

Türkiye’de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları: BİMER Örnek Olayı

Kenan Demirci¹

Öz

Devletin temel amaçlarından olan etkin bir yönetimin sağlanması, modern koşullarda giderek karmaşık bir hal almıştır. Bu yeni ortamda politik elitler hem küresel kurum ve örgütlerden gelen dönüşüm taleplerine karşılık vermek, hem de yurttaşların değişen demokratik isteklerini dikkate alarak etkin yönetimi gerçekleştirmek durumundadır. Bu çerçevede yöneticiler başta yeni iletişim teknolojileri olmak üzere pek çok yoldan yararlanmak mecburiyetindedir. Son yıllarda küresel olarak yaygınlaşan ve yurttaş ile devlet arasındaki iletişimin önemli bir örneği olan e-devlet uygulamaları da böyle bir çabanın sonucu olarak görülebilir. E-devlet uygulamalarının gelişimi ile hesap verilebilirlik, şeffaflık, yurttaş katılımı gibi demokrasinin önemli ilkelerinin geliştirileceği ve yurttaş-devlet ilişkilerinin daha demokratik bir zemine doğru kayacağı kabul edilmiştir. Ancak e-devletin beklenen bu gelişmeyi sağlamasında, devlet ve toplumların demokrasiyle var olan ilişkilerinin belirleyici olacağı da bir gerçektir. Böyle bir çerçevede, bu çalışmada, e-devlet uygulamasının özgül bir örneği olan BİMER’e dair bir örnek olay incelemesi yoluyla, Türkiye’de demokrasinin var olan görünümüne e-devlet uygulamalarının yaptığı katkıların incelenmesi amaçlanmıştır. Böyle bir çalışmanın yapılmasındaki temel gereklilik ise e-devlet uygulamalarına odaklanan çalışmaların, e-devlet ve demokrasi arasında sınırlı bir ilgi kurmaları olmuştur. Bu sebeple çalışmada bir e-devlet uygulaması olan BİMER örnek olay olarak ele alınmış ve www.bimer.gov.tr adresindeki görsel ve yazılı metin üzerinden nitel bir analiz gerçekleştirilmiştir. Netice olarak, Türkiye’de var olan yurttaşların hakları ve demokrasiye dair dar bakışın, bu uygulamanın hem gelişim hem de uygulamasında etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, etkililik, katılım, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Türkiye ve bilgi edinme hakkı

E- Government Applications in Turkey from the Point of State-Citizens Relations: The BIMER Case

Abstract

In modern times, one of the basic functions of the state is effectiveness and maintaining this function has been increasingly difficult. In this new environment, political elites must respond citizens’ democratic demands and at the same time ensure effectiveness. For this purpose, the political elites must cut new paths, particularly new communication technologies, to adapt the new environment of administration. Hence, the increasing number of e-government applications all over the world typifies this move to new communication technologies. Some scholars accept that the evolution of e-government applications promote accountability, transparency and citizen participation. Merely this potential is closely associated with the present democratic development of the country. For this reason, this study aims to understand relationship between existing

¹ Arş. Gör. Dr., Fırat Üniversitesi İletişim Fakültesi

democracy in Turkey and the e-government processes by employing the case studies technique. Additionally, there are few studies trying to analyse the relationship between democratic structure and e-government applications. Hence, I intend to analyse an example of an e-government undertaking in Turkey: The Communication Office of the Prime Ministry (COPM). For this purpose, I analysed the visual and written text on www.bimer.gov.tr website by employing qualitative analyse techniques. In brief, the narrow point of view of democracy in Turkey affected the progress and practice of e-government in Turkey.

Keywords: E-government, Efficiency, Participation, The Communication Office of the Prime Ministry (COPM), right to know and Turkey

Türkiye'de Yurttaş- Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları: BİMER Örnek Olayı²

Giriş

Modern koşullar, pek çok alanda olduğu gibi devlet-yurttaş ilişkilerinde de önemli değişimler yaratmıştır. Geleneksel olarak devletin temel amaçlarından biri olarak kabul edilebilecek olan etkin bir yönetim sağlama, modern koşulların birey-yurttaşın talepleri üzerinde yarattığı değişimlere paralel olarak biçim değiştirmiş ve iki yönlü bir görünüm kazanmıştır. Devlet halen etkin olmak zorundayken, yeni manzarada yurttaş da yönetimde etkili olmayı talep etmeye başlamış; ancak yurttaşın yönetime katılmasında temel bir öneme sahip olan parti bağlılığı gibi geleneksel yollar bireyin değişen talepleriyle birlikte yok olmaya başladığından devletler farklı yollarla etkinliği sağlamak durumunda kalmıştır. Böylece modern yönetimler iki tercihten birinin yapılmak zorunda olduğu bir dönemece girmiştir: Ya yurttaşlar bir şekilde yönetimden hesap sorarak, şeffaflığa dair en azından bir izlenime sahip olarak politik hayatta etkili olduklarını hissedecekler ve bu durum politik katılıma dönüşecektir; ya da ikinci bir senaryoda yönetim yurttaşlarının taleplerine kulak tıkayarak geleneksel biçimlere dayalı yönetime devam edecek ve karşılığında yurttaşların politik ilgisizliğine (apathy) katlanmak zorunda kalacaktır. Bahsettiğimiz bu ikinci yolun, liberal devletin bir diğer temel fonksiyonu olarak görülebilecek olan ve yurttaşların sık ve serbest seçimler yoluyla yöneticileri seçmesi temelinde gerçekleşen meşruluğun yaratılmasında büyük sıkıntı yaratacağı için uygulanması oldukça sorunludur.

Böyle bir manzara içerisinde devletler yurttaşlara yönetimin bir parçası olmak suretiyle politik hayatta etkili olduklarını hissettirecek çeşitli yeni yöntemler aramaya başlamışlar; bu yöntemler ise hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi demokratik ilkelerin gerçekleştirilmesi yoluyla yurttaşlara hem çıkarlarını kollama, hem de devlet mekanizması içerisindeki olası yolsuzluk ve bozulmalara karşı durabilme imkanı tanımaya dönük bir çaba görünümü şeklinde sunulmuştur. Bu çalışmanın temel konusunu oluşturan ve yönetme eyleminin yurttaşlara karşı şeffaflık ilkesi etrafında geliştiğinin temel bir göstergesi olarak sunulan e-devlet uygulamaları, devletin bu yöndeki çabalarının oldukça somut bir örneği olarak görülebilir.

Ancak genel hatlarıyla devletin etkililiğine dair uygulamalardan biri olarak yorumladığımız e-devletin uygulanma biçimleri, her şeyde olduğu gibi devlet ve toplumların tarihsel ve toplumsal koşullarından bağımsız olarak gerçekleşmemektedir. Evans ve Yen'i takip ederek toplumun baskın toplumsal yapısıyla e-devlet uygulamaları arasında bir bağlantı olduğunu iddia edebiliriz. Buna göre demokratik bir toplumda e-devletin daha yurttaş odaklı, ifade özgürlüğünü destekleyen ve geri-beslemeye dayalı bir tarzda oluşturulması beklenirken; ifade özgürlüğünün sınırlı olduğu bir toplumda daha çok bilgiyi duyurma ve kayıt altına almaya dayalı bir tarzda oluşturulabileceği iddia edilebilir (2006: 230). Yani şunu söylemek mümkündür ki, demokratik ilkelerin yaygın kabul gördüğü toplumlarda e-devlet uygulamaları bu ilkeleri geliştiren bir etkiye sahip olacak; demokratik geleneği daha zayıf toplumlarda ise yeni teknolojilere dayalı uygulamalar, geleneksel yönetim şekillerinin farklı şekilde paketlenmiş bir biçimi haline gelebilecektir.

Bu çalışmada böyle bir bakış açısı içerisinde Türkiye'de, baskın toplumsal yapının özellikleri de dikkate alınarak, devlet ve yurttaş arasındaki önemli bir iletişim biçimi olan e-devlet uygulamasının nasıl şekillendiği belirlenmeye çalışılacaktır. Çalışmanın temel varsayımı ise, Türkiye'de devletin küresel gelişime paralel olarak etkililiğini gösterebilmek açısından e-devlet uygulamalarını hayata geçirdiği ve bu sürecin demokratik bir toplumda bekleneceği üzere yurttaşın katılımına dayalı bir biçimden ziyade, yurttaşın izleyen ve katılımını sadece şikayet yoluyla gerçekleştiren özneler

² Bu çalışma, Bahçeşehir Üniversitesi tarafından 22-23 Kasım 2013 tarihinde İstanbul'da düzenlenen olan New Media and Participation adlı uluslararası sempozyumda sunulmuş olan bildirinin, tamamen gözden geçirilerek genişletilmiş bir versiyonudur.

olarak konumlandırılmak suretiyle gerçekleştirilmiştir.

Türkiye'de yurttaşların bilgilendirilmesini ve şeffaflığı esas alan çeşitli e-devlet uygulamaları bulunmaktadır. Bu uygulamaların önemli ve tanıtımı ve uygulanmasına verilen önem göz önüne alındığında popüler olarak değerlendirilebilecek bir örneği Başbakanlık İletişim Merkezi (www.bimer.gov.tr) dir. Çalışmada bahsedilen iddianın incelenmesi açısından, yine uygulamaya devlet tarafından verilen önem ve popülerliği de göz önünde bulundurularak, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulaması web sitesi örnek olay olarak incelenmektedir. Bilindiği gibi örnek olay çalışmalarında amaç incelenen herhangi bir olayı olabildiğince bütün yönleriyle anlayabilmektir. Aynı zamanda örnek olay çalışması herhangi bir olayı derinlemesine, karmaşıklığını ve bağlamını dikkate alarak tanımlamayı amaçlamaktadır (Punch, 2011: 144). Bu kapsamda çalışmada ilk olarak internet sitesinin, şeffaflık ve katılım gibi demokrasinin önemli iki öğesine ne derecede sahip olduğunun somut bir veriye dayandırılabilmesi düşüncesinden hareketle kısa bir içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi kategorileri Pippa Norris'i (2001) takip ederek şeffaflık ve etkileşime açıklık seviyesi olmak üzere iki kategori olarak belirlenmiştir. Sonrasında ise BİMER internet sitesinde yayınlanan görsel ve yazılı materyal hem göstergebilimsel hem de söylemsel özellikleri dikkate alınarak serbest analiz yöntemiyle ele alınarak nitel bir analiz yapılmış, BİMER' e ait metinlerde devlet-yurttaş ilişkilerine dair bakış ve e-devlet uygulamasıyla ne ölçüde demokratik bir yapının ortaya konulmak istendiği bu yolla incelenmeye çalışılmıştır.

1. Modernleşme Süreci ve Yurttaş-Bireyin Değişen Talepleri

Modernleşmenin yarattığı karmaşıklık hem makro anlamda politik ortamda değişiklikler yaratmış, hem de mikro düzeyde bireyin politik alandan beklentilerinin evrilmesine yol açmıştır. Dışsal faktörler olarak da kısaca adlandırabileceğimiz parti yapılarının değişmesinden, medyanın politikada giderek artan rolüne dek pek çok farklılaşma, bireyin taleplerinde ve içerisinde var olduğu politik ortamda çeşitli değişiklikler yaratmıştır.

Modern demokratik toplumlarda yurttaşların politik sistem içerisinde hareket ederken ve özellikle seçme davranışını gösterirken sistem içerisinde bir "etkililik" hissi yaşamak istedikleri çeşitli araştırmalarca ortaya konulmuştur (Kittilson ve Anderson, 2011; Karp ve Banducci, 2011). Önceden partilere olan bağlılık yoluyla gerçekleştirilen yurttaşların "etkililik hissi" parti yapılarındaki değişime paralel olarak, partilerin seçmenler için seçenekleri basitleştirme, seçmenleri eğitime gibi pek çok rolünden sıyrılmalarıyla (Dalton ve Wattenberg, 2000: 5) zayıflamış görünmektedir. Zaten artık birey de partilerden bunları talep etmemekte, medyanın enformasyon sağlayıcı bir kaynak olarak artan etkisi ve artan eğitim olanaklarıyla birlikte, politikadan farklı taleplerde bulunmaktadır (Mazzoleni ve Schulz, 1999; McNair, 2004).

Seçmenlerin ideolojik bağlılıklarını yitirdikleri ve parti yapılarının değiştiği bu yeni ortamda ortaya çıkan siyasi manzarada partiler daha çok lider yönelimli politikalar geliştirmeye ve hedef grupları doğrudan etkileyecekleri stratejik iletişim biçimlerine ağırlık vermeye başlamışlardır (Bennett ve Manheim, 2004: 281). Bir başka ifadeyle parti yapılarındaki değişim, siyasetin temel kurumlarından biri olan siyasi partilerin seçmenlerini mobilize etmeye dair rollerini de pazarlama ilkelerine doğru evrilmeye zorlamıştır. Tabii burada belirtilen eğilimin tüm ülkeler ve politik sistemler açısından aynı etkileri doğurduğu iddia edilemez; ancak bu eğilim Max Weber'in belirtmiş olduğu bir ideal tip olarak düşünüldüğünde, liberal-temsili sistemleri benimsemiş ve demokrasiyle farklı türde ilişki biçimleri geliştirmiş ülkeler açısından belli oranlarda etkiler yaratmıştır. Konumuz açısından Türkiye'deki tablonun da ikili bir görünüm arz ettiği, bir yandan politik partilerin pazarlama ilkelerinden yararlanırken, bir yandan yurttaşlarla aralarındaki bağı geleneksel ve Türkiye'ye özgü

(örneğin patronaj ilişkileri gibi) uygulama ve pratiklerle sürdürmeye çalıştıkları görülebilmektedir (Demirci, 2014).

Bilindiği gibi ne toplumsal ne de politik yaşamda boşluk kabul edilmez ve bir şekilde yeni biçimler bu boşlukları doldurur. İşte seçmenlerin partilere olan bağlılıklarını yitirmesi, demokratik politik alan içerisinde etkililiğini sağlamaya çalışan devletin yeni teknikler aramasına dair gerekliliği arttırmıştır. Çeşitli doğrudan demokrasi uygulamaları, kamu girdi ve çıktılarının denetlenmesi ve yönetim kavramının gelişmesi böyle bir sürecin sonucunda oluşmuştur (Dalton, 2000: 30). Bunun anlamı şudur; artık parti bağlılığı gibi klasik yöntemlerle halkı mobilize edemeyen politik sistem ve politikacılar, halkı mobilize edecek yeni yollar aramaya başlamışlardır ve bu da toplumdaki demokratikleşme talebiyle uyum içinde olmak durumundadır. İşte bu noktada yeni iletişim teknolojileri ve özellikle internet uygulamalarının getirdiği olanaklar devletler tarafından bir stratejik iletişim aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır ve e-devlet uygulamalarının küresel anlamda kazandığı yaygınlık da böyle bir sürecin sonucu olarak düşünülebilir.

Böylece devletler yurttaşların etkin katılım ve şeffaflık taleplerine cevap vererek yurttaşlarına siyasi sahnede etkili olduklarına inandırmak yolunu seçmişlerdir. Burada belirtilmesi gereken, devletin modern koşullarda ortaya çıkan yeni yurttaş tipinin taleplerine yönelik uygulamalar gerçekleştirmesinin tekbaşına demokratik/demokratik olmayan şekilde değerlendirilemeyeceğidir. E-devlet uygulamaları gerçekten belli bir oranda demokrasiyi geliştirebilecek potansiyeli içerlerinde taşıdıkları gibi, hesap verilebilirlik ve şeffaflık gibi demokrasinin yaygın kabul görmüş ilkelerinin retoriksel olarak varmış gibi gösterildiği bir ortamın yaratılmasına da hizmet edebileceklerdir. Burada etkili olan motivasyonun devletlerin var olan politik yapıları olduğu iddia edilebilir çünkü devletler tarihsel ve toplumsal koşulları içerisinde var olan demokratik seviyeye göre e-devlet uygulamalarını gerçekleştireceklerdir. Bir başka ifadeyle toplumun demokrasiyle kurmuş olduğu var olan ilişki, iletişim teknolojileriyle temellendirilmiş olan her türlü yeni uygulamada da bir miktar sürdürülecek ve demokrasiyle kurulan ilişkide belli bir şekillendiriciliğe sahip olacaktır. Bu noktada e-devletin taşıdığı demokratik potansiyelin sınırlarının tartışılması ve sonrasında Türkiye'nin özgül koşulları içinde bu potansiyelin ne derecede karşılık bulabileceğinin incelenmesi gerekmektedir.

2. Modern Kamu Yönetiminin Bir Aracı Olarak E-Devlet Uygulamaları ve Demokrasi Arasındaki İlişki

E devlet uygulamalarının içeriğini ve iddialarının geçerliliğini sorgulamadan önce, e-devlet derken ne kastettiğimize dair bir tanım yapmak durumundayız. Warkentin vd. (2002: 158) e-devleti "yurt içindeki işlemlerde etkililik ve etkinliği gerçekleştirebilmek için kamu ile iletişim kurma ve bireyler ile örgütsel kurumlarla işlemsel düzeyde meşgul olma faaliyetleri" olarak tanımlamaktadır. Böylece tanımlanan e devlet uygulamasının dört temel işlevi bulunmaktadır: a) Hükümete güvenli bir içsel iletişim ağı (intranet) sağlama, b) Web tabanlı hizmetler sunma, c) E ticaret uygulamaları, d) Daha şeffaf ve hesap verebilir hükümet için demokrasiyi dijital bir zemine kaydırmak.

Tanımdan ve işlevlerinden anlaşılacağı üzere e-devlet uygulaması özel sektör ve ticaret mantığından gözle görülür biçimde etkinleşmiştir. Hükümet e-devlet aracılığıyla adeta servislerini internet teknolojisi dolayısıyla yaymakta ve böylece etkililiğini garanti altına almaya çalışmaktadır (Moon, 2002). E-devletin bahsedilen dört işlevine sırasıyla baktığımızda, hükümet bir içsel ağ (intranet) yoluyla kendi içinde kurumlar arası iletişimi güvenli ve hızlı bir biçimde sağlayabilmektedir. Devlet bu yolla örneğin nüfus kayıtlarıyla, eğitime yönelik ihtiyaçlar arasında eşgüdüm sağlayabilmekte ve bilgi aktarımını güvenli biçimde gerçekleştirebilmektedir.

İkinci işlevde devlet, web tabanlı hizmetler yoluyla yurttaşların adli kayıtlarına hızlı biçimde erişebilmeleri, memurların maaşlarını sorgulayabilmeleri gibi pek çok hizmeti sunabilmektedir. Üçüncü işlev olan e-ticaret uygulamaları, devletin ticari bir mantıkla yönetilmesi esasına dayalı neo-liberal mantık içerisinde büyük anlama sahiptir. Devlet, e-uygulamalar yoluyla sorunsuz ve az masraflı bir biçimde pek çok hizmet satışını gerçekleştirebilme potansiyeline sahip olmakta, bu durumda devletin işlevini farklı çıkarlar arasındaki arabuluculuk rolünün ötesine taşıyarak, özel bir şirket mantığına doğru kaymasına yol açmaktadır. Böylece devlet yurttaşlara bir anlamda tüketiciler gözüyle bakarken, diğer yandan da pazarlama ilkelerine dayalı bir yönetim anlayışını (parası olanın en iyi hizmet/ürüne kavuşması gibi) benimseyebilmektedir. Buraya kadar e-devlet uygulamalarıyla, e-ticaret uygulamaları arasında pek bir fark görünmemektedir. Ancak son işlev olan şeffaf ve hesap verebilir bir hükümet anlayışını yaratma potansiyeli, yurttaş-devlet ilişkilerini dönüştürebilme potansiyeli açısından oldukça farklı anlamlara sahiptir.

Öyleyse, demokrasinin daha yurttaş katılımlı bir noktaya doğru evrilmesinde e-devlet uygulamalarının ne derecede etkili olduğunun anlaşılabilmesi için, bu uygulamaların şeffaflık ve hesap verebilirlik üzerindeki etkileri ve de yurttaş katılımını ne yönde ve oranda sağladıkları mutlaka dikkate alınmalıdır. Bu noktada ortaya konulması gereken, devlet açısından e-devletin sağlayabileceği şeffaflık, hesap verilebilirlik ve katılımın boyutlarının ne olması gerektiğidir.

Gerçekten liberal demokrasinin gerçekleşebilmesi ve varlığını sürdürebilmesi belli başlı ilkelerin varlığına bağlıdır³. İlk liberal demokrasinin temel mantığı olan seçime dayalı olarak iktidarın el değiştirmesinin, yurttaş üzerinde telafisi mümkün olmayan zararlar doğurmaması açısından, iktidar elinde tutanların hesap verebilir bir yönetim anlayışına sahip olmaları zorunludur. Hesap verilebilirliğin temel koşullarından birisi ise, iktidarın her tür politika ve uygulamasında tam bir şeffaflık içerisinde hareket etmesinin gerekliliğidir. Norberto Bobbio (1987: 33-34) demokratik bir toplumdaki iktidarı “maskesiz iktidar” metaforuyla tanımlarken böyle bir çerçeveden bakmaktadır. İktidarın maskesiz olmasının anlamı ise karar ve politikadaki şeffaflığın, iktidar elinde tutanların kontrolünü sağlamasıdır ki bu da hesap verilebilirlik ilkesinin temelini oluşturmaktadır. Yurttaşların politikaya katılımının sağlanması da böyle bir perspektif içerisinde mümkün ve anlamlı olabilecektir. Çünkü yönetimin karar ve politikalarının şeffaf ve hesap verebilir olmadığı bir ortamda yurttaşların kararlara katılımı da mantıksal olarak mümkün değildir. Diğer bir ifadeyle, bahsettiğimiz ilkelerin olmadığı bir ortamda yurttaşların kararlara katılımı değil, sadece onları onaylaması ve onlara uyması söz konusu olacaktır ki bu durumda demokratik bir yurttaşlık anlayışıyla bağdaşmayacaktır.

Üstelik demokrasiye dair ilkelerin varlığının olmadığı bir ortam içerisinde yurttaşların “etkililik” konusunda bir hissiyata sahip olmaları da mümkün olmayacaktır. Burada belirtilmesi gereken yurttaşların gerçekten “etkili” olmaları ile “etkililik hissi” yaşamaları arasında ciddi bir farkın mevcut olduğudur. Yurttaşların e-devlet uygulamaları aracılığıyla demokratik ilkelerin geliştirilmesi yoluyla karar alım süreçlerine katılarak yönetimde “etkili” olmaları mümkün olduğu gibi, bunun bir retorik olarak varlığı ile böyle bir hissiyata kapılmaları da mümkündür. Çünkü ortalama bir yurttaş e-devlet gibi uygulamaların demokratik olarak düzenlenmesiyle yönetime katılabileceği gibi, sırf bu uygulamaların biçimsel varlığının kendisine sunulması yoluyla da böyle bir algıya sahip olabilecektir.

Gerçekten e-devlet üzerine geliştirilen çalışmalara bakıldığında e-devletin varlığı ve yurttaşın devletin etkililiğine olan güveni arasındaki pozitif korelasyonun ortaya konulduğu görülmektedir (West, 2004; Talbert ve Karen, 2006; Talbert ve Massberger, 2006). Bir grup araştırmancının ortaya koyduğu e-devlet uygulamalarının, yurttaşların vergiler gibi çeşitli konulara müdahil olmalarına

3 Bu konuda ayrıntılı bir tartışma için bkz. Demirci,2014,s.35-54.

dair taleplerinde geleneksel uygulamalara nazaran daha faydalı olduğu yönünde bir hissiyata sahip olduklarını destekleyen veriler de (Gupta ve Jana, 2003; Robins, Simansen ve Feldman, 2008) e- devlet uygulamalarının, devlete karşı geleneksel biçimlerle sağlanamayacak bir yurttaşların yönetime katıldıklarına dair bir tatmin hissini sağlayabildiğini gösterebilmektedir. Ancak e-devlet uygulamasının aynı ölçüde e-devletin getirdiği hesap verilebilirlik, şeffaflık ve katılımın artması konularında bir etkiye sahip olup olmadıkları tartışmalıdır. Wong ve Welch (2004: 270-281) e-devletin global yayılışına eleştirel bir bakış getirmeye çalıştıkları örnek çalışmalarında, e-devletin global yayılışının farklı ülkelerdeki kamu bürokrasilerinin hesap verilebilirliğini ne ölçüde etkilediği ve e- devletin global bir hesap verilebilirliğe dair yöndeşme mi, yoksa hesap verilebilirlikten uzaklaşma mı yarattığı yönünde iki soruya cevap aramışlardır. Yazarların konuya dair ulaştıkları sonuç, e-devlet uygulamasını gerçekleştiren devletin sahip olduğu dört temel niteliğin, e-devlet uygulamasının o ülkedeki hesap verilebilirliği ve yurttaş katılımını geliştirici bir rol oynayıp oynamadığına ilişkin önemli olduğudur. Buna göre ilk olarak devletin politik rejimle kurduğu ilişki, yani güçler ayrılığı mı yoksa yoğunlaşmış iktidar biçimini mi benimsemiş olduğu, e-devlet ve demokrasi arasındaki ilişkinin anlaşılmasında temel bir öneme sahiptir. İkinci olarak hizmetlerin gerekliliklerine dair konularda halkın mı yoksa politik karar vericilerin mi etkili olduğu, üçüncü olarak siyasal belirlemelerde devletin rolü ve nüfuzunun boyutları, son olarak ise memur ve bürokratların görevlerine yaklaşırken, temel karar verici mi yoksa yurttaşların işlerini kolaylaştırıcı olarak mı kendilerini algıladıkları büyük önem arz etmektedir. Türkiye’de globalleşmenin ve AB’ye uyum sürecinin etkileriyle e-devletin geçirdiği hızlı gelişime odaklanan çeşitli çalışmalar (Çukurçayır ve Çelebi, 2009; Yılmaz, 2007) bulunmakla birlikte, bu çalışmalar mevcut durumu verili kabul etmekte ve bu sebeple Türkiye’nin e-devlet ve demokrasi arasında geliştirdiği özgül ilişkiye dair tespitlerde bulunmamaktadırlar. Dolayısıyla Türkiye’de e-devlet uygulamalarının retoriksel sunumunda belirtildiği biçimiyle şeffaflık, hesap verilebilirlik ve katılım gibi konularda ne ölçüde mesafe kat etmiş olduğunun incelenmesi büyük önem arz etmektedir. Aşağıda öncelikle Türkiye’de yurttaş-devlet arası ilişkilerin tarihsel bağlamına ve küresel etkilere kısaca değinilecek, sonrasında ise bir e-devlet uygulaması örneği olan BİMER internet sitesi örneğinde bu konu incelenmeye çalışılacaktır.

3. Küresel Etkiler- Geleneksel Yapı Arasında Türkiye Kamu Yönetiminde E-Devletin Yeri

Türkiye’de ne siyasal katılım, ne de seçmen davranışı Batı Avrupa örneğinden hareketle değerlendirilemez. Türkiye’de bu etkiler belli oranlarda görülmüş olmakla birlikte siyasal katılım tamamen modern toplum içinde artan karmaşıklık, yurttaşların yükselen eğitim seviyesi ve medyanın kamusal alan üzerindeki bozucu etkileri üzerinden ele alınırca, tartışma eksik bırakılmış olur. Çünkü Türkiye liberal demokratik bir sistemi benimsemiş olmakla birlikte, bu sistemle kurduğu ilişki ülkenin mevcut toplumsal ve tarihsel koşullarıyla şekillenmiş ve özgül bir biçim almıştır. Her şeyden önce Türkiye’de demokratik sistem çeşitli kereler darbe ve muhtıralarla kesintiye uğratılmış, yurttaşlar için hem doğrudan siyasal partilere katılım açısından hem de ikisi arasında bir köprü işlevi gören dernek, sendika gibi örgütlerle siyasal partilerin işbirliği yapabilmesi açısından çeşitli sınırlamalar getirilmiştir (Parla, 1995: 125-126). Böylece gelişmiş ülkelerde modern koşulların bozucu etkileri nedeniyle olduğu belirtilen süreç, Türkiye’de devlet eliyle bilinçli olarak yaratılmıştır denilebilir. Özellikle 1982 Anayasası ile birlikte ülkedeki istikrarsızlığın temel suçlusu olarak görülen siyasi partilerin ve derneklerin var olma ve hareket edebilme alanları kısıtlanmıştır. Koşut olarak ise yürütmenin yetkileri giderek arttırılmıştır. Kalaycioğlu (2007: 335-336) bu nedenle 1980 sonrası oluşan yeni politik rejime “yürütme üstünlüğü rejimi” adını vermektedir.

1980 sonrası süreçte “yürütme üstünlüğü” temelli siyasal rejim, siyasal parti yapısını

şekillendirmede yasal araçlardan yararlanmıştır. Parti sistemleri 1980 öncesinin iki zıt ideolojik kutuplu parti yapısı yerine, biri merkezin sağı biri ise merkezin solunda yer alan, "ılımlı devletçi ve liberal kutupları temsil eden bir iki parti sistemi yerleştirilmek istenmiştir" (Sakallıoğlu, 1996: 1248-1249). Otoriter yöntemler kullanılarak gerçekleştirilmeye çalışılan bu yapıyı Sabuncu ve Şeker (1996: 1151) "2.5 partili siyasal yaşam projesi" olarak adlandırmaktadır.

Devlet, iki partili sistemi yerleştirebilmek adına seçim sistemi üzerinde yasal düzenlemelere giderken; siyasal partilerin ise seçimleri iktidarı ele geçirmek ve korumak dışındaki anlamlarından soyutladıkları ve yurttaş haklarını seçim dışında bir perspektifte ele almadıkları söylenebilir. Demokratik anlamda partilerin mücadelesine dayanan bir yapı, genellikle iktidar partileri veya ülkenin büyük partileri tarafından pek istenmemiştir. Durumun en önemli göstergelerinden biri, ülkemizde hemen her genel seçim öncesi, seçim yasasında yapılan değişikliklerdir. Özellikle seçim çevrelerinde oynamalar yaparak bazı partilerin oylarını artırma çabaları en yaygın uygulamalardandır (Sabuncu ve Şeker, 1996: 1152). Politik yaşama bu denli müdahalenin olduğu bir ortamda, yurttaşların katılımı da daha çok oy verme biçiminde olmuştur.

Yurttaş katılımının son derece sınırlı bir bakış içerisinde ele alındığı Türkiye'de, küresel baskılara paralel olarak gelişen yurttaş taleplerinin hiçbir karşılık bulmadığını söylemek mümkün değildir. Türkiye AB'ye uyum sürecinin ve globalleşmenin yarattığı çeşitli değişim talepleri artık devletin geleneksel söylemini ve yurttaşlara bakışını sürdürmemesine neden olmuş ve devletin yurttaş haklarını geliştirmeye yönelik çeşitli çabalar içerisine girmesine yol açmıştır. Türkiye'ye kamu yönetimi anlayışını da 2000'li yıllardan itibaren etkilemiş olan ithal yönetim kavramı bunun en iyi örneklerinden biridir. Filiz Çulha Zabcı (2002: 153) Türkiye'de yönetişimin gelişimine odaklanan eleştirel çalışmasında retoriksel öğelerle süslenen yönetim kavramının, aslında iki amaca hizmet ettiğini belirtmektedir. Bunlardan ilki aslında yönetişimin uluslar arası sermaye akışını güvence altına almayı amaçladığı, ikincisi ise bu akışkanlığın günümüzde devletler arası tabiiyet ilişkileri değil, uluslar arası kurum ve sermayenin gerçekleştirdiği program ve yaptırımlara dayandığıdır. E-devlet uygulamaları da böyle bir mantık içerisinde global olarak yayılmış görünmektedir. Burada belirtilmesi gereken bahsedilen bu dönüşümün neoliberal devlet anlayışının sürdürülmesiyle yakından ilişkili olduğudur.

Kamu yönetimi içerisinde yönetim kavramının ortaya çıktığı tarihsel dönemeç ve bu kavramın yaygınlaştırılmasındaki uluslar arası etkilere bakıldığında durum daha da netlik kazanabilecektir. Refah devleti politikalarının yarattığı ekonomik ve toplumsal sorunlara adeta bir tepki olarak doğan ve 1980'lerde küresel bir etkiye kavuşmuş olan neoliberalizm, toplumsal yaşamda yeni muhafazakarlıkla birleşerek ahlaki bir dönüşüm yaratmaya çalıştığı gibi (Dubiel, 1998), ekonomik alanda da devletin piyasadan geri çekilmesine yönelik bir politika geliştirmeye uğraşmıştır. Bu ideolojinin kamu yönetimi alanındaki etkisi, işletme yönetimi modelinin gelişmesi olmuştur. Bu yaklaşım işletme yönetimine ait teknik, kuram ve uygulamaların kamu yönetimi modeline uygulanmasına dayanmaktadır (Songür, 2011: 192). Ancak neoliberal model de bir süre sonra sorunlarla karşılaşmaya başlamış, yarattığı işsizlik, sağlık ve eğitim sistemlerinde bozulma gibi yoğun toplumsal etkileri olan sorunlar nedeniyle adeta bir meşruluk kriziyle karşı karşıya kalmıştır (Aygül, 1998: 233). Neoliberalizmin eksikliklerini gidererek, onun meşruluğunu korumak uluslar arası kuruluşlara düşmüş ve 1990'ların sonundan itibaren kamu yönetimi temelli olarak "yönetişim kavram ve modeli" uygulanmaya konmuştur (Kalfa ve Ataay, 2008: 230).

Yönetişim yaklaşımı yönetenlerden yönetilenlere doğru tek yönlü bir trafik yerine ikisi arasında iki yönlü bir trafiği desteklemektedir (Aygül, 1998: 238). Bunun anlamı neoliberalizmin öngördüğü devletin pazarı tamamen serbest bırakmasına yönelik fikrin yerine, bir anlamda piyasa serbest rekabet ilkelerini sağlayamadığında devletin müdahil olmasının önünün açılmasıdır. Böyle bir

yaklaşım içerisinde yönetimle birlikte hukuk devleti, çoğulculuk, hesap verilebilirlik ve piyasa mekanizmasının etkililiğinin sağlanması amaçlanmıştır (Kalfa ve Ataay, 2008: 232). Yönetişimi besleyen kurumsal kaynaklar ise IMF ve Dünya Bankası gibi kuruluşlar ve egemen güç olarak ABD olmuştur ve bu ilkeler gelişmemiş/ az gelişmiş ülkelere katı kredi dayatmaları yoluyla bir anlamda kabul ettirilmiştir (Aygül, 1998; Öniş ve Şenses, 2009).

Türkiye'nin bu dönüşüm içerisinde aldığı konum, bu değişimleri kendi koşullarına uyarlayarak kabul etmek olmuştur. Ziya Öniş ve Fikret Şenses'i (2009: 706-709) takip ederek söylersek, Türkiye'nin savaş sonrası dönemden itibaren izlediği reaktif (takip eden) politika, neoliberal dönemde de etkisini sürdürmüştür. Reaktif devletlerin ortak bir özelliği olarak ifade edilen dışsal aktörler veya etkilerin politik dönüşümleri açıklamadaki önemli rolü burada da varlığını göstermiştir. Tabii ki bu dönüşüm sürecinde ülke içindeki politika koalisyonlarıyla birlikte siyasi girişimcilerin de temel bir önemi vardır. Burada Turgut Özal önemli bir dönüştürücü figür olarak öne çıkmış ve önemli bürokratik mevkilere atıldığı ABD'de eğitim görmüş ekibiyle neoliberal dönüşümü gerçekleştirmek için çaba göstermiştir (Öniş ve Şenses, 2009: 711-713). Neoliberalizmin gerektirdiği idareyi dönüştürme fikri, Özal tarafından Türk kamu yönetimini dönüştürmek için kullanılmış; bu kapsamda Özal yönetimi devletçi bürokrasiyi tasfiye ederken, merkezileşmiş ve kişiselleşmiş bir yürütme gücü yaratmıştır (Aygül, 1998: 246).

Türkiye'de 1983 sonrası dönemden itibaren farklı şekillerde de olsa merkezileşmiş ve kişiselleşmiş yürütme gücü uygulaması devam etmiş görünmektedir. Özellikle yeni enformasyon teknolojilerinin gelişimi bürokrasilerin gelişme ve problem çözme yeteneklerini arttırmıştır. Aynı zamanda kamu yönetimi tarafından üretilen bilginin halka ifşası ve ulaşılabilir olması güvenin, modernliğin ve uluslar arası alandaki rekabet gücünün kanıtı olarak görülmüştür. Ulus aşırı kurumların talep ettikleri küresel uyum gerekliliği de, tek tek ulus devletlerin boyun eğdiği bir yapıyı zorunlu kılmıştır (Welch ve Wong, 2001: 512-13). Somutlaştırmak gerekirse yukarıda bahsettiğimiz gibi, uluslar arası kredilendirme kuruluşlarının tek tek ülkelere dayattığı hesap verilebilirlik, çoğulculuk gibi kavramların kamu yönetimindeki gerekliliği, yapılan çeşitli uygulamaların bu anlamları çağrıştıracak şekilde yapılmasına aracılık etmiştir. Türkiye'deki bir e-devlet uygulaması olan www.bimer.gov.tr'nin Başbakanlık İletişim Merkezi adıyla hizmete sokulması kişiselleşmiş yürütme gücü fikrini desteklerken, küresel baskılara paralel olarak halkın şikayetlerine kulak veren bir hükümet iddiasıyla da hesap verilebilirlik gibi demokratik ilkelerin kamu yönetimindeki varlığını işaret etmektedir.

Türkiye'de devlet böyle bir çerçeve içerisinde 2000'li yıllarla birlikte çeşitli yasal düzenlemelere ağırlık vererek demokrasiyi ve yurttaş haklarını geliştirecek düzenlemelere girişmiştir. Özellikle hesap verebilirlik, şeffaflık ve yurttaş haklarının geliştirilmesini hedefleyen bu yasal düzenlemelerin oldukça önemli bir ayağı yurttaşların devlet kurumlarından bilgi talep edebilmelerini sağlayan ve 2003 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı bilgi edinme hakkı kanunudur. Devlet böylece yurttaşların bilgi edinmesini bir "hak" olarak tanımış ve bu konuda yasal bir düzenleme getirerek konuyu güvenceye almıştır. Ancak bu hakkın "devlet sırrı, sivil ve askeri istihbarata ilişkin bilgi ve belgeler" gibi gereçler başta olmak üzere, çeşitli sınırlama nedenleri ilgili yasada belirtilmektedir (Asrak Hasdemir, 2011: 143). Bu haliyle Türkiye'nin bilgi edinme hakkının mevzuatla sınırlandırılması hususundaki iki yaklaşım olan "genel ölçütler" ve "detaylandırılmış gizlilik kuralları" ölçütlerinden birincisini benimsediği görülebilmektedir (Şengül, 2014: 105,106). Her iki yaklaşım da farklı ülkelerde uygulanagelmektedir. Bununla birlikte, yönetime, daha geniş bir yorum alanı bırakan birinci yaklaşımın Türkiye'de benimsenmiş olması bazı sorunlar yaratabilir. Bu seçim yukarıda bahsettiğimiz Türkiye'deki demokratik yapının sınırlılıklarıyla birleştiğinde bilgi edinme hakkının hesap verebilir bir yönetim anlayışı açısından hedeflenen normatif amaçlarla arasındaki mesafenin genişlemesine yol açabilmektedir. Tuğba Asrak Hasdemir'in (2011: 138) belirttiği gibi, Türkiye'de 2004- 2010 yılları arasında bilgi edinme başvurusu sayılarında bir artış ivmesi

görülmektedir; ancak yurttaşların bu sistemden daha kapsamlı yararlanabilmeleri bir yandan sistemin çıkan sorunları çözüm hızına, bir yandan da kişisel verilerin korunması, ticari sır, devlet sırrının tanımlanması gibi yasal düzenlemelere bağlıdır. Ancak bu kanuni düzenlemelerin 2015 yılı itibarıyla halen yapılmamış olması, bu hakkın etkin kullanımının devletçe bilinçli olarak kısıtlandığına yönelik eleştirileri destekleyebilecektir.

Devletçe, hem bilgi edinme hakkı hem de onunla bağlantılı olan e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesindeki amacın demokratik bir gerekliliğin kabulü, dış baskılar veya başka bir neden olup olmadığının değerlendirilmesi ve anlaşılması bu çalışmanın kapsamını aşmaktadır. Ancak özellikle BİMER örnek olayı çerçevesinde, Türkiye'de yurttaşların sadece seçimlere indirgenmiş dar katılım anlayışından; devletten taleplerde bulunan, karar alım süreçlerine müdahil olabilen bir yurttaşlık anlayışına geçişin ne ölçüde içselleştirmiş olduğu çalışma kapsamında incelenecektir. Bu yolla E-devlet uygulamalarının özünde bulunan şeffaflık, hesap verilebilirlik ve yurttaş katılımının genişletilmesine dayalı kavramlaştırmasına yaslanan Türkiye'de e-devlet uygulamasının, BİMER'e ait dokümanlar çerçevesinde ne ölçüde bir retorikten öteye geçebilmiş olduğu incelenmeye çalışılacaktır.

4- Türkiye'de E-Devlet Uygulaması Örneği Olarak Bimer

Türkiye'de e-devlet uygulamaları görece olarak yeni sayılabilecek bir tarihe dayanmaktadır. Konuya ilişkin ilk önemli çaba 2001 yılında ilgili başbakanlık genelgesiyle e-Türkiye girişiminin başlatılması ve bu amaçla çeşitli çalışma gruplarının oluşturulmasıdır. Ancak anılan dönemdeki ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar projenin hayat bulmasını engellemiştir. 2002 yılında Ak Parti hükümetinin iktidara gelmesinden sonra yeni bir çabayla e-dönüşüm Türkiye girişimi başlatılmıştır. Sonrasında bu kapsamda değerlendirilebilecek olan www.turkiye.gov.tr adresi 2006 yılında hizmete sokularak, bu web ortamı aracılığıyla kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesi amaçlanmıştır⁴. turkiye.gov.tr adresi aracılığıyla bugün elliye yakın devlet kurumunun çeşitli bilgilendirme hizmetlerinden internet ortamında yararlanmak mümkündür.

www.turkiye.gov.tr uygulaması yurttaşların bürokratik işlemlerde kaybettikleri zamanı azaltmış ve devlet bürokrasinin yükünü belli bir miktarda azaltmış olmakla birlikte, devletin yurttaşlarla iki yönlü iletişim kurmasına olanak tanımamaktadır⁵. Oysa özellikle global baskılarla birlikte gelişen yönetim anlayışı, yurttaşların yönetime doğrudan katılarak yönetim sürecinin bir parçası olmalarına dayanmaktadır ve bu süreç en azından retoriksel olarak hesap verilebilir, şeffaf ve katılıma dayalı bir kamu yönetimini öngörmektedir (Çulha Zabcı, 2002).

İşte böyle bir çerçeve içerisinde yurttaşların doğrudan öneri ve şikayetlerini dile getirerek kamu yönetimine katıldıkları ve yönetişimin böylece geliştirildiği iddiasına dayalı olarak e-devlet uygulaması kapsamında değerlendirilebilecek bir yapı olan BİMER-Doğrudan Başbakanlık uygulaması, yurttaşların doğrudan üst yönetime (başbakanlığa) ulaşabilmesi hususunun gerçekleştirilebilmesi için devreye sokulmuştur. BİMER, yayınlanan bir başbakanlık genelgesiyle, bakanlıklar ve valiliklere yapılan müracaatların başbakanlıktan izlenebilmesini sağlayan bir çeşit merkezi öneri/şikayet ileme sisteminin kısaltılmış adıdır. Böylece yurttaşların kamu yönetimi uygulamaları ve memurların görevlerini uygulayış biçimlerine dair konularda devlete şikayetlerini

4 Konuyla ilgili ayrıntılı bilgi için www.bilgitoplumu.gov.tr adresine bakılabilir.

5 Türkiye'de e-devlete dair çalışmalar e-devlet uygulamasının yurttaş-devlet arasında çift yönlü bir iletişimi ne ölçüde geliştirdiğinin araştırılmasındansa, daha çok devletin tanımlanması ve verili kabul edilen devletten-yurttaş doğru tek yönlü iletişimin kalitesine ilişkin yorumlardan oluşmaktadır (Tutkun,2007; Naralan, 2009; Gökmen ve Hamşioğlu,2010). Benzer bir bakış açısı içerisinde son dönemli bir çalışmada e-devlet- tasarruf ilişkisi üzerinde durulmaktadır (Akcagündüz, 2013).

iletebilmeleri ve yönetimde dolaylı olarak söz sahibi olmaları amaçlanmıştır. Bu çalışmada ise BİMER'in yurttaş-devlet ilişkilerinin iki yönlü bir biçime kavuşturulmasında oynadığı rol üzerinde durulmaktadır. Bu amaçla aşağıda BİMER internet sitesinde sunulan görsel ve yazılı metinlerde yurttaş katılımına dayalı bir kamu yönetiminin nasıl tanımlandığı üzerinde durulacak ve bu yolla BİMER'in Türkiye'de yurttaş-devlet ilişkilerini dönüştürmede üstlenebileceği potansiyel değerlendirilmeye çalışılacaktır. Aşağıda önce BİMER internet sitesi biçimsel düzenleme bakımından kısaca incelenecek, ardından BİMER internet sitesinde yer alan tanıtıcı ve açıklayıcı metinlerde yurttaş-devlet ilişkilerinin nasıl tanımlandığı ele alınacak ve son olarak BİMER' ait görsel filmlerde BİMER'in nasıl tanımlandığı ve yurttaşın yönetim faaliyeti içerisinde nasıl konumlandığı üzerinde durulacaktır.

4.1. BİMER İnternet Sitesinin İncelenmesi

BİMER internet sitesinde, e-devlet uygulamalarıyla amaçlanan şeffaflık ve yurttaş katılımının ne ölçüde sağlanabildiğinin anlaşılması açısından öncelikle Pippa Norris'in devlete dair internet uygulamalarında yurttaş odaklılığın temeli olarak tanımladığı enformasyonel şeffaflık ve interaktiflik (2001) kavramlaştırması esas alınarak içerik analizi yapılacaktır. Bu kapsamda enformasyonel şeffaflık; internet sitesinde site sahipliğinin belirtilme durumu, internet sitesine ulaşmaya dair kontak bilgilerinin verilip verilmediği ve var olan materyalin ne ölçüde güncel olduğu üzerinden değerlendirilecektir. İletişimsel etkiye açıcılık ise, sisteme dışarıdan veri girişi için ne ölçüde link koyulduğu üzerinden ele alınmıştır.

Tablo 1. www.bimer.gov.tr adresinin enformasyonel şeffaflık ve iletişimsel etkileşimsellik açısından değerlendirilmesi.

Enformasyonel Şeffaflık	Evet	Hayır	İletişimsel Etkileşimsellik	Evet	Hayır
İletişim detaylarına ilişkin bilgi var mı?	X		Yurttaşların veri girişi yapmasına olanak tanımış mı?	X	
Örgütsel yapıya ilişkin bilgi var mı?		X	Yurttaşların verdiği girdiler sitede paylaşılıyor mu?		X
Bilgilendirici materyal Güncel mi?		X	Diğer yurttaşların benzer şikayetlerine yönelik görüş önerebilmek mümkün mü?		X

Tablo 1.'de görülebileceği gibi, BİMER internet sitesinde şeffaflık ve etkileşimselliğe yönelik içerik son derece kısıtlıdır. Siteye bakıldığında sol tarafta bulunan yedi adet butonun beşinin bilgilendirici bir amaca hizmet ettiği görülebilmektedir. Bu butonların dört tanesi BİMER'e dair sayısal ve metinsel bilgileri içerek şekilde "Bimer Mevzuat", "Sayılarla Bimer", "Halkla İlişkiler", "Sıkça Sorulan Sorular" şeklindedir. Bir diğer buton "İletişim" adı altında, BİMER'e ulaşmanın yollarını anlatmaktadır. Sitede yurttaşların ulaşımına yönelik şeffaflık açısından işler olduğu söylenebilecek tek buton da budur. Butona tıklanıldığında BİMER'in google maps aracılığıyla açılan haritası, açık adresi ve telefon ve faks bilgileri yer almaktadır. Yurttaşlara yönelik şeffaflığın sağlanması açısından önemli olan, başvuru yapılan portala dair hiyerarşik yapıya ilişkin bilgi ise sitede yer almamaktadır. Aynı zamanda sitede yurttaşlara sunulan bilgilendirici materyal de güncel değildir. Sitede "Mevzuat" ve "Sayılarla Bimer" olmak üzere iki bilgilendirici link bulunmasına rağmen,

içerikteki veriler güncel ve aynı zamanda yeterince bilgilendirici değildir. Örneğin “Sayılarla Bimer” linkine tıkladığında, verilerin 2013 tarihine kadar sunulduğu görülmektedir. 2014 yılının tamamı ve 2015 yılının ilk aylarına ilişkin bilgiler sitede yer almamıştır. Bu durum BİMER’in şeffaf bir şekilde verilerini yurttaşlarla paylaşmadığını göstermektedir. Bilgilerin güncel olmaması şeffaflıkla son derece yakın ilişkisi olan hesap verebilirlik ilkesi açısından da sorunludur, çünkü başvuru sayısı bilinmediğinde, başvuruların yanıtlanma oranı gibi bilgilere ulaşılması zaten mümkün olamamaktadır. “Sıkça Sorulan Sorular” butonu ise, son derece genel, şikayetin kaç gün içinde tamamlanacağı, kimlerin başvurabileceği gibi bilgileri içermektedir. Halkla ilişkiler butonunda ise, kamuda halkla ilişkilere dair kuramsal bilgiler verilmektedir ki, bu bilgilerin sıradan bir yurttaş açısından şeffaflığa dair bir anlamı olmadığı iddia edilebilir.

Tablo 1.'de görüldüğü gibi, sitenin yurttaşların aktif katılımına dayalı interaktif özelliğinin de zayıf olduğu görülebilmektedir. Bu zayıflık sitede sürekli olarak öne çıkarılan başbakanlık kurumunun görsel ve metinsel varlığıyla da desteklenmektedir. www.bimer.gov.tr/ye hızlıca bakıldığında bile sitedeki metinlerde BİMER kısaltmasının açılımında zaten mevcut olan “İletişim Merkezi”, “Başbakanlık” ve “Çözüm” kelimelerinin görsel olarak özellikle vurgulandığı görülmektedir. “BAŞBAKANLIK İLETİŞİM MERKEZİ” isminin hem sayfanın üst sol köşesinde, hem de hemen onun yanında ortada daha da büyük puntolarla vurgulanmış olması, sitenin klasik bir e-devlet uygulamasından ziyade belli bir kurumu işaret etmesi açısından anlamlıdır. Çift yönlü iletişime dayandığı iddia edilen bir e-devlet uygulamasının doğrudan başbakanlık ismiyle kullanılma sokulması, iktidarın yurttaşlara karşı “etkinlik” nosyonunu gerçekleştirdiğini ima ettiğini düşündürmektedir. Üstte yazan bu ifadelerin altında sayfanın nerdeyse yarısını kaplayacak büyüklükte, “ÇÖZÜM Elinizin Altında” cümlesi bulunmaktadır. Burada ise “ÇÖZÜM” kelimesi beyaz bir çerçeve içerisinde kırmızı harfle yazılmış ve üst sol kısmına kalın sarı bir çizgi atılarak, daha da öne çıkarılmıştır. İki taraflı bir iletişimi amaçlayan bir e-devlet uygulamasında “çözüm”den ziyade “katılım”ı çağrıştıracak cümlelerin vurgulanmasını beklemek akla uygun görünmektedir; ancak bunun yerine çözüm kelimesinin ısrarla vurgulanması, bu uygulama amacıyla devletin yönetimdeki “etkinliği sağladığı” ve yurttaş taleplerini ciddiye aldığına dair bir algı yaratma amacı taşıdığı fikrini güçlendirmektedir.

Yurttaşların e-devlet uygulamasından doğrudan yararlanmasını sağlayacak olan iki buton ise “İhbar-Şikayet” ve “İnsan Hakları İhlali” butonlarıdır. Butonlara tıkladığında, içerikte başlıklara dair bilgi verici metinlere ulaşılmaktadır. Yurttaşların katılımına dönük olarak düşünülebilecek butonlarda, “ihbar”, “şikayet” ve “ihlal” gibi üç kelimenin kullanılması, sitenin oluşturulma amacına dair temel bir mantığı da gösterebilmektedir. Yurttaşlar başbakanlığın faaliyet alanına giren konularda veya ülke içerisindeki gündeme ilişkin görüşlerini iletmek ve siyasa sürecine müdahil olabilecekleri imkanları içerecek “katılım”, “fikir bildirme” gibi kelimeler yerine “ihbar” ve “şikayet” kullanılarak daha çok mevcut sistem içerisindeki sorunlarını iletmeye sevk edilmektedir. Bir başka ifadeyle yurttaşlar verili olarak kabul edilen bir sistem içerisindeki onlara göre sıkıntı yaratan konular veya memurlar hakkında, en üst makam olan başbakanlığa şikayette-ihbarda bulunarak sistemde kendilerini ifade etmiş olacaktırlar; ancak sistemi oluşturan kuralların oluşum süreci hakkında bir katılım mekanizması ima edilmemektedir. Bunun yanında yurttaşların kendilerine benzer şikayetlerden haberdar olabile, onlara ilişkin yorum getirebilme gibi imkanlardan yoksun oldukları da ifade edilmelidir. BİMER internet sitesinde böylelikle şikayet tamamen bireysel bir etkinliğe dönüştürüldüğü gibi, diğer yurttaşların şikayetlerini görebilme şansı bile bulunmamaktadır.

Sitenin yukarı sağ köşesinde ise, “Başvuru Yap” ve “Başvuru Sorgula” butonları bulunmaktadır. Başvurular geçerli bir e-posta adresinin sisteme girilmesiyle gerçekleştirilebilmektedir. Başvuru yapıldıktan sonra ne olacağı ise bu sistem içerisinde belirtilmemekte, ancak site içerisinde yer alan sıkça sorulan sorular kısmında otuz gün içinde cevaplanacağı belirtilmektedir. Ancak sitede cevaplanmış şikayetler yayımlanmadığı için, cevapların içeriğine dair bir bilgi bulmak mümkün değildir.

4.2. BİMER İnternet Sitesinde Yer Alan Bilgilendirici Metinlerde Yurttaş Katılımının Tanımlanması

BİMER internet sitesinde mevcut olan bilgilendirici ve yönlendirici metinlerde yurttaşların katılımı, şeffaflık gibi konularda çeşitli bilgiler verilmektedir ve burada yaratılan tanımın anlaşılması da uygulama hakkında yorumla ulaşabilmek açısından önemlidir. İlk olarak sitede BİMER'in dayanmış olduğu mevzuata dair bilgilendirici metinlere yer verilmiştir. Bu metinlerde BİMER'in kuruluşunun T.C. Anayasası 20 maddesindeki özel hayatın korunması, 40. maddesindeki temel hak ve hürriyetlerin korunması ve 74. maddesindeki dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere temel olarak 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bundan türetilmiş genelge ve başbakanlık genelgelerine dayandırıldığı belirtilmektedir. Görüldüğü gibi BİMER'in dayandığı yasal mevzuat, katılımı yurttaşların yönetime ve kararlara müdahil olabilecekleri bir hak değil; daha çok yasama tarafından ortaya konulmuş kanunlar ve uygulamaları hakkında bilgi edinme ve bu kanunlara aykırı davranılarak haklarının ihlal edildiğine dair bir şikayet mekanizması olarak görmektedir. 4982 sayılı bilgi edinme hakkına dair kanunun bilgi edinmenin sınırlarını belirlediği dördüncü bölümü, bu yasanın yurttaşa verdiği hesap verebilir nitelikte bir hükümetin varlığını garantiye alma hususundaki teminatı açıkça sınırlamaktadır. Yasanın dördüncü bölümünde yurttaşların bilgi edinme hakkından yararlanmalarının yargı denetimi dışında kalan işlemler, devlet sırrına ilişkin belgeler, ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin belgeler, istihbarat, idari soruşturma gibi pek çok kalemde sınırlandırıldığı görülmektedir. Bu sınırlamalara konu olan maddelerin soyutluğu ve geniş bir yorumla neredeyse her konuya uyarlanabileceği düşünüldüğünde konu daha iyi anlaşılabilir. Bu sebeple bilgi hakkının devlet sırrı, ticari sır gibi soyut gerekçelerle sınırlandırılırken; bu sınırlamaların ne olacağı yönünde açıklayıcı kanuni düzenlemeler yapılarak bu kavramların "sürüncemede bırakılmaması" önemlidir (Asrak Hasdemir, 2014: 138).

BİMER internet sitesinde yer alan bilgi verici bir diğer metin, yıllara göre BİMER'e başvuru sayılarına dair grafiklerdir. Grafiğe göre BİMER'in başvuru almaya başladığı 2006 yılı ile en son veri olan 2013 yılındaki başvuru sayıları arasında muazzam bir artış göze çarpmaktadır. Başvuru konularına dair verilerin kategorileştirilmesinde temel olarak Türkiye'deki mevcut bakanlıkların faaliyet alanları kullanılmıştır. BİMER'e gelen en çok başvuru İçişleri Bakanlığı'nın yetki alanındaki konulara ilişkin olmuştur. En az başvuru ise Ulaştırma Bakanlığı'nın yetki alanındaki konulara dairdir. Sitede verilen bu grafiklerde yurttaşların başvurularının ne ölçüde değerlendirildiğine ve çift yönlü iletişimin gerektirdiği şekilde yönetimde bir etki yaratıp yaratmadığına dair bir veri bulunmamaktadır. Takip eden grafiklerde ise işlem sayılarının yıllar içindeki artışı; BİMER'e başvuranların cinsiyetine, başvurunun hangi ilden geldiğine, başvuranların eğitim durumuna dair sayısal bilgiler verilmektedir.

Sitede yer alan "Halkla İlişkiler" başlığı altında ise BİMER'in ilke, amaç ve uygulamalarının neler olduğu konusu üzerinde durulmuştur. Metinde iletişim ve halkla ilişkiler uygulamasının toplum ve kamu kesimi arasında iki yönlü bir iletişime dayanması gerektiği belirtilmiştir. Ancak biraz ilerde yapılan katılımın tanımı, bu iki yönlülüğünün kararların oluşturulması ve alınması sürecinde değil, daha çok uygulanması sürecinde anlamlı bulunduğunu göstermektedir. Metinde katılım: "İdarenin aldığı kararlara ve mevzuat düzenlemelerine toplumun çeşitli kesimlerinin katılımı ile sağlıklı karar alınmasını sağlanması. Böylece demokratik kültürün yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılması" olarak tanımlanmıştır. Ancak tanımda görülen katılım anlayışı, yurttaşların karar alım süreçlerine katılımını değil, idarenin zaten almış ve yürürlüğe sokmuş olduğu kararlara katılımı işaret etmektedir. Katılımın baştan böyle tanımlanması, yurttaşın rolünü de zaten var olan kararlara ve bunların memurlar eliyle uygulanmasına dair memnuniyet veya memnuniyetsizliği belirtme,

yani “ihbar-şikayette” bulunma ve sorunları “çözmek” için bir üst merciye başvurma olarak sınırlamaktadır. Cümlelerin sonunda kamu ve halk kesimlerindeki bu iletişimin ise, demokratik kültürün gelişmesinde bir reçete olarak verildiği görülmektedir. Bu metinden anlaşılan demokrasi tanımı, yurttaş katılımının son derece sınırlı bir oy kullanma faaliyetine indirildiği Türkiye’deki geleneksel demokrasi anlayışının bir adım ilerletilerek yurttaşın daha etkin bir şikayet-ihbar mekanizmasına kavuşturulması olmaktadır.

Benzer biçimde, demokratik sistem açısından elzem olan “şeffaflığa” ilişkin de belgede bir tanımlama yapılmaktadır. Buna göre şeffaflık ve bilgiye ulaşabilme metinde: “demokratik ve şeffaf yönetim gereğince kişilerin bilgi edinme hakkını kullanması, kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgi ve belgelere ulaşabilmesi” şeklinde tanımlanmaktadır. Burada şeffaflığın, açıkça yukarıda değindiğimiz 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu’na dayandırıldığı görülmektedir, ancak bu kanundaki sınırlayıcı hükümlerin genişliği yine temel problemi oluşturmaktadır. Burada şeffaflığın “kamu kurum ve kuruluşlarında kayıtlı bilgilere” ulaşabilme olarak tanımlanmasının da, bilgi edinmeye ilişkin getirilen sınırlarla birlikte düşünüldüğünde fazla anlam taşımadığı görülmektedir. Çünkü yurttaş katılımın demokratik bir toplumsal yapı içerisinde anlamlı bir etki yaratabilmesinin yolu, yurttaşı zaten alınmış olan kararlara dair yorum yapabilme imkanının ötesine taşıyacak kurumsal düzenlemelerin yapılmasından geçmektedir. Bir diğer ifadeyle yurttaş katılımının anlamı sadece verilen kararların yurttaşça onaylanması veya eleştirilebilmesini değil, bunlarla birlikte yurttaşın bizzat karar alım süreçlerine müdahil olabildiğini gerektirmektedir. Karar alım süreçlerine müdahil olabileme hakkı ise yurttaşların etkin katılımının sağlanacağı kurumsal düzenleme ve uygulamalarla mümkün olabilecektir. Günümüz toplumlarında iletişim teknolojilerinin geldiği seviye yurttaşların karar alım süreçlerine katılımına dair geniş olanakları içerisinde barındırmaktadır. Buradaki kilit nokta ise yurttaş katılımının yönetici elit tarafından bir retorik değil, gerçek bir hak olarak ele alınmasından geçmektedir.

BİMER’in kuruluş felsefesine dair metinlerde görülen sınırlı demokrasi kavrayışının, BİMER’in tanıtılmasında kullanılan görsel materyalde nasıl kullanıldığı da önemlidir. Bu amaçla aşağıda tanıtım materyalinde kullanılan görsel ve yazılı metinler çözümlenecektir.

4.3. BİMER’e Ait Görsel ve Yazılı Tanıtıcı Materyalde Yurttaşlık-Devlet İlişkilerinin Sunumu

BİMER’e ait görsel- tanıtıcı materyal, sitede yer alan metinlere içkin olan benzer sınırlılıkları taşımaktadır. BİMER’in iki adet görüntülü reklamı bulunmaktadır. Bunların ikisinde de ortak olarak kullanılan temaların “yurttaşı bilgilendirme”, “çözüm” ve “şikayet” olduğu görülebilmektedir.

BİMER’in ilk reklam filmi, görsel karikatür benzeri imajlara eşlik eden yazılı bir metnin seslendirilmesinden oluşmaktadır ve otuz bir saniye sürmektedir. Bu filmin amacının halkı BİMER ve uygulamaları konusunda bilgilendirmek olduğu düşünülebilir. Reklamda kullanılan metin şu şekildedir:

KAMU HİZMETLERİNDEN
ŞİKAYETİNİZ VARSA
ÇÖZÜM Elinizin Altında
ÇÖZÜME ORTAK OLUN,

YÖNETİME KATILIN...

Görüldüğü gibi reklam metninde ilk vurgulanan “şikayet” kavramıdır. BİMER; bir sonraki cümlede “çözüm elinizin altında” denilerek bu sorunları çözücü bir mekanizma olarak işaretlenmekte, kamu hizmetine yönelik talepler de bireysel bir faaliyet gibi sunulmaktadır. Burada ideolojik bir doğallaştırmanın devreye girdiği iddia edilebilir. Reklamın alt metninde sorunlara çözüm üretmede bireye yüksek makamlara doğrudan başvurma şansı tanındığı vurgulanırken, devletten kaynaklanan sorunlar karşısında bireysel hareket etmenin en doğru yol olduğu vurgulanmaktadır. Bu bireysel mücadelede ise birey-yurttaşın yanındaki temel güç iletişim merkezi aracılığıyla başbakanlık olarak tanımlanmakta, yönetimin bireyselleşmesi desteklenmektedir. Bu metnin bir diğer okuması, şikayet edilmeyen durumlarda sorumlunun birey olacağıdır. Ki böyle bir yan anlamın varlığı hesap verebilir bir devlet anlayışı açısından sıkıntılı bir durumu işaret etmektedir.

BİMER’in ikinci reklamı biraz daha uzun olan (41 saniye) ve görselin daha fazla kullanıldığı bir reklam filmidir. Reklam filmi bir üniversite amfisinde, serada, marangoz atölyesinde, hastanede ve mahkeme salonunda tek başına işlerini yapmaya çalışan bireylerin görüntülerinden oluşmaktadır. Diğer reklam filminde bulunan bireylerin hakları için tek başına mücadele etmeleri gerektiğine dair ideolojik mesaj, burada açıkça görsel metinle de desteklenmektedir. Reklam filminde profesör tahtada yalnız başına ders anlatmakta, bir tarım işçisi dev bir serada tek başına çalışmakta, benzer şekilde bir marangoz büyük bir atölyede tek başına çalışmakta, sonraki görüntüde tekerlekli sandalyedeki bir kadın karanlık bir hastane koridorunda hasta bakıcı tarafından taşınmakta, son görselde ise çocuğunun elinden tutmuş bir kadın boş bir mahkeme salonunda yürümektedir.

Bu reklamda yazılı metin görüntüde yer almamış, ancak reklam boyunca görüntülere eşlik eden bir metin seslendirilmiştir. Seslendirilen metin şu şekildedir:

Eğitim olanaklarını öğrenebileceğiniz,

Tarımsal düzenlemelerden haberdar olabileceğiniz,

Çalışma hayatınızdaki aksaklıkları iletebileceğiniz,

Sağlık hizmetleriyle ilgili sorunları danışabileceğiniz,

Yasal düzenlemelerden faydalanma yollarını öğrenebileceğiniz ve tüm kamuyla ilgili dilek, öneri ve şikayetlerinizi iletebileceğiniz başbakanlık iletişim merkezi bir iletişim köprüsü kurar.

BİMER’e şahsen, mektup yoluyla, internet aracılığıyla ya da Alo 150 hattını arayarak ulaşabilirsiniz

Reklam metninde öne çıkan kelimelere bakıldığında, yurttaş katılımının karar alma sürecine katılım değil, önceden alınmış kararlara ilişkin fikir getirme ve eleştiri hakkı olarak tanımlandığı görülebilmektedir. Reklam metninde bireyi BİMER’e yönlendiren kelimeler olarak “iletmek”, “danışmak”, “faydalanmak”, “öğrenmek” seçilmiştir ve bunlar yurttaşın bahsettiğimiz katılım konusundaki edilgen rolünü pekiştirmektedir. Metinde bahsedilen tarımsal düzenlemeleri öğrenebilmek, sağlık hizmetleriyle ilgili soruları danışmak gibi ifadeler ise yurttaşın devletin uygulamalarıyla ilgili bilgilenebilme hakkına dair vurgulardır ve burada devlet faaliyetlerine dair bir şeffaflık vurgusu görülmektedir. Ancak burada da karar ve uygulamaların oluşturulması sürecinde yurttaşın müdahil olma rolü göz ardı edilmektedir. Çünkü yurttaşın bilgi alacağı konular zaten

yapılandırılmış bir sisteme dairdir. Böyle bir mantık içerisinde, devlet yönetiminin yurttaşlarla çift yönlü iletişime dayalı bir ilişki kurma çabası görülebilse de, bu konunun karar alım süreçlerini de kapsayacak biçimde genişletilmesi büyük önem arz etmektedir.

Sonuç

1980'lerde küresel bir etkiye sahip olan neoliberalizm, kendi ekonomik ve ahlaki anlayışını adeta dayatmış ve küresel anlamda bir dönüşüm yaratmıştır. Ancak 1990'lı yıllarla birlikte neoliberal sistem büyük ekonomik ve toplumsal sorunlarla yüzleşerek adeta bir meşruluk krizinin içerisine düşmüştür. Bu noktada sistem üzerinde ufak değişiklikler yaparak, meşruluğu sağlamak ABD başta olmak üzere uluslar arası güç ve yine onun güdümünde sayılabilecek IMF, Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlara düşmüştür. Bu bağlamda 1990 sonrası dönemde uluslar arası kuruluş ve ticari şirketlerin tek tek ülkelerden kendi belirledikleri çeşitli ilkelere göre hareket etme ve bu yönde içsel yapılarını dönüştürmeleri yönündeki talepleri giderek artmıştır. Bu taleplerin başında ülkelerin kamu yönetimlerini yönetim modeline uydurmaları ve şeffaflık, hesap verilebilirlik ve çoğulculuk gibi ilkeler üzerinde temellendirilmesi gelmektedir. Buradaki temel amaçlardan biri çoğu zaman neoliberalizmi ve dev ticari şirketlerin ticari çıkarlarını korumak olsa da; özellikle az gelişmiş ülkeler açısından ekonomilerini koruyabilmek adına bağımlı oldukları dış borçlar, bu uluslararası kuruluşların taleplerine uyulması yönündeki zorunluluğu arttırmıştır.

Küresel anlamdaki bu dönüşüme paralel olarak enformasyon teknolojilerindeki hızlı gelişim de ülkeleri kamu yönetimi biçimlerini dönüştürmeleri yönünde motive etmektedir. Enformasyon teknolojilerindeki dönüşüm hem yurttaşların taleplerini dönüştürmüş, hem de uluslararası güç odaklarının sürekli olarak denetimini daha da kolaylaştırarak küresel baskıları arttırmıştır. Ancak baskılar bir dönüşümü gerekli kılmakla birlikte, uluslar arası alanın talep ettiği yönetim şekline olan adaptasyon ülkelerin içsel özelliklerinden bağımsız olmamaktadır.

Kamu yönetimindeki bahsedilen bu dönüşümün önemli ayaklarından biri küresel olarak büyük bir yaygınlık kazanmış görünen e-devlet uygulamalarıdır. Enformasyon teknolojilerine dayalı bu uygulamalar yoluyla, kamu kurumları karar ve uygulamalarında hız, ucuzluk gibi çıktılardan yararlandıkları gibi yurttaşlarla daha hızlı ve doğrudan iletişim kurmak yoluyla hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi küresel anlamda geçer akçe olan kavramlarla da uyum içinde bir görüntü sergileyebilmektedirler. Ancak teknoloji temelli bu yeni altyapının bu potansiyeli ne ölçüde geliştireceği, e-devlet uygulamasını gerçekleştiren ülkelerin özgül koşullarından ve demokrasiyle kurdukları ilişkinin niteliğinden bağımsız değildir. E-devlet uygulamalarıyla 2000'li yılların başlarında tanışan Türkiye açısından da durum benzerdir.

Türkiye e-devlet uygulamaları açısından önemli bir altyapıya sahiptir ve bu yapının bir parçası olan www.bimer.gov.tr yönetiminde yurttaş katılımını arttırmayı amaç edindiğini iddia eden özel bir uygulamadır. Kuşkusuz bu uygulamanın hayata geçirilmesinde, hem içsel dönüşüm talepleri hem de kamu yönetiminin dönüşümünü Türkiye için zorunlu koşul olarak gören küresel kurum ve kuruluşların talepleri etkilidir. Türkiye'nin bu uygulamalar yoluyla şeffaflık, hesap verebilirlik gibi ilkelerin kamu yönetimindeki varlığını göstererek hem ulusal, hem de uluslararası alanda meşruluğunu yeniden üretmeyi amaç edinmiş olması olasıdır. Tekrar belirtmek gerekirse bunun yanında kamu yönetimini dönüştürmeye ilişkin içsel ihtiyaçlar da bu çabanın geliştirilmesinde etkili olmuştur. Ancak bu amaçlarla birlikte, Türkiye'nin demokrasiyle kurduğu özgül ilişki ve bunun yarattığı yurttaş-devlet ilişkilerindeki problemler, BİMER uygulamasının içeriğini de kuşkusuz etkilemiştir.

Çalışmada BİMER uygulaması örnek olayından hareketle, Türkiye'de yurttaş-devlet ilişkilerini

dönüştürmeye dair e-devlet çabalarının ne denli gerçekliğe sahip olduğu anlaşılılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda BİMER internet sitesinin biçimsel özellikleri, yine sitede sunulan yasal mevzuat ve görsel materyale ait metinler niteliksel analize tabi tutulmuştur. Sonuçta ortaya çıkan BİMER uygulamasının geleneksel devlet-yurttaş ilişkilerinde radikal bir dönüşümü amaçladığına dair iddianın retoriksel olarak sunulduğu ve gerçek içeriğin bundan farklı olduğudur.

İncelenen metinlerde yurttaş katılımının sınırlı bir kavrayış içinde ele alındığı görülmüş ve yurttaşın rolünün, kurallara uymak ve beğenmediği bir şey olduğunda bunu yine devlete ileterek çözümlenmesini beklemek olduğuna dair bir çerçevenin çizildiği ortaya konulmuştur. Bu durum Türkiye devletinin uluslararası baskılarla şekillenen politikaları gerçekleştirmeye çalıştığı, ancak bunu yaparken ülkedeki yurttaş-devlet ilişkilerine dair geleneksel yapıyı fazla değiştirmek istemediği şeklinde yorumlanabilir. Oysa ki bu çerçevenin genişletilmesi, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının retoriksel bir yönetim ve demokrasi yaklaşımındansa, daha demokratik odaklı bir düşünme biçimine geçilmesine ve demokratik kültür üzerinde arzu edilen değişimlerin yaratılmasına yardımcı olacaktır.

Kaynakça

- Akcagündüz, Emre (2013). "Türkiye'de E-devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: e-Devlet ve Tasarruf İlişkisi". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 14(2) : 127-140
- Asrak Hasdemir, Tuğba (2011). "Bilgi, Yeni İletişim Teknolojileri ve Türkiye: Bir Olanağın Sınanması Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı Uygulamaları ". *Kamu Yönetimi ve Teknoloji*. Onur Ender Aslan, Burak Tangör, Nuran Savaşkan Akdoğan, Hande Mimaroglu Özgen, Asu Altunoğlu (der.) içinde . Ankara: TODAİE.
- Asrak Hasdemir, Tuğba (2014). "Türkiye'de Kamusal İletişim ve Bilgi Edinme: 10 Yılın Ardından Panoramik Bir İnceleme". *Amme İdaresi Dergisi*. 47 (3): 111-144.
- Aygül, Cenk (1998), "Neo Liberalizmin Başarısızlığı ve Yönetişim". *Toplum ve Bilim*. 76 (1):231-256.
- Bennett, W. Lance- Manheim, Jarol B. (2004). "The Big Spin: Strategic Communication and the Transformation of Pluralistic Democracy". *Mediated Politics*. W. Lance Bennett ve Robert M. Entman (der.) içinde . Cambridge: Cambridge University Press.
- Bobbio, Norberto (1987). *The Future of Democracy: A Defence of The Rules of the Games*. Great Britain: University of Minnesota Press.
- Çukurçayır, M. Akif ve Çelebi, Esra (2009). "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye". *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 5 (9): 9-82.
- Çulha Zabcı, Filiz (2002). "Dünya Bankası'nın Küresel Pazar İçin Yeni Stratejisi: Yönetişim". *SBF Dergisi*. 57 (3): 153-179.
- Dalton, Russeel J.- Wattenberg, Martin P. (2000). "Unthinkable Democracy: Political Change in Advanced Industrial Deomcracies", *Parties Without Partisans*. Russell J. Dalton, Martin P. Wattenberg (der.) içinde. New York: Oxford University Press.
- Dalton, Russell J.. (2011). "Left-Right Orientations, Context and Voting Choices". *Citizens, Context and Choice*. Russell J. Dalton ve Christopher J. Anderson (der) içinde. Oxford: Oxford University Press.
- Demirci, Kenan (2014). *Türkiye'de 2000 Sonrası Genel Seçim Kampanyalarında Demokrasi Söylemi*.

Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: AÜ. SBE.

Dubieli, Helmut (1998). Yeni Muhafazakarlık Nedir?. Çev. Erol Özbek. İstanbul: İletişim.

Evans, Donna ve Yen, C. David (2007). "E-Government: Evolving Relationship of citizens and Government, Domestic, and International Development". *Government Information Quarterly*. 23 (1): 207-235.

Gupta, M. P. ve Jana, Debonish (2003). "E-Government Evaluation: A Framework and Case Study". *Government Information Quarterly*. 20 (1):365-387.

Kalaycıoğlu, Ersin (2007), "Türkiye'de Politik Rejimin Evrimi ve Yasama Sistemi", *Türkiye'de Politik Değişim ve Modernleşme*. Ersin Kalaycıoğlu ve Ali Yaşar Sarıbay (der.) içinde. İstanbul: Alfa.

Kalfa, Ceren ve Ataay, Faruk (2008). "Yönetişim: Devlet- Toplum İlişkilerinde Yeni Bir Aşama". Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 17 (3): 229-240

Karp, Jeffrey A.- Banducci, Susan A. (2011). "The Influence of Party and Electoral Systems on Campaign Engagement". *Citizens, Context and Choice*. Russell J. Dalton ve Christopher J. Anderson (der.). Oxford: Oxford University Press.

Kittilson, Miki Caul- Anderson, Christopher J. (2011). "Electoral Supply and Voter Turnout", *Citizens, Context and Choice*. Russell J. Dalton ve Christopher J. Anderson (der.) içinde. Oxford: Oxford University Press.

Mazzoleni, Gianpietro ve Schulz, Winfried (1999). "Mediatization of Politics: A Challenge For Democracy?". *Political Communication*. 16 (3): 247-261.

Mcnaul, Brian (2004). *An Introduction to Political Communication*. London: Routledge.

Moon, M. Jae (2002), "The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?", *Public Administration Review*. 62 (4): 424-433.

Naralan, Abdullah (2009). "Türkiye'de E Hazırlık ve E-Devletleşme". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23 (1): 1-17

Norris, Pippa (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*. UK: Cambridge University Press.

Öniş, Ziya ve Şenses, Fikret (2009). "Küresel Dinamikler, Ülkeçi Koalisyonlar ve Reaktif Devlet: Türkiye'nin Savaş Sonrası Kalkınmasında Önemli Politika Dönüşümleri". *Neoliberal Küreselleşme ve Kalkınma Seçme Yazılar*. Fikret Şenses (der.) içinde. İstanbul: İletişim.

Punch, Keith (2011). *Sosyal Araştırmalara Giriş Nicel ve nitel Yaklaşımlar*. Çev. Dursun Bayrak, H. Bader Arslan, Zeynep Akyüz Ankara: Siyasal Kitabevi.

Parla, Taha (1995). *Türkiye'nin Siyasal Rejimi 1980-1989*. İstanbul: İletişim.

Robbins, Mark D., Simonsen, Bill ve Feldman, Barry (2008). "Citizens and Resource Allocation: Improving Decision Making with Interactive Web-Based Citizen Participation", *Public Administration Review*. May/June: 564-575.

Sabancı, Yavuz ve Şeker, Murat (1996). "Seçimler". *Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi Cilt 14*. içinde. İstanbul: İletişim.

Sakallıoğlu, Ümit Cizre (1996). "1983-1994: Siyasal Parti Topografyası". Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, Cilt:15 içinde. İstanbul: İletişim.

Songür, Neşe (2011). "Kamu Yönetiminde Değişim ve Stratejik Planlama". Türkiye'de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları. Filiz Kartal (der.) içinde . Ankara: TODAİE.

Şengül, Ramazan (2014), "Avrupa Konseyi Belgelere Erişim Özgürlüğü Sözleşmesi Karşısında Türkiye'de Bilgi Edinme Hakkı" Amme İdaresi Dergisi. 47 (3):91-110.

Talbert, Caroline J.- Karen Massberger (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government". Public Administration Review. May/June: 354-369

Turkun, Ceren (2007), "Devletin Kısayolu". Yayımlanmamış bildiri. Ankara: XII. Türkiye İnternet Konferansı 8-10 Kasım.

Warkentin, Merrill-Gefen, David- Pavlou, Paul A.- Rose, Gregory M. (2002). "Encouraging Citizen Adoption of E-Government By Building Trust". Electronic Markets. 12 (3):157-162.

Welch, Eric ve Wong, Wilson (2004). "Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability". Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions. 17 (2): 275-297.

West, Darrell M. (2004). "E- Government and the Transformation of Service Delivery and citizen Attitudes". Public Administration Review. 64 (1): 15-27.

Yılmaz, A. (2007), "AB'ye Uyum Sürecinde Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü Üzerine Notlar", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 17 (1): 215-240.

www.bilgitoplumu.gov.tr

www.bimer.gov.tr

www.turkiye.gov.tr