

KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİMİN YÖNÜ ve ETKİLERİ

13 KAYFOR Kamu Yönetimi Kongresi

Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü

Editörler

M. Akif ÇUKURÇAYIR
Hacer Tuğba EROĞLU
Hayriye SAĞIR
Mücahit NAVRUZ

Bildiri Kitabı

15-17 Ekim 2015



KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİMİN YÖNÜ ve ETKİLERİ

13 KAYFOR

Kamu Yönetimi Kongresi

Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü

15-17 Ekim 2015

Editörler

M. Akif ÇUKURÇAYIR
Hacer Tuğba EROĞLU
Hayriye SAĞIR
Mücahit NAVRUZ

Bildiri Kitabı

KONYA - OCAK - 2016

KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİMİN YÖNÜ ve ETKİLERİ

13 KAYFOR

Kamu Yönetimi Kongresi

Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü

15-17 Ekim 2015

ISBN: 978-605-66094-0-4

©Her hakkı saklıdır. Bu kitabın tamamı ya da bir kısmı, yazarlarının izni olmaksızın, elektronik, mekanik, fotokopi ya da her hangi bir kayıt sistemi ile çoğaltılamaz, yayımlanamaz, depolanamaz.

Bu kitaptaki bilgilerin her türlü sorumluluğu yazarlarına aittir.

Editörler

**M. Akif ÇUKURÇAYIR
Hacer Tuğba EROĞLU
Hayriye SAĞIR
Mücahit NAVRUZ**

KONYA - OCAK - 2016

YÖNETİME KATILMADA BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANILMASI: E-KATILIM¹

Hakan Gökhan Gündoğdu²

Arş. Gör., Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi

Özet

Günümüzde, internetin günlük hayatta önemli bir yer edinmesine paralel bir şekilde gelişme gösteren bilgi iletişim teknolojileri; vatandaş ile yönetimi elinde bulunduranlar arasında, etkileşimi geliştirme olanağı sunmakta ve de e-katılım araçlarının oluşmasına yardımcı olmaktadır. Demokratik yönetim anlayışında bir paradigma değişimi olarak görülen e-katılım uygulamaları, vatandaşların politik karar verme süreçleri başta olmak üzere yönetimi ilgilendiren bir çok konuda aktif rol oynayabileceği bir anlayış doğurmaktadır. E-katılım anlayışı, vatandaşların dijital yollarla yönetime katılmaları için katılım seçenekleri sunmaktadır. Buna ek olarak, vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile düşüncelerini ifade edebilecekleri bir ortam sağlamaktadır. Yöneticilerin, vatandaş odaklı politika geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Son olarak, vatandaşların yönetime katılmada bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanmasını sağlamaktadır.

Bu çalışmada, günümüzdeki katılım anlayışının elektronik boyuta ulaşması sonrası oluşan e-katılımın öneminden bahsedilmektedir. Bununla birlikte, dünya’da ve Türkiye’deki e-katılım uygulamalarına değinilmektedir. Konunun yöntemi teorik çerçeveye ifade edilmeye çalışılmaktadır. Sonuç bölümünde, Türkiye çapında genel bir durum değerlendirilmesinde bulunulup eksikler ve olması gerekenlerden bahsedilmektedir. Ayrıca, e-katılıma ilişkin yapılması gerekenlerin temelinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin bir katılım aracı olarak görülüp yaygınlaştırılması sonucu ortaya çıkmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Katılım, Bilgi İletişim Teknolojileri, E-Katılım.

1. GİRİŞ

Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT)’de meydana gelen gelişmeler bir taraftan dünya çapında ekonomik ilişkileri artırırken diğer taraftan da vatandaşların bilgi, iletişim ve etkileşim yeteneklerini artırarak yönetsel karar verme süreçlerine katılma açısından yeni imkânlar sunmaktadır. Bu yeni imkânlarla birlikte devletin hem klasik olarak yönetsel rolü değişim göstermekte hem de kaliteli hizmet anlayışı ile vatandaş odaklı bir kurum haline gelmektedir. Yönetimde yaşanan bu paradigma değişimi sonrası kamu yönetiminde etkinlik ve verimlilik ile katılımcı demokrasiye geçiş beraberinde elektronik anlamda devlet, demokrasi ve katılım anlayışının gelişmesini sağlamıştır (Uçkan, 2003: 24-25).

Toplumda modernleşmenin hızla artmasıyla birlikte vatandaşların en temel katılım aracı olan oy verme yerine kendilerini daha iyi ifade edebilecekleri daha etkin katılım araçları gündeme gelmektedir. Bununla birlikte vatandaşlar artık kişilere bağlı katılma anlayışı yerine çıkara ve vatandaşlık duygusunun vermiş olduğu ahlak anlayışına ve de görev bilincine uygun bir katılma örneği sergilemektedir (Özbudun, 1975: 11). Açık yönetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi kavramların giderek daha fazla hissedilmesi ile birlikte hiç şüphesiz katılma anlayışında bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu değişim süreci, vatandaşların isteklerinin yönetim organlarıncaya daha fazla ön planda olması sonucunu da beraberinde getirmiştir. Tam da bu noktada, günümüzde BİT’lerin gelişimi aynı zamanda vatandaş ve katılım odaklı e-katılım söylemlerini arttırmaktadır. Aşağıda, e-katılımın kavramsal çerçevesi ve önemi, seviyeleri ve alanları ile modelinden bahsedilmektedir. Daha sonra dünya’da ve Türkiye’de e-

¹ Bu çalışma 20.11.2014 tarihli “Yönetime Katılmada Etkinlik İçin Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: E-Katılım ve E-Demokrasi Bağlamında Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı yüksek lisans tezinin bir bölümünün revize edilmiş şeklidir.

² Arş. Gör., Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi

katılım uygulamalarına değinilerek genel bir durum değerlendirilmesi yapıp, eksiklikler ve olması gerekenler ifade edilmektedir.

2. E-KATILIMIN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ VE ÖNEMİ

Günümüzde BİT'lerde meydana gelen gelişmeyle birlikte katılım anlayışının elektronik ortamda daha pratik ve kolay bir şekilde yerine getirilebileceği tartışılmaktadır. Bu anlamda e-katılımın kavramı ve öneminden bahsetmek gerekmektedir. Genel anlamda e-katılım; yönetim ve yönetişim sürecinde yer alan hizmet sunumu, karar verme ve politika belirlemeye ilişkin süreçlerde BİT'inkatısıyla gerçekleştirilen katılım olarak tanımlanmaktadır (Rose, 2007: 3). Bir başka tanımda, vatandaş grupları ile yönetimi elinde bulunduranlar arasında, demokratik konular üzerinde etkileşimde bulunulup elektronik ortamda oy verme şeklinde gerçekleşen yönteme e-katılım denilmektedir (Andersen vd., 2007: 29).

BM'nin e-devlet ilgili araştırmalarında, 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 değerlendirilmesini konu edinmektedir. BM'in katılım ile ilgili değerlendirmelerindeki birinci amaç; kamu politikaları için katılımcı bir karar verme süreci oluşturmak ve bu süreci destekleyerek vatandaşların katılıma yönelik isteklerini artırmak, ikinci amaçta; kamu politikası diyaloglarına vatandaşların katılımını kolaylaştırıcı bir yapı oluşturmaktır (2008: 17-18).

E-katılım, hem sivil toplum hem de yönetim ve resmi politika alanları arasındaki teknoloji odaklı etkileşimi esas almaktadır. E-katılımın odak noktası vatandaş olduğundan dolayı vatandaşların dijital yollarla yönetime katılmaları için katılım yollarını artırmaları da e-katılımın amacını ifade etmektedir. Söz konusu bu üç alan (sivil toplum, yönetim ve resmi politika), dijital altyapıya yönelik veya teknoloji kaynaklı görüşlerin oluşmasını sağlayan e-katılım teknolojilerinin yayılmasına hizmet edebilmektedir. Diğer taraftan resmi politik alanlar ile yönetim alanları arasında teknoloji odaklı etkileşimin vatandaşlara ulaşmaması sorunu, e-katılımın vatandaş odaklılık anlayışı açısından olumsuz bir etki oluşturmaktadır. E-katılım uygulamaları açısından, sivil toplum alanı ve yönetim alanı arasındaki teknoloji odaklı etkileşim özellikleri bulunmaktadır. Bu etkileşim sürecinde ilk olarak; vatandaşların, devlet düzenlemelerindeki planlamalara ve gelişmelere dâhil edilmesi, ikinci olarak da; vatandaşların, yeni dijital devlet hizmetleri kapsamında planlamalara ve gelişmelere dâhil edilmesi gerektiği belirtilmektedir (Sæbø vd., 2008: 402-403).

BİT'in kullanımı ile politika yapma ve karar verme süreçlerine vatandaşların katılımının artması ve bu uygulamaların hızlı bir şekilde hayata geçirilmesi söz konusu olmaktadır. OECD'nin raporuna göre, demokratik karar verme süreçlerine BİT'i uygulamak için aşağıdaki kapsayıcı hedefler esas alınmaktadır (2003: 33):

- Daha geniş katılıma destek olacak bir şekilde vatandaşların çeşitli teknik ve iletişimsel becerilerini geliştirecek bir amaç ile daha geniş kitlelere ulaşma,
- Daha bilinçli katılımını sağlamak için hedef kitleye hem daha erişilebilir hem de daha anlaşılabilir bir biçimde bilgi verme,

- Daha derinlemesine istişare ortamını sağlayarak çevrimiçi müzakereci tartışmayı desteklemek,
- Politika yapıcılara destek olmak ve politikaları geliştirmeye yönelik katkılara imkân verilmesi,
- Politika yapma sürecinde açıklık ve şeffaflık sağlamak için vatandaşlara yönelik uygun geri bildirimlerin sağlanması,
- Sürekli gelişimin sürdürülebilmesi için izleme ve değerlendirme süreçlerinin oluşturulmasıdır.

E-katılımın kavramsal çerçevesi ve önemiyle ilgili yukarıda ifade edilen bu görüşlerde esas olan; vatandaşların BİT yardımı ile yerel ya da ulusal ölçekte ihtiyaçlarını, beklentilerini, görüş ve düşüncelerini ifade edebilecekleri ve bu isteklerine cevap verebilecek bir yönetim anlayışına doğru bir kayma olduğu göze çarpmaktadır.

3. E-KATILIM SEVİYELERİ VE ALANLARI

OECD'nin 2001 yılı raporunda, e-katılımın üç seviyesi bulunmaktadır. Bunlar; bilgi seviyesi, danışma seviyesi ve aktif katılım seviyesidir. Her seviye de, e-katılım farklı bir boyuta sahiptir. E-katılım seviyeleri, devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerde düşük bilgilendirmeden başlayarak doğrusal bir şekilde artış göstermektedir. Bununla birlikte bu seviyeler, e-katılımın daha fazla artmasına imkân sağlayabilmektedir (OECD, 2001: 23). Bu anlamda, devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimin güçlendirilmesi ve katılımın artırılmasını sağlayan aşağıdaki kavramların ele alınması ve açıklanması gerekliliği doğmaktadır (OECD, 2001: 15; Gündoğdu, 2014: 62):

Bilgilendirme (*Information*): E-katılımın bilgilendirme seviyesinde; yönetim organlarının, vatandaşlara yönelik ürettiği ve dağıttığı hizmetlerden yine vatandaşları haberdar etmesi ve yönetimin tek taraflı olarak vatandaş bilgilendirmesi anlayışı ön plandadır.

Danışma (*Consultation*): Vatandaşların yönetim organlarına geribildirimde bulunabileceği bir ortamın sağlandığı çift taraflı bir ilişkidir. Bir yandan yönetimler, danışılacak konuları tanımlar, soruları kurgular ve süreci yönetirken, diğer yandan da vatandaşları kendi görüş ve düşünceleriyle katkıda bulunmaya davet etmektedir.

Aktif katılım (*Active Participation*): Politika yapımına dair içerik ve sürecin tanımlanmasıyla birlikte vatandaşların aktif bir biçimde katılımının sağlanması yoluyla vatandaş ile yönetim organları arasındaki hem çift taraflı hem de ortaklık temelli bir ilişkiye dayanmaktadır.

E-katılımın yukarıda ifade edilen seviyelerinin yanında çeşitli alanları vardır. E-katılımın alanları ifadesiyle kastedilen; BİT yoluyla vatandaşların katılımı ve demokratik süreçlerde yer almalarını sağlayan ortamların vurgulanmasıdır. Bu alanlar, aşağıda ifade edilmektedir (Tambouris vd., 2007: 11-12):

- **Bilginin Temin Edilmesi:** Katılımda içerikleri BİT yoluyla yönetmek, temsil etmek ve yapılandırmak,

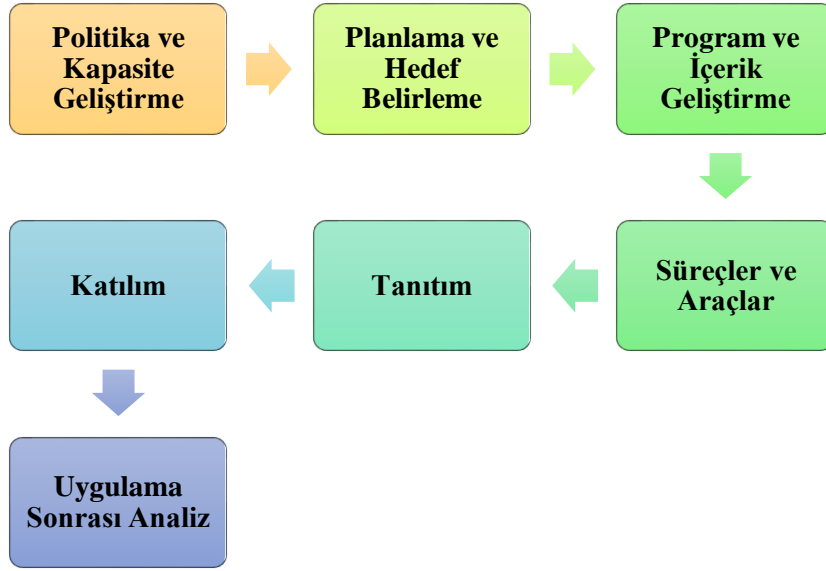
- İşbirlikçi Ortamlar: BİT yoluyla toplulukları ve bireyleri şekillendirmek, güçlendirmek ve desteklemeye yarayan mekânların oluşturulması,
- Kampanya: BİT yoluyla protesto, lobicilik, dilekçe, kolektif eylem ve diğer reformların yapılması,
- Seçim Propagandası: Seçim kampanyaları bağlamında BİT yoluyla siyasilerin, siyasi partilerin ve lobicilerin desteklenmesi,
- Müzakere: Sanal, küçük ve büyük grupların tartışmalarını desteklemek için BİT'in kullanılması,
- Söylem: BİT yoluyla söylemlerin desteklenmesi,
- Arabuluculuk: Çevrimiçi bir ortamda anlaşmazlıkları veya çatışmaları çözmek için BİT'in kullanılması,
- Mekânsal Planlama: Kentsel planlama ve çevresel değerlendirmede BİT'in kullanılması,
- Yoklama: Kamuoyunun görüşlerini ve duyarlılığı ölçmek için BİT'in kullanılması,
- Oylama: Seçimler, referandum ya da yerel halk oylaması kapsamında BİT'in kullanılmasıdır.

E-katılım seviyeleri ve alanlarının giderek gelişme göstermesi ve BİT'in günlük hayatta daha fazla aktif bir şekilde kullanılması sonucu, vatandaşların katılım davranışı sergilemesine yardımcı olmaya yarayan bir araç sağlayacağı savunulmaktadır.

4. E-KATILIM MODELİ

BİT'e dayalı katılım anlayışını benimsemek için e-katılım uygulamaları ve bunlara uygun sürdürülebilir e-katılım modeli ifade edilmektedir. Ülkelerin, e-katılım uygulamalarını benimseme hususunda güçlük çekmelerinin başta sosyal, ekonomik ve teknolojik olmak üzere bir takım sebepleri bulunmaktadır. Bu sebeplerden dolayı ülkelerin e-katılım uygulamalarını benimsemelerine yardımcı olacak model önerilmektedir. Aşağıda gösterilen modelde ise; başlangıçta belli bir ülkenin herhangi bir sosyo-ekonomik ve teknolojik koşullar altında uyacağı aşamalar ifade edilerek hem devlet ve hem de özel kurumlar tarafından sürdürülebilir bir e-katılım modeli öngörülmektedir. Aşağıdaki şekilde, yedi aşamalı sürdürülebilir e-katılım uygulama modeli gösterilmektedir (Islam, 2008: 8).

Şekil 1. Yedi Aşamalı E-katılım Uygulama Modeli



Kaynak: Islam, 2008: 8.

Aşağıda bu aşamalar, ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır (Islam, 2008: 9):

➤ **Politika ve Kapasite Geliştirme Aşaması:** Bu aşama, herhangi bir e-katılım projesi başlatmak için en temel aşama olarak ifade edilmektedir. Politika ve kapasite geliştirme aşamasında ilk başta, bir ülkenin ulusal politikasında ve politik gündeminde e-katılım uygulamasının hayata geçirilmesine dair istek, vizyon ve siyasi bilincin oluşması gerekmektedir. Ulusal politik gündemle ilgili e-katılım uygulamasının sosyal, ekonomik ve teknolojik gerçekler göz önünde bulundurularak ne, neden, nasıl ve ne kadar ihtiyaç duyulduğu ifade edilmelidir. Bu uygunluk tespiti yapıldıktan sonra e-katılıma dair özellikle kısa ve uzun vadeli kaynakların ve fon tahsisinin yapılması gerekmektedir. Politika ve kapasite geliştirme aşamasında; çeşitli kamu ve özel kuruluşlar aracılığıyla donanım, yazılım, web siteleri, cep telefonu ve ağ tabanlı hizmetler dâhil olmak üzere hem kırsal hem de kentsel bölgelerde sürdürülebilir telekomünikasyon altyapısını inşa etmek ayrıca mesleki ve örgün eğitim yoluyla teknoloji becerilerinin geliştirilmesi, uygun mevzuatların yürürlüğe konması, BİT'e yönelik araştırma girişimleri ve bilincinin teşvik edilmesi ve güçlendirilmesi amaçları öncelik göstermektedir.

➤ **Planlama ve Hedef Belirleme Aşaması:** Planlama ve hedef belirleme aşamasında; e-katılıma dair ne, neden, nasıl ve ne kadar ihtiyaç duyulduğu ve özellikle karar verme süreçlerine etkin katılımın nasıl sağlanması gerektiği sorularına cevap aranmaktadır.

➤ **Program ve İçerik Geliştirme Aşaması:** Program ve içerik geliştirme aşamasında; e-katılıma dair gelişmiş bir program ve uygun içerikler tasarlanmalıdır. Bu doğrultuda yaygın ve kolay bir şekilde kullanılabilir araçlar uygun olarak kabul edilmektedir.

➤ **Süreçler ve Araçlar Aşaması:** Bu aşama, programların ve içeriklerin nasıl kullanılması gerektiğini belirlemektedir. Süreçler ve araçlar aşamasında ağlar, cep telefonları, dijital televizyonlar, çağrı merkezleri, kiosklar, bilgisayarlar gibi teknolojik gelişmeler hedef kitleye ulaşmada yaygın olarak kullanılmaktadır.

➤ **Tanıtım Aşaması:** Arz ve talep dengesinin oluşturulabilmesi için e-katılım sisteminin tanıtılması gerekmektedir. Bu nedenle, paydaşların her iki tarafının da haberdar olacağı adımlar atılmalıdır. Bu amaçla böyle bir girişimin doğal olarak elektronik yollarla kamuoyunu bilgilendirilebilmesine rağmen, ayrıca hem çevrimiçi (örneğin e-posta, facebook vb.) hem de çevrimdışı (örneğin gazete, broşür vb.) yollarla da yapılabilmektedir. Bu tanıtım kampanyası üst veya kentsel düzeyde ya da yerel veya kırsal düzeyde de meydana gelebilmektedir.

➤ **Katılım Aşaması:** Katılım aşaması, e-katılım programının benimsenmesinde nihai bir uygulama düzeyidir. Bu aşamada her iki tarafta (hem e-katılımı sistemi uygulamasındaki kanun koyucular hem de kullanıcılar) katılım sürecinin sürekliliği için motive olmalıdırlar. Ayrıca, dinamik moderatörlerin katılımı bu aşamanın başarısı için çok önemli görülmektedir.

➤ **Uygulama Sonrası Analiz Aşaması:** Bir sistemin işlevselliğini ölçmek, hizmetin daha uygun olmasını sağlamak ve hizmet kalitesini arttırabilmek için etkili bir geri bildirim mekanizması gerekmektedir. Her aşamada geri bildirim ve düzeltici önlem sistemlerinin var olması e-katılım uygulamasının genel kalitesine de katkıda bulunmaktadır. Ancak bu e-katılım uygulaması doğal olarak uzun vadeli bir süreç olduğundan, geribildirim ve acil düzeltici eylemler bu düzeyde istenilen sonuçlara ulaşmaya yardımcı olmayabilir. Bununla birlikte yine de, e-katılımın uygulama sonrası analiz aşaması sistemin işleyişi açısından bir geri bildirim(feedback) işlevi görmektedir.

E-katılımın bir kamu politikası uygulaması olarak ortaya çıkabilmesinde, yukarıda ifade edilen aşamalar bir model oluşturmaktadır. Nihai olarak, yönetimi elinde bulunduranların basiretli politikalar ile vatandaşların ihtiyaçlarına demokratik bir katılıma imkân sağlayacak bir e-katılımın uygulanması ile cevap verme imkânları bulunmaktadır.

5. E-KATILIM UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Ülkelerin hem demokratik bakış açısı ve katılımcı demokrasiyi işletebilme isteği hem de gelişmişlik düzeyleri, e-katılım uygulamalarının benimsenmesine etki eden ölçütler olarak ifade edilebilmektedir. Kimi ülkelerde, vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilecek e-katılım uygulamaları gelişmişken kimi ülkelerde de başlangıç seviyelerinde bulunabilmektedir. Yine de e-katılım uygulamalarının dünya genelinde artmakta olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Aşağıdaki tabloda, bu e-katılım uygulamalarını hayata geçirmekte öncü olan ülkeler ile Türkiye'nin e-katılıma dair konumu gösterilmektedir.

Tablo 1. BM E-katılım Endeksi, İlk 10 ülke ve Türkiye

Ülke	E-katılım Endeksi 2012 yılı	E-katılım Endeksi 2014 yılı	2012 Sırası	2014 Sırası
Hollanda	1.0000	1.0000	1	1
Güney Kore	1.0000	1.0000	1	1
Kazakistan	0.9474	0.7647	2	22
Singapur	0.9474	0.9020	2	10

Birleşik Krallık	0.9211	0.9608	3	4
Amerika Birleşik Devletleri	0.9211	0.9216	3	9
İsrail	0.8947	0.8627	4	12
Avustralya	0.7632	0.9412	5	7
Estonya	0.7632	0.7647	5	22
Almanya	0.7632	0.7059	5	24
.....
Türkiye	0.0526	0.4902	30	65

Kaynak:unpan3.un.org/, 2015.

Yukarıdaki BM e-katılım endeksinde de görüldüğü üzere, Türkiye'nin e-katılıma dair seviyesi; 2012 yılında dünya'da 30. iken, 2014 yılında 65. sıraya gerilemiştir. Yukarıdaki tabloda, 2012 ve 2014 yılları karşılaştırıldığında her iki yılda da Hollanda ve Güney Kore'nin istikrarlı bir şekilde ilk sırada olduğu göze çarpmaktadır. Ayrıca, genel anlamda gelişmiş ve demokratik uygulamalara sahip devletlerin e-katılıma öncülük ederek ilk sıralarda yer aldığı tespit edilmektedir. Sonuç olarak, BM e-katılım endekslerinde Türkiye'nin katılım kanallarının ve elektronik ortamda ki katılım araçlarının zayıf kaldığı görüntüsü ortaya çıkmaktadır. Bu veriler ışığında, Türkiye'de e-katılımla ilgili gelişmelerin yavaş işlediği yorumu yapılabilmektedir (Gündoğdu, 2014: 68). Aşağıda e-katılımın dünya'daki belli başlı uygulamalarından örnekler verilmektedir.

5.1. E-Katılım Uygulamasına Dünyadan Örnekler

Gün geçtikçe sayısı artan e-katılım uygulamalarına hem dünya'dan hem de Türkiye'den örnekler verilmesinin, bu uygulamalarla ilgili bir fikir oluşabilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu başlık altında, e-katılım uygulamasına dünyadan örnekler verilerek, bu uygulamanın dünyada geldiği noktaya ve bazı uygulama örneklerine yer verilmektedir. Bu başlıkta ki uygulamalar seçiminde gerek nicelik gerekse nitelik olarak ön plana çıkan örnekler ele alınmıştır.

5.1.1. Avrupa Birliği: “Your Voice in Europe” Uygulaması

AB, “Your Voice in Europe” uygulaması katılımcı bir platform meydana getirilerek Avrupalıların “birlik sorunları” üzerine tartışmalarını teşvik etmek ve kamuoyunun politika oluşturma sürecinde aktif rol almasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur (Uçkan, 2003: 201). Bu amaçlara ek olarak, Avrupa genelinde yönetişimin geliştirilmesi, daha iyi düzenlemelerde bulunulması ve interaktif politika yapma girişimlerinde bulunma isteği de ön plandadır. “Avrupa'daki Sesiniz – Your Voice in Europe” uygulamasında danışmalar, tartışmalar ve diğer araçlar olmak üzere üç kısım bulunmaktadır. Aşağıda bu sözü edilen kısımlar açıklanmaktadır (ec.europa.eu/, 2015):

- **Danışmalar:** Vatandaşların, AB politikaları hakkındaki görüş ve temennilerinin hesaba katılacağı ve ilgili makamlara gönderilip bu politikaların seyrini etkileme özelliğine sahip kısmı oluşturmaktadır.
- **Tartışmalar:** Vatandaşların, gündeme dair meseleleri tartışabildiği ve AB liderleriyle sanal ortamda çevrimiçi sohbet yapılabildiği kısmı oluşturmaktadır.
- **Diğer araçlar:** Vatandaşların, Avrupa’da seslerini duyurabilecek diğer araçları keşfetmelerine fırsat verilen kısmı oluşturmaktadır.

AB’deki vatandaşların kullanımına yönelik çevrimiçi bir tartışma platformu özelliği olan “*Avrupa’daki Sesiniz – Your Voice in Europe*” uygulamasında önemli konular tartışılmaktadır. Bu önemli konuların başında 2001 ve 2004 yılları arasında AB’nin geleceği ve özellikle Avrupa Anayasası’nın hazırlanma süreci üzerinde durulmuştur. Bu Anayasası’nın hazırlanması sürecinde gerekli tartışmaların yapılabilmesi için Avrupa kamusal forumu oluşturulmuştur. 2006 yılında ise Avrupa İletişim Politikası kamuoyuyla paylaşılıp Beyaz Kitapta formüle edilmiştir ve yeni bir web-tabanlı tartışma bölümü hizmete sunulmuştur (Winkler, 2007: 186).

AB, bu uygulaması ile vatandaşların katılımını esas alan bir e-katılım aracı oluşturmaktadır. BİT’in uygulanması ile demokratik katılımın artırılmasına yönelik olumlu bir örnek olarak karşımıza çıkan “*Avrupa’daki Sesiniz – Your Voice in Europe*” uygulaması AB bünyesinde çok sesliliğin gelişmesine de ayrı katkı sağlamaktadır.

5.1.2. Amerika Birleşik Devletleri: “*We the People*” Uygulaması

ABD, “*We the People*” uygulaması; vatandaşların, hükümetin çözmesini istedikleri sorunlar için dilekçe verebildikleri bir e-katılım aracıdır. “*We the People*” sitesine eklenen bir dilekçenin Obama yönetiminden resmi bir cevap elde edebilmesi için siteye yüklenmesinin ardından geçen 30 gün içerisinde diğer vatandaşlar tarafından 100.000 imza almış olması gerekmektedir. Geçerli oyu bahsedilen zaman diliminde alması durumunda dilekçeler Beyaz Saray tarafından yanıtlanmaktadır. Vatandaşların hükümete çevrimiçi yollarla dilekçe yazarak şikâyetlerini sunmalarının yanında ayrıca dilekçe hakları ABD Anayasasının Birinci Maddesi tarafından garanti altına da alınmaktadır (petitions.whitehouse.gov, 2015).

E-katılıma özgü bir web sitesi özelliği taşıyan “*We the People*” uygulaması vatandaşların devletten beklentilerine cevap vermesine yardımcı olması bakımından ABD’nin bir sanal katılım aracı olarak göze çarpmaktadır. Ayrıca “*We the People*” uygulaması vatandaşların katılım göstermeleri durumunda hükümetin vatandaşlara cevap verip onların sorunlarını çözmeye çalışacak bir fırsatta sunmaktadır. Tüm bu gelişmelerle birlikte vatandaşların hükümetten yerine getirilmesini istedikleri hizmetleri ve çözülmesini istedikleri sorunları dile getirmelerine fırsat sağlayan bir uygulama olması da bu uygulamanın e-katılım açısından önemine işaret etmektedir.

5.1.3. Singapur: “*Reach*” Uygulaması

Singapur devleti “*Reach*” adlı e-katılım uygulamasını 2006 yılında başlatmış olup 2009 yılında da e-katılım platformu olarak kalıcı hale getirmiştir. “*Reach*” uygulamasının üç önemli amacı bulunmaktadır; ilki vatandaşların görüşlerinden haberdar olmak, ikincisi

vatandaşlarla iletişim kurmak ve üçüncüsü de vatandaşların katılımını ve aktif yurttaşlığı desteklemedir. Ayrıca “Reach” uygulamasının hükümet politikalarını şekillendirmek için halkın katılımını teşvik etme amacı da bulunmaktadır. “Reach” (Reaching everyone for active citizenry @ home) uygulaması vatandaşlarla iletişim kurma ve katılım konusunda öncü bir kurum olmak amacıyla kamusal Geribildirim Birimi’ni (Feedback Unit) 2006 yılında yeniden yapılandırmıştır. Bu geribildirim biriminin görevi de vatandaşlar ve devlet kurumları arasındaki iletişimi kolaylaştırmak amacıyla çeşitli konularda aktif bir şekilde tartışmalar başlatarak vatandaşlara yönelik geri bildirim kanallarını etkin hale getirmektir. Singapur “Reach” sayfası incelendiğinde, e-katılıma yönelik pek çok uygulamanın sitede var olduğu görülmektedir. Örneğin, “Your Say” (Söz Sizde) seçeneği bulunmaktadır ve bununla birlikte “Discussion Forum” adlı bölümün alt başlığında da: “Discussion Forum” (Tartışma Forumu), “Blog Us” (Ağ Günlüğümüz) “Public Consultations” (Halka Açık İstişareler), “E-Poll” (Elektronik Anket) ve “Quick Poll / Snap Poll” (Hızlı Anket) adlı uygulama bölümleri yer almaktadır. Katılımcılar, “Reach Discussion Forum” bölümünde, ulusal ve kamu yararının söz konusu olduğu konularda söz söyleme ve açık tartışmalar yürütme imkânına sahiptirler. “Blog Us” bölümünde ise, katılımcılar ağ günlükleri oluşturarak katkıda bulunabilmektedirler (www.reach.gov.sg/, 2015). Bütün bu uygulamalarla birlikte Singapur devleti, katılımıcılığı, şeffaflığı ve hesap verebilirliği ön planda tutması sonucu, e-katılım uygulamaları ile dünya da katılım anlayışında BİT’leri etkin kullanan ülkeler arasında örnek gösterilmektedir.

5.1.4. Güney Kore: “e-People” Uygulaması

Güney Kore’de katılımıcılık anlayışı açısından, e-katılıma dair, vatandaş taleplerinin ön planda olduğu “e-People” uygulaması dikkat çekmektedir. “e-People” uygulamasında vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı söz konusu olmakla birlikte farklı dil seçeneği ve tek kapı özelliği ile vatandaşlara interaktif bir ortam sunmaktadır. Ayrıca, “e-People” uygulamasının; vatandaşların elektronik ortamda her türlü istek, görüş ve düşünce sunma, politika önerisinde bulunma gibi ihtiyaçlarına cevap verebilecek özelliği bulunmaktadır. Buna ek olarak, vatandaşlar bu uygulama üzerinden politika önerilerinde bulunmakla birlikte diğer vatandaşlarla da politika hakkında tartışabilmekte ve kamu kurumları tarafından açılan politika yapım sürecindeki tartışmalara da dâhil olabilmektedirler. Son olarak, Güney Kore’de, hem merkezi ve hem de yerel yönetimlerin “e-People” uygulaması mevcuttur (www.epeople.go.kr/, 2015).

Yukarıda, dünya’da e-katılıma dair verilen örnek uygulamalarda, ülkelerin şeffaflık, katılımıcılık, hesap verebilirlik ve politika yapım süreçlerinde vatandaşların ihtiyaçlarını hesaba katmaya önem verdikleri görülmektedir. Aşağıda, Türkiye’de e-katılımın durumu hakkında bilgi verilmektedir.

5.2. E-Katılım Uygulamasına Türkiye’den Örnekler

Vatandaş katılımının, esas olarak yerel yönetimlerde daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebileceği inancı ve yerelin merkeze göre demokratik uygulamaları daha çabuk hayata geçirebileceği anlayışı, Türkiye’de de katılımıla ilgili faaliyetlerin yerel yönetimlerde daha fazla hissedilmesine sebebiyet vermektedir. Bununla birlikte, Türkiye’deki e-katılım uygulamasına dair, merkezi yönetimde kısmi de olsa (TBMM e-dilekçe ve Cumhurbaşkanına

yazın gibi) katılım anlayışı bulunmaktadır. Katılımın geliştirilmesi ve elektronik boyutta uygulanabilmesi için vatandaşların da katılım kültürünü özümsemesi elzem görünmektedir. Vatandaşların katılıma istekli olmaları, hem demokratik kültürün kök salması hem de yerel ve ulusal ölçekte katılımcı demokrasinin gelişmesini beraberinde getirmektedir. Bütün bu gelişmelerin gerçekleşmesi ve katılım anlayışının kalıcı hale gelmesine dair Türkiye’den verilen örnekler, daha çok yerel yönetimlerin (büyükşehir belediye vb.) e-katılım başlangıç seviyelerinde ki uygulamalarını içerse de, örnek teşkil etmesi bakımında önemli olacağı düşünülmektedir. Aşağıda hem İstanbul Büyükşehir Belediyesi(İBB) hem de Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’nin e-katılıma dair uygulama örnekleri verilmektedir.

5.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul’un sosyoekonomik ve sosyokültürel değişkenlerine bağlı olarak yoğun nüfusa sahip olmasıyla birlikte çeşitli din, dil, ırktan insanların bir arada yaşadığı kozmopolit ve metropolit yapısı, tarihi kökeni, ülkemizin üretim başta olmak üzere ekonomik anlamda itici gücünü oluşturması ve daha birçok özelliği ile kentin birtakım faaliyeti bir arada ve temel düzeyde de olsa sunmasını gerekli kılmıştır. Bu sebepten dolayı İBB web sitesinde belediyenin yapısından, yönetimde görev alanlara, sunulan hizmetlerden, kentsel bilgilere kadar pek çok bilgiye erişilebilme imkânı sunmaktadır.

Web sitesindeki elektronik bilgi kapsamında İBB; belediye meclisinin toplantılarına, meclis komisyonlarına, mecliste alınan kararlara ve karar özetlerine, meclis gündemi ve komisyon kararlarına yer verilmektedir. Bu sayede, vatandaşlar kentteki planlama ve koordinasyonla ilgili gelişmeler hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler ve menfaatlerine uygun hareket edebilme ya da ilgi duyduğu konulara ilişkin olarak yönetime başvurarak karar alma süreçlerine dâhil olma fırsatı bulabilmektedirler. Ayrıca İBB’nin geçmiş yıllarına ilişkin hazırlanan faaliyet raporlarına, kuruma yön veren vizyon, misyon ve ilkelerine, kurumu geleceğe taşıyan stratejik planlarına vatandaşların erişim olanağının verilmesi şeffaflık ve hesap verebilirlik adına önemli gelişmeler arasına girmektedir (www.ibb.gov.tr,2015).

İBB web sitesindeki, e-belediye başlıklı interaktif uygulama bölümünde ise; “Bilgi Edinme”, “Beyaz Masa” işlemleri, “Evde Sağlık Başvurusu”, “Evrak Takibi”, “İGDAŞ İnternet Şubesi”, “İmar Planı İlanları”, “İSKİ E-ödeme”, “İBB Mobil”, “Alacakların Yeniden Yapılandırılması”, “İzci, Hayvan Barınağı, Şantiye, Turistik ve Şehir Kameraları” na ve “Destek Uyarı” sistemine dair uygulamalar yer almaktadır. Ayrıca e-belediye’ye bağlı gelirler müdürlüğü kısmında “e-beyanname”, “e-sorgulama ve e-ödeme”, “dilekçematik”, “istek, öneri ve şikâyetler” kısmı da bulunmaktadır.İBB’nin web sitesindeki “ilkelerimiz” adlı bölümde kurumun katılım anlayışı şu şekilde ifade etmektedir: *“Belediyemiz hizmetlerin planlanmasında ve sunulmasında, katılımcı bir anlayışla ilgili tüm taraflar ile iletişim kurarak, paydaşlarıyla ortak bir eksende buluşup toplumsal diyalog, katkı ve sahiplenmenin sağlanmasını esas kabul eder”*(www.ibb.gov.tr, 2015).Bu katılım anlayışı doğrultusunda İBB, vatandaşın görüşlerini öğrenmek amacıyla da çeşitli konularda anket düzenlemiştir. Örneğin bu doğrultuda *“Haydi İstanbul Vapurunu Seç”* kampanyası, *“İstanbul Halkı Otobüsünün Rengini Seçiyor”* kampanyası, *“İstanbul Tramvayını Seçiyor”* kampanyası, *“İstanbul Taksisini Seçiyor”* kampanyası yapılmıştır.

5.2.2. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi

Eskişehir, günümüzde BİT'lerin günlük hayata dâhil olması ile büyükşehir belediyesi hizmetlerinde e-dilekçe uygulaması ile bir e-katılım örneği teşkil etmektedir. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde, E-Belediye kısmında sunduğu hizmetler; “e-Ödeme”, “e-Beyanname”, “e-Dilekçe” ve “Mezarlık Bilgi Sistemi” olmak üzere dörde ayrılmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye anlayışı; vatandaşlarla iletişim kurma ve vatandaşların işlemlerini görmeye dayalı bir hizmet anlayışı olarak belirtilmektedir (www.eskisehir-bld.gov.tr/, 2015).

Yukarıdaki iki büyük şehir belediyesi örneğinde olduğu gibi Türkiye’de, uygulamada elektronik yollarla vatandaşların politik süreçlere katılımından ziyade daha çok yönetimler tarafından vatandaşların herhangi bir konuda memnuniyetlerinin ölçülmesi durumu söz konusu olmaktadır. Bu durum, sonuç olarak; katılımcı kültürün gelişmemesine sebebiyet vermekte ve vatandaş katılımının önünde engel teşkil etmektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya’da BİT’lerde yaşanan hızlı gelişme süreci, vatandaşların görüş, düşünce ve temennilerini ifade edebilecekleri bir ortamı da beraberinde getirmiştir. Yaşanan bu hızlı değişim, kamu yönetimlerinin de bir dönüşüm sürecine girmelerine sebebiyet vermiştir. Ayrıca, vatandaşların ihtiyaçlarından daha fazla haberdar olma ve onların politik süreçlere katılmasına imkân verecek uygulamalara sahip olmasını gündeme getirmiştir. E-katılım uygulamaları da, vatandaşların söz konusu ihtiyaçlarına cevap olarak, katılımcılığın elektronik ortamda gerçekleştirilebileceğini ileri sürmüştür.

Türk kamu yönetiminde katılımcılık anlayışının gerek sistematikte gerekse elektronik boyutta zayıf kalması katılımcı demokrasi uygulamalarını da sekteye uğratmaktadır. Türkiye, gerek katılım anlayışında gerekse e-katılım uygulamaları açısından dünya ortalamasının altında bir görüntü çizmektedir. BM, e-katılım endeksinin de belirttiği gibi Türkiye’deki e-katılım anlayışı, uygulamada vatandaşların karar verme süreçlerine dâhil edilmemesi sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca Türkiye’de, e-katılım sürecine ilişkin gelişmelerde başlangıç düzeyinde kaldığından katılımcı demokrasi anlayışı yerine getirilememektedir.

Türkiye’de katılımcılığın ve e-katılım uygulamasının yaygınlaşması ile yönetime katılmada BİT’lerin aktif bir şekilde kullanılmasına dair öneriler şu şekilde sıralanabilmektedir: Demokratik ve katılımcı kültürün hâkim olduğu bir yönetim anlayışının tesis edilmesi gerekmektedir. Ayrıca, vatandaş gruplarının ve yönetimi elinde bulunduranların politika yapım sürecinde eşgüdüm içinde hareket edip vatandaşlara interaktif katılım mekanizmaları sunmaları önem arz etmektedir. Türkiye genelinde bilhassa Kalkınma Bakanlığı nezdinde BİT yoluyla katılım anlayışının geliştirilmesine önem verilmelidir. Bununla birlikte, AR-GE ve yenilik odaklı bir anlayışla, katılımcılık kültürünü geliştirerek e-katılımcılığın yaygınlaşmasını sağlama ve de demokratik katılım stratejilerine yönelik adımların atılması zorunluluk teşkil etmektedir.

Sonuç olarak e-katılımın bir model olarak ülke içinde yaygınlaşması için sosyal, ekonomik ve teknolojik altyapının sağlanmasının yanında siyasilerin istekli davranarak ulusal politik gündemlerinde e-katılımın hayata geçirilmesine dair adımlar atmaları gerekmektedir.

Son olarak, vatandaşlarında genelde katılımın özelde ise e-katılımın kendi hayatlarına ve demokratik işleyişe kattığı yararlar hususunda farkında olmaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Andersen K. Viborg, Henriksen, H. Zinner ve Medaglia, Rony (2007) "Costs of e-Participation: the Management Challenges", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 1 Is: 1, pp. 29-43.

BM, (2008), "From E-Government to Connected Governance", *United Nations E-Government Survey 2008*, United Nations Publication, New York.

Gündoğdu, Hakan Gökhan (2014), "Bilgi İletişim Teknolojilerinin Rolü: Elektronik Boyutta Katılım Yöntemleri", *inet-tr'14 - XIX. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri*, 27 - 29 Kasım, Yaşar Üniversitesi, İzmir, ss. 61-69.

Islam, M. Sirajul (2008), "Towards a Sustainable e-Participation Implementation Model", *European Journal of ePractice*, Vol. 5 Is.10, pp. 1-12.

OECD (2001), "Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation", in *Policy-Making*, OECD Publishing, Paris.

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*, OECD Publications Service, Paris.

Özbudun, Ergun (1975), *Türkiye'de Sosyal Değişme ve Siyasal Katılma*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No: 363, Sevinç Matbaası, Ankara.

Rose, Jeremy (2007) "Introduction", In (Ed.) A. Avdic, K. Hedström, J. Rose, A. Grönlund, *DEMO-net Understanding eParticipation – Contemporary PhD eParticipation research in Europe*, eBook, University Library, Örebro.

Sæbø, Ø., J. Rose ve L.S. Flak (2008), "The Shape of e Participation: Characterizing an Emerging Research Area", *Government Information Quarterly*, Vol. 225, pp. 400-428.

Tambouris, Efthimios; Macintosh, Ann; Coleman, Stephen; Wimmer, Maria; Vedel, Thierry; Westholm, Hilmar; Lippa, Barbara; Dalakiouridou, Effie; Parisopoulos, Konstantinos; Rose, Jeremy; Aichholzer, Georg; Winkler, Roman (2007), "Introducing eParticipation", In (Ed.) Efthimios Tambouris, *DEMO-net booklet series, no. 1.*, DEMO-net The Democracy Network, University of Macedonia, pp. 1-27.

Uçkan, Özgür (2003), *E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Winkler, Roman (2007) "Online deliberation: Towards a research framework for the assessment of online debates", In (Ed.) Avdic, A., Hedström, K., Rose, J., and Grönlund, A., *Understanding eParticipation, Contemporary PhD eParticipation Studies in Europe*, University Library, Örebro, pp. 183-201.

İNTERNET KAYNAKLARI

“AB ‘*Your Voice in Europe*’ Sayfası”, <http://ec.europa.eu/yourvoice/>, Erişim Tarihi: 06.05.2015.

“ABD ‘*Wethe People*’ Sayfası”, <https://petitions.whitehouse.gov/>, Erişim Tarihi: 20.06.2015.

“BM-E-katılım Endeksi/ 2012 ve 2014 Yılı Raporları”, <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/#.VggE49Ltmko>, Erişim Tarihi: 02.09.2015.

“Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ‘E-Dilekçe’ Uygulaması”, <http://interactive.eskisehir-bld.gov.tr:8282/Default.aspx>, Erişim Tarihi: 22.06.2015.

“Güney Kore: ‘e-People’ Sayfası”, <http://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro01.jsp>, Erişim Tarihi: 03.09.2015.

“İstanbul Büyükşehir Sayfası” <http://www.ibb.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 23.06.2015.

“Singapur ‘*Reach*’ Sayfası”, <http://www.reach.gov.sg/>, Erişim Tarihi: 03.06.2015.