR
AFGANİSTAN	H	H	H	H
ERMENİSTAN	H	H	H	E
AZERBAYCAN	H	H	H	E
BAYREYN	E	H	H	E
BANGLADEŞ	H	E	H	E
BHUTAN	H	H	H	E
BRUNEİ	H	E	E	H
KAMBOÇYA	H	E	E	H
ÇİN	H	H	H	Y
KIBRIS	H	H	H	H
GÜRCİSTAN	E	E	H	H
HONG KONG	E	E	E	H
HİNDİSTAN	E	E	E	H
ENDONEZYA	E	H	H	E
İRAN	H	H	H	E
IRAK	E	E	E	H
İSRAİL	E	E	E	H
JAPONYA	H	E	H	H
ÜRDÜN	E	E	E	H
KAZAKİSTAN	E	E	H	H
KUZEY KORE	H	E	H	E
GÜNEY KORE	E	E	E	E
KUVEYT	H	E	H	H
KIRGIZİSTAN	H	H	H	H
LAOS	H	H	H	H
LÜBNAN	H	E	H	H
MACAU	E	E	E	H
MALEZYA	E	E	H	H
MALDİVLER	H	E	H	H
MOĞOLİSTAN	H	H	H	H
MYANMAR	H	H	H	E
NEPAL	H	E	H	H
UMMAN	E	H	H	H
PAKİSTAN	E	H	E	E
FİLİSTİN	H	H	E	H
FİLİPİNLER	E	E	E	H
KATAR	E	E	E	H
S.ARABİSTAN	E	E	E	H
SİNGAPUR	E	E	E	H
SRİ LANKA	E	E	E	H
SURİYE	H	H	H	E
TACİKİSTAN	H	H	H	H
TAYLAND	H	E	H	E
DOĞU TİMOR	H	H	H	H
TÜRKİYE	H	H	H	H
TÜRKMENİSTAN	H	H	H	E
B.A.EMİRLİKLERİ	H	E	H	E
ÖZBEKİSTAN	H	H	H	E
VİYETNAM	H	H	H	E
YEMEN	H	H	H	E
TOPLAM	19 (38%)	26 (52%)	16 (34%)	17 (34%)

H: Hayır E: Evet

Kaynak: Joanne Kuzma, Asian Governmnet Usage of Web 2.0 Social Media, ed. David Osimo, **Government 2.0 – Hype, Hope or Reality?** , www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 76.

Sosyal ağların kamu hizmetlerinin tanıtımı, sunumu, görüş ve tecrübe paylaşımı amaçlarına yönelik olarak kullanımı konusunda resmi bir politikanın bulunmadığı Türkiye'de, devlet adamlarının sosyal medya konusundaki görüşlerinin olumsuz olması da gözden kaçmamıştır. Başbakan Recep Tayyip Erdoğan, milletvekili adaylarına yönelik yaptığı bir konuşmada "Bu iş Twitter mwitterla olmaz. Bizzat gideceksin, sarılacaksın, o tezek kokusunu hissedeceksin."[170] ifadelerini kullanırken 58. dönem Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım, bir konuşmasında sosyal medya konusunda şu cümleleri kullanmıştır: "Sosyal paylaşım sitelerinde dünya genelinde ya birinci, ya da ikinciyiz. Facebook ve MSN'de iki numarayız. Tabii bunların yanında biraz daha faydalı işlere de ağırlık versek daha iyi olacak. Yani "laklak" da lazım, ama biraz daha üretime yönelik gelişmeye yönelik, yenilikçilikle ilgili çalışmalara yönelik, araştırma geliştirmeye yönelik ağırlıklı kullanmamızda fayda var. Ülkemizin potansiyeli bundan daha yüksek."[171]

Tablo 4.15. : Twitter'ı En Çok Kullanan 15 Ülke



Kaynak: SosyalMedyaPazarlaması, "Dünyada Twitter Kullanımında Türkiye'nin Yeri", Yayınlanma tarihi: 09.09.2010, **http://sosyalmedyapazarlama.blogspot.com/2010/10/dunyada-twitter-kullanmnda-turkiyenin.html**, Erişim tarihi: 05.05.2011.

5.3.1.2. Türkiye e-Katılımda Orta Sıralarda Yer Alıyor

BM'in 2010 yılı araştırmasında e-devlet konusunda e-katılım uygulamaları değerlendirmeye tabii tutulmuştur. E-devlet uygulamasında dünya liderleri olan ülkeler yurttaşlarla iletişim kurmak ve onlardan geri bildirim almak amacıyla web 2.0 uygulamalarını kullanmaktadır. Bu yolla elde edilen girdiler kamu politikalarını ve yasal

[170] Hürriyetport, "Erdoğan'dan twitçi vekillere: Twitterla mwitterla olmaz. Tezek kokusunu hissedeceksin!", Yayınlanma tarihi: 26.10.2010, w**ww.hurriyetport.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.
[171] PCLABS, "Facebook ve MSN'de iki numarayız; ama sadece 'laklak'la olmaz!", Yayınlanma tarihi: 24.01.2011, **www.pclabs.com.tr,** Erişim tarihi: 10.05.2011.

çerçeveyi şekillendirmekte kullanılmaktadır. Bu sayede e-devletin faydasına olan güven bu ülkelerde diğer ülkelerden daha yüksek çıkmaktadır.[172]

Tablo 4.16. : Seçilmiş Ülkelerin Web Sitelerinin e-Katılım Kalitesi

Aralık	Ülke				Puan %
		E-bilgi	E-müzakere	E-karar alma	Toplam
% 60'ın üstü	Kore Cumhuriyeti	87,50	78,79	75,00	78,95
	Avustralya	100,00	60,61	68,75	68,42
	Kazakistan	87,50	66,67	62,50	68,42
	Bahreyn	75,00	66,67	56,25	64,91
% 30-60	İspanya	75,00	63,64	37,50	57,89
	Kırgızistan	50,00	63,64	31,25	52,63
	Mongolya	62,50	54,55	43,75	52,63
	İsrail	50,00	51,52	50,00	50,88
	Yeni Zelanda	50,00	54,55	43,75	52,63
	İngiltere	50,00	60,61	31,25	50,88
	Japonya	87,50	39,39	50,00	49,12
	ABD	50,00	54,55	37,50	49,12
	Kanada	75,00	36,36	50,00	45,61
	Çin	37,50	39,39	62,50	45,61
	Kolombiya	75,00	39,39	62,50	45,61
% 30'un altı	Meksika	87,50	51,52	12,50	45,61
	Slovenya	50,00	45,45	43,75	45,61
	Şile	75,00	39,39	31,25	42,11
	Güney Kıbrıs	50,00	30,30	62,50	42,11
	Estonya	50,00	30,30	62,50	42,11
	Singapur	50,00	48,48	18,75	40,35
	Belarusya	37,50	33,33	18,75	29,82
	Fransa	37,50	36,36	12,50	29,82
	Hollanda	75,00	18,18	31,25	29,82
	Belçika	62,50	12,12	43,75	28,07
	Kenya	37,50	33,33	12,50	28,07
	Kuveyt	75,00	21,21	18,75	28,07
	Türkiye	***37,50***	***18,18***	***37,50***	***26,32***

Kaynak: UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 87.

BM'in yapmış olduğu 2010 yılı e-devlet araştırması e-devletin güçlenmesi ile e-katılım kanallarının geniş olması arasındaki bağlantıyı gözler önüne sermiştir. E-katılım araçları arasında web 2.0 uygulamalarına yer vermeyen Türkiye, e- katılım oranı yüzde 30'un

[172] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 78.

altında kalan ülkeler arasında yer almaktadır. e-Devlet uygulamalarını kullanan 157 ülke arasında Türkiye e-katılım açısından 2010 yılı değerlendirmesinde 55. sırada yer almıştır. BM değerlendirmelerine göre, e-katılım yurttaş ve devlet arasındaki dinamikleri değiştirerek e-oylamanın çok daha ötesinde olduğunu göstermiştir. Web 2.0 ve sosyal medya uygulamaları politikacı ve karar alıcıların uymak ve günlük hayatlarının bir parçası haline getirmek zorunda kaldıkları bir çevre oluşturmuştur. Bu tür uygulamaları kullanmaya eğilimli politikacılar e-katılım ve e-oylama araçlarını desteklemektedirler. BM'in 2010 araştırması devletlerin yurttaşlara ulaşmak için Facebook gibi iletişim teknolojileri, SMS, sohbet odaları ve bloglar gibi popüler web 2.0 uygulamalarını nasıl kullandıklarını değerlendirmiştir: [173]

Web 2.0 ve sosyal ağ uygulamaları yurttaşları endişe yaratan eğitim, sağlık, çevre ve diğer devlet politikaları konusunda görüşlerini ifade etmeleri konusunda onları güçlendirerek daha aktif hale getirmektedir. Web 2.0 ve sosyal ağlar kendileri için önemli olan sorunların aşılmasında iş birliğini geliştirme konusunda hemfikir olan yurttaşlar arasındaki iletişimi güçlendirmektedir. Politikacılar ve karar alıcılar kendi sorumluluk alanlarıyla ilgili olarak ortaya çıkan bilgileri kullanmaktadır. Giderek artan sayıda kişi devlet politikasını etkileyecek güce sahip olmak için blog ya da ortak ilgi temelli sosyal ağlar oluşturmaktadır. Günümüzde pek çok kişi blogerlardan ya da üyesi oldukları sosyal ağları kullananların görüşlerinden etkilenmektedir. Yeni oluşan bu güç ve etki devletin şeffaflık ve açıklık standartlarını yükseltmesini desteklemektedir. Yurttaşın sesine kulak vermek ve katılımı desteklemek yönünde büyüyen bir küresel bir trend var. Bu trend gelecekte dönemde de devam edecek gibi görünmektedir. Yurttaşlar giderek daha fazla oranda e-katılım uygulamalarını kullanmaktadır. Devletler günümüzde yurttaşlarına ulaşmak ve desteklerini kazanmak için sosyal ağlar üzerinde ulusal portallar oluşturmaktadır. Geçtiğimiz yıllarda yurttaşlar e-katılım araçlarını kullanarak seçim sonuçlarını etkilemişlerdir.

Devletler web 2.0 teknolojisini kullanarak etkinlik, kullanım kolaylığı ve yurttaş bağlılığı sağlayabilir. Üstelik web 2.0 teknolojisi değişik kamu kurumları tarafından, değişik amaçlar için kullanılabilir. Blog oluşturularak eğitim ve sağlık gibi geniş kitleleri ilgilendiren alanlarda bilgi paylaşımı yapılabilir, tecrübe ve resmi bilgi paylaşımı için Viki

[173] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011, s. 84-85.

kullanılabilir, RSS ile geri paylaşım yapılabilir, sosyal ağlar aracılığıyla kritik anlar da bile kullanıcılarla online iletişim kurulabilir.[174] Türkiye'de, e-Devlet Kapısı üzerinden sosyal ağlara link verilmezken farklı kamu kurumları bilgilendirme, tanıtım, eğitim ve katılımı arttırma amaçlarıyla sosyal ağları kullanmaya başlamıştır. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül, Türkiye'de sosyal medyanın etkin bir şekilde kullanımında diğer devlet adamlarına öncülük ederken yerel yönetimler de çeşitli düzeylerde sosyal ağlardan yararlanmaya başlamıştır.

4.4. Türkiye'de Kamu Sektörünün Sosyal Medyayı Kullanımı

Dünya genelinde 2010 yılı rakamlarına göre sosyal medyayı en yaygın kullanan 4. ülke konumunda olan Türkiye'de, devletin resmi bir sosyal medya politikası olmadığı gibi kamu kurumlarının sosyal medyayı kullanım oranları oldukça düşüktür. En çok takip edilen sosyal ağlar arasında bulunan Facebook, Twitter ve Youtube'u kullanan merkezi ve yerel yönetim birimlerinin hem sayısı az, hem de bu kanallarda yaptıkları paylaşımlar sosyal medyanın çift yönlü iletişim kurma mantığına genel anlamda uygun değildir. Sosyal medya kanallarında sayfa açan kamu kurumları ve kamu yöneticileri genelde bu platformları basın bültenlerini paylaşmak amaçlı olarak kullanmaktadır. Yurttaşlardan gelen yorumlara çoğunlukla cevap verilmezken, kamu kurumlarına ait bazı sayfalar açılmış olmasına rağmen hiçbir paylaşımda bulunulmamaktadır.

4.4.1. Merkezi Teşkilatların Sosyal Medya Kullanımı

Türkiye Cumhuriyeti'nin yönetsel yapısı 1982 Anayasası Madde 123'te belirtildiği gibi merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanmaktadır. Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlık başkanlığındaki merkezi teşkilattın işlevsel görev bölümüne göre oluşturulan bakanlıklar icra organlarıdır. Kendine ait teşkilatı bulunan halen 15 adet hizmet bakanlığı bulunmaktadır.[175]

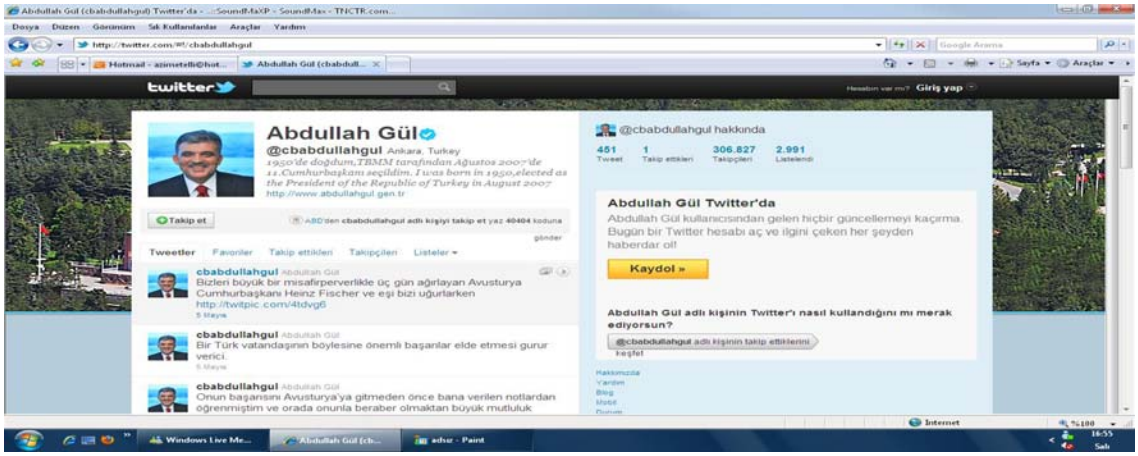
---

[174] Joanne Kuzma, "Asian Governmnet Usage of Web 2.0 Social Media", ed. David Osimo, **Government 2.0 – Hype, Hope or Reality?**, www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011, s. 72.
[175] Ahmet Nohutçu, **Kamu Yönetimi**, Ankara: Savaş Yayınevi, Mart 2011, s. 98-99.

4.4.1.1. Cumhurbaşkanı ve Başbakan Sosyal Medyada

Türkiye Cumhuriyeti 11. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül, sosyal medyanın kullanımı konusunda bürokratlar ve siyasilere önderlik etmiştir. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül, Twitter'ı kullanan dünya liderleri arasında 100 bini aşkın takipçisiyle Ekim 2010'da onuncu sırada yer alırken 1. sırada 3 milyonu aşkın takipçisiyle ABD Başkanı Barack Obama bulunmaktadır.[176] Twitter kullanmaya @cbadullahgul hesabıyla 19 Mayıs 2010 tarihinde başlayan Abdullah Gül, sayfasında kimi zaman resmi temaslarını, kimi zaman gündemle ilgili görüşlerini, kimi zaman da sosyal hayatına dair gelişmeleri paylaşmaktadır.[177] Kendi kişisel hesabının yanı sıra Gül, 28 Mart 2011'de Cumhurbaşkanlığı adına @tccankaya hesabıyla kurumsal Twitter sayfası açılmasını da sağlamıştır.[178]Gül'ün takipçi sayısı Mayıs 2011'de 300 bini aşmıştır. Aktif Facebook ve Youtube hesabı bulunmayan Abdullah Gül, sosyal medyayı aktif olarak kullanmamasına rağmen @tccankaya dışında kimseyi takip etmemekte ve takipçileriyle birebir paylaşımda bulunmamaktadır. Twitter hesabını bizzat kendi yönlendiren Abdullah Gül ve Cumhurbaşkanlığı'nın halen resmi YouTube hesabı da bulunmamaktadır.

Şekil 4.6. : Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün Twitter Sayfası



Kaynak: Twitter, **http://twitter.com/#!/cbabdullahgul**, Erişim tarihi: 18.05.2011.

[176] Ntvmsnbc.com, "Gül, Twitter'ı En Etkin Kullanan 10. Lider", Yayınlanma tarihi: 21.10.2010, **www.ntvmsnbc.com/id/25143390**/, Erişim tarihi: 18.05.2011.
[177] Milliyet, "Abdullah Gül Twitter'da", Yayınlanma tarihi: 20.05.2010, **http://teknoloji.milliyet.com.tr/abdullah-gul-twitter-da-/internet/haberdetay/20.05.2010/1240434/default.htm**, Erişim tarihi: 18.05.2011.
[178] Hürriyet, "Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Twitter'd"a, Yayınlanma tarihi: 29.03.2011, **www.hurriyet.com.tr/teknoloji/17392121.asp**, Erişim tarihi: 18.05.2011.

Türkiye Cumhuriyeti 60. Dönem Başbakanı Recep Tayip Erdoğan, sosyal medya kullanımına eleştirel yaklaşan liderler arasında bulunmaktadır. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün aksine sosyal medyaya karşı mesafeli bir tavır izleyen Başbakan Erdoğan, yüz yüze iletişimi online iletişime tercih ettiğini zaman zaman dile dile getirmiştir. Facebook hakkındaki görüşlerini bir seçim konuşmasında ifade eden Erdoğan, "Şimdi Facebook'ta falan, yahu bunlar çirkin teknoloji. Bu Facebook filan, falan bu tür sayfalar bunlar çirkin, berbat. Herkes adına buralardan her türlü ahlaksızlık yapılabilir" demiştir.[179]

T.C. Başbakanlığı ve Başbakan Recep Tayip Erdoğan adına açılmış ancak resmi olmayan çok sayıda Facebook ve Twitter hesabı bulunmaktadır. Facebook'ta, T.C. Başbakanlık adı altında oluşturulan topluluk (www.facebook.com/T.C.Basbakanlik) sayfasında Başbakan Erdoğan resmi temaslarından fotoğraflar paylaşılmaktadır. Başbakan Erdoğan'a ait olduğu resmen doğrulanan tek sosyal medya hesabı Twitter'da yer almaktadır. Twitter'da açılan @RT_Erdogan hesabını ise Başbakan Erdoğan adına danışmanları yönetmektedir. YouTube hesabı da bulunmayan Başbakan Erdoğan, sosyal medya kullanımı konusunda mesafeli bir tavır izlese de Başbakanlık'a bağlı çeşitli birimler sosyal medya hesapları oluşturmuştur. Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı Facebook hesabı açmıştır.[180] Öte yandan Başbakanlık Kamu Diplomasisi Koordinatörlüğü biri Türkçe, biri İngilizce olmak üzere Twitter üzerinde iki ayrı hesap açmış durumdadır.[181] Bu hesaplarda Başbakanlık tarafından yapılan basın açıklamaları paylaşılmaktadır.

[179] Milliyet, "Erdoğan, Facebook'a Ateş Püskürdü", Yayınlanma tarihi: 13.05.2011, **http://siyaset.milliyet.com.tr/erdogan-facebook-a-ates puskurdu/siyaset/siyasetdetay/13.05.2011/1389697/default.htm**, Erişim tarihi: 18.05.2011.

[180] Milliyet, "BİHB'nin Facebook Sayfası Açıldı", Yayınlanma tarihi: 20.04.2010, **www.milliyet.com.tr/bihb-in-facebook-sayfasi-acildi/guncel/haberdetay/20.04.2010/1227353/default.htm**, Erişim tarihi: 18.05.2011.

[181] Star Gazetesi, "Kamu Diplomasisi Twitter'da Çalışacak", Yayınlanma tarihi: 21.01.2011, **www.stargazete.com**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

Şekil 4.7.: Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın Twitter Sayfası



Kaynak: Twitter, **http://twitter.com/#!/rt_erdogan**, Erişim tarihi: 18.05.2011.

4.4.1.2. Hizmet Bakanlıkları Sosyal Medyadan Uzak Duruyor

Merkezi yönetim teşkilatı içinde yer alan hizmet bakanlıkları sayısı Haziran 2011'de çıkarılan bir kanun hükmünde kararname ile 15'ten 20'ye çıkarılmıştır. Çalışma yapıldığı sırada yeni hizmet bakanlıklarının teşkilatları henüz kurulmadığı için mevcut 15 hizmet bakanlığı incelenmiştir. Bakanlıklar adına sosyal medyada açılan hesapları belirlemek için internet üzerinde yapılan aramadan bakanlıkların büyük çoğunluğunun hiçbir sosyal ağı kullanmadığı sonucu çıkmıştır. Twitter ya da Facebook'tan herhangi birini kullanan bakanlık sayısı 4'te kalırken, YouTube kullanan hiçbir bakanlık bulunmamaktadır. Hem Twitter, hem de Facebook'ta hesabı bulunan bakanlık sayısı ise 2'dir. Bakanlıklara ait sosyal medya sayfaları daha çok resmi açıklamaların paylaşılması amacıyla kullanılmaktadır. Sosyal medyadan uzak duran bakanlıklar arasında en çok dikkat çekeni Ulaştırma Bakanlığı'dır. İnternet hizmetinin sunulması ve e-devlet projesinin yürütülmesinden sorumlu olan Ulaştırma Bakanlığı hiçbir sosyal ağı kullanmamaktadır.

Tablo: 4. 17.: Hizmet Bakanlıklarının Sosyal Medya Kullanımı

BAKANLIK	TWITTER	FACEBOOK	YOUTUBE
Adalet Bakanlığı	H	H	H
Milli Savunma Bakanlığı	H	H	H
İçişleri Bakanlığı	H	H	H
Dışişleri Bakanlığı	E	E	H
Maliye Bakanlığı	H	E	H
Milli Eğitim Bakanlığı	H	H	H
Bayındırlık ve İskan Bakanlığı	H	H	H
Sağlık Bakanlığı	H	H	H
Ulaştırma Bakanlığı	H	H	H
Tarım ve Köyişleri Bakanlığı	H	H	H
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	H	H	H
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	E	E	H
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	H	H	H
Kültür ve Turizm Bakanlığı	E	H	H
Çevre ve Orman Bakanlığı	H	E	H
TOPLAM	3	4	0

Tablo yazar tarafından hazırlanmıştır.

Kaynak: Facebook, Twitter, YouTube.

Sosyal ağlarda kurumsal hesabı bulunan hizmet bakanlığı sayısı 4'te kalırken bakanların sosyal ağları kişisel olarak kullanımlarının daha yaygın olduğu gözlenmiştir. 60. Dönem Dışişleri Bakanlığı'nın kurumsal olarak Twitter ve Facebook hesapları olmasının yanı sıra bakan Prof. Dr. Ahmet Davutoğlu'nun iki sosyal ağda da aktif olarak kullandığı kişisel hesapları bulunmaktadır. Bunun yanı sıra bazı Türk büyükelçileri de sosyal ağlarda açtıkları hesaplar ile kurumları adına bilgi paylaşımında bulunmaktadır. 60. Dönem Çevre ve Orman Bakanı Veysel Eroğlu, aktif olarak Twitter hesabını kullanırken, kurumsal olarak iki sosyal ağda hesap açtıran Sanayi ve Ticaret Bakanı Nihat Ergün, kişisel hesap açmamıştır.

Başbakanlık tarafından 08.06.2011 tarihinde çıkartılan bir kanun hükmünde kararname ile 8 devlet bakanlığının kaldırılmasının yanı sıra hizmet bakanlığı sayısı 15'ten 20'e yükseltilmiştir. 61. Hükümet döneminde uygulamaya girecek olan kararname ile devlet bakanlıklarının yerini alan yeni hizmet bakanlıkları şunlardır: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın yerine Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Çevre ve Orman Bakanlığı ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığı birleştirilerek Çevre, Orman ve Şehircilik Bakanlığı, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nın yerini alacak Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, Gençlik ve

Spor Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı.[182] Bakanlar Kurulu'nun yeniden düzenlenmesi anlamına gelen bu düzenleme ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın kurulmuş olması BİT'de altyapının güçlendirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Söz konusu bakanlık bünyesinde kurulacak olan Bilim ve Teknoloji Genel Müdürlüğü, e-devlet uygulamalarının devlet 2.0 mantığına uygun yazılımlarla desteklenmesi açısından önemli bir fırsat olabilir.

Bakanlıklar adına resmen açılan sosyal medya hesaplarının yanı sıra "fake"[183] hesaplar da bulunmaktadır. Bazı hesaplar ise bakanlık adının kullanılmaması için koruma amaçlı açılmış olup aktif olarak kullanılmamaktadır. Bunların yanı sıra bakanlık çalışanları arasında bilgi paylaşımını ve dayanışmayı güçlendirmek amacıyla oluşturulmuş sayfalar da bulunmaktadır. Bu sayfalara üye olan bakanlık çalışanları özellikle kurum için düzenleme ve gelişmeleri paylaşmakta, diğer üyelerin paylaşımlarını takip edebilmektedir. Bu sayfalar arasında sosyal medya kullanımı politikası oluşturmak bakımından Adalet Bakanlığı çalışanları tarafından Facebook'ta (www.facebook.com/adaletbakanligipersonelleri) oluşturulan sayfayı ziyaret edenler bir uyarı metniyle karşılaşmaktadır. Metinde sayfanın izdivaç, arkadaş bulma, reklam yapma gibi amaçlarla kullanılmayacağı, kullananların üyelikten çıkartılacağı belirtilmektedir.

[182] CNNTURK, "İşte yeni bakanlıklar", Yayınlanma tarihi: 08.06.2011, **www.cnnturk.com/2011/turkiye/06/08/iste.yeni.bakanliklar/619374.0/index.html**, Erişim tarihi: 10.06.2011

[183] Gerçek dışı, uydurulmuş olan, yalan, sahte, asılsız, düzme, palavra, mürettep. İnternette sahte hesap anlamında kullanılmaktadır. **Kaynak: www.nedirnedemek.com/uydurma_hesap_nedir,** Erişim tarihi: 01.06.2011.

Şekil 4.8.: Adalet Bakanlığı Personeli Facebook Sayfası



Kaynak: Facebook, www.facebook.com/adaletbakanligipersonelleri

4.4.1.3. Taşra Teşkilatı Kurumsal "Sosyalleşme"den Uzak

Merkezi yönetimin taşra örgütlerinin başı konumundaki valilikler, sosyal medya devrimine kurumsal anlamda henüz uyum gösterememiştir. Merkez ile taşra, vatandaş ile üst yönetim arasındaki köprü konumundaki valilikler sanal iletişim kanalı olarak e-posta ya da kurumsal internet sitesi üzerinden gelen mesajları kullanmaktadır. Bu çalışmada mevcut 81 il arasından büyükşehir belediyesi bulunan 15 ilin valilik internet siteleri incelenmiştir. Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Mersin, İstanbul, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Konya, Samsun ve Sakarya Valilikleri'nin resmi internet siteleri üzerinde yapılan incelemede sosyal medya linklerine yer vermedikleri görülmüştür.

Valilikler adına kurumsal sosyal medya sayfası açılmasına henüz başlanmamış olsa da bazı valiler Twitter ve Facebook'ta oluşturdukları kişisel hesaplarında kurumsal çalışmalarını paylaşmaktadır. Sosyal medya kullanan valiler arasında İzmir Valisi Cahit Kıraç da bulunmaktadır. Vali Kıraç'ın Facebook üzerinde bulunan kişisel sayfasında (www.facebook.com/pages/M-Cahit-K) resmi programlarına yer verilmektedir. Öte yandan hiçbir sosyal ağda hesabı bulunmayan İstanbul Valisi Hüseyin Mutlu adına Facebook üzerinde fake sayfa açılmış olup bu sayfada vali hakkında çeşitli iddialara yer verilmiştir.

Şekil 4.9.. : İstanbul Valisi Hüseyin Mutlu'nun Fake Facebook Sayfası



Kaynak: Facebook, **www.facebook.com/pages/İstanbul-Valisi-HuseyinAvniMutlu-Sahte-Rapor-Imzalamistir)**, Erişim tarihi: 18.04.2011.

4.4.1.4. e-Devlet "Sosyalleşti"

Online kamu hizmetlerini bir araya getiren bir portal olan www.turkiye.gov.tr sitesi adına Twitter'da açılmış bir hesap bulunmaktadır. Twitter'da açılan @edevlet hesabında kamu kurumlarının basın açıklamalarına yer verilmektedir. e-Hizmetlerden yararlananların paylaşımlarına yanıt dönülmeyen hesap daha çok bilgilendirme amaçlı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca www.turkiye.gov.tr sitesi üzerinde Twitter hesabına yönlendirme linki de bulunmamaktadır.

Şekil 4.10: e-Devlet Twitter'da



Kaynak: Twitter, **www.twitter.com/edevlet**, Erişim tarihi: 18.04.2011.

4.4.2. Yerel Yönetimler Anında Paylaşıma Kendilerini Açıyor

Yerel yerinden yönetim kuruluşları arasında yer alan belediyelerin görevi kendi sınırları içinde yaşayan halkın yerel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamaktır. Yurttaşların günlük hayatını ilgilendiren pek çok hizmeti sunan yerel yönetimlerin kolay ulaşılabilir olması ve karar alma süreçlerinin katılıma açık hale gelmesi bu açıdan büyük önem taşımaktadır. İnternet sitelerinde iletişim paneline yer veren belediyeler sosyal ağları kullanma konusunda merkezden yönetim kurumlarından daha aktif durumdadırlar. Çalışma kapsamında 15 büyükşehir belediyesinin sosyal ağları kullanımı incelenmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin sosyal ağları kurumsal ve belediye başkanı adına kullanımlarını belirlemek üzere internet üzerinde yapılan araştırmada 15 büyükşehir belediyesi arasından sadece 5 tanesinin kurumsal olarak sosyal ağ sayfası oluşturduğu görüşmüştür. Öte yandan belediye başkanları sosyal ağlarda şahıslarına hesap açmaya daha çok ilgi göstermiştir. Büyükşehir belediye başkanlarından 12'si sosyal ağları kullanmaktadır. Video paylaşım sitesi olan YouTube kurumsal üyeliği olan tek Büyükşehir belediyesi İstanbul Büyükşehir Belediyesi olurken başkanlar adına YouTube'da hesap oluşturulmamıştır. Ayrıca bazı belediyeler adına sosyal ağlarda sayfa oluşturulmazken belediyelerin yan kurumları ya da birimleri adına sayfa oluşturulduğu

görülmüştür. Ancak resmi web siteleri üzerinden bu sayfalara link verilmediği için bu tür sayfalar aşağıda yer alan tabloda değerlendirme dışı tutulmuştur.

Tablo 4.18. : Büyükşehir Belediyelerinde Sosyal Medya Kullanımı

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	Belediye			Başkan		
	T	F	Y	T	F	Y
Adana	H	H	H	E	E	H
Ankara	H	H	H	E	H	H
Antalya	H	H	H	E	E	H
Bursa	H	E	H	H	E	H
Diyarbakır	H	H	H	E	E	H
Erzurum	H	H	H	H	H	H
Eskişehir	H	H	H	E	E	H
Gaziantep	H	E	H	E	E	H
Mersin	H	H	H	H	H	H
İstanbul	E	E	E	E	E	H
İzmir	H	H	H	E	E	H
Kayseri	H	H	H	E	E	H
Kocaeli	H	E	H	H	H	H
Konya	H	H	H	H	H	H
Samsun	H	H	H	H	E	H
Sakarya	H	E	H	E	E	H
Toplam	2	4	1	10	11	0

T: Twitter F: Facebook Y: YouTube H: Hayır E: Evet
Tablo yazar tarafından hazırlanmıştır.

Kaynak: www.facebook.com, www.twitter.com, www.youtube.com

Sosyal medyayı kullanmayı başlamasını basın açıklamasıyla duyuran İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile ilgili haberler Facebook, Twitter, Youtube ve Flickr üzerinden paylaşılmaktadır.[184] İstanbul Büyükşehir Belediyesi, yeni belediye otobüslerinin rengini belirlemek için e-katılım uygulamaları arasında yer alan e-oylama uygulamasını kullanmıştır. Bu amaçla http://www.istanbulotobusrenginiseciyor.com sitesi üzerinden

[184] İstanbul Büyükşehir Belediyesi, "Büyükşehir Sosyal Medyada", Yayınlanma tarihi: 22.02.2011, **www.ibb.gov.tr**, Erişim tarihi: 10.05.2011.

yapılan oylamaya Amerika'dan Faroe Adaları'na, Dominik Cumhuriyeti'nden Almanya'ya, Tunus'tan Portekiz'e kadar çok sayıda ülke ve Türkiye'den 44 ilden toplam 172 bin kişi katılmıştır. Oyların yüzde 34,54'ünü alan erguvan rengi birinci seçilirken kampanya hakkında belediyenin resmi Facebook sayfasında yapılan duyurulara İstanbullular'dan çeşitli yorumlar gelmiştir. Her ne kadar belediye adına bu yorumlara cevap verilmese de yurttaşların görüşlerini kamuoyuna açık bir platformda paylaşarak konuyu tartışmaya açma imkanı bulması yönetişimin katılımcı yönetim anlayışına da uygundur.

Şekil 4.11. : İstanbul Büyükşehir Belediye'nin Facebook Sayfası



Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Facebook hesabı, **www.facebook.com/pages/%C4%B0stanbul-B%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-Belediyesi-Sayfas%C4%B1/198473273511747.**

Sosyal medya uygulamalarından faydalanan belediyeler arasında bulunan Sakarya Büyükşehir Belediyesi adına Facebook ve Twitter hesapları açılmıştır. Sosyal medyada

yerini Nisan 2011'de yer alan Sakarya Büyükşehir, kurumsal hesaplarını halen sadece bilgilendirme amaçlı olarak kullanmaktadır.

Şekil 4.12. : Sakarya Büyükşehir Belediyesi Facebook ve Twitter Sayfası



Kaynak: www.facebook.com/ www.twitter.com

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi adına Facebook üzerinde resmi sayfa oluşturulmuştur. Belediye çalışmaları hakkında bilgi ve duyuruların yer aldığı sayfa için Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin resmi internet sitesi (www.kocaeli.bel.tr) anasayfasından link verilmiştir. Belediye adına oluşturulan sayfada vatandaşlar görüş ve eleştirilerini de paylaşabilmektedir. Böyle bir paylaşımın platformunun açılmış olması sayesinde hizmet önceliklerinin belirlenmesi ve karar alma süreçlerinde hizmette yararlanan olarak yönetilenlerin katılım kanalları genişlemiştir.

Şekil 4.13.: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Facebook Sayfası



Kaynak: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Facebook hesabı, **www.facebook.com/pages/Kocaeli-B%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-Belediyesi/113308105411897,** Erişim tarihi: 05.05.2011.

Antalya Büyükşehir Belediyesi adına kurumsal olarak sosyal medya üzerinden hesap açılmıştır. Bunun yanı sıra Antalya Büyükşehir Belediye Başkanı Prof. Dr. Mustafa Akaydın'ın, Twitter ve Facebook üzerinde kendi adına açılmış hesapları bulunmaktadır. Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin resmi web sitesi (www.antalya-bel.gov.tr) anasayfasında Akaydın'ın sosyal medya hesaplarına link verilmiştir. Hesaplarını aktif olarak kullanan Akaydın, belediye çalışmalarının yanı sıra siyasi görüşleriyle ilgili paylaşımlarda da bulunmaktadır. Bu hesaplara yapılan yorumlarda vatandaşların hizmet alımı sırada yaşadıkları sorunların yer alması da dikkat çekmektedir.

Şekil 4.14.: Prof. Dr. Mustafa Akaydın'ın Sosyal Medya Hesapları



Kaynak: Prof. Dr. Mustafa Akaydın'ın Facebook hesabı, **www.facebook.com/pages/Mustafa-AKAYDIN/48186367420**, Erişim tarihi: 15.05.2011.

Antalya Belediyesi'ne bağlı birimlerden olan Antalya Sanat ve Meslek Eğitim Kurumları (ASMEK) adına Facebook üzerinde bir hesap açılmıştır. ASMEK'in düzenlediği kurslar ve etkinliklerle ilgili duyuruların yer aldığı sayfada bu hizmetten yer almak isteyen vatandaşlar görüş ve eleştirilerini paylaşarak kurs içeriklerinin belirlenmesi sürecine katılabilmektedir.

Şekil 4.15. : ASMEK Facebook Sayfası



Kaynak: ASMEK, Facebook hesabı, **www.facebook.com/pages/Antalya-B%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-Belediyesi-ASMEK-Kurslar%C4%B1/116821091686886,** Erişim tarihi: 14.05.2011.

Erzurum Büyükşehir Belediyesi kurumsal ve başkan düzeyinde sosyal ağları henüz kullanmamaktadır. Ancak Erzurum Büyükşehir Belediyesi Hayvan Barınağı için Facebook'ta açılan sayfa koruma altına alınan sahipsiz hayvanların fotoğraflarını yayınlayarak duyarlı yurttaşların dikkatini çekmeyi amaçlamıştır. Kentin önemli sorunlarından biri olan sahipsiz sokak hayvanları sorununun çözümü konusunda belediye-yurttaş iş birliğini güçlendirmeye aday olan bu çalışma e-katılım mantığı açısından da oldukça dikkat çekicidir.

Şekil 4.16. : Erzurum Hayvan Barınağı Facebook Sayfası



Kaynak: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Hayvan Barınağı Facebook hesabı, **www.facebook.com/pages/ERZURUM-B%C3%9CY%C3%9CK%C5%9EEH%C4%B0R-BELED%C4%B0YES%C4%B0-HAYVAN-BARINA%C4%9EI/124146364295877**, Erişim tarihi: 16.05.2011.

4.4.2.1. Hizmet Yönünden Bir Yerel Yönetim Kurumu Olarak YÖK Örneği

Hizmetsel yerel yönetim birimi olan Yüksek Öğrenim Kurumu, 2011 yılı rakamlarıyla 3 milyon 529 bin 334 üniversiteliye hizmet sunmaktadır. Bu rakamlara göre Türkiye nüfusunun yüzde 5'i yüksek öğrenim eğitimi görmektedir.[185] Üniversite eğitimi alan kesimin büyük çoğunluğunun gençlerden oluştuğu göz önünde bulundurulduğuna sosyal ağların YÖK açısından önemi fark edilecektir. Yüksek öğrenim gören, görmek isteyen ve

[185] HaberVitrini, "Türkiye'nin Yüzde 5'i Üniversite Öğrencisi", Yayınlanma tarihi: 26.03.2011, **www.habervitrini.com/turkiyenin_yuzde_5i_universite_ogrencisi_-522603.html**, Erişim tarihi: 19.05.2011.

mezunlarla hızlı ve kesintisiz iletişim kurmak isteyen YÖK, sosyal ağları aktif olarak kullanmaktadır.

Facebook'ta resmi YÖK sayfası bulunmazken Twitter üzerinde YÖK Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği tarafından @YuksekogretimK adıyla bir hesap açılmıştır. Basın duyurularını paylaşmak amacıyla oluşturulan bu hesap üzerinden üniversiteliler YÖK yönetimiyle iletişim kuramamaktadır.

Şekil 4.11. : YÖK Başkanı Prof. Dr. Yusuf Ziya Özcan'ın Facebook Sayfası



Kaynak: YÖK Başkanı Prof. Dr. Yusuf Ziya Özcan'ın Facebook hesabı, **www.facebook.com/profile.php?id=100001753507081&ref=ts#!/profile.php?id=100001753507081&sk=wall**, Erişim tarihi:12.05.2011.

Yüksek öğrenimden yararlananlarla birebir iletişim kurmak isteyen YÖK Başkanı Prof. Dr. Yusuf Ziya Özcan, kurumsal sosyal ağ sayfalarının yanı sıra kendi adına da hesaplar açmıştır. Facebook ve Twitter sayfasında üniversitelerle fikir alışverişinde bulunan Prof. Dr. Özcan, sosyal ağlardaki sayfalarını e-katılım kanalları açacak şekilde kullanmaktadır.

GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Kamu yönetiminde meydana gelen paradigma değişimi ile birlikte yöneten ve yönetilen ilişkisinin yeniden tanımlanmasını gündeme getirmiştir. Klasik kamu yönetimi kuramının üzerinde yükseldiği yöneten/yönetilen ayrımı yönetişim kuramıyla birlikte yerini birlikte yönetme anlayışına bırakmıştır. Yönetim paradigmasında meydana gelen bu değişimlerin yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan köklü değişimler de kamu yönetimin evrim sürecini hızlandırmıştır. Yönetilenlerin yönetim sürecine aktif olarak katılımına vurgu yapan yönetişim anlayışı kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulmaya başlanmasıyla birlikte yeni bir boyut kazanmıştır.

e-Devlet ile yöneten ve yönetilen arasında yeni bir iletişim kanalı açılmıştır. e-Devlet geleneksel devlete rakip değil fakat, geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmelerle bilgiye ulaşmanın kolaylaşması yönetilenlerin, yönetenler karşısında güçlenmesini sağlamıştır. Yönetişim paradigmasının altını kalın çizgilerle çizdiği yönetime katılım açısından yurttaşlar başta olmak üzere yönetimin diğer paydaşlarının gerekli bilgiye ulaşabilmeleri büyük önem taşımaktadır. İnternetin sunduğu imkanlar sayesinde kamu yönetiminin adımlarını daha yakından izleme imkanı bulan yurttaşlar yine internet üzerinden görüşlerini ve eleştirilerini dile getirme imkanına da sahip olmuştur. Kamu hizmetleri hakkında temel bilgilerin internet üzerinden sunulmasıyla başlayan e-devlet, teknolojideki gelişmelere uyum sağlayarak kendini sürekli olarak yenilemiştir. Başvuru formu indirme, online başvuruda bulunabilme ve ödeme yapma seçenekleriyle güçlenen e-devlet, günümüz koşullarında pek çok temel kamu hizmetinin tamamını internet üzerinden sunabilecek noktaya gelmiştir.

Bugün gelinen noktada internet günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası konumundadır. Bu gelişme kamu yönetiminin hizmet sunma biçimini de etkilemiştir. e-Devlet uygulamaları ilk olarak kamu yönetiminin çalışma yükünü hafifletmek ve maliyetleri düşürmek amacıyla uygulamaya girmiştir. Ancak internet teknolojisinin gelişmesi ve özel sektör kurumlarının günlük hayatı kolaylaştıran yazılımları ön plana çıkarmasıyla bir süre sonra yurttaşlar e-devletten de benzer uygulamaları bekler olmuştur. Web 1.0 teknolojisinin tek yönlü iletişim mantığına göre dizayn edilen e-devlet siteleri, teknolojideki gelişmelere ve

yurttaş beklentilerine cevap verebilmek amacıyla web 2.0 teknolojisine göre yeniden oluşturulmaya başlanmıştır. Çift yönlü iletişime olanak tanıyan web 2.0 ile e-hizmetler için yeni bir dönem de başlamıştır.

Devlet odaklı anlayışı sembolize eden, web 1.0 teknolojisine dayanan devlet 1.0 anlayışının yerini 2000'li yıllarla birlikte devlet 2.0 almıştır. Bu yeni anlayışının merkezinde devlet değil yurttaş bulunmaktadır. Web 2.0 teknolojisini kullanan devlet 2.0, yurttaşın günlük hayatını kolaylaştıracak şekilde hizmet sunmaya önem vermektedir. ABD, Kanada ve Kore gibi ülkelerin öncülüğünü yaptığı devlet 2.0 anlayışı ile birlikte e-devlet yeni bir boyut kazanmıştır. Tüm yurttaşlara standart hizmet sunan e-devlet yerini kişiye özel ve kesintisiz hizmet sunan bir yapıya bırakmıştır. e-Hizmetlerin kişiselleştirilmesi sürecinde yurttaş beklentisi ve görüşleri de önem kazanmıştır. Devlet 2.0 anlayışında yurttaş, sadece hizmetten yararlanan değil; aynı zamanda hizmeti yönlendiren konumunda yer almaktadır.

Hizmetten yararlanan pasif yurttaşın yerini alan aktif yurttaş, bir yandan hizmeti yönlendirmekte, bir yandan da hizmetten yararlanmaktadır. Aktif yurttaşın, hizmeti yönlendirebilmesi için yönetime katılım kanallarının açılmış olması gerekir. Bu noktada web 2.0 teknolojisinin önemli bir parçası olan sosyal medya araçları yeni bir katılım kanalı açmıştır. Çıkış noktası sanal ortamda sosyalleşmek olan sosyal medya araçları bir süre sonra e-iş süreçlerinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Tam zamanlı görüş paylaşımına olanak tanıyan sosyal medya araçları ortak noktaları olan kişi ve kurumların birlikte hareket etmesini da sağlamıştır. İnternet kullanıcılarının sosyal medya araçlarına gösterdiği yoğun ilgi de tüm bu gelişmelere eklenince pek çok devlet bu gelişmelere seyirci kalmak yerine bu imkandan yararlanmayı seçmiştir.

Klasik kamu yönetiminin teorik alt yapısında bulunan temsili demokrasinin yerini yönetişim modeli ile birlikte katılımcı demokrasi almıştır. Yurttaşlar yönetime katılması açısından eşit imkanlara sahip olmadıkları sürece katılımcı demokrasinin tam anlamıyla uygulanması mümkün görünmemektedir. Bu çerçevede sosyal medya araçlarının sunduğu tam zamanlı iletişim imkanı katılımcı demokrasinin uygulanması açısından önemli bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Sosyal medya sitelerinde hesap açan devletler bu hesapları bilgi aktarımı, görüş alma, anket ve e-oylama yapma gibi amaçlarla kullanmaktadır. e-Devlet site ve portallarının çektiği ziyaretçi trafiğinin arttırılmasını da

sağlayan bu tür uygulamalar yurttaşlara yöneticilerle doğrudan iletişim kurma imkanı sağlamıştır.

Sosyal medya araçlarının devlet tarafından etkin ve aktif bir şekilde kullanılması BM tarafından da e-devlet konusunda hazırlanan 2010 yılı raporunda değerlendirme kriterleri arasında yer almıştır.[186] Yönetime katılım açısından e-katılım endeksi hazırlayan BM, bu amaçla devletlerin web 2.0 teknolojisinden ne ölçüde faydalandığını incelemiştir. Söz konusu raporda Türkiye, e-katılım açısından 51. sırada yer almaktadır. Rapora göre Türkiye Cumhuriyeti'nin e-devlet portalı, e-katılım kalitesi açısından en alt basamak olan yüzde 30'un altında yer almaktadır.[187]

Türkiye'de internet kullanıcı sayısı ve internet kullanıcıları arasında sosyal medya araçlarını kullananların sayısı hızla artmaktadır. İnternet kullanıcılarının yüzde 95'inin sosyal medya araçlarını kullandığı Türkiye'de, devlet yurttaşla iletişim kurmak açısından bu kanalı yeterince kullanmamaktadır.[188] Resmi bir sosyal medya politikasının oluşturulmadığı Türkiye'de sosyal medya hesabı açan kamu kurumları ve yöneticileri arasında bir uygulama birliği de bulunmamaktadır. Sosyal medya araçları çift yönlü iletişim kurma mantığına dayanmakla birlikte Türkiye'de sosyal medya hesabı açan kamu kurumları ve yöneticileri genelde bu hesapları tek yönlü olarak bilgi aktarımında bulunmak için kullanmaktadır. Bu da yurttaşların yönetime katılımını sağlama açısından bu uygulamalardan yeteri ölçüde faydalanmasının önündeki bir diğer engeli teşkil etmektedir.

Sosyal medya araçlarını yurttaşa ulaşmak ve e-hizmet sunmak amacıyla kullanan ülke örneklerinde elde edilen olumlu sonuçlar bu tür araçların Türk kamu yönetimi açısından da kullanımı açısından önemli bir referanstır. Türkiye'de internet kullanıcıları sosyal medya uygulamalarına gösterdiği yoğun ilgiyi de bu referansla birlikte değerlendirdiğimizde Türk kamu yönetimin bu alanda bir politika oluşturmasının önemi daha da iyi anlaşılacaktır. Sonuç olarak, Türkiye'de sosyal medya araçlarının kamu

[186] UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011.
[187] UN, a.g.e., 2010, s. 87.
[188] Webrazzi, Türkiye'de Sosyal Medya Hangi Servisleri Kullanıyor", Yayınlanma tarihi: 29.06.2010, **www.webrazzi.com**, Erişim tarihi: 10.05.2010.

yönetimi tarafından etkin bir şekilde kullanılabilmesi için aşağıda yer alan noktalarda gereken düzenlemelerin yapılması gerekmektedir:

1. Türkiye Cumhuriyeti adına resmi bir sosyal medya politikası oluşturulmalıdır. Bu politikanın oluşturulması sürecinde hem kamu yöneticilerinden hem de yurttaşlardan sosyal medya araçları kullanılarak görüşlerinin toplanması yerinde bir adım olacaktır. Hazırlanacak sosyal medya politikası kılavuzlar haline getirilerek başta internet üzerinden olmak üzere kamu çalışanlarına dağıtılmalıdır.
2. Başbakanlık Personel Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanacak resmi sosyal medya politikası kılavuzu kamu kurumları açısından yol gösterici olacaktır. Ancak kamu kurumları sundukları hizmetin gereklerini göz önünde bulundurarak, Başbakanlık tarafından belirlenen sosyal medya politikasına aykırı düşmemek şartıyla kendi çalışanlarına yönelik kurumsal sosyal medya kılavuzları hazırlamalıdır. Örneğin, Emniyet Genel Müdürlüğü güvenlik hizmetinin hassasiyetinin zarar görmemesi için teşkilat için bir kılavuz hazırlayabilir.
3. Sosyal medya politikasının net ve değişimlere uyum gösterebilecek esneklikte olması gerekir. Kurumların sosyal medya hesaplarında ne tür bilgilerin yer alacağı, kurumsal içerik paylaşımı ve görüş açıklama yetkisinin kimlere verileceği, yurttaş görüşlerine nasıl cevap verileceği net bir şekilde belirlenmelidir. Bunun yanı sıra kamu çalışanlarının kişisel sosyal medya hesaplarını kullanırken dikkat etmesi gereken hususlar da açıkça ortaya konulmalıdır. Örneğin, kurum hakkında olumsuz görüş paylaşmanın, hakaret ya da suç teşkil edecek paylaşımların yapılmaması gibi.
4. Resmi sosyal medya politikasının benimsenmesi ve sosyal medya araçlarının kullanımı konusunda belli bir bilinç düzeyinin oluşturulması için kamu çalışanlarına yönelik eğitim seferberliği başlatılmalıdır. Bu amaçla e-eğitim tekniklerinden yararlanılması hem zaman hem de maliyet tasarrufu sağlayacaktır.
5. Kamu kurumlarının sosyal medya hesabı oluşturmasından beklenen fayda yurttaş görüşlerinin doğrudan yönetime ulaştırılabilmesidir. Açılan hesapların sadece bilgi, bülten ve duyurumu aktarımı için kullanılması katılım açısından mevcut durumun sürdürülmesi anlamına gelmektedir. Katılımcı demokrasinin sağlanabilmesi için yurttaşların kamusal karar alma süreçlerine katılımını teşvik edecek uygulamalar özendirilmelidir. Örneğin, belediye bütçesi onaylanmadan

önce yurttaşlardan görüş istenmesi, herkesi ilgilendiren bir hizmetin sunumunda değişiklik yapılacaksa konunun tartışmaya açılması gibi.

6. Sosyal medya araçları kamu yönetimine katılım kanallarını güçlendirmenin yanı sıra şeffaflık açısından da önem taşımaktadır. Kamu yöneticilerine herkesin görebileceği şekilde görüşlerini aktaran yurttaşlara verilen cevap da yine herkes tarafından görülebilecektir. Bu da kamu yönetiminin şeffaflaşması ve yurttaş denetiminin daha etkin hale gelmesi açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKLAR

Acar, Muhittin, Hüseyin Özgür**, Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ankara: Nobel Yayınları, 2003.

Acar, Pınar, "Cevap Verebilirlik ve İyi Yönetişim", **www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/iyi%20y%C3%B6netim/cevap%20verebilirlik.pdf,** Erişim tarihi: 13.04.2011.

Akçakaya, Murat, Yücel, Nazlı, "Küreselleşme Sürecinde Ulus Devletin Dönüşümü ve Çok Aktörlü Yönetim Tartışmaları", **http://idc.sdu.edu.tr/tammetinler/yonetim/yonetim7.pdf,** Erişim tarihi: 26.03.2011.

Aktan, C. Can, **Değişim Çağında Devlet**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2003.

Al-Hakim, Latif, **Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking**, Idea Group Publishing, 2007.

Altunay, Meltem Cemiloğlu, "Twitter: Gündelik Yaşamın Yeni Rutini 'Pıt Pıt Net' ", **Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi**, Haziran 2010, http://iletisimdergisi.gsu.edu.tr, Erişim tarihi: 05.05.20.

Ateş, Hamza, Ahmet Nohutçu, "Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar ve Devlet", **SÜ İBBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt 6, Sayı 11, 2006, s. 245-276.

Ateş, Hamza, "Postmodern Toplum, Devlet ve Kamu Yönetimi", Balcı, Asım, Öztürk, Namık Kemal, Nohutçu, Ahmet ve Coşkun, Bayram (Ed.), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Ankara: Seçkin Yayınları, 2003, s. 303-331.

Atmaca, Kemal, "E-Devletten Olgun Devlete Ya da E-Devletin Olgunlaştırılması", **www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/sayi33,** Erişim tarihi: 28.03.2011.

Atmaca, Kemal, "E-Devletten Olgun Devlete Ya da E-Devletin Olgunlaştırılması", **www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/sayi33**, Erişim tarihi: 28.03.2011.

Balcı, Asım, Öztürk, Namık Kemal, Nohutçu, Ahmet ve Coşkun, Bayram, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Ankara: Seçkin Yayınları, 2003.

Balcı, Asım, Kırkmaz, Harun, "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları", **Türk İdare Dergisi**, Sayı 463-464, Haziran-Eylül 2009, s. 45-70.

Baştan, Serhat, Gökbunar, Ramazan, "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru", **D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 19, Sayı 1, 2004, s. 71-89.

Bayramoğlu, Sonay, "Küreselleşmenin Yeni Siyasal İktidar Modeli: Yönetişim", **Praksis Dergisi**, Sayı: 7, **www.praksis.org/files/007-06.pdf,** Erişim tarihi: 02.04.2011, s. 85-116.

Bozkurt, Ömer, Ergun, Turgay ve Sezen, Seriye, **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Ankara: TODAİE Yayınları, 1998.

Çukurçayır, M. Akif, Eroğlu, H. Tuğba ve Uğuz, Hülya Eşki, **Yönetişim**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2010.

Demirel, Demokaan, "Yönetişimde Yeni Bir Boyut:E-Yönetişim", **Türk İdare Dergisi**, Sayı 466, Mart 2010, s. 65-92.

DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri**, DPT, www.bilgitoplumu.gov.tr, Erişim tarihi: 12.04.2011.

DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010),** DPT, Temmuz 2006, www.bilgitoplumu.gov.tr, Erişim tarihi: 01.05.2011.

DPT, **Kamuda İyi Yönetişim(ÖİKR)**, Ankara: DPT Yayını, 2007

Durna, Ufuk, Özel, Mehmet, "Bilgi Çağında Bir Yönetsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 5, Sayı 10, 2008, s 1-32

Efendioğlu, Akın, Sezgin, Emre, "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 16, Sayı 2, 2007, s. 219-236

Ergun, Turgay, **Kamu Yönetiminde Kuram, Siyasa, Uygulama**, Ankara: TODAİE Yayınları, 2004.

Ersöz, Selva, İnternet ve Demokrasinin Geleceği, **Selçuk İletişim Dergisi**, c. 3, s. 4, 2005, s. 122-129.

Eryılmaz, Bilal, **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Erkam Matbaası, 2002.

Gant, Jon, Turner-Lee, Nicol, **Government Transparency: Six Strategies for More Open and Participatory Government**, Washington: The Aspen Institute, 2011, http://akgul.bilkent.edu.tr/Knight/Government_Transparency_Six_Strategies.pdf, Erişim tarihi: 18.04.2011.

Gökşen, Yılmaz, "Geleneksel Üretimden Esnek Üretime: Karşılaştırmalı Bir İnceleme", **DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 5, Sayı 4, 2003, s. 32-48.

Henden, H. Burçin, Henden, Rıfkı , "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 14, Güz 2005, s. 48-66.

Hrdinova, Jana, Helbig, Natalie and Peters, Catherine Stollar**, Desingning Social Media Policy for Government: Eight Essential Elements**, Center for Technology in Government, www.cty.albany.edu, Erişim tarihi: 02.05.2011.

Kalfa, Ceren, Atay, Faruk, "Yönetişim: Devlet-Toplum İlişkilerinde Yeni Bir Aşama", **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 17, Sayı 3, 2008, s. 229-240.

Karataş, Halil, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim", **Bütçe Dünyası Dergisi**, http://www.debud.org/Html/dergi/24/halilk.pdf, Erişim tarihi: 13.04.2011.

Karkın, Naci, Çalhan, Hüseyin Serhan, Vilayet ve İl Özel İdaresi Sitelerinde E-Katılım Olgusu, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 2011/1, Sayı 13, s. 55-76.

Karvalics, Laszlo Z., **Towards Governing in the Digital Age**, Demos Hungary, 2008.

Kettl, Donald, **The Next Government of the United States: Why Our Institutions Fail Us and How to Fix Them**, W.W. Norton&Company, 2008.

Kuzma, Joanne, Asian Governmnet Usage of Web 2.0 Social Media, **Government 2.0 – Hype, Hope or Reality?** (ed. David Osimo), www.epracticejournal.eu, Erişim tarihi: 14.03.2011

Lathrop, Daniel, Ruma, Laurel, **Open Government: Collaboration, Transprency, and Participation in Practise**, Sebastopol: O'Reilly Media, Inc, 2010.

Lee, J., Layne K., "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model", **Government Information Quartely**, Vol 18, 2001, s. 122-136.

Lenihan, Donald G., **Realigning Governance: From E-Government to E-Democracy**, Center for Collaborative Government, http://kta.on.ca/pdf/cg6.pdf, Erişim tarihi: 15.03.2011.

Medeni, İhsan Tolga, Aktaş, Ziya, "Veri Toplumundan Bilgi Toplumuna Dört Düzeyli Bir Model", **www.emo.org.tr/ekler/fdac58e60abb571_ek.pdf**, Erişim tarihi: 12.03.2011.

Millard, Jeremy, "Government 1.5 – Is he Bottle half full or half empty?",

www.etudasportal.gov.hu/download/attachments/7995452/European+Journal+epractice+Volume+9.3_1.pdf, Erişim tarihi: 18.04.2011.

Nohutçu, Ahmet, **Kamu Yönetimi**, 7. Baskı, Ankara: Savaş Yayınevi, 2011.

OECD, **The Call For Innovative and Open Government: An Overview Of Country Initiatives**, OECD, 2011.

Okçu, Murat, "Yönetişim Tartışmalarına Katkı: Avrupa Birliği İçin Yönetişim Ne Anlama Geliyor?", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**, Cilt 12, Sayı 3, 2007, s. 299-312.

Osborne, David, Gaebler, Ted, **Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector**, USA: Penguin Boks, 1992.

Osimo, David, **Web 2.0 in Government: Why and How**, Luxemburg: European Comminities, 2008.

Önen, S. Mustafa, "Yoksulluk ve Yerinden Yönetim: Nasıl Bir Yönetişim", **http://ozal.congress.inonu.edu.tr/pdf/26.pdf,** Erişim tarihi: 13.04.2011.

Özalp, Ahmet, "Modern Paradigmanın Krizi ve Devlet Üzerine Etkileri", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi,** Cilt 1, Sayı 1, 2009, s. 1-10.

Özer, M. Akif, "Yönetişim Üzerine Notlar", **Sayıştay Dergisi**, Sayı 63, Ekim-Aralık 2006, s. 59-89.

Öztürk, Namık Kemal, "Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş :İyi Yönetişim", **www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/bürokratik%20devletten.doc,** Erişim tarihi: 03.06.2011.

Palabıyık, Hamit, "Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar", **Amme İdare Dergisi**, Cilt 37, Sayı 1, Mart 2004, s. 63-85.

Papadopulos, Yannis, "Problems of Democratic Accountability in Network and Multilevel Governance", **European Law Journal**, Vol. 13, No 4, July 2007, s. 469-486.

R.A.V, Rhodes, **Understanding Governance**, Buckingam: Open University Pres, 1997.

Riley, Cathia Gilbert, **The Changing Role Of The Citizen In The E-Governance& E-Democracy Equation**, www.electronicgov.net, Erişim tarihi: 31.03.2011.

Selcen, D., Aykaç Ö. ve diğerleri, "Türkiye'de E-Devlet Hizmetleri İçin Mobil Telefonların Kullanımı", **www.epractice.eu/files/SSRN-is1362521.pdf**, Erişim tarihi: 13.04.2001.

Stoker, Garry, "Governance As Theory: Five Positions", **International Social Science Journal**, Volume 50, 1998, pp. 17-29

Şahin, Ali, Temizel, Handan ve Temizel, Metehan, "Türkiye'de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar", **www.siyasaliletisim.org/pdf/demokrasiyegecis.pdf,** Erişim tarihi: 13.04.2011.

Şener, Hasan Engin, "Kamu Yönetiminde Katılım ve Çoğulculuk", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 38, Sayı 4, 2003, s. 1-22.

Tekeli, İlhan, **Modernite Aşınırken Siyaset**, Ankara: İmge Kitapevi, 1999.

Tekeli, İlhan, "Yönetim Kavramının Yanı sıra Yönetişim Kavramının Gelişmesinin Nedenleri Üzerine", **Sosyal Demokrat Değişim**, C. 3, 1996, s. 45-54.

Toprak, Zerrin, **Kent Yönetimi ve Politikası**, İzmir: Birleşik Matbaacılık, 2008.

Uçkan, Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür, 2003.

Uçkan, Özgür, "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", **Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, Sayı:5, Haziran 2003, Erişim tarihi: 10.04.2011.

UN, **UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis**, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, Erişim tarihi: 15.03.2011.

Vural, Z. Beril Akıncı, Bat, Mikail, **Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma**, http://joy.yasar.edu.tr, Erişim tarihi: 02.05.2011.

Yıldırım, Murat, "Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık Ya Da Müşteri Odaklılık", **C.Ü. İİBF Dergisi**, Cilt 10, Sayı 1, 2009, s. 99-116.

Yılmaz, Abdullah, "AB'ye Uyum Sürecinde Türk Kamu Yönetimin Dönüşümü Üzerine Notlar", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, http://sbe.dpu.edu.tr/17/215-240.pdf, Erişim tarihi: 03.02.2011.

ÖZGEÇMİŞ

07.12.1977 tarihinde Zonguldak'ta dünyaya geldi. İlk ve orta öğrenimini Kocaeli'de tamamladı. Bir yıl İngilizce hazırlık eğitimi aldığı Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Kamu Yönetimi Bölümü'nden 2000 yılında bölüm birincisi ve fakülte ikincisi olarak mezun oldu. 2004-2009 yılları arasında yazı işleri müdürlüğü, köşe yazarlığı ve öykü yazarlığı yaptı. Yayınlanmış başarı hikayelerinin yanı sıra "Büyük Türk Twitleri" ve "Mutluluk Tabletleri" adında yayınlanmış iki tane derleme kitabı bulunmaktadır.