



Research Article/Araştırma Makalesi

Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi¹

An Evaluation of Mobile Applications Used to Struggle Violence Against Women from a Public Value Perspective

Tülay DEMİR², Fatma NALBANT³

Öz

Dijital çağ olarak adlandırılan bu dönemde, e-devlet uygulamaları içerisinde kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir araç haline gelen mobil uygulamaların, küresel ve toplumsal bir sorun olan kadına yönelik şiddetin önlenmesini amaçlayan kamu politikaları arasında da ön plana çıktığı görülmektedir. Bu uygulamalar, kadına yönelik şiddet riskinin ve tehdit oluşturabilecek durumların önüne geçilmesinde olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Ayrıca kamu hizmetinin önemli bir parçası olan bu uygulamalar her alanda, yalnızca hizmetten yararlananlar için değil tüm toplum için değer yaratmaktadır. Devletin; hizmetleri, yasal düzenlemeleri ve diğer eylemleri aracılığıyla yarattığı bu değer ise literatürde kamu değeri olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmada kadına yönelik şiddetle mücadelede kamu politikası aracı olarak gerçekleştirilen mobil uygulamaların, kamu değeri ortaya koyma başarısının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda kamu politikası aktörlerinden İçişleri Bakanlığı ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde kadına yönelik şiddetle mücadelede geliştirilen Kadın Destek Uygulaması (KADES) ve ALO 183 Sosyal Destek Hattı projeleri, kamu değeri perspektifinden ele alınmıştır. Bu uygulamaların literatürde kamu değerinin ölçülmesinde kullanılan "sonuç başarısı", "güven ve meşruiyet", "hizmet sunumu kalitesi" ve "etkinlik-verimlilik" ölçütleri bakımından doküman analizi yöntemiyle değerlendirilmesi sonucunda ilgili politikaların kamu değeri yaratma başarısını kısıtlayan nedenler olduğu tespit edilmiştir. Çalışma, politika uygulayıcılarının kadına yönelik şiddetle mücadele politikalarında değer odaklı bakış açısıyla hareket etmelerine yönelik tavsiyelere yer verilerek sonlandırılmıştır.

Jel Kodları: J18, H83, H11

Anahtar Kelimeler: Kadına Yönelik Şiddet, Kamu Politikası, Kamu Değeri Yönetimi

¹ Bu çalışma, 24 Mart 2022 tarihinde 21. Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu'nda özet olarak sunulmuş bildirinin genişletilmiş ve güncellenmiş halidir.

² Arş. Gör., Artvin Çoruh Üniversitesi, Hopa İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi - Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Doktorant, tulaydemir@artvin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2826-0774.

³ Öğr. Gör., Artvin Çoruh Üniversitesi, Hopa İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi - Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Doktorant, fatmanalbant@artvin.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2588-1804.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

Abstract

In this period of the digital age, mobile applications have become an important tool in the delivery of public services within e-government applications. It is seen that mobile applications have also come to the forefront among public policies aiming to prevent violence against women, and since this is a global and social problem, it is a normal outcome of the digitalization process. These practices have positive results in preventing the risk of violence against women and situations that may pose a threat. In addition, these practices, which are an important part of the public service, create value in every field, not only for those who benefit from the service but also for the whole of society. This value created by the state through its services, legal regulations and other actions is defined as the public value in the literature. In this context, it is aimed to evaluate the success of mobile applications, which are implemented as a public policy tool in the fight against violence against women, to reveal public value. For this purpose, the Women's Support Application (KADES) and ALO 183 Social Support Line projects, developed within the body of the Ministry of Interior and Ministry of Family and Social Policies, which are public policy actors, are discussed from the perspective of public value. As a result of the evaluation of these practices in terms of "result success", "trust and legitimacy", "quality of service delivery" and "efficiency-efficiency" criteria used in the measurement of public value in the literature, it has been determined that the relevant policies are the reasons that limit the success of creating public value. The study was concluded by giving recommendations for policy practitioners to act with a value-oriented perspective in policies to combat violence against women.

Jel Codes: J18, H83, H11

Keywords: Violence Against Women, Public Policy, Public Value Management

1. Giriş

Kamu yönetiminde Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) mantığının getirdiği sorunlara cevaben gündeme gelen post-YKİ olarak adlandırılan yaklaşımlar arasında kamu değeri kuramı da yerini almış durumdadır. Kamu değeri kuramı, kamu yönetimiyle işletme yönetiminin farklı odaklara sahip olduğunu ve yönetimde değer odaklı bir perspektiften hareket edilmesini savunmaktadır. Kuramın ilk uygulamalarının gerçekleştiği Anglo-Sakson ülkelerde kamu değeri, kamu yöneticilerinin eğitiminin odak noktalarından biri haline gelmiştir. Kamu değeri yaklaşımının pratiğe aktarılmasında Britanya Yayın Kuruluşu (BBC) tarafından geliştirilen “Kamu Değeri Testi” önemli bir yer tutmaktadır. Burada kurumsal yeniden yapılanma sürecinin kamu değeri bağlamında gerçekleşmesi sağlanmıştır (Köseoğlu & Tuncer, 2014: 161). Ayrıca kamu değeri, kavramsal ve kuramsal düzeyde pek çok kamusal hizmet çerçevesinde ele alınmaya devam etmiştir.

Kamu değeri (public value) kavramına ilişkin yabancı literatür incelendiğinde çok sayıda çalışmanın yer aldığı görülmektedir. Ancak daha çok Batı Avrupa eksenli olan literatürün farklı ülkelerde geliştirilmesi konusunda bir ihtiyaç söz konusu olduğu ifade edilebilir. Türkçe literatür incelendiğinde ise; yapılan çalışmaların sınırlı sayıda oldukları ve genellikle kamu değerinin kavramsal ve kuramsal boyutuyla ele alındığı gözlemlenmektedir (Köseoğlu & Tuncer, 2014; Karkın, 2015; Uçar Kocaoğlu & Saylam, 2015; Gençosman, 2018; Soyacak Özalp, 2020; Aksakaloğlu & Akçakaya, 2021; Erten, 2021; Firidin, 2022). Bilgi ve iletişim teknolojileri ekseninde kamu değerini birlikte ele alan çalışmaların ise oldukça sınırlı sayıda olduğu ifade edilebilir. Kamu değerini; Yıldız (2015) e- devlet hizmetleri, Sevinç Çubuk (2021) ise bilişim teknolojileri bağlamında ele almıştır. Son dönemlerde küresel ve toplumsal sorunların çözümünde ya da önlenmesinde kullanımı yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu değeri perspektifi temelinde değerlendirilmesine ilişkin yapılacak çalışmaların, ilgili politika aktörlerine farklı bakış açıları kazandırması bakımından önemli olduğu düşüncesi bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler, her alanda olduğu gibi özellikle kamu hizmetlerinin sunulma biçimleri ve yöntemlerinde de çeşitli olanaklar sunmaktadır. Kamu politikalarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı örnekler dünya genelinde olduğu gibi Türkiye özelinde de gün geçtikçe artmakla birlikte söz konusu politika araçları arasında kadına yönelik şiddetle mücadeleyi amaçlayan Kadın Acil Destek (KADES) uygulaması ile Alo 183 Sosyal Destek Hattı ön plana çıkmaktadır. Bu uygulamaların, kadına yönelik şiddet riskinin ve tehdit oluşturabilecek durumların önüne geçilmesinde olumlu sonuçlar doğurduğu görülmektedir.

Yukarıda anlatılanlar çerçevesinde bu çalışmada; kadına yönelik şiddetle mücadeleyi amaçlayan KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı mobil uygulamaları kamu değeri perspektifinden ele alınmaktadır. İlgili uygulamaların kamu değerinin ölçülmesinde Faulkner & Kaufman (2017) tarafından belirlenen kamu değeri kriterleri dikkate alınarak, bu uygulamaların kamu değeri üretme başarısının hangi düzeyde gerçekleştiği temel sorusu üzerinde durulmaktadır. Literatür tarama yöntemine dayalı olarak hazırlanan çalışmanın ilk kısmında kamu değerinin kavramsal çerçevesi çizilerek, kamu değerinin ölçülmesine ilişkin literatür izah edilmektedir. İkinci kısımda Türkiye’de kadına yönelik şiddetle mücadele



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

politikalarının genel seyrine yer verilerek, üçüncü kısımda ise KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı projelerinin kamu değeri başarısı değerlendirilmektedir.

2. Kamu Değeri Kavramı Nedir? Nasıl Ölçülür?

Yeni kamu işletmeciliğine alternatif olabileceği düşünülen ve kimi düşünürler tarafından geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi işletmeciliğinden daha ayrı bir kuram olarak ifade edilen kamu değeri son yıllarda kamu yönetimi literatüründe ön plana çıkmaktadır.⁴

Günümüzde kamu politikalarının vatandaşların ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması amacıyla yönelmesi ile birlikte ortaya çıkan kamu yararı, kamu çıkarı ve kamu etiği kavramları kamu değeri ile karıştırılmaktadır (Köseoğlu & Tuncer, 2014: 149). Ancak kamu değeri, söz konusu kavramlardan farklı bir anlam taşımaktadır. Bu noktada değer; “hem duygusal reaksiyonlara hem de bilgiye dayanan, karmaşık, kişisel değerlendirmeler” olarak (Bozeman, 2007: 12); kamu değeri ise; “kamu yönetiminin mevcut mali ve yasal kaynakları çerçevesinde halk için en iyinin aranması”na vurgu yapan bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Alford & Hughes, 2008: 133). Başka bir tanımda ise kamu değeri; “birey ile toplum arasındaki ilişkilerin niteliklerini tanımlayan ve nihai olarak bireyler ya da grupların temel ihtiyaçlarını nasıl karşılayacaklarını etkileyen değerler” olarak ifade edilmektedir (Köseoğlu & Tuncer, 2014: 150).

Kamu değerini literatüre kazandıran Moore (1995), kavramla ilgili olarak doğrudan bir tanım yapmayarak, kavramın stratejik yönetimin bir parçası olduğu ve özel yönetimde olduğu gibi kamu yönetiminin de amacının değer üretmek olduğu vurgusunu yapmıştır (Moore, 1995: 28). Bu doğrultuda Moore (1995) kamu değeri kuramının, aşağıda yer verilen dört fikir üzerinden ilerlediğini ifade etmektedir:

- Yöneticiler hedeflerini etkinlik ve verimlilik kriterleri çerçevesinde gerçekleştirmelidirler. Halk tarafından seçilerek göreve getirilen temsilciler amaçları ve hedeflerin belirlenmesiyle yükümlü iken, profesyoneller bu amaçlara ulaşılmasından sorumludurlar. Kamu değerini asıl belirleyenler seçilmiş temsilcilerdir.
- Kamu yönetiminde değer ortaya koymak için ne yapılması gerektiğiyle ilgili uzmanlardan görüş alınmasına sıcak bakılmaya başlanmıştır.
- Kamu değerinin analitik tekniklerle ölçülebileceği fikri yerleşmeye başlamıştır.
- Analitik tekniklerin soyut nitelik taşıyan değer kavramını ölçmede yetersiz kalacağı fikrinden hareketle, kamu değerinin belirleyicisi olarak paydaşların tatmini öne çıkarılmıştır.

Süreç içerisinde kamu değeri kuramının önemli başlıklarından birisi değer nasıl ölçüleceği/belirleneceği konusu olmuştur. Değer kavramının doğası itibarıyla, somut bir biçimde tanımlanması ve ölçülmesi kolay olmadığı için kuramda kamu değerinin belirlenmesinde kullanılacak bir çerçeve belirleme çabaları söz konusu olmuştur (Blaug vd., 2006: 54). Spano'nun ifade ettiği üzere performans, ölçülen unsurların başında gelmektedir,

⁴ Kamu değeri kuramının yönetim paradigmaları arasındaki konumuna ilişkin tartışmalar için bkz. O'Flynn, 2007; Stoker, 2006.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

çünkü yazar, kamu değerinin ölçülme sebebinin performans olduğunu belirtmektedir (2014: 359). Ancak kamu hizmetlerinin niteliği gereği salt performans analizleri üzerinden değerlendirme yapılamayacağı görülmüştür. Çünkü salt performans analizleri yerel ihtiyaçların, eşitsizliklerin ve önceliklerin belirlenmesinde yetersiz kalmaktadır (Blaug vd., 2006: 54). Bu noktada kamu değeri kuramı; bütüncül bir bakış açısıyla, uygunluk, demokratiklik, şeffaflık, karmaşıklık, güven ve müzakere kriterlerini kamu değerinin analizine eklemesi ile diğer kuramlardan ayrılmaktadır (Hills & Sullivan, 2008: 17).

Bununla birlikte kamu hizmetlerinin performansının ve değerinin ölçülmesi için literatürde çeşitli çerçeveler önerilmiştir. Moore (2003), kamu değerinin ölçülmesinde kullanmak üzere “Kamu Değeri Karnesi” geliştirmiştir. Kamu değerinin “stratejik üçgenin” üç unsuru olarak belirlediği meşruiyet ve destek, operasyonel kapasite ve kamu değeri bileşenleri üzerinden hareket etmektedir. Kamu Değeri Karnesi’nde yer alan göstergeler stratejik üçgene benzer biçimde desteğin ve yetkinin genişlemesi, operasyonel kapasitenin inşa edilmesi ve kamu değeri üretilmesi biçimindedir. Kaynak tedarikçileri, düzenleyici kurumlar ve diğer aktörlerle kurulan ilişkiler, örgütsel çıktılar, verimlilik, etkinlik, çalışanların moral ve kapasitelerinin iyileştirilmesi, örgütsel öğrenme, stratejik hedefler ile çıktılar arasındaki bağlantılar, faaliyetlerin kapsamı ve sonuçları kamu değerinin belirlenmesinde kullanan göstergelerden bazılarıdır (Moore, 2003). Blaug vd. (2006); kamu hizmetlerinin etkililik, verimlilik, çıktı göstergeleri, sonuçlar, kalite, uygunluk ve erişilebilirlik, eşitlik göstergeleri üzerinden ölçülebileceğini ifade etmektedir. Talbot (2017) ise; kamu değerinin ölçülmesine yönelik geliştirilen tekniklerin değer kavramının doğasındaki karşıtlıkları içermediğini ifade etmiş ve “Yarışan Değerler Çerçevesi (CVF)”ni geliştirmiştir. Yazar, örgütlerin yapısındaki karşıtlıkların belirli örgüt yapılarına denk geldiğini, kamu değerinin güven ve meşruiyet unsuru ile belirlenebileceğini ortaya koymuştur.

Değerin ölçülmesine ilişkin çerçevelerden bir diğeri ise Meynhardt vd. (2017)’nin “Kamu Değeri Atlası”dır. Yazarlar kamu değerini ilişkilendirdiği “moral-etik, hedonistik-estetik, faydacı-araçsal ve siyasal-toplumsal” olmak üzere dört değer boyutundan hareket ederek, kamu kuruluşlarının, şirketlerin ve hükümet dışı örgütlerin ihtiyaçları karşılama düzeylerini araştırmaktadır. Burada temel husus, ihtiyaçların karşılanma düzeyinin kamu değerinin en önemli belirleyicisi olarak kabul edilmesidir (Meynhardt vd., 2017: 151). Yöneticilerin bu araştırma sonuçlarını kendilerine rehber edinerek değer odaklı bir yönetim anlayışının yerleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Kamu değerinin ölçülmesine ilişkin yukarıda yer verilen çerçevelerde bir kamu politikasının veya kamu hizmetinin ortaya koyduğu kamu değerinin nasıl ölçüleceği sorusuna cevap aranırken ilk adım, kamu hizmetlerinde hangi değerlerin öne çıktığının belirlenmesi olmuştur. Bu konuda yapılan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır (Kernaghan, 2003; DeForest Molina & McKeown, 2012; van der Wal & Huberts, 2008; Derosia, 2010). Kernaghan (2003), kamu hizmeti değerlerini etik, demokratik, profesyonel ve beşeri değerler olmak üzere dört kategoriye ayırmaktadır. Kamu yönetiminde işletmeci bakış açısından değer odaklı yönetim anlayışına geçilmesiyle birlikte etik ve demokratik değerler önem kazanmıştır (Kernaghan, 2003: 713). Bu bağlamda, kamu yönetiminin geçirdiği dönüşümü değer perspektifinden ele alan çalışmalar yoğunlaşmıştır. Talbot (2017) 1990’lardan itibaren ABD’de gerçekleştirilen

kamu yönetimi reformlarını CVF bakış açısıyla incelemiş, ABD Ulusal Performans İncelemesinin iş birliği, rekabet ve yaratıcı örgüt tiplerine uyum gösterdiği sonucuna varmıştır.

Yukarıda yer verilen açıklamalardan anlaşılacağı üzere kamu değerinin ölçülmesine ilişkin çok sayıda ve farklı çerçeveler bulunmaktadır. Faulkner & Kaufman (2017) da literatürde kamu değerinin belirlenmesine yönelik çalışmaları sistematik bir biçimde analiz ederek; “sonuç başarısı”, “güven ve meşruiyet”, “hizmet sunumunun kalitesi” ve “etkinlik-verimlilik” temel kriterlerini içeren bir çerçeve ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada da Faulkner & Kaufman (2017) tarafından ortaya koyulan kamu değeri kriterleri üzerinden değerlendirme yapılacağından dolayı, aşağıda Şekil 1’de gösterilen kriterler kısaca açıklanacaktır.

Şekil 1: Kamu Değerinin Ölçülmesinde Kullanılan Kriterler

| Sonuç Başarısı | Güven ve Meşruiyet | Hizmet Sunumunun Kalitesi | Etkinlik-Verimlilik |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">•Toplumsal Sonuçlar•Ekonomik Sonuçlar•Çevresel Sonuçlar•Kültürel Sonuçlar | <ul style="list-style-type: none">•Kuruma Duyulan Güven•Şeffaf ve Adil Süreçler•Meşruluk | <ul style="list-style-type: none">•Memnuniyet•Cevap Verebilirlik•Vatandaş Katılımı•Erişebilirlik | <ul style="list-style-type: none">•Parasal Değer•Minimal Bürokrasi•Faydaların maliyetlerden fazla olması |

Kaynak: Faulkner & Kaufman, 2017: 9.

Sonuç başarısı; kamu kuruluşunun farklı alanlarda kamusal olarak değerli olan sonuçlara ne ölçüde ulaştığıyla ilgilidir. Literatürde ulusal güvenlik, gıda güvenliği, halk sağlığı, çevre kirliliğinin azaltılması vb. ile ilgili ortaya çıkan sonuçlar kamu değerinin unsurları arasında gösterilmektedir (Faulkner & Kaufman, 2017: 9).

Güven ve meşruiyet; kamuoyunun ve paydaşların yönetimin faaliyetlerine ne ölçüde güven duyduğu ve yönetimin faaliyetlerini meşru kabul ettiğiyle ilgilidir. Meşruluk; “belirli bir sosyal kuruluşun geçerli ve dürüst olduğuna ilişkin genel kanı” olarak ifade edilmektedir (Parlak, 2011: 526). Günlük kullanımda ise yasallık, yasaya uygunluk anlamında kullanılan meşruiyet kavramı; “siyasi iktidarın varlık sebebinin yönetilenler için makul bir anlama kavuşturulması, halkın rızasına ve onayına dayandırılması” olarak tanımlanmaktadır (Parlak, 2011: 526). Bu tanımlarla birlikte güven ve meşruiyetin somut göstergeleri olarak kamu güveni, belirli hizmetler/politikalar özelinde güven düzeyi, hizmetlerin şeffaf ve adil bir biçimde sunulduğuna ilişkin kanaatler gösterilebilir (Faulkner & Kaufman, 2017: 11).

Hizmet sunumunun kalitesi; sunulan hizmetlerin yüksek kalitede kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılama düzeyini ifade etmektedir. Bireylerin memnuniyeti, hizmetlerin ulaşılabilirlik, kullanılabilirlik düzeyi, yeterli düzeyde vatandaş katılımı; hizmetlerin cevap verilebilirlik düzeyi ile kalitesini maksimize eden göstergelerdir (Faulkner & Kaufman, 2017: 11).



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

Etkinlik- verimlilik; örgütün minimum kaynak ile maksimum faydaya ulaşabilme düzeyi, gereksiz bürokrasiden kaçınma, parasal değer üretme ve faydaların maliyetlerden üstün olması kamu değerinin etkinliğini artıran ölçütler arasında ifade edilmektedir (Faulkner & Kaufman, 2017: 11). Bu ana kriterler altında yer alan düzeylerden en az birinin gerçekleşmesi, kamu değerinin ölçülmesini sağlamaktadır.

Tüm değerlendirmeler açısından genel olarak ifade edilebilir ki; kamu değeri, ekonomik sistem, anayasa, insan hakları ya da dini sistem gibi belirli değer sistemleri ile sınırlı olmayarak, tüm sosyal bağlamlarda üretilebilmektedir. Kamu değeri, toplum için değerdir. Toplum için değer, toplumu ilgilendiren ilişkilerde bireylerin, grupların ve bir bütün olarak toplumun temel ihtiyaçlarının nasıl etkilendiğine ilişkin değerlendirmelerin bir sonucudur. Genel olarak kamusal değer aynı zamanda halktan gelen değerdir, diğer bir ifade ile kamunun deneyiminden çıkarılmaktadır (Meynhardt, 2009: 206- 212).

Bu kapsamda kamu hizmetleri, yalnızca hizmetten faydalananlar için değil, toplumun tüm kesimi için değer üretmektedir. Bu duruma örnek verilmek istenirse madde bağımlılığıyla mücadele politikaları bir taraftan bağımlı olanların tedavisine yardımcı olurken diğer taraftan, tüm toplum için bir değer oluşturmaktadır. Başka bir örnek ise üniversite eğitimi üzerinden de verilebilir. Üniversitede yalnızca eğitim alan öğrenciler için değer üretilmemekte aynı zamanda, mezun olan öğrencileri, istihdam edileceği kuruluşları ve toplumu de etkileyecek bir değer yaratılmaktadır. Başka bir açıdan ise kamu değeri, toplumun belli bir kesimi veya toplumun geneli için ortaya koyulan yararlar ile diğer insanlara yüklenen negatif değerler arasındaki dengeyi de yansıtmaktadır. Bu durum da örneklendirilecek olursa; çevre kirliliğinin önlenmesi için alınacak tedbirlerde bazı bireyler veya firmalar toplumun geri kalanı için yaratılacak kamu değerinin maliyetini üstlenmek istemeyebilirler (Spano, 2009: 334). Bu örneklerden yola çıkılarak bireysel ve toplumsal düzeylerin dikkate alınarak yaratılan kamu değeri ile insanların değer ile ilgili ne düşündüğü ve toplumlar için oluşturulan değerler birlikte değerlendirilmesi gerektiği söylenebilir (Spano, 2009: 333). Ayrıca bu durumda kamu politikasının yapılmasından sorumlu olan aktörlerin, ortaya çıkması muhtemel çatışmalara rağmen, toplumun geneli için değer üretecek çözümlere odaklanmalarının önemi ortaya çıkmaktadır. Bu husus, kadına yönelik şiddetle mücadele politikaları için de oldukça kritik bir noktaya işaret etmektedir.

3. Türkiye’de Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Politikalarına İlişkin Genel Bir Çerçeve

Temel hak ve özgürlüklerin ihlali olan ve kadın erkek arasında güç ilişkilerinin bir sonucu olarak ortaya çıkan kadına şiddet sorunu, günümüzde dünyada ve Türkiye’de en çok tartışılan ve çözüme kavuşturulamayan ciddi bir problemdir. Kadınlar hiçbir ayırım olmaksızın şiddetin çeşitli türleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu nedenle de kadına yönelik şiddet kavramı tanımlamalarında; “fiziksel veya sözlü taciz, tehdit, yıldırma, cinayet, cinsel istismar, tecavüz gibi yönelim, eylem ve davranışlar” yer almaktadır (Dobash & Dobash, 1998: 4). Kavrama yönelik birçok kaynakta farklı tanımlamalar yapılmış olmakla birlikte güncelliğini koruyan bazı tanımlamalara aşağıda yer verilmektedir.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscoeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

Kadına yönelik şiddet kavramına ilişkin uluslararası metinlerde yapılan tanımlar incelendiğinde şiddetin türleri de görülebilmektedir. Bu metinlerin en önemlilerinden biri 1993 yılında kabul edilmiş olan “Birleşmiş Milletler Kadına Yönelik Şiddetin Yok Edilmesi Bildirgesi (DEWAV)” dir. 1.maddede kadına yönelik şiddet kavramı *“kadınlara fiziksel, cinsel ya da psikolojik zarar veren ya da verebilecek veya kadınların acı çekmesine neden olabilecek gerek kamusal gerekse özel alanda yapılan bu tip davranışlara yönelik tehditleri ve kadınların özgürlüğünün zorla kısıtlanmasını da içine alan şiddete yönelik her türlü cinsiyetçi davranışı içerir”* şeklinde çok boyutlu olarak tanımlanmıştır. Bildirgenin 2. maddesinin a bendinde kadına yönelik şiddet kapsamına giren fillere, b bendinde ise şiddetin meydana geldiği alanlara ilişkin hükümlere yer verilmiştir (m.2/a ve m.2/b).

Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, WHO-DSÖ) tarafından yayımlanan raporda kadına yönelik şiddet kavramı; önemli bir toplumsal sorun olmasına vurgu yapılarak özellikle - yakın arkadaş şiddeti, cinsel şiddet- sağlık sorunu ve kadınların insan haklarının ihlali olarak tanımlanmıştır (World Health Organization, 2022).⁵

Avrupa Konseyi tarafından 2011 yılında kabul edilen “Kadınlara Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi” (İstanbul Sözleşmesi)⁶’inde ise kadına yönelik şiddet kavramı toplumsal bağlamda farklı bir temele dayandırılarak açıklanmıştır. Sözleşmenin 3.maddesi tanımlar başlığı altında şiddet kavramı; “kadınlara yönelik şiddet”, “aile içi şiddet” ve “toplumsal cinsiyete dayalı şiddet” olmak üzere üç farklı şekilde tanımlanmıştır. Kadınlara yönelik şiddet; diğer uluslararası metinlerde olduğu gibi tanımlanmış (İstanbul Sözleşmesi, m. 3/a) kadınlara karşı toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ise; *“bir kadına karşı, kadın olduğu için yöneltilen veya kadınları orantısız bir biçimde etkileyen şiddet”* olarak tanımlanmış, “kadın” teriminin 18 yaş altındaki kız çocuklarını da kapsadığı vurgulanmıştır (İstanbul Sözleşmesi, m. 3/d ve 3/e). Ayrıca kurbanların veya faillerin bakış açısına göre de tanımlamaların farklılaştığı ifade edilebilir. Bu tanımlamalar şiddetin toplumlar içindeki kapsamını ve dağılımını belirlemesi ve sonuçlarının ciddiyetinin ortaya koyulması açısından da önem taşımaktadır.

Dünyada kadına yönelik şiddete karşı birçok düzenleme yapılması ile birlikte kadın hareketinin geçmişten günümüze elde ettiği kazanımların bir sonucu olarak, toplumsal cinsiyet eşitliğinin tesis edilmesi, kadınların yaşam hakkı başta olmak üzere insan haklarının güvence altına alınması konuları küresel bağlamda uluslararası sözleşmelerde ele alınmıştır. Bu çerçevede kadın haklarının korunmasına yönelik uluslararası sözleşmeler insan hakları belgeleri arasında yer almış, bu belgeler WHO, Birleşmiş Milletler (BM), Avrupa Birliği (AB), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) gibi uluslararası örgütlerin politikalarına yön vermiştir.

Türkiye’de ise kadın haklarının tarihsel gelişimine bakıldığında, Osmanlı kadın hareketinden başlayarak Cumhuriyet döneminde devam eden bir hak mücadelesinin söz konusu olduğu görülmektedir. Cumhuriyet’in ilk yıllarında kadınlar modernizasyon sürecinin bir aktörü olarak

⁵ Ayrıca DSÖ tarafından ortaya koyulan tahminlere göre; dünya genelinde kadınların yaklaşık %30’u yaşamları boyunca birlikteliklerinden ya da birlikte olmadıklarından dolayı cinsel şiddete maruz kalmaktadırlar.

⁶ Bu sözleşme Türkiye’nin Avrupa Konseyi dönem başkanlığında İstanbul’da imzaya açılması nedeniyle “İstanbul Sözleşmesi” olarak da isimlendirilmektedir.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

görülmüşlerdir. Dünyada 1960'lı yıllarda başlayan İkinci Dalga Feminizm⁷, Türkiye'de 1980'li yıllara tekabül etmiş, kadın haklarının gelişimi 1990 ve özellikle 2000'li yıllarda girdiği kurumsallaşma süreciyle devam etmiştir. Kadın haklarının kurumsallaşması; kadınların insan hakları konusunda evrensel standartların yakalanması amacıyla, iç hukukun uluslararası sözleşmelere uyum sağlamasına yönelik girişimleri ve politikaları ifade etmektedir. Bu çerçevede Anayasa, Medeni Kanun, Ceza Kanunu başta olmak üzere yasal düzenlemelere gidilmiş, kalkınma planları ve eylem planlarında kadın erkek eşitliğine yönelik düzenlemelere yer verilmiştir (Çaha, 2010). 1980'li yıllarda eylemler ve kampanyalar çerçevesinde yürütülen kadın hareketinin 1990'lar ve 2000'ler sonrasında yerini örgütlenmeye bırakmasının; bir taraftan kadın hareketini güçlendirdiği, diğer taraftan örgütlenmenin kendisinden kaynaklı sorunları içinde barındırdığı savunulmaktadır (Karagöz, 2008: 181). Ancak söz konusu kurumsallaşma sürecinin kadın haklarının güçlendirilmesinde olumlu etkileri olduğu açıktır.

Merkezi yönetim ve yerel yönetim birimlerine gerek toplumsal cinsiyet eşitliğinin yerleştirilmesi gerekse kadınların temel haklarının güvence altına alınması konusunda önemli roller yüklenmiştir. Bu doğrultuda 1990 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü, 1991 yılında Başbakanlık'a bağlanmış, 1994 yılında bu birim tarafından şiddete uğrayan kadınlara destek vermek amacıyla Bilgi Başvuru Bankası kurulmuştur. Yine KSSGM bünyesinde 13 ilde "kadının statüsü birimleri" hayata geçirilmiştir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2012).

Türkiye'de Kalkınma Planları'nda kadının güçlendirilmesi, kadına yönelik şiddetle mücadele çalışmalarına ve kadın erkek fırsat eşitliğine yönelik düzenlemelere özel olarak yer verilmektedir. 2001-2005 yıllarını kapsayan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda Türkiye'de aile yapısının araştırılması için Aile Bilgi Merkezi'nin kurulması, aileye yönelik sosyal, ekonomik ve hukuki konularda rehberlik etmesi amacıyla Aile Danışma Büroları kurulması önerileri getirilmiş, Medeni Kanun'da ve Ceza Kanunu'nda yapılması gereken düzenlemelere değinilerek, kadına karşı işlenen suçlar ve namus adına işlenen cinayetlere değinilmiştir (DPT, 2000). 2014-2018 yıllarını kapsayan Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda fırsat eşitliğinin sağlanması temelinde, kadına yönelik şiddet ve ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına ilişkin toplumsal bilincin yükseltilmesi amacı ile eğitimlerin yapılacağına değinilmiş; 2019-2023 yıllarını kapsayan Onbirinci Kalkınma Planı'nda ise kadına şiddet uygulayan ve şiddete uğrayanlara hizmet sunan kurum ve kuruluşların kapasitelerinin artırılacağı belirtilmiştir (www.sbb.gov.tr, 2022).

2000'li yıllarda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde yürürlüğe koyulan 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nda yerel yönetimlerin kadın haklarının korunması ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması konusunda görevlerine dikkat çekilmiştir. Bu bağlamda, 2005 yılında yürürlüğe koyulan 5393 Sayılı Belediye Kanunu

⁷ İkinci Dalgada yer alan feministler cinsiyet ayrımcılığının kaldırılması yönünde çalışmalarda bulunmuşlardır. Bu dönemde üzerinde durulan kavram ise "toplumsal cinsiyet" kavramıdır. Çünkü ikinci dalgada yer alan feministler, kadınların toplum içerisindeki konumlarının biyolojik farklılıklara göre belirlenmediğini savunmaktadırlar. Onlara göre kadınların toplum içerisinde konumları, her toplumda yerleşmiş cinsiyetçi ayrımlar ile belirlenmektedir. Günümüzde de yapılan çalışmalar incelendiğinde "toplumsal cinsiyet" ve "bakım" kavramlarına yer verildiği görülmektedir (Koray, 2011: 15).



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

ile büyükşehir belediyeleri ve nüfusu 50.000'i geçen belediyelere kadınlar ve çocuklar için sığınma evi açma zorunluluğu getirilmiş, 2012 yılında yürürlüğe giren 6360 Sayılı Kanun ile ilgili maddelerde değişiklik yapılarak nüfus kriteri 100.000'e çıkarılmıştır. Ayrıca diğer belediyelerin de kendi koşullarına göre ihtiyaç olduğunda sığınma evi açabilecekleri düzenlenmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, m. 14).

İstanbul'da 1 Mayıs 2011 tarihinde imzalanan "Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadele Hakkındaki Avrupa Konseyi Sözleşmesi"(İstanbul Sözleşmesi), 8 Mart 2012 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadele Hakkındaki Avrupa Konseyi Sözleşmesi, 2012) Sözleşmenin imzaya açıldığı dönemde Türkiye Sözleşmeyi çekincesiz bir biçimde onaylamış, ancak 20 Mart 2021 itibarıyla sözleşmeden çekildiğini açıklamıştır (Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadele Hakkındaki Avrupa Konseyi Sözleşmesi, 2021).

2012 yılında yürürlüğe giren 6284 Sayılı "Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun" ile 4320 Sayılı Kanun'daki eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır. Kanunun hükümlerinde "Kadınlara Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi" ve yürürlükte bulunan diğer yasal düzenlemeler esas alınmıştır (6284 Sayılı Kanun m.2/a). 2016 yılında, 6284 Sayılı Kanun'unun 14. maddesine dayanılarak Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın girişimleriyle "Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik" çıkarılmış, burada Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri'nin (ŞÖNİM) çalışma esasları düzenlenmiştir. Bahsi geçen yönetmelikte ŞÖNİM; 7/24 sürekli çalışmalarını sürdüren, şiddetin önlenmesine ilişkin güçlendirici, destekleyici ve yönlendirme hizmetleri gibi birçok hizmetlerin verildiği ve özellikle kadın personelin yer aldığı merkezler olarak tanımlanmaktadır (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik, m.3/ö). Yönetmelik'te ayrıca yerel yöneticiler, merkezi yönetimin taşra teşkilatının yöneticileri ve ŞÖNİM müdürlerinden oluşan "Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele İl Koordinasyon, İzleme ve Değerlendirme Komisyonu" oluşturulması da düzenlenmiştir. Bu Komisyon'un; sivil toplum kuruluşları ile üniversiteler ve diğer kamu kurumlarının temsilcilerinin görüşlerine başvurabileceği ifade edilmiştir (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik, m. 9). Özel olarak şiddetle mücadeleye dair hukuki düzenlemelerin yürürlüğe koyulması, komisyonlar ile şiddet izleme ve önleme merkezlerinin oluşturulması, kadına yönelik şiddetin önlenmesine ilişkin önemli çabalar olarak değerlendirilmektedir.

4. Kamu Değeri Perspektifinden Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Politikalarında Mobil Teknolojilerin Kullanılması: KADES Projesi ve ALO 183 Sosyal Destek Hattı

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim ve gelişmeler hayatın sosyo-ekonomik, siyasal ve kültürel tüm alanlarını etkilerken, aynı zamanda toplumların yönetim yapılarını da dönüşüme uğratmıştır. Dijital çağ olarak adlandırılan bu dönemde ülkelerin kamu yönetimi yapılarında ortaya çıkan değişimler kamu hizmetlerinin sunumunda e-devlet



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

uygulamalarını gündeme getirmiş (Işıkçı, 2017: 1894), bu uygulamalar içerisinde mobil teknolojiler kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir araç haline gelmiştir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının kendi kurumları aracılığı ile geliştirdikleri mobil teknoloji uygulamaları, vatandaşın kamu hizmetine daha hızlı bir şekilde ulaşabilmesini kolaylaştırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikalarında kolaylaştırıcı bir araç olarak kullanıldığı örnekler, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) SMS Sistemi, Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) Projesi gibi mobil uygulama vb. örnekleri verileceği gibi dijitalleşme sürecinin olağan bir sonucu olarak, kadına yönelik şiddetle mücadelede de mobil uygulamalara yer verilmektedir. TBMM tarafından yayımlanan raporda da bazı belediyelerde “Mor Buton, Mor Haritam” gibi mobil uygulamalar ile yardım isteyen kadınlara destek sağlandığı belirtilmektedir (TBMM, 2022: 538-539). Bu uygulamalar, kadına yönelik şiddet riskinin önlenmesi, tehdit oluşturabilecek durumların önüne geçilmesi ve ilgili tedbirlerin alınmasında olumlu sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu hususta; devletin bu uygulamalar aracılığıyla kamu değeri üretebilmesi için, salt kamusal ihtiyaçların karşılanması değil, daha geniş anlamda hizmetlerden etkilenenler ve etkilenmeyenler için de değer ortaya koyulması hedefiyle hareket edilmesi gerekliliği önem taşımaktadır.

Çalışmanın bu kısmında ise kadın politikaları alanında gerçekleştirilen kadına yönelik şiddetle mücadelede uygulamaya koyulan KADES VE ALO 183 Sosyal Destek Hattı mobil uygulamalarının kısaca tanıtıcı bilgilerine yer verilmesinin ardından bu uygulamaların kamu değerinin ölçülmesi gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır.

Kadınlara yönelik politikaların geliştirilmesinde birincil aktör olan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB)’nin mobil teknolojilere dayanan politika örnekleri “panik butonu” uygulamaları ve çağrı merkezleri olarak karşımıza çıkmaktadır. *Panik Butonu projesi*; İçişleri Bakanlığı tarafından başlangıçta sağlık çalışanlarının şiddet eylemlerine karşı korunması için geliştirilmiş bir beyaz kod uygulamasıdır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından benzer bir uygulama 2012 yılında Adana ve Bursa’da başlatılmıştır. Elektronik destek sisteminin pilot uygulaması kapsamında 2014 yılı itibarıyla Adana’da 91, Bursa’da ise 77 kişiye panik butonu verilmiştir. Panik butonu uygulaması 2018 yılında ASHB ile İçişleri Bakanlığının ortak girişimleriyle Kadın Destek Uygulaması (KADES) adıyla hizmete girmiştir (DW, 2019).

KADES; EGM tarafından, 24.03.2018 tarihi itibarıyla sadece kadınların ve kız çocuklarının kullanımına açılmıştır. Uygulamaya T.C. kimlik numarası ile giriş yapılması sağlanarak, kadın ve kız çocuklarının daha etkin korunması amaçlanmıştır (TBMM, 2022: 370) KADES uygulaması, şiddete uğrayan kadınların acil yardım taleplerini akıllı telefonlarına indirdikleri uygulamada yer alan konum bilgileri üzerinden emniyet yetkililerine ulaştırmalarına imkan vermektedir (DW, 2019). Türkiye’de ikamet eden yabancı uyruklu Türk vatandaşlarının KADES uygulamasından kolaylıkla yararlanabilmeleri için, uygulamanın arayüzleri 5 dile (Arapça, Farsça, Fransızca, İngilizce ve Rusça) çevrilerek güncellenmiştir. KADES “COVID 19 küresel salgınında ulusal yardım hatları ve akıllı telefon uygulamalarıyla aile içi şiddetle mücadele” kategorisinde, Akdeniz Parlamenterler Asamblesi 15. Genel Kurul Toplantısında ödüle layık görülmüştür (TBMM, 2022: 410-411).



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

Alo 183 Sosyal Destek Hattı; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 2012 yılında uygulamaya koyulan bu uygulama aile, kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ile gaziler ve gazi yakınlarına yönelik hizmetler sunmaktadır. Burada rehberlik ve danışmanlık hizmetlerinin yanı sıra, vatandaşlardan gelen yardım taleplerine de cevap verilmektedir. Bu uygulama için bakanlık bünyesinde çalışan acil müdahale ekiplerine cep telefonu ve hat verilerek, hizmetin 7/24 sürekli verilmesi sağlanmaktadır. Hattın özelliklerine bakıldığında işitme engelli vatandaşlar için 3G özelliğinin olması ile Arapça ve Kürtçe dillerinde uygulamaya giriş yapılabilmesi önemli kolaylıklar sağlamaktadır (TBMM, 2022: 370) Türkiye'nin demografik yapısı açısından ifade edilebilir ki; farklı dillerde hizmet veren bu uygulama ile kadınların büyük çoğunluğunun yetkililerle daha rahat iletişime geçmesi sağlanmıştır (Dümeçi & Gürsel, 2019: 853). Şiddet mağdurları Sosyal Destek Hattını arayıp, "0" tuşuna bastıklarında doğrudan destek personeline yönlendirilmektedir. 28 Mayıs 2022 tarihi itibarıyla WhatsApp üzerinden de hizmet veren bu uygulamaya "0 501 183 0 183" iletişim numarasından kesintisiz bir şekilde ulaşılmaktadır (TBMM, 2022: 375). Bu denli kritik konularda zaman kaybının yaşanmasını engelleyen bu uygulama, ayrıca bu sorunlara ilişkin farkındalığın oluşturulması, insanların sahip olduğu haklarının tanıtılması ve yaygınlaştırılması açısından da önem taşımaktadır (Kesgin, 2012: 110).

ASHB ile İçişleri Bakanlığı iş birliğiyle uygulamaya koyulan KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı projelerinin ürettiği kamu değeri çalışmada kamu değerinin ölçülmesi başlığı altında ayrıntılı olarak yer verilen Faulkner ve Kaufman (2017)'in ortaya koydukları sonuç başarısı, güven meşruiyet, hizmet sunumunun kalitesi ve etkinlik-verimlilik ölçütleri çerçevesinde aşağıda değerlendirilmektedir.

Sonuç Başarısı: Projelerin sonuç başarısı, uygulamayı kullanan kadın sayısı ve uygulamanın koruyucu tedbir kararlarında olumlu bir etki yaratıp yaratmadığına ilişkin veriler ışığında yorumlanabilir. Bu veriler İçişleri Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, EGM Asayiş Daire Başkanlığı KADES verileri ve kamuoyu araştırmaları kapsamında ele alınmıştır.

Bu çerçevede KADES uygulamasının kullanılmasına ilişkin istatistiklere dayanarak değerlendirme yapmak yerinde olacaktır. KADES uygulaması indirme sayıları, 27.05.2021 tarihi itibarıyla 2 milyon 293 bin 289 iken, 10.2021 tarihinde 2 milyon 780 bin kişi uygulamaya erişmiş ve KADES aracılığıyla kolluk kuvvetlerine gelen 248 bin ihbardan 138 bininin doğruluğu teyit edilerek müdahale edilmiştir. 13.12.2021 tarihi itibarıyla uygulamanın indirme sayısı 2 Milyon 954 bin 342'ye ulaşmıştır. Bakanlık'tan yapılan açıklamaya göre, 2020 yılına kıyasla kadına yönelik şiddet vakalarında azalma söz konusudur (www.goc.gov.tr,2022, TBMM, 2022: 7). Güncel veriler aşağıda Tablo 1'de gösterilmektedir:

Tablo 1: 31.12.2021 Tarihi İtibarıyla KADES Verileri

| KADES Uygulaması Verileri | | |
|--------------------------------|--------------|-------------------|
| Uygulamayı İndiren kişi Sayısı | İhbar Sayısı | Asıl İhbar Sayısı |
| 3.028.217 | 272.986 | 155.480 |

Kaynak: EGM Asayiş Daire Başkanlığı KADES Verileri'nden akt., TBMM, 2022: 411.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

Alo 183 Sosyal Hattı'nın kullanımıyla ilgili olarak Bakanlık tarafından, kadın, çocuk, yaşlı ve engelli vatandaşlara yönelik sosyal hizmetlerin yanı sıra çeyiz yardımı, kadın istihdamı gibi konularda da müracaatlar olduğu bu kapsamda, 2020 yılında 1 milyon 400 bin çağrı geldiği (ilkha.com, 2022), 83 bin 47 koruma kararı ve 289 bin 389 tedbir kararı çıkarıldığı açıklanmıştır (TBMM Tutanak Dergisi, 2021: 10-11). TBMM Raporu'nda 01.01.2017- 30.06.2021 tarihleri arasında ise Alo 183 Sosyal Destek Hattına tüm erişim kanalları (sesli arama, SMS, görüntülü arama, WhatsApp, e-Devlet vb.) vasıtasıyla ulaşan ve işlem yapılan çağrılardan 81 bin 537 adedinin kadına yönelik şiddet başvurusu olduğu belirtilmiştir (TBMM, 2022: 370).

Bu bağlamda KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı'nın sonuç başarısına ilişkin ilgili aktörlerin Meclis ve/ya kamuoyu nezdinde yaptıkları açıklamalar, mobil uygulamaların kadına yönelik şiddetin önlenmesinde başarılı araçlar olduğu yönündedir. Ancak, sonuç başarısının değerlendirilmesini kısıtlayan nedenler de bulunmaktadır. Bu nedenler, verilerin sistematik bir biçimde ortaya koyulmaması ve var olan verilere ulaşma güçlüğü olarak ifade edilebilir. Resmi verilerin 2014 yılından bu yana güncellenmemiş olması kamu değerinin önemli belirleyicilerinden birisi olan sonuç başarısı hakkında değerlendirme yapılmasını oldukça zorlaştırmaktadır. Nitekim 20 Mayıs 2021 tarihinde TBMM Meclis Araştırma Komisyonu'nda açıklama yapan Bakan Derya Yanık, 2014 yılından bu yana şiddet araştırması yapılmamış olmasına dikkat çekmiş ve "2020 yılı bu anlamda mücadelenin çok yoğunlaştığı ve KADES, Alo 183 vesaire gibi mağdurların doğrudan kullanabilecekleri enstrümanların artmasıyla beraber sayıda da yüzde 21 oranında önemli bir azalış görüldüğünü" ifade etmiştir. Bu noktada, doğru ve güncel veri oluşturarak veriye dayalı politika oluşturmada politika aktörlerinin yanı sıra akademik kurumlara da sorumluluklar verilmesi gerektiği önerisi getirilebilir. Ayrıca bu değerlendirmeler neticesinde, sonuç başarısı kriteri altında yer alan düzeyler arasından toplumsal alana ilişkin kamu değerinin ortaya çıktığı ifade edilebilir.

Güven ve Meşruiyet: Kamu politikalarının kamu değeri yaratmasında güven ve meşruiyet kavramları önemli yer tutmaktadır. Bu kavramlar, Moore tarafından geliştirilen stratejik üçgenin ayaklarından birini oluşturmakta; vatandaşlar ve diğer temel paydaşlar tarafından yönetime ve yönetimin faaliyetlerine duyulan güven düzeyi ve meşru kabul edilme düzeyini ifade etmektedir. Dolayısıyla hem belirli bir kuruma güven hem de kurum tarafından sunulan hizmetlere hem de hizmetlerin şeffaf ve adil süreçler içerisinde sunulduğuna ilişkin kanaat oluşmasını içermektedir (Faulkner & Kaufman, 2017).

OECD "Hükümete Güven Araştırması" sonuçlarına göre Türkiye'de güven düzeyinin 2017 yılında %58,6 iken, 2020 yılında %3,3'lük bir azalışla %55,3 düzeyinde olduğu görülmektedir. TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması'na göre genel olarak kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi önceki yıllara göre artarak, kamusal güvenlik hizmetlerinde %77,4; adli hizmetlerde %60,4 olmuştur (TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2003-2020). Aynı araştırmada bireylerin kendilerini güvende hissetme düzeyleri de incelenmiştir. Buna göre kendini evde yalnız iken güvende hissetme düzeyi erkeklerde %27, kadınlarda %19; sokakta yalnız iken güvende hissetme düzeyi ise erkeklerde %15,8; kadınlarda %6,5 olmuştur (TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2003- 2020). İlgili veriler çerçevesinde, kamusal güvenlik



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

hizmetlerine güven düzeyi yüksek olmasına rağmen, kadınların kendilerini güvende hissetme düzeylerinin erkeklerden önemli ölçüde düşük olduğu sonucu çıkarılmaktadır.

KADES ve Alo 183 projesi çerçevesinde güven ve meşruiyet ölçütleri ele alındığında; 2021 yılında Bakanlık tarafından yürütülen, 1013 kadının katıldığı anket sonuçlarına göre; KADES uygulamasına ilişkin kadınların personelin ilgisinden memnuniyet düzeyi %84, ekiplerin olay yerine ulaşma süresine ilişkin memnuniyet düzeyi ise %78'dir. Alo 183 Sosyal Destek Hattı'na ilişkin benzer bir değerlendirme yapılabilecek veri bulunmamaktadır (www.hurriyet.com.tr, 2022). Bu noktada, vatandaşların kamu kurumlarına ve kamu hizmetlerinin sunulma biçimlerine ilişkin algıları üzerinden değerlendirme yapmak olanaklıdır.

Hizmet Sunumunun Kalitesi: Kadına yönelik şiddetin önlenmesi ve gerekli tedbirlerin alınması için söz konusu politikaların bir kamu hizmeti olarak kalitesinin değerlendirilmesinde uygulamaya erişilebilirlik, cevap verebilirlik, katılım ve memnuniyet ölçütleri esas alınmıştır. Söz konusu politikalar erişilebilirlik bakımından değerlendirildiğinde, uygulamanın ihtiyaç duyan tüm bireyler için erişilebilir olmasının esasında teknolojik gelişme düzeyi ile yakından ilişkili olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Bu noktada kadınların internete erişim ve cep telefonu kullanım oranları hizmetin etkinliğinin değerlendirilmesi için faydalı olacaktır.

Kadınların internete erişimi TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırması sonuçlarına göre 2020 yılında %73,3'tür. İnterneti kişisel amaçla kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişime geçmek amacıyla kullanan kadınların oranı ise; 2019 yılında 40,2 iken 2021 yılında %50,2'ye yükselmiştir. Erkeklerde ise; 2019 yılında %62,2 iken 2021 yılında 67,6 olmuştur (TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırması, 2004-2021).

Kadınların cep telefonu kullanım oranlarına bakıldığında; 2018 yılında %89 iken, 2021 yılında 93,7'ye yükseldiği görülmektedir. Kadınlarda cep telefonu kullanma oranı yaş ile birlikte azalmaktadır. Erkeklerin cep telefonu kullanım oranları internet kullanımında olduğu gibi kadınlardan yüksektir (TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırması, 2011-2021).

İnternet kullanan bireylerin oranı bölgesel olarak incelendiğinde İstanbul ve Batı Anadolu'nun öne çıktığı görülmektedir. Kadınların internet kullanımının en düşük olduğu bölgeler Kuzeydoğu Anadolu ile Orta Anadolu bölgeleri olmuştur (TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırması, 2011-2021).

KADES uygulaması 5 resmi dilde 7/24 hizmet vermektedir. Bu anlamda erişilebilirlik bakımından olumlu bir değerlendirme yapmak mümkündür. Ancak KADES uygulamasına kayıt aşamasında internet erişimi gerekmekte, sonrasında çevrimdışı ihbarda bulunulabilmektedir. Alo 183 Sosyal Destek Hattı internet bağlantısı gerektirmeksizin, vatandaşlara 7/24 hizmet vermektedir. Ayrıca bu hat üzerinden işitme ve konuşma engeli olan vatandaşlara hizmet vermek amacıyla, görüntülü görüşme imkânı sağlanmış, işaret dili bilen personel istihdam edilmiştir. Bakanlık, hizmetin etkinliğinin artırılması amacıyla vatandaşların taleplerini sabit telefonlar ve cep telefonlarından kısa mesaj aracılığıyla da iletebileceklerini ifade etmiştir (www.aile.gov.tr, 2022).

Hizmetin kalitesini belirleyen bir diğer faktör ise; uygulamanın söz konusu ihtiyaca cevap verilebilirliğidir. Bu noktada KADES'in şiddete maruz kalan kadınlara cevap verilebilirlik düzeyi,



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

uygulama ile yetkili birimlere iletilen ihbarların dikkate alınarak gerekli tedbirlerin alınması çerçevesinde değerlendirilebilir. İçişleri Bakanlığı tarafından yapılan açıklamaya göre; 02.06.2020 tarihinde 453 bin 12 kişi uygulamayı indirmiş, 30 bin 601 kadın uygulama üzerinden ihbarda bulunmuştur". Bakanlık verilerine göre 2019'un ilk 5 aylık döneminde önleyici tedbir kararlarında %59, koruyucu tedbir kararlarında ise %70'lik bir artış sağlanmıştır (euronews.com, 2022). Yukarıda Tablo 1'de de belirtildiği gibi 31.12.2021 tarihinde 3 milyon 28 bin 217 kişi uygulamayı indirmiş, 155 bin 480 kadın uygulamadan ihbarda bulunmuştur. Yıllar itibarıyla rakamlarda 5 katından daha fazla bir artış yaşandığı görülmektedir. Bakanlık tarafından yapılan başka bir açıklamaya göre, KADES üzerinden yapılan ihbarlarda kolluk kuvvetlerinin müdahalesinin oldukça hızlı bir biçimde duruma müdahale ettiğini düşünenlerin oranı %78'dir. Alo 183 Hattı ise kadına yönelik şiddetle mücadele etmenin dışında, bir sosyal destek hattı olarak engelli, yaşlı, çocuklarla ilgili konularda da destek vermek üzere kurulmuştur. Dolayısıyla, şiddete maruz kalan kadınların taleplerine cevap verilebilirliğinin KADES'e kıyasla daha düşük olduğu sonucu çıkarılmaktadır.

Faulkner & Kaufman (2017)'in geliştirdiği kamu değeri ölçütlerinde hizmetin kalitesini belirleyen diğer faktörler memnuniyet ve vatandaş katılımı olarak belirtilmiştir. KADES ve Alo 183 uygulamasının memnuniyet düzeyinin değerlendirilebilmesi için eldeki bilgiler oldukça kısıtlı olmakla birlikte, İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülen bir anket çalışmasında kadınların %84'ünün uygulamadan memnun olduğu görülmüştür. Ayrıca, TÜİK veri tabanında kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyini gösteren veriler söz konusudur. TÜİK'e göre 2020 yılında genel olarak kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi önceki yıllara göre artarak asayiş hizmetlerinde %77,4, adli hizmetlerde %60,4 olmuştur (TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2003-2020).

Projenin katılımcı anlayış çerçevesinde yürütülmesi kaliteyi, dolayısıyla kamu değeri başarısını artıran bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada politika yapımında katılım mekanizmalarından ne ölçüde yararlandığı sorusu gündeme gelmektedir. Kamu değeri kuramında politika yapımında hizmetten etkilenenler, aktörler ve diğer kurumlarla kısaca paydaşlarla iş birliği içinde hareket edilmesi savunulmaktadır. KADES projesi hakkında Bakanlık tarafından yapılan açıklamalar göz önüne alındığında, bilhassa hizmetin yürütülmesinde rol alacak olan kamu kurumlarıyla il ve ilçe düzeyinde iş birliği yapıldığı sonucu çıkarılmaktadır. İçişleri Bakanlığı öncülüğünde hayata geçirilen uygulamanın yaygınlaştırılmasında; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Diyanet İşleri Başkanlığı ile iş birliği yaparak kadına yönelik şiddetle mücadele konulu bir genelge yayımlamıştır. Genelgede; Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele İl Koordinasyon, İzleme, Değerlendirme Komisyonlarının ilçe düzeyinde ve kaymakamlar başkanlığında ilgili kurum amirleri ile düzenli olarak toplanmasının sağlanması, il/ilçe düzeyinde yapılacak komisyon toplantılarında üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, kadın dernekleri, barolar vb. kurum ve kuruluşlardan etkin katılım sağlanması, KADES uygulamasının il/ilçe düzeyinde vatandaşlara duyurulması ve kullanımının sağlanması konusunda gerekli bilgilendirmenin gerçekleştirilmesi, iyi uygulama örneklerinin yaygınlaştırılmasının altı çizilmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2020). Sivil toplum kuruluşları ve kadın derneklerinin sürecin aktörleri arasında yer alması katılımı, süreç iyi işletildiği takdirde kamu değeri başarısını artırabilir.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

Etkinlik- Verimlilik: Kamu yönetiminin kamu hizmetlerini yürütmedeki etkinliği; en genel ifadeyle “yönetimin amaçlarına ulaşma derecesini” ifade etmektedir (Parlak, 2011: 229). Kamu politikalarında mobil teknoloji araçlarının kullanılması kamu hizmetlerinin etkinliğinin çeşitli yollardan artırılmasına katkı sağlamaktadır. Bunlardan ilki, hizmet sunumunun maliyetinin azaltılmasıdır. Etkinliği artıran bir diğer faktör ise, kamu hizmetlerinin ihtiyaçlara daha hızlı bir biçimde cevap verebilmesi, bir başka ifadeyle bürokrasinin minimize edilmesidir. Bu açıdan düşünüldüğünde KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı, bireylerin şiddet tehlikesi söz konusu olduğunda, kolluk kuvvetlerine fiziksel olarak başvuruda bulunmalarına kıyasla, daha hızlı ve ivedi bir şekilde tedbir alınmasına imkân veren politika araçları konumundadır. Nitekim Bakanlık tarafından yürütülen anket çalışmasına göre ekiplerin olay yerine hızlıca müdahale ettiğini düşünenler %78 gibi iyi bir orandadır. Ancak Alo 183 Hattı’nın ihtiyaçları birbirinden farklı olan birden fazla gruba destek vermekle görevli olması, mevcut durumda kadına yönelik şiddetle mücadelede etkinliğini zayıflatmaktadır (Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı, 2021). Kolluk kuvvetlerinin uygulamalar üzerinden gelen ihbarlara en kısa sürede cevap vermesi bu noktada oldukça önemlidir. Bu doğrultuda ASHB ile İçişleri Bakanlığı’nın yürüttüğü farkındalık ve yaygınlaştırma çalışmalarının sunulan hizmetin etkinliğinin artırılmasına katkı sağlama potansiyeline sahip olduğu değerlendirilmesi yapılabilmektedir.

5. Sonuç

Kamu hizmetlerinin sunumunda piyasanın yönlendirici olduğu YKİ paradigması, kamu yönetiminin temel odağı olması gereken demokrasi, kamu yararı, meşruiyet gibi kavramların araçsallaşmasına yol açmış, tam da bu sebeple post-YKİ adıyla bilinen yeni yaklaşımları gündeme getirmiştir. Bu yaklaşımlar arasında yer alan kamu değeri; kamu yönetiminin halk için en iyi olan/değer üreten çözümlere yönelmesi gerektiğini savunmaktadır. Kuramın bir diğer ayırıcı yönü de, kamu politikalarının değerini artıran faktör olarak kamuoyu nezdinde meşruiyeti, yönetim ile vatandaşlar arasındaki güven kavramına vurgu yapmasıdır.

Kamu değeri kuramına ilişkin zengin bir yabancı literatür bulunurken, Türkçe literatürde çok sınırlı çalışmaların var olması, yapılan çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışma ile Türkçe literatüre katkı sağlamak ve geçmişten günümüze çözüme kavuşturulmayan, kadına yönelik şiddet sorunu ile mücadelede hizmete koyulan mobil uygulamalara kamu değeri perspektifinden yaklaşılarak farkındalık oluşturulmak istenmiştir.

Kadına yönelik şiddet sorunu, günümüzde uluslararası ve ulusal alanda birçok düzenlemeler yapılmasına rağmen çözüme kavuşturulmayan küresel ve toplumsal bir sorun olarak gündemde yer almaktadır. Sorunun önlenmesi ve çözülmesine ilişkin yapılan tüm faaliyetler ise kamu değeri taşımaktadır. Bu nedenle de çalışmada, kadına yönelik şiddetle mücadele politikalarının bir parçası olan KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı projeleri kamu değeri perspektifinden ele alınmıştır. Herhangi bir politikanın ürettiği kamu değerinin ölçülmesine dair geliştirilen çerçeveler arasından Faulkner & Kaufman (2017)’in belirlediği sonuç başarısı, güven ve meşruiyet, hizmet sunumunun kalitesi ve etkinlik-verimlilik kriterleri üzerinden ilgili politika araçlarının kamu değeri üretme başarısının hangi düzeyde olduğu sorusuna cevap aranmıştır.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

Sonuç başarısının değerlendirilmesinde uygulamayı kullanan kadın sayısı ve uygulamanın koruyucu tedbir kararlarında olumlu bir etki yaratıp yaratmadığına ilişkin veriler kullanılmıştır. Bu noktada, resmi makamlar tarafından kadına yönelik şiddet araştırmalarının güncellenerek, bu araştırma sonuçlarına daha kolay ulaşılabilmesi için ilgili bakanlık sitelerinde de yayımlanması gerektiği tespit edilmiştir.

Bu uygulamalar, kamu değerinin bir diğer belirleyicisi olarak gösterilen güven ve meşruiyet açısından değerlendirildiğinde, politika aktörlerinin açıklamalarının olumlu yönde olduğu söylenebilir. Ancak, bireylerin kendilerini güvende hissetme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Dolayısıyla, genel olarak kamu hizmetlerinden memnuniyet oranları yüksek olmakla birlikte, kadınların kendilerini güvende hissetme oranlarının oldukça düşük olması kamu değeri başarısını sınırlandırmaktadır.

Hizmetin kalitesi bakımından değerlendirildiğinde, KADES ve Alo 183 Sosyal Destek Hattı'nın mobil araçlar olması, internet ve cep telefonu kullanma oranları ile uygulamaların cevap verilebilirlik düzeyleri üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Kadınlarda cep telefonu kullanma oranları ülke genelinde internet erişim oranlarına kıyasla daha yüksektir. KADES uygulamasının başlangıçta internet erişimi gerektirmesi, Alo 183 Destek Hattı'nın ise yaşlı, engelli vb. toplumun farklı kesimlerine de hizmet etmekle yükümlü olmasının söz konusu hizmetlerin cevap verilebilirliğini kısıtlamaktadır.

Etkinlik- verimlilik bakımından değerlendirildiğinde ise KADES uygulamasının bürokrasiyi minimize etmesi bakımından etkinliği artırdığı, ancak Alo 183 Sosyal Destek Hattı'nın cevap verilebilirliğinin daha düşük olması nedeniyle kısıtlı etkinliğe ulaştığı söylenebilir.

Bütün bu değerlendirmelere ek olarak; merkezi yönetim tarafından geliştirilen bu uygulamaların kamusal ve özel alanlarda halka en yakın yönetim birimleri olan belediyeler tarafından daha çok uygulanmasının önem arz ettiği ifade edilebilir. Çünkü belediyeler, kırılan gruplar veya dezavantajlı gruplar içerisinde yer alan şiddet mağdurlarının yardım çağrılarında daha kolay ulaşabilmektedir. Dolayısıyla, belediye ile anında etkileşime geçilerek şiddetin önlenmesi veya sonucu azaltılmış olacak, bu sayede ise kamu politikalarının kamu değerinin ortaya koyulmasında başarı sağlanmış olacaktır. Çünkü belediyeler, subsidiarity (*hizmette yerellik*) ilkesi gereğince sorunu çözmeye en yakın olan birimler olarak; şiddetten etkilenen bireylerin yaşamlarını daha iyi hale getirebilmek için verdikleri destek ve hizmetlerin sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadırlar. Dolayısıyla toplumsal sorunların önlenmesi mücadelesinde mobil teknolojileri tüm belediyelerin uygulaması için yerel mevzuatta yasal düzenlemelerin yapılması, sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Sonuç itibarıyla, çalışmada ifade edilen sınırlılıklarının ortadan kaldırılması ile kamu değeri ölçüt düzeylerinin tamamı üzerinden bir değerlendirme yapılabileceği ve bu değerlendirmenin uygulamaların da başarısına katkı sağlayacağı, diğer bir ifade ile kamu değeri başarısının artacağı düşünülmektedir. Bu noktada, kamu değeri ölçümüne yönelik ampirik çalışmaların kuramın uygulamaya aktarılmasına katkı sağlayacağı düşünüldüğünden daha fazla ampirik çalışmaların yapılması önerilmektedir.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscoeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

Kaynakça

- Aksakaloğlu, Y. & Akçakaya, M. (2021). Kamu Değeri Yaklaşımı'nın Eleştirel Kuram Temeli. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 56(1), 272-289.
- Alford, J. & Hughes, O. (2008). Public Value Pragmatism as the Next Phase of Public Management. *The American Review of Public Administration*, 38(2), 130-148.
- Blaug, R., Horner, L. & Lekhi, R. (2006). *Public Value, Politics and Public Management*. London: Work Foundation.
- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington DC: Georgetown University Press.
- Çaha, Ö. (2010). *Sivil Kadın*. Ankara: Savaş Yayınevi.
- DeForest Molina, A. & McKeown, L. C. (2012). The Heart of the Profession: Understanding Public Service Values. *Journal of Public Affairs Education*, 18(2), 375-396.
- Derosia, M. (2010). *The Five Core Values of Public Administration*. <https://www.govloop.com/community/blog/the-five-core-values-of-public-administration/>.
- Dobash, R. E. & Dobash, R. P. (1998). Cross-Border Encounters: Challenges and Opportunities. *Rethinking Violence Against Women*, 1-21. California USA: SAGE Publications.
- Düğmeci, F. & Gürsel, E. (2019). Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetin Önlenmesi Hususunda Devletin Yükümlülükleri ve Sorumluluğu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 21(2), 843 – 873.
- Erten, Ş. (2021). Kamu Değeri: Tanımı ve Ölçülmesi Üzerine Bir İnceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 104-125.
- Faulkner, N. & Kaufman, S. (2017). Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 69–86. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12251>.
- Firidin, E. (2022). Şiddetin Önlenmesi Konusunda Bir Kamu Politikası Olarak Kamu Değeri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 73, 130-145.
- Gençosman, F. (2018). *Kamu Değeri Yönetimi Bağlamında Kamu-Özel Ortaklıkları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hills, D. & Sullivan, F. (2008). *Measuring Public Value 2: Practical Approaches*. London: Work Foundation.
- Işıkçı, Y. M. (2017). E-Devlet Uygulamalarının Hukuk Devletine Etkisi: Yeni Kamu İşletmeciliği Paradigması Üzerinden Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, (Kayfor15 Özel Sayı), 1893-1913.
- Karagöz, B. (2008). Türkiye'de 1980 Sonrası Kadın Hareketinin Siyasal Temelleri ve "İkinci Dalga" Durağı. *Memleket Siyaset Yönetim*, 3(7), 168-190.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

- Karkın, N. (2015). Kamu Değeri Kavramı ve Kamu Değeri Yönetiminin Kamu Yönetimi Kuramı Bağlamındaki Yeri. Ö. Köseoğlu ve M. Z. Sobacı (Der.), *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi*, 249-272. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Kernaghan, K. (2003). Integrating Values into Public Service: The Values Statement as Centerpiece. *Public Administration Review*, 63(6), 711-719.
- Kesgin, B. (2012). *Kamu Sorumluluğunda Sosyal Hizmet*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Koray, M. (2011). Avrupa Birliği ve Türkiye’de “Cinsiyet” Eşitliği Politikaları: Sol-Feminist Bir Eleştiri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2.
- Köseoğlu, Ö. & Tuncer, A. (2014). Kamu Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım Olarak Kamu Değeri: Kavramsal ve Kuramsal Açından Bir Tartışma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 145-170.
- Meynhardt, T. (2017). Public Value Performance: What Does It Mean to Create Value in the Public Sector?. R. Andeßner et al. (Eds.), *Public Sector Management in a Globalized World*, 135-160. Wiesbaden: Springer.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. USA: Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2003). *The Public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to "Strategic Performance Measurement and Management in Non-Profit Organizations" by Robert Kaplan*. Harvard University: Working Paper.
- O’Flynn, J. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(3), 353-366.
- Parlak, B. (2011). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. İstanbul: Marmara Kitap Merkezi.
- Sevinç Çubuk, E. B. (2021). *Bilişim ve İletişim Teknolojileri Bağlamında Kamu Değeri ve Kamuda İnovasyon: Sistem Tasarım Modeli*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Soyocak Özalp, S. (2020). Yönetim Tartışmalarında Kamu Yararından Kamu Tercihine ve Kamu Değerine. *Akademik Hassasiyetler*, 7(13), 241-265.
- Spano, A. (2009). Public Value Creation and Management Control Systems. *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 328- 348.
- Spano, A. (2014). How Do We Measure Public Value? From Theory to Practice. *Studies in Public and Non-Profit Governance*. Public Value Management, Measurement and Reporting 3, 353-373. doi: 10.1108/S2051-663020140000003015.
- Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance. *The American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57.
- Talbot, C. (2017). *Measuring Public Value A Competing Values Approach*. London: Work Foundation.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

Uçar Kocaoğlu, B. & Saylam, A. (2015). Kamu Değeri ve Yerel Yönetimler. H. Bircan ve B. Dilmaç (Ed.) *Değerler Bilançosu*, 143-165. Konya: Çizgi Kitabevi.

Van der Wal, Z. & Huberts, L. (2008). Value Solidity in Government and Business Results of an Empirical Study on Public and Private Sector Organizational Values. *The American Review of Public Administration*, 38(3), 264-285.

Yıldız, M. (2015). *Impact Assessment of E-Government: An Empirical Study of Measuring the Public Value Created through E-Initiatives*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnternet Kaynakları

2020 yılında ALO 183, ALO 144 ve ALO 170 hattı yaklaşık 33 milyon çağrı aldı. *İLKHA*, <https://ilkha.com/guncel/2020-yilinda-alo-183-alo-144-ve-alo-170-hatti-yaklasik-33-milyon-cagri-aldi-149144>, Erişim Tarihi: 15.05.2022.

Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun, (20.03.2012). Sayı: 28239 Cilt: 52, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6284.pdf>, Erişim tarihi: 18.07.2022.

Beş Yıllık Kalkınma Planları. T.C. Başkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. <https://www.sbb.gov.tr/kalkinma-planlari>, Erişim Tarihi: 15.06.2022.

Cumhurbaşkanı Kararı. (2021, 3 Mart) *Resmi Gazete* (Sayı: 31429), <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/03/20210320-49.pdf>. Erişim Tarihi: 10.05.2022.

Declaration on the Elimination of Violence against Women Proclaimed by General Assembly (December 1993). https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/atrocitycrimes/Doc.21_declaration%20elimination%20vaw.pdf, Erişim Tarihi: 13.07.2022.

Devlet Planlama Teşkilatı (2000). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2021/12/Sekizinci_Bes_Yillik_Kalkinma_Plani-2001-2005.pdf, Erişim Tarihi: 20.07.2022.

İçişleri Bakanlığı (2020). *Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Genelgesi*. <https://www.icisleri.gov.tr/81-ile-kadina-yonelik-siddetle-mucadele-genelgesi>, Erişim Tarihi: 15.06.2022.

KADES verileri açıklandı: Günde 566, saatte ise 23 kadın her an şiddet görmekten korkuyor, *Eorunews*, <https://tr.euronews.com/2020/07/20/kades-verileri-ac-kland-gunde-566-saatte-ise-23-kad-n-her-an-siddet-gormekten-korkuyor>, Erişim tarihi: 15.06.2022.

Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Koordinasyon Planı 2020-2021. <https://www.globalwps.org/data/TUR/files/Coordination%20Plan%20for%20Combati>



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

[ng%20Violence%20against%20Women%20\(2020-2021\)%20\(TR\).pdf](#), Erişim Tarihi: 18.06.2022.

Kadınlara Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadeleye İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi. (2011).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/03/20120308M1-1.pdf>, Erişim Tarihi: 14.07.2022.

Kadınların Yüzde 90'ı KADES uygulamasının kendilerine güven verdiğini düşünüyor. *Hürriyet Gazetesi*. <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/kadinlarin-yuzde-90i-kades-uygulamasinin-kendilerine-guven-verdigini-dusunuyor-41757145>, Erişim Tarihi: 16.05.2022.

Mor Çatı Kadın Sığınağı Vakfı. (2021). *Koronavirüs Salgını ve Kadına Yönelik Şiddet Raporu Kasım-Aralık 2020*. <https://morcati.org.tr/izleme-raporlari/koronavirus-salgini-ve-kadina-yonelik-siddet-mor-cati-kasim-aralik-2020-raporu/>, Erişim tarihi: 15.07.2022.

Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=21457&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>, Erişim Tarihi: 16.06.2022.

TBMM Tutanak Dergisi. (2021).
<https://www.tbmm.gov.tr/Tutanaklar/DoneminTutanakMetinleri?Donem=27&YasamaYili=5>, Erişim Tarihi: 15.05.2022.

TBMM. (2022). Kadına Yönelik Şiddetin Sebeplerinin Tüm Yönleriyle Araştırılarak Alınması Gereken Tedbirlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Raporu, <https://www.tbmm.gov.tr/Yasama/KomisyonRaporlari>, Erişim Tarihi: 15.07.2022.

TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırması (2004-2021).
[https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437), Erişim Tarihi: 10.06.2022.

TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması (2003-2020).
<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Yasam-Memnuniyeti-Arastirmasi-2021-45832#:~:text=T%C3%9C%C4%B0K%20Kurumsal&text=Mutlu%20oldu%C4%9Funu%20beyan%20eden%2018,y%C4%B1%C4%B1nda%20%16%2C6%20oldu.&text=Grafikteki%20rakamlar%C4%B1n%20toplam%C4%B1%2C%20yuvarlamadan%20dolay%C4%B1%20100'%C3%BC%20vermeyebilir>, Erişim Tarihi: 10.06.2022.

World Health Organization (WHO). (9 March 2021) https://www.who.int/health-topics/violence-against-women#tab=tab_1, Erişim Tarihi: 14.07.2022.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Fiscaeconomia Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Ethics Statement: The authors declare that ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In case of detection of a contrary situation, Fiscaeconomia has no responsibility and all responsibility belongs to the authors of the study.



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

An Evaluation of Mobile Applications Used to Struggle Violence Against Women from a Public Value Perspective

Tülay Demir, Fatma Nalbant

Extended Abstract

Public administration is affected by political, social and economic developments, as well as by developments in information and communication technology. In this period of the digital age, there are various possibilities, such as e-government methods and mobile tools, in the development of public policies. Mobile technology applications developed by public institutions and organizations through their own institutions make it easier for citizens to access public services more quickly. Information and communication technologies used as facilitating tools in public policies are mobile applications such as Central Physician Appointment System (MHRS), National Judicial Network Project (UYAP), SMS System, and Mobile Electronic System Integration (MOBESE) Project. As a result of the digitalization process, mobile applications are also included as applications aimed at struggle against violence against women. In the report published by the Turkish Grand National Assembly, it is stated that in some municipalities, mobile applications such as "Purple Button, My Purple Map" provide support to women who ask for help. These practices show positive results in preventing the risk of violence against women and situations that may pose a threat. These mobile applications have become very popular in Turkey in the last few years under the names of "KADES" and "Alo 183". It has the potential to ensure the protection of many women's safety in the face of violence, especially through legal regulations in the fight against violence, through these practices. The issue of violence against women is on the agenda today as a global and social problem that has not been resolved despite many international and national regulations. All activities to prevent and solve the problem have public value. For this reason, KADES and Alo 183 (Call 183) Social Support Line projects, which are part of the policies to combat violence against women, are discussed from the perspective of public value in this study.

Aside from the administration's use of these opportunities as a tool in the delivery of public services, the question of whether these practices are really valuable to the governed/citizens corresponds to another area of discussion in public administration. The NPM paradigm, which has very critical results in terms of opening the main focus of public administration to a discussion, is a perspective that prioritizes the business-oriented perspective in the provision of public services and instrumentalizes concepts such as democracy, public interest and legitimacy that should be in the main focus of public administration. As a matter of fact, the criticisms directed to the NPM paradigm were also based on this basis, and many new management approaches/paradigms under the name of post-NPM came to the fore. The public value approach/public value management brought to the literature by Mark H. Moore does not completely reject the NPM assumptions but requires public administrators to seek the best for the public, with the argument that the main focus of public administration is to produce public value. According to the author, the main duty of public administrators is to focus on solutions that will create value for the public, in other words, to be the seeker of public value. Although the claim that public value is an approach or a paradigm is debatable,



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.
Doi:10.25295/fsecon.1150319

the fact that it points to the necessity of providing public services in ways that are valuable to the benefit of society and even future generations in a broad sense, beyond merely meeting needs, has made quite a stir. In this respect, while the public value literature, which is very popular among public administration researchers, has developed in Anglo-Saxon countries, it is a very limited and up-to-date field of study in Turkey. When the literature is examined, it can be seen that the studies that draw the conceptual framework of the public value are predominant. In addition, studies are carried out to determine the public value produced by a public policy or public service. However, here comes the difficulty of defining and measuring the concept of value. At this point, many frameworks/measures developed in response to the question of how to determine public value are in the literature. One of them was brought to the literature by Faulkner & Kaufman (2017). The authors mention four key criteria in determining public value: Outcome success, trust and legitimacy, quality of service delivery, and effectiveness. Result success; It concerns the extent to which the public agency achieves results that are publicly valuable in different fields. In the literature, national security, food safety, public health, and the reduction of environmental pollution. The results about the public value are shown among the elements of public value.

Trust and legitimacy; It is about the extent to which the public and stakeholders trust the management's activities and accept the management's activities as legitimate. In daily use, the concept of legitimacy is used in the sense of legality and compliance with the law; it is defined as making the reason for the existence of political power a reasonable meaning for the governed, basing it on the consent and approval of the people. Along with these definitions, public trust, the level of trust in specific services/policies, and the opinions that the services are provided in a transparent and fair manner can be shown as concrete indicators of trust and legitimacy. Quality of service delivery; means the level of meeting the needs of users with high quality of the services offered. Satisfaction of individuals, accessibility and usefulness of services, and sufficient level of citizen participation; are indicators that maximize the responsiveness level and quality of services. Finally, efficiency - efficiency; the level of reaching the maximum benefit with minimum resources, avoidance of unnecessary bureaucracy, generating monetary value and the superiority of benefits over costs are among the criteria that increase the effectiveness of public value. The realization of at least one of the levels under these main criteria ensures the measurement of public value.

In order for the state to produce public value through these practices, the necessity of acting with the aim of not only meeting public needs but also creating value for those who are affected and not affected by services in a broader sense comes to the fore. Among the frameworks developed for measuring the public value produced by any policy, an answer was sought to the question of the level of success of the relevant policy tools in producing public value based on the success of the result, trust and legitimacy, quality of service delivery and effectiveness-efficiency criteria determined by Faulkner & Kaufman (2017). In the evaluation of the outcome success, data on the number of women using the application and whether the application had a positive effect on the protective measures were used. At this point, it has been determined that the research on violence against women should be updated by the



Demir, T. & Nalbant, F. (2023). Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kullanılan Mobil Uygulamaların Kamu Değeri Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Fiscaeconomia*, 7(1), 341-364.

Doi:10.25295/fsecon.1150319

official authorities and published on the websites of the relevant ministry so that the results of this research can be accessed more easily.

When these practices are evaluated in terms of trust and legitimacy, which are other determinants of public value, it can be said that the statements of policy actors are positive. However, the level of individuals' feelings of self-confidence differs according to gender. Therefore, despite the high level of satisfaction with public services in general, the low rate of women's feeling of security limits the achievement of public value.

The quality of the service was evaluated on the basis of the mobile devices of KADES and Alo 183 Social Support Line, the rates of internet and mobile phone usage, and the responsiveness of the applications. The rate of using mobile phones among women is higher than the rates of internet access across the country. The KADES application requires internet access at the beginning, and the Alo 183 Support Line is for the elderly, disabled or similar other people. The fact that it is obliged to serve different segments of society limits the responsiveness of the services in question. When evaluated in terms of effectiveness-efficiency, it can be said that the KADES application increases efficiency in terms of minimizing bureaucracy, but the Alo 183 Social Support Line has limited effectiveness due to its lower responsiveness.

As a result, it is thought that by removing the limitations expressed in the study, an evaluation can be made on all levels of public value criteria and this evaluation will contribute to the success of the practices, in other words, the success of the public value will increase. At this point, since it is thought that empirical studies on the measurement of public value will contribute to the transfer of theory to practice, it is recommended to conduct more empirical studies. In addition to all these evaluations, it can be stated that it is important that these applications developed by the central government are implemented more by the municipalities, which are the closest administrative units to the public. Because municipalities can more easily reach calls for help from victims of violence who are among vulnerable or disadvantaged groups. Therefore, by interacting with the municipality immediately, the prevention or result of violence will be reduced, and thus, success will be achieved in revealing the public value of public policies. Because municipalities are the closest units to solving the problem in accordance with the principle of subsidiarity, they play an important role in providing the support and services they provide to improve the lives of individuals affected by violence. Therefore, making legal arrangements in local legislation for the implementation of mobile technologies by all municipalities in the struggle to prevent social problems will contribute to the solution of the problem.