




İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi
e-ISSN: 2147-6152
Yıl 10, Sayı 28, Ekim 2021

Makale Adı /Article Name

Web Sitelerinin e-Katılım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Örneği	A Research on e-Participation Levels of Websites: The Case of Turkish Metropolitan Municipalities
---	---

Yazar/Author

Hakan Gökhan GÜNDOĞDU
Arş. Gör. Dr., Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi
hakangokhangundogdu@anadolu.edu.tr  ORCID: 0000-0002-0656-4152

Yayın Bilgisi/Article Information

Yayın Türü: Araştırma Makalesi
Gönderim Tarihi: 06.09.2021
Kabul Tarihi: 13.10.2021
Yayın Tarihi: 30.10.2021
Sayfa Aralığı: 338-367

Kaynak Gösterme/Citation: Gündoğdu, Hakan Gökhan (2021). "Web Sitelerinin e-Katılım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Örneği", *İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 28, s. 338-367.

(Bu makale, yazar beyanına göre, TR DİZİN tarafından öngörülen "ETİK KURUL ONAYI" gerektirmemektedir.)

ÖZ

Merkezi ve yerel yönetimler ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerde ve kamusal hizmetlerin sunulmasında, kamu kurumlarının resmî web sitelerinin önemli bir rolü bulunmaktadır. Yerel kamu idaresi olarak büyükşehir belediyeleri ve hizmet sundukları web siteleri de e-katılım süreçlerinin uygulanmasında öne çıkmaktadır. Bu araştırmanın amacı, yerel yönetimlerin büyük bir bölümünü temsil eden büyükşehir belediyelerin web sitelerinde sunulan e-katılım hizmetlerinin tespit edilmesidir. Bu kapsamda, söz konusu web sitelerindeki e-katılım içeriklerinin kullanılabilirliği değerlendirilmektedir. Veriler, içerik analizi yöntemi ile büyükşehir belediyeleri web siteleri incelenerek elde edilmiştir. E-katılım performansını ölçebilmek için literatüre bağlı olarak geliştirilen 18 kriter kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, büyükşehir belediyelerinin resmî web sitelerinde vatandaşlara sunulan hizmetlerde bilgilendirme ve iletişim mekanizmalarının ön planda olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, web sitelerinin e-katılım değerlendirme kriterlerine göre sıralanmasında İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyeleri ilk iki sırada yer almıştır. Bununla birlikte, büyükşehir web sitelerinin katılımcı uygulamalar bakımından ise yeterli seviyede olmadığı saptanmıştır. Sonuç kısmında, büyükşehir belediyelerinin web siteleri ile ilgili teknolojinin getirdiği yeniliklere ve çevrimiçi katılım hizmetlerinin genişletilmesine yönelik önerilerden bahsedilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir Belediyelerinin Web Siteleri, E-katılım, İçerik Analizi

ABSTRACT

The official websites of public institutions play an essential role in the relationship between central and local governments and citizens, as well as the provision of public services. Metropolitan municipalities, as well as the websites they service, play a significant role in the implementation of e-participation processes. The aim of this research is to find out what e-participation services are available on the websites of metropolitan municipalities, which make up a significant part of local governments. The usability of the e-participation content on the mentioned websites is evaluated in this context. The data was gathered by examining the websites of metropolitan municipalities and applying the content analysis method to them. 18 criteria created based on the literature were used to assess e-participation performance. The research found that communication and information mechanisms are at the forefront of the services provided to citizens on metropolitan municipalities' official websites. In addition, according to the e-participation evaluation criteria, Istanbul and Izmir metropolitan municipalities ranked first and second, respectively, in terms of website rankings. Metropolitan websites, on the other hand, have been determined to be insufficient in terms of participatory practices. The innovations brought about by technology in relation to the websites of metropolitan municipalities, as well as proposals for expanding online participation services, are discussed in the conclusion part.

Keywords: Websites of Metropolitan Municipalities, E-participation, Content Analysis

1. Giriş

Son zamanlarda giderek artan teknolojik gelişmeler ve uzaktan erişim imkânları ile vatandaşlar hayatlarını daha kolay bir biçimde sürdürebilmektedir. “Yapay zekâ” (AI), “nesnelerin interneti” (IoT), “sanal gerçeklik” (VR) ve “artırılmış gerçeklik” (AR) gibi yenilikçi teknolojiler ülkelerin e-devlet gelişimini hızlandırmak, akıllı kentler inşa etmek ve yaygın kentsel sorunları çözmek için güçlü bir BİT altyapısının önemine dikkat çekmektedir (UN, 2020: 102). Ayrıca, bu gelişmeler yönetim sürecinde yaşanan katılım ile ilgili sorunları çözüme kavuşturabilmenin önünü açmıştır (Susha ve Grönlund, 2012). Özellikle, Web 2.0¹ teknolojilerinin hızlı bir biçimde yayılması ile yönetim ve vatandaşlar arasındaki iletişim sorunları kademeli olarak azalmaya başlamıştır (Lehtonen, 2007). Bununla

¹ Web 2.0 teknolojileri, sosyal ağlar ve Wiki'ler gibi modern teknolojilerin ve yeniliklerin toplu iş birliği ve etkileşimi sağlama becerisine dayanan kitle kaynak kullanımı ile bireylerin bilgi, deneyim ve yeteneklerini sunabildikleri çevrimiçi platformlardır (Aitamurto, 2012).

birlikte, internetin geniş kitleler arasında açık, etkileşimli ve gerçek zamanlı işbirliğini harekete geçirmedeki gücü, katılımcı demokrasinin gelişmesine katkı sağlamıştır (Clarke, 2013). Web 2.0 uygulamalarının etkileşimi, “kitle kaynak kullanımı” (crowdsourcing) ve “çevrimiçi aktivizm”in (online activism) olumlu etkisi ile bilgi akışı, vatandaşlardan kurumlara ve vatandaşlardan diğer vatandaşlara daha hızlı bir biçimde yayılmaktadır (Aitamurto, 2012). Bu kapsamda, BİT kullanımı ve Web 2.0 uygulamaları yoluyla artan katılım fırsatları ise e-katılımın, adil ve etkin bir yönetimin ve toplumun oluşmasına teşvik etmektedir (Sæbø vd., 2008; Medaglia, 2012; Tambouris vd., 2013; Jho ve Song, 2015). Son olarak, BİT ve Web 2.0 temelli uygulamalar yalnızca demokratik katılım için bir platform oluşturmakla kalmayıp, aynı zamanda katılımı ilgili “büyük veri” (big data) ve web tabanlı teknolojiler ile gerçek zamanlı veri alışverişinin incelemesinde bir araç olma potansiyeline sahiptir (Clarke, 2013).

Günümüzde vatandaşlar interneti, akıllı telefonları ve sosyal medyayı çok yüksek düzeyde (ITU, 2020) kullandıklarından e-katılım imkânlarının da gelişmesine yönelik beklentiler artmıştır. Hakikaten aktüel olarak gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaşayan vatandaşların büyük çoğunluğu akıllı telefonlar, bilgisayarlar ve internet donanımları gibi en son teknolojilere sahip olma konusunda ciddi ilerlemeler sağlamıştır. 2019 sonu verilerine göre dünyadaki nüfusun yarısından biraz daha fazlası İnternet kullanırken, 15 ila 24 yaş arasındaki gençler arasında bu oran neredeyse %70'e kadar yükselmektedir. Gelişmiş ülkelerde ise hemen hemen tüm gençler internet kullanmaktadır. Bu rakamlar, özellikle dijitalleşme ve dijital teknolojilerin hızlı biçimde geliştiğini ve dünyadaki genç nüfusun teknolojiye yoğun ilgi gösterdiğini kanıtlamaktadır (ITU, 2020). Türkiye'nin dijitalleşme ile ilgili verileri incelendiğinde de benzer bir yorum yapılabilir. Örneğin, son dönem TÜİK (2020) verilerine göre 16-74 yaş grubu içerisinde internet kullanan bireylerin oranı, Türkiye nüfusunun %79'udur. Bu oran bir önceki sene ise %75,3 olarak ölçülmüştür. Ayrıca, internet erişim olanağına sahip hanelerin oranı da %90,7 olarak tespit edilmiştir. Bununla birlikte, söz konusu yaş grubu içerisindeki internet kullanıcılarının “e-Devlet Kapısı” üzerinden bir kamu kurumuyla iletişim kurma veya bir kamu hizmetini kullanma isteklerini gerçekleştirme oranı ise %51,5 olarak saptanmıştır (TÜİK, 2020). Bu verilere göre Türkiye’de dijitalleşme, dijital demokrasi, Web 2.0 teknolojilerini kullanma gibi konularda vatandaşların erişim fırsatları geçmişe göre gözle görünür biçimde artmıştır. Buna bağlı olarak, BM E-katılım indeksi (2020) verileri dikkate alındığında Türkiye’deki e-katılım düzeyi ortalamanın üzerindedir. Buna göre, 2020 verisine göre Türkiye 193 ülke içerisinde 23. sırada yer almaktadır (UN, 2020). Dolayısıyla, çalışma kapsamında artan dijitalleşme verilerinin önemi ışığında Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde BİT temelli ve uzak erişim imkânı ile sundukları hizmetlerde e-katılıma ne ölçüde yer verdiklerinin tespit edilmesi ile literatüre güncel bir katkı sunulması hedeflenmektedir. Bu bağlamda, çalışma e-katılımla ilgili literatürün genel çerçevesinin sunulması ve yerel katılımın

güçlenmesi bakımından Türkiye örneği üzerinden büyükşehir belediyeleri ele alması ile öne çıkmaktadır. Bununla birlikte, çalışmada BİT'lerin gelişimine paralel bir biçimde gelişen e-devlet ve kamu yönetiminde dijitalleşme (Sandoval-Almazan ve Gil-Garcia, 2012) ile katılımcı demokrasi temeline uygun olarak beliren e-katılımın etkileri incelenmektedir. Bu doğrultuda, büyükşehir belediyesi web sitelerindeki vatandaş katılımı fırsatlarına odaklanılmaktadır. Ayrıca, söz konusu katılım fırsatlarının mevcudiyeti tespit edilerek büyükşehir belediyelerinin katılım düzeylerine göre sıralama gerçekleştirilmektedir.

Kamu kurumlarının web siteleri ve portalları, kamu ile ilgili dijital bilgiler ve hizmetler bakımından hala en yaygın platform ve iletişim kanalı olma özelliğini sürdürmektedir (Gil-Garcia, 2012). Bununla birlikte, kamu hizmetleri özellikleri gereği süreklilik arz ettikleri için verimlilik ve etkinlik açısından kamu kurumlarının web siteleri aracılığıyla bu hizmetleri kullanıcılarına sunmaları daha elverişlidir. Dolayısıyla, teknolojinin ve internetin gelişmesine bağlı olarak web siteleri, "katılımcı demokrasi" amacını gerçekleştirmede önemli bir araç haline gelmişlerdir. Bu bakımdan, merkezi ve yerel yönetimlerin web siteleri aracılığıyla vatandaşlara sadece tek taraflı bilgi vermesi katılım, demokrasi, örgütsel verimlilik, etkinlik ve kalite gibi değişkenlerin etkisi bakımından yeterli görülmemektedir. Bu çalışma kapsamında ilk olarak, e-katılım ile ilgili literatür ve e-katılım düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalar hakkında bilgi verilecektir. Daha sonra, Türkiye'de e-devlet ve e-katılım gelişim sürecinden bahsedilecek ve içerik analizi yöntemi kullanılarak büyükşehir belediyelerin web siteleri 3 ana kriter olmak üzere toplam 18 kritere göre incelenecektir. Ayrıca, ortaya çıkan araştırma bulguları literatür eşliğinde değerlendirilecektir. Son olarak, büyükşehir belediyelerin web siteleri üzerinden sunulan e-katılım uygulamaları irdelenerek katılımcı demokrasinin geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunulması planlanmaktadır.

2. Literatür Özeti

E-katılım vatandaşların birbirleri ve seçilmiş temsilciler arasında BİT desteği ile bağlantı kurması sonucunda katılımın güçlenmesi olarak tanımlanmıştır (OECD, 2003; Macintosh, 2004; Sæbø vd., 2008). Başka bir ifadeyle, e-katılım temel olarak BİT kullanımı yoluyla müzakere ve aktif karar alma girişimleri ile hükümet eylemlerine etki ve girdi sağlamaktır (OECD, 2003; Phang ve Kankanhalli, 2008). Ayrıca, e-katılım ile genel olarak toplumun, özel olarak vatandaşların refahını etkileyen kamusal karar alma süreçlerine katılım teşvik edilmektedir (UN, 2020). Öte yandan, e-katılımın kavramsallaştırılması ile ilgili literatürde Macintosh (2004)² e-katılım çerçevesinin boyutlarına, Phang ve Kankanhalli (2008) ise e-katılım kullanım çerçevesine odaklanmaktadır. Tambouris vd. (2007) ise e-katılım girişimlerinin değerlendirilmesi kapsamında katılım alanları, yöntemleri ve uygulanan BİT araçları için basit bir çerçeve sunmaktadır. Bazı araştırmacılar ise

² Macintosh (2004)'ün e-katılıma ilişkin görüşleri, OECD (2003)'nin üç aşamalı katılım (bilgilendirme, danışma ve aktif katılım) sınıflandırmasına dayalı olarak analitik bir çerçeve sunmaktadır.

çalışmalarında e-katılım uygulamalarının olanaklarını arttırmak için uzaktan erişimli araçları ve girişim tasarımlarını (süreç planlaması, moderasyon ve politika oluşturma gibi) konu edinmişlerdir (Sæbø vd., 2011; Paganelli ve Pecchi, 2013).

E-katılım hizmetleri; yönetim, politika oluşturma, karar verme, meşruiyet ve şeffaflık, hizmet sunumu, bilgi sağlama, uyum, danışma, müzakere gibi diğer politika hedefleri ve değerleri üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Ayrıca, BİT destekli katılım araçları sayesinde e-katılım ile ilgili süreçlere daha hızlı ve kolay bir biçimde katılım sağlanabilmektedir (Phang ve Kankanhalli, 2008; Tambouris vd., 2013; Silva, 2013; UN, 2020). Bununla birlikte, BİT aracılığıyla sunulan elektronik hizmetler, kısa sürede ve maddi bakımdan daha etkin bir tasarruf sağladıklarından dolayı kullanıcılar (vatandaşlar) tarafından daha fazla rağbet görmektedir (Bruno, 2015). Bu bağlamda, e-katılım girişimlerinin amacı³, vatandaşların bilgiye ve kamu hizmetlerine erişimini iyileştirmek, devlet ile vatandaşlar arasındaki etkileşimi arttırmak ve dolayısıyla kamu yönetiminde şeffaflığın artacağı varsayımına dayanmaktadır (Macintosh, 2004; OECD, 2003). E-katılım girişimleri aynı zamanda kamu politikalarının kalitesini iyileştirmeyi de amaçlamaktadır (OECD, 2003; Tambouris vd., 2007; Phang ve Kankanhalli, 2008). Bu doğrultuda, devlet ve paydaşların BİT yoluyla çift yönlü iletişim desteğine sahip olması, vatandaşlarında onayını alan kapsayıcı kamu politikalarının gerçekleşmesine katkı sunmaktadır. Bu bağlamda, e-katılım politikaları devlete veya kamu yönetimine olan güveninin güçlendirilmesine katkı sağlayabilmekte (OECD, 2003) ve e-katılım yoluyla politika konuları hakkında kamuoyunun daha çok fikre sahip olmasına zemin hazırlanabilmektedir (Phang ve Kankanhalli, 2008).

Literatür incelendiğinde araştırmacıların, mikro düzeyde kamu sektöründeki web sitelerinin kullanımına ilişkin vatandaş-kamu sektörü ilişkileri bağlamında güven, memnuniyet ve etkileşim düzeyleri temelinde kamusal iletişimin ortaya çıkardığı çeşitli unsurlar irdelenmiştir (Welch vd., 2005). Bu kapsamda, e-katılımın uygulanmasında vatandaşlar ve kamu kurumları arasında bağlantının kurulması ve iletişimin geliştirilmesinde sosyal medyanın rolü önemlidir (Shan vd., 2015). Sosyal medya araçları hem merkezi düzeyde (Bertot vd., 2012; Mainka vd., 2014) hem de yerel düzeyde (Bonsón vd., 2012; Mossberger vd., 2013) önemli bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Ancak bazı çalışmalar, kamu kurumları ve vatandaşlar arasındaki sosyal medya iletişiminde bilgilendirme ve kendi kendini tanıtmaya dayalı süreçlerin öne çıktığından bahsetmektedir (Zheng ve Zheng 2014; Alasem 2015). Dolayısıyla, etkileşimli ağ oluşturma ve siyasal katılım yönünden sorunların olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumlarının kurumsal web siteleri aracılığıyla sundukları işlemlerin, genel itibarıyla çift yönlü etkileşimden uzak

³ E-katılım girişimlerinin bir amacı da yalnızca mevcut bilgilerin miktarını değil aynı zamanda kalitesini de artırarak bilgi edinmenin geliştirilmesidir (Macintosh, 2004). Ayrıca, bilgi katılım için bir ön koşul kabul edildiğinden bilginin sağlanması, e-katılımın önemli bir bileşenini oluşturmaktadır (Sæbø vd., 2008).

olması (tek yönlü iletişim stratejisi temelinde olması), vatandaşların kamu kurumlarıyla ilgili memnuniyet ve güven düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir (Welch vd., 2005). Öte yandan, kimi ülkelerin e-katılım ile ilgili yasal süreçleri halen başlangıç seviyesindedir. Diğer bir ifadeyle, günümüzde birçok ülkenin dijital teknolojileri etkin bir şekilde kullanma kapasitesi sorunludur (UN, 2020). Ayrıca, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler dikkate alındığında e-katılım ile ilgili çalışmalarda, genel olarak aktif katılım yeterli düzeyde değildir. Bu bakımdan, çeşitli ülkelerde web sitesi üzerinden yapılan e-katılım araştırmalarında, e-katılımın düşük düzeyde kaldığı tespit edilmiştir (Medaglia, 2007; Lyu vd., 2007). Benzer içeriğe sahip araştırmalarda, Türkiye'deki kamu kurumlarının web sitelerinde katılımcı ve etkileşimli uygulamaların yeterli düzeyde olmadığı ile ilgili değerlendirmelerde bulunmaktadır (Tosun, 2008; Sobacı, 2010; Demirhan ve Öktem, 2011; Alodalı vd., 2012; Karkın ve Janssen, 2014; Engin ve Gürses, 2014; Memiş, 2015; Şat, 2016; Mecek, 2017; Alat, 2018; Sayımer vd., 2019; Saylam, 2020). Bu konudaki sorunun sebeplerinden biri, bürokratik devlet geleneğinin (Weberyan anlayış) etkisini devam ettirmesi olarak öne sürülmektedir (Karkın, 2014; Saylam vd., 2020). Her ne kadar, Yeni Kamu Yönetimi (YKY) ve yönetim gibi vatandaş katılımını ön plana çıkaran yaklaşımlar kamu yönetimlerini etkilese de uygulama bakımından vatandaş katılımı bürokratik örgütlenmenin hiyerarşisi altında kendine yer bulmakta zorlanabilmektedir. Dolayısıyla, siyasal sistem ve siyasal kültür gibi faktörlerde katılımcı mekanizmaların gelişimini etkilemektedir (Almond ve Verba, 1963). Özetle, katılımcı demokrasi uygulaması olarak görülen e-katılıma ilişkin değerlendirmeler, konunun güncel ve gelişim gösteren bir yapıda olmaya devam ettiğini göstermektedir.

3. E-katılım Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Çalışmalar

E-katılım ile ilgili yapılan çalışmalarda e-katılımın ne düzeyde gerçekleştirildiğinin belirlenmesinde, farklı ve benzer yanları bulunan indeksler geliştirilmiştir. Bu kapsamda, BM (United Nations-UN) e-katılım indeksi, e-katılım ile ilgili analiz düzeylerinden biridir. Söz konusu indeks, "e-bilgilendirme (e-information), e-danışma (e-consultation) ve e-karar verme (e-decision-making)" olmak üzere üç farklı bileşenden oluşmaktadır (UN, 2003). İlk bileşen olan e-bilgilendirme; vatandaşların kamuya açık verilere ve kamu kurumları hakkındaki istatistiksel bilgilere zamanında erişebilmesi ve bunları kullanabilmesi sonucu bilginin tek yönlü olarak temin edilmesini ifade etmektedir (UN, 2003; Macintosh, 2004; Welch vd., 2005; Sæbø vd., 2008; Kohlborn, 2014). Bu amaçla BİT aracılığıyla web forumları, sohbet odaları, haber grupları ve e-posta listeleri gibi bilgi yayma araçları kullanılmaktadır. Ayrıca hükümetler kamu yararının gözetilmesi ve bilgilendirme kapsamında; bütçeler, yasalar, yönetmelikler gibi önemli siyasi ve idari belgeleri vatandaşlara sunmaktadır. E-danışma ise hükümet tarafından açıklanan ve desteklenen istişare mekanizmaları ve araçları ile vatandaşların kamu politikaları ve hizmetlerine ilişkin karar alma süreçlerine dâhil edilmesidir. Diğer bir ifade ile bu düzeyde, vatandaşların kamu politikaları ile ilgili görüşleri ele alınmakla

birlikte nihai karar verme yetkisi kamu yöneticilerindedir. Son olarak, e-karar verme; karar alma süreçlerine girdi olarak vatandaşların fikirlerinin ve istişare sonuçlarının dâhil edileceğinin hükümet tarafından açık bir biçimde taahhüt edilmesidir. Bu düzeyde, vatandaşların görüşleri ve istekleri en güçlü düzeyde hesaba katılmaktadır (UN, 2003: 19; UN, 2005: 20; Moreno ve Traverso, 2010). OECD (2003) ise BM'nin e-katılım indeksinin üçüncü bileşeni olan "e-karar verme" tanımlaması yerine "aktif katılım" ifadesine yer vermektedir. Bu bileşende, vatandaşların aktif bir katılım sergileyerek politika oluşturma sürecinde önerilerde bulunabilmektedir. Bununla birlikte hem BM hem de OECD'nin e-katılım düzeyine ilişkin bileşenleri nispeten birbirine benzer bir yapıdadır. Son olarak, Macintosh da (2004), e-katılım girişimlerini karakterize etmek için yukarıda sırasıyla açıklanan bilgi, danışma ve aktif katılım düzeylerine tekabül eden "e-etkinleştirme (e-enabling), e-dâhil etme (e-engaging) ve e-yetkilendirme (e-empowering)" olmak üzere üç tür katılım aşaması geliştirmiştir.

Macintosh'a göre e-etkinleştirme aşamasında, vatandaşlara daha erişilebilir ve anlaşılır bir biçimde bilgilendirme yapılmaktadır. Bu aşamada, katılım ağırlıklı olarak, tek yönlü ve teknoloji kullanılarak vatandaşların kamusal bilgilerden yararlanmalarına yöneliktir. E-dâhil etme aşaması, daha kapsamlı bir vatandaş kitlesi arasında siyasi konularında müzakereci tartışmanın gerçekleşmesine imkân sağlamaktadır. Bu aşama, esas olarak "yukarıdan aşağıya" (top down) istişarelere önem veren ve vatandaşların karşılıklı görüş alışverişine dayalı bir iletişim sunmaktadır. Son olarak, e-yetkilendirme aşamasında ise vatandaşlar daha fazla katılım fırsatı elde ederek daha bilgili ve yetkin hale gelmektedir. Bu aşamada, vatandaşlar "aşağıdan yukarıya" (bottom-up) politikalarla katılım ve bilgiye erişim sağlamanın yanı sıra teknoloji kullanımı yoluyla siyasi gündemi etkileme yetkisine sahiptir (Macintosh, 2004).

Katılıma ilişkin bilgilendirmeler ağırlıklı olarak vatandaşlar, kamu kurumları, politikalar ve yönetim organları hakkında verilen malumatları kapsamaktadır (UN, 2003; Macintosh, 2004; UN, 2005). Bununla birlikte, vatandaş ve yönetim/kamu arasındaki iletişim mekanizmalarında iki boyut bulunmaktadır. İlkinde, kamu kurumları tarafından tasarlanan yukarıdan aşağıya danışma mekanizmaları yer almaktadır. İkincisi ise vatandaşların, kapalı anketler veya belirli konulardaki fikir beyanları gibi önceden tanımlanmış alanlarla sınırlı kalmadan ve girdileri açık bir biçimde sunabildikleri aşağıdan yukarıya mekanizmalardır. Aşağıda web siteleri incelenirken öne çıkan, söz konusu katılımcı mekanizmalar (çevrimiçi araçlar) ile ilgili bilgilendirmeler yer almaktadır:

- Çevrimiçi katılım, vatandaş katılımını teşvik etmek ve desteklemek amacıyla web siteleri aracılığıyla kullanılan araçlardır (OECD, 2007). Bu katılım çeşidi, uzaktan erişim yoluyla vatandaşların aktif katılım sergilemelerinde önemli avantajlara sahiptir. Bununla birlikte, kamu web siteleri incelenirken vatandaşlara (kullanıcılara) yönelik bilgilendirme

içerikleri göze çarpmaktadır. Bu içerikler içerisinde, güvenlik ve gizlilik politikalarının mevcudiyeti, engellilerin kullanımını kolaylaştıracak araçlar, farklı lisanlara yönelik tercüme seçenekleri, e-posta yoluyla soru sorma imkânı ve kamuoyu yoklamaları dikkat çekmektedir (Netchaeva, 2002).

- Tartışma forumları, belirli konularda tartışmaya, müzakere etmeye ve değerlendirmeye yönelik etkileşimlerin ifade edilmesine imkân sağlayan çevrimiçi araçlardır (Macintosh vd., 2005). Bu tartışma forumları veya sanal topluluklar gibi yeni çevrimiçi fikir oluşturma alanları, müzakereci etkileşimler için elverişli koşullar oluşturmaya katkı sağlamaktadır. Web 2.0 uygulamalarının gelişimi ile bu müzakere alanları, kamu politikasının formülasyonu için kullanılabilir ve çoğunluk bakış açısını en üst düzeye çıkarma potansiyeline sahip olabilmektedir (Delli Carpini vd., 2004).
- Çevrimiçi günlükler (bloglar veya webloglar), genel konularda görüş sunmaya fırsat veren aktif katılım araçlarıdır (Macintosh vd., 2005; OECD, 2007; Sæbø vd., 2008).
- Gerçek/eş zamanlı sohbetler (real time conversations), kamu yetkilileri ile vatandaşlar arasında etkileşime katkı sunan kullanımı basit çevrimiçi sohbetlerdir (OECD, 2007). Bu kapsamda, “*kitle kaynak*” (*crowdsourcing*) tabanlı platformlarda yalnızca vatandaşlar ve kamu kurumları arasında değil, aynı zamanda vatandaşların kendi aralarındaki iletişim süreçlerine katkı sağlamaktadır (Aitamurto, 2012). Bununla birlikte, vatandaşların görüş, düşünce, şikâyet ve öneri ile ilgili elektronik ortamda dilekçe yoluyla katılım sağlanmasına imkân veren e-dilekçelerde bulunmaktadır. Ayrıca, genellikle halkın tepkisini tespit etmek için bir araç olarak kullanılan e-anketlere ek olarak e-oylama çevrimiçi geri bildirimlerde e-katılıma etki eden unsurlardır (Sæbø vd., 2008; UN, 2020).

Sonuç olarak, web sitelerinin yanı sıra sohbet teknolojileri, çevrimiçi forumlar, çevrimiçi sosyal medya ağlarının kullanımı (Twitter ve Facebook gibi), wiki'ler (ortak içerik oluşturma ve ortak içerik yönetimleri), bloglar, e-oylama ve grup karar destek sistemleri gibi katılımı destekleme potansiyeli olan birçok BİT türü bulunmaktadır (Sæbø vd., 2008; Obi, 2010; Porwol vd., 2016; UN, 2020).

E-katılım düzeylerini veya analiz süreçlerini belirlemeye yönelik çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde; ilki ve en temel konumunda olan bilgilendirme aşaması, katılım mekanizmalarının bilinçli olarak kullanılmasına katkı sağlayabilmekte ve aktif katılıma olan ilgiyi arttırabilmektedir. Bununla birlikte, BİT'in gelişmesi beraberinde bilgilendirme araçlarının zenginleşmesine, bilgilendirmenin daha geniş ve kapsamlı bir hale gelerek zaman ve mekân engelinden kurtulmasına katkı sağlamıştır. Öte yandan bilgilendirme aşamasının en büyük dezavantajı, yönetimin vatandaşlara tek yönlü (vatandaşların istek, görüş ve tercihlerine yönelik kararların dikkate alınmaması) bilgi sunmasıdır. Danışma aşaması ise bilgilendirme aşamasının devamı olarak görülmekte ve vatandaşlarında katkı sunmalarına fırsat vermektedir. Bu aşamada, vatandaşlarda duygu, düşünce ve

isteklerini ileterek yönetim ile çift yönlü bir iletişim kurmaktadırlar. Yalnız, nihai karar yönetim kademelerinde olduğu için danışma aşaması aktif bir katılım sağlamamaktadır. Son olarak, “aktif katılım” veya “e-karar verme” ise vatandaşların uzaktan erişim ile yönetsel konularda oy kullanarak veya karar vererek sonuca etki edebilmeleridir. Bununla birlikte, tüm bu e-katılım mekanizmalarının kullanılabilmesi için vatandaşların internet erişimine açık, mobil veya farklı cihazlara sahip olunması gereklidir.

4. Türkiye’de E-devlet ve E-katılım Gelişim Süreci

E-devlet, “BİT’lerin ve özellikle İnternetin daha iyi bir yönetime ulaşmak için bir araç olarak kullanılması” olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2003). Diğer bir ifadeyle e-devlet, kamu ve vatandaşlar arasındaki ilişkiler dâhil olmak üzere kamu faaliyetlerinin birçok yönünü geliştirmek için kullanılan çok çeşitli araçları ve uygulamaları kapsayan bir kavramdır. Bu yönüyle, e-devlet kamu kurumları ve vatandaşlar arasındaki ilişkinin artık tek yönlü olmadığı yeni bir kamu hizmeti biçimi olarak ortaya çıkmıştır. Türkiye’de e-devletle ilgili ilk kez 1990’lı yıllarda önemli adımlar atılmaya başlanılmıştır. Söz konusu yıllarda, hem uluslararası raporlarda (özellikle Dünya Bankası raporları) hem de Türkiye’de bilgi toplumuna geçiş süreci ve akabinde BİT’lerdeki gelişmelerin kamu yönetimine yansımaları ağırlık kazanmıştır. Bu dönemde ve devamında, Türk kamu yönetiminin BİT temelli gelişimine etki eden aksiyonlar sırasıyla; “Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu” (1993), “Enformatik Çalışma Grubu Raporu” (1995), “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı” (1999), “E-Ticaret Koordinasyon Kurulu” (1998-2002), “Kamu-NET Üst Kurulu” (1998-2002), “e-Türkiye Girişimi” (2001), “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” (2002), “Kısa Dönem Eylem Planı” (2003-2004), Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve son olarak “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eyle Planı” (2015-2018) olarak ifade edilebilir (Karadeniz ve Yılmaz, 2016).

E-devlet ve e-katılım ile ilgili yasal mevzuatın gelişimi ise 2000’li yıllarda Türk kamu yönetiminde yönetişim ilkelerinin uygulanmasına yönelik önemli reformların yürürlüğe girmesi ile başlamıştır. Bu kapsamda, merkezi ve yerel yönetimleri düzenleyen yasalar bir taraftan yönetişim ilkelerinin uygulanmasını, öte yandan merkezîyetçiliğin azaltılması ve kamu yönetiminde katılımcılığın artırılmasını öngörmüştür. Türk kamu yönetiminde e-devlet ve e-katılıma ilişkin yasal dayanağın gelişimine katkı sağlayan kanunlar sırasıyla; 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (2003), 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2004), 5393 sayılı Belediye Kanunu (2005) ve “E-devlet Mevzuatı” (2006) olarak yürürlüğe girmişlerdir.

Bu kanunlar arasında öne çıkan 5018 sayılı kanunla birlikte; merkezi ve yerel yönetimlerin kamu kaynaklarını etkin ve verimli kullanması, kurumsal web sitelerinde stratejik plan, program ve raporların bulunması, açıklığın ve şeffaflığın sağlanması gerekli hale gelmiştir. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ise vatandaşların kamu kurum ve kuruluşları hakkındaki bilgi edinme özgürlükleri yasal

güvence altına alınarak bilgilendirilme yoluyla katılımcılığın gelişmesine imkân sağlanmıştır (Gündoğdu, 2020: 110-111; Saylam, 2020). Söz konusu kanununun bir diğer önemli yanı, kamu kurumlarının kurumsal web sayfası oluşturmalarını yasal gereklilik olarak ortaya koymasındır. Kanun ile kamu kurumlarının web siteleri aracılığıyla kamusal bilgileri, belgeleri ve yasal prosedürleri kamuoyu ile paylaşmasının önemi vurgulanmıştır (Karakaya-Polat, 2006: 25). Bununla birlikte, 2006 yılında vatandaşların katılım sağlayarak her türlü istek, talep ve şikâyetlerini uzaktan erişim yoluyla bildirebilecekleri “Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)⁴-Doğrudan Başbakanlık” konulu genelge yayımlanmıştır (Saylam, 2020). Aynı yıl yürürlüğe giren “E-devlet Mevzuatı” ile birlikte, Türk kamu yönetiminde BİT temelli ve vatandaş odaklı uygulamaların önü açılmıştır. Söz konusu mevzuatının uygulanmasıyla birlikte, vatandaşların açık veri anlayışı doğrultusunda bilgi edinme ve uzaktan kamu hizmetlerine erişim sağlamalarına yönelik olarak 2008 yılında “E-Devlet Kapısı” web sitesi kurulmuştur.

Türkiye’de yerel yönetimlerde katılımıla ilgili en önemli gelişmelerinden biri, 2005 yılında yürürlüğe giren 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 76. Maddesine göre “Kent Konseyleri” nin oluşturulmasının öngörülmesidir. 2006 yılındaki “Kent Konseyi Yönetmeliği” ile yerel katılımın ve demokrasinin geliştirilmesine hizmet eden söz konusu demokratik yapı, yerel yönetimlerde kurulmaya başlanmıştır. Bununla birlikte, günümüzde “Kent Konseyleri” çeşitli sebeplerden (bağlayıcılığa sahip olmaması, danışma kurulu olarak görülmesi, bütçe sorununun bulunması, katılımcı demokrasi platformları olmak yerine çoğunlukta siyasi partilerin baskın oldukları bir yapı haline gelmeleri gibi) eleştirilmekle birlikte katılımcı demokrasinin gelişmesi bakımından halen önemli bir işlev görmeye devam etmektedirler.

Türk kamu yönetiminde yeniden yapılanma girişimleri, 2000’li yıllarda AKP’nin iktidara gelmesi ile benimsediği revizyonist politikalar sayesinde daha kalıcı hale gelmiştir. Bu kapsamda, siyasal katılımıla ilgili hem yönetsel hem de uygulamaya yönelik adımlar atılmıştır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet sisteminin benimsenmesinden önce kamu yönetiminde dijitalleşmeye yönelik girişimler ağırlıklı olarak Kalkınma Bakanlığı’nın öncülüğünde gerçekleşmiştir. Yeni sistemle birlikte, “Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi” dijital dönüşüm (e-devlet), büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışma alanlarını yürütme görevini üstlenmiştir. Genel itibariyle, Türk kamu yönetiminde verimliliğini artırmak, maliyetleri düşürmek, hizmetlerin kalitesini ve şeffaflık düzeyini artırmak için BİT’ler, güçlü bir araç olarak kabul edilerek merkezi ve yerel yönetimleri etkilemişlerdir.

⁴ Günümüzde, Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine geçilmesi ile birlikte BİMER’in ifa ettiği görevi “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)” yerine getirmektedir.

5. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, belirli bir amaca yönelik olarak nitel veriler tarama yoluyla nicel hale dönüştürülerek, sıralanmakta ve değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, çalışmada belli kıstaslara göre kategorilere ayırmaya yarayan “içerik analizi” yöntemi (Tavşancıl ve Aslan, 2001) kullanılmıştır. Bu araştırmanın temel amacı, söz konusu nicel analiz yöntemi yoluyla Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri web sitelerini e-katılım performanslarına göre sıralamaktır. Bu kapsamda, web sitelerinin e-katılım göstergelerine göre düzeyleri belirlenmiş ve e-katılım hizmetlerinin mevcudiyeti bakımından belli başlı kriterlere göre değerlendirilmiştir. Ayrıca, içerik analizi ile elde edilen veriler, güvenilirliği sağlamak için yazar tarafından birkaç kez kontrol edilmiştir. Bununla birlikte, bu çalışmada söz edilen katılım anlayışı, vatandaşların büyükşehir belediyeleri hakkında bilgi sahibi olabileceği ve belirli konularda soru sorma, tartışma ve müzakere etme fırsatı bulabileceği bir demokratik katılım düşüncesini yansıtmaktadır.

Araştırmanın örneklemini oluşturan büyükşehir belediyeleri, Türk kamu yönetimi örgütlenmesinde yerinden yönetim kuruluşları olarak önemli bir fonksiyona sahiptir. Özellikle, büyükşehir belediyeleri maddi kaynak, donanım, kamu hizmeti sunumu ve katılım gibi birçok unsuru içinde barındırmaktadır (Zengin; 2014; Gündoğdu, 2018). Büyükşehir belediyeleri nüfus ölçütü bakımından incelendiğinde, 2019 yılı TÜİK verilerine göre toplam nüfusun yaklaşık %78’ini oluşturmaktadır (TÜİK, 2019). Bu bağlamda, çalışma örneklemini Türkiye’deki yerel yönetimlerin çoğunluğunu kapsamaktadır. Çalışmada, büyükşehir belediyeleri web sitelerinin kurumsal hesaplarına erişim sağlanarak e-katılım kriterlerini ne düzeyde karşıladıkları tespit edilmiştir. Bu araştırmanın büyükşehir belediyeleri web siteleri üzerinden gerçekleşmesinin temel sebebi, yerel demokrasi ve katılım bakımından büyükşehir belediyeleri web sitelerinin önemli bir iletişim ve etkileşim aracı olarak ortaya çıkmalarıdır. Bu araştırmanın temel sınırlılığı ise içerik analizi yöntemiyle Haziran-Ağustos 2021 tarihleri arasında gerçekleşmesi ve büyükşehir belediyeleri kurumsal web sitelerinin değişen ve yenilenen (dinamik) bir yapıya sahip olmasıdır. Dolayısıyla, büyükşehir belediyeleri web sitelerinin e-katılım bakımından incelenmesine ilişkin araştırma sonuçları, yalnızca ilgili zaman aralığı ile ilişkilendirilebilir.

Çalışma kapsamında büyükşehir belediyeleri web sitelerinin analiz edilmesi için e-katılım değerlendirme kriterleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda, Tablo 1’de oluşturulan kıstaslar belirlenirken daha önce konu ile ilgili yapılan çalışmalardan (European Commission, 1998; Netchaeva, 2002; OECD, 2003; UN, 2003; Macintosh, 2004; UN, 2005; Welch vd., 2005; Karakaya-Polat, 2006; Sæbø vd., 2008; Miranda vd., 2009; Moreno ve Traverso, 2010; Kohlbörn, 2014; Holzer ve Manoharan, 2016; Kosovo Democratic Institute, NGO AKTIV, 2020) yararlanılarak e-katılım düzeyi geliştirilmiştir. Tablo 1’de büyükşehir belediyeleri web sitelerinin

e-katılım performanslarına göre analiz edilmesi için geliştirilen üç ana kriter ve alt kriterler bulunmaktadır. Birinci ana kriterde, büyükşehir belediyelerin web sitelerinde katılımı ilgili temel kabul edilen bilgilendirmeleri, genel kullanım özelliklerini ve bazı kullanıcı kolaylığı ile ilgili özellikleri karşılayıp karşılamadıklarını öğrenmeye yönelik kriterler bulunmaktadır. Bu düzeyde, katılım anlayışının en temelinde yer alan vatandaşların büyükşehir belediyeleri hakkında tek yönlü bilgi sağlayabilme veya açık veriler elde edebilme imkânı ele alınmaktadır. İkinci ana kriterde (vatandaşların karşılıklı görüş alışverişine dayalı bir iletişim sunulması) ise büyükşehir belediyelerin web sitelerinde vatandaşların danışma yoluyla katılım sergileyebildikleri mekanizmaların var olup olmadığı sorgulanmaktadır. Bu düzeyde, büyükşehir belediyeleri ile vatandaşlar arasında çift yönlü iletişim mekanizmaları bulunmakta yalnız karar alma sürecinde nihai karar büyükşehir belediyelerinin inisiyatifinde olmaktadır. Üçüncü ve son kriterde ise büyükşehir belediyelerin web sitelerinde vatandaşların karar verme sürecinin bir parçası olarak etkin bir biçimde katılımında bulunabildikleri mekanizmaların var olup olmadığına yönelik sorular vardır. Bu düzeyde, vatandaşların öneri ve isteklerinin özellikle e-oylama gibi doğrudan hesaba katılacağı platformların var olup olmadığı incelenmektedir. Aşağıdaki Tablo 'da e-katılım ile ilgili kriterler sunulmuştur.

Tablo 1: E-katılım Değerlendirme Kriterleri

Kriterler	Kriter Kodu
Katılma İlişkin Temel Bilgiler Sunma (E-Bilgilendirme Aşaması)	
Web sitesinde etkinlikler, duyurular ve haberler tarihleriyle birlikte yayınlanıyor mu?	K1
Web sitesinde büyükşehir belediyesinin vatandaşlara sağladığı hizmetlerin bir listesi var mı?	K2
Büyükşehir belediyesi web sitesinde arama motoru (site içi arama) seçeneği bulunmakta mı?	K3
Web sitesinde, engellilere özgü erişilebilirlik standartları karşılanmakta mı?	K4
Web sitesinde sıkça sorulan sorular ve cevaplar sekmesi bulunmakta mı?	K5
Web sitesinde üçüncü şahıslara ait bilgilerin (kişisel verilerin) korunmasına dair bir gizlilik politikası benimsenmekte mi?	K6
Kötü amaçlı kullanımları önlemek ve büyükşehir belediyesi web sitesinin güvenliğini sağlamak için bilgi güvenliği politikası bulunmakta mı?	K7
Vatandaş ve Devlet/Kamu arasındaki iletişim mekanizmaları (E-Danışma Aşaması)	
Büyükşehir belediyesinin vatandaşlar için ücretsiz bir yardım hattı veya dilek, öneri ve şikâyet için çözüm menüsü bulunmakta mı?	K8
Büyükşehir belediyesi web sitesinde resmi sosyal medya hesapları var mı? (Büyükşehir belediyesi, vatandaşlara bilgi vermek, yaymak ve iletişim kurmak için sosyal medyayı kullanıyor mu?)	K9
Büyükşehir belediyesinin kurumsal iletişim kanalları (e-posta, telefon, akıllı telefon uygulaması vb.) bulunmakta mı?	K10
Büyükşehir belediye web sitesine resmi dil haricinde farklı dillerde (en azından İngilizce) erişim imkânı var mı?	K11
E-Bilgi Edinme olanağı (Bilgi Edinme Hakkı kanunu çerçevesinde büyükşehir belediye ile ilgili bir konuda bilgi edinebilmek için elektronik başvuru yapma imkânı) bulunmakta mı?	K12
Kamuoyu yoklamaları, büyükşehir belediye hizmetleri vb. konulara yönelik memnuniyet ve değerlendirme gibi çevrimiçi anketler var mı?	K13

Web sitesinde vatandaşların belirli konularda etkileşimli tartışmalara katılabilecekleri tartışma forumları veya sohbet odaları bulunmakta mı?	K14
Vatandaş ve Devlet/Kamu arasındaki katılım mekanizmaları (E-Karar Verme Aşaması)⁵	
Büyükşehir belediye başkanı ile çevrimiçi söyleşi yapma imkânı bulunmakta mı?	K15
E-dilekçe imkânı sunulmakta mı?	K16
Karar verme sürecinde e-oylama mekanizması bulunmakta mı?	K17
Katılımcı bütçeleme kapsamında vatandaşların görüşlerine yer veriliyor mu?	K18

Kaynak: European Commission (1998), Netchaeva, (2002), OECD (2003), UN (2003), Macintosh (2004), UN (2005), Welch vd. (2005), Karakaya-Polat, (2006), Sæbø vd. (2008), Miranda vd. (2009), Moreno ve Traverso (2010), Kohlborn (2014), Holzer ve Manoharan (2016), Kosovo Democratic Institute; NGO AKTIV (2020) ‘den yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Değerlendirmelerde ana kriterlerin altında belirtilen alt kriterler kullanılmıştır. Bu bağlamda, Tablo 1’de K1-K7; web sitelerinde yer alan bilgilendirme, genel kullanım ve kullanıcı kolaylığına ilişkin kriterler, K8-K14; web sitelerinde vatandaşlar ve yönetim arasındaki iletişim mekanizmalarına ilişkin kriterler ve K15-K18 ise web sitelerinde vatandaşlar ve yönetim arasındaki katılım uygulamalarına ilişkin kriterleri tanımlamaktadır. İzleyen alt başlıkta ise e-katılım düzeylerine ilişkin araştırma bulguları ile ilgili ayrıntılar açıklanmaktadır.

5.1. Büyükşehir Belediye Web Sitelerinin E-katılım Düzeylerine İlişkin Araştırma Bulguları

K1: Web sitesinde etkinlikler, duyurular ve haberler tarihleriyle birlikte (etkinlik takvimi gibi) yayınlanıyor mu?

Tüm büyükşehir belediyeleri web sitelerinde etkinlik, haberler ve duyurularla ilgili bilgiler güncel tarihleriyle birlikte paylaşılmaktadır.

K2: Web sitesinde büyükşehir belediyesinin vatandaşlara sağladığı hizmetlerin bir listesi var mı?

Web sitelerinde vatandaşlara sunulan hizmetlerin, “hizmet rehberi” veya “hizmetler” sekmesi altında liste olarak yer almadığı büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Antalya, Denizli, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, Mardin, Mersin ve Ordu’dur. Geri kalan diğer tüm büyükşehir belediyelerinin sundukları hizmetlerle ilgili bilgiler web sitelerinde yer almaktadır. Bununla birlikte, söz konusu kriter değerlendirilirken büyükşehir belediyelerinin e-belediye, e-işlemler ve online hizmetlerden ayrı olarak vatandaşlara sundukları hizmetlerin web sitelerinde bulunup bulunmadığı dikkate alınmıştır.

K3: Büyükşehir belediyesi web sitesinde arama motoru (site içi arama) seçeneği bulunmakta mı?

⁵ Literatürde çoğunlukla vatandaşlar ile yönetim arasındaki iletişim ve danışma mekanizmalarına örnek gösterilebilen K16 (e-dilekçe) kriteri, OECD (2003)’nin bu konudaki çalışması temel alınarak e-karar verme aşamasında değerlendirilmiştir.

Diyarbakır, Hatay, Ordu, Şanlıurfa ve Van büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde arama motoru (site içi arama) seçeneği bulunmamaktadır. Bununla birlikte, geri kalan diğer tüm büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde ise kullanım kolaylığı sağlaması bakımından arama motoru özelliği mevcuttur.

K4: Web sitesinde, engellilere özgü erişilebilirlik standartları karşılanmakta mı?

Kamu web sitelerinde engellilerin kullanımını kolaylaştıracak araçların var olması (Netchaeva, 2002), tüm vatandaşların eşit biçimde bilgilendirilmesi bakımından önemlidir. Bu doğrultuda, engellilere özgü (engelsiz) web sitesi hizmeti sunan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Antalya, Diyarbakır, Eskişehir, Konya ve Mersin'dir. Öte yandan, diğer büyükşehir belediyelerinin hiçbirinde, engellilere özgü web sitesi hizmeti sunulmamaktadır.

K5: Web sitesinde sıkça sorulan sorular ve cevaplar sekmesi bulunmakta mı?

Kurumsal web sitelerinde sıkça sorulan sorular ve cevaplarla ilgili bilgilerin yer aldığı büyükşehir belediyeleri; İstanbul, İzmir, Antalya, Eskişehir, Kayseri, Kocaeli, Malatya, Sakarya ve Tekirdağ'dır. Ayrıca, Kahramanmaraş büyükşehir belediyesi web sitesinde sıkça sorulan sorular sekmesi bulunmasına rağmen içinde herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Bunların dışında kalan diğer büyükşehir belediyelerinin web siteleri, sıkça sorulan sorular ve cevaplar ile ilgili herhangi bir hizmet sunmamaktadır.

K6: Web sitesinde üçüncü şahıslara ait bilgilerin (kişisel verilerin) korunmasına dair bir gizlilik politikası benimsenmekte mi?

Web sitelerinde kullanıcılara yönelik güvenlik ve gizlilik politikalarının bulunması, bilgilendirme bakımından önemlidir (Netchaeva, 2002). Ayrıca, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) uyarınca kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunması, kamu sektörü ve özel sektör dahil olmak üzere tüm kurumlarca taahhüt altındadır (6698 sayılı Kanun Madde 2). Bununla birlikte, web sitelerinde "KVKK Aydınlatma Metni" ve "gizlilik politikası" bulunan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; İzmir⁶, Antalya, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, Manisa, Mersin, Muğla ve Tekirdağ'dır. Ayrıca, Trabzon büyükşehir belediyesi web sitesinde "gizlilik politikası" bulunmaktadır. Buna ek olarak, İstanbul büyükşehir belediyesi web sitesinin ana sayfasında yer almayıp ayrı bir bağlantı olarak bulunan "İBB Açık Veri Portalı"nda, kişisel verilerin korunması ile ilgili bir "gizlilik politikası" bulunmaktadır. Balıkesir büyükşehir belediyesi web sitesi ana sayfasının en alt kısmında ise "Kullanım Koşulları" ve "Gizlilik Politikası" sekmeleri olmasına rağmen herhangi bir bilgi yer almamaktadır. Son olarak, Ankara, Erzurum ve Kocaeli büyükşehir belediyesi web sitelerinde büyükşehir belediyesi olarak

⁶ İzmir, Eskişehir, Gaziantep, Mersin ve Muğla büyükşehir belediyesi web sitelerinde KVKK Aydınlatma Metni'ne ek olarak, hem kişisel verilerin işlenmesi ve korunması politikası hem de web sitesi ve mobil uygulamalar gizlilik politikası bilgileri yer almaktadır.

benimsenmiş genel bir gizlilik politikası bulunmamakla birlikte, büyükşehir belediyesinin mobil uygulamasına dair bir gizlilik bildirim ve kullanım koşulları bulunmaktadır. Diğer büyükşehir belediyeleri web sitelerinde, kullanıcıların kişisel verilerinin korunması ile ilgili herhangi bir bilgilendirme yapılmamıştır.

K7: Kötü amaçlı kullanımları önlemek ve büyükşehir belediyesi web sitesinin güvenliğini sağlamak için bilgi güvenliği politikası bulunmakta mı?

Kişisel verilerin korunması ile bilgi güvenliğinin sağlanması birbirleri ile ilişkili politikalardır. KVKK'ya göre vatandaşların verilerini işleyen her kurum, veri güvenliğini muhafaza etmekle yükümlüdür (6698 sayılı Kanun Madde 12). Bu yüzden, K6 ve K7 içerik itibarıyla birbirleri ile bağlantılıdır. Bu doğrultuda, İstanbul, İzmir, Denizli, Eskişehir, Hatay, Mersin, Sakarya, Tekirdağ büyükşehir belediyeleri web sitelerinde, kullanıcılarına gizlilik, bütünlük ve erişebilirlik ilkeleri kapsamında bilgi güvenliğini taahhüt etmektedir. Bu kapsamda, bilgi güvenliğinin sağlanması için söz konusu büyükşehir belediyeleri tarafından, "Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi" standartlarının yerine getirilmesi kabul edilmektedir. Bununla birlikte, Antalya büyükşehir belediyesi web sitesinde, güvenlik önlemleri kapsamında "kullanıcı sözleşmesi" bulunmaktadır. Geri kalan büyükşehirlerin web sitelerinde, bilgi güvenliği ile ilgili herhangi bir bulguya rastlanılmamıştır.

K8: Büyükşehir belediyesinin vatandaşlar için ücretsiz bir yardım hattı veya çözüm menüsü bulunmakta mı?

Türkiye genelinde vatandaşlara yardımcı olmak üzere onların talep, öneri ve şikâyet başvurularını kayıt altına alan ve çözüm merkezi görevi üstlenen Alo 153 servisi veya alternatif servisler, belediyelerin önemli iletişim ve hizmet birimleridir. Bununla birlikte, Eskişehir büyükşehir belediyesi web sitesinde herhangi bir yardım veya çözüm menüsü seçeneği bulunmamaktadır. Bursa, Denizli, Gaziantep, Mardin, Trabzon büyükşehir belediyeleri web sitelerinde beyaz masa başvuru sistemi veya bu konu ile ilgili iletişim bilgileri bulunmakla birlikte, söz konusu web sitelerinin ana sayfasında bu hizmet yer almadığından kullanım kolaylığı ve doğrudan erişim bakımından sorun yaratmaktadır. Öte yandan, geri kalan diğer tüm büyükşehir belediyelerin web sitelerinde çözüm veya yardım hattı ile ilgili doğrudan bilgiler bulunmaktadır.

K9: Büyükşehir belediyesi web sitesinde resmi sosyal medya hesapları var mı? (Belediye, vatandaşlara bilgi vermek ve yaymak için sosyal medyayı kullanıyor mu?)

Sosyal medya ve sosyal ağlar, yerel yönetimlerde e-katılımın sağlanmasında önemli bir fonksiyona sahiptir (Bonsón vd., 2012; Memiş, 2015). Bu kapsamda, büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin tümünde, resmi sosyal medya hesaplarına erişim ve görünürlük açısından kullanıcı dostu özellikler bulunmaktadır.

K10: Büyükşehir belediyesinin kurumsal iletişim kanalları (e-posta, telefon, mobil telefon uygulaması) bulunmakta mı?

Kurumsal iletişim kanalları (e-posta, telefon, mobil telefon uygulaması gibi), vatandaşların merkezi ve yerel yönetimlere istek, öneri, şikâyet vb. taleplerini iletebilecekleri ve bu kamu kurumları tarafından cevap alabilecekleri önemli iletişim mekanizmalarıdır (OECD, 2003). Web sitelerinde iletişim bilgileriyle ilgili kurumsal telefon numarası ve e-posta adresi bulunup, mobil uygulaması bulunmayan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Balıkesir, Konya⁷, Mardin, Malatya, Şanlıurfa ve Tekirdağ'dır. Bununla birlikte, web sitesinde vatandaşlarla iletişim kurabilmek için telefon numarası bulunup, e-posta ve mobil uygulama bulunmayan büyükşehir belediyesi Manisa'dır. Web sitelerinde vatandaşlarla iletişim kurabilmek için kurumsal telefon numarası ve mobil uygulaması bulunmayıp sadece e-posta hizmetine dair bilgileri bulunan belediyeler sırasıyla; Aydın ve Van'dır. Buna ek olarak, mobil uygulama ve iletişim için telefon numarası bulunup, bilgi alabilmek için herhangi bir e-posta adresi bulunmayan büyükşehir belediyeleri ise İstanbul, Sakarya, Erzurum, Kahramanmaraş ve Kocaeli'dir. Ayrıca, söz konusu büyükşehir belediye web sitelerinde Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresi bulunmakla birlikte vatandaşların iletişim kurabilmesi için herhangi bir kurumsal e-posta adresi yer almamaktadır. Son olarak, web sitesinde mobil uygulama ve iletişim için e-posta adresi bulunup, bilgi alabilmek için çözüm merkezi hattından ayrı olarak herhangi bir kurumsal telefon numarası bulunmayan büyükşehir belediyesi ise Bursa'dır. Bahsi geçen büyükşehir belediyeleri haricinde kalan diğer tüm büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde kurumsal telefon, e-posta ve mobil uygulama ile ilgili hizmet sunulmaktadır.

K11: Büyükşehir belediye web sitesine resmi dil haricinde farklı dillerde (en azından İngilizce) erişim imkânı var mı?

Kamu web sitelerinde çeşitli lisanlara yönelik tercüme hizmeti sunulması (Netchaeva, 2002), bilgilendirme özelliğinin kapsayıcılığına katkı sunmaktadır. Bu doğrultuda, web sitelerinde İngilizce erişim imkânı olan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; İstanbul, İzmir, Aydın⁸, Balıkesir, Bursa, Denizli ve Diyarbakır'dır. Bununla birlikte, İzmir büyükşehir belediyesi web sitesinde İngilizce, Fransızca, Almanca, İspanyolca, Rusça ve Çince dil seçenekleri bulunmaktadır. Ayrıca, Diyarbakır büyükşehir belediyesi web sitesinde İngilizce, Kürtçe ve Zazaca dil seçenekleri yer almaktadır. Öte yandan, diğer büyükşehir belediyelerin web siteleri yalnızca resmi dil olarak erişim imkânı sağlamaktadır.

K12: E-Bilgi Edinme olanağı (Bilgi Edinme Hakkı kanunu çerçevesinde büyükşehir belediye ile ilgili bir konuda bilgi edinebilmek için elektronik başvuru yapma imkânı) bulunmakta mı?

⁷ Konya büyükşehir belediyesi web sitesi ana sayfasında, doğrudan mobil uygulama bulunmamakla birlikte, ATUS (Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi) sekmesinin içinde mobil uygulama yer almaktadır.

⁸ Aydın büyükşehir belediyesi web sitesinde İngilizce dil seçeneği bulunmasına rağmen "web sitesi yapım aşamasında" uyarısı yer almaktadır.

Kamu yönetiminde açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ile ilgili bir diğer uygulama da vatandaşların bilgi edinme hakkına sahip olmalarıdır. Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olarak Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında, vatandaşlar bilgi edinme hakkı sınırları içerisinde merkezi ve yerel yönetimlerle ilgili konularda bilgi ve belge edinebilmek için başvuru da bulunabilmektedirler (4982 sayılı Kanun Madde 2 ve 5). Bu kapsamda, web sitelerinde bilgi edinme başvuru formunu doldurarak yönetim ile ilgili çeşitli konularda bilgi ve belge edinme imkânı sunan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; İstanbul, Ankara, Erzurum, Eskişehir, Kahramanmaraş, Konya, Malatya, Mersin, Muğla, Sakarya, Şanlıurfa ve Trabzon'dur. Bununla birlikte, İzmir, Adana, Antalya, Aydın, Balıkesir, Bursa, Denizli, Gaziantep, Kayseri, Kocaeli ve Ordu büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sitelerinde e-belediye kapsamında e-bilgi edinme hizmeti sunulmaktadır. Öte yandan Diyarbakır, Hatay, Mardin, Manisa, Samsun, Tekirdağ ve Van büyükşehir belediyeleri web sitelerinin ana sayfalarında ve e-belediye hizmetlerinde e-bilgi edinmeye dair herhangi bir seçenek bulunmamaktadır.

K13: Kamuoyu yoklamaları, büyükşehir belediye hizmetleri vb. konulara yönelik memnuniyet ve değerlendirme gibi çevrimiçi anketler var mı?

“Çevrimiçi Anket” kriteri ile kamu kurumlarının web sitelerinde belirli konularda vatandaş görüşlerinin ölçülmesi için yapılan anket uygulamasının bulunup bulunmadığı tespit edilmektedir. Bununla birlikte, web sitesinde yer alan çevrimiçi anketler aracılığı ile bir paydaş olarak vatandaşların belirli konulardaki görüş, öneri ve beklentileri alınmakta, memnuniyet düzeyleri ölçülmek istenmektedir (Sæbø vd., 2008; UN, 2020). Bu kapsamda, Adana, İstanbul, İzmir, Bursa, Mersin ve Sakarya büyükşehir belediye web sitelerinde çevrimiçi anket hizmeti sunulmaktadır. Ayrıca, İstanbul ve Ankara büyükşehir belediyelerinde çeşitli soruların olduğu genel bir memnuniyet anketi bulunmaktadır. Bununla birlikte, İstanbul büyükşehir belediyesi İstanbul'un geleceğinin planlanması kapsamında web sitesinde “Vizyon 2050” isimli bir anket uygulamasına yer vermektedir. Sakarya büyükşehir belediyesi web sitesinde ise güncel olarak “Gürültü Eylem Planları Anketi” ve “Vatandaş Memnuniyet Anketi” bulunmaktadır. Balıkesir, Denizli, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Konya, Muğla, Ordu, Samsun, Tekirdağ ve Trabzon büyükşehir belediye web sitelerinde geçmiş dönemlerde gerçekleşen çevrimiçi anketlerle ilgili bilgiler bulunmakla birlikte güncel olarak herhangi bir anket yer almamaktadır. Muğla büyükşehir belediyesi geçmiş yıllarda kent genelinde ulaşım hizmetlerini iyileştirmek ve etkinlik sağlamak için ulaşım ana planının güncellenmesi hususunda on bin hanede ulaşım anketi gerçekleştirmiştir. Söz konusu anket çalışması, vatandaşların ihtiyaçlarının ortaya çıkarılması ve katılımcı demokrasinin uygulanması açısından örnek teşkil etmektedir (Muğla Büyükşehir Belediyesi, 2016). Son olarak, Trabzon büyükşehir belediyesi web sitesinde, 2020 yılında dolmuşların modernizasyonu projesi çerçevesinde vatandaşlara yeni dolmuşların hangi renkte olmasına yönelik bir anket yapılmıştır.

Antalya büyükşehir belediyesi Avrupa Birliği projesi kapsamında, büyükşehir belediyesinin Düden Şelalesinde verdiği hizmetlerin yeterli olup olmadığını ve vatandaşların bu konudaki isteklerine ve beklentilerine yönelik 28 soruluk bir anket uygulamaktadır. Aydın ve Mersin büyükşehir belediyesi web sitelerinde, e-anket yoluyla kullanıcılara “Yeni web sitesini beğendiniz mi?” diğer ifadeyle, “Belediyemizin kurumsal web sitesinden memnun musunuz?” sorusu yöneltilmektedir. Erzurum büyükşehir belediyesi web sitesinde ise güncel olmayan bir anket sonucuna yer verilmektedir. Malatya ve Mersin büyükşehir belediyesi web sitelerinde ise büyükşehir belediyesinin yeni olarak temin edeceği otobüslerin hangi renkte olmasına yönelik güncel tarihli olmayan anket bilgileri bulunmaktadır. Öte yandan, Diyarbakır, Eskişehir, Kayseri, Kocaeli, Manisa, Mardin, Şanlıurfa ve Van büyükşehir belediye web sitelerinde çevrimiçi anketle ilgili herhangi bir bilgi yer almamaktadır.

K14: Web sitesinde vatandaşların belirli konularda etkileşimli tartışmalara katılabilecekleri tartışma forumları veya sohbet odaları bulunmakta mı?

Tartışma forumları veya sohbet odaları, vatandaşların yaşadığı şehirle ve yönetimle ilgili konularda görüş alışverişinde bulunmasına katkı sağlayan önemli çevrimiçi iletişim mekanizmalarından birisidir (Delli Carpini vd., 2004; Macintosh vd., 2005). Bu kapsamda, büyükşehir belediye web sitelerinin hiçbirinde, vatandaşlar güncel veya yerel yönetim ile ilgili konularda etkileşimli tartışmalara katılabilecekleri tartışma forumlarına ya da sohbet odalarına sahip değildir. Bu konuda, büyükşehir belediyeleri daha çok vatandaşların sorunlarını iletebileceği kurumsal sosyal medya hesapları ve iletişim kanalları ile karşılıklı iletişim sağlayabilmektedir.

K15: Büyükşehir belediye başkanı ile çevrimiçi söyleşi yapma imkânı bulunmakta mı?

Büyükşehir belediye web sitelerinin hiçbirinde, vatandaşların büyükşehir belediye başkanı ile çevrimiçi söyleşi yapma imkânı bulunmamaktadır. Bununla birlikte, “Başkana mesaj” seçeneği ile resmî web sayfalarında mesaj yoluyla büyükşehir belediye başkanı ile iletişim kurma imkânı sağlayan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Hatay, Kahramanmaraş, Kocaeli, Konya, Malatya, Tekirdağ, Trabzon ve Van’dır. Bunların dışında kalan diğer 18 büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde, “Başkana mesaj” ile ilgili herhangi bir bilgi yer almamaktadır.

K16: E-dilekçe imkânı sunulmakta mı?

Genel itibarıyla büyükşehir belediyelerin web sitelerinde vatandaşların dileklerini, beklentilerini, temennilerini ve şikâyetlerini ifade edebilecekleri formlar veya iletişim bilgileri bulunmaktadır. Bu yönüyle, e-dilekçeler vatandaşların yönetime katılımına katkı sağlayan mekanizmalardır (Sæbø vd., 2008; UN, 2020).

Bu kapsamda, kurumsal web sitelerinde e-belediye veya e-hizmetler sekmesi altında vatandaşlara e-dilekçe imkânı sağlayan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Adana, Aydın, Balıkesir, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Kayseri, Kahramanmaraş, Kocaeli, Konya, Malatya, Muğla, Samsun, Şanlıurfa, Tekirdağ ve Van'dır. Bununla birlikte, Kocaeli büyükşehir belediye web sitesindeki e-belediye içerisinde yer alan e-dilekçe hizmeti, çeşitli sayıdaki birimlere çevrimiçi dilekçe gönderme imkânı sunmaktadır. Öte yandan, diğer büyükşehir belediyeleri web sitelerinde doğrudan e-dilekçe hizmeti sunulmamaktadır. Fakat, geri kalan büyükşehir belediyeleri web sitelerinde, vatandaşların dileklerini, isteklerini ve şikâyetlerini iletebilecekleri mekanizmalar yer almaktadır.

K17: Karar verme sürecinde e-oylama mekanizması bulunmakta mı?

E-oylama gibi katılım mekanizmaları ile vatandaşlar karar verme sürecinde aktif rol oynayabilmektedir (Obi, 2010; Porwol vd., 2016). Uzaktan erişim ile vatandaşların karar verme sürecinde bir paydaş olarak katkı sunabildiği e-oylama imkânı, büyükşehir belediye web sitelerinin hiçbirinde bulunmamaktadır. Büyükşehir belediyeleri e-oylama aracını kullanmak yerine genel itibarıyla çevrimiçi anketler yoluyla vatandaşların belirli konular hakkındaki fikirlerini öğrenmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla, büyükşehir belediyeleri web sitelerinde vatandaşların aktif katılım yerine aktif iletişim mekanizmaları daha fazla ön plandadır.

K18: Katılımcı bütçeleme kapsamında vatandaşların görüşlerine yer veriliyor mu?

Büyükşehir belediyeleri stratejik planlarını ilgili kanun gereği oluştururken (5393 sayılı Kanun Madde 41) katılımcı bir anlayışla iç ve dış paydaşların görüş ve düşüncelerine yer vermek ve bunları değerlendirmek durumundadır (Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik). Ayrıca, vatandaşların belediye kaynaklarının kullanımı ile önceliklerini dile getirmeleri, iç ve dış paydaş analizi yapılması gibi özellikler katılımcı bütçeleme süreci için önemlidir. Bununla birlikte, yalnızca İstanbul büyükşehir belediyesi web sitesinde vatandaşların doğrudan katılım göstererek bütçe konusundaki görüşleri hesaba katılmaktadır. Bu kapsamda, İstanbul büyükşehir belediyesi, "Bütçe Senin, Karar Senin. İstanbul için Birlikte Karar Verelim" sloganıyla, yatırımlar ve çalışmalar gibi konularda "2022 mali yılı bütçesi" için vatandaşların fikir ve proje önerilerini iletebilecekleri bir e-paydaş platformu oluşturmuştur (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2021). Ankara Büyükşehir Belediyesi ise vatandaşlardan ziyade yönetim yaklaşımı kapsamında ilgili ve ilişkili 565 STK'nın "2021 mali yılı bütçesinin" hazırlanmasında, etkin rol oynaması çağrısında bulunmuştur (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2020). Bununla birlikte, katılımcı bütçeleme ile ilgili daha önce Eskişehir ve Diyarbakır büyükşehir belediyelerinin de girişimleri olmuştur (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2021). Geri kalan büyükşehir belediyelerin web

sitelerinde, katılımcı bütçeleme ile ilgili vatandaş katılımını öne çıkaran bir uygulamaya rastlanılmamıştır.

5.2. Büyükşehir Belediye Web Sitelerinin E-katılımla İlgili Araştırma Bulgularına Göre Değerlendirilmesi

Yukarıda detaylı olarak açıklanan araştırma bulguları, Tablo 2’de yeterlilik yüzdesi olarak özet bir biçimde sunulmaktadır. Bu kapsamda, büyükşehir belediye web sitelerinin e-katılım değerlendirme kriterlerine göre hesap edilen performans sonuçları bakımından en yeterli olduğu kriterler; K1 ve K9’dur. Tamamen yetersiz olduğu kriterler ise K14, K15 ve K17’dir. Bu Tablo ’da yer alan veriler ışığında, büyükşehir belediyeleri web sitelerinin karar vermeye ilişkin mekanizmalara göre çevrim içi bilgilendirme ve danışma mekanizmalarını daha yaygın olarak kullandığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, söz konusu web sitelerinde katılıma ilişkin bilgiler sunma ile vatandaş ve yönetim arasındaki iletişim mekanizmalarına sahip olma bakımından, ortalama ve üstü yeterlilik düzeyinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, büyükşehir belediye web siteleri genel itibariyle ilgili kanunların gerektirdiği bilgilendirme ve iletişime ilişkin düzenlemeleri karşılamaktadır. Öte yandan, sadece İstanbul büyükşehir belediyesi web sitesinde kamu yönetiminde katılımcılıkla doğrudan ilgili olan K17 karşılanmaktadır. Özellikle çift yönlü iletişim ve aktif katılım ile ilişkili olan K14 ve K15 açısından ise büyükşehir belediye web sitelerinin hiçbir katkı gösteremedikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca, bazı kullanıcı kolaylığı ve genel kullanım kapsamındaki bilgilendirmeler ile ilgili olan K4, K5 ve K7 ile iletişim mekanizmaları kapsamında olan K11 ve K13 açısından ise büyükşehir belediye web sitelerinin ortalamanın altında olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, geri kalan kriterlerin ortalama ve üstünde oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 2: Büyükşehir Belediye Web Sitelerinin E-Katılım Performans Yüzdeleri

Kriter Kodu	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9
Yeterlilik Yüzdesi	100	73,3	83,3	16,6	30	50	30	96,6	100
Kriter Kodu	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18
Yeterlilik Yüzdesi	50	23,3	76,6	33,3	0	0	56,6	0	3,3

Tablo 3’te ise büyükşehir belediye web sitelerinin, e-katılım performanslarının puanlandırılması sonucu elde edilen toplam puan ve buna bağlı oluşturulan sıralama yer almaktadır. Bu Tablo ’da, büyükşehir belediyeleri web sitelerinde e-katılımla ilgili kriterler puanlandırılırken; kriterleri tam olarak karşılayan büyükşehir belediyeleri “yeterli” anlamında “2” puan almakta, kısmen karşılayan “kısmen yeterli” anlamında “1” puan almakta, hiç karşılamayan ise “yetersiz” anlamında “0” puan almaktadır. Söz konusu Tablo ’ya ait büyükşehir belediyelerin toplam puan ve sıralama bilgileri aşağı yer almaktadır.

Tablo 3: Büyükşehir Belediye Web Sitelerinin E-katılım Düzeylerine Göre Puanlandırılması ve Sıralanması

Büyükşehir Belediyeleri	Toplam Puan	Sıralama
İstanbul	23	1
İzmir	22	2
Tekirdağ	20	3
Antalya	19	4
Balıkesir	19	4
Sakarya	19	4
Bursa	18	7
Eskişehir	18	7
Kocaeli	18	7
Konya	18	7
Malatya	18	7
Mersin	18	7
Aydın	17	13
Erzurum	17	13
Muğla	17	13
Adana	16	16
Ankara	16	16
K. Maraş	16	16
Kayseri	16	16
Denizli	14	20
Diyarbakır	14	20
Trabzon	14	20
Gaziantep	14	20
Manisa	13	24
Samsun	13	24
Ş. Urfa	13	24
Hatay	11	27
Van	11	27
Ordu	9	29
Mardin	8	30

Tablo 3'te web sitelerinin e-katılım performansları ile ilgili verilere göre; İstanbul, İzmir ve Tekirdağ büyükşehir belediyeleri ilk üç sırayı almışlardır. Özellikle İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyeleri, hem nüfus ve sosyo-ekonomik (Acar vd., 2019) hem de insani gelişmişlik (Taşöz Düşündere, 2020) düzeyi bakımından Türkiye'de önde gelen metropollerdir. Ayrıca, kamusal hizmet çeşitliliği, gelir ve finansman gibi etkenler açısından da söz konusu büyükşehirleri diğer büyükşehir belediyelere göre daha fazla imkana sahiptir. Öte yandan, Tablo 'ya göre son üç sırada yer alan büyükşehir belediyeleri sırasıyla; Mardin, Ordu ve Van'dır. Özellikle, Güneydoğu ve Doğu Anadolu'nun önemli şehirleri arasında yer alan Mardin ve Van büyükşehir belediyelerinin, vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesinin artması ve kullanıcı memnuniyetinin sağlanabilmesi için web içeriklerini

gözden geçirmeleri ve iyileştirmeleri önerilmektedir. Diğer taraftan, büyükşehir belediyeleri web sitelerinde yer alan çevrimiçi anketler, genel itibariyle vatandaş ve yönetim arasındaki iletişim mekanizmalarının gelişmesine katkı sunmayacak içeriklere sahiptir. Bu kapsamda, anket yoluyla otobüs, minibüs, tramvay ve metro gibi büyükşehir belediyelerine ait ulaşım araçlarının rengini vatandaşların seçmesi ile büyükşehir belediye web sitesinin beğenilip beğenilmediği hakkındaki görüşlerin vatandaşlara sorulması, genel itibariyle tek yönlü iletişim sunan memnuniyet ölçme ve bilgi amaçlı anketlere örnek teşkil ettiği için başlangıç düzeyinde gerçekleşen e-katılım uygulamalarıdır. Bu bağlamda, büyükşehir belediyelerde e-katılım anlayışının geliştirilmesinde vatandaşlara yöneltilen anketlerin hem nicelik hem de niteliksel açıdan zenginleştirilmesinde fayda vardır. Bununla birlikte, yönetim ile ilgili hususlarda vatandaşların görüşlerini, önerilerini ve beklentilerini dikkate alan e-anketlerin düzenlenmesi, katılımcı yerel demokrasinin gelişmesine daha fazla imkân sağlayabilir.

Katılıma ilişkin araştırma bulguları göz önüne alındığında; büyükşehir belediyeleri vatandaşların bilgilendirilmesi hususunda çoğunlukla gerekli bilgilendirmeyi yerine getirebilmektedir. Bununla birlikte, tüm büyükşehir belediye web siteleri mevzuatın gereklerine uygunluğu genel itibariyle sağlamıştır. Ayrıca, e-katılım ile ilgili genel olarak vatandaşların aktif katılım veya e-karar verme sürecine göre e-içerik ve e-bilgilendirme imkânları daha yaygındır. Diğer bir ifadeyle, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin e-katılım performansları dikkate alındığında, e-katılımın ilk aşaması olan yönetimden vatandaşlara tek yönlü bilgi aktarımının diğer e-katılım aşamalarına göre daha yaygın olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, merkezi (Saylam, 2020) ve yerel yönetimlerde BİT ve e-katılımın etkisini analiz eden diğer çalışmalarla (Demirhan ve Öktem, 2011; Engin ve Gürses, 2014; Memiş, 2015; Şat, 2016) benzerlik göstermektedir. Öte yandan, Türkiye örneğinde e-katılım düzeyinin yeterli potansiyel ve kapasiteye sahip olmamasında, bazı araştırmacıların vurguladığı gibi (Norris, 2007; Karkın, 2014) vatandaşların karar verme süreçlerine ilgi göstermemeleri ve teknoloji okur yazarlığı sorunu belli bir düzeyde etki etme olasılığına sahip olsa da, web sitesi analiz sonuçlarında da görüleceği üzere yönetim kademelerinde BİT temelli aktif katılıma ilişkin mekanizmaların eksikliği de belirgindir. Ayrıca, büyükşehir belediyeleri için hem yukarıdan aşağıya hem de aşağıdan yukarıya temas mekanizmalarının eksikliği ve vatandaşlarla istişarelerin nasıl gerçekleşeceğini belirten e-katılım politikalarının olmaması, Türkiye özelinde e-katılıma ilişkin sorun alanlarını oluşturmaktadır. Bununla birlikte, sürdürülebilir ve katılımcı demokrasi modelinin gerçekleşebilmesi için katılımcı yönetime ilgi duyan vatandaşların gerekliliği ve e-katılımın tüm süreçleriyle (bilgilendirme, danışma ve kararlara katılım) uygulanabilir bir model olarak ağırlık kazanması elzemdir. Bulgulara ilişkin genel değerlendirmeler ve öneriler ise son bölüm altında sunulacaktır.

6. Sonuç

Vatandaşların yönetime katılımında BİT'lerin hızlı gelişimi ve dijitalleşmenin öneminin giderek artması, vatandaşlar ile kamuyu yönetenler arasında daha kapsayıcı bir iletişimin gelişmesine imkân sağlamıştır. Bu kapsamda, demokrasinin özünde yer alan katılımıcılığın sağlanmasında BİT ve dijitalleşme kanalları katkı sunmaktadır. Bu çalışma, büyükşehir belediyelerinin katılım potansiyellerine ilişkin web sitelerinde hangi e-katılım özelliklerine sahip olduklarını ortaya koyarak güncel bir katkıda bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, BİT'lerin vatandaş katılımını teşvik etmeye yardımcı olabilecek araçlar olduğu gerçeğine dair kanıtlar sunmaktadır.

Vatandaş katılımının gerçekleşmesinde kamunun kurumsal web siteleri hem araç vazifesi görmekte hem de veri sunmaktadır. Bu yönüyle, söz konusu çalışmada e-katılımın üç temel özelliğinden ikisinin (kamu hizmeti sunma ile katılıma ilişkin bilgilendirme ve vatandaş ile kamu arasındaki iletişim mekanizmaları sunma) kurumsal web sitelerinde bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, büyükşehir belediyeler arasında web sitelerinin e-katılım performansı bakımından İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyeleri en iyi sonucu elde etmişlerdir. Bununla birlikte, büyükşehir belediyeleri web sitelerinin karar verme ve çift yönlü iletişim içeren aktif e-katılımla ilgili içeriklerinin çoğunlukla yetersiz düzeyde olduğu saptanmıştır. Ayrıca, e-katılıma ilişkin en belirgin özellik olarak, tek yönlü ilişki sunan ve farklı olmayan iletişim formlarının kurumsal web sitelerinde ağırlıklı olarak kullanıldığı tespit edilmiştir. Bu sonucun arka planında; yasal mevzuat eksikliği, e-katılımın ortaya çıkaracağı ek maliyetlerle uğraşmamak, danışmanlık şirketleri aracılığıyla daha kolay bir biçimde vatandaşların istek, öneri ve görüşlerini toplamak gibi büyükşehir belediye yönetimlerinin kamusal işlerde katılımcı demokratik teamüllerle vatandaşlara danışmak yerine Weberyen yönetimin getirdiği siyasal kontrol ve bürokrasinin devam etmesi gibi etkenler e-katılımın gelişmesini engelleyen sebepler olarak ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak, e-katılım kriterlerini karşılama bakımından büyükşehir belediyeleri web siteleri yeterli düzeye sahip değillerdir. Bu bağlamda, yönetim sürecinde vatandaş katılımını artırıcı mekanizmaların gerçekleştirilmesi için büyükşehir belediye web sitelerinde vatandaşların uzaktan erişim sağlayabilecekleri e-katılım uygulamalarının kalıcı ve yaygın bir şekilde kullanılması önemlidir. E-katılım konusunda büyükşehir belediyelerinin uluslararası standartlara ulaşmaları ve gelişmiş büyükşehirlerle (metropollerle) rekabet edebilmeleri için aşağıda öneriler yer almaktadır:

- Siyasi sistemin ve kültürün katılımcı mekanizmaları ne ölçüde desteklediği önemlidir. Bu bağlamda, katılımıcılığa katkı sunan aşağıdan yukarıya (bottom up) politikaların benimsenmesine yönelik girişimlerin desteklenmesinde fayda bulunmaktadır.
- E-katılımın sadece bilgi verme (bilgilendirme) yönünün kullanılması ve katılımdan ziyade kamu hizmeti sunma yaklaşımının benimsenmesi ile kamu tarafından vatandaşların sorunlarına kapsamlı bir cevap verilmesi

zorlaşmaktadır. Nitekim yönetim yaklaşımının bir özelliği de paydaşların katılımının sağlanmasıdır. Bu bakımdan, e-katılım mekanizmalarının başta yerel yönetimler olmak üzere Türk kamu yönetimi içerisinde gelişme düzeyinin artması ve vatandaşların aktif katılımına destek veren yasal mevzuatın yürürlüğü girmesi ile birlikte katılımcı demokrasi yaklaşımı ve kültürünün Türk kamu yönetiminde içselleştirilmesi önemlidir. Bu konu çerçevesinde demokratik teamüllere uygun usullere ve esaslara yönelik yönetmelikler hazırlanabilir.

- “Yapay zekâ” (AI) ve “nesnelerin interneti” (IoT) gibi teknolojilerle vatandaş katılımının desteklenmesine ve dijital araçlar ile sosyal medya araçlarının kullanımı teşvik edilerek bilginin yayılmasına yönelik girişimler artırılabilir. Bu kapsamda, büyükşehir belediye yönetimlerinin politikalarını uygulamak, tanıtmak veya değiştirmek için kamuoyu yoklamalarının e-oylama (çevrimiçi referandumlar) yoluyla yapılması e-katılımın gelişimi bakımından tercih edilebilir.
- Vatandaşların çevrimiçi ve çevrimdışı olmak üzere katılım platformlarına erişimi kullanım kolaylığı bakımından daha kolay hale getirilebilir. Bu mekanizmaları sosyal medya platformlarıyla bağlantılı hale getirerek ve mümkün olduğunca çok sayıda vatandaşın katılımını artırıcı yollar geliştirerek sürdürülebilir bir e-katılım politikası gözetilebilir.
- Ayrıca, vatandaşların BİT temelli araçlara erişimde eşit şartların sağlanarak dijital dönüşümde yetkinlik sağlayan teknoloji okuryazarlığının tabana yayılması sağlanabilir.
- Son olarak, e-katılımın gelişimi için önerilen bu hususların yasal mevzuat ve denetim mekanizmaları ile kalıcı hale getirilmesinde fayda vardır.

Yukarıda yer alan e-katılımın gelişimi ile ilgili önerilere ek olarak, Covid 19 salgını gibi küresel pandemi koşulları e-devlet ve e-katılım hizmetlerinin vatandaşlar için ne denli önemli olduğunu kanıtlamıştır. Bu sebepten, çağın koşullarına uygun olarak kamusal meselelerle ilgili vatandaşların çevrimiçi olarak tartışabilmeleri, aktif katılım sergileyebilmeleri ve yetkililerden anında geri bildirim alabilmeleri ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Gelecek araştırmalarda, BİT araçlarının ve İnternetin katılım üzerindeki etkisini, vatandaşların e-katılım araçları ile ilgili düşüncelerini ve tüm bu faktörlerin etkili bir şekilde analiz edilmesini konu alan çalışmalar ile e-katılım politikalarının eksikliğini ortaya çıkaracak nedenler daha detaylı bir biçimde ortaya konulabilir.

KAYNAKÇA

Acar, S., Bilen-Kazancık, L., Meydan, M. C., & Işık, M. (2019). *İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması*, SEGE-2017. Ankara: T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü.

Aitamurto, T. (2012). *Crowdsourcing for democracy: New era in policy making*. Helsinki: Parliament of Finland.

Alasem, A. (2015). eGovernment on Twitter: The use of Twitter by the Saudi Authorities. *The Electronic Journal of e-Government*, 13(1), 67-73.

Alat, B. (2018). Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 93-114.

Almond, G., & Verba, S. (1963). *The Civic Cultere: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*, Princeton: Princeton University Press.

Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S., & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.

Ankara Büyükşehir Belediyesi (2020). “Başkan Yavaş’tan STK’lara ‘Bütçeyi Birlikte Hazırlayalım’ Çağrısı”. <https://ankara.bel.tr/haberler/baskan-yavastan-ktlara-butceyi-birlikte-hazirlayalim-cagris> (Erişim Tarihi: 10.08.2021).

Bertot, J.C., Jaeger, P.T., & Hansen, D. (2012). The impact of Policies on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30-40.

Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132.

Bruno, E. (2015). *Co-deciding with Citizens: Towards Digital Democracy at EU Level*. Brussels: European Citizen Action Service (ECAS).

Cheng, J.W., Mitomo, H., Otsuka, T., Jeon, S.Y. (2015). The effects of ICT and mass media in post-disaster recovery-A two model case study of the Great East Japan Earthquake. *Telecommunications Policy*, 39(6), 515-532.

Clarke, A. (2013). “Exploiting the web as a tool of democracy: New ways forward in the study and practice of digital Democracy”. *World Forum for Democracy 2013 Issues Paper*, Strasbourg: Council of Europe.

Delli-Carpini, M. X., Cook, F. L., & Jacobs, L. R. (2004). Public deliberation, discursive participation and citizen engagement: A review of the empirical literature. *Annual Review of Political Science*, 7(1), 315-344.

Demirhan, K. & Öktem, M. K. (2011). Electronic Participation in the Policy Making Process: A Case Study. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 3(1), 59-78.

Engin, M., & Gürses, F. (2014). “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi”. (Ed.) F. N. Genç, *Kamu Yönetiminde Değişim: XII. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı* içinde (ss. 550-569), 12-14 Eylül 2014, Aydın.

European Commission (1998). "Public sector information: A key resource for Europe". *Green Paper on Public Sector Information in the Information Society*, No: COM 1998(585).

Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting Electronic Government Success*. New York: Springer.

Gündoğdu, H. G. (2018). Yerel Yönetimlerde Çalışanların E-Demokrasi ve E-Katılım Algısına İlişkin Bir Araştırma: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 55(1), 1-16.

Gündoğdu, H. G. (2020). *Türkiye’de Kamu Yönetiminde Koordinasyon*. Ankara: Nobel Bilimsel Eserler.

Holzer, M., & Manoharan, A. P. (2016). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16)*, New Jersey: Rutgers University.

ITU-International Telecommunication Union, (2020). *Measuring digital development Facts and figures 2020*. Geneva: ITU Publications.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2021). "Bütçe Senin, Karar Senin İstanbul". <https://www.ibb.istanbul/arsiv/38071/butce-senin-karar-senin-istanbul> (Erişim Tarihi: 10.08.2021).

Jho, W., & Song, K. J. (2015). Institutional and technological determinants of civil e-participation: Solo or duet? *Government Information Quarterly*, 32, 488-495.

Karadeniz, Ş., & Yılmaz, B. (2016). Türkiye'nin 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında Kütüphane Kurumuna Yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(1), 59-83.

Karakaya-Polat, R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi, İstanbul: Tasam Yayınları.

Karkın, N. (2014). "Barriers for Sustainable e-Participation Process: The Case of Turkey". (Ed.). L. G. Anthopoulos & C. G. Reddick, içinde *Government e-Strategic Planning and Management: Practices, Patterns and Roadmaps* (ss. 227-243), New York: Springer.

Karkın, N. & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351-363.

Kohlborn, T. (2014). Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review. *Government Information Quarterly*, 31(2), 221-228.

Kosovo Democratic Institute; NGO AKTIV (2020). "2019 Belediye Şeffaflıktesi", Mart 2020, Kosova: Priştine.

Lehtonen, P. (2007). "Citizens' web as a public space. Developing community practices in the framework of eParticipation". (Eds.), A. Avdic; K. Hedström; J. Rose & Å. Grönlund *Understanding eParticipation-Contemporary PhD eParticipation research in Europe* (ss. 17-38). Örebro: Örebro University Library.

Lyu, H.-S. (2007). The public's e-participation capacity and motivation in Korea: A web analysis from a new institutionalist perspective. *Journal of Information Technology and Politics*, 4(4), 65-79.

Macintosh, A. (2004). "Characterizing E-Participation in Policy-Making". *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Science* (ss. 1-10), University of Hawaii-Manoa.

Macintosh, A., McKay-Hubbard, A., & Shell, D. (2005). Using Weblogs to Support Local Democracy, M. Böhlen, J. Gamper, W. Polasek, & M. A. Wimmer (Eds.) *E-Government: Towards Electronic Democracy*. Italia: International Conference, TCGOV2005.

Mainka, A., Hartmann, S., Stock, W. G., & Peters, I. (2014). Government and social media: A case study of 31 informational world cities. İçinde *Proceedings of the 47th Hawaii International Conference on System Sciences*. 6-9 Ocak 2014, Waikoloa, Hawaii (ss. 1715-1724). Washington, DC: IEEE Computer Society.

Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.

Medaglia, R. (2007). Measuring the diffusion of e-participation: a survey of Italian local Government. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 12(4), 265-280.

Medaglia, R. (2012). eParticipation Research: Moving Characterization Forward (2006-2011). *Government Information Quarterly*, 29(3), 346-360.

Memiş, L. (2015). Yerel E-Katılımın Yeni Aracı Olarak Sosyal Ağlar: Facebook ve Twitter Örnekleri. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 209-242.

Miranda, F.J., Sanguino, R., & Banegil, T.M. (2009). Quantitative Assessment of European Municipal Web Sites: Development and Use of an Evaluation Tool. *Internet Research*, 19(4), 425-441.

Moreno, E. A., & Traverso, D. B. (2010). "E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites". (Ed.) C. G. Reddick içinde *Politics, Democracy, and E-Government: Participation and Service Delivery*, USA: IGI Global.

Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 30(4), 351-358.

Muğla Büyükşehir Belediyesi (2016). "Büyükşehir'in Ulaşım Anketi Devam Ediyor". <https://www.mugla.bel.tr/haber/buyuksehirin-ulasim-anketi-devam-ediyor> (Erişim Tarihi: 23.08.2021).

Netchaeva, I. (2002). E-Government and E-Democracy: A Comparison of the Opportunities in the North and South. *The International Journal for Communication Studies*, 64(5), 467-477.

Norris, D. F. (2007). "E-Democracy and E-Participation among Local Governments in the United States". içinde *E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future*. Report of the Ad Hoc Expert Group Meeting, New York: United Nations.

Norris, D. F. & Reddick, C. G. (2013). "E-Participation Among American Local Governments". (Ed.) M.A. Wimmer, E. Tambouris, & A. Macintosh içinde *Electronic Participation - 5th IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2013* (Vol. 8075 LNCS, ss. 37-48), Berlin: Springer-Verlag.

Obi, T. (Ed.) (2010). *The Innovative CIO and e-Participation in e-Government Initiatives*. Amsterdam: IOS Press.

OECD (2003). *Promise and Problems of Edemocracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. Washington, DC: OECD Publishing.

OECD (2007). *Participative Web and User-Created Content: Web 2.0, Wikis and Social Networking*. Washington, DC: OECD Publishing.

Paganelli, F., & Pecchi, F. (2013). Towards a Reference Model and a Web Based Framework for eParticipation Services Design. *Information Resources Management Journal*, 26(2), 1-19.

Phang, C.W., & Kankanhalli, A. (2008). A Framework of ICT Exploitation for E-Participation Initiatives. *Communications of the ACM*, 51(12), 128-132.

Porwol, L., Ojo, A., & Breslin, J. G. (2016). An ontology for next generation e- Participation initiatives. *Government Information Quarterly*, 33(3), 583-594.

Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are Government Internet Portals Evolving Towards More Interaction, Participation, and Collaboration? Revisiting The Rhetoric of E-Government Among Municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, 72-81.

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.

Saylam, A., Karkın, N., & Kocaoğlu, B. U. (2020). "Higher public officials on direct citizen participation in Turkey: institutionalized vs. curious public administrators". (Ed.) S. Chhabra & M. Kumar içinde *Civic Engagement Frameworks and Strategic Leadership Practices for Organization Development* (ss. 142–170), Hershey, PA: IGI Global.

Sayımer, İ., Dondurucu Z., & Küçükşaraç, B. (2019). "Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları". *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(Güz), 420-443.

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.

Silva, C. N. (2013). *Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity*. Hershey-New York: IGI Global.

Sobacı, Z. (2010). What the Turkish parliamentary web site offers to citizens in terms of eparticipation: A content analysis. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 15(3), 227-241.

Susha, I., & Grönlund, Å. (2012). eParticipation research: Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, 29(3), 373-382.

Sæbø, Ø., Rose, J., & Skiftenes Flak, L. (2008). The Shape of E-Participation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428.

Sæbø, Ø., Flak L. S., & Sein M. K. (2011). Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses. *Government Information Quarterly*, 28(3), 416-425.

Şat, N. (2016). Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi. *Türk İdare Dergisi*, 482(1), 183-237.

Tambouris, E., Liotas, N., & Tarabanis, K. (2007). A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. R. H. Sprague (Ed.), *Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (ss. 1-10). Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society Press.

Tambouris E., Macintosh A., Dalakiouridou E., Smith E., Panopoulou E., Tarabanis K., & Millard J. (2013). "eParticipation in Europe: Current State and Practical Recommendations". (Ed.) J. R. Gil-Garcia, *E-Government Success Around the World: Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations* (ss. 341-357), Hershey, PA: IGI Global.

Taşöz Düşündere, A. (2019). *81 İilde İnsani Gelişme Endeksi ve Türkiye'nin 2020 Küresel Performansı*. Değerlendirme Notu, Ankara: TEPAV.

Tavşancıl, E., & Aslan, E. (2001). *Sözel, Yazılı ve Diğer Materyaller için İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.

T.C. Sayıştay (2006). *e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetimi Raporu*. Ankara: T.C. Sayıştay Başkanlığı.

Tosun, E. K. (2008). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(2),71-94.

TÜİK-Türkiye İstatistik Kurumu, (2020). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması 2020*, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679) (Erişim Tarihi: 08.07.2021).

UN (2003). *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. New York: United Nations.

UN (2005). *Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*. New York: United Nations.

UN (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development With addendum on COVID-19 Response*, New York: United Nations.

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, J. M. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.

Zengin, O. (2014). Büyükşehir Belediyesi Sisteminin Dönüşümü: Son On Yılın Değerlendirmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, 72(2), 91-116.

Zheng, L., & Zheng, T. (2014). Innovation through social media in the public sector: Information and interactions. *Government Information Quarterly*, 31(S1), S106-S117.

Çatışma Beyanı

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

Destek ve teşekkür

Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.