

Türk Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Artırmada Dürtme: Yeni Davranışsal İktisat Perspektifinden Öneriler

Ayşegül SAYLAM (<https://orcid.org/0000-0003-1737-6656>), Hacettepe University, Türkiye;
aysegulk@hacettepe.edu.tr

Sema Müge ÖZDEMİRAY (<https://orcid.org/0000-0003-0786-8382>), Necmettin Erbakan University, Türkiye;
smozdemiray@erbakan.edu.tr

Belgin UÇAR-KOCAOĞLU (<https://orcid.org/0000-0002-8957-9885>), Necmettin Erbakan University, Türkiye;
bucar@erbakan.edu.tr

Nudge to Increase Electronic Citizen Participation in Turkish Public Administration: Suggestions from the New Behavioural Economics Perspective

Abstract

The primary purpose of this study is to reveal the importance of the nudge theory in new behavioural economics in increasing electronic citizen participation in Turkish public administration. In this framework, the study first lists the factors affecting the e-participation of citizens in Türkiye, and then, by considering these factors, suggestions for improvements that can be made in the participation process through the findings of nudge theory are presented. As a result of the literature review conducted in the study, it was concluded that the suggestions listed as “utilising the default option implement, facilitating the selection process of individuals, heuristics beneficiation, focusing on the today's utility, making remarkable the message used, briefing, considering the effect of age in the decision-making process, reducing possible concerns about the registration process.”

Keywords : New Behavioral Economics, Public Administration, Electronic Citizen Participation, Nudge.

JEL Classification Codes : D73, D78, D8, D91, O33, O38.

Öz

Bu çalışmanın temel amacı; Türk kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını artırmada yeni davranışsal iktisat alanındaki dürtme teorisinin önemini ortaya koyabilmektir. Bu çerçevede çalışmada öncelikle Türkiye’de vatandaşların e-katılımını etkileyen etmenler sıralanmış, daha sonra ise bu etmenler dikkate alınarak dürtme teorisinin bulguları aracılığıyla katılım sürecinde yapılabilecek iyileştirmelere yönelik öneriler sunulmuştur. Çalışmada yapılan literatür taraması neticesinde “varsayılan seçenek uygulamasından faydalanmak, bireylerin seçim sürecini kolaylaştırmak, kestirmelerden faydalanmak, bugün elde edilen faydaya odaklanmak, kullanılan görsel ve mesajları dikkat çekici kılmak, bilgilendirme yapmak, yaşın karar verme sürecindeki etkisini dikkate almak ve kayıt sürecine yönelik olası endişeleri azaltmak” şeklinde sıralanan önerilerin vatandaşların e-katılımını artırmada faydalı olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler : Yeni Davranışsal İktisat, Kamu Yönetimi, Elektronik Vatandaş Katılımı, Dürtme.

1. Giriş

1960'lı yılların sonlarına doğru kamusal karar alma ve uygulama sürecinde vatandaşa pasif bir rol yükleyen geleneksel yönetim yaklaşımı eleştirilere maruz kalmış ve "Yeni Kamu Yönetimi" olarak adlandırılan yönetim yaklaşımı ile vatandaşlar daha görünür hale gelmiştir. 1980'li yıllarla birlikte adını daha çok duyuran "Yeni Kamu İşletmeciliği" olarak adlandırılan ve özel yönetim tekniklerinin kamu yönetimine uygulanmasını öngören yönetim yaklaşımı ile vatandaşlar müşteri olarak algılanmıştır. Vatandaşları müşteri olarak gören "Yönetim Yaklaşımı", "Kamu Değeri Yaklaşımı" ve "Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı" ile vatandaş katılımına da vurgu yapılarak eleştirilmiştir. Vatandaş katılımı, gelişmelere paralel olarak 2000'li yıllarla kamu yönetimlerinde yaygın bir şekilde yer almaya başlamıştır. Vatandaşların kamusal karar alma ve uygulama sürecinde yer almalarını ifade eden vatandaş katılımının devlet tarafından alınan kararların kalitesini artırmak, kamu politikalarının uygulanmasını kolaylaştırmak, hesap verilebilirliği artırmak gibi bazı önemli avantajları bulunmaktadır (Callahan, 2007; Lukensmeyer, 2013). Kandil (2023) vatandaş katılımını "vatandaşları karar alma sürecine doğrudan dahil eden ve bu kararın alınmasında halkın katkısını tamamen dikkate alan herhangi bir süreç" olarak tanımlamaktadır¹.

Son yıllarda vatandaşların elektronik olarak katılımına ilişkin araç ve modeller artmakta ve elektronik katılım (e-katılım) yaygınlaşmaktadır. Genel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, e-demokrasi ve e-yönetişimin değer ve ilkelerinin güçlenmesi, e-devlet uygulama ve araçlarının yayılması ve inkişaf etmesi, e-katılımın gelişmesine katkı sağlamaktadır (Le Blanc, 2020). Kamu yönetimine elektronik vatandaş katılımı, bilgilendirmeden vatandaşın politika yapım sürecinin ortak bir paydaşı olduğu geniş bir spektrumda değerlendirilmekte, en üst düzeyde vatandaş sisteme dahil eden katılım modelleri vurgulanmaktadır. Bunlardan yaygın olarak kullanılan, menşei özel sektör olan katılım modelleri BİT destekli ortak yapım, ortak yaratım, ortak tasarım ve kitle kaynak kullanımındır (Saylam, 2021b; Saylam, 2021a). Literatürde bu katılım modelleri arasında kapsam, iletişim yönü ve odak açısından çok küçük nüanslar bulunmakta (farklılıklar için bkz. Saylam, 2021b), modeller temelde kamu politikalarının yapım sürecinin her aşamasında, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesinde, sunulmasında ve geliştirilmesinde kamu hizmeti kullanıcılarının katılımını vurgulamaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, vatandaşın yönetime katılımını çevrimiçi ortamlara taşıyarak kamu yöneticilerine, vatandaşla iletişim kurmada yeni yollar açmıştır (Jho & Song, 2015: 498). Teknoloji çağının katılıma yönelik sağladığı akışkan ortam, kamu yöneticilerine ve vatandaşa birçok açıdan imkân sunarken, teknoloji, doğasının gereği katılımın sağlanmasında bazı güçlüklerle de neden olabilmektedir. Bu kapsamda vatandaşın kamu yönetimine e-katılımını etkileyen etmenlere yönelik izlenecek politikalar, katılımın güçlendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu politikaların tasarımında politika yapımcılar yasaklayıcı, bilgilendirici ve ödüllendirici nitelikte geleneksel politika

¹ *Vatandaş katılımına ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. Nabatchi ve Leighninger (2015); Uçar-Kocaoğlu (2017); Uçar-Kocaoğlu ve Phillips (2017); Uçar Kocaoğlu, (2021).*

araçlarına başvurabileceği gibi, yeni bir politika aracı olarak dürtme tekniğini de kullanabilir. Davranışsal devletin bir parçası olan vatandaşların kamu yönetimine katılımını artırmada, geleneksel araçlara göre daha az maliyetli ve vatandaşların seçim özgürlüklerini koruyan bir araç olarak değerlendirilen dürtme aracına (Sunstein, 2015: 313-314) başvurulması, politikaların potansiyel faydasını artırma ve demokratik bir görünüme buründürme potansiyeli olan bir araçtır. Bu çalışmanın amacı da kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını artırmaya yönelik olası dürtme politikalarını belirlemektir. Bu minvalde çalışmada ilk olarak kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen etmenler incelenmiş, ardından Türk kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen faktörlere yönelik çıkarımlar yapılarak bir çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır. Son olarak dürtme ve e-katılım kavramı birlikte incelenerek, çıkarım yapılarak tespit edilen faktörlere yönelik dürtme politikaları geliştirilmiş ve değerlendirilmiştir.

Türk kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımının dürtme tekniği ile artırılmasına odaklanan herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Çalışmanın bu sınırlılığı ekseninde, ilerde birçok araştırmaya konu olacağı düşünülen bu alana yönelik bir çerçeve çizmek amacıyla ilgili literatür irdelenmiştir. Bu gayeyle ilk olarak kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi gereği duyulmuştur. Bu amaca yönelik Saylam (2021c) tarafından yapılan literatür analizinden faydalanılmıştır. Saylam (2021c), kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenleri idare ve vatandaş olarak iki başlık altında irdelenmiştir. Vatandaş kısmı, çalışmanın temel odağı olduğu için bu ana başlıktaki faktörler esas alınmıştır. Çalışma 2021 yılında yapıldığı için alandaki yeni çalışmalar da taranarak çalışmanın güncelliği teyit edilmiştir. Ardından çalışmanın temel amacı ekseninde Türk kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen etmenler belirlenmeye çalışılmıştır. Türk kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik de doğrudan yapılmış bütüncül bir saha çalışması mevcut değildir. Kamu yönetiminde vatandaş katılımı hem yüz yüze katılımı hem de elektronik vatandaş katılımı ve dijital vatandaş katılımını içeren bir olgudur. Bu anlamda kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen etmenler katılım ve teknoloji kavramı ile birlikte değerlendirilmiştir. Çalışmada bu çerçevede, "Türkiye'de e-katılımı etkileyen faktörler", "Türkiye'de katılımı etkileyen faktörler", "Türkiye'de vatandaş katılımını etkileyen etmenler", "Türkiye'de devlet uygulamalarını etkileyen etmenler", "Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin kullanımını etkileyen faktörler", "Türkiye'de e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar", "e-devletin başarısını etkileyen değişkenler", "Türkiye'de e-devletin başarısını etkileyen faktörler", "Türkiye'de e-devlette karşılaşılan sorunlar", "Türkiye'de e-devlette karşılaşılan güçlükler", "Türkiye'de e-devlet hizmetlerine katılım", "Türkiye'de dijital devlette karşılaşılan sorunlar", "Türkiye'de dijital devleti etkileyen etmenler" başlıklarında taranmıştır. Tarama sonucu elde edilen kaynakların (raporlar, dergi makaleleri, konferans bildirileri, kitap, editörlü kitap bölümleri) kaynakçaları da taranarak farklı kaynaklar elde edilmiş ve Türk kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik çıkarım yapılarak bir çerçeve çizilmiştir. Bu tespitin maksadı, Türk kamu yönetiminde vatandaş açısından e-katılımı etkileyen etmenlerin düzeylerini (en çok veya en az etkileyen etmenler) değerlendirmek değil, olası faktörlere yönelik geliştirilen dürtme politikaları ile kamu

yönetimi olarak neler yapılabilir sorusuna yönelik yol göstermektir. Son olarak, çalışmada çizilen çerçeve ekseninde vatandaş açısından e-katılımı etkileyen faktörlere yönelik dürtme teorisi literatürü dikkate alınarak önerilerde bulunulmuştur.

2. Kamu Yönetiminde Vatandaş Açısından E-Katılımı Etkileyen Etmenler

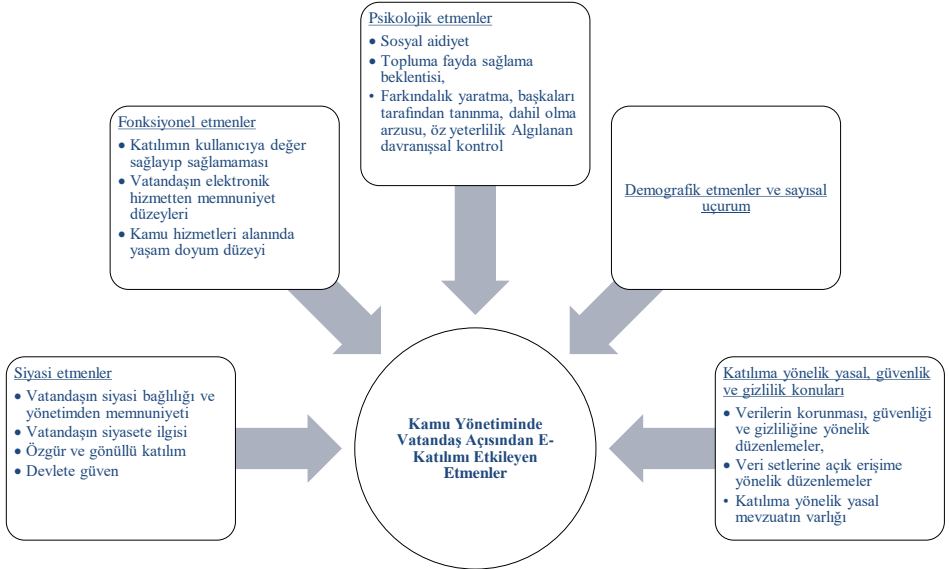
Literatürde kamu yönetimine vatandaş katılımını etkileyen faktörlere yönelik doğrudan çalışmalar son yıllarda giderek artmaktadır (Kim & Lee, 2012; Vincente & Novo, 2014; Wijnhoven et al., 2015; Alathur et al., 2016; Lee & Kim, 2018; Jong et al. 2019; Hu et al. 2019; Naranjo-Zolotov et al., 2019; Holum, 2023; Mertez et al., 2022; Araz, 2023; Randma & Lember, 2022; Pruin, 2022; Song & Ji, 2022; Kim et al., 2022; Hutajulu & Lestari, 2023; Deng & Fei, 2023; Pour et al., 2022; Hutahaeen et al., 2023).

Kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik sistematik literatür analizi 2021 yılında Saylam tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan literatür analizinde kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenler idare ve vatandaş olarak iki başlık altında toplanmış, idare açısından bu etmenler dış etmenler ve iç etmenler olarak iki alt başlığa ayrılmış ve iç etkiler "çalışan, kurum ve yönetici" açısından irdelenmiştir. Vatandaş açısından "e-katılımı etkileyen faktörler *siyasi etmenler* (vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti, vatandaşın siyasete ilgisi, özgür ve gönüllü katılım, devlete güven), *fonksiyonel etmenler* (katılımın kullanıcıya değer sağlayıp sağlamaması, vatandaşın elektronik hizmetten memnuniyet düzeyleri), *psikolojik etmenler* (sosyal aidiyet, topluma fayda sağlama beklentisi, farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, öz yeterlilik ve algılanan davranışsal kontrol), *demografik etmenler ve sayısal uçurum* ve son olarak da *katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları* olarak (verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler, veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler, katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı) beş kategoride değerlendirilmiş, başlıkların altında bazı alt kategoriler belirlenmiştir (Saylam, 2021c)". Literatür analizi sonucunda vatandaşın siyasi bağlılığı, vatandaşın idareden memnuniyeti, vatandaşın siyasete ilgisinin fazla olması, özgür ve gönüllü katılımın yüksekliği ve devlete güvenin katılımı olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Yukarıda ifade edilen saptamalara ek olarak, vatandaşın kamu yönetimine katılımının vatandaşa değer sağlaması, vatandaşın aldığı hizmetten memnuniyet düzeyi de katılımı pozitif etkileyen unsurlar olarak aynı analizde tespit edilmiştir. Bunlara ek olarak, vatandaşın sosyal aidiyet yüksekliği, katılımın topluma fayda sağlaması ve bahsi geçen diğer psikolojik etmenlerin katılıma katkı sağladığı araştırmalar sonucunda elde edilmiş diğer olumlu faktörlerdir. Dijital okuryazarlık açısından ise özellikle yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyleri e-katılımı etkileyen faktörler arasında yer almış, çalışmalarda kadınların, yaşlıların ve eğitim düzeyleri düşük insanların e-katılım oranlarının daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca acil durum yönetiminde özellikle engellilerin sürece aktif katılımında sorunlar ortaya çıktığı saptanmıştır (Alathur et al., 2021). Son olarak katılıma yönelik yasal güvencenin sağlanması, verilerin korunması, güvenliği ve gizlilik konularına yönelik pozitif girişimlerin e-katılımı olumlu etkilediği çalışmalarla ortaya konulmuştur (Saylam, 2021c). Yukarıdaki

bahsi geçen literatürdeki son iki yılda yapılan çalışmalar da dikkate alındığında bu kategorilere yeni bir kategori tespit edilmemekte, ancak yönetimden memnuniyete paralel olarak, Kim vd. (2022)'nin çalışması dikkate alındığında "kamu hizmetlerinden memnuniyetin" katılımı artırdığı belirlenmiştir. Kim vd. (2022)'nin yaptığı çalışmada, kamu hizmeti alanında yaşam doyumu yüksekliği artıkça sağlık hizmetleri alanına daha aktif katılım ihtimalinin arttığı gözlemlenmiştir. Bu alt kategori de fonksiyonel etmenler altında değerlendirilebilir (Kamu yönetiminde vatandaş açısından e-katılımı etkileyen etmenler için bkz. Şekil 1).

Şekil: 1 Kamu Yönetiminde Vatandaş Açısından E-Katılımı Etkileyen Etmenler



Kaynak: Saylam (2021c) tarafından yapılan literatür analizinden geliştirilmiştir.

3. Türk Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Etkileyen Etmenler

Türkiye'nin diğer uluslar, uluslararası ve ulus üstü kuruluşlar ile olan ilişkileri, bu ilişkilerin öngördüğü yaptırım ve hedefler, ekonomik gelişmeler, kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimlerinin etkileri, e-yönetişim ve e-demokrasi kavramlarının değerlerinin yükselişi, demokrasi söylemi ve talebinin giderek daha çok dile getirilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, Türk kamu yönetiminde yönetişim zihniyetin yaygınlaşmasına yol açmıştır (bkz. Saylam & Ünal, 2022; Saylam & Yıldız, 2022; Saylam vd., 2020). Türk kamu yönetiminde teknolojide yaşanan ilerlemeler de vatandaş ve yönetim arasındaki ilişkinin farklı bir zeminde etkileşimini geliştirmiş, merkezi ve yerel düzeyde e-katılım araçları ve uygulamaları yaygınlaştırılarak kullanılmaya başlanmıştır

(örn. Merkezi düzeyde CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi), CİMER Yönetime Katıl Uygulaması, Açık Kapı Uygulaması, bakanlıkların web siteleri ve sosyal medya siteleri; yerel düzeyde idarelerin web siteleri, mobil uygulamaları, dijital belediyeçilik uygulamaları, açık veri platformları, televizyon kanalları, sosyal medya siteleri, canlı yayın vb.).

Çalışmada belirtildiği gibi Türk kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik doğrudan yapılmış bir çalışma bulunmamaktadır. Araştırma yönteminde ayrıntılı şekilde açıklandığı gibi bu faktörlerin tespitinde teknoloji, katılım, e-katılım, e-devlet kavramı ve belirtilen diğer anahtar kelimeler de dikkate alınarak ilgili literatür taranmıştır. Çalışmanın ilerleyen paragraflarında ayrıntılı açıklandığı gibi Türkiye'ye yönelik yapılan çalışmalar "e-devlet adaptasyonunda etkili olan faktörleri; e-devlet güçlüklerini; e-devlet kapısı kullanıcılarının kullanılabilirlik ve güven açısından karşılaştıkları olası sorunlarını; Türkiye'de e-devlet dönüşüm başarısı ile literatürde bu dönüşüm başarısının nedenini; Türkiye'de e-devlete ilişkin yayınlanmış bazı strateji ve eylem planları" gibi raporları kapsamaktadır. Bu çalışmalar dikkate alınarak Türk kamu yönetiminde vatandaş açısından kamu yönetimine e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır. Bölümün ilerleyen kısmında bu çalışma ve raporlar ayrıntılı olarak irdelenmiştir.

Daştan ve Kurt (2016: 95, 104) e-devlet adaptasyonunda etkili olan faktörlerin belirlenmesine yönelik Yalova özelinde yaptıkları çalışmada *kaynakların kullanılabilirliğinin* (kaynakların kullanılabilirliği elektrik, telefon, bilgisayar, internet ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin erişim, hız ve maliyet gibi rekabetçi özelliklerle kullanılabilirliği ve kullanım özgürlüğüdür) e-devlet uygulamalarının adaptasyonunda pozitif bir etki yarattığını tespit etmişlerdir. Alkan ve Ünver (2020), Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2018 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'nın mikro veri setinden faydalanarak çok değişkenli probit regresyon analizi ile Türkiye'de vatandaşların e-devlet kullanım durumlarını etkileyen faktörleri belirlemişlerdir. Çalışma sonucunda Türkiye'de bireylerin e-devlet kullanımında etkili olan değişkenlerin *cinsiyet, eğitim durumu, bölge, yaş, bilişim ekipmanı sayısı ve hane halkı büyüklüğü olduğu* tespit edilmiştir. Ateş (2021: 39) ise mobil devleti etkileyen etmenler üzerine bir çalışma yapmıştır. Ankara'da üç devlet üniversitesinde öğrenim gören 183 üniversite öğrencisinden toplamış olduğu verilere dayanarak *bilgi kalitesi, güvenlik algısı, güven, hizmet maliyeti, kullanım kolaylığı, sosyal etki, yararlılık* olmak üzere mobil devlet kullanımını etkileyen 7 faktörden hizmet maliyeti dışındaki faktörlerin vatandaşların mobil devlet kullanımını etkilediğini tespit etmiştir.

Naralan (2008: 4-15) çalışmasında, e-devlet güçlüklerini "hukuki alt yapı eksikliği, teknik altyapı eksikliği, sayısal uçurum ve bilgisayar okuryazarlığındaki düşüklük, standart eksikliği, fizibilite eksikliği ve geri dönüşün ölçülememesi, e-devlet portal eksikliği, yetişmiş bilgi teknolojileri personeli eksikliği, bilgi teknolojilerinin finansmanı sorunu" olarak belirtmiştir. Seferioğlu ve arkadaşları (2011) ise Naralan'a (2008: 295-299) referans vererek Türkiye'de e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlardan "etkili bir liderliğin olmaması, sayısal uçurum, toplumun e-devletin neyi amaçladığı konusunda bir fikir sahibi

olmayışı, bireylerin internet kullanımının yaygın olmayışı, kurumsal yapılanmalarda ve sistemler arasında birtakım standartların olmayışı, güvenlik ve gizlilik” gibi bazı sorunlara vurgu yapmışlar ve bu sorunlara yönelik çeşitli çözüm önerileri sunmuşlardır. Çakır (2015), e-devlet uygulamalarındaki sorunları “güvenlik, hukuki alt yapı, alışkanlıklar ve erişim sorunu, e-devletin finansmanı, lider inisiyatifi, eğitim/yetenek geliştirme/adaptasyon, dijital uçurum” olarak ele almıştır.

Kurfalı ve arkadaşları (2006) Türkiye’de vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanma kararlarında rol oynayan temel faktörleri araştırmışlardır. Türkiye’nin farklı bölgelerinden seçilen 529 kişiye anket yapılarak gerçekleştirilen çalışma sonucunda “*performans beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar ve internete güvenin*” devlet hizmetlerini kullanmaya yönelik davranışsal amaç üzerinde olumlu etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak güven faktörlerinin e-devlet hizmetlerinin performans beklentisi üzerinde olumlu etki yaptığı da gözlemlenmiştir. Yıldırım (2010: 14-15) çalışmasında ise yurttaşların kamu yönetimine güveninin e-devlet çabalarından nasıl etkilendiğini araştırmıştır. Yönetişim sürecini kendi içinde tamamlayamayan ülkeler için *güven sorununun* özellikle dış aktörlerin de sisteme dahil edilmesiyle daha da derinleşebileceğine vurgu yapmakta ve bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan güvenlik sorunlarının ve *dijital bölünme* olgusunun yine kamu yönetimine güven açısından birtakım sorunlara yol açabileceğinin altını çizmektedir. Şişman ve arkadaşları (2011) tarafından da Türkiye’de e-devlet ve m-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırılmasında engel teşkil eden unsurlar belirlenmeye çalışılmış ve *sayısal uçurum* sorunu üzerinde durulmuştur.

Alan (2021: 347) çalışmasında, e-devlet kapısı kullanıcılarının kullanılabilirlik ve güven açısından karşılaştıkları olası sorunları araştırmıştır. Araştırma sonucunda kullanıcıların uygulamayı genel olarak yararlı ve kullanımı kolay buldukları gözlemlenmiş ancak uygulamada sunulan veri gizliliği hakkındaki *bilgilere erişimin zorluğunun*, kullanıcı güveninin azalmasına neden olduğu tespit edilmiştir. Çelik ve Orhan (2021) çalışmalarında e-devlet kapısını kullanmayı etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Bu çerçevede 1427 e-devlet kullanıcı ile test yapılmıştır. Çalışmada e-devlet sistemi kullanıcı tatmininin olası belirleyicileri olarak *sistem kalitesi, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, bilgi kalitesi, dış etki ve kişilerarası etki* belirlenmiştir. Analiz sonuçları, ‘algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, bilgi kalitesi, kişilerarası etki ve dış etkinin’ kullanıcı tatmini üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğunu, ancak sistem kalitesinin tatmin üzerinde anlamlı bir tesirinin olmadığını ortaya koymuştur. Buna ek olarak, kullanıcı tatmininin, e-devlet sistemini kullanmayı sürdürme düşüncesini anlamlı ve olumlu bir şekilde etkilediği belirlenmiştir.

İskender ve Özkan (2013: 323, 330) çalışmalarında Türkiye’de e-devlet dönüşüm başarısı ile literatürde bu dönüşüm başarısının nedeni olarak kabul edilen 18 yaygın başarı faktörleri arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda dönüşüm başarısı ile başarı faktörleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiş, ancak benzer çalışmalarda da varsayıldığı gibi bu ilişkinin hiçbirinin neden sonuç ilişkisine bağlanamayacağı belirlenmiştir. İlgili 18 bağımsız faktör ise çalışmada “*teknik erişebilirlik*

düzei, standartların varlığı, birlikte çalışabilirliğin varlığı, bütünlük düzei, kullanım kolaylığı düzei), sosyal (paydaşlar arasındaki farkındalık düzei, paydaşlar arasında amaçların varlığı, kurumsal destek düzei, risksiz bir ortamın varlığı), organizasyon (vizyon sahibi liderlerin varlığı, organizasyonel dönüşüm planlarının varlığı, yönetim desteği düzei, kurumsal destek düzei, kurum kültürünün varlığı, yatırım düzei) ve siyasi ve hukuki (siyasi desteğin varlığı, makro dönüşüm planlarının varlığı, tutarlı düzenleyici çerçevenin varlığı)” olmak üzere 4 boyutta incelenmiştir.

Türk kamu yönetiminde vatandaşların e-katılımını etkileyen etmenleri belirlemeye yönelik yukarıda yer alan çalışmalar önemli veriler sunmakta iken Türkiye’de e-devlete ilişkin yayınlanmış bazı strateji planları, eylem planları gibi raporlarda e-katılımı etkileyen etmenlerin tespiti noktasında önemli ipuçları sunabilecek niteliktedir.

Devlet Planlama Teşkilatı tarafından 2006 yılında yayınlanan “*Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*” nde Türkiye’nin sayısal uçurumla karşı karşıya kaldığı belirtilmiştir. İlgili stratejide “bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının çalışanlar, işsizler, öğrenciler, ev kadınları, emekliler vb. işgücü durumu ile gelir düzei, eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş grubu ve yaşanan coğrafi bölge itibarıyla önemli farklılıklar” gösterdiği belirtilmiştir. Stratejide bireylerin bilgi teknolojilerini kullanmalarına engel teşkil eden konulardan birisinin de *güvenli bir internet ortamının yaratılması* olduğu belirtilmiş ve gerekli tedbirlerin alınacağına değinilmiştir. Ayrıca stratejide e-devlet hizmetlerinin sunumunda, kişisel bilgilerin mahremiyetine saygı gösterilerek, *kişisel verilerin korunmasına* ilişkin yasal düzenleme yapılacağı vurgulanmıştır (2006: 7, 23, 36).

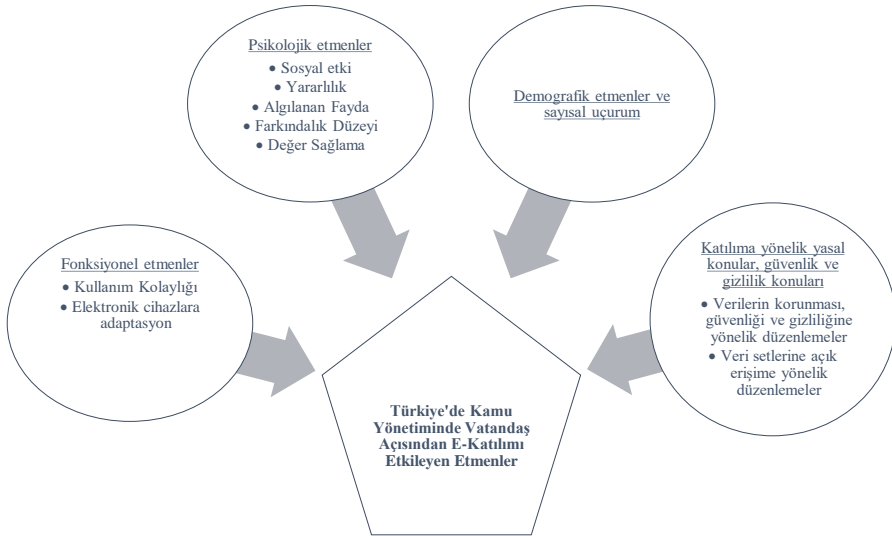
Kalkınma Bakanlığı tarafından yayınlanan “*Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006-2010 Nihai Değerlendirme Raporu*” nda da bir önceki stratejide sayısal uçurum olarak ifade edilen sorun *sayısal bölünme* şeklinde ifade edilmiş ve bilgi toplumuna ulaşma hedefinin önündeki en büyük engel olarak belirtilmiştir. Raporda internette karşılaşılan güvenlik sorunlarının da stratejik dönemde artış gösterdiğinden bahsedilmiştir (2006-2010: 19,22). Kalkınma Bakanlığı tarafından 2008 yılında yayınlanan “*On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023): E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu*”nda e-devlet alanında mevzuata yönelik bazı eksikliklerin bulunması gibi sorunlardan bahsedilerek sayısal bölünmenin azaltılması için hesap verilebilirlik, katılım gibi bazı alanlarda çalışılması gerektiği belirtilmiştir (2008: ix,x). Kalkınma Bakanlığı tarafından 2015 yılında yayınlanan “*2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*”nda ise yine bilgi toplumu dönüşümünün ‘siber saldırılar, bilişim suçları, kişisel verilerin izinsiz kullanımı, veri hırsızlığı gibi’ bazı sorunlara neden olabildiği ve durumunun “*kullanıcılarda güven eksikliği ve hizmetlerde aksaklıklar*” doğurabileceğinden bahsedilmiştir. Yine raporda daha önceki raporlarda da tespit edilen Türkiye’de *sayısal bölünmenin* varlığından bahsedilerek buna ilişkin bazı rakamlar paylaşılmıştır (2015: 28, 50).

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından 2016 yılında yayınlanan “*2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*” nda ise e-devlet hizmetlerine yönelik kullanıcı güveninin artırılması çalışmaları ile *bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması*,

açık veri üretimi ve kullanımına dair mevzuatın tamamlanması ihtiyacından ve sayısal bölünme endeksi oluşturulmasından bahsedilmiştir.

Türk kamu yönetiminde e-katılımı vatandaş açısından etkileyen etmenler yukarıda yer alan çalışma ve raporlardan yola çıkarak Şekil 2’de görüldüğü gibi 4 grup altında gruplandırılabilir: Fonksiyonel etmenler (kullanım kolaylığı, elektronik cihazlara adaptasyon); psikolojik etmenler (sosyal etki, yararlılık, algılanan fayda, farkındalık düzeyi, değer sağlama); demografik etmenler ve sayısal uçurum; katılıma yönelik yasal konular, güvenlik ve gizlilik konuları (verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler; veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler).

Şekil: 2 Türk Kamu Yönetiminde Vatandaş Açısından E-Katılımı Etkileyen Etmenlere Yönelik Bir Çerçeve



Kaynak: Gerçekleştirilen literatür taraması sonucu yazarlar tarafından Saylam (2021c)'dan yararlanılarak geliştirilmiştir.

Türk kamu yönetiminde vatandaşlar açısından e-katılımı etkileyen etmenler içerisinde literatürde "işgücü durumu, gelir düzeyi, eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş grubu, yaşanan coğrafi bölge itibariyle toplumun farklı kesimlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve kullanımda yaşanan farklılıklar" (Kalkınma Bakanlığı, 2006-2010: 19) olarak tanımlanan sayısal bölünmenin diğer faktörlere nazaran daha fazla yer aldığı söylenebilir. Çalışmanın devam eden bölümünde; vatandaşların e-katılım düzeylerini etkileyen fonksiyonel, psikolojik, demografik etmenler ve sayısal uçurum ile yasal konular ve güvenlik, gizlilik konularına yönelik yaşanan sorunlara çözüm üretmede yeni bir yol olarak dürtme tekniğine yer verilecektir. Son dönemde kamu otoritelerinin ve kamu politikası teorisinin gündemini meşgul ederek geleneksel kamu politikası araçlarına

alternatif oluşturan dürtme tekniğinin vatandaşların e-katılım oranlarını artırma amacıyla nasıl kullanılabilirliğine dair önerilerde bulunulacaktır.

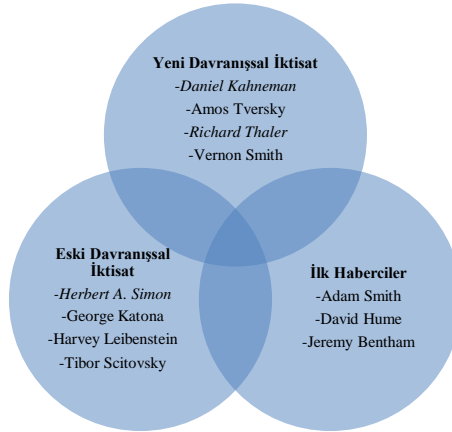
4. Yeni Davranışsal İktisat, Dürtme ve E-Katılım

Türk kamu yönetiminde vatandaşların e-katılım düzeylerini artırma çalışmalarının başarıya ulaşılabilmesinin yolu, bireylerin karar verme süreçlerini anlamaktan geçmektedir. II. Dünya Savaşı ve takiben Bilişsel Devrim'e kadar insan; "ekonomik insan (homo economicus)" varsayımı doğrultusunda değerlendirilmiştir. 1776'da yayımlanan "The Wealth of Nations" adlı çalışması ile Adam Smith; insanın bencil ve çıkarları peşinde koşan bir varlık olduğunu ve ekonomik davranışının kişisel çıkarları tarafından belirlendiğini öne sürerek ekonomi, siyaset, sosyoloji gibi disiplinlerin de temelini oluşturan insan davranışının pek çok özelliğinin anlaşılmasına ve iktisadın sistematik bir disiplin haline gelmesine katkı sağlamıştır (aktaran Akyıldız, 2008: 34). Klasik ve neo-klasik teorilerin temel aktörü olan ekonomik insan (homo economicus), "kendi çıkarı için kararlar alan ve zenginlik peşinde koşan rasyonel insana" işaret etmektedir (Efeoğlu & Çalışkan, 2018: 28). Melé ve Cantón (2014: 9) ise ekonomik insanı, "basit bir ifadeyle; çıkarları ve tercihleri olan ve genellikle bunları gözeten, tercihlerini maksimize etmeye yönelik rasyonel bir kapasiteye sahip birey" olarak tanımlamışlardır. Bu kişinin "bencil olduğu, rekabet güdüsüyle hareket ettiği, her zaman isteklerini ve tüm sahip olduğu seçenekleri bildiği, söz konusu seçenekleri faydalarına/maliyetlerine göre sıralayabildiği ve kendi faydasını en çoklaştıran kararları aldığı (Kamber, 2018: 172)" kabul edilmiştir. Bireylerin moral davranışlarını bir diğer ifade ile rasyonalite ile bağdaşmayan davranışlarını dışlayan bu yaklaşıma; klasik iktisatçıların büyük bir çoğunluğu, teorilerinin testi aşamasında psikolojik kısıtların modellenmesine gerek olmadığı gerekçesiyle başvurmuştur (Dumludağ & Ruben, 2015). Bunun yanı sıra Smith'in 1759'da yayımlanan "The Theory of Moral Sentiments" adlı çalışmasında insan davranışının psikolojik ilkelerine yönelik tahliline yer verdiği halde "The Wealth of Nations" adlı eserinde psikolojik ve sosyolojik faktörleri dışlayarak insan davranışını rasyonellik temelinde ele almasında ve bunun hakim iktisadi görüş olarak kabul görmesinde iktisadın, bilimsel bir statüye eriştirilmesi gayesinin de etkisi olduğu söylenmektedir (aktaran Ashraf et al., 2005: 1). Bu hâkim görüşün ekonomik krizleri ve piyasa başarısızlıklarını (Erdoğan & Karagöl, 2019: 3) açıklamada yetersiz kalması ile de "rasyonel birey" sorgulanmaya başlamıştır. Aynı zamanda bu dönem ABD ve müttefiklerinin savaşta galibiyet elde edebilmek için matematiksel ve istatistikî yöntemlere başvurduğu, kullanılan bu yöntemlerin ve merkezi planlamanın artan önemi ile birçok ülkede kamu yönetimine ilişkin verilerin sistematik analizinin önem kazandığı bir dönemdir. II. Dünya Savaşı sonrası pek çok ülkede kurulan merkezi planlama birimleri, uzun vadeli kalkınma planlarının bilimsel yöntemlerle nicel verilere dayalı olarak hazırlanması; proje, program ve yatırımların ekonomik model ve analizlerle değerlendirilmesi gibi gelişmeler kamu politikası alanında bilimselliğin önem kazanmasına neden olmuştur (Köseoğlu, 2013: 7; Kuşseven, 2022: 7).

Yirminci yüzyıl, iktisadın ve kamu yönetiminin psikoloji ile temasının artmaya başladığı dönemdir. Bunda; Şekil 3'te yer verilen eski davranışsal iktisatçılar ya da birinci nesil davranışsal iktisatçılar olarak anılan teorisyenlerin etkisi büyüktür. ABD'de Carnegie

Mellon Üniversitesi ve Michigan Üniversitesi'nin, İngiltere'de ise Oxford Üniversitesi ve Stirling Üniversitesi'nin önemli temsilcilerinin² sınırlı rasyonalite, tatmin, simülasyon, tüketici davranışları, belirsizlik gibi araştırma konuları ile neo-klasik iktisata yönelik psikolojik temelli eleştirilere yer verdikleri çalışmaları davranışsal iktisada önemli katkılar sunmuştur (Sent, 2004: 740; Eser & Toigonbaeva, 2011: 296). Ancak Carnegie Mellon Üniversitesi'nden Herbert Alexander Simon'un “sınırlı rasyonalite”³ kavramsallaştırmasının Şekil 3'te de görüldüğü üzere davranışsal iktisat ve bu alandan beslenen davranışsal kamu politikaları için bir dönüm noktası olduğu kabul edilmektedir (Eser & Toigonbaeva, 2011: 296; Aydın vd., 2019: 531). Simon (1947) kârını en yükseğe çıkarmayı hedefleyen tek bir girişimci anlayışı yerine riski minimum seviyede tutma, ekonomik değişkenlerin kabul edilebilir (doyurucu) bir düzeyine ulaşma gibi süreçte etkili olabilecek psikolojik etken ve güçlerin çeşitliliğine dikkatleri çekerek (aktaran Özer, 2016: 171) rasyonel karar verme modeline alternatif olarak öne sürdüğü “sınırlı rasyonalite (1957)” kavramı ile dikkatleri, bireylerin karar alma mekanizmalarına odaklanan psikolojik çalışmalara çekmiştir.

Şekil: 3 Davranışsal İktisadın Önemli İsimleri⁴



Kaynak: Aktan & Yavuzaslan, 2020: 107.

² Detaylı okuma için bkz. Sent (2004), *Behavioral Economics: How Psychology Made Its (Limited) Way Back Into Economics*, 740-742.

³ Herbert Simon ilk olarak rasyonalitenin sınırlarına 1947 yılındaki *Administrative Behavior* (Yönetmel Davranış) başlıklı kitabında yer vermiş; daha sonra ise sınırlı rasyonalite kavramsallaştırmasına “limited rationality” şeklinde 1955 yılındaki “A Behavioral Model of Rational Choice” adlı makalesinde, ‘bounded rationality’ şeklinde ise *Models of Man* (1957) başlıklı çalışmasında yer vermiştir (Sent & Klaes, 2005: 11-13).

⁴ Çalışmanın bakiş açısını dürtme teorisinin oluşturması nedeniyle ilgili başlıkta davranışsal iktisat alanına katkı sağlayan Nobel ödüllü teorisyenler olan Simon (1978 Nobel Ödülü), Kahneman (2002 Nobel Ödülü) ve Thaler (2017 Nobel Ödülü)’ün isimleri (ilgili şekilde de italik bir şekilde gösterilerek) ön plana çıkarılmıştır. Şekil 3’te bir kısmına yer verilen, alanın diğer önemli teorisyenleri ile ilgili detaylı okuma için bkz. Ayroza vd. (2018), *The Old and the New Behavioral Economics: Highlights of a Trajectory*, Rev. Text. Econ, 21(2), 50-72.

Birinci nesil davranışsal iktisatçıların insan davranışının rasyonaliteden sapan davranışlarına yönelik ampirik dataya dayalı sundukları verilerle oluşmaya başlayan davranışsal iktisat alanına ilgi; 1970'lere gelindiğinde özellikle Daniel Kahneman ve Amos Tversky'nin çalışmalarında⁵ ekonomik modellerden faydalanması (Eser & Toigonbaeva, 2011: 298) ile ikinci ve yeni bir dalga sonucu her geçen gün daha da artmıştır (Sent, 2004: 742). İnsanların bilişsel sınırlılıkları, önyargıları ya da yanlılıkları nedeniyle düştükleri hataları ortaya koyan bu çalışmaların açtığı yeni yoldan yürüyen Thaler ve Sunstein 2003 yılında "Libertarian Paternalism"⁶ makalesi ile; Camerer vd. ise "Regulation for Conservatives: Behavioral Economics and the Case for 'Asymmetric Paternalism'"⁷ "başlıklı makaleleri ile aralarında kamu politikalarının da olduğu pek çok alanın psikoloji yöntem ve teorileri ile olan etkileşimlerini zorunlu hale getirmiştir.

İnsana yönelik bakış açısının değişimi, kamu politikalarının tasarımında politika yapıcıların başvurdukları yolların da değişimini doğurmuştur. Geleneksel kamu politikası araçları olan yasaklama (ceza/sopa) ya da teşvik (ödül/havuç) yöntemlerinin işlerliği, yeni dönem davranışsal iktisatçılardan Thaler'in birey davranışının sistematik ve öngörülebilir bir şekilde rasyonel iktisat teorisinin temel normlarından saptığı bulgusu (Kılıç, 2020: 244) ile sorgulanmaya başlamıştır. Sunstein ile 2008 yılında yayınladıkları "Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness" adlı eserde sundukları ve dürtme adını verdikleri yeni araç ise etkin politika tasarımı konusundaki teorik ve politik tartışmaların seyrini değiştirmiştir.

Thaler ve Sunstein (2008: 4-7) liberal paternalist bir yöntem olarak değerlendirdikleri dürtmeyi "insan davranışını tahmin edilecek bir şekilde, seçenekleri yasaklamadan ya da insanların muhatap olduğu ekonomik teşvikleri fazla değiştirmeden yönlendiren bir seçim mimarisi" olarak tanımlamışlardır. Bireyleri sağlıklı beslenmeye yönlendirebilmek için yemekhanedeki sağlıksız yiyecekleri yasaklamak yerine, yemeklerin sunulduğu sırasına dikkat ederek onları sağlıklı alternatiflere doğru dürtmenin etkili sonuçlar doğuracağını savunmuşlardır. Özellikle uzun süreli ekonomik teşviklere ve katı yasal gerekliliklere dayalı geleneksel politika araçlarının başarısız olduğu ya da sürdürülebilir olmadığı durumlarda küçük ve yumuşak müdahaleler ile kaçınılması kolay ve maliyetsiz bir şekilde bireylerin

⁵ Belirsizlik altında karar vermenin insan davranışına etkisine ilişkin 1979 yılında sundukları "beklenti teorisine" göre; bireyler olumlu beklentilere sahip olduğunda (mutlak kazanç beklentisinde) riskten kaçınırken, olumsuz beklentiye sahip olduklarında (mutlak kayıp beklentisinde) ise risk almaktadırlar (Kahneman & Tversky, 1979: 268-269). Aynı zamanda Kahneman ve Tversky başvurdukları kayıptan kaçınma kavramı ile insanların olumlu etkilere veya kazanımlara kıyasla olumsuz etkilere veya kayıplara daha duyarlı olduğunu öne sürmüştür (Avineri, 2012: 515). Detaylı okuma için bkz. Kahneman ve Tversky (1979), *Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk*, *Econometrica*, 47(2), 263-291.

⁶ Thaler ve Sunstein (2003: 179) liberal paternalizmi "bireylerin seçim özgürlüğünü koruyan ancak hem özel sektöre hem de kamu otoritelerine insanları refahlarını artırıcı tercih ve kararları yönlendirme yetkisi veren" bir yaklaşım olarak tanımlamıştır. Detaylı okuma için bkz. Thaler & Sunstein (2003), *Libertarian Paternalism*, *The American Economic Review*, 93(2), 175-179.

⁷ Camerer vd. (2003: 1212) asimetrik paternalizmi; bir politikanın sınırlı rasyonel insanları hata yapmaktan alıkoyarak onlara fayda sağlarken tamamen rasyonel insanlara neredeyse hiç zarar vermemesi şeklinde gerçekleştirilen bir düzenleme olarak ifade etmişlerdir.

davranışlarında değişiklik yapılabileceği öngörülmüştür (Kuşseven, 2022: 60). Diğer politika araçlarına göre görece uygulaması daha kolay, daha az maliyetli, daha çağdaş bir yöntem ve insanlara özgür iradeleri ile karar verme seçeneği verdiği için de toplum nezdinde daha olumlu bir algı oluşturacağı düşünülen dürtmenin (Voyer, 2015: 3; Özdemir, 2017: 184) aynı zamanda kamu otoritelerinin mevcut siyasi ideolojilerle çatışma riskinde de azaltıcı bir etki yapacağı (Hansen & Jespersen, 2013: 7) öngörülmüştür.

Dürtme tekniği son yıllarda giderek popülaritesini artırsa da pek çok eleştiriyle de karşı karşıyadır. Özerklik, refah, haysiyet gibi *etik ilkelerle uyumsuzluk*; kamu otoritelerinin de sınırlı rasyonaliteye sahip insanlar olmaları ve vatandaşlara göre görece güce sahip olmaları nedeniyle *manipülasyon amacıyla kullanılma riski*; başvurduğu *metodoloji* ve davranış bilimi ile kamu politikası alanları arasındaki *tipolojik farklılıklar* dürtmeye yöneltilen en temel eleştiri⁸ başlıklarıdır. Aynı zamanda dürtme, bireylerin karar verme süreçlerinin kusurlu olduğu önermesinden yola çıktığı için bireye pasif rol (Pykett, 2020) biçtiği şeklinde de eleştirilmektedir.

Dürtme yöntemine yönelik söz konusu endişelerin önemli bir oranda giderilmesinin ve bireylerin rasyonel uzmanlardan oluşan hükümetin edilgen, sınırlı rasyonaliteye sahip parçaları olarak algılanmasının önüne geçilmesinin yollarından biri, dürtmenin vatandaş katılımını artırma amacıyla kullanılmasıdır. Günümüzde kamu kurumlarının, demokratik meşruiyetlerini sağlamlaştırmak ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunabilmek amacıyla vatandaş katılımını artırıcı uygulamalara giderek daha fazla önem verdiği (Uçar-Kocaoğlu & Saylam, 2017: 123) düşünüldüğünde, dürtmenin bu amaç için kullanılması toplumsal ve bireysel faydayı artırmanın dışında dürtme tekniğine yönelik olumsuz algıya yönelik de azaltıcı etkisi olacaktır. "İnsanlar yalnızca bilişsel cimri değillerdir, aynı zamanda yetenekli düşünürlerdir (John & Stoker, 2019)" önermesi yönetim anlayışına daha uygun bir önermedir. Yetenekli düşünürler olarak vatandaşların e-katılım oranlarını artırmada dürtmeden faydalanılması önem arz etmektedir. Ancak Türkçe literatürde "e-katılım" "vatandaş katılımı" ve "dürtme" anahtar kelimeleri ile yapılan araştırmada herhangi bir çalışmaya ulaşılamazken; İngilizce literatürde "citizen e-participation", "digital citizen participation" ve "nudge" anahtar kelimeleri ile yapılan araştırmada sınırlı sayıda çalışmaya⁹ ulaşılmıştır. Bu nedenle çalışmanın sonraki başlığında Türk kamu yönetiminde vatandaşların e-katılımını engelleyen etmenlerle mücadelede davranışsal iktisat

⁸ Dürtme yaklaşımına yönelik eleştirilere dair okuma için bkz. Özdemiray (2023), *Rethinking the Role of Nudge in Public Policy*, içinde: *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (ed.: Göçoğlu & Karkın), Springer Cham, 61-78.

⁹ Google Scholar veri tabanında "citizen e-participation" ve "nudge" anahtar kelimeleri ile yapılan araştırmada 23 adet; "digital citizen participation" ve "nudge" kelimeleri ile yapılan araştırmada ise 5 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Çalışmaların büyük çoğunluğunda (Ertiö, 2013; Ertiö, 2018; Aichholzer & Kubicek, 2013) dürtme tekniğinin sıklıkla kullanıldığı politika alanlarından olan enerji, iklim, geri dönüşüm, kent ve kentsel planlama-gelişme gibi konulara odaklanıldığı ve dürtmeye bu alanlarda başvurulabilecek bir politika aracı olarak yer verildiği görülmüştür. Yapılan literatür taramasında, çalışmanın amacı ile paralel bir şekilde bütüncül bakış açısıyla vatandaşların e-katılımını etkileyen faktörlere yönelik dürtme tekniğinin nasıl kullanılabileceğine odaklanan herhangi bir çalışmaya ulaşılamamış olup; belirli faktörlere yönelik dürtme tekniği ile tasarlanmış öneriler yer veren sınırlı sayıda çalışmaya (Butteris, 2015; Mason et al., 2012) ulaşılmıştır.

perspektifinden faydalanılarak dürtme tekniği ile yapılabilecek düzenleme önerileri sunulacaktır.

5. Vatandaşların E-Katılım Oranlarını Artırmaya Yönelik Bazı Dürtme Politikaları

Dürtme tekniği, davranışsal içgörülerini kullanarak bireyleri arzu edilen karara ya da tercihe yönlendirirken Şekil 3'te yer alan 4 temel ilkedenden¹⁰ faydalanmaktadır (Ekonomi Bakanlığı, 2018: 98-99; Halssworth et al., 2016: 4-5):

Şekil: 3
Dürtme Yönteminin Kullandığı Temel Davranışsal İçgörüler



Kaynak: Ekonomi Bakanlığı'ndan (2018) yararlanılarak geliştirilmiştir.

Bireylerin karar verme süreçlerine yönelik önemli içgörülerden biri; bireylerin verdikleri kararlarda ya da eylemlerinde mümkün olduğunca çaba harcamaktan kaçınma isteğidir (Halssworth et al., 2016: 4). Bir eylemi gerçekleştirmek için gereken eforu azaltmak o eylemin gerçekleşme olasılığını artıracaktır (Ekonomi Bakanlığı, 2018: 98). E-katılıma yönelik farkındalığın ve bilincin gelişmesi için de e-katılımın vatandaşlar tarafından nasıl uygulanacağına yönelik bilginin açık, anlaşılır ve basit bir biçimde, efor gerektirmeyecek şekilde bireylere sunulması önemlidir. Çünkü bireyler kendilerine sunulan hizmetlerin ne olduğuna ve buna nasıl katılacaklarına yönelik çaba harcamada dururlarsa, çoğu zaman eylemde bulunmaktan kaçınacaklardır. Ayrıca, elektronik vatandaş katılımına yönelik politikaların insanlar üzerinde etki sağlaması için, dikkat çekici bir biçimde sunulması önem taşımaktadır. İnsanlar genellikle dikkat çeken şeyleri yapmaya eğilimlidirler (Halpern, 2015). Bireylerin e-katılım uygulamalarına yönelik en olumsuz çevrimiçi deneyimleri; çok fazla seçenekle karşı karşıya kalmaları, bu seçeneklerin kötü bir

¹⁰ Bu ilkeler, İngilizce karşılıklarının ilk harflerinden oluşan EAST (easy, attractive, social, timely) kısaltması ile İngiltere'de Davranışsal İçgörü Takımı (Behavioral Insights Team) tarafından geliştirilmiştir (Murayama et al., 2023: 7-8; Ekonomi Bakanlığı, 2018: 18).

tasarımla sunulması ve anlaşılması güç bilgilerle şeffaflığın sağlanamaması (Butteriss, 2015) durumunda ortaya çıkacaktır.

E-katılıma yönelik sosyal etkiden faydalanmak için vatandaşların, diğer insanların da e-katılım yoluyla tercihlerini ifade ettiğini bilmesi faydalı olacaktır. Çünkü bireyler, diğer insanların ne yaptığından etkilenir (Thaler, 2015). Dürtme politikaları için en uygun zaman bireylerin hayatlarında önemli değişikliklerin olduğu, alışkanlıklarının değiştiği zamanlardır. Böylesi zamanlarda, onlara kısa vadede fayda ya da maliyet getirecek olan karar ve tercihlerin diğer ilkelere de dikkat ederek sunulması önemlidir (Ekonomi Bakanlığı, 2018: 99).

Bu temel ilkeler ışığında çalışmanın önceki bölümlerinde yer verilen Türk kamu yönetiminde e-katılımı vatandaş açısından etkileyen 4 ana etmene yönelik tasarlanacak dürtme politikaları vatandaş katılımını artıracaktır. Vatandaş katılımının artması ise Saylam'a (2021c: 81) göre kamu politikalarına ilişkin süreçlerde ve/veya kamu hizmetlerinin sunulmasında, iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde hem vatandaşlara hem de devletlere az maliyetle önemli katkılar sağlayacaktır. Vatandaşların e-katılımını artırmada geleneksel yöntemlerin yerine dürtme tekniğinden faydalanılması hem hedef davranış hem de başvuru politikası olarak daha demokratik bir süreci de beraberinde getirecektir. Bu nedenle çalışmanın bundan sonraki başlığında vatandaş açısından e-katılımı etkileyen 4 temel faktöre yönelik dürtme teorisi ışığında önerilerde bulunulacaktır.

5.1. Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Fonksiyonel Etmenlere Yönelik Dürtme

Çalışmada Türk kamu yönetiminde vatandaş açısından kamu yönetimine e-katılımı etkileyen etmenlere yönelik çizilen çerçevede doğrultusunda, vatandaşların e-katılım kararlarında etkili olan faktörlerden biri fonksiyonel faktörlerdir. E-katılımın gerçekleştiği ortamın fonksiyonel nitelikleri bireylerin katılım kararları üzerinde etkiye sahiptir. Bu ortamın dürtme teorisinin önermelerinden faydalanılarak tasarlanması e-katılım oranlarını olumlu yönde etkileyerek vatandaşların ve toplumun elde edeceği fayda ve/veya değeri de artıracaktır. Geleneksel katılıma kıyasla e-katılım vatandaşlara zaman, maliyet ve kalite gibi avantajlar sağlamaktadır (Zheng & Schachter, 2017: 6-7). Dürtme tekniğinden faydalanılarak vatandaşların e-katılım uygulamalarına daha çok yönelmelerinin sağlanmasının bu avantajlar üzerinde artırıcı etkide bulunması olasıdır. Bu nedenle aşağıda dürtme teorisinden faydalanılarak fonksiyonel etmelere yönelik bazı önerilere yer verilmiştir:

Varsayılan seçenek uygulamasından faydalanmak

Dürtme teorisinin dayandığı önemli davranışsal içgörülerden biri, bireylerin kayıpları kazançlardan daha büyük görmesidir. Bu sınırlılık nedeniyle bireyler mevcut durumlarını devam ettirme noktasında güçlü bir eğilime sahiptir. Söz konusu eğilim, bireylerin çoğu zaman -özellikle belirsizlik altında- kendilerine sunulmuş seçeneğe bağlı kalmalarına yol

açar (Kahneman et al.,1991). Örneğin Türkiye’de 2017 yılı itibari ile bireysel emeklilik sisteminde uygulamaya konulan otomatik katılım sistemi bu sınırlılıklardan faydalanılarak oluşturulmuş bir dürtme tasarımıdır. Çalışanlar için bireysel emeklilik sistemine dahil olma seçeneği kamu otoritelerince varsayılan seçenek olarak seçilmiş ve istendiği takdirde sistemden çıkılabilmesi noktasında bireylere özgürlük tanınmıştır. Bu sayede çalışanların sistemde kalma oranlarının artırılması amaçlanmıştır (Arısoy & Özdemiray, 2022). Örnekte olduğu gibi insanların davranışlarını olumlu yönde yönlendirmek için, seçeneklerin varsayılan olarak ayarlanması (opt in) önemli bir dürtme yöntemidir. Buradan yola çıkarak vatandaşların e-katılım oranlarını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; kamu politikalarına yönelik çevrimiçi tartışma/fikir beyanı forumlarında, bireylerin yorumlarına yanıt verilmesi durumunda bilgilendirme talep edip etmediğine yönelik beyanlarının sorulduğu işaret kutularından “bir yanıt gönderildiğinde bana bildir” seçeneğinin bireye seçili bir şekilde (varsayılan seçenek olarak) sunulmasını tercih edebilir. Bu müdahale, statüko eğiliminden yola çıkarak bireyleri daha fazla ve derin diyalog kurma noktasında dürtecektir (Butteris, 2015).

Bireylerin seçim sürecini kolaylaştırmak

Dürtme teorisinin temel ilkelerinden biri olan “kolaylaştır” ilkesine uygun olarak insanların kendilerine sunulan seçenekler arasında en “iyi” seçeneği seçmelerini sağlamak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; bireyleri internet ile etkileşime girme noktasında korkutmamak ve karar verme sürecini kolaylaştırmak için anlaşılır, sade ve kapsayıcı bir dil kullanmalıdır (Masonvd.,2012). Etkili bir çevrim içi ortam tasarımı için aşağıda yer alan temel kurallara dikkat edilmelidir (Butteris, 2015):
 - Sade bir dil ile yazmak,
 - Net bir eylem çağırısı yapmak,
 - Katılım için net bir teşvik sağlamak,
 - Mesajı, deneyimi kısa tutmak,
 - Gerek olan durumlar dışında, teknik ayrıntıları açılış sayfası metninin dışında bırakarak konuşma dili kullanmak.
- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; e-katılım aracı olarak geri bildirim kısıtlılığı nedeniyle görece anti-sosyal araçlar olan çevrimiçi anketler yerine çevrimiçi forumlar, çevrimiçi soru-cevap gibi farklı alternatiflere şans verebilir (Butteris, 2015). Bunun bireylerin elektronik cihazlara adaptasyonu üzerinde kolaylaştırıcı etkisi olabilir.

5.2. Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Psikolojik Etmenlere Yönelik Dürtme

Türk kamu yönetiminde vatandaşların e-katılıma yönelik niyet ve girişimleri üzerinde etkili olan faktörlerden bir diğeri psikolojik faktörlerdir. Çalışmanın önceki başlıklarında yer verilen “sosyal etki, yararlılık, algılanan fayda, farkındalık düzeyi ve değer sağlama” unsurlarına yönelik aşağıda dürtme teorisinden faydalanılarak bazı önerilere yer verilmiştir:

Psikolojik bir referans noktası yaratmada sosyal normların etkisinden faydalanmak

Dürtme teorisi insanlara belli referans noktasının gösterilmesinin, kararlarında bu psikolojik referans noktasını baz alarak hareket etmelerine neden olacağını kabul eder (Erdoğan & Koç, 2021). Bu referans noktası için de sosyal normların gücünden faydalanmak mümkündür. Sosyal norm; bireylerin karar ve tercihlerinin toplumun çoğunluğa uyma yanlılığıdır (Thaler & Sunstein, 2019: 74-75). Bu yanlılıktan yola çıkarak vatandaşların e-katılımını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları, “diğerlerinin” e-katılım davranışına yönelik bilgilerini vatandaşlara dikkat çekici bir şekilde sunmalıdır. Burada dikkat edilmesi gereken ise bilginin sunulma şeklidir. Gerber ve Rogers (2009: 178) New Jersey ve California’da gerçekleştirdikleri deneyde, ilgili yerlerde yapılan genel seçimlerde bireylerin oy kullanma niyeti üzerinde “diğerlerinin” davranışına yönelik bilginin sunulma şeklinin etkisini analiz etmişlerdir. Deney sonucunda genel seçimlere yönelik düşük katılım beklentisini vurgulayan mesajlardansa, yüksek katılım beklentisini vurgulayan mesajların daha etkili olacağını ortaya koymuşlardır. Buradan hareketle örneğin vatandaşların CİMER Yönetime Katıl Uygulaması’na yönelik katılımını artırma amacıyla tasarlanacak dürtme politikalarında diğerlerinin davranışına yönelik bilgi sunulurken, olası mesajın katılım oranının yüksekliğine dair çarpıcı bir nitelik taşıması faydalı olacaktır.

Kestirmelerden faydalanmak

Dürtme teorisi bireylerin gün içerisinde aldığı pek çok kararda sezgilerine ve deneyimlerine güvenme eğilimi ile kestirmeleri, aklına ilk geleni kullanma eğiliminde olduğunu kabul eder (Thaler & Sunstein, 2019). Bu önermeden yola çıkarak vatandaşların e-katılımını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; çevrim içi hizmetleri çevrim dışı alternatiflerine göre daha hızlı ve daha kaliteli bir hizmet olarak tanıtmalıdır. Nitekim bireyler statüko eğilimleri nedeniyle deneyimledikleri, bildikleri bir yolu ya da kararı devam ettirme eğilimindedirler. Bu sınırlılığın önüne geçmenin yolu özellikle ilk ve son tecrübelerinde kalite ve verimlilik yaşamalarıdır (Mason et al., 2012). Holgersson ve Karlsson’ın (2014) yaptıkları çalışmada da vatandaşların

kamu hizmetlerinin geliştirilmesi yönünde karar alma mekanizmalarına dahil olurken, e-katılıma yönelik önceki tecrübelerinin ve bu tecrübelerindeki memnuniyetlerinin etkili olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

- Türk kamu yönetimindeki seçim mimarları için insanlardan bir kamu politikasına yönelik görüş bildirmelerini istemenin 'doğru zaman'ı genellikle, tartışılan konunun bireyler tarafından öğrenildiği ilk anlardır (Butteris, 2015). Nitekim bireyler aldıkları kararlarda çoğunlukla kestirmelerden faydalanırlar ve akıllarına hemen gelen olaylar, zihinsel olarak daha az erişilebilir olanlara göre karar süreçlerinde daha etkilidir (Kahneman et al.,1991; Thaler & Sunstein, 2019).

Bugün elde edilen faydaya odaklanmak

Dürtme teorisine göre bireyler bugün elde edecekleri faydaya, ileride elde edecekleri faydadan daha fazla değer verirler (Thaler & Susntein, 2019; Peksevim & Peksevim, 2020). Bireylerin bu sınırlılığınan yola çıkarak vatandaşların e-katılımını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; katılımın anlık çıktılarını olumlu, yaratıcı ve yapıcı hale getirerek sunmalıdır (Butteris, 2015).

5.3. Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Demografik Etmenlere ve Sayısal Bölünmeye Yönelik Dürtme

E-katılım konusu üzerine yapılan çalışmalarda bireylerin e-katılım oranlarını etkileyen faktörlerin başında katılımcıların demografik özellikleri ve dijital okuryazarlık yer almaktadır. Sayısal uçurumun oluşmasında ise cinsiyet, yaş, eğitim gibi kriterler etkilidir (Saylam, 2021c: 87). Çalışmanın ilk başlığında yer verildiği üzere dünyada kadınların, yaşlıların ve eğitim seviyesi düşük insanların e-katılım oranlarının daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2023 yılı Ağustos ayı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması sonuçları da ilgili tespit ile paralellik arz etmektedir. 2023 yılında evden internete erişim imkânı olan hanelerin oranı %95,5 olmuştur. İnternet kullanım oranı ise 16-74 yaş grubunda %87'dir. İnternet kullanım oranı erkeklerde %90,9, kadınlarda ise %83,3 olarak tespit edilmiştir. Son 12 ay itibariyle e-devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranı %73,9'dur. Son 3 aylık veri itibariyle 16-24 yaş grubu 96.6; 25-34 yaş grubu 97.7; 35-44 yaş grubu 94.6; 45-54 yaş grubu 88.6; 55-64 yaş grubu 68.1; 65-74 yaş grubu 40.7 olarak belirlenmiştir. Eğitim durumuna göre internet kullanma oranına bakıldığında ise okul bitirmede grubunda 35.3; ilkokul 75.9; ortaokul 93.6; lise 97.2; üniversite/yüksek lisans/doktora 99.4 olarak belirlenmiştir (<<https://data.tuik.gov.tr>>, 2023).

Demografik özellikler ve sayısal uçurumdan yola çıkarak kadınların, yaşlıların ve eğitim seviyesi düşük bireylerin e-katılım düzeylerini artırma noktasında aşağıda dürtme teorisinden faydalanılarak bazı önerilere yer verilmiştir:

Kullanılan görsel ve mesajları dikkat çekici kılmak

Dürtme teorisi insanların davranışlarını etkileyip yönlendirmede yazılı metinler yerine görselliğin ön plana çıktığı iletişim yollarını kullanmanın daha etkili olacağını kabul eder (Aldemir & Kaya, 2020). Görsel metinlerde ise özellikle toplum içerisinde e-katılım oranları görece düşük olan kesimlere odaklanılması faydalı olacaktır. Buradan yola çıkarak vatandaşların e-katılımını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; kullandıkları görsellerde yaşlıların, kadınların ve eğitim seviyesi düşük kişilerin görüntülerine yer vermeye; metinlerde, mesajlarda ise bu kişilerle benzer demografik özelliklere sahip olan bireylerin deneyimlerine yer vermeye dikkat etmelidir (Mason et al., 2012).

Bilgilendirme

Dürtme teorisi, bireylerin pek çok kararında sezgilerine, yakın tecrübelerine güvenerek hataya sürüklendiğini kabul eder. Bunun önüne geçilmesi bireylerin tam bilgiye ulaşması ve rasyonel karar verme süreci ile mümkündür. İnsanları bazı şeyler hakkında bilgilendirme ile davranışlarını yönlendirmek olasıdır (Erdoğan & Koç, 2021: 3). Bu nedenle vatandaşların e-katılımını artırmak için;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları; yaşlıların, kadınların ve eğitim seviyesi düşük kişilerin e-katılım konusunda bilgilendirme sürecine önem vermeli, bu süreci dürtme teorisinin 4 temel ilkesine uygun bir şekilde yönetmelidir. Ekonomi Bakanlığı (2018: 223-227) tarafından yayınlanan “Senin Kararın Mı?” başlıklı çalışmada bakanlık personelinin kurum içi katılımçılık kültürünün gelişmesi için sunulan davranışsal müdahalelerden biri olan Lets Talk, Friday Talk gibi haftalık bilgilendirici toplantılara benzer toplantıların; vatandaşların e-katılımını artırma amacıyla toplumun farklı kesimlerine hitap edecek şekilde çevrim içi/dışı, kadınlara/yaşlılara/eğitim seviyesi düşük kişilere özel bir şekilde planlanması faydalı olacaktır.

Cinsiyetin karar verme sürecindeki rolünü dikkate almak

Bireylerin karar verme süreçlerinde cinsiyetin etkili olduğu; erkek ve kadınların karar verirken beyinlerinin farklı bölgelerinin aktif olduğu bilinmektedir (Bolla et al., 2004). Cinsiyetteki bu nörolojik farklılığı bireylerin karar verme davranışında da görmek olasıdır (Karademir, 2020). Lizarraga vd.’ye (2007) göre kadınlar karar verme süreçlerinde belirsizlikten ve şüpheden daha çok etkilenmekte, verdikleri kararların sonuçlarından daha fazla endişe duymakta ve sosyal baskıyı daha çok hissetmektedir. Erkekler ise, karar vermede kendilerine sunulan bilgilerin analizine ve kararın amacına ulaşmasına daha fazla önem vermektedir. Buradan yola çıkarak;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarlarının; kadınların e-katılım oranlarını artırmada onların katılım sürecine dair olası endişelerini azaltmak için çalışmanın

sonraki başlığında sunulan güvenlik ve gizlilik kriterleri çerçevesinde yasal konulara odaklanması anlamlıyken; erkeklerin e-katılımın oranlarını artırmada bilgilendirme tekniğinden faydalanması anlamlıdır.

Yaşın karar verme sürecindeki etkisini dikkate almak

Yaş, karar verme davranışı üzerinde etkili olabilen faktörlerden biridir. Mata vd. (2011) çalışmalarında yaşlı bireylerin karar verirken, görece daha az bilgiyi daha uzun sürede kullanma ve bilişsel olarak daha az zorlayıcı stratejilere başvurma eğiliminde olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu öngörüden yola çıkarak;

- Türk kamu yönetiminde seçim mimarları, yaşlıların e-katılıma karşı anlaşılabilir isteksizliğini kırmak için davranışsal değişim müdahalelerini "yaşlıların olduğu yerden" başlatarak öncelikle onları çevrimiçi ortamlara çekmelidir. Bunun için de yaşlılara normalde çevrim içi unsurlardan faydalanmadıkları ancak sık sık gerçekleştirdikleri davranışları internet aracılığıyla gerçekleştirmeleri imkânı tanınmalıdır. Örneğin yerel yönetim birimleri ya da postane gibi yerlerde yaşlıların kira, vergi ödemeleri gibi işlemlerini internet aracılığıyla yapmalarını teşvik etmek için personeller bulundurulmalıdır. Aynı zamanda hayatlarının büyük bir kısmında interneti kullanmayan yaşlılar için internetin kendisi karmaşık bir seçim ortamını temsil edebilir. Bu nedenle çevrim içi ortamlardaki mevcut içerik yelpazesi vatandaşların yaşının bilindiği durumlarda daraltılarak sade ve anlaşılır bir içerikle sunulmalıdır (Mason et al., 2012: 38-39).

5.4. Vatandaşların E-katılım Kararlarını Etkileyen Yasal Konular, Güvenlik ve Gizlilik Etmenlerine Yönelik Dürtme

Vatandaşların elektronik düzeyde sistemde olup olmadıklarını etkileyen önemli faktörlerden bir diğeri güvenlik ve gizlilik kriterleri çerçevesinde yasal konulardır. E-katılıma yönelik uygulamaların büyük bir çoğunluğunda vatandaşların kimlik bilgileri talep edilmektedir (Saylam, 2021c: 88). Bireylerin kişisel verilerinin gizliliğinin sağlanması ve bunların korunmasına yönelik endişe taşımamaları e-katılım kararını verme sürecinde önemli bir etmendir. Bireyleri karar verirken kaygılandıran durumlardan biri belirsizliktir. Bireyler belirsizliğin yarattığı güvensizlik hissi ve oluşturabileceği tehditlerin olası olumsuz etkisi ile karar süreçlerini yönlendirebilmektedir (Karademir, 2020: 179). Bu nedenle e-katılıma yönelik güvenlik ve gizlilik konusunun yasal mevzuatlarla garanti altına alınması önemli bir faktördür. Bunun dışında süreçteki olası endişeleri azaltarak bireylerin e-katılım düzeylerini artırma noktasında aşağıda dürtme teorisinden faydalanılarak öneride bulunulmuştur:

- Türk kamu yönetiminde hizmet sağlayıcılar stratejik hedeflere bağlı olarak¹¹ çevrimiçi anketlerde kayıt sürecini minimum tutmalı ve mümkünse tamamen ortadan kaldırmalıdır. Bir diğer alternatif ise önce girdileri toplamak ve ardından 'gönderim' sürecini tamamlamaktır (Butteris, 2015). Bireyler için her zaman bir politika veya planlama süreci, nihai karara ne kadar yakınsa ve dolayısıyla katılımının karar üzerinde potansiyel olarak ne kadar fazla etkisi olacaksa, karara yaptıkları katkıyı sahiplenme sorumluluklarının da o kadar fazla olduğu söylenilebilir. Bu öngörü bireylerin kişisel verilerinin kayıt altına alınması noktasında gizlilik ve güvenlik nedeniyle hissettikleri olası endişe ile birlikte değerlendirildiğinde; politika geliştirme sürecinin ilk aşamalarında çok geniş bir grup insanın fikirlerini, bu insanların katılım için kayıt yaptırmalarını talep etmeden kabul etmekte bir sakınca olmayabilir. Buna karşılık, politika geliştirme sürecinin sonraki, daha eleştirel ve sorgulayıcı aşamasında küçük, kararlı, daha şeffaf ve daha az endişeli bir grup insandan girdi almak ve bu nedenle oldukça derinlemesine bir kayıt süreci planlamak daha faydalı olacaktır (Butteris, 2015).

Yukarıda dürtme teorisinin temel ilkeleri ışığında kamu otoritelerinin birer seçim mimarı olarak vatandaşların e-katılım kararlarını yönlendirmede faydalanabileceği bazı öneriler sunulmuştur. Kamusal karar alma ve uygulama sürecinde vatandaşların etkisini artırmada teşvik etme, bilgilendirme ya da ceza yöntemi gibi geleneksel yöntemlerin dışında; süreçte etkili olan fonksiyonel, psikolojik, demografik etmenler ve sayısal uçurum sorunu ile yasal mevzuat, güvenlik ve gizlilik konularında yaşanan sorunlara çözüm üretmede dürtme dikkate değer bir alternatiftir.

6. Sonuç

Vatandaşların kendilerini ve toplumu ilgilendiren konulardaki karar mekanizmalarına katılımı (kamu politikaların oluşturulması, uygulanması, denetimi) ve idare ile etkileşim içerisinde olması devlet ve vatandaşa birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Teknolojideki inovasyon ve gelişmeler de vatandaşın yönetimde söz sahibi olmasına yönelik kolaylaştırıcı araçlar sunarak, sürecin daha çok katılımıyla, şeffaf, hesapverebilir ve az maliyetli sürdürülebilir olmasını hedeflemektedir. Demokrasinin vazgeçilmez unsuru olarak vatandaşın kamu yönetimine katılımı Türk kamu yönetiminde de çeşitli uygulamalarla merkezi ve yerel düzeyde artarak kendine yer edinmektedir. Vatandaşın kamu yönetiminde e-katılımını artıracak politikalar ile bu süreç daha etkin yönetilebilir. Bu kapsamda Türk kamu yönetiminde nispeten yeni ve giderek önem kazanan elektronik vatandaş katılımında, vatandaşların davranışlarını yönlendirmeye yönelik dürtme politikaları katılımı artırmada önemli bir araç olarak kullanılabilir.

¹¹ Katılım oranını artırmak ya da bireylerin bilgilerinden oluşan bir veri tabanı oluşturmak gibi farklı hedefler kayıt sürecinin zamanının ve içeriğinin şekillenmesinde etkili olmakla birlikte dikkat edilmesi gereken bireylerin harcayacağı eforun asgari seviyede tutulmasıdır.

Bireylerin karar verme sürecinde rasyonalitelerini sınırlandıran psikolojik etmenlere yönelik ortaya konan davranışsal içgörülerini temel alan dürtme; seçim mimarları olarak politika yapımcıların bireyleri, kendileri ve toplum için faydalı olana yönlendirmesidir. Geleneksel politika araçlarına nazaran daha az maliyetle etkili sonuçlar doğurma potansiyeli, bireyler için daha özgürlükçü bir seçim ortamı sunması ve daha az müdahaleci bir hükümet ile daha iyi bir yönetim imkânı sağlama olasılığı ile dürtme, çoğunlukla çağdaş bir kamu politikası aracı olarak değerlendirilmektedir. Ancak dürtme tekniğinin bireyleri karar verme sürecinde pasivize ettiği ve seçimlerini görece güce sahip politika yapımcıların manipülasyonuna açık hale getirdiği eleştirileri de göz ardı edilmemelidir. Nitekim bu eleştirileri dürtmenin, katılım ve kamusal diyalog gibi demokratik değerlerle çelişmesi olarak algılamak da mümkündür. Kamu otoritelerinin dürtme tekniğine, kamu yönetiminde vatandaşların e-katılımını artırma amacıyla başvurmasının; devlete ve vatandaşlara sağlayacağı olası faydaların dışında dürtme teorisyenlerinin bu eleştirilerden kurtulabilmesine de katkısı olacağı öngörülmektedir. Bu doğrultuda çalışmada Türk kamu yönetiminde vatandaş açısından e-katılımı etkileyen faktörlere olası bir çerçeve çizilerek, katılımı artırmaya yönelik dürtme politikaları geliştirilmiştir. Çalışmada Türk kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen faktörler literatürden yararlanılarak 'fonksiyonel, psikolojik, demografik etmenler, sayısal uçurum ve katılma yönelik yasal konular, güvenlik ve gizlilik konuları' olarak dört temel olası etken olarak kategorileştirilmiş, bu kategorilere yönelik dürtme politikaları geliştirilmiştir (bkz. Tablo 1).

Tablo: 1

Vatandaşların E-katılım Oranlarını Artırmaya Yönelik Bazı Dürtme Politikaları

Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Fonksiyonel Etmenlere Yönelik Dürtme Varsayılan seçenek uygulamasından faydalanmak Bireylerin seçim sürecini kolaylaştırmak
Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Psikolojik Etmenlere Yönelik Dürtme Kestirmelerden faydalanmak Bugün elde edilen faydaya odaklanmak
Vatandaşların E-Katılım Kararlarını Etkileyen Demografik Etmenlere ve Sayısal Uçuruma Yönelik Dürtme Kullanılan görsel ve mesajları dikkat çekici kılmak Bilgilendirme Yaşın karar verme sürecindeki etkisini dikkate almak
Vatandaşların E-katılım Kararlarını Etkileyen Yasal Konular, Güvenlik ve Gizlilik Etmenlerine Yönelik Dürtme Kayıt sürecine yönelik ortaya çıkabilecek endişeleri azaltmak

Tablo 1'de politika yapımcıların Türk kamu yönetiminde vatandaşların e-katılımını artırmada başvurabileceği alternatif bir yol olarak sunulan dürtme tekniği ile tasarlanmış öneriler yer almakla birlikte bu önerilerin geleneksel politika araçlarının tamamlayıcısı olarak mi kullanılması gerektiği, yoksa tek başına dürtme tekniğinin yeterli mi olacağı sorusu akıllara gelmektedir. Bu sorunun cevaplanabilmesi için ilgili politikaların etkinliğinin kontrollü deneysel tasarımlar ve alan araştırmaları aracılığıyla test edilerek kanıtlanması gerekmektedir. Ayrıca çalışmada Türk kamu yönetiminde vatandaş açısından e-katılımı etkileyen faktörlere yönelik yapılan çıkarımların da alan araştırmaları ile genişletilmesi ve kategorileştirilebilmesi mümkündür. Gelecek çalışmaların bu odaklara yönelmesinin vatandaşların kamu politikalarının ortak bir paydaşı olabilmesinde önemli katkılar sağlayacağı öngörülmektedir.

Kaynaklar

- Aichholzer, G. et al. (2013), "Can Information Save Energy? A Three Country Comparison of Words and Actions in Participatory Local Climate Protection Projects", *International Journal of Electronic Governance*, 6(1), 66-85.
- Aktan, C.C. & K. Yavuzaslan (2020), "Davranışsal İktisat: Bireylerin İktisadi Karar ve Tercihlerinde Zihinsel, Duyusal ve Psikolojik Faktörlerin Analizi", *Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi*, 12(2), 100-120.
- Akyıldız, H. (2008), "Tartışılan boyutlarıyla 'Homo Economicus'", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 29-40.
- Alan, A.T. (2021), "E-Devlet Kapısı: Kullanılabilirlik ve Güven Analizi İçin Bir Kullanıcı Çalışması", *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 11(2), 347-359.
- Alathur, S. et al. (2016), "Determinants of E-Participation in the Citizens and The Government Initiatives: Insights From India", *Socio-Economic Planning Sciences*, 55, 25-35.
- Alathur, S. et al. (2021), "Social Media and Disaster Management: Influencing E-Participation Content on Disabilities", *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(4), 566-579.
- Aldemir, C. & M. Kaya (2020), "Dürtme Fikrinin Bir Kamu Politikası Aracı Olarak Covid19 Döneminde Hükümetler Tarafından Uygulanması", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19 (Özel Sayı), 122-142.
- Alkan, Ö. & Ş. Ünver (2020), "Türkiye'de E-Devlet Hizmetlerinin Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Analizi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(4), 1431-1453.
- Araz, G.L. (2023), "An Empirical Analysis on the Factors Affecting E-Participation of Azerbaijani Citizens", *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 11(3), 2155- 2164.
- Arısoy, C. & S.M. Özdemiray (2022), "Bireysel Emeklilik Sistemine Otomatik Katılımın Etik Olgusu Çerçevesinde Değerlendirilmesi", *KAYFOR 22*, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Osmaniye.
- Ashraf, N. et al. (2005), "Adam Smith, Behavioral Economist", *Journal of Economic Perspectives*, 19(3), 1-15.
- Ateş, V. (2021), "Mobil Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Ankara İli Örneği", *ActaInfologica*, 5(1), 39-52.
- Aydın, H.A. vd. (2019), "Davranışsal Kamu Yönetimi: Yöntemsel ve Teorik Düzlemlerde bir İnceleme", *Journal of Academic Value Studies*, 5(4), 528-542.
- Ayroza, L.F.I. et al. (2018), "The Old and the New Behavioral Economics: Highlights of a Trajectory", *Rev. Text. Econ*, 21(2), 50-72.
- Bolla, K.I. et al. (2004), "Sex-related Differences in a Gambling Task and Its Neurological Correlates", *Cerebral Cortex*, 14(11), 1226-1232.
- Butteris, C. (2015), *Four Ways 'Behavioral Insights' Can Improve 'Citizen Engagement' Practice*, <https://www.linkedin.com/pulse/four-ways-behavioural-insights-can-improve-citizen-crispin-butteris?trk=article-ssr-frontend-pulse_more-articles_related-content-card>, 12.11.2023.

- Callahan, K. (2007), "Elements of Effective Governance: Measurement, Accountability and Participation", içinde: *Public Administration and Public Policy* / 126, New York/ London: Taylor & Francis.
- Camerer, C. et al. (2003), "Regulation for Conservatives: Behavioral Economics and The Case for 'Asymmetric Paternalism'", *University of Pennsylvania Law Review*, 151(3), 1211-1254.
- Çakır, C. (2015), "E-devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 4(7), 37-48.
- Çelik, K. & M. Orhan (2021), "E-Devlet Kapısını Kullanmayı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması", *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 31, 212-222.
- Daştan, İ. & Ö.E. Kurt (2016), "E-Devlet Adaptasyonunda Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Ampirik bir Araştırma: Yalova Örneği", *Ege Akademik Bakış*, 16(1), 95-107.
- De Jong, M.D. et al. (2019), "Citizens' Intentions to Participate in Governmental Co-Creation Initiatives: Comparing Three Co-Creation Configurations", *Government Information Quarterly*, 36(3), 490-500.
- Deng, G. & S. Fei (2023), "Exploring the Factors Influencing Online Civic Engagement in a Smart City: The Mediating Roles of ICT Self-Efficacy and Commitment to Community", *Computers in Human Behavior*, 143, 107682.
- Devlet Planlama Teşkilatı (2006), *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wpcontent/uploads/2014/04/Bilgi_Toplumu_Strateji_2006-2010.pdf>, 07.12.2023.
- Duarte Ferreira, A.C.L. & T. Ritta Coelho (2022), "Factors of engagement in e-Participation in a smartcity", in: *Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (248-255)*, October.
- Dumludağ, D. & E. Ruben (2015), "Davranışsal İktisadın Gelişimi", *İktisat ve Toplum*, 58, 4-10.
- Efeoğlu İ.E. & Y. Çalışkan (2018), "A Brief History of Homo Economicus from The Economics Discipline Perspective", *Artibilim: Adana Alparlan Türkes Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 28-36.
- Ekonomi Bakanlığı (2018), *Senin Kararın Mı?*, <https://ticaret.gov.tr/data/5b9623ea13b8761ce82c5e34/senin_kararin_mi.pdf>, 08.09.2023.
- Erdoğan, M. & E. Koç (2021), "Dijital Dürtmenin Dijital Özgeciliğin Artırımında Kullanılması", içinde: R. Gökbnar vd. (ed.), *Bireyden Yapay Zekaya Sosyo Ekonomik Çalışmalar*, Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Erdoğan, M. & V. Karagöl (2019), "Behavioral Economics, Nudge and Public Interventions in Daily Life: The Case of Turkey and Recommendations", *Econ World 2019*, Budapest, Hungary.
- Ertiö, T.P. (2015), "Participatory Apps for Urban Planning - Space for Improvement", *Planning Practice & Research*, 30(3), 303-321.
- Ertiö, T.P. (2018), *Plan on The Move: Mobile Participation in Urban Planning*, University of Turku, Finland, <<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/144328/AnnlesB449.pdf>>, 07.08.2022
- Eser, R. & D. Toigonbaeva (2011), "Psikoloji ve İktisadın Birleşimi Olarak Davranışsal İktisat", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 287-321.

- Gerber, S.A. & T. Rogers (2009), “Descriptive Social Norms and Motivation to Vote: Everybody’s Voting and So Should You”, *The Journal of Politics*, 71(1), 178-191.
- Hallsworth, M. et al. (2016), “Applying Behavioral Insights Simple Ways to Improve Health Outcomes”, *Report of the WISH Behavioral Insights Forum 2016*, Doha, Qatar: World Innovation Summit for Health.
- Halpern, D. (2015), *Inside The Nudge Unit How Small Changes can Make a Big Difference*, Penguin Random House: UK.
- Hansen, G.P. & M.A. Jespersen (2013), “Nudge and The Manipulation of Choice A Framework for The Responsible Use of The Nudge Approach to Behaviour Change in Public Policy”, *European Journal of Risk Regulation*, (1), 3-28.
- Holgerson, J. & F. Karlsson (2014), “Public E-Service Development: Understanding Citizens’ Conditions for Participation”, *Government Information Quarterly*, 31(3), 396-410.
- Holum, M. (2023), “Citizen Participation: Linking Government Efforts, Actual Participation, and Trust in Local Politicians”, *International Journal of Public Administration*, 46(13), 915-925.
- Hu, G. et al. (2019), “The Influence of Public Engaging Intention on Value Co-creation of E-government Services”, *IEEE Access*, 7, 111145-111159.
- Hutahaean, M. et al. (2023), “Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens’ e-Government Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQCA”, *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023, 9988602.
- Hutajulu, N.L. & F.A.P. Lestari (2023), “The Influence of Social Media and Trust in Institutions on Digital Participation in Indonesia”, *Contemporary Public Administration Review*, 1(1), 1-23.
- İskender, G. & S. Özkan (2013), “Analysis of Success Factors in E-Government Transformation in Turkey: Are These Factors Really the Causes of Success?”, *Information Development*, 31(4), 323-332.
- Jho, W. & K.J. Song (2015), “Institutional and Technological Determinants of Civil e-Participation: Solo or Duet?”, *Government Information Quarterly*, 32, 488-495.
- John, P. & G. Stoker (2019), *Nudge Plus: How Behaviour Change Policies Can Build on Their Success by Recognizing Their Failings*, <<https://policyandpoliticsblog.com/2019/05/23/nudge-plus-how-behaviour-change-policies-can-build-on-their-success-by-recognizing-their-failings/>>, 07.11.2023.
- Kahneman, D. & A. Tversky (1979), “Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk”, *Econometrica*, 47(2), 263-292.
- Kahneman, D. et al. (1991), “The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias”, *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193-206.
- Kalkınma Bakanlığı (2006-2010), *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006-2010 Nihai Değerlendirme Raporu*, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Bilgi_Toplumu_Stratejisi_ve_Eylem_Planı_Nihai_Degerlendirme_Raporu.pdf>, 07.12.2023.
- Kalkınma Bakanlığı (2008), *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu*, <<https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-Calisma-Grubu-Raporu.pdf>>, 07.12.2023.

- Kalkınma Bakanlığı (2015), *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*, <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/uqSFE+2015-2018_Bilgi_Toplumu_Stratejisi_ve_Eylem_Plani.pdf>, 07.12.2023.
- Kamber, C.S. (2018), "Davranışsal İktisat ve Rasyonellik Varsayımı: Literatür İncelemesi", *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 168-199.
- Kandil, S. (2023), *Public Participation Guide: Introduction to Public Participation*, United States Environmental Protection Agency, <<https://www.epa.gov/international-cooperation/public-participation-guide-introduction-public-participation>>, 20.12.2023.
- Karademir, Ö. (2020), "Rasyonellik ve Sezgisellik İkileminde Yöneticilerin Karar Verme Biçimlerinin Davranışsal Ekonomi Varsayımları Açısından İncelenmesi", *Doktora Tezi*, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Sakarya.
- Kılıç, E. (2020), "Kamu Politikalarında Davranışsal İktisadın Önemi: Dünya ve Türkiye'den Uygulama Örnekleri", *Uluslararası Ekonomi, İşletme ve Politika Dergisi*, 4(1), 237-262.
- Kim, N.Y. et al. (2022), "Are Satisfied Citizens Willing to Participate More? An Analysis of Citizens' Life Satisfaction in The Public Service Domain and Public Participation", *International Review of Public Administration*, 27(3), 211-227.
- Kim, S. & J. Lee (2012), "E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government", *Public Administration Review*, 72(6), 819-828.
- Köseoğlu, Ö. (2013), "Meslek, sanat ve disiplin olarak kamu politikası: Türkiye'ye izdüşümleri", *Bilgi*, (26), 4-36.
- Kurfalı, M. vd. (2006), "Adoption of a E-Government Services in Turkey", *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.
- Kuşseven, A. & M. Yıldız (2022), "Emergence & Development of Behavioral Public Policy Units in Government: The Case of Turkey", *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 44(1), 66-80.
- Kuşseven, A. (2022), "Devlette Davranışsal Kamu Politikalarının Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci: Türkiye Örneği", *Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Kuşseven, A. (2023), *Devlette Davranışsal Kamu Politikalarının Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci*, Gazi Kitabevi: Ankara.
- Le Blanc, D. (2020), "E-Participation: a Quick Overview of Recent Qualitative Trends", United Nations, Department of Economic and Social Affairs (DESA), *DESA Working Paper No. 163*, January.
- Lee, J. & S. Kim (2018), "Citizens' E-Participation on Agenda Setting in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter?", *Public Management Review*, 20(6), 873-895.
- Lizarraga, S.D.M.L. et al. (2007), "Factors that Affect Decision Making: Gender and Age Differences", *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 7(3), 381-391.
- Lukensmeyer, C.J. (2013), *Bringing Citizen Voices to the Table: A Guide for Public Managers*, United States of America: Jossey-Bass.
- Mason, M. et al. (2012), *Nudge or Compel? Can Behavioural Economics Tackle The Digital Exclusion of Older People?*, London: The International Longevity Centre.

- Mata, R. et al. (2011), "The Aging Decision Maker: Cognitive Aging and the Adaptive Selection of Decision Strategies", in: G. Gigerenzer et al. (eds.), *Heuristics: The Foundations of Adaptive Behavior* (455-473).
- Melé, D. & C.G. Cantón (2014), "The Homo Economicus Model", in: D. Melé & C. Cantón (eds.), *Human Foundations of Management* (9-29), IESE Business Collection, London: Palgrave Macmillan.
- Mertes, A. et al. (2022), "The Perceived Advantages of E-Participation and Its Impact On Citizens' Willingness to Engage: Findings from the Canton of Zurich", *Swiss Yearbook of Administrative Sciences*, 13(1), 131-148.
- Murayama, H. et al. (2023), "Applying Nudge to Public Health Policy: Practical Examples and Tips for Designing Nudge Interventions", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20, 1-11.
- Nabafu, R. et al. (2023), "Towards Use of Capability, Opportunity and Motivation Model in Predicting Ugandan Citizens' Behavior towards Engagement in Policy Formulation through E-participation", *The African Review*, 50(1), 111-135.
- Nabatchi, T. & M. Leighninger (2015), *Public Participation for 21st Century Democracy*, New York: JosseyBass.
- Naralan, A. (2008), "Türkiye'de E-Devlet Güçlükleri", *EKEV Akademi Dergisi*, 12(37), 1-20.
- Naranjo-Zolotov, M. et al. (2019), "Citizens' Intention to Use and Recommend E-Participation: Drawing Upon UTAUT and Citizen Empowerment", *Information Technology & People*, 32(2), 364-386.
- Özdemir, Ş. (2017), "İkna Edici İletişim Bağlamında Davranışsal İçgörü Kullanımı: Kamu Sağlık Politikası Alanında Bir Araştırma", *Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemiray, S.M. (2023), "Rethinking the Role of Nudge in Public Policy", in: V. Göçoğlu & N. Karkin (ed.), *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey* (61-78), Springer Cham.
- Özer, M.A. (2016), "Herbert Simon'un Yönetim Bilimine Katkıları Üzerine Değerlendirmeler", *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5(11), 160-185.
- Peksevim, E. & S. Peksevim (2020), "Dürtme Politikalarını Etkili ve Etik Bir Şekilde Tasarlamak", *Harvard Business Review*, <<https://hbrturkiye.com/dergi/durtme-politikalarini-etkin-ve-etik-bir-sekilde-tasarlamak>>, 18.11.2023.
- Pruin, A. (2022), "How Organizational Factors Shape E-Participation: Lessons from the Germanone-Stop Participation Portal Mein Berlin", in: T. Randma-Liv & V. Lember (eds.), *Engaging Citizens in Policy Making* (209-224), USA: Edward Elgar.
- Pykett, J. (2020), *Ethical Approaches to Using Behavioural Insights in Government*, <<https://apolitical.co/solution-articles/en/ethical-approaches-to-using-behavioural-insights-in-government>>, 05.11.2023.
- Randma-Liiv, T. & V. Lember (2022), *Engaging citizens in policy making: e-Participation practices in Europe*, Edward Elgar Publishing.
- Saylam, A. & G. Ünal (2022), "Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımı Uygulamaları: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği Üzerinden Bir İnceleme", içinde: E. Seçkiner (ed.), *Kamu Yönetiminde Katılım Üzerinde Güncel Tartışmalar* (221-255), Ankara: Gazi Kitabevi.

- Saylam, A. & M. Yıldız (2022), "Conceptualizing Citizen-to-Citizen (C2C) Interactions Within the E-Government Domain", *Government Information Quarterly*, 39(1), 101655.
- Saylam, A. (2021a), "Kamu Yönetiminde Bir E-Katılım Modeli Olarak Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Destekli Kitle Kaynak Kullanımı", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 39(2), 271-287.
- Saylam, A. (2021b), "Kamu Yönetiminde Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Destekli Yaygın Katılım Modelleri: BİT Destekli Ortak Yapım Üzerinden Bir İnceleme", içinde: A. Saylam (ed.), *Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımı* (103-137), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Saylam, A. (2021c), "Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Etkileyen Faktörler Ekseninde Türk Kamu Yönetimi İçin Bir Ortak Yapım Portal Önerisi: Milletinkarari.gov.tr.", *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 3(1), 81-101.
- Saylam, A. et al. (2020), "Higher Public Officials on Direct Citizen Participation in Turkey: Institutionalized vs. Curious Public Administrators", in: S. Chhabra & M. Kumar (eds.), *Civic Engagement Frameworks and Strategic Leadership. Practices for Organization Development* (142-170), USA: IGI Global.
- Seferoğlu, S.S. vd. (2011), "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında E-Öğrenmenin Yeri", içinde: B.B. Demirci vd. (ed.), *Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, Bölüm 19: Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz* (281-308), Anadolu Üniversitesi: Eskişehir.
- Sent, E.M. & M. Klaes (2005), "A Conceptual History of the Emergence of Bounded Rationality", *History of Political Economy*, 37(1), 27-59.
- Sent, E.M. (2004), "Behavioral Economics: How Psychology Made Its (limited) Way Back Into Economics", *History of Political Economy*, 36(4), 735-760.
- Simon, H.A. (1957), *Models of Man: Social and Rational*, New York: John Wiley&Sons.
- Song, Y. & J. Ji (2022), "Why People Participate in Collaborative Governance Through The Government Hotline: From The Perspective of the Theory of Planned Behavior", *Journal of Education, Innovation and Communication*, 4(1), 53-69.
- Sunstein, C. (2015), "Behavioral Economics, Consumption and Environmental Protection", in: L. Reisch & J. Thøgersen (eds.), *Handbook of Research on Sustainable Consumption* (313-327), USA: Edward Elgar Publishing.
- Şişman, A. vd. (2011), "E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel: Sayısal Uçurum", *Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi*, 3(1), 27-37.
- Thaler, R. & C. Sunstein (2003), "Libertarian paternalism", *The American Review*, 93(2), 175-179.
- Thaler, R. & C. Sunstein (2008), *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*, New Haven & London: Yale University Press.
- Thaler, R. & C. Sunstein (2019), *Dürtme- Sağlık, Zenginlik ve Mutluluk İçin Alınan Kararları Geliştirmek Üzere* (Çev: Günsel E), İstanbul: Pegasus Yayınları.
- Thaler, R.H. (2015), *The Making of Behavioral Economics Misbehaving*, New York/ London: W.W. Norton & Company.
- TÜİK (2023), *Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanma Oranı*, <[https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407)>, 07.12.2023.

- Uçar-Kocaoğlu, B. & A. Saylam (2017), "Türkiye'de Vatandaş Katılımı: Millî Eğitim Bakanlığı Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 123-144.
- Uçar-Kocaoğlu, B. & R. Phillips (2017), "Direct Public Participation in Local Government as Community Development: The Case of Turkey", in: S Kenny et al. (eds.), *The Routledge Handbook of Community Development: Perspectives from Around the Globe* (451-462), New York and London: Routledge.
- Uçar-Kocaoğlu, B. (2017), "Vatandaş Katılımı Sürecinin Tasarımı", *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 6(2), 41-60.
- Uçar-Kocaoğlu, B. (2021), "Yerel Yönetimlerde Yönetişim ve Vatandaş Katılımı", içinde: Ö. Önder vd. (ed.), *Yerel Yönetimler: Yönetim, Siyaset, Kent ve Güncel Sorunlar*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016), *2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*, <<http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/Swkoy+2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>>, 07.12.2023.
- Vicente, M.R. & A. Novo (2014), "An Empirical Analysis of E-Participation. The Role of Social Networks and E-Government Over Citizens' Online Engagement", *Government Information Quarterly*, 31(3), 379-387.
- Voyer, B.G. (2015), "Nudging' Behaviours in Healthcare: Insights From Behavioural Economics", *British Journal of Healthcare Management*, 21(3), 130-135.
- Wijnhoven, F. et al. (2015), "Open Government Objectives and Participation Motivations", *Government Information Quarterly*, 32(1), 30-42.
- Yıldırım, M. (2010), "Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme", *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(1), 1-19.
- Zheng, Y. & H.L. Schachter (2017), "Explaining Citizens' E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages", *Public Organization Review*, 17, 409-428.
- Zheng, Y. & H.L. Schachter (2018), "The Impact of Administrator Willingness on Website E-Participation: Some Evidence from Municipalities", *Public Performance & Management Review*, 41(1), 1-21.

Saylam, A. & S.M. Özdemiray & B. Uçar-Kocaoğlu (2024). "Türk Kamu Yönetiminde Elektronik Vatandaş Katılımını Artırmada Dürtme: Yeni Davranışsal İktisat Perspektifinden Öneriler", *Sosyoekonomi*, 32(62), 363-391.