



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU POLİTİKASI ve İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİMDALI

**Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir
Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi**

Yüksek Lisans Tezi
Fadime ÖLMEZ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

Nevşehir
Ocak 2020

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Fadime ÖLMEZ



“Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web siteleri İçerik Analizi” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Fadime ÖLMEZ



Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI



Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ARSLAN

Kamu Politikası ve İşletmeciliği Anabilim Dalı Başkanı

Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI danışmanlığında Fadime ÖLMEZ tarafından hazırlanan “Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web siteleri İçerik Analizi” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Politikası ve İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

22/01/2020

JÜRİ

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

Üye : Prof.Dr. Hakan Vahit ERKUTLU

Üye : Dr.Öğr. Üyesi Ebru TOPCU

İMZA

.....

.....

.....

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 21./02/2020 tarih vesayılı Kararı ile onaylanmıştır.

2020-11-257
.....
Doc. Dr. Vedat AKTEPE
Enstitüsü Müdürü

YEREL YÖNETİŞİMDE ETKİLİ BİR ARAÇ OLARAK E-KATILIM: BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SİTELERİ İÇERİK ANALİZİ

Fadime ÖLMEZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu
Politikası ve İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ocak 2020

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI

ÖZET

Bilgi ve bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, küresel iletişim alt yapısının hızla yayılmasını sağlamış, kurumsal yapı ve işleyişlerde köklü değişikliklere neden olmuştur. Bu gelişmeler bürokrasinin azaltılması, hizmet kalitesinin artırılması, daha fazla vatandaş katılımı, yönetim, e-devlet, e-demokrasi, e-belediye ve e-katılım gibi konuları gündeme getirmiştir.

Bu tez çalışması, bilgi ve iletişim teknolojileri ile Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri arasındaki ilişkiye odaklanmakta ve yerel yönetişimde etkili bir araç olarak e-katılımın büyükşehir belediyelerince ne ölçüde karşılandığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışma elektronik ortamda büyükşehir belediyelerinin web siteleri aracılığıyla sunulan tüm imkân ve olanakların uygulamalar çerçevesindeki varlığı ve işlevselliği üzerinden yapılan bir içerik – durum analizi ile nitel bir araştırmayı kapsamaktadır. Belediyelerin web sitelerinde, bilgi sunumuna, etkileşim ve e-katılım olanaklarının bulundurulmasına ya da yaygınlaştırılmasına yönelik araçların mevcut olup olmadığı analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda, etkili bir yönetim ve e-katılıma ilişkin yapılması gerekenlerin temelinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir katılım aracı olarak görülüp yaygınlaştırılması gerekliliğinin yanında, demokratik yönetişimin gerçekleştirilmesi ve yönetsel etkinliğin sağlanmasına yönelik hizmetlerin de yerel idarelerin web siteleri üzerinden sunulabileceği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Yönetişim, E-devlet, E-demokrasi, E-Belediye ve E-katılım, Büyükşehir Belediyeleri

**E-PARTICIPATION IN LOCAL GOVERNANCE AS AN EFFECTIVE
TOOL: THE CONTENT ANALYSIS OF WEB SITES OF METROPOLITAN
MUNICIPALITIES**

Fadime ÖLMEZ

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences Public
Policy and Management Master Science, M.A. / M. B. A. Thesis, January 2020**

Supervisor: Assistant Professor Hüsniye AKILLI

ABSTRACT

Rapid developments in information and information technologies led to the rapid spread of the global communication infrastructure and led to fundamental changes in the institutional structure and operations. These developments raised issues such as reducing bureaucracy, improving service quality, greater citizen participation, governance, e-government, e-democracy, e-municipality and e-participation.

This thesis focuses on the relationship between the information technologies and website of the metropolitan municipalities in Turkey and aims to demonstrate that to what extent e-participation is met by the metropolitan municipalities as an effective tool. The study contains a qualitative research and content - situation analysis based on the existence and functionality of all facilities and opportunities offered by metropolitan municipalities in electronic environment through the websites. It has been tried to analyze whether there are tools on the websites of municipalities for presenting information, providing or extending the opportunities of interaction and e-participation.

As a result of the research, it is concluded that information and communication technologies should be seen as a means of participation on the basis of what should be done regarding effective governance and e-participation, as well as services for achieving democratic governance and ensuring administrative effectiveness can be provided on the web sites of local administrations.

Keywords: Information and Communication Technologies, Governance, E-government, E-democracy, E-Municipality and E-participation, Metropolitan Municipalities



TEŞEKKÜRLER

Bu tezin hazırlanmasında hiçbir desteğini esirgemeyen, karşılaştığım tüm zorlukları kolaylaştıran ve güler yüzü ile yol gösteren saygıdeğer hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Hüsniye AKILLI'ya teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Çalışma boyunca maddi ve manevi olarak her zaman yanımda olduğunu gösteren başta ailem olmak üzere, akademik bilgileriyle bana katkıda bulunan ve cesaretlendiren Dr. Mehmet Şamil Şensoy'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca yüksek lisans eğitimim boyunca karşılaştığım her türlü zorlukta her zaman yanımda olup bana motivasyon kaynağı olan dostlarım; Mehmet Nasır Arık'a, Tuğba Aydemir'e, Ramazan Bilen'e, Merve Özdemir'e, Korhan Berksoy'a, Zuhâl Savaş'a, Galip Satıcı'ya, Ebru Uluganlıgil'e, Zehra Demirtaş'a, Yusuf Ziya Pulat'a, Cafer Turan'a, Nilgün Bali, Salih Kankanat'a ve Yasemin Ulusoy'a en samimi duygularıyla şükranlarımı sunuyorum.

Fadime ÖLMEZ

Nevşehir, 2020

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii – iii
TEŞEKKÜR	iv
İÇİNDEKİLER	v – vii
KISALTMALAR ve SİMGELER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix – x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Yönetişim.....	4
1.1.1. Yaklaşımın Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci	4
1.1.1.1. Yönetişim Kavramının Ortaya Çıkmasındaki Nedenler.....	5
1.1.1.2. Yönetişim Kavramının Tarihsel Gelişim.....	8
1.1.2. Yönetişim Tanımı ve Anlamı	8
1.1.3. Yönetişim İlkeleri.....	9
1.1.3.1. Şeffaflık	9
1.1.3.2. Hesap Verilebilirlik	10
1.1.3.3. Katılımcılık	10
1.1.3.4. Hukukun Üstünlüğü.....	11
1.1.3.5. Etkinlik	12
1.1.3.6. Eşitlik.....	12
1.1.3.7. Stratejik Vizyon	13
1.1.4. Yönetişim Aktörleri.....	13
1.1.4.1. Devlet.....	13
1.1.4.2. Özel Sektör	13
1.1.4.3. Sivil Toplum Örgütleri (Gönüllüler)	14

1.1.5. Yönetişim Türleri	14
1.1.5.1. Küresel Yönetişim	15
1.1.5.2. Ulusal Yönetişim	18
1.1.5.3. Bölgesel Yönetişim.....	20
1.1.5.4. Yerel Yönetişim.....	22
1.1.6. Yönetişime Dair Yapılan Eleştiriler	24
1.2. E-Devlet	25
1.2.1. E-Devlet Tanımı	25
1.2.2. E-Devlet Uygulamasının Temel Unsurları.....	26
1.2.3. Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması.....	27
1.2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları.....	30
1.2.5. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar	33
1.3. E-Demokrasi	36
1.3.1. E-Demokrasi Tanımları	37
1.3.2. E-Demokrasinin Faydaları.....	39
1.3.3. E-Demokrasiye Yönelik Eleştiriler	41
1.4. E-Belediyecilik	42
1.4.1. E-Belediyeciliğin Tanımı	43
1.4.2. E-Belediyenin Yerel Hizmet Sunumdaki Yeri ve Önemi	43
1.4.3. E-Belediye Aşamaları.....	45
1.4.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme	45
1.4.3.2. Karşılıklı İletişim	46
1.4.3.3. Çevrimiçi İşlem	46
1.4.4. E-Belediyenin Faydaları.....	46
1.4.5. E-Belediyecilik Alanında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	49
1.5. E-Katılım.....	51
1.5.1. E-Katılım Kavramının Kavramsal Boyutu ve Önemi	53
1.5.2. E-Katılım Düzeyleri	56
1.5.3. E-Katılım Hedefleri	58
1.5.3.1. Daha Geniş Bir Dinleyici Kitleesine Ulaşmak.....	59
1.5.3.2. Uygun Teknolojiler Yoluyla Katılımı Gerçekleştirmek.....	59
1.5.3.3. Vatandaşların Bilinçli Bir Biçimde Katılımda Bulunmalarını Sağlamak	59

1.5.4. E-Katılım Paydaşları	59
1.5.5. E-Katılım Alanları	60
1.5.6. E-Katılım Modeli.....	61
1.5.7. E-Katılım Araçları	63
1.5.8. E-Katılım Uygulamalarının Etkileri	66
1.5.8.1. Sosyal Medya Uygulamalarının E-Katılıma Etkileri	68
1.5.9. E-Katılımın Maliyetleri	69
1.5.10. E-Katılım Sorunları	71

İKİNCİ BÖLÜM

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SİTELERİ İÇERİK ANALİZİ

2.1. Kapsam, Veri Toplama ve Analiz Yöntemi.....	74
2.2. Bulgular.....	76
2.2.1. Akdeniz Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları	77
2.2.2. Doğu Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları.....	81
2.2.3. Ege Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları	86
2.2.4. Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları.....	90
2.2.5. İç Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları	95
2.2.6. Marmara Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları	100
2.2.7. Karadeniz Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları	105
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	110
KAYNAKLAR.....	116
EKLER	129
ÖZ GEÇMİŞ	132

KISALTAMALAR ve SİMGELER

BM	Birleşmiş Milletler
E-DEVLET	Elektronik Devlet
AB	Avrupa Birliği
IMF	Uluslararası Para Fonu
YKY	Yeni Kamu Yönetimi
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
OECD	İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (Organisation for Economic Co-operation and Development)
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
BİT	Bilgisayar İletişim Teknolojileri
NGO	Non-Governmental Organization (Hükümet Dışı Kuruluşlar)

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. 1: Bölgesel Kalkınma Anlayışında Yaşanan Dönüşümler.....	21
Tablo 1. 2: Kamu Hizmet Sunumu Yaklaşımlarındaki Değişmeler.....	28
Tablo 1. 3: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Özelliklerinin Karşılaştırılması.....	28
Tablo 1. 4: Klasik yerel yönetim (belediye) ile e-yerel yönetim (e-belediye) anlayışının karşılaştırılması.....	44
Tablo 1. 5: E-Belediye Başarı Faktörleri	48
Tablo 1. 6: E-Katılıma Dair Farklı Sınıflandırmalar.....	56
Tablo 1. 7: E-Katılıma Dair Farklı Sınıflandırmalar.....	60
Tablo 2. 1: Akdeniz Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	77
Tablo 2. 2: Akdeniz Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	78
Tablo 2. 3: Akdeniz Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	79
Tablo 2. 4: Akdeniz Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	80
Tablo 2. 5: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	81
Tablo 2. 6: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	82
Tablo 2. 7: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	83
Tablo 2. 8: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	85
Tablo 2. 9: Ege Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	86
Tablo 2. 10: Ege Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	87
Tablo 2. 11: Ege Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	88
Tablo 2. 12: Ege Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	90
Tablo 2. 13: Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	90
Tablo 2. 14: Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	91
Tablo 2. 15: Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	92

Tablo 2. 16: Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	94
Tablo 2. 17: İç Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	95
Tablo 2. 18: İç Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	96
Tablo 2. 19: İç Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	97
Tablo 2. 20: İç Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	99
Tablo 2. 21: Marmara Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	100
Tablo 2. 22: Marmara Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	101
Tablo 2. 23: Marmara Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	102
Tablo 2. 24: Marmara Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	104
Tablo 2. 25: Karadeniz Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	105
Tablo 2. 26: Karadeniz Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	106
Tablo 2. 27: İç Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları.....	107
Tablo 2. 28: Karadeniz Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları	109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1: E-Devlet Uygulamasının Temel Unsurları.....	27
Şekil 1. 2: E-Katılımın yedi kademeli modeli	61
Şekil 1. 3: E-Katılımı Maliyetlerini Etkileyen Etmenler	70



GİRİŞ

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna, fordist üretimden esnek üretime, ulus devletler dünyasından küreselleşmiş dünyaya, modernist düşünceden post modernist düşünceye olmak üzere günümüz dünyasında hemen hemen her alanda köklü değişimler yaşanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerindeki mevcut gelişmeler ise etkilerini öncelikle ekonomik alanda göstermekte; yönetsel, siyasal, sosyo kültürel ve hukuki alanlardaki etkilerinin de incelenmesi önem taşımaktadır. Küreselleşme, demokratikleşme ve bilgi toplumuna geçişin öne çıkardığı sorunların çözümlenmesi için yeni bir anlayışa ihtiyaç olduğu, bu kapsamda reformist düzenlemelerin yapılması gerektiği kamu yönetimi alanında da kabul görmektedir. Bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kamu hizmeti sunan birimlerin yapılarını ve iş görme biçimlerini de paralel şekilde dönüştürmeye zorlamaktadır.

Tüm bu dönüşümlerin etkisiyle açıklık, saydamlık, katılımcılık, hesap verebilirlik, esneklik, kamu kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik gibi önemi artan değerler çerçevesinde “yönetişim” konusu kamu yönetimi disiplini içinde son dönemde üzerinde en çok tartışılan konulardan biri haline gelmiştir. Yönetişim kavramı, bir tarafın diğer tarafı yönettiği bir ilişkiden ziyade karşılıklı etkileşimlerin öne çıktığı bir ilişkiler bütününe doğru dönüşümü ifade etmektedir. Vatandaşların, grupların ve toplulukların, ortaklaşa karar alma ve uygulamada, çıkarlarını dile getirmede, yükümlülüklerini karşılama ve çatışma noktalarının çözümünde kullandıkları mekanizmaları, süreçleri ve kurumları kapsamaktadır. Geleneksel kamu yönetiminin ağır işleyen, içe kapalı, büyük ölçüde toplumun talep ve ihtiyaçlarından habersiz ve duyarsız yönetim anlayışına yönelik eleştiri çerçevesinde, yönetişimin “karşılıklı olma” özelliği sayesinde kurumların topluma ve çevreye duyarlı, iletişim ve etkileşime açık, şeffaf organlar olarak görevlerini vatandaş odaklı ve kaliteli bir şekilde yerine getirecekleri dile getirilmektedir. Yönetim alanında

yaşanan bu paradigma değişimi ile elektronik devlet, elektronik katılım gibi araçlarla kamu yönetiminde katılımcı demokrasinin güçlendirilmesinin gerekliliği vurgulanmaktadır. “Yerel yönetim” anlayışını yeni bir yönetim ahlakı olarak benimseyen yerel yönetimler ise katılımcı, şeffaf, hesap vermeye ve demokratik denetime açık bir yönetim anlayışının gelişmesine ve yerleşmesine öncülük edecek kurumlar olarak değerlendirilmektedir. Belediye hizmetlerinin, vatandaşın farkındalığını ve katılımcılığını artıracak biçimde sunulmasının yollarından biri olarak bilgi ağlarının kullanılması teşvik edilmektedir.

Yerelin sunacağı veya sunduğu her türlü hizmet ve faaliyetlerde enformasyon teknolojilerini kullanması, özellikle de internet üzerinden vatandaşlara yönelik hizmet sunumunun sağlanması olarak tanımlanan “elektronik belediye (e-belediye)” ise; kente ait verilerin bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilmesini ve bu verilerden şehir ve toplum yararına birçok bilgi üretilmesini ve etkili bir şekilde vatandaşın hizmetine sunulmasını kapsamaktadır. Böylece belediyelerin yerel halk ile arasındaki mevcut iletişim ve bilgi alışverişi konusundaki hizmetlerin daha kaliteli bir şekilde sunulması, daha büyük halk kitlesine hızlı, güvenilir ve kolay şekilde erişimin sağlanması amaçlanmaktadır. Alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde ise yönetimden vatandaşa yönelik hizmetlerin elektronik ortama aktarılması sürecinin nasıl olduğu veya olması gerekliliğinin tespitine ve tartışılmasına odaklanılırken vatandaşın yönetime doğru işleyen bir süreç olarak elektronik katılım (e-katılım) sürecinin ihmal edildiği görülmektedir. Bu kapsamda tez çalışmasının amacını ve odak noktasını ise, teknolojinin yardımı ile bilgiye daha iyi ulaşan vatandaşların doğrudan ve bireysel temelde yönetimin karar alma sürecine katılabileceği ters yönlü (vatandaşın-yönetime) işleyen bu sürecin elektronik olanaklarının tartışılması oluşturmuştur.

Çalışmada yerel yönetimde etkili bir araç olduğu düşünülen e-katılım konusu tümünden gelim yöntemiyle; “yönetişim, e-devlet, e-demokrasi, e-belediyecilik” konuları önceliğinde incelenmeye çalışılmıştır. E-belediyelerin üstlendiği rolün ortaya konulabilmesi amacıyla büyükşehir belediyelerin elektronik ortamda (2019 yılı itibariyle resmi web sitelerinde) sunmuş olduğu veriler, içerik analizi doğrultusunda “büyükşehir belediyesi ile ilgili genel bilgi”, “kamu bilgilerine erişim ve saydamlık”, “çevrimiçi danışma ve katılım”, “ölçek dışı araştırma” konuları ve bu

konuların kapsadığı hizmetler çerçevesinde hazırlanan bir ölçek aracılığıyla taranmıştır.

Kavramsal ve kuramsal çerçevede teorik bilgilerin yer verildiği çalışmanın birinci bölümünde öncelikle yönetim kavramına odaklanılarak bu kavramın ortaya çıkışı ve önemi üzerinde durulmuş yönetişimin ilkeleri, aktörleri, türleri ve yönetişime yönelik eleştiriler ele alınmıştır. Devlet anlayışındaki paradigma değişimi çerçevesinde elektronik devlet (e-devlet) incelenmiş, e-devlet uygulamasının tanımları, uygulamadaki temel unsurları, geleneksel devlet anlayışı ile karşılaştırılması, amaç ve faydaları ile uygulamada karşılaşılan sorunlar değerlendirilmiştir. Elektronik demokrasi (e-demokrasi) kavramı, faydaları ve e-demokrasiye yönelik eleştiriler üzerinde durulmuştur. E-belediyenin yerel hizmet sunumu üzerindeki yeri ve önemi tartışılmış, e-belediyenin aşamaları, faydaları, yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri değerlendirilmiştir. Son olarak da e-katılım kavramı ve gelişimi, düzeyleri, hedefleri, paydaşları, alanları, modeli, araçları, uygulamadaki etkileri, maliyetleri ve sorunları incelenmiştir. İkinci bölümde ise büyükşehir belediyelerinin resmi web siteleri e-katılım çerçevesinde içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bölgeler düzeyinde büyükşehir belediyelerine ait veri analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Yönetişim

1.1.1. Yönetişim Yaklaşımının Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci

Yönetişim yaklaşımı ortaya çıktığında kavramsallaştırılması konusunda hemfikir olunacak bir uzlaşma sağlamamış birçok uluslararası kurum tarafından farklı tanımlamalar yapılmıştır. “Governance” olarak ifade edilen kavram Türkçe’ye “yönetişim” olarak çevrilmiştir (Güler, 2003: 93).

Yönetişim terimi ilk kez Dünya Bankası tarafından ifade edilmiş olup, Afrika ülkelerine yönelik 1989 yılında hazırlanan “Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth” isimli raporda kıtadaki ülkelerde yaşanmış olan kalkınma problemlerinin, ‘governance krizi’ şeklinde belirlenmesinde kullanılmıştır (Yüksel, 2000: 148). Yeni bir terim olan yönetişim, devlet ile halk arasındaki bağlantıların yeniden ele alınarak düşünülmesini, devlet – halk arasında meydana gelen uyumsuzluk ve her türlü anlaşmazlığı kaldırmayı ve devlet ile halk arasında güçlü bir beraberliği savunmaktadır. Bir başka ifadeyle yönetişim, devlet ile halk arasındaki ilişkilerin iyi ve sağlam zeminler üzerine kurulması için çözüm ve modeller önermekte, önerilen bu çözüm veya modeller, yönetime katılım ilkelerinin de üstünde bir hedef olacak biçimde birlikte yönetme fikrini öngörmektedir. Devletin tek başına sahip olduğu iktidarını paylaşma amacıyla olan yönetişim, devlet kapsamı dışında olan kurumlara ve özel sektör kuruluşlarına ise kapı aralamaktadır. Yönetişim kavramı, devlette tek başına iktidar gücünün sınırlandırılması ile devletin dışında kalan kesimlerin buldukları durumlara ilişkin çeşitli ve yeni bir bakış açısını gündeme getirmektedir (Göküş, 2010: 208).

Dünya Bankası tarafından ilki 1989 yılında yayınlanan yukarıda bahsedilen rapor, 1994 yılı itibariyle daha da genişletilerek ele alınmıştır. 1992 yılında hazırlanan “Gelişme ve Yönetişim” adlı rapora atfen ise ilk kez kredi verilenler olmak kaydıyla gelişmekte olan ülkelerde büyük ölçüde bir yönetsel reform zorunluluğundan

bahsedilmiştir. “Değişen Devlet Sektörünün Yeniden Ele Alınması” adıyla Dünya Bankası, 1997 yılı itibariyle yönetim kavramı hakkında bir rapor düzenlemiştir. 1994 yılında hazırlanan rapordaki mevcut düşünceler ve savunmaların tam aksine bir çıkışla devletin olmadığı bir piyasa mekanizmasının birçok zarara uğrayacağı bahse konu olmuş ve devlet – halk arasındaki yönlendirici, işlevsel bir kamu örgütlenmesinin meydana getirilmesi gerekliliği vurgulanmıştır. Rapor genel itibariyle değerlendirildiğinde ise yönetişime geçiş için somut adımların atıldığı öne sürülebilir. Hazırlanan rapora ilaveten 1996 yılı itibariyle Habitat II zirvesinde yaşanabilirlik, aktif katılımçılık, şeffaflık, sahiplenme, açıklık, yönetişim ve yapabilir kılma gibi yeni tanımlamaların hayata geçebilmesi için devlet mekanizmasının yanında varlığını sürdürecektir çok yönlü bir yönetişim öngörülmüştür. (Çukurçayır, Sipahi, 2003: 44).

Yönetişim yaklaşımının, yönetimin sadece devlet tarafından gerçekleştirilen bir işlev olmadığı, siyasal iradeye devletin yanı sıra özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının katılımının da gündeme getirildiği ve böylece mevcut yönetim yaklaşımında köklü bir değişim anlayışının ortaya çıktığı düşünülmektedir (Güzelsarı, 2004: 112).

1.1.1.1. Yönetişim Kavramının Ortaya Çıkmasındaki Nedenler

Tarihte ilk kez doğrudan demokrasi anlayışının Yunan şehir devletlerinde uygulandığı görülmüştür. Demokrasi; herhangi bir ülkede yaşayan halkın kendi kendisini yönetmesi veya halkın belirli zaman dilimlerinde özgür bir biçimde seçtikleri temsilcilerinin elinde bulunduğu, ekonomik ve toplumsal hangi koşul olursa olsun tüm halkın eşit sayıldığı bir yönetim biçimidir. Demokrasi Avrupa’da sosyal, kültürel ve ekonomik alanlardaki değişimler neticesinde gelişme göstermiş ve feodal düzenin üst düzey toplumsal sınıfları lehine tasfiyesi ile merkezi krallıklar karşısında güç kazanmıştır. Bu ifade kapsamında değerlendirildiğinde “şehirleşme, keşifler, aydınlanma çağı, liberalizm, pozitivizm gibi tarihsel anlamdaki birçok toplumsal dönüşüm, demokrasinin ilerleme göstermesinde önem arz eden unsurları oluşturmuştur (Bayhan, 2002: 1-13). Küreselleşme, beraberinde getirdiği değişimle birlikte demokrasi hareketlerinin de yaygınlaşmasına olanak sağlayarak, demokrasinin tüm dünya genelinde kabul görmüş tek yasal yönetim sistemi olarak ifade edilmesini sağlamıştır (Çin, 2014: 37).

Temsil anlamı; kurum, topluluk veya sosyal bir grubun sözcülüğünü yapması ile onlar adına çıkarlarını koruması biçiminde tanımlanmaktadır. Temsili sistem kavramı ise, ulusal egemenlik temeline dayanan, halkın kendilerini temsil edecek bireylere vekâlet vermeleriyle meydana gelen iktidarı örgütleme biçimi olarak tanımlanmaktadır. Temsili demokrasinin çok önemli iki ilkesi mevcuttur. Bu ilkelerden biri; seçim ile temsilin kusursuz bir şekilde çalışması için toplumda mevcut olan insanların siyasal iktidarını tespit etmesine katılmaları gerekliliğidir. Bu çerçevede insanlar oy kullanarak mevcut kaynakların paylaşımındaki yerlerini daha da iyi bir seviyeye taşıyabilecektir. Gelişen çağdaş dünyamız son zamanlar itibariyle (özellikle de 1975’li yıllardan bugüne kadar) çeşitli krizlerle birlikte anılır olmuştur. Halk, devletin ekonomik, siyasal ve kültürel açıdan tüm krizleriyle birlikte temsil, meşruiyet, birikim, motivasyon ve yurttaşlık krizleri; toplumun sahip olduğu tüm bilimlerinde bir kriz söyleminin yerleşmesine neden olmuştur. Bu süreç zarfında yaşanan tüm dönüşümler neticesinde dünya yeni bir topluma doğru hızla değişim göstermektedir. Temsili sistem bu zaman diliminde de eskimeden payını almaktadır (Koç, 2009: 45).Temsili demokrasideki mevcut kurumsallaşmış siyasal gücün kim tarafından ve ne şekilde kullanılacağına seçimle belirlenmesi, siyasal gücü elinde bulunduranların var olan güçlerini halktan kopuk bir şekilde kullanmasının meydana getirdiği olumsuz neticeler, temsil ilkesini önemli ölçüde yıpratmakta ve halk üzerinde sisteme karşı güvensizlik hissi yaratmaktadır (Tekeli, 1999: 245).

Temsili demokrasinin oluşturduğu bir takım olumsuz nedenler insanların yaşam alanlarında rahatlıkla görülebilmektedir. Bu olumsuz nedenlerden bir tanesi de kamu kurumlarının sahip oldukları meşruiyetteki zayıflama ve demokrasiye olan inancın azalmasına yol açmaktadır. Bireylerin böyle bir duruma paralel olarak bizzat kurtuluş sağlamalarına yönelik yasadışı ve ahlakî olmayan yönelimlerdeki artışlardan bahsedilebilmektedir. Bu çerçevede mevcut sistemdeki demokrasinin yaşadığı kriz, vekâlet yoluyla temsilin vatandaşların isteklerini ifade edememesinden kaynaklanmaktadır. Başka bir açıdan siyasal, kültürel, ekonomik ve sosyal mekanizmalarıyla kurumlar direk demokrasiyi uygulamak için yeterli değildir. Söz konusu durumdan insanlığın henüz direk olarak demokrasiyi gerçekleştirebilecek uygunluklara sahip olmadığı anlamı çıkarılmaktadır. Bu bahsedilen demokrasinin eksik yanlarına ek olarak demokrasi olgusunun gelişmesiyle temsili demokrasinin de günlük hayatta kendisinden beklenen yararı vermediği ve birçok sorunu da

uhdesinde barındırdığı anlaşılmalıdır. Temsili demokrasi modeli çerçevesinde kendilerine vekâlet verilmiş olan vekiller demokrasi doğrultusunda halkın taleplerine uygun karar vermemiş olup kamuoyunun doğrudan yansıtıcısı olarak da fiili görev yapmamışlardır. Temsil krizinin oluşumundaki bir diğer sebebi, geleneksel bağlamda yasama ve hükümeti sıkça denetleme yetkisine sahip olan parlamentonun, bu süreç içerisinde işlevini beklenen ölçüde yerine getirememesi ve artarak işlevsizleşmesi veya halkı yeteri kadar beklenen iyi seviyede temsil edemediğinden ötürü bu işlevine itibar edilmemesidir. Temsili krize sebep olan diğer bir faktör ise vatandaşlar tarafından seçilen temsilcilerin seçildikten sonra hiçbir mekanizmayla denetlenememesi veya geri bildirim mekanizması aracılığıyla görevden uzaklaştırılmalarının yapılmamasıdır. Halkın seçmiş olduğu temsilciler halktan aldıkları oyu yalnızca meşruiyetin aracı olarak görmekte ve halka karşı bir sorumluluk duygusuna sahip olmaları ile hareket edebilmektedirler. Bahsedilen bu durum demokrasi uygulamasını bir nevi geleneksel tören haline dönüştürmüştür. Seçmen olan halka hiçbir biçimde politikayı belirleme hakkı sunulmamakta, seçim neticeleri ise devletin ekonomik – sosyal politikalarını tespit etme noktasında önemli ölçüde etkili olamamaktadır. (Ergül, 2009: 3-4).

Temsili demokrasinin bu çıkmazları nedeniyle yönetim kavramının, temsili sistemden doğrudan temsilciliğe geçişi basitleştirecek mekanizmalardan birisi olacağı öngörülebilir. Yönetişim, bu bağlamda çok etkili bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Yönetişimin önemli faktörlerinden bir tanesi olan katılım ilkesi, temsili demokrasinin sahip olduğu eksik yönleri tamamlayıcı etkiye sahiptir. Vatandaşların katılımını önemseyen yönetim bu anlamda insanlara politika belirleme konusunda oldukça geniş bir imkân sağlar (Banger, 2011: 37).

Tüm bu gelişmelerden sonra nüfusu giderek artış gösteren kentlerde pratikte ideal demokrasinin uygulanması konusunda imkânsız bir izlenimin var olduğu kabul edilse dahi mevcut durumda istenilen en iyi hedefe erişebilmek için yeni bir tanım olarak ortaya çıkan “katılımcı demokrasi”, temsili demokrasinin boşluklarını tamamıyla ortadan kaldırabilmek için çokça tartışılmış ama daha sonraki süreçlerde popüler hale gelmiştir. Katılımcı demokrasi yönetimlerde söz sahibi olabilme hususunda birçok kolaylık sağlamaktadır. Temsili demokrasiye ilaveten halk tarafından oluşturulmuş çeşitli örgütler ve lobiler aracılığıyla insanların görüşlerinin doğrudan açıklamasını sağlamaktadır. Katılımcı demokrasi varlığı neticesinde vatandaşlar, her zaman çeşitli

projeler üretme, fikirlerini ifade etme, toplumsal sıkıntılarına yönelik çözüm üretme ve bu çözümleri paylaşma olanağı bulmaktadır (Ergül, 2019: 6).

Kısaca özetlemek gerekirse katılımcı demokrasi ulus devletlerde doğrudan demokrasi ile temsili demokrasinin arasında, kabul edilebilir bir demokrasiye ulaşma düşüncesinden hareketle geliştirilmiş ara bir model olarak ifade edilebilir. Katılımcı demokrasi, beraberinde getirmiş olduğu etkileşim, karar verme süreçleriyle ve yönetimde şeffaflık, katılımcılık, hesap verilebilirlik gibi ilkeleriyle birlikte kamu yönetimi yapısının tekrardan biçimlenmesini doğrudan ve büyük ölçüde etkilemektedir.

1.1.1.2. Yönetişim Kavramının Tarihsel Gelişim

Yönetişim kavramı ilk olarak özel sektör alanında kullanılmıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında Amerika Birleşik Devletlerinin ekonomisinde çok büyük sıçramalar yaşanmış olup, mevcut hisse senetleri piyasası oldukça gelişme göstererek şirketlerin binlerce ortağının meydana gelmesine neden olmuştur. Tarihte bu dönem Amerika Birleşik Devletleri'nde “menecerler kapitalizmi” olarak anılmaktadır. Şirket yöneticileri, bu süreçte hiçbir kuralı göz önünde bulundurmadan şirketlerin varlıklarını yönetebilmekteydiler. Yöneticilerin önderlik yapması, direktörlerin ve hisse sahiplerinin ise yöneticileri takip etmeleri esas düşünceyi oluşturmaktaydı 1974 yılı itibariyle ABD'nin büyük şirketlerinden Penn Central'in yöneticisi tarafından şirketin iflas etmesine rağmen hileli olarak mali durumunu çok iyi göstermesi sonucunda binlerce hisse sahibi bu durumdan zarar görmüştür. Yaşanan bu olay esnasında ABD şirketlerinin, çeşitli ülkelerle yaptığı uluslararası ticaretlerinde rüşvet iddiasının ortaya çıkmasıyla Federal Menkul Kıymetler Komisyonu ilk defa “governance” ifadesini kullanmıştır. Yönetişim kavramı söz konusu bu tarihten itibaren İngilizce olarak “corporate governance” yani “kurumsal yönetim” olarak kullanılmaya başlanmış ve yaygın bir şekilde kullanılır hale gelmiştir (Argüden, Öğücü vd., 2018: 12).

1.1.2. Yönetişim Tanımı ve Anlamı

Yönetişim, yönetim anlayışının ele alındığı tarihsel koşullar ve neticesinde ortaya çıkan kuramların birbirleriyle doğrudan ilişkisi bağlamında türeyen bir kavramdır.

Yönetişim, iş anlamı itibariyle çok yanlı yönlendirme ve yönetmeyi ifade etmekte olup, kuruluşlar itibariyle ise birlikte ve etkileşerek ortaklaşa yönetebilmeyi ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle yönetişimin en basit ve en kısa tanımı; resmî ve özel kuruluşlarda idari, ekonomik, politik otoritenin ortak kullanımınıdır (Bayramoğlu, 2004: 68).

Yönetişim, herhangi bir toplumsal ve politik sistemdeki alakalı tüm aktörlerin ortak olarak gösterdikleri çabaları neticesinde elde edilen sonuçların meydana getirdiği yapı ya da düzen olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt vd., 1998: 274).

Ayrıca yönetişim, kendisi yapmaktan çok diğer paydaşları sürece dahil eden, çok aktörlü olmayı ön plana çıkararak, genel kabul görmüş şartlara ve bildirgelere uygun ölçütler ortaya koyarak ve merkezine yerel yönetim olarak demokrasinin gelişimini yerel demokrasinin gelişimi ile ilişkilendirmektedir. Bu sistem devlete müdahale rolünden çok düzenleme rolü yüklemektedir (DPT, 2007: 5). Bu sistem ile sorumluluk sivil topluma doğru kayarak tüm sorumluluğun devlette olmasını reddetmektedir. Sorumluluk paylaşırma sistemi olarak da tanımlanabilecek olan bu sistem, kamuda bulunan tekel gücün eşit bir şekilde yayılmasına olanak sağlayan, insan haklarını ön planda tutan, devlet ve diğer tüm paydaşları hem birlikte yönetime hem de yönlendirme sürecine katılımı sağlamaktadır (Tekeli, 2012: 226-227).

1.1.3. Yönetişim İlkeleri

Literatürde iyi bir yönetişimin birbirini tamamlayan başlıca yedi unsurunun bulunduğu belirtilmektedir. Bu ilkeler şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik ve stratejik vizyondur (Özer, 2006: 79).

1.1.3.1. Şeffaflık

Yönetimde şeffaflık, usullerin, kurumların ve bilgilerin, ihtiyaç duyulan kişilerce kolaylıkla erişebilir olması ile birlikte bilgi akışının kesintisiz bir şekilde işlemesiyle mümkün olabilmektedir (Maliye Bakanlığı, 2003: 7). Yönetimin net ve anlaşılır bir şekilde açık ve saydam olması, devletin bu husustaki sorumluluğunun vazgeçilmez koşullarından bir tanesidir. Gizlilik, ülkelerin çıkarlarını üst seviyede muhafaza etmek için sahip olduğu anlayışlar, rant paylaşımlarının yasalmış gibi göstererek mevcut yönetimde yozlaşmanın gerçekleşmesine sebebiyet vermektedir

(Aliefendioğlu, 2001: 33). İy bir yönetişimin sağlanması ve gerçekleşmesi sürecinde şeffaflık son derece önemli görülmektedir. Ayrıca şeffaflığın önemi politika hedeflerinin tespitinde ve uygulanmasında açıklığı beraberinde gerektirmesinden de kaynaklanmaktadır. şeffaflık, piyasaların kusursuz ve tam bir şekilde işlemesini, hükümetler ile uluslararası kuruluşlar tarafından takip edilen politikalarla yapılan hataların minimize edilmesi ve tespit edilmesi ile düzeltilmesini basitleştirmektedir (Maliye Bakanlığı, 2003: 2).

1.1.3.2. Hesap Verilebilirlik

Hesap verilebilirlik ilkesi herhangi bir kurumda çalışmakta olan görevlilerin yetki ve sorumlulukları çerçevesinde kullanılmasına ilişkin olarak, ilgisi olan insanlara yönelik cevap verebilir olma, bunlara yönelik istenilen talep ve yapılan eleştirileri de göz önünde bulundurarak bu doğrultuda hareket etme ve herhangi bir başarısızlık durumunda sorumluluğu üstlenme gerekliliğini ortaya koymaktadır. Kısacası kamu örgütleri, özel sektör ile sivil toplum kuruluşlarındaki karar verenler, kamuoyuna ve kurumsal tüm paydaşlarına karşı hesap verebilmelidirler (Maliye Bakanlığı, 2003: 8). Hukuk devletinin en önemli özelliklerinden biri yönetenlerin yönetilenlere karşı sorumlu olmasındır (Aliefendioğlu, 2001: 33). Devletin işleyişinde; halkın belirli kurallar çerçevesinde kamu politikaları üretmek maksadıyla, politikacılara yetki vermeleri ve üretilen kamu politikalarının hayata geçirilmesini sağlamak için politikacılardan bürokratlara doğru yapılan iki çeşit yetki devri bulunmakta olup, politikacı ile birey arasındaki yetki devri ilişkisi siyasal sorumluluk, politikacı ile bürokrasi arasındaki yetki devri ilişkisiyse yönetsel sorumluluk olarak görülmektedir. Bahsedilen bu iki sorumluluk mekanizması da hesap verilebilirlik üzerine odaklanmaktadır.

1.1.3.3. Katılımcılık

Yönetişim yapısının en önemli ilkelerinden birisi de katılımcılık ilkesidir. Katılımcılık: Vatandaşların oy verme yöntemi ile doğrudan yönetime ve karar alma mekanizmalarına müdahil olmasındır. Bu tanımlamada yer alan seçmenlerin kendi istekleri doğrultusunda tercihlerini kullanacağı, aktif vatandaş olabilme yönünde adım atıldığı ve oy verme süreci sonrasındaki süreçlerde de karar verme ve eylem

planı hazırlama aşamalarında da söz sahibi olabileceğini ifade etmektedir. Seçme ve seçilme hakkı olan aktif vatandaşlığa geçiş ile beraber kamusal işlere ve tüm sorunlara yönelik alaka giderek artmış ayrıca katılımı beraber şeffaflık süreci de daha etkin olmaya başlamıştır. Çünkü şeffaflık ilkesinin esas faktörleri arasında hesap verebilirlik ve katılım olmakla beraber bilgiye erişime yönelik ise şeffaf mekanizmalar ve kontrol mekanizmaları mevcuttur. Öte yandan katılımcılık, kavram olarak insanın vekâlet ile devredilebilen güç ve yetkilerinin amaç dışı kullanımının denetimini de göstermektedir. Yönetişim paydaşlarının birbirleriyle daha sıkı bir diyalog gerçekleştirebilmeleri ve bu farklı aktörlerin karar alma süreçleri içerisinde aktif rol almalarının tek koşulu katılım ilkesinden geçmektedir. Yönetişim katılım hususunda tüm kesimlerin katılım sağlamasının gerekliliği üzerinde önemle durmaktadır. Çünkü önemli olan katılımı sağlayarak karşılıklı yönetme olgusunu oluşturmaktır (Aktan, Çoban, 2005: 13).

1.1.3.4. Hukukun Üstünlüğü

Hukuk devleti, devlet üzerinde hukukun her noktada egemen olmasını ifade etmektedir. Bu ilke doğrultusunda devletin hukuk kuralları çerçevesine alınmasını, hukukla bir bütünlük arz etmesini ve yönetimde keyfiyetliğin yerine hukuk kurallarının egemen olmasını gerektirir (Köktaş, 2001: 75). Polis devletinin aksine hukuk devleti, devlette gerçekleşen her türlü faaliyetler kapsamında hukuk kurallarına bağlılığı öngören, yönetilenlere hukuki anlamda çeşitli güvenceler sağlayan devlet anlayışıdır (Günday, 1998: 25). Hukuk devletinde egemen olmayı başarabilmesi için hukukun, insanlar için hukuk güvenliğinin sağlanması, adalet ve eşitlik, özgürlük gibi evrensel nitelikli değerlerle sahip çıkarak hepsiyle bir uyum içerisinde olması gerekmektedir. Hukuk devleti bu sebeple ne 'kanun devleti' ile ne de 'mevzuat devleti' ile eş anlamlıdır (Erdoğan, 2003: 114).

Hukukun üstünlüğü tanımı üç farklı şekilde anlama sahiptir. Birincisi, hukukun üstünlüğü devletin var olan gücünün düzenleyicisi durumundadır. İkincisi, hukukun üstünlüğünün kanunlar önünde eşitlik anlamında olmasıdır. Üçüncüsü ise, hukukun üstünlüğünün yargı etiği kuralları ve yönetim usullerinin belirleyicisi konumundadır. Hukuk devletine yönelik adil yargı, saygı ve iyi durumdaki yargı sistemi, demokratik toplum ve ekonominin temel esaslarındandır. Etkin biçimde olan hukuk devleti, toplumsal değerlere ve yasal normlara uygun olacak şekilde sosyal etkileşimin

gerçekleşmesini teşvik eder ve oluşabilecek tüm çatışmaları önler. Ayrıca, hukukun üstünlüğü ve hukuk devleti; toplumsal hayatta eşit bir biçimde muamele ve temel insan haklarına yönelik saygının oluşmasını sağlar, devlet kurumlarının ve çeşitli imtiyazlı gruplarının sahip oldukları görevlerini kötüye kullanmalarına, keyfi uygulamaları sınırlandırır (Aktan, Çoban, 2007: 18). Hukuk devletinin var olan ilkesi, devlete bağlı tüm organlarının hukuka bağlı olması gerektiğini ve insan hak ve hürriyetlerinin tanınmasını ve insanların hukuki teminat içinde olmasını sağlamaktadır (Atar, 2002: 94-98).

Yönetişim ilkeleri olarak bahsedilen şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, etkinlik ve hukukun üstünlüğü kavramları tamamıyla bir bütünü oluşturmakta ve birbirlerini tamamlamaktadırlar. Söz konusu bu yönetim ilkelerini tek başına kullanmak ve faydalı olmasını beklemek asla mümkün olmamakla beraber verimli değildir. Çünkü yönetim kavramında bahsedilen tüm ilkeler birbirleriyle doğrudan etkileşimli halde olup iç içedir. Söz konusu yönetim hususunun ilkelerinin başında hukukun üstünlüğünü benimseyen devletin başka ilkeleri de uygulama keyfiyeti söz konusu olmamaktadır.

1.1.3.5. Etkinlik

Yönetişim ilkelerinden biri olan etkinlik ilkesi; istenilen amaçlara ulaşabilmek ve bu amaçları gerçekleştirmek için yapılan tüm eylem ve işlemler neticesinde hedeflenen amaçlara erişilip erişilmediğini tespit eden, kurumların ortaya koydukları çalışmalarındaki performansları gösteren çok önemli gösterge olarak nitelendirilmektedir. Esas amaç faaliyetleri gerçekleştirecek olan kurumların sahip oldukları kaynakları etkili ve verimli bir şekilde kullanmalarını sağlayacak neticeleri üretmektir. Etkin bir yönetimle alakalı yapılan tüm çalışmalarda, etkinliği gerçekleştirecek üç olgu üzerinde özellikle durulmuştur. Sırasıyla bunlar, vatandaşın toplumun problemlerine çözüm üretme sürecine, performans ya da çıktı ölçümüne ve devlet bünyesindeki tüm yapısal reformlarına aktif olarak katılımıdır (Özer, 2006: 83).

1.1.3.6. Eşitlik

Devlet, insanlar arasında dil, din, ırk, cinsiyet, etnik köken farkı gözetmeden bir kurum olmayı başarmalıdır. Herhangi bir ülkedeki tüm ırklara, kültürlere, dillere ve dinlere aynı ölçüde saygı duyulmalı ve eşit bir biçimde davranılmalıdır. İdeal olan devletin bu boyutunu, plüralist (çoğulcu) devlet olarak isimlendirebiliriz. Eşitlik ilkesine göre, şirketler tüm paydaşlarına karşı eşit mesafede olmalı ve davranmalıdır. Yabancı ortaklar ile azınlık paya sahip olan hissedarlar da dâhil olmak üzere bütün hissedarların mevcut haklarının sözleşme ile korunma altına alınması da bu tanımlama altında yer almaktadır (Coşkun, Akcan, 2018: 64-75).

1.1.3.7. Stratejik Vizyon

Strateji kelime anlamı itibariyle geleceğe nasıl ve hangi yolları kullanarak ulaşılabileceğini tespit edebilen genel bir planlamadır. Vizyon ise, geleceğe yönelik yapılan tüm planlar, amaç ve hedefleri ifade eder. Diğer bir ifade ile vizyon, organizasyonun ulaşmak istediği geleceğin bir nevi resmidir. Kamu pozisyonunda bulunan yerlerdeki mevcut tüm liderler iyi yönetim ve kalkınma konusunda etkin bir perspektife sahip olmalı ve gelişim göstermeye ilişkin tüm unsurları tespit ederek bunları sağlamalıdır (Özer, 2006: 81).

Yönetişim konusunda uzman ve seçilmiş görevlilerin fonksiyonlarını var olandan daha düşük şekilde göstermektedir. Bu bakış açısından hareketle tartışmalar kapsamında, ağsal ilişkilerin gelişimi ve kamu ile özel kaynakların bir araya getirilmesi önemli bir hal almaktadır (Özer, 2006: 66).

1.1.4. Yönetişim Aktörleri

1.1.4.1. Devlet

Yönetişim modeli kapsamında devlet, sermaye piyasası ve sivil toplum örgütleri için ihtiyaç duyulan şartları oluşturan, basitleştiren bir katalizör görevi görmekte olup bunun yanı sıra topluma yön verme bakımından sorumluluk dengesinin devletten özel sektöre ve sivil toplum yönünde kayması gerekliliğini işaret etmektedir. Küçük devlet prototipinden, aktif katılımlar sağlayan ve yönlendirici özellikler içerisinde kurulmuş devlete yönelik katalizör devlet ile anlatılmak istenen; “kürek çekecek olan değil, dümeni kontrol eden” yani kısacası yol gösteren devlet anlayışıdır. Bu izahatla beraber devletin karar alabilmesi ve hizmet sunabilmesi noktasında gerekli bir ayırım

yapılarak, devletin hizmet sunarken sağladığı faaliyetler ve işlemlerin özel sektöre ve sivil toplum kuruluşlarına devretmesi durumu gerektiği vurgulanmaktadır (Güzelsarı, 2003: 23).

1.1.4.2. Özel Sektör

Dünyamızda yaşanan petrol krizi sürecinden sonra yönetim yapıları çeşitli eleştirilere maruz bırakılarak neoliberal politikaların var olması ve ön plana çıkmasına neden olup devletin ekonominin düzelmesi veya bu alanda yapacağı müdahalelerinin gerekli olmayışı gündeme gelmiştir. Yaşanan bu süreç kapsamında devletin yerine getirmekle zorunlu olduğu hizmetlerin özel sektör vasıtasıyla gerçekleştirilmesi üzerine yoğunlaşarak birçok çalışma yapılmıştır. Özel sektör büyüme kat etmiş ve kamuda belirlenecek olan politika süreçlerinde aktif katılımcı olarak rol oynamaya başlamasına sebep olmuştur (Güler, 2005: 89). Yönetim alanında yaşanan bu olaylar neticesinde ilk defa örneğine rastlanılan kamu – özel kesim arasında işbirliği oluştuğunu açıkça göstermiştir. Bu sayede devlet ve sermaye arasındaki ilişkiler hız kazanmış, özel sektörün etkinliklerinde ve gücünde artış gözlemlenmiştir. Tüm hizmetlerin sunulması için gerçekleştirilen her türlü sözleşmeler ve özelleştirmeler özel kesime devredilmiş ve devlet politikasının meydana gelmesi yolunda ortak bir yönetim ortamı sağlanmıştır (Güler, 2005: 90).

1.1.4.3. Sivil Toplum Örgütleri (Gönüllüler)

Yönetişimde etkili olabilecek unsurlardan bir diğeri de sivil toplum kuruluşları (örgütleri), başka bir ifadeyle gönüllü vatandaş birlikleridir. Vatandaşların yönetim aşamasında söz hakkına sahip olmaları ve paydaşlar aralarındaki ilişkilerde daha örgütlü, planlı ve kapsamlı hareket edebilmeleri sağlanarak vatandaşların beklenilenden daha fazla etkin olabilmelerini hedeflenmektedir. Sivil toplum örgütleri kimi zaman problemlerin çözümü aşamasında taraf olacak, kimi zaman bu aşamalarda görev alacak ve daimi bir biçimde denetim işlevini yerine getireceklerdir. Gelişim ve dönüşüm aşamasında sivil toplum örgütlerinin büyüebilmesi, vatandaşların, olayları ne şekilde kendi inisiyatiflerine aldıklarını, ihtiyaç duyulduğunda kendi fikirlerini net bir biçimde ifade ederek hükümetleri hesap vermeye, uzmanları ise tekrar düşünmeye sevk ettiklerini açıkça göstermektedir.

Merkezi gücün dışında oluşan yeni güç ve yönetimi paylaşabilen bir paydaş olarak, sivil toplum kuruluşların bağımsızlığı, görevi ve sorumluluğu konularındaki sınırları da göz ardı etmemelidir (Kızılcı, 2003: 185).

1.1.5. Yönetişim Türleri

Bu bölümde konu ile alakalı literatürde sıkça kullanılan yönetişim türlerine değinilecektir. Bunlar, küresel, ulusal, bölgesel ve yerel yönetişim olarak 4 ayrı başlıkta incelenmektedir

1.1.5.1. Küresel Yönetişim

İnsanlar, hizmet ve bir ürünün tüketicisi olarak özel sektörde, sadece kendine sunulmuş değil, aynı zamanda gerçek seçim haklarını da kullanmak istemektedir. Kitle içinde kaybolmayı değil, bir birey olmayı ön plana çıkartmaktadır. Kitle ile beraber erimeyi değil, kendine has tercihleri oluşturma eğilimlerini beslemektedir. Bunun neticesinde gerek ulusal ölçekte, gerekse dünya ölçeğinde yönetim, yerini karşılıklı etkileşimi içerisinde barındıran yönetişim kavramına bırakmakta ve zamanla küresel alanda etkinlik kazanmaya başlamaktadır.

Günümüzde herkes, dünya genelinde yepyeni bir yapılanma ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Oluşacak bu yenedünya düzeni üzerinde düşünülen bu süreç, üstlendiği türlü fonksiyonlar nedeni ile hem ekonomik hem de siyasi içerikler taşımaktadır. Bu yönetişim modelinde belirlenen amaçlara ulaşılması esnasında sistemin çalıştırılması, çeşitli ulusal aktörler kadar uluslararası aktörlerin de uzlaşma sergilediği ortamı beraberinde gerekli kılmaktadır (Karaman, 2000: 43).

1970 ve 1980’li yıllar itibariyle oluşan böyle bir ortamda; serbest piyasa ekonomisine yaraşır biçimde yapılan çeşitli reform uygulamalarından elde edilen neticeler; sosyal düzen şartları ve siyasal meşruiyetler gibi etkenlerin yeteri kadar önemsenmediği takdirde, ekonomik anlamda gerçekleştirilecek projelerin tek başlarına başarısız olabileceğini göstermiştir (Yüksel, 2000: 155). Bu dönem itibariyle ele alınan yönetişim kavramı, bu süreç zarfında zorunlu bir biçimde küreselleşmeye başlamıştır.

Küresel yönetişim süreci tüm dünya kapsamında iyi niyet temelinde, uzlaşmayı gerçekleştirecek faktörlerin daha iyi şekilde kullanılmasını sağlamıştır. Bu husus göz

ardı edilmeksizin uluslar üstü hedefler ile ilkelerin tespit edilmesinin ve uygulanmasının sağlanması önem arz etmektedir. Ancak dünyadaki çeşitli ulusların sahip oldukları kültürel ve sosyal değerlerin tamamının ulus üstüne taşınamamasından ötürü, söz konusu uzlaşma modelinin uygulanmasında, uygarlık değerleri bakımından piramidin üst seviyelerine doğru değer ilkelerinin azalması ve evrensel değerlerin ise buna karşı olarak önem kazanması gerekmektedir (Karaman, 2000: 43).

Bu zaman diliminde gündeme alınan küresel yönetim, ulus devletlerden meydana gelen bir dünya sistemindeki hükümet oluşturma şekline alternatif olarak tavsiye edilen yeni yönetme stratejisini ortaya çıkarmıştır. Hükümet ile toplum arasında meydana gelen etkileşimin yeni biçimlerini daha iyi bir şekilde ifade etmek üzere kullanılan yönetim kavramının, hükümet ile toplum arasındaki sınırlar çerçevesinde, kamusal ve özel sektörlerin gelenekselliğe dayanmayan yeni yönetme yolunda somutlaştığı iddia edilmiştir. Küresel yönetim, ulus devletlerin yönetim sınırlarını aşarak, merkezi bir otoritenin yokluğunu ima ederek hükümetler ile kâr amacı duymayan sivil toplum kuruluşları arasındaki işbirliğini formüle etmeye çalışmıştır (Özdek, 1999: 44). Bu doğrultuda hazırlanan Dünya Bankası raporunda özetle, mevcut olan kaynakların öncelikli olarak, kamusal hizmetlerini de kapsayacak biçimde, kamu yönetimini daha iyi bir düzeye getirmeye, kontrol ve denetim pratiklerini güçlü bir hal almasını sağlamaya, bir takım kamu hizmetlerinin merkezileşmekten uzaklaştırılmasına ve özel girişimin gelişmesine imkân sağlayacak uygun ortamı gerçekleştirebilecek hukuksal ve yargısal alt yapının icra edilmesine olan gereklilik ortaya konmaktadır (Yüksel, 2000: 156). Bu şekildeki programlar, yalnızca devleti küçültmek ve devleti daha etkin kılabilmek adına değil, aynı zamanda toplumdaki mevcut bulunan güç dengesini hükümetler ve kamu sektöründen özel kişi ve gruplara doğru değişikliklere uğratmak üzere tasarlanmaktadır.

1998 yılının Mayıs ayında İngiltere'nin Birmingham kentinde küresel yönetimle alakalı en önemli toplantı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantı gündemine 1997 yılı itibariyle imzalanan Kyota Protokolü'nün esas hususlarının tartışılmasına yer verilmiş ve ayrıca gelişmiş olan ülkelerin ciddi küresel problemlerini çözmek adına bir araya gelmişlerdir. Toplantı gündeminde küresel işsizlik, devam ettirebilir kalkınma ve geliştirmekte olan ülkelerin dünya ekonomileriyle

bütünleşmeleri, 1997 yılı itibariyle Asya'da baş gösteren ekonomik krizle mücadele etmek adına küresel mali düzenlemelere olan ihtiyaç ve özellikle de Hindistan tarafından yapılan nükleer çalışmalar değerlendirmeye alınmıştır. Bu problemlerin küresel yapısı, çözüm aşamasında uluslararası çabanın ne denli önemli olduğu açıkça ortaya konmuştur. Bununla beraber bir dünya hükümeti eksikliği, küresel yönetişimde başarının sağlanması adına devletlerarası işbirliğini zorunlu kılmaktadır (Faulks, 1999: 194).

Söz konusu zaman dilimi çerçevesinde uluslararası alanda görülen çeşitli yetki aktarımları, küresel yönetim süreci için gündem oluşturmuştur. Klasik yönetime yönelik yapılan tüm meydan okumalar, sadece kamu sektörüne yönelik hazırlanan programları küreselleşmiş dünyada etkin olarak kullanma hedefini gütmemiş, aynı zamanda da bunları yapabilme kapasitesinin varlığının oluşturabileceğini ispatlamak istemiştir. Lakin hali hazırda birçok yönetim halen geleneksel yöntemleri kullanmakta ve yönetim süreçlerinin, özellikle de personel sisteminin yapılarını değiştirmeme konusunda ısrarcı olmaktadır (Kettl, 2000: 498).

Birleşmiş Milletler (BM) küresel yönetişimin gelişimine yönelik uluslararası kuruluşlar arasında en önemli katkıyı sağlamaktadır. Teşkilat kalkınma programlarında; yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları, kamu ve özel sektör yönetimleri, yasama ve yürütme organları, âdemi merkezîyetçilik gibi alanlarda, yönetişimin gelişimi için çoğu ülkeye katkı sağlamaktadır.

Dünya bankasında da küresel yönetim konusunda çeşitli ve önemli çalışmalar bulunmaktadır. Dünya Bankası 1997 yılı itibariyle yayınlamış olduğu kalkınma raporunda özetle, yönetişimi devletlerin rollerinin değişimi süreci zarfında bir basamak olarak nitelendirilmiştir. Dünya bankası ülkeleri, oluşturdukları politikalar, politikaları etkin bir şekilde uygulamaya aktarabilme kapasiteleri, vatandaş haklarına saygılı olma durumları, kurum kültürleri, değişme süreci, izlenme, hükümetlerin seçilme gibi faktörleri kullanarak sınıflandırmakta ve bunu kullanarak, yönetim süreci zarfında bu ülkelere maddi açıdan katkı sağlamaktadır (Maliye Bakanlığı, 2003: 4).

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ise yönetişimi, ülkenin ekonomik ve sosyal gelişme açısından tüm kaynaklarının yönetimle ilişkili olarak, toplumsal bir yapı içerisinde politik otoritenin etkin kullanımının gerçekleştirilmesini sağlamak olarak değerlendirmektedir. OECD'e göre, kamu otoriteleri, ekonomik birimlerin

fonksiyonlarından beklenen verimi yerine getirebilmeleri için gerekli olan ortamları sağlamalıdır (Yüksel, 2000: 156). Yine OECD, yönetim kapsamı konusunda, hükümetlerin karşılaştıkları zorlukları analiz etmeyi, zorlukların üstesinden gelebilmek için çözümler aramayı ve demokratik kurumların etkinliğini daha iyi bir seviyeye taşımak için yapılacak iyi uygulamaları teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, çeşitli ülkelerle alakalı olarak e-devlet, sürdürülebilir kalkınma, vatandaşların politika üretim sürecine katılımı, düzenleyici reformlar ve yolsuzlukla mücadele gibi farklı alanlarda faaliyetleri bulunmaktadır (Maliye Bakanlığı, 2003: 5).

Başka bir uluslararası kuruluş olan IMF (Uluslararası Para Fonu)'de etkin olduğu ülkelerde; yönetim mekanizmalarının daha çok yaygınlaşabilmesi için, kamu sektöründe etkinlik, hukukun üstünlüğünü kazanmak ve hesap verilebilirliği geliştirmek ile beraber yolsuzluklarla mücadele etme süreçlerine ve özellikle ekonomik katkılar sağlamaktadır. AB (Avrupa Birliği), yönetim sürecine çok sıcak bakmaktadır. AB Komisyonu tarafından yayınlanan "Avrupa Birliği'nde Demokrasinin Geliştirilmesi" adlı kitabın ana konusu yönetim olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda AB'nin yönetim şekline hâkim olması gereken en önemli ilkelerin başında; şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, etkinlik ve eşitlik olarak belirlenmiştir. İlkelerin ortak noktası, bireylerin karar alma süreçlerine daha fazla katılımın ön koşullarını oluşturmaları olarak tespit edilmiştir. Uluslararası alandaki kuruluşlar küresel yönetimin gelişimine yönelik bu katkılarına rağmen, üçüncü dünya ülkelerinin kalkınma hedefine yönelik hazırladıkları programlarının başarısız olmasının veya istenmeyen neticelere yol açmasının esas nedeni olarak sosyal refah harcamaları ve iyi şekilde yönetilememeleri gösterilmektedir. Yaşanan bu krize çözüm olarak ise, özelleştirme, özel – kamu sektörü işbirliği ve ortaklığı ile refah devleti giderlerinin minimize edilmesi gibi politikalar önerilmektedir (Yüksel, 2000: 157). Diğer bir ifadeyle yönetimin başarısı Yeni Kamu Yönetimi (YKY) düşüncesinin uygulamaya başarılı bir biçimde aktarılmasına bağlı olarak görülmektedir.

1.1.5.2. Ulusal Yönetişim

Küreselleşmeyle birlikte yaşanan siyasal alandaki değişimler incelendiğinde; seçimle göreve gelen hükümetlerin yanında diğer toplumsal ve finansal aktörlerin de ulusal

politikalarının biçimlenmesinde geçmişe göre daha etkin rol oynadıkları görülmektedir. Bu dönemde, çıkartılan yeni yasalar ve yargı reformları gibi iç hukuk düzenlemelerini de kredilendirme programlarının bileşenlerinden biri olarak kabul eden ve ulus devletlerine ait olan ‘kural koyuculuk’ görevini düstlenen başta Dünya Bankası gibi uluslararası borç veren kuruluşlar, gelişme gösteren devletler üzerindeki etkilerini önemli oranda arttırmışlardır (Peker Tatar, 1996: 47).

Diğer taraftan, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcileri politik konularda her türlü açıdan söz sahibi olmaya başlamışlardır. Toplumun bu aktörlerince hazırlanan çeşitli raporlar ve lobi faaliyetleri, merkezi hükümet ve temsili demokrasinin ana gövdesini meydana getiren parlamenter sistemin, politika oluşturma sürecinde başka ortaklarının da olduğunu ortaya koymaktadır. Mevcut yeni sistemdeki ulusal hükümetler, bir taraftan da muhalefet partileri, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları gibi yerel politik aktörlerin baskı yapmaları; öte yandan uluslararası resmi, gönüllü ve ekonomik güçlere ait politikalarını kredi verme ya da akreditasyon gibi farklı araçlarla dayatmaları arasında kalmışlardır.

Bunlara ilaveten, küresel alandaki mevcut medya, aşağıdan yukarıya ve yukarıdan aşağıya doğru meydana gelen bu iki güç etkenleri arasında arabulucu rolünü üstlenen üçüncü bir aktör olarak kamuoyunu oluşturmakta ve ulusal hükümetler üzerinde de etkili olabilmektedir (Akbeý, Saraç, 2005: 232).

Küreselleşmenin ulusal hükümetler ile diğer politik aktörler arasında meydana gelmesine sebebiyet verdiği yeni etkileşim mekanizması ve kamu yönetiminin yönetim yaklaşımı çerçevesindeki değişim geçirmesi, ulusal siyaseti meydana getirmek ve uygulama süreçlerini hem ilişkiler hem aktörler arası hem de aktörlerin sahip oldukları roller bakımından önemli ölçüde değişiklik yaratmıştır. Bu doğrultuda artık tek özneli, merkezi, hiyerarşik yapan, üreten ve bunun için kaynakları kendi içerisinde toplayan yönetimden çok aktörlü, yerelleşmiş, ağsal ilişkiler içinde, kendisinin üretmekten çok toplumdaki aktörleri yapabilir kılan, yönlendiren yönetim anlayışına geçilmektedir (Tekeli, 1999: 248). Bu durum katılımcı demokrasi felsefesinin gelişimi ile de doğrudan paralellik göstermektedir.

Yönetişim, kamu yönetiminin süreçlerine ulusal anlamda etki etmesinin yanında 1980’lerde Yeni Zelanda, İngiltere ve Amerika gibi gelişmiş ülkelerde hâkimiyet gösteren Neo-Liberal politikaların da etkisiyle, piyasa ve rekabetçilik prensiplerini de kamu yönetiminin işleyişinde faal kılmıştır. Bu biçimde gerçekleşen özel sektörde

etkinlik ve verimlilik odaklı geliştirilen tüm uygulamalar, kamu yönetimi işleyişinde var olmaya başlamıştır. İşleyişteki bu temel değişim iki farklı boyutla şekillenmiştir. Birinci boyutta, özel sektörün kamusal hizmetlerin ifasına dış kaynak kullanımı, özelleştirme, özel – kamu işbirlikleri ve birlikte üretim gibi yollarla dâhil edilmiştir. İkinci boyutta ise şeffaflık, hesap verebilirlik, performans teşvikleri, iç denetçilik mekanizmaları, rekabetçi ihale usulleri ve müşteri odaklı yönetsel prensip ve araçlarla kamu yönetimine işletmecilik anlayışını benimsetilmiştir (Krahmann, 2003: 327). Bu anlamda, kamusal hizmetlerin sunumundaki etkinliği arttırmak ve yeni toplumsal aktörleri daha etkili kılmak üzere özel sektördeki başarılı yönetsel uygulamaları yürürlüğe koymasıyla beraber kamu yönetiminde önemli değişimlere sebep olan ulusal yönetim, aşağıda belirtilen dört alanda önemli ölçüde değişikliklere sebebiyet vermiştir (McCawley, 2005: 1).

- Hükümetin seçimi, izlenmesi ve değiştirilmesi süreçleri,
- İdare, adalet ile yasama organları arasındaki etkileşim sistemi,
- Hükümetlerin kamu politikalarını oluşturma ve uygulamadaki kapasiteleri,
- Vatandaş ile toplulukların, beraber ve otorite sahibi kurumlarla etkileşim halinde çıkarlarını dile getirebilecekleri mekanizmaları.

Netice itibariyle, şeffaflık, çok aktörlük, etkinlik ve hesap verebilirlik gibi önemli prensipleri kavramsal çerçeveleri doğrultusunda içerisinde barındıran ve konusunda uzman olduğu her düzlemde etkilerini rahatlıkla hissettiren yönetim yaklaşımının ulusal kamu yönetimi anlayışı kapsamında genel itibariyle kabul görmesiyle beraber meydana gelen ulusal yönetim kavramı, temsili demokrasinin çok az sayıda bulunan aktörlerinin aktif rol aldığı bir siyaset oluşturma ve uygulama sürecinden hükümet ile hükümet dışından parlamenter sistemin de ön gördüğünden daha fazla sayıda ve çeşitlilikte aktörün etkin ve aktif rol aldığı bir politik sistemi ve işleyen kamu yönetimini ön görmektedir. Bu bağlamda şekillenen kamu yönetimi, çeşitli toplumsal aktörün sunduğu katkıları detaylı bir şekilde değerlendirerek geleceğe yönelik ulusal stratejilerin çoğulcu bir yaklaşımla belirlenmesini amaçlamaktadır (Toprak Karaman, 2000: 44).

1.1.5.3. Bölgesel Yönetişim

Bölge, kimi zaman gruplandırılmış belirli ülkeler bütünü belirtebilmek için kullanılsa da genel anlam itibariyle belirli bir coğrafi, ekonomik ya da toplumsal ölçülere göre şehirlerden daha geniş alanları kapsayacak biçimde belirlenen mekân parçalarını ifade etmektedir (Keleş, 2004: 345 – 346). Bu tanımlamadan hareketle, incelenen sorun ve ortaya konulan amaca göre, birden fazla bölge tanımının yapılabileceği görülmektedir (Sayın, 2005: 269). Özellikle de sosyo – ekonomik veriler ile coğrafi özellikler gibi çeşitli ölçütler temel alınarak aynı ülke içerisinde bile birden fazla bölge tanımı ve sınıflandırılması oluşturulabilmektedir. Bu doğrultuda geçmişten günümüze kadar olan hükümetler, küresel rekabet sürecinin giderek artış gösterdiği bir ortamda hem ülke içerisinde hem de bölgeler arasında oluşabilecek eşitsizlikleri ortadan kaldırabilmek hem de bölgelerin uluslararası alanda rekabet etmelerine imkân sağlayacak stratejik kalkınma politikalarını oluşturmak amacıyla, bölgelere özel kamusal politikalar ve yönetsel yapılar oluşturmuşlardır.

Ama belirli bir süreç içerisinde, bu politikalar ve yönetsel yapılar farklılaşmışlardır. Daha evvel merkezi olarak hazırlanan planlar ve stratejiler, sonrasında küreselleşmeyle yaşanan hızlı değişimler neticesinde bölgelerin içsel dinamiklerine dayanan bölgesel aktörlerin üstlendiği kilit roller, iş birliği ve geniş katılım ortamının oluşturduğu politikalara ve yönetsel yapılara doğru değişim göstermiştir (Özer, 2008: 390-391).

Bu değişim sürecinde örgütlenme, kullanılan ekonomik araçlar, politika araçları ve işlevsel yöntemlerde yaşanan yenilik ve dönüşümler bölgesel kalkınma anlayışına yansımaları Tablo 1. 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. 1. Bölgesel Kalkınma Anlayışında Yaşanan Dönüşümler

Yenilikler	Ulusal Bakış “Yukarıdan Aşağıya” Bölgesel Kalkınma Anlayışı	Bölgeci Bakış “Aşağıdan – Yukarıya” Bölgesel Kalkınma Anlayışı
Örgütlenme	Ulusal merkezi yönetim Bürokratik Genel yaklaşımlar egemen	Bölgesel / Yerel Yarı – Özerk yapı Esnek İhtisaslaşmış yaklaşım egemen
Amaç	Bölgelerarası eşitlik Yatırım ve istihdamı arttırmak	Bölgelerarası rekabet Girişimciliği geliştirerek rekabet gücünü yükseltmek Sorunları öngörerek önlem alma

Aktörler	---	Yerel yönetimler Sivil toplum örgütleri Özel sektör temsilcileri
Politika Araçları	Bürokratik düzenlemeler Teşvikler Devlet yatırımları	Danışmanlık hizmetleri Bölgesel Kalkınma Programları Bölgesel Kalkınma Ajansları
Analiz Aracı	Göstergeler	Bölgesel SWOT Analizi

Kaynak: Demirci (2005: 184).

Tablo 1. 1’de belirtildiği üzere ulusal hükümetler küreselleşmeyle beraber gelişen ekonomik rekabet ortamında bölgesel kalkınma politikalarını hayata geçirmek adına merkezi, yukarıdan aşağıya doğru şekillenen bürokratik karar alma mekanizmaları ve örgütlenmelerden uzaklaşarak, yönetim örnekleriyle şekillenen ve merkezi yönetim, yerel yönetim ile özel sektör ve sivil toplum örgütlerini bir araya getirerek; birçok yerleşim biriminin ve çevresinin ekonomik, sosyal ve kültürel problemlerine çözüm üretmek amacını önemseyen ve çözüm sürecinde açık, hesap verebilir, daima denetlenebilen, demokratik ilkeleri özümseyen bir yönetim mekanizması kurmayı esas alan ve bölgesel yönetim olarak da ifade edilen bir yönetsel sistem ve ilişkiler ağını özümsemiştir (Çukurçayır, 2010: 629). Diğer taraftan bölgesel yönetim, Avrupa Bölgesel Kalkınma Ajansları Birliğince kamu ve özel sektörden başlıca aktörlerin üç konuda uzlaşma ve anlaşma kabiliyeti olarak değerlendirilmektedir (Saublens, 2000: 53):

- Bölgesel ekonomik alanda kalkınma hususunda ortak hedefler belirlemek için örgütsel bir uzlaşma sağlamak,
- Ortak bir vizyonu bölgenin geleceği hakkında düzenlemek,
- Birlikte tespit edilen amaçlara ulaşabilmek için her bir aktörün sağlayacağı araçlar üzerinde fikir birliğine kavuşmak, anlaşmaktır.

Kamu yönetiminde ‘bölgesel yönetim’ uygulamaları ele alındığında 1930’lu yıllarda ülkemizde ilk emsallerine rastlanan ve 1990’lı yıllardan sonra özellikle de Avrupa Birliğine üye olan ülkelerde merkezi yönetimle merkezi yönetim ile hükümetin müdahalelerine dayanan üstten – aşağıya bir yaklaşım yerine; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslar arası aktörlerin de katılımlarıyla yönetim modellerinin içerdiği katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi bir çok unsurları içerisinde

bulunduran, artan rekabet ve küreselleşme karşısında bölgelere avantajlı konum kazandırma amacıyla kurulmuş 'Bölge Kalkınma Ajansları' ön plana çıkmaktadır (Tutar, Demiral, 2007: 65; Özer, 2008: 394).

1.1.5.4. Yerel Yönetişim

Kamu yönetiminde mevcut bulunan paradigma değişimine paralel olacak şekilde tanımlanmış coğrafi bir alanda, ulusal yasalar ve idarece sınırlı bir biçimde sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesi olarak tanımlanan yerel yönetim anlayışı, yerel düzeyde ortak faaliyetlerin yürütülmesi ve düzenlenmesi olarak ifade edilen, daha kapsamlı bir çerçeveye sahip yerel yönetişim anlayışına doğru evrilmektedir (Shak, Shah, 2006: 1). Söz konusu bu yeni anlayış, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programınca şu şekilde ifade edilmiştir (UNDP, 2004: 4): “Yerel yönetişim; insanların ve toplulukların, çıkarları ve ihtiyaçlarını belirttikleri, aralarındaki farklılıkları uzlaştırdıkları, hakları ve yükümlülüklerini yerel seviyede yerine getirdikleri kurumlar, mekanizmalar ve süreçler topluluğu kapsamaktadır. Yerel yönetişimin yapı taşlarının sayısı fazladır: Vatandaş katılımı, yerel düzeydeki başlıca aktörler arasında ortaklıklar, yerel aktörlerin tüm sektörler karşısındaki kapasiteleri, çok yönlü bilgi akışı, hesap verilebilirlik kurumları ve yoksullukları takip eden bir yönelim”.

Yerel yönetişim felsefesi, farklı aktörlere yerel seviyede müşterek roller yüklemiştir. Bu roller yalnızca bir takım yerel hizmetlerin sağlanmasıyla alakalı değil; aynı zamanda, vatandaşların yaşam ve özgürlüklerinin korunmasıyla; demokratik katılımın sağlanması ve diyalogların gerçekleştirilmesi için alan oluşturulmasıyla; piyasa öncülüğünde çevreye daha hassasiyetli yaklaşarak sürdürülebilirliği sağlayan yerel kalkınmayla ve vatandaşların hayatlarındaki kalitelerini zenginleştiren çıktılarının elde edilmesinin basitleştirilmesiyle alakalıdır (Shak, Shak, 2006: 2). Aslında, bu çok farklı rollerin yerel kamu kurumlarının yasalar çerçevesinde çizilmiş kısıtlı hareketleriyle yerine getirilemeyeceği açıktır. Bu sebeple yerel yönetişim, yerel seviyedeki geniş spektrumlu rollerin yerine getirilmesi bakımından çeşitli kapasiteleri olan yerel kurumlar ve insanlar arasında resmi ya da gayri resmi olarak etkileşim sağlama ve sinerji oluşturma çabası olarak ifade edilebilmektedir (Olsen, 2007: 7).

Yerel yönetim; uluslararası, ulusal ve bölgesel yönetim mekanizmalarından ve aktörlerinden yalıtılmış değil, aksine tam sistemin bir parçası durumundadır. Hatta yerel yönetim, özetle yönetim kavramının içerdiği şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık gibi özelliklerinin yerel düzeyde uygulanması biçiminde tanımlanabilmektedir. Diğer taraftan, yerel yönetim, yerelde mevcut tüm problemlerin çözümünde ve kalkınma konusundaki tüm amaçların gerçekleştirilmesinde tek çözüm anahtarı olarak görülmemekle beraber; demokrasinin geliştirilmesi, yolsuzluklarla mücadele ve vatandaşların yaşam standartlarının kaliteli hale getirilmesi gibi konularda çok büyük faydalar sağlamaktadır (BSHF, 2000: 6).

Kısaca yerel yönetim, yerel yönetimlerin klasikleşmiş bürokratik yaklaşım tarzlarının da ötesinde, bilgi çağının gereksinim ve tüm ihtiyaçlarına uygun, daha kapsamlı ve çok boyutlu bir perspektife sahip olan bir yapıya yönelik farklılık yaşanmasını sağlamıştır. Yerel yönetim, yönetsel süreç ve örgütsel yapılaşmalarda son derece önemli değişimlere de yol açmaktadır. Yerel yönetimler, artık, ürettikleri siyaset ve hizmetlerle toplumu yönlendirmenin yanı sıra kendi kendini de yönetebilir bir hale getirmektedir. Kısacası oluşan bu yeni anlayış çerçevesindeki yerel yönetimler, toplumsal aktörlere bir nevi başkanlık ederek aktörleri yönlendiren bir konumdan toplum içerisinde aktif bir biçimde rol alabilen ve diğer toplumsal aktörlerin de politik ve yönetsel süreçlerde aktif rol almasına imkân sağlayan bir konuma gelmektedir (Bovaird, Löffler, 2002: 9 – 24).

1.1.6. Yönetişime Dair Yapılan Eleştiriler

Küreselleşme süreci zarfında uluslararası ticaret hacmi ve sermaye hareketliliğinin daima artış göstermesiyle beraber, devam ettirilebilir çeşitli kalkınma programları ve katılımcı demokrasinin gelişmesi, dünya çapında kamu yönetimlerini ciddi bir şekilde reformlara zorlamıştır. Bu süreç itibarı ile Dünya Bankası ve Birleşmiş Milletler gibi çeşitli uluslararası kuruluşlar, uluslararası ve yerli yatırımcıları daha basit ve güvenli yatırım yapmalarına imkân sağlamak, oluşabilecek yolsuzlukları önleyebilmek, kamu yönetimindeki insanları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektörü söz sahibi yapmak, kamusal hizmetlerdeki etkinlikleri çoğaltmak ve sürdürülebilir kalkınmayı gerçekleştirmek için yönetim yaklaşımını önemli bir araç olarak görmektedir. Aynı zamanda bu kuruluşlar, yönetişimi geliştirmekte olan dünya

ülkelerine önermiş, çoğu kez de bu tavsiyeleri kredilere bağlı reformlar olarak dayatmıştır. Yönetişim, akademik yazında oldukça ilgi görmüştür. Bu kavram, savunucularınca küresel gelişmeler karşısında mevcut tüm kamu yönetimlerinin sahip olması gereken ideal form olarak değerlendirilmeye alınmış ise de çoğu akademisyen tarafından da çeşitli açılardan eleştirilerek tartışmalara konu olmuştur. Yönetişim konusu üzerine yapılan tartışmalar incelendiğinde genel itibariyle yönetişimin, güçlü olan kesim ve sermayenin gücünü arttırması; kamusal paydaşlar arasında açık olmayan, karmaşık, sorumluluk bölgeleri oluşturması ile ulusal kamu yönetimlerinin küreselleşmiş kuruluşlara yönelik bağımlılıklarını arttırması sebepleriyle aşağıdaki şekilde çeşitli eleştirilere maruz kaldıkları görülmektedir (Öztoprak, 2011: 63):

- Kamu Yönetiminde sermaye gücünün artması,
- Paydaşların görevlerinin kesin bir biçimde net olmaması,
- Kamu Yönetiminin uluslararası etkilere açık hale gelmesi, başlıkları altında yönetişime dair etraflıca araştırmalar yapılarak toplumun genel menfaatleri gözetilecek şekilde tanımlanması ve içerik olarak da geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

1.2. E-Devlet

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle e-devlet ile ilgili olarak literatürde yer alan farklı tanımlamalara yer verilecektir. Daha sonra, e-devletin unsurlarına, geleneksel devlet arasındaki temel farklılıklara, e-devletin kuruluş nedenleri ve uygulama amaçlarına etraflıca değinilecektir.

1.2.1. E-Devlet Tanımı

Günümüzde büyük, küçük birçok devlet internet olanaklarından yararlanarak hem kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ilişkilerini kolaylaştırmaya çalışmakta, hem de özel kuruluşlara ve vatandaşlarına götürdüğü hizmetleri daha kapsamlı ve hızlı ulaştırmak için yoğun gayret göstermektedir (Ergun, 2004:138).

Bilgi toplumunda bireylerin artık vatandaşlar olarak kamudan beklentileri, sadece kamusal bilgilerin sunulması değil, aynı zamanda sunulan bilgilerin anlaşılabilir,

kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Özel sektör işletme organizasyonlarının da bilgi teknolojileri ve sistemlerinden optimal düzeyde yararlanabilmeleri için, merkezi yönetimin özendirici ve teknolojik altyapı hazırlayıcı rollerinin gereklerini yerine getirmesi zorunludur (Öğüt, 2003: 44).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, küreselleşmenin etkisinde şekillenen yenedünya düzeni, kamusal hizmet sunan birimlerin yapılarını ve iş görme şekillerini de bu değişimlerin paralelinde dönüştürmeye zorlamaktadır (Akgün, 2003: 66). Bilgilerin yoğun unsurlar olması ve Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT)'in, insanlığın birbirleriyle olan iletişimlerini ve bilgiye erişim, tasnif, kullanım, işleme, saklama, üretim ve iletim gibi imkânlarının farklı boyutlara taşınmasıdır (Yerlikaya, 2015: 39). Bu bakımdan kamu kurumlarının; hizmet sunumlarından karar alma süreçlerine, personel politikalarından örgütlenme ve iş yapma biçimlerine, iç işleyişlerinden dış dünya ile iletişimlerine kadar bütün yönetim anlayışlarında köklü bir değişim sürecine girmeleri gerekmektedir. Bunu sağlayacak olan kamu yönetiminde, “daha iyi yönetim için, başta internet olmak üzere BİT kullanımı” olarak tanımlanan elektronik devlet (e-devlet)'tir (OECD, 2003:165).

Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılma çabalarıyla önem kazanmaya başlayan e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, teknoloji, süreç ve organizasyonu ifade eden bir kavramdır (Çukurçayır, Eşki, 2001: 103).

Naralan (2009: 1), e-devlet kavramını şu şekilde tanımlamıştır; “devlet hizmetlerinin alınması için bilgi ve iletişim araçlarının etkin bir şekilde kullanılması” olarak tanımlamaktadır. Bu çerçevede e- devlet kullanımı ile devlet-vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde daha az problem yaşanması amaçlanmaktadır. Çünkü elektronik dönüşüm örgütsel öğrenmeye, yeniliğe ve girişimciliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin, 2008, 45 – 46).

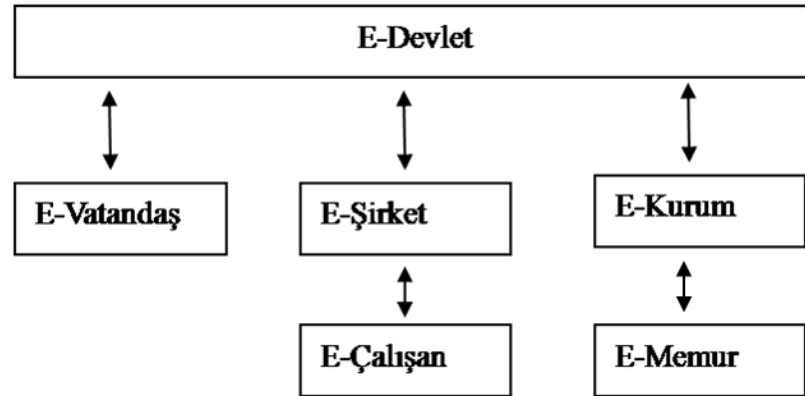
E-devlet konusunda farklı tanımlar söz konusu ise de, sonuçta tanımların, internet örneğinde ve özelinde yaygınlaşmış olan bilgi teknolojileri, vatandaş katılımı, bilgi ve belge paylaşımı, kamu hizmetlerinin sayısallaşması vb. bazı temel ortak noktaları paylaştığı görülmektedir (Çalhan, Karkın, 2010: 132 – 133).

Ülkemizde Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu tarafından 1998 tarihinde Hukuk Çalışma Gurubu tarafından hazırlanan raporda yer almakta ve e-devlet şu şekilde ifade edilmektedir; “Birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı

sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümünü ifade etmektedir. Ayrıca kamusal sonuçlar doğuran eğitim, kamuoyunu aydınlatma, bilgilendirme ve kamu adına görev ve sorumluluk belirleyen devlet faaliyet taahhütlerinin elektronik kapsamda ele alınması ve değerlendirilmesidir” (ETTK, 1998: 200).

1.2.2. E – Devlet Uygulamasının Temel Unsurları

E-devlet kavramı, devlet işlemlerinin elektronik ortama aktarılması gibi algılansa da asıl anlam daha derin olup elektronikleşme sadece araçtır. E-devlette, bilgilerin toplanması, değerlendirilmesi, paylaşılması ve dağıtılması, bilgi ve iletişim teknolojileri üzerinden yürütüleceği için, doğal olarak devletin kendi içinde ve sunduğu hizmetlerin biçiminde de büyük bir değişimi gerekli kılmaktadır. Bundan dolayı e-devlet modelinde, devlet kurumlarından çalışanlara ve vatandaşlara kadar çok geniş bir kesimi ilgilendiren değişik kullanıcı kitlesi değişimle karşı karşıya kalmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2004: 26 – 27).



Şekil 1. 1. E-Devlet Uygulamasının Temel Unsurları

Kaynak: Demirel, 2006: 83.

Şekil 1. 1'e bakıldığında e-devletin temel unsurlarından biri olan vatandaşlara yönelik olarak üretim ve hizmette bulunan kamu ile özel kurum ve kuruluşları kapsamakta olup e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum şeklinde e-devlet yapısı tamamını kapsamaktadır. E-şirket / işyeri kendi içerisinde çalışan e-çalışan ile etkileşimdeyken e-kurum da e-memur ile etkileşim içerisindedir. E-devleti oluşturan bu üç temel unsur, kendi içerisinde elektronik altyapısını gerçekleştirilmesiyle birlikte birbirleriyle etkileşim içerisine girerek zamanla e-devlet yapısını oluşturabileceklerdir. Diğer bir

ifadeyle, devlet kurumlarının, şirketlerin ve vatandaşların elektronik altyapıyı benimsemesiyle e-devletin temel unsurları oluşabilecektir (Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 4).

1.2.3. Geleneksel Devlet ile E – Devletin Karşılaştırılması

Fonksiyonel rasyonellik, içsel üretken verimlilik, bölümlere ayırma, hiyerarşik kontrol ve kurala dayalı yönetim gibi özelliklere sahip geleneksel bürokratik yaklaşım artık yerini, esneklik, iletişim organizasyonu, yatay/dikey bütünleşme, yenilikçi girişim, öğrenen organizasyon, hızlı hizmet sunumu ve müşteri/vatandaş odaklı yönetim gibi özelliklere sahip yönetime bırakmaktadır. Bu özellikler de e-devlet yaklaşımına doğru yaklaşımın benimsenmesine neden olmaktadır (Ndou, 2004: 2). Bürokratik yaklaşım ile e-devlet yaklaşımı arasındaki farklılıklar Tablo 1. 2’de gösterilmektedir.

Tablo 1. 2. Kamu Hizmet Sunumu Yaklaşımlarındaki Değişmeler

	Bürokratik Yaklaşım	E-Devlet Yaklaşımı
Oryantasyon	Üretim maliyeti verimliliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç Organizasyonu	Fonksiyonel rasyonellik, bölümlere ayırma, dikey hiyerarşi kontrolü	Yatay hiyerarşi, iletişim organizasyonu, bilgi paylaşımı
Yönetim İlkesi	Kurala ve emre dayalı yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyonla bölüm içi takım çalışması
Liderlik Şekli	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişim
İçsel İletişim	Yukarıdan aşağı doğru, hiyerarşik	Merkezi koordinasyonla çok yönlü iletişim, doğrudan iletişim
Dışsal İletişim	Merkezileştirilmiş, resmi ve sınırlı kanallar	Resmi ve resmi olmayan, doğrudan ve hızlı geri bildirim, çoklu kanallar
Hizmet Sunum Şekli	Belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim	Elektronik değişim, yüz yüze olmayan şekilde etkileşim
Hizmet Sunum İlkeleri	Standartlaşma, tarafsızlık, eşitlik	Kullanıcıyı özelleştirme, kişiselleştirme

Kaynak: Ndou, 2006: 83.

İçinde bulunduğumuz çağda, bilgi teknolojileri, örgütlerin yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkileyen temel faktör olmaktadır. Özel sektör ve kamu sektörü bilgi teknolojilerinden oldukça etkilenmektedir. Bu şekilde devletler e-devlete dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını artırmaya çalışarak geleneksel devlet anlayışından uzaklaşmaktadır (Demirel, 2006: 83). Söz konusu değişim Tablo 1. 3’de gösterilmektedir.

Tablo 1. 3. Geleneksel Devlet ile E-Devletin Özelliklerinin Karşılaştırılması

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri – Vatandaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey / Hiyerarşik Yapılanma	Yatay / Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesi ile Denetim
Nakit Akışı / Çek Elektronik	Elektronik Fon Transferi
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, 2003: 47.

Burada önemli olan husus, e-devletin geleneksel devletten farklı olarak işlevlerini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir. Bununla birlikte, e-devlet geleneksel devlete rakip değil, geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken

hizmetlerin sunum şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünü olma özelliğini taşımaktadır (Baştan, Gökbnar, 2004: 73).

Teknik anlamda e-devlet vatandaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “hizmet” olarak görüldüğü “kalite/fiyat performansı” ölçütlerinin uyguladığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Bu bağlamda e-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış merkeziyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır (Uçkan, 2003: 44 – 47).

En son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesini sağlamanın yanında, konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda geçmişi arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır (Saygılıoğlu, Arı, 2003: 79).

Tüm bunlarla birlikte, kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarının önemli bir bileşeni olan, e-devlet kuram ve uygulamalarına kaynaklık eden çevresel, yönetsel ve politik etmenleri de göz ardı etmemek gerekir. Çevresel etmenler; dünya ekonomisinin üretim odaklılıktan bilgi odaklı hale dönüşme sürecidir. Bilgisayarların işlem kapasitesinin artması, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki büyük gelişimler ile internetin tüm dünyada yaygınlık kazanmasının kamudaki elektronik dönüşümü hızlandırdığı görülmektedir (Yıldız, 2003: 308).

E-devlete geçişteki yönetsel etkenlere bakıldığında vatandaşlardan gelen istekler etkili olmuştur. Vatandaşların özel sektörün vermiş olduğu hizmetlere 7 gün 24 saat erişim sağlayabilmesi ve erişimin kolay, hızlı, ucuz olmasının yanı sıra şeffaflık gibi etmenlerin de bu süreçte etkili olduğu söylenebilir. Bunun yanında şeffaf ve hesap verir hale gelen devletlerin halkın siyasi alana katılımını ve güvenini artırdığının gözlemlenmesi de politik olarak e-devletin önünü açan diğer bir gelişmedir (Yıldız, 2003: 308).

E-devletin sunduğu yatay koordinasyon yapısı ile bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımını sayesinde, kamu yönetiminin, tüm birimler birbirleriyle bağlantı halde ve vatandaşların erişimine, katılımına da açıktır (Uçkan, 2003: 45).

1.2.4. E-Devletin Amaçları ve Faydaları

Bütün vatandaşların dünyanın her noktasından her an istediği bilgiye ulaşmasını ve işlerini görebilmesini sağlayan e-devlet yapılanması, devletle vatandaş arasındaki engelleri kaldırarak, “halkı için var olan devlet” anlayışının güç kazanmasını sağlamaktadır (Özcan, 2003: 20).

Doğası gereği, vatandaş katılımını teşvik eden bir yapıya sahip olan e-devlet, kullanıcı taleplerini BİT sayesinde otomatik olarak algılama ve buna uygun analizler sunma imkânı vermektedir. Diğer yandan kullanıcıların anlık iletişimine olanak sağlayarak vatandaş taleplerinin alınmasını sağlamaktadır. Bu suretle, e-devlet, vatandaş katılımı ile kamu yönetimine güveni artıracak bir araç olarak görülebilmektedir (OECD, 2003:29).

E-devletin sağladığı katılımcılık olanakları basit anlamda bilgi verme, danışma ve geri bildirimde bulunma, daha ileri aşamada ise politika sürecine aktif katılım sağlama olarak belirmektedir (OECD, 2003: 45).

Hatta e-devlet çerçevesinde ortaya çıkan olanakları katılım açısından değerlendirdiğimizde e-devletin bizatihi kendisi katılım açısından çeşitli olanaklar sunmakta ve söz konusu olanaklar, vatandaş katılımının sağlanması ve yönetişimin uygulanması noktasında oldukça işlevsel görülmektedir. Parlak ve Sobacı'nın (2010: 75) da belirttiği gibi e-devlet, sadece kamu hizmetlerinin sunumunun iyileştirilmesi açısından değil, aynı zamanda, idari eylem ve işlemlerin basitleştirilmesinde / birleştirilmesinde de işlevseldir.

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ile aşağıda belirtilenler amaçlanmaktadır (Evren, 2004: Kösecik, Karkın, 2004: 99):

1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması: Devlet üzerinde her yıl yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle çok büyük oranda düşürülebilecektir.

2. Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması: E-devlet anlayışının yerleşmesiyle birlikte, kâğıt üzerinde yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi birçok işlem elektronik ortama aktarılabilir ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.

3. Şeffaflık: Her türlü bilgiye internet üzerinden ulaşılması “şeffaf devlet” anlayışını da beraberinde getirecektir. Bu süreç devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta

taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle bağlantılı olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirerek, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır.

4. Hizmet Kalitesi: İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

5. 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti: Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

6. Katılımın Artırılması: Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çoksak tanırırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanağı: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı” haline dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

Sayılan amaçların gerçekleşmesi durumunda ise sağlanacak yararlar şunlardır (Bilişim Şurası, 2002: 10):

- Zamansal kazanç sağlanacaktır,
- Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır,
- Memnuniyet artacaktır,
- Ekonomik gelişim desteklenecektir,
- Hayat kalitesi artacaktır,
- Bireysel katılım artacaktır,
- Kâğıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır,
- Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan

hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır,

- E-devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır,
- E-devlette vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır,
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir,
- Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

Yukarıda sayılan amaçlar ve amaçların gerçekleşmesi durumunda sağlanacak yararlar göz önüne alındığında e-devlet hizmet sunumu aşamasında vatandaşlarla kamu yönetimi arasında etkileşimli bir bağ oluşması sağlanmış ve sayısal iletişim kültürü yerleştiriliş olacaktır. Bu durum hem bizzat bu şekliyle e-katılımcılığa yol açmakta hem de tasarlanacak e-katılımcılık uygulamalarının benimsenmesine olanak sağlayacak bir sayısal iletişim kültürü oluşturmaktadır (Yerlikaya, 2015: 43).

1.2.5. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

Ülkemizde e-devlet kapsamında gerçekleştirilen çalışmaların bir bölümü Mernis, SAYOTO - say2000i, VEDOP, POLNET, GİMOP, MEB-NET, MEBBİS, TAKBİS ve UYAP olarak sayılabilir. Kamusal alandaki hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmasıyla verimlilik ve etkinliklerde artış önemli bir unsurdur. E-devlet kapsamında sunulan kamu hizmetlerinin devlet ile vatandaş ilişkileri bakımından yeni bir döneme adım atılmasını, daha hızlı ve ucuz hizmet sunulmasından ötürü kaynak tasarrufu yapılmasını olanaklı hale getirmektedir (Acar, Kumaş, 2008: 3). Diğer taraftan kamu kurumları ile toplum arasında e-devlet anlamında bağlantının gerçekleştirilmesine olanak sağlayan internet bu bağlantının etkili bir biçimde kullanılabilmesi için yeterli bir değişken değildir.

Toplumun ve kurumların e-devlet kapsamındaki hizmetlerinden çok iyi şekilde yararlanabilmeleri için yani kısacası toplum ve kamunun birbiriyle kaynaştırılmasına yönelik olarak kurumsal, kültürel ve örgütsel destek gereklidir (Naralan, 2008:

462).Naralan (2008), yapmış olduğu e-devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma kapsamında e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlara yönelik olarak yönetimin isteksiz oluşunu, sayısal uçurumların varlığını, hedeflerin ve amaçların belirsizliğini, internet kullanımını, hizmet kanalları ve kullanıcıların hazır olmamasını, standart eksikliğini, bilgi teknolojileri yatırımı ve personel sıkıntısını, idari ve yasal düzenlemelerin yeteri düzeyde olmayışını, güven ve gizlilik ile kurumsal isteksizlik ve çeşitli finans sorunlarının mevcut olduğunu ele almaktadır (Naralan, 2008: 47 – 48).

Mesela, e-devletin farklı aşamalarında yavaş işleyiş etkili bir liderliğin olmayışı şekli olarak yani kısacası yönetimin isteksizliği şeklinde ele alınabilir. İnsanların ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerine erişiminde yaşanan adaletsizlik olarak da ifade edilen sayısal uçurum toplumun belirli bir kesiminin e-devlet hizmetlerinden faydalanmadığı anlamına gelmektedir. Bu kesimde yer alan insanların ve kurumların oranının fazla olması e-devletleşme süreci zarfında bir engel olarak sayılabilmektedir. Ayrıca toplum genelinin, e-devletin amacı hakkında fikir sahibi olmayışı da e-devletin yaygınlaşmasının önünde bir engeldir. Çünkü e-devletin amacı ve hedeflerinin nelerden ibaret olduğu, nasıl kolaylıklar sağladığının farkında olmayan insanlar, e-devleti asla kullanmayacaklardır. Diğer taraftan kullanıcısı az olan sistemlerde yeterli ölçüde geri bildirim de gerçekleşemez. Bunun neticesi olarak sunulan hizmetlerle alakalı güncelleme ve geliştirme açısından tüm çalışmalar aksayabilmektedir. E-devlet sürecinin ülkemizde gelişmesinin önündeki engellerden birisi de e-devlet hizmetlerine erişim sağlamak için internetin kullanılmasıyla alakalıdır. İnsanların internete erişimlerinin yoğun bir şekilde olmayışı ve e-devlet yapısını etkin bir biçimde kullanamamaları sebebiyle geleneksel yöntemleri tercih etmeleri söz konusu olmaktadır (Seferoğlu, Çelen vd., 2011: 64).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 16 – 74 yaş grubu aralığıyla gerçekleştirdiği “Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi” ve “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi”nden elde edilen sonuçlara göre, insanların e-Devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmelerini engelleyen unsurun başında %71,8'lik oranla kamu hizmetleri ile alakalı işlemlerin ilgili kamu birimlerinde bizzat yürütölmek istenmesi olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı çalışmanın diğer neticelerine göre ilgili kamu hizmetine internet erişimi ile bağlantının güç olmasının veya talep edilen hizmetlerin çevrimiçi sunulmayışı ise %16,8 oranla en büyük ikince engel olduğu

anlaşılmaktadır. Anketler neticesine göre maliyet ve güvenle alakalı oluşan kaygıların minimize seviyede olduğu görülmekte olup, bu oran sırasıyla %0,9 ve %5,4'dür (DPT, 2009). Türkiye İstatistik Kurumu, "2019 yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması" başlıklı çalışması neticesine göre internet erişimi olan ev, bilgisayar ve internet kullanma oranlarının 16-74 yaş arasında genel kullanımın %75,3 olarak hesaplanırken, erkeklerin internet kullanım seviyelerinin kadınlara oranla daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bireysel amaçla kamu kurum ve kuruluşları ile irtibata geçmek ya da kamu hizmetlerinden yararlanmak maksadıyla 2018 yılı Nisan ayı ile 2019 Mart ayını kapsayan bir yıllık dönem itibariyle interneti kullanan insanların 16-74 yaş grubu insanlar içindeki oranının %51,2 olduğunu, bu oranın önceki yılın aynı dönemi zarfında %45,6 oranlarda olduğunu, kullanım amaçları kapsamında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinmenin ise %45,8 ile ilk sıralarda yer aldığı tespit edilmiştir (TÜİK, 2019). Türkiye İstatistik Kurumu'nun yaptığı 2009-2019 yılları arasındaki araştırmalarda insanların kamu hizmetleriyle alakalı olarak iletişimde geleneksel yolları kullanmaları şeklindeki bulgular aynı zamanda insanların yeteri düzeyde bir farkındalığın oluşmadığının göstergesi de olabilir. Bu insanlar ayrıca temel bilgisayar okuryazarlığı becerilerine de sahip olamayabilirler. Bu durum insanların e-devlet kapsamında sunulan hizmetleri kullanmaya hazır olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Türkiye'de e-devlet kapsamında karşılaşılan engellerden bir diğeri de kurumsal yapılanmalarda ve sistemler arasında bir takım standartların olmayışıdır. Kamu kurumlarının birbirleriyle entegre olmayacak biçimde geliştirdikleri çeşitli e-devlet projelerinde kurumlar arasında yapılacak veri paylaşımı esnasında bir takım sorunların yaşanmasına neden olabilecek durumlar mevcuttur. Bu durumlar, verilerin tanımlanma şekillerindeki farklılıklar, sistemlerde değişik ve birbirleriyle uyumlu olmayan yazılımların kullanılıyor olması, bilgilerin gizlilik, güvenlik ve kimlik doğrulama gibi konular çerçevesinde herhangi bir standardın olmayışı, farklı kurumsal teknik ve mimari standartların varlığı şeklinde sıralanabilir. Söz konusu bu durumların oluşması e-devlet hizmetlerinden yararlanacak olan bireyler ve kurumlar içinde çeşitli problemlerin oluşmasına neden olabilecektir.

Kısacası E-devlet uygulaması ile karşılaşılabilecek sorunları üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar Teknik, yasal ve idari sorunlardır aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır (Çetin, Aydoğan, Ertuğrul, 2002: 6):

Teknik Sorunlar,

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, bu yetersizlik hizmetten eşit düzeyde yararlanmayı olanaksız kılacaktır.
- İlk yatırım maliyetinin yüksek oluşu,
- Gizliliğin ve güvenliğin sağlanması,
- Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması,
- İletişim altyapısının yetersizliği,
- AR-GE çalışmalarının desteklenmesi

Yasal Sorunlar,

- Devlet tarafından elektronik belgelerin kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması,
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması,
- Kişisel bilgi mahremiyetinin sağlanması,
- Elektronik imzanın kabulü,
- İnternet üzerinden işlenen suçlar,
- Tüketicilerin korunması,
- Sözleşme hukuku ve Devlet İhale Mevzuatı,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması,
- Girişimciliğin desteklenmesi,
- Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması,
- Kaynak israfı,

İdari Sorunlar

- Alışkanlıklar,
- Kalifiye personel ihtiyacı,
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışma ihtiyacı,
- Koordinasyon kurulunun oluşmaması,
- Kullanıcı gideri,
- Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmama-Sisteme güven duyulmasıdır.

1.3. E – Demokrasi

İnsanlar kendisini ve yaşadığı toplumu ilgilendiren tüm konularda fikirlerini söylemekte, karar alma süreçlerine katılmakta, yerel ve merkezi yönetimlerde hakkını arayabilmektedir. Bu bağlamda halkın yönetime katılması olarak tanımlanan demokrasinin daha katılımcı bir temelde yeniden inşasına yönelik talepler de hızla artmıştır. Yaygınlaşan elektronik araçların kullanımıyla ilişkilendirilen ve “e-demokrasi”, “dijital demokrasi”, “çevrimiçi demokrasi”, “siber demokrasi” gibi vatandaşların katılımının esas alındığı bir olgunun ortaya çıkmasına yol açmıştır (Uçkan, 2003: 26-27).Şat (2008), “Demokrasi için bir araç: e-belediye” adlı çalışmasında, bilgi çağının, kendinden önceki dönemlerin demokrasi, politika, vatandaşlık ve devlet kavramlarında sadece biçimsel olarak değişimine değil içerik olarak da bir dönüşüme yol açabileceği söylenmektedir. Yönetişimin demokrasileri temsili olmaktan katılımcılığa, politikayı kitle etkisinden kurtararak birebir hale, vatandaşları sadece tüketiciler olmaktan çıkararak üreten tüketiciler olmaya, devletleri ise ulusal ve tek kültürlü yapıdan, küresel ve çok kültürlü yapıya çevrilme yönünde zorlayabileceği sonucuna varılmıştır (Şat, 2008: 244).Bu noktada politik sürecin izlenebilmesine imkân sağlanacak, kamusal bilgilere daha kolay ulaşılabilecek ve geniş hizmet kanalları seçime sunulacaktır. Bu şekilde e-devlet, demokrasinin ve katılımın derinleşmesine, geliştirilmesine yani e-demokrasinin yerleşmesine yardımcı olacaktır (Ulusoy ve Karakurt, 2002:138).

1.3.1. E-Demokrasi Tanımları

En basit haliyle e-demokrasi, kamusal karar verme sürecine vatandaş katılımının sağlanabilmesi için elektronik bağlantıların kullanılması olarak tanımlanabilmektedir. E-demokrasi, kamu hizmetinin bireyin kendine özgü ihtiyaçlarına göre yeniden biçimlendirildiği, devlet ve vatandaşlar arasındaki bir etkileşim çerçevesi oluşturmaktadır. Ayrıca e-demokrasi, en başta devlet-vatandaş işbirliği üzerinde durmaktadır. Sadece internet aracılığıyla artan bilgi erişimine odaklanmamakta, bunun yanında politikaların belirlenmesi sürecinde daha önceden eşi görülmemiş düzeylerde vatandaşların yer almasına da imkân vermektedir (Yıldırım, 2010: 30–33).

E-demokrasi, siyasal katılımın önündeki engelleri kaldırmaktadır. Kısaca e-demokrasi erişim kolaylığını, bilginin vatandaşlara eşit olarak yayılmasını, ulusal ve uluslararası yeni kamusal alanların ortaya çıkışını, ifade özgürlüğünü ve öz yönetimi sağlayarak katılımcı ve böylece doğrudan demokrasiyi gerçekleştirecek önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir (Gökçe, Örselli, 2008: 63–68).

E-demokrasi; e-posta, sanal forumlar, e-oylama, e-müzakereler gibi katılım araçları ile işlerlik kazanmaktadır. E-demokrasinin uygulama alanı bulduğu birçok nokta vardır. Hükümetlerin, resmi makamların ve yerel düzeyde belediyelerin web siteleri aracılığıyla vatandaşları faaliyetlerinden haberdar etmeleri, dilek ve şikayet köşesi şeklinde online uygulamalara geçmeleri, siyasi partilerin internet üzerinden yürüttüğü kampanyalar şeklindeki birçok araç bugün katılımı artırma, daha geniş kitlelere yayılmasını sağlamasına yönelik araçlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin, 2010: 66).

Vatandaşlar açısından e-demokrasi, vatandaşların karar alma sürecine daha etkin biçimde katılmasını sağlamakta vatandaşların birbirleriyle ve yönetimdeki temsilcileriyle iletişime geçmelerini ve tartışmaya girmelerini daha olanaklı hale getirmektedir. E-demokrasi, seçmen kitlesinin kişisel kaygılarını çoğu zaman yansıtmayan temsili demokrasinin aksine seçmen kitlesinin iradesini oy verme yoluyla yönetime doğrudan aktarmasına imkân sağlamaktadır. Genel politikalar dışında unutulmuş yerel politikalara daha da odaklanması sağlamaktadır. Ayrıca, e-demokrasinin bilginin kolay erişimine ve ifade özgürlüğüne imkân vererek ve vatandaşların temsilciler ile daha kolay ve hızlı iletişime geçmesini sağlayarak temsilciler üzerindeki denetimi artırma potansiyeli de yüksektir. Böylece, bireyin katılımı artarak, edilgenlikten etkenliğe dönüşme potansiyeli söz konusu olmaktadır.

Bu durum bireyin e-demokrasinin sunduğu özgür bilgi alanında kendini sürekli geliştirmesine, bilinçlenmesine, katılımcı ve eleştirel olmasına imkân vermektedir (Gökçe ve Örselli, 2012: 49 – 50).

Karar alınacak konu ile ilgili bilgilere vatandaşın kolay ulaşımını sağlayan e-demokrasi, vatandaşın bilgi toplamasına ve paylaşmasına geniş ölçüde imkân sağlamaktadır. Demokratik süreç için gerekli faaliyetlerin BİT'in eleştirdiği stratejiler ışığında yürütüldüğü e-demokraside, vatandaşlar için kamusal meseleleri tartışacak müzakereci ortamlar yaratılmaktadır (Çetin, 2010: 4). Bu çerçevede e-demokrasinin vazgeçilmez şartlarından biri ülkede yaygın bir internet erişiminin sağlanmasıdır. Diğer bir önemli şart ise hem vatandaşların hem de seçilmişlerin katılıma önem veren bir kültürü benimsemiş olmalarıdır. Zira söz konusu katılımcı kültür, bilişim kültürünü de beraberinde gerektirmektedir. Diğer bir ifade ile yönetim paydaşları için bilişim teknolojilerini kullanma ve bunlardan yararlanma kültürünün oluşması gerekmektedir (Şahin vd., 2004: 257).

Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda, e-demokrasinin olmazsa olmaz iki önemli koşulu bulunmaktadır. Bu koşullardan birincisi; ülkede yaygın bir internet erişiminin sağlanmış olması, ikincisi ise; gerek vatandaşların gerekse seçilmişlerin demokratik katılıma önem veren bir kültüre sahip olmasıdır. İkinci koşulun ön koşulu olarak vatandaşların bilişim teknolojilerini kullanma ve bundan yararlanma kültürünün oluşması gerekmektedir (Şahin vd., 2004: 257 – 258).

Bu açıklamalar çerçevesinde e-devlet ile e-demokrasi birbirine benzer kavramlar gibi görülebilir fakat e-demokrasi gerçekte tamamen farklıdır. E-devlet; ilgili kamusal bilgi ve kamu hizmetlerini vatandaşlara sağlamak için internet ve uygun teknolojilerin kullanılmasıdır. Bu süreçte e-devlet hem yerel hem de merkezi yönetimden etkilenebildiği gibi, internet ve webin toplumun yönetimini kolaylaştırması durumunu belirtmektedir. E-demokrasi ise, özel kamu politikası konularıyla ilgili kamusal söyleme dâhil olma fırsatını vatandaşlara sunmaktadır. Siyasal süreçlerin kolaylaştırılması kapsamında düşünüldüğünde e-demokrasi, demokrasiyi daha fazla güçlendirme hedefiyle e-devlete ilişkin daha uzun vadeli bir bakış açısını ifade etmektedir (Yıldırım, 2010: 29–31).

Bu bağlamda e-demokrasi perspektifiyle donatılmış bir e-devlet, “ her bir vatandaşa demokratik sürece katılması için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak” ve “ hükümetin

temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması” için en iyi yol olarak sunulmaktadır (Uçkan, 2003: 38).

1.3.2. E-Demokrasinin Faydaları

Pena-Lopez (2011: 5 – 7), e-demokrasinin vatandaşlar, siyasiler ve devlet açısından faydalarını aşağıdaki şekilde belirtilmiştir;

A) E-demokrasinin vatandaşlar açısından faydalarını:

- İyİ belirlenen ve yönetilen bir dijital kimliğe sahip olmak,
- Katılma ve uzlaşma bağlamında daha fazla şansa sahip olmak,
- Elektronik tartişma ortamlarında sesini duyuracak ilk birey olma olasılığını elde etmek,
- Halkla etkileşimin artması ve onlara karşı daha fazla sorumluluk duygusunu hissedebilmek,
- Katılımcı demokrasiye yönelmek ve toplumun bu noktada birbirleriyle etkileşimini arttırmak,
- Siyasi problemler üzerine tartişabilmek ve katılabilme olanağını arttırmak,
- lke geneli siyaset yerine unutulmuş yerel siyaset üzerine daha fazla odaklanabilmek,
- Tüm siyasi olaylarla beraber marjinal olanların dahi tartişma forumları aracılığıyla konuşulmasına imkân sağlamak,
- Bilgiye birçok kaynaktan daha hızlı ve kolay ulaşabilmek,
- Olaylara çok kısa süre içerisinde insanlar tarafından müdahale edilmesi ve tepki gösterilmesine imkân sağlamak.

B) Siyasi partiler açısından e-demokrasinin faydaları:

- Yeni kurumsal kanallara sahip olunabilmesi,
- Siber politikaların ve siber aktivizmin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yayılma yollarını değiştirmesi,

- Profesyonel politikacının parti içinde ve parti ile vatandaş arasında yeni bir role sahip olması,
- Halk tabanıyla uzlaşmanın geliştirilebilmesi.

C) Devlet açısından e-demokrasinin faydaları:

- Şeffaflığın sağlanabilmesi için daha fazla gereksinimin ve daha fazla aracın temin edilmesi,
- Sadece şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanabilmesi değil, dijital bilgi ve dijital faaliyetlerin daha fazla izlenebilmesi sayesinde hükümetin her adımının bilinebilmesi,
- İktidarın kaynağının dağılımının genişlemesinden ötürü sosyal kontrollerin artması,
- Vatandaşın problemlerinin açık iletişim kanalları ve verileri aracılığı ile cevaplandırılabilmesi.

1.3.3. E-Demokrasiye Yönelik Eleştiriler

E-demokrasinin birçok olumlu özelliği olduğu kadar, eleştirildiği noktalar da bulunmaktadır (Ersöz, 2005: 124 – 126; Gökçe, Örselli, 2008: 69-73):

E-demokrasinin aracı olan elektronik oylamanın uygulanması bazı teknik ve politik sorunları da beraberinde getirebilir. Örnek olarak; seçimlerin güvenliğini sağlayabilecek ve tüm dünyada geçerli olacak olan bir dijital imza uygulaması oldukça yüksek maliyetlidir.

E-oylama uygulamasına yönelik diğer bir eleştiri ise; vatandaşların internetten yapılan bir seçime ne kadar güvenilebileceği sorusunun cevaplanabilmesinin oldukça zor olmasıdır. Bu süreçte vatandaşların seçime katılımını artıracığı düşünülse de, tam tersi ile karşılaşılabilir.

Henüz kullanımı tam olarak yaygınlaşmayan ülkelerde nüfusun tümü tarafından kullanılmıyor olması, bu teknolojinin elit kesime ait bir iletişim aracı olduğu düşüncesini kuvvetlendirmektedir. Bu bağlamda, toplumun her kesimine eşit bir şekilde dağılmayan internet, katılımcı demokrasiyi tam anlamıyla sağlayamayacaktır. İnternet kullanıcıları arasında, bu teknolojilerden yararlanan ve tartışma gruplarına katılarak fikir alışverişinde bulunan gerçek anlamda bilgisayar okuryazarı olanların

oranının, interneti diğer amaçlarla kullananların oranına göre daha düşük olduğu düşünüldüğünde, ciddi anlamda bir adaletsizlikten bahsedilebilmektedir.

Teknik bazı araçlar sayesinde internette dolaşanların bilgisayarlarına gönderilen ve internet kullanıcıları hakkında bazı bilgilerin ele geçirilmesini neden olan tanımlama bilgileri güven sorunu oluşturmaktadır. Bu durumda, internet kullanıcılarının ziyaret ettikleri sitelerden aracılığıyla politik görüşleri belirlenebilmektedir. Bu durumda internet, vatandaşlar için daha şeffaf bir hükümetin oluşturulması yerine bir ispiyon aracı olarak, denetim altındaki bir toplumun oluşmasına neden olabilmektedir.

Bilgiye erişebilenler ile erişemeyenler arasında giderek derinleşen uçurum olarak tanımlanan dijital bölünme, bilişim ve iletişim teknolojilerinin demokratik imkânlarını ciddi ölçüde sınırlandırmaktadır.

Vatandaşların çoğu, temsilcilerine az ilgi göstermektedir ve siyasi olarak az sayıda aktif kişi, kendi sayılarıyla orantılı olmayan bir biçimde karar alma sürecine etki etme çabası içindedir. Bu kapsamda karar alma sürecindeki ilgi eksikliğinin, bütün ülkelerde oy kullanma oranının düşmesine, özel görevlere olan ilginin azalmasına ve buna karşılık ilginin karar alma gücü üzerine yoğunlaşmasına yol açtığı görülmektedir.

1.4. E-Belediyecilik

Belediyeler ve belediyelere bağlı kuruluşların, devlet ile vatandaş arasındaki iletişimi sağlayan kamu kurum ve kuruluşları arasında en önemlileri olduğu görülmektedir. Ülkemizde; imar, emlak, hal, pazar yerleri, su, temizlik, çevre, ilan ve reklâm, gıda, zabıta hizmetleri gibi birçok alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülüklerden dolayı vatandaşlar belediyelerle karşılıklı ilişki içerisindeyler. Belediyeler etkinlik ve verimlilik esaslı uygulamaları göz önünde bulundurarak kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde tüm iletişim kanallarını halkın hizmetine açmak zorundadırlar (Postacı, Ayhan, 2013: 16).

Belediye hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre gibi temel talepler ön plana çıkmaktadır (Erdal, 2002: 168). Bu çerçevede bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluk düşmektedir. Birey ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve

verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre öncelikli talepler olarak ortaya çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme ihtiyacı doğrultusunda yeni imkânlar sunmakta ve problemlere uygun çözümler getirebilmektedir (Negiz, Saraçbaşı, 2012: 43).

Gelişen bilişim teknolojileri sayesinde tüm kamu, kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan e-devlet dönüşümü, yerel yönetimler tarafından da benimsenerek uygulamaya geçilmesiyle belediyelerce de yeniden yapılanmaya gidilmiş ve hizmet sunumları elektronik ortama yansıtılarak e-belediye yapısına dönüşmektedirler (Candemir, Kazançoğlu, 2009: 196).

Bu bölümde e-belediyeciliğin tanımı, yerel hizmet sunumundaki yeri ve önemi, aşamaları, faydaları, karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri ele alınacaktır.

1.4.1. E-Belediyeciliğin Tanımı

Belediyelerin görevlerini yerine getirirken internet ve bilişim teknolojileri yardımıyla yaptığı hizmetleri halkın ayağına götürmesine e-belediye hizmeti denilmektedir. Gelişmiş demokratik ülkelerde bilişim teknolojileri ve internet sayesinde kent halkının, sivil kuruluşların ve şirketlerin yerel yönetişime daha fazla katılımının sağlandığı görülmektedir. E-belediye, belediyenin aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet ve bilişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. E-belediye, mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, klasik yönetim biçiminin zaman ve mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmaya imkân sağlayan bir araçtır (Çoruh, 2008:154).

Aslında teknoloji ve dolayısıyla işin 'e' tarafı sadece bir araçtır. E-belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmektedir. Bu bakımdan, e-belediye kavramı hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi de ifade etmektedir. Bu değişim, yeni bir idari yapının oluşturulması, vatandaş odaklı bir hizmet anlayışının yerleşmesi, bu teknolojileri anlayan ve kullanabilen insan kaynağının yetiştirilmesi gibi çok daha derin bir dönüşümü kapsamaktadır (TASAM, 2006: 10).

E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye sayesinde, herhangi bir yerde bulunan bir kişi istediği yerel yönetimle ilgili her türlü bilgiye zaman ve mekâna bağlı kalmaksızın ulaşabilmekte, yerel yönetim çalışmaları hakkında bilgi sahibi olabilmektedir. Bunun yanında diğer vatandaşlarla iletişim kurarak, sanal ortamda konferanslar ve sohbet kanalları aracılığı ile yerel yönetim sorunları hakkında etkileşimde bulunabilmektedir (Yıldız, 1999: 145).

1.4.2. E-Belediyenin Yerel Hizmet Sunumdaki Yeri ve Önemi

Yerel ve kentsel yönetimlerin bilgi verme ve alma fonksiyonları idari açıdan çok önemli olduğundan, internetin bu kurumların yönetim ve hizmet uygulamalarında yer alması kaçınılmaz olmaktadır (Çoruh, 2009: 217). Bu yolla belediyeler sadece yerel halka hizmet etmekle kalmamakta, daha büyük halk kitlelerine ulaşmakta, ayrıca hizmetleri daha hızlı ve kolay sunabilmektedir. Aynı zamanda belediye örgütüne ve çalışmalarına ilişkin birçok bilgiye rahatlıkla ulaşılabilir (Hazman, 2005: 66 – 67).

E-belediye hem belediye yönetimine hem de vatandaşlarına çok büyük yararlar sağlamaktadır. Belediye yönetimi açısından başlıca yararlarını ise belediye çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin sağlanması, vergi adaletinin tesis edilmesi, performans ölçümünün mümkün kılınması, bir modernleşme ve reform aracı olması ve bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimine zemin hazırlaması oluşturmaktadır. E-belediye'nin vatandaşlar açısından yararları ise; vatandaş memnuniyetinin esas alınması, kaliteli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunulması, hizmet politikalarının belirlenmesi sürecine katılım olanağı tanınması ve daha saydam ve hesap verebilir yönetim anlayışının egemen olmasıdır. Bunlar dışında, e-belediyenin ekonomik kalkınmaya katkı, bilgi toplumuna geçiş, vatandaş ve belediye arasındaki ilişkinin gelişmesi suretiyle karşılıklı güven oluşması, 'iyi yönetim' yolunda bir adım olma gibi dolaylı katkıları da vardır. Geleneksel belediye, elektronik belediye yaklaşımı ile vatandaş taleplerine en iyi şekilde cevap veren ve onların da hizmetleri yönlendirebildiği bir yapıya dönüşmektedir (TASAM, 2006: 10 – 11).

E-hizmetlerin sunumu sırasında karar süreçlerinde yerel yönetimler için iki önemli fırsat oluşmaktadır. Bunlardan ilki karar verme süreçlerine vatandaşın aktif katılımının elektronik platformlar yoluyla sağlanabilmesidir. İkincisi ise karar verme sürecinin ardından vatandaşın gelişmelere verdiği ilk tepkinin elektronik

geribildirimlerle hızlı bir şekilde alınabilmesidir. Bu fırsatlar yerel yönetimlerin çatısı altında bulunan yerel yönetim mekanizmalarının karar süreçlerine katılımı ve geri dönüşü için de geçerlidir (Bütün, 2016: 73).

Tablo 1. 4. Klasik yerel yönetim (belediye) ile e-yerel yönetim (e-belediye) anlayışının karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim(Belediye)	E-Yerel Yönetim(E-Belediye) Anlayışı
Paylaşılmayan idari kararlar	Alınan kararların elektronik ortamda saklanması ve paylaşılması
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halkın dilek ve önerilerinin anket, şikâyet, vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim-vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan-müşteri ilişkisi
Diğer kamu kurumlarıyla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumlar arası entegrasyon (dolayısıyla eşgüdüm) ve etkinlik
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi

Kaynak: Çakır, 2015: 5.

Tablo 1. 4’de görüleceği üzere e-belediye, e-devlete dönüşümün halka bakan yüzünü teşkil etmektedir. Yerel düzeyde hizmet sunan geleneksel belediye anlayışı, örgütlerini, hizmet alanlarını, hizmet sunma yollarını ve gelir kaynaklarını çeşitlendirmek ve değiştirmek zorunda kalmışlardır. İşte bu noktada e-belediyecilik, belediyelerin giderek karmaşıklaşan işlevini bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlarla halkın yararına olacak bilgi ve hizmete dönüştürmüştür.

1.4.3. E-Belediye Aşamaları

E-belediye uygulamasının geçirdiği aşamalar e-devlet uygulamasına geçiş aşamalarına benzemektedir. Önceleri sadece bilgi vermeye yönelik çalışmalarla başlayan uygulama, sonraları e-hizmet çalışmaları da vermeye başlamıştır. Ancak belediyelerin bu şekilde hizmet sunmaya başlamaları belli süreçlerden sonra

meydana gelmiştir. E-belediyeleşme süreci olarak da nitelendirilen bu süreçler genelde üç aşamada incelenmiştir. Bu aşamalar sırasıyla, tek yönlü bilgi verme, karşılıklı iletişim ve en nihayetinde çevrimiçi işlem uygulaması şeklinde olmaktadır (TASAM, 2006: 11 – 12).

1.4.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme

Tek yönlü bilgi verme belediyeden vatandaşa doğru tek yönlü bilgi ve hizmet sunumu anlamına gelmektedir. Örneğin, belediyenin web sitesi aracılığıyla sunduğu basın bültenleri, duyurular, faaliyet raporları gibi genel bilgilerdir. Bu tür hizmetlerde kullanıcının herhangi bir katkısı yoktur. Bu aşama, e-belediye sürecinin en kolay aşaması gibi görünse de, bilginin nasıl seçilip sunulacağı oldukça önemlidir. Vatandaş – müşteri ihtiyaç ve beklentilerinden uzak, yetersiz, güncel olmayan, anlaşılmayan veya işe yaramayan nitelikte bilgilerin sunulmasının kimseye yararı olmayacağı gibi bu ancak kaynak israfıdır.

1.4.3.2. Karşılıklı İletişim

Karşılıklı iletişim, belediyenin vatandaşa genel bilgileri tek yönlü sunmasından öte, bilginin kişinin ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilmiş olarak sunulmasıdır. Örneğin, vatandaş çevrimiçi belediye web sitesine bağlanarak abone numarası belirterek su, vergi, doğalgaz borcu öğrenme, kent içinde gideceği yere ilişkin bilgileri sorgulama, belediyeye ait sosyal tesisleri öğrenme gibi hizmetler söz konusu olmaktadır. Bu aşamada kullanıcı kendi işlemlerini bizzat kendisi yapma imkânına sahiptir. Ayrıca, belediyenin web sitesi üzerinden yaptığı anketlere katılma, e-posta gönderme, belediye hizmetlerine yönelik öneri, istek ve şikâyet belirtmek vb. işlemlerde belediye ile karşılıklı iletişime geçilmektedir. Bu şekilde kullanıcılar aktif olarak hizmet sunumuna dâhil edilmektedir. Bu da e-belediyenin gerçek anlamda e-hizmet sunma yolunda önemli bir adım olmaktadır.

1.4.3.3. Çevrimiçi İşlem

Çevrimiçi işlemlerde tek veya çift yönlü iletişimden farklı olarak belediye hizmetlerine yönelik işlemlerin belediyenin web sitesi üzerinden çevrimiçi olarak yapılabilmesi sağlanmaktadır. Örnek olarak, kredi kartı ile çevre temizlik vergisi

ödeme, belediye ihalelerine katılma, su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye spor tesisine kayıt veya rezervasyon yapma gibi işlemler sayılabilmektedir. Bu işlemlerin yapılması zorluk bakımından en üst düzeydedir. Çünkü bu aşamada vatandaşın bu hizmetleri alabilmesi için birçok kişisel bilginin kurumla paylaşılması gerekmektedir. Bu nedenle de belediyelerin vatandaşın hizmet alabilmek için verdiği bilgilerin güvenliğini sağlayacak tüm tedbirleri alması ve işlemlerin gerçek zamanda ve şekilde yapılabilmesi için gereken alt yapıları kurması gerekmektedir.

1.4.4. E-Belediyenin Faydaları

Halk ve belediye interneti ve bilişim teknolojilerini istenen düzeyde kullanmaya başladığında e-belediye uygulamalarının sağlayabileceği birçok yarar ortaya çıkabilir. Henden ve Henden (2005: 59), e-belediye sisteminin yararlarını aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

- Yönetim ve karar alma süreçleri şeffaflaşır ve yönetimle ilgili alınan kararların elektronik ortamda halkla paylaşımı sağlanır.
- Hizmet sunumunda zaman ve mekân sınırlaması ortadan kalkar.
- Belediye ve yerel halk açısından hizmetlerin sunulma ve alınma maliyetleri düşer.
- Yerel halkın kent yönetimine katılımı sağlanarak daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetime geçilir.
- Yerel halkın dilek ve önerileri anketlerle toplanarak değerlendirilir ve bu sayede sunulan hizmetler buna göre yeniden düzenlenebilir.
- Vatandaşın kendi işini kendisinin yapması düşünüldüğünde, yerel yönetimlerde fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkar, bu sayede en azından eleman sayısının aynı kalmasını veya fazla elemanların daha verimli alanlarda kullanılması sağlanır.
- Katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla, verilen belediye hizmetlerinin kalitesinde artış sağlanır ve hizmeti sunan ve alan müşteri ilişkisi gelişir.
- E-belediyecilik uygulamalarının sayısı arttıkça, halkın bilişim teknolojilerini kullanımında artış gözlenir.

- Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı ile halkın yerel yönetimlere olan güveni de artar.
- Sosyal ve kültürel hayatın, kent ekonomisinin gelişmesini sağlar.
- Bilgi toplumu oluşumu için altyapıyı geliştirir.
- Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanmış olur.
- Hesap verilebilirlik ve yönetsel denetim paylaşımı gelişir.
- Bürokrasinin azaltılması sağlanır.

E-belediyecilikten beklenen bu faydaların gerçekleşebilmesi için bir takım faktörlerin de yerine getirilmesi gerekmektedir. Genelde e-devlet yerelde ise e-belediye konusunda, yönetim bilimin temel anlayışlarından bir tanesi, teknoloji veya uygulamalarının tek başına başarılı bir e-devlet için anahtar faktör olmadığıdır. Gerçekte örgütsel önlemler, stratejik süreçler, nitelikler, iletişim, kaynak sağlama vb. geniş bir faktör yelpazesi e-belediye uygulamalarının başarılı olmasında etkili olmaktadır. Yapılan bir araştırmada başarılı e-belediye için 10 genel faktör ve bunlara bağlı 50 alt faktör tespit edilmiştir. E-belediye başarı faktörlerine Tablo 1. 5’de yer verilmiş olup, şunlardır (Siegfriedevd, 2003: 452- 454’den aktaran Şahin, 2007:169):

Tablo 1. 5. E-Belediye Başarı Faktörleri

	Başarı Faktörleri	Alt Faktörler
1	Rehber ilkeler ve strateji	E-devlet için yol gösterici ilkeler; sanal belediye binası genel strateji; yol gösterici ilke ve stratejinin daha geniş yol gösterici ilkeler ve stratejilere uyumu; üst düzey liderin çabası / ilgisi; siyasi destek; sanal belediye binası (e-belediye) için öncelikler ve uzun dönem planlama.
2	Organizasyon, proje ve değişim yönetimi	Proje organizasyonu; idari reformlar ile işbirliği / uyum; organizasyonda değişim mühendisliği, işlem süreçlerinin analizi ve optimizasyonu; yapısal organizasyonlarda değişim mühendisliği; işbirliğinin organizasyonu; sonuçların değerlendirilmesi ve izlenmesi.
3	Uygulamalar	Bilgi, iletişim, işlemler, entegrasyon, katılım.
4	Fayda ve maliyetler	Vatandaşlar, misafirler, şirketler, yönetim, politikacılar
5	Doğru teknoloji ve teknoloji kullanımının örgütlenmesi	İçsel veri tasarımı; bilişim teknoloji ağı – yazılımı; temel hizmetler ve alt yapı; elektronik imza; erişim; standartlar; güvenlik.

6	Yetenek, motivasyon ve nitelikler	Yönetim; Personel; konsey / kıdemli idari personel; kullanıcılar
7	E-belediye uygulamalarının Benimsetilmesi	Belediye içi iletişim; belediyenin dışına yönelik iletişim.
8	İşbirliği ve ortaklıklar	Ticari şirketlerle ortaklıklar; diğer kamu kurumları ile işbirliği; kurumlar ve girişimcilerle işbirliği; bilim ve araştırma arasında değişim.
9	Sürdürülebilir kaynaklar	Finansman, personel, bilgi.
10	Yasalık	Yasal yeterlilik; portalın kullanım yapısı; portal hizmetleri için izin verilebilirlik; özel sektöre ait uzmanların entegrasyonu; portal kullanım için genel yükümlülükler ile uygunluk; bilgi hizmetlerinin yasal koşulları; iletişim hizmetlerinin yasal koşulları; yasalardaki değişiklikler; kopyalama işlemlerinin yasal koşulları.

Kaynak: Siegfriede vd., 2013: 454 – 455.

1.4.5. E-Belediyecilik Alanında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Kent yönetiminin hizmet alanına hâkim olmasında önemli bir araç olan e-belediyenin karşısına çıkan sorunlar, önceki düzenden kalan sorunlar ile birlikte yeniliklerin ve bunlara uyumun da getirdiği sorunları içermektedir. Başta yöneticilerin yeniliklere olumsuz bakışları, uzman personelin azlığı, personelin yetersizlikleri, hizmet içi eğitimlerdeki niceliksel ve nitelikler zayıflıklar, standardizasyonun yokluğu, veri güncellemelerinin gecikmesi, ilk maliyetlerin yüksekliği, bürokratik engeller gibi sorunlar uygulamaların başarısını olumsuz etkilemektedir (Yomralıoğlu, 2000: 4).

Belediyelerde, ağ sitesi üzerinden hizmet verilirken karşılaşılan sorunlar şu şekildedir (İçişleri Bakanlığı, 2011: 48 – 49: Türkiye Bilişim Derneği, 2004: 26 – 27):

- Bilgi ve ağ güvenliği, kimlik denetimini, mahremiyeti ve tüketici haklarını da sayacak ve kapsayacak şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerine duyulan güven konusunda tereddütlerin olması,
- Donanım maliyetinin yüksek olması,
- Hukuksal çerçevenin (e-imza, sözleşmeler, işlem güvenliği vb.) yeterli düzeyde olmaması (mevzuatın teknolojik gelişmelere ayak uyduracak

şekilde yenilenmemesi, bilgi teknolojilerinin ihtiyaçlarını karşılayamaması),

- Bilginin merkezi ve yerel yönetim kuruluşları arasında yeterince paylaşılamaması, işbirliğinin istenen seviyeye çıkarılamaması,
- Yerel kamu internet sitelerinin ağırlıklı olarak bilgi sağlama ve tanıtım hizmeti olarak görülmesi, halkın katılımını sağlayan interaktif hizmetlere yeterince yer verilmemesi,
- Kurum içi personelin değişime karşı gösterdiği direnç, yöneticilerin bilgi ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan isteksizliği, yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşılması,
- Maliyet, çıktılar, vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya ve yerel alana sağlanan diğer faydalar hakkında yeterli verinin bulunmaması,
- E-belediye oluşumunun temel bileşenlerinden olan Kent Bilgi Sistemleri'nin kurulmasına dair belirlenmiş ilke veya standartların olmaması,
- İnternet erişimi, altyapı ve BİT yetenekleri bilgi teknolojilerini kullanacak teknik personel eksikliği,
- Her yerel yönetimde merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem biriminin bulunmaması.
- E-belediye uygulamalarındaki sorunlardan birinin de her belediyenin uygulamalarını tek başına gerçekleştirmesi ve bu konudaki koordinasyon projelerine yeterli ağırlık verilmemesi olduğuna dikkat çekilmektedir (Cülcüoğlu, 2007: 41).
- Sorunlardan bahsedilen e-belediye'nin çözümü için aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır (Şat, 2008: 275):
- Belediye programları ile diğer kamu kurumlarındaki hizmet programları birbirleriyle uyumlaştırılmalıdır.

- Belediyelerde, bilgisayar donanımlarının, yazılımlarının alımı, bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi gibi işlemler için bütçedeki kaynaklar bu alana yönlendirilmelidir.
- Belediye mevzuatındaki gerekli düzenlemeler, her zaman bilişim sektörünü en yakın mesafeden takip ederek, gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır.
- Kentsel faaliyetlerin, belediyelerin ihtiyaç duyduğu planlama, mühendislik proje ve uygulama bilgilerine hızlı erişim için sistemlerinin kurularak bunların kurulmasına dair ilke veya standartların oluşturulması için bu alandaki yetkili ve ilgililerin çalışma grupları oluşturulmalıdır.
- Bürokratik engeller kaldırılmalı, hazır yazılımların üreteceği raporlar, belediye müfettişleri tarafından kabul edilebilmelidir. Böylece, belediye çalışanları, bilgisayar kullanarak aldıkları bazı özel raporları ve cetvelleri, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmamalıdır.
- Yerel yönetimlerde oluşturulacak kent bilişim sistemleri yönetim birimlerinin ortak kullanımına açık olmalı ve birimler arası bilgi ve bilgisayar destekli çevre birimleri, donanım paylaşımını mümkün kılan, planlama, yönetim ve halkla ilişkiler faaliyetlerini düzenleyen, bunlara ve çözümlerine hız, doğruluk, güvenilirlik ve verim katan tarzda olmalıdır.
- Belediyeler, sadece devlet bankalarıyla çalışabilmektedir. Devlet bankalarının altyapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmesi gerekmektedir. Ayrıca son teknolojiyi kullanan özel bankaların, belediyelerle çalışmasına izin verecek ve bu çalışmayı cazip hale getirecek yasal düzenlemelerin yapılmalıdır.
- Bütün belediyelerde bilgi işlem altyapısının kurulması gerekmektedir.
- Belediye yazılımı geliştiren kurumların, altyapılarını internet desteği verecek şekilde düzenlemeleri gerekmektedir.
- Belediye personelinin yeni teknoloji uygulamalarına karşı direncini ortadan kaldırabilmek amacıyla eğitim verilmelidir.

1.5. E-Katılım

İnternetin kullanımı; kültürün, bilginin, siyasetin, ekonominin tüm yerel ve ulusal sınırları ortadan kaldırarak devletin, toplumun, ekonominin, siyasetin ve son çözümlemede vatandaşın “dijitalleştiği” bir uygarlık dönüşümünü başlatmıştır. Bu evrede, çağdaş vatandaşlık kimliğinin gereği olarak 7 gün 24 saat vatandaş ve yönetimin iç içe geçtiği, belirleyici olduğu yeni bir durum söz konusu olmaktadır (Örseli, Şahin, 2003: 348 – 349). Bu değişim, vatandaşın toplum içerisindeki davranış biçimine ve kolektif yapıların dinamiklerine de yansımaktadır. Artık devlet ya da diğer kolektif yapılar sadece “etken” sıfatıyla tanımlanan yapılar olmaktan çıkmaktadır. Bunun yanında “*şu ya da bu –kılıcı*”, “*kolaylaştırıcı*”, “*paylaşımci*”, “*müzakereci*”, “ *motive edici*”, “*öğrenen*”, “*rekabet eden*”, “*saydam*”, “*hesap verebilir*”, “*etkin*”, “*verimli*” vb. gibi birçok sıfatı da almak zorundadır. Aynı zamanda bireyin konumu da “*edilgen*” olmakla sınırlı kalmaz. Her bir bireyin aynı zamanda “*çözümüne yönelik (proaktif)*”, “*gönüllü*”, “*ortak*”, “*katılımcı*”, “*vizyoner*” olması da gerekmektedir (T.C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, 2009: 7).

Bilgi teknolojilerinin kamu yönetimi içerisinde kullanımına tarihsel bir bakış açısıyla bakan Karkın (2012: 41) bilgi teknolojisi kullanımının 60’lı yıllara kadar geri götürülebileceğini, 80’li ve 90’lı yıllarda yaygınlaştığını, 2000’li yıllarla birlikte ise, bilgi teknolojilerinin yapı, süreç ve işlevleri dönüştürücü yönünün ağır bastığını ifade etmiştir. Önceki dönemlerde kamuda bilgi teknolojileri kullanımının içsel bir faktör olduğunu ve vatandaş katılımını içermediğini ifade eden Karkın (2012: 43) 2000’li yıllarla birlikte söz konusu teknolojilerin vatandaş katılımı için gerekli etkileşim ve iletişim kanalları barındırdığına yönelik ortaya çıkan kanının gerek toplum gerekse de yönetim tarafından benimsenmeye başladığını belirtmektedir (Karkın, 2012: 41, 62).

Günümüzde internet olgusunun geliştiği ve kullanıcı sayısının yüksek olduğu ülkelerde bireyler internet sayesinde otoritelerin aldığı kararları tartışabilmekte, seçtikleriyle karşılıklı iletişime girebilmekte ve istedikleri dokümanları elde edebilmektedirler (Alkan, Şimşek, 1998: 178-179).

“Bilgi toplumu” ve “bilgi çağı” kavramlarının içinde yaşadığımız toplum ve çağla ilgili yapılan en yaygın nitelermeler olduğu varsayılmaktadır. Bunun en büyük sebebinin bilgi teknolojilerindeki ilerlemelerin günümüzde ulaştığı baş döndürücü hızından ve etkilerinden kaynaklandığı söylenebilir. Bilgi teknolojileri bilginin

toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve aktarılmasını sağlayan teknolojileri ifade etmektedir. Bu teknolojilerin gelişimi bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılımı açısından yepyeni fırsatlar sunan süreci hızlandırmaktadır (Pektaş, 2011: 66).

Küreselleşen dünya, teknolojik gelişmeler ile birlikte bilgi toplumunda devlet ve vatandaş arasındaki ilişkilerin yapısını değiştirerek karşılıklı etkileşimi zorunlu kılmaktadır. Sonuç olarak, ulusal ve yerel düzlemde yeni düzenlemeler, yönetim anlayışında bu dönüşüme uygun uygulamalar daha fazla katılımlı bir etkileşimi de gerektirmektedir (Durna, 2008: 3 – 4).

Gerçekleşen sosyo-ekonomik dönüşüm, yönetim biçimlerini, dolayısıyla da devletin işleyiş mekanizmalarını doğrudan etkilemekte, toplumsal ve kurumsal talepleri arttırmaktadır. Hizmetlerin sunumuna ilişkin toplumsal talepler; verimlilik, hız, etkinlik, bürokrasinin azalması, yönetsel talepler ise; hesap verilebilirlik, şeffaflık, yönetsel denetimin paylaşılması gibi ilkeler ile ortaya konulmaktadır (Yıldırım ve Şerif, 2004: 49).

Bunun ışığında vatandaşlar arasında bilgi akışı güçlenmekte, seçim dönemlerinde veya diğer dönemlerde vatandaşlara sunulan bazı imkânlarla siyasalara doğrudan katılımın artırılabilceği öngörülmektedir. Konuya internet özelinde ve bilgi iletişim teknolojileri genelinde değinen bir çalışmada, internetin kamu görevlileri, örgütler ve vatandaşlar arasında geliştirdiği siyasal iletişimi öngörülemez düzeyde olanaklı kıldığı ifade edilmektedir (Rethemeyer, 2007: 259).

Bu ortak kararlar sonucunda halkın birbirleri ile olan ilişkileri gelişmekte ve toplum bilinci kazanılmasının yanında halkın devlete ve yönetim birimlerine olan güveni de artmaktadır. Katılımın sağlanması sonucunda yönetimler şeffaflaşacak ve dolayısıyla demokratikleşerek halka açılmış olacaktır (Kutlu vd., 2013: 6).

Birçok ülkede, son on yıl içerisinde vatandaşların politika belirleme süreçlerine katılımında yeni adımlar atılmaktadır. Bu adımlardan bir tanesi de vatandaş odaklı olan ve elektronik ortamda gerçekleştirilen e-katılım uygulamalarıdır (Romsdahl, 2006: 2; Bilen, Şanver, 2002: 108). Aşağıda e-katılımın kavramsal analizine, önemine, sınıflandırılmasına yer verilmektedir.

1.5.1. E-Katılımın Kavramsal Boyutu ve Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte son yıllarda sosyal ve politik alanda farklı iletişim ve içerik tarzları belirmektedir. Politik alanda yeni sanal kamusal alanların ortaya çıkması, demokrasi algısı ve politik katılım araçlarının kullanılmasında farklı uygulamaları beraberinde getirmesi (Çalhan, 2012: 49-50) düşünüldüğünde e-katılım olgusunun, yönetsel katılımı genişletip derinleştirerek, siyasal sistemin veya yönetsel yapının yeniden organize edilmesi olanaklı gözükmektedir. Bu çerçevede demokratik girişimlere olanak veren veya destekleyen bir kavram olarak e-katılım kavramının ortaya çıkışı, bilişim ve iletişim teknolojilerinin bir anlamda evrimi olarak internetin hızla büyümesi ve kabul görmesinin sonuçlarından birisidir (Sanford, Rose, 2007: 406 – 407).

E-katılım, “vatandaşların birbirleriyle ve seçilmiş temsilcileri ile bağlantı kurulmasını sağlayarak siyasi katılımın genişletilmesi ve derinleştirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması” olarak tanımlanabilmektedir (Marcintosh, 2006: 364).

E-Katılım, e-demokrasinin ana bileşenlerindedir. E-katılım kavramı, bilgi iletişim teknolojilerinin hükümet-vatandaş ilişkileri üzerindeki etkileri ile ilgili olan çok önemli bir boyuttur. Vatandaşların çevrimiçi araçlarla politika oluşturma sürecine katılımını ifade etmektedir (Sanford, Rose, 2007: 407).

“E-katılım” kavramı, çok farklı girişimleri barındırdığı için hepsini kapsayan bir tanımlama yapmak oldukça güçtür. Örneğin, çevrimiçi bir bilgi sağlayarak açıklık ve şeffaflığı artırmak amacıyla bir hükümet tarafından bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelebilir veya vatandaşlar tarafından bir kararın alınması, kararlaştırma sürecinde yer alması, işbirliği yapılması ve / veya kullanılması için BİT kullanımı anlamına gelebilir.

E-katılım, esas olarak, hem sivil toplum hem de resmi siyaset ve yönetim alanı arasındaki teknoloji aracılı etkileşim olarak anlaşılabilir. E-katılım kavramı temel olarak “e” ve “katılım” kavramlarından oluşmaktadır. Öncelikle katılım kavramı ele alınacak olursa bu kavramın daha çok “müdahil olma” veya “dâhil olma” kavramları ile eş anlamlı kullanımını görmek mümkündür. Bu çerçevede dâhil olma veya müdahil olma toplumsal faaliyetler veya tartışmaları içerebileceği gibi, karar alma ve uygulamaya dâhil olmayı da içerebilir (Saebø vd., 2008: 402).

Salt olarak katılım olgusu yerel veya genel seçimler dışında daha farklı olarak siyasal otoritenin karar alma sürecinde vatandaşların da kendi istek ve çıkarları

doğrultusunda yönetimi etkilemeye çalıştığı süreci ve alınacak kararlarda vatandaşların isteklerinin de benimsenmesini sağlama etkinliği yönetime katılım kavramının içinde yer almaktadır (Altınok, 2001: 241).

E-katılım kavramının ikinci kısmı olan “e” kavramı ise, hiç şüphesiz e-devlet, e-yönetişim, e-demokrasi veya e-ticaret kavramlarında da olduğu gibi, internet özelinde bilişim ve iletişim teknolojilerinin söz konusu sürece yön vermesi olarak tanımlanabilir (Sæbø vd., 2008: 402).

Birleşmiş Milletler tarafından gerçekleştirilen e-devlet araştırmasında (2008: 8 – 17) e-katılım; başarılı e-devlet uygulamalarının ayrılmaz bir parçası olarak tanımlanmaktadır. Rapora göre, e-devletin başarılı olması için e-katılım uygulamalarına yönelik etkili bir platform oluşturmak gerekmektedir. Daha da önemlisi, yönetimi elinde bulunduranların, vatandaşların görüşlerini ciddiye aldıklarını gösterici bir geri bildirim mekanizması oluşturmaları gerektiğidir. Bu da vatandaşların karar vericilere erişmelerini sağlayacak güçlü bir altyapı ile gerçekleşebilmektedir. Bu araştırmada üye ülkelerin e-katılım indeksleri ölçülmekle birlikte bu üye ülkelerin vatandaşlarına yönelik katılımı ne ölçüde yerine getirdiği ve de hizmetlerin sağlanması ve bilginin kullanılabilirliği ile ilgili niteliklerin değerlendirilmesi ele alınmaktadır. Bu değerlendirmeler şunlara dayanmaktadır (Birleşmiş Milletler, 2008: 18):

- Kamu politikaları için katılımcı bir karar verme süreci oluşturmak ve bu süreci destekleyerek vatandaşların katılıma yönelik isteklerini artırmak,
- Kamu politikası diyaloglarına vatandaşların katılımını kolaylaştırıcı bir yapı oluşturmaktır.

E-katılım süreci, üstten aşağı doğru işleyen bir süreç olup, e-devlet sürecinin bir anlamda tersi yönünde, tabandan tavana doğru işlemektedir. Yani, e-devlet süreci; daha çok, yönetimden vatandaşa doğru, yönetimden bireylere ve örgütlere doğru ve yönetimin kendi içerisinde gerçekleşen süreci anlatırken, e-katılım; başta bireylerden (Karkın, 2012: 50) ve örgütlerden yönetime doğru olan süreci anlatmaktadır (Shaw, 2009: 7). Bu noktada, e-katılım ve benzeri süreçleri aslında “e-devletin talep yönü” olarak da değerlendirmek olanaklıdır (Karkın, Çalhan, 2012: 61).

BİT’in kullanımı ile politika yapma ve karar verme süreçlerine vatandaşların katılımının artmasının sağlanması ve bu uygulamaların hızlı bir şekilde hayata

geçirilmesi söz konusu olmaktadır. OECD'nin raporuna göre (2003: 33) demokratik karar verme süreçlerine BİT'i uygulamak için aşağıdaki kapsayıcı hedefler esas alınmaktadır:

- Daha geniş katılımı mümkün kılacak şekilde vatandaşların çeşitli teknik ve iletişimsel becerilerini geliştirebilmek amacıyla daha geniş kitlelere ulaşımın sağlanması,
 - Daha bilinçli katılımının sağlanması için hedef kitleye hem daha erişilebilir hem de daha anlaşılabilir bir biçimde bilgi verilmesi,
 - Daha derinlemesine istişare ortamının oluşturulmasına ön ayak olup çevrimiçi müzakereci tartışmanın desteklenmesi,
 - Politika yapıcılara destek olunması ve politikaları geliştirmeye yönelik katkılara imkân verilmesi,
 - Politika yapma sürecinde açıklık ve şeffaflık sağlamak amacı ile vatandaşlara yönelik uygun geri bildirimlerin sağlanması,
 - Gelişimin sürekli bir şekilde sürdürülebilmesi için izleme ve değerlendirme süreçlerinin oluşturulması gerekmektedir.

Tablo 1. 6'da, bilimsel literatüre katkı sağlayan yazarların e-katılım alanında farklı düzeylerdeki sınıflandırmaları ve aşamaları yer almaktadır. Bu sınıflandırmalarda OECD'nin ve Macintosh'un sınıflandırması dışındaki sınıflandırmalar e-devlet ile e-katılımın iç içe olduğu bir model olarak dikkat çekmektedir (Gündoğdu, 2014: 84).

Tablo 1. 6. E-Katılıma Dair Farklı Sınıflandırmalar

Bellamy (2000)	Tüketici Demokrasisi	Demo-elit Demokrasi	Siber Demokrasi
Hiller ve Bélanger (2001)	Bilgi Aşaması	İşlem Aşaması	Katılım
Norris (2003)	Temsili Demokrasi/Bilgi	Çoğulcu Demokrasi/İletişim	Doğrudan Demokrasi / Eylem
Chadwick ve May (2003)	Yönetimsel E-devlet	Danışmacı E-devlet	Katılımcı E-devlet

OECD (2003)	Tek Yönlü İletişim	Asimetrik Çift Yönlü İletişim	Simetrik Çift Yönlü İletişim
Macintosh (2004)	Bilgi (e-enabling)	Danışma (e-engaging)	Aktif Katılım (e-empowering)

Kaynak: Gündoğdu, 2014: 84.

E-katılımı tam olarak anlayabilmek için düzeylerinin ele alınması gerekmektedir. Bundan dolayı, aşağıda e-katılımın temel düzeylerinden bahsedilmektedir.

1.5.2. E-Katılım Düzeyleri

E-katılıma ilişkin bazı uluslararası kurum ve kuruluşlar tarafından yayınlanan metinler arasında, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) tarafından yayınlanan “*Promise and Problems of e-Democracy: Challenges of On-line Citizen Engagement*” isimli metin e-katılım olgusunun tanımlanması noktasında ayrıışmaktadır. İlgili metnin, e- katılım kavramını kavramsallaştırmak noktasında “*e-participation*” yerine “*e-engaging*”, “*e-enabling*” ve “*e-empowering*” gibi kavramları içeren bir dizi etkileşimli kavramları tercih etmiştir.

OECD'nin 2001 yılı raporunda, e-katılımın, bilgilendirme, danışma ve aktif katılım olmak üzere üç düzeyi belirtilmektedir. Bunlardan en temel adım bilgilendirme, sonra danışma, en gelişkin adım ise aktif katılımıdır. E-katılım her düzeyde farklı bir boyuta sahiptir. Bununla birlikte bilgilendirmeden danışmaya oradan da aktif katılıma kadar tüm bu düzeyler, e-katılımın daha yüksek seviyeye ulaşmasına imkân sağlayabilmektedir (OECD, 2001: 23).

Bu anlamda, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkinin güçlendirilmesi ve katılımın artırılmasını sağlayan bu düzeylerin ilk aşaması “**Bilgilendirme (Information) Düzeyi**”dir. E-katılımın bilgilendirme düzeyi; yönetim organlarının, vatandaşlara yönelik ürettiği ve dağıttığı hizmetlerden yine vatandaşları haberdar etmesi ve yönetimin tek taraflı olarak vatandaşları bilgilendirmesi anlayışına dayalıdır.

“**Danışma (Consultation) Düzeyi**” ise politika oluşturma sürecinde vatandaşların yönetim organlarına geribildirimde bulunabileceği sınırlı iki yönlü bir ilişki oluşturmaktadır. Vatandaşların geri bildirimde bulunabilmeleri, hükümetin vatandaşlara önceden bilgi sağlamasını gerektirir (OECD, 2001: 16). Bu süreçte yönetimler, danışılacak konuları tanımlar, soruları kurgular ve süreci yönetirken, diğer yandan vatandaşlar kendi görüş ve düşünceleriyle katkıda bulunmaya davet

edilir. Mevzuat tasarısı ve kamuoyu araştırmaları üzerine yorumlar bu sürece örnek olarak gösterilebilir.

“Aktif Katılım (Active Participation) Düzeyi” ise merdivenin en yüksek basamağını oluşturmaktadır. Vatandaş ile yönetim organları arasındaki çift taraflı ve ortaklık temelli gelişen bir ilişkiye dayanmaktadır. Bu süreçte politika yapımına dair içerik ve sürecin tanımlanmasıyla vatandaşların aktif bir biçimde katılımı sağlanmaktadır. Aktif katılım, çözüm önermek veya karar taslağı geliştirmek için kamu yetkilileriyle vatandaşların işbirliği halinde olduğu tüm faaliyetleri ifade etmektedir. nemli tüm fikirlerin, görüşlerin ya da itirazların derlenmesine ve ayrıntılarıyla tartışılmasına olanak sağlamaktadır. Aktif katılım sürecinde tüm paydaşlar eşit ortaklar gibi davrandıkları için alınan kararlarda ve yaşanan sorunlarda kendilerini sorumlu görürler. Dolayısıyla, kararların uygulanmasında da daha fazla sorumluluk olarak sahiplenirler.

E-katılımın yukarıda ifade edilen açıklamaları göz önünde bulundurulmasıyla Macintosh, (2004: 3) OECD’nin benimsediği ve e-demokrasi temelinde değerlendirilen e-katılım uygulamalarını; vatandaşları kamu siyasa yapım süreçlerinde yapabilir kılma (e-enabling), müdahil kılma (e-engaging) ve belirleyebilir kılma (e-empowering) olmak üzere üç düzey içerisinde ele almaktadır. Aşağıda bu düzeyler açıklanmaktadır (Macintosh, 2004: 3).

E-Yapabilir Kılma (E-Enabling): Katılımın birinci düzeyi olan e-yapabilir kılmada; vatandaşların e-katılıma dair teknolojilere daha kolay erişimlerin sağlanması öngörülmektedir. Diğer yandan e-yapabilir kılma, internete ve bilgilere ulaşmakta güçlük çeken bireylerin teknik ve iletişimsel becerilerini geliştirmektedir. Uygun teknolojiler sağlanarak daha geniş bir dinleyici kitlesine nasıl ulaşılabileceği üzerinde durulmaktadır. E-yapabilir kılmadaki amaç siyasa yapıcıların üstten aşağıya doğru bireylerin görüş, düşünce ve önerilerini göz önünde bulundurarak karar almalarıdır.

E-Müdahil Kılma (E-Engaging): İkinci katılım düzeyi olan e-müdahil düzeyinde; siyasa yapıcıların vatandaşlara danışması yani yukarıdan aşağıya doğru bir danışma anlayışı ile teknolojilerin kullanımı söz konusudur. Bu katılım düzeyinde başlıca amaç vatandaşların siyasi konular üzerindeki tartışmalarını desteklemek ve farklı fikirlerin ortaya çıkmasını sağlamaktır. Ayrıca katılım için gerekli araç ve gereçlere

sahip olunmasıyla birlikte bilgi altyapısının oluşturulması ve daha geniş kitleye ulaşılarak vatandaşlarda danışma anlayışını geliştirmeye yardımcı olabilmektedir.

E-Belirleyebilir Kılma (E-Empowering): Son katılım düzeyi e-belirleyebilir kılmada ise, vatandaşlar yetkilendirilerek belli konularda söz sahibi olmaları amacıyla teknolojinin kullanılmasıdır. E-belirleyebilir kılmada, siyasal gündemi etkileyebilmeleri için vatandaşlardan siyasa yapıcılarına doğru yani alttan üstte doğru vatandaşların kamu siyasalarının oluşumuna aktif katkı vermesi amaçlanmaktadır.

1.5.3. E-Katılım Hedefleri

E-Katılımın esas amacı, Bilgisayar İletişim Teknolojileri (BİT) vasıtasıyla vatandaşların karar verme süreçlerine katılımlarının artırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda, daha geniş bir dinleyici kitlesine erişebilme, uygun teknolojiler vasıtalarıyla katılımın oluşmasını sağlama ve vatandaşların bilinçli bir şekilde katılımında bulunmalarına imkân sağlamayı e -katılımın başlıca hedefleri olarak belirtmek mümkündür (Macintosh, 2004: 2). Aşağıda e-katılımın esas hedeflerine yer verilmektedir.

1.5.3.1. Daha Geniş Bir Dinleyici Kitlesine Ulaşmak

E-katılımda, katılım oranını arttırmak, bilinçli tartışmalar geliştirmek maksadıyla geniş bir dinleyici kitlesine ulaşabilmenin rolü ve önemi üzerinde durulmaktadır (Macintosh, 2004: 2).

1.5.3.2. Uygun Teknolojiler Yoluyla Katılımı Gerçekleştirmek

Her ne kadar teknoloji alanındaki gelişmeler hayatımızı kolaylaştırmış olsa da, bazı zamanlar BİT'lerden faydalanmanın olanakları ve kullanım kapasiteleri, BİT araçlarından istenilen miktarda yararlanılmasına engel olmaktadır. Bu sebeple, vatandaşların farklı teknik ve iletişimsel yeteneklerine uygun ve maliyeti yüksek olmayan teknolojiler yoluyla katılım sağlamalarının kolaylaştırılması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Teknolojik alandaki tüm imkânlar toplum hayatının tabanına yayıldıkça ve imkânların kullanımı basitleştirilip yaygınlaştıkça, vatandaşlar teknolojik araçları daha hızlı bir biçimde benimseyebilmekte ve daha geniş bir toplum kitlesine ulaşılmaktadır (Macintosh, 2004: 2).

1.5.3.3. Vatandaşların Bilinçli Bir Biçimde Katılımda Bulunmalarını Sağlamak

Vatandaşların E-katılıma taleplerinin artması ve sürekliliğin sağlanması önemli bir husus olmakla beraber bu katılımın akılcı ve sağlam bir taban oluşturması da önem arz etmektedir. E-katılım konusunda yeteri kadar bilgisi ve eylemi olmayan vatandaşların çok net kararlar alması olası gözükmemekte ve bu durum, e-katılımın temeline de aykırılık oluşturmaktadır. İşte bu nedenden dolayı hedef dinleyici kitlesini meydana getiren vatandaşların daha bilinçli bir şekilde katkıda bulunabilmelerini sağlamak için, konuya ilişkin her türlü bilginin, hem çok basit ulaşılabilir olması hem de anlaşılabilir seviyede sunulmasının önündeki engellerin kaldırılması gerekmektedir (Macintosh, 2004: 2).

1.5.4. E-Katılım Paydaşları

Çevrimiçi katılıma olanak sağlayan araçların yanında çevrimdışı olarak isimlendirilen ve paydaş olarak da gösterilen gruplar yer almaktadır. E-katılımın ana paydaşları şu şekilde açıklanmaktadır (Tambouris vd., 2007: 10):

- **Seçilmiş Temsilciler:** Vatandaşların her türlü menfaatlerini temsil etmek için yasal nitelikte yapılan seçimler yoluyla seçilmiş kişilerdir. Avrupa Parlamentosu meclisine seçilen kişilerin ulusal, bölgesel ve yerel olarak seçilmesi örnek olarak verilebilir.
- **Yürütme/Hükümet:** İktidar sahibi olan hükümeti temsil eden temsilciler ve yetkililer hükümet adına hareket etmektedirler.
- **Siyasi Partiler:** Siyasi menfaatlerini gözeterek hareket eden gruplardır.
- **Hükümet Dışı Kuruluşlar (NGO) ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK):** Herhangi bir kâr amacı gözetmeksizin, belli amaçlar doğrultusunda bir araya gelmiş, farklı niteliklerdeki gönüllü vatandaşların meydana getirdiği ve resmi kurumların etkisinden uzak bir biçimde faaliyet gösteren demokratik kuruluşları kapsamaktadır.
- **Vatandaş Grupları:** Ortak menfaatleri gözetilen veya ortak amaçlar peşinde koşan paydaşların da içerisinde bulunduğu grupları kapsamaktadır.

- **Akademik Çevreler ile Araştırma Çevreleri:** Akademisyenler ile araştırmacıların yanı sıra ‘thinktanks’ olarak tanımlanan düşünce kuruluşlarını da içeren çevreleri kapsamaktadır.
- **Sektörler:** E-katılımın hizmet ve araçlarının kullanımı ve tedarik edilmesine yönelik olarak özel sektör şirketleri, kurum ve kuruluşları kapsamaktadır.
- **Diğer Çeşitli Paydaşlar:** Kitle iletişim araçları ile benzeri sivil toplum kuruluşlarını (yarı özerk) kapsamaktadır.

1.5.5. E-Katılım Alanları

E-katılımın, bilgi iletişim teknolojileri vasıtalarıyla vatandaşların katılımını gerçekleştirmesi ve demokratik süreçlerde varlıklarını göstermelerini sağlayan çeşitli alanlar vardır. Tablo 1. 7’de bu alanlar gösterilmektedir.

Tablo 1. 7. E-Katılıma Dair Farklı Sınıflandırmalar

Bilginin Elde Edilmesi	Katılıma yönelik tüm detaylar BİT yoluyla yönetmek, temsil etmek ve yapılandırmak
İşbirlikçi Ortamlar	BİT yoluyla insanları ve toplulukları şekillendirmek, desteklemek ve güçlendirmeye yarayan mekânlar
Çeşitli Etkinlik Dönemleri	BİT yoluyla dilekçe, kolektif eylem, lobicilik, protesto ve diğer formların yapılması
Seçim Propagandası	Seçim kampanyaları dâhilinde BİT yoluyla siyasetçilerin, siyasi partilerin ve lobicilere destek sağlanması
Müzakere	Sanal, büyük ve küçük grupların birbirleriyle tartışmalarına olanak sağlamak için BİT’in kullanılması
Söylem	BİT aracılığıyla söylemlerin desteklenmesi
Arabuluculuk	BİT’in çevrimiçi bir ortamdaki anlaşmazlıkları ya da çatışmaların çözümüne ulaşmak için kullanılması
Mekânsal Planlama	Kent estetiği, görünümü ve planlamalarının değerlendirilmesinde BİT’in kullanılması
Yoklama	BİT’in kamuoyuna ait görüşleri ve duyarlılığı ölçmek için kullanılması

Kaynak: Tambouris vd., 2007: 11 – 12

1.5.6. E-Katılım Modeli

Bilgi iletişim teknolojilerine yönelik katılım anlayışlarını önemsemek amacıyla e-katılım uygulamaları ve uygulamalara uygun sürdürülebilir e-katılım modeli

tanımlanmaktadır. E-katılım uygulamalarını önemsemeye yaşanan sosyal-ekonomik ve teknolojik sorunlarından dolayı ülkelerin e-katılım uygulamalarını özümsemelerine yardımcı olmak adına modeller önerilmektedir. Şekil 1. 2’de gösterilen modelde; başlangıç itibariyle herhangi bir ülkenin sosyo – ekonomik ve teknolojik koşullar altında uyacağı kademeler ifade edilerek devlet ve özel kurumlar açısından sürdürülebilir bir e-katılım modeli ön görülmektedir. Aynı şekilde yedi aşamalı sürdürülebilir e-katılım uygulama modeli de gösterilmektedir (Islam, 2008: 8).



Şekil 1. 2: E-katılımın yedi kademeli modeli

Kaynak: Islam, 2008: 8.

Politika ve Kapasite Geliştirme Kademesi: Bu aşama, e-katılım yönünde hazırlanmış herhangi bir projeyi başlatabilmek için en temel kademe olarak ifade edilmektedir. Bu kademe ilk olarak, bir ülkenin ulusal politikasında ve politik gündeminde e-katılım uygulamasının hayata geçirebilmesine yönelik istek, siyasi bilinç ve vizyonun oluşması gerekmektedir. Ulusal siyasi gündemle alakalı e-katılım uygulamasının sosyo-ekonomik ve teknolojik gerçeklerde göz önünde bulundurularak ne, niçin, nasıl ve ne kadar ihtiyaç duyulduğu belirtilmelidir. E-katılım kademelerine yönelik bu tespitler elde edildikten sonra e-katılıma dair uzun veya kısa vadeli kaynaklar ile fon tahsislerinin yapılması gerekmektedir.

Bu kademe; farklı kamu ve özel kuruluşlar aracılığıyla web siteleri, yazılım, donanım, cep telefonu ve ağ tabanlı hizmetler dâhil olmak üzere kentsel ve kırsal bölgelerde devam ettirilebilir telekomünikasyon alt zeminini inşa etmek ayrıca mesleki ve örgün eğitimler sayesinde tekno-becerilerinin geliştirilmesi, bu konuda uygun mevzuatların hazırlanarak yürürlüğe konulması, BİT’e istinaden yapılan tüm araştırma girişimleri ve bilincinin teşvik edilmesi ile güçlendirilmesi hedefleri öncelik göstermektedir.

Planlama ve Hedef Belirleme Kademesi: Bu kademedede; e-katılıma yönelik nasıl, neden, ne ve ne kadar ihtiyaç duyulduğu ve özellikle karar verme aşamalarına yönelik etkin katılımın ne şekilde sağlanması gerektiği sorularına cevap aranmaktadır.

Program ve İçerik Geliştirme Kademesi: Program ve içerik geliştirme kademesinde; e-katılıma yönelik gelişmiş uygun içerikler ve bir program tasarlanmalıdır. Bu amaç doğrultusunda basit ve yaygın bir biçimde kullanılabilir araçlar uygun olarak kabul edilmektedir.

Süreçler ve Araçlar Kademesi: Bu kademe, içerikler ve programların ne şekilde kullanılması gerektiğini ifade etmektedir. Süreçler ve araçlar kademesinde ağlar, dijital televizyonlar, cep telefonları, kiosklar, çağrı merkezleri, bilgisayarlar gibi teknolojik gelişmeler hedef kitleye erişimde sıkça kullanılmaktadır.

Tanıtım Kademesi: Arz ve taleplerde meydana gelebilecek dengesizliklerin oluşmaması için e-katılım sisteminin öncelikle tanıtılması gerekmektedir. Bu sebeple, paydaşların her ikisinin de haberdar olabileceği şekilde adımlar atılmalıdır. Bu amaç itibarıyla gerçekleştirilecek girişimin doğal olarak elektronik vasıtalar aracılığıyla kamuoyuna bildirilmesine rağmen, ayrıca hem çevrimiçi (örneğin sosyal paylaşım siteleri, e-posta vb.) hem de çevrimdışı (örneğin dergi, broşür, gazete vb.) yollarla da gerçekleştirilebilmektedir. Bu tanıtım kampanyası üst ya da kentsel seviyede veya yerel ya da kırsal seviyede de meydana gelebilmektedir.

Katılım Kademesi: Katılım kademesi, e-katılım programının özümsemesinde son bir uygulama seviyesidir. Bu kademedede her iki taraf da (hem e-katılımı sistemi uygulamasındaki kanun koyucular hem de kullanıcılar) katılım sürecinin devam ettirebilirliği için motive olmalıdır. Ayrıca, dinamik moderatörlerin bu kademeye yönelik katılımları başarının elde edilebilmesi için son derece önemli görülmektedir.

Uygulama Sonrası Analiz Kademesi: Herhangi bir sistemin işleviyle alakalı durumunu ölçmek, hizmetin daha uygun gerçekleştirilebilmesini sağlamak ve hizmet kalitesini yükseltmek için etkili bir feedback (geri bildirim) mekanizmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Her kademedede geri bildirim ve düzeltici önlem sistemlerinin yer alması e-katılım uygulamasının genel itibarıyla kalitesinin artmasına katkı sağlamaktadır. Ancak bu e-katılım uygulaması doğası gereği uzun vadeli bir zamana ihtiyaç duyduğundan, geri bildirim ve acil düzeltici birçok eylem bu seviyede istenilen neticelere erişmeye yardımcı olmayabilir. Bununla birlikte yine de, e-

katılım konusundaki uygulama sonrası analiz aşaması sistemin işleyişi bakımından geri bildirim işlevi görmektedir.

1.5.7. E – Katılım Araçları

E-katılım, katılımın gerçekleştiği zaman zarfında BİT'lerden faydalanmayı esas aldığından bu amacı gerçekleştirmek için birçok araca sahip olması gerekmektedir. Macintosh ve arkadaşları (2005: 10-14), e-katılımda halkın katılımı: yerel kuruluşların vatandaşlarla iletişim kurmasına yardımcı olabilmek adına BİT odaklı e-katılım araçları kategorilerini aşağıda belirttiği şekilde ele almıştır.

- **Web Seminerleri:** İnternet üzerinden eş zamanlı gerçekleştirilen toplantıların kayıtlarıdır. Bu kayıtlar, arşivlenerek istenilen zamanda tekrar izlenebilme özelliğini de taşımaktadır.
- **Sıkça Sorulan Sorular:** Kullanıcının sorularına en yakın cevabı bulmaya yarayan medya aracıdır.
- **Bloklar:** Sisteme girilme tarihlerini kronolojik sırasının tam aksi biçiminde listelenen sıklıkla değiştirilen web sayfalarıdır. Bloklar yoluyla mesela, meclis üyeleri, devlet memurları ile topluluk grupları tecrübelerini aktarabildikleri çeşitli bakış açılarının da yer almasına yardımcı olabilecek bir araçtır. Ayrıca yazarların düzenli bir biçimde kendi bloglarını güncel tutmaları gerekmektedir.
- **Hızlı Anketler:** Web tabanlı hazırlanan anlık anketlerdir. Genel itibariyle katılım sağlayanların basit bir ifade veya soruları yanıtlamak için liste biçiminde sunulan seçenekleri yanıtlamalarıdır. Mesela, katılımcıların bir hizmet uygulaması ya da bir problemin çözülmesi sonrası memnuniyetlerini ölçmeye yarayan bir kriterdir.
- **Sohbet Odaları:** Gerçek zamanlı olarak gerçekleşen sohbet oturumundaki sanal ortamlara denilmektedir. İki ya da daha fazla bilgisayar kullanıcıları arasında gerçek zamanlı iletişimi sağlar. Sohbet odaları, kullanıcılarının birbirleriyle özgür bir biçimde iletişim kurmalarına olanak sağlamaktadır. Katılımcıların mesaj yoluyla çevrimiçi tartışma yapabilecekleri, ses ve

görüntü uygulamalarının da mevcut olduğu bir medya aracıdır. Herhangi bir katılımcının sohbet odalarında şu imkânları bulunmaktadır:

- ✓ Toplulukların birebir iletişimine destekte bulunması,
- ✓ Devlet yetkilileri ile uzmanlar ve katılımcıların yer aldığı bir sanal panel sonrası eş zamanlı şekilde soru – cevap alabilecekleri bir ortam sunması,
- ✓ Soru ile görüşlere doğrudan cevap vermesinden dolayı karar verme de şeffaflığı arttırmaktadır.

- **Tartışma Forumları:** Kullanıcıların web sitesinde çevrimiçi tartışma grupları oluşturarak birbirleriyle mesaj alışverişi yapabilmeleri ve ilgili konularda tartışabilmeleridir.
- **E-Paneller:** Belirli bir süre zarfında katılımcıların çeşitli konulardaki fikirlerine yer vermek adına oluşturulan web uygulamasıdır. E-Paneller, çevrimiçi katılımı doğrudan destekleyici bir role sahiptir.
- **E-Dilekçe:** Web kullanıcılarının, çevrimiçi adreslere adlarını girerek sanal ortamda dilekçe yazmalarına olanak sağlayan web tabanlı sistemdir.
- **E-Müzakere Oylaması:** Seçilen konular üzerine vatandaşların katılımına olanak sağlayarak, farklı tartışma ve müzakerelerin çevrimiçi yürütüldüğü web uygulamasıdır. Daha evvel söz edilen anketler ve tartışma formları gibi web uygulamaları da e-müzakere oylamasını destekleyici özelliklere sahiptir.
- **Sanal Topluluklar:** Kullanıcılar arasındaki ilişkileri daha iyi şekilde geliştirmek ve iletişimlerini arttırmaya yarayan çevrimiçi web uygulamasıdır.
- **Karar Alma Oyunları:** Herhangi bir konunun ilgili yönlerini göstermek ve izahat yapmak için genellikle animasyonlar yöntemiyle kullanıcılarla etkileşime geçilmesine imkân sağlayan web uygulamalarıdır.

Sanfort ve Rose (2007: 413) ise, yukarıda belirtmiş olan BİT odaklı e-katılım araç kategorilerine ek olarak aşağıda belirtilen hususlara da değinmiştir:

- **Karar Destek Sistemleri:** Tartışmalı konulara ilişkin düzenlemelerin toplulukların karar verilmesine bırakılması,
- **Coğrafi Bilgi Sistemleri:** Mekânsal veri görüntülemesidir. Örneğin planlama süreçlerinde arazi kullanımlarını görüntüleme,
- **Bilgi Teknolojileri:** Politik analizin içeriği ile tanıtımına yönelik uygulamalar,
- **Çok Kanallı Platformlar:** E-katılımın online (çevrimiçi) güçlendirilmesine yönelik uygulamalar,
- **Anlamsal Ağ:** Web içeriklerinin yalnızca doğal dillerde olmayıp, aynı zamanda ilgili yazılımlar tarafından anlaşılmasına olanak sağlayan internet eklentisi ve bunun uygulanması,
- **Dijital İmzalar:** E-oylamaya yönelik olarak seçim sahtekârlığının önlenmesi
- **Metin Analiz Araçları:** Vatandaşların siyaset yapımına yönelik çıktılarının analiz edilmesi,
- **Görselleştirme:** Genel olarak tasarım ve planlama amaçlı görselleştirme uygulamaları,
- **Web Günlüğü:** Herhangi bir teknik bilgi ihtiyacına gereksinim duymadan, kendi arzu ettikleri şeyleri yazan insanların oluşturabildikleri, günlüğe benzeyen web siteleri,
- **Web Sanal Buluşma Yerleri (Chat (Sohbet) Odaları, Tartışma Forumları):** Geleneksel sanal buluşma yerlerinin yanı sıra sanal siyasi toplulukların da gelişmesine yarayan uygulamalardır.

Ayrıca e-katılım araçları haricinde podcastler de mevcuttur. Podcastler; genel itibariyle dizi halindeki dijital medya ürünlerinin internet üzerinden genellikle geri bildirim yoluyla bilgisayar ve taşınabilir cihazlara indirilebilecek şekilde yayınlanmasıyla ve bu biçimde indirilmiş dosyalara verilen addır (Tambouris vd., 2007: 13).

1.5.8. E-Katılım Uygulamalarının Etkileri

E-katılım uygulamalarının etkilerinin başında, vatandaşlar ile yönetim arasındaki çift taraflı iletişimin özendirilmesine, vatandaşların siyaset tespiti hususundaki karmaşıklığı ve doğru düşünebilmeleri için eğitilmesine, yönetimce alınan kararların daha yerinde ve kabul edilebilir hale getirilmesine ve çift yönlü öğrenmenin sağlanması için çeşitli imkânlar sunulmasına yönelik katkılar gelmektedir (Phang, Kankanhalli, 2008: 128 – 132).

E-katılım süreci yalnızca belli başlı temel uygulamalar seviyesinde gelişim göstermesine karşın bu uygulamaların pozitif yönde etkileri de görülebilmektedir. Kısa vadede bu pozitif yöndeki etkiler kendilerini üç şekilde göstermektedir. Bunlar; vatandaşların katılımının etkileri, demokratik etkiler ile düşünsel etkilerdir. Bu etkileri aşağıdaki şekilde açıklamak mümkündür (Saebø; 2008: 400 – 428).

Vatandaş Katılımının Etkileri: Teknolojik gelişmelerin hayatı basitleştirici etkisinin yanında katılım imkânlarının artması ve kapsama alanının büyümesi sürecini meydana getirmiştir. Daha çok katılım ve yeni katılımcılarla beraber oluşan katılım şekilleri genellikle olumlu yönde katkılar sağlamaktadır. Bu olumlu katkılar şu şekilde ele alınabilir.

- Yeni fikirler ile çevrimiçi söylemlerin insanlar tarafından daha rahat şekilde duyulmasına olanak sağlamaktadır.
- Bilgi iletişim teknolojileri araçlarının kullanılması neticesinde, karar verme süreçlerine yeni grupların da dâhil edilmesi konusunda imkânlar sağlayacaktır. Ama dâhil edilecek olan yeni grupların temsil edilebilme yönündeki eksiklikleri çevrimiçi kamuoyu alanlarının gelişim göstermesi için önemli ölçüde engel oluşturmaktadır.
- E-katılım uygulamaları, siyasi düşüncelerin rahat bir biçimde dile getirildiği bir ortama ve etkin sanal grupların artarak meydana gelmesinde önemli bir etkiye sahiptir.
- Vatandaşların zaman ve mekân kısıtlaması olmadan internet aracılığıyla bilgiye kolay erişim sağlamaları ve kullanabilmeleri ihtimalinin bulunmasıdır.
- Devlete ait kurum ve kuruluşlar ile vatandaşlar arasındaki bağlılığı farklılaştırmak ve vatandaşların her konuda katılımını arttırmakla

beraber devlet kurumlarının içyapıları ve çalışma süreçleri üzerinde önemli farklılıkları beraberinde getirmektedir.

Düşünsel Tartışma Etkileri: E-katılım yönündeki düşünsel etkiler, daha kapsamlı olarak katılımın şeklini ifade etmektedir. Vatandaşların katılımıyla beraber genel itibariyle eşitlikçi, adil, somut ve mantıklı bir biçimde yapılan tartışmaların liberal demokratik bir düşünsel etki yaratmaktadır. Vatandaşların düşünsel bir biçimde tartışmaları demokrasinin ilerlemesine etken oluşturmaktadır.

Demokratik Etkiler: Vatandaşların katılımı ile beraber düşünsel etkileri e-katılım açısından demokrasiye önemli ölçüde katkılar sağlamaktadır. Demokratik anlamda internetin kamusal alanında yaygınlaşmasına katkı sunabilmesi konusunda çeşitli tartışmalar gündeme getirilirken diğer taraftan internetin sıradan ve çarpık bir politik bilgi ile bilgi birikintisinin oluşturulması yönünde tartışmalar yapılmaktadır. Ayrıca internet sayesinde önemli ölçüde, politik içerikli söylem ve yorumlara açık bir yapı oluşturulmasına ilişkin olarak tehlike de bulunmaktadır. Bu sebeple demokratik uygulamaları, politik söylem ve yorumlarla zayıflatma potansiyelini de uhdesinde barındırmaktadır.

1.5.8.1. Sosyal Medya Uygulamalarının E-Katılıma Etkileri

E-katılım üzerinde sosyal medyanın etkilerinden bahsetmeye geçmeden önce bu kavramın tanımını ele almak gerekmektedir. Sosyal Medya: bireylerin düşüncelerini, görüşlerini, perspektiflerini, deneyimlerini paylaşmak ve birbirleriyle iletişim kurabilmek için kullandıkları çevrimiçi platformlar olarak ifade edilmektedir (Taşçı, 2010: 26).

Sosyal medya tanımının bir neticesi olarak görülen web 2.0 ise sanal ortamda mevcut olan teknolojik alt yapı gelişmelerinin beraberinde getirmiş olduğu bir uygulama olarak görülmektedir. Buna göre Web 2.0'in; internet hizmetlerini daha iyi hale getirmek ve gelişimine olanak sağlamakla beraber ziyaretçilerin siteye erişimini sağlamak, katılımı arttırmak, yine aynı amaç doğrultusunda diğer siteler ve ziyaretçilerle işbirliği kurmaya dayanan bir akım olduğu belirtilmektedir (Taşçı, 2010: 23).

Diğer taraftan, internet kullanıcılarının paylaşarak ve ortaklaşa oluşturmuş oldukları sistemi ve toplumsal iletişim sitelerini ve araçlarını ifade eden web 2.0 uygulamaları, zamanla değişime uğramıştır. Sosyal ağ siteleri en başında, bloglar ve wikiler ile

karşımıza çıkmaktayken sosyal medya araçları olarak isimlendirilen çeşitli web uygulamaları daha sonraları internet teknolojilerinin ilerleme kat etmesiyle hızla yaygınlaşmıştır (Erkul, 2009: 97).

Web 2.0 yani sosyal medya uygulamaları altı temel sınıflandırma çatısı altında değerlendirilebilmektedir (Taşçı, 2010: 26):

- Ortak Projeler (Collaborativeprojects),
- Mikrobloglar ve Bloglar (MicroblogsandBlogs),
- İçerik Paylaşım Toplulukları (ContentCommunities),
- Sosyal Ağ Siteleri (Socialnetworkingsites),
- Sanal Oyun Dünyası (Virtual Gameworlds),
- Sanal Topluluklar (Virtual Communities).

Web 2.0 teknolojisine sahip olan sosyal medya uygulamalarına yönelik olarak günlük yaşamımızdaki yaygın uygulamalar ise şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Taşçı, 2010: 26):

- Web Ünlükleri (Bloglar): Wordpress gibi uygulamalar.
- Mikrobloglar: Twitter ve benzeri siteler.
- Sosyal Ağlar: LinkedIn, Facebook vs.
- Açık Kaynak Ansiklopediler: Wikipedia vs.
- Sosyal Bookmarking (İmleme): StubleUpon vs.
- Sosyal Haber İmleme: Reddit, Digg vs.
- Fotoğraf Paylaşım: Flickr vs.
- Video Paylaşım: Youtube vs.
- Ses ve Müzik Paylaşım: Radyo İstasyonları (Powerfm. ...)
- Anlık Mesajlaşma Uygulamaları: Windows Live, Web,Whatsapp vs.
- Forumlar: frmtr.com ...
- Sanal Oyunlar: joygame.com ...
- Sanal Topluluklar: Microsoft Groups, Yahoo groups vs.

Web 2.0 ve sonraki sürümlere yönelik hazırlanan teknolojiler arasında sıkça kullanılan uygulamaların başında ise, sosyal paylaşım siteleri (facebook, instagram vs.), çeşitli video kanalları, web hizmet sağlayıcıları uygulamaları, blog sayfaları gösterilmektedir. Bahsi geçen tüm sosyal medya araçlarında içerikler insanlar tarafından oluşturmaktadır. İnsanlar birbirleriyle daima bu uygulamalar vasıtasıyla etkileşim halindedirler. Bu web uygulamalarında esas amaç ise mekân ve zaman kısıtlaması olmaksızın paylaşımın, tartışmanın ve etkileşimin esas alındığı bir iletişim şekline sahip olmaktır. Bununla beraber herhangi bir web sitenin veya uygulamanın bu tanıma uygun olabilmesi için aşağıda belirtilen özelliklere sahip olması gerekmektedir (Erkul, 2009: 98).

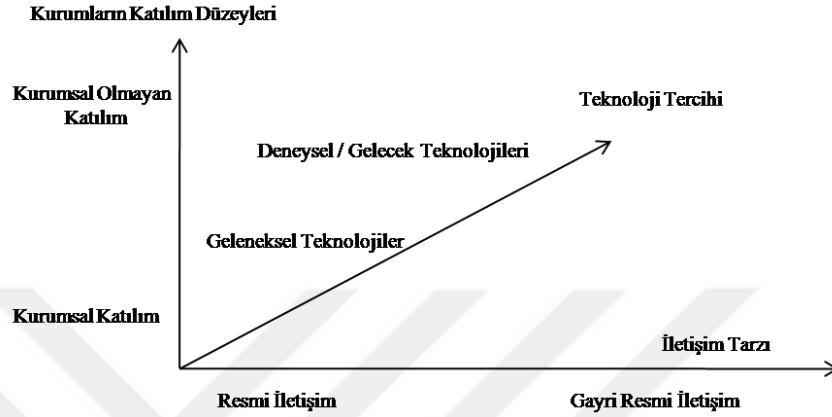
- Yayını sağlayan web site sahiplerinden bağımsız şekilde kullanıcıların olması,
- Kullanıcı kaynaklı içeriklerin olması,
- Kullanıcıların birbirleriyle etkileşim halinde olması,
- Mekân ve zaman kısıtlaması olmaması gerekmektedir.

Yukarıda belirtildiği üzere web 2.0 ve devamı sürümlere yönelik hazırlanan sosyal medya diye tanımlanan tüm uygulamaların e-katılımın yaygınlaşmasına ve gelişmesine hizmet edecek bir alt yapının oluşturulmasına imkân sağlayacaktır.

1.5.9. E-Katılımın Maliyetleri

E-katılımın maliyetlerine ilişkin; bir veya daha fazla kişinin katılımıyla marjinal maliyetler azalmasına karşın nitelikli doğal katılımlardan dolayı toplam maliyetlerin artış göstermesi kaçınılmaz olabilecektir. Söz konusu bu artış genel itibariyle daha iyi bir yönetim ile telafi edilerek daha çok olmasına rağmen direkt değer tahminlerine yönelik olarak belirginlik söz konusu olamayabilir. Diğer taraftan, devletin cari bütçesinde meydana gelen pozitif dışsallık ve maliyet etkileri, e-katılımın maliyetlerine de doğrudan etki etmektedir. Bununla beraber, internet kullanımının yaygınlaşmasıyla günlük hayatta dijital bileşimlere yönelik kullanımların önemli bir yer almasına dayalı olarak kamu yönetimi sektörünün, katılım uygulamalarının artış göstererek hayatımızda daha fazla yer almaya başlaması ama bu alanda devletin hiçbir şekilde resmi deneyimlerinin olmaması

maliyet arttırıcı nedenler içerisinde girmektedir (Andersen vd., 2007: 30). E-katılımın maliyetleri tespit edilirken, üç ana kriter göz önünde bulundurulmakta olup, bunlar; teknoloji seçimi, iletişim tarzı ve kurumsal katılım yaklaşımlarıdır. E-katılım maliyetlerini doğrudan etkileyen bu etmenler Şekil 1. 3’de gösterilmektedir (Andersen vd., 2007: 38).



Şekil 1. 3. E-Katılımı Maliyetlerini Etkileyen Etmenler

Kaynak: Andersen vd., 2007: 38.

Şekil 1. 3’e bakıldığında vatandaş katılımına yönelik uygulamalar gösterilmektedir. Buna göre ilk bileşen iletişim tarzı özelliği; diyalog ve etkileşime ilişkin resmi ve gayri resmi iletişim biçimlerini içermektedir. Kısacası vatandaşların sahip oldukları ne kadar gayri resmi iletişim yolları var ise o kadar katılım imkânlarından yoksun kalabileceklerdir. Teknolojinin seçimi özelliği olan ikinci bileşen ise; geleneksel teknolojilerden deneysel teknoloji sürecinde olan uygulamaların gelişmişliğine değinmektedir. Son bileşen olan kurumsal katılım özelliğine değinmek gerekirse katılımı ve demokrasiyi etkileyen kurumsal katılımdan kurumsal olmayan katılıma kadar giden, katılımın kurumsal düzey seviyesine odaklanmaktadır. E-katılım zorlukları ile maliyetlerini aşabilecek seviye; daha çok kurumsallaşmış katılım süreci ile resmi iletişim yöntemleriyle geleceğe yönelik hazırlanan deneysel teknolojileri yakalamak ile gerçekleşebilmektedir (Andersen vd., 2007: 38).

1.5.10. E-Katılım Sorunları

E-katılımın gelişmesine etki eden bir takım engeller mevcuttur. Bu engellerin yarattığı zorluklarla mücadele edebilmek için öncelikle engelleyen problemlerin anlaşılması gerekmektedir. Tambouris ve arkadaşları (2007: 13 – 14) tarafından e-katılım’ın başlıca sorunları şu şekilde ele alınmıştır:

Siyasi – Stratejik Engeller:

- Siyasi kurumlara yönelik insanlardaki güven eksikliği,
- İnsanların özellikle elektronik medya vasıtasıyla yapacakları katılım ile siyasi oluşum süreçlerindeki katkılarına yönelik olarak meydana gelecek güven eksikliği,
- BİT yoluyla insanlar ile siyasetçilerin ve kamu yöneticilerinin birbirleriyle etkileşime geçmesine ilişkin olarak yöneticilerden kaynaklanan kararlılık noksanlıkları,
- Katılımcıların katkılarını önemsemek ve temsili demokrasiye yönelik süreçleri değiştirmek maksadıyla yapılan tüm planların E-katılıma yönelik politik irade eksikliği.

Kurumsal ve Yasal Engeller:

- Elektronik medya vasıtasıyla katılımı çoğaltmak için devlet kurumlarındaki karar yapıları ve sorumluluklarını E-katılım uygulamasına uygun olacak hale getirmede yaşanan güçlükler,
- Kurumsal işbirliği ile koordinasyon sıkıntılarıyla beraber beceri ve kaynakların yetersiz oluşu,
- E-katılıma yönelik zayıf yasal düzenlemelerin var olmasından kaynaklanan çeşitli kısıtlılıklar (Mesela; e-oylama, e-seçim anlamında oy kullananlara yönelik olarak kişisel ve gizli oylama düzenlemelerinin ve ilkelerin eksik olması ya da yürürlüğe girmemesi).

Değer Tanımına Yönelik Engeller:

- E-katılımın ekonomik, sosyal, demokratik, yönetim ve çevreselliğe dair değer oluşturma rolüne yönelik güçlükler,
- E-katılıma yönelik beklenti içerisindeki değerlerin ölçülmesi ve belirtilmesine yönelik güçlükler,
- E-katılım girişimlerinin oluşumunda arka planda yer alan özel sektörde var olan değer artışının ne şekilde sağlanabileceği, bunun gerçekleştirilmesine yönelik olarak hangi kritik faktörlerin ve faaliyetlerin göz önüne alınması gerektiği, düşük farklılaşma ve maliyetin ne şekilde gerçekleşeceği,

rakiplerin faaliyet ve yetenekleriyle karşılaştırılarak sistematik bir biçimde nasıl analiz edilebileceğini açıklayan değer ve iş zinciri modellerinin olmaması.

Toplumsal Engeller:

- Sivil ve kamu katılımlarını engelleyen davranış kalıpları ve kültürel tutumlarının olmaması,
- Vatandaşların teknoloji okur-yazarlığındaki eşitsiz erişim problemlerinden kaynaklanan sayısal uçurum engeli,
- Genç yaş kitlesini oluşturan kişiler arasındaki siyasi katılım eksikliği.

Teknolojik Engeller:

- Teknoloji alt yapısının e-katılıma yönelik eksiklikleri (Örnek olarak internet erişimi için),
- E-katılım aracına istinaden grafik ve web tasarım uzmanlığında yaşanan sıkıntılar,
- E-katılımla alakalı teknolojilerin yetersiz gelişim göstermesi.

Dağıtım Engelleri:

- E-katılıma yönelik yapılan uygulama ve araştırmalar arasındaki yetersiz bilgi alış verişi,
- E-katılım araçlarının dağıtımına katkıda bulunmak için talimat ve kılavuzların eksikliği,
- E-katılımın büyük ölçekli olanlarındaki uygulamalarına yönelik deneyim noksanlığı.

E-katılıma yönelik olarak gerek toplumsal ve gerekse kişisel özelliklerden kaynaklanan, gerekse de e-katılım araçlarının özelliklerinden kaynaklanan bir takım engeller ifade edilmektedir. Kısaca ifade etmek gerekirse, yukarıda bahsedildiği gibi e-katılıma yönelik siyasi – stratejik engeller, kurumsal ve yasal engeller, değer tanımına yönelik engeller, toplumsal engeller, teknolojik engeller ve dağıtım engelleri mevcut bulunmaktadır (Tambouris vd., 2007: 13 – 14). Bütün engellere rağmen e-katılımın karar verme aşamasında vatandaşların aktif rol alabilmelerini esas alan temel rolünü ve rolün önemini azaltmamaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ WEB SİTELERİ İÇERİK ANALİZİ

2.1. Kapsamı, Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Çalışmanın kapsamını, Türkiye büyükşehir belediyeleri (30 büyükşehir belediyesi) oluşturmaktadır. Bu kapsamda yer alan 30 büyükşehir belediyesinin internet siteleri 01.07.2019 – 30.09.2019 tarihleri arasında incelenerek ölçek üzerinde yer alan değişkenler “Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi”, “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık”, “Çevrimiçi Danışma ve Katılım ” ve “Ölçek Dışı Araştırma” olmak üzere dört ana alt başlık ve alt değişkenleri açısından incelenmiştir. Değişkenlerin büyükşehir belediyelerine ait web sitelerinde var olup olmaması, erişime açık olup olmaması ve erişimin etkin/yeterli (bilgiler açısından) olup olmaması açılarından resmi web siteleri analiz edilmiştir. Değişkenin web sitede bulunmaması durumunda ‘0’, bulunması durumunda ‘1’ puan verilmiştir. Web sitede bulunan değişkenler erişime açık ise ‘2’ ve bu erişim bilgiler açısından yeterli ise de ‘3’ puan verilmiştir. Söz konusu değişkenler TBV (Türk Bilişim Vakfı) desteği ile Polat tarafından hazırlanan “E- belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi 2006” raporundan, akademik çevrelerin görüşlerinden, bu alanda yapılan çalışmalardan ve örneklem seçilen belediye internet siteleri göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Hedef evrende yer alan 30 büyükşehir belediyesine internet üzerinden ulaşılarak inceleme tamamlanmıştır. Büyükşehir belediyelerine ait web sitelerinin e-katılım olanaklarına ve araçlarına yönelik yapılan analiz 01/07/2019 - 15/09/2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Web sitelerinin içerik analizinde kullanılan kriterlere ilişkin kısaltmalara ve kavramsal açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.

- **E-mail**, internet üzerinden gönderilecek dijital mektup,

- **Online Tartışma**, internet vasıtasıyla iletişim kurularak gerçekleştirilen sanal tartışma platformu olup, çoğunlukla tercih edilen yöntem form sayfaları niteliğindedir.
- **RSS**, genel itibariyle haber sağlayıcıları, podcostlar ile bloglar tarafından kullanılan, eklenen içeriği itibariyle basitçe web sitenin takip edilmesine olanak sağlayan bir web sayfası bildirimcisidir.
- **Online MSN**, büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde yer almasıyla halkla ilişkiler çerçevesinde görevlendirilen personelin elektronik ortamda doğrudan iletişime geçebilmesi ya da personelin belirli gün ve saatlerde web sitesi üzerinden kullanıcılarla chat benzeri uygulamalar (Whatsapp vb.) ile şikâyet, öneri ve sorun vb şeklindeki istemleri dinleyip cevap verebilmesine olanak sağlamaktadır.
- **Podcast**, genel itibariyle dizi şeklindeki dijital medya ürünlerinin internet vasıtasıyla bilgisayar ve taşınabilir tüm cihazlara indirilebilecek şekilde yayınlanmasına imkân sağlamaktadır.
- **Sabit Telefon**, vatandaşların belediye personellerine şikâyet, talep ve önerileri gibi konularda başvurularını sabit bir telefon hattını (genel itibariyle ücretsiz hizmet vermektedir) arayarak ülkemizde bilinen 153 no’lu hat ile belediyelere bildirim çerçevesinde kullanılmaktadır. Şayet aksi bir durumda belediyeler ulaşabilecekleri sabit hatları gelecekte değiştirerek yayınlatabilir.
- **Mash-up**, (Web Application Hybrid), çeşitli kaynaklardan gelen içerikleri kullanarak tamamen yeni bir servis oluşturmaya yaramaktadır. Mash-up oluşturabilmek için birçok fazla kaynaktan gelen verileri; web servislerinin RSS API (hizmet veren firmaların sağladığı interface) aracılığıyla alınabilmektedir. Örneğin vatandaşın büyükşehir belediyesi tarafından kullanılan “google map” özelliği ile haritalandırma sağlanarak kendisine yön gösterebilmesine imkân verilebilir.
- **SMS**, vatandaşların, şikâyet, öneri ve istek gibi başvurularını belediye personeline cep telefonlarının SMS özelliği yardımıyla iletebilmelerine ve

belediyeler tarafından yapılan duyuru, ilan, haber vb. gibi konularda bilgi edinmelerine olanak sağlamaktadır.

- **Wiki**, Sitenin, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlamasıdır.

2.2. Bulgular

Büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından başarı oranları hesaplanırken ölçekteki ana başlıkların altındaki alt değişkenlerin sayısı dikkate alınmaktadır. Bu doğrultuda “Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi” ana başlığı altında büyükşehir belediyeleri tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş oldukları varsayıldığında, en fazla alacakları puanlar 18 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Bölgelerin “Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi” başlığı altında ana başlığı altında bölgedeki büyükşehirlerin aldığı toplam puanların elde edebilecek maksimum puana oranlanması, büyükşehir belediyelerinin başarı oranını göstermektedir.

“Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında ise bir büyükşehir belediyelerinin tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş oldukları varsayıldığında, en fazla alacakları puanlar 27 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında ana başlığı altında bölgedeki büyükşehirlerin aldığı toplam puanların elde edebilecek maksimum puana oranlanması, büyükşehir belediyelerinin başarı oranına işaret etmektedir.

“Çevrimiçi Danışma ve Katılım” ana başlığına bakıldığında büyükşehir belediyelerinin, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş oldukları varsayıldığında, en fazla alacakları puanlar 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığı altında ana başlığı altında bölgedeki büyükşehirlerin aldığı toplam puanların elde edebilecek maksimum puana oranlanması, büyükşehir belediyelerinin başarı oranını belirtmektedir.

“Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına bakıldığında büyükşehir belediyelerinin, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş oldukları varsayıldığında, en fazla alacakları toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığı altında bölgedeki büyükşehirlerin aldığı toplam puanların elde edebilecek maksimum puana oranlanması, büyükşehir belediyelerinin başarı oranını göstermektedir.

Bu doğrultuda bölgenin ölçek geneli aldığı toplam puan hesaplaması ise dört ana başlık altında bölgedeki büyükşehirlerin aldığı toplam puanların elde edebilecek maksimum puana oranlanması, bölgenin başarı oranına işaret etmektedir.

Aşağıdaki tablolarda büyükşehir belediyeleri web sitelerinin barındırdıkları e-katılım olanaklarının coğrafi bölgeler bağlamında analizine yer verilmektedir.

2.2.1. Akdeniz Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 1. Akdeniz Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	AKDENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Adana	Antalya	Hatay	K.Maraş	Mersin
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	3	3	2	3	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	3	3	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	2	3	3	0	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	0	3	3	0	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		14	18	17	12	18
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		77,78	100	94,44	66,67	100
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 90)		79				
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		87,78				

Tablo 2. 1'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri 18 tam puan aldıklarında ise bölge 90 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, “*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında en yüksek puanı elde eden Antalya ve Mersin, e-katılım açısından en büyük başarı oranına sahip (%100) büyükşehir belediyeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Antalya ve Mersin’i, ikinci sırada Hatay (%94,44), üçüncü sırada Adana (%77,78) ve dördüncü sırada ise Kahramanmaraş (%66,67) Büyükşehir Belediyeleri takip

etmektedir. “Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi” başlığı altında Akdeniz Bölgesi’nin toplam alacağı en yüksek puan 90 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 79 puan aldığı ve %87,78 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 2. Akdeniz Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	AKDENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Adana	Antalya	Hatay	K.Maraş	Mersin
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	2	2	3	3	2
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	3	3	0	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	3	3	3	3
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	3	3	3	0	0
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	3	1	3	3	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		26	24	27	21	23
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		96,30	88,89	100,00	77,78	85,19
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 135)		121,00				
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		89,63				

Tablo 2. 2’ye bakıldığında ülkemizin Akdeniz Bölgesine ait Büyükşehir Belediyelerinin e-katılım açısından “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 27 puan toplamakta ve %100 başarı oranı ile sağlamaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığında 27 tam puan aldıklarında ise bölge 135 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 2’nin geneline bakıldığında Hatay, kamu bilgileri ve saydamlık ölçeğine yönelik en büyük başarı oranına (%100) sahip büyükşehir belediyesi olarak

karşımıza çıkmaktadır. Hatay'ı sırasıyla 26 puanla (%96,30) Adana, 24 puan (%88,89) Antalya, 23 puan (%85,19) ile Mersin ve 21 puan (%77,78) ile Kahramanmaraş takip etmektedir.

Akdeniz Bölgesine ait “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığında e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puan 135 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama olarak 121 puan aldığı ve %89,63 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 3. Akdeniz Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	AKDENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Adana	Antalya	Hatay	K.Maraş	Mersin
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	0	1	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	0	0	0	2
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	0	0	0
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	0	0	0	0	3
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3	3	3
Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	0	2	0	3	0
Ç3	Yabancı Dil Desteği	0	0	0	0	3
Ç4	Engelliler için erişim desteği	0	3	0	0	3
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek İçin Özel Alan	3	3	3	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı?)	3	3	3	3	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakılabilir	0	0	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	3	3	0	0	3
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	3	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0	0	0

Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	3	3	0	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	3	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	3	3	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	3	3	3
Ç18	Mobil Katılım (Whatsapp vb. uygulamalar)	3	3	0	3	3
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	3	3	3
Ç20	Sabit hat 153	3	3	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	3	3	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	0	0	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar ise yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	3	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		39	48	33	39	50
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		46,43	57,14	39,29	46,43	59,52
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 420)		209,00				
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		49,76				

Tablo 2. 3'e bakıldığında Akdeniz Bölgesine ait Büyükşehir Belediyelerinin e-katılım açısından "Çevrimiçi Danışma ve Katılım" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri "Çevrimiçi Danışma ve Katılım" başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 420 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 3'de görüldüğü üzere Mersin, çevrimiçi danışma ve katılım ölçeğine yönelik en büyük başarı oranına sahip (%59,52) Büyükşehir Belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Mersin'i sırasıyla Antalya (%57,14), Adana ve Kahramanmaraş (%46,43) ile Hatay (%39,29) takip etmektedir. Akdeniz Bölgesine ait "Çevrimiçi Danışma ve Katılım" ana başlığına yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 420(%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 209 puan aldığı ve %49,76 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 4. Akdeniz Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	AKDENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Adana	Antalya	Hatay	K.Maraş	Mersin
Ö 1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3	3	3
Ö 2	Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram, linkedin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3	3	3
Ö 3	Bilişim saldırıya uğrayıp uğraması	3	3	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		9	9	6	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100	100	66,67	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 45)		36				
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		80				

Tablo 2. 4'e bakıldığında Akdeniz Bölgesine ait Büyükşehir Belediyelerinin e-katılım açısından “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir Büyükşehir Belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 45 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 4'de görüldüğü üzere aldıkları 9 tam puanla (%100) Adana ve Antalya “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında en büyük başarı oranlarına eşit şekilde sahip büyükşehir belediyeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Adana ve Antalya'yı, Hatay, Kahramanmaraş ve Mersin aldıkları 6 eşit puanlarla (%66,67) takip etmektedir. Akdeniz Bölgesine ait “Ölçek Dışı Araştırma” başlığına yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puan 45 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 36 puan aldığı ve %80 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.2. Doğu Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 5. Doğu Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	DOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Erzurum	Malatya	Van

G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	3	3	0
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	0
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	3	3	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	3	0	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		18	15	12
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100,00	83,33	66,67
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 54)		45		
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		83,33		

Tablo 2. 5'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Doğu Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldıklarında ise bölge 54 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, “*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında en yüksek puanı elde eden Erzurum, e-katılım açısından en büyük başarı oranına sahip (%100) büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. İkinci sırada 15 puan (%83,33) ile Malatya, üçüncü sırada ise 12 (%66,67) puanla Van büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesine ait genel bilgilere yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 54 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 45 puan aldığı ve %87,78 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 6: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	DOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Erzurum	Malatya	Van
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	3	3	2
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	3	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	3	3

K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	3	0	0
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	3	3	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		27	24	23
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100,00	88,89	85,19
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 81)		74,00		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		91,36		

Tablo 2. 6'ya bakıldığında ülkemizin Doğu Anadolu Bölgesine ait Büyükşehir Belediyelerinin e-katılım açısından “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 27 puan toplayacak ve %100 başarı oranı ile sağlanacaktır. Tüm Doğu Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığında 27 tam puan aldıklarında ise bölge 81 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 6'nın geneline bakıldığında Erzurum, 27 (%100) puanla kamu bilgileri ve saydamlık ölçeğine yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Erzurum'u sırasıyla 24 puanla Malatya (%88,89) ve 23 puanla Van (%85,19) büyükşehir belediyeleri takip etmektedir. Doğu Anadolu Bölgesine ait “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 81 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 74 puan aldığı ve %91,36 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 7. Doğu Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	DOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Erzurum	Malatya	Van
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	0	3
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	0
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	3	3	0
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3
Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu ?)	3	3	0
Ç3	Yabancı Dil Desteği	0	0	0
Ç4	Engelliler için erişim desteği	0	0	0

Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek İçin Özel Alan	0	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı?)	0	3	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakılabilir	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	0	0	0
Ç11	İlan Tahtaları	0	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	0	3	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	0	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	0	3	3
Ç17	E- Dilekçe	0	3	3
Ç18	Mobil Katılım (Whatsapp vb. uygulamalar)	0	3	3
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	0	3	3
Ç20	Sabit hat 153	0	3	3
Ç21	Mash-Up	0	3	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		12	45	39
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		14,29	53,57	46,43
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 252)		96,00		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		38,10		

Tablo 2. 7'ye bakıldığında Doğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 84 olacak ve %100 başarı oranı

sağlanacaktır. Tüm Akdeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 252 puan toplayacak ve %100 başarı oranı sağlayacaktır.

Tablo 2. 7’de görüldüğü üzere Malatya, 45 puan (%53,57) ile “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” ana başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Malatya’yı sırasıyla 39 puan ile (%46,43) ile Van ve 12 puan (%14,29) ile Erzurum büyükşehir belediyeleri takip etmektedir. Doğu Anadolu Bölgesine ait çevrimiçi danışma ve katılıma yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 252 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 96 puan aldığı ve %38,10 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 8: Doğu Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	DOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Erzurum	Malatya	Van
Ö1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3
Ö2	Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Linkendin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3
Ö3	Bilişim saldırıya uğrayıp uğraması	3	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		9	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 27)		21		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		77,78		

Tablo 2. 8’e bakıldığında Doğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam (3) tam puan aldığı, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 27 puan toplayacak ve %100 başarı oranı sağlayacaktır.

Tablo 2. 8’de görüldüğü üzere Erzurum 9 puan (%100) ile “Ölçek Dışı Araştırma” başlığına yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Erzurum’u, Malatya ve Van Büyükşehir Belediyeleri aldıkları

6 puanla (66,67) takip etmektedir. Doğu Anadolu Bölgesine ait “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 27 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 21 puan aldığı ve %77,78 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.3. Ege Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 9. Ege Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Aydın	Denizli	İzmir	Manisa	Muğla
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	3	3	3	3	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	3	3	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	2	0	3	3	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	2	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		16	12	15	15	15
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		88,89	66,67	83,33	83,33	83,33
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 90)		73				
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		81,11				

Tablo 2. 9'a bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Ege Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldıklarında ise bölge 90 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, analiz sonucunda en yüksek puanı elde eden Aydın büyükşehir belediyesi, *genel bilgi* başlığı altında 16 puan (88,89) ile en büyük başarı oranına sahip olmaktadır. Aydın'ı, 15 puan (%83,33) ile İzmir, Manisa ve Muğla ikinci sırada takip ederken, üçüncü sırada 12 puanla (%66,67) Denizli Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır. Ege Bölgesine ait genel bilgilere yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 90 (%100) üzerinden

değerlendirildiğinde ortalama olarak 73 puan aldığı ve %81.11 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 10. Ege Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Aydın	Denizli	İzmir	Manisa	Muğla
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	3	3	3	3	3
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	3	3	3	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	2	3	3	3
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	3	2	3	0	0
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	3	3	3	3	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	0	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		27	22	27	24	24
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100,00	81,48	100,00	88,89	88,89
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 135)		124				
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		91,85				

Tablo 2. 10'a bakıldığında ülkemizin Ege Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 27 olmakta ve %100 başarı oranı ile sağlamaktadır. Tüm Ege Bölgesi büyükşehir belediyeleri “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığında 27 tam puan aldıklarında ise bölge 135 puan toplayacak ve %100 başarı oranı sağlayacaktır.

Tablo 2. 10'un geneline bakıldığında Aydın ve İzmir 27 (%100) tam puan ile, “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Aydın ve İzmir'i, aldıkları 24 (88,89) puan ile Manisa ve Muğla takip etmektedir. Üçüncü sırada ise 22 (81,48) puanla Denizli yer almaktadır.

Ege Bölgesine ait “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 135 (%100) üzerinden

değerlendirildiğinde ortalama olarak 124 puan aldığı ve %91,85 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 11. Ege Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ				
		Aydın	Denizli	İzmir	Manisa	Muğla
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	0	0	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	0	3	0	0
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	3	0	0
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	0	0	0	0	0
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	2	3	3
Ç2	Anket (geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	0	3	3	3	3
Ç3	Yabancı Dil Desteği	2	3	3	0	2
Ç4	Engelliler İçin Erişim Desteği	3	0	3	0	0
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek İçin Özel Alan	3	3	3	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0	3	0
Ç8	Paydaş Katılımı Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı)	3	0	3	0	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar)/moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakılabilir	0	0	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	3	3	0	0	3
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	3	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0	0	0
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	3	3	3	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0	0	0

Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	3	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	3	3	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	3	3	3
Ç18	Mobil Katılım (Whatsapp vb. uygulamalar)	1	3	3	3	0
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	3	3	3
Ç20	Sabit hat 153	3	3	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	3	3	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	3	0	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	0	3	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		42	42	59	39	41
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		50,00	50,00	70,24	46,43	48,81
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 420)				223,00		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)				53,10		

Tablo 2. 11'e bakıldığında Doğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından "Çevrimiçi Danışma ve Katılım" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 84 olacak ve %100 başarı oranı sağlanacaktır. Tüm Akdeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri "Çevrimiçi Danışma ve Katılım" başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 420 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 11'de görüldüğü üzere İzmir, 59 puan (%70,24) ile çevrimiçi danışma ve katılım ölçeğine yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. İzmir'i 42 puan (%50) ile Aydın ve Denizli ikinci sırada, 41 puan ile (%48,81) Muğla üçüncü sırada, 39 puan (46,43) ile Manisa dördüncü sırada takip etmektedir. Ege Bölgesine ait çevrimiçi danışma ve katılıma yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 420 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 223 puan aldığı ve %53,10 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 12. Ege Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ
--	-----------------------------	--

		Aydın	Denizli	İzmir	Manisa	Muğla
Ö 1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu - Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	0	3	3	3
Ö 2	Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Linkendin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3	3	3
Ö 3	Bilişim saldırıya uğrayıp uğraması	0	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		6	3	6	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	33,33	66,67	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 45)		27				
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		60				

Tablo 2. 12'ye bakıldığında Ege Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım açısından “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) tam puan aldığı, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır. Tüm Ege Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 45 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 12'de görüldüğü üzere 6 puan (%66,67) ile “Ölçek Dışı Araştırma” başlığına yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyeleri Aydın, İzmir, Manisa ve Muğla'dır. İkinci sırada ise 3 puan (%33,33) ile Denizli Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır. Ege Bölgesine ait ölçek dışı araştırmaya yönelik alınabilecek en yüksek puan 45 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama 27 puan alındığı ve %60 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.4. Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 13. Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Diyarbakır	Gaziantep	Mardin	Şanlıurfa
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	3	0	2	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	2	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	2	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	2	3

G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	0	3	0	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		12	12	8	15
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	66,67	44,44	83,33
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 72)		47			
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		65,28			

Tablo 2. 13'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğunda, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Güneydoğu Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldığı anda ise bölge 72 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, analiz sonucunda “*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında en yüksek puanı elde eden Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 15 puan (%83,33) ile en yüksek başarı oranına sahip olmaktadır. Şanlıurfa'yı ikinci sırada 12 puan (%66,67) ile Diyarbakır, Gaziantep takip ederken, üçüncü sırada 8 puan (44,44) ile Mersin Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır.

“*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin toplam alacağı en yüksek puan 72 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 47 puan aldığı ve %65,28 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 14. Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Diyarbakır	Gaziantep	Mardin	Şanlıurfa
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	2	3
K2	Belediye organları	0	3	0	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	0	3	0	3
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	0	0	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	0	0	0
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	0	0	0
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	2	0	0	0
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	0	3	0	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		17	15	5	18
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		62,96	55,56	18,52	66,67

BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 108)	55,00
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)	50,93

Tablo 2. 14'e bakıldığında Güneydoğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 27 olmakta ve %100 başarı oranı ile sağlamaktadır. Tüm Ege Bölgesi büyükşehir belediyeleri “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığında 27 tam puan aldıklarında ise bölge 135 puan toplayacak ve %100 başarı oranı sağlayacaktır.

Tablo 2. 14'ün geneline bakıldığında Aydın ve İzmir 27 (%100) tam puan ile, kamu bilgileri ve saydamlık ölçeğine yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Aydın ve İzmir'i, aldıkları 24 (88,89) puan ile Manisa ve Muğla takip etmektedir. Üçüncü sırada ise 22 (81,48) puanla Denizli yer almaktadır.

Ege Bölgesine ait kamu bilgilerine erişim ve saydamlığa yönelik e-katılım ölçek sonuçlarının toplam alacağı en yüksek puanın 135 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 124 puan aldığı ve %91,85 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 15. Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Diyarbakır	Gaziantep	Mardin	Şanlıurfa
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	0	0	2	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	2	0	0
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	0	0
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	0	0	0	0
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3	3
Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	0	0	0	0
Ç3	Yabancı Dil Desteği	3	3	0	3
Ç4	Engelliler için erişim desteği	3	3	0	0
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikâyet ve İstek İçin Özel Alan	3	3	0	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı?)	0	3	0	3

Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına de bakılabilir	0	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	0	0	0	0
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	0	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0	0
Ç13	RSS Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	0	0	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçekzamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	0	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	0	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	0	3
Ç18	Mobil Katılım (whatsapp vb. uygulamalar)	3	0	0	3
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	0	3
Ç20	Sabit hat 153	3	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	0	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	0	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		36	38	8	39
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		42,86	45,24	9,52	46,43
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 336)		121,00			
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		36,01			

Tablo 2. 15'e bakıldığında Güneydoğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin, e-katılım ölçeği "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Akdeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 336 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 15’de görüldüğü üzere Şanlıurfa, 39 puan (%46,43) ile “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Şanlıurfa’yı 38 puan (%45,24) ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ikinci sırada, 36 puan (%48,81) ile Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi üçüncü sırada, 8 puan (9,52) ile Mardin Büyükşehir Belediyesi dördüncü sırada takip etmektedir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 336 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama olarak 221 puan aldığı ve %36,01 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 16. Güneydoğu Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Diyarbakır	Gaziantep	Mardin	Şanlıurfa
Ö 1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3	3
Ö 2	Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram, linkedin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	2	3
Ö 3	Bilişim saldırıya uğrayıp uğraması	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		6	6	5	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	66,67	55,56	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 36)		23			
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		63,89			

Tablo 2. 16’ya bakıldığında Güneydoğu Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterler açısından tam puan (3 olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Güneydoğu Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 36 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 16’da görüldüğü üzere 6 puan (%66,67) ile “Ölçek Dışı Araştırma” başlığına yönelik büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyeleri Diyarbakır, Gaziantep

ve Şanlıurfa'dır. İkinci sırada ise 5 puan (%55,56) ile Mardin Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır.

Güneydoğu Anadolu Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "*Ölçek Dışı Araştırma*" başlığı altında alınabilecek toplam en yüksek puan 36(%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama 23 puan alındığı ve %36,89 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.5. İç Anadolu Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 17. İç Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Ankara	Eskişehir	Kayseri	Konya
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	3	3	3	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	3	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	3	2	3	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	3	0	2	2
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		18	14	17	17
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100,00	77,78	94,44	94,44
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 72)		66			
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		91,67			

Tablo 2. 17'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm İç Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldığında ise bölge 72 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır

Bu hesaplamalar çerçevesinde, "*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*" başlığı altında Ankara Büyükşehir Belediyesi 18 tam puan (%100) elde etmektedir. Ankara'yı ikinci sırada aldıkları 17 puanlar (%94,44) ile Kayseri ve Konya takip

ederken, üçüncü sırada 14 puan (%77,78) ile Eskişehir Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır.

“Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi” başlığı altında İç Anadolu Bölgesi’nin toplam alacağı en yüksek puan 72 üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 66 puan aldığı ve %91,67 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 18. İç Anadolu Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Ankara	Eskişehir	Kayseri	Konya
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	2	0	3	3
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	3	3	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	3	3	3
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	3	0	0	0
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	1	3	3	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		24	21	24	24
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		88,89	77,78	88,89	88,89
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 108)		93,00			
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		86,11			

Tablo 2. 18’ebakıldığında İç Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken şehrin tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alabileceği toplam puan 27 olmakta ve %100 başarı oranı ile sağlanmaktadır. Tüm İç Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında 27 tam puan aldığı anda ise bölge 108puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 18’in geneline bakıldığında “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyeleri 24 puan (%88,89) ile Ankara, Kayseri ve Konya olduğu görülmektedir. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ise aldığı 21 puan(77,78) ile ikinci sırada yer almaktadır.

İç Anadolu Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 108 (%100) üzerinden

değerlendirildiğinde, bölgenin ortalama olarak 55 puan aldığı ve %50,93 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 19. İç Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Ankara	Eskişehir	Kayseri	Konya
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	1	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	3	3	0
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	0	0
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	0	2	3	3
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3	3
Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	2	0	3	3
Ç3	Yabancı Dil Desteği	0	0	3	0
Ç4	Engelliler için erişim desteği	0	3	3	2
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek İçin Özel Alan	3	3	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı)	3	0	3	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakabilir	0	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	3	3	0	0
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0	0
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	3	0	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	3	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	3	3
Ç18	Mobil Katılım (whatsapp vb. uygulamalar)	3	3	0	3
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	3	3

Ç20	Sabit hat 153	3	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	3	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portalı kişiye has hale getirme)	0	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	3	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	3	0	3	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		45	44	54	44
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		53,57	52,38	64,29	52,38
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 336)		187,00			
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		55,65			

Tablo 2. 19'e bakıldığında İç Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin, e-katılım ölçeği "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm İç Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 336 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 19'de görüldüğü üzere Kayseri, 54 puan (%64,29) ile "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesidir. İkinci sırada ise 45 puan (%53,57) ile Ankara Büyükşehir Belediyesi yer alırken, 44 puan (%52,58) ile Eskişehir ve Kayseri Büyükşehir Belediyeleri üçüncü sırada yer almaktadır.

İç Anadolu Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 336(%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama olarak 221 puan aldığı ve %36,01 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 20. İç Anadolu Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	İÇ ANADOLU BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ			
		Ankara	Eskişehir	Kayseri	Konya
Ö 1	Site yöneticisi (Web master)şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3	3

Ö 2	Sosyal Medyaları (facebook, twitter, instagram, linkedin vb.) hesapların incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3	3
Ö 3	Bilişim suçu ve siber saldırıya uğrayıp uğraması	3	3	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		9	9	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		100,00	100,00	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 36)		30			
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		83,33			

Tablo 2. 20'yebakıldığında İç Anadolu Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “Ölçek Dışı Araştırma” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm İç Anadolu Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Ölçek Dışı Araştırma” başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 36 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 20'de görüldüğü üzere Ankara ve Eskişehir 9 tam puan (%100) ile “Ölçek Dışı Araştırma” başlığına yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyeleri olmaktadır. İkinci sırada ise 6 puan (%66,67) ile Kayseri ve Konya Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır.

İç Anadolu Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “Ölçek Dışı Araştırma” başlığı altında alınabilecek toplam en yüksek puan 36(%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama 30 puan alındığı ve %36,89 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.6. Marmara Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 21. Marmara Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	MARMARA BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ					
		Balıkesir	Bursa	İstanbul	Kocaeli	Sakarya	Tekirdağ
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	2	3	3	2	3	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	3	3	3	3	3	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	2	3	3	3	3	3

G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	0	0	2	2	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		13	15	17	16	18	18
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		72,22	83,33	94,44	88,89	100	100
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 108)		97					
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		89,81					

Tablo 2. 21'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olsa, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Marmara Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldığı anda ise bölge 108 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, “*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında Sakarya ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri 18 tam puan (%100) elde etmektedir. İkinci sırada aldığı 17 puan (%94,44) ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi yer alırken, üçüncü sırada 16 puan (%88,89) ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi yer almaktadır. Bursa ise aldığı 15 puan (%83,33) ile dördüncü sırada, Balıkesir ise 13 puan (%72,22) ile beşinci sıradadır.

“*Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi*” başlığı altında Marmara Bölgesi'nin toplam alacağı en yüksek puan 108 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 97 puan aldığı ve %89,81 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 22. Marmara Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	MARMARA BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ					
		Balıkesir	Bursa	İstanbul	Kocaeli	Sakarya	Tekirdağ
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	3	2	2	3	3	3
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	0	3	3	3	3	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	0	3	3	3	3	3
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	0	0	3	0	3	3
K5	Belediyenin yerle ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	3	3	3	3	3	3

K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		18	23	26	24	27	27
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	85,19	96,30	88,89	100,00	100,00
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 162)		145,00					
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		89,51					

Tablo 2. 22'ye bakıldığında Marmara Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken şehrin tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alabileceği toplam puan 27 olmakta ve %100 başarı oranı ile sağlanmaktadır. Tüm Marmara Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında 27 tam puan aldığına ise bölge 162 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo 2. 22'nin geneline bakıldığında “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyeleri 27 tam puan (%100) ile Sakarya ve Tekirdağ olduğu görülmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi aldığı 26 puan(%96,30) ile ikinci sırada yer alırken, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi 24 puan (%88,89) ile üçüncü sırada yer almaktadır. Dördüncü sırada 23 puan (%58,19) ile Bursa Büyükşehir Belediyesi, beşinci sırada 18 puan (%66,67) ile Balıkesir Büyükşehir Belediyesi bulunmaktadır.

Marmara Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “*Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık*” başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 162 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde, bölgenin ortalama olarak 145 puan aldığı ve %89,51 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 23. Marmara Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	MARMARA BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ					
		Balıkesir	Bursa	İstanbul	Kocaeli	Sakarya	Tekirdağ
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	3	0	2	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	3	3	0	3	0	3
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi sohbet imkanı	3	0	0	0	0	3
Ç 1.3	Meclis yeleri e-mail ve telefon numarası	3	3	0	3	3	3
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3	3	3	3

Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	3	3	0	3	0	3
Ç3	Yabancı Dil Desteği	3	3	3	0	3	3
Ç4	Engelliler için erişim desteği	0	3	0	3	0	0
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek için Özel Alan	3	3	3	3	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0	3	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı)	0	3	3	3	3	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakabilir	0	0	0	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	3	3	0	3	3	3
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	3	3	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0	0	0	0
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	3	3	0	3	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	3	3	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	3	3	3	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	3	3	3	3
Ç18	Mobil Katılım(whatsapp vb. uygulamalar)	3	3	3	2	0	3

Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	3	3	3	3
Ç20	Sabit hat 153	3	3	3	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	3	3	3	3
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	0	3	0	0
Ç24	Online referandum (E-referandumlar (veya çevrimiçi referandumlar) ise yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	0	3	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		54	54	41	59	42	54
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		64,29	64,29	48,81	70,24	50,00	64,29
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 504)		250,00					
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		49,60					

Tablo 2. 23'e bakıldığında Marmara Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin, e-katılım ölçeği "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Marmara büyükşehir belediyeleri "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 504 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 23'de görüldüğü üzere Kocaeli, 59 puan (%70,24) ile "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesidir. İkinci sırada ise 54 puan (%64,29) ile Balıkesir, Bursa ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri yer alırken, 42 puan (%50) ile Sakarya Büyükşehir Belediyeleri üçüncü sırada, 41 puan (%48,81) ile İstanbul dördüncü sırada yer almaktadır.

Marmara Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "*Çevrimiçi Danışma ve Katılım*" başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 504 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama olarak 250 puan aldığı ve %49,60 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 24. Marmara Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	MARMARA BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ					
		Bahkesir	Bursa	İstanbul	Kocaeli	Sakarya	Tekirdağ
Ö 1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3	3	3	3
Ö 2	Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram, linkedin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3	3	3	3
Ö 3	Bilişim suçu ve siber saldırıya uğrayıp uğraması	0	3	0	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		6	9	6	6	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	100	66,67	66,67	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 54)		33					
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		61,11					

Tablo 2. 24'e bakıldığında Marmara Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde "Ölçek Dışı Araştırma" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Marmara Bölgesi büyükşehir belediyeleri "Ölçek Dışı Araştırma" başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 54 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 24'de görüldüğü üzere Bursa 9 tam puan (%100) ile "Ölçek Dışı Araştırma" başlığına yönelik en büyük başarı oranına sahip büyükşehir belediyesi olurken diğer büyükşehir illerimizin hepsi 6 puan (%66,67) almışlardır.

Marmara Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "Ölçek Dışı Araştırma" başlığı altında alınabilecek toplam en yüksek puan 54 (%100) üzerinden

değerlendirildiğinde bölgenin ortalama 33 puan alındığı ve %61,11 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

2.2.7. Karadeniz Bölgesinde Mevcut Bulunan Büyükşehir Belediyelerine Ait Veri Analiz Sonuçları

Tablo 2. 25. Karadeniz Anadolu Bölgesine Ait Genel Bilgilere Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	KARADENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Ordu	Samsun	Trabzon
G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	0	3	3
G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	0	3	3
G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	3	3	3
G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	3	3	3
G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	3	3	3
G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	0	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 18)		9	18	18
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		50,00	100,00	100,00
TOPLAM PUAN (EN FAZLA 54)		45		
TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		83,33		

Tablo 2. 25'e bakıldığında bir büyükşehirin başarı oranı hesaplanırken tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 18 olmakta %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Karadeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri 18 tam puan aldığı anda ise bölge 54 puan toplanmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Bu hesaplamalar çerçevesinde, "Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi" başlığı altında Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri 18 tam puan (%100) elde ettiği görülmektedir. Ordu ise aldığı 9 puan (%50) ile ikinci sırada yer almaktadır.

Karadeniz Büyükşehir Belediyesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "Büyükşehir Belediyesi İle İlgili Genel Bilgi" başlığında altında alabileceği toplam en yüksek puan 72 üzerinden değerlendirildiğinde ortalama olarak 66 puan aldığı ve %91,67 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 26. Karadeniz Bölgesine Ait Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlığa Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	KARADENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Ordu	Samsun	Trabzon
K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	3	3	3
K2	Belediye organları	3	3	3
K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	2	3	3
K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	3	3	3
K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	3	3	3
K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	3	3	3
K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	0	3	3
K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	3	3	3
K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	3	3	3
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 27)		23	27	27
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		85,19	100,00	100,00
BÖLGENİN TOPLAM PUAN (EN FAZLA 81)		77,00		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		95,06		

Tablo 2.26'ya bakıldığında Karadeniz Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik başarı oranları hesaplanırken şehrin tüm kriterler açısından tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alabileceği toplam puan 27 olmakta ve %100 başarı oranı ile sağlanmaktadır. Tüm Karadeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında 27 tam puan aldığı için ise bölge 81 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır.

Tablo2. 26'nın geneline bakıldığında “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyelerinin aldıkları 27 tam puan (%88,89) ile Samsun ve Trabzon olduğu görülmektedir. Ordu Büyükşehir Belediyesi ise aldığı 23 puan (85,19) ile ikinci sırada yer almaktadır.

Karadeniz Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık” başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 81 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde, bölgenin ortalama olarak 77 puan aldığı ve %95,06 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 27. İç Anadolu Bölgesine Ait Çevrimiçi Danışma ve Katılıma Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	KARADENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Ordu	Samsun	Trabzon
Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	3	3	3
Ç 1.1	Başkan e-mail ve telefon numarası	0	0	3
Ç 1.2	Başkan ile çevrimiçi Sohbet İmkânı	0	0	2
Ç 1.3	Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	0	0	3
Ç 1.4	Kurumsal e-mail ve telefon numarası	3	3	3
Ç2	Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	0	0	0
Ç3	Yabancı Dil Desteği	1	0	0
Ç4	Engelliler için erişim desteği	0	0	0
Ç5	Ziyaretçi Defteri	0	0	0
Ç6	Öneri, Şikâyet ve İstek İçin Özel Alan	3	3	3
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	0	0	0
Ç8	Paydaş Katılımı Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı)	0	3	3
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakabilir	0	0	0
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	3	3	3
Ç11	İlan Tahtaları	3	3	3
Ç12	Sohbet odaları	0	0	0
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	0	0	0
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin veriyor mu?	0	0	0
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	3	3	3
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	3	3	3
Ç17	E- Dilekçe	3	3	3
Ç18	Mobil Katılım (whatsapp vb. uygulamalar)	0	3	3
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	3	3	3
Ç20	Sabit hat 153	3	3	3
Ç21	Mash-Up	3	3	3

Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (örneğin portali kişiye has hale getirme)	0	0	0
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	0	0	0
Ç24	Online Referandum (E-referandumlar (veya çevrimiçi referandumlar) ise yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 84)		34	39	47
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		40,48	46,43	55,95
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 252)			120,00	
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)			47,62	

Tablo 2. 27'ye bakıldığında Karadeniz Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin, e-katılım ölçeği “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 84 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Karadeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığında 84 tam puan aldıklarında ise bölge 252 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 27'de görüldüğü üzere Trabzon, 54 puan (%55,95) ile “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığına yönelik en yüksek başarı oranına sahip büyükşehir belediyesidir. İkinci sırada ise 39 puan (%46,43) ile Samsun Büyükşehir Belediyesi yer alırken, 34 puan (%52,58) ile Ordu Büyükşehir Belediyeleri üçüncü sırada yer almaktadır.

Karadeniz Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği “Çevrimiçi Danışma ve Katılım” başlığı altında alabileceği toplam en yüksek puan 252(%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama olarak 120 puan aldığı ve %47,62 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 28: Karadeniz Bölgesine Ait Ölçek Dışı Araştırmaya Yönelik E-Katılım Ölçek Sonuçları

0=Yok 1=Var 2=Erişime Açık 3=Erişim Yeterli	ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	KARADENİZ BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ		
		Ordu	Samsun	Trabzon
Ö 1	Site yöneticisi (Web master) şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya cevap verme durumu -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	3	3	3

Ö 2	Sosyal Medya (facebook, twitter, instagram, linkedin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	3	3	3
Ö 3	Bilişim suçu ve siber saldırıya uğrayıp uğraması	0	0	0
BÜYÜKŞEHİRLERİN PUANI (EN FAZLA 9)		6	6	6
BÜYÜKŞEHİRLERİN BAŞARI ORANI (%)		66,67	66,67	66,67
BÖLGENİN TOPLAM PUANI (EN FAZLA 27)		18		
BÖLGENİN TOPLAM BAŞARI ORANI (%)		66,67		

Tablo 2. 28'e bakıldığında Karadeniz Bölgesine ait büyükşehir belediyelerinin e-katılım ölçeğinde "Ölçek Dışı Araştırma" ana başlığına yönelik başarı oranı hesaplamasında bir büyükşehir belediyesi, tüm kriterlerden tam puan (3) elde etmiş olduğu varsayıldığında, en fazla alacağı toplam puan 9 olmakta ve %100 başarı oranı sağlanmaktadır. Tüm Karadeniz Bölgesi büyükşehir belediyeleri "Ölçek Dışı Araştırma" başlığında 9 tam puan aldıklarında ise bölge 27 puan toplamakta ve %100 başarı oranı sağlamaktadır.

Tablo 2. 28'de görüldüğü üzere tüm Karadeniz Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri "Ölçek Dışı Araştırma" başlığında 6 puan (%66,67) almışlardır.

Karadeniz Bölgesine yönelik yapılan e-katılım ölçeği "Ölçek Dışı Araştırma" başlığı altında alınabilecek toplam en yüksek puan 27 (%100) üzerinden değerlendirildiğinde bölgenin ortalama 18 puan alındığı ve %66,67 oranında başarılı olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu yönetiminde demokrasi olgusu kadar eskiye dayanan katılım anlayışı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle tekrar gündeme gelmekte, bu gelişmeler sayesinde yönetsel ve toplumsal alanda yeni uygulamaların gündeme getirildiği görülmektedir. Gelişen uygulamalar ile birlikte yönetim anlayışında; devletin yapısını, işleyişini ve hizmet sunma biçimini etkileyecek bir takım paradigma değişiklikleri yaşanmaktadır. Yönetim paradigmasında meydana gelen bu değişimlerin yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan köklü değişimler de kamu yönetiminin evrim sürecini hızlandırmıştır. Kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulmaya başlanmasıyla birlikte yönetilenlerin yönetim sürecine aktif olarak katılımına vurgu yapan yönetişim anlayışı ortaya çıkmıştır. 1970’li yıllardan bu yana sosyo-ekonomik ve siyasal alanda kararlara katılımı öngören yönetişim gibi yaklaşımlar, vatandaşların kamu bürokrasinin işleyişine ve toplumsal problemlerin çözümüne katkıda bulunmasını sağlamıştır.

Bu gelişmeler, kamu yönetiminin hizmet sunma biçimini de etkilemiş, kamu kurumlarındaki hizmetlerin daha hızlı görülmesi isteği ile başlayan e-devlet uygulamalarını ve daha sonra da demokrasinin elektronik boyutta ifade edilebileceği anlayışı ile vatandaşların görüş ve düşüncelerinin karar vericiler tarafından önemsendiği uygulamaları da beraberinde getirmiştir.

E-devlet, bilgi teknolojileri yoluyla devlet-vatandaş ilişkisinde çift taraflı olarak görev ve sorumlulukları bir bilişim ağı üzerinden sağlamayı amaçlayan demokratik ve şeffaf bir beklentidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaşların günlük hayatlarının bir parçası haline gelmesiyle birlikte ülkelerde demokrasinin gelişmesine katkıda bulunulduğuna inanılan e-demokrasi ve e-katılım uygulamalarına olan talep de artmıştır. Vatandaşların karar verme süreçlerinde söz sahibi olmaları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine bağlı ilerleme gösteren e-

katılım ve e-demokrasi uygulamalarının, demokrasiyi arttırıcı bir yönde etkiye sahip olduğunun kanıtıdır. Aktif vatandaşın, hizmeti yönlendirebilmesi için yönetime katılım kanallarının açılmış olması gerekir. Bu çerçevede e-katılım kavramı demokratik girişimlere olanak veren veya destekleyen bir kavramdır. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin bir anlamda evrimi olarak internetin hızla büyümesinin ve kabul görmesinin sonuçlarından biri olarak da değerlendirilmektedir. E-katılım kavramı, bilgi iletişim teknolojilerinin hükümet-vatandaş ilişkileri üzerindeki etkileri ile ilgili olan çok önemli bir boyutudur. Vatandaşların çevrimiçi araçlarla politika oluşturma sürecine katılımını ifade etmektedir. Tüm kamu, kurum ve kuruluşlarındaki dönüşüm, yerel yönetimler tarafından da benimsenmektedir. Bu sayede belediyeler tarafından da yeniden yapılanmaya gidilmiş ve hizmet sunumları elektronik ortama taşınarak e-belediye yapısına dönüşmüştür. Kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmekte, vatandaşların ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri devamlı artmaktadır. Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre öncelikli talepler olarak ortaya çıkmaktadır.

Türkiye’de e-katılım sürecine ilişkin gelişmelerin genelde başlangıç düzeyinde kaldığı görülmüştür. Karar alma süreçlerinde belediyeler vatandaşlarını bu sürece dâhil etmek yerine, örneğin taşıt araçlarının (otobüs, vapur, tramvay vb.) rengini seçmek gibi basit bir katılım örneğini anket ve benzeri uygulamalarla gerçekleştirmektedir. Bu tarz uygulamalarda da gerek belediyeler, gerekse büyükşehir belediyelerinin büyük bir kısmı vatandaşın her türlü görüşünü değerlendirerek beraber karar vermek yerine tek taraflı bilgi veren kurumlar olarak hareket etmektedir.

Resmi web sitelerine vatandaşların üyelikleri neticesinde ve sosyal medya, youtube gibi tanıtım medya organları ile belediyelerin tanıtımlarına ve güncel haberlerine yer verilip, vatandaşların doğrudan ya da dolaylı şekilde katılımına olanak sağlayacak yazılımsal alt yapının mevcut olmadığı tespit edilmiştir. Büyükşehir belediyelerinin resmi web sitelerinde ya da uygulamalarında (play store, apple store vb) yazılımsal alt yapı çerçevesinde sadece anket ya da öneri, şikâyet ve taleplerin iletilebileceği modüller hizmete sunulmuştur. Bu doğrultuda e-belediye uygulaması başta olmak üzere büyükşehir belediyelerinin diğer tüm yazılımsal uygulamalarında vatandaşların

siyasal yaşamdan doğrudan etkilenebileceği göz önünde bulundurularak ayrıca özel hayatları korunarak ve gözetilerek politik, ekonomik ve sosyal faaliyetler kapsamında çalışmaların yürütülmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Özel hayatın korunumu ve gizliliği (TCK. m.134) çerçevesinde, vatandaşların büyükşehir belediyelerinde e-katılıma dâhil edilerek gerek anket çalışmaları, gerekse alınacak kararlara doğrudan ya da dolaylı bir biçimde etki edecek düşüncelerini açıkça ortaya koyacak ve alınacak kararlarda fayda sağlayabilecek çalışmaların artırılması gerektiği tespit edilmiştir. Büyükşehir belediyelerinin whatsapp ve e-mail uygulamaları vatandaşların görüşlerini iletmesi açısından bir araç olmakla birlikte diğer kamu kurumlarınca yapılan faaliyetlere (örneğin, Adalet Bakanlığı'nın UYAP kapsamındaki faaliyetleri veya Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryollarının anında erişim sağlanabilen gsm hizmeti) oranla hizmetin etkinliği, harcanan emek ve mesai açısından sınırlılıkların bulunduğu saptanmıştır.

İnternet aracılığıyla işlenen dolandırıcılık, sahte kimlik ve diğer siber suçlar, vatandaşların e-katılım, e-devlet ya da büyükşehir belediyelerinin online uygulamalarına yönelik yapılan katılımları doğrudan etkileyebilmektedir. Keza Ankara, Adana ve Gaziantep Büyükşehir Belediyelerinin siber olay ve suçlardan doğrudan etkilendikleri bu çerçevede web sayfalarının 'hacklendiği', telefon numaraları üzerinden kurumların bilgisi dışında siyasi içerikli propagandaların gerçekleştirildiği görülmüştür. Tez çalışması kapsamında büyükşehir belediyelerindeki Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeliyle iletişime geçilerek yapılan görüşmeler neticesinde belediyelerin web sitelerinin genel itibarıyla siber saldırı ve olaylara karşı güncel bir şekilde denetlendiği, gerek duyuru, ilan ve haberlerin gerekse büyükşehir belediyesince yayınlanan faaliyet raporu ve kararların eş zamanlı olarak sitelerde yayımlandığı bilgisine ulaşılmıştır.

Tez çalışması kapsamında, bir bölgenin e-katılım ölçeğinin tüm değişkenlerinden 3 tam puan aldığı varsayılarak bölgenin alabileceği toplam puan ile bölgenin elde ettiği toplam puan ve başarı oranına ilişkin bulgulara aşağıda yer verilmiştir:

Akdeniz Bölgesi, ölçeğe göre alabileceği toplam en yüksek puan 690 iken 445 puan olarak %64,49 başarı oranına sahip olmuştur. Doğu Anadolu Bölgesi ise alabileceği en yüksek 414 puan üzerinden 236'sını tamamlayarak %56,87'lik başarı göstermiştir. Ege Bölgesi ise alabileceği toplam en yüksek puan 690 iken 447 puanı tamamlayarak %64,78 başarı oranına ulaşmıştır. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin puanları

incelendiğinde bölgenin alabileceği toplam puanın 552 olduğu, bunun 246'lık kısmını tamamladığı ve %44,57 oranında başarı sağladığı görülmüştür. Toplam alabileceği en yüksek puan 552 olan İç Anadolu Bölgesi ise 376 puan alarak %68,12 başarı oranına ulaşmıştır. Karadeniz Bölgesi'nin alabileceği en yüksek puan 414 iken 260 puan almış ve %62,80 başarı oranına erişmiştir.

Bu analizler sonucunda en yüksek başarı oranına sahip bölge %68,12 ile İç Anadolu Bölgesi iken, ikinci sırada %64,78 ile Ege Bölgesi gelmektedir. Akdeniz Bölgesi %64,49'lük başarı oranı ile üçüncü sırada, Marmara Bölgesi %63,41'lik başarı oranı ile dördüncü sırada yer almaktadır. Beşinci sırada ise %62,80 başarı oranı ile Karadeniz Bölgesi yer alırken, %56,87'lik başarı oranına sahip Doğu Anadolu Bölgesi altıncı sırada bulunmaktadır. Güneydoğu Anadolu Bölgesi ise %44,57'lik en düşük başarı oranı ile son sırada yer almaktadır.

Elde edilen bulgular ölçekte yer verilen ana başlıklar çerçevesinde değerlendirildiğinde;

✓ Büyükşehir belediyelerinde demokratikleşmenin sağlanması yönünde, “Genel Bilgilerin” belediyelerin web sitelerinde bulunup bulunmadığına ve bu hizmetlerin uygulamalarına yönelik olarak yapılan analiz neticesinde %44,44 - % 100 arasında başarı sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. En az başarı oranının %44,44 ile Mardin Büyükşehir Belediyesine ait olduğu, Mardin Büyükşehir Belediyesini sırasıyla (başarı oranının artarak) Ordu, Van, Kahramanmaraş, Gaziantep, Diyarbakır, Denizli, Balıkesir, Adana, Eskişehir, Şanlıurfa, Muğla, İzmir, Bursa, Aydın, Kocaeli Büyükşehir Belediyelerinin takip ettiği görülmüştür. En başarılı Büyükşehir Belediyelerinin (%94,44 – 100 arasında) ise Trabzon, Tekirdağ, Sakarya, Kayseri, İstanbul, Hatay, Antalya ve Ankara olduğu tespit edilmiştir.

✓ E-katılıma yönelik büyükşehir belediyelerinin “Kamu bilgilerine erişim ve saydamlık” konusuna ilişkin internet sayfaları ve uygulamalarına yönelik olarak yapılan analiz neticesinde en az başarıya sahip olan idarenin %18,52 ile Mardin Büyükşehir Belediyesi olduğu ve sırasıyla artarak Gaziantep, Diyarbakır, Şanlıurfa, Balıkesir, Kahramanmaraş, Eskişehir, Denizli, Van, Ordu, Mersin, Bursa, Manisa, Malatya, Konya, Kocaeli, Kayseri, Antalya, Ankara Büyükşehir Belediyelerinin takip ettiği saptanmıştır. En başarılı büyükşehir belediyelerinin ise sırasıyla Adana,

İstanbul, Erzurum, İzmir, Sakarya, Samsun, Tekirdağ ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri olduğu görülmüştür.

✓ “Çevrimiçi danışma ve katılım” ölçeğine yönelik büyükşehir belediyelerinin internet sayfaları ve uygulamalarının analizi neticesinde ise en düşük başarı puanını %9,52 ile Mardin Büyükşehir Belediyesi alırken %14,20 puan ile bu başarıya yakın seviyede bulunan Erzurum Büyükşehir Belediyesi takip etmiştir. Ülkemizin diğer 28 büyükşehir belediyesi ise %39,29 ila %70,24 arasında başarı puanı almıştır. Başarı puanına göre artarak sırasıyla Hatay, Ordu, Diyarbakır, Gaziantep, Van, Şanlıurfa, Samsun, Manisa, İzmir, Adana, Muğla, Aydın, Denizli, Sakarya, İstanbul, Konya, Malatya Ankara, Eskişehir, Antalya, Trabzon, Mersin, Balıkesir, Bursa, Kahramanmaraş, Tekirdağ, İzmir ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri yer almıştır.

✓ E-katılıma yönelik diğer bir bulgu ise “Ölçek dışı araştırma” olup, bu kapsamda internet sayfaları ve uygulamalarının analizi neticesinde en düşük puana sahip idarenin %33,33 başarı puanı ile Denizli Büyükşehir Belediyesi (%33,33) olduğu ve ikinci sırada ise %66,67’lik başarı puanı ile Van, Trabzon, Tekirdağ, Şanlıurfa, Samsun, Sakarya, Ordu, Muğla, Mersin, Manisa, Malatya, Konya, Kocaeli, Kayseri, Kahramanmaraş, İzmir, İstanbul, Hatay, Gaziantep, Eskişehir, Erzurum, Diyarbakır, Balıkesir, Aydın Büyükşehir Belediyelerinin yer aldığı saptanmıştır. En yüksek başarı puanına ise %100’lük başarı oranı ile sırasıyla Eskişehir, Erzurum, Antalya, Ankara ve Adana Büyükşehir Belediyeleri sahip olmuştur.

✓ Büyükşehir belediyeleri genel bilgi, kamu bilgilerine erişim ve saydamlık, çevrimiçi danışma ve ölçek dışı araştırma ana başlıkları altında geniş bir ölçek ile bir bütün olarak değerlendirildiğinde; büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin genel itibariyle, belediye başkanlarını tanıtıcı, belediyelerin veya yöneticilerin hizmetlerini daha rahat anlatabilme, gösterebilme ve tanıtımını yapabilme imkânlarını buldukları yerler haline geldiği ve büyükşehir belediyelerinin e-demokrasinin gerektirdiği esasları ve uygulamaları yerine getirme açısından yetersiz kaldıkları belirtilebilir. Büyükşehir belediyeleri web sitelerini puan alamadıkları kriterleri ve uygulamaları gözeterik güncellemeli ve geliştirmelidir. Büyükşehir belediyeleri demokrasiyi güçlendirme adına BİT’lerin, internetin ve web sitelerinin kendilerine sunduğu diğer imkânları kullanabilmelidir. Web sitelerini bilgi sunumu, etkileşim ve katılım açısından zengin bir içerikle geliştirmelidir. Ek olarak, özel sektöre ait internet

sitelerinde görme engelli vatandaşlar için “görme engelli” başlığı adı altında çeşitli sesli okuma butonları yer verildiği gözlenirken; kamu kurumu olan büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin büyük bir çoğunluğunda (%90 civarında) bu konuda yardımcı öğelerin yer almadığı görülmektedir. Bu ve benzeri durumlar hedeflendiği gibi bürokrasiyi minimize etmenin tersine “sanal bürokrasi” olarak yeniden karşımıza çıkabilmektedir.

Öneriler

Büyükşehir Belediyelerine ait internet sayfalarında e-katılımın özendirilmesi ve artırılması bakımından çeşitli uygulamalara yer verilmesi son derece önemlidir. Yapılan analiz neticesinde ülkemizdeki büyükşehir belediyelerinin e-katılım ve e-demokrasi uygulamasının yaygınlaşmasına yönelik olarak öneriler aşağıda sunulmaktadır:

- ✓ Büyükşehir belediyelerine e-katılım ve e-demokrasiye yönelik katılımı arttırmak için; büyükşehir belediyeleri ile vatandaşların işbirliği başta olmak üzere kanun yapıcıların da yasal prosedürlerin yürürlüğe girmesine yönelik çalışmalar yapması ve belediyeler ile vatandaşları yakından ilgilendiren konuların vatandaşların katılımını sağlayacak biçimde BİT desteğiyle etkin hale getirilmesi gerekmektedir.
- ✓ E-devlet uygulamaları ve bilgi toplumuna geçişin bir adım ilerisi olarak görülen e-katılım ve e-demokrasi uygulamalarının, yönetimi elinde bulunduran kişiler tarafından devlet politikası çerçevesinde ısrarcı bir şekilde usul ve yasalara uygun şekilde desteklenmesi gerekmektedir.
- ✓ Büyükşehir Belediyelerince e-katılım ve e-demokrasi uygulamalarının yaygınlaştırılmasının yolu; öncelikle vatandaşların e-katılım ile e-demokrasi gibi kavramların ne ifade ettiğini anlamalarına yönelik ayrıca BİT kullanımının hayatlarını kolaylaştırdığına ve devlete kattığı faydaların ne olduğuna ilişkin farkındalıklarının geliştirilmesine bağlıdır. Bu doğrultuda yazılı ve görsel medyanın, üniversitelerin, STK’ların ve ilgili kamu, kurum ve kuruluşların işbirliği içinde hareket etmesi gerekmektedir.
- ✓ Büyükşehir Belediyeleri siber olaylar ve siber suçlarla yönelik daha etkin bir biçimde mücadele edebilmesi için alanında uzman kişilerden oluşan bir ekibin büyükşehir belediyesi bünyesinde oluşturulması gerekmektedir. Çünkü çeşitli siber

olay ve siber suçlarla ilgilenen uzman toplulukları ya da kişilerin yapılacak saldırıların doğru biçimde analiz edilmesi, oluşan kayıt izlerinin anlamlandırılabilmesi ve incelemeler neticesinde eylemde bulunan topluluklar veya kişilerin ve yerlerin tespit edilmesi ve hukuksal incelemelerin sentezlenmesine yönelik yeni bir birim kurulması gerekmektedir.

Sonuç olarak, e-katılım ve e-demokrasi kanallarının yaygınlaşmasına olanak sağlayan tüm imkânlarla birlikte vatandaşların katılımını istendik yönde arttıracak mekanizmaların usul ve yasalara uygun demokratik teamüller çerçevesinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.



KAYNAKLAR

Acar M, Kumaş E (2008). Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma olarak e-Devlet, e-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları. 2. Ulusal İktisat Kongresi, DEÜ İİBF İktisat Bölümü.

Akbey F, Saraç Ö (2005). Küresel Yönetişim Ekseninde Uluslararası Sivil Toplum Örgütleri. İçişleri Bakanlığı Türk İdare Dergisi, Sayı: 446, 215 – 242.

Akgün B (2003). “Küreselleşme, Sanal Siyaset ve Demokrasi”, Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim, Ekonomi. Konya: Çizgi Kitabevi.

Aktan C C, Çoban H (2005). Kamu Sektöründe İyi Yönetim İlkeleri. Kamu Mali Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme, <http://www.canaktan.org/politika/kurum-devyonetimi/aktan-coban.pdf> , İnternet Erişim Tarihi: 05.11.2019.

Aktan C C, Çoban H (2007). Kamu Sektöründe İyi Yönetim İlkeleri, içinde: Kamu Mali Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme. Ankara: Seçkin Yayınları.

Aliefendioğlu Y (2001). Hukuk – Hukukun Üstünlüğü – Hukuk Devleti. Ankara Barosu Dergisi, Sayı 2, 25-33.

Alkan H, Şimşek Z (1998). İnternet ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme, Ankara: Türk İdare Dergisi, Yıl: 70, Sayı: 418, 173 – 183.

Alodalı F, Arslan E, Mete O (2004). Yerel Yönetişim ve Yönetişimden Beklentiler. Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi, Yerel Yönetimler Bildiriler Kitabı, 141.

Altınok R (2001). İnternet, Demokrasi ve Devlet. Ankara: Türk İdare Dergisi, Yıl: 73, Sayı: 433, 225 – 233.

Andersen K V, Henriksen H Z, Medaglia R (2007). Costs of e-Participation: the Management Challenges. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol:1, Iss: 1, 29 – 43.

Argüden Y, Ögücü Şen F, Toksöz F, Arıkboğa E, İzci İ, Salihoğlu E (2018). Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim. İstanbul: Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları.

Atar Y (2002). Türk Anayasa Hukuku. Konya: Mimoza Basın, Yayın ve Dağıtım, 2. Baskı.

Banger G (2011). Sivil Toplum Örgütleri İçin Yönetişim Rehberi. Ankara: Odak Ofset Matbaacılık.

Baştan S, Gökbunar R (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 1, 71 – 89.

Bayhan V (2002). Demokrasi ve sivil toplum örgütlerinin engelleri: Patronaj ve nepotizm. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 26(1), 1-13.

Bayramoğlu S (2004). Yönetişim ve Demokrasi İlişkisinde Siyasal İktidar Sorunu: Türkiye'de Bağımsız Düzenleyici Kurumlar. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Bilen M, Şanver C (2002). Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet. İzmit: I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, 108.

Birleşmiş Milletler (BM) (2008). E-GovernmentSurvey 2008 from E-GovermenttoConnectedGovernance, United Nations, Unuted Nations Publication, New York. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf> , İnternet Erişim Tarihi: 12.11.2019.

Birol A (2003). Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi, Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim, Ekonomi, (Der. M. Akif Çukurçayır). Konya: Çizgi Kitapevi.

Bovaird T, Löffler E (2002). MovingfromExcellenceModels of Local Service Delivery to Benchmarking ‘GoodLocalGovernance’. International Review of AdministrativeSciences, Cilt 68, Sayı 1, 9 – 24.

Bozkurt Ö, Ergun T, Sezen S (1998). Kamu Yönetimi Sözlüğü, Ankara: Todaie Yayınları.

BSHF (Building&SocialHousing Foundation (Bina ve Sosyal Konut Vakfı)) (2000). New Frontiers in Good Urban Governance, BuildingandSocialHousing Foundation, Leicestershire.

Bütün M (2016). E-Belediye Faaliyetlerinde Sosyal Medya Kullanımının Etkilerinin E-Yönetişim Bağlamında İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Enformatik Anabilim Dalı Enformatik Programı, Yayınlanmış Yüksek Lisans tezi.

Candemir A, Savaşçı Kazançoğlu İ (2009). E-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. 7. Uluslar arası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı.

Coşkun E, Akcan A F (2018). Kurumsal Yönetişim İlkelerinin Benimsenmesinin Örgütsel Çekiciliğe Etkisi. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 1, 64-75.

Çakır C (2015). E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 1, 5.

Çalhan H S (2012). Kamu Siyasalarının Oluşumunda E-Katılım: Sibiyo Örneği. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Çalhan H S, Karkın N (2010). E-Devlet ve E-Katılım İçin Bilgi Katılım Sistemi Modeli: SİBİYO. Selçuk Üniversitesi 5. Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM-5): “Türk Kamu Yönetiminde Yapısal ve İşlevsel Sorunları” adlı Bildiriler Kitabı içerisinde, 129 – 141.

Çetin H, Aydoğan O, Ertuğrul Z (2002). E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri. Ankara: Telekomünikasyon Kurumu.

Çetin S (2010). Kamusal Karar Alma Sürecinde E-Demokrasi Uygulamaları ve Türkiye. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Bölümü Maliye Anabilim Dalı Maliye Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Çin S (2014). Değişen Yönetim Anlayışı ve Sivil Toplum Kuruluşları. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Çoruh M (2009). Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye. XI. Şanlıurfa: Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 217.

Çukurçayır A M, Eşki H (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Yıl: 1, Sayı: 1 – 2, 103.

Çukurçayır M A (2010). Bölgesel Kalkınma ve Bölgesel Yönetişim, Yönetişim: Kuram – Boyutlar – Uygulama. Konya: Çizgi Kitabevi.

Çukurçayır M A, Sipahi E B (2003). Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite. Sayıştay Dergisi, Sayı 50 – 51, 44.

Demirci A G (2005). Farklı Ülkelerde Bölge Kalkınma Ajansları, Bölge Ajansları: Nedir, Ne Değildir? Ankara: Paragraf Yayınevi, 181-196.

Demirel D (2006). E-devlet ve Dünya Örnekleri. Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, 83 – 85.

Devlet Planlama Teşkilatı (2007) Kamuda İyi Yönetişim, Dokuzuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu < <http://ekutup.dpt.gov.tr/kamuyone/oik674.pdf> > (16.10.2019)

Devlet Planlama Teşkilatı (2009). Bilgi toplumu istatistikleri. Bilgi toplumu stratejisi (2006-2010). Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Haberler/090500_BilgiToplumuIstatistikleri.pdf , İnternet Erişim Tarihi: 09.10.2019.

Durna U, Özel M (2008). Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim. Samsun: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:5, S:10, 1 – 32.

Erdal M (2002). Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim

Kongresi, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, 165 – 180.

Erdoğan M (2003). Anayasal Demokrasi. Ankara: Siyasal Kitabevi, 5. Baskı.

Ergun T (2004). Kamu Yönetimi Kuram Siyasa Uygulama. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yayınları.

Ergül G (2019). Yerel Yönetişim Göstergeleri Açısından Adana'da Kurumsal Uygulamalar: Adana Büyükşehir Belediyesi Kent Konseyi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Erkul R E (2009). Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği. Türkiye Bilişim Derneği, Sayı: 116, 96 – 101.

Ersöz S (2005). İnternet ve Demokrasinin Geleceği. Selçuk İletişim Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 4, 122 – 129.

ETKK (Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu) (1998). Elektronik Ticaret Hukuku Çalışma Grubu Raporu. Elektronik Ticaret (Derleyen: Veysel Bozkurt). İstanbul: Alfa Basım Yayınevi.

Evren A (2004). “e-Devletin Amaçları” adlı çalışması (Akt. Ahmet Nohutçu, Demokaan Demirel ‘e-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım’) internet Erişim Adresi: http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/eDevlet-genel_cerceve.doc , 11.11.2019.

Faulks K (1999). PoliticalSociology, USA: New York Un. Press.

Gökçe O, Örselli E (2008). E-Demokrasi: Kavramın Anlamı ve Kapsamı, iç. Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe (Ed.). E-Devlet: Gerçek ya da Hayal. Konya: Çizgi Kitabevi.

Gökçe O, Örselli E (2012). E-demokrasi Vatandaşların Siyasete İlgilerinin ve Katılımlarının Arttırılmasının Bir Aracı Mı?, E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji

İlişkisinde Güncel Gelişmeler (Ed: Mehmet Zahid Sobacı, Mete Yıldız). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Göküş M (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması. Selçuk Üniversitesi İBBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 14, Sayı 20, 193 - 218.

Güler A B (2003). Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye. Ankara: Praksis Yayınları.

Güler B A (2005). Devletten Reform Yazıları. Ankara: Paragraf Yayınevi.

Günday M (1998). İdare Hukuku. Ankara: İmaj Yayıncılık, 3. Baskı.

Gündoğan E (2010). Yönetişim: Kavram, Kuram ve Boyutlar, M. Akif Çukurçayır, H. Tuğba Eroğlu, Hülya Ekşi Oğuz (Ed.), Yönetişim (Kuram, Boyutlar, Uygulama), s. 15

Gündoğdu H G (2014). Yönetime Katılmada Etkinlik İçin Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: E-Katılım ve E-Demokrasi Bağlamında Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yöntemi Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Gündoğdu H G(2014). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Rolü: Elektronik Boyutta Katılım Yöntemleri. İzmir Yaşar Üniversitesi 19 ncu “Türkiye’de İnternet” Konferansı Bildiriler Kitabı, inet-tr’14, 84.

Güzelsarı S (2003). Neo-Liberal Politikalar ve Yönetişim Modeli. Amme İdare Dergisi, Cilt 36, Sayı:2, 17-23-34.

Güzelsarı, S(2004); “ Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları”, Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları, Ed: M. Kemel Öktem, U.Ömürgönülşen, İmaj Yayınevi-Ankara

HABİTAT II İSTANBUL 5 Ülke Raporu, Yönetişim Alt Bölümü, Birleşmiş Milletler Konferansı Raporu, İstanbul.

Hazman G (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 7, 2.

Henden H, Henden R (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyeçilik. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Güz, Cilt 4, 14.

Islam M S (2008). Towards a sustainable e-Participation implementation model. European Journal of ePractice, Vol. 5, Is.10, 1 – 12.

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (MİGM) (2011). E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması, Ankara. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2011/yerel-yonetimlerde-e-devlet-uygulamalari-anketi-yayinlandi/> , İnternet Erişim Tarihi: 10.10.2019.

Karaman Z T (2000). Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler. Türk İdare Dergisi, Cilt 72, Sayı 426, 5 – 42.

Karkın N (2012). e-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği. Hakemli Bilimsel Süreli Sosyo Ekonomi Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 17, ISSN: 1305-5577, 17-62.

Keleş R (2004). Kentleşme Politikası. Ankara: İmge Kitapevi.

Kettl F D (2000). The Transformation of Governance: Globalization, Devolution and The Role Of Government. Public Administration Review, 60, 6, 488 – 498.

Kızılcık R (2003). 21. Yüzyılda Yönetişim ve Kamu Yönetimi, Yeni Eğilimler ve Yeni Teknikler. Türk İdare Dergisi, Sayı: 438, 185.

Koç T (2009). Sivil Toplum Kuruluşları, Katılım ve Yerel Demokrasi Üçgeninde Bir İktidar Sarmalı Olarak Yönetişim: Adana Örneği (Der. Necat Akyıldız vd., 18. Yüzyıldan 21.Yüzyıla Kamu Yönetiminde Reform (KAYFOR 2008)). Ankara: Todaie Yayınları.

Köktaş M E (2001). Toplumsal Değerler, Hukuk Devleti ve Demokrasi. Türk İdare Dergisi, Sayı: 430, 71-88.

Kösecik M, Karkın N (2004). E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar, Kamu Yönetimi (Ed: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen). Ankara: Gazi Kitabevi.

Krahmann E (2003). National, Regional and Global Governance: One Phenomenon or Many?, *Global Governance*, Cilt: 9, Sayı: 3, 323 – 346.

Kutlu Ö, Gezici H S, Özdemiray S M (2013). Institutional Capacity in Local Governments: The Case of Institutional Resources At Konya Provincial Special Administration. 2013 EGPA Annual Conference Edinburgh, United Kingdom, PSG V: Regional and Local Government.

Kuzey P (2003). Şeffaflık Ve İyi Yönetişim. İyi Yönetişimin Temel Unsurları. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Avrupa Birliği Ve Dış İlişkiler Daire Başkanlığı Yayını.

Macintosh A (2004). “Characterizing E-Participation in Policy – Making”, *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 3, IEEE, 2-10.

Macintosh A (2006). eParticipation in policy – making: the research and the challenges. In: *Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications. Case Studies*. IOS Press, Amsterdam, ISBN I – 58603 – 682 – 3, 364.

Macintosh A, Coleman S, Lalljee M (2005). E-methods for public engagement: helping local authorities communicate with citizens. *Local E Democracy National Projects*, ODPM.

Maliye Bakanlığı (2003). İyi Yönetişim Temel Unsurları. Ankara: Maliye Bakanlığı Yayını.

McCawley P (2005). Governance in Indonesia: Some Comments, *Asian Development Bank Institute, Discussion Paper No: 38, 1*.

Naralan A (2008). e-Devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma. Ankara: İmaj Yayınevi.

Ndou V (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18 (1), 2-3.

Negiz N, Saraçbaşı Y (2012). Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, 42 – 43.

OECD (2001). Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making, Paris.

OECD (2003). Kamu Sektöründe BİT Kullanımı: Nordic Model Anketi. DSTI/ ICCP / ISS / RD (2003) 1, Dâhili Çalışma Belgesi (Internal Working Document).

OECD (2003). Using Information and Communication Technologies to Enhance Citizen Engagement in the Policy Process”; In Promises and Problems of E Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, ISBN: 92 – 64 – 0948-0, 20 – 141.

Olsen H B (2007). Decentralisation and Local Governance Module 1: Definitions and Concepts. Concept Paper on Decentralisation and Local Governance, Swiss Agency for Development and Cooperation.

Öğüt A (2003). Bilgi Çağında Yönetim, Sayıştay Dergisi. Ankara: Nobel Basımevi.

Örsel E, Şahin E (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ISSN 1302-1796, Sayı:9, 348 – 349.

Özcan A Ş (2003). Yönetişimde e-Devlet Uygulamaları ve e-Yalova Örneği. Yayınlanmamış Makale, Yalova.

Özdek Y (1999) Globalizmin İdeolojik Hegemonyası. Amme İdaresi Dergisi, Cilt 32, Sayı 3, 25 – 47.

Özer M A (2006). Yönetişim Üzerine Notlar. Sayıştay Dergisi, Sayı: 59-61-63-66-81-83-99.

Özer Y E (2008). Küresel Rekabet – Bölgesel Kalkınma Ajansları ve Türkiye. Review of Social, Economic & Business Studies, Cilt: 9-10, 389-408.

Öztoprak A A (2011). Yönetişim Yaklaşımı ve Belediyeler: Yönetişim Göstergeleri Açısından Malatya Belediyeleri Araştırması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmış doktora tezi.

Peker Tatar A (1996). Dünya Bankası: Büyüme Söyleminden İyi Yönetme Söylemine. Toplum ve Bilim Dergisi, Sayı: 69, 6 – 61.

Pektaş E K (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi – İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: XIII, Sayı: 1, 66.

Phang C W, Kankanhalli A (2008). A Framework of ICT Exploitation for E-Participation Initiatives. Communications of the ICM, 51, 12, 128 – 132.

Postacı T, Ayhan A (2013). E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler (Sanayi ve Teknoloji Uzmanı (Verimlilik Genel Müdürlüğü)). Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, Sayı: 291, 16.

Rethemeyer R K (2007). Policymaking in the Age of Internet: Is the Internet Tending to Make Policy Networks More or Less Inclusive? Journal of Public Administration Research and Theory, Vol: 17, Issue: 22, 259-284.

Romsdahl R J (2006). Political Deliberation and E-Participation in Policy – Making, Comparative Literature and Culture, Vol: 7, Issue: 1, Purdue University Press, 2.

Saebø, Rose J, Flak L S (2008). The Shape of eParticipation: Characterizing and Emerging Research Area, Government Information Quarterly, Vol: 25, 400 – 428.

Sanford C, Rose J (2007). Characterizing Participation, International Journal of Information Management, 27, 406 – 421.

Saublens C (2000): Does the New Economy Call For A New Regional Policy Concept? Eurada, Buxelles.

Saygılıoğlu N, Arı S (2003). Etkin Devlet. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.

Sayın D (2005). Hizmette Yerellik ve Bölgecilik, Bölge Kalkınma Ajansları: Nedir, Ne Değildir? Ankara: Paragraf Yayınevi.

Seferoğlu S S, Çelen K F, Çelik A (2011). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, (Ed:B.B Demirci vd.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Shah A, Shak S (2006). The New Vision of Local Governance and the Evolving Roles of Local Governments, (Editör: Anwar Shah), Local Governance in Developing Countries. Washington: World Bank.

Siegfriede T, Grabow B, Drüke H (2003). Ten Factors for Success for Local Community E-Government, R. Traunmüller (Ed.). EGOV, LNCS 2739, 452 – 455.

Şahin A, Temizel H, Temizel M (2004). Türkiye'de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Süreci Karşılaşılan Sorunlar. Eskişehir: 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 253 – 262.

Şat N (2008). Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı, Yayınlanmış Doktora Tezi.

T.C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Kentleşme Şûrası (2009). Yerel Yönetimler, Katılımcılık ve Kentsel Yönetim Komisyonu Raporu, Ankara. <https://webdosya.csb.gov.tr/db/kentges/editordosya/kitap10.pdf> , İnternet Erişim Tarihi: 12.11.2019.

Tambouris E, Macintosh A, Coleman S, Wimmer M, Vedel T, Westholm H, Lippa B, Dalakiouridou E, Parisopoulos K, Rose J, Aichholzer G, Winkler R (2007). Introducing Participation, Ed. Efthimios Tambouris, Demo-net booklet series, No.1, Demo-net The Democracy Network, 12 – 14.

TASAM (Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi) (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, Stratejik Rapor. İstanbul: Tasam Yayınları.

Taşçı E (2010). Sosyal Medya Araçlarının Yerel Yönetimlere Etkisi ve Katkısı: Belediye 2.0. Türkiye Bilişim Dergisi, Cilt: 38, Sayı: 126, 23 – 26.

Tekeli M (1999). Modernite Aşılırken Siyaset. Ankara: İmge Kitapevi.

Tekeli, İ., (1996), “Yönetim Kavramı Yanısıra Yönetişim Kavramının Gelişmesinin Nedenleri Üzerine”, Sosyal Demokrat Değişim, 3:45-54.

Tekeli, İ., (2012), “Yönetim Kavramı Yanısıra Yönetişim Kavramının Gelişmesinin Nedenleri Üzerine”, Aytaç B. Durgun Ş. Yayman H. (Editörler) Ankara Nobel Yayıncılık 2. Baskı, 226-227.

Toprak Karaman Z (2000) Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler. İçişleri Bakanlığı Türk İdare Dergisi, Sayı: 426, 44.

Tutar F, Demiral M (2007). Yerel Ekonomilerin Yerel Aktörleri: Bölgesel Kalkınma Ajansları, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 1, 65-83.

TÜİK (2019). 2019 yılı Hane halkı bilişim teknolojileri kullanımı araştırması. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028, İnternet Erişim Tarihi: 10.10.2019.

Türkiye Bilişim Derneği (2004). II. Türkiye Bilişim Şurası. E – Belediye Raporu, Ankara.

Türkiye Bilişim Şurası (2004). “e-Devlet dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler” adlı nihai rapor, İnternet Erişim Adresi: http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, 10.11.2019.

Uçkan Ö (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye. Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar – I. İstanbul: Literatür Yayıncılık, 24-47

Uğur Y, Şerif Ö (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları. The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, January, Vol 3, 318.

Ulusoy A, Karakurt B (2002). Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu. 1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı. Kocaeli Üniversitesi, 131-144.

UNDP (2004). Decentralised Governance for Development: A Combined Practice Note on Decentralisation, Local Governance and Urban/Rural Development.

Yerlikaya H (2015). Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Katılımcılık ve Bilgi İletişim Teknolojileri. Ankara: Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, Planlama Uzmanlığı Tezi.

Yıldırım M (2010). E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yıldırım U, Öner ř (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları. The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET), ISSN: 1303 – 6521, Sayı: 3, 49.

Yıldız M (1999). Yerel Yönetimde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet: ABD'de ve Türkiye'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 4, 148.

Yıldız M (2003). Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. Çağdaş Kamu Yönetimi – I (Editör: Muhittin Acar, Hüseyin Özgür). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yomralıoğlu T (2000). Coğrafi Bilgi Sistemleri Temel Kavramlar ve Uygulamalar. Trabzon: Seçil Ofset, I. Baskı.

Yüksel M (2000). Yönetişim Kavramı Üzerine. Ankara Barosu Dergisi, Cilt 58, Sayı 3, 145-159.

Araştırmada Kullanılan Ana ve Alt Değişkenlere Yönelik Ölçek

BAŞLIKLAR		ERİŞİM VAR	ERİŞİME AÇIK	YETERLİ	
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İLE İLGİLİ GENEL BİLGİ	G1	Büyükşehir Belediyesi'nin tarihi	✓	✓	✓
	G2	Büyükşehir Belediyesi'nin görev ve yetkilerine dair genel açıklama	✓	✓	✓
	G3	Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal yapısı hakkında bilgi	✓	✓	✓
	G4	Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri ve yürüttüğü projeler hakkında bilgi	✓	✓	✓
	G5	Büyükşehir Belediyesi'nin üyesi olduğu birlikler ve uluslararası işbirliği hakkında bilgi	✓	✓	✓
	G6	Son yerel seçimlerin sonuçları	✓	✓	✓
KAMU BİLGİLERİNE ERİŞİM VE SAYDAMLIK	K1	Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görev)	✓	✓	✓
	K2	Belediye organları	✓	✓	✓
	K3	Belediye organlarında yer alan kişi-birimlere ulaşan link	✓	✓	✓
	K4	Belediye meclis toplantıları ve kararları ile ilgili bilgi	✓	✓	✓
	K 4.1	Toplantı tarih ve yerleri	✓	✓	✓
	K 4.2	Toplantı gündemi ve sonuçları	✓	✓	✓
	K 4.3	İl meclisi toplantılarının halka açık olup olmadığı	✓	✓	✓
	K5	Belediyenin yerele ilişkin e-bülten, gazete, broşür vb.	✓	✓	✓
	K6	Bütçe bilgisine çevrimiçi erişim	✓	✓	✓
	ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA VE KATILIM	Ç1	Başkan, meclis üyeleri ve kurumun iletişim olanakları	✓	✓
Ç 1.1		Başkan e-mail ve telefon numarası	✓	✓	✓
Ç 1.2		Başkan ile çevrimiçi sohbet imkânı	✓	✓	✓
Ç 1.3		Meclis Üyeleri e-mail ve telefon numarası	✓	✓	✓
Ç 1.4		Kurumsal e-mail ve telefon numarası	✓	✓	✓
Ç2		Anket (Geçmiş anketler ve anket sonuçları veriliyor mu?)	✓	✓	✓
Ç3		Yabancı Dil Desteği	✓	✓	✓

Ç4	Engelliler için erişim desteği	✓	✓	✓
Ç5	Ziyaretçi Defteri	✓	✓	✓
Ç6	Öneri, Şikayet ve İstek İçin Özel Alan	✓	✓	✓
Ç7	Yurttaş panelleri (O bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)	✓	✓	✓
Ç8	Paydaş Katılımı (Özel düzenleme alanı ile ilgili ulusal ya da uluslararası kuruluşlara köprü var mı)	✓	✓	✓
Ç9	Online Tartışma (Forum) (Belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar) /moderatöre ve tartışma özetlerinin yayınlanıp yayınlanmamasına da bakılabilir	✓	✓	✓
Ç10	Gelişmelerden Haberdar Edici E-Mail (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)	✓	✓	✓
Ç11	İlan Tahtaları	✓	✓	✓
Ç12	Sohbet odaları	✓	✓	✓
Ç13	RSS (Really Simple Syndication) (Gerçek Basit Sendikasyon)	✓	✓	✓
Ç14	MSN (Online görüşme) Site, kullanıcıların kuruluşun bilişim uzmanlarıyla gerçek zamanlı bir sohbet veya anlık mesajlaşmalarına izin verilip verilmediği	✓	✓	✓
Ç15	Podcast (Canlı Yayın Kapsülü)	✓	✓	✓
Ç16	E-Bilgi Edinme (Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı)	✓	✓	✓
Ç17	E- Dilekçe	✓	✓	✓
Ç18	Mobil Katılım (Whatsapp vb. uygulamalar)	✓	✓	✓
Ç19	E-ödeme (Harç, tahakkuk, ceza ve vergi vs. ödemeleri)	✓	✓	✓
Ç20	Sabit hat 153	✓	✓	✓
Ç21	Mash-Up	✓	✓	✓
Ç22	Wiki (Site, kullanıcılarının ihtiyaçlarına bağlı olarak ana sayfayı özelleştirmenize olanak sağlıyor mu? (Örneğin portallı kişiye has hale getirme)	✓	✓	✓
Ç23	E-oylama (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)	✓	✓	✓
Ç24	Online referandum (E-referandumlar veya çevrimiçi referandumlar yönetimin politikalarını tanıtmak veya değiştirilmesi için kamuoyu yoklamalarını çevrimiçi yapmasıdır.	✓	✓	✓

ÖLÇEK DIŞI ARAŞTIRMA	Site yöneticisi (Web master) Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi hakkındaki bir soruya ne kadar sürede yanıt veriyor? -Örnek Soru: Şehrin Genel Ağ (Web) sitesi ne sıklıkla güncellenmektedir? (Mail yoluyla, telefonla ya da bilgi alma yöntemi ile bizzat alınacak bilgi)	✓	✓	✓
	Sosyal Medya (Facebook, Twitter, Instagram, Linkendin vb.) hesaplarının incelenmesi (takipçi sayıları, paylaşım sayıları, paylaşım içerikleri ile ilgili genel bilgilendirme)	✓	✓	✓
	Bilişim saldırıya uğrayıp uğraması	✓	✓	✓
NOT	<p>Var-yok: Değişkenlerle ilgili bilginin olup olmadığı sorgulanmıştır.</p> <p>Erişime açık-erişime kapalı: İnternet sitesi üzerinden değişkenlerle ilgili bilgilere ulaŐılıp ulaŐılamadığı sorgulanmıştır.</p> <p>Erişimi etkin/yeterli (bilgiler açısından)- etkin değil: İnternet sitesi üzerinden değişkenlerle ilgili bilgilerin yeterli olup olmadığı sorgulanmıştır.</p>			



ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı – Soyadı : FADİME ÖLMEZ

Uyruğu : T.C.

Doğum Tarihi : 24.01.1992

E-Posta :fts.olmz@gmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Bölüm	Mezuniyet
Lise	Hayri Mehmet Ürgüplü Anadolu Lisesi	Eşit Ağırlık	2010
Lisans	Mersin Üniversitesi	Kamu Yönetimi	2015
Yüksek Lisans	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Kamu Politikası ve İşletmeciliği	2020

YABANCI DİL

İngilizce