



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:24.04.2020 ✓Accepted/Kabul:22.06.2020

DOI: 10.30794/pausbed.726295

Araştırma Makalesi/ Research Article

Saylam, A. (2020). "Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı 41, Denizli, s. 23-37.

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE MERKEZİ DÜZEYDE E-KATILIM: BAKANLIKLARIN WEB SİTELERİ ÜZERİNDEN BİR ARAŞTIRMA

Ayşegül SAYLAM*

Özet

Kamusal kararlara katılım, Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) ile farklı bir boyut kazanmıştır. E-katılım denen bu olgu ile devlet ve onun kurumları tarafından vatandaşlar, kamu politikasına ilişkin konularda daha görünür hale getirilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla da kurumların resmi sitelerinden sunulan e-katılım araçları, devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimde, köprü görevini üstlenmiştir. Bu çalışmanın amacı da kamu politikalarının belirlenmesinde asli görevler üstlenen Türk kamu yönetimindeki bakanlıkların, kurumsal resmi web sitelerindeki e-katılım araçlarını tespit ederek, merkezi düzeyde ne derece e-katılım sağlandığına yönelik bir analiz yapmaktır. Bakanlıklardaki e-katılım sağlama düzeyini tespit etmek amacıyla kurumların resmi web sitelerinden yapılan araştırma sonucunda e-katılım sağlama düzeyi bilinçlenme ve simgesel katılımdan öteye geçmemektedir. Bir başka deyişle, bakanlıklarda politikalara yönelik bilgilendirme üst düzeyde yapılmaktayken, simgesel iletişim dışında, vatandaş, karar alma sürecinin bir parçası olduğunu garanti altına alacak bir çaba görülmemektedir.

Anahtar Kelimeler: E-katılım, E-Devlet, Kamu Yönetimi, Türkiye.

E-PARTICIPATION AT THE CENTRAL LEVEL IN TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION: THE CASE OF MINISTERIAL WEBSITES

Abstract

Participation in public decisions gained a different dimension with Information and Communication Technologies (ICT). With this phenomenon called e-participation, the state and its institutions have tried to make citizens more visible on issues related to public policy. For this purpose, e-participation tools offered from the official websites of the institutions have served as a bridge in the interaction between the state and the citizen. The aim of this study is to analyze the level of e-participation at the central level by identifying the e-participation tools on the official websites of the Turkish public administration ministries.. As a result of the research, it was determined that the level of e-participation in ministries did not go beyond awareness and symbolic participation. In other words, while policy information is well done in ministries, there is no effort to ensure that citizens are part of the decision-making process, except for symbolic communication.

Key Words: E-Participation, E-government, Public Administration, Turkey.

*Dr. Öğr. Üyesi, Hacettepe Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, ANKARA.
e-posta: aysegulk@hacettepe.edu.tr (orcid.org/0000-0003-1737-6656).

1. GİRİŞ

1970'li yıllarda dünyada yaşanan ekonomik kriz, kamu yönetimlerini de bir kriz içerisine sürüklemiştir. Bu krizin kamu yönetimlerinde sebep olduğu sorunlar, yeni kamu işletmeciliği yaklaşımı ilke ve değerleri ile çözülmeye çalışılmıştır. Yaklaşım, iktisadi düzeyde neo-liberal devlet anlayışını savunmuş ve kamu yönetiminde verimlilik ve etkinliğin sağlanması için özel yönetim tekniklerinin kamu yönetiminde uygulanmasını öngörmüştür. Bu çerçevede çoğu kamu yönetimi, özel yönetim tekniklerini uygulamaya koyarak, yeni anlayışa uyum sağlamaya başlamışlardır. 1990'lı yıllara gelindiğinde ise yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının kamu yönetimlerinde farklı sorunlara yol açtığı görülmüştür. 1995 yılında Moore (1995: 53), kamu değeri yaklaşımı ile kamu ve özel sektörün amaçlarının farklı olduğu, özel sektörün temel amacının kar elde etmek iken kamu sektörünün ise kamu değerleri üretmek olduğunu belirtmiştir. Denhardt ve Denhardt (2001:395-398) ise 'yeni kamu hizmeti' yaklaşımı ile yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının kamu yönetiminde verimliliği sağladığını, ancak yaklaşımın katılım, adalet, eşitlik gibi bazı demokratik değerleri göz ardı ettiğini, bu temel demokratik değerlerin de önemli olduğunu dile getirmişlerdir. Bu kapsamda karar alma sürecine vatandaş katılımı uygulamaları da bu gelişmelere paralel olarak birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin kamu yönetimlerinde yaygın bir şekilde yer almaya başlamıştır. Bir diğer deyişle, hesap verilebilirlik, saydamlık ve katılım gibi kavramlar ön plana çıkmış, vatandaş düşüncelerinin kamusal karar alma ve yönetim sürecine dahil edilmesi ile etkinlik ve verimliliğin artacağı öngörülmüştür. Bu kapsamda kamu yönetimleri, 1990'lı yıllarla birlikte yönetimlerinde vatandaş katılımına mümkün olduğunca yer vermeye başlamışlardır.

Teknolojinin gelişimi ile hem karar alma sürecini hem de kamu hizmetlerini etkin, erişebilir ve az maliyetli yerine getirmek amacıyla katılım kavramı farklı bir boyut kazanmış ve bugün e-katılım olarak adlandırılan bu olgu, demokrasi ve onun değerlerinin yürütülmesinde önemli bir araç olarak hizmet vermiştir. E-katılım ve onun araçları ile "daha geniş bir kitleye hitap edilmesi ve iki yönlü iletişim kurarak daha büyük ölçekte iletişim sağlanması, bilgilerin daha anlaşılır ve kaliteli bir şekilde hedef kitleye iletilmesi ile daha bilinçli katılım elde edilmesi, daha kapsamlı tartışma ve çevrimiçi müzakerelerin desteklenmesi, politika formüle edilmesi sürecinde katkı sağlanması, bu sürecin daha açık, şeffaf olmasının garanti altına alınması ve uygun geri bildirim sağlanarak, sürecin sürekli izlenerek ve değerlendirilerek sürekli iyileştirme sağlanması" hedeflenmiştir (OECD, 2003: 33).

Türkiye'de de özellikle 1990'lı yıllardan itibaren bahsi geçen yönetsel yaklaşımlar ve ulus üstü-uluslararası kuruluşların etkisiyle şeffaf, hesap verebilirlik ve katılımcı Türk kamu yönetimi sistemi arzu edilmiştir. Ancak Türkiye'de 2000'li yıllara kadar büyük oranda geleneksel yönetim anlayışı hâkim olmuş ve kamu yönetiminde vatandaş katılımına çok sınırlı bir şekilde yer verilmiştir¹. Ülkede BİT'lerin, e-devlet ve onun araçlarının kullanımının artmasıyla birlikte e-demokrasi² bağlamında karar alma sürecine vatandaş katılımı uygulamalarına daha fazla yer vermeye başlanmıştır. Bilgi edinme ve dilekçe hakkı ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) bu amaca yönelik yasal düzenlemeler olarak gösterilebilir. 2003 yılında 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun kabulü ile vatandaşlara, ilgili kanunda belirtilen istisnalar dışında her türlü belge ve bilgiye erişim imkânı sağlanmıştır. 2004 yılında yürürlüğe giren 'Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik'in 8. Maddesi kapsamında da kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi edinme birimlerinin oluşturulması öngörülmüştür. Bu çerçevede tüm kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi edinme birimleri oluşturulmuştur. Kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi edinme başvurularını hem yazılı hem de çevrimiçi olarak yapabilmesi ise e-katılım açısından da önemli bir gelişme olarak değerlendirilmiştir. Vatandaşların ilgili kamu kurumuna gitmeden ilgili kurumun web sitesi üzerinden bilgi ve belge talep etme imkanının olması vatandaş katılımının bilgilendirme düzeyi için önemli kolaylık sağlamıştır³. Aynı zamanda 2003 yılında yürürlüğe giren Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile kamu kurumlarında stratejik plan hazırlamak zorunlu hale gelmiştir. İlgili kanun'un 9. maddesinde

1 1982 Anayasası'nda yer alan Dilekçe Hakkı, vatandaşların sınırlı katılımlarına örnek olarak verilebilir. 1982 Anayasası'nın 74. Maddesi'nde 'Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili talep, istek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir' şeklinde yer verilmiştir. Dilekçe hakkı ile vatandaşlar her türlü talep, istek ve şikâyetlerini idareye bildirebilmektedirler. 3071 Sayılı 1984 tarihli 'Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun' ile dilekçe hakkı düzenlenmiştir.

2 E- demokrasi, "yerel toplulukların, bölgelerin/şehirlerin ve ulusların siyasi süreçlerinde, 'demokratik sektörler (hükümetler, seçilmiş yetkililer, medya, siyasi partiler veya çıkar grupları, sivil toplum örgütleri, uluslararası kuruluşlar, vatandaş/seçmen)' tarafından bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve stratejilerinin" kullanılmasıdır (Clift, 2003).

3 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun uygulanmasında bazı sorunlarla karşılaşılma birlikte (Karkin ve Zor, 2017; Uçar Kocaoğlu, 2013) katılım ve e-katılım açısından önemi yadsınmaz.

yer aldığı gibi kamu kurum ve kuruluşlarının, bütçeleri ve program ve proje bazında kaynak tahsislerini stratejik planlarına, amaç, hedef ve performans göstergelerine dayandırmaları gerekmiştir. Bu çerçevede kamu kurum ve kuruluşları stratejik planlarına web sitelerinde yer vermeye başlamış ve vatandaşlar, kurumlara ait bilgilerin çoğuna elektronik olarak erişebilmişlerdir.

2006 yılında ise 'Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) – Doğrudan Başbakanlık' konulu başbakanlık genelgesi yayımlanmış ve vatandaşların her türlü istek, talep ve şikayetlerinin değerlendirileceği elektronik bir sistem oluşturulmuştur. BİMER'in adı daha sonra CİMER olarak değiştirilmiş ve günümüzde vatandaşlar her türlü istek, öneri ve şikayetlerini bu sistem üzerinden yapabilmektedir. CİMER'in yanında bakanlık tarafından oluşturulan çeşitli iletişim merkezleri ile vatandaşların talep, öneri ve şikayetlerine yer verilmiştir. Kamu kurumları aynı zamanda çevrimiçi olarak çeşitli anketler yaparak vatandaşların düşüncelerine başvurmuştur⁴.

Türk kamu yönetiminde, e-devletin, e-demokrasi ayağı olarak kabul edilebilecek e-katılım olgusunun daha çok halka en yakın birimler olarak görülen yerel yönetimlerde dikkate alındığı yadsınamaz bir gerçektir⁵. Bir diğer deyişle, yerel yönetimlerde, atanmışlar yerine daha çok seçilmişlerin yönetimde söz sahibi olması, birimlerin halka yakın olması ve üstlendikleri hizmetlerin yerine getirilmesinde ve uygulanmasında halkın katılımına daha açık olmaları açısından katılım olgusu daha çok yerel düzeyde dikkate alınmaktadır⁶. Halbuki kendi faaliyet alanları ile alakalı olarak ulusal düzeyde kamu politikaları ve stratejileri geliştirmek, bunları uygulamak, uygulanmasını izlemek üzere çok önemli işlevler yürüten bakanlıkların karar alma sürecinde vatandaşı görünür kılması, demokrasi ve onun değerlerinin korunması açısından büyük önem arz etmektedir⁷. Çalışma da bu amaçla Türkiye Cumhuriyeti bakanlıklarının web sitelerinin vatandaşlarına sunduğu katılım boyutunu analiz etmektedir. Bu kapsamda çalışmada, bakanlıkların resmi web siteleri tarafından sunulan etkileşim mekanizmaları açıklanmış ve bakanlıklarda hangi düzeyde e-katılım sağlandığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın teorik çerçevesinde ilk olarak katılım ve e-katılım kavramları açıklanmış, ardından e-katılım sağlama (arz boyutu) düzeyleri irdelenmiştir. Ardından bakanlıklardaki e-katılım düzeyini tespit etmek için teorik çerçeveden yararlanarak geliştirilen modeldeki araçlarla, bakanlıkların web siteleri analiz edilmiştir. Son olarak, bakanlıkların web sitelerinden sunulan e-katılım araçlarıyla vatandaşların ne kadar kamu yönetimi ile ilişkilerinin olduğu tartışılmıştır.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Çalışmanın bu başlığı altında katılım ve e-katılım kavramının kısaca gelişimine ve e-katılım kavramına açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Ardından çalışmada kullanılacak e-katılım düzeyine yönelik yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

2.1. Katılım ve E-katılım

Vatandaşın kamu politikalarının oluşturulması ve devletin idare edilmesine yönelik kararlara dahil edilmesi eski bir olgu olarak Antik Yunan'a kadar dayanmaktadır. Zamanla nüfusun artmasıyla siyasi süreçlere doğrudan vatandaş katılımının yerini temsili demokrasi ve de onun araçları almıştır (Sanford, 2012). Temsili demokrasinin vatandaş katılımına yönelik eski ve aydınlatıcı açıklamalarından biri Arnstein tarafından 1969 yılında yapılmıştır.

Arnstein (1969: 216- 217), vatandaş katılımını bilgilerin paylaşılmasından, politika ve stratejilerin belirlenmesine, programların uygulanmasına kadar devletin faaliyet gösterdiği

4 BM tarafından geliştirilen 'E-devlet Gelişim Index'ine yönelik 2018 yılında yayımlanan raporda (The UN E-Government Survey 2018), Türkiye araştırmaya dahil edilen ülkeler arasında 53. sırada yer alarak kamu hizmetlerinin sunumunda BİT kullanımında önemli gelişim sağladığı belirtilmiştir. Raporda bugünkü adıyla CİMER'in yönetim alanında önemli bir girişim olduğu vurgulanmış, bu sistemle tasarruf yapıldığı da açıklanmıştır.

5 Yerel yönetimlerde de katılım araçlarının işlevsel olmadığına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Kent konseylerinin, vatandaş katılımında danışma düzeyinden öteye gidemediği ve işlevsel olmadığı yönünde çeşitli eleştiriler bulunmaktadır (Demirci, 2010; Uçar Kocaoğlu ve Phillips, 2017). Buna ek olarak Karkın ve Çalhan (2011) tarafından yapılan çalışmada da il özel idare web sitelerinin, e-demokrasi ekseninde e-katılım uygulamalarının gerçek anlamda desteklemediği sonucuna varılmıştır.

6 Yukarıda yer alan düzenlemelerin yanında belediye bünyesinde oluşturulan kent konseyleri vatandaş katılımına örnek olarak verilebilmektedir.

7 Türkçe yazında bakanlık düzeyinde e-katılım ile ilişkili çok az yazıya rastlanılmıştır Karkın (2013) tarafından yapılan çalışmada Web 2.0 teknolojisinin, bakanlıkların resmi web sitelerinde görünümünü incelenmiştir. Analiz sonucunda Web 2.0 araçlarının kurumlarda yeteri düzeyde mevcut olmadığı ve vatandaşların kamu politikalarına katılacak şekilde tasarlanmadığı tespit edilmiştir. Bir diğer çalışmada Yaşar ve Altıncık (2018) tarafından e-katılım ile doğrudan alakalı olmayan bakanlıklarının web sitelerinin halkla ilişkiler bağlamında incelenmesine yönelik çalışmadır.

birçok alanda paydaşların katıldığı bir strateji olarak tanımlamıştır. Arnstein vatandaş katılımı türlerini etkileme, iyileştirme, bilgilendirme, danışma, ikna etme, iş birliği, yetki devri ve vatandaş kontrolü olarak 8 seviyede açıklamıştır. Etkileme ve iyileştirme basamakları katılımın mevcut olmadığı seviyeler olarak açıklanmakta, bir diğer deyişle bu iki katılım türünde temel amaç kamu politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında vatandaş katılımını sağlamak yerine, katılımcıların eğitimini ve iyileştirmelerini sağlamak olarak ifade edilmiştir. Bilgilendirme, danışma ve ikna etme basamakları, sembolik düzey olarak açıklanmakta, burada genel olarak vatandaşın fikirleri ve görüşleri dikkate alınmakta ancak karar verme yetkisi yine güç sahibinde olmaktadır. İş birliği, yetkilendirme ve en üst düzey vatandaş katılımı türü olan vatandaş kontrolü, vatandaş gücü olarak sınıflandırılmakta, iş birliğinde, gücü elinde tutanlarla anlaşma yapma imkanı varken, yetkilendirme ve vatandaş kontrolünde vatandaşların karar verme yetkisi en üst düzeyde tutulmaktadır.

Literatürde vatandaş katılımına yönelik geliştirilen birçok model bulunmakta, modellemeler belli noktalar da farklılaşsa da temel amaçları vatandaşın karar alma sürecindeki etki düzeyini göstermeye yöneliktir (literatürde yaygın referans verilen katılım modelleri için bkz. OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) Aktif Katılım modeli (2001), Uluslararası Vatandaş Katılım Birliği Katılım Tipolojisi (IAP2, 2007), White'in Katılım Tipolojisi (1996), Wilcox'un Etkin Katılım Modeli, Pretty'in Katılım Tipolojisi (1994)). Keza katılım kavramı da alanda geniş bir yelpazede karmaşık bir şekilde ele alınsa da ortak paydada vatandaşın, gücü elinde tutanlara karşı kendini güçlü kılmamasını sağlayan bir araç olduğu söylenebilir.

Günümüzde teknolojinin devletin birçok işlev ve vazifesinde kullanılması ile katılım olgusu farklı bir boyut kazanmıştır (Sæbo ve diğerleri, 2008: 400-401). E-katılım olarak adlandırılan bu olgunun yeni olması, farklı alanlarda farklı şekillerde ele alınması, sınırlarının tam olarak çizilememesi, katılımı ilgili kavramsal ve niteliksel olarak ortak bir yargının ortaya çıkmasında sorunlar ortaya çıkarmış, bu durum akademisyenler tarafından ele alınarak araştırma konusu olmuştur (bkz. Sæbo vd., 2008, Medaglia, 2012). Yapılan araştırmalarda e-katılımın gelişiminde ve ortaya çıkmasında demokrasi ve onun desteklediği yaklaşımların (yönetişim, kamusal değer vb.) öne çıktığı görülmüştür (Macintosh, 2004; Kersten 2003; Meijer 2009). Tanımsal açıdan bakıldığında da e-katılım literatürde farklı kavramlara odaklanarak tanımlanmıştır. OECD (2001: 23), e-katılımın demokrasi ve vatandaş-devlet arasındaki iki yönlü iletişimine odaklanarak, e-katılımı, bu iki aktörün kamu politikalarının oluşturulması ve içeriğinin belirlenmesini elektronik araçlarla gerçekleştirmesi olarak tanımlamıştır. BM'de (Birleşmiş Milletler) (2014), OECD'nin tanımına paralel olarak BİT aracılığı ile kamu politikalarının oluşumunda ve uygulanmasında vatandaşın etkisini vurgulamıştır. Macintosh (2008: 85), Fuchs (2006: 5), Gibson ve Cantijoch (2013) de e-katılımın daha çok siyasi boyutuna odaklanarak, e-katılımı, vatandaşlarla seçilmişler arasındaki siyasi katılımın BİT aracılığı ile geliştirilmesine yönelik bir aracı olarak tanımlamıştır. Wimmer (2007), Sæbo ve arkadaşları (2008), Linders (2012), Coleman ve Gotze (2001), Zheng ve Schachter (2017), Medaglia (2012) tarafından da genel olarak e-katılım, BİT aracılığı ile vatandaş-devlet arasındaki iki yönlü iletişimin geliştirilmesi ve derinleştirilmesini sağlayan bir vasıta olarak tanımlanmıştır⁸.

Günümüzde BİT aracılığı ile ortak yapım (coproduction), ortak yaratım ve tasarım (cocreation ve codesign), kitle kaynaklı çözümler ve yenilikler (crowdsourcing) ve kitle fonlaması (crowdfunding) gibi araçlarla devlet ve onun kurumları, vatandaşları aktif bir şekilde sistemine dahil edebilmektedir. Bu kapsamda e-katılım aracılığı ile vatandaş yalnızca hizmetlerin sunumunda değil, hizmetin veya politikanın planlama, tasarımı, devreye alınması, yönetimi, sunumu, izlenmesi ve değerlendirmesi faaliyetlerinde aktif roller üstlenmektedir (Bovaird, 2007: 847). Bir diğer deyişle, e-katılım, sadece kamu hizmetinin kalitesini, meşruiyetini güçlendirmenin ve maliyetini azaltmanın bir yolu (Meijer, 2011: 598) olarak değil, kritik kamu bilgi hizmetlerinin ortak üretilmesinde, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasında, hükümet verimliliğinin artırılmasında, kamu değerinin yaratılmasında (sohbetfield vd., 2013), hizmetlerin planlanmasında, tasarımında, tesliminde, yürütülmesinde, izlenmesinde ve değerlendirilmesinde (Linders, 2011) vatandaşları en önemli girdi olarak kabul eden bir araç olarak kullanılabilir. Özetle dijital çağda, teknoloji geliştiği sürece, farklı araçlarla e-katılımın, kamu politikalarının ve hizmetlerinin

⁸ E-Katılım kavramına yönelik daha ayrıntılı bilgi için bkz. Saylam, 2019.

planlama bilgilerinin yayılmasında, formüle edilmesinde, yürütülmesinde ve izlenmesinde vatandaş rolünü en üst düzeye taşımaya yönelik olarak kullanılması giderek artarak devam edecektir.

2.2. Geliştirilen E- Katılım Sağlama Düzeyleri

Uluslararası Örgütler tarafından geliştirilen e-katılım sağlama düzeyleri alandaki birçok modellemenin esin kaynağı olmuştur. Genellikle katılım düzeylerine yönelik modellemeler uluslararası örgütler tarafından geliştirilmiş veya akademisyenler bu örgütlerden esinlenerek kendi modellerini geliştirmişlerdir. OECD (2003: 33), karar alma sürecine odaklanarak, kamu politikalarında kalitenin ve meşruiyetin artırılmasında, kamu kurumlarına güven tahsis edilmesinde, kamu politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında vatandaş denetiminin sağlanmasında, e-katılımın önemini vurgulamıştır. OECD 2003 yılında, 2001’de hazırladığı rapordaki devletle vatandaş arasındaki hiyerarşik katılım tipolojisini esas alarak, e-katılım düzeylerini e-bilgilendirme, e-danışma ve e-katılım olarak sıralamıştır. E-bilgilendirme düzeyinde, vatandaşa BİT aracılığı ile kamu hizmetlerine ve politikalarına yönelik tek yönlü bilgi aktarımı sağlanmaktadır. Bu düzeyde vatandaşın taleplerine yönelik pasif bilgi erişimi sağlanır. Devlet ve onun kurumları bilgiyi yaymaya yönelik aktif girişimlere yönelirler. Bu düzeyin temel amacı politikaya daha bilinçli katılım ve politikanın kabulünü sağlamak için hedef kitleye daha erişilebilir ve daha anlaşılır bir formatta bilgi sağlanmasıdır. E-Danışma düzeyi ise kamu politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında vatandaşın dilek, istek ve görüşlerini dikkate almaktır. Bu düzeyde vatandaşın devlet ve onun kurumlarına geri bildirimde bulunduğu iki yönlü bir ilişki vardır. Vatandaşın istekleri hesaba katılmakta, ancak karar verme yetkisi nihai olarak devlet ve onun kurumlarının elinde olmaktadır. Bir başka deyişle devlet vatandaşa kamu politikalarının uygulanması ve oluşturulması yönünde danışabilmekte ama vatandaşın bu konuda herhangi bir yaptırımı olmamaktadır. En üst düzeyde katılıma karşılık gelen e-katılım düzeyinde vatandaşın istek, görüş ve önerileri kamu politikaların oluşturulması ve şekillenmesinde önemli bir girdi olarak hesaba katılmaktadır. Sırasıyla bu katılım düzeyleri tek yönlü iletişim, çift yönlü sınırlı iletişim ve çift yönlü aktif katılım olarak adlandırılmıştır. OECD (2003:14), e-bilgilendirme düzeyindeki katılım araçlarını, “arama motorları, dil için çevirim desteği, çevrimiçi geri bildirim, çevrimiçi yıllık rapor yayınları” vb. kanallar olarak açıklamıştır. E-danışma için ise “çevrimiçi anket, tartışma forumları, sık sorulan sorular (SSS), kamuoyu yoklamaları” vb. araçları sıralamıştır. E-katılım düzeyinde ise e-dilekçe ve e-referandum önemli aktif katılım kanalları olarak sıralanmıştır. BM’de (2003: 19), e-katılım düzeylerini OECD’nin görüşlerine paralel olarak e-bilgilendirme, e-danışma ve e-karar alma olarak açıklamıştır. E-bilgilendirmede, devlet ve onun kurumları, web siteleri aracılığı ile “politikalar ve program belgeleri, bütçeler, yasalar ve düzenlemeler, kamu yararı” ile ilgili önemli konularda bilgilendirme sağlar. Web forumları, e-posta listeleri gibi herkese açık bilgilere zamanında erişim ve kullanım için bilgi yayma araçları mevcuttur. E-danışma düzeyinde ise devlet ve onun kurumlarının web sitelerinde e-danışma mekanizmaları ve araçları açıklanmaktadır. Ayrıca, halka açık toplantıların ses ve videolarına gerçek zamanlı ve arşivlenmiş erişimle, kamu politikaları ile alakalı çevrimiçi tartışma konuları seçeneği sunulur. Bir başka anlamda, devlet ve onun kurumları, vatandaşları, kamu politikalarına yönelik tartışmalara katılmaya teşvik etmektedir. E-karar verme düzeyinde ise devlet, vatandaşın karar alma sürecine dahil edeceğini belirtir ve belirli sorunların sonuçları hakkında gerçek geri bildirim sağlar. Macintosh da (2004:2-3), OECD tarafından geliştirilen e-katılım düzeylerinden faydalanarak, hiyerarşik olarak, e-etkinleştirme, e-dahil etme, e-yetkilendirme olarak üç tür e-katılım düzeyi geliştirmiştir. E-etkinleştirme düzeyinde vatandaşa BİT sayesinde devlet ve onun kurumları tarafından bilgiler, açık, anlaşılır, erişilebilir bir biçimde sunulmaktadır. Bu düzeyin amacı, vatandaşın çeşitli teknik ve iletişim yeteneklerini karşılamak için teknolojinin bilgilerini erişilebilir ve anlaşılır bir formatta sunmaktır. E-dahil etme düzeyinde vatandaşın görüşleri girdi olarak dikkate alınmakta ancak bu sürecin kontrolü ve düzeyi devlet tarafından belirlenmektedir. Vatandaşla müzakere etmek, yukarıdan aşağı iletişimi artırarak daha fazla kitle ile iki yönlü iletişim sağlamaktadır. En üst düzeydeki katılım türü olan e- yetkilendirmede ise vatandaş kamu politikalarının tüketicisi değil; üreticisi konumunda sistemde yer almakta ve bu sürece katılımı en üst düzeyde dikkate alınmaktadır. İlk iki katılım düzeyinde yukarıdan aşağı bilgiye erişim ve hükümet tarafından yönlendirilen bir müzakere söz konusu iken bu düzeyde aşağıdan yukarıya vatandaş kamu politikalarının üreticisi olarak politika planlanmasında etkin rol üstlenmektedir. E-katılım düzeylerine yönelik bir diğer önemli çalışma Tambouris ve arkadaşları tarafından 2007 yılında gerçekleştirilmiştir. Tambouris, Uluslararası Vatandaş Katılım Örgütü tarafından geliştirilen katılım tipolojisini (IAP2) kullanarak e-bilgilendirme, e-danışma, e-dahil etme, e-işbirliği, e-yetkilendirme olarak e-katılım düzeylerini hiyerarşik olarak sıralamışlardır. Aşağıdan yukarıya vatandaşa BİT aracılığı ile kamu politikalarına ve hizmetlerine yönelik bilginin sağlandığı tek

yönlü iletişim e-bilgilendirme olarak adlandırılmakta, e-danışmada ise sınırlı çift yönlü iletişim vurgulanmakta, e-dahil etmede ise e-danışmaya kıyasla vatandaşların istek, talep ve görüşlerinin sisteme dahil edildiğine yönelik daha fazla araç sağlanarak vatandaşın daha çok sistemde olduğu hissettirilmeye çalışılmaktadır. E-işbirliğinde ise vatandaş ve devlet arasındaki çift yönlü iletişim daha güçlenmekte ve onun görüşleri gerçekten de bir girdi olarak kamu politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında kullanılmaktadır. En üst düzey olan e-yetkilendirmede ise vatandaştan devlete yönelik kamu politikalarının oluşturulmasında aktif katılım sağlanmakta, bu süreç vatandaşın bırakılmakta ve onun görüşleri ekseninde şekillendirilmekte ve uygulanmaktadır.⁹

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

E-katılıma yönelik geliştirilen indekslerin genel sorunu, katılımcıların kamu politikalarının yapımı sürecinde, hangi aşamada, ne kadar katkı sağladıklarının görülebilmesi, katkının ölçülebilmesi veya tam anlamıyla değerlendirilebilmesidir. Buna ek olarak, danışma ve tartışma platformlarının kurumlar aracılığı ile sağlanması da vatandaşın süreçteki kontrolünü sorgulamaktadır¹⁰. Başka bir deyişle, geliştirilen e-katılım düzeyleriyle, e-katılım yolunda neyin başarılı olduğu veya neyin başarısız olduğunu anlaşılması için değerlendirmenin nasıl yapılacağı ve neyin değerlendirileceğinin tespit edilme sorunu ortaya çıkmaktadır (OECD, 2003: 20-21). Ancak geliştirilen katılım düzeyleri ve bunların sağlanmasına yönelik araçlar, devlet ve onun kurumlarının katılıma yönelik ne kadar erişebilir, kaliteli ve anlamlı bilgiler paylaştığını ortaya çıkarmaktadır. Buna ek olarak, tipolojiler, devlet ve onun kurumlarının, vatandaşın, e-katılım araçları ile karar alma sürecine dahil etme yönünde istek ve yeteneklerinin olup olmadığını ve kamu hizmetlerinin tüketicisi olarak vatandaşın devlet ve onun kurumlarıyla diyalog kurma isteğinin görülmesini sağlamaya yardımcı olmaktadır. Bu kapsamda çalışmada, Macintosh (2004), OECD (2003) ve BM (2003) tarafından geliştirilen e- katılım düzeylerinden yararlanılarak e-bilinçlenme (kurumu, aktörleri, faaliyetleri ne kadar tanıyorsun), e-simgesel katılım (ne kadar görürsün) ve e-işleyen katılım (ne kadar dikkate alıyorsun) olarak aşağıdan yukarıya üç tür katılım düzeyi geliştirilmiştir. İlk düzey hükümetlerin vatandaş katılımı için temel teşkil eden temel bilgileri sağlayıp sağlamadığını belirlemek için ulusal web sitelerini ve portalları değerlendirmeye yöneliktir (BM, 2008: 62; Macintosh, 2004: 3). Bu kapsamda kurumla alakalı temel bilgilere vatandaşın erişimi, katılım sağlamaya yönelik bilgi sağlanmasında ve katılım bilincinin oluşmasında büyük önem arz etmektedir. Bir diğer deyişle, bu düzeyde kurumun uyguladığı politikalarda kamu bilincini arttırmak, onları katılıma hazırlamak, yeni politikaların ve bu politikaların amaçlarının vatandaş tarafından anlaşılması hedeflenmiştir. Bu düzeydeki katılım araçları kurumun kurum teşkilatı, misyon ve vizyonu, Bakan ve/veya üst düzey yöneticilerin özgeçmişi, kurumla alakalı mevzuat, plan, program, faaliyet raporu ve yayın, kurum bütçesi, arama motoru, dil seçenekleri, Sıkça Sorulan Sorular (SSS) olarak belirlenmiştir. İkinci düzey olan simgesel katılım düzeyinde, kurumun web sitesinde var olan danışma mekanizmalarından bahsedilmekte, bu düzeyde devlet ve onun kurumları karar alma sürecine yönelik bir takım katılım mekanizmaları sunmakta ancak katılım sonucunun alınıp alınmadığı tam olarak bilinmemekte veya sonuçlarının kamu politikasına ve karar alma sürecine etkisine yönelik “somut verilerle çıktı” sağlanamamaktadır. Bir diğer anlamda, vatandaş katılımı sembolik düzeyde kalmakta, devlet ve onun kurumları onu bu süreçte görünür kılmakta, son kararı yine kurum belirlemektedir. Bu düzeydeki katılım araçları, sosyal medya, tartışma forumları ve sohbet odaları, danışma hattı, e-posta, e-dilekçe olarak belirlenmiştir. Çalışmada bu düzeydeki katılım araçlarına erişim de incelenmiştir. Son olarak işleyen katılım düzeyinde vatandaş, karar alma sürecinin bir parçası olarak faal olarak sistemde bulunmakta, bu süreci devlet ve kurumları garanti altına alarak, vatandaşın karar alma sürecinin bir parçası olduğuna yönelik geri bildirim sağlamaktadır. E-oylama, aktif katılıma yönelik mevzuat, aktif katılımcı kimlik bilgileri, katılımcı geri bildirim sistemi, işleyen katılım araçları olarak belirlenmiştir. Bu düzeyde devlet ve onun kurumları e-katılıma yönelik mevzuatlarla, e-katılım alanlarını tanımlar, kamu politikasının, uygulanması, oluşturulması, denetimi ve geri bildirimi konusunda vatandaşın istek, görüş ve önerilerinin baskın şekilde sisteme dahil edileceğini açıklar ve bunun taahhüdünü verir. Mevzuat ile vatandaşın kurumlara karşı güvenini artıracak, kimlik ve bilgi güvenliğini garanti altına alacak bilgi ve iletişim teknoloji alt yapısı kurulmalıdır. Bu kapsamda kimlik ve bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla karar alma sürecinde vatandaş onayı için e-imza veya mobil SMS onay sistemi oluşturulmalıdır. Buna ek olarak her vatandaşın kimlik numarası gibi sanal bir “e- katılım kimlik bilgileri ve hesabı” bulunmaktadır. Vatandaş kimlik numarasıyla sisteme giriş

9 E-katılım düzeyine yönelik diğer çalışmalar için bkz. Wimmer (2007), Reddick (2011), Chadwick ve May (2003), Kamal (2009). E-katılım araçları ve düzeyleri için daha ayrıntılı bilgi için bkz. Saylam, 2019.

10 Macintosh (2004: 3), katılım düzeyine yönelik tipolojisinde ilk iki düzeyin devlet ve onun kurumları tarafından yönlendirilen girişimler olduğunu belirtmiştir.

yapmakta ve vatandaşın e-katılıma yönelik süreçteki katkısı izlenebilmektedir. E-oylama ile de vatandaşın karar alma sürecine dahil olması garanti altına alınmaktadır. Burada hükümetler kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanması sürecinde yapay zeka gibi yeni nesil teknolojileri kullanarak sosyal medya platformlarından veri elde edebilir. E-oylama da yeni nesil teknolojiler kullanılarak sosyal medya araçları üzerinden yapılabilir (bkz. Tablo 1).

Burada değinilmesi gereken önemli bir nokta, ulus üstü veya uluslararası kuruluşlar tarafından geliştirilen e-katılım düzeylerinde, daha çok ikinci nesil, aktif kitle kaynak katılım imkanları sunulmaktadır. Aktif kitle kaynak katılımında, kamu kurumları tarafından kontrol edilen, kurumların resmi internet sitelerine dayanan katılım imkanlarından bahsedilmektedir. Bunun tersi olan pasif kitle kaynaklı katılım modeli ise kamu kurumlarının herhangi bir girişimi olmadan daha çok vatandaş kontrollü, üçüncü nesil e-katılım modelidir. Kamu kurumları daha fazla iletişimi artırarak daha kaliteli hizmet üretilmesinde, kamu politikaları yapım sürecinde meşruiyet ve güvenin sağlanmasında ve sorumluluğun paylaşılmasında, Web 2.0 teknoloji kaynağının sağladığı özellikle sosyal medya araçlarından daha fazla faydalanmaktadır (Charalabidis vd., 2012). Her ne kadar sosyal medya kullanımının çıktılarının kullanımı, kurum veya yöneticilerin inisiyatifine bırakılsa da merkezi düzeyde (bkz. Panagiotopoulos ve Bowen, 2015; Diamantopoulou vd., 2018) ve özellikle yerel düzeyde (bkz. Silva vd., 2019; Eom vd., 2018; Haro-de-Rosario vd., 2016; Guillamon vd., 2016) sosyal medya araçları aktif şekilde kullanılmaktadır. Bunun dışında sosyal medya hükümetler tarafından, örneğin anayasa (bkz. Hudson, 2018; Freeman, 2013) veya kanun taslağının hazırlanması sürecinde (bkz. Aitamurto ve Landemore, 2015; Aitamurto ve Landemore, 2016) ve seçim süreçlerinde (bkz. Hellström, 2016; Sasseti, 2019) de kullanılmaktadır. Ancak daha önce de belirtildiği gibi sosyal medya araçlarının çıktılarının kamu politikalarının herhangi bir aşamasında hangi düzeyde ve ne kadar etkin şekilde kullanıldığı kurumların veya yöneticilerin inisiyatifindedir. Dolayısıyla e-katılım düzeylerinde sağlanan imkanlardan sosyal medya etkisinin arttığı kabul edilebilir bir gerçek olmakla birlikte, geliştirilen modelin katılım düzeylerinin özelliklerine göre sosyal medyanın yeri simgesel düzey katılım aracı olarak değerlendirilmiştir. Bir diğer deyişle, simgesel katılım düzeyinde, vatandaş katılımı sembolik düzeyde kalmakta, devlet ve onun kurumları onu bu süreçte görünür kılmakta¹¹, son kararı yine kurum veya yönetim birimi vermektedir. Buna ek olarak, vatandaşın karar alma sürecine dahil edecek herhangi bir yaptırım mekanizması da var olmadığı için sosyal medya araçları simgesel katılım aracı olarak belirlenmiştir.

Çalışmada 2018 Temmuz ayında yürürlüğe giren Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemindeki 10.07.2018 tarihli 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde belirtilen bakanlıkların güncel web siteleri esas alınmıştır. Bu kapsamda kendi faaliyet alanlarına yönelik politika oluşturma ve uygulama görevi olan Aile , Çalışma ve Sosyal hizmetler Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı olarak 16 icracı bakanlığın web siteleri incelenmiştir.

Tablo 1. Katılım Düzeyleri

Katılım Boyutu	e- Bilinçlenme	e-Simgesel Katılım	e- İşleyen Katılım
Katılım Araçları	-Kurum teşkilatı - Kurum misyon ve vizyonu - Üst düzey yöneticilerin özgeçmişi -Kurumla alakalı mevzuat -Kurumla alakalı plan, program, faaliyet raporu, yayın, Bütçe -Arama motoru -Dil seçenekleri - SSS	-Sosyal Medya -Tartışma Forumları veya sohbet odaları -Danışma Hattı -E-posta -E-dilekçe	-E-oylama (yeni nesil teknolojiler, sosyal medya vb. araçlarla dijital referandum) -Aktif katılıma yönelik mevzuat -Aktif katılımcı kimlik bilgileri -Aktif Katılımcı geri bildirim sistemi

Kaynak: Macintosh (2004), OECD (2003) ve BM (2003)'den faydalanarak geliştirilmiştir.

¹¹ Örneğin Finlandiya yönetiminin 2012 yılında BIT kullanarak vatandaş görüşlerini karar sürecine dahil etmek için başlattığı girişimin ilk dört yılında, sadece kürk çiftliği girişimi, vatandaşların görüşleri doğrultusunda reddedilmiştir (Christensen vd., 2015). Kaliforniya'nın Palo Alto şehrinde kent planlamalarının yapılmasında, vatandaş görüş ve önerilerini dikkate almaya yönelik başlatılan girişimde de kamu politikacılarının vatandaş önerilerinin yarısından daha azına cevap verdiği tespit edilmiştir (Chen ve Aitamurto, 2019).

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Merkezi bir yönetim geleneğine sahip Türk kamu yönetiminde, vatandaş katılımına ilişkin uygulamalar son yıllarda hızla artmasına karşın çalışmada geliştirilen “e-katılım tipolojisi” bazında bakıldığında bakanlıklarda vatandaş katılımının, bilgilendirme ve danışma düzeyinden öteye gidemediği görülmektedir. Bir diğer deyişle, vatandaşlara web siteleri üzerinden katılıma yönelik bilgilendirme üst düzeyde yapılmakta, onun istek, öneri ve görüşleri de dikkate alınmakta ancak bu talep ve önerilerin sisteme dahil edilmesine yönelik kurumlara herhangi bir yaptırım uygulanmamaktadır. Vatandaşın talepleri kurum tarafından dikkate alınmakta ancak bu iki yönlü iletişiminin çıktılarının, kamu politikalarının ve hizmetlerinin uygulanması, planlanması, denetimi gibi süreçlerinde ne şekilde, ne düzeyde kullanılıp kullanılmayacağına yönelik seçim kurumun öznel tercihlerine bırakılmaktadır. İşleyen katılımcı düzeyinde görüldüğü üzere vatandaş karar alma sürecinde tutacak herhangi araç bulunmamaktadır.

Kamu hizmetleri türleri açısından birçok vatandaşı ilgilendiren, Cumhuriyetin kuruluşundan beri kesintisiz hizmet veren ve kurumsallaşmış Sağlık Bakanlığı, bilinçlenme ve simgesel katılım düzeyine iyi bir örnek olarak verilebilir. “Önce insan” sloganıyla tüm politikalarında vatandaş merkezine alan bakanlık misyonunu “insan merkezli yaklaşımla birey ve toplum sağlığını en üst düzeyde korumak, sağlık sorunlarına zamanında uygun ve etkili çözümleri sunmak”; vizyonunu ise “sağlıklı hayat tarzının benimsendiği ve herkesin sağlık hakkına kolayca eriştiği Türkiye” olarak açıklamıştır. Bilinçlenen katılım düzeyinde vatandaş bilgilendirmeye yönelik katılım araçları kurumda en üst düzeyde sağlanmaktadır. Simgesel katılım düzeyinde de vatandaşlar, web sitelerinde bulunan CİMER bağlantı aracılığı ile talep, şikayet, ihbar ve görüşlerini Cumhurbaşkanlığına iletmektedir. CİMER’e başvurular internet, telefon, faks ve mektup aracılığı ile yapılmaktadır. Kurumların CİMER’e doğrudan linki sayesinde bakanlıkla alakalı dilek ve şikayetler en fazla otuz gün içerisinde cevaplanması gerekmektedir. Kişiler başvurularını tamamladıktan sonra yine kurum web sitesinde başvuru durumlarını sorgulayabilmektedir. Bunun dışında 2004 yılından beri SABİM (Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi) sistemi ile kuruma, vatandaşların talep, öneri ve şikâyetleri, telefon (184) ve internet aracılığı ile de iletilmektedir. SABİM sistemi ile interaktif yönetim ve çoklu katılım sağlanarak, merkezi yönetimin olumsuzluklarından olan hantallığı azaltmak, sağlık sitemindeki sorunları tespit etmek ve çözmek hedeflenmiştir. Kurum içerisinde uygulanan bir diğer katılım aracı online memnuniyet anketleridir. Bu anketlerle politikaların uygulama sürecinde ortaya çıkan sorunların hızlı bir şekilde tespit edilmesi ve çözülmesi amaçlanmaktadır.

Birçok vatandaş ilgilendiren bir diğer kamu politikalarının uygulayıcısı ve planlayıcısı Milli Eğitim Bakanlığı’nda da politika, hizmetler ve kararlara yönelik vatandaşlara kurum web sitesi üzerinden en üst düzeyde bilgilendirme sağlanmaktadır. Simgesel katılım düzeyinde ise vatandaş, politika ve hizmetlerle alakalı istek, öneri ve şikâyetlerini, kurum web sitesindeki CİMER aracılığı ile iletmektedir. Bunun dışında, 2012 yılında hizmete giren Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) “ALO 147” hattıyla, bakanlığın görev ve sorumluluklarıyla alakalı her türlü “talebin, şikâyetin, görüşün, önerinin, ihbarın ve bilgi edinmenin” etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması amaçlanmıştır. Bu hat 2018 yılında MEBİM 4440632 olarak değiştirilerek daha çok öğretmen odaklı hizmet vermeye başlamıştır. Danışma hatlarının temel amacı bakanlıklarla alakalı hizmet ve politikaları daha etkin ve verimli bir şekilde yürütmek amacıyla ilgili istek, öneri ve şikâyetleri dinlemektir. Öneri ve şikâyetler bakanlıktaki ilgili uzman tarafından alakalı birime gönderilmekte ilgili birim tarafından yapılan açıklama vatandaşlara elektronik bir şekilde en kısa sürede (genellikle 72 saat) iletilmektedir. Buna ek olarak “talep sorgu numarasından” vatandaş, istek, öneri veya şikâyetine yönelik talep sonucunun ayrıntılarına ulaşır. Bunun dışında bakanlık, vatandaşın fikirlerini almak amacıyla kurumun web sitesinden anket uygulamaktadır. Örneğin TEOG (Temel Öğretimden Orta Öğretime Geçiş) sınavının ardından isteğe bağlı olarak öğrenciler ve öğretmenler anketlere katılarak bakanlığın uyguladığı politikalarla alakalı olarak geri bildirimde bulunmaktadır (anket modülleri için bkz. <http://anket.meb.gov.tr/>; ayrıntılı bilgi için bkz. Uçar Kocaoğlu ve Saylam, 2017).

Kültür ve Turizm Bakanlığı’nda da kuruma yönelik bilgiler üst düzeyde yer almakta, sembolik düzeyde ise sosyal medya araçlarının yanı sıra, 2014 yılında hizmete giren Alo 176 hattı ile Türkçe, İngilizce, Rusça ve Arapça dil seçenekleri ile bakanlıkla alakalı her türlü, bilgi, öneri ve şikâyetlere cevap verilmektedir. Buna ek olarak Alo 176 hattı için memnuniyet anketi ile vatandaştan geri bildirim alınması sağlanmaktadır. Kurumda taleplere yönelik de başvuru oluşturma linki bulunmakta, talep sonrasında vatandaşın başvuru numarası iletilerek

başvurusunun sorgulanması sağlanmaktadır. Keza Kültür ve Turizm Bakanlığı'na benzer bir şekilde Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nda da bilgilendirme üst düzeyde yapılmakta buna ek olarak diğer çoğu bakanlıkta olduğu gibi ALO 181 hattı ile kuruma yönelik talep, öneri ve şikâyetler iletilmekte, hattı değerlendirme anketi de kurum web sitesinde bulunmaktadır. Kurumla alakalı bilgi ve şikâyet için sitede başvuru oluşturma ve sorgulama bağlantısı bulunmaktadır.

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda da bilinçlenen katılım araçlarıyla bilgilendirme en üst düzeyde yapılmaktadır. Vatandaş, simgesel katılım düzeyinde politika ve hizmetlerle alakalı istek, öneri ve şikâyetlerini, ALO 183 danışma hattı ve kurum web sitesindeki CİMER bağlantısı ile iletmektedir. Buna ek olarak politika uygulama sürecinde bakanlıkların il müdürlüklerince elektronik "Hizmet Alanlarına Yönelik Kısa Memnuniyet Ölçüm Anketi" uygulanmakta, dilek öneri ve izleme formuyla da uygulanan politikalar hakkında vatandaşlardan geri bildirim sağlanmaktadır.

Dışişleri Bakanlığı'nda da bilgilendirme üst düzeyde yapılmakta, simgesel düzeyde sosyal medya araçları bulunmakta, ayrıca kurumun web sitesinde "görüş ve öneri için yazın" bağlantısı bulunmakta ve bu bilgiler kurumun facebook ve twitter hesabı üzerinden paylaşılmaktadır. Tarım ve Orman Bakanlığı'nda da en üst düzeyde bilgilendirme yapılmakta, sembolik düzeyde ise "Alo 174 ve Whatsapp Gıda İhbar" gibi danışma hatlarıyla vatandaş, bakanlığın politikalarına yönelik istek, şikâyet ve önerilerde bulunmaktadır. Kurumun CİMER'e doğrudan linki ile de kurum hakkında yönetime katılım araçları sunulmaktadır. Adalet Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı'nda da en üst düzeyde bilgilendirme yapılmakta, simgesel düzeyde ise sosyal medya araçları kullanılmakta, bazılarının iletişim merkezleri veya çağrı merkezleri bulunmakta ve sitelerinden CİMER aracılığı ile kuruma yönelik istek, görüş ve talepler iletilmektedir.

Burada vurgulanması gereken bir diğer husus bakanlıkların hepsinde sosyal medya araçlarının aktif şekilde kullanıldığıdır. Yapılan incelemelerde vatandaşın, sosyal medya araçları ile yaptıkları başvurularına geri dönüş sağlanmaktadır. Ancak bakanlıklar tarafından sunulan sosyal medyalar daha çok bakanlığın görev alanı ile alakalı hizmetler için halkla iletişim aracı olarak hizmet etmekte, bu platformlardan daha çok bilgilendirme ve hizmetlerle alakalı sorulara geri bildirim yapılmaktadır. Bir diğer deyişle, sosyal medya üzerinden yapılan iki yönlü iletişimin kamu politikasına etkisi, yöneticilerin kişisel tercihlerine bırakılmaktadır. Buna ek olarak e-dilekçeye de tüm kurumların web sitesinden erişim sağlanmakta, daha önce de belirtildiği gibi başvurulara geri dönüş mevzuatlarla garanti altına alınmaktadır. Ancak CİMER aracılığı ile kurumlara yönlendirilen taleplerin kamu politikalarına etkisi görülmediği için bu tarz e-dilekçeler daha çok ikinci düzeyde değerlendirilmektedir. Son olarak kurumların e-postaları da aktif olarak hizmet vermekte, çoğunda "bize sorun" gibi bağlantılarla vatandaşlık bilgileri sorgulanarak, vatandaşın talebi kurumlara iletilmektedir (tüm sonuçlar için bkz tablo 2).

Tablo 2. Web siteleri üzerinden Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarında e-katılım.

Katılım Boyutu	Araçlar	AB*	AÇSHB	ÇŞB	TOB	DİB	ETKB	GSB	HMB	TB	STB	İB	KTB	MEB	MSB	SB	UAB	T**
Bilinçlenme	Kurum teşkilatı	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Kurum misyon ve vizyonu	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Bakan ve/veya üst düzey yöneticilerin özgeçmişi	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Kurumla alakalı mevzuat	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Kurumla alakalı plan, program, faaliyet raporu, yayın	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Bütçe	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Arama motoru	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Dil seçenekleri	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	15
	Sıkça sorulan sorular			*			*						*					4
Simgesel katılım	Sosyal Medya	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
	Tartışma Forumları ve sohbet odaları																	0
	Danışma Hattı		*	*	*			*		*	*		*	*		*	*	10
	E-posta	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*		*	*	*	*	14
	e-dilekçe	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	16
İşleyen Katılım	e-.oylama																	0
	Aktif katılıma yönelik mevzuat																	0
	Aktif katılımcı üye giriş sistemi																	0
	Katılımcı geri bildirim sistemi																	0

4. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Karar alma sürecine katılım eski bir olgu olmasına rağmen, BİT aracılığı ile bu sürece katılım, yeni ve özellikle gelişmekte olan ülkelerde daha çok yerel yönetim organları tarafından vurgulanmaktadır. Ancak katılım açısından önem arz eden, uzmanlık alanlarına göre örgütlenmiş kamu politikalarının planlanmasında ve uygulanmasında asli görevler üstlenen bakanlıkların, web sitelerinden yapılan araştırma sonucunda e-katılım sağlama düzeyi, bilinçlenme ve simgesel katılımdan öteye geçmemektedir. Bir başka deyişle, bakanlıkların web sitelerinde, hizmet alanlarıyla alakalı kamu politikalarına yönelik bilgilendirme, üst düzeyde yapılmaktayken; kurumlarda, vatandaş karar alma sürecinin bir parçası olduğunu güvence altına alacak işleyen katılım aracı var olmamaktadır. Bu sonucun bazı nedenleri mülâhaza edilebilir. Bunların başında merkezi düzeyde kullanılan BİT'lerin, daha çok e-hizmet aracılığı ile işlem maliyetini azaltmak, daha etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla kullanılmasının baskın olmasıdır. Buna ek olarak, e-katılım kavramının yönetsel olarak çok içselleştirilememesi veya

*Bakanlıklar isimlerinde bulunan kelimelerinin baş harflerine göre kodlanmıştır. Örneğin Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB).
 "**" sembolü e-katılım araçlarının varlığına yönelik onayı sembolize etmekte, hiçbir sembol kullanılmaması da kurumlarda belirtilen e-katılım aracının mevcut olmadığını göstermektedir.

** "T"= toplam

kavranamaması, kavramın e-hizmet sunmakla eş görülmesi sonucunu doğurabilmektedir (ayrıntılı bilgi için bkz. Saylam vd., 2020). Bu bağlamda özellikle kendini üst yönetime sorumlu hissedenen atanmış bürokratların, karar alma sürecine vatandaş katılımı açısından daha bilinçli olması gerekmektedir. Bunun dışında merkezi düzeyde Türk kamu yönetiminde e-katılımın istenilen düzeyde olmamasının bir diğer nedeni olarak, vatandaşın karar alma sürecine dahil edecek araçların ve yasal düzenlemelerin eksikliği söylenebilir. Örneğin simgesel düzeyde vatandaşın sisteme dahil edecek yasal düzenlemeler mevcuttur (danışma hatlarına yapılan başvurulara belli süre içinde dönüş yapma zorunluğu, CİMER'den vatandaşa 30 gün içerisinde müspet veya menfi geri bildirim sağlanması gibi). Ancak e-katılım araçlarını, karar alma sürecine dahil edecek (işleyen katılım düzeyine) herhangi bir mevzuat bulunmamaktadır. Simgesel düzeyde sağlanan e-katılım araçları (özellikle sosyal medya) ile kamu politikalarının yeniden şekillendiğine veya değiştirildiğine dair somut göstergeler olsa da uygulamada bu süreç, kurumların öznel tercihlerine bırakılmakta ve işleyen düzeyde vatandaşın karar alma sürecine dahil edecek herhangi bir yaptırım var olmamaktadır. Bu kapsamda, sosyal medya araçlarının kamusal kararlardaki etkisi göz önüne alındığında, yapay zeka gibi yeni nesil teknolojilerle bu platformlardaki bilgi ve verilerin karar alma sürecine dahil edilmesini sağlayacak yasal düzenlemeler desteklenmelidir.

Merkezi yönetimin birçok dezavantajının üstesinden gelmek (erişim, hantallık, yerel ihtiyaçları belirleyememe, adaletli hizmet veya kaynak dağılımı vb.) ve kamu politikalarının üniter devlet yapısındaki asli aktörlerinden bakanlıklarda, işleyen düzeyde katılımın sağlanması için e-katılım araçlarının daha yaygın hale getirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, işleyen katılım düzeyinde belirtilen, bilgi güvenliği ve gizliliğini sağlayacak Bilgi ve İletişim Teknolojisini kuran, e-katılım alanlarını belirleyen, vatandaşları karar alma sürecine dahil edilmesini zorunlu hale getiren yasal düzenlemelerin yapılması büyük önem arz etmektedir. Bakanlıkların web sitelerinde genellikle yeknesak düzenlemeler mevcuttur. Bu kapsamda bakanlıkların yönetsel ve işlevsel olarak kendi hizmet alanlarına uygun, farklı e-katılım uygulamalarına yönelik yapılacak yasal düzenlemeler, uzun vadede e-katılımın uygulanmasındaki (ölçek, kapasite ve aktif vatandaşlığı geliştirme, tutarlılığın sağlanması, e-katılımın değerlendirilmesi, farklı talep, istek ve görüşlerin sisteme dahil edilmesi, analiz edilmesi, entegrasyonu sorunu vb. (OECD, 2003:20-21; Macintosh, 2007)) sorunları da azaltacağı söylenebilir.

Son olarak, bu çalışma Türkiye'de bakanlık düzeyinde sunulan e-katılım imkanlarını (arzını) değerlendirmektedir. Bir diğer deyişle, çalışma bakanlık düzeyinde sunulan e-katılım araçlarının sonuçlarının kamu politikalarının hangi aşamasında ne kadar dikkate alındığını ölçmemektedir. Dolayısıyla bakanlık nezdinde sunulan e-katılım imkanlarının ne kadar etkin ve etkili kullanıldığını ölçecek herhangi bir çalışma, bu çalışmanın farklı boyut kazanmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- 10.07.2018 tarihli 1 numaralı “Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi”.
- 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3071.pdf>, Erişim Tarihi: 27.03.2019
- 4299 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20047189.pdf>, Erişim Tarihi: 25.03.2019.
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4982.pdf>, Erişim Tarihi: 26.03.2020.
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5018.pdf>, Erişim Tarihi: 28.03.2019.
- Aitamurto, T., and H. Landemore. 2015. “Five Design Principles for Crowdsourced Policymaking: Assessing the Case of Crowdsourced off-Road Traffic Law in Finland.” *Journal of Social Media for Organizations*, 2(1):1–19.
- Aitamurto, T., and H. Landemore. 2016. “Crowdsourced Deliberation: The Case of the Law on off-Road Traffic in Finland.” *Policy & Internet*, 8(2), 174–96.
- Arnstein, S. R. (1969). “A Ladder of Citizen Participation”, *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216– 224.
- Bovaird, T (2007). “Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services”, *Public Administration Review*, 76(2), 846-860.
- Chadwick, A., and May, C. (2003). “Interaction between states and citizens in the age of the Internet: “E-government” in the United States, Britain, and the European Union”, *Governance-An International Journal Of Policy And Administration*, 16(2), 271–300.
- Charalabidis, Y., A. Triantafillou, V. Karkaletsis, and E. Loukis. (2012). Public Policy Formulation Through Non Moderated Crowdsourcing in Social Media. In *Electronic Participation* . Berlin Heidelberg: Springer, 156–69
- Chen, K. ve Aitamurto, T. (2019). “Barriers for Crowd’s Impact in Crowdsourced Policymaking: Civic Data Overload and Filter Hierarchy”, *International Public Management Journal*, 22:1, 99-126.
- Christensen, H.S., M. Karjalainen, and L. Nurminen (2015). “ Does Crowdsourcing Legislation Increase Political Legitimacy? The Case of Avoin Ministerio in Finland”, *Policy & Internet* 7 (1): 25– 45.
- Clift, S. 2003. “E-Democracy, E-Governance and Public NetWork.” Publicus, September. <http://www.publicus.net/articles/edempubli network.html>. Erişim Tarihi: 12.06.2020.
- Coleman, S. and Gøtze, J. (Eds.), (2001). *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, Hansard Society, London, UK.
- Demirci, Mustafa (2010). “Katılımcı Demokrasi Açısından Kent Konseyleri: Eleştirel Bir Değerlendirme”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19 (1), 21-46.
- Diamantopoulou, V., Androutopoulou, A., Gritzalis, S., & Charalabidis, Y. (2018, May). *An assessment of privacy preservation in crowdsourcing approaches: Towards GDPR compliance*. In 2018 12th International Conference on Research Challenges in Information Science (RCIS) (pp. 1-9). IEEE.
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). “Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea”, *Government information quarterly*, 35(1), 109-122.
- Freeman, J. (2013). E-Government and monitory democracy: Iceland’s crowdsourced Constitution. Proceedings. *Global Networks-Global Divides: Australian and New Zealand Communication*. Association Conference. Freemantle, Australia. Australian and New Zealand Communication Association.
- Fuchs, C. (2006). *E Participation Research: A Case Study on Political Online Debate in Austria*. ICT&S Center, Research Paper No 1, June 2006.
- Gibson, R., and Cantijoch, M. (2013). “Conceptualizing and Measuring Participation in the Age of the Internet: Is Online Political Engagement Really Different to Offline?”, *Journal of Politics*, 75(3), 701-716.
- Guillamón, M.-D., Ríos, A.-M., Gesuele, B., & Metallo, C. (2016). “Factors influencing social media use in local governments: The case of Italy and Spain”, *Government Information Quarterly*, 33, 460–471.

- Haro-de-Rosario, A., Sáez-Martín, A., & Caba-Pérez, M. (2016). "Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook?" *New Media & Society*, 20(1), 29–49.
- Hellström, J. (2016). *Crowdsourcing Development: From Funding to Reporting*. In J. Grugel & D. Hammett (Eds.), *The Palgrave Hand book of international development* (pp. 635–647). New York: Springer.
- Hudson, A. (2018). "When Does Public Participation Make a Difference Evidence From Iceland's Crowdsourced Constitution", *Policy and Internet*, 10:2, 185-217.
- IAP2 (2007). Spectrum, International Association for Public Participation (2007): Spectrum of public participation, http://bettertogether.sa.gov.au/media/W1siZiZlsljWMTcvMDUvMTgv OHd0dml2Ynd5aV9JQVAYc19TcGVjd HJ1bV8wNV8yMDE3LnBk ZiJdXQ/IAP2s%20Spectrum%2005_2017.pdf, (20.03.2020).
- Karkin, N ve Çalhan HS. (2011). "Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 55-80.
- Karkin, Naci; Zor, Akın (2017), "Vatandaş-İdare Etkileşimi Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı: BİMER Örneği ve İdarede İnnavasyon", *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 25-44.
- Karkin, N. (2013). "Web 2.0 tools for public participation through government Websites". *Gestión y Política Pública*, XXII, Special Issue, 309–332.
- Kersten, Gregory, E. (2003). "E-Democracy and Participatory Decision Processes: Lessons from e-Negotiation Experiments", *Journey of Multi-Criteria Decision Analysis*, 12, 127-143.
- Linders, D (2012). "From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in The Age of Social Media", *Government Information Quarterly*, 29, 446–454.
- Linders, D. (2011, June). We-Government: an anatomy of citizen coproduction in the information age. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times* (pp. 167-176). ACM.
- Macintosh, A (2008), *Digital Government E-Government Research, Case Studies and Implementation, E-Democracy and E-Participation Research in Europe*, 85-102. (Ed. H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, Traunmüller, R., S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh, C. A. Larson).
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing E-Participation in Policy-Making*. In the *Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-37)*, January 5 – 8, 2004.
- Macintosh, A. (2007). *Challenges and Barriers of eParticipation in Europe. Future of Democracy Forum*. Stockholm: Riksdag.
- Medaglia, R. (2012). "EParticipation Research: Moving Characterization Forward (2006–2011)", *Government Information Quarterly*, 29(3), 346–360.
- Meijer, A. J. (2011). "Networked coproduction of public services in virtual communities: From a government-centric to a community approach to public service support", *Public Administration Review*, 71, 598–607.
- Meijer, A., Burger, N. and Ebbers, W. (2009). "Citizens4Citizens: Mapping Participatory Practices on the Internet", *Electronic Journal of e-Government*, 7(1), 99 – 112.
- Milli eğitim Bakanlığı (2020). <http://anket.meb.gov.tr>, (15.03.2020).
- Mustafa Kamal, M. (2009). "An analysis of e-participation research: Moving from theoretical to pragmatic viewpoint. transforming government: People". *Process and Policy*, 3(4), 340–354.
- OECD (2003). *Promise and Problems of E-Democracy, Challenges of Online Citizen Engagement*, OECD Publishing.
- OECD. (2001). *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD Publishing, Paris, France.
- Panagiotopoulos, P. and Bowen, F. (2015). "Conceptualising the Digital Public in Government Crowdsourcing: Social Media and the Imagined Audience." *In International Conference on Electronic Government*, 19–30. Thessaloniki.
- Pretty, J. N. (1994). "Alternative Systems of Inquiry for Sustainable Agriculture", *IDS Bulletin*, 25 (2) 37-48.
- Reddick, C. G. (2011) "Citizen Interaction and E-Government: Evidence for the Managerial, Consultative, and Participatory Models", *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(2), 167-184.

- Sæbø, Ø., Rose, J., and Skiftenes Flak, L. (2008). "The Shape Of Eparticipation: Characterizing An Emerging Research Area", *Government Information Quarterly*, 25(3), 400–428.
- Sanford, C. (2012). "Towards understanding eParticipation in the public sphere". *Review of Business Research*, 12 (1), 140-146.
- Sassetti, F. (2019). "Social Media and Crowdsourced Election Monitoring: Prospects for Election Transparency in Sub-Saharan Africa". *Politikon: The IAPSS Journal of Political Science*, 42, 7-39.
- Saylam, A., Karkin, N. Uçarkocaoğlu, B. (2020). Higher Public Officials on Direct Citizen Participation in Turkey: Institutionalized vs Curious Public Administrators. S. Chhabra ve M. Kumar Ed. In. *Civic Engagement Frameworks and Strategic Leadership Practices for Organization Development*. US: IGI Global Publication. 142-170.
- Silva, P., Tavares, A. F., Silva, T., & Lameiras, M. (2019). "The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments", *Government Information Quarterly*, 36(3), 469-479.
- Sohbetfield, A. T., Scholl, H. J., and Brajawidagda, U. (2013). "Tsunami early warnings via Twitter in government: Netsavvy citizens' co-production of time-critical public information services", *Government Information Quarterly*, 30 (4), 377-386.
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Lippa, B., Dalakiouridou, E., Parisopoulos, K., Rose, J., Aicholzer, G., Winkler, R. (2007). *Introducing eParticipation*, Tambouris, E. (Ed.). DEMO -net The Democracy Network. University of Macedonia.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf>, Erişim Tarihi: 25.03.2020.
- Uçar Kocaoğlu, B. ve Phillips, R (2017). Direct Public Participation in Local Government as Community Development: The Case of Turkey. *The Routledge Handbook of Community Development: Perspectives from Around the Globe*. S. KENNY, B. McGRATH and R. PHILLIPS (ed.), (451-462), Routledge, New York and London:
- Uçar Kocaoğlu, B. ve Saylam, A. (2017). "Türkiye'de Vatandaş Katılımı: Milli Eğitim Bakanlığı Örneği". *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (2), 123-144.
- Uçar Kocaoğlu, Belgin (2013). "Right to Information in Turkey in the Scope of Accountability", *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (1), 1-18.
- United Nations (2003). World Public Sector Report 2003. *E-Government at the Crossroads*, United Nations, New York.
- United Nations (2005). Global E-Government Readiness Report 2005. *From E-Government to E-Inclusion*, United Nations, New York.
- United Nations (2008). UN *E-Government Survey* 2008, UN, New York.
- United Nations (2014). *E-Government Survey* 2014, UN, New York.
- United Nations (2018). *E-Government Survey* 2018, UN, New York.
- White, Sarah C. (1996). "Depoliticizing Development: The Uses and Abuses of Participation", *Development in Practice*, 6 (1), 6-15.
- Wilcox, D. (2003). The Guide to Effective Participation. http://phobos.ramapo.edu/~vasishth/Readings/WilcoxGuide_To_Effective_Participation.pdf, (20.03.2020).
- Wimmer, M. A. (2007). Ontology for an E-Participation Virtual Resource Centre. In T. Janowski, and T. A. Pardo (Eds.), ICEGOV 2007: 1st International conference on theory and practice of electronic governance (pp. 89–98), NY: ACM, New York.
- Yaşar, İ. H. ve Altıncık H. (2018). "Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Sitelerinin Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirilmesi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 55, 224-236.
- Zheng, Y. ve Schachter, H. L. (2017). "Explaining Citizens' E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages", *Public Organization Review*, 17, 409-428.

T.C. Bakanlıkları Resmi Web Siteleri

T. C. Adalet Bakanlığı Resmi Web Sitesi. (10.01.2020). <https://www.adalet.gov.tr>.

- T. C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.ailevecalisma.gov.tr>.
- T. C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı. (10.01.2020). <https://csb.gov.tr>.
- T. C. Tarım ve Orman Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.tarimorman.gov.tr>.
- T. C. Dışişleri Bakanlığı. (10.01.2020). <http://www.mfa.gov.tr/bakanlik-genel.tr.mfa>.
- T. C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.enerji.gov.tr/tr-TR/Anasayfa>.
- T. C. Gençlik ve Spor Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.gsb.gov.tr>.
- T. C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.hmb.gov.tr>.
- T. C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.sanayi.gov.tr/anasayfa>.
- T. C. Ticaret Bakanlığı. (10.01.2020). <https://ticaret.gov.tr>.
- T. C. İçişleri Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.icisleri.gov.tr>.
- T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.ktb.gov.tr>.
- T. C. Milli Eğitim Bakanlığı. (10.01.2020). <http://www.meb.gov.tr>.
- T. C. Milli Savunma Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.msb.gov.tr>.
- T. C. Sağlık Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.saglik.gov.tr>.
- T. C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. (10.01.2020). <https://www.uab.gov.tr>.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).