

# KAMU YÖNETİMİNDE ELEKTRONİK VATANDAŞ KATILIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER EKSENİNDE TÜRK KAMU YÖNETİMİ İÇİN BİR ORTAK YAPIM PORTAL ÖNERİSİ: MİLLETINKARARI.GOV.TR

## A Coproduction Portal Proposal for Turkish Public Administration within the Framework of Factors Affecting Electronic Citizen Participation in Public Administration: Milletinkarari.gov.tr

Ayşegül SAYLAM\*

### Özet

Kamu yönetiminde vatandaş katılımı, kamu politikalarına ilişkin süreçlerde ve/veya kamu hizmetlerinin sunulmasında, iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde, vatandaş ve devlete katkılar sağlayan demokratik bir yönetimin yansımasıdır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)'nin sağladığı faydalarla kamu yönetiminde vatandaş katılımı farklı bir boyut kazanarak kamu yönetiminin işlevselliği artmıştır. Yeni nesil teknolojiler sayesinde Devlet ve onun kurumları farklı katılım mekanizmalarını sistemlerine dahil etmiştir. Türk kamu yönetiminde de BİT destekli katılım mekanizmaları hayata geçirilmiş ancak bu araçlarda katılım daha çok arza dayanmış, yönetimin inisiyatifinde olmuş ve düşük düzeyde izlenmiştir. Bu durumu ve dolayısıyla e-katılımı etkileyen birtakım faktörler bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı da kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımını etkileyen faktörler ekseninde Türk kamu yönetiminde üst düzeyde katılım sağlayacak bir ortak yapım portalı önerisi sunmak ve gelecekteki bu tarz portalların etkinliği, sürdürülebilirliği ve gelişimi için bazı tavsiye ve önerilerde bulunmaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Vatandaş Katılımı, Türk Kamu Yönetimi,

### Abstract

Public participation in public administration is a reflection of a democratic administration in which contributions are made to citizens and the state in processes related to public policies and / or in the provision, improvement and development of public services. With the benefits of Information and Communication Technologies (ICT), citizen participation in public administration has gained a different dimension and its functionality has increased. Participation mechanisms supported by ICT have also been implemented in Turkish public administration, but participation in these tools was based on supply, at the initiative of the administration and monitored at a low level. There are some factors that affect this situation and e-participation. The aim of this study is to propose a coproduction portal that will provide high level participation in Turkish public administration within the framework of the factors affecting electronic citizen participation in public administration and to make some recommendations and suggestions for the effectiveness, sustainability and development of such portals in the future.

**Keywords:** Information and Communication Technologies, Citizen Participation, Turkish Public Administration

\*Ayşegül SAYLAM, Dr. Öğr. Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, aysegulk@hacettepe.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0003-1737-6656>)

## Giriş

Katılım olgusu insanoğlunun varlığından beri kendini göstermekte, varlık duygusuna sahip her insan da bulunduğu toplum veya toplulukta söz sahibi olma arzusundadır. Şüphesiz ki bu duygunun altında hem kendine hem de topluma değer ve fayda yaratma düşüncesi yatmaktadır. Kamu yönetiminde de vatandaşın karar alma süreçlerine ve kamu hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik katkıları günümüzde hem yönetenler hem de yönetilenler açısından büyük önem ve anlam ifade etmektedir.

1980'lerde ekonomik krize paralel, kamu yönetiminin yaşadığı sorunlara sunulan reçete (Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı) ve bu reçeteye bazılarına göre alternatif, bazılarına göre de tamamlayıcı olarak önerilen (bkz. Pestoff, 2012; Osborne, 2006) yeni kamu yönetimi (ayrıntılı bilgi için bkz. Osborne, 2006) yaklaşımının etkisiyle de kamu hizmetlerinin sunumunda, geliştirilmesinde, iyileştirilmesinde ve kamu politikalarının oluşturulmasında, vatandaş katılımı büyük önem arz etmeye başlamıştır. Vatandaş katılımı kavramı, vatandaş bilgilendirmeden vatandaşla yönetimin ortak yapımına kadar bazı katılım düzeylerini barındırmaktadır (literatürde yaygın kullanılan katılım düzeyleri için bkz. OECD, 2001; Rowe ve Frewer, 2005; Wadeduzzaman ve Mphande, 2014; IAP2, 2007; Pretty, 1994). Günümüzde bilgilendirmeden çok üst düzey katılım olarak ortak yapım, ortak yaratım, ortak dizayn gibi katılım modelleri vurgulanmaktadır.

BİT'de meydana gelen değişim ve dönüşümler ve bu sürecin sağladığı faydalar ve bazı zorunluluklar, devlet ve onun kurumlarının daha güçlü bir şekilde hayatta kalmasına yardımcı olmuştur. Böylece BİT destekli katılım sayesinde devlet ve onun kurumlarının daha "demokratik, ekonomik, çözüm odaklı, gelişen ve proaktif (Saylam, 2020b)" işlemesine katkı sağlanmıştır. E-katılım olarak adlandırılan olguda da vatandaş katılımı gibi bilgilendirmeden ortak yapımına kadar farklı düzeyleri barındırmaktadır (e-katılım düzeyleri için bkz. OECD, 2003; BM, 2003; Macintosh, 2004; Tambouris vd., 2007). Günümüzde bilgilendirme ve danışma düzeyi 'varsayılan katılım araçları' olarak kanıksanmakta, çalışmalarda vatandaşların aynı zamanda 'yönetimin bir parçası' olarak görüldüğü üst düzeyde e-katılım sağlayan modeller vurgulanmaktadır (BİT destekli kitle kaynak kullanımı, ortak yapım, ortak yaratım, ortak tasarım, vb.). Bu modellerden kamu yönetiminde yaygın şekilde kullanılan ortak yapım, genel olarak "kamu hizmeti kullanıcılarının, herhangi bir kamu hizmetinin tasarımında, yönetiminde, sunumunda ve/veya değerlendirilmesinde gönüllü veya gönülsüz katılımı (Osborne vd., 2016: 640)" olarak tanımlanabilir. Ortak yapımın tanımı ile alakalı ortak bir yargı bulunmamakta, literatürde farklı tür ve tanımlardan bahsedilmektedir (literatürde yaygın kullanılan ortak yapım türleri için bkz. Brandsen ve Honing, 2015; Loeffler ve Martin 2015; Loeffler ve Bovaird, 2018; Whitaker, 1980).

Günümüzde devlet ve onun kurumları birçok yasal düzenleme, uygulama ve e-katılım modelleriyle vatandaşları sistemlerine dahil etmeye çalışmaktadır. Türk kamu yö-

netiminde de belli yönetsel ilkelerin (hesap verebilirlik, şeffaflık, demokrasi vb.) mevzuatlarla yönetim anlayışına dahil edilmesi ve BİT kullanımının yaygınlaşması ile bazı e-katılım araçları kullanılmaya başlanmıştır. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Açık Kapı Projesi ve E-devlet portalı e-katılım sağlayan bazı araçlar olarak Türk kamu yönetiminde yaygın olarak kullanılmaktadır. Bunun dışında kurumların web sitelerinden, iletişim merkezlerinden de danışma ve bilgilendirme düzeyinde e-katılım sağlanmaktadır (ayrıntılı bilgi için bkz. Saylam, 2020a). Türk kamu yönetimindeki katılım araçları ve modelleri incelendiğinde katılım düzeyi bilgilendirme ve danışma düzeyinde kalmakta (bkz. Saylam vd., 2020; Uçar Kocaoğlu ve Saylam, 2017; Saylam, 2020a), e-devlet uygulaması da daha çok hizmetlerin elektronik düzeyde yürütülmesini sağlamakta, bu kapsamda vatandaşın karar alma süreçlerine katılımı (kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine, geliştirilmesine ve kamu politikalarının oluşturulmasına yönelik) sınırlı düzeyde kalmakta ve bu durum daha çok yöneticilerin inisiyatifinde olmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı da kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen faktörler ekseninde alınacak önlem ve önerilerle Türk kamu yönetimi için üst düzeyde vatandaş katılımı sağlayacak bir portal önerisinde bulunmaktadır. Bu kapsamda çalışmada ilk olarak kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen faktörler irdelenmiş, bu faktörler ekseninde e-katılımın geliştirilmesi ve portal için ön hazırlık yapılması için bazı önerilerde bulunulmuş ve son olarak Türk kamu yönetimi için üst düzeyde katılım sağlayacak bir portal önerisinde bulunulmuştur.

## 1. Araştırma yöntemi

Kamu yönetiminde e-katılımı etkileyen etmenler, bu etmenler ekseninde geliştirilen portal ve portal öncesi hazırlıklar için çalışmada öncelikle literatür taraması ve analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın temel amacı literatür analizi olmamakla birlikte etkin bir portalın geliştirilmesi için e-katılımı etkileyen faktörlerin tespit edilmesi gereği duyulmuştur. Nitel araştırma tekniği kullanılan araştırmada ilk olarak EBSCO Academic Search Complete, Scopus, Web of Science, ISI Bilgi Web, Gstore ve Google Akademi veri tabanlarında yer alan çalışmalarda e-katılım ve BİT destekli diğer e-katılım modelleri (ortak tasarım (cocreation), ortak dizayn (codesign), ortak yapım (coproduction)) ile 'kamu yönetimi', 'e-devlet', 'BİT', 'açık devlet (open government)', 'dijital', 'teknoloji', 'acil durum yönetimi' ve 'akıllı kentler' kavramları birlikte taranmıştır. Çalışma sonucunda çok geniş bir literatür elde edilmiş ve çalışmalar tek tek irdelenerek manuel olarak seçilmiş ve seçilen çalışmaların kaynakları da irdelenerek çalışmaya yardımcı olacak kaynaklar belirlenmiştir. Geniş literatürün elenmesi ve doğrudan çalışma ile alakalı yazıların tespit edilmesi için bahsi geçen kavramlar özet ve başlıklarda taranmış, daha çok, atıf alan ve/veya güncel olan yazılar seçilmiştir. Çalışma İngilizce olarak yazılmış ve sosyal bilimler alanındaki (2000 yılından günümüze) yazıları (rapor, konferans makaleleri veya bildirimleri, dergi makaleleri, editörlü kitap bölümleri ve kitaplar) kapsamaktadır. Bazı çalışmalarda katılımı etkileyen faktörler teknoloji olmadan irdelenmiştir.

Katılımı etkileyen bazı faktörler (devlete güven gibi), teknoloji destekli veya desteksiz farklılık yaratmayacağı için bu çalışmaların bazıları da yazıya dahil edilmiştir. Bu değerlendirmenin amacı e-katılımı etkileyen faktörlerin düzeylerini (en çok etkileyen veya en az etkileyen gibi) değerlendirmek değil, geliştirilen e-katılım portalının etkin ve sürdürülebilir şekilde işlemesi için neler yapılmasının ve ne şekilde yapılmasının gerektiğine yönelik girdi elde etmektir. Buna ek olarak çalışmada, e-katılım kavramı bilgilendirmeden ortak yapıma kadar geniş bir çerçevede ele alınmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen makaleler belli kategoriler ekseninde değerlendirilmiştir.

## 2. Kamu Yönetiminde E-katılımı Etkileyen Etmenler

İncelenen literatür çerçevesinde e-katılımı etkileyen faktörler *idare* ve *vatandaş* açısından iki ana başlık altında belirlenmiştir. *İdare açısından* e-katılımı etkileyen faktörler de dış etmenler (siyasi destek, eşbiçimlilik, kurumlar arası koordinasyon, rekabet baskısı, medya etkisi, yasal düzenlemeler) ve iç etmenler olarak iki alt başlıkta değerlendirilmiştir. İç etmenler de kendi içinde *çalışan açısından* (çalışan özerkliği, çalışanların BİT veya e-devlet uzmanlık düzeyleri, çalışanın, vatandaşın birlikte üretme becerisine güven, kamu aktörlerinin iletişimsel ve müzakereci becerileri, eğitimleri ve örgütsel öğrenme), *kurum açısından* (örgütün mali ve zaman kapasitesi, kurum kültürü, teknik altyapı) ve *yönetici açısından* (yöneticinin siyasi görüşü, liderlik) olmak üzere üç alt kategoride irdelenmiştir. *Vatandaş* açısından elektronik katılımı etkileyen faktörler *siyasi etmenler* (vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti, vatandaşın siyasete ilgisi, özgür ve gönüllü katılım, devlete güven), *fonksiyonel etmenler* (katılımın kullanıcıya değer sağlayıp sağlamaması, vatandaşın elektronik hizmetten memnuniyet düzeyleri), *psikolojik etmenler* (sosyal aidiyet, topluma fayda sağlama beklentisi, farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, öz yeterlilik ve algılanan davranışsal kontrol), *demografik etmenler* ve *sayısal uçurum* ve son olarak da *katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları* olarak (verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler, veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler, katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı) beş kategoride değerlendirilmiş, başlıkların altında bazı alt kategoriler belirlenmiştir (Bkz. Tablo 1).

**Tablo 1.** Kamu Yönetiminde E-katılımı Etkileyen Etmenler

<b>İdare Açısından</b>	<b>Vatandaş açısından</b>
Dış Etmenler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siyasi destek</li> <li>• Eşbiçimlilik</li> <li>• Kurumlar arası koordinasyon</li> <li>• Rekabet baskısı</li> <li>• Medya etkisi</li> <li>• Yasal Düzenlemeler</li> </ul>	Siyasi etmenler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti</li> <li>• Vatandaşın siyasete ilgisi</li> <li>• Özgür ve gönüllü katılım</li> <li>• Devlete güven</li> </ul>
İç Etmenler Çalışan açısından <ul style="list-style-type: none"> <li>• Özerklik</li> <li>• Çalışanların iletişimsel ve müzakereci becerileri, eğitimleri ve örgütsel öğrenme</li> </ul>	Fonksiyonel etmenler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Katılımın kullanıcıya değer sağlayıp sağlamaması</li> <li>• Vatandaşın elektronik hizmetten memnuniyet düzeyleri</li> </ul>
Kurum açısından <ul style="list-style-type: none"> <li>• Örgütün mali ve zaman kapasitesi, Kurum kültürü</li> <li>• Teknik altyapı</li> </ul>	Psikolojik etmenler <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal aidiyet</li> <li>• Topluma fayda sağlama beklentisi,</li> <li>• Farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, öz yeterlilik Algılanan davranışsal kontrol</li> </ul>
Yönetici açısından <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yöneticinin siyasi görüşü,</li> <li>• Liderlik</li> </ul>	Demografik etmenler ve sayısal uçurum <u>Katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler,</li> <li>• Veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler</li> <li>• Katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı</li> </ul>

Kaynak: Literatürden yola çıkarak yazar tarafından kategorize edilmiş ve sınıflandırılmıştır.

### **2. 1. Vatandaş Açısından E-katılımı Etkileyen Etmenler**

Vatandaş açısından elektronik katılımı etkileyen faktörler siyasi, psikolojik, fonksiyonel, demografik etmenler ve sayısal uçurum ve katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konuları olarak beş ana kategoride toplanmıştır. Siyasi nedenler, vatandaşın siyasi bağlılığı ve yönetimden memnuniyeti (Wijnhoven, 2015; Kim ve Lee, 2012), vatandaşın siyasete ilgisi (De Jong vd., 2019), özgür ve gönüllü katılım sağlanıp sağlanmaması (Webster ve Leleux, 2018; Alathur vd., 2016), devlete güven (Loeffler ve Bovaird, 2018;

De Jong vd., 2019; Hu vd., 2019; Osborne ve Strokosch, 2013; Tuurnas, 2016; Piotrowski ve Liao, 2012; Kim ve Lee, 2012; Kim ve Lee, 2018; Jain, 2010; Basto vd., 2010; Granier ve Kudo, 2016; Maciulienė ve Skarzauskienė, 2016; Meijer, 2012) olarak dört başlık altında irdelenmiştir. Winjhoven'ın (2015) açık devlet ve katılımı etkileyen faktörleri irdelediği çalışmada, vatandaşın siyasi bağımlılığı ve yönetimden memnuniyetinin, katılımı olumlu yönde etkilediği görülmüştür. De Jong, Neulen ve Jansma'nın (2019)'ın Hollanda'da yaptıkları 354 anket sonucunda, vatandaşın devletle ortak yaratımını olumlu etkileyen temel faktörlerin arasında vatandaşın siyasete ilgisi olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda vatandaşın ortak yapıma dahil edilmesinde (özellikle gelişmekte olan ülkelerde) demokratik katılım sağlanıp sağlanmaması da bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin Hindistan'da Alathur, Ilavarasan ve Grupta'nın (2016) yaptıkları çalışmada, vatandaşa gönüllü ve özgür katılım imkanı sağlandığında, vatandaşın devletle daha çok iş birliği yapma eğiliminde oldukları bulgusu elde edilmiştir. Vatandaşın devletle iş birliğine girişmesinde veya katılım arzularını tetikleyen siyasi nedenler arasında çalışmalarda en fazla devlete güvenden bahsedilmiştir. Bir diğer deyişle, vatandaşın yönetimin çeşitli kademelerine ve/veya devlete güveninin olması, onlarla iş birliği yapma girişimlerini olumlu etkilemektedir. Bazı çalışmalarda şeffaf ve hesap verebilir devlet yapısına sahip ülkelerde (Piotrowski ve Liao, 2012; Kim ve Lee, 2012; Lee ve Kim, 2018) devlete güvenin daha yüksek olduğu verisi de elde edilmiştir. Bu kapsamda, şeffaf ve hesap verebilir devlet yapısına sahip ülke yönetimlerinde, vatandaşın devlet ve onun kurumlarına daha çok güvendiği ve bu durumun da onların hükümetle iş birliğine girme eylemlerini pozitif yönde etkilediği söylenebilir.

Çalışmalarda e-katılımı etkileyen bir diğer dikkat çeken etken fonksiyonel etmenlerdir. Bu fonksiyonel etmenler vatandaşın katılımdan değer elde etme düzeyi (Webster ve Leleux, 2018, Simonofski vd., 2019; Wijnhoven, 2015; De Jong vd., 2019; Kim ve Lee, 2019) ve hizmetten memnuniyet düzeyleri olarak (Holgerson ve Karlsson, 2014) iki alt başlıkta değerlendirilmiştir. Genel olarak vatandaşın e- katılımından elde edeceği bireysel fayda veya değer, e- katılımı olumlu yönde etkilemektedir. Elektronik katılımın geleneksel katılıma kıyasla vatandaşa sağladığı zaman, maliyet ve kalite gibi avantaj veya kolaylaştırıcı koşullar da vatandaşın e-katılım uygulamalarına yönelmelerini pozitif yönde motive etmektedir (Zheng ve Schachter, 2017; Naranjo-Zolotov vd., 2019). Bazı çalışmalarda da sitelerin ve uygulamaların tasarımından memnun kalan kullanıcıların, e-katılım uygulamalarını kullanma konusunda daha fazla eğilim gösterdiği görülmektedir. Örneğin Zheng ve Schacher'in (2017) yaptıkları çalışmada, devlet web sitelerinin ve uygulamalarının iyi tasarımı ve işlevselliği, vatandaşları elektronik olarak katılmaya daha fazla motive ettiği tespit edilmiştir. Buna ek olarak vatandaşın e-katılıma yönelik daha önceki tecrübeleri de bir sonraki elektronik katılım girişimlerini etkilemektedir. Keza Holgerson ve Karlsson'ın (2014) İsveç'te yaptıkları çalışmada, vatandaşların kamu hizmetlerinin gelişimine katkı sağlamalarında, elektronik katılıma yönelik daha

önceki tecrübeleri ve bu tecrübelerinin memnuniyetle sonuçlanmasının etkili olduğu verisi elde edilmiştir.

Vatandaşların e-katılıma yönelik niyetlerini ve girişimlerini etkileyen bir diğer etken de psikolojik etkenlerdir. Çalışmalar, sosyal aidiyet (Holgersson ve Karlsson, 2014), topluma fayda sağlama beklentisi (Hu vd., 2019; Naranjo-Zolotov vd. 2019), farkındalık yaratma, başkaları tarafından tanınma, dahil olma arzusu, özyeterlilik (Hu vd., 2019) ve algılanan davranışsal kontrol (De Jong vd., 2019) gibi psikolojik etmenlerin, vatandaşların e-katılım niyetlerini etkilediğini göstermektedir. E-devlet hizmet değerlerinin kamu kesimiyle birlikte yaratılmasına yönelik katılım niyetini (psikolojik etmenler) belirleyen kapsamlı çalışma Çin’de Hu, Yan, Pan, Chohan ve Liu (2019) tarafından yapılmıştır. Çalışmada vatandaşın e-devlet platformlarında paylaşacağı bilgi, öneri ve şikayetlerin başkaları için yararlı olacağına (bu faydanın da kişide bir şeyleri başardığına yönelik kişisel tatmin sağlayacağına) veya dikkate alınacağına, katılımın kişisel görünürlüğü veya başkaları tarafından farkındalıklarını artıracığına yönelik düşüncenin, katılım niyetlerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna ek olarak, De Jong, Neulen ve Jansman (2019) tarafından yapılan çalışmada da ‘algılanan davranışsal kontrol algısının’ (örneğin kişinin katılıma yönelik kendini donanımlı hissetmesi ve ortak yapım için uygun becerilerle donatıldığı düşüncesine yönelik algı) kişinin ortak yapıma yönelik niyetini olumlu yönde etkilediği verisi elde edilmiştir.

Çalışmalarda e-katılımı etkileyen faktörlerin başında katılımcıların demografik özellikleri ve dijital okuryazarlık yer almaktadır (Oliveira ve Campolargo, 2015; Vicente ve Novo, 2014; Holgersson ve Karlsson, 2014; Wijnhoven, 2015; Hansen ve Reinau, 2006; Hawort, 2016; Scweiter ve Afzalan, 2017; Chua ve Vande Moere, 2017; Bott vd. 2012; Brabham, 2009; Brabham, 2013; Granier ve Kudo, 2016; Huang, 2015; Karahasanović vd., 2009).

Sayısal uçurum olmasının cinsiyet (Warschauer 2003, Heeks, 2002), yaş (Heeks, 2002; Millward, 2003), eğitim (Warschauer 2003; Heeks, 2002), kırsal alan (Heeks, 2002; James, 2003), sosyal (Warschauer 2003) ve ekonomik (Wahid vd., 2011) nedenleri olabilir. Vicente ve Novo (2014)’nın yaptıkları çalışmada, e-katılımda dijital okuryazarlığın etkisinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada cinsiyet olarak kadınların internet kullanımına yönelik yeterli bilgilerinin olmaması e-katılımı etkileyen önemli bir etken olarak ortaya çıkmıştır. Keza Hansen ve Reinau (2006) tarafından yapılan çalışmada da iyi eğitilmiş ve gelir düzeyi yüksek erkeklerin e-katılım düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yaş da (Holgersson ve Karlsson, 2014; Wijnhoven vd., 2015; Granier ve Kudo, 2016; Huang, 2015; Karahasanović vd., 2009) e-katılımı etkileyen önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin Holgersson ve Karlsson’ın (2014) yaptıkları çalışmada, yaşlıların (70 ve üstü) çoğunlukla internet kullanıcısı olmadığı için kamu hizmetlerinin gelişimine de elektronik olarak katkı sağlayamadıkları ifade edilmiştir. De Jong,

Neulen ve Jansma (2019) yaptıkları çalışmada da iyi eğitim almış kişilerin, az eğitilmiş kişilere kıyasla daha fazla e-katılım arzusunda olduğu tespit edilmiştir.

E-katılımı etkileyen bir diğer önemli etken de katılıma yönelik yasal, güvenlik ve gizlilik konularıdır. Verilerin korunması, güvenliği ve gizliliğine yönelik düzenlemeler (Oliveira ve Campolargo, 2015; Webster ve Leleux, 2018; Beseleva ve Weaver, 2013; Diamantopoulou vd., 2018; Vianna vd., 2020; Helder, 2014; Hu vd., 2019), veri setlerine açık erişime yönelik düzenlemeler (Oliveira ve Campolargo, 2015), katılıma yönelik yasal mevzuatın varlığı (Alathur vd., 2016) da vatandaşın elektronik katılımını etkilemektedir. E-katılıma yönelik girişimlerin çoğu, vatandaşların kimlik bilgilerini içermekte, kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması ve bunların korunmasına yönelik girişimler ve bu girişimlerin yasal mevzuatlarla garanti altına alınıp alınmaması, vatandaşların elektronik düzeyde sistemde olup olmadıklarını etkileyen önemli bir faktördür. Buna ek olarak vatandaşın sisteme dahil edilmesine yönelik yasal mevzuatların varlığı da vatandaşların katılım etkinliğini olumlu yönde etkilemektedir.

## **2.2. İdare Açısından E-Katılımı Etkileyen Faktörler**

Literatür ekseninde BİT destekli katılımı etkileyen dış faktörler, siyasi destek ve talepler (Nasi vd., 2015; Van den Hazel vd., 2012), eşbiçimlilik (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015), kurumlar arası koordinasyon (Simonofski vd., 2019; Nasi vd., 2015), medya etkisi (De Vries, 2016), rekabet baskısı (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015) ve yasal düzenlemeler (Alathur vd., 2016) olarak özetlenebilir<sup>1</sup>.

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, ulus üstü kuruluş veya uluslararası kuruluşların taleplerine cevap vermek ve dünyaya uyum sağlamak amacıyla e-katılım uygulamaları ve modelleri hükümet tarafından talep edilmekte ve bu sürece uyum sağlamak için de başarılı uygulamalar taklit edilmektedir. Buna ek olarak, medya tarafından e-katılımın sürdürülebilir şekilde desteklenmesi, kurumların e-katılıma yönelik iş birliği de idarenin e-katılım mekanizmalarını sisteme dahil etmelerini olumlu yönde etkilemektedir. Son olarak katılıma yönelik yasal mevzuatın olması e-katılım girişimlerine fayda sağlamaktadır.

İdare açısından e-katılımı etkileyen iç etmenlerden çalışan özerkliğinin fazla olması, çalışanların bu kapsamda inisiyatif alması e-katılımı etkileyen bir diğer etkidir (Nasi vd., 2015). Çalışanların BİT konusunda ve e-Devlet konusunda yeterli bilgiye sahip olup olmaması da e-katılımı etkilemektedir (Oliveira ve Campolargo, 2015; Simonofski vd., 2019). Örneğin Simonofski, Snoeck ve Vanderose'un (2019) Belçika'da devlet çalışanları ve vatandaşlar üzerinden yaptıkları çalışmada, elektronik hizmetlerin ortak yapımında, personelin yeterli BİT bilgisine sahip olmaması, kullanıcıların sisteme dahil edilmemesinde önemli bir unsur olarak tespit edilmiştir. Çalışanlar açısından e-katılımı etkileyen

<sup>1</sup> İdarenin vatandaşla iş birliğine girmesini etkileyen dışsal etkilere yönelik en kapsamlı çalışma De Vries, Bekkers ve Tummers (2016) ve Nasi ve arkadaşları (2015) tarafından yapılmıştır.



bir diğer önemli etmen çalışanların, vatandaşların iş birliği yeteneklerine olan güvenidir (Bovaird, 2007; Loeffler ve Bovaird, 2018; Tuurnas, 2016; Osborne ve Strokosch, 2013; Magno ve Cassia, 2015). Örneğin Magno ve Cassia'nın (2014) İtalya'daki yerel yöneticilerle yaptıkları ankette, çalışanların, vatandaşın katılıma yönelik gerekli bilgi ve beceriden yoksun olduklarına yönelik algılarının, katılımı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Son olarak çalışmalardan (Magno ve Cassia, 2015; De Vries vd. 2016; Nasi vd., 2015), kamu aktörlerinin iletişimsel ve müzakereci becerilerinin, eğitimlerinin ve örgütsel öğrenmenin, katılıma yönelik tutumlarını etkilediği verisi elde edilmiştir.

İdare ile doğrudan etkili etmenler ise idarenin mali kaynağı (Haklay vd., 2015; Medaglia, 2012; Feller vd., 2011; Trivellato, 2017) ve zaman kapasitesi kurumda katılıma yönelik kurumsal kültür (hiyerarşi ve mevzuat katılıma yönelik kültürün oluşmasını engelleyebilmektedir) ve teknik altyapıdır (Simonofski vd., 2019). Bu kapsamda idarenin yeterli mali kaynağa ve zamana sahip olması, kurum kültürünün katılıma uygun olması katılımı pozitif yönde etkilemektedir. İdare açısından BİT destekli katılıma yönelik son bir etmen de yöneticinin katılıma yönelik liderlik tutumu (De Vries vd., 2016; Nasi vd., 2015; Zheng ve Schachter, 2018) ve siyasal görüşü (Colombo, 2010) olarak tespit edilmiştir. İdarecinin sahip olduğu siyasal yönelimin e-katılım girişimleri üzerinde etkisi olduğuna yönelik ilginç çalışma Colombo tarafından 2010 yılında yapılmıştır. Çalışmada, sol görüşlü yönetici olma ve vatandaşla iş birliğine yönelik girişimde bulunma arasında pozitif bir korelasyon tespit edilmiştir. Buna ek olarak, kurum liderlerinin katılıma istekli olması ve bu amaca yönelik liderlik tutumları da vatandaşla iş birliğini etkileyen yönetici kaynaklı etmenlerdir. Örneğin Zheng ve Schachter'in (2018) belediyeler üzerinde yaptıkları çalışmada, yöneticilerin katılıma istekli olması ve katılımcı liderlik tutumları, e-katılıma yönelik girişimleri olumlu etkilediği verisi elde edilmiştir.

### **2.3. Platformun Sürdürülmesi ve Etkin İşlemesine Yönelik Ön Hazırlık**

E-katılımı etkileyen unsurlar ekseninde çalışmada önerilecek e-katılım portalının sürdürülmesi ve etkin işlemesi için bazı ön hazırlıklar yapılması gerekmektedir. E-katılımı etkileyen faktörler dikkate alındığında, kamu yönetiminde e-katılımın kamu aktörleri tarafından benimsenmesi için onların iletişim ve müzakereci becerileri geliştirilmeli ve katılıma yönelik örgütsel öğrenme benimsenmelidir. Bu kapsamda onlara BİT becerilerini artıracak ve yönetim zihniyetlerini geliştirecek eğitimler verilmelidir. Bu sayede vatandaşla iş birliği yapmanın kuruma kazanç sağlayacağına yönelik inançla vatandaşın istek, görüş, bilgi ve katkılarına ilgi ve güven artırılabilir. Buna ek olarak verilecek eğitime yönelik gerekli teknik alt yapı sağlanmalı ve bunun için mali kaynak tahsis edilmelidir. Alanında uzman kişiler tarafından BİT eğitimi verilmeli ve BİT eğitime yönelik kurumlarda ayrı bir birim kurulmalıdır. Bu birim de en az daire başkanlığı şeklinde örgütlenmelidir. İkinci olarak E-katılımın sağlanması ve sürdürülmesine yönelik gerekli mali kaynak ve zaman tahsis edilmelidir. Üçüncü olarak e-katılımın sağlanması ve etkin

sürdürülmesine yönelik konularda (eğitim, mali kaynak, teknik altyapı, güven, sayısal uçurumun azaltılması vb.) diğer aktörlerle (kar amacı güden ve/veya gütmeyen kurum ve/veya kuruluşlar, ulus üstü ve/veya uluslararası kuruluşlar vb.) iş birliği yapılmalıdır.

Vatandaşa da BİT ile alakalı becerilerini artıracak ve geliştirecek eğitimler verilmeli, sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik (özellikle yaşlılar ve kadınların internete erişimini ve dijital okuryazarlığını artıracak) düzenlemeler yapılmalıdır. İkinci olarak vatandaşın devlete güvenini artırmak için hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım gibi demokrasiyi destekleyecek politikalar yürütülmelidir. Üçüncü olarak kullanıcıların bilgi ve verilerinin işlenmesi, korunması ve depolanmasıyla alakalı gerekli gizlilik ve güvenliğin sağlanmasına yönelik yasal ve teknik düzenlemeler yapılmalıdır. Bu sayede vatandaşın devlet ve onun kurumlarına güveni tahsis edilebilir ve etkin katılım sağlanabilir. Dördüncü olarak vatandaşla devletin iş birliğini artıracak platformun özendirilmesi için sosyal medya ve diğer BİT kullanılarak “düşünceniz bizim için değerli, desteğinize ihtiyacımız var, gelin beraber karar verelim, demokrasi için el ele” gibi mesajlarla elektronik katılım özendirilmelidir. Bu sayede vatandaş kendi düşüncelerinin kamu politikalarının oluşturulmasında ve/veya kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde dikkate alınacağını hissetmesi katılımı özendirebilir, vatandaş kendi düşüncelerinin dikkate alındığını veya değer gördüğünü düşünebilir. Beşinci olarak vatandaşla iş birliğinin sağlanması ve onların düşüncelerinin sisteme dahil edileceğinin garanti altına alınmasına yönelik yasal mevzuat hazırlanmalıdır. Bu mevzuat kanun şeklinde düzenlenmeli, kanunda katılım sağlanmasına yönelik tüm kurum veya kuruluşların uyacağı genel esas, hükümler ve yaptırımlar (teşkilatlanma, görev, kurumlar arası koordinasyon, iş birliği, teknik, mali vb. konular) belirlenmelidir. Katılıma yönelik yasal yaptırımın sağlanması ile e-katılım politikacıların ve kamu yöneticilerin inisiyatifinde değil mevzuatların güvencesi altında kurumsallaşabilecektir.

### **3. E-katılımı Etkileyen Faktörler Ekseninde Türk Kamu Yönetimi için Bir E-katılım Portalı Önerisi: milletinkarari.gov.tr**

Ülkede kamu hizmetlerinin ve politikalarının daha verimli, kaliteli şekilde yürütülmesi ve geliştirilmesi amacıyla bazı e-katılım mekanizmalarından merkezi ve yerel düzeyde faydalanılmaktadır. Bunlardan Türk kamu yönetiminde etkin bir şekilde faaliyet gösteren e-devlet portalının temel amacı bilgi ve belgelere erişim sağlamak, merkezi ve yereldeki kurum/kuruluşların verdiği temel hizmetlerden faydalanmak, onların iletişim bilgilerine erişmektir (bkz. türkiye.gov.tr). Portal sayesinde birçok kamu hizmeti elektronik düzeyde verilmekte bu sayede fonksiyonel anlamda devletin yükü azaltılmaktadır. Bunun dışında merkezi düzeyde İçişleri Bakanlığı tarafından 2017 yılında hayata geçirilen ‘açık kapı’ uygulaması ile vatandaşın görüş, istek ve talepleri ekseninde kamu hizmetleri ve politikalarının geliştirilmesi hedeflenmektedir. Proje 2017 yılında hayata geçirilse de 2019 yılından beri 81 ilde aktif şekilde işletilmektedir. İlçelerde de kademeli

olarak faaliyete başlayan açık kapı uygulaması ile vatandaşlar, website ve mobil uygulamalarla “valilik, kaymakamlık hizmetleri, emniyet güvenlik hizmetleri... yerel yönetim, sağlık gibi” konularda başvuru yapabilmektedir<sup>2</sup>.

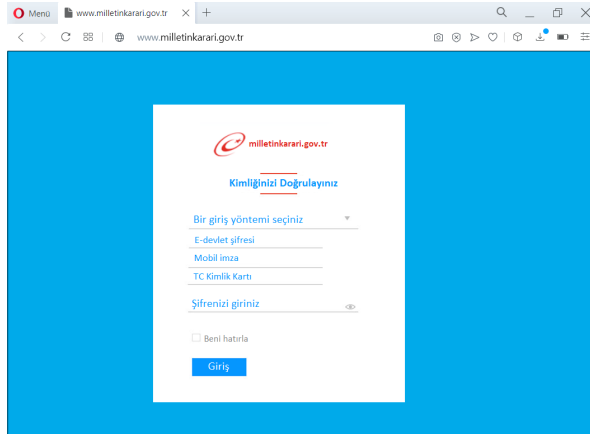
Merkezi düzeyde hizmet veren e-katılım uygulamalarından e-devlet, kamu hizmetlerinin daha çok elektronik ortamdan verilmesini sağlamakta, daha yönetim zihniyeti ile faaliyet gösteren Açık Kapı uygulaması ise vatandaşın görüş, öneri ve isteklerini dikkate alan danışma düzeyinde katılım sağlayan bir uygulamadır. Bu katılım mekanizmaları dışında vatandaşla devlet arasında doğrudan iş birliğine yönelik girişimler daha çok yerel yönetimlerin ve yöneticilerin inisiyatifinde olmakta, bazı yerel yöneticiler kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde ve iyileştirilmesinde vatandaşların görüşlerine başvurmaktadır. Bu kapsamda merkezi düzeyde doğrudan vatandaşla iş birliği sağlayacak ve birçok kurum ve konuyu dahil edecek bir sistem bulunmamaktadır.

Çalışmada e-katılımı etkileyen etmenler ekseninde önerilen platform, doğrudan vatandaşla devletin ortak yapım ve/ya ortak yaratıma yönelik onların görüşleriyle şekillenen kamu hizmetlerini ve politikalarını içermektedir. ‘Milletinkarari.gov.tr’ olarak adlandırılan platformdan birçok hizmet ve politikalar doğrudan vatandaşın katkısıyla şekillenecektir. *Sisteme erişim* websitesi, iOS ve Android özellikteki akıllı telefonlardan indirilen uygulama ile sağlanacaktır. Bunun yanında özellikle dijital okuryazarlığı düşük kişiler için üç haneli çağrı merkezleriyle sistem işleyecektir. *Sisteme giriş* için vatandaşla birçok kolaylık sağlanacak e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, TC Kimlik Kartı gibi bilgilerle sisteme giriş sağlanacaktır (bkz. Görsel 1). Portal, kullanıcı dostu olacak diğer iOS ve Android uygulamalarla desteklenecek, hızlı, herkesin kolayca erişim sağlayacağı, kullanıcı odaklı, karmaşık olmayan, gerekli bilgileri sağlayan, rahat okunabilir yazılar barındıran, renk paletinin de kullanıcıyı yormayan ve kullanıcıların görüşlerine açık bir web sitesi tasarımı olacaktır. Kullanıcı sisteme girdikten sonra devletle iş birliği yapacak ekrana doğrudan yönlendirilecek burada vatandaş, ‘acil/kriz durumları’ ve ‘acil olmayan durumlar’ olarak iki ana tema etrafında ortak yapıma yönelecektir (bkz. Görsel 2). Acil/kriz durumları güvenlik, doğal ve doğal olmayan afetleri kapsayacak, acil olmayan durumlar da merkezi ve yerel düzeyde kamu hizmet ve politikaların geliştirilmesine yönelik birçok konuyu içerecektir. Sistem kullanıcının kişisel verilerinden, hangi alanda karar verme yetkisine sahip olduğunu tanımlayacaktır. Bir diğer deyişle, sistem kişisel bilgilerden kullanıcının hangi il/büyükşehir ve ilçe belediyesine bağlı olduğunu görecektir ve kişinin yetki alanlarını tanımlayacaktır. Kişi iki ana temadan birini aktifleştirdiğinde karşısına doğrudan ‘bekleyen karar sayınız, hemen oyla, hemen ankete katıl’ gibi seçenekler çıkacaktır (bkz. Görsel 3). Demokrasinin dezavantajlarından biri olan kararların geç alınmasının önlenmesi amacıyla da her kararın ‘vade günü’ olacak, bu sayede karar verilmesinin gecikmesi engellenmeye çalışılacaktır. Bu bilgilere hızlı ve kolay erişim

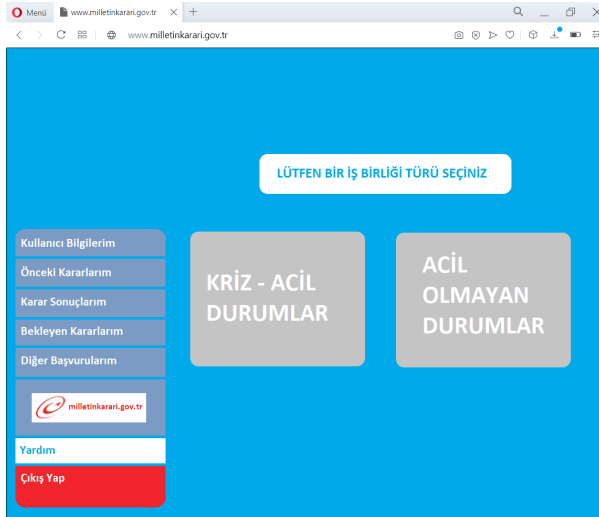
<sup>2</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. <https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018#:~:text=Açık%20Kapı%20Birimlerine%20yüz%20yüze,ile%20anında%20mesajla%20dönüş%20yapılmaktadır.Erişim 21.04.2021.>

için kişisel hesap düğmesinden de yararlanılabilecektir. Oylama veya anket sonucunda verilen kararın onanması için vatandaşa bir onay kodu sağlanacak ve bu onay kodu ile oylama veya anket sonucuna erişilebilecek, kararların sonucu görülebilecektir. Örneğin karar verme yetkisinin olduğu il veya büyükşehir belediyesi sınırlarında bir kavşak yapılacak varsayılırsa, sistem, acil olmayan durumları tıkladığınızda bu karara yönelik oyunuzu sorgulayacak ve bu oylama için de belli bir süre taniyacaktır (bkz. Görsel 4). Acil durum ekseninde de örneğin Covid-19 aşılarının türü ve uygulama yerine (sağlık ocağı, hastane vb.) yönelik ön bilgi vatandaşın elde edilirse aşılardan muhafazası için gerekli teknik, mali destek ve stok için hazırlıklar yapılmış olacaktır.

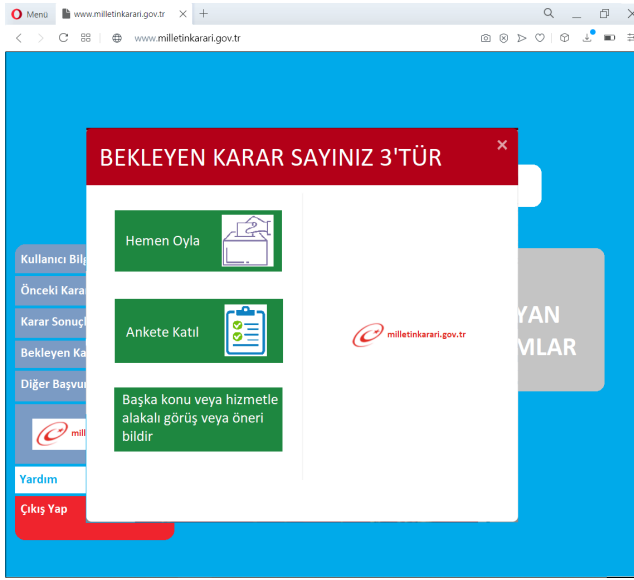
### Görsel 1. Sisteme Giriş Web Arayüzü



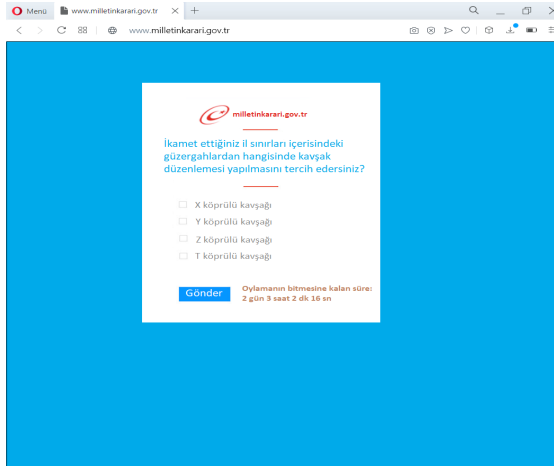
### Görsel 2. Ortak Yapım Arayüzü



### Görsel 3. Ortak Yapım Seçenekleri Arayüzü



### Görsel 4. Ortak Yapım Oylama Arayüzü

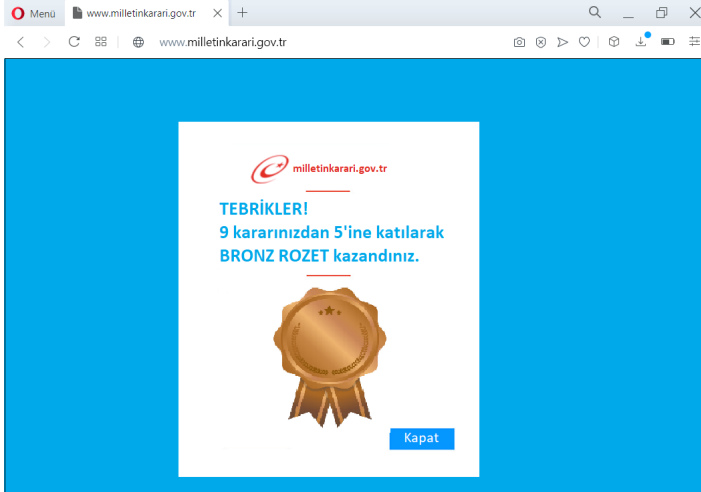


Bunun dışında sistem, daha hızlı yerinde ve doğru karar alınması amacıyla vatandaşların bilgisine başvurabilecektir. Örneğin, acil durumlarda güvenliğin sağlanması amacıyla kayıp vakalar ve olası şüphelerin bilgileri ve eşkâlleri sistemde bir Coğrafi Bilgi Sistemi üzerinden paylaşılacak ve vatandaşlar bu bilgi sisteminden devlete, toplumda huzur ve güvenliğin sağlanması amacıyla yardımcı olacaktır (örneğin olası şüphelinin görüldüğü yer hemen sistemden paylaşılacak, bu sayede tüm birimler koordineli şekilde harekete geçecektir). Deprem gibi doğal afetlerde de zor durumda olan afetzedelerin

paylaştığı bilgiler (konum, kişi, sağlık durumu vb.) hızlı bir şekilde sistem üzerinden paylaşılacak, bu sayede acil duruma daha hızlı müdahale edilmesi sağlanabilecektir.

Devletle vatandaşın iş birliğine yönelik portalın, iletişim yönü çoğunlukla devletten vatandaşa gibi gözüke de zamanla sistemin benimsenmesi ile bazı kamusal kararların vatandaş tarafından belirlenmesi amacıyla vatandaşın görüş ve önerilerine başvurulacak ve hangi konularda hangi kararların alınacağını vatandaş yine kendisi belirleyecektir. Buna ek olarak zamanla merkezi ve yerel düzeyde, vatandaşla ortak yapım ve yaratım artıca, bu durum kurum/kuruluşlar arasında rekabet artırıcı ve/veya teşvik edici durum yaratabilecek, devlet ve onun kurumları, daha fazla vatandaşla daha fazla konuda ortak yaratım girişimlerine başvurulabilecektir. E-devlet yine elektronik hizmetleri sisteminden vermeye devam edecek, bunun dışında 'açık kapı' ve 'CİMER'in kamu hizmetlerinin gelişimi için sağladığı sistem aynı şekilde 'milletinkarari' portalından da sağlanacak, vatandaş bu sistem üzerinden de hizmet konularına göre görüş, öneri, talep, şikâyet gibi başvurularını iletebilecektir. Son olarak portal hesabında devletle yapılan iş birliğine göre bir sonraki katılımın sağlanması ve diğer vatandaşların katılımını desteklemek için ödüllendirici ve motive edici oyunlaştırma gibi metotlardan (bronz, gümüş, altın rozet gibi) yararlanılacaktır (bkz. Görsel 5).

### Görsel 5. Katılımı Destekleme Arayüzü



## Sonuç yerine

Devlet fonksiyonlarından yürütmenin içerisinde yer alan kamu yönetimi, vatandaşı en fazla ilgilendiren görev ve sorumlulukları yerine getirmeye çalışmaktadır. Kamu yönetiminde yaşanan değişim ve dönüşümler de onun daha meşru, etkin, hesap verebilir ve şeffaf bir şekilde işleyebilmesi için vatandaşların katkılarına ihtiyaç duymuştur. Kamu yönetiminde vatandaş katılımı olarak adlandırılan bu olgu, bilgilendirmeden vatandaşla devletin iş birliğine kadar geniş bir yelpazede kendini hissettirmiştir. Kamu yönetimi ve onun aktörleri katılımcı bir yönetim sağlamak ve demokrasinin yansıması olan katılımcı kültürün geliştirilmesi amacıyla mevzuat ve uygulamalarla katılımcı kültürün kurumsallaşmasına katkı sağlamaya çalışmışlardır. Türk kamu yönetiminde de çeşitli katılım mekanizmaları, uygulama ve mevzuatlarla hayata geçirilmiştir. Kurumlar çeşitli bilgilendirme (çalıştay, medya, panel, sempozyum, kurum web siteleri vb.), danışma (İletişim Merkezleri, CIMER, Açık Kapı vb.) ve hizmet sağlama (e-devlet gibi) mekanizmaları ile vatandaşlara, onların yönetimin bir parçası olduğunu hissettirmeye çalışmaktadır.

Gelişen teknolojiler ve yaşanan acil durumlar kamu yönetimin işleyişinde önemli farklılıklar yaratmıştır. Yeni nesil teknolojilerin sağladığı imkanlar da kamu yönetiminde vatandaş katılımına birçok yönden fayda sağlamış, kamu yönetiminin daha etkin ve az maliyetle daha hesap verebilir, şeffaf ve katılımcı şekilde yürütülmesine yardımcı olmuştur. Ancak uygulamada Türk kamu yönetimindeki katılım mekanizmaları incelendiğinde, vatandaşların kamu yönetimine katılımı düşük düzeyde seyretmekte, gerçek anlamda vatandaşla devletin iş birliğine yönelik katılım mekanizmaları kurum yöneticilerinin inisiyatifinde kalmaktadır. Bu çalışma da e-katılımı etkileyen faktörler ekseninde yeni dünya düzeninde vatandaşla devletin etkin bir şekilde kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, geliştirilmesi, yeniden tasarımı ve/veya kamu politikalarının uygulanması ve oluşturulması sürecinde vatandaşla kamu yönetiminin iş birliğini sağlayacak portal taslağı sunmuştur. Portal vatandaşla ve devletin kamu yönetimi alanında ortak yapımına katkı sağlayan bir tasarımdır. Günümüzde teknoloji ve vatandaş katılımı birbirinden ayrı düşünülemediği hesaba katılırsa, kamu yönetiminde vatandaşla iş birliği sağlayacak bu tarz portalların oluşturulması, geliştirilmesi ve kurumsallaşması için e-katılımı etkileyen faktörler dikkate alınmalıdır. Bu kapsamda iş birliği portallarının etkin bir şekilde hayata geçirilmesi için kamu aktörlerinin katılım, iletişim ve müzakereci becerileri geliştirilmeli ve benimsetilmeli, onlara BİT becerilerini artıracak ve yönetim zihniyetlerini geliştirecek eğitimler verilmeli, gerekli mali kaynak ve zaman tahsis edilmeli, e-katılımın sağlanması ve sürdürülmesi için diğer aktörlerle iş birliğine girilmeli, katılımcı demokrasiyi destekleyecek politikalar yürütülmeli, gizlilik ve güvenliğin sağlanmasına yönelik yasal ve teknik düzenlemeler yapılmalı, üst düzeyde e-katılımı garanti altına alacak mevzuatlar hazırlanmalı ve dijital okuryazarlık artırılmalıdır. Son olarak bu amaçla yönelik kamu yönetimi alanında yapılacak diğer çalışmalar kamu yönetiminde e-katılımın etkin bir şekilde hayata geçirilmesinde fayda sağlayacaktır.

---

**Etik Beyanı:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

**Yazar Katkıları:** Ayşegül Saylam, çalışmanın tamamında tek başına katkı sunmuştur.

**Çıkar Beyanı:** Yazar ya da herhangi bir kurum/kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

**Teşekkür:** Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederim.

**Ethics Statement:** The author declares that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

**Author Contributions:** Ayşegül Saylam has contributed to all parts and stages of the study.

**Conflict of Interest:** There is no conflict of interest among the author and/or any institution.

**Acknowledgement:** I would like to thank the referees who contributed to the publication process.



## Kaynakça

- Açık Kapı Projesi. [Socio-Economic Planning Sciences, 55, pp. 25-35.](https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018#:~:text=Açık%20Kapı%20Birimlerine%20yüz%20yüze,ile%20anında%20mesajla%20dönüş%20yapılmaktadır. Erişim Tarihi: 21.04.2021.</a></p>
<p>Alathur, S., Ilavarasan, V. P. & Gupta, M. P. (2016) )
- Basto, D., Flavin, T. & Patino, C. (2010) *Crowdsourcing Public Policy Innovation*, Working Paper, Heinz College, Carnegie Mellon University.
- Besaleva, L.I., Weaver, A. C (2013) "Crowdhelp: Application for Improved Emergency Response Through Crowdsourced Information", in *Proceedings of the 2013 ACM Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing Adjunct*, publication UbiComp '13 Adjunct, 1437– 1446.
- Bott, M., Gigler, B. S, Young, G. (2012) *The Role of Crowdsourcing for Better Governance in Fragile State Contexts*, Word Bank Publications.
- Bovaird, T (2007) "Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services", *Public Administration Review*, 67 (5), pp. 846-860.
- Brabham, D.C. (2009) "Crowdsourcing the Public Participation Process for Planning Projects", *Planning Theory*, 8(3), 242–262.
- Brabham, D.C. (2013), *Crowdsourcing*, Cambridge, Massachusetts; London, England: The MIT Press.
- Brandsen, T. & Honingh, M. (2015) "Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions". *Public Administration Review*, 76(3), pp. 427–35.
- Colombo, C. (2010) "E-Participation Experiences and Local Government in Catalonia: An Explanatory Analysis", in. *IFIP (International Federation for Information ePart 2010, LNCS 6229*, (Ed.) Tambouris, A. Macintosh, & O. Glassey, pp. 82–94.
- De Jong, M. D., Neulen, S. & Jansma, S. R. (2019) "Citizens' Intentions to Participate in Governmental Co-Creation Initiatives: Comparing Three Co-Creation Configurations," *Government Information Quarterly*, 36(3), pp. 490-500.
- De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L. (2015) "Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda", *Public Administration*, 94(1):146–66.
- Diamantopoulou, V., Androutopoulou, A., Gritzalis, S. & Charalabidis, Y. (2018) "An Assessment of Privacy Preservation in Crowdsourcing Approaches: Towards GDPR Compliance", *12th International Conference on Research Challenges in Information Science (RCIS)*.
- Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) (2001). *Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*, Gramberger, Marc, <http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/Citizens-as-Partners- OECD-Handbook.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.04.2021).
- Feller, J., Finnegan, P., & Nilsson, O. (2011) "Open Innovation and Public Administration: Transformational Typologies and Business Model Impacts", *European Journal of Information Systems*, 20(3), pp. 358–374.

- Granier, B. & Kudo, H. (2016). "How are Citizens Involved in Smart Cities? Analysing Citizen Participation in Japanese: Smart Communities". *Information Polity*, 21(1), pp. 61– 76.
- Haklay, M., Antoniou, V., Basiouka, S., Soden, Mooney, P. (2015) *Crowdsourced Geographic Information Use in Government* , *Global Facility for Disaster Reduction and Recovery and World Bank*, <https://www.gfdrr.org/sites/gfdrr/files/publication/Crowdsourced%20Geographic%20Information%20Use%20in%20Government.pdf>,
- Halder, B. (2014) "Measuring Security, Privacy and Data Protection in Crowdsourcing", <https://ssrn.com/abstract=2568818> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2568818>, (Erişim Tarihi: 12.06.2020).
- Hansen, H. S., & Proserpi, D. C. (2005) "Citizen participation and Internet GIS: Some recent advances", *Computers, Environment and Urban Systems*, 29(6), pp. 617-629.
- Haworth, B. (2016) "Emergency Management Perspectives on Volunteered Geographic Information: Opportunities, Challenges and Change", *Computers, Environment and Urban Systems*, 57, pp. 189–198.
- Heeks, R. (2002) "I-Development Not e-Development: Special Issue on ICTs and Development", *Journal of International Development*, 14, pp. 1-11.
- Holgersson, J. & Karlsson, F. (2014) "Public E-Service Development: Understanding Citizens' Conditions For Participation", *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 396-410.
- Hu, G., Yan, j., Pan, W, Chohan, S. R. & Liu, L. (2019) "The Influence of Public Engaging Intention on Value Co-creation of E-government Services" *IEEE Access*, 7, pp. 111145–111159
- Huang, Y. T. (2015) "Participatory Design To Enhance ICT Learning And Community Attachment: A Case Study In Rural Taiwan", *Future Internet*, 7(1), pp. 50–66.
- IAP2 (2007) "Spectrum, International Association For Public Participation Spectrum Of Public Participation", [http://bettertogether.sa.gov.au/media/W1siZiZlsljWMTcvMDUvMTgvOHd0dm12Ynd5aV9JQVAYc19TcGVjdHJ1bV8wNV8yMDE3LnBkZiJdXQ/IAP2s%20Spectrum%2005\\_2017.pdf](http://bettertogether.sa.gov.au/media/W1siZiZlsljWMTcvMDUvMTgvOHd0dm12Ynd5aV9JQVAYc19TcGVjdHJ1bV8wNV8yMDE3LnBkZiJdXQ/IAP2s%20Spectrum%2005_2017.pdf), (Erişim Tarihi: 20.04.2021).
- Irvin, L. (2006) "Challenges and Strategies for Democratic Participation", in *Beyond Intractability*, (Ed.) G. Burgess & H. Burgess, Boulder: University of Colorado.
- Jain, R. (2010) *Investigation of Governance Mechanisms for Crowdsourcing Initiatives*, AMCIS 2010 Proceedings , Paper 557.
- James, J. (2003) "Sustainable Internet Access for the Rural Poor? Elements of an Emerging Indian Model", *Futures*, 35, 5, pp. 461-472.
- Karahasanović, A., Brandtzæg, P. B., Heim, J., Lüders, M., Vermeir, L., Pierson, J., ... Jans, G. (2009) "Co-Creation and User-Generated Content-Elderly People's User Requirements", *Computers in Human Behavior*, 25(3), 655–678.
- Kim, S., & Lee, J. (2012) "E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government", *Public Administration Review*, 72(6), pp. 819–828.
- Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2007) "Mind the Gap II: E-government and E-governance", in *Electronic government*, (Ed.) M. A. Wimmer, H. J. Scholl, & Å. Grönlund, Berlin, Germany: Springer, pp. 35-43.

- Lee, J. & Kim, S. (2018) "Citizens' E-Participation on Agenda Setting in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter?", *Public Management Review*, 20(6), pp. 873-895.
- Loeffler, E. & Martin, S. (2015) "Citizen Engagement", in. *Public Management and Governance*, (Ed.) T. Bovaird ve E. Loeffler, London: Routledge.
- Loeffler, E. & Bovaird, T. (2018) "From Participation to Co-Production: Widening And Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes", in. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, (Ed.) Ongaro, E, Van Thiel, S London: Palgrave Macmillan, pp. 403-423.
- Loeffler, E. & Bovaird, T (2018) "From Participation to Co-Production: Widening and Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes", in. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, (Ed.) Ongaro, E, van Thiel, S London: Palgrave Macmillan, pp. 403-423.
- Macintosh, A. (2004) "Characterizing E-Participation in Policy-Making", in. *The Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference On System Sciences (HICSS-37)*, January 5 - 8.
- Maciulienė, M., & Skarzauskienė (2016) "Evaluation of co-creation perspective in networked collaboration platforms", *Journal of Business Research*, 69(11), pp. 4826-4830.
- Magno, F. & Cassia, F. (2015) "Public Administrators' Engagement in Services Co-Creation: Factors That Foster and Hinder Organisational Learning About Citizens", *Total Quality Management & Business Excellence*, 26:11-12, pp. 1161-1172.
- Medaglia, R. (2012) "E-Participation Research: Moving Characterization Forward (2006-2011)", *Government Information Quarterly*, 29(3), pp. 346-360.
- Meijer, A. (2012) "Co-production in an Information Age: Individual and Community Engagement Supported by New Media", *Voluntas*, 23(4), pp. 1156-1172.
- Millward, P. (2003) "The "Drey Digital Divide": Perception, Exclusion and Barriers of Access to the Internet for Older People", *First Monday*, 8(7).
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. & Casteleyn, S. (2019) "Citizens' Intention to Use and Recommend E-Participation: Drawing Upon UTAUT and Citizen Empowerment", *Information Technology & People*, 32(2), pp. 364-386. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>.
- Nasi, G., Cucciniello, M., Mele, V., Valotti G., Bazurli, R., de Vries, H., Bekkers, V., Tummers, L., Gascó, M., Ysa, T., Fernández, C., Albareda, A., Matei, A., Savulescu, C., Antonie, E.B. Balaceanu, J. Nemeč, M, Svidroňová, B. Mikusova Merickova, M. Oviska, C. Mendes, M. Eymeri-Douzans, and E. Morette Monthubert (2015) *Determinants and Barriers of Adoption, Diffusion and Upscaling of ICT-driven Social Innovation in the Public Sector: A Comparative Study Across 6 EU Countries.*, LIPSE research report.
- Oliveira, Á. & Campolargo, M. (2015) "From Smart Cities to Human Smart Cities", in *48th Hawaii International Conference on System Sciences IEEE*, pp. 2336-2344.
- Osborne, S. P. (2006) "The New Public Governance?", *Public Management Review*, 8(3), pp. 377-387.

- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013) "It Takes Two To Tango? Understanding The Coproduction of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives", *British Journal of Management*, 24.
- Pak B., Chua, A., Vande Moere, A. (2017) "FixMyStreet Brussels: Socio-Demographic Inequality in Crowdsourced Civic Participation", *J. Urban Technol.*, 24(2), pp. 65-87.
- Pestoff, V. (2012). "Co-Production and Third Sector Social Services in Europe Some Crucial Conceptual Issues", in. *New Public Governance, The Third Sector and Co-Production* (Chap. 2), (Ed.) V. Pestoff, T. Brandsen, ve B. Verschuere, London: Routledge.
- Piotrowski, S., & Liao, Y. (2012) "The Usability of Government Informa- tion: The Necessary Link between Transparency and Participation", in. *The State of Citizen Participation in America* (Ed.) H. L. Schachter & K. Yang, Charlotte, NC: Information Age Publishing, pp. 163-194.
- Pretty, J. N. (1994) "Alternative Systems of Inquiry for Sustainable Agriculture", *IDS Bulletin*, 25(2), pp. 37-48.
- Rowe, G. & Lynn, F. J. (2005) "A Typology of Public Engagement Mechanisms", *Science, Technology & Human Values*, 30(2), pp. 251-190.
- Saylam, A. (2020a). "Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, s. 23-37.
- Saylam, A. (2020b). "Kamu Yönetiminde Bir E-Katılım Modeli Olarak Bilgi Ve İletişim Teknolojileri (BİT) Destekli Kitle Kaynak Kullanımı", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 633-654 <<https://dergipark.org.tr/pub/huniibf/article/769258>.
- Saylam, A., Karkin, N. Uçar Kocaoğlu, B. (2020) "Higher Public Officials on Direct Citizen Participation in Turkey: Institutionalized vs Curious Public Administrators", in. *Civic Engagement Frameworks and Strategic Leadership Practices for Organization Development* (Ed.) S. Chhabra ve M. Kumar, US: IGI Global Publication, pp. 142-170.
- Schweitzer, L.A. & Afzalan, N. (2017) "09 F9 11 02 9D 74 E3 5B D8 41 56 C5 63 56 88 C0: Four Reasons Why AICP Needs an Open Data Ethic", *Journal of the American Planning Association*, 83(2), pp. 161-167.
- Simonofski, A., Snoeck, M, Vanderose, B. (2019) *Co-Creating E-Government Services: An Empirical Analysis of Participation Methods in Belgium, Setting Foundations For The Creation of Public Value in Smart Cities*, Springer, pp. 225-245.
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Lippa, B., Dalakouridou, E., Parisopoulos, K., Rose, J., Aicholzer, G., Winkler, R. (2007), in. *Introducing eParticipation*, (Ed.) Tambouris, E., DEMO -net The Democracy Network. University of Macedonia.
- Trivellato, B. (2017) "How Can 'Smart' also be Socially Sustainable? Insights From the Case of Milan", *European Urban and Regional Studies*, 24(4), pp. 337-351.
- Tuurnas, S. (2016) "Looking Beyond the Simplistic Ideals of Participatory Projects: Fostering Effective Co-Production?", *International Journal of Public Administration*, 1-1.

Türkiye.gov.tr. Erişim Tarihi: 21.04.2021.

- Uçar Kocaoğlu, B. & Saylam, A. (2017) "Türkiye'de Vatandaş Katılımı: Milli Eğitim Bakanlığı Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (2), pp. 123-144.
- United Nations (2003). *World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads*, United Nations, New York.
- Van den Hazel, P., Keune, H., Randall, S., Yang, A., Ludlow, D., & Bartonova, A. (2012) "The Challenge of Social Networking in The Field of Environment and Health", *Environmental Health: A Global Access Science Source*, 11(SUPPL.1).
- Vianna, F. R. P. M. & F.K. Meneghetti (2020) "Is it Crowdsourcing or Crowdsensing? An Analysis of Human Participation in Digital Platforms in the Age of Surveillance Capitalism", *Rev. eletrôn. adm.*, 26(1), pp. 176-209.
- Vicente, M. R. & Novo, A (2014) "An Empirical Analysis of E-Participation. The Role of Social Networks and E-Government Over Citizens' Online Engagement", *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 379-387.
- Waheduzzaman, W. & Mphande, C. H.B. (2014) "Gaps in Pursuing Participatory Good", *Administration & Society*, 46(1), pp. 37-69.
- Wahid, F. , Sein, M. K. & Furuholt, B. (2011) "Unlikely Actors: Religious Organizations As Intermediaries In Indonesia", *Proceedings of the 11th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, Kathmandu, Nepal*, May 2011.
- Warschauer, M. (2003) "Dissecting the "Digital Divide": A Case Study in Egypt", *The Information Society*, 19(4), pp. 297-304.
- Webster, CWR. & Leleux C (2018) "Smart Governance: Opportunities for technologically-Mediated Citizen co-production", *Information Polity*, 23(1),pp. 95-110. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip170065>; <https://doi.org/10.3233/IP-170065>.
- Whitaker, G. P. (1980) "Coproduction: Delivery in Service Participation Citizen", *Public Administration Review*, 40(3), pp. 240-246
- Wijnhoven, F., Ehrenhard, M. & Kuhn, J. (2015) "Open Government Objectives and Participation Motivations", *Gov. Inf. Quarterly*, 32, pp. 30-42.
- Zheng, Y. & Schachter, H. L. (2017) "Explaining Citizens' E-Participation Use: The Role of Perceived Advantages", *Public Organization Review*, pp. 17, 409-428.
- Zheng, Y. & Schachter, H. L. (2018) "The Impact of Administrator Willingness on Website E-Participation: Some Evidence from Municipalities", *Public Performance & Management Review*, 41(1), pp. 1-21.