



Yazar/Author
Sadegül DURGUN*

Makale Adı/Article Name

Açık Hükümet Girişimi ve Türkiye'deki Uygulama Örnekleri

Open Government Initiative and Cases of Implementation in Türkiye

ÖZ

Bu çalışmanın amacı açık hükümet girişiminin üç temel bileşeni olan şeffaflık, katılım ve iş birliği temelinde Türkiye'deki uygulama örneklerini ele almaktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle bağlantılı olarak daha önemli hale gelen ve talep edilen, yönetimin şeffaflığı, yönetime katılım ve iş birliği hususları kavram olarak yeni olmasalar da 2000'li yıllarla birlikte daha da önemli hale gelmiş ve Amerika Birleşik Devletleri'nde Barack Obamanın başkanlığı döneminde açık hükümet şeklinde deklare edilmiş olan girişimin özünü oluşturmuşlardır. İfade edilen hususlara ilişkin Amerika Birleşik Devletleri dışında pek çok ülkede farklı uygulamalar söz konusu olmuştur. Bu ülkelerden biri olarak Türkiye bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak şeffaflık, katılım, iş birliği hususlarını temin etmeye çalışmıştır. Bu noktada çalışmada e-devlet kapısı, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve kurumsal web siteleri araştırma konusu edilmiştir. Bu doğrultuda yerli ve yabancı kaynaklar taranmıştır ve ifade edilen uygulamalara ilişkin istatistikî bilgiler kullanılarak çalışma desteklenmiştir. Sonuç itibarı ile uygulamaların açık hükümet girişimi noktasında fayda sağladığı ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Açık hükümet, Şeffaflık, Katılım, İş birliği, Türkiye

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the implementation cases in Türkiye based on the three main components of the open government initiative: transparency, participation and collaboration. Transparency, participation and cooperation issues in government which have been increasingly important and claimed in connection with developments in information and communication technologies are not new concepts, but they have become even more prominent in the 2000s. There have been different practices in many countries other than the United States with regard to the aforementioned issues. As one of these countries, Türkiye has attempted and is continuing to attempt to ensure transparency, participation and collaboration through the use of information and communication technologies. In this respect, the e-government gateway, the Presidential Communication Center (CİMER) and corporate websites were the subject of this study. In this direction, domestic and foreign sources have been reviewed thoroughly and by using statistics about these practices, the study has demonstrated that these practices have been useful for open government initiatives.

Keywords: Open government, Transparency, Participation, Collaboration, Türkiye

Extended Abstract

The open government initiative was first launched in 2008 in the United States of America by President Barack Obama. Open government is a relatively new concept, consisting of three main elements as transparency, participation and collaboration, and marks a foundational change in the way governments function. Accordingly, this initiative refers to the degree to which the governed can monitor and shape government processes through access to government information and access to decision making areas. There are a number of actions that governments should take to ensure open government. The first of these is to make information about the government available online. The information should be up to date, comprehensible and objective. This is particularly crucial for transparency. Secondly, it is essential to improve the quality of government information. Finally, a culture of open government needs to be established and institutionalized. It is the responsibility of the governments to make the necessary arrangements and mechanisms for ensuring all of these.

The three key components of open government - transparency, participation and collaboration - are not conceptually new. Transparency denotes citizens' access to information and documents in public administration. Participation implies involvement in political and administrative processes. Collaboration stands for joint decision-making, collective implementation and co-responsibility. In this respect, there is a coexistence of the public sector, the private sector and non-governmental organizations. The changes and transformations such as globalization, postmodernism, postfordism, information age, neoliberal policies and decentralization have led to frequent discussions and widespread adoption of the three components. These issues have also brought about shifts in the understanding of administration, and then the fundamental components expressed by the transitions from traditional public administration to new public management and governance have increasingly occupied the agenda. In parallel, citizens' expectations from governments have also heightened, especially with the economic and political crises, and they have requested higher quality services, more transparency, participation and accountability. In other words, these components were already being discussed well before the open government initiative. However, with this initiative, countries have made more regulations and restructured their organizations in line with the three basic components. In this direction, there have been various attempts in the United States, followed by the United Kingdom and Australia, and then at the international stage.

Türkiye has undertaken several activities in relation to the three main components of open government. There have been legal arrangements, organizational restructurings and the reforms that preceded them. With the rapid change and transformation in information and communication technologies in the 2000s, various channels became effective with respect to transparency, participation and collaboration. In the 2010s, e-government applications, the Presidential Communication Center (CIMER) and corporate websites began to be effective in the open government initiative. E-government applications digitalize the duties, liabilities and relations between the governor and the governed. With e-government applications, time and resources are being saved, service speed and quality are improved, citizen participation in governance is ensured, access to information is made easier and transparency is increased, and all these develop the collaboration between the governor and the governed. In Türkiye, e-government applications are extensively used. A large number of users utilize a wide spectrum of services online through e-government and at the same time they can submit their complaints. CIMER is considered as a mechanism that fosters the relationship and interaction between the governor and the governed, allows the governed to submit their requests, complaints and criticisms, and facilitates participation in governance. Similar to e-government, citizens express interest in CIMER. Millions of applications are submitted online to the relevant agencies and units. Websites also have an significant position in terms of open government access. Central government, provincial units, local governments and universities can offer services, present themselves and transfer information and documents through their websites. Thus, communication with citizens is reinforced. These three practices are crucial for open government initiatives. By means of these practices, transparency, participation and collaboration are established and the existing ones are strengthened.

With these practices, there is not only unilateral information transfer but also a bilateral relationship through feedback. This raises trust in and commitment to governance, which in turn increases the value of governance and ensures and consolidates its legitimacy and stability.

In this paper, open government and its applications in Türkiye are examined. Accordingly, e-government gateway, CİMER and corporate websites are reviewed in line with open government and its three main components. In this context, in-depth literature review from domestic and foreign sources is supported by statistical information. As a result, it is demonstrated that these three applications have an important place in the open government initiative in Türkiye. Obviously, the more widespread use of ever changing and developing information and communication technologies in the field of public administration and the integration of new technologies into the system may be useful ensuring open government.

Giriş

Açık hükümet, 2008 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) dönemin başkanı tarafından ilan edilen ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak şeffaf, katılımcı ve iş birlikçi yönetim uygulamalarının sağlanmasını ifade eden bir kavramdır. İfade edilen yönetim ilkeleri yeni olmasa da 2000'lerle birlikte daha fazla tartışılır ve gündemi meşgul eder hale gelmiştir. Bu doğrultuda ABD'de üç temel bileşeni hayata geçirme noktasında kullanılan açık hükümet, diğer ülkelerde de yaygınlık kazanmış ve uygulama alanı bulmuştur (Veljković vd., 2014: 279). Açık hükümet, vatandaşların hükümet bilgilerine ve karar alma alanlarına erişim yoluyla hükümet süreçlerini ne ölçüde izleyebildikleri ve etkileyebildiklerini ifade etmektedir.

Türkiye açık hükümet kapsamında diğer ülkelere benzer şekilde şeffaflık, katılımcılık ve iş birliğini sağlama noktasında önemli adımlar atmış bir ülkedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak ifade edilen hususları hayata geçirecek uygulamalar ortaya koymuştur. Bu çalışma kapsamında e-devlet kapısı, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve kurumsal web siteleri ele alınmıştır. İfade edilen üç uygulama şeffaflığın sağlanması, katılımcı bir yönetim anlayışının geliştirilmesi ile yöneten ve yönetilenler arasında iş birliğinin sağlanması ve artırılması noktasında önem arz etmektedir. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle açık hükümetin kavramsal çerçevesi, tarihçesi ve temel bileşenlerine yer verilmiştir. Ardından Türkiye'deki açık hükümet uygulamaları olarak ele alınan e-devlet kapısı, CİMER ve kurumsal web sitelerine yer verilmiştir. Yapılan değerlendirme ve öneriler ile çalışma tamamlanmıştır.

1. Açık Hükümet: Tarihsel Gelişim, Kavramsal Çerçeve ve Temel Bileşenler

Küreselleşme, neo-liberal politikalar, bilgi çağı gibi hususlar her alanı olduğu gibi yönetim alanını ve içerisinde yönetim anlayışlarını etkilemiştir. Bireylerin kamu hizmetleri noktasında artan talepleri, yönetimlerin şeffaf, hesap verebilir, katılımcı ve işbirlikçi olmalarının istenmesi, bunlarla birlikte siyasi ve ekonomik krizler 19. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak 20. yüzyılın son çeyreğine kadar hakim paradigma olarak kabul edilen (Eryılmaz, 2016: 44) geleneksel kamu yönetiminde bir yönetilemezlik krizine yol açmıştır. Tüm bunlar yönetim anlayışlarında değişimlere yol açmış ve yeni girişimler gündemi meşgul etmeye başlamıştır. 2008 yılında gündemi meşgul etmeye başlayan girişimlerden biri de açık hükümet girişimidir. Bu başlık altında açık hükümete giden yol aktarılmış, açık hükümetin kavramsal çerçevesine yer verilmiş ve üç temel bileşeni olan şeffaflık, katılım ve iş birliği hakkında bilgi aktarılmıştır.

1.1. Açık Hükümete Giden Süreç

Açık hükümet tarihsel olarak bilgi edinme özgürlüğü, yolsuzlukla mücadele ve şeffaflık gibi çeşitli bağlamlarda kullanıldığından, bu kavram kendi başına yeni veya yakın tarihli olarak kabul edilemez. 1789 yılında Thomas Jefferson, insanların kendi hükümetlerine güvenebilmeleri için iyi bilgilendirilmeleri gerektiğini beyan etmiştir. Amerikan Devrimi sırasında, kamusal bilgi fikri radikal bir kavram olarak yerini almıştır. Yirminci yüzyılda, Watergate skandalı gibi bazı tarihi olaylarla, açık hükümet fikri tartışılmaya başlanmıştır. Vatandaşlar giderek daha fazla ve daha iyi bilgi ve hükümetten şeffaflık talep etmişlerdir (Wirtz ve Birkmeyer, 2015: 382). 1980'lerde gelişen yeni kamu yönetimi yaklaşımı ve öncelikleri, sonraki dönemlerde gelişme gösteren e-

devlet uygulamaları ve özellikle 1990'ların sonlarında internetin yaygınlaşması, kamu yönetiminde ve hükümette değişikliklere yol açmıştır. Ancak ABD hükümetinin girişimi olarak değerlendirilebilecek açık hükümet girişimi yeni ve öncelikli hedef haline gelmiştir. ABD Başkanı Barack Obama göreve başlamasının ardından (2008) şeffaf, katılımcı ve iş birlikçi bir yönetim için bir Momerandum yayımlamıştır (Nam, 2012: 348; McDermont, 2021: 401; Yu ve Robinson, 2012: 190; <https://obamawhitehouse.archives.gov>, 1.08.2024). Hemen ardından Bilgi Edinme Özgürlüğü Yasası hakkında da bir momerandum yayınlamıştır (<https://obamawhitehouse.archives.gov/>, 01.08.2024). Buradaki temel amaç “hükümette benzeri görülmemiş düzeyde bir açıklık” yaratmak olmuştur. Bu hususa fırsat yaratacak yol ise gerekli yasal düzenlemelerin oluşturulması ve hayata geçirilmesidir (Veljković vd., 2014: 279).

Yayımlanan Momerandum, daha açık bir hükümet oluşturma hedefine yönelik olarak yürütme departmanlarının ve kurumlarının aşağıdaki adımları atmasını gerektirmektedir (McDermont, 2010: 402-404):

- Yönetime ilişkin bilgilerin çevrimiçi olarak yayımlanması gerekmektedir. Bu noktada kurumların birtakım sorumlulukları vardır. Bilgileri zamanında yayımlamak özellikle önemlidir. Çünkü bu husus şeffaflığın temellerinden birini oluşturmaktadır. Ayrıca yayımlanan bilgilerin anlaşılır olması ve gerektiğinde alınabilir ve indirilebilir olması da yine kurumların sorumluluğu içerisinde yer almaktadır. Ayrıca geri bildirimde bulunulmasına imkân tanınması da önemlidir. Burada özellikle web sayfaları yararlı olmaktadır.
- Yönetime ilişkin bilgilerin kalitesinin artırılması önemlidir. Bu bağlamda kurumlarda gerekli ilke, süreç ve mekanizmaların mevcudiyeti gerekmektedir. Burada bilgilerin kalitesi, tarafsızlığı ve iç kontrolünden sorumlu bir kişi görevlendirilmesi kurumların sorumluluğundadır.
- Açık hükümet kültürünün oluşturulması ve kurumsallaştırılması gerekmektedir. Üst düzey liderler şeffaflık, katılım ve iş birliği değerlerini kurumlarının süregelen çalışmalarına dahil etmeye çalışmalıdır. Bununla birlikte ifade edilen hususları sağlayabilmek adına açık hükümet planı şeklinde bir plan hazırlanmalı ve kurumların web sayfalarında yayımlanmalıdır. Hazırlanan planlarda temel bileşenler şeffaflık, katılım ve iş birliği olmalıdır. Şeffaflık noktasında planlarda neler yapıldığı ve neler yapılması gerektiği ve böylelikle yapılması gereken iyileştirmelere yer verilmelidir. Planın kurum açısından önemi kabul edilmeli ve şeffaflık için stratejik bir eylem planı olarak değerlendirilmelidir. Katılım meselesinde karar alma süreci boyunca halkın katılımına yönelik fırsatlar kurumlarca teşvik edilmelidir. Bu daha bilinçli ve etkili kararlar ve politikalar oluşturulması noktasında önem arz etmektedir. Plan, halkın katılımı için yeni ve daha kolay yöntemler yaratan yenilikçi araçlar ve uygulamalar da dahil olmak üzere yeni geri bildirim mekanizmaları için öneriler içermelidir. İş birliği hususunda ise plan kamu, özel sektör, STK'lar gibi kurumlarla nasıl iş birliği geliştirileceği noktasında ayrıntılı açıklamalar barındırmalıdır. Ayrıca teknolojik platformlardan, web bağlantılarından, yarışma gibi halkla ilişkiler uygulamalarından iş birliği noktasında nasıl faydalanabileceği plana dahil edilmelidir. Açık hükümet planlarında ifade edilen temel bileşenlerle birlikte Planda, kurumun halihazırda uygulamakta olduğu (veya Açık Hükümet Planının bir sonraki güncellemesinden önce uygulanacak olan) en az bir spesifik, yeni, şeffaflık, katılım veya iş birliği girişimi tanımlanmalıdır. Bu ise amiral gemisi girişimi olarak ifade edilmektedir.

İfade edilen hususlarla ilgili olarak yani bilgilerin çevrimiçi yayımlanması, çevrimiçi hizmet sunumunun sağlanabilmesi, katılım ve işbirliğinin teşvik edilmesi hususunda ABD'nin nerede ve nasıl bir durumda olduğu noktasında E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) yol gösterici olabilecektir. E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, Birleşmiş Milletler üye devletlerinin E-Devlet gelişim durumunu ortaya koymaktadır. Bir ülkedeki web sitesi gelişim modellerinin değerlendirilmesinin yanı sıra, E-Devlet Gelişim Endeksi, bir ülkenin halkının bilgiye erişimini ve katılımını teşvik etmek için bilgi teknolojilerini nasıl kullandığını yansıtmak için altyapı ve eğitim seviyeleri gibi erişim özelliklerini de içermektedir. Endekste ülke puanlamaları 0-1 arasındadır. En yüksek puan 1 olarak ele alınmaktadır. Bu noktada ABD'nin 2008-2022 yılları

arasındaki puanlarının iki yılda bir olacak şekilde sırasıyla 0.86, 0.85, 0.86, 0.87, 0.84, 0.87, 0.92, 0.91 şeklinde olduğu görülmektedir. Bu kapsamda açık hükümet için önem teşkil eden e-devlet hususunda puanlarının çok yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır (<https://publicadministration.un.org/>, 05.08.2024).

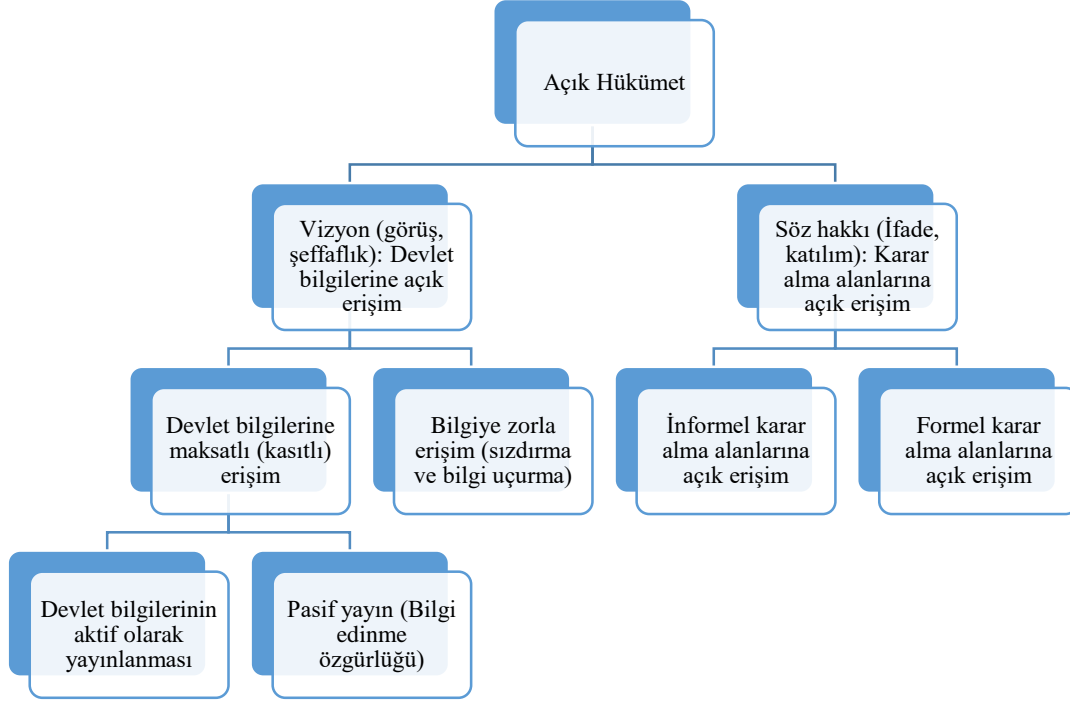
ABD’de yapılan bu girişim diğer ülkelerce de takip edilmiş ve benzer yönde adımlar atılmıştır. Örneğin Avustralya Hükümeti 2.0 Görev Gücü Raporu hükümete açıklık ve şeffaflık getirmek için bilgilendirme, etkileşim ve katılım şeklinde üç temel ilke tanımlamaktadır. Yine Birleşik Krallık yayımladığı eylem planında (<https://assets.publishing.service.gov.uk/>, 01.08.2024) yapılacak eylem ve işlemlerle hükümeti paydaşlara açık hale getirmeyi ve şeffaflığı teşvik etmeyi ifade etmektedir. Bireysel hükümet girişimlerine ek olarak, hükümetin açıklığını teşvik etmeye yönelik küresel çabaların mevcudiyeti de söz konusudur. Bu noktada 2011 yılı Eylül ayında başlatılan Açık Hükümet Ortaklığı girişimi hükümetleri; şeffaflığı teşvik etmeye, vatandaşları güçlendirmeye, yolsuzlukla mücadele etmeye ve yönetişimi güçlendirmek için yeni teknolojilerden yararlanmaya teşvik etmektedir. Bu ortaklık 2013 yılı başlarında 58 üyeye toplanmış ve Açık Hükümet Deklarasyonunu yayımlamıştır (Veljković vd., 2014: 279).

1.2. Açık Hükümetin Kavramsal Çerçevesi

Hükümetin açıklığı "vatandaşların hükümet bilgilerine erişim ve karar alma alanlarına erişim yoluyla hükümet süreçlerini izleme ve etkileme derecesi" olarak tanımlanmaktadır (Meijer, Curtin, and Hillebrandt’den aktaran Wijnhoven vd., 2015: 30). Bununla birlikte "açık hükümet, tüm kamu işlerinde şeffaflığı ve dolayısıyla hesap verebilirliği geliştirmekle ilgilidir" ve böylece vatandaşların siyasi kararları etkileme fırsatlarını geliştirebilmektedir (Heckmann’dan aktaran Wijnhoven vd., 2015: 31). Açık hükümet yaygın kabul gören bakış açısı ile politika yapımcılar ve vatandaşlar arasında katılımcı ve iş birliğine dayalı diyalog oluşturmak için bilgi teknolojilerinden yararlanma olarak da ifade edilmektedir (Evans ve Campons, 2013: 173). Açık hükümet kavramının odak noktası teknolojiyle birlikte de gelişebilecek, birlikte çalışabilirlik, katılım ve açıklıktır. Bununla bağlantılı şekilde açık hükümet, hükümetlerin işleyiş biçiminde temel bir değişiklik olarak da değerlendirilmektedir (Hansson vd., 2014: 543). Ayrıca açık hükümet katılım ve diyalogla elde edilebilecek bilginin siyasi-idari sürece entegre edilmesi eylemi olarak da tanımlanmaktadır (Wijnhoven vd., 2015: 31). Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) açık hükümeti, açık ve duyarlı bir hükümete giden yol olarak görmektedir. Ayrıca açık hükümetin şeffaflık, katılım ve devletin işletmeler veya vatandaşlar gibi üçüncü taraflarla iş birliğinden oluştuğu da belirtmektedir. Bununla birlikte, açık hükümetin e-devlet ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile eşitlenebileceğini savunan yazarlar da söz konusudur (Wirtz ve Birkmeyer, 2015: 382). Açık hükümet çeşitli özellikler ile de karakterize edilebilmektedir. Bu özellikler aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Geiger ve von Lucke, 2012: 266):

- Yeni toplulukların oluşturulması,
- Bilgi ve açık veri,
- Ortak düzenleme ve tasarım,
- Ortak danışma ve tartışma,
- Ortak karar alma ve düzenleme,
- Ortak eylem ve programlama,
- Siyasi ve idari konularda ortak yorum ve bu konuların önceliklendirilmesi.

Hükümetin açıklığı, vatandaşların hükümet bilgilerine ve karar alma alanlarına erişim yoluyla hükümet süreçlerini ne ölçüde izleyebildikleri ve etkileyebildikleridir. Bu noktada Meijer vd. ‘nin ortaya koydukları aşağıdaki tablo açık hükümet için özet niteliğindedir (2012: 13-14).



Şekil 1. Açık Hükümetin Boyutları Olarak Şeffaflık ve Katılım (Meijer vd., 2012:14)

Daha önce ifade edildiği gibi açık hükümet kavramının kullanımı daha yeni olsa da hükümetleri şeffaf hale getirme çabaları yeni değildir. Ancak yaşanan değişim ve dönüşümler özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi paylaşımının ön koşullarını değiştirmiş ve daha işbirlikçi bir bilgi üretimi ve paylaşım kültürü için teknik olanaklar yaratmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri daha yaygın ve günlük hayatımızın bir parçası haline geldikçe, odak noktası teknolojinin kendisinden onu nasıl kullandığımıza doğru kaymıştır. Açık hükümet kavramı, bilgi ve iletişim teknolojilerini hükümetleri daha yenilikçi ve işbirlikçi olacak şekilde dönüştürmeye yönelik daha geniş bir girişimin parçası olarak kabul etmektedir. Yeni teknolojiler açık hükümeti yönlendirmekte ve bilgiye erişimi kolaylaştırmak için kullanılmaktadır. Daha işbirlikçi, katılımcı ve şeffaf bir hükümeti destekleyen çok sayıda ve çeşitte araç vardır ve bunların yeterli veri desteği ile birlikte bilinçli müzakere ve katılımcı karar alma için daha fazla kullanım potansiyeline sahip olacağı da değerlendirilmektedir. Açık hükümet girişimi, daha yenilikçi ve işbirlikçi bir kamu sektörünü mümkün kılma potansiyeline sahipken ve böylece daha müzakereci¹ ve katılımcı demokratik sistemleri kolaylaştırırken, bu hedeflere uyum sağlamak için giderek daha önemli hale gelmiştir (Hansson vd., 2014: 541; Meijer vd., 2012: 11).

1.3. Üç Temel Bileşen: Şeffaflık, Katılım ve İş Birliği

Açık hükümet girişiminde üç temel bileşen söz konusudur. Bu nedenle açık hükümet girişiminin daha iyi anlaşılabilmesi adına tabiri caizse üç temel sütunu ifade eden şeffaflık, katılım ve iş birliğini açıklamak faydalı olacaktır.

Şeffaflık hesap verebilirliği sağlamaktadır. Demokrasi hesap verebilirliği ve hesap verebilirlik de şeffaflığı gerektirmektedir. Yargıç Louis Brandeis'in yazdığı gibi, "güneş ışığının dezenfektanların en iyisi olduğu söylenir." Bilgi edinme hakkı yasaları hesap verebilirliği teşvik eden ve bu noktada açık hükümeti sağlama yolundaki önemli bir adımdır. Bu adımın atılması ile hesap verebilirliğin hem yönetimler hem de vatandaşlar için yararlı olduğu ifade edilmektedir

¹ Müzakereci demokrasi, insanların eşit statü ve karşılıklı saygı temelinde bir araya gelerek, karşılaştıkları siyasi meseleleri tartıştıkları ve bu tartışmalar temelinde hayatlarını etkileyecek politikalara karar verdikleri bir ideale dayanır (Bächtiger vd., 2018). Müzakereci demokraside önemli isimlerden biri Habermastır ve Habermas'ın müzakereci demokrasi anlayışı üç farklı fikir üzerine inşa edilmiştir: Söylemin siyasetin temeli olduğu fikri; siyasi söylemin yasal yollarla organize edildiği fikri ve siyasi söylemin yasal olarak kurumsallaşmasının, demokrasinin nasıl organize edilmesi gerektiği hakkında çok şey söylediği fikri (Olson, 2014).

(McDermont, 2021: 402; Taş vd., 2024: 168). Bir hükümetin şeffaflığı, eylemlerinin sonuçlarını ölçen ve izleyen ve sonuçlar için sorumluluk alan hesap verebilir bir hükümet elde etmek için bir araçtır ve açık hükümet girişiminin temel sütunlarından biridir. İnsanların hükümetin iç işleyişini görmelerini ve beklentilerini karşılayıp karşılamadığını araştırmalarını sağlamak, hesap verebilir bir hükümete ulaşmak için önemli bir adımdır. Şeffaflık vatandaşlara yönetimlerin neler yaptığı ile ilgili bilgiler sunmaktadır. Sunulan bilgilerin halkın anlayacağı biçimde verilmesi önemlidir. Bilginin karmaşık, kısmen, yanlı veya yönlendirici bir şekilde sunulması görünüşte bir şeffaflık ortaya çıkaracak ancak gerçek anlamda bir şeffaflık sağlamayacaktır. Yürütülen işler, alınan kararlar, yapılan faaliyetlerle ilgili olarak bilgileri aktarabilmek adına iletişim kanalları açık tutulmalı ve teknolojiye yararlanılmalıdır. Ayrıca sadece bilgi aktarılması değil, geri bildirimlere de imkân tanıyacak bir sistem oluşturulmalıdır ve alınan geri bildirimlerin süreçlere dahil edilmesi gereklidir. Çünkü daha fazla şeffaflık iyi yönetim, daha fazla verimlilik ile etkililik ve meşruiyet demektir. Bununla birlikte bilgiye erişim olmadan etkin katılım da zordur (McDermont, 2010: 401; Veljković vd., 2014: 280; Wijnhoven vd., 2015: 30). Şeffaflığın sağlanması noktasında çok çeşitli adımlar atıldığını da söylemek gerekmektedir. Açık hükümet girişimi öncesinde de şeffaflık adına harekete geçilmiş örneğin ilk olarak İsveç'te 1766'da Bilgi Edinme Hakkı Özgürlüğü yasası çıkarılmıştır. Daha yakın tarihlerde 2003 yılında Avrupa Komisyonu'nun "Kamu Sektörü Bilgilendirme Direktifi (Public Sector Information Directive) yine şeffaflık noktasında önemlidir. Açık hükümet girişiminin ardından da 2011 yılında "Açık Devlet Ortaklığı (Open Government Partnership)" ve 2013 yılında gerçekleştirilen "G8 Açık Veri Sözleşmesi (G8 Open Data Charter)" gibi girişimler de şeffaflık noktasında atılan adımlardan bazılarıdır. Açık Devlet Ortaklığı'nın 2021 yılı itibarıyla 78 ülke ve 20 yerel üyesi bulunmaktadır (Karaca ve Özsalmanlı, 2022).

Şeffaflık, hükümetin karar alma süreçlerini gözlemleyebilme olarak tanımlanırken, katılım bu karar alma süreçlerine katılma fırsatını ifade etmektedir (Meijer vd., 2012: 13). Katılım, vatandaşları devletin karar alma süreçlerine dahil etmeyi amaçlamaktadır. Hükümet ve yönetilenler arasındaki etkileşim demokratik toplumun da zaten temel direğidir. Hükümetler, insanları birbirine bağlamak, fikirlerini paylaşmalarına yardımcı olmak, çeşitli konularda değerli geri bildirimlerini almak ve onları politika oluşturma sürecine dahil etmek için çeşitli katılım mekanizmaları kullanabilmektedirler. Vatandaşların yönetimlere katılımları aynı zamanda yönetimlerin etkinliğini de arttıracaktır. Alınan kararların daha isabetli ve kaliteli olmasına imkân yaratacaktır. Bilindiği üzere yaşadığımız dönem bilgi toplumu olarak ifade edilmektedir. İnsanlığın geçirdiği aşamalardan biri olarak kabul edilen iletişim ve bilişim devriminin bir sonucu olarak toplumlarda mali gelirin önemli bir kısmının bilgi sektöründen elde edilmesi toplumun da bu şekilde adlandırılmasına yol açmıştır ve bilgi tüm topluma yayılmış bir halde bulunmaktadır. Dağınık halde bulunan kimi bilgilere yönetimler katılım yoluyla erişebilecektir. Bu bağlamda vatandaşların yönetimlere daha fazla katılımını sağlayabilmek için yönetimler tarafından fırsatlar yaratılmalı ve bu noktada da yine halkın görüşlerine başvurulmalıdır (McDermont, 2010: 401; Veljković vd., 2014: 280; Durgun ve Taş, 2022: 572; Kocacık, 2003: 2; Durgun, 2023).

İş birliği katılımı da doğru orantılı olarak yönetimlerin çalışmalarına çeşitli aktörlerin aktif katılımını sağlamaktadır. İş birliği, ortak çalışma ve geri bildirim bilgilerine dayalı ve bu bilgileri dikkate alarak daha duyarlı karar vermeyi amaçlamaktadır. Bu noktada iş birliğini sağlayabilmek ya da artırabilmek için çağa uygun hareket edebilmek adına da yenilikçi araçlar (yöntemler) ve sistemler (mekanizma-yapı) geliştirilmelidir. Bu noktada sosyal medya araçları, anketler işbirliğinde birer araç olarak karşımıza çıkarken, işbirliğinin sağlanması noktasında danışma kurulları, geçici ya da kalıcı komisyonlar oluşturulması yapı ya da mekanizma örneği olarak ele alınabilecektir. Yönetimde iş birliğinin kamu kurum ve kuruluşları arasında iş birliği, kamu yönetimi-vatandaş iş birliği ve kamu-özel sektör ve STK iş birliği şeklinde farklı türleri söz konusudur (McDermont, 2010: 401; Veljković vd., 2014: 280). Örneğin Türkiye özelinde Kalkınma Ajansları, kent konseyleri işbirliği noktasında önem arz etmektedir. Kentsel dönüşüm projeleri de yine işbirliğine örnek teşkil edebilecek niteliktedir (Kalağan ve Çiftçi, 2012).

Açık hükümetin ifade edilen üç temel bileşeni arasında üç tür ilişki olduğu ifade edilebilir. Açık hükümet girişiminde, şeffaflık ve katılım arasında sinerjik bir ilişki vardır. Şeffaflık halkın hükümet hakkındaki bilgilere erişimini sağlarken, katılım da halkın hükümete erişimini sağlar. Diğer bir ilişki şekli tamamlayıcı bir ilişkidir. Buradaki temel fikir, aktif vatandaşlığın bazen şeffaflık yoluyla, farklı koşullar altında ise katılım yoluyla gerçekleştirilebileceğidir. Son ilişki durumu ise negatif nitelikli olabilecektir. Şeffaflık ve katılım arasındaki ilişki güçlendirici bir ilişki olmak zorunda değildir. Belirli koşullar altında şeffaflık ve katılım birbirlerini olumsuz etkileyebilir; bu durumda zayıflatıcı bir ilişkiden bahsedilebilir. Uzman istişarelerinin şeffaflığı buna bir örnektir (Meijer vd., 2012: 15).

İfade edilen hususlar göz önüne alındığında açık hükümet noktasında aşağıdaki ilkeler ifade edilebilecektir (Veljković vd., 2014: 279):

- **Veri şeffaflığı:** Bu ilke kapsamında kamu sektörü bilgi verilerinin açılması ve vatandaşların ve girişimcilerin devlet tarafından tutulan verilere aynı şekilde erişebilmelerinin sağlanması söz konusu olmaktadır.
- **Hükümet şeffaflığı:** Bu ilke hükümetin eylem, işlem ve karar alma süreçlerini halka açılmasını ifade etmektedir.
- **Hükümetin hesap verebilirliği:** Bu ilke kapsamında alınan kararların ve yapılan faaliyetlerin halka açıklanması ile birlikte, görevlerin gereklerine göre hareket edilmesi ve ortaya çıkan olumlu ve özellikle olumsuz sonuçlardan mesul olunması durumu yer almaktadır.
- **Katılım:** Bu ilke ile vatandaşların karar alma süreçlerine dahil edilmesi amaçlanmaktadır.
- **İş birliği:** Bu ilke devletin farklı kademeleri arasında, devlet ile özel sektör arasında ve devlet ile vatandaşlar arasında iş birliğini tesis etmeye yöneliktir.

Açık hükümet, temel bileşenleri olan şeffaflık, katılım ve iş birliği ile yüzyılımızda önemli bir yere sahiptir. Açık hükümet uygulamaları ile yönetim anlayışının yaygınlaşması ve yerleşmesi, kamu kaynaklarının etkili ve verimli bir şekilde kullanılması, karar verme süreçlerinin kolaylaşması mümkün olabilecektir (Kaygısız, 2018: 771). Açık hükümet girişimleri aynı zamanda halkın güvenini artırabilir ve siyasete yönelik hayal kırıklığını azaltabilir. Açık hükümet girişimlerinin kullanılması, politikaların uygulanmasını ve sonuçlarını da iyileştirebilir (Wijnhoven vd., 2015: 30). Açık hükümet, diğer hususların yanı sıra, daha fazla şeffaflık, katılım ve iş birliği yoluyla demokrasiyi güçlendirmenin bir yolu olarak görülebilir. Çünkü bu kavramlar demokrasinin önemli yönleridir (Hansson vd., 2014: 544).

2. Türkiye'deki Açık Hükümet Uygulamaları

Türkiye açık hükümetin temel bileşenleri olarak ele alınan ve geçmişten günümüze önemini koruyan şeffaflık, yönetime katılım ve iş birliği hususlarında önemli adımlar atmıştır. Yapılan yasal düzenlemelerle, oluşturulan örgütsel yapılarla ifade edilen hususlar geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu noktada değişen ve dönüşen dünyaya uyum sağlamak adına bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak çeşitli uygulamalar hayata geçirilmiştir. Aşağıdaki başlıklarda bu uygulamalardan e-devlet kapısı, T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve kurumsal web siteleri ele alınmıştır.

2.1. E-Devlet Kapısı: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye'deki Uygulamalar

Gelişen ve değişen bilgi ve iletişim teknolojileri hemen her alanı etkisi altına aldığı gibi kamu yönetimini de ciddi şekilde etkilemiştir. Yeni teknolojiler; coğrafi anlamda uzakları anlamsız kılmış, farklı düşünce biçimlerinin gelişmesini sağlamış, vatandaşların daha açık görüşlü ve tartışmaya cesaretli olmalarını sağlayan iletişimin değerini artırmıştır. Gelişen bilgi teknolojileri ve internetin bürokratik yapılar üzerinde dönüştürücü bir etki yapacağı da düşünülmektedir. "Hiyerarşik, doğrusal ve tek-yönlü iletişime sahip geleneksel kurumların tersine, dijital dağıtım sistemleri; hiyerarşik ve doğrusal olmayan, etkileşimli, 7 gün 24 saat açık bir yapıya sahiptir ve bu durumda uygunluk ve elverişlilik en önemli faktörlerden biridir." (Atmaca, 2009: 33). Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kaynaklık ettiği bu dijital dağıtım sistemleri

vatandaşların bilgiye erişebilirliğini kolaylaştırma ve bu noktada şeffaflığın sağlanmasında da faydalıdır. E-devletin bu dijital dağıtım sistemleri içerisindeki yeri önem arz etmektedir.

E-devlet, yöneten ve yönetilen ilişkisinde önemli bir yere sahip olan, devletin ve vatandaşların karşılıklı görev ve sorumluluklarını elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütmelerini sağlayan ve aynı zamanda devlette reform ve e-vatandaş olma süreçlerinin tamamlanmasını ifade eden süreç bütünüdür (Atmaca, 2009: 33). Aynı zamanda e-devlet bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, hizmetleri daha verimli hale getiren, maliyetleri azaltan, vatandaş katılımını sağlayan, şeffaflık ve hesap verebilirliği önceleyen ve hizmet sunum hızını artıran bir reform olarak da nitelendirilebilmektedir. E-devlet bilgi çağındaki önemli bir strateji olarak da değerlendirilmektedir (Alkan ve Ünver, 2020: 1434; Doğan ve Ustakara, 2013: 4; Çelen vd, 2011: 2). E-devlet devlet-vatandaş, devlet-sivil toplum kuruluşları ve devlet-özel sektör arasındaki ilişkilerin daha az ya da sıfır sorunla yürütülmesi hedefi üzerinde durmaktadır. Çünkü yaşanan değişim ve dönüşümler örgütsel bağlamda öğrenmeye, girişime, yeniliğe odaklanmaktadır ve devlet de bunlara uyum sağlamak açısından ifade edilen hususlar kapsamında kendisini geliştirmek durumundadır (Delibaş ve Akgül, 2010: 105). Aslında ifade edilen aktörler e-devletin unsurlarını da ifade etmektedir. Burada e-vatandaş, e-şirket ve e-müşteri, e-kurum ve e-memur söz konusu olmaktadır. İfade edilen bu unsurlar kendi içlerinde ‘e’ olma olgusunu gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu unsurlar birbirinden etkilenmekte ve birbirini etkilemektedir ve böylelikle e-devlet varlık bulmaktadır (Demirel, 2006: 85; Çarıkçı, 2010: 100). İfade edilen hususlar da dikkate alındığında e-devletin; vatandaşa hizmet ve toplumu güçlendirme, açık ve şeffaf devlet, entegre hizmet sunumu, elektronik hizmet teslimatı, hızlı iş süreçleri, esnek bilgi erişimi, elektronik fon transferi ile katılımcılık ve demokrasi üzerinde durduğu söylenebilecektir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 221; Demirel, 2006: 84). Ayrıca aktif vatandaş, örgütün çevresel değişimlere hızlı tepki vermesini sağlayacak yatay koordinasyonun sağlandığı ağ yapılanması, vatandaşın veri yüklemesi, otomatik veri güncellemesi ile denetim, kişiselleştirilmiş hizmet sunumu, etkileşim, düşük işlem maliyeti, bütünsel-sürekli ve tek noktadan hizmet de e-devletin diğer özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Çakır, 2015: 38; Daft 2008’den aktaran Demirci, 2018: 10). İfade edilen hususlar bir anlamda e-devlet uygulamalarının hâkim olduğu yönetim anlayışının geleneksel yönetim anlayışından farkına da ortaya koymaktadır. Bununla birlikte yine bu hususlar e-devletin faydaları olarak da nitelendirilebilecektir.

E-devlet kavramının tarihsel gelişimine bakıldığında 1960’larda ABD’de de askeri alanda gelişme gösterdiği görülmektedir. Orduda veri toplamak amacıyla oluşturulan uygulamalar sonrasında eyaletler arasında bilgi alışverişi sağlamakta kullanılmıştır. Dünya genelinde e-devlet uygulamalarına bakıldığında ise daha çok yerel yönetimlerde gelişme gösterdiği görülmektedir. Sonrasında 1993 Gore Raporu ve 1996’da İngiltere’de yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap adlı çalışmalar e-devletin önemini ortaya koyan çalışmalar olarak değerlendirilmektedir (Çakır, 2015: 39).

West’e (2005) göre e-devletin gelişiminde dört genel aşama vardır (Aktaran Atmaca, 2009: 34):

- Bilgi sunma (Billboard-İlan) aşaması: Bu aşamada durağan mekanizmalar ve basit bilgi erişimi söz konusudur. Vatandaşla etkileşimin sınırlı olduğu bu aşamada iki yönlü bir ilişki de söz konusu değildir. Çeşitli raporların ve yasal düzenlemelerin görülüp okunabildiği bir süreci ihtiva etmektedir.
- Kısmi hizmet sunumu aşaması: Bu aşamada da kamu görevlileri ile etkileşim sınırlı olmakla birlikte bilgiler daha düzenli ve ulaşılabilir konumdadır. Birtakım hizmetler sunulabilmektedir. Veri tabanlarında araştırmalar yapılabilmektedir.
- Tam çalışan ve entegre hizmet sunumu yapan “portal”(kapı) aşaması: Bu aşamada tek bir ara yüzden hizmet sunumları sağlanmaktadır. Vatandaşların bilgilerini güncellemeleri mümkündür. Temel amaç çeşitli hizmet sunumlarını sağlamaktır.
- İleri düzeyde olan ve hesap verilebilirliği sağlayan etkileşimli demokrasi: “Bu aşama gelişmiş kamu sektörünü yansıtan, hesap verilebilirlik ölçülerini içeren ve siyasal dönüşüme hizmet eden kamu web sitelerini öne çıkaran ‘interaktif demokrasi’dir. Bu aşamada tamamen

çalışan online hizmetlerin yanında, yurttaşların kişisel gereksinimlerine göre özelleştirilebilen sistemler ortaya çıkmaktadır. Ancak yurttaşlar, bu sistemlere tam olarak adapte olamamışlardır. Bu ise, demokratik kültürün gelişmesi ve evrimi ile ilgilidir.” Bu aşamada özellikle web siteleri ön plana çıkmaktadır.

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi adına yapılması gereken bazı eylem ve işlemler söz konusudur. Bunlar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 226):

- Hukuksal ve teknolojik altyapının oluşturulması
- Kullanıcıların altyapılarının oluşturulması ya da iyileştirilmesi
- Hizmet altyapısının oluşturulması
- E-devlet uygulamalarının finansmanı
- Servis mekanizmasının oluşturulması
- Güvenlik ve gizliliğin temin edilmesi
- Kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi
- Bir koordinasyon merkezinin oluşturulması

İfade edilen hususların temin edilmesi ile e-devlet uygulamaları söz konusu olabilecek ve kullanılacaktır. Bununla birlikte değişen ve gelişen teknoloji ile söz konusu hususlar birçok ülkede rahat bir şekilde sağlanabilmiş ve e-devlet uygulamaları kullanılmıştır. Bu hususlarla birlikte e-devlete etki eden çeşitli faktörler de söz konusudur. Bu faktörler e-devletin hayata geçirilmesine etki eden hususları da bir anlamda ihtiva etmektedir. Bunlar; yönetim faktörü, gelişmişlik faktörü, kurumsal yapı faktörü, beşeri altyapı faktörü, teknik altyapı faktörü ve e-devlet portalı faktörü olarak ifade edilebilmektedir (Naralan, 2008a: 460).

E-devlet uygulamalarının hızlı bir şekilde yayıldığı bir gerçektir. Bu gerçeklikte etkili olan birtakım temel hususlar söz konusudur. Kamu yönetimlerinin hantal yapıları, etkisizlik ve verimsizlik, yoğun merkezîyetçi bakış açısı, kamu açıkları, yolsuzluklar, israf ekonomileri, finansal krizler gibi meseleler ifade edilen temel hususlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hususlar yönetimlerin meşruiyetlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Vatandaşların yurttaşlık maliyetlerinin azalması ve yönetimden duydukları memnuniyetin artması için devletler artan şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta ve bu da e-devlet uygulamalarının daha da yaygınlaşmasına vesile olmaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının yaygın şekilde kullanıldığı ülkelerden biridir. Bu doğrultuda Türkiye’de e-devlet uygulamalarına ilişkin olarak hukuki altyapının oluşturulması noktasında çeşitli adımlar atılmıştır. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Naralan, 2008b: 5):

- 2003 yılında yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 2004 yılında yürürlüğe giren 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu
- 2005 yılında yürürlüğe giren 5369 Evrensel Hizmetin Sağlanması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun
- 2007 yılında yürürlüğe giren 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Kanun
- 2014 yılında yürürlüğe giren Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği
- 2016 yılında yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Hukuki altyapı ile birlikte teknik altyapı konusu e-devlet için çok önemlidir. Bu doğrultuda özellikle internet temel odak noktasıdır. Türkiye’nin bu kapsamda iyi bir yere sahip olduğunu söylemek mümkündür. TÜİK 2023 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması’na göre internete erişim imkanı olan hane oranı %95,5 olmuştur. 2012 yılında bu oranın %50’nin altında olduğu dikkate alındığında önemli bir gelişme yaşandığını söylemek mümkündür. İnternet kullanan bireylerin oranı ise %87,1 olmuştur. İnternet kullanım oranı, 16-74 yaş grubundaki bireylerde 2022 yılında %85,0 iken 2023 yılında %87,1 şeklinde gerçekleşmiştir. Cinsiyet temelli bir ayrımında 2023 yılında internet kullanım oranı; erkeklerde %90,9, kadınlarda %83,3 olarak gözlenmiştir (TÜİK, 2023). Ayrıca TÜİK 2023 Girişimlerde

Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasına bakıldığında ise internet erişimine sahip girişimlerin oranının %96,0 olduğu görülmektedir. 2007 yılında 10 ve üzeri çalışanı olan girişimlerin internete erişim oranı %85,4 iken bu oran 2023 yılında %96,0 olmuştur (TÜİK, 2023). Burada da hane halkı araştırmasında olduğu gibi bir artış olduğu anlaşılmaktadır. İfade edilen hususlarla da bağlantılı olarak bilgi iletişim teknolojilerine yapılan yatırım e-devlet uygulamalarında önemlidir. Bu noktada Türkiye'nin bilgi iletişim teknolojileri ve bu kapsamdaki projelere tahsis ettiği kaynak Temmuz 2024'de yayımlanan Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri 2024 Yılı Yatırım Raporundaki bilgiler ışığında 2024 yılında 30 milyar 845 milyon TL'dir. 2002 yılında bu ödeneğin 2 milyar 803 milyon olduğu dikkate alındığında yapılan yatırımların önemli oranda arttığı ifade edilebilecektir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2024: 1).

Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının tarihçesine bakıldığında ise 1970'lere kadar geri götürülebildiği görülmektedir. Bu tarihlerdeki ilk uygulama Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'tir. MERNİS'in tam anlamıyla hayata geçirilmesi sonraki yıllarda mümkün olabilmiştir. Sonrasında 1990'larda ODTÜ ile ABD arasında internet bağlantısı sağlanmıştır. Bu bağlantı kiralık bir hat ile mümkün olmuştur. Aynı dönemde Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi başlamıştır. Sonrasında Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi kurulmuştur. 1997 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu ve Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) ana planı hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin (ULAKBİM) kurulması ve Elektronik Ticaret Ağının kurulması kararlaştırılmıştır. 1999 yılına gelindiğinde Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) yürürlüğe konulmuştur. 2000'li yıllarla birlikte e-devletle ilgili süreç devam etmiştir. Öncelikle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konulmuştur. 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile e-devlet çalışmalarına devam edilmiştir. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 yıllarını kapsayacak şekilde yeniden hazırlanmıştır (Alkan ve Ünver, 2020: 1435-1436; Metin, 2012: 99; Çarıkçı, 2010: 102). Ayrıca e-devletle ilgili olarak farklı kurumlarca çeşitli projeler geliştirilmiştir. Bütçe Yönetim ve Enformasyon Sistemi (BYES), İçişleri Bakanlığı'nın İl Envanteri Modernizasyonu Projesi (İLEMOD) ve Polis Ağı Oluşturma Projesi (Pol-Net), Milli Eğitim Bakanlığı'nın Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET), Adalet Bakanlığı'nın Ulusal Yargı Ağı (UYAP), DSİ'nin Sel ve Deprem Felaketi Acil Yardım Projesi (TEFER) bunlardan bazılarıdır (Baştan ve Gökbunar, 2004: 84).

Günümüzde Türkiye'de e-devlet hizmetleri bir hayli yaygınlaşmıştır. Bu hem hizmet çeşitliliği hem de kullanıcı sayısı açısından söz konusu olmaktadır. Ülkemizde e-devlet uygulaması üzerinden sunulan hizmet türlerine bakıldığında adalet, devlet ve mevzuat, çevre, tarım ve hayvancılık, eğitim, genel bilgiler, güvenlik, iş ve kariyer, kişisel bilgiler, sağlık, sosyal güvenlik ve sigorta, şikâyet ve bilgi edinme, telekomünikasyon, trafik ve ulaşım ile vergi, harç ve cezalar şeklinde kurum hizmetleri ile yerel yönetimler, firmalar, üniversiteler ve diğer kurumlar tarafından sunulan hizmetler görülmektedir. Bu hizmet türleri kendi içerisinde farklı alt türlere ayrılmaktadır. Örneğin çevre, tarım ve hayvancılık hizmet türü içerisinde Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün altı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın on dokuz, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü'nün üç, Eti Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün bir, Et ve Süt Genel Müdürlüğü'nün üç, Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü'nün bir, Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü'nün bir, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün bir, Tarım Sigortaları Havuzu'nun bir, Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu Başkanlığı'nın bir, Tarım ve Orman Bakanlığı'nın yirmi dokuz, Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü'nün iki hizmet türü olduğu görülmektedir. Yine şikâyet ve bilgi edinme hizmet grubu altında 28 farklı kurumun çeşitli alanlarda hizmet sundukları görülmektedir (<https://www.turkiye.gov.tr/>, 28.05.2024).

Sunulan hizmetlerin çeşitliliğinin bu denli artmasıyla birlikte e-devlet kullanıcılarının sayısı da yıllar itibari ile katlanarak artmıştır. 2010 yılında e-devlet toplam kullanıcı sayısı 2 milyon civarında iken 2024 yılındaki toplam kullanıcı sayısı 66 milyon civarındadır. Bu kullanıcılardaki kadın erken sayısının da birbirine yakın oldukları görülmektedir. Yaş olarak bakıldığında ise en

fazla 25-34 yaş aralığı, sonrasında ise 35-44 ve 45-54 yaş aralıklarının geldiği görülmektedir (<https://www.turkiye.gov.tr/> , 28.05.2024). Yani kullanıcıların çoğunu genç nüfusun oluşturduğu anlaşılmaktadır.

Türkiye'de e-devlet uygulamasındaki hizmet çeşitliliği ve kullanıcı sayısındaki artışlar ülkemizin e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde hesaplanmaya dahil olmasını sağlamıştır. E-devlet Gelişmişlik Endeksi Birleşmiş Milletler tarafından 2001 yılından beri genellikle iki yılda bir olacak şekilde yayımlanmaktadır. Endeks kamu yönetimlerinin ve kamusal hizmetlerin etkinliğinin, verimliliğinin ve şeffaflığının sağlanması ve artırılması noktasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının sistematik bir değerlendirmesini sunmaktadır. Endekste dikkate alınan hususlar Çevrimiçi Hizmet Endeksi, Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi ve İnsan Kaynağı Endeksi'dir. Bu üç endeksin ortalaması alınarak değerlendirme yapılmaktadır. 2022 yılında yapılan hesaplamalarda Türkiye 193 ülke arasından e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde 48. sıraya, Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nde 24. sıraya yükselmiştir (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi). 2020 yılındaki sıralamada e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde 53. sırada yer almıştır (Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı, 2022). Aşağıdaki tabloda Türkiye'nin 2008 yılından itibaren e-devlet gelişmişlik endeksi sıralama ve puanları verilmektedir. Sıralamalar dikkate alındığında yıllar içerisinde bir başarı sağlandığı söylenebilecektir.

Tablo 1: Türkiye'nin E-devlet Gelişmişlik Endeksi Puan ve Sıralaması

Yıllar	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008
Sıralama	48	53	53	68	71	80	69	76
Puan	0.7983	0.7718	0.7112	0.5899	0.5442	0.5281	0.4780	0.4834

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/>, 06.08.2024.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif bir şekilde kullanılması ile gelişen e-devlet uygulamaları hem dünya hem de Türkiye ölçeğinde hizmet sunumunda maliyetleri azaltmakta, daha şeffaf ve hesap verebilir yönetimler inşa edilmesini sağlamakta ve vatandaş katılımını artırmaktadır. Bu noktada Birleşmiş Milletlerin e-devlet gelişmişlik endeksine ek olarak oluşturduğu e-katılım endeksi bir veri olarak değerlendirilebilir. E-katılımın çerçevesini e-bilgi, e-danışma ve e-karar verme oluşturmaktadır. E-bilgi vatandaşlara kamusal bilgiye talep olmadan veya talep üzerine erişim sağlayarak katılımı mümkün kılmaktadır. E-danışma vatandaşların kamu politikalarına ve hizmetlerine katkıda bulunmalarını ve bu konularda müzakere etmelerini sağlamak üzerine kuruludur. E-karar verme ise politika seçeneklerinin birlikte tasarlanması ve hizmet bileşenleri ile sunum yöntemlerinin birlikte üretilmesi yoluyla vatandaşların güçlendirilmesini ifade etmektedir. Aşağıdaki tabloda Türkiye'nin e-katılım endeksi puan ve sıralaması verilmiştir.

Tablo 2: Türkiye'nin E-katılım Endeksi Puan ve Sıralaması

Yıllar	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008
Sıralama	18	23	37	60	65	124	55	78
Puan	0.7841	0.8929	0.8596	0.6271	0.4901	0.0526	0.2142	0.1363

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/>, 06.08.2024.

İfade edilen hususlar açık hükümetin temel bileşenlerini de ifade ettiği için e-devlet uygulamalarının açık hükümeti sağlamada etkili olduğu söylenebilecektir. Tabii ki bu uygulamaların başarısının artması açık hükümetin de daha etkili olmasına vesile olabilecektir. E-devletin başarısı, hizmet sunanlar ve hizmet alanlara bağlı bulunmaktadır. Burada sadece hizmetin sunulması ya da hangi hizmetlerin sunulduğu e-devletin başarı sağlaması noktasında

yeterli görünmemektedir. Başarı için ifade edilen hususlarla birlikte sunulan hizmetlerden vatandaşların, özel sektörün, STK'ların ya da diğer kamu kurum ve kuruluşlarının ne şekilde ne kadar faydalandığı ve sunulan hizmetlerin beklentiyi karşılayıp karşılamadığı meselesi de dikkate alınmalıdır (Atmaca, 2009: 34). Bunlar dikkate alındığında başarı düzeyi ve açık hükümetin etkinliği de artacaktır.

2.2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

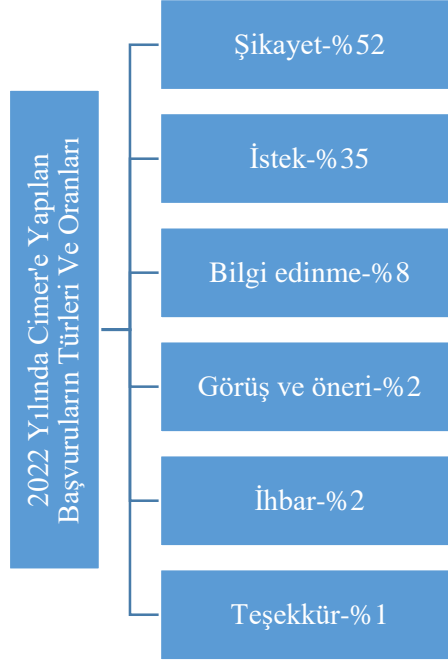
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi yani CİMER 2006 yılında Başbakanlığa bağlı olarak Başbakanlık İletişim Merkezi şeklinde oluşturulan, 2017 yılında yapılan Anayasa değişikliği ve akabinde geçilen Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile işleyişine devam eden uygulamadır. CİMER bir hakla ilişkiler uygulamasıdır ve dilekçe ve bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak üzere oluşturulmuştur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, mad.2; Darıcı, 2020: 103; Selvi vd., 2019: 25). CİMER uygulaması devlet ve vatandaşlar arasındaki iletişim kanallarını açık tutan, vatandaşların talep, şikâyet, öneri ve eleştirilerini ilgili birim ve kurumlara iletmelerini sağlayan, ayrıca bilgi edinmelerine de vesile olan ve böylelikle katılımcı bir yönetim anlayışı oluşturan bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır.

CİMER'in hukuki alt yapısını öncelikle Anayasa'nın 74. maddesi yani dilekçe ve şikâyetlere ilişkin madde oluşturmaktadır. Ayrıca 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik de yine CİMER'in hukuki altyapısını teşkil etmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, mad.2; Darıcı, 2020: 104).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim ve değişimle birlikte değişen yönetim anlayışlarına uygun olarak oluşturulan bir uygulama olan CİMER, dijital vatandaşlık ve dijital yönetim kavramlarıyla şekillendirilmiş ve vatandaşların dijital katılım kanallarını kullanmasına (Dede, 2024: 358) ve böylelikle hem katılımlı bir yönetim anlayışı inşa etmeye hem de kaynak ve zaman tasarrufu sağlamaya vesile olmuştur.

CİMER' e farklı şekillerde başvuru yapılması mümkündür. İnternet, telefon, mektup, faks gibi araçlarla kişiler CİMER'e başvuru yapabilirken, şahsen başvuru da yapabilmektedirler. ALO150 hattı CİMER'e telefon ile başvuru yapabilmeyi sağlamaktadır. 12 yaşından büyük Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, özel hukuk tüzel kişileri ve karşılıklılık esası dikkate alınarak Türkiye'de ikamet eden yabancılar CİMER'e başvuru yapabilmektedirler. Yapılan başvurular doğrudan ilgili birime düşebileceği gibi İletişim Başkanlığı aracılığıyla da iletilebilmektedir. Burada başvuruda bulunan kişilerin ilgili kurumu bilip bilmeme durumu etkili olmaktadır. Yapılan başvurular; istek, şikâyet, görüş ve öneri, bilgi edinme, teşekkür ve yönetime katılım türleri şeklinde olabilmektedir. Bu türlerden konu bağlamında da önem arz eden 'yönetime katıl' başvuru türü aracılığıyla ülke gündemine göre oluşturulan ve güncel tutulan konu başlıkları altında, vatandaşlar görüş ve önerilerini sunarak politika yapım sürecine doğrudan katkı sağlayabilmektedir. Cumhuriyet Başsavcılıkları, mahkemeler, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Kamu Denetçiliği Kurumu, Yüksek Seçim Kurulu, Hakimler ve Savcılar Kurulu, Sayıştay, dernek ve vakıflar, şirketler ve muhtarlıklar CİMER kapsamı dışında kalmaktadır. 5690 Sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği'nin 5. maddesi CİMER'e yapılan başvurulardan işleme alınmayacak olanları da hüküm altına alarak aslında kapsam dışında kalan kurumları dolaylı olarak tekrar ifade etmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı; 30.05.2024; Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, mad. 5).

CİMER'e yapılan başvurular yıllar itibari ile artmaktadır. 2022 yılında CİMER'e 6 milyon 180 bin başvuru yapılmıştır. Aşağıdaki şekilde yapılan başvuruların türleri ve oranları belirtilmiştir.



Şekil 2: 2022 Yılında Cimer'e Yapılan Başvuruların Türleri ve Oranları (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, 06.08.2024)

Yapılan başvuruların %97'si "cimer.gov.tr" ve "e-Devlet kapısı" vasıtasıyla ve %3'ü ise telefon ve posta yoluyla gerçekleştirilmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, 06.08.2024). 2023 yılı Ocak-Aralık döneminde CİMER'e 4.676.000 vatandaş tarafından 7.650.000 başvuru yapılmış olup cevaplanan başvuru sayısı ise 7.367.000'dir. 2023 yılında yapılan başvuruların şekli ve oranı 2022 yılı ile aynı olmuştur. 2023 yılında, 2022'ye göre yapılan başvuru sayısı oranı yaklaşık %23, başvuru yapan vatandaş sayısı ise %26 oranında artmıştır. Başvuruların cevaplanma oranı ise 2022 ile aynı ölçüde (%96) olmuştur. Yaş itibarı ile bakıldığında en çok başvurunun 27-35 yaş aralığındaki vatandaşlar tarafından yapılmış olduğu görülmektedir. 2023'te erkeklerin kadınlardan yaklaşık 1,5 milyon daha fazla başvuru yaptığı da veriler arasındadır. Yalnızca 18-26 yaş aralığındaki kadınlar, aynı yaş grubundaki erkeklerden daha fazla CİMER başvurusunda bulunmuştur. 27 yaş üzeri CİMER'e başvuru yapan kullanıcıların yoğunlukla sosyal yardım talepleri, deprem ve emeklilik işlemleri ile ilgili konularda başvuru yaptıkları görülmektedir. 18 yaş ve altı CİMER başvuru sahiplerinin eğitim konulu talepleri yoğunlaşmakta; 18-26 yaş aralığında ise sosyal yardımlar ve üniversite ile yurtlarda yaşanan sorunları içeren başvurular öne çıkmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, 06.08.2024). CİMER'e yapılan başvurular içerisinde çözüme kavuşturulanlara ilişkin olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı "CİMER ile Çözüme Kavuşanlar 1-2" şeklinde de yayınlar hazırlamıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, 06.08.2024). İfade edilen oranlardan anlaşılacağı üzere vatandaşlar da dijitalleşen dünyada yerlerini almakta ve hizmetlerden yararlanma, taleplerini, şikayetlerini iletme ve yönetime katılım noktalarında dijital vatandaş olmaktadır.

Yukarıda ifade edilen hususlar dikkate alındığında CİMER uygulaması ile vatandaşların bilgi edinmeleri kolaylaşmakta, yönetime katılımları sağlanmakta ve tüm bunlar yöneten ve yönetilenler arasındaki iş birliğini de artırmaktadır. Bu açıdan bakıldığında CİMER'in açık hükümeti sağlama ve geliştirme noktasında önemli bir yere sahip olduğu söylenebilecektir.

2.3. Kurumsal Web Siteleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, internetin gelişmesi ve hız kesmeyen bir şekilde yaygınlaşması kurum ve kuruluşları etkilemiş ve geleneksel iletişim araçları yerine farklı araçlar kullanılmaya başlanmıştır. "İnternet zemininde önemli bir kurumsal iletişim kanalı olarak kullanılan world wide web, 1989 yılında CERN (the European Organization for Nuclear Research)'den Tim Berners-Lee tarafından geliştirilmiş, 1990 yılında bu projeye katılan Robert

Cailliau'nun desteğiyle uygulamaya geçirilmiştir.” (Yayınoğlu vd., 2007: 174). Kurumsal iletişim araçlarından en önemlilerinden biri kurumsal web siteleridir. Özel sektör kuruluşlarıyla birlikte kamu kurum ve kuruluşları da kurumsal web sitelerini yaygın bir şekilde kullanmaktadır. Kurum ve kuruluşlar kendi web sitelerini oluşturmakta ve kurumsal kimlikleriyle ilgili bilgileri (Mert, 2019: 1517) ve içerikleri daha uygun maliyetle, zamandan tasarruf sağlayarak ve hemen herkesin ulaşabileceği şekilde web sitelerinde sunmaktadırlar. Yani web siteleri bir anlamda zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırmaktadır.

Kurumsal web siteleri örgütlerin vatandaşlarıyla daha kolay bir şekilde iletişim kurmasını sağlamaktadır. Kurumlar vizyon, misyon, görev ve yetkiler, kurumun tarihçesi gibi kendine has bilgileri web sitesinde paylaşabilmekte, bununla birlikte kurumla ilgili fotoğraf, haber, video gibi bilgilendirici unsurlar da aktarabilmektedir. Ayrıca web sitelerinde e-posta, sosyal medya gibi farklı iletişim kanalları da sunulmakta ve tüm bunlar vatandaşlar ile kurumlar arasındaki etkileşimi artırmaktadır. Tüm bu hususlarla web siteleri kurumların tanıtımında, kurum kimliği ve imajının yansıtılması ve yükseltilmesinde etkili olan ortamlar olarak değerlendirilebilmektedir.

Web sitesinde sunulan iletişim kanalları ile kişilerden bilgiler gelmekte böylelikle vatandaşın nabızı ölçülebilmekte ve beklentileri, şikayetleri, eleştirileri ortaya konulabilmektedir. Etkileşimli bir ortam olan web siteleri ile kullanıcılarla hızlı ve etkili bir şekilde iletişime geçilebilmektedir. İfade edilen hususlar da dikkate alındığında kurumsal web sitelerinin çeşitli işlevlerinden bahsetmek mümkündür ve bunlar aşağıdaki gibidir (Koçer, 2017: 762; Çiçek vd., 2010: 195):

- Diğer kurum ve kuruluşlara, vatandaşlara ve medyaya bilgi aktarımı sağlamak,
- Hedef kitle ile düzenli olarak iletişim kurulabilmesini sağlamak,
- Bilgi toplanmasını sağlamak,
- Kurumun imajını ve kimliğini güçlendirmek,
- Personel ile iletişim kurulmasını sağlamak,
- Online hizmet sunumu sağlamak,
- İnternette gezinen kişilere ulaşmayı sağlamak,
- Halkla ilişkiler fonksiyonlarının yerine getirilmesini kolaylaştırmak.

Kurumsal web sitelerinin ifade edilen işlevleri kurumlar açısından ciddi öneme sahiptir. Bu nedenle web sitelerine önem verilmesi gerekmektedir. Bu noktada web sitelerinin çok iyi tasarlanması gerekmektedir. Ana sayfa web sitesinde çok önemli olduğu için etkileyici bir tasarım gereklidir. Sitenin açılma süresi, bilgilerin, belgelerin indirilme süresi yine kullanıcılar açısından önemlidir. Web sitesinde iyi bir başlangıç için; kurumun adı, adresi, kurumla ilgili haberler, iş fırsatları, kurumun iletişim bilgileri, site haritası, sıkça sorulan sorular, arama motoru, gizlilik bilgileri, kurumun logosu, amblemi, misyon, vizyon ve amacı, yenilikler köşesi, geri bildirim mekanizması, güncelleme, bağlantı linkleri, çalışanların listesi, raporlar, araştırmalar, medya bölümü, arşiv bölümü yer almalıdır (Koçer, 2017: 762).

İfade edildiği üzere kurumsal web sitelerinin pek çok faydası vardır. Ancak bu faydaların ortaya çıkabilmesi için dikkat edilmesi gereken birtakım hususlar söz konusudur. Bunlar aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Mert, 2019: 1518-1519; Baskan Karsak, 2008: 170):

- Web sitesi kurumsal kimliği doğru bir şekilde yansıtmalıdır.
- Web sitesi çift yönlü bir iletişimi sağlayacak ve kolaylaştıracak şekilde tasarlanmalıdır.
- Kişilerin kurumla ilgili olarak ulaşmak istedikleri materyallere kolay bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak adına bu materyallerin görünürlüğü sağlanmalıdır.
- Web sitesinde yer alan bilgiler güncellenmelidir.
- Web sitesinde kullanılan renkler ve yazım tarzı okumayı kolaylaştıracak şekilde tasarlanmalıdır.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ve yaygınlaşan internet ile kurum ve kuruluşlar vatandaşların artan taleplerini karşılayabilmek, karşılıklı iletişim ve etkileşim kurabilmek, etkin, kaliteli ve hızlı hizmet sunumu sağlamak, tahsilatları artırmak, tasarruf sağlamak, kırtasiyeciliği azaltmak, geniş kitlelerle bilgi paylaşımını kolaylaştırmak, maliyetleri azaltmak, şeffaf, katılımcı

ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını hayata geçirebilmek ve güçlendirmek (Mecek, 2017: 1816; Karaca ve Gübül, 2020: 56) için web sitelerinden faydalanmaktadır. Nitekim ülkemizde de kamusal alandaki örgütler yaygın şekilde web sitelerinden faydalanmaktadır. Bu noktada özellikle 2003 yılında başlatılan e-Dönüşüm Türkiye Projesi önem arz etmektedir. Bu projenin vizyonu temelde bilgi toplumu olmaktır. Ayrıca proje ile e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye'ye uyarlanması da amaçlanmaktadır. Bu noktada e-Avrupa Eylem Planlarına benzer şekilde e-Dönüşüm Türkiye projesinde de ucuz, hızlı, güvenli internet alt yapısının oluşturulması ve kamu hizmetlerine elektronik erişimin sağlanması, önemli hedefler olarak yer almıştır ve bu doğrultuda kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması kararlaştırılmıştır. Böylelikle internet sitelerinde 2003-2005 yılları arasında önemli artışlar meydana gelmiştir. 2003 yılında gov.tr uzantılı internet sitesi sayısı 1647 iken bu sayı 2004'te 2315 ve 2005 ise 3310'a yükselmiştir (Sayıştay Başkanlığı, 2006: 11). Sonraki yıllarda bu süreç artarak devam etmiştir. Sayıştay'ın 2006 yılında E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri ile ilgili performans raporunda kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısının hızla arttığı ve Ocak 2006 itibarıyla, 8.115'e ulaştığı belirtilmektedir (2006: 4). Nitekim merkezi yönetim, taşra uzantısı, yerel yönetimler hizmet sunumu, bilgi paylaşımı, karşılıklı etkileşim gibi hususlarda web sitelerini kullanmaktadırlar. Bu hususta e-devlet uygulamalarının artması da önemli oranda etkili olmuştur. Bu doğrultuda 2018 yılında Kalkınma Bakanlığı'nca hazırlanmış olan "e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi" çalışma grubu raporunda 2011-2017 yılları arasında kamu internet sitelerinin sayısı da belirtilmiştir. Bu web sitelerinin zaman içerisinde sadece ".gov" uzantısı ile temsil edilemeyeceği; belediyeler için ".bel", askeri kurum ve kuruluşlar için ".mil" ve ".tsk" ve kolluk kuvvetleri için de ".pol" uzantılarının kullanıldığı da yine raporda belirtilmiştir. Aşağıdaki tabloda ifade edilen uzantılı web sitesi sayıları 2011-2017 yılları için verilmiştir.

Tablo : Kamu İnternet Siteleri Sayısı

Yıllar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Uzantılar							
gov.tr	10.696	11.751	12.330	12.919	13.265	13.414	13.534
Diğerleri (bel.,mil., tsk., vb)	3032	3000	2717	2178	1981	1953	1958
Toplam	13.728	14.751	15.047	15.097	15.246	15.367	15.492

Kaynak: e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu, 2018: 36

Belirtilen sayılara bakıldığında 2011 yılından itibaren toplam olarak arttığı görülmektedir. Böylelikle yıllar içindeki değişim daha net ortaya çıkabilmektedir. Tabii ki günümüzde web sitelerinin çok daha yaygın olduğunu da ifade etmek gerekmektedir.

Web sitesi kullanımını doğrudan internetle ilgili bir konu olduğu için bu noktada vatandaşların internete erişimleri de önemli bir konu olarak değerlendirilmektedir. 2023 yılında internete erişimi olan hane halkı oranı %95,5 olmuştur ve bu oran 2022 yılından 1,4 puan daha yüksektir. İnternet kullanan bireylerin oranı ise %87,1 olmuştur ve bu oran da geçen yıldan 2 puan fazladır. 2023 yılında özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanan ve internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı %73,9 olmuştur. İnternet kullanım amaçlarına bakıldığında çeşitli farklılıkların olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda "E-devlet hizmetlerini kullanım amaçları arasında, %69,6 ile resmi makamlar veya kamu hizmetleri tarafından kendisi hakkında saklanan kişisel bilgilere erişme ilk sırayı almıştır. Bunu, %51,3 ile kamu kurumlarından veya kamu hizmetlerinden bir randevu alma veya rezervasyon yaptırma ve %48,2 ile kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme takip etmiştir." (Türkiye İstatistik

Kurumu [TÜİK], 2023). 2022 yılında özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanan ve internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı %68,7 (TÜİK, 2022) olarak gerçekleşmiştir. 2009 Nisan-2010 Mart döneminde bu oranın %27,2 (TÜİK, 2011) olduğu göz önüne alındığında ciddi anlamda bir gelişimin söz konusu olduğunu söylemek mümkündür. Bu oranlar vatandaşların web sitelerinden faydalandıklarını ortaya koymaktadır. Ancak internet kullananların oranına da bakıldığında bu web sitesi kullanım oranının her geçen gün artacağını ifade etmek mümkündür. Bu oranın artması daha katılımcı, daha şeffaf, daha iş birliğine açık bir yönetim anlayışının yerleşmesini kolaylaştırabilecek ve tüm bunlar açık hükümet girişiminin yerleşmesini ve gelişmesini sağlayabilecektir. Tabi bunların sağlanabilmesi adına yöneten ve yönetilenlerin bu noktada istekli ve bilinçli olmaları da gerekmektedir.

Sonuç ve Değerlendirme

Açık hükümet, hükümet ve idare tarafından şeffaf, işbirlikçi ve katılımcı eylemleri içeren çok taraflı, siyasi ve sosyal bir süreçtir. Bu noktada yönetimler çeşitli adımlar atmışlardır ve atmaya da devam etmektedirler. Çünkü ifade edilen hususlar sürekli bir değişim içerisinde olan dünya ve bununla bağlantılı olarak yönetimlerden talepleri artan vatandaşlar, ortaya çıkan siyasal, ekonomik ve sosyal krizler, yeni kamu yönetimi, yönetim gibi yeni yönetim anlayışları ile gündemi sürekli meşgul etmiş ve açık hükümet girişimiyle birlikte daha fazla yaygınlaşma imkânı bulmuşlardır. Bu noktada Türkiye de özellikle 2000'li yıllarla birlikte şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik gibi noktalarda önemli adımlar atmıştır. 2010'lara doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinden ve internetten daha fazla yararlanma noktasında e-devlet kapısı, web sitelerinin yaygınlaşması ve CİMER gibi uygulamaları hayata geçirmeye başlamıştır. İfade edilen uygulamaların yıllar içerisindeki değişimleri kayda değerdir. E-devlet kapısının oluşturulması ve geliştirilmesinde ortaya konulan yasal düzenlemeler, sunulan hizmet sayısının çeşitlenmesi, yapılan yatırımların artırılması gibi hususlar Türkiye'nin bu noktada dünya ölçeğinde oluşturulan endekslerdeki sıralamasını yükseltmektedir. Yine CİMER uygulaması özellikle önemli bir halkla ilişkiler aracı olarak hizmet sunmakta ve yöneten-yönetilen ilişkisine olumlu yönde katkı sunmaktadır. Günümüzde çok önemli bir yere sahip olan web siteleri de Türkiye'de kamu yönetimi içerisinde hemen her kademedeki önemli işlevler gören bir konuma gelmiştir. Bu uygulamalar etkin ve verimli bir yönetim anlayışı oluşturma, kaliteli hizmet sunma, zamandan, mekândan bağımsız olma, maliyetleri azaltma, şeffaflığı ve doğru orantılı olarak hesap verebilirliği artırma, katılımı sağlama ve artırma ve katılımı bağlantılı olarak yöneten ve yönetilenler arasında iş birliğini teşvik etme noktasında önemli bir işleve sahiptir. İfade edilen bu hususlar açık hükümetin güçlenmesini sağlamakta ve bağlantılı şekilde iyi yönetimler ortaya çıkarmaktadır. Bu da kamu yönetiminin temel amaçlarına sadık kalınmasını ifade etmektedir.

Açık hükümetin odak noktasını üç sütunun oluşturduğu görülmektedir: şeffaflık, katılım ve iş birliği. Bu sütunlar kamu değerini artırmaktadır. Bu da hükümete yönelik kabul ve güveni sağlamakta ve artırmaktadır. Bu noktada Türkiye'de yapılan ve bu çalışmada ifade edilen uygulamaların önemli olduğunu vurgulamak gerekir. Bununla beraber hükümet ve kamu yönetimi yeni teknolojilere açık olmalıdır. Modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı açık hükümetin başarısı için elzemdir. Ayrıca vatandaşlar ve sosyal gruplar modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle siyasi süreçlere daha fazla entegre edilmelidir. Böylelikle hükümet ve idari eylemlerin etkinliği ve verimliliği artacak, kararların isabet oranı yükselecek, sunulan hizmetler daha kaliteli olacak, vatandaşların beklenti ve taleplerinin karşılanma durumları artacak, daha fazla şeffaf ve hesap verebilir yönetimler mümkün olacaktır. Tüm bunlar yönetimlerin meşruiyetini ve bununla bağlantılı olarak istikrarlarını da sağlayacak ve artıracaktır.

Kaynakça

Alkan, Ö. ve Ünver, Ş. (2020). Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin kullanımını etkileyen faktörlerin analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34 (4), 1431-1453.

- Atmaca, K. (2016). 'E-devlet'ten 'olgun devlet'e ya da e-devlet'in olgunlaştırılması. *Denetim*, (2), 31-43.
- Bächtiger, A., Dryzek, J., Mansbridge, J., & Warren, M. (2018). *Deliberative Democracy: an introduction*. A. Bächtiger, J. Dryzek, J. Mansbridge, & M. Warren (Eds.), *The Oxford Handbook of Deliberative Democracy* (ss. 1-31) içinde. (Oxford Handbooks). Oxford University Press.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümüleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71-89.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi. <https://cbddo.gov.tr/kamu-dijital-donusum-lideri/>, adresinden 30.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2024/07/Kamu-Bilgi-ve-Iletisim-Teknolojileri-2024-Yili-Yatirim-Programi.pdf>, adresinden 26.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/sikca-sorulan-sorular>, adresinden 30.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. <https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/kamu-yonetiminde-bir-donusumun-hikayesi-cimer.pdf>, adresinden 06.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. <https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/CIIMERileCozumeKavusanlar2.pdf>, adresinden 06.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/AyinTarihi_Ocak2024Sayi3.pdf, adresinden 06.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Çakır, C. (2015). E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 4 (7), 37-48.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoğlu, S. S. (2011). Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının değerlendirilmesi. *Akademik Bilişim Dergisi*, 9 (1), 1-9.
- Çiçek, H., Demirel, M. ve Onat, O. K. (2010). İşletmelerin web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin bir araştırma: Burdur ili örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3), 187-206.
- Darıcı, M. (2020). Yeni kamu yönetimi ekseninde bir şikâyet mekanizması olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). *Türk İdare Dergisi*, (490), 93-114.
- Dede, A. (2024). Dijital iletişim, dijital vatandaşlık, dijital yönetim ve CİMER. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 24 (1), 355-365.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye'de e-devlet uygulamaları: Türkiye'de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 100-144.
- Demirci, E. (2018). *Yönetimde temel kavramlar ve özellikler*. G. N. Zeytinoglu (Ed). Yönetim ve Organizasyon (s. 2-43). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-118.
- Doğan, K. C. ve Ustakara, F. (2013). Kamuda bir yapılanma dönüşümü olarak e-devlet ve e-yönetişim ilişkisi üzerine. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2 (3), 1-11.
- Durgun, S., & Taş, İ. E. (2022). Türkiye'de yönetişimin izini aramak. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5 (3), 569-587.

- Durgun, M. (2023). *Kamu politikalarının oluşturulmasında açık strateji yaklaşımı ve katılım*. O. Karkacier ve M. Korkmaz (Ed)., Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Alanında Akademik Araştırma ve Derlemeler II (1. Baskı, s. 309-321) içinde. Platanus Publishing.
- E-Devlet Hizmetleri Geliştirme Çalışma Grubu Raporu (2018). <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-Calisma-Grubu-Raporu.pdf>, adresinden 26.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri ile İlgili Performans Raporu (2006). https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/bilgiislem/bid_mevzuat/Sayistay.pdf, adresinden 26.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). E-devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 219-236.
- Evans, A. M. ve Campos, A. (2013). Open government initiatives: Challenges of citizen participation. *Journal of Policy Analysis And Management*, 172-185.
- Geiger, C. P. ve Von Lucke, J. (2012). Open government and (linked)(open)(government)(data). *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 4 (2), 265-278.
- Hansson, K., Belkacem, K. ve Ekenberg, L. (2015). Open government and democracy: A research review. *Social Science Computer Review*, 33 (5), 540-555.
- Kalağan, G., & Çiftçi, S. (2012). Kamu-özel sektör işbirliğinin kentsel mekâna yansması: kentsel dönüşüm örneği ve yeni aktörler. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 121-133.
- Karaca, Ş. ve Gübül, B. Ç. (2020). Kurumsal web sitelerinin işlevselliğinin, sunulan e-hizmetlerin ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin içerik analizi yöntemiyle incelenmesi: Konya Büyükşehir Belediyesi web sitesi örneği. *Kayseri Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (2), 55-65.
- Karaca, Y., & Özsalmanlı, A. Y. (2022). Kamu yönetiminde açık veri yönetimi ve şeffaflık: ABD ve İngiltere uygulamaları. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 121-140.
- Karsak, B. B. (2008). Web sitelerinin kurumsal kimlik açısından değerlendirilmesi: En beğenilen 20 şirket üzerine bir analiz. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, (9), 165-179.
- Kaygısız, Ü. (2018). Daha demokratik bir yönetimin inşasında açık hükümet uygulamasının kullanılması: İsveç örneği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (6), 769-778.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. *CÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 1-10.
- Koçer, S. (2017). Kurumsal web sitelerinin kurum kimliği açısından incelenmesi: en çok tercih edilen üniversiteler üzerine bir analiz. *Journal of International Social Research*, 10 (53), 756-772.
- McDermott, P. (2010). Building open government. *Government Information Quarterly*, 27 (4), 401-413.
- Mecek, M. (2017). E-devlet ve e-belediye: kavramsal çerçeve ve türkiye'de belediye web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Meijer, A. J., Curtin, D. ve Hillebrandt, M. (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review Of Administrative Sciences*, 78 (1), 10-29.
- Mert, Y. L. (2019). Kamu yönetiminde kurumsal iletişim: web siteleri üzerine bir analiz. *Journal of International Social Research*, 12 (62), 1513-1522.
- Metin, A. (2012). Türkiye'de e-devlet uygulaması ve e-devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 97-108.
- Nam, T. (2012). Citizens' attitudes toward open government and government 2.0. *International review of administrative sciences*, 78 (2), 346-368.

- Naralan, A. (2008a). E-devlet'e etki eden faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 457-468.
- Naralan, A. (2008b). Türkiye'de e-devlet güçlükleri. *EKEV Akademi Dergisi*, 12(37), 27-40.
- Olson, K. (2014). *Deliberative democracy*. Jürgen Habermas (pp. 140-155) içinde. Routledge.
- Selvi, Ö., Ulucan, M. ve Coşgun, A. E. (2019). Halkla ilişkiler ve bir e-devlet uygulaması olarak CİMER. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (75), 13-37.
- Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı (2022). <https://www.setav.org/adim-adim-ileriye-birlesmis-milletler-e-devlet-arastirmasinda-turkiye/>, adresinden 30.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- Taş, İ. E., Durgun, S. ve Avşar, Y. (2024). Büyükşehir belediyelerinin stratejik planlarında şeffaflık arayışı. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (67), 167-176.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2011). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2011-8572](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2011-8572), adresinden 3.6.2024 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2022). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?P=HanehalkiBilisim-Teknolojileri-\(Bt\)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?P=HanehalkiBilisim-Teknolojileri-(Bt)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587), adresinden 3.6.2024 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2023). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407), adresinden 3.6.2024 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407), adresinden 05.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Türkiye İstatistik Kurumu, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Girisimlerde-Bilisim-Teknolojileri-Kullanim-Arastirmasi-2023-49393>, adresinden 05.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- Veljković, N., Bogdanović-Dinić, S. ve Stoimenov, L. (2014). Benchmarking open government: An open data perspective. *Government Information Quarterly*, 31 (2), 278-290.
- Yayınoğlu, P. E., Sayımer, İ. ve Zafer, A. (2007). Belediyelerin kurumsal web sitesi kullanımı üzerine bir inceleme: Londra Büyükşehir Yönetimi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sitesi ana sayfalarının karşılaştırılması. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, (7), 129-157.
- Yu, H. ve Robinson, D. G. (2011). The new ambiguity of open government. *UCLA Law Review Discourse*, 59, 178-208.
- Wijnhoven, F., Ehrenhard, M. ve Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government Information Quarterly*, 32 (1), 30-42.
- Wirtz, B. W. ve Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspectives. *International Journal of Public Administration*, 38 (5), 381-396.
- <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler>, adresinden 28.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri>, adresinden 28.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- <https://obamawhitehouse.archives.gov/open/about/policy>, adresinden 01.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/freedom-information-act>, adresinden 01.08.2024 tarihinde alınmıştır.
- <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7c194ded915d1c30daa8e6/7753.pdf>, adresinden 01.08.2024 tarihinde alınmıştır.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>, adresinden 05.08.2024 tarihinde alınmıştır.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Trkiye>, adresinden 06.08.2024 tarihinde alınmıştır.

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5690&MevzuatTur=21&MevzuatTertip=5>, adresinden 06.08.2024 tarihinde alınmıştır.

Çatışma beyanı

Makalenin yazarı, bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal kuruluş ile ilişkisi bulunmadığını dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.

Destek ve teşekkür

Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.