



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ
ISSN: 1308-9196 / e-ISSN:1308-7363

Yıl : 16 Sayı : 43 Nisan 2023

Yayın Geliş Tarihi: 21.02.2023 Yayına Kabul Tarihi: 04.04.2023

DOI Numarası: <https://doi.org/10.14520/adyusbd.1252229>

Makale Türü: Araştırma Makalesi/ Research Article

Atıf/Citation: Gündüz, M. & Artar, F. (2023). Bir Yönetime Katılım Aracı Olarak CİMER'in Toplumsal Anlamı: Amaç, Etkinlik, Güven, *Adiyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (43), 660-700.

BİR YÖNETİME KATILIM ARACI OLARAK CİMER'İN TOPLUMSAL

ANLAMI: AMAÇ, ETKİNLİK, GÜVEN*

Mustafa GÜNDÜZ* **Feray ARTAR****

Öz

Katılımcı bir yönetim anlayışının toplumun genelince kabul görmesi ve katılım araçlarının doğru, adil ve etkin kullanılabilmesi yapısal olduğu kadar kültürel bir meseledir. Literatürde, katılım kültürünün gelişimine ilişkin en temel gösterge katılıma istekli insanların sayısıdır. Ancak katılım motivasyonunun niteliksel yönleri de politik kültür açısından önemlidir. Bu çalışma, bir katılım aracı olarak Türkiye'de kurulan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin (CİMER) toplumsal anlamı üzerine özgün bulgular sunar. Araştırmanın bulguları, Türkiye nüfusunun %30'undan fazlasını oluşturan İstanbul, Ankara ve İzmir illerinden, internet kullanım verilerinin dayandığı 16-74 yaş grubu dikkate alınarak seçilen 400 kişilik bir örnekleme dayanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yönetişim, Katılım, CİMER, E-devlet.

*Araştırma verilerinin elde edilmesine destek veren Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na teşekkür ederiz.

* Prof. Dr., Başkent Üniversitesi, mstfgndz02@gmail.com, Ankara/Türkiye

** Dr., ferayartar@gmail.com, Ankara/Türkiye

SOCIAL MEANING OF CİMER AS A TOOL OF PARTICIPATION IN MANAGEMENT: PURPOSE, EFFECTIVENESS, TRUST

Abstract

The acceptance of a participatory management approach by the society and the correct, fair and effective use of participation tools is a cultural as well as a structural issue. In the literature, the most basic indicator of the development of a culture of participation is the number of people willing to participate. However, qualitative aspects of participation motivation are also important for political culture. This study presents original findings on the social meaning of the Presidential Communication Center (CİMER) established in Turkey as a participation tool. The findings of the study are based on a sample of 400 people selected from the provinces of Istanbul, Ankara and Izmir, which constitute more than 30% of the Turkish population, taking into account the 16-74 age group on which the internet usage data is based.

Keywords: Governance, Participation, CİMER, E-government.

1. GİRİŞ

CİMER'e başvuranların ve muhataplara verilen cevapların sayısının her geçen yıl arttığı bilinmektedir (AA, 2019). Niceliksel olarak değerlendirildiğinde CİMER'in yaygınlaştığı ve toplumsal kesimlerde kabul gören bir iletişim aracı haline geldiği söylenebilirken, niteliksel incelemeler bazı sorunları göstermektedir. Güven, Kutlu ve Demirci'nin (2019) paylaştığı bir örneğe göre "vatandaşlar ve devlet memurları, aralarında yaşamış oldukları en küçük problemlerde dahi birbirini CİMER'e şikâyet etmekle tehdit etmeye ve kendini temize çıkarmanın arayışına da girmektedirler". Gerçekten de CİMER'in bazı kötü ve yanlış amaçlı kullanımları birtakım tedbirleri gerektirmiştir. Teknik tedbirler bir kenara bırakıldığında, CİMER gibi bir platformun amacına uygun kullanımı için katılım kültürünün geliştirilmesi de bir hedef olmalıdır. Bu amacın temel bir bileşeni CİMER'in toplumsal anlamının dönüştürülmesi olmalıdır.

Bu çalışma, kamu yönetimi anlayışındaki önemli değişimlerden hareket ederek Türkiye’de uygulamaya konulan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) hizmetinin toplumsal anlamı üzerine özgün bulgular sunar. CİMER’in inşa edilmekte olan kurumsal kimliği ile toplumsal anlamının yapı taşları hakkında fikir veren bulgulara geçmeden önce katılımcı yönetim anlayışının, teknolojinin ve CİMER’in gelişiminden söz edilerek politik kültür ve katılım kültürü kavramları üzerinde durulacaktır. Daha sonra, araştırma yönteminin sunulması ile birlikte bulgular, CİMER’in amacı, etkinliği ve CİMER’e güven bağlamında değerlendirilecektir.

1.1. Katılımcı Yönetim Anlayışı, Teknoloji ve CİMER’in Gelişimi

Klasik dönemlerde yaşam tarzlarına bağlı olarak ortaya çıkan toplumsal yapılar ile onların somutlaştırdığı büyük akıl olan devlet sistemi ve devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişki biçimleri modern süreçlere göre oldukça basitti. Dolayısıyla toplumların ihtiyaçlarına cevap vermek, onları sevk ve idare etmek günümüze göre çok daha belirgin stratejileri gerektirmekteydi. Teknoloji geliştikçe toplumsal yapılar karmaşık hale geldi ve devlet sistemi ile onun yönetimi de çok daha heterojen araçlarla kendini tahkim etmek zorunda kaldı. Uzaktan iletişimin olanakları arttıkça kurumlarda fiziksel belgelere ve klasörlere dayanan yüz yüze kamu hizmeti arzı devam ederken telefon, faks, e-posta ve internet tabanlı diğer iletişim araçlarının kullanımı ve belgelerin dijitalleşmesi de yaygınlaştı. Kamu kurumuna fiziksel başvuru ile uzaktan başvuru olanakları bir arada varlığını sürdürürken ikincisinin lehine bir değişim yaşanmaktadır. Postmodern süreçlerin üretimlerinde olduğu gibi postmodern zihniyetler ile toplumsal kurgular da bir tarafıyla karmaşık, öteki tarafıyla esnek yapılar yarattı. Elbette bütün bu süreçlerde devletler ile vatandaşları arasında yeni sözleşmeler yapıldı, yeni vatandaşlık hakları ortaya çıktı ve bu da yeni ilişki biçimlerini zorladı. İşte yenilenen bu ilişki biçimlerinden biri de hiç kuşkusuz vatandaşların da yönetimin

bir parçası addedilmesi, onlar ile yönetimler arasında geçmişte olduğundan çok daha yakın temaslı ilişkiler tesis edilmesidir. Aynı toplumsal dönüşüm süreçlerinin sonucu olarak yönetim anlayışlarının yerini kademeli olarak yönetişim anlayışları aldı.

Özetle günümüz dünyasında yaşanan toplumsal, siyasal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler her alanda yeniliği ve dönüşümü zorunlu kılmıştır. Kamu Yönetimi de bu değişim ve dönüşümlerden etkilenecek yenilenmiş ve birey odaklı bir yönetim şekline evrilmiştir. Işık'ın (2010) ifadesine göre bu değişimde, özellikle 1980'lerden sonra hız kazanan, devlete güven probleminin aşılması ihtiyacı da etkili olmuştur. Bu bağlamda "toplumsal beklentileri karşılamak, hizmetlerin adalet, eşitlik, verimlilik, etkinlik ve yansızlık ilkeleri çerçevesinde sunulmasını sağlamak ve vatandaş-yönetim arasındaki ilişkileri daha sağlıklı bir zemine oturtmak için yönetişim kavramı bir çözüm olarak" görülmektedir (Durkal Eroğlu ve Korkmaz, 2017). Yönetişim anlayışını geliştirmek için devletler çok sayıda kamu yönetimi reformuna gitmiştir (Şahin, 2018).

Bu reformlar toplumsal katılımın payını arttıran yönde görünmektedir. Bir yandan "kamu hizmetlerinin çeşitliliği, ulaşılabilirliği ve etkinliği artırılırken diğer yandan bireylerin yönetime talep, istek, öneri ve şikâyetlerini iletme ihtiyacını karşılayacak iletişim/hak arama mekanizmalarının oluşturulmasına önem verilmiştir" (Güler ve Yılmaz, 2019). Böylece vatandaş-devlet ilişkilerinin geliştirilmesi, güçlendirilmesi ve kamuda yönetimin daha etkin hale getirilmesi açısından önemli araçlar oluşturulmuştur (Ateş ve Buyruk, 2018). Bu amaçla Türkiye'de halkın şikâyetlerini ve önerilerini ulaştırabileceği bir uygulama olarak kurulan CİMER ile kişiler kamu yönetimine doğrudan katılabilmektedir. Bu katılım, kamu yönetimi uygulamaları ve memurların görevlerini ifa etme biçimleri hakkında fikir beyan etme, şikâyetlerini dile getirme imkânı sağlamıştır (Demirci, 2015).

1.2. Politik Kültür ve Katılım

Politik kültür, toplumu oluşturan bireylerin hükümet, parti, parlamento gibi politik nesnelere yönelik tutum, anlamlandırma ve eğilimleri olarak ifade edilir (Dalton ve Wlzel, 2014). Türkiye’deki hâkim politik kültürün tanımlanması ve değişiminin izlenmesi siyaset bilimi ve siyaset tarihi çalışmalarının önemli bir konusu olmuş, çoğu zaman, Türkiye’nin modernleşmesi tartışmalarının bir parçası olarak ele alınmıştır (Artar, 2021). Kalaycıoğlu ve Sarıbay (2009) tarafından ifade edildiği üzere modernleşme sürecinin politik alanda sağladığı en büyük dönüşüm politik katılımın genişlemesidir. “Genişleme” hem daha fazla insanın katılıma istekli olmasını hem de daha fazla katılım aracının topluma sunulmuş olmasını gerektirir. Katılım fırsatlarının toplumu oluşturan bireylere sunulmuş olması tek başına yeterli değildir, ayrıca politik yaşama katılma fırsatının varlığı hakkında “bilişsel bir hazırlığa” sahip olmaları da gerekir (Kalaycıoğlu ve Sarıbay, 2009).

Politik kültürdeki gelişmenin Batılılaşma ideali ile paralel bir istikamete sahip olması Doğu’ya göre Batı’da daha katılımcı bir politik kültürün hâkim olduğu anlayışına dayanır. Demokratik bir politik kültürün gelişmiş Batı ülkelerinde bulunduğu kabulü (Uslu ve Karabay, 2019; Okur Çakıcı, 2016) daima Doğu ile Batı arasında karşılaştırmalı bir tanımlamayı tetiklemiştir. Bu haliyle politik kültür, katılıma istekli ve özgüvenli kitlelerin artması anlamına gelir. Ancak katılımın niteliği politik kültürün başka bir yönüdür ve bu nedenle “katılımın” toplumsal anlamı üzerine düşünmek de faydalı olabilir. Yönetime katılmak istemek olumlu bir politik gösterge; peki ama ne için? Bu araştırma, CİMER özelinde, katılım ya da yönetim kültürünü niteliksel yönden inceleme fikrine dayanmaktadır.

2. YÖNTEM

Toplumsal anlam inşalarını inceleyen bir çalışmada nitel yöntem kullanmak uygun ve yaygındır. Ancak bu çalışmada CİMER'in toplumsal anlamına ilişkin görüş ve düşünce biçimleri medya, sosyal medya ve literatür incelemesi ile edinilmiş ve soru formunun oluşturulması için listelenmiştir. Geniş kitlelere ulaşma hedefini taşıyan bu çalışmada söz konusu görüş ve düşünce ifadeleri yapılandırılmış bir soru formuna dönüştürülerek nicel bir araştırma tasarlanmıştır. Bu soru formunun hazırlanmasında CİMER ile ilgili çalışmalardan (Aksan, 2014; Eski, Özben ve Günbayı, 2019; Durkal Eroğlu ve Korkmaz, 2017; Güneş ve Günbayı, 2017; Yüksel, 2019; Batal, 2019; Çiçekli, 2016; Selvi, Ulucan ve Coşgun, 2019) faydalanılmıştır. Halkın CİMER uygulamasına ilişkin değerlendirmelerini sunmalarına olanak tanıyan yapılandırılmış bir soru formu katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin yanı sıra CİMER'in amacı, etkinliği, olumlu ve olumsuz özellikleri hakkındaki görüşlerini almayı sağlamıştır. Demografik bilgiler nedensel açıklamalar için imkân sağlamaktadır.

Türkiye genelinde kullanılan CİMER sisteminin değerlendirilmesi için çalışma alanını sınırlamak gerekir. Üretim, hizmet ve yönetim sektörlerinin yoğunlaştığı üç metropol politika yönelimli bir araştırma için uygun örnekleme daraltılmış bir alandan sağlamaya imkân verir. Araştırmanın kapsamını İstanbul, Ankara ve İzmir illerinde ikamet edenler oluşturur. Daraltılmış bu alan Türkiye nüfusunun %30'undan fazlasını oluşturmaktadır. Nüfus içindeki yaş dağılımına ilişkin bir sınırlama belirlemek için internet kullanım verilerinin dayandığı 16-74 yaş grubu dikkate alınmıştır. Türkiye toplam nüfusunun yaklaşık %70'ini oluşturan grup üç büyük kentin nüfusuna uygulandığında çalışmanın evreni 17 buçuk milyon olarak belirlenmiş olur. Bu evren içinden %95 güven seviyesi ve %5 hata payı ile belirlenen örneklem sayısı 400'dür. Bu araştırmanın özgün verileri, İstanbul, Ankara ve İzmir'de ikamet eden, 16-74 yaş grubu 400 kişiye 2020 yılında

uygulanan yapılandırılmış soru formlarına dayanmaktadır. Örneklemin özelliklerini sunmakta fayda vardır.

Katılımcıların %42,5'i İstanbul ilinde, %32,5'i Ankara ilinde, %25'i ise İzmir ilinde ikamet etmektedir (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1 Örneklemin ikamet edilen illere göre dağılımı

İl	N	%
İstanbul	170	42,5
Ankara	130	32,5
İzmir	100	25
Toplam	400	100

Örneklemin %32,8'ini kadınlar oluştururken; %28,8'ini 25-34 yaş grubu, %22,3'ünü 35-44 yaş grubu, %3'ünü ise 65+ yaş üstü grup oluşturmaktadır (Bkz. Tablo 2).

Tablo 2 Yaş dağılımı

Yaş aralığı	N	%
15-24	65	16,3
25-34	115	28,8
35-44	89	22,3
45-54	78	19,5
55-64	41	10,3
65-74	12	3,0
Toplam	400	100,0

Çalışma durumuna göre katılımcılar; ücretli çalışanlar, işyeri ve serbest meslek sahipleri, çalışmayan ve inaktif gruplar olarak özetlenebilir. Böylece ücretli çalışanlar örneklemin %43,5'ini, işyeri ve serbest meslek sahipleri %28,8'ini,

Çalışmayanlar %13,3'ünü ve aktif olmayan gruplar %14,5'ini oluşturur (Bkz. Tablo 3).

Tablo 3 Örneklemin çalışma durumuna göre dağılımı

Çalışma durumu	N	%
Aktif olmayan gruplar (Öğrenci ve emekli)	58	14,5
Çalışmayan gruplar (İşsiz ve ev kadınları)	53	13,3
Ücretli çalışan gruplar (Kamuda ve özel sektörde)	174	43,5
İşyeri ve serbest meslek sahipleri	115	28,8
Toplam	400	100,0

400 katılımcının eğitim durumlarına bakıldığında bir kişinin eğitim almadığı (%0,3), %19,5'lik bir kesimin ilköğretim mezunu olduğu, %48,3'lük geniş bir kesimin ise lise mezunu olduğu görülmüştür (Bkz. Tablo 4).

Tablo 4 Örneklemin eğitim seviyesine göre dağılımı

Eğitim	N	%
Eğitim görmemiş	1	,3
İlköğretim mezunu	78	19,5
Lise mezunu	193	48,3
Üniversite öğrencisi	29	7,3
Üniversite mezunu	99	24,8
Toplam	400	100,0

Anket çalışmasında katılımcılara yöneltilen “CİMER’e hiç başvurduğunuz mu?” sorusuna karşılık olarak %90 oranında “hayır, hiç” cevabı alınmıştır. Yanıtlayıcıların %5,3'ü ise CİMER’e bir kez başvurduğunu beyan etmiştir. Birkaç kere başvuranların oranı ise %4,8'dir (Bkz. Tablo 5). Ancak CİMER deneyimine sahip olmayan kişiler de CİMER uygulamasını bilmekte ve hakkında fikir beyan edebilmektedir.

Tablo 5 Örneklemin CİMER deneyimi yönünden dağılımı

CİMER'e Başvuru	N	%
-----------------	---	---

Hayır, hiç	360	90,0
Bir kez	21	5,3
Birkaç kere	19	4,7
Toplam	400	100,0

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Katılımcılara CİMER'in temel amacı, etkinliği, olumlu ve olumsuz yönleri ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Bu sorular literatürde tartışılan konuları içerir. Bu bölümde (1) Amaç, (2) Etkinlik ve (3) Sorunlar başlıkları altında söz konusu sorulara verilen yanıtlara ilişkin analiz ve değerlendirmeler sunulacaktır.

3.1. CİMER'in Amacı

Katılımcılara CİMER'in en önemli amacına ilişkin fikirleri sorulmuştur. Buna göre örneklemin %58,3'ü "vatandaşın sorunlarının çözülmesinin" CİMER'in öncelikli amacı olduğunu düşünmektedir. "Halkın katılımının sağlanması ve kamu hizmetini iyileştirmek" amacını birinci sırada görenler örneklemin %25'ini oluştururken "Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak" örneklemin %16,3'ü tarafından CİMER'in en önemli amacı olarak kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 6).

Tablo 6 CİMER'in en önemli amacı yönünden örneklemin dağılımı

CİMER'in en önemli amacı	N	%
Vatandaşın sorunlarını çözmek	233	58,3
Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek	100	25
Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak	65	16,3
Diğer	2	0,5
Toplam	400	100

CİMER'in amaçlarına ilişkin yanıtlarının illere göre dağılımına bakıldığında İstanbulluların %70'e yakınının Ankara ve İzmir katılımcılarının ise yaklaşık %50'sinin CİMER'in temel amacını vatandaşın sorunlarını çözmek olarak gördüğü anlaşılmaktadır. "Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak" seçeneğini CİMER'in en önemli amacı olarak görenler, İstanbul katılımcılarının %16,60'ı Ankara katılımcılarının %13,80'i iken İzmir katılımcılarının yüzde yirmisine yakındır (Bkz. Tablo 7).

Tablo 7 CİMER'in en önemli amacına ilişkin görüşlerin illere göre dağılımı

CİMER'in en önemli amacı		İstanbul	Ankara	İzmir	Toplam
Vatandaşın sorunlarını çözmek	N	116	67	50	233
	%	68,60%	51,50%	50,50%	58,50%
Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek	N	25	45	30	100
	%	14,80%	34,60%	30,30%	25,10%
Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak	N	28	18	19	65
	%	16,60%	13,80%	19,20%	16,30%
Toplam	N	169	130	99	398
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CİMER'in amacına ilişkin yanıtlarda kadınlar ve erkekler açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Yaş gruplarına göre CİMER'in en temel amacı nedir sorusuna verilen yanıtlara bakıldığında 65-74 yaş grubunun %83,30 oranında, söz konusu hizmetin vatandaşın sorunlarını çözmek için yapıldığını düşünürken 15-24 yaş grubunun %66,20'sinin aynı düşünceye sahip olduğu görülmüştür. Ara yaş gruplarında bu yanıtın oranı –yine en fazla verilen yanıt olmasına karşın- görece azalır. CİMER'in en önemli amacını "kamu hizmetlerinin yukarıdan

yönetilmesi ile disiplini sağlamak” olarak görenler her yaş grubundan %20’nin altında iken 45-54 yaş grubunda %27,30’dur.

CİMER’in en önemli amacına ilişkin fikirler ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Chi square $X = 17,203$, $sd = 4$, $p = 0,002$). Tablo 8’de görüleceği üzere vatandaşın sorunlarını çözmeyi CİMER’in en önemli amacı olarak görenlerin oranı eğitim seviyesi arttıkça düşer. Temel eğitim seviyesinde %65,80 olan oran Üniversite mezunlarında %41,80’dir. Yurttaşlık haklarına ve aktif vatandaş olmaya vurgu yapan “Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek” ise eğitim seviyesi ile artan bir yanıt olarak karşımıza çıkar. Temel eğitim seviyesinde böyle düşünenlerin oranı %16,50 iken Lise mezunlarında oran %22,60’a, üniversite mezunlarında ise %37,80’e çıkar. “Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak” fikrini CİMER’in en önemli amacı olarak görenler arasında eğitim seviyesi bakımından düzenli bir dağılım yoktur ancak gruplar içinde en yüksek oranda bu yanıtı verenler üniversite mezunları olmuştur (Bkz. Tablo 8).

Tablo 8 CİMER'in en önemli amacı ile eğitim seviyesi arasındaki ilişki

CİMER'in en önemli amacı		Temel eğitim	Lise mezunu	Üniversite mezunu	Toplam
Vatandaşın sorunlarını çözmek	N	52	140	41	233
	%	65,80%	63,30%	41,80%	58,50%
Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek	N	13	50	37	100
	%	16,50%	22,60%	37,80%	25,10%
Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak	N	14	31	20	65
	%	17,70%	14,00%	20,40%	16,30%
Toplam	N	79	221	98	398
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CİMER'in en önemli amacına ilişkin fikirler ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Chi square $X = 19,969$, $sd = 6$, $p = ,003$). Tablo 9'de görüleceği üzere ekonomik olarak aktif olmayan gruplar %74,10 oranında vatandaşın sorunlarını çözmeyi CİMER'in en önemli amacı olarak görmektedir. Diğer çalışma durumları için de en çok tercih edilen yanıt bu olsa da görece olarak daha düşük oranlarda verilmiş bir cevap olduğu söylenebilir. Bu yanıtı en az tercih edenler ücretli çalışanlar olmuştur. Diğer gruplar halkın katılımını sağlama ve hizmetlerin iyileştirilmesi seçeneğini eşit oranlarda tercih ederken ücretli gruplar burada da diğer gruplardan ayrılır. Yurttaşlık haklarına ve aktif vatandaş olmaya vurgu yapan "Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek" yanıtı ücretli çalışanların %33,90'ı için CİMER'in en önemli amacı olmuştur. "Kamu hizmetlerinin yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak" yanıtı ekonomik olarak aktif olmayan gruplar için oldukça uzak bir seçenek iken çalışmayanlar ve işyeri/serbest meslek sahipleri bu yanıtı %20'nin üzerinde önemli görmüştür. Ücretli çalışanlar ise bu seçeneği sadece %14,40 oranında tercih etmiştir (Bkz. Tablo 9).

Tablo 9 CİMER'in en önemli amacı ile çalışma durumu arasındaki ilişki

CİMER'in en önemli amacı		Aktif olmayan gruplar (Öğrenci ve emekli)	Çalışmayan gruplar (İşsiz ve ev kadını)	Ücretli çalışan gruplar (Kamuda ve özel sektörde)	İşyeri ve serbest meslek sahipleri	Toplam
Vatandaşın sorunlarını çözmek	N	43	31	90	69	233
	%	74,10%	58,50%	51,70%	61,10%	58,50%
Halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek	N	11	10	59	20	100
	%	19,00%	18,90%	33,90%	17,70%	25,10%
Kamu	N	4	12	25	24	65

hizmetlerini n yukarıdan yönetilmesi ile disiplini sağlamak	%	6,90%	22,60%	14,40%	21,20%	16,30%
Toplam	N	58	53	174	113	398
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

3.2. CİMER'in Etkinliği

CİMER'in etkinliği ve başarısı ile ilgili görüşleri öğrenilmek istenen katılımcılara birtakım ifadeler verilmiş ve bunlara katılma derecelerini belirtmeleri istenmiştir. CİMER'in etkili ve başarılı olduğunu anlatan ifadeler yüksek oranda kabul edilmiş görünmektedir. CİMER'in vatandaşların sorunlarının çözümünde önemli bir yenilik olduğunu düşünenler "CİMER sayesinde vatandaşın sorunları çözülmeye başladı" ifadesine %62,8 oranında katıldıklarını ifade etmiştir. Örneklemin %29,3'ü bu konuda bir eğilim belirtmezken 32 kişi söz konusu ifadeye katılmadıklarını beyan etmiştir (Bkz. Tablo 10).

Bu yeniliğin hizmet kalitesi üzerinde olumlu bir etki yarattığı fikri de yüksek oranda kabul görmüştür. Yalnızca 25 kişi CİMER sayesinde kamu hizmetinin sunulmasında bir iyileşme yaşandığı fikrine katılmadığını beyan etmiştir. "CİMER sayesinde vatandaşa yönelik hizmetlerde gelişme ve iyileşme oldu, hizmet kalitesi arttı" ifadesi örneklemin %68,3'ü tarafından kabul edilirken %25,5 bu konuda olumlu ya da olumsuz bir fikir beyan etmemiştir (Bkz. Tablo 10).

Hizmet arzında yaşanan söz konusu değişim, aksaklıkların merkezden çözülmeye başlanması ile ilgili olumlu algıyı göstermektedir. Çünkü katılımcılar sorunların ilgili kurumlar üzerinden çözüleceğine inanmamaktadır. Bu anlayış, geçmiş kamu hizmeti deneyimleri ile ilgili görünmektedir. "Kurumların kendilerine başvurduğumuzda CİMER kadar iyi sonuç alamayız" ifadesi örneklemin %61,3'ü

tarafından kabul görmüştür. Yanıtlayıcıların %31'i bu konuda görüş bildiremezken %7,8 olumsuz görüş bildirmiştir (Bkz. Tablo 10).

Tablo 10 CİMER'in etkinliğine ilişkin olumlu değerlendirmelerin dağılımı

İfade		Tamam en katılıyor um	Katıl ıyor um	Kısmen katılıyor/k ararsız	Pek katılmıy orum	Hiç katılm ıyoru m	Topl am
CİMER sayesinde vatandaşın sorunları çözülmeye başladı	N	87	164	117	22	10	400
	%	21,8	41	29,3	5,5	2,5	100
CİMER sayesinde vatandaşa yönelik hizmetlerde gelişme ve iyileşme oldu, hizmet kalitesi arttı	N	89	184	102	17	8	400
	%	22,3	46	25,5	4,3	2	100
Kurumların kendilerine başvurduğumuzda CİMER kadar iyi sonuç alamayız	N	76	169	124	24	7	400
	%	19	42,3	31	6	1,8	100

CİMER'in kamu hizmetine ulaşma konusunda sağladığı avantajlar onun etkili ve başarılı bulunmasını sağlarken katılımcıların öznel ifadeleri ve duygu durumları üzerinde de olumlu etkiler bırakmıştır. Bilgi ile duygular arasındaki ilişki tek yönlü değildir; duygular da bilgiyi yorumlama üzerinde etkilidir. Bu nedenle CİMER'in etkinliği üzerine yapılan değerlendirmeler, hükümetin genel politikaları hakkındaki görüşlerle paralellik sergilemektedir. Ancak anket sonuçlarında karşılaşılan yüksek oranlar, hükümetin tüm politikalarını desteklemeyenlerin de CİMER uygulaması hakkında olumlu görüş bildirebildiğini göstermiştir.

CİMER'in etkinliği üzerine sunulan görüşler ile karşılıklı etkileşim halinde olan öznel ifadeler toplum huzuru, umut, devletle bütünleşme ve Cumhurbaşkanına yaklaşma üzerinedir. Örneklemin yarıdan biraz fazlası (%52,5) CİMER sayesinde toplum huzurunun arttığını düşünürken %37,3'lük bir kesim bu konuda fikir beyan edememektedir. Ankete katılan 29 kişi ise bu fikre pek katılmadığını ya da hiç katılmadığını söylemiştir. Örneklemin %64,3'ü CİMER'in topluma umut verdiğini ifade ederken %7,3'ü "CİMER vatandaşlara umut veren bir kurumdur" ifadesine katılmadığını beyan etmiştir. 114 kişi ise bu konuda olumlu ya da olumsuz bir görüş sunamamıştır (Bkz. Tablo 11).

CİMER'in vatandaş ile devlet arasındaki mesafeyi azalttığı fikri de yüksek kabul gören bir fikirdir. Örneklemin %70'e yakını böyle düşünürken %7,3'ü bu düşünceye karşıdır. %25,3'lük bir kesimin ise bu konuda kararsız kaldığı ya da bir fikre sahip olmadığı görülür. Vatandaşın sorunlarının doğrudan Cumhurbaşkanına iletildiği düşüncesi (ya da duygusu) da %64,6 oranında kabul görmüştür. Bu konuda kararsız olan ya da bilgi sahibi olmadığını belirtenlerin oranı %27'dir. %8,5'lik bir kesim ise "CİMER halkın sorun ve önerilerini doğrudan Cumhurbaşkanına iletme imkânı verdi" düşüncesine katılmadığını beyan etmiştir (Bkz. Tablo 11).

Tablo 11 Duygu ifadelerinin dağılımı

İfade	Tamamen katılıyor	Katılı yorum	Kısmen katılıyor/kararsız	Pek katılı yorum	Hiç katılı yorum	Toplam
CİMER sayesinde toplum huzuru arttı	N 90 % 22,5	132 33	149 37,3	14 3,5	15 3,8	400 100
CİMER vatandaşlara umut veren bir kurumdur	N 89 % 22,3	168 42	114 28,5	17 4,3	12 3	400 100
CİMER vatandaş ile devlet arasındaki mesafeyi azaltmıştır	N 80 % 20	190 47,5	101 25,3	17 4,3	12 3	400 100
CİMER halkın sorun	N 79	179	108	24	10	400

ve önerilerini doğrudan Cumhurbaşkanına iletme imkânı verdi	% 19,8	44,8	27	6	2,5	100
---	--------	------	----	---	-----	-----

Anket çalışmasında katılımcılara yalnızca CİMER ile ilgili olumlu ifadeler sunulmamıştır. Kontrol soruları da benzer eğilimleri göstermiştir. “CİMER başarılı bir uygulama değildir” ifadesi %7,8 oranında kabul görürken örneklemin %80'e yakını bu ifadeyi kabul etmediğini beyan etmiştir. Bu soruda kararsızlık ifade edenlerin oranı öncekilere göre daha az olarak %13,5'te kalmıştır. Ancak CİMER'in halkın önerilerini dikkate almadığı yönündeki ifadede kararsızların/fikir sahibi olmayanların oranı %19,8'e yükselir. Bunun nedeni doğrudan CİMER uygulamasını kullanmamış olmaları ile ilgili görülebilir. “CİMER sorunlarımızın çözülmesini ve önerilerimizin dikkate alınmasını sağlayamamaktadır” 33 kişi tarafından yani %8,3 oranında kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 12). Bu oran önceki sorular ile karşılaştırıldığında CİMER'in etkinliğini kabul eden ancak yeterince katılımcı bulmayan küçük bir miktarın var olduğunu söyler.

“CİMER yerine her kurumun kendisine şikâyet ve önerilerimizi sunmalıyız” ifadesi örneklemin %10'u tarafından kabul edilmiştir (Bkz. Tablo 12). Bu, “Kurumların kendilerine başvurduğumuzda CİMER kadar iyi sonuç alamayız” diyenlerin oranından (%7,8) biraz daha fazladır (Bkz. Tablo 10). Bu küçük değişim kamu kurumları ile doğrudan iletişimin etkili olmadığını ancak gelişmesi gerektiğini düşünenlerin eğilimini göstermektedir. Vatandaşın şikâyet ve önerilerinin doğrudan kurumların kendisine iletilmesi fikrine örneklemin %63,6'sı katılmaz ve merkezden yönetilmesinden yana olduğunu gösterir. Bunun dışında kamu hizmeti ile ilgili sorunlar için idare mahkemesine başvurmayı CİMER'e başvurmaktan daha doğru bulanların oranı %9,3 iken bu fikre katılmadığını ifade edenler örneklemin %70'inden fazlasını

oluşturmaktadır. 77 kişi ise (%19,3) bu konuda görüş beyan edememiştir (Bkz. Tablo 12).

Tablo 12 CİMER'in etkinliğine ilişkin olumsuz değerlendirmelerin dağılımı

İfade		Tamam en katılıyor um	Katıl ıyor um	Kısmen katılıyor /kararsız	Pek katılm ıyoru m	Hiç katılm ıyoru m	Topla m
CİMER başarılı bir uygulama değildir	N	13	18	54	175	140	400
	%	3,3	4,5	13,5	43,8	35	100
CİMER sorunlarımızın çözümlmesini ve önerilerimizin dikkate alınmasını sağlayamamaktadır	N	10	23	79	159	129	400
	%	2,5	5,8	19,8	39,8	32,3	100
CİMER yerine her kurumun kendisine şikâyet ve önerilerimizi sunmalıyız	N	12	28	106	101	153	400
	%	3	7	26,5	25,3	38,3	100
CİMER yerine idari mahkemeye başvurmayı tercih ederim	N	13	24	77	145	141	400
	%	3,3	6	19,3	36,3	35,3	100

Örneklerimin büyük bölümünün CİMER'in etkinliği ile ilgili olumlu görüşlere sahip olduğu dikkati çekmektedir. Bu nedenle dikkat edilmesi gereken noktalar için nüanslara bakılması gerekir. Etkinliğe ilişkin bazı ifadelere verilen yanıtların ortalamalarına bakıldığında örnekleme tarafından en fazla kabul gören ifadenin "CİMER sayesinde vatandaşa yönelik hizmetlerde gelişme ve iyileşme oldu, hizmet kalitesi arttı" en fazla reddedilen ifadenin ise "CİMER başarılı bir uygulama değildir" olduğu görülmektedir (Bkz. Tablo 12).

Katılımcıların çoğu tarafından kabul gören olumlu ifadeler arasında görece daha az kabul gören "Kurumların kendilerine başvurduğumuzda CİMER kadar iyi

sonuç alamayız” olmuştur. Bu konuda daha fazla kişinin kararsız kaldığı düşünülmelidir. Katılımcıların geneli tarafından reddedilen ifadelerden görece en az reddedilen ise “CİMER yerine her kurumun kendisine şikâyet ve önerilerimizi sunmalıyız” olmuştur. Yine katılımcıların görece daha fazlasının bu konuda kararsız kaldığı düşünülebilir (Bkz. Tablo 13). Her iki ifadenin de ortak yönü kamu hizmeti ile ilgili talep ve şikâyetlerin merkezde toplanması, yerinden yönetilmemesi konusuna şüphe ile bakan kişilerin az da olsa bulunduğunu gösteriyor olmalarıdır.

Tablo 13 CİMER'in etkinliği ile ilgili yanıtların ortalama değerleri

İfade	N	Tamam en katılımı	Hiç katılımı	Ortalama	Standart Sapma
CİMER sayesinde vatandaşın sorunları çözülmeye başladı	400	1	5	2,26	0,943
CİMER sayesinde vatandaşa yönelik hizmetlerde gelişme ve iyileşme oldu, hizmet kalitesi arttı	400	1	5	2,18	0,893
Kurumların kendilerine başvurduğumuzda CİMER kadar iyi sonuç alamayız	400	1	5	2,29	0,902
CİMER başarılı bir uygulama değildir	400	1	5	4,03	0,979
CİMER sorunlarımızın çözümlenmesini ve önerilerimizin dikkate alınmasını sağlayamamaktadır	400	1	5	3,94	0,987
CİMER yerine her kurumun kendisine şikâyet ve önerilerimizi sunmalıyız	400	1	5	3,89	1,09
CİMER yerine idari mahkemeye başvurmayı tercih ederim	400	1	5	3,94	1,038

Katılımcılara verdikleri yanıtlar çerçevesinde (öznel duygu ifadeleri hariç) CİMER’i etkin bulma seviyelerini ifade eden “Etkinlik Puanı” verilmiştir. Tablo 12’deki ifadeleri CİMER’i olumlu şekilde yanıtlamış olanlar yüksek, CİMER’i eleştirir şekilde yanıtlamış olanlar düşük Etkinlik Puanına sahip olmuştur. Yapılan ANOVA testleri, Etkinlik Puanı ile eğitim seviyesi, ikamet edilen il, CİMER deneyimi ve cinsiyet arasında anlamlı ilişkinin varlığını ortaya koyarken, çalışma durumları ve yaş arasında anlamlı ilişki olmadığını göstermiştir (Bkz. Tablo 14).

Tablo 14 “Etkinlik Puanı” bağımsız değişkeni üzerine Lineer Regrasyon Anova testleri

İkamet edilen il	F (1, 398) = 15,672	p = ,000
Cinsiyet	F (1, 398) = 4,038	p = ,045
Yaş	F (1, 398) = 0,326	p = ,568
Çalışma durumu	F (1, 398) = 0,216	p = ,643
Eğitim durumu	F (1, 398) = 25,331	p = ,000
CİMER başvurusu yapmış olma durumu	F (1, 398) = 9,803	p = ,002

3.3. CİMER’e Güven

Literatürde CİMER ile ilgili olarak dile getirilen sorunlar teknik ve sistemsel olabilmektedir. Ancak bu çalışmanın konusu daha çok insan faktörü ile ilgili olan sorun kaynaklarıdır. CİMER içi ve dışı kamu personeli ile kullanıcı vatandaşlar ile ilgili sorunlar konusunda bazı ifadelerle karşı karşıya bırakılan yanıtlayıcılara bu ifadelere katılma dereceleri sorulmuştur. Tablo 15’teki iki ifade CİMER personeline güven konusundadır. Örneklemin %55,8’i CİMER çalışanlarına güvendiğini ifade ederken %35,5’i bu konuda olumlu ya da olumsuz bir fikir beyan edememiştir. Örneklemin %8,8’i ise böyle bir güven duygusuna sahip olmadığını beyan etmiştir. Konu CİMER yetkililerine kişisel olarak değil de uzmanlıkları bakımından güvenmek olduğunda kararsızların oranı biraz artar (%37,5), güven duyanların oranı bir miktar geriler (%54,1) (Bkz. Tablo 15).

Tablo 15 CİMER çalışanlarına güven ifadelerinin dağılımı

İfade		Tamam en katılıyo rum	Katılı y orum	Kısmen katılıyor/k ararsız	Pek katılmı yorum	Hiç katılmı yorum	Toplam
CİMER çalışanlarına güveniyorum	N	73	150	142	24	11	400
	%	18,3	37,5	35,5	6	2,8	100
CİMER çalışanlarının işlerinin uzmanı olduğunu düşünüyorum	N	61	155	150	27	7	400
	%	15,3	38,8	37,5	6,8	1,8	100

CİMER çalışanlarına güveniyorum ifadesinin iller bazındaki dağılımına bakıldığında benzerlikler görüldüğü halde anlamlı bir farktan da söz edilebilir ($X = 10,214$, $sd = 4$, $p = 0,037$). Tüm illerdeki anket yanıtlayıcıları büyük oranda “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesine katıldığını belirtmiştir ancak bu oran İzmir’de (%52) Ankara (%56,20) ve İstanbul’a (%57,60) göre nispeten daha düşüktür (Bkz. Tablo 16). İfadeye katılma durumu ile cinsiyet değişkeni ve yaş grupları arasında ise anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

Tablo 16 “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesinin ikamet yerine göre dağılımı

CİMER çalışanlarına güveniyorum		İstanbul	Ankara	İzmir	Toplam
Katılmıyor	N	7	18	10	35
	%	4,10%	13,80%	10,00%	8,80%
Ne katılıyor ne katılmıyor	N	65	39	38	142
	%	38,20%	30,00%	38,00%	35,50%
Katılıyor	N	98	73	52	223
	%	57,60%	56,20%	52,00%	55,80%
Toplam	N	170	130	100	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CİMER personeline güven ifadesine verilen yanıtlar bakımından çalışma grupları arasında da anlamlı bir fark gözlemlenmemiştir. Ancak eğitim durumu ile güven duygusu arasında bir ilişki dikkati çeker ($X = 21,751$, $sd = 4$, $p = 0,000$). Buna göre, eğitim seviyesi arttıkça “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesine eleştirel yaklaşma oranı artar. Üniversite mezunlarının %18,20’si, Lise mezunlarının %6,30’u, Temel eğitim seviyesindekilerin ise yalnızca %3,80’i bu ifadeye katılmadığını belirtmiştir. Düşük eğitim seviyesinden katılımcılar %44,30 oranında bir görüş bildiremediklerini ifade etmiştir. Lise mezunlarının %62,60 gibi büyük bir bölümü CİMER çalışanlarına güvendiğini belirtirken bu yanıt daha düşük eğitim seviyesinde %51,90, daha yüksek seviyede ise %43,40’a düşer (Bkz. Tablo 17).

Tablo 17 “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesinin eğitim seviyesine göre dağılımı

CİMER çalışanlarına güveniyorum		Temel eğitim seviyesi	Lise mezunu	Üniversite mezunu	Toplam
Katılmıyor	N	3	14	18	35
	%	3,80%	6,30%	18,20%	8,80%
Ne katılıyor ne katılmıyor	N	35	69	38	142
	%	44,30%	31,10%	38,40%	35,50%
Katılıyor	N	41	139	43	223
	%	51,90%	62,60%	43,40%	55,80%
Toplam	N	79	222	99	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CİMER çalışanlarına güven konusundaki görüş ile anlamlı ilişki keşfedilen bir başka değişken ise CİMER deneyimine sahip olma durumudur ($X = 26,586$, $sd = 4$, $p = 0,000$). Buna daha önce CİMER uygulamasını hiç kullanmamış olanlar “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesine yüksek oranda katılım gösterirken (%58,10) CİMER başvurusuna sahip olanlarda, özellikle de birden çok kere

kullanmış olanlarda bu oran %31,60'a düşmüştür. Aynı şekilde, CİMER'i hiç kullanmamış olanların yalnızca %6,4'ü güven ifadesine olumlu yanıt vermemişken bu oran bir başvuruya sahip olanlarda %28,6'ya, birden fazla başvuruya sahiplerde %31,6'ya kadar çıkar (Bkz. Tablo 18). Bu durum CİMER deneyiminin personele güven konusunda olumlu bir etki yaratmadığını göstermektedir.

Tablo 18 “CİMER çalışanlarına güveniyorum” ifadesinin CİMER deneyimine sahip olma durumuna göre dağılımı

CİMER çalışanlarına güveniyorum		Hayır, hiç	Bir kez	Birkaç kere	Toplam
Katılmıyor	N	23	6	6	35
	%	6,40%	28,60%	31,60%	8,80%
Ne katılıyor ne katılmıyor	N	128	7	7	142
	%	35,60%	33,30%	36,80%	35,50%
Katılıyor	N	209	8	6	223
	%	58,10%	38,10%	31,60%	55,80%
Toplam	N	360	21	19	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Bilindiği gibi, diğer kurumlarca sağlanan kamu hizmetleri CİMER başvuru konularının başında gelir. Bu nedenle, literatürde de rastlandığı üzere, vatandaşların CİMER başvurularının kamu personeli ve hizmet akışı üzerinde de belli bir etkiye sahip olduğu iddiası mevcuttur. Anket katılımcılarının CİMER şikâyetlerinin çalışanlar ve hizmet üzerinde olumsuz etkiler yaratıp yaratmadığı konusundaki görüşleri de alınmaya çalışıldı. “CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür” ifadesi örneklemin sadece 8,8'i tarafından kabul görülürken “CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadesi %9,5'lik bir grup tarafından uygun bir ifade olarak görülmüştür. Kararsız kalan ya da fikir beyan edemeyenler CİMER çalışanlarına güven konusunda olduğu kadar

yüksek oranda değildi. Onun yerine örneklemin büyük kısmı, %71'i çalışanların motivasyonları üzerindeki olumsuz etkiyi, %80'e yakını kamu hizmeti üzerindeki aksatıcı etkiyi reddetti (Bkz. Tablo 19).

Tablo 19 CİMER'in çalışanlar ve kamu hizmetleri üzerindeki olumsuz etkileri

İfade		Tamamen katılıyor	Katılıyor	Kısmen katılıyor/kararsız	Pek katılmıyor	Hiç katılmıyor	Toplam
CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür	N	14	21	81	128	156	400
	%	3,5	5,3	20,3	32	39	100
CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur	N	10	28	44	178	140	400
	%	2,5	7	11	44,5	35	100

CİMER şikâyetlerinin çalışanların motivasyonunu düşürdüğü yönündeki ifade farklı illerde ikamet edenlerce ya da farklı yaş gruplarınca farklı şekillerde karşılanmadı. Ancak cinsiyet yönünden anlamlı bir farktan söz etmek mümkündür ($X = 8,632$, $sd = 2$, $p = 0,013$). Buna göre CİMER şikâyetlerinin çalışanların motivasyonunu düşürdüğü yönündeki ifade erkeklerin %74,5'i tarafından reddedilirken kadınların %61,8'i tarafından reddedilmiştir. Kadınlar erkeklerden daha yüksek oranda kararsızlık bildirmiş (%25,2) veya ifadenin doğru olduğunu düşünmüştür (%13) (Bkz. Tablo 20). "CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur" ifadesi ise ne ikamet edilen il ne yaş ne de cinsiyet bazında farklı yaklaşımlar doğurmuştur.

Tablo 20 “CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür” ifadesinin cinsiyete göre dağılımı

CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür		Kadın	Erkek	Toplam
Katılmıyor	N	81	203	284
	%	61,80%	75,50%	71,00%
Ne katılıyor ne katılmıyor	N	33	48	81
	%	25,20%	17,80%	20,20%
Katılıyor	N	17	18	35
	%	13,00%	6,70%	8,80%
Toplam	N	131	269	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%

“CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür” ifadesi farklı çalışma durumundaki bireylerce de anlamlı farklar ortaya çıkacak şekilde karşılanmamıştır. Ancak yanıtlayıcıların eğitim seviyesi, CİMER'in kamu çalışanlarının motivasyonu üzerindeki olumsuz etkileri konusundaki görüşlerde anlamlı farklar yaratabilmektedir ($X = 23,514$, $sd = 4$, $P = 0,000$). Düşük eğitim seviyesinde bu görüş yüksek oranda reddedilirken (%74,7) olumlu ya da olumsuz bir görüş belirtmeyenler grubun %20,3'ünü oluşturmuştur. Lise mezunları ise ifadeyi daha yüksek oranda reddederken (%77,9) daha düşük oranda görüş bildirememeye halinde olmuştur (%15,3). Lise mezunları kararsız kalmamış ve CİMER şikâyetleri nedeniyle kamu ya da özel sektör çalışanlarının (şikâyetin konusu olan kişilerin) motivasyonlarının düştüğüne inandığını ifade etmiştir. Üniversite mezunları ise daha düşük bir oranda bu ifadeyi reddetmiş (%52,5) ve daha yüksek oranda arada kalmıştır (%31,3). Temel eğitim seviyesindekilerin %5,1'i, Lise mezunlarının ise %6,8'i CİMER şikâyetlerinin çalışanların motivasyonunu düşürdüğüne inanırken Üniversite mezunlarında bu oran %16,2'ye çıkmaktadır (Bkz. Tablo 21).

Tablo 21 “CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür” ifadesinin eğitim seviyesine göre dağılımı

CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür		Temel eğitim	Lise mezunu	Üniversite mezunu	Toplam
Katılmıyor	N	59	173	52	284
	%	74,70%	77,90%	52,50%	71,00%
Ne katılıyor ne katılmıyor	N	16	34	31	81
	%	20,30%	15,30%	31,30%	20,20%
Katılıyor	N	4	15	16	35
	%	5,10%	6,80%	16,20%	8,80%
Toplam	N	79	222	99	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

“CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadesine verilen tepkilere geri döndüğümüzde hem çalışma grupları hem de eğitim seviyeleri arasında farklılıklar olduğu görülür ($X = 16,795$, $sd = 6$, $p = 0,010$). Tüm gruplarda en yüksek oranda ifade edilen görüşe göre CİMER taleplerinin kamu hizmetlerinde aksamalara neden olacağı beklenmemektedir. Aktif olmayan gruplar (Öğrenci ve emekli) içindeki %24,2’lik bir kesim bu konuda kararsız kalmıştır. Çalışmayan gruplar ile işyeri ve serbest meslek sahiplerinin %10’undan biraz fazlası ise CİMER taleplerinin kamu hizmetlerinde aksamalara neden olabileceği görüşündedir (Bkz. Tablo 22).

Tablo 22 “CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadesinin çalışma gruplarına göre dağılımı

CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur		Aktif olmayan gruplar (Öğrenci ve emekli)	Çalışmayan gruplar (İşsiz ve ev kadınları)	Ücretli çalışan gruplar (Kamuda ve özel sektörde)	İşyeri ve serbest meslek sahipleri	Toplam
Katılma	N	40	42	140	96	318
	%	69,0%	79,2%	80,5%	83,5%	79,5%
Arada	N	14	5	20	5	44
	%	24,1%	9,4%	11,5%	4,3%	11,0%

Katılan	N	4	6	14	14	38
	%	6,9%	11,3%	8,0%	12,2%	9,5%
Toplam	N	58	53	174	115	400
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

“CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadesinin eğitim seviyesine göre dağılımına bakıldığında anlamlı bazı farklılıklar dikkati çeker ($X = 14,739$, $sd = 4$, $p = 0,005$). Buna göre tüm gruplar büyük oranda CİMER’den kamu kurumlarına iletilen taleplerin kamu hizmetinde aksamalara neden olacağı ifadesini reddederken Üniversite mezunlarının %18,2’si arada kaldığını, %15,2’si bu fikre katıldığını beyan etmiştir. Bu konuda olumlu ya da olumsuz bir fikir beyan etmeme durumu eğitim seviyesi arttıkça artmıştır (Bkz. Tablo 23).

Tablo 23 “CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadesinin eğitim seviyesine göre dağılımı

CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur		Eğitim seviyesi			Toplam
		Temel eğitim	Lise mezunu	Üniversite mezunu	
Katılmayan	N	69	183	66	318
	%	87,3%	82,4%	66,7%	79,5%
Arada	N	4	22	18	44
	%	5,1%	9,9%	18,2%	11,0%
Katılan	N	6	17	15	38
	%	7,6%	7,7%	15,2%	9,5%
Toplam	N	79	222	99	400
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CİMER deneyimine sahip olma durumu ile CİMER’in çalışan motivasyonu ve kamu hizmeti üzerindeki olumsuz etkilerine ilişkin değerlendirmeler arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. Daha önce hiç CİMER başvurusu yapmamış olanların %73,1’i CİMER’den gelen şikâyetlerin çalışanların motivasyonunu düşüreceğine karşı çıkarken bir kez CİMER kullanmış olanların %47’si, birkaç kere kullanmış olanların ise %57,9’u bu fikri reddetmiş ve %21,1’i CİMER şikâyetlerinin

çalışanların motivasyonunu düşüreceğine inandığını beyan etmiştir (Bkz. Tablo 24). Bu resme göre CİMER deneyimine sahip olanlar CİMER şikâyetlerinin çalışanlar üzerinde olumsuz etkide bulunabileceğine bu deneyime sahip olmayanlardan daha fazla inanmaktadır.

“CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” şeklindeki olumsuz ifade de en fazla CİMER deneyimine sahip olmayanlar tarafından reddedilmiştir (%81,1). CİMER uygulamasını birden fazla kere kullandığını beyan edenler ise yine yüksek bir oranla (%78,9) kamu hizmetini aksatıcı bir etki beklemediğini göstermiştir. CİMER’e bir kere başvurmuş olanların %49,6’sı ifadede ortaya konan olumsuz etkiyi reddetme eğiliminde olmamıştır (Bkz. Tablo 24).

Tablo 24 “CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür” ve “CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur” ifadelerine yönelik görüşlerle CİMER deneyimine sahip olma durumu arasındaki ilişki

İfade	Katılım durumu	Daha önce CİMER başvurusunda buldunuz mu?				
		Hayır, hiç	Bir kez	Birkaç kere	Toplam	
CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür	Katılmıyor	N	263	10	11	284
		%	73,10%	47,60%	57,90%	71,00%
	Ne katılıyor ne katılmıyor	N	70	7	4	81
		%	19,40%	33,30%	21,10%	20,20%
	Katılıyor	N	27	4	4	35
		%	7,50%	19,00%	21,10%	8,80%
Toplam	N	360	21	19	400	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden olur	Katılmıyor	N	292	11	15	318
		%	81,10%	52,40%	78,90%	79,50%
	Ne katılıyor ne katılmıyor	N	38	5	1	44
		%	10,60%	23,80%	5,30%	11,00%
	Katılıyor	N	30	5	3	38
		%				

	%	8,30%	23,80%	15,80%	9,50%
Toplam	N	360	21	19	400
	%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Katılımcılara hem olumlu ifadeler hem de olumsuz ifadeler içinde kötüye kullanım ile ilgili cümleler sunulmuş ve katılım seviyelerini belirtmeleri istenmiştir. CİMER ile ilgili sorunların bilinçsiz ya da kötü niyetli kullanımlarla ilgili olduğu fikri %57 oranında kabul edilirken CİMER'i kötüye kullananlar olduğu düşüncesinin kabul oranı %31,8'de kalmıştır. Bu durum birinci ifadeyi "bilinçsiz kullanım" vurgusu nedeniyle kabul edip kötüye kullanım oranını önemli bulmayanları göstermektedir. Olumlu cümleler arasındaki "CİMER'deki sorunların sistemden değil, bilinçsiz ya da kötü niyetli başvuru yapan kişilerden kaynaklandığını düşünüyorum" ifadesi ile ilgili olumlu ya da olumsuz fikir beyan edemeyenlerin oranı %33,5 iken olumsuz cümleler içinde sunulan "CİMER'i kötüye kullananlar ve yanılınlar vardır" ifadesine ilişkin fikir beyan edemeyenler (kararsızlık ya da arada kalmak nedeniyle) %16,3 oranındadır. CİMER sistemindeki sorunların bilinçsiz ve kötü niyetli kullanımdan kaynaklandığı fikrini reddedenlerin oranı %9,6 iken CİMER'i kötüye kullanan ve yanılınlar olduğu fikri örneklemin %53,1'i tarafından reddedilir (Bkz. Tablo 25).

Bilinçsiz ve kötüye kullanım ifadeleri her ne kadar örneklemin bir kısmı için kabul edilirken bu nedenle mağduriyet yaşayan vatandaşların bulunduğu fikri daha yüksek oranda reddedilmiştir. "CİMER nedeniyle mağdur edilen, haksızlığa uğrayan insanların çok olabileceğini düşünüyorum" ifadesi örneklemin yaklaşık %70'i tarafından "pek katılmıyorum" veya "hiç katılmıyorum" şeklinde karşılanmıştır. Örneklemin %12,6'sı ise böyle bir durumun var olduğu yönünde görüş bildirirken %18'i olumlu ya da olumsuz fikir beyan edememiştir (Bkz. Tablo 25).

Tablo 25 Kötüye kullanma ve mağduriyet yaratma ifadeleri

İfade		Tamam en katılıyor um	Katılıy orum	Kismen katılıyor/k ararsız	Pek katılm ıyoru m	Hiç katılm ıyoru m	Topl am
CİMER'deki sorunların sistemden değil bilinçsiz ya da kötü niyetli başvuru yapan kişilerden kaynaklandığını düşünüyorum	N	78	150	134	21	17	400
	%	19,5	37,5	33,5	5,3	4,3	100
CİMER'i kötüye kullananlar ve yanılınlar vardır	N	62	65	65	95	113	400
	%	15,5	16,3	16,3	23,8	28,3	100
CİMER nedeniyle mağdur edilen, haksızlığa uğrayan insanların çok olabileceğini düşünüyorum	N	15	35	72	153	125	400
	%	3,8	8,8	18	38,3	31,3	100

Kötüye kullanım ile ilgili ifadelerin bazı değişkenlerle bir araya geldiğinde anlamlı farklar doğurduğu görülmüştür. "CİMER'i kötüye kullananlar ve yanılınlar vardır" ifadesine verilen tepkiler ikamet edilen il bazında farklılıklar göstermektedir ($X = 54,889$, $sd = 4$, $p = 0,000$). CİMER'in vatandaşlar tarafından kötüye kullanıldığı fikri İstanbulluların %71,8'i tarafından reddedilirken, Ankara ve İzmirli katılımcılar için bu oran %50'nin altına inmiştir. Ankara'da ikamet edenlerin %24,6'sı arada bir cevap verirken %39,2'si bu fikre katıldığını beyan etti. İzmir'de ikamet edenlerin %26'sı olumlu ya da olumsuz bir fikir beyan etmezken %35'i CİMER'i kötüye kullananlar ve yanılınlar olduğuna inanıyordu. Yaş, cinsiyet ve çalışma durumu gibi değişkenler ise anlamlı farklara neden olmamıştır.

Tablo 26 “CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır” ifadesinin ikamet edilen il göre dağılımı

CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır		İkamet Edilen İl			Toplam
		İstanbul	Ankara	İzmir	
Katılmayan	N	122	47	39	208
	%	71,8%	36,2%	39,0%	52,0%
Arada	N	7	32	26	65
	%	4,1%	24,6%	26,0%	16,2%
Katılan	N	41	51	35	127
	%	24,1%	39,2%	35,0%	31,8%
Toplam	N	170	130	100	400
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Eğitim seviyesi “CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır” ifadesine katılım durumu üzerinde etki eden bir faktör gibi görünmektedir ($X = 25,118$, $sd = 4$, $p = 0,000$). Temel eğitim seviyesindekilerle (%65,8) Lise mezunları (%56,3) bu fikre katılmazken Üniversite mezunlarının %46,5’i CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar olduğu fikrine katıldığını beyan etmiştir. Eğitim seviyesi arttıkça katılım oranının da arttığı dikkati çeker (Bkz. Tablo 27).

Tablo 27 “CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır” ifadesinin eğitim seviyesine göre dağılımı

CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır		Eğitim seviyesi			Toplam
		Temel eğitim	Lise mezunu	Üniversite mezunu	
Katılmayan	N	52	125	31	208
	%	65,8%	56,3%	31,3%	52,0%
Arada	N	8	35	22	65
	%	10,1%	15,8%	22,2%	16,2%
Katılan	N	19	62	46	127
	%	24,1%	27,9%	46,5%	31,8%
Toplam	N	79	222	99	400
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CİMER deneyimine sahip olma durumu da bu görüş üzerinde etkili görünmektedir ($X = 20,344$, $sd = 4$, $p = 0,000$).

Tablo 28 “CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır” ifadesinin CİMER deneyimine göre dağılımı

CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılanlar vardır		CİMER’e başvurduğunuz mu?			Toplam
		Hayır, hiç	Bir kez	Birkaç kere	
Katılmayan	N	197	6	5	208
	%	54,7%	28,6%	26,3%	52,0%
Arada	N	61	3	1	65
	%	16,9%	14,3%	5,3%	16,2%
Katılan	N	102	12	13	127
	%	28,3%	57,1%	68,4%	31,8%
Toplam	N	360	21	19	400
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sorunlarla ilgili ilave ifadeler CİMER’in daha iyi çalışacak şekilde geliştiği ve herkesin sorununa çözüm üretmesinin beklenemeyeceği ile ilgiliydi. “CİMER gittikçe gelişmekte, daha iyi çalışan bir kurum haline gelmektedir” ifadesi %56,6 oranında uygun bulunurken örneklemin %37,8’i bu konuda arada ya da kararsız kalmıştır. CİMER’in gelişerek daha iyi bir kurum haline geldiği fikrine katılmayanların oranı ise oldukça düşük, %5,8’dir. Bu, CİMER ile ilgili eleştirilere sahip olanların dahi CİMER’in gelişerek iyileşmesi yönünde fikir, beklenti ya da umudu olduğunu göstermektedir (Bkz. Tablo 29).

Literatürde CİMER’in amacı dışında kullanıldığı, akrabalar arasındaki özel sorunlarda dahi başvuru mercii olarak görüldüğü yönünde bulgular bulunmaktadır. Bu nedenle CİMER’e her türlü sorunun çözümü için başvuru yapılması sisteme ilişkin bir ifadenin ankete eklenmesine neden olmuştur. Bu şekilde hazırlanan “CİMER’in tüm sorunları çözmesi, herkesin talebini yerine getirmesi beklenemez” ifadesi %60 oranında sahiplenildi. Örneklemin %32’si bu konuda olumlu ya da olumsuz denebilecek bir fikir beyan edemezken %8,1’i ifadeyi uygun bulmamıştır (Bkz. Tablo 29).

Tablo 29 CİMER'in gelişimi ve tüm sorunlara çözüm üretmesinin beklenemeyeceği ifadeleri

İfade		Tamam en katılıyor um	Katıl ıyor um	Kısmen katılıyor/kar arsız	Pek katılmıy orum	Hiç katılmıy orum	Topla m
CİMER gittikçe gelişmekte, daha iyi çalışan bir kurum haline gelmektedir	N	81	145	151	15	8	400
	%	20,3	36,3	37,8	3,8	2	100
CİMER'in tüm sorunları çözmesi, herkesin talebini yerine getirmesi beklenemez	N	64	176	128	19	13	400
	%	16	44	32	4,8	3,3	100

Literatürde dile getirilen bazı sorun alanları ile ilgili ifadelere katılım durumlarına ortalama değerlerle bakacak olursak en çok kabul gören ifadenin “CİMER gittikçe gelişmekte, daha iyi çalışan bir kurum haline gelmektedir” olduğu söylenebilir. Katılımcılar CİMER ile ilgili kimi sorunların zamanla aşıldığı konusunda büyük oranda hemfikirdir. Bu tür olumlu görüşler arasında görece en az kabul edilenler CİMER personeline kişisel ve uzmanlık bilgisi açısından güvenmek ile ilgili olanlardı. Halktan CİMER'e iletilen ve oradan da kamu kurumlarına aktarılan sorunların kamu hizmetinde aksamalara neden olduğu düşüncesi ise en fazla reddedilen düşünce olmuştur. Yanıtlayıcılar CİMER'in kamu çalışanlarının motivasyonunu düşürdüğü fikrine de çoğunlukla katılmamaktadır (Bkz. Tablo 30).

Olumlu ifadeler içinde görece daha az kabul gören düşünce “CİMER çalışanlarının işlerinin uzmanı olduğunu düşünüyorum” olmuştur. Bu, CİMER hakkında olumlu ifadelere sahip kişilerin bu konuda görece kararsız kaldığını göstermektedir. Olumsuz ifadeler içinde görece daha az reddedilen ise “CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılta nlar vardır” ifadesi olmuştur. Bu, olumsuz ifadelere katılmadığını belirten yanıtlayıcıların kötüye kullanım konusunda görece kararsız kalabildiğini göstermektedir. Bu nedenle CİMER çalışanlarının uzmanlığı ile kötüye kullanımdan kaynaklı olumsuzlukların bu araştırmada öne çıkan potansiyel sorun kaynakları olduğunu söylemek mümkündür (Bkz. Tablo 30).

Tablo 30 CİMER ile ilgili sorun ifadelerine ilişkin görüşlerin ortalamaları

İfade	N	Tamamen katılıyor m	Hiç katılmıyo rum	Ortalama	Standart Sapma
CİMER çalışanlarına güveniyorum	400	1	5	2,38	0,942
CİMER çalışanlarının işlerinin uzmanı olduğunu düşünüyorum	400	1	5	2,41	0,888
CİMER gittikçe gelişmekte, daha iyi çalışan bir kurum haline gelmektedir	400	1	5	2,31	0,903
CİMER’in tüm sorunları çözmesi, herkesin talebini yerine getirmesi beklenemez	400	1	5	2,35	0,917
CİMER’deki sorunların sistemden değil bilinçsiz ya da kötü niyetli başvuru yapan kişilerden kaynaklandığını düşünüyorum	400	1	5	2,37	0,993
CİMER’i kötüye kullananlar ve yanılta nlar vardır	400	1	5	3,33	1,43
CİMER nedeniyle mağdur edilen, haksızlığa uğrayan insanların çok olabileceğini düşünüyorum	400	1	5	3,84	1,077
CİMER şikâyetleri çalışanların motivasyonunu düşürür	400	1	5	3,98	1,058
CİMER talepleri kamu hizmetinde aksamalara neden	400	1	5	4,02	0,983

olur

4. SONUÇ

Katılımcı bir yönetim anlayışının toplumun geneline yayılması ve katılım araçlarının doğru, adil ve etkin kullanılabilmesi yapısal olduğu kadar kültürel bir meseledir. Bu nedenle yönetim anlayışının ve teknolojik altyapının yanında katılım kültürünün de gelişmesine ihtiyaç vardır. Yönetime katılmaya istekli, katılım kanallarını kullanan kişi sayısının yüksek olması katılım kültürünün yüksek olması ile eş tutulamaz. Bu çalışma katılım kültürünün niceliksel değil niteliksel yönlerine dikkat çekmek için yapılmıştır. Katılımdan ne anladığımız, katılım araçlarını hangi sıklıkta değil de hangi amaçla kullandığımız gibi faktörler üzerine düşünmeye ihtiyaç vardır. Bu nedenle, CİMER'in toplumu oluşturan bireylerin zihnindeki anlamı, yani toplumsal anlamını araştırmak önemlidir.

Çalışmanın en temel bulgusu ikamet yerleri, yaş, cinsiyet, çalışma durumu gibi tüm değişkenler göz önüne alındığında CİMER uygulamasının toplumun tüm kesimleri tarafından büyük oranda kabul gördüğüdür.

CİMER'in en önemli amacı vatandaşın sorunlarının devlet tarafından çözülmesi olarak görülmektedir. Ancak eğitim seviyesi arttıkça yurttaşlık haklarına ve aktif vatandaş olmaya vurgu yapan amacın (halkın katılımı ile kamu hizmetlerini iyileştirmek) daha fazla kabul gördüğü dikkat çekti. Kentli nüfusun, elde ettiği eğitimsel ve ekonomik olanaklar nedeniyle çevresine daha duyarlı ve yönetimde söz sahipliğine daha istekli olduğu düşünülür. Bu nedenle yönetime aktif katılım her geçen gün artan bir talep olarak dikkati çekmektedir. CİMER'in temel amacına ilişkin anlayışın, devletin tek yönlü hizmet vermesi ya da disiplin sağlaması noktasından katılımcı bir anlayışla kamu hizmetinin iyileştirilmesi

noktasına çekilmesi önemli bir kültürel hedef olmalıdır. CİMER'in anlamındaki değişim onun istismarını ya da amacı dışında kullanımları da azaltacaktır.

Yanıtlayıcılara sunulan CİMER ile ilgili olumlu ifadeler yüksek oranda kabul görmüştür. Böyle bir kitlenin görece daha düşük katılım gösterdiği olumlu ifadeler CİMER'in toplumsal anlamı hakkında bazı ipuçları vermektedir. Bunlardan biri CİMER personeline yönelik kişisel ya da uzmanlık bakımından beslenen güven konusudur. Örneklem yüksek oranda CİMER personeline güven duyar. Burada e-devlete güven ile devlete ve yöneticilere güven duygularının iç içe geçtiği dikkati çekmektedir. Bu durum dolaylı olarak CİMER personeline de güven duyulmasına neden olur. Ancak bu konuda kararsız kalan küçük bir kitlenin bize ne söylediğine dikkat etmek gerekir. CİMER ile ilgili başka olumlu ifadelere katıldığını beyan ettiği halde personele güven konusunda kararsız kalan bir azınlık vardır. Bu durum CİMER'in toplumsal anlamının inşasında personele güven duygusunun yaratılmasının önemine işaret eder. Bunun yolu şeffaf bir insan kaynakları yönetiminden geçer. Güven konusunda zafiyet yaratabilecek konular kişisel bilgilerin güvenliği (sistemsel güven), CİMER personelinin bu bilgilere erişim hakları (kişisel güven) ve CİMER personelinin mesleki becerileridir (mesleki güven).

CİMER deneyiminin CİMER ile ilgili değerlendirmeleri olumlu yönde dönüştüren bir etki yapmadığı bu çalışmanın önemli bulgularından bir diğeridir. Ancak bu durum CİMER kullananların söz konusu hizmet hakkında olumsuz fikirler edindiği şeklinde yorumlanamaz. CİMER'e en az bir kere başvuranların eğitim seviyelerinin görece yüksek olması ve yine eğitim seviyesi yüksek olanların CİMER ile ilgili görece eleştirel değerlendirmelerde bulunabiliyor olması bu sonucun asıl nedenidir. O halde eğitim seviyesi yüksek grupların, CİMER'in toplumsal anlamının inşasında etkili olduğu dikkate alınmalıdır. Bu noktada

gösterilecek olan özen yine CİMER'in tek yönlü bir devlet aygıtı yerine katılımcı bir anlayışın yansıması haline getirilmesini gerektirir.

Çıkar Çatışması Bildirimi

Bu makalenin araştırılması, yazarlığı ve / veya yayınlanmasına ilişkin herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek/Finansman Bilgileri:

Bu makalenin araştırma aşamasında T. C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı finansal destek sağlamıştır.

Etik Kurul Kararı:

Bu araştırma için etik kurul kararına ihtiyaç bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- AA (2019, 18 Şubat). CİMER'e 2018 yılında 2 milyon 870 bin 879 başvuru
<https://www.aa.com.tr/tr/gunun-basliklari/cimere-2018-yilinda-2-milyon-870-bin-879-basvuru/1396083> (Erişim tarihi: 4.7.2020)
- Aksan, S. (2014). Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) ve Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezine (MEBİM) Yapılan Başvurulara İlişkin İl Eğitim Denetmenlerinin Görüşleri. (Yüksek Lisans Tezi). Erişim adresi:
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Artar, F. (2021). Girişimci Kent Olgusu Bağlamında Bir Kentsel Katılım Aracı Olarak Kent Konseyleri, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kent ve Çevre Bilimleri Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Ateş, H. & Buyruk, G. C. (2018, Aralık). Bir İyi Yönetişim İlkesi Olarak Katılımcılık ve Türk Kamu Yönetiminde Katılımcılığın Konumu [Özel sayı]. Ombudsman Akademik, 82-93.
- Batal, S. (2019). Yerel Yönetimlerde Yönetime Katılım Aracı Olarak BİMER ve CİMER Uygulamaları: Yalova Belediyesi Zabıta Müdürlüğü Örneği. Z. Nas (Ed.) Yönetim&İnovasyon Sosyokültürel, Sosyoekonomik Gelişmeler içinde (s. 67-100). Ankara: İKSAD Yayınevi.
- Çiçekli, A. (2016). Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik ve BİMER'in Hesap Verebilir Yönetime Etkisi: Van Sağlık Hizmetleri Örneği. (Yüksek lisans Tezi). Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Dalton, R. J. ve Welzel, C. (2014). Political culture and value change. In Russell J. Dalton & Christian Welzel (ed.) The Civic Culture Transformed: From Allegiant to Assertive Citizens. Cambridge: Cambridge University.
- Demirci, K. (2015). Türkiye’de Yurttaş-Devlet İletişimi Açısından E-Devlet Uygulamaları: BİMER Örnek Olayı. Akdeniz İletişim Fakültesi Dergisi, 23, 97-114.
- Durkal Eroğlu, M. & Korkmaz, H. (2017). Kamu Güveni İnşasında Kurumların Rolü: BİMER Örneği [Özel sayı]. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22, 2159-2181.
- Eski, N., Özben, D. I. & Günbayı, İ. (2019). BİMER ve CİMER ’e Gelen Şikâyetler ile İlgili Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin Görüşleri: Bir Durum Çalışması. Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi, 6(2), 163-182.
- Güler, T. & Yılmaz, A. (2019). Bir Yönetişim Reformu Olarak Devletin Gülen Yüzü: “Açık Kapı” Uygulaması. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(3), 359-374.

- Güneş, İ. & Günbayı, İ. (2017). BİMER, ALO 147, CİMER Gibi Kurumlara Yapılan Şikayetlerin Okul Yönetime Etkisine İlişkin Yönetici Görüşleri: Bir Durum Çalışması. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 1-10.
- Güven, A. Kutlu, A. ve Demirci, Ö. F. (2019). "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Kazanımlarından Birisi Olan CİMAR Kurumu" Cumhuriyet 1. Sosyal Bilimler Kongresi bildiri kitabı içinde (ss. 158-170).
- Işık, M. (2010). Avrupa Birliği'nin Yönetişim Anlayışı Çerçevesinde Bilgi Edinme Kanunu'nun Değerlendirilmesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(19), 39-49.
- Kalaycıoğlu, Ersin ve Sarıbay, Ali Yaşar (2009). *Türkiye'de Politik Değişim ve Modernleşme*. Bursa: Dora.
- Okur Çakıcı, F. (2016). Osmanlı'dan Türkiye'ye Siyasal Miras: Türk Siyasal Kültürü Üzerine Bir İnceleme. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi* 1(2): 8-15.
- Selvi, Ö., Ulucan, M. & Coşgun Eser, A. (2019). Halkla İlişkiler ve Bir E-DEVLET Uygulaması Olarak CİMER. *Akademikbakış Dergisi* 75: 13-37.
- Şahin, M. (2018). İyi Yönetişimin Bir Gereği Olarak E-Yönetişim ve Gümrük Tek Pencere Sisteminin E-Yönetişim Çerçevesinde Değerlendirilmesi [Özel sayı]. *Ombudsman Akademik*, 245-257.
- Uslu, F. Ve Karabay, H. (2019). Siyasi Kültür ile Parti İçi Demokrasi Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 5(2): 381-405.
- Yüksel, İ. (2019). Okul Yönetimleri ve Öğretmenlik Mesleğine Yönelik BİMER'e Konu Olan Şikayetlerin Analizi (Antalya Örneği). *Uluslararası Karamanoğlu Mehmetbey Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1) 20-30.

EXTENDED ABSTRACT

When evaluated quantitatively, it can be said that CIMER has become widespread and has become a socially accepted participation tool, while qualitative studies show that there are some problems with participation conditions. It is noteworthy that CIMER is used as a complaint tool even in the slightest problem between citizens and civil servants. For this reason, it is necessary to develop a culture of participation as well as technical developments. A fundamental component of this requirement should be the transformation of the social meaning of CIMER.

This study presents original findings on the social meaning of the CIMER service put into practice in Turkey, starting from the important changes in the understanding of public administration. The findings regarding the corporate identity and social meaning of CIMER which is being built, are evaluated under the headings of "purpose", "effectiveness" and "trust".

Today, it has become necessary for more complex strategies for governments to respond to social needs and manage them. The new form of relationship established between the state and society undoubtedly requires citizens to be considered a part of the administration, and much closer relations should be established between them and the administrations than in the past. As a result of the same social transformation processes, management approaches were gradually replaced by governance approaches. While the social, political, economic and technological developments required innovation and transformation in every field, the Public Administration was also affected by these changes and transformations and evolved into a renewed and individual-oriented form.

Increasing the effectiveness of individuals requires a new look at the concept of political culture. Defining the political culture in Turkey and monitoring its change has been an important subject of political science and political history studies, and has often been discussed as a part of Turkey's modernization discussions. The biggest transformation that the modernization process has brought in the political arena is the expansion of political participation. "Expansion" requires both more people being willing to participate and more participation tools available to society. The fact that participation opportunities are offered to individuals is not enough on its own, moreover, individuals who make up the society must have the will and awareness to use these

opportunities correctly. Therefore, this study focuses on the social meaning of CİMER as a tool of participation.

The findings of the study are based on a representative sample selected from the 16-74 age group on which internet usage data is based (400 people). The sample consists of individuals residing in three metropolises -Istanbul, Ankara and Izmir- where production, service and management sectors are concentrated and constitute more than 30% of Turkey's population.

58.3% of the sample think that "solving the problems of the citizens" is the primary goal of CİMER. While those who see the aim of "ensuring the participation of the public and improving the public service" in the first place constitute 25% of the sample, "providing discipline through the management of public services from above" was accepted as the most important objective of CİMER by 16.3% of the sample.

Statements describing that CİMER is effective and successful seem to be highly accepted in the sample. Those who think that CİMER is an important innovation in the solution of citizens' problems stated that they agreed with the statement "Thanks to CİMER, citizens' problems began to be solved" by 62.8%. While 29.3% of the sample could not indicate a tendency in this regard, 32 people stated that they did not agree with this statement.

The idea that this innovation has a positive impact on service quality is also highly accepted. The statement "There has been development and improvement in services for citizens, service quality has increased thanks to CİMER" was accepted by 68.3% of the sample, while 25.5% did not express a positive or negative opinion on this issue.

The change experienced in the service supply shows the positive perception about the problems starting to be resolved from the centre. Because the participants do not believe that the problems will be solved through the relevant institutions (local). Compared to others, however, this idea was less widely accepted.

The subjective statements that interact with the opinions presented on the effectiveness of CİMER are on public peace, hope, integration with the state and getting closer to the President. While a little more than half of the sample thought that the peace of the society increased thanks to CİMER, 64.3% of them stated that CİMER gave hope to the society. The idea that CİMER reduces the distance between the citizen and the state is also a highly accepted idea.

The rate of those who think that CIMER is not a successful application is 7.8%. However, in the statement that CIMER does not take into account the suggestions of the people, the rate of those who are undecided/have no opinion rises to 19.8%. The reason for this may be related to the fact that they have never used the CIMER application actively before.

As a result, the positive statements presented to the respondents were highly accepted. Positive statements with relatively low participation of such an audience give some clues about the social meaning of CIMER. There is a minority that is undecided about trust in personnel, although they have declared that they agree with other positive statements about CIMER. This indicates the importance of creating a sense of trust in the personnel in the construction of the social meaning of CIMER. The way to this is through a transparent human resources management. Issues that may create weakness in terms of trust are the security of personal information (systemic trust), the access rights of CIMER personnel to this information (personal trust), and the professional skills of CIMER personnel (professional trust).