



## Abant Sosyal Bilimler Dergisi

Journal of Abant Social Sciences

2024, 24(1): 355-365, doi: 10.11616/asbi.1396928



### Dijital İletişim, Dijital Vatandaşlık, Dijital Yönetişim ve CİMER\*

Digital Communication, Digital Citizenship, Digital Governance and CIMER

Ayşegül DEDE<sup>1</sup> 

Geliş Tarihi (Received): 27.11.2023

Kabul Tarihi (Accepted): 31.01.2024

Yayın Tarihi (Published): 25.03.2024

**Öz:** Dijital iletişim, iletişim olgusu çerçevesinde hem yeni formlar üretmekte hem de mevcut formları güncellemekte veya değişime uğratmaktadır. Zira toplumların kabullendiği bir uygulama ancak iletişim olgusu sayesinde toplumların sosyo-ekonomik dinamikleriyle hayat kazanmakta ve topluma faydalı bir unsur olmaktadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) vatandaşlarına yazılı, sözlü ve elektronik ortamda başvuru hakkı tanıyarak geleneksel iletişim yöntemleri ile birlikte dijital iletişim formlarını da kullanarak dijital çağa uygun bir politika ile çalışmalarını yürütmektedir. CİMER, dijital iletişimin şekillendirdiği dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim olguları çerçevesinde toplumsal yaşamda kendisine alan açmaktadır. Bu çalışmada dijital iletişim, dijital vatandaşlık, dijital yönetişim ve CİMER arasındaki etkileşim nitel araştırma yöntemi olan doküman analizi ile incelenmiştir. Çalışmada CİMER'in dijital iletişimi sağlaması ile birlikte farklı gruplarda yer alan vatandaşların yönetimine daha kolay ve aktif bir şekilde katılmaları sonucunda toplumda dijital vatandaşlık kültürünün geliştiği ve dijital yönetişim çerçevesinde daha katılımcı ve demokratik bir toplumun ortaya çıktığı vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** CİMER, Dijital İletişim, Dijital Vatandaşlık, Dijital Yönetişim, Demokrasi.

&

**Abstract:** Digital communication gains life with the socio-economic dynamics of societies and can be positioned as a beneficial element of society. The Turkish Republic of Presidency Communicate Centre (CIMER) presents itself with a policy suitable for the digital age and social structures by giving its citizens the right to apply in written, verbal and electronic media. In this way it provides both the individual's access to this right and digital communication and participation within the scope of digital citizenship. The aim of this study is to determine the relationship between digital communication, digital citizenship, digital governance and CIMER. CIMER, digital citizenship and digital management framework shaped by digital communication, creates space for itself in social life. In the study, the interaction between digital communication, digital citizenship, digital governance and CIMER was examined using document analysis, which is a qualitative research method. In the study emphasized that CIMER offers digital communication opportunities, digital citizenship culture developed and within the framework of digital governance a more participatory and democratic society.

**Keywords:** CIMER, Digital Communication, Digital Citizenship, Digital Governance, Democracy.

**Atf/Cite as:** Dede, A. (2024). Dijital İletişim, Dijital Vatandaşlık, Dijital Yönetişim ve CİMER. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 355-365. doi: 10.11616/asbi.1396928

**İntihal-Plagiarism/Etik-Ethic:** Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asbi/policy>

**Copyright** © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University, Since 2000 – Bolu

\* Bu çalışma 25.06.2022 tarihinde, International Hasankeyf Scientific Research and Innovation Congress'te "Dijital Vatandaşlık, CİMER ve Dönüşen Devlet Algısı" başlığıyla sunulan bildirinin genişletilmesiyle ortaya çıkmıştır.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Ayşegül Dede, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, [ayseguldede@ohu.edu.tr](mailto:ayseguldede@ohu.edu.tr). (Sorumlu Yazar)

## 1. Giriş

Dijitalleşme toplumsal yaşamda yer alan farklı olguların dijital platformlara aktarılması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Dijitalleşme, bireysel analog bilgi akışlarının dijital bitlere dönüştürülmesinin maddi sürecidir (Özbey, 2022: 146). Bu sürecin ortaya çıkmasında dijital teknolojilerin etkisi önemlidir. Zira dijital teknolojilerin kullanımının artması sonucunda bu teknolojiler ile şekillen yeni bir toplumsal yaşam meydana gelmektedir. Manuel Castells tarafından tanımlanan “Ağ Toplumu” kavramında teknolojiler ile birlikte gelişen ağların etkili olduğu bir toplumsal yapı analiz edilmektedir (Castells, 2005). Bu ağ toplumunda multimedya ağları, iktidar ağları ve küresel finans ağları tarafından toplum çevrenmektedir. Ağlar arasındaki mesaj ve imge akışı da toplumsal yapıyı şekillendirmektedir. Bu yapıda geleneksel iletişim kalıpları dijital iletişime evrilmekte ve dijital iletişim yeni bir kültürel, sosyal ve ekonomik toplumsal yapıyı ortaya çıkarmaktadır. Günümüzde dijital teknolojilerin alanını genişletmesi sonucunda toplumsal yapıyı tanımlamak için farklı kavramlar kullanılmaktadır. Bu kavramlardan birisi de “Toplum 5.0”dır.

Dijital teknolojilerin hayatın birçok alanında etkin kullanılması “Toplum 5.0” kavramıyla ifade edilmektedir. Toplum 5.0; yapay zekâ, drone, akıllı cihazlar, nesnelerin interneti ve siber güvenlik gibi büyük teknoloji devrimleriyle şekillenen Endüstri 4.0’ın etkisiyle ortaya çıkmaktadır. Bu etkinin sonucunda Toplum 5.0, dijitalleşen tüketici tercihleri ve değişen toplumsal yapı sonucunda bilgi toplumundan süper akıllı toplum modeline geçişe tekabül etmektedir (Büyüksulu, 2020: 16). Bu toplumda devlet yönetiminde ve kamu politikalarında dijital teknolojilerin ve yapay zekânın etkisi söz konusudur. Toplum 5.0’da verinin kamu hizmetlerinde kullanımı artmakta ve veri analiziyle kamu politikaları gerçekleştirilmektedir (Büyükbingöl, 2020: 39). Dolayısıyla Toplum 5.0’da veri değerli bir bilgi kaynağı olarak hem toplumsal yaşamı hem de devlet politikalarını düzenleyen önemli bir araçtır.

Dijital iletişim geleneksel iletişimden çift yönlü olması noktasında ayrılmaktadır. Dijital iletişimde bireylerin sadece paylaşımlar yaparak kurdukları tek yönlü iletişimden anında mesajlaşma veya görüntülü iletişim kurdukları çift yönlü iletişime geçilmektedir (Mısırlı, 2021: 87). Ancak dijital iletişimde geleneksel iletişimde yer almayan bazı hususlar bulunmaktadır. Örneğin dijital iletişimde geleneksel iletişimden farklı olarak kişinin yüzünü görememe, jest ve mimikleri kullanamama ve karşıdaki kişiyle göz temasını kuramama gibi durumlar söz konusudur. Dolayısıyla cep telefonu ve sanal ağlar insanların iletişim kurma biçimini değiştirmekte, bu ağların ne zaman ve ne şekilde iletişim kurulacağını düzenlemesinden dolayı yeni bir sosyal yapı oluşmaktadır (Ribble, 2011). Kültür de bu yeni yapıda değişmektedir.

Dijitalleşme ile birlikte toplumsal yapıda dijital kültür ortaya çıkmaktadır. Dijital kültür internet kültürü, sanal kültür ve elektronik kültür gibi farklı isimlerde kullanılabilir. Bu farklı isimler ile birlikte dijital kültür teknolojinin bireylerin duygu ve düşüncelerini, iletişim ve etkileşim kurma biçimlerini, değer yargılarını ve tüm bunların toplamı olan kültürü önemli ölçüde şekillendirdiği fikrini tanımlayan yeni bir kavramdır (Koç, 2022: 500). Bu şekillenme ile birlikte toplumsal yaşamdaki kültür kalıpları dijital perspektif ile yeniden tanımlanmaktadır. Zira dijital kültür çeşitli alanlarda insan yaşamını etkileyerek dönüştürmektedir (Gere, 2008). Bu değişimin ortaya çıkmasında dijitalleşme ile birlikte salgının etkisi önemlidir.

Salgın ile birlikte dijital teknolojiler hem zorunluluk hem de işlevsel olması noktasında daha fazla gündelik yaşamda yerini almıştır. Ancak bir zorunluluk çerçevesinde ortaya çıkan bu durumun toplumsal yaşama yansması farklı olmuştur. Zira salgın sürecinde dijitalle uyumlaşma normal şartlara göre daha hızlı gerçekleşmiştir (Kanat ve Ayyıldız, 2022). Bu süreçte toplumun daha fazla kullanmak zorunda kaldığı dijital iletişim kanalları gündelik yaşam pratiklerinde önemli bir değişimi beraberinde getirmiştir. Salgının ortadan kalkması ile birlikte görüntülü konuşma, çevrim içi sohbet ve iş toplantıları gündelik yaşam pratiklerinde yerini almaya devam etmiştir. Tüm bu unsurlardan dolayı dijital iletişim, iletişimi farklı bir

perspektifle okumayı zaruri hale getirmektedir. Bu zaruriyetin toplumsal çıktıları ile birlikte analiz edilmesinde dijital sosyoloji devreye girmektedir. Dijital sosyoloji toplum ve teknolojinin kesişim noktasında yeni bir süreci ifade etmektedir (Aydın, 2021: 1). Dijital sosyoloji toplumsal değişimi dijital bir perspektiften ele alarak toplumsal yapıyı analiz etmektedir. Zira dijital iletişim sayesinde teknoloji ve toplum arasındaki etkileşimin somut çıktıları daha rahat gözlenebilmektedir. Dolayısıyla toplum ile teknolojinin kesiştiği bir noktada toplumsal yapı ve fertlerin gündelik pratikleri değişmektedir. Bu değişimin bir ayağını da Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) oluşturmaktadır.

CİMER ve BİMER uygulamalarından önce toplumun istek ve taleplerinde “Beyaz Masa” uygulaması bulunmaktadır. Bir çağrı merkezi olarak “Beyaz Masa” İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 1994 yılında hayata geçirilmiştir (İBB, 2018: 24). Beyaz Masa iletişim noktaları ile İstanbul halkının istek ve şikayetlerine çözüm bulma noktasında çalışmalarını yürütmüştür. Aynı zamanda Beyaz Masa halkın taleplerini kayıt altına alarak mevcut taleplere ilişkin bir danışmanlık hizmeti de sunmuştur. “Beyaz Masa” uygulamasından sonra 2016 yılında devlet ve vatandaş arasındaki iletişim BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) ile gerçekleştirilmeye başlanmıştır. BİMER ile birlikte 7 gün 24 saat vatandaşlar dünyanın herhangi bir yerinden kesintisiz ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın BİMER üzerinden Başbakanlığa ulaşma imkanına kavuşmuşlardır (Turan ve diğerleri, 2018: 219). Beyaz Masa ve BİMER uygulamalarından sonra CİMER ile devlet ve vatandaş arasındaki iletişim gerçekleştirilmiştir. CİMER, bilgi edinme ve dilekçe haklarının kullanımı kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan bir iletişim platformudur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.:13). CİMER vatandaşların kamu politikalarına ilişkin görüşlerini paylaştığı ve yeni bir kamu politikası önerebileceği bir yönetim aracıdır. Dolayısıyla CİMER dijital iletişim olgusuyla birlikte dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim anlayışı ile çalışmalarını yürütmektedir.

Bu çalışmada CİMER’in dijital iletişim, dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim kavramları ile ilişkisi saptanmaya çalışılacaktır. Bu çerçevede araştırma temel olarak CİMER’in iletişim perspektifiyle toplumsal yapıda meydana getirdiği değişime ve değişimin toplumsal çıktılarına odaklanmaktadır. Çalışmanın özgünlüğü CİMER’in dijital iletişim, dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim arasındaki ilişkinin analizinde ortaya çıkmaktadır. Bu analiz dijital iletişim ve dijital vatandaşlıkla şekillenen CİMER’in dijital yönetişim olgusu çerçevesinde demokrasi kültürüne ve vatandaşlık bilincine katkısını incelemeyi amaçlamaktadır.

CİMER ile dijital iletişim, dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim arasındaki ilişkinin saptanmasında ilgili dokümanlar sistematik bir şekilde incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda CİMER’in dijital iletişim, dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim kavramları ile anlamlı ilişkisine göre ilgili dokümanlar tasnif edilmiştir. Bu analizi gerçekleştirmek için nitel araştırma yöntemi olan doküman analizi kullanılmıştır. Doküman analizinde çalışmada ele alınan olgular için yazılı materyallerin incelenmesi gerçekleştirilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 217). Bu yöntem etkili bir şekilde kullanıldığı zaman mevcut olguların yeni bir perspektifle değerlendirmesini ve farklı bakış açıları ile konunun derinlemesine analizini sağlamaktadır. Nitekim yapılan analiz sonucunda CİMER’in dijital vatandaşlık kavramıyla birlikte dijital yönetişim kavramıyla da anlamlı ilişkisi saptanmış ve bu saptama CİMER’in daha geniş bir perspektif ile ele alınmasına imkan sağlamıştır.

## 2. Literatür

Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda CİMER’i dijital iletişim, dijital vatandaşlık ve dijital yönetişim kavramlarıyla bütünleşik bir perspektifle analiz eden bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak dijital iletişim, dijital vatandaşlığın dokuz boyutundan birisi olarak Mike Ribble tarafından ele alınmıştır (Ribble, 2011). Ayrıca çalışmanın temel vurgusu olan CİMER ile dijital vatandaşlığın dijital uygulamalar ile alanını genişleterek demokrasi kültürüne katkı yaptığı çeşitli araştırmalar tarafından ifade edilmiştir.

Çalışmanın ana vurgusu olan vatandaşların dijital yönetim kanalı ile aktif bir şekilde yönetime katılmaları hususu özellikle “Pasif Paydaş Olarak Vatandaşın E-İletişim ile Aktif Paydaşa Dönüşümü: CİMER Uygulaması Örneği” isimli araştırmada dile getirilmiştir. Bu araştırmada CİMER e-İletişim başlığında ele alınmakta ve CİMER uygulaması ile birlikte vatandaşların yönetime katıldıkları ifade edilmektedir. Bu çalışmaya göre vatandaşlar dijital iletişim kanalı olan CİMER’i kullanarak devletin politikalarına e-katılım yolu ile görüşlerini bildirmesi sonucunda pasif vatandaştan aktif vatandaşa geçmekte ve demokrasinin alanı genişlemektedir (Durmuşoğlu ve Genel, 2022). Çalışmada CİMER’in dijital yönetim perspektifiyle analizine imkân tanıyan farklı konularda yapılan çalışmalardaki veriler incelenmiştir (Gündüz ve Artar, 2023; Durmuşoğlu ve Genel, 2022). Bu araştırmalardaki veriler eşliğinde çalışmada CİMER’in dijital yönetim olgusu ile ilişkisi analiz edilmiştir.

### 3. Dijital İletişim, Dijital Vatandaşlık, Dijital Yönetişim ve CİMER

#### 3.1. Dijital İletişim ve CİMER

CİMER’in dijital vatandaşlık ve dijital yönetim kavramlarıyla analizinde öncelikle iletişim olgusunun incelenmesi gerekmektedir. Zira CİMER dijital iletişim olgusu ile vatandaşlarına ulaşmaktadır. Dijital çağda iletişimin dijital iletişime evrilmesi sonucunda CİMER, dijital vatandaşlık ve dijital yönetim kavramlarının etkisiyle kendisini yapılandırmakta ve vatandaşlarına dijital iletişim kanalları ile daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşmaktadır. Dolayısıyla bu noktada ele alınması gereken temel olgu iletişimdir.

Toplumsal yaşam iletişim ile şekillenmekte ve toplumun üyeleri eylemlerini iletişim sayesinde anlamlandırmaktadır. İletişim sosyal davranışların iletilmesi anlamında toplu halde yaşamının zorunlu bir sonucudur (Bal, 2018: 14). İletişim toplumsal yaşamda farklı amaçlar dahilinde ortaya çıkmaktadır. İnsanların iletişim ihtiyacının temelinde kendini anlatmak, ifade etmek, karşındakini anlamak, diğerlerini etkilemek ve ikna etmek arzusunun olduğu söylenebilir (Durul, 2020: 11). İletişim sosyolojisi ise bu ihtiyacın nedenini araştırmaktadır. İletişim sosyolojisi, sosyolojinin kavram ve yöntemleriyle iletişim olgusunu anlamaya/açıklamayı amaçlayan özel bir sosyolojidir (Bal, 2018: 14). Değişen toplumsal yapı ile birlikte iletişim araçları değişmekte, iletişim sosyolojisi hem bu değişime hem de bu değişimin toplumsal çıktılarını odaklanmaktadır. İletişim teknolojilerinin sürekli ve hızla geliştiği, buna bağlı olarak toplumsal yapının da büyük oranda değiştiği hiper-modern çağda iletişim sosyolojisinin kapsamı da genişlemektedir (Cereci, 2023: 5). Bu nedenle toplumların teknoloji ile ilişkisinde ve toplumdaki üyelerin teknolojiyi hangi gerekçelerle kullanmasında dijital iletişim kavramı önem kazanmaktadır.

Dijital teknolojilerin gündelik yaşam kültüründe kullanılması sonucunda dijital iletişim ortaya çıkmaktadır. Dijital iletişim elektronik ortamdaki bilgi alışverişidir (Ribble, 2011). Dijital iletişimde sözlü ve geleneksel iletişimde yer almayan yeni iletişim kalıpları bulunmaktadır. Dijital iletişimde yazı dilinde kullanıma giren emotikonlar ve emojiler piktografik yazı olmasına karşın ne yazılı ne de sözlü dilin geleneğinde vardır (Sakallı ve Bahadıroğlu, 2018: 134). Emotikonlar ve emojiler dijital iletişimde birer duygu ikonudur. Bu yapılar yüzü temsil etmek yerine yüzdeki duyguyu işaret etmekte ve yazılı dijital iletişime özgü olarak duyguyu imleyen göstergeler olmaktadır. Dijital iletişimde duyguları ifade etmek için emojilerin kullanılması dijital iletişimin geleneksel iletişime göre farklı iletişim kalıplarını kullanmasını beraberinde getirmektedir. Bu farklılığın temelinde tarihte birbirleriyle uyumsuz olan yazılı iletişimle duysal ya da sözlü iletişimin birleştirilmesi yatmaktadır (Sakallı ve Bahadıroğlu, 2018: 134). Böylece yazılı dijital iletişim, yazı ve konuşmayı dil dışı göstergelerle birleştirmekte ve dili farklı bir kalıpla sunarak iletişim ortamını genişletmektedir. Bu noktada dijital iletişim, iletişimin yazılı, sözlü, görsel-ışitsel biçimlerini aynı sistem içinde birleştiren bir hipertext ve meta-dilin oluşmasına imkân sağlamaktadır (Castells, 2005). Bu yeni iletişim biçimi toplumsal yapı ile birlikte devletlerin de iletişim kalıplarını değiştirmektedir. Devletler dijital iletişim kanalları ile vatandaşlarının istek ve şikayetlerini almaktadır. Bu durum CİMER’i dijital iletişim perspektifine yaklaştırmaktadır.

CİMER bilgi edinme, görüş, öneri, istek, talep ve teşekkür unsurlarının yer aldığı dijital iletişim platformdur. CİMER devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin güçlendirilmesine odaklanmakta ve vatandaşların yönetime kolay ve hızlı bir şekilde katılmasını amaçlamaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim

Başkanlığı, t.y.: 8). CİMER’de zaman ve mekândan bağımsız başvuru, konum bilgilerinin paylaşılması durumunda hızlı müdahale ve ilgili başvuruya dosya ekleme sayesinde iletişim kanıt çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. CİMER’e başvuruda farklı iletişim kanallarını bulunmaktadır. CİMER’de internet ile başvuru, ALO 150 ile telefonla başvuru, mektup/faks ile başvuru ve şahsen müracaat bulunmaktadır. Bu başvuruların nasıl gerçekleşeceğine ilişkin bilgiler Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Bu bilgilendirmelerden birisi “50 Soruda CİMER” kitapçığıdır. “50 Soruda CİMER” kitapçığının uygulamanın dijital iletişim perspektifi ile kullanılması noktasında hazırlandığı ifade edilebilir. Kitapçıkta şikâyet/istek/ihbar ve öneri gibi başvuru türüne ilişkin açıklamalar kısa örneklerle sunulmakta ve vatandaşın doğru başvuru yapması için ilgili adımlar özetlenmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.). Bu ilgili adımlar ile birlikte CİMER vatandaşlarına danışmanlık hizmeti vermektedir.

Danışmanlık hizmeti CİMER’de bilgi edinme/şikâyet başlıklarında ve CİMER’in kamuoyuna sunduğu bilgilendirici dokümanlar ile ortaya çıkmaktadır. Nitekim ilgili dokümanlarda başvurunun durumu hakkında bilgi, başvuruya verilen cevaptan memnun olmama durumundaki işlemler, başvuruya hiç cevap verilmemesinde yapılması gerekenler ve başvurunun iptal edilmesi için ilgili adımlar hukuki bir çerçevede yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.: 57-60). Bu nedenle CİMER idari ve adli olarak bir danışmanlık hizmetini yerine getirmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 110). Bu danışmanlık hizmetinde tüm sürecin şeffaf, sorgulanabilir ve denetlenebilir olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı CİMER’i kamuoyuna daha anlaşılır kılmak için “Açıklamalı CİMER Yönetmeliği” hazırlamıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 108). Tüm bu dokümanlarla birlikte vatandaşların CİMER’i etkili bir şekilde kullanması amaçlanmaktadır.

CİMER temel olarak dijital iletişim kanalları ile vatandaşlarına ulaşmayı öncelemektedir. Bu öncelikle durumu veriler eşliğinde analiz edildiğinde CİMER’in amacını ulaştığı ifade edilebilir. Zira son 5 yılın verileri değerlendirildiğinde CİMER başvurusu yaparken internet yolunu kullananların oranı 2018 yılında %93,52 iken 2022 yılında bu oran %97’ye yükselmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Bu veri CİMER’in kendi konseptine uygun olarak kurduğu dijital iletişim politikasının halk tarafından benimsendiğinin bir göstergesi sayılabilir. Bu benimsenme durumu CİMER’in dijital iletişim kanallarını açık tutması ile ilgilidir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından vatandaşları kamu politikalarına daha fazla entegre etmek için CİMER’e “Türkiye Yüzyılı Hayalini Paylaş” ve “Yönetime Katıl” başlıkları eklenmiştir. Bu başlıklar vatandaşların kamu politikalarında daha fazla söz sahibi olması noktasında CİMER’in dijital vatandaşlık kavramıyla analizini gerekli kılmaktadır.

### 3.2. Dijital Vatandaşlık ve CİMER

Vatandaşlık siyasi bir kavram olarak kent hayatında ortaya çıkmıştır. Bu nedenle ilk uygulama imkanını Antik Yunan kent devletlerinde bulmuştur (Güllüpınar, 2021). Kişinin sahip olduğu hak yerine imtiyaz ve yükümlülükler çerçevesinde ele alınan vatandaşlık erkeklere özel bir alanda kendisini şekillendirmiştir. Erkeklerde eğitilmiş ve ekonomik geliri iyi olan kişiler vatandaşlık kapsamında ele alınırken, kadınlar ve yabancılar vatandaşlığın dışında kalmışlardır. Vatandaşlıkla ilgili ortaya çıkan bu problemler nedeniyle önce kan bağına daha sonra toprak esasına dayanan farklı vatandaşlık tanımları ortaya çıkmıştır. Kan esasına dayanan vatandaşlık nüfus olarak az olduğu için, üç-dört yüzyıllık bir zaman diliminden sonra toprak esasına geçmek zorunlu bir koşul olarak ortaya çıkmıştır (Topçuoğlu, 2012). Ulus-devletlerin ortaya çıkması ile birlikte farklı vatandaşlık kavramları tartışılmaya başlanmıştır.

Vatandaşlık genel olarak dört farklı şekilde tanımlanmaktadır. Bu tanımlara göre vatandaşlık ulusal kimlik olarak, evraklar temelinde, haklar temelinde ve görev-sorumluluk temelinde ele alınmaktadır (Kadioğlu, 2012). Kişinin ulus-devlete üyeliği ulusal kimlik temelinde, hukuki evraklara dayandırılması evraklar temelinde ve kişinin belirli sorumlulukları üstlenmesi görev-sorumluluk temelinde vatandaşlık tanımını oluşturmaktadır. Bu vatandaşlık tanımlarından vatandaşlığı dayandırdığı temel ilkeler ekseninde ayrışan “haklar temelinde tanımlanan vatandaşlık” ise ekonomik, sosyal, güvenlik, eğitim ve kamusal hizmet alma haklarını içermektedir (Esendemir, 2009). Vatandaşlığa ilişkin bu genel çerçeve Marshall Kuramı’na

dayanmaktadır. Marshall Kuramı'nda vatandaşlık temelde herkesin toplumun eşit ve özgür bir üyesi olarak muamele görmesine tekabül etmektedir (Kadioğlu, 2012). Dolayısıyla erkeklere özel bir alandan haklar temeline geçilen vatandaşlık algısında kişilerin toplumdaki kültürel kimliği önem kazanmaktadır. Zira günümüzde özel haklar temelinde çok kültürlü vatandaşlık kavramı ortaya çıkmıştır. Çok kültürlü vatandaşlık modeline göre vatandaşlık kişinin üzerinde anlam taşıyan bir statü olarak genel nüfus içerisindeki kültürel farklılıkları da kapsamayı ve korumayı içermektedir (Şan ve Koç, 2021: 296). Dijital teknolojilerin etkisiyle günümüzde dijital vatandaşlık anlayışı merkezdedir.

Dijital vatandaşlıkta kişiler dijital kanallar ile vatandaşlık görevini yerine getirmektedir. Geleneksel vatandaşlıkta vergi verme gibi bazı ödevlerini yerine getiren vatandaş sadakat bağı ile devletine bağlanırken; dijital vatandaşlıkta hak ve ödevlerin dijital platformlar aracılığıyla gerçekleştirilmesi söz konusudur (Çatlı ve Keskin, 2021: 1999). Bu nedenle dijital vatandaşlık farklı bir konsept ile kendisini şekillendirmektedir. Dijital vatandaşlık, internet ortamında etik ve evrensel kurallar çerçevesinde her türlü tehlikenin bilincinde hareket etmek olarak tanımlanabilir (Aydın, 2015: 142). Mike Ribble vatandaşlığı teknoloji kullanımına ilişkin uygun ve sorumlu davranış normları olarak tanımlamaktadır (Telli, 2021: 57). Ribble bu eksende vatandaşlığı dijital ticaret, dijital iletişim, dijital hak ve sorumluluk, dijital güvenlik, dijital erişim, dijital sağlık, dijital okuryazarlık, dijital etik ve dijital kanun olarak dokuz boyutta incelemiştir (Ribble, 2011). Bu başlıklardan dijital vatandaşlık olgusunda dijital iletişim boyutu önemlidir. Nitekim vatandaşın dijital iletişim çerçevesinde hem edindiği bilgileri topluma yaymada hem de elde ettiği bilginin doğruluğunu teyit etme görevi bulunmaktadır. Bu nedenle dijital vatandaşlıkta bazı avantaj ve dezavantajlar söz konusudur. Dijital iletişim araçlarının kullanılabilir ve kolay ulaşılabilir olması dijital vatandaşlık açısından avantaj iken; iletişim araçlarının kötüye kullanılması ve zararlı içerik üretimi dijital vatandaşlık açısından dezavantajdır (Çubukçu ve Bayzan, 2013: 15). Dolayısıyla bilinçli bir dijital vatandaşın bu avantaj ve dezavantajların farkında olarak dijital iletişim kanallarını bilinçli bir şekilde kullanması gerekmektedir. Bu noktada CİMER kendisinden hizmet alanları dijital iletişime yönlendirerek onları dijital vatandaşlığa hazırladığı ifade edilebilir.

CİMER'e başvuru yapanların "CİMER Başvuru Sözleşmesi"ni onaylamaları gerekmektedir. Sözleşmenin onaylanması ile birlikte başvuru sahibi küfür, iftira, hakaret veya tehdit gibi unsurlara başvuruda yer vermediğini ve kötüleyici, kaba, müstehcen veya başka birisinin gizlilik haklarını ihlal edebilecek bir metin paylaşmadığını kabul etmektedir. Sözleşme ile kişi Türkiye Cumhuriyeti yasalarına ve Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelere aykırı olacak şekilde içerik paylaşmayacağını beyan etmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.: 29) CİMER'de ayrıca "Lekelenme Hakkı" söz konusudur. Bu kapsamda CİMER yönetmeliği 5. maddede başvuruda somut bilgi veya belge olmadan tahmin ve zanna dayalı başvuruların işleme alınmayacağı hükmü doğrultusunda kamu kurumlarına ilgili başvuruları işleme almama hakkı tanınmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.: 27). Bu adım ile birlikte kişilerin asılsız bir şekilde suçlanmasının önüne geçilmekte, adli ve idari kayıtlarda şüpheli sıfatıyla kişinin yer alması önlenmektedir. Böylece CİMER'de vatandaşın şikâyet ve ihbar hususlarında bilinçli bir şekilde hareket etmesi teşvik edilmekte ve şikâyet konu olan kişilere ilişkin ihbarın asılsız olması durumunda şikâyet edilen kişi güvence altına alınmaktadır. Bu noktada asılsız başvuru yapanlara hukuki yaptırım ortaya çıkabilmekte ve şikâyet eden kişinin aleyhinde hukuki süreç başlatılabilmektedir. Dolayısıyla tüm bu unsurlarla birlikte CİMER'in dijital vatandaşlık kapsamında hizmet verdiği ve kendisinden hizmet alanları dijital vatandaşlık bilinci ile hareket etmelerini sağladığı ifade edilebilir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından yayımlanan "50 Soruda CİMER" kitapçığında başvuruya ilişkin bilgiler hukuki bir perspektif ile açıklanmaktadır. Bu kitapçıkta "başvuru sahibinin yükümlülükleri" başlığında temel yükümlülük, hakkın kötüye kullanılması, dilekçenin yazılma üslubu, cevap bekleme süresi, doküman ekleme ve başvurunun sosyal medyada paylaşılıp paylaşılmaması konuları yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.: 42-43). Kitapçıkta kamu kurumlarının yükümlülükleri de yer almaktadır. Bu başlıkta kurumun dilekçeyi kabul edip etmeme hakkı, CİMER personelinin yükümlülükleri, başvuru sahibinin kişisel verilerinin korunması, başvurunun nasıl değerlendirilmesi gerektiği ve başvuruya nasıl cevap verilmesi gerektiği yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.: 47-53). Böylece hem hizmeti alan hem de hizmeti verenlerin CİMER'i hukuki bir çerçevede kullanmasına ilişkin bilgiler detaylı bir şekilde kamuoyu ile

paylaşılmaktadır. Ayrıca CİMER uygulamasında engelli vatandaşlara ve çocuklara özel bir hizmet sunulmaktadır.

“Engelsiz CİMER” in hayata geçmesiyle birlikte işitme ve konuşma engeli bulunan fertlere CİMER hizmeti açılmıştır. “Kulak Ver” uygulaması ile engelli fertler sesli kitap hizmetine ulaşabilmektedir. Ayrıca çocukları ilgilendiren başvurular yetişkin başvurularından ayrılmakta ve özel ekip tarafından çok yönlü ve yüksek hassasiyetli olarak değerlendirilerek ilgili kurumlar ile paylaşılmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Engelli fertlere ve çocuklara açılan bu başlıklar ile birlikte CİMER’in güncel toplumsal olaylara kendisi hızlı bir şekilde adapte ettiği ve dijital iletişim çerçevesinde aktif bir politika izlediği ifade edilebilir. Nitekim 6 Şubat 2023 tarihinde Türkiye’de yaşanan deprem ile birlikte CİMER’de “deprem acil” başlığı kullanıma açılmıştır. Bu noktada toplumun ihtiyacına göre CİMER’in kendisini farklı başlıklar ile güncellemesi söz konusudur.

CİMER’e yapılan başvurular analiz edildiğinde uygulamanın toplumsal alandaki karşılığına ilişkin veriler ortaya çıkmaktadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından yayımlanan “Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER” başlıklı rapora göre 2021 yılında yapılan başvuruların %43’lük kısmı istek, %44’lük kısmı şikâyet, %8’lik kısmı bilgi edinme, %3’lük kısmı ise görüş/öneri başvurularıdır. 2022 yılında ise yapılan başvuruların %52’sini şikâyet, % 35’ini istek, %8’ini bilgi edinme, %2’sini görüş/öneri, %2’sini ihbar ve %1’ini teşekkür amacıyla yapılan başvurulardır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 128). Bu iki yılın verisi değerlendirildiğinde vatandaşların taleplerinin şikâyet ile kıyaslandığında şikâyete yakın bir değerde olduğu görülmektedir. Bu değer CİMER’in sadece şikâyet değil talep anlamında da vatandaş tarafından kullanıldığının göstergesi sayılabilir. Bu noktada CİMER’e her yıl yapılan başvuruların konu başlıkları değişmektedir. 2018’de kamu personel alımı, 2019’da iş talebi ve 2021 yılında sosyal yardımlara ilişkin başvurularda artış yaşanmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, 116). Ayrıca CİMER’e gelen teşekkürle ilişkin başvurular 2017-2021 yılları arasında %30 artmıştır. CİMER’de memnuniyet oranı ise 2017-2021 yılları arasında yaklaşık %20 artmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Dolayısıyla CİMER’in vatandaşın hakkını aradığı, bilgi edinme kapsamında başvurduğu, memnuniyetini ilettiği ve çeşitli konular kapsamında danışmanlık hizmeti aldığı dijital vatandaşlık platformu olduğu ifade edilebilir.

CİMER’e başvuru sayısı 2017’de 2 milyon iken, 2021’de 6 milyon olarak gerçekleşmiştir. Bu veriye göre CİMER’e başvuru sayısında yaklaşık %300 oranında bir artış yaşanmıştır. 2022 yılında yapılan başvurular incelendiğinde başvuru sahiplerinin eğitim durumları analiz edilmiştir. Bu dağılımda %20,4’lük dilimi ilköğretim, %25’lik dilimi lise ve %23,6’lik dilimi lisans oluşturmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Yaş gruplarına göre CİMER’e en fazla başvuru 27-35 yaş aralığında iken en az başvuru 18 yaş altı grubundan yapılmıştır. CİMER’e 27-35 yaş aralığında en fazla başvurunun yapılması CİMER’in aktif bir şekilde kullanıldığının bir kanıtı sayılabilir.

### 3.3.Dijital Yönetişim ve CİMER

Dijital yönetişim dijital devlet anlayışıyla birlikte ortaya çıkmaktadır. Dijital devlet teknoloji araçlarını etkin bir şekilde kullanan devlettir. Dijital devlet, geleneksel devlete rakip olmayan; bunun yerine onun eksik yönlerini iyileştirip açıklarını kapatan, bilgi teknolojilerinin gelişimi ile oluşmuş bir devlet modelidir (Keskin, 2021: 305). Geleneksel devlet ve dijital devlet iç içe geçmekte ancak dijital teknolojileri önceleyen devlet modeli dijital devlete kendisini adapte edebilmektedir. Dijital yönetişim ise kendisini dijital devlet aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Zira dijital devlet, dijital yönetişimin ilkeleri ile kendisini konumlandıran ve dijital yönetişim kanallarını aktif olarak kullanan bir yapıda ortaya çıkmaktadır. Bu noktada dijital yönetişimde kamu hizmetleri “akıllı kamu hizmetleri”ne evrilmektedir.

Akıllı kamu hizmetleri konsepti kamu hizmetlerinin farklı bir perspektif ile yönetilmesi ile şekillenmektedir. Bu konsept Endüstri 4.0’ı yakalayabilen ülkelerde gerek merkezi gerek yerel düzeyde stratejik çalışmalarla kamu yönetimini dönüştürmektedir (Ün, 2022: 420). Zira akıllı kamu hizmetleri vatandaşların yönetime daha fazla katılmasına, toplumdaki yapıların iş birliğine ve bürokratik işlemlerin

basitleştirilmesine vurgu yapmaktadır. Akıllı kamu hizmetlerinde mevcut hizmetler algoritmik yaklaşımla yeniden tanımlanmakta ve vatandaşların sürece katılımıyla birlikte kaynakların yerinde kullanımında ve hizmetlerin üretiminde yapay zekâ destekli yeni teknolojiler devreye girmektedir (Gil-Garcia ve diğerleri, 2014; Aktaran Ün, 2022). Akıllı kamu hizmetleri, verinin hem hizmeti alan hem de hizmeti veren açısından stratejik fayda ilkesiyle yorumlanmasında ortaya çıkmaktadır. Verinin stratejik fayda ilkesi ile yorumlanarak toplumsal fayda ekseninde yeni politikaların oluşturulması sonucunda devletler akıllı kamu hizmeti konseptine yaklaşmaktadır. Bu noktada CİMER'in vatandaşın gelen talepleri analiz etmesi ve bu taleplere göre politikalarını oluşturması çerçevesinde akıllı kamu hizmeti konseptine yaklaştığı ifade edilebilir. Akıllı kamu hizmetlerinin yönetilmesi ise dijital yönetim ile mümkündür.

Yönetişim kavramı birçok disiplin ile ilgili olmasından dolayı kavramın tek bir tanımı bulunmamaktadır. Ancak yönetim kavramı kamu yönetimi bağlamında düşünüldüğünde mahiyeti değişen devlet-yurttaş ilişkilerini açıklamak için kullanılmaktadır (Sobacı, 2007: 220). Dijital yönetim ise yatay bir koordinasyon yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını öngören ve bunun için yerel bilgi ağlarını kullanan yönetim modelidir (Özer, 2017: 467). Dijital yönetim perspektifi klasik yönetim anlayışındaki problemler ve çağa uygun bir politika oluşturulması gerekliliği sonucunda şekillenmiştir. Tek bir kişi veya grubun eleştiriye kapalı kararlarının dikte edildiği bir yapıdan çok sayıda aktörün yönetime katıldığı ve yönetim kararlarının sorgulandığı yeni bir yönetim anlayışı ihtiyacı sonucunda dijital yönetim ortaya çıkmıştır. Dijital yönetimde halkın yönetime katılımı, şeffaflık ve demokratik toplumun desteklenmesi ve kamu hizmetlerinin etkin, maliyet odaklı ve sorumluluk anlayışı ile sunulması önemlidir. Dolayısıyla dijital yönetim özellikle açıklık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik gibi önemli unsurlar ile kendisini toplumda inşa etmektedir. Bu noktada CİMER dijital yönetim kapsamında kendisini güncellemekte ve yeni başvuru alanları açarak dijital yönetim perspektifine yaklaşmaktadır.

CİMER'in dijital yönetim düzleminde ele alınmasındaki temel faktör "Yönetime Katıl" başlığında ortaya çıkmaktadır. CİMER "Yönetime Katıl" ile gençlerin gündemi, sokak hayvanları ve sıfır atık başlıklarında vatandaşların görüşlerini alarak politikalarını oluşturmakta ve mevcut politikalarını güncellemektedir. 2022 yılında CİMER'e "Yönetime Katıl" türünde 12.517 başvuru gelmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 111). Bu başvuru sayısı vatandaşın "Yönetime Katıl" başlığını benimseyerek kullandığının bir işareti sayılabilir. "Yönetime Katıl" başlığında kamu hizmetlerindeki kalite artırılmakta ve vatandaş-devlet arasındaki iletişim farklı bir perspektif ile ele alınmaktadır. Zira "Yönetime Katıl" ilkesiyle CİMER'de vatandaşların görüş ve önerilerine değer veren bir iletişim kanalının tesisi, halkın yönetim konularına olan ilgisinin artırılması, etkin kamuoyu politikalarının oluşturulması ve çift yönlü iletişimin gerçekleştirilmesi söz konusudur. Ayrıca CİMER'de "Türkiye Yüzyılı Hayalini Paylaş" başlığı ile birlikte vatandaşlar proje üreterek direkt yönetimin birer parçası olmaktadır.

CİMER'i aktif bir şekilde kullananlar ile yapılan araştırma bulguları CİMER'in dijital yönetim çerçevesinde incelenmesine imkân vermektedir. Gündüz ve Artar tarafından yapılan araştırmaya göre CİMER'de kişilerin eğitim seviyesi arttıkça yönetime aktif katılım artan bir talep olarak ortaya çıkmakta ve CİMER toplumsal anlamın inşasında etkili olmaktadır (Gündüz ve Artar, 2023: 693-695). CİMER'e başvuru yapan kişiler ile yapılan bir başka araştırmaya göre araştırmanın elde edilen en önemli bulgusu vatandaşın yönetime gönüllü bir şekilde katılmasında CİMER'in bir köprü görevi üstlenmesidir (Durmuşoğlu ve Genel, 2022: 85). Ayrıca araştırmada bazı katılımcıların CİMER'i haklarını arayabilecekleri bir baskı mekanizması olarak gördüğü, CİMER'in açılımındaki Cumhurbaşkanlığı ifadesinin katılımcılara güven verdiği, CİMER'in iletişim alanı ve bilgi kaynağı olarak görüldüğü ve vatandaşa CİMER tarafından geri dönüşün yapılması kişileri değerli hissettirdiği belirtilmektedir. Bu noktada CİMER ile birlikte vatandaşlar yönetime katılmakta ve pasif vatandaştan aktif vatandaşın doğru geçmektedir (Durmuşoğlu ve Genel, 2022). Dolayısıyla vatandaşlar CİMER ile dijital vatandaş olarak haklarını aramakta ve CİMER'in tesis ettiği dijital yönetim perspektifiyle yönetime katılmaktadır.

#### 4. Sonuç

Çalışmada CİMER'in dijital iletişim ekseninde ve dijital yönetim ilkesiyle dijital bir platform olarak kendisini inşa ettiği belirtilmiştir. CİMER vatandaşların dijital vatandaşlık ekseninde adımlarını çevrim içi platformlardan atmasını sağlamaktadır. CİMER dijital yönetim ilkesiyle yönetime vatandaşları dahil



ederek vatandaşların katılımını artırmaktadır. Ayrıca çalışmada CİMER'in akıllı kamu hizmeti konsepti dahilinde kendisini dijital yönetimle entegre ederek bu alana özel başlıklara uygulamada yer açtığı vurgulanmıştır. Nitekim "Türkiye Yüzyılı Hayalini Paylaş" ve "Yönetime Katıl" başlıklarıyla CİMER vatandaşların yönetime katılmasını teşvik etmektedir. Bu teşvik ile birlikte vatandaşın CİMER ile etkili bir kamuoyu oluşturması noktasında bazı adımlar atılabilir.

CİMER tarafından "Kurumsal Takip Bültenleri" ile düzenli olarak analiz edilen veriler ve başvuru sahiplerine yönelik yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi bilgiler ilgili kamu kurumlarıyla paylaşılmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Bazı kurumlar bu verileri kamuoyuna açıklamaktadır. Ancak etkili kamuoyu politikalarının oluşturulması için ilgili bilgiler kurumların inisiyatifi yerine yıllık basın toplantısı gibi genel bilgilendirmeyle vatandaş ile paylaşılabilir. Ayrıca CİMER'e yapılan şikâyet, vatandaşın şikâyet yaptığı kuruma yönlendirilmekte ve bu yönlendirme sonucunda vatandaşın şikâyeti sonuçsuz kalabilmektedir. Bu nedenle şikâyet edilen kurumdan bağımsız bir kişi tarafından şikâyet sürecinin daha etkin ve objektif bir şekilde yürütülmesi sağlanabilir. Zira somut bir şekilde sonuçlanmayan şikâyet başvuruları vatandaşların CİMER'den uzaklaşmasına neden olabilmektedir. Bu noktada CİMER'de vatandaşın başvurusuna ilişkin kamu kurumundan gelen cevabı puanlaması iyi bir yaklaşımdır. Ancak bu puanlamanın vatandaş ile şeffaf bir şekilde paylaşılması vatandaşın daha etkili bir kamuoyu baskısı oluşturabilmesinde önemlidir. Nitekim vatandaşın hangi kamu kurumunun kaliteli bir hizmet verdiğine ve hangi kamu kurumunda şikâyetlerin çoğaldığına ilişkin bir bilgisi bulunmamaktadır.

CİMER'e ilişkin bir başka öneri tüm kamu kurumlarındaki CİMER görevlilerinin şehir bazlı ortak toplantı yaparak sorun, öneri ve projeye ilişkin bölge veya şehre özel spesifik raporların oluşturulmasına ilişkindir. Bu raporlar şeffaf bir şekilde ve düzenli olarak ilgili kamuoyu ile paylaşılabilir. Zira etkin bir kamuoyunun oluşması için toplum üyelerinin yaşadıkları toplumda ortaya çıkan problemleri veya talepleri bilmesi gerekmektedir. Ancak toplum üyelerinin yaşadıkları mahalledeki, buldukları şehirdeki veya çalıştıkları kurumdaki sorunlara ilişkin bilgisi bulunmamaktadır. İlgili verilerin vatandaş ile paylaşılması sonucunda vatandaşın hem yaşadığı topluma daha duyarlı bir yaklaşım geliştirmesine hem de yönetim politikalarında daha katılımcı olmasına yol açabilir. Bu nedenle CİMER'in vatandaşın denetimine daha fazla açılması daha şeffaf, işlevsel ve hesap verebilir kurumların ortaya çıkmasına katkı sağlayacaktır. Böylece CİMER kendisini daha denetlenebilir bir kurum haline getirmekle birlikte vatandaş nezdinde de şikâyetini olumlu bir şekilde çözüme kavuşturmayan kurumlar üzerinde etkin bir kamuoyu baskısı oluşturacak bir yapı haline gelebilir.

CİMER'e ilişkin bir başka öneri CİMER'in vatandaşlar tarafından kullanımına ilişkindir. CİMER'de vatandaşların hangi kamu kurumuna başvuracaklarına ve başvuracakları kamu kurumuna nasıl hitap edeceklerine ilişkin bir bilgi eksikliği söz konusudur. Nitekim CİMER'e dinlediği türkünün hikayesini öğrenmek isteyen vatandaşlar başvurabilmekte veya "CİMER Bey" olarak hitap eden kişiler olabilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023). Bu noktada uygulamaya giriş yapan vatandaşın durumuna göre kişiyi istediği kuruma yönlendiren ve ilgili yazışmayı denetleyen dijital asistan devreye sokulabilir. Dijital asistan ile birlikte her şehre özel sorunların saptandığı rapor çerçevesinde şehre özel temalı ve çocuk, yaşlı ve engelli vatandaşların da katılımı ile farklı türde yarışmalar ile CİMER'in kullanımı artırılabilir. Zira daha katılımcı ve demokratik bir toplumun ortaya çıkmasında CİMER'in daha fazla vatandaşın kullanımına ve denetimine açılması önemlidir.

#### **Finansman/ Grant Support**

Yazar(lar) bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The author(s) declared that this study has received no financial support.

#### **Çıkar Çatışması/ Conflict of Interest**

Yazar(lar) çıkar çatışması bildirmemiştir.

The authors have no conflict of interest to declare.

#### **Açık Erişim Lisansı/ Open Access License**

This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC).

Bu makale, Creative Commons Atf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY NC) ile lisanslanmıştır.

## Kaynaklar

- Aydın, M., B. (2021). Dijital Sosyoloji Üzerine Notlar. *Dijital Sosyoloji Çalışmaları* içinde Edt. A. Zinderen Adana: Nobel Kitabevi.
- Aydın, A. (2015). Dijital Vatandaşlık. *Türk Kütüphaneciliği*, 29 (1), s.142-146. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48743/620169>
- Bal, H. (2018). *İletişim Sosyolojisi: Sosyal İletişim, Kitle İletişimi, Elektronik İletişim*. Bursa: Sentez Kitabevi.
- Büyükuslu, A., R. (2020). *Toplum 5.0 Süper Akıllı Toplum*. İstanbul: Der Kitabevi.
- Büyükbıngöl, A. (2020). *Toplum 5.0'a Doğru*. Ankara: Astana Kitabevi.
- Castells, M. (2005). *Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür, Ağ Toplumunun Yükselişi*. (2. Baskı). Çev. Ebru Kılıç. İstanbul: Bilgi Üniversitesi.
- Cereci, S. (2023). *İletişim Sosyolojisi*. Ankara: İKSAD Kitabevi.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (t.y.) *50 Soruda CİMER*. <https://www.cimer.gov.tr/> (Erişim Tarihi:15.06.2023)
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2023). *Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER*. Ankara: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı.
- Çatlı, M. ve Keskin, S. (2021). İnsan Haklarının Değişime Açık Konusu: Dijital Vatandaşlık Kavramı Üzerine Bir İnceleme. *Ombudsman Akademik*, 7 (14), s.199-229. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ombudsmanakademik/issue/63284/932597>
- Çubukçu, A. ve Bayzan, Ş. (2013). Türkiye'de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı İle Artırma Yöntemleri. *Middle Eastern and African Journal of Educational Research* 5(3), s.148-174.
- Durul, S., S. (2020). İletişim Nedir? İletişimin İşleyişi, Boyutları ve Özellikleri. *Bütün Yönleriyle Sağlık İletişimi* içinde Edt. E. Yüksel, Konya: Literatürk Academia Kitabevi, s. 11-31.
- Durmuşoğlu, T. ve Genel, Z. (2022). Pasif Paydaş Olarak Vatandaşın e-İletişim İle Aktif Paydaşa Dönüşümü: CİMER Uygulaması Örneği. *Denetim Dergisi* 0 (24)s.70-90. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/denetisim/issue/68265/1003881>
- Esendemir, Ş. (2008). *Türkiye'de ve Dünyada Vatandaşlık*. Ankara: Birleşik Kitabevi.
- Gündüz, M. ve Artar, F. (2023). Bir Yönetime Katılım Aracı Olarak CİMER'in Toplumsal Anlamı: Amaç, Etkinlik, Güven. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 0(43), s.660-700. DOI: 10.14520/adyusbd.1252229
- Güllüpnar, F. (2012). Eşitsizlik ve Toplumsal Tabakalaşma Açısından Vatandaşlık Üzerine Sosyolojik Bir Analiz. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 67(01): s.81-109. [https://doi.org/10.1501/SBFder\\_0000002239](https://doi.org/10.1501/SBFder_0000002239)
- Gere, C. (2008). *Digital Culture*. Second Edition, London: Reaktion.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2018). Şehrin Çözüm Merkezi *Beyaz Masa*. [https://halklailiskiler.ibb.istanbul/wp-content/uploads/2019/02/beyazmasa\\_dergisi\\_3.sayi\\_web.pdf](https://halklailiskiler.ibb.istanbul/wp-content/uploads/2019/02/beyazmasa_dergisi_3.sayi_web.pdf) (Erişim Tarihi:15.06.2023).
- Kadioğlu, A. (2012). *Vatandaşlığın Dönüşümü*. İstanbul: Metis Kitabevi.
- Koç, R. (2022). Dijitalleşen Kültür Ya Da Kültürün Dijitalleşmesi: Dijital Kültür Kavramı. *Motif Akademi Halkbilimi Dergisi*, 15(38), 500-513. <https://doi.org/10.12981/mahder.1112610>.
- Keskin, E. (2021). Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi. *Dijital Devlet* içinde Edt. K. Çelebi ve B. Kovancılar, Ankara: Gazi Kitabevi, s.297-326.

- Mısırlı, Ö. (2021). Dijital iletişim. *Pandemi Döneminde Sınanan Dijital Vatandaşlık* içinde Edt. A. Kurt ve F. Odabaşı, Ankara: Anı Kitabevi, s. 87-95.
- Özer, M., A. (2017). Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi* 6(16), s.457-479. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hakisderg/issue/33300/330676>
- Özbey, B., İ. (2022). Dijitalleşme, Sosyal Medya ve Risk Toplumu. *İmgelem* 6(10), s.141-158. DOI: 10.53791/imgelem.1053815
- Ribble, M. (2011). *Digital Citizenship in Schools*. Washington: International Society for Tecnology in Education.
- Sakallı, C. ve Bahadroğlu, D. (2018). Dijital İletişim: Yeni Bir Dile Doğru. *Turkish Studies* 13(6) s.129-146. <https://turkishstudies.net/turkishstudies>
- Sobacı, M., Z. (2007). Yönetişim Kavramı ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Değerlendirmeler. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), s.195-208. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/comuybd/issue/4114/54151>
- Şan, M., K. ve Koç, A. K. (2021). Vatandaşlık ve Çokkültürlü Yurttaşlığın Dönüşümü. *21. Yüzyılda Kalkınmaya Yeniden Bakış* içinde Edt. F. Çakır ve vd., Ankara: Nobel Kitabevi, s. 287-303.
- Telli, E. (2021). Dijital Erişim. *Pandemi Döneminde Sınanan Dijital Vatandaşlık* içinde Edt. A. Kurt ve F. Odabaşı, Ankara: Anı Kitabevi, s.57-85.
- Turan, E., Aydılek, E. ve Şen, A. T. (2015). "BİMER" Uygulaması ve Türk Kamu Yönetimi Sistemine Etkileri. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), s. 215-225.
- Topçuoğlu, A. (2012). Modern Hukuk ve İslam'da Vatandaşlık Kavramının Hukuki Temeli. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 16 (3), s. 185 - 216.
- Ün, L. (2022). Kamu Hizmetinde Yeni Konsept: Akıllı Kamu Hizmeti. *Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari BilimlerDergisi* 6(2), s. 415-440. DOI: 10.33399/biibfad.1130379
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (1999). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Kitabevi.