



## KAMU KURUMLARININ E-KATILIM DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: TÜRKİYE'DEKİ BAKANLIKLARIN WEB SİTELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

EXAMINING THE E-PARTICIPATION LEVELS OF PUBLIC INSTITUTIONS: A STUDY ON WEBSITES OF THE MINISTRIES IN TURKEY

 Seda ÇANKAYA KURNAZ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, e-posta: sedacankaya@selcuk.edu.tr

Received / Alınma: 13.02.2025

Accepted / Kabul: 22.03.2025

### ÖZET

Demokrasinin doğduğu Antik Yunan'a kadar uzanan katılım, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) gelişmesiyle farklı bir boyut kazanmış ve "E-katılım" olarak kavramsallaştırılan yeni bir olgu çerçevesinde tartışılmaya başlanmıştır. Merkezi hükümetler, kamu kurumları ve yerel yönetimler, vatandaşların karar alma süreçlerine dâhil olmalarını sağlamak ve demokratik katılımı artırmak amacıyla E-katılım araçlarını giderek daha fazla kullanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, bakanlıkların web sitelerinin E-katılım düzeylerini ne ölçüde karşıladığına ilişkin bir analiz çerçevesi sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda E-bilgilendirme, E-danışma ve E-karar alma olmak üzere üç katılım düzeyine yönelik araçlar referans alınarak Türkiye'de bulunan 17 bakanlığın web siteleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda Türkiye'deki bakanlıkların web siteleri üzerinden bakanlığın işleyişi, mevzuatı, projeleri, planları gibi pek çok alanda vatandaşları bilgilendirme konusunda başarılı olsa da, karar alma süreçlerine aktif katılımını sağlama konusunda daha fazla gelişime ihtiyaç duyduğu vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bakanlıklar, E-Katılım, E-Devlet, Kamu Yönetimi, Türkiye.

### ABSTRACT

Participation, which dates back to Ancient Greece, where democracy was born, has gained a different dimension with the development of Information and Communication Technologies (ICT) and has begun to be discussed within the framework of a new phenomenon conceptualized as "E-participation". Central governments, public institutions and local governments increasingly utilize E-participation tools to ensure that citizens are more involved in decision-making processes and to increase democratic participation. The aim of this study is to provide an analysis framework regarding the extent to which the websites of ministries at the central level meet the e-participation levels. To achieve this, the websites of 17 ministries in Turkey were examined based on three levels of participation: E-information, E-consultation, and E-decision making. As a result of the research, it was emphasized that although the ministries in Turkey are successful in informing citizens in many areas such as the functioning of the ministry, legislation, projects and plans through their websites, they require further improvements in ensuring active participation in decision-making processes.

**Keywords:** Ministries, E-Participation, E-Government, Public Administration, Turkey.

## 1. GİRİŞ

Son yirmi yılda neredeyse tüm hükümetler performans ve etkinliği artırmanın bir yolu olarak Bilgi ve İletişim teknolojilerini (BİT) kullanmaya başlamışlardır. E-devlet girişimleri, resmi web siteleri ve platformları kullanarak tüm devlet hizmetlerinin verimliliğini arttırmayı, çevrimiçi bilgi sağlayarak açıklığı ve şeffaflığı artırmayı bu sayede de vatandaşlar ve devlet kurumları arasında daha etkileşimli bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır (Adnan, Ghazali & Othman, 2022; (Lironi, 2016, s. 12). E-devlet girişimlerinin temel bileşenlerinden biri olan E-katılım, vatandaşların politika oluşturma, karar alma, hizmet sunumu, bilgi sağlama, danışma, müzakere etme gibi siyasal süreçlere BİT imkânlarıyla katılmasını ifade etmektedir (Lironi, 2016, s. 18-30; Avrupa Konseyi, 2008, s. 13-15). BİT'in demokratik yönetişimde kullanılması karar alma süreçlerinin daha kolay anlaşılmasını sağlamakta ve E-katılım sürecinin tarafları olan vatandaşlar ve hükümetlere zaman ve mekân sınırlarını aşarak iletişim kurmak için imkân vermektedir (Council of Europe, 2008). Bu bağlamda kamu kurumlarının web siteleri E-katılım düzeylerinin gelişimi açısından önemli bir araç olarak görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde kamu kurumlarının web sitelerini E-katılım düzeyleri açısından inceleyen çalışmaların mevcut olduğu görülmektedir. Bunlar arasında Demirhan ve Öktem (2023), yerel yönetimlerde E-katılımın sürdürülebilirliğine ilişkin Ankara Belediyesi örneği üzerinden bir değerlendirme yapmışlardır. Elitok ve Saylam (2023), Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları üzerinden E-katılımı değerlendirdikleri bir çalışma yürütmüşlerdir. Bonsón Royo ve Ratkai (2015) vatandaşların sosyal medya siteleri arasında ilk sırada yer alan Facebook üzerinden Batı Avrupa'daki yerel yönetimlere katılımlarını ölçtükleri bir araştırma yapmışlardır. Gündoğdu (2021), Türkiye'deki büyükşehir belediyelerin web sitelerinde sunulan E-katılım hizmetlerinin tespit etme amacı doğrultusunda bir çalışma yürütmüştür. Saylam (2020), Bakanlıkların web sitelerini E-katılım düzeyi açısından incelemiştir.

Kamu kurumlarının resmî web siteleri, vatandaşın merkezi ve yerel yönetimler ile arasındaki ilişkilerde, hizmetlerin sunulmasında, etkili bir role sahiptir (Gündoğdu, 2021, s. 239). Kamu yönetiminde merkezi düzeyde faaliyet gösteren bakanlıkların web siteleri, E-katılım uygulamaları açısından fikir verebilecektir. Bu bilgiler ışığında çalışmanın amacı, Türkiye'deki 17 bakanlığın resmî web sitelerini e-bilgilendirme, e-danışma ve e-karar alma olarak belirlenen E-katılım düzeylerine ilişkin araçlar açısından inceleyerek, mevcut durumu analiz etmektir. Çalışmada öncelikle katılım ve E-katılımın kavramsal çerçevesi ve Türkiye'nin E-katılım uygulamaları ele alınacak ardından Birleşmiş Milletler (BM) E-Katılım Endeksinde Türkiye'nin konumu ve E-katılım düzeylerine ilişkin araçlar değerlendirilecektir. Çalışmada son olarak 17 bakanlığın web sitelerinden E-katılım düzeylerine yönelik elde edilen bulgular ele alınacaktır. Böylece merkezi düzeyde bakanlıkların web siteleri üzerinden E-katılım uygulamalarını inceleyen güncel bir çalışma ile E-katılım uygulamalarının gelişim düzeyine ilişkin bir analiz yapılmaya çalışılacaktır.

## 2. KATILIM VE E-KATILIM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Ortaya çıkışı 1600'lü yılların sonuna ve 1700'lü yılların başına denk geldiği bilinen katılım olgusu, yerel yönetimler tarafından ilk olarak yerel düzeyde yerel sorunlara ve hizmetlere vatandaş katkısını sağlamak amacıyla kullanılmıştır (Hansen & Prospero, 2005, s. 617). Ancak, katılım teriminin geniş kullanımı, 1970'lerden sonra refah ekonomisine yönelik bir eleştiri olarak ileri sürülen neoliberal politikalara bağlıdır. Bununla birlikte, kavramı zaman ve mekân açılarından yerel koşullara uyarlamak mümkündür. Mevcut hükümetlerin tümünün paylaştığı meşruiyet eksikliğine yönelik çözümle ilgili olarak katılım kavramı, şeffaflık ve hesap verebilirlik

gibi politika araçlarına bağlandığında evrensel bir işlevsellik sunmaktadır (Karkin & Çalhan, 2012, s. 109). Vatandaş katılımının temel gerekçesi, vatandaşların istek, öncelik ve tercihlerinin söz konusu süreçle bütünleşmesidir (Parlak & Sobaci 2010, s. 77). Higgs, katılım olgusunun siyasal sistem içerisinde yönetim kanalıyla, karar alma ve uygulama prosedürlerinin meşruluğunu sağladığını, demokrasinin yaygınlaşmasına olanak verdiğini, vatandaşlık kavramını derinleştirdiğini ifade etmiştir. Vatandaş katılımı yalnızca halka bilgi dağıtmakla sınırlı değildir. Kurumlar ve vatandaşlar arasındaki etkileşim bir ilişkidir. Katılım, vatandaşlarla devletin bir arada olduğu organize bir süreçtir (Creighton, 2005). Katılım, toplumun bireylerin karar alma süreçlerinde ne derece aktif olduklarını ve güç yapılarına ne derece etki edebildiklerini belirten bir kavramdır. Alanyazında katılım düzeylerine ilişkin farklı sınıflandırmalar yapılmaktadır. Arnstein 1969 yılında "A Ladder of Citizen Participation" (Vatandaş Katılımı Merdiveni) isimli makalesinde vatandaşların yönetim süreçlerine dâhil olmalarına göre katılım düzeyini 8 aşamada tanımlamıştır. Merdivende yer alan her basamak farklı bir katılım türünü ve karar alma sürecindeki farklı seviyeleri temsil etmektedir. Katılımın olmadığı ilk düzeyden, sembolik katılıma ve son olarak vatandaşın karar alma süreçlerinde güçlenmesine uzanan 3 düzeyli bir katılım anlayışından bahsedilmektedir. Manipülasyon ve Terapi, katılımın en düşük seviyelerini; Bilgilendirme, Danışma, Teskin Etme sembolik katılımı; İş birliği, Halka Yetki Verme ve Vatandaş Kontrolü ise yüksek katılım düzeyini ifade etmektedir (Arnstein, 1969).

Türkiye'de, Devlet Planlama Teşkilatı'nın (DPT) 8. 5 Yıllık Kalkınma Planı çerçevesinde hazırladığı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, katılım kavramını en geniş kapsamıyla ele almaktadır. Rapor, vatandaş katılımını yalnızca karar alma sürecine katılım olarak değil, aynı zamanda vatandaşlar tarafından üstlenilen kontrol/denetim işlevi olarak da varsaymaktadır. Rapor ayrıca, yerel yöneticilerin halka karşı hesap verebilirliğiyle ilgili bazı yeni mekanizmalar önermektedir. Bu tür bir hesap verebilirliğin, politikacıların halka karşı geleneksel hesap verebilirliğinin (veya politikacıların ve bürokratların mahkemeler önünde hesap verebilirliğinin) sınırlarında değerlendirilmekten çok uzak olması son derece dikkat çekicidir. Katılım kavramının, nüfusun tamamının katılımıyla gerçek anlamda gerçekleşmesinin özellikle web ve mobil olmak üzere, BİT cihazlarının kullanımıyla mümkün olduğu belirtilmiştir (DPT, 2001). Bu nedenle katılım kavramının e-devlet kavramı ile birlikte ayrıntılı olarak tartışılması gerektiği ortaya çıkmıştır. İnternetin yayılmasıyla e-devlet tanımının gelişimi arasında kronolojik olarak yakın bir bağlantı olduğu çok açıktır. E-devlet ana kavram olduğundan, e-demokrasi, e-katılım ve e-yönetişim vb. gibi diğer bazı ilişkili kavramlar e-devlet kavramından sonra ve kavramla bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Pektaş (2011, s. 66)'ın ifade ettiği gibi bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve aktarılmasını sağlayan bilgi teknolojileri, insanların bilgi edinme ve iletişim becerilerini geliştirerek yönetim süreçlerine daha fazla katılma fırsatı sunar. Bu yeni dijital katılım biçiminin (E-katılım) gerçekten geleneksel katılımın bir uzantısı olup olmadığı veya yeni katılım biçimleri üretip üretmediği arasındaki farkı ortaya koymak için birçok çalışma da yapılmıştır. Cantijoch ve Gibson (2011), çevrimiçi katılımın yeni ve bağımsız bir mod olarak düşünülemeyeceği, ancak mevcut biçimlerle bağlantı kurduğu ve harmanlandığı sonucuna varmıştır. Öte yandan, Sæbø, Rose ve Nyvang (2009, s. 46-55), iki katılım biçimi sunmuştur. İlkinde E-katılım hükümetin sorumluluğundadır ve hükümet tarafından yönlendirilmektedir. İkincisinde ise teknoloji adaptasyonu ve gelişimi yalnızca hükümetin sorumluluğunda değildir. Ağ tarafından etkinleştirilen bir sosyal hareket olarak vatandaş tarafından yönlendirilmektedir

Macintosh (2004, s. 365), E-katılımı vatandaşların birbirleriyle ve seçilmiş temsilcileriyle bağlantı kurmasını sağlayarak siyasi katılımı genişletmek ve derinleştirmek için BİT kullanımı olarak ifade etmiştir. Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), E-katılımı, vatandaşlara kamu politikaları ve hükümet faaliyetleri hakkında bilgi yayınlamak için BİT'in kullanılması olarak tanımlamıştır (Loukis, Macintosh, & Charalabidis, 2013). Sæbø, Rose ve Flak (2008) E-katılımı, vatandaşlar, kamu yönetimi ve politikacılar arasındaki etkileşimi içeren, BİT aracılığıyla aracılık edilen bir sosyal aktivite olarak belirtmiştir.

Harvorsen vd., kamu katılımının insanların hükümetlerin ihtiyaçlarına yönelik duyarlılığına ilişkin algılarının genel olarak iyileştirilmesine katkıda bulunduğunu vurgulamaktadır (Ryfe & Stalsburg, 2012). İnsanların çevrimiçi katılımının sağlanması, hükümetlerle etkileşim kurmak için çok sayıda fırsat sunar ve daha verimli ve kapsayıcı bir topluma olanak tanır (Sæbø, Rose & Flak, 2008, s. 401).

E-katılıma ilişkin yapılan çeşitli tanımlamalardan anlaşıldığı üzere kavramın özü, vatandaşları karar alma ve kamu hizmeti sunumuna dâhil etmek için BİT'lerin kullanımına dayanmaktadır (Macintosh, 2004; Sæbø, Rose & Flak, 2008).

### **2.1. Türkiye'nin E-Katılım Politikası ve BM E-Katılım Endeksi**

1980'li yıllardan itibaren BİT'lerdeki altyapı çalışmalarıyla başlayan süreç, internetin yaygınlaşmasıyla 2000'li yıllarda e-devlet uygulamalarının gelişmesine zemin hazırlamıştır. Bu süreçte Türkiye, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması, kamu kurumlarının daha şeffaf ve etkili hale getirilmesi ve vatandaşların karar alma süreçlerine katılımının artırılması gibi amaçlarla çeşitli projeler ve uygulamalar geliştirmeye çalışmıştır (Çarıkçı, 2011, s. 104).

Türkiye'de özellikle 1990'lı yıllardan itibaren, yönetsel yaklaşımların ve uluslararası kuruluşların etkisiyle şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir kamu yönetimi sistemi hedeflenmiştir. Ancak, 2000'li yıllara kadar geleneksel yönetim anlayışı büyük ölçüde hâkim olmuş ve vatandaş katılımına sınırlı bir şekilde yer verilmiştir. BİT'lerin gelişimi ve kullanımının artmasıyla birlikte, e-devlet uygulamaları ve buna bağlı olarak e-demokrasi kavramı da önem kazanmıştır. Vatandaşların karar alma süreçlerine daha aktif katılımını sağlamayı amaçlayan bir kavram olan e-demokrasi ile birlikte katılım kavramının da etkinliği artmıştır (Saylam, 2000, s. 24). 01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun yürürlüğe girmesi ile vatandaşların kamu kurumlarına dilekçe verme hakkı düzenlenmiştir. Kanun ile birlikte vatandaş her türlü şikâyetini, önerisini ve talebini bu kanun kapsamında kamu kurumlarına iletebilme olanağına sahip olmuştur (Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi, 1984).

1994 yılında ilk olarak İstanbul Belediyesi'nde kurulan ve vatandaşların sorunlarını hızlı bir şekilde çözmeye odaklanan Beyaz Masa, Türkiye'de yerel yönetimler nezdinde vatandaş katılımının tesis edilmeye çalışıldığı ilk örneklerdendir.

9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu, vatandaşların kamu kurumlarından bilgi talep etme hakkını güvence altına almaktadır. Bu kanun sayesinde gizlilik üzerine kurulu Türk kamu yönetiminin işleyişini kökten değiştirmek amaçlanmış, vatandaşların kamu kurumlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinebilmeleri ve bu süreçlere katılmalarının önü açılmıştır (Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi, 2003). Vatandaştan bilgi gizleyen, diyalogdan kaçınan bir anlayışın yerine, bilgi paylaşım kanallarının açık olduğu, onları katılımcı olarak gören ve faaliyetleri şeffaf bir şekilde gerçekleştiren bir anlayışa geçmek amaçlanmıştır (Şengül, 2005: 215-234).

3071 sayılı “Dilekçe Hakkı Kanunu” ile 4982 sayılı “Bilgi Edinme Kanunu” çerçevesinde 20 Ocak 2006 tarih ve 26055 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan başbakanlık genelgesi ile BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) kurulmuştur. BİMER uygulaması aynı zamanda geleneksel bürokratik devlet anlayışından, önemi gittikçe artan yönetişimci devlete geçiş sürecinde kamu hizmetlerini hızlandırmak ve daha etkin ve verimli hale getirmek amacıyla hizmet eden önemli bir proje olmuştur (Turan, Aydilek & Şen, 2015, s. 216). BİMER sisteminin uygulamaya konulmasıyla birlikte devletle halk arasındaki iletişim kanalları 7 gün 24 saat açık tutulmuş, vatandaşlar dünyanın herhangi bir yerinden kesintisiz ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın BİMER üzerinden Başbakanlığa ulaşma imkânına kavuşmuşlardır (Turan, Aydilek & Şen, 2015, s. 219).

2008 yılında kullanıma açılan e-devlet kapısı, Türkiye'nin en önemli E-katılım uygulamalarından biridir. E-devlet kapısı üzerinden vatandaşlar anketlere, kamuoyu yoklamalarına katılabilmekte ve önerilerini iletebilmektedir. Şubat 2025 rakamlarına göre e-devlet kapısı üzerinden toplamda 8381 hizmet sunulmuş, 21.851.773.909 toplam kullanıcı kaydedilmiş, 2023 yılından 1000 kişi ile yapılan ankette %94,8 oranda memnuniyet tespit edilmiştir (E-devlet, 2025).

2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin kurulması ile BİMER, CİMER olarak faaliyet göstermeye başlamıştır. CİMER'in kuruluş amacı “hükümet çalışmaları ve kamu yönetiminin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların görüş, öneri ve şikâyetlerini alarak oluşturulacak politikalara kaynak sağlamak” olarak ifade edilmiştir (CİMER, 2025, s. 13).

Ülkelerin E-katılım gelişim düzeyleri uluslararası kuruluşlar ve üniversitelerin geliştirdikleri indeksler tarafından yakından takip edilmektedir. Türkiye, uluslararası endekslerle dünyada E-katılım düzeyinin gelişimini takip etmekte, diğer ülkelerin bilgi ve deneyimlerini paylaşarak ve iyi uygulamaları örnek alarak vatandaşın karar alma sürecine katılımı sağlanmaya çalışılmaktadır. BM E-Katılım Endeksi, 2003 yılından bu yana dünya çapında E-katılım girişimlerini değerlendiren ilk endekstir. 193 ülkede E-katılımın gelişimini e-bilgi, e-danışma ve e-karar alma üzere üç temel boyutta inceleyen BM E-Katılım Endeksi iki yılda bir yayınlanmaktadır (United Nations, 2025). Bir ülkenin E-Katılım Endeksi, hükümet tarafından diğer tüm ülkelerle karşılaştırıldığında kullanılan E-Katılım mekanizmalarını yansıtır. Bu ölçümün amacı belirli bir uygulamayı diğer ülkelerin uygulaması üzerine reçete etmek değil, farklı ülkelerin hükümet ile halkı ve halk arasında etkileşimi teşvik etmek için çevrimiçi araçları nasıl kullandıklarına dair fikir sunmaktır (United Nations, 2025). Tablo 1'de 2016 yılı itibari ile Türkiye'nin BM E-Katılım Endeksi sıralamalarına yer verilmiştir. Türkiye son yıllarda E-Katılım Endeksi verilerine göre önemli ilerleme kaydetmiştir. 2016 yılında 193 ülke arasında 60. sırada olan Türkiye, 2024 yılına gelindiğinde 22. sıraya yükselmiştir. Türkiye'nin kaydettiği bu ilerleme, Türkiye'nin karar alma süreçlerinde vatandaşları dâhil etme konusundaki çabasını yansıtmaktadır.

**Tablo 1.** Türkiye'nin E-Katılım Endeksi Sıralaması

| Yıl  | Sıralama | Oran   |
|------|----------|--------|
| 2016 | 60       | 0.6271 |
| 2018 | 37       | 0.8596 |
| 2020 | 23       | 0.8929 |
| 2022 | 18       | 0.7841 |
| 2024 | 22       | 0.8630 |

**Kaynak:** United Nations, 2025

Esasında ülkelerin E-katılım düzeylerini değerlendirmenin tek yolu BM E-Katılım Endeksi değildir. Ancak E-katılım politikasının dinamiklerini ve başarı ve başarısızlık faktörlerini ortaya çıkarmayı amaçlayan ulusötesi nicel çalışmalar söz konusu olduğunda, en değerli ampirik veri kaynaklarından biri olmaya devam etmektedir (Aström, Karlsson, Linde & Pirannejad, 2012; Kneuer & Harnisch, 2016).

BM dışında ülkelerin E-katılım düzeylerini ölçen farklı girişimler de bulunmaktadır. Örneğin, Waseda-IAC Uluslararası E-devlet Sıralamaları anketi (66 ülke ile), E-Bilgi Mekanizmaları; Danışma ve Karar Alma bileşenleri ile E-katılımı değerlendirmektedir (The Institute of Digital Government at Waseda University 2023). Dünya Bankası'nın Dünya Çapında Yönetişim Göstergeleri (WGI) projesi, 1996-2023 dönemi için 200'den fazla ülke ve bölge için Ses ve Hesap Verebilirlik, Siyasi İstikrar ve Şiddet/Terörizmin Olmaması, Hükümet Etkinliği, Düzenleyici Kalite, Hukukun Üstünlüğü ve Yolsuzluğun Kontrolü olmak üzere yönetişimin altı geniş boyutunu incelemektedir (World Bank, 2025).

## 2.2. E-Katılım Düzeyleri

E-katılım düzeyleri, akademisyenler, uluslararası kuruluşlar ve dernekler tarafından farklı kategorilerde değerlendirilmiştir. E-katılım düzeylerine ilişkin yapılan farklı kategorilere Tablo 2'de yer verilmiştir. OECD 2003 yılında yayınladığı raporda E-katılım düzeyini; bilgilendirme, danışma ve aktif katılım olarak belirtmiştir. E-katılım sürecinin temeli olarak kabul edilen ilk aşama, bilgi akışının hükümetten (bilgi üreten ve ileten) vatandaşlara tek yönlü bir ilişki içinde olduğu bilgi sağlama aşamasıdır. İkincisi hükümetlerin vatandaşları etkinleştirdiği ve onları bilgi tanımına dayalı geri bildirim sağlamaya teşvik ettiği iki yönlü bir etkileşimi tasvir eden danışma aşamasıdır. Bu aşamada hükümet danışma için konuları tanımlamada temel rolü oynar, soruları belirler ve süreci yönetir. Bundan sonra, vatandaşlar görüşlerini ve fikirlerini hükümetle paylaşmaya davet edilir. Son aşama ise vatandaşların katılımının talep edildiği üçüncü seviyedir. Bu aşama vatandaşların gündemi belirlemede ve alternatifleri tartışmada eşit konumda olduğu hükümetle bir ortaklık düzenlemesi biçimi olarak kabul edilir, nihai karar hükümetin sorumluluğuna bırakır (Macintosh, 2004; OECD, 2003). OECD tarafından geliştirilen E-katılım düzeylerinden faydalanan Macintosh da (2004, s. 2-3), üç tür E-katılım düzeyi geliştirmiştir. Bu düzeyler hiyerarşik olarak, e-etkinleştirme, e-dâhil etme, e-yetkilendirmedir.

**Tablo 2.** E-Katılım Düzeyleri

| OECD                                  | UN EPİ                                   | Ann Macintosh                                  | Uluslararası kamu katılımı derneği (IAPP)                             | Tambouris vd.   | Wimmer                                       |
|---------------------------------------|--|--|---|---|--|
| e-bilgilendirme, e-danışma, e-katılım | e-bilgilendirme, e-danışma, e-karar alma | e-etkinleştirme, e-dahil etme, e-yetkilendirme | e-bilgilendirme, e-danışma, e-dahil etme, e-işbirliği e-yetkilendirme | e-bilgilendirme, e-danışmanlık, e-katılım, e-işbirliği, e-yetkilendirme | e-bilgilendirme, e-iş birliği, e-güçlendirme |

**Kaynak:** Machintosh, 2004; OECD, 2003; Tambouris, 2007; United Nations, 2025, Wimmer, 200.

Uluslararası Kamu Katılımı Derneği (IAPP), geleneksel katılımın bilgilendirme, danışma, dahil etme, iş birliği ve yetkilendirme olmak üzere beş seviyesini içeren başka bir düzey belirlemiştir. Bilgilendirme olarak ifade edilen ilk düzey kamuoyuna herhangi bir durumu sorundan çözümüne kadar anlamalarına yardımcı olmak için gerekli bilgileri sağlamaktır. Danışma, kamuoyundan geri bildirim almak anlamına gelmektedir. Üçüncüsü süreci kamuoyuyla paylaşmayı, endişelerini anlayıp dikkate almayı amaçlayan dahil etme; dördüncüsü, karar alma sürecinin her yönünde kamuoyuyla ortaklık kurmak anlamına gelen iş birliği yapma ve son olarak nihai karar almayı kamuoyunun eline vermek anlamına gelen yetkilendirmedir (Wimmer, 2007).

Tambouris vd. (2007), uluslararası kamu katılımı derneği tarafından yapılan E-katılım düzeyi tanımlamalarını kullanmıştır. Buna göre e-bilgilendirme, vatandaşlara politikalar ve vatandaşlık ile ilgili çevrimiçi bilgi sağlayan tek yönlü bir iletişim olarak tanımlanmıştır. E-danışmanlık, kamuoyundan geri bildirim ve alternatifler toplamayı amaçlayan sınırlı iki yönlü bir kanaldır. E-katılım, kamuoyunun endişelerinin anlaşılmasını ve dikkate alınmasını sağlamak için kamuoyuyla çevrimiçi olarak çalışmakla ilgilidir. E-iş birliği, vatandaşlar ve hükümet arasında daha gelişmiş bir iki yönlü iletişimdir ve vatandaşların alternatiflerin geliştirilmesine ve tercih edilen çözümlerin belirlenmesine aktif olarak katılmalarını sağlayan tam bir ortaklıktır. E-yetkilendirme, nihai karar alma haklarının kamuoyuna devredilmesi ve vatandaşların kararlarının uygulanmasıdır.

Wimmer (2007), E-katılım düzeylerini, e-bilgilendirme, e-iş birliği ve e-güçlendirme olarak ifade etmiştir. E-bilgilendirme tek yönlü bir kanalda bilgi sağlama (hükümet veya vatandaşlar tarafından) anlamına gelmektedir. Hükümet açısından resmî web sitesi, vatandaşlar açısından ise dilekçeler iyi bir örnektir. E-danışmanlık, paydaşların resmi girişimlerini ve belirli konular hakkında görüşlerini kamu veya özel kuruluşlar (özel veya kamusal) tarafından sınırlı iki yönlü bir kanalda sunmalarına izin vermelerini ifade etmektedir. E-işbirliği düzeyinde nihai karar sorumluluğu yetkililerdedir; ancak paydaşlar gelişmiş iki yönlü bir kanal olarak politika önerme ve şekillendirmede aktif bir rol oynarlar. E-güçlendirme, etki, kontrol ve politika yapımının halka aktarılmasını kolaylaştırır.

Genel olarak farklı tanımlamalar ile ifade edilen E-katılım düzeylerinin ortak noktası, dijital kanallar aracılığıyla vatandaş katılımını teşvik ederek etkili, şeffaf, erişilebilir ve verimli hizmet sunumunu tesis etmektir.

### 3. YÖNTEM

Bu çalışma, Türkiye'deki 17 bakanlığın resmî web sitelerini E-katılıma ilişkin e-bilgilendirme, e-danışma ve e-karar alma düzeyleri açısından inceleyerek, mevcut durumu analiz etmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, bakanlıkların web siteleri üzerinden sunduğu E-katılım araçlarının kapsamı, vatandaş katılımına ne ölçüde imkân tanıdığı, vatandaşların karar alma süreçlerine ne ölçüde dahil edildiği analiz edilecektir.

Çalışma kapsamında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesi akabinde 10.07.2018 tarihli 1 sayılı, 21.04.2021 tarihli 73 sayılı, 29.09.2021 tarihli 85 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile değişiklik yapılan toplamda 17 bakanlığın güncel web siteleri değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın örneklemini Ocak 2025 tarihi itibari ile Türkiye'deki, Adalet Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Enerji ve Tabii kaynaklar bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığının web siteleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında, söz konusu bakanlıkların web sitelerine doğrudan ulaşılmış ve Tablo 3'te verilen e-bilgilendirme, e-danışma ve e-karar alma üzere belirlenen E-katılım düzeyleri açısından değerlendirilmiştir. E-katılım düzeylerine karar verilirken, BM'nin, OECD'nin E-katılım düzeyine ilişkin tanımlamaları ve Saylam (2020)'in bakanlıkların E-katılım düzeylerini incelediği çalışmasından faydalanılmıştır. E-bilgilendirme düzeyinde değerlendirmeye alınan araçlar, teşkilat yapısı, misyon ve vizyon ifadeleri, bakan özgeçmişi, yasal mevzuat, duyurular, stratejik plan, faaliyet raporları ve programlar, etkinlikler ve duyurular, bütçe, sık sorulan sorular, arama motoru ve dil opsiyonudur. E-danışma düzeyinde değerlendirmeye alınan araçlar; facebook, twitter, youtube, adres, bizimle iletişime geçin, memnuniyet anketi, çağrı hattı ve e-posta'dır. Son olarak e-karar alma düzeyinde ise, tartışma forumları, dilekçe (vatandaşların önerileri- aşağıdan yukarıya), aktif katılıma ilişkin yasal mevzuat, aktif katılımcı üye giriş sistemi, katılımcı geri bildirim sistemi, E-hizmet ve oylama yer almaktadır.

**Tablo 3.** Araştırmada Kullanılan Katılım Düzeyleri

| Katılım         | Araçlar                          |
|-----------------|----------------------------------|
| E-bilgilendirme | Teşkilat yapısı                  |
|                 | Misyon ve vizyon ifadeleri       |
|                 | Bakan özgeçmişi                  |
|                 | Yasal mevzuat                    |
|                 | Duyurular                        |
|                 | Stratejik plan                   |
|                 | Faaliyet raporları ve programlar |
|                 | Etkinlikler ve duyurular         |
|                 | Bütçe                            |
|                 | Sık sorulan sorular              |
|                 | Arama motoru                     |
|                 | Dil opsiyonu                     |
|                 | E- danışma                       |



|                      |                                      |
|----------------------|--------------------------------------|
|                      | Twitter                              |
|                      | Youtube                              |
|                      | Adres                                |
|                      | Bizimle iletişime geçin              |
|                      | Memnuniyet anketi                    |
|                      | Çağrı hattı                          |
|                      | E- posta                             |
| <b>E- karar alma</b> | Tartışma forumları                   |
|                      | Dilekçe                              |
|                      | Aktif katılıma ilişkin yasal mevzuat |
|                      | Aktif katılımcı üye giriş sistemi    |
|                      | Katılımcı geri bildirim sistemi      |
|                      | E-hizmet                             |
|                      | Oylama                               |

**Kaynak:** OECD, 2003; Saylam, 2020

Türkiye'de 1990'lardan itibaren şeffaf, hesap verilebilir, verimli bir kamu hizmeti yürütülmesi hedeflenmiş, özellikle BİT'lerin gelişimi ile sürece ivme kazandırılmak istenmiştir. Uluslararası alanda e-devlet politikalarına ilişkin artan gelişmeler, internetin hızla yaygınlaşması ile vatandaş taleplerinin artması ve uluslararası indekslerde ülkelerin e-devlet gelişimlerinin yakından takip edilmesi, ülkelerin bu konuda gösterdiği hassasiyetin artmasına neden olmuştur. Özellikle hükümetler ve vatandaşlar arasındaki etkileşim arttırmanın etkili yollarından biri olan E-katılım araçlarına yönelik uygulamalar, kamu kurumlarının web siteleri aracılığı ile yansıtılmaya çalışılmıştır. Ancak bu çabaların E-katılım araçları açısından ne derece karşılık bulduğu çalışmanın temel araştırma konusudur. Tablo 4'te çalışma kapsamında elde edilen bulgular toplu halde verilmiştir. Tablo 4'te görüldüğü üzere bakanlıkların isimleri baş harfleri ile kısaltılarak tabloya eklenmiştir. E-katılım düzeyine ilişkin belirlenen araçlara sahip olan bakanlıklara (1), olmayan araçlara ise (0) verilerek hesaplama yapılmıştır. Her bir aracın toplamı ise toplamda (T) olarak belirtilmiştir. Bu kapsamda 17 bakanlığın web sitelerinin belirlenen E-katılım düzeyleri çerçevesinde incelenmesi sonucunda elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

**Etik Onay:** Çalışma konusu etik kurul iznini gerektirmemektedir. Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder.

### 3.1. E-Bilgilendirme Düzeyine Yönelik Bulgular

Bakanlıkların tamamında e-bilgilendirmeye yönelik araçlardan teşkilat yapısı, misyon ve vizyon ifadeleri, bakan özgeçmişi, yasal mevzuat, duyurular, stratejik plan, faaliyet raporları ve programlar, etkinlikler, duyurular ve arama motoruna yer verilmiştir. Bakanlıkların e-bilgilendirme düzeyine ilişkin araçlar açısından web sitelerinin yeterli ve güncel olduğu görülmektedir. Özellikle web sitelerinde bakanların özgeçmişleri detaylı bir şekilde yer almıştır. Sık sorulan sorular bölümü web sitelerinin etkili kullanımını artırarak ve vatandaşların ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişimini sağlayarak verimli hizmet sunumunu desteklemektedir. Adalet Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı web sitelerinde sık sorulan sorulara yer verilmediği tespit edilmiştir.

Web sitelerinin farklı dil seçeneklerine sahip olması dil bariyerlerini ortadan kaldırarak vatandaşların ve farklı toplulukların bilgiye erişimini kolaylaştırır. Ancak bakanlıklar arasında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığının web sitelerinin farklı dil seçeneklerinin bulunmadığı görülmüştür.

### 3.2. E-Danışma Düzeyine Yönelik Bulgular

E-katılımın ikinci düzeyi, web sitelerinin sosyal medya araçları, memnuniyet anketleri, çağrı hatları açısından değerlendirilmesini içermektedir. Sosyal medya, E-katılımın uygulanmasında vatandaş ve kamu kurumları arasında iletişimin kurulması açısından önemli bir role sahiptir (Shan vd., 2015; Bonsón Royo, & Ratkai, 2015). Merkezi düzeyde faaliyet gösteren 17 bakanlığın web sitelerinin tamamında facebook, Twitter ve youtube araçlarına yer verilmiştir. Sosyal medya araçlarının web sitesinde yer alması, ülkelerin E-katılım düzeyinin gelişmesi açısından önemli faydaları bulunmaktadır. Her şeyden önce sosyal medya araçları bakanların vatandaşlarla hızlı bir şekilde iletişim kurmasına olanak tanımaktadır. Sosyal medya aracılığı ile güncel duyurular yapılabilir, bu sayede daha geniş kitlelere daha hızlı bir şekilde erişim sağlanabilir. Esasında sosyal medya yalnızca tek yönlü olarak vatandaşa bilgi iletimine olanak sağlamaz aynı zamanda da vatandaşın da bakanlıklar hakkında geri bildirimde bulunmasını sağlar. Vatandaş sosyal medya aracılığı ile doğrudan şikâyetlerini, önerilerini ve görüşlerini iletebilir. Bu geri bildirimler politika geliştirme aşamasında bakanlıklara önemli bilgiler sunar. Sosyal medya tüm bu sayılan faydaları ile aynı zamanda E-katılım düzeyini geliştirici fonksiyona sahiptir. Nitekim Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi üzerinden yaptığı ankette Ankara raylı sistem hattında yer alan araçların koltuklarının nasıl olması gerektiğine ilişkin vatandaş görüşlerini almıştır. Bu sayede vatandaşların fikirlerini alarak yönetimde söz sahibi haline getirmiştir. Web sitelerinde memnuniyet anketine yer veren bakanlıklar arasında, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı yer almaktadır. Memnuniyet anketleri vatandaş odaklı politika geliştirmeye, sunulan hizmetlerin vatandaş nezdinde bulunduğu karşılığı ölçmeye olanak tanımaktadır.

Sağlık Bakanlığı web sayfası üzerinden doğrudan CİMER'e erişim sağlanması ve bakanlık bünyesinde sağlık hizmetlerinin sunulması sırasında yaşanan problemlerin zamanında tespit edilerek müdahale edilmesi ve sağlık hizmetlerinin etkin, verimli, hakkaniyetli ve şeffaf bir şekilde sunulması amacıyla ALO 184 SABİM kurulması katılım düzeyini arttıran önemli uygulamalardır. SABİM, aynı zamanda sağlık sisteminin işleyişinde vatandaşların katılımının ve memnuniyetinin artırılması, beklenti ve eleştirilerinin bakanlıkça dikkate alınmasını sağlayarak demokrasiye katkı sağlamaktadır (SABİM, 2020). SABİM sistemi, merkezi yönetimin olumsuzluklarından kaynaklanan hantallığı azaltmak ve sağlık sistemindeki sorunları tespit etmek ve çözmek için interaktif yönetim ve çoklu katılım sağlamaktadır (Saylam, 2020, s. 30). Web sitesi üzerinden e-devlete doğrudan erişim bulunmakta ve 51 kamu hizmeti e-devlet üzerinden yürütülebilmektedir. MEB bünyesinde 2012 yılında kurulan Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM), bakanlığın görev alanına giren her türlü bilgi edinme, görüş/öneri, taleplere cevap vermektedir. 2022'de Dünya İletişim Merkezi tarafından yapılan değerlendirmede En İyi Çağrı Merkezi kategorisinde dünya ikincisi ödülüne layık görülmüştür. 2024 yılındaki gösterdiği hizmetlerde %94,63 oranında memnuniyet ölçülmüştür (Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi, 2025). MEB web sayfası üzerinden CİMER'e doğrudan erişimin sağlanabilmekte ve vatandaşın talep, öneri ve şikâyetlerini iletebilmesine olanak

sağlanmaktadır. E-karar alma düzeyinde ise yalnızca e-hizmet aracına yönelik faaliyetlerde aktif olduğu görülmektedir. E-devlet üzerinden toplamda 62 hizmet sunulmaktadır.

Dışişleri Bakanlığı, sosyal medya araçlarına web sitelerinde yer verirken e-mail adresini eklememiştir. Bunun yerine web sitesi üzerinden doğrudan bakanlık ile iletişim kurma imkânı sunmuştur.

Kültür ve Turizm Bakanlığı 2014 yılında İletişim Merkezi ALO 176 hattını faaliyete koyarak vatandaşların yerli ve yabancı turistlerin bakanlığa ilişkin her türlü bilgi, öneri ve şikâyetlerine cevap vermeye çalışmaktadır. Türkçe, İngilizce, Rusça, Arapça ve Almanca dil seçenekleri ile faaliyet gösteren hat, bakanlık hizmetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmeyi hedeflemektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı İletişim Merkezi, 2025). Dahası Kültür ve Turizm Bakanlığı İletişim Merkezi web sitesine ilişkin kullanıcılardan geri bildirim almak amacıyla çevrimiçi bir memnuniyet anketi uygulamaktadır.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, benzer bir uygulamayı 2010 yılında hizmete giren Çalışma Hayatı İletişim Merkezi ALO 170 aracılığıyla yürütmektedir. ALO 170 hattı vatandaşların çalışma hayatı ve sosyal güvenlik ile ilgili tüm soru, öneri, eleştiri, şikâyet ve ihbarları 7 gün 24 saat arayarak yapabildikleri önemli bir çözüm aracı olarak faaliyet göstermektedir (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2022).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, ALO 183 Şiddetle Mücadele Hattı aracılığı ile aile, kadın, çocuk, engelli, yaşlı, şehit yakınları ile gaziler ve gazi yakınlarına yönelik çağrılara cevap vererek rehberlik ve danışma hizmeti sunmaktadır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2025). ALO 144 Sosyal Yardım Hatları ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından yürütülen şartlı eğitim ve sağlık yardımları, kömür, gıda, engelli aylığı, eşi vefat eden kadınlara yardım, barınma, doğum ve diğer yardımlar ile proje destekleri hakkında talep, öneri ve şikâyetler alınmaktadır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2025).

### 3.3. E-Karar Alma Düzeyine Yönelik Bulgular

E-karar alma düzeyinde ise, tartışma forumları, dilekçe (vatandaşların önerileri - aşağıdan yukarıya), aktif katılıma ilişkin yasal mevzuat, aktif katılımcı üye giriş sistemi, katılımcı geri bildirim sistemi, e-hizmet ve oylama araçları ile bakanlıkların web siteleri değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmede bakanlıkların hepsinin e-devlet üzerinden hizmet sundukları tespit edilmiştir. En fazla e-hizmet, 177 hizmet ile Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, 96 hizmet ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 93 hizmetle Tarım ve Orman Bakanlığı ve 72 hizmetle Ticaret Bakanlığı tarafından sunulmaktadır. En az hizmet sunan kurumlar, 4 hizmet ile Dışişleri Bakanlığı ve 7 hizmet ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'dır. Söz konusu bakanlıkların e-devlet hizmetlerinin diğer bakanlıklara kıyasla daha sınırlı olmasının hizmet alanının doğasından kaynaklandığı söylenebilir. Dışişleri Bakanlığı diplomatik ilişkiler, uluslararası işbirliği ve konsolosluk hizmetleriyle ilgilenmekte ve sunulan hizmet alanı daha fazla gizlilik içermektedir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ise sunduğu hizmetler nedeniyle doğrudan vatandaşlardan ziyade enerji üreticileri, dağıtım şirketleri ve sanayi kuruluşları gibi büyük ölçekli işletmelere hitap etmektedir.

E-dilekçelerin CİMER aracılığı ile yapılan başvurular açısından aktif olduğu söylenebilir. Ancak bu tür başvuruların tam anlamı ile vatandaşın E-katılımını destekleyen bir özellikte olmadığı söylenebilir. E-karar alma düzeyinde yer alan diğer araçların hiçbiri bakanlıkların web sitelerinde yer almamakta ve bu araçlar açısından vatandaş karar alma sürecine dâhil

edilmemektedir. Bu noktada bakanlıkların vatandaşların karar alma süreçlerine aktif katılımını destekleyecek araçlar konusunda girişimlerini arttırmaları gerektiği açıktır.

**Tablo 4.** Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Sitelerinde E-Katılım

| Katılım                | Araçlar                              | A | A | Ç | Ç | D | E | H | İ | K | M | M | S | S | T | T | U | G | T  |
|------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|                        |                                      | B | S | Ş | S | B | T | M | B | T | E | S | T | B | O | B | A | S |    |
|                        |                                      | B | H | B | B | B | K | B |   | B | B | B | B | B | B | B | B | B |    |
|                        | Teşkilat yapısı                      | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Misyon ve Vizyon ifadeleri           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Bakan özgeçmiş                       | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Yasal Mevzuat                        | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| <b>E-bilgilendirme</b> | Duyurular                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Stratejik Plan                       | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Faaliyet Raporları ve programlar     | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Etkinlikler ve Duyurular             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Bütçe                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Sık sorulan sorular                  | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 |
|                        | Arama motoru                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Dil opsiyonu                         | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| <b>E-danışma</b>       | Facebook                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Twitter                              | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Youtube                              | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Adres                                | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Bizimle iletişime geçin              | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Memnuniyet anketi                    | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4  |
|                        | Çağrı hattı                          | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
|                        | E- posta                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| <b>E-karar Alma</b>    | Tartışma forumları                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |
|                        | Dilekçe                              | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Aktif katılıma ilişkin yasal mevzuat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |
|                        | Aktif katılımcı üye giriş sistemi    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |
|                        | Katılımcı geri bildirim sistemi      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  |
|                        | E-Hizmet                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
|                        | Oylama                               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |

#### 4. SONUÇ

Hükümetler ve vatandaşlar arasındaki etkileşimin ve güçlendirilmiş iş birliğinin bir aracı olarak hızla yaygınlaşan E-katılım olgusunun 17 bakanlığın web sitesindeki görünümünü inceleme amacı doğrultusunda hazırlanan bu çalışma, Türkiye’de 1990’lardan itibaren E-katılıma ilişkin yürütülen politikalara rağmen olgunun sınırlı düzeyde geliştiğini ve bazı araçların kullanımının ise sembolik düzeyde kaldığını göstermektedir.

Yapay zekâ, veri bilimi, büyük veri, bulut bilişim ve blok zincir gibi pek çok farklı dijital teknolojinin gelişimi yönetimlerin bu teknolojileri adapte edecek uygulamaları hayata geçirmeye ve e-devlet uygulamalarını geliştirmeye olan ihtiyacı arttırmaktadır. Palacin, Zundel, Aquaro, &

Kwok (2021)'in de belirttiği gibi dijital teknolojiler sürekli değiştiği gibi kamu yönetimleri de kendi uygulamaları yenilemek zorunda kalmaktadır. Kamu yönetimleri açısından E-katılım da bir kere yapıp bitirilen bir proje veya süreç değildir. Aksine insanların ihtiyaçları ve ortaya çıkan politikalar ve teknolojilerle birlikte zamanla gelişim göstermek zorundadır. Kamu kurumlarının web siteleri, vatandaşlara bilgi sağlamak, şikâyet öneri ve taleplere ilişkin geri bildirim almak ve katılım araçlarını desteklemek açısından etkilidir. Çalışma kapsamında bakanlıkların web siteleri E-katılıma ilişkin e-bilgilendirme, e-danışma ve e-karar alma düzeylerinde yer alan araçlar açısından incelenmiştir. Web siteleri değerlendirilen 17 bakanlığın E-katılım düzeylerinin farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bakanlıkların tamamının web sitelerinin aktif, vatandaşın bilgi sahibi olmasına yönelik güncel bilgilerin paylaşıldığı görülürken bakanlıkların vatandaşları doğrudan karar alma süreçlerine dâhil etme konusundaki çalışmalarının sınırlı kaldığı söylenebilmektedir. Her ne kadar bakanlıklar sosyal medyanın çeşitli kanallarını kullansalar da çevrimiçi anket ve vatandaş geri bildirim mekanizmalarının yeterince etkin olmadığı görülmektedir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığının web sitelerinde memnuniyet anketinin bulunduğu görülmüştür. Çağrı hattı uygulaması bakanlıklar arasında yalnızca Adalet Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığında bulunmamakta diğer bakanlıkların tamamında ise yer verilmektedir. Vatandaş CİMER uygulaması üzerinden tüm bakanlıklara ilişkin istek, öneri, talep ve şikâyet oluşturma olanağına sahip olabilmektedir. Vatandaşın e-karar alma süreçlerine katılımı açısından bakanlıkların web sitelerinin yeterli olduğunu söylemek oldukça zordur. Bakanlıkların tamamı e-devlet üzerinden çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu anlamda e-devlet üzerinden en az hizmet Dışişleri Bakanlığı ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından sunulurken, en fazla hizmet ise kara, hava, deniz ve demiryolu taşımacılığı, telekomünikasyon, haberleşme ve altyapı projeleri gibi çok çeşitli sorumluluk alanlarına sahip olan Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından sunulmaktadır.

Araştırmanın bulguları, Saylam'ın 2020 yılında merkezi düzeyde faaliyet gösteren 16 bakanlığın web sitelerindeki katılım araçlarını bilinçlenme, simgesel katılım ve işleyen katılım düzeyleri ile incelediği çalışmanın sonuçları ile bir takım benzerlik ve farklılıklara sahiptir. Öncelikle bakanlıkların web siteleri bilgilendirme düzeyi açısından tatmin edici düzeyde olmaya devam etmektedir. Bilgilendirme düzeyi açısından önemli bir farklılık, sık sorulan soruların yer aldığı bakanlıklarla ilgilidir. Söz konusu çalışmanın yapıldığı yılda yalnızca Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığının web sitesinde sık sorulan sorulara yer verildiği görülürken, çalışma kapsamında yapılan incelemede yalnızca Adalet Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının web sitelerinde sık sorulan sorulara yer verilmediği, diğer tüm bakanlıklarda bulunduğu görülmüştür. Vatandaşların ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişimini sağlayan bu aracın bakanlıkların web sitelerindeki kullanımının artması E-katılım açısından önemli bir gelişmedir. Yine söz konusu çalışmada web sitesinden arama motoru olmayan tek bakanlık Gençlik ve Spor Bakanlığı olarak tespit edilirken çalışma kapsamında yapılan incelemede bakanlığın web sayfasına arama motoru eklendiği görülmüştür. Bir diğer farklılık danışma hattı numaralarına sahip olan bakanlıklar ile ilgilidir. Çalışma kapsamında yapılan incelemede 2020 yılında yapılan araştırmadan farklı olarak Dış İşleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Hazine ve Maliye Bakanlığının web sitelerine çağrı hattı numaralarının eklendiği görülmektedir. Adalet Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı çağrı hattı numaraları ise hala eklenmemiştir.

Son tahlilde, bakanlık web sitelerinin E-katılım araçları açısından incelendiği bu araştırma göstermektedir ki, Türkiye'nin BM E-Katılım Endeksindeki sıralaması yükselmesine rağmen pratikte E-katılım düzeyinin gelişimi sınırlı kalmaktadır. Bu nedenle, her bir bakanlık kendi hizmet alanının doğasına uygun bir şekilde E-katılım araçlarını geliştirme amacıyla farklı uygulamaları hayata geçirebilir. Araştırma yalnızca bakanlıkların E-katılım düzeylerini belirlenen araçlar çerçevesinde değerlendirme amacıyla yapılmıştır. Gelecekteki çalışmalar E-katılım düzeylerini farklı kamu kurumları açısından incelemeye odaklanabilir. Farklı kamu kurumlarının E-katılım düzeylerini incelemek suretiyle yapılacak bir inceleme, kamu politikalarının yapımında vatandaş katılımının düzeyine ilişkin bir perspektif sunmaya olanak sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Aström, J., Karlsson, M., Linde, J., & Pirannejad, A. (2012). Understanding the rise of e-participation in non-democracies: Domestic and international factors. *Government Information Quarterly*, 29(2), 142–150. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.008>
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites: An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Cantijoch, M., & Gibson, R. (2011). Conceptualising and measuring e-participation [Conference presentation abstract]. *Internet, Voting, and Democracy Conference II, University of California, Irvine*.
- CİMER. (2025). *50 soruda CİMER*. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>
- Council of Europe. (2008). *Democracy: Who dares?* [http://www.icsd.aegean.gr/website\\_files/proptyxiako/208838613.pdf](http://www.icsd.aegean.gr/website_files/proptyxiako/208838613.pdf)
- Creighton, J. L. (2005). *The public participation handbook: Making better decisions through citizen involvement*. Jossey-Bass. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Public-Participation-Handbook%3A-Making-Better-Creighton/449c52876481bf32eee34f9682a82442dd35a319>
- Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. (1984). *Dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.3071.pdf>
- Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi. (2003). *Bilgi edinme hakkı kanunu*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95–122. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23190/247699>
- Demirhan, K., & Öktem, M. K. (2023). The sustainability of e-participation in local governments: The case of municipalities in Ankara. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25(44), 279–292. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kmusekad/issue/78068/1233422>

- DPT. (2021). *8. 5 yıllık kalkınma raporu yerel yönetimler özel ihtisas komisyonu raporu*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Sekizinci-Bes-Yillik-Kalkinma-Plani-Yerel-Yonetimler-OIK-Raporu.pdf>
- E-Devlet. (2025). *E-devlet istatistikleri*. <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri>
- Elitok, F., & Saylam, A. (2023). Yerel yönetimlerde e-katılım: Türkiye büyükşehir belediyeleri mobil uygulamaları üzerinden bir analiz. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 528–549. <https://doi.org/10.21180/iibfdkastamonu.1333040>
- Gündoğdu, H. G. (2021). Web sitelerinin e-katılım düzeyleri üzerine bir araştırma: Türkiye büyükşehir belediyeleri örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 338–367. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/igdirsosbilder/issue/65608/991720>
- Hansen, H. S., & Prospero, D. C. (2005). Citizen participation and internet GIS: Some recent advances. *Computers, Environment and Urban Systems*, 29, 617–629. <https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2005.07.001>
- Karkın, N., & Çalhan, H. S. (2012). An interactive e-participation model for the public administration system in Turkey: SİBİYO. *Ege Academic Review*, 12(1), 105–123. <https://doi.org/10.21121/eab.2012119550>
- Kneuer, M., & Harnisch, S. (2016). Diffusion of e-government and e-participation in democracies and autocracies. *Global Policy*, 7(4), 548–556. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.12372>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı İletişim Merkezi. (2025). *ALO 176*. <https://alo176.gov.tr/about/>
- Lironi, E. (2016). *Potential and challenges of e-participation in the European Union*. European Parliament. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/556949/IPOL\\_STU\(2016\)556949\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/556949/IPOL_STU(2016)556949_EN.pdf)
- Loukis, E., Macintosh, A., & Charalabidis, Y. (2013). *E-participation in Southern Europe and the Balkans: Issues of democracy and participation via electronic media*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203722251>
- Macintosh, P. A. (2004, January 5–8). Characterizing e-participation in policy-making [Conference presentation abstract]. *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300>
- MEB. (2025). *MEBİM Portal*. <https://mebimportal.meb.gov.tr/Home>
- OECD. (2003). *Promise and problems of e-democracy: Challenges of online citizen engagement*. OECD Publishing. [https://www.oecd.org/en/publications/promise-and-problems-of-e-democracy\\_9789264019492-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/promise-and-problems-of-e-democracy_9789264019492-en.html)
- Palacin, V., Zundel, A., Aquaro, V., & Kwok, W. M. (2021, October). Reframing e-participation for sustainable development [Conference presentation abstract]. *Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. <https://doi.org/10.1145/3494193.3494218>
- Parlak, B., & Sobacı, Z. (2010). A comparative analysis of Local Agenda 21 websites in Turkey in terms of e-participation. In G. Christopher & R. Reddick (Eds.), *Politics, democracy and e-government: Participation and service delivery* (pp. 75–93). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-933-0.ch005>
- Pektaş, E. K. (2011). Belediye hizmetlerinde bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 65–88. <https://acikerisim.aku.edu.tr/xmlui/handle/11630/3844>

- Ryfe, D. M., & Stalsburg, B. (2012). The participation and recruitment. In T. Nabatchi, J. Gastil, M. G. Weiksner, & M. Leighninger (Eds.), *Democracy in motion: Evaluating the practice and impact of deliberative civic engagement* (pp. 43–58). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199899265.003.0003>
- Sabim. (2020). *SABİM Kurumsal*. <https://sabim.gov.tr/kurumsal#amac>
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. S. (2008). The shape of e-participation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400–428. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.007>
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Nyvang, T. (2009). The role of social networking services in e-participation [Conference presentation abstract]. *E-Part Conference*. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-03781-8\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-642-03781-8_5)
- Saylam, A. (2020). Türk kamu yönetiminde merkezi düzeyde e-katılım: Bakanlıkların web siteleri üzerinden bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 23–37. <https://doi.org/10.30794/pausbed.726295>
- SGK. (2022). *Sosyal Güvenlik Kurumu*. <https://www.sgk.gov.tr/iletisim/alo170form>
- Shan, L. C., Panagiotopoulos, P., Regan, Á., De Brún, A., Barnett, J., Wall, P., & McConnon, A. (2015). Interactive communication with the public: Qualitative exploration of the use of social media by food and health organizations. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 47(1), 104–108. <https://doi.org/10.1016/j.jneb.2014.09.004>
- Şengül, R. (2005). Bilgi edinme hakkı kanunu Türk kamu yönetimini camdan eve dönüştürür mü? *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 60(3), 215–234. [https://doi.org/10.1501/SBFder\\_0000001424](https://doi.org/10.1501/SBFder_0000001424)
- T.C. Adalet Bakanlığı. <https://www.adalet.gov.tr/>
- T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. <https://www.aile.gov.tr/>
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. <https://www.csgb.gov.tr/>
- T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. <https://www.csb.gov.tr/>
- T.C. Dışişleri Bakanlığı. <https://www.mfa.gov.tr/>
- T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı. <https://www.enerji.gov.tr/>
- T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı. <https://www.gsb.gov.tr/>
- T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. <https://www.hmb.gov.tr/>
- T.C. İçişleri Bakanlığı. <https://www.icisleri.gov.tr/>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. <https://www.ktb.gov.tr/>
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı. <https://www.meb.gov.tr/>
- T.C. Millî Savunma Bakanlığı. <https://www.msb.gov.tr/>
- T.C. Sağlık Bakanlığı. <https://www.saglik.gov.tr/>
- T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. <https://www.sanayi.gov.tr/>
- T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı. <https://www.tarimorman.gov.tr/>
- T.C. Ticaret Bakanlığı. <https://www.ticaret.gov.tr/>
- T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. <https://www.uab.gov.tr/>
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Lippa, B., Dalakiouridou, E., Parisopoulos, K., Rose, J., Aicholzer, G., & Winkler, R. (2007). *Introducing eParticipation* (E. Tambouris, Ed.). Demo-Net The Democracy Network,



- University of Macedonia.  
[https://www.academia.edu/843047/Introducing\\_eParticipation](https://www.academia.edu/843047/Introducing_eParticipation)
- The Institute of Digital Government at Waseda University. (2023). *Digital government ranking 2023*. [https://iacio.org/wp-content/uploads/2023/11/2023\\_digital\\_government\\_ranking\\_report.pdf](https://iacio.org/wp-content/uploads/2023/11/2023_digital_government_ranking_report.pdf)
- Turan, E., Aydılek, E., & Şen, A. T. (2015). BİMER uygulaması ve Türk kamu yönetimi sistemine etkileri. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 215–225. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iibfdkastamonu/issue/29398/317924>
- United Nations. (2025). *E-participation index*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/overview/e-participation-index>
- Wimmer, M. A. (2007). Ontology for an e-participation virtual resource centre [Conference presentation abstract]. *1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. <https://doi.org/10.1145/1328057.1328079>
- World Bank. (2025). *The Worldwide Governance Indicators*. <https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators/documentation>

\* \* \* \* \*

**Çıkar Çatışması Beyanı:** Bu çalışmada taraf olabilecek herhangi bir kişi, kurum veya kuruluş arasında bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

**Destek ve Teşekkür:** Çalışma için herhangi bir kurum ya da kuruluştan finansal destek alınmamıştır. Gösterdikleri ilgi ve emekten dolayı Dicle Akademi Dergisi Editörlerine ve katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

**Etik Kurul İzni:** Çalışma konusu etik kurul iznini gerektirmemektedir

**Katkı Oranı:** Yazarın çalışmaya katkı oranı %100'dür.

\* \* \* \* \*

## EXTENDED ABSTRACT

This study aims to analyze the current situation by examining the official websites of 17 ministries in Turkey in terms of tools related to E-information, E-consultation and E-decision making levels. In this context, the scope of E-participation tools offered by ministries through their websites, the extent to which they enable citizen participation, and the extent to which citizens are included in decision-making processes will be analyzed. The sample of the study consists of the websites of the Ministry of Justice, Ministry of Family and Social Services, Ministry of Labor and Social Security, Ministry of Environment, Urbanization and Climate Change, Ministry of Foreign Affairs, Ministry of Energy and Natural Resources, Ministry of Treasury and Finance, Ministry of Interior, Ministry of Culture and Tourism, Ministry of National Education, Ministry of National Defense, Ministry of Industry and Technology, Ministry of Health, Ministry of Agriculture and Forestry, Ministry of Trade, Ministry of Transport and Infrastructure, and Ministry of Youth and Sports in Turkey as of January 2025. Within the scope of the research, the websites of the relevant ministries were directly accessed and evaluated in

terms of E-participation levels determined as E-information, E-consultation and E-decision making. The tools evaluated at the e-information level are; organizational structure, mission and vision statements, minister resume, legal regulations, announcements, strategic plan, activity reports and programs, events and announcements, budget, frequently asked questions, search engine and language option. The tools evaluated at the e-consultation level are; facebook, twitter, youtube, address, contact us, satisfaction survey, hotline and e-mail. Finally, at the e-decision making level, discussion forums, petition (citizens' suggestions - bottom up), legal regulations regarding active participation, active participant member login system, participant feedback system, e-service and voting. In all ministries, organizational structure, mission and vision statements, minister resumes, legal regulations, announcements, strategic plans, activity reports and programs, events, announcements and search engines are included among the tools for e-information. It is seen that the websites of the ministries are sufficient and up-to-date in terms of tools related to the level of e-information. In particular, the ministers' resumes are included in detail on the websites. The frequently asked questions section supports efficient service delivery by increasing the effective use of the websites and providing citizens with quick access to the information they need. It has been determined that the websites of the Ministry of Justice, the Ministry of Industry and Technology, the Ministry of Health and the Ministry of Transport and Infrastructure do not include Frequently Asked Questions.

The fact that the websites have different language options eliminates language barriers and facilitates citizens' and different communities' access to information. However, it has been observed that the websites of the Ministry of Family and Social Services, the Ministry of Interior, the Ministry of Industry and Trade, the Ministry of Transport and Infrastructure, and the Ministry of Youth and Sports do not have different language options.

The second level of e-participation includes the evaluation of websites in terms of social media tools, satisfaction surveys, and hotlines. Social media plays an important role in the implementation of e-participation in terms of establishing communication between citizens and public institutions. All of the websites of 17 ministries operating at the central level include facebook, Twitter and youtube tools. The presence of social media tools on the website has significant benefits in terms of developing the e-participation level of countries. First of all, social media tools allow ministers to communicate with citizens quickly. Up-to-date announcements can be made through social media, and thus, wider audiences can be reached more quickly. In the evaluation, it was determined that all ministries provide services through e-government. The most e-services are provided by the Ministry of Transport and Infrastructure with 177 services, the Ministry of Industry and Technology with 96 services, the Ministry of Agriculture and Forestry with 93 services, and the Ministry of Trade with 72 services. The least services are provided by the Ministry of Foreign Affairs with 4 services and the Ministry of Energy and Natural Resources with 7 services. Conclusion and Discussion: It was determined that the e-participation levels of the 17 ministries whose websites were evaluated within the scope of the study varied. While it was seen that all of the ministries' websites were active and shared up-to-date information to keep citizens informed, it can be said that the ministries' efforts to directly include citizens in decision-making processes were limited. Although the ministries used various channels of social media, it was seen that online surveys and citizen feedback mechanisms were not effective enough. It was seen that the websites of the Ministry of Labor and Social Security, the Ministry of Culture and Tourism, the Ministry of National Education and the Ministry of Health had satisfaction surveys. The hotline application is not only available in the Ministry of Justice, the Ministry of Energy and Natural Resources and the Ministry of National Defense

among the ministries, but is available in all other ministries. It is possible to create requests, suggestions, demands and complaints regarding all ministries through the CİMER application. It is quite difficult to say that the websites of the ministries are sufficient in terms of citizen participation in e-decision-making processes. All ministries provide various services through e-government. In this sense, the Ministry of Foreign Affairs and the Ministry of Energy and Natural Resources provide the least services via e-government, while the Ministry of Transport and Infrastructure, which has a wide range of responsibilities such as land, air, sea and railway transportation, telecommunications, communications and infrastructure projects, provides the most services. In the final analysis, this research, which examines the websites of the ministries in terms of e-participation tools, shows that despite Turkey's increasing ranking in the UN E-Participation Index, the development of the level of e-participation remains limited in practice. Therefore, each ministry can implement different applications in order to develop e-participation tools in accordance with the nature of its own service area.