



Üz, K., Kara, B. (2024). Dijitalleşme ekseninde dijital yurttaşlığın yönetime katılımı etkisi: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi örneği, *Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 337-356.

DİJİTALLEŞME EKSENİNDE DİJİTAL YURTTAŞLIĞIN YÖNETİME KATILIMA ETKİSİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ*

Kadriye ÜZ**
Bülent KARA***

Öz: Bu araştırmanın konusu dijitalleşme ekseninde dijital yurttaşlığın yönetime katılımı etkisidir. Bu çalışmanın temel amacı, dijitalleşmeyle dönüşen yurttaşlık (dijital yurttaşlık) kavramının yurttaşların yönetime katılımını ne oranda sağladığını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada dijitalleşmeyle birlikte siyasal alanın dönüştüğünü, bu dönüşüm sonucunda yurttaşların yönetime katılımının kolaylaştığı ve bu katılım için CİMER, e-Devlet Kapısı, Beyaz Masa gibi dijital iletişim kanallarının var olduğu yönündeki farkındalığın artırılması hedeflenmektedir. Aynı zamanda ulaşılan sonuçlar doğrultusunda literatüre konuyla ilgili yeni bir anlam ve bilimsel veri kazandırılması da en büyük hedefimizdir. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup fenomenolojik alt desenle bulgulara ulaşılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler ve Fen Bilimleri Enstitüsündeki yüksek lisans ve doktora öğrencilerinden toplam 27 kişi oluşturmuş olup katılımcılarla yüz yüze, WhatsApp ve mail üzerinden görüşmeler sağlanmıştır. Yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formuyla sorular oluşturulmuş ve elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Bulgular sonucunda katılımcılar yurttaşlığın dijitalleşmeyle dönüştüğünü ifade etmişlerdir. Ayrıca yurttaşın daha soyut, bireysel çizgide ilerleyen, hızlı ve etkin olmayı ve sorunların çözümünü sağlayan, devlete doğrudan ulaşımı ve gelecekte oy kullanımını e-oy şeklinde gerçekleştirecek anlamlara ve tanımlarına ulaşılmıştır. Dijital yurttaşlık ve yönetime katılım ilişkisinde yurttaşın siyasal alanda özne olduğu, merkeze alındığı, yurttaş fikirlerin daha çok dikkate alındığı, yurttaşın kendini daha etkin gördüğü ve devleti, yurttaş lehine şekillendirdiği sonuçlarına varılmıştır. Son olarak yurttaşların dijital iletişim kanalları çerçevesinde yönetime katılabildiği yönünde veriler elde edilmiştir. Fakat elde edilen bu veriler sosyal bilimler ve fen bilimleri enstitüsü öğrencileri arasında farklılık arz etmektedir. Bu bulgular tezimizde ayrıntılı olarak ele alınıp incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, dijital yurttaşlık, yönetime katılım

THE IMPACT OF DIGITAL CITIZENSHIP ON PARTICIPATION IN MANAGEMENT ON THE AXIS OF DIGITALIZATION: THE CASE OF NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR UNIVERSITY

* Bu makale "Katılımcı Demokrasi ve Dijital Yurttaşlık Çerçevesinde Yüksek Öğrenim Öğrencilerinin Dijitalleşmeye Yönelik Algısı: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Örneği" adlı kabul edilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, kadriyeuz736@gmail.com

ORCID ID: 0000-0001-7805-4656

*** Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, bkara@ohu.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-6021-085X

Abstract: The subject of this research is the impact of digital citizenship on participation in management on the axis of digitalization. The main purpose of this study is to reveal the extent to which the concept of citizenship (digital citizenship), transformed by digitalization, enables citizens to participate in management. The research aims to increase the awareness that the political field has been transformed with digitalization, that as a result of this transformation, citizens' participation in government has become easier, and that digital communication channels such as CIMER, e-Government Gate, White Desk exist for this participation. At the same time, our biggest goal is to provide a new meaning and scientific data on the subject to the literature in line with the results achieved. The qualitative research method was used in the research and the findings were reached with the phenomenological sub-pattern. A total of 27 people from master's and doctoral students at the Institute of Social Sciences and Natural Sciences of Niğde Ömer Halisdemir University comprised the study group of the study, and face-to-face, WhatsApp and mail interviews were provided with the participants. Questions were created with structured and semi-structured interview form and descriptive analysis method was used in the analysis of the obtained data. As a result of the findings, the participants stated that citizenship has been transformed by digitalization. In addition, the meanings and definitions of the citizen that are more abstract, moving along an individual line, ensuring fast and effective and solving problems, direct access to the state and voting in the future in the form of e-voting have been reached. In the relationship between digital citizenship and participation in government, it has been concluded that the citizen is a subject in the political sphere, is taken into the center, citizen ideas are taken into more consideration, the citizen considers himself more effective and shapes the state in favor of the citizen. Finally, data have been obtained that citizens can participate in the administration within the framework of digital communication channels. However, these data obtained differ between the students of the institute of social sciences and the institute of natural sciences. Dec. These findings are discussed and examined in detail in our thesis.

Keywords: *Digitalization, digital citizenship, participation in management*

Dijitalleşme 20.yy'ın başlarından bu yana toplumu köklü bir şekilde dönüştürerek insan ilişkilerinden sosyal yaşam ve sosyo-kültürel yapıya kadar geniş bir yelpazede değişimlere yol açmıştır. Teknolojinin yaygınlaşması, bireyler arasındaki diyalektik ilişkileri ve iletişim biçimlerini yeniden şekillendirirken dijital platformlar, kişisel ve toplumsal etkileşimleri hızlandırmış ve çeşitlendirmiştir. Aynı zamanda gündelik hayat, dijital araçlar sayesinde daha hızlı ve verimli hale gelerek bireylerin birçok konuda bilinç düzeyini arttırmıştır.

Dijitalleşme ulusal ya da küresel çerçevede yeni sosyal hareket olarak ifade edilebilir. Çünkü dijitalleşme toplumsal değişimi ve dönüşümü teşvik ederek var olan normları dönüştürmüştür ve teknoloji geliştikçe dönüştüreceği de ön görülmektedir. Toplumsal yapının önemli parçası olan devlet, dijitalleşmenin etkisinde dönüşerek demokratik kültürü yaşatacak dijital platformları üretmiş ve yurttaşın yönetime katılımını anlamlı kılacak ilkeleri benimsemiştir. Dijitalleşme sadece devleti değil yurttaşlığı da yeniden inşa etmiş, sınırlarını genişleterek bilgiye erişim, demokratik katılım ve sosyal etkileşim alanlarını dönüştürmüştür. Özetle, dijitalleşme, bireylerin yaşam tarzlarını, toplumsal ilişkilerini, devleti, yurttaşı ve yurttaş-devlet arasındaki ilişkilerini derinlemesine etkileyerek, modern toplumların yapılarını yeniden tanımlamıştır. Bu tanımlar sosyoloji merkezli düşünülmeli ve sosyolojik bakış açısıyla yorumlanmalıdır. Çünkü günümüz çağın toplumsal ve siyasal yapısını anlamak, sosyolojik izahla mümkün olacaktır.

Toplumsal yapı dahilinde dijitalleşmenin kendini gösterdiği ve nüksettiği alanlar önceliğinde siyasal alan gelmektedir. Bireylerin ortak paydada ve aynı amaç doğrultusunda bir araya geldiği siyasal alanın dijitalle dönüşümü yeni, farklı, alışılmadık dışında bir siyasi değerler yapısını var etmektedir. Devlet, kamu yönetimi, yurttaş gibi temel kavramlardan oluşmaktadır ve bu kavramlar, dijitalleşmenin zorunlu dönüşüm olgusuyla yeni çıktılara sahip olarak siyasal alanın yeniden değerlendirilmesine imkân sağlamıştır. Yeni değerlendirme e-devlet- e-yönetişim, dijital yurttaşlık gibi kavramlar merkeze alınarak yapılmaktadır. Bu kavramların ortak noktası dijitalleşme ve yurttaş odaklı bir siyasal alanın ve siyasal kültürün varlığıdır. e-Devlet katılımcı, etkin, şeffaf ve hesap verilebilir bir anlayışla (Onuncu Kalkınma

Planı, 2014, s. 54) devletin yönetim şeklini dönüştürdüğü devlet yapısıdır. e-Yönetişim bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yurttaşların katılımcı olmaya teşvik eden ve yönetime ulaşımı hızlandıran ve güven ortamı oluşturan bir kavramdır (UN/ASPA, 2002, s. 53–54'den akt. Maltaş, vd., 2021, s. 75). Dijital yurttaş çevrimiçi ortamlarda diğer bireylere saygı çerçevesinde iletişim kuran, yine çevrimiçi ortamlarda topluma katılan ve hak-sorumluluklarını bilen kişidir (Mossberger, Tolbert ve Mc Neal, 2008, s. 1). Dijital yurttaş bu özelliklere ek olarak yurttaşın katılımı vurgulamaktadır ve alınan ya da alınacak kararlara yönelik yurttaşların fikirlerini ifade etmesini ve kararlara etki etmesini desteklemektedir (Işıklı, 2018, s. 153). Dijitalle dönüşen siyasal alanı ifade eden bu kavramlar yurttaş odaklı, yurttaş katılımını referans gösteren bir yapıyı ortaya çıkarmış ve yurttaşın yönetime katılımını elzem ve gerekli göstermiştir. Yurttaşın yönetime katılabileceği dijital platformlar ise Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Modeli, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa olduğunu ifade etmek mümkündür.

Bu çalışmanın amacı, dijitalleşmeyle dönüşen yurttaşlık (dijital yurttaşlık) kavramının yurttaşların yönetime katılımını ne oranda sağladığını ortaya çıkarmaktır. Araştırmada dijitalleşmeyle birlikte siyasal alanın dönüştüğünü, bu dönüşüm sonucunda yurttaşların yönetime katılımının kolaylaştığı ve bu katılım için CİMER, e-Devlet Kapısı, Beyaz Masa gibi dijital iletişim kanallarının var olduğu yönündeki farkındalığın artırılması hedeflenmektedir. Aynı zamanda ulaşılan sonuçlar doğrultusunda literatüre konuyla ilgili yeni bir anlam ve bilimsel veri kazandırılması da en büyük hedefimizdir.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup teknik olarak fenomenolojik alt desen kullanılmıştır. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüsündeki yüksek lisans ve doktora öğrencileri araştırmanın çalışma grubuna dahil edilmiştir. 27 öğrenciyle yüz yüze, WhatsApp ve mail üzerinden iletişim kurularak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formuyla hazırlanan sorularla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular ise betimsel analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

1. Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırmadır ve aynı zamanda çalışmada nitel araştırmanın alt deseni, fenomenoloji deseni kullanılmıştır. Fenomenoloji deseni doğrudan kişilerin deneyimlerine atıfta bulunur ve deneyimler ışığında toplumsal olanın yorumlanmasını ifade eder. Dolayısıyla araştırmak istenilen konu için o konuyu deneyimlemiş kişilere odaklanmak gerekir (Cresswell, 2023, s. 86). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüsündeki yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin dijitalleşme ekseninde dijital yurttaşlığın yönetime katılımı etkileyip etkilemediği düşünceleri analiz edilmiş olup öğrencilerin deneyimlerinden ve algılardan hareketle birtakım bulgulara ulaşılmıştır.

2. Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

2.1. Dijitalleşme

Dijitalleşmenin yaygın olarak kullanılan tanımı Türk Dil Kurumunun yapmış olduğu “*verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösteren, verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesi*” (sozluk.gov.tr) tanımıdır. Buna ek olarak verilerin dijitalleşmesi yani verilerin elektronik ortama kaydedilmesi, kolayca işlenebilmesi ve ulaşılabilmesi de dijitalleşmenin tanımlarındandır (Silkin Ün, 2020, s. 315-316). Verilerin yani bilgilerin dijital ortama aktarılması toplumsal dönüşümünde başlangıcı olmuştur. Bilgiler dijital ortama aktarıldıkça endüstri, sanayi, ekonomi, insan ilişkileri, devlet, siyasal alan ve toplumsal yapı çerçevesinde ele alınabilecek birçok alan dönüşüme uğramıştır. Bu dönüşüm dijitalleşmeye sosyolojik perspektiften bakılmasını sağlamaktadır. Yeni, alışılmadık dışında

bir düzenin varlığı sosyolojinin merkezinde olan toplumun yeniden anlamlandırılmasına neden olmuştur.

1970’lerde yaşanmaya başlayan ve toplumunun yapısını radikal olarak etkileyen dijitalleşme, 1970’li yıllarda ortaya çıkmıştır. Otomasyon ve sayısallaştırma kavramları dijitalleşmenin ne olduğunu, nasıl işlediğini anlatan iki önemli kavramdır (Ersöz ve Özmen, 2020, s. 172). Otomasyon, sayısallaştırma ve Üçüncü Sanayi Devrimi aynı dönemi yansıtan ve dijitalleşmenin ortaya çıkmasını ve temel alt yapısını oluşturan niteliklere sahiptir. Üçüncü Sanayi Devriminde bilgisayarların, bilişim teknolojilerin vb. ürünlerin kullanılmaya başlamasıyla ilk başta üretim alanlarına dijitalleşme entegre edilmiştir (Davutoğlu, 2020, s. 176). Dördüncü Sanayi Devrimi ile bilgi ve iletişim araçlarının kullanılıyor olması toplum, birey ve dijitalleşme arasında bağ kurulmasına neden olmuştur (İyigüngör, 2022, s. 49-50). Dolayısıyla dijitalleşme dönüşümü, değişimi referans göstererek bireyi, toplumu ve toplumun tüm bileşenlerine içerisine dahil eden olgu olduğunu ifade etmek mümkündür. Bilginin dijital, elektronik ortama aktarılmasıyla birlikte başlayan dijitalleşme serüveni, yeni teknolojilerin varlığı ve hala dinamik şekilde yenilenmesiyle günümüzü etkilemektedir ve toplumun yapısını sürekli olarak yeniden inşa etmektedir.

2.2. Ülkemizde Dijital Dönüşüm

Dijitalleşme toplumsal dönüşümü zorunlu kıldığı gibi ülkelerin siyasal alanlarını dolayısıyla devleti, devlet işleyişini, kamu yönetimini, demokrasi modelini ve uygulanışını, yurttaşlığın çerçevesini vb. unsurlarında dönüşmesine neden olduğu ifade edilebilir. Ülkemizin siyasal alanındaki dijital dönüşümün ilk adımı e-devlet politikaları ve akabinde kamu kurum ve kuruluşların dijital, elektronik ortama taşınması ifade edilebilir. Kronolojik sıraya göre hareket etmek gerekirse ülkemizdeki dijital dönüşüm serüveni şu şekilde ifade edilebilir:

- 18 Aralık 2008 Dijital Türkiye Portalı açıldı.
- Haziran 2009 Kimlik Doğrulama Hizmeti sunumuna başlandı ve mobil uygulama açıldı.
- Kasım 2010 kurumlar arası servis paylaşımına başlandı.
- Mayıs 2011 dış temsilciliklere şifre dağıtılmaya başlandı.
- Haziran 2012mbarkodlu belge verilmeye başlandı ve belediye entegrasyonu gerçekleştirildi.
- Nisan 2014 kredi kartı ile ödeme entegrasyonu gerçekleştirildi.
- Temmuz 2015 işletme engelli çağrı merkezi hizmete başladı.
- 2018 MERSİS entegrasyonu ile kamudan iş dünyasına hizmetler sunulmaya başlandı (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2018).

Ülkemizdeki dijital dönüşümün somut bulmuş hali 2018 yılında Resmî Gazete’de yayınlanan Dijital Dönüşüm Ofisinin kurulması olmuştur. Konuyla ilgili detaylı bilgiler şu şekildedir:

Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2018).

2.3. E-Devlet

E-Devlet tanımından önce devletin ne olduğuna ilişkin bilgi vermekte fayda vardır. Türk Dil Kurumu devleti “*toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasal bakımdan örgütlenmiş millet veya milletler topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık*” (<https://sozluk.gov.tr/>) şeklinde

tanımlamaktadır. Platon devleti toplumun, kolektifin merkezine koyar ve devlete önemli anlam atfeder. Çünkü Platon'a göre toplumdaki tüm işleyişler devlet aracılığıyla gerçekleşir. Devlet ise insanların ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkmış bir mekanizmadır. İnsanlar sosyal varlıklardır ve diyalektik ilişki kurmaya ihtiyaç duyarlar. Platon'a göre insanların sosyal olma özelliği ve akabindeki ikili ilişkiler kurma ihtiyacı, devleti var eden temel argümanlar olarak görülmektedir (Platon, 2005, s. 47-49). Hobbes'a göre devlet, toplumdaki bütünlüğü ve insanlar arasındaki düzeni sağlayan bir yapıdır. Devlet mekanizmasının olmadığı bir yerde kaos çıkması muhtemeldir ve bu kaosun önüne geçebilmek için insanlar toplumsal sözleşmeyle haklarını devlete vermelilerdir ki devlet, insanların güvenliğini, sağlığını vb. faktörleri sağlayabilsin (Hobbes, 2023, s. 412-417). John Locke göre ise devlet liberal bakış açısıyla bakılması gereken yasaları, sınırları olan ve insanın üç temel doğal hakkını koruyan bir yapıdır. Locke'nin siyaset felsefesinde devlet, liberal demokratik sistemiyle kuvvetler ayrılığını benimseyerek ilerlemesi ve varlığını koruması gereken bir yapıdır. Locke devlet eksenindeki siyasi felsefi çizgisinde insanların yaşama, özgürlük ve mülkiyet doğal haklarını devletin koruması gerektiğini ifade etmektedir (Locke, 2017, s. 97). Düenden bugüne devletin şekli, nitelikleri, sınırları ve tanımları sürekli olarak değişmiş olup dönemin toplumsal ihtiyacına, toplumsal yapısına ya da küresel dönüşümler ve değişimlere göre şekillenmiştir. Günümüz devlet yapısını yeniden inşa eden unsurun ise dijitalleşme olduğu düşünülebilir. Son dönemlerde literatürde devletin e-devlet olarak yer alması, devlet ve dijitalleşme arasında ilişkinin olduğu fikriyatını güçlendirmektedir.

Dijitalleşmenin siyasal alana nüfusu devlet başta olmak üzere kamu işleyişini, kamu kurum ve kuruluşlarını ve diğer organizmaları elektronik ortama taşımasıyla sonuçlanmıştır. e-Devlet devletin dijitalleşmeyle yaşamış olduğu elektronik dönüşümü vurgulayan devlet bünyesinde ve kamu yönetiminde yenilikçi bakış açısını sunan değerli bir kavramdır. Türk Dil Kurumu e-devleti *elektronik devlet* (<https://sozluk.gov.tr/>) olarak tanımlamaktadır. Devletin elektronik ortama taşınması, 7/24 ve çevrimiçi hizmet sağlaması e-devletin tanımları içerisinde yer almaktadır (Biçici ve Kaya, 2021, s. 42). Dünya Bankası e-devleti "*devletin verimliliğini, etkinliğini, şeffaflığını ve hesap verebilirliğini arttırmak için BİT kullanılması*" (bilgem.tubitak.gov.tr/) şeklinde tanımlamaktadır. Dünya Bankasının yapmış olduğu tanımla Onuncu Kalkınma Planında e-devletle sağlanması beklenen nitelikler benzerlik taşımaktadır. *Şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir kamu yönetimi oluşturulması* (Onuncu Kalkınma Planı, 2013, s. 50) e-devlet çerçevesinde amaçlanmaktadır. Ayrıca e-devlet yapısındaki temel amaç *etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünlük ve güvenilir şekilde sunulmasıdır* (Onuncu Kalkınma Planı, 2013, s. 55). Dolayısıyla e-devlet dijitalleşmenin gücünden yararlanan, yurttaşın gereksinimlerini gözetken, hızlı karar mekanizması sağlayan, güvenilirliği ön planda tutan, yurttaş odaklı, yurttaş ayrımı gözetmeyen bir yapıyı ifa etmektedir.

Devletin elektronik ortama taşınması beraberinde kamu yönetiminde taşındığı anlama gelmektedir. Sonuç olarak devlet kendi içerisinde bir yeniliğe gittiğinde ona bağlı tüm organizmalar da yenilik çerçevesinde tekrardan inşa edilecektir. Dijitalleşmeyle devlet kendini elektronik ortamda tanımlamaktadır ve bu doğrultuda tüm verilerin de elektronik ortamda olduğunu vurgulayarak verilerin dijitalleştiği yeni bir alanı ifade etmektedir (Şahin, 2020, s. 17). Elektronik iletişimin özelliği e-devletin diğer tüm özelliklerinin oluşmasına katkı sağladığını ifade etmek mümkündür. Çünkü elektronik ile sağlanan bir iletişim, yurttaşın devlet yönetimine, politikalarına ve karar alma süreçlerine katılımına teşvik edecektir ve gelişmesine katkı sağlayacaktır. Devlete mekân ve zaman algısı olmadan kesintisiz ulaşılması ve aynı zamanda hesap verilebilir, şeffaf dolayısıyla açık bir temelde ilerlenmesi açık devlet yapısını var edecektir. Yurttaş odaklı ve yurttaşın ihtiyaçlarını gözetken

ilkesiyle kişileştirilmiş hizmeti sağlamış olacaktır. Otomatik güncellemeler ve diğer otomatik işlemlerle birlikte teknolojinin yeniliğine ayak uydurabilecek ve kendisini dinamik yapıda süreklilik arz edecek şekilde yenileyecektir.

2.4. E-Yönetişim

Yönetişimi tanımlamadan e-yönetişimi tanımlamak güç olacağından ilk olarak yönetim tanımına yer verilmiştir. Yönetişim kavramı 1980 yıllarında ortaya çıkan ve kamu yönetiminde ortaklık anlayışını baz alan bir kavramdır. Yönetişim devleti, özel kurumları ve sivil toplum kuruluşlarını bir arada tutmayı amaçlayan, ortak hareket etme amacı güden, hiyerarşinin olmadığı, toplumsal iş birliğini arzulayan kamu yönetimindeki bir değerdir (<http://www.sp.gov.tr/>). Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası yönetişimin devlet, özel kurumlar ve sivil toplum arasındaki savunduğu ortaklığın adil olması gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca bu ortaklık sonucunda kamu yönetiminin hesap verilebilir, açık bir çizgide ilerlemesi gerektiğini ifade eder (www.tcmb.gov.tr). Dokuzuncu Kalkınma Planına göre yönetim tanımı *açıklık, katılımcılık, hesap verilebilirlik, etkinlik ve tutarlılık* (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2006, s. 22) şeklindedir ve bu tanımla birlikte devlet ve halk arasındaki iletişimin dönüşerek yurttaşların siyasal alanda katılımcı olmasına uygun kamu yönetiminin var olduğu düşünülebilir.

Yönetişim ve e-yönetişim arasında ince bir çizgi vardır ve bu iki kavram birbirini tamamlamaktadır ve ayrıca siyasal alanda, kamu yönetiminde dijitalleşmenin etkisini somut şekilde göstermektedir. e-Yönetişim bilgi ve iletişim teknolojileriyle birlikte kamu yönetimin yeniden şekillenmiş halidir (Küçükyiğit, 2022, s. 111). Bu teknolojilerin siyasal alandaki varlığı kamu yönetiminde hesap verilebilir, şeffaf, yurttaş odaklı ve katılım gibi niteliklerin oluşmasına katkı sağlamıştır. e-Yönetişim yurttaşların devlet politikalarına etki edebileceğini ve bu etkinin de dijital ortamlarda gerçekleşebileceği alanlar oluşturmaktadır. Sonuç olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimindeki çıktısı e-yönetişimdir ve bu doğrultuda yurttaşlar daha katılımcıdır ve aynı zamanda devlete, yönetime daha hızlı erişebilmektedir (UN/ASP, 2002, s. 53-4'ten akt. Maltaş, vd., 2021, s. 75). Dolayısıyla e-yönetişim, teknolojinin ve internetin kamu yönetiminde etkin bir şekilde kullanılmasıyla yurttaş odaklı, hesap verebilir ve şeffaf bir yönetim anlayışını ifade eder. Bu sistem, yurttaşların kamu hizmetlerine daha kolay erişimini sağlar ve onların yönetim süreçlerine katılımını teşvik eder. Aynı zamanda, işlemlerin açıklığını artırarak devletin karar alma süreçlerinde şeffaflık ve hesap verebilirliği güçlendirir. Böylece kamu yönetimini daha etkili ve demokratik bir hale getirirken, yurttaşların devletle olan etkileşimlerini daha verimli ve erişilebilir kılar.

2.5. Dijital Yurttaşlık

Dijital yurttaşlık literatüre yeni kazandırılan bir kavramdır ve ayrıca dijitalleşmenin bu noktadaki payı oldukça büyüktür. Karen Mossberger dijital yurttaşlık kavramını ilk kullanan kişi olarak bilinmektedir. Bu kavramı geliştiren ve literatüre kazandıran kişilerinse Bailey, Ribble ve Ross olduğu bilinmektedir (Soriani, 2018, s. 98). Dijital yurttaşlığın spesifik bir tanımı yoktur. Aksine bu kavram hakkında birçok tanım yapılabilir ve aslında her bir tanım dijital yurttaşlığın çerçevesini oluşturmaktadır.

Klasik yurttaşın birtakım hak ve sorumlulukları, nitelikleri, yurttaş olma koşulları vb. faktörleri vardır. Bu faktörlerin dijitalleşmeyle birlikte dijital platforma taşınması dijital yurttaşlığın nasıl ortaya çıktığını ifade etmektedir. Bu bağlamda dijital yurttaşlığın ilk tanımını dijital platformda hak, sorumluluk ve görevlerini bilen ve yerine getiren kişi şeklinde yapmak mümkündür (Çubukçu ve Bayzan, 2013, s. 150'den akt. Aldemir ve Avşar, 2020, s. 151). Dijital yurttaşlık dijital araçları ve dijital alanları kullanma becerisine sahip kişi olarak da tanımlanmaktadır. Teknolojiyi iyi yönde kullanarak, daha iyi bir toplumun inşasına katkı

sağlayan ve dijital platformlarda diğer bireylerle saygı çerçevesinde iletişim kuran kişi dijital yurttaş olarak ifade edilmektedir (Mossberger, Tolbert ve Mc Neal, 2008, s. 15).

Dijital yurttaşın dijital platformları kullanırken dikkat etmesi gereken birtakım hususlar vardır ve bu hususlar dijital yurttaşlığın tanımını da ifade etmektedir. İlk olarak dijital bir yurttaş dijital araçları kullanırken etik ilkelere göre hareket etmesi gerekir. Ayrıca dijital araçları etik çerçevesinde kullanılmalıdır. Sosyal süreçlere katılım göstermelidir. Dijital platformlarda nezaket kurallarına uymalıdır ve şahsi bilgilerin güvenliğini düşünerek bu platformları kullanılmalıdır (Ribble vd. 2004, s. 36). Bu tanımları daha çok dijital yurttaşlığın sosyal bakış açısıyla yani sosyal boyutla değerlendirildiğini göstermektedir. Sosyal boyut dışında dijital yurttaşlığın bir de teknik boyutu vardır ve bu boyut doğrudan dijitalleşmeyle ilişkilidir. Dolayısıyla dijital yurttaşlığın tanımı sosyo-teknik temelde yapılmaktadır (Işıklı, 2018, s. 149). Yurttaşlık dijitalleşme ekseninde teknik olarak dönüşmüştür ve bu teknik yeni teknolojilerden, internet, bilgi ve iletişim araçlarıdır. Bu teknik kısmın yurttaşlığa katmış olduğu anlam ise sosyal boyutla ele alınmalıdır. Çünkü yurttaşlığın yeni çıktısı, bireyi toplumsal ve siyasal konumda katılımcı olmaya yönlendirmektedir.

2.6. Yönetime Katılım

Yönetime katılım, yurttaşların kamu politikaları, yönetim kararları ve devlet yönetim süreçlerine etkin bir şekilde katkıda bulunmalarını ifade eder. Bu katılım, seçimler aracılığıyla temsilci seçme, danışma mekanizmaları, kamuoyu anketleri ve yerel yönetim projelerine dahil olma gibi çeşitli yollarla gerçekleşir. Yönetime katılım, bireylerin demokratik süreçlere dâhil olmalarını ve kamu yönetiminde seslerini duyurmalarını sağlar ve böylece yönetim organları toplumun ihtiyaçlarını ve beklentilerini daha iyi anlayabilir ve karşılayabilir (Lenin, 2016, s. 113-117). Yönetime katılım demokratik kültürün ve siyasal alanın gelişmesine katkı sağlayan yurttaşlar için değerli bir yapıdır. Yurttaşın yönetime katılımı kamu yönetiminde şeffaflığı, hesap verilebilirliği, yurttaş odaklılığı gibi değerleri ortaya çıkartacaktır.

Yönetime katılım, demokratik toplumların temel taşlarından biridir çünkü bireylerin yönetime dâhil olabilmesi, demokratik değerlerin uygulanmasını ve güçlendirilmesini sağlar. Demokrasi, sadece seçim dönemlerinde değil, sürekli bir şekilde yurttaşların yönetim süreçlerine katkıda bulunmasını gerektirir. Kültürel açıdan, yönetime katılım bireylerin toplumsal sorumluluklarını ve aidiyet duygusunu güçlendirir, toplumsal katılım ve birlikte karar alma kültürünü teşvik eder (Işığık, 2018, s. 76-79). Bu sayede, toplumun farklı kesimlerinin görüşleri ve ihtiyaçları yönetim süreçlerine yansıtılır, kültürel çeşitlilik ve toplumsal uyum sağlanmış olur. Ayrıca çoğulcu demokrasinin yaşatılmasına dolayısıyla devletin demokratik kültür sosyalizasyonunu sağlamasına katkı sağlayacaktır.

Yurttaş ve yönetime katılım arasında doğrudan bir ilişki vardır. Çünkü yönetime katılım, yurttaşlar ile yönetim organları arasındaki etkileşimi ve iletişimi ifade eder. Yurttaşlar, çeşitli yollarla yönetim süreçlerine dâhil olarak, kendi yaşamlarını doğrudan etkileyen kararlar üzerinde söz sahibi olabilirler. Bu ilişki, yurttaşların hem haklarını hem de sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlar. Yönetime katılım, yurttaşların devletle olan bağlarını güçlendirir, yönetim organlarına karşı güvenlerini artırır ve kamu hizmetlerinin etkinliğini artırarak toplumsal sorunlara daha uygun çözümler üretilmesini sağlar (Eroğlu, 2006, s. 190). Bu etkileşim, demokratik sorumluluk ve toplumsal bağlılık duygusunu geliştirecektir. Böylece yurttaşlar siyasal alan hakkında ve kendi kendini yönetme konusunda daha bilinçli olup toplumsal refah düzeyini arttırabilecektir.

2.7. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Modeli

CİMER 2006 yılında literatürde ilk BİMER olarak yer almaktaydı. Ülkemizdeki hükümet sisteminin 2017 yılında değişmesiyle birlikte BİMER artık CİMER olarak faaliyet göstermeye başlamıştır (Darıcı, 2020, s. 103). CİMER teknoloji tabanlı ilerleyen iletişim, katılım, yurttaş ve devlet kavramlarını mekanizmasına dahil eden ulusal çerçevede hizmet

veren bir mekanizmadır (Güler-Yılmaz, 2019, s. 373). CİMER, Bilgi Edinme Hakkı ve Dilekçe Hakkı çerçevesinde yurttaşlara hizmet vermektedir ve yurttaşlar bu haklar kapsamında CİMER'e dilediği konuda başvuru yapabilmektedir. Görüş, öneri, şikâyet, teşekkür, yönetime katılım gibi seçenekler doğrultusunda CİMER'e başvuru yapmak mümkündür (50 Soruda CİMER, 2006). Dijitalleşmenin devlet ve kamu yönetimindeki tesirinin çıktılarında biri CİMER'dir ve bu e-uygulama üzerinden yurttaşlar devlete ve devletin birtakım organlarına (yerel yönetimler, valilikler, bakanlıklar vb.) ulaşabilmektedir. Aslında bu ulaşım birer iletişim olarak düşünülmelidir ve bu iletişimin dijitalleşme ekseninde gerçekleştiği de vurgulanmalıdır.

CİMER kendi bünyesinde hedeflediği birtakım ilkeleri ve amaçları vardır. Bu ilkeler ve amaçlar demokratik kültürün inşasını sağlayacak niteliktedir. Amaç, Bilgi Edinme Hakkı ve Dilekçe Hakkı çerçevesinde kaliteli hizmet sunmaktır ve aynı zamanda demokratik kültürün ve siyasetin değerli faktörü yönetime katılımı CİMER üzerinden sağlamaktadır. Yurttaşların siyasal alana katılım gösterebildiği CİMER sayesinde devletin hizmeti ve kalitesi artacaktır. CİMER sayesinde katılımcı bir yönetim anlayışı benimsenerek e-devletin ilkelerinde yer alan yurttaş odaklı, şeffaf, etkin gibi değerlerle şekillenen bir siyasal alan oluşturulmuştur (50 Soruda CİMER, 2006). CİMER, dijitalleşmenin imkanlarından yararlanarak yurttaşın devlete vb. mekanizmalara ulaşmasını sağlayan önemli bir e-uygulamadır. Yurttaşın devlete ulaşımın CİMER tabanlı olması hem daha hızlı, etkin bir iletişimi hem de devletin işleyişine etki etme, yönetime katılma gibi demokratik siyasal kültürün varlığını ve uygulanabilirliğini sağlamaktadır. Bu bağlamda dijitalleşme merkezli yurttaşın yönetime katılabildiği e-devlet uygulamalarından biri olarak CİMER'i ifade etmek mümkündür.

2.8. E-Devlet Kapısı

E-Devlet Kapısı Türkiye'nin elektronik tabanlı kamu yönetim sistemine geçmesiyle birlikte hazırlanan e-dönüşüm stratejisidir. Bu stratejilerle birlikte hizmet kanallarında iyileşmeye gidilmiştir ve hizmet kanalları sayısı daha da arttırılmıştır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2018). Bu kanallardan biri e-Devlet Kapısı olup 2008 yılında hizmete açılmış ve kamu yönetimindeki tüm hizmetlerin tek bir noktada birleştirilmesine katkı sağlamıştır. Bu portalın amacı yurttaşa kolay, etkin, güvenli ve kaliteli devlet hizmetlerinin sunulmasıdır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2018). e-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısında e-Devlet Kapısı *kullanıcılara, kamu kurum ve kuruluşlarına e-Devlet hizmetlerinin tek erişim noktasından sunulmasını sağlayan bilgi sistemi* şeklinde tanımlanmıştır (Türkiye Bilişim Derneği, 2019). e-Devlet Kapısı, devletin dijitalleşmeyle dönüştüğünün kanıtı ve devletin yeni görünürlüğü olduğu düşünülebilir.

E-Devlet Kapısı devlete ve kamu yönetimine birçok fayda sağlamaktadır. Dijitalleşmenin etkin, 7/24 ve hızlı işlem olanağı sayesinde yurttaşların hızlı hizmet ile memnuniyetleri artmıştır. Şeffaf bir devlet işleyişinin mümkün ve uygulanabilir olduğunu göstermiştir. Güvenlik, bilgi iletişimin hızlanması, işlem süresi ve maliyetlerin azalması gibi birçok fayda sağlamaktadır (e-Devlet Kapısı, 2008). e-Devlet Kapısıyla birlikte hem devletin kendi işleyişinde yeniklere ve faydalara hem de yurttaş-devlet arasındaki iletişimin nasıl evrildiğine vurgu yapılmaktadır. Üzerinde sıkça durulan konu ise e-Devlet Kapısının devletin kırtasiye masraflarını, maliyetlerini ve bürokrasiyi azalttığıdır (Şahin, 2019, s. 130). e-Devlet Kapısının sağlamış olduğu faydalardan biri de yurttaş katılımının ön planda tutulmasıdır. Dolayısıyla e-Devlet Kapısının e-demokrasi ve yönetime katılım yönünün olması yurttaşın katılımıyla ilişkili olduğu düşünülmektedir (Hiller-Belagner, 2001, s. 15-16).

Yurttaşın e-Devlet Kapısı ile yönetime katılımı, e-Devlet Kapısının e-katılım politikasıyla sağlandığı ifade edilebilir. *e-Katılım; gerçek ve tüzel kişilerin, dijital bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla politika yapma, karar alma ve hizmet geliştirme süreçlerine dâhil*

edilmesidir. Böylece tüm bu süreçlerin daha kapsayıcı, şeffaf ve müzakereci hale getirilmesi hedeflenmektedir. e-Devlet Kapısı tarafından yürütülen çalışmaları kapsayan e-Katılım Politikası; bilgi edinme, danışma ve karar alma başlıklarında ele alınmaktadır (e-Devlet Kapısı, 2008). Bilgi edinme kapsamında yurttaşların kamuya açık bilgilere kesintisiz ve dijital ortamda ulaşılması hedeflenmektedir. Danışma kanalıyla yurttaşların kamu yönetimi ve benzeri konularda görüş ve önerileri çerçevesinde katılımlarının sağlanması hedeflenmektedir. Yine bu platform üzerinden yapılan her türlü öneri, şikâyet ve görüşler incelenmekte ve gerektiğinde konunun ilgili tarafları ile iletişime geçilmektedir (e-Devlet Kapısı, 2008). e-Devlet Kapısının yurttaşın öneri, şikâyet ve görüşler çerçevesinde yönetime dahil edildiği bir anlayışı benimsediği ifade edilebilir. Aynı zamanda anket vb. faktörlerle de yurttaşın karar alma süreçlerinde etkin olmaları sağlanmaktadır.

Hizmetlerin kullanıcı beklentilerine yönelik tasarımı, hizmet bileşenleri ve sunum yöntemlerinin kullanıcılarla birlikte geliştirilmesi, böylece kullanıcıların karar alma mekanizmalarına dâhiliyeti güçlendirilerek süreçlere katılım sağlanması amaçlanmaktadır. e-Devlet Kapısı'nda sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzenli olarak yürütülen anket faaliyetleri ile ölçülmektedir. Anketler aracılığıyla kullanıcılardan sadece mevcut hizmetlerin kullanımını ile sınırlı kalmaksızın, e-Devlet Kapısı'na entegre edilmesi için yeni hizmet önerileri de alınmaktadır. Kullanıcılardan alınan görüşler değerlendirilerek e-Devlet Kapısı genel memnuniyet oranına ve karar alma mekanizmalarına yansıtılmaktadır (e-Devlet Kapısı, 2008). E-Devlet Kapısı yurttaşın sadece resmi kamusal bilgilere ulaşabileceği dijital platform olarak görülse de aslında e-katılım politikasıyla yurttaşın katılımı üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu bağlamda yurttaşın kamusal alana yönelik öneri, şikâyet ya da görüş çerçevesinde yapmış olduğu başvurular ve aynı zamanda platform üzerinde anketler aslında yurttaşın karar alma süreçlerine yani yönetime katılımını ifade etmektedir.

2.9. Beyaz Masa

Beyaz Masa güncel adıyla Çözüm Merkezi, yurttaş ve devletin kolu olan yerel yönetimler arasında dijital merkezli iletişimin sağlandığı çağrı merkezi alanıdır. İlk kez 1990 yılında çağrı merkezi örneği olarak İstanbul'da uygulanmıştır (Gürün-Karaçorlu, 2020, s. 219). Beyaz Masa bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla ortaya çıkan ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 13. Maddesini uygulanabilir kılan bir olgu olduğu ifade edilebilir. Bu kanunun 13. maddesi şu şekildedir: *Herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir. Hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır* (Belediye Kanunu, 2005). Dolayısıyla Beyaz Masa yurttaş ve yerel yönetimler arasında iletişim kurulmasını sağlayan ve yurttaşın lokal boyutta yönetime katılımını sağlayan çağrı merkezidir. Yönetime katılım yurttaşların yapmış olduğu, şikâyet, öneri, istek, talep gibi başvurular çerçevesinde gerçekleşmektedir (Yıldırım-Yıldırım, 2018, s. 61-62). Merkezi yönetimin yani devletin bir kolu olan yerel yönetimler de dijitalleşmenin avantajlarından yararlanarak kendi bünyelerinde daha demokratik bir siyasi kültürün varlığı için dönüşümler meydana geldiği ve bu dönüşümün çıktısı olarak da Beyaz Masayı örnek göstermek mümkündür. Merkezi yönetimde olduğu gibi yerel yönetimlerde de yurttaşların yönetime katılımı oldukça önemli görülmektedir ve buna ilişkin mevzuatta gerekli madde/maddeler mevcuttur. Dijitalleşmenin yurttaşın yönetime, karar alma süreçlerine katılımını kolaylaştıracak gerekli teknolojik alt yapıyı sunması ve yerel yönetimlerin işleyişlerine bu dönüşümü entegre etmesi siyasal alanın ve kültürün demokratikleşmesine katkı sağlayacaktır. Yurttaşın çağrı merkezi örneği niteliği taşıyan Beyaz Masa ile yerel yönetimlerle iletişime geçmesi ve şikâyet, öneri, talep, istek doğrultusunda istediklerini ifade etmesi, yurttaşların yerel yönetime katılımını sağlayacaktır.

2.10. Dijitalleşme Çerçevesinde Dijital Yurttaşlık ile Yeni Yönetime Katılım Biçimi Olarak CİMER, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa

Dijitalleşme yönetime katılım şeklini farklı referanslarla ve normlarla tekrardan inşa ederek bilgi ve iletişim araçlarıyla yeni yönetime katılım şeklini ortaya çıkarmıştır. Dijitalleşme, yönetime katılım süreçlerini önemli ölçüde dönüştürmüştür. Geleneksel yöntemlerin yerini, e-devlet platformları, çevrimiçi anketler, sosyal medya etkileşimleri ve dijital danışma mekanizmaları almıştır. Bu dönüşüm, yönetime katılımı daha erişilebilir ve hızlı hale getirmiştir. İnternetin ve dijital teknolojilerin sunduğu araçlar, bireylerin görüşlerini daha kolay bir şekilde ifade etmelerine ve yönetime katkıda bulunmalarına olanak tanımaktadır (Eroğlu, 2006, s. 93). Dijitalleşme çerçevesinde yönetime katılımı kolaylaştıran ve hızlandıran e-devlet platformları arasında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Modeli (CİMER) ve e-Devlet Kapısının olduğunu ifade etmek mümkündür. Çünkü bu platformlar yurttaşın dijital yurttaş kimliğiyle bilgi ve iletişim araçları kullanarak yönetime dahil olduğu platformlardır.

Dijitalleşme, yönetime katılım ve dijital yurttaşlık arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Dijitalleşme, yönetime katılım süreçlerini daha erişilebilir ve etkileşimli hale getirerek, bireylerin çevrimiçi platformlar üzerinden kamu politikaları, karar alma süreçleri ve sosyal hareketlere doğrudan katkıda bulunmalarını sağlar. Dijital yurttaşlık ise dijitalleşmenin sağlamış olduğu bu imkanlara bireylerin dijital yurttaşlık kimliğiyle gerçekleştirebilmesine katkı sağlamaktadır. Bu katkı, dijital yurttaşlığın bireyi katılımcı olmaya teşvik etmesi ve katılımcı olabilmesi için gerekli yurttaş ve bilgi teknolojileri altyapısını sağlamaktadır (Işıklı, 2018, s. 152). Bu bağlamda dijital yurttaşlık, bireylerin dijital araçları ve platformları kullanarak toplumsal ve siyasi süreçlere aktif bir şekilde katılma sorumluluğunu geliştirdiğini ve teşvik ettiğini ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla, dijital yurttaşlık, dijitalleşme ile yönetime katılımın daha demokratik ve kapsayıcı hale gelmesini desteklerken, aynı zamanda bireylerin bu süreçlerdeki rolünü ve sorumluluğunu da artırır. Sonuç olarak yurttaşların yeni yönetime katılma şekli dijital yurttaşlık çerçevesinde gelişmektedir. Yurttaş dijitalleşmenin imkanından yararlanarak bilgi ve iletişim araçlarını kullanmakta ve dijital yurttaş kimliğiyle e-devlet platformlarında, uygulamalarında yönetime katılabilmektedir. Bu bağlamda CİMER, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa, dijital yurttaşların dijital araçlar kullanarak yönetime katılabileceği dijital platformlar olarak ifade edilebilir. Hatta bu platformlar yurttaş, devlet ve beraberindeki mekanizmalar arasında iletişimi sağladığı için dijital iletişim kanalları olarak ifade etmek mümkündür.

3. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde katılımcıların ifadelerine doğrudan yer verilmiştir ve hangi ifadenin hangi katılımcıya ait olduğunu gösterebilmek için kodlama yapılmıştır. Kodlamalara K1, K2, K3, K4 şeklinde örnek gösterilebilir. Ayrıca K1 ve K15 dahil olmak üzere bu sayılar arasındaki kişiler sosyal bilimler enstitü öğrencileri olduğunu ifade etmekte fayda vardır. K16 ve K27 dahil olmak üzere bu sayılar arasındaki kişiler de fen bilimleri enstitüsündeki öğrencilerdir. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler ve Fen Bilimleri Enstitüsünde yüksek lisans ve doktora yapan öğrencilerin dijital yurttaşlık kavramına yönelik düşünceleri, dijital yurttaşlık ve yönetime katılım ilişkisi hakkındaki görüşleri ve dijital yurttaşlık çerçevesinde dijital iletişim kanallarının yönetime katılım ilişkisi başlıkları çerçevesinde elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

3.1. Katılımcıların Dijital Yurttaşlık Kavramına Yönelik Düşünceleri

Dijital yurttaşlık literatürde yeni olan bir kavramdır. Üzerine birçok tanımlar yapılmakta, teoriler ortaya konulmakta ve tartışmalar yapılmaktadır. Dijital yurttaşlıkla ilgili üzerinde durulması gereken en önemli husus yurttaşlığın artık dijital ortamda da var

olmasıdır. Literatürde dijitalleşmeyle bugünün siyasal yapısında önemli bir özne olan yurttaşın yeni halinin var olması, yurttaş hakkında birtakım farklı ve yeni algılara ulaşmanın yolunu açarak konu hakkında önemli veriler elde edilmesini ve kavrama yönelik yeni bakış açılarının geliştirilmesini sağlamaktadır.

Dijitalleşme yurttaşın farklı bir kimlik inşa etmesine neden olmuştur. Bu kimlik doğrudan kendiliğinden gelişmiştir. Çünkü devletin, beraberindeki olguların ve yönetimin dijital ortama taşınması doğrudan yurttaşı etkilemiş ve yurttaşında bu yeni düzende yerini almasına neden olmuştur. Siyasal alan için oldukça önemli bu yeni düzende yurttaşın dijitalleşmeyle sentezlendiği dijital yurttaşlık inşasını analiz etmek oldukça kıymetlidir. Dolayısıyla bu kısımda katılımcıların dijital yurttaşlık algısının ortaya çıkmasına yardımcı olacak sorunun yanıtlarına yer verilmektedir. Katılımcıların birçoğu dijitalleşmeyle yurttaşlığın dönüştüğünü ve katılımcıların yanıtlarından hareketle bu dönüşümde klasik olarak ifade edilen yurttaşın her bir niteliğinin, dijital platformda yer aldığı çıkarımını yapmak mümkündür. Her bir katılımcının yurttaşlığı deneyimleme ve kendi dünya görüşünde yurttaşlığı tanımladığı şekle göre dijital yurttaşlık algısı değişkenlik göstermektedir. Fakat katılımcıların ortak noktada birleştiği konu dijitalleşmeyle yurttaşlığın dijital ortama taşınması ve bu bağlamda yurttaşlığın niteliklerinin değişmesidir. K1, K2, K5, K9, K13, K14, K18 ve K25'in konuyla ilgili ifadeleri şu şekildedir:

“Dijitalleşme yurttaşa farklı bir statü ve kimlik kazandırmıştır. Kişinin temel haklardan olan Bilgi Edinme Hakkını daha etkin kullanmaya başlamıştır. Bazı olumsuz durumlarda yurttaş hakkını daha kolay arayabilmektedir. Kişi bu sayede temel haklarını daha kolay kullanmaya başlamıştır.” K1

Dijital yurttaşlığın birey için yeni bir kimlik ve normal yurttaştan farklı bir statü kaynağı olduğu sonucuna varılabilir. Ayrıca yurttaşlığın dijital ortama taşınması bireylerin haklarını daha kolay aramasına katkı sağladığı analizini yapmak mümkündür.

“Yurttaşlık şu an soyutlaştı. Dijitalleşme yurttaşı soyutlaştırdı. Bir yurttaş var ama somutluk, samimiyet ortadan kalktı. Yurttaşlığın her şeyi dijital ortama taşınmıştır. Çünkü yurttaşın birçok özelliği artık dijital ortamda. Buna en iyi örnek e-devlet uygulamasıdır. Yurttaş olarak e-devlet uygulamasıyla tüm işlemlerimizi artık dijital ortamda gerçekleştiriyoruz.” K2

Yurttaşlığın soyutlaşmış olması aslında dijitalleşmeden önce somut bir şekilde varlığının hissedilmesine neden olduğu çıkarımı yapılabilir. Örneğin dijitalleşme olmadan önce yurttaş olarak devlet işlerinin halledilmesi için devlet dairelerine gidiliyordu ve yurttaş her bir işlemini kendi uğraşıyordu. Artık zaman kısıtlaması olmadan, mekân olmadan tek tuşla yurttaş neredeyse tüm devlet işlerini halledebilmektedir. Zaman ve mekânın dijitalleşmeyle ortadan kalkması, dijitalleşmeyle birlikte somut olanın soyutluğa büründüğü bir algı ortaya çıkmaktadır ve K2 bu algıyı yurttaşlıkla birlikte sentezlemiştir. K2'nin diğer bir ifadesinde devlet nasıl ki dijitalleşmeyle birlikte e-devlet özelliğine dönüştüyse ve artık birçok işler e-devletten yapılmaya başladıysa, yurttaş olarak da e-devlete ulaşmanın dijital yurttaş olmaktan geçtiği yönünde yargılara ulaşılmaktadır.

“Dijitalleşme ve yurttaşlık bana kalırsa hak ve sorumluluk bilincinde sosyal hareketliliği zayıflattı çünkü haklar için mücadele, sorumluluklar içinse teşvik edici eylemler çoğunlukla dijital platforma taşındı.” K5

K5'in ifadeleri, K2'nin soyutluk kavramına atıf yapar niteliktedir. Çünkü yurttaşı temel alan birçok olgunun dijital platformda yer alması, bireysel olarak yurttaşı devlete muhatap ettiği ve yurttaşlar arasındaki sosyalleşmeyi en aza indirdiği çıkarımını yapmak mümkündür. Dolayısıyla dijital yurttaşlık, bireysellik üzerinden hareket eden bir değere sahip olduğu sonucuna varılabilir.

“İnsanoğlu var olduğu günden bugüne yurttaşlık kavramı bazı sosyokültürel, siyasi, ekonomik ve bilimsel gelişmelerden etkilenmiştir. Bu etkilenmeyle birlikte de yurttaşlık

kavramı zaman içinde değişerek ve dönüşerek toplumdaki topluma çağdan çağa farklı algılanmalara sebep olmuştur. Bugün ise gelişen teknolojiye bağlı olarak yurttaşlık kavramı dijital bir ortama taşınmıştır. Böylece yurttaşlığın nitelikleri de ona göre şekillenmiştir.” K9

K9 yurttaşlığın tarihsel olarak birçok faktörden etkilendiğini ve son olarak teknolojiyle birlikte yepyeni bir hal aldığını dolayısıyla yurttaşlığın yeni dönüm noktasının teknolojiyle gerçekleşerek dijital yurttaş olduğu çıkarımını yapmak mümkündür.

“Dijital ortama özel hayatın gizliliği, kişisel verilerin korunması gibi hakların taşındığını ve şikâyetle bulunması gereken noktalarda şikâyetle bulunma gibi sorumluluğun taşındığını biliyorum. Dijitalleşmede bence bu noktada yurttaş dönüştürmüştür. Bu ortamdaki haklarını bilen yurttaşlar olarak dönüşüm yaşanmıştır.” K13

K13 merkeze dijitalleşmeyle dönüşen yurttaş değil de devleti almaktadır. Çünkü devletin dijital platforma taşınması doğrudan yurttaş ilgilendiren haklarında dijital platforma taşınmıştır. Dolayısıyla bu dijital döngüde yurttaşın dijital yurttaş olarak dönüşmesi kaçınılmaz olacaktır.

“Evet, taşınmıştır. Neredeyse tüm kurum ve kuruluşların dijital ulaşım kanalları var. İletişim buralarda sağlanıyor ve çözüme ulaştırılıyor. Eskiden uzun yıllar alan sorunların çözümleri dijital başvurular ile çok hızlı çözülebiliyor.” K14

“Birçok talep ve istek artık dijital ortamlarda ilerliyor ve sonuçlanıyor.” K18

K14 ve K18 konuyla ilgili birbirine benzer yorumlar yapmıştır. İki katılımcı dijitalleşmeyi hedef olarak yurttaşın devlete yönelik talep ve istek gibi başvuruların daha hızlı sonuçlandığını ifade etmişlerdir. Aslında yurttaşın devlete hızlı, etkin ulaşımı ve problemlerin çözümü üzerinden dijital yurttaşlığa atıfta bulunmuşlardır.

“Muhtarlık gibi kurumlar e-devlet ile yetkilerini kaybetmiş ve yurttaş artık dijital ortamdaki işlerini görmektedir. Yakın zamanda seçim gibi demokratik yurttaşlık görevinin de e-devlet kapısı gibi bir uygulama tarafında olacağını düşünüyorum.” K25

Yurttaş devlet işlerini daha önce bazı devlet dairelerinde hallederken yani devlete ulaşmak için arada birtakım devlet olgularına ihtiyaç duyarken dijitalleşme, yurttaş ve devlet arasındaki tüm olguların ortadan kalkmasını sağlayarak yurttaş doğrudan devlete yönlendiren mekanizmayı oluşturmuştur. Dijital yurttaşlığın bir üst boyutunun ise oy kullanma hakkının da dijital platformdan gerçekleşeceği yani “e-oy kullanımı” gibi siyasal alanın literatürüne yeni bir kavram kazandırılması muhtemeldir.

Dijitalleşmenin hayatın her alanında var olduğunu ve var olmayla birlikte değişim ya da dönüşüm sağladığı çıkarımını yapmak doğru olacaktır. Bu yargıya en iyi örnek yurttaşlığın yeni hali olan dijital yurttaşlık gösterilebilir. Katılımcıların dijital yurttaşlık algıları dijital yurttaşlığın yeni argümanlarla birlikte sentezlenmesine katkı sağlamaktadır. Katılımcıların dijital yurttaşlık algıları sonucunda ortaya çıkan yeni argümanlar şu şekildedir:

- Yeni Kimlik ve Statü Kazandıran Yurttaşlık
- Soyutlaşan Yurttaşlık
- Bireysel (Liberal) Çizgide İlerleyen Yurttaşlık
- Teknolojiyle Sentezlenen Yurttaşlık
- Hızlı, Etkin Ulaşım ve Sorunların Çözümünü Sağlayan Yurttaşlık
- Doğrudan Devlete Ulaşımı Sağlayan Yurttaşlık
- Gelecekte e-Oy Kullanımını Sağlayabilecek Yurttaşlık

Dijital yurttaşlığı ilk kullanan kişi olarak bilinen siyaset bilimci Mossberger’in dijital yurttaş, dijital platformu aktif ve etkin kullanarak gerekli sorumluluklarını bilen, davranış kurallarına dikkat eden ve dijital platformdaki sorumluluklarını ve haklarını bilendir tanıması K4’ün konuyla ilgili görüşünü temsil etmektedir. K4’ün konuyla ilgili ifadesi şu şekildedir:

“Dijitalleşme yurttaşlığı hem iyi yönde dönüştürmüştür hem de olumsuz yönde değiştirmiştir. Dijital yurttaş için önemli olan dijital alanda iyi bir yurttaş olmaktır. Ama

günümüzde bazı insanlar çıkıyor ve Mehdi'yim deyip diğer insanların duygusunu sömürüyor.” K4

Dijital yurttaş dijital platformda toplumsal açıdan neyin iyi neyin kötü olacağını bilen ve ona göre davranan kişidir. K4'ün verdiği Mehdi örneği ve ifade edilen tanım dijital yurttaşlık boyutları içerisinde yer alan dijital etik boyutuyla bağdaştırılmalıdır. Ribble ve Bailey'in dijital yurttaşlığın 9 boyutu teorisindeki dijital etik boyutu, dijital ortamlardaki davranış kalıplarını vurgular. Bu davranış kalıplarında dijital teknolojiler kullanırken diğer bireylerin aleyhine davranışlar sergilenmemesi gerektiği yer almaktadır. Bu bağlamda K4'ün verdiği örnekle birlikte dijital yurttaş online ortamda diğer bireyleri manipüle etmemesi gerekir. Dolayısıyla bir dijital yurttaş dijital etik çerçevesinde dijital platformu kullanmalıdır sonucu ortaya çıkmaktadır.

3.2. Dijital Yurttaşlık ve Yönetime Katılım İlişkisi

Bu çalışmada yönetime katılım ve dijital yurttaşlığın bir arada alınmasındaki amaç, dijitalleşmeyle birlikte yurttaşın yönetime katılımının gerçekleşmesi ve artması, yurttaş olarak katılımcılığını da dijital yurttaş olarak gerçekleştirmesi hipotezidir. Katılımcıların algıları analiz edildiğinde dijitalleşme ve yönetime katılım arasındaki bir ilişkinin olduğu yönündedir. Aynı sentez, yurttaşlık ile de yapılmak istenildiğinden dijitalleşme odağında dijital yurttaşın katılım ilişkisinin olup olmadığının analizi yapılmak istenmiştir. İlk olarak literatürde, dijital yurttaşın bireyi siyasal alanda alınan ya alınacak kararlarda daha aktif ve katılımcı yaptığı varsayımının, katılımcılar tarafından nasıl yorumlandığı incelenmiştir. Daha sonra dijital yurttaşlık olgusunun bireyin yönetime katılımını ne denli etkilediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla dijital yurttaşlık ve yurttaşın katılımcı olma ilişkisi sonucuna varılmıştır. Katılımcılar dijital yurttaşlığın bireyi aktif ve katılımcı yapması hususunda olumlu ve olumsuz görüşlerini bildirmiştir. K8, K9, K13, K14, K19, K22 ve K25'in konuyla ifadeleri konuyla ilgili olumlu ifadelerdir ve görüşleri şu şekildedir:

“Dijitalleşme sayesinde bazı hak ve taleplerin görünürlüğü dikkat çekmiştir. Yurttaş hakları daha şeffaflaşarak, hayatında büyük kolaylık sağlamıştır.” K8

“Şu an günümüzde her yaştan birey aktif bir şekilde dijital ortamdaki bu uygulamaları kullanmaktadır. Sürecin kolay ve kısa sürede olması ise bu platformu daha cazip hale getirmektedir. Bireylerin bu uygulamayı kullanan kişilerden aldıkları olumlu dönütler ise onların bu iletişim kanallarını etkin şekilde kullanmaya teşvik etmektedir.” K9

“Kişinin görüşlerini uğraş vermeden bildirmesi yurttaş olarak çok kıymetli. Dijital yurttaş bunu sağlamıştır.” K13

“Yurttaşın bu aktif katılımı sayesinde devletini ve kurumları daha çok sahiplenerek kendisini tüm süreçlerin bir parçası olarak gördüğünü ve bunun çok olumlu sonuçları olduğunu düşünüyorum.” K14

“Yurttaşın bu aktif katılımı sayesinde devletini ve kurumları daha çok sahiplenerek kendisini tüm süreçlerin bir parçası olarak gördüğünü ve bunun çok olumlu sonuçları olduğunu düşünüyorum.” K19

“Yurttaşlar söz sahibi oldu. İyi oldu.” K22

“Bu görevli kişi ve kurumların vatandaşla iletişim kanalını sağlamış olup o kurum ve kişilerin kendi hatalarını görmesini ve düzeltilmesine olanak sağlıyor. Yurttaş dahada dikkate alınır hale geliyor dijital sayesinde.” K25

Dijital yurttaşın bireyi aktif ve katılımcı kıldığı katılımcılar tarafından kabul edilmektedir. Dijital yurttaşlık çerçevesinde bireyin aktif ve katılımcılığıyla birlikte;

- yurttaş siyasal alanın merkezinde yer alarak özne konumuna geldiği,
- devlet tarafından yurttaşların fikirleri daha çok dikkate alındığı,
- yurttaşın siyasal alanda kendini etkin gördüğü,
- yurttaşın zahmetsiz şekilde devlete ulaşabildiği,

- son olarak yurttaşın katılımının devleti yurttaş lehine şekillendirdiği çıkarımını yapmak mümkündür.

Dijital yurttaşlığın yurttaşı siyasal alanda daha aktif yaptığı muhtemeldir. Çünkü dijitalleşme üzerinden gerçekleşen yurttaş ve devlet arasındaki iletişimde yurttaşa atfetmesi gereken kimliği dijital yurttaş atfetmektedir. Teorik olarak yurttaşın dijital yurttaş olabilmesinde ve katılım gösterebilmesinde sorun yokken K17'nin ifadesi katılım için gerekli tüm fonksiyonlar varken yönetime veyahut işleyişe etki etmenin daha mümkün olmadığı şeklindedir. K17'nin ifadesi şu şekildedir:

“Görüşlerin bildirilmesi anlamında pozitif ilerleme kaydedilirken, ne yazık ki etki edebilme yeteneği halen gelişmemiştir.” K17

Bu ifadeyle varılması gereken sonuç yurttaş dijitalleşmeyle birlikte ne kadar katılım gösterse de yönetime etki ettiği sonucunu devlet belirlemektedir. Çünkü devlet, yurttaşın katılımını dikkate alarak hareket etmezse yurttaş yönetime katılımını sağlayamayacaktır. Konuyla ilgili diğer bir eleştiriyi K18 yapmıştır. K18, dijitalin her yerde, herkes tarafından ulaşılabilir olmasını ve amacına uygun kullanılmayan dijital teknolojilere yönelik eleştiri yaparak katılım noktasındaki olumsuzluğa vurgu yapmıştır. K18'in ifadesi şu şekildedir:

“İlk yıllarda CİMER vb. üzerinden gerçekleştirilen dilek ve şikayetler daha etkili çözülmüyordu. Şu anda artan başvuru sayısı ve bazı yurttaşların olumsuz kullanımı sonrasında çözüm üretmekte zorlandıklarını düşünüyorum.” K18

Aslında günümüzde dijitalleşme gereksinim yani ihtiyaç halinde hayatımızda yer almaktadır. Dolayısıyla bireylerin dijital teknolojileri vb. olguları kullanmasının oldukça normal olduğu kanısı varılmaktadır. Dijital teknolojilere birçok kesimin ulaşabilmesi dijital platformdaki kullanıcı yoğunluğunu arttırmış ve birtakım problemlere yol açtığı ifadesi söylenebilir. Çünkü K18'in ifadesinden elde edilecek bulgu tam olarak bu şekildedir. Dijitalleşme sayesinde yurttaşın devlete anında ulaşabilmesi, her yurttaşın devletten istediklerin, beklentilerini de ifade edebilmesi demektir. Dolayısıyla dijitalleşme çerçevesinde düşünülen yurttaş yani dijital yurttaş, yurttaş ve devlet arasında yoğunluğun yaşanmasına neden olmaktadır. Dijital yurttaşın yurttaşı siyasal alanda aktif ve katılımcı yapması, bu yoğunluğun en temel nedeni olarak gösterilebilir.

K10'nun konuyla ilgili görüşü daha çok dijital bir yurttaşın, dijital platformda nasıl davranması gerektiğiyle ilgilidir. K10'un ifadesi şu şekildedir:

“Bu durum iyi yönlere kullanıldığında oldukça hayırlı ve güzel işler gerçekleştirilebilir. Örnek verecek olursak 6 Şubat depreminde yaşanan sorunların paylaşılması, orada yaşayan insanlara yardımların ulaştırılmasında dijital platformun etkisi oldukça fazladır. Başka bir yönden baktığımızda ise dijital platformda yalancı ve dolandırıcı kişilerin olduğu görülmektedir. Yalan haberlerle bir kişinin sosyal hayatı bitirilebilir, insanların vicdanına hitap ederek yardım parası toplayıp kendi kişisel zevklerine harcayabilir. Dijitalleşme iyi insanların elinde olduğu zaman oldukça faydalı bir şeydir.” K10

Dijital yurttaş olmanın birtakım sorumlulukları vardır. Bu sorumlulukların en başında bireylerin dijital ortamda ahlak ve etik çerçevesinde davranması gerektiği yer almaktadır. Dolayısıyla online mecradaki diğer bireylere, dijital yurttaşlara saygılı, hoşgörülü olunması gerekmektedir. “Dijital Yurttaşlık ve Yönetime Katılım İlişkisi” başlığı altında değinmek istenilen diğer bir konu, dijital yurttaşlığın katılım özelliğinin yurttaşın yönetime katılımını kolaylaştırıp kolaylaştırmadığıdır. 3 katılımcının görüşleri, dijital yurttaşlığın katılımcı olma özelliğinin yurttaşın yönetime katılımını kolaylaştırdığı yönündedir. Konuyla ilgili K8 ve K10'in ifadeleri şu şekildedir:

“Evet. Çeşitli dijital platformlarda yurttaşın yönetime katılmasında büyük rolü oynayan dilek-şikâyet gibi alanlar, onların görüşlerini daha özgür bir biçimde ifade ediyor

olması konusunda kolaylık da sağlamıştır. Bu da yurttaşların rahatlıkla yönetime katılabileceği anlamına da gelmektedir.” K8

“Evet kolaylaştırmıştır. Örneğin bir yurttaş sosyal medya uygulamalarında fazla kitlelere hitap edebiliyorsa yönetime katkısı kolaydır. İstek ve arzularını ilgili kurum ve kuruluşlara daha kolay iletebilir.” K10

Katılımcılar arasında konuya ilişkin olumsuz görüşleri olanlarda vardır. K7, dijital yurttaşlık kavramının yurttaşın yönetime katılımını kolaylaştırdığını fakat devlet yönetiminde baskı olduğu sürece dijitalin yurttaş katılımı yapmasının bir faydası olmayacağını vurgulamaktadır. K7'nin ifadesi şu şekildedir:

“Yurttaşın yönetime katılımı sadece dijitalleşme ve teknolojiyle değil siyasal konjonktürün (dönemin siyasal yapısı) ile doğrudan bağlantılıdır. Yönetime katılım kolaylaşsa bile bu noktada baskı olduğunu sürece katılımın çokta bir etkisi ve önemi kalmamıştır.” K7

Dijitalleşme yurttaş yurttaşın lehine ne kadar dönüştürürse dönüştürsün üst merci olan devletin kendisinin yurttaş katılımı için gerekli alt yapıyı sunmalı, özverili davranmalı ve yurttaşın katılımını önemseyerek istenilen doğrultuda sonuca vardırılmalıdır. K2 konuya yönelik farklı bir perspektif kazandırmıştır ve dijitalleşme eksenli yurttaş katılımını yeni bir kimlik olarak ifade etmiştir. K2'nin ifadesi şu şekildedir:

“Dijital yurttaşlık yurttaş katılımı kimliği veriyor. Bu da yurttaşın bu tür organizmalara katılımını kolaylaştırıyor.” K2

Dijital yurttaşlığın bireyler için yeni bir kimlik inşası olduğunu söylemek mümkündür. Dijital alan yeni bir alandır ve bu alanda bireyler kimliğini inşa ederken dijital alanın normlarına uymaları gerekir. Dijital normların dijital yurttaşlık üzerinde ifade etmek istenilen dijital yurttaşlığın 9 boyutudur. Çünkü dijital yurttaşlığın dijital normu bu 9 boyutla sağlanabilmektedir. Dolayısıyla bireyin dijital yurttaş kimliğini belirleyecek dijital norm dijital yurttaşlığın 9 boyutudur.

Dijital yurttaşlığın dijital normunu yani dijital yurttaşlığın 9 boyutunu özetleyecek olursak;

- İlk olarak her bir dijital yurttaşın eşit oranda dijital teknolojilere ulaşmalıdır.
- Kişi dijital ortamda ticaret yapılacaksa konu hakkında (alım-satım) bilgili olması gerekir.
- İletişimin dijital ortamda farklı şekillerde yapıldığını bilmesi gerekir.
- Öğrenmenin ya da öğretmenin dijital platformda da gerçekleştiğini bilmelidir.
- Dijital ortamda yapılan her işin bir sorumluluğu olduğunu ve diğer bir insanı etkileyebileceğinin bilincinde olunmalıdır.
- Bu sorumlulukların kanunlarla birlikte ceza uygulandığı bilinmelidir.
- Dijital ortamda herkesin birtakım hakları olduğunun bilinmesi gerekir.
- Dijital evrende birey hem fiziksel hem de ruhsal problemlerle karşılaşacağına farkında olmalıdır.
- Birey dijital ortamda muhakkak kendi güvenliğini sağlayacak adımlar atmalıdır.

Yukarıda ifade edilen normlar, kurallar dijital ortamda yurttaşın nasıl davranması gerektiğine yönelik kuralları ifade etmektedir. Birey bu normlar sayesinde iyi bir dijital yurttaş olabilecektir.

3.3. Dijital Yurttaşlık Çerçevesinde Dijital İletişim Kanallarının Yönetime Katılım İlişkisi

Dijital yurttaşlığın bireye katılımcı olma durumunu atfetmesi ve teşvik etmesiyle yurttaşın dijital iletişim kanallarını kullanarak yönetime katılıp katılmadığı algısına ulaşmak amaçlanmıştır. Bazı katılımcılar dijital yurttaşlık çerçevesinde CİMER, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa uygulamalarını kullanarak yönetime katıldıklarını ifade etmektedir. Fakat bazı katılımcılar da yönetime katılım sağlamadıklarını ifade etmektedir. K2'nin ifadesiyle devletin

yurttaş olarak fikirlerini önemseyip önemsememesi sonucunda, bireyin dijital yurttaş olarak yönetime katıldığı fikrine sahip olduğu çıkarımını yapmak mümkündür. K2'nin ifadesi şu şekildedir:

“Uygulamalara girdiğimde bir isteğin, şikâyetin, talebin var mı diye seçenek sunuluyor. Kamu ya da kuruluşlardan hizmet aldığımda bana SMS ya da e-posta atıyorlar katılımım hakkında. Memnuniyet anketi gibi. Koskoca devlet benim düşüncemi önemsiyor. Bu sebeple bu uygulamalarla yönetime katıldığımı düşünüyorum.” K2

Devletin yurttaşın fikirlerini düşüncelerini önemsemesi ve yurttaşın fikirlerine yönelik uygulamalar, düzenlemeler yapması bireyin demokrasiye, yönetime katıldığı fikrini ortaya çıkarmaktadır. K4, dijital yurttaş olmanın fikirleri daha özgürce ifade edilmesine olanak sağladığına vurgu yapmış ve dolayısıyla bu özgürlükle sesini duyurarak demokrasiye, yönetime katıldığını ifade etmiştir. K4'ün ifadesi şu şekildedir:

“Yurttaş olarak dilek ve isteklerimi özgürce ifade edebiliyorum. Buna araç olarak da CİMER ve e-devlet kapısını kullanıyorum. Dijital yurttaşlıkla bir yurttaş olarak kendimi daha özgür hissediyorum. Böylece sesimi bu uygulamalar sayesinde daha çok duyurabiliyorum.” K4

Dijital yurttaşlık dijital platformda da bireyin yurttaş kimliğiyle var olmasına yardımcı olmaktadır. Bireylerin sadece klasik olarak yurttaş sayılmaları dışında her şeyin dijitalde yeniden, farklı şekilde var olması, bireyi dijital ortamda da yurttaş yapmıştır. Bu durum yurttaşın demokrasi ve yönetim önünde daha aktif olmasını sağladığı gibi daha özgür olduğu yönünde bir düşüncenin doğmasına etki etmiştir. K9 ve K18 ise düşüncelerin, fikirlerin dijital iletişim kanallarıyla devlete iletilmesini demokrasiye, yönetime katılım olarak algılamaktadır. K9 ve K18'in ifadeleri şu şekildedir:

“Dijital bir yurttaş olarak bu uygulamalarla yönetime katıldığımı düşünüyorum. Çünkü bu uygulamalarla sadece şikâyetlerimi değil aynı zamanda taleplerimi de gerçekleştirebilme imkânına sahibim. Bir yurttaş olarak devlet kurumlarına fiilen müracaat etmeden de devletin imkânlarından faydalanabilme olanağım var.” K9

“Demokrasinin gereği olan fikirlerimi devlet kurum ve kuruluşlarına iletebildiğimi ve çözüm bulabildiğimi deneyimledim.” K18

Yukarıdaki katılımcılar dışında konuya olumsuz yaklaşan katılımcılar da vardır. Bu katılımcılar K17 ve K25'dir. K17'nin olumsuz düşünme nedeni devletin yurttaşın talep, istek şikâyet vb. başvurularını görmezden gelerek yine kendi benimsedikleri çizgide ilerlediklerini ifade etmektedir. K25'in konuyla ilgili düşüncesi de yine K17 gibi olduğu söylenebilir. K17 ve K25'in ifadeleri şu şekildedir:

“Birçok talep ve öneri idareciler tarafından göz ardı ediliyor ve toplum yararına olabilecek uygulama ve düşünceler benimsenmiyor.” K17

“Yönetim bir karar mekanizmasıdır direkt katıldığımı düşünmüyorum sadece bizim görüş ve şikâyetlerimiz dikkate alınıyor ve yönetim kendi kuralları ve imkanları doğrultusunda hareket ediyor.” K25

K17 ve K25'in düşünceleri konuyla ilgili farklı ve yeni bir eleştirel bakış açısının ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır. Dijitalleşme siyasal alanda yurttaş ne kadar merkeze alıp fikirlerini, isteklerini, taleplerini ve şikâyetlerini devlete iletebileceği dijital iletişim kanallarını var etse de devletin yurttaşın fikirlerini önemseyip önemsememesi kilit noktadır. Çünkü dijitalleşmeyle birlikte devlet yurttaşın kendisine ulaşabileceği iletişim ağlarını var etse de yurttaşın yönetime katılımını sağlayacak olan da yine devlettir. Yurttaş CİMER, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa uygulamalarından devlete ulaşarak iletişim kurabilir ve taleplerini, isteklerini şikâyetlerini ifade edebilir. Ancak devlet bu başvuruları yurttaşın lehine sonuçlandırır ise yurttaş yönetime katılmış olacaktır.

Sonuç

Dijitalleşme çağında, e-devlet ve e-yönetişim kavramları, kamu yönetiminin etkinliğini artırma ve vatandaşların devletle olan etkileşimini iyileştirme çabalarının temel taşları olmuştur. E-Devlet Kapısı, çeşitli devlet hizmetlerini tek bir platformda toplayarak, yurttaşların işlerini daha hızlı ve daha kolay bir şekilde yapabilmelerini sağlamaktadır. Bu sistem, dijital yurttaşlık anlayışını pekiştirerek, yurttaşların bilgiye erişimini kolaylaştırmakta ve yönetime katılım süreçlerini demokratikleştirmektedir. CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ise, yurttaşların sorunlarını ve taleplerini doğrudan yetkililere iletebildiği bir kanal sunarak, yönetime aktif bir şekilde katılım sağlamaktadır. Beyaz Masa uygulamaları ise, yerel yönetim düzeyinde benzer şekilde, yurttaşların taleplerine hızlı ve etkili yanıtlar vererek kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaktadır.

Katılımcıların dijital yurttaşlık kavramına yönelik görüşleri dikkate alındığında birtakım bulgulara ulaşılmıştır ve bu bulgular şu şekildedir: Yeni kimlik ve statü kazandıran yurttaşlık, soyutlaşan yurttaşlık, bireysel (liberal) çizgide ilerleyen yurttaşlık, teknolojiyle sentezlenen yurttaşlık, hızlı, etkin ulaşım ve sorunların çözümünü sağlayan yurttaşlık, doğrudan devlete ulaşımı sağlayan yurttaşlık, gelecekte e-oy kullanımını sağlayabilecek yurttaşlık.

Dijital Yurttaşlık ve yönetime katılım ilişkisine yönelik sonuçlarda katılımcıların dijital yurttaşlığın yurttaş katılımı olmayı teşvik ettiği için yönetime katılımın mümkün olduğu sonucuna varılmıştır. Buna ek olarak yurttaş siyasal alanın merkezinde yer alarak özne konumuna geldiği, devlet tarafından yurttaşların fikirleri daha çok dikkate alındığı, yurttaşın siyasal alanda kendini etkin gördüğü, yurttaşın zahmetsiz şekilde devlete ulaşabildiği için yurttaş dijital yurttaş olarak yönetime katılabilmektedir.

Dijital yurttaşlık çerçevesinde dijital iletişim kanallarının yönetime katılım ilişkisi değerlendirildiğinde yurttaş CİMER, e-Devlet Kapısı ve Beyaz Masa uygulamalarından devlete ulaşarak iletişim kurabilir ve taleplerini, isteklerini şikayetlerini ifade edebilir sonucu ortaya çıkmaktadır. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsündeki öğrencilerin çoğu yönetime katılabildiklerini ifade etmektedir. Fakat fen bilimler enstitüsündeki öğrencilerin geneli yönetime katılmak için dijital iletişim kanallarından başvuru konuların yurttaş lehine çözümlenmesi gerektiğini, o zaman yönetime katılabileceğini ifade etmişlerdir.

Kaynakça

- Aldemir, C., ve Avşar, M. N. (2020). Pandemi döneminde dijital yurttaşlık uygulamaları. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 148-169.
- Biçici, G., ve Kaya, E. (2021). Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Kültür ve Turizm Bakanlığı örneği. *Anlambilim MTÜ Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 1(1), 42.
- Creswell, J. W. (2023). *Nitel araştırma yöntemleri beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (7.baskı). (Çev. Demir, S. B.). Ankara: Siyasal Kitabevi. (Eserin orijinali 2013’te yayımlandı).
- Darıcı, M. (2020). Yeni kamu yönetimi ekseninde bir şikâyet mekanizması olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). *Türk İdare Dergisi*, s. 490, 103.
- Davutoğlu, N. A. (2020). Üçüncü ve dördüncü sanayi devrimleri arasındaki temel ve sistematik farklılıkların determinist bir yaklaşımla analizi. *Yönetim ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, 2(1), 176.
- Eroğlu, H. T. (2006). Yönetime katılma biçimleri ve yerel yönetimlerde demokratik mekanizmalar. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(11), 190.
- Ersöz, B., ve Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve bilişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 11(42), 170-179.
- Güler, T., ve Yılmaz, A. (2019). Bir yönetim reformu olarak devletin gülen yüzü: “Açık Kapı” uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(3), 373.

- Gürün, F., ve Karaçoğlu, A. (2020). Bilgi toplumu ekseninde büyükşehir belediye çağrı merkezleri üzerine bir analiz. *Yeni Medya Elektronik Dergisi*, 4(3), 216-228.
- Hiller, J.S. , and Belanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. *American Journal of Industrial and Business Management*, vol. 3;15-16. web: J. S. Hiller ve F. Bélanger, "Elektronik Devlet için Gizlilik Stratejileri. E-Devlet 2001," Proceedings of the PricewaterhouseCoopers Endowment Series on The Business of Government, Rowman & Littlefield Publishers, Lanham, 2001. - Referanslar - Bilimsel Araştırma Yayıncılığı (scirp.org) adresinden 21 Ağustos 2024'te alınmıştır.
- Işığışık, Ö. (2018). *Yönetime katılma*. Bursa: Dora Yayınları.
- Işıklı, Ş. (2018). Dijital vatandaşlık: katılımcı demokrasi kuramına aktüel bir katkı. *Uluslararası Bilişim, Teknoloji ve Felsefe Dergisi*, s. 1, 149-152.
- İyigüngör, T. (2022). Ekonomik ve toplumsal dijitalleşme: Endüstri 4.0'dan toplum 5.0'a. *Uluslararası Sosyal Medya ve İletişim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 49-50.
- Küçükyiğit, A. T. (2022). *Yönetimde dijital dönüşüm ve e-ticaret*. İstanbul: Efe Akademik Yayıncılık.
- Lenin, V. İ. (2016). *Halkın devlet yönetimine katılımı üzerine*. (Çev. M. Çulhaoğlu). İstanbul: Yordam Kitap.
- Locke, J. (2017). *Yönetim üzerine ikinci inceleme. Sivil yönetimin gerçek kökeni boyutu ve amacı üzerine bir deneme*. (Çev. F. Bakırcı). İstanbul: Ebabil Yayınları.
- Maltaş, E., Orhan, S. , Gümüş, M., ve Kızılkaya, E. (2021). Bilgi toplumu, e-yönetişim ve politika süreci. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 1(51), 75.
- Mossberger, K., Tolbert, J.C., and Mc Neal, R. S. (2008). *Digital citizenship the internet, society and participation*. London: The Mit Press.
- Odabaş, Ç. (2004). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıştay Dergisi*, s. 55, 88-89.
- Silkin Ün, S. (2020). "Toplum 5.0"da bilgi ve iletişim teknolojileri ile yaşlı bakımı. *Emek ve Toplum Dergisi*, 9(23), 315-316.
- Platon. (2005). *Devlet*. (Çev. C. Taşkıran). Ankara: Pan Kitapevi Yayınları.
- Şahin, A. (2020). *Türkiye'de e-devlet konusunda yapılan akademik çalışmaların değerlendirilmesi ve e-devletin geliştirilmesine yönelik öneriler*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Ufuk Üniversitesi.
- Yavuz, A. (2017). *Türk Anayasa Hukuku*. 11. baskı. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yıldırım, A., ve Yıldırım, K. E. (2018). Belediyelerde katılımcı demokrasinin gelişiminde Beyaz Masa uygulamasının etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi örneği. *Avrasya Sosyal Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 61-62
- Türk Dil Kurumu. (1932). Dijitalleşme tanımı. <https://sozluk.gov.tr/> (erişim tarihi: 18.08.2024)
- Dijital Dönüşüm Ofisi (2018). Ülkemizdeki dijital dönüşümün kronolojik sıralaması. <https://cbddo.gov.tr/> (erişim tarihi: 18.08.2024).
- Dijital Dönüşüm Ofisi (2018). Dijital Dönüşüm Ofisi hakkımızda. <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/> (Erişim Tarihi: 18.08.2024).
- Türk Dil Kurumu. (1932). e-Devlet tanımı. <https://sozluk.gov.tr/> (erişim tarihi: 18.08.2024).
- TÜBİTAK. (1963). Dünya Bankası e-devlet tanımı. Dünya Bankası (WB) - Dijital Akademi (tubitak.gov.tr) (erişim tarihi: 20.08.2024).
- Onuncu Kalkınma Planı (2013). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu_Kalkinma_Planı-2014-2018.pdf (erişim tarihi: 20.08.2024).
- Türk Dil Kurumu (1932). Devlet tanımı. <https://sozluk.gov.tr/> (erişim tarihi: 20.08.2024).
- Dokuzuncu Kalkınma Planı (2006). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/Dokuzuncu_Kalkinma_Planı-2007-2013.pdf (erişim tarihi: 20.08.2024).

- 50 soruda CİMER. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf> (erişim tarihi: 21.08.2024).
- E-Devlet Kapısı. (2008). <https://e-devlet.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> (erişim tarihi: 21.08.2024).
- Türkiye Bilişim Derneği (2019). e-Devlet Kapısı. <https://www.tbd.org.tr/> (erişim tarihi: 22.08.2024).
- E-Devlet Kapısı. (2008). <https://www.turkiye.gov.tr/> (erişim tarihi: 23.08.2024).
- Belediye Kanunu. (2005). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTerip=5#:~:text=Madde%2013%2D%20Herkes%20ikamet%20etti%C4%9Fi,onurunu%20zedelemeyecek%20ko%C5%9Fullarda%20sunulmas%C4%B1%20zorunludur> (erişim tarihi: 23.08.2024).

Extended Summary

Digitalization is something that emerged with technological revolutions towards the end of the 20th century. Taking its first steps with the advances in computer technologies, digitalization gained momentum with the spread of the Internet, turning life in the 21st century into a comprehensive transformation. Digitalization has facilitated communication and accelerated communication. In this way, a new dimension has been added to social interactions by causing people to live. All phenomena within the social structure of this transformation have been radically reshaped. It should be emphasized that the need at this point is felt. It is possible to state that sociology is a branch of science by examining how it will express the development in which areas of the used, which will make today's age meaningful, and how and to what extent the individual behaviors and attitudes of the framework of this transformation can be analyzed.

Digitalization has led to a radical transformation of public administration and citizenship and a faster, more transparent and interactive structure thanks to information technologies. By automating expansion through digital tools, public administration has increased efficiency and made it easier for the government to facilitate expansion. e-Government applications maintain a direct and rapid presence with the state, increasing its accessibility. They started to take a more active role in this transformation, started to be found back through digital platforms, communicated the divisions and started to have a say in the nutrition of state policies. At this point, with digitalization, the concept of digital citizenship has also transformed and social, political, etc. The expansion of areas has been encouraged and the necessary technological infrastructure has been created for this. With the understanding of digital citizenship, it has become possible to change the views and present the management in the political field to be worked on. The key point here is that digital citizenship encourages individuals to participate in the political arena and provides this feature to the individual with the features of digital citizenship.

The Presidential Communication Center (CİMER) Model, e-Government Gateway and White Desk, which are available on digital platform channels, can be expressed as digital communication channels through which citizens can reach the government and express their ideas, complaints and demands. These channels should be considered to enable citizen participation in management in line with the Right to Information and the Right to Petition within the framework of digitalization. This synthesis, expressed within the framework of digitalization, state, public administration, citizenship, participation in management and digital communication channels, was intended to examine whether digital citizenship has an effect on participation in management within the framework of digitalization.

The aim of the research is to reveal whether digital citizenship enables participation in management within the framework of digitalization. In addition, one of the aims of our research is to reveal whether digital communication channels (CİMER, e-Government Gateway and White Desk) have an effect on participation in management. One of our biggest goals is to create platforms where citizens can have a greater say in the political arena as the state transforms under the influence of digitalization, and to raise awareness about how they can participate in government through digital communication channels as citizenship transforms at this point. In addition, one of our goals is to give a new meaning and scientific data to the concept of digital citizenship, which is new in the literature, with the results achieved.

Qualitative research management was used in this study. Phenomenological pattern was preferred as the sub-pattern. Niğde Ömer Halisdemir University Social Sciences Institute and Science Institute master's and doctoral students were included in the study group. A total of 27 students were interviewed and these interviews were held face to face, via WhatsApp and e-mail. The questions in the interviews were conducted using structured and semi-structured interview forms. The findings obtained from the interviews were analyzed using the descriptive analysis method.

The questions asked to the participants were within the framework of the transformation of citizenship through digitalization. Participants did not know much about digital citizenship. However, by focusing on the

characteristics of digitalization and how the state and public administration are transformed by digitalization, they made inferences about how citizenship can also be transformed by digitalization. In line with this inference, the following findings were reached: Citizenship that gives a new identity and status, citizenship that becomes abstract, citizenship that progresses on an individual (liberal) line, citizenship synthesized with technology, citizenship that provides fast, effective transportation and solution of problems, citizenship that provides direct access to the state, and e-voting in the future. citizenship that can provide.

Almost all of the participants agreed that digital citizenship encouraged individuals to become citizens, and stated that participation in management became easier thanks to this feature of digital citizenship. They also think that digitalization and digital citizenship make it easier for citizens to participate in the governance of citizens as subjects in the political arena. They are those who can reach the state without effort, stand up and have individuals see themselves as active in the political arena in a political arena where citizens are subject participants. They state that these ideas reach the management of the digital citizen in a theoretical and meaningful way.

Another focused issue in the research is whether CİMER, e-Government Gateway and White Table applications, which we refer to as digital communication, enable participation in management within the framework of digital citizenship. Regarding this issue, participants think that they can easily convey their thoughts, complaints, demands or requests to the state or state mechanisms through digital communication channels. Most of the students at Niğde University Social Sciences Institute state that they can participate in management. However, most of the students at the science institute stated that in order to participate in the administration, the issues applied through digital communication channels should be resolved in favor of the citizens, and then they could participate in the administration.