

HALKLA İLİŞKİLER VE BİR E-DEVLET UYGULAMASI OLARAK CİMER

Özgür SELVİ* Maide ULUCAN** Arzu ESER COŞGUN***

ÖZET

Bilgi edinme hakkı, vatandaşlara devlet tarafından sunulan ve halka karşı şeffaflık, açıklık ve erişilebilirlik anlamında kolaylık sağlayan bir haktır. Bu anlamda bireylerin de günümüzde bilgi edinme isteklerini gelişen teknoloji ile karşılamaları olağandır. Bu noktada ise, geçmişten günümüze süregelen halkla ilişkiler uygulamaları bizlere yardımcı olmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş ile birlikte 2006 yılında BİMER yani Başbakanlık İletişim Merkezi oluşturulmuştur.

Vatandaşların şikâyetlerini zamandan tasarruf sağlayarak, hızlı bir biçimde dile getirdiği bu e-devlet platformu 12 yıl boyunca zaman zaman yaşanan aksaklıklara rağmen milyonlarca vatandaş tarafından kullanılmıştır. Ancak Temmuz 2018 yılına geldiğimizde yaşanan problemleri çözmek, daha kaliteli bir hizmet sunmak adına iyileştirmeler yapılmış ve BİMER uygulaması CİMER olarak yani Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi adı ile revize edilmiştir. Çalışmamızda da halkla ilişkiler ve bir e-devlet uygulaması olarak CİMER'in işleyişi ve dönüşümü anlatılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, E-devlet, BİMER, CİMER

PUBLIC RELATIONS AND CIMER AS AN E-GOVERNMENT APPLICATION

ABSTRACT

The right to information is a right offered to citizens by the state and it facilitates transparency and clarity to the public. It also eases the information process for the public. In this sense, it is usual for individuals to meet their desire to obtain information with developing technology. At this point, public relations practices that have existed from the past to the present help us. With the transition from the traditional public administration approach to the new public administration approach, BİMER, the Prime Ministry Communication Center, was established in 2006.

This e-government platform, with which citizens can express their complaints quickly by saving time, has been used by millions of citizens despite the intermittent problems for the last 12 years. However, in July 2018, improvements were made in order to solve the problems and to provide a better-quality service, and BİMER application was revised as CİMER. In our study, public relations and the operation and transformation of CİMER as an e-government application are explained.

* Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale Meslek Yüksekokulu, ozgurselvi@hotmail.com

**Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

***Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.



Key Words: Public Relations, E-government, BIMER, CIMER

GİRİŞ

Halkla ilişkiler gerek teorik olarak düşünüldüğünde gerekse de bu teorilerin farklı pratiklerinin uygulanması olarak dikkate alındığında oldukça önemli bir konuma sahiptir. Bu konum halkla ilişkilerin bir kurum ile hedef kitlelerini bir birine bağlayan en güçlü bağ olmasından ileri gelmektedir. Halkla ilişkiler her ne kadar manipülatif bir çaba veya propagandanın farklı bir versiyonu olarak görülse de aslında doğru bir şekilde kullanıldığında bilgilendirmenin, uzlaşmanın ve doğruluğun temsilcisidir denilebilir. Halkla ilişkiler bu açıdan kurumun paydaşlarıyla etkileşimini sağlayan ve dışa açılan penceresi iken hedef kitleler açısından da kurumu tanımanın en doğru ve kısa yolu olarak ortaya çıkmaktadır.

Buradan hareketle kurumlar, faaliyet süreleri boyunca iki yönlü etkileşimin olduğu tüm hedef kitle ve gruplar ile bir uyum içinde hareket etmelidir. Çünkü halkla ilişkiler sayesinde, hem kurumların birbirleri arasında hem de kamular ile olan ilişkilerinde iş birliği ve koordine sağlanmaktadır. Oluşan veya oluşma ihtimali bulunan problemlerin çözümü, verilen tepkiler ve geri dönüşümlerin analizi, gerekli olan yenilik ve gelişmelere ayak uydurmayı gerektirirken, uygun iletişim araçlarını doğru şekilde kullanmanın yolu da yine halkla ilişkilerden geçmektedir.

Halkla ilişkiler işletmelerde kurum içi halkla ilişkiler anlamında “kurumsal iletişim” olarak isimlendirilirken, devlet ya da ona bağlı alt organlarıyla iş birliği kurma anlamında ise “kamu ilişkileri” şeklinde adlandırılmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamalarında karşılıklı beklenti ve istekler doğru bir şekilde algılanırsa ve çözüme hızlı bir şekilde ulaşırsa sonuç da başarılı olacaktır. Bu anlamda karşılıklı güven önemli bir etkidir. Çünkü halkla ilişkiler bu anlamda karşılıklı olan ilişkilerde güveni tesis etmek için çok önemli bir görev üstlenmektedir.

Hedef kitlesine o güveni veren kurum ya da kuruluşlar onlara söz hakları olduğunu ve değerli olduklarını hissettirecek ve böylelikle de durum olumlu bir imaj ve itibar ile sonuçlanacaktır. Zaten kamu kurumlarının halk üzerinde olumlu bir etki ve izlenim bırakabilmesinin yolu da budur. Böylece hedef kitlesini istediği doğrultuda yönlendirebilecektir.

Bu amaçlar ışığında çalışmamızda öncelikle halkla ilişkiler ve ilgili kavramlar ele alınacak, akabinde Halkla İlişkilerin amaçları, uygulama alanları, tarihsel süreci, e- devlet uygulamaları ve bir e-devlet uygulaması olarak CİMER’den bahsedilecektir.



1. HALKLA İLİŞKİLER NEDİR?

Halkla ilişkilerin yüzlerce farklı tanımı vardır. Bunun sebebi ise sosyal bilimlerde kavramlara ilişkin birçok farklı bakış açısının olması, halkla ilişkilerin dinamik olması, özel ve kamu kuruluşlarında farklı görülmesi sebebiyle beraber birden fazla değerlendirme yapılabiliyor olmasıdır. Bu sebeptendir ki, tek bir tanım üzerinde uzlaşmak zorlaşmaktadır. Ancak birkaç tanım yapılacak olursa şunlar söylenebilir (Kalender ve Fidan, 2011: 11-17):

“Hem kurumun hem de hedef kitlenin çıkarlarına hizmet eden stratejik iletişim yöntemidir.”
“Bir kurum ve hedef kitlesi arasında iki yönlü, karşılıklı faydaya dayanan, süreklilik gerektiren iletişim yöntemi diye tanımlayabilmek mümkündür.” *“Kurum, hedef kitle ve iletişim tanımlarında ortak olan noktalar. Algı, itibar ve imaj yönetimi halkla ilişkilerin ilgi alanıdır.”* Halkla ilişkileri benzer alanlardan ayıran nokta ‘değer’dir. Çünkü ilgili konularda hedef kitleye söz hakkı verir.

Karşılıklı fayda söz konusudur. Kurumsal sosyal sorumluluk ile hedef kitleyi önemseyen gösterilirse karşılıklı fayda da sağlanmış olur. Halkla ilişkilerin yönetim fonksiyonu da vardır. Harlow, Cutlip, Center ve Broom gibi kişiler 1980’lerde halkla ilişkilerin yönetim fonksiyonu olduğuna yönelik tanımlarda bulunmuşlardır (Kitchen, 1997: 24-27). “Bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkiler, örgütün felsefesini oluşturmasına, amaçlarını başarmasına, değişen çevreye uyum sağlamasına ve pazarda başarıyla rekabet etmesine yardımcı olmaktır” (Baskin, Aranoff ve Lattimore, 1997: 6).

Sonraki yıllarda ise halkla ilişkilerin stratejik yönü ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu anlamda ise “halkla ilişkiler, kurumun amaçları üzerine yapılan, önem sırası kimi zaman tüketici, kimi zaman dağıtıcı ve çalışanlar gibi kurumun ve kampanyanın hedeflerine göre değişiklik gösteren hedef kitlelerle gerçekleştirilen stratejik iletişim yönetimidir” (Peltekoğlu, 2007: 167).

1.1. Halk ve İlişki Kavramı

Halkla ilişkilerin daha iyi anlaşılabilmesi için, ‘halk’ ve ‘ilişki’ terimlerinin bilinmesinde fayda vardır. İngilizcede karşılığı ‘public relations’ olan halkla ilişkilerin public kısmı dilimizde ‘halk’ tabirine karşılık gelmektedir. Bunun yanında sosyal bilimlerde kavramlara ilişkin birçok farklı bakış açısı ile değerlendirmeler ve tanımlar olduğu gibi, halk kelimesi de birden fazla tanıma sahiptir (Erdoğan, 2006: 13-14).

Bunlardan bir kaçına değinecek olursak en genel ifadeyle halk kelimesi; tüm nüfusu, zengin-orta sınıf, kadın-erkek, genç-yaşlı, eğitilmiş-eğitimsiz, etnik ve dini grupları çok farklı siyasi, coğrafi, mesleki ve özel çıkar gruplarını içeren bir mozaik olarak tanımlanabilir. Daha net bir ifade ile ise “bir coğrafi bölgede yaşayan insanların tümü” olarak ifade edilebilir.



Grunig ve Hunt ise, daha dar anlamıyla bir iletişim aracının izler kitlesi olarak veya çalışanlar, topluluklar ve tüketiciler anlamında da kullanmaktadır (Grunig ve Hunt, 1984: 16-23).

Halka ilişkiler bağlamında kullanılan halk tabiri, daha çok ‘kamu’ ve ‘hedef kitle’ kelimelerine karşılık gelmektedir. Dewey’e göre kamu (akt. Boztepe, 2014: 7-10); benzer sorunla karşılaşmış olan, bir sorunun ortaya çıktığının farkına varmış ve bu sorunla alakalı bir şeyler yapmak için örgütlenen bir grup insan topluluğudur. Hedef kitle ise, bir kurumu yaptığı faaliyetler ile geçmişte etkilemiş, şu an etkileyen ve gelecekte de etkileyecek olan kitledir. Aynı zamanda kurumun yaptığı faaliyetlerden de etkilenmiş, hâlihazırda etkilenen ve gelecekte de etkilenecek olan kitledir.

İlişki kavramı genel olarak, en az iki taraftan oluşan, geçici veya sürekli olan, lazım gelirse tekrarlanan, duygu, düşünce, tavır ve tutum içeren bir bağıdır. “İlişkiler dinamiktir ve zamanla değişiklik gösterir.” İlişkiler karşılıklı etkileşime dayalı olan, algılanan istek ve ihtiyaçlar ile devam ettirilir. Bu doğrultuda da kamular ile örgütler arasındaki ilişkinin niteliğinin artması için, tarafların birbirine güvenmesi, karşılıklı çaba göstermeleri, birbirlerini kontrol edebilmeleri ve karşılıklı ihtiyaçları yeterli seviyede karşılayabilmeleri gerekmektedir (Kalender, 2001: 11-75).

1.2. Halkla İlişkilerin Türkiye’deki Gelişim Süreci

Halkla ilişkiler dünyada ve Türkiye’de farklı alanları kapsayabilmektedir. Ciddi anlamda geniş bir uygulama alanına sahiptir ve çeşitli amaçlara hizmet veren kuruluşlar tarafından uygulanmaktadır (Kazancı, 2006: 1-4).

Türkiye’de halkla ilişkilerin örneklerini Osmanlı’ya kadar götürebilmek mümkündür. Bunlara örnek verecek olursak (Fidan ve Kalender, 2011: 62-63); *padişahın halk ile yüz yüze görüşüp, onların dertlerini dinlemesi, ayan meclisinin varlığı, culiis bahşişlerinin dağıtılması, divan toplantılarının yapılması, camilerdeki özel dinlemeler, halk dilekçeleri, divanı hümayun şikâyet kaleminin olması, vakıf uygulamaları, padişahların tebdil gezmelerini rapor etmesi, esnaf meclisleri klasik anlayıştaki uygulamalara örnek verilebilir.*

Cumhuriyet sonrası dönemde ise; 1961 yılında DPT bünyesinde temsil şubesi açılmıştır. Bu, çağdaş anlamdaki ilk halkla ilişkiler örneğidir. Plan fikrinin kamuoyu tarafından kabul görmesinin sağlanması amaç edinilmiştir. Konuyu politikacılar ve uzmanlar eşliğinde kamuoyuna tanıtıp, kabul görmesi sağlanmıştır. 1962 yılında yapılan kısa adı MEHTAP Projesi olan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu’dur. Türkiye’de planlı döneme geçişle birlikte beş yıllık planların uygulanmasındaki sıkıntı ve sorunları gidermek için TODAİ tarafından da benzer çalışmalar yapılmıştır. MEHTAP ‘‘Aynı zamanda da Türkiye’de kamusal reform alanında düzenlenmiş olan ilk ve tek geniş kapsamlı



rapordur” (TODAİE, 1966:8). Bu proje, Bakanlar Kurulu kararı ile hayata geçirilmiştir. Amacı ise; merkezi hükümete bağlı olan kurumlar arasındaki görev dağılımını inceleyip, kamu hizmetlerinin daha verimli sunulmasını sağlamaktır (Acar, 1994: 5).

Ancak bu proje uygulama ile yeterince desteklenmediği için başarısız olmuştur. Sadece daha sonraki projelere kaynaklık eden geniş kapsamlı bir proje olma durumundan öteye gidememiştir. 1964 yılındaki Nüfus Planlaması bir diğer örnektir. Bu nüfus planlaması ilk başarılı halkla ilişkiler uygulaması olarak kabul görmüştür. Düzenli nüfus artışı ve doğum kontrolünün sağlanması istenmiş ve her ne kadar savaş sonrası genç nüfusa ihtiyaç olsa da doğum kontrolü saplanmış ve bu planlama başarıyla uygulanmıştır. 1966 yılında Alâaddin Asna Ankara Siyasal Bilgiler Fakültesi’nde ilk kez halkla ilişkiler dersi vermiştir. 1967 yılında İdari Danışma Merkezi oluşturulmuştur ve bu da günümüzdeki CİMER uygulamasına karşılık gelmektedir.

1980 yılında ise Halkla İlişkiler Bürosu Kadro Kararnamesi ile Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı’na dönüştürülmüştür. 1982 yılında da Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ve Basın Müşavirliği birleştirilerek adı Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı olmuştur. 1991 yılında ise KAYA Projesi tamamlanmıştır. Bununla beraber halkla ilişkiler hizmetlerinde koordinasyon sağlamak adına Basın Yayın Enformasyon Genel Müdürlüğü Devlet Enformasyon Genel Müdürlüğü’ne dönüştürülmüştür. Ancak hala eski adıyla çalışmalarını sürdürmektedir (Fidan, 1999: 34-40).

Günümüzde ise artık meslek olarak yüz yılı devirmiş durumdadır. Kamu kurumlarındaki gelişmeler takip edilerek hareket edilmektedir. İletişim fakültelerinin sayısının artması ile beraber hem özel hem de kamu kurumlarında halkla ilişkiler departmanları oluşturulmaktadır. Bilgi Edinme Yasası, BİMER, CİMER gibi uygulamalar da bu alandaki gelişmeleri destekler nitelikte oluşturulmuştur.

1.3. Halkla İlişkiler Uygulama Alanları ve Kampanya Süreci

Halkla ilişkilerin giderek genişleyen işlevi, birden fazla uygulama alanının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Selvi ve Şentürk, 2019: 9-29):

İletişim, İmaj Yönetimi, İtibar Yönetimi, Etkinlik Yönetimi, Kriz İletişimi ve Yönetimi, Gündem Yönetimi, Medya İlişkileri, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Kamusal İşler, Sponsorluk.

Halkla ilişkilerin yukarıda sayılan uygulama alanlarının yanı sıra başarılı bir halkla ilişkiler çalışması yapmak için doğru bir kampanya süreci yürütmek gerekir ve bunun için de bazı aşamalardan edilmelidir. Bu aşamalar şunlardır: Birincisi bilgi toplama ve araştırma aşaması; mevcut konunun açıklanıp nedenlerinin ve hangi aşamada olduğunun belirlenmesi, çözüm seçeneklerini tespit edilerek izlenecek rotanın belirlenmesi için ihtiyaç olan verilere



sahip olunmasıdır (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2004: 29). İkinci planlama aşaması; araştırma sonuçlarından elde edilen verilerle bir kampanya hazırlanır. Hedef kitleye hangi mesaj, nasıl verilecek o belirlenir. Bunlar yapılırken de kullanılacak olan maddi kaynaklar, personel araçları ve haberleşme araçları değerlendirilir (Asna, 2006: 21). Üçüncü uygulama aşaması; hedef kitle için hazırlanan mesajlar çeşitli kitle iletişim araçları yoluyla hedef kitleye iletilir (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2004: 29). Son olarak da sonuçların değerlendirilmesi aşaması; ilk üç aşamada olan araştırma, planlama ve uygulamanın sonuçlarının değerlendirilmesi aşamasıdır (Cutlip, Center ve Brom, 1999: 16). Değerlendirme aşamasında olumlu geri dönüş alırsa mevcut programın devamı sağlanır. Aksi olursa eğer, ya gerekli düzenlemeler yapılır ya da buna son verilir.

2. KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER

Kamu kavramı, kelime anlamı ile ‘‘halk’’ kavramına karşılık gelmektedir. Ancak diğer bir tanımında ise, ‘‘ halka hizmet götüren devlet organlarının tümü’’ şeklinde ifade edilmektedir. Sosyal bilimlerin dinamik bir yapıya sahip olmasından kaynaklı halk kavramı da farklı tanımlara sahiptir. Dewey’e göre ise kamu (akt. Boztepe, 2014: 7-10); benzer sorunla karşılaşmış olan, bir sorunun ortaya çıktığının farkına varmış ve bu sorunla alakalı bir şeyler yapmak için örgütlenen bir grup insan topluluğudur. Halkla ilişkilerde ortak çıkarlar söz konusudur ve ortak bir karar birliğine varılması gerekmektedir. Bu anlamda hedef kitle ise, bir kurumu yaptığı faaliyetler ile geçmişte etkilemiş, şu an etkileyen ve gelecekte de etkileyecek olan kitledir.

Burada kamu yönetimi kavramına da değinmek gerekmektedir. Ancak öncesinde yönetimin ne olduğunu bilmek gerekir. Yönetim, bir ya da birden fazla kişinin ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelerek örgütün amacına yönelik yapılan etkinliklerin bütünüdür. Kamu yönetimi ise dar ve geniş anlamlarda tanımlanmaktadır. Dar anlamda, devletin yasama ve yargı görevleri dışındaki, yürütme ile ilgili bütün vazifelerini yerine getiren kamu kurum ve kuruluşları ile bu kuruluşlarda çalışan kamu çalışanlarının çalışmalarının toplamıdır. Geniş anlamda da, ‘‘ bir devlet örgütlenmesi içinde bulunan tüm vatandaşların gelişmesi, huzuru, güvenliği, mutluluğu, sağlığı, eğitimi gibi konularda çaba harcayan tüm kamu kurum ve kuruluşlarının ortak çabalarıdır (Öztekin, 2002: 129-143).

‘‘Kamusal halkla ilişkiler uygulamalarının Gruning ve Hunt tarafından geliştirilen iki yönlü simetrik modele göre uygulanması, hem kamu kurumlarının gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler doğrultusunda kamularına bilgi sunmaları, hem de kamuları ile iletişim kurarak onlardan bilgi edinmeleri açısından önemlidir. (Boztepe, 2014: 49-50).

2.1. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Önemi



Halkla ilişkilerde temelde önemli olan şey; uygun hedef kitleye, doğru olan bir araç yoluyla uygun ve doğru olan mesajı iletebilmektedir. Halkla ilişkiler bir kurum ve hedef kitlesi arasında güçlü bir bağ oluşturma işlevine sahiptir. Bunların yanında aşağıda sıralanan amaçlar halkla ilişkiler açısından çok önem taşımaktadır (Çakmak ve Kilci, 2011: 219-270):

Gelecekteki eğilimleri çözümlenmek ve olası sonuçları öngörebilmek, kamuoyunun tutum ve beklentileriyle ilgili araştırma yapmak ve öneriler sunmak, eksiksiz ve doğru bilgilere dayanan çift yönlü iletişim akışını oluşturup, bunun devamlılığını sağlamak, anlaşmazlık ve yanlış anlaşılmaların önüne geçebilmek, karşılıklı saygı ve sorumluluğu sağlayabilmek, işçi işveren ilişkilerini geliştirmek, kurum kimliği oluşturmak ve bunu yansıtmak, özel çıkarlar kamu çıkarları arasındaki uyumu oluşturabilmek, çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler ve diğer hedef kitleleri iyi niyeti pekiştirmek, ürünleri ve hizmetleri tutundurmak, uzun dönemde kar elde etmeyi sağlayabilmek, bunların yanında da demokrasiyi desteklemektir.

2.2. Kamu Kurumlarında Bir Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak E-Devlet

Küreselleşme ile hızlanan sosyo-ekonomik ve kültürel alandaki dönüşümler kamu yönetimine ilişkin kavram ve değerleri de etkilemektedir. Yaşanan dönüşümler ile toplumun daha etkili, kaliteli ve hızlı hizmet talebinin artması, bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim kamu yönetiminde bir değişimi zorunlu kılmıştır (DPT, 2007). Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanmak adına çeşitli proje ve uygulamalar geliştirilmiştir.

2000 yılında Avrupa Birliği ülkelerinde e-Avrupa girişimi başlatılarak, AB'nin "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedeflenmiştir. Böylece internetin sağladığı yararların sonuna dek kullanılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu girişim sadece Avrupa ülkeleriyle sınırlı kalmamış aday ülkelerde e-Avrupa Benzeri Eylem Planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Türkiye'de de başlatılan e-Avrupa+ girişimi ile eğitimden sağlığa, akıllı ulaşımdan elektronik ticarete geniş bir yelpaze içinde herkes için bilgi toplumu amaçlanmıştır (T.C. Başbakanlık, 2002: 57).

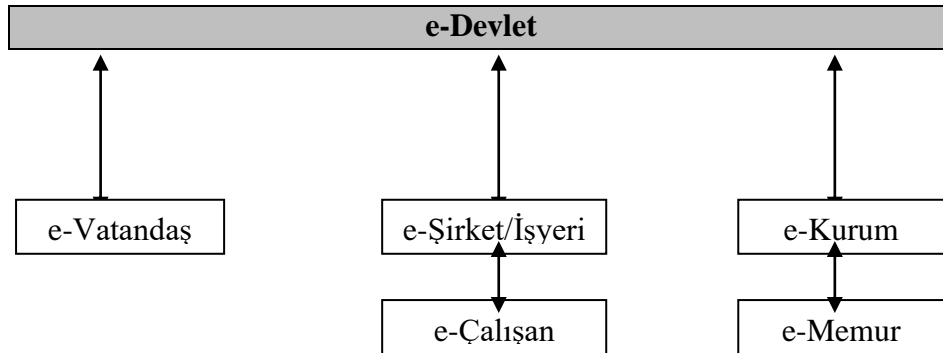
Bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalar yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır. 58. hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda yer verilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile "vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması" hedeflenmiştir. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yaygınlaştırılmaya çalışılırken, bu yolla vatandaşların kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi amaçlanmıştır (DPT, 2004). Böylece bu proje ile e-devlet çalışmaları tek bir çatı altında toplanmış ve bütünlük içerisinde yürütülmeye başlanmıştır (DPT, 2007: 51).



E-devlet, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete girmiş olup; “devlet hizmetlerinin tek nokta üzerinden vatandaşa ulaştırılması için hazırlanmış bir ürün” olarak tanımlanmaktadır. Asıl amaç devlet hizmetlerinin tek bir nokta üzerinden, web veya mobil cihazlar ile hızlı, güvenli ve kesintisiz bir şekilde vatandaşa ulaştırılmasıdır. Böylece daha hızlı, daha kaliteli, düşük maliyetli, 7/24 hizmet sunumu ile vatandaşın devlet kapısına değil, devletin vatandaşın ayağına gitmesi hedeflenmiştir. Ayrıca e-Devlet ile bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azalması, şeffaflığın ve hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ise hedefler arasında yer almaktadır (<https://www.turksat.com.tr/bilisim/e-devlet-kapisi>). Bu hedefler ile e-Devlet vatandaşın talebine öncelik verirken, vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek ve bir güven ortamı oluşacaktır. Vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşması onların memnuniyet derecelerini ve hayat kalitelerini artıracaktır (Türkiye Bilişim Şurası).

2.2.1. E-Devletin Temel Unsurları

E-devletin temel unsurları şu şekildedir:



Tablo 1: Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu

E-devlet unsurlarından ilki olan devlet, gerek ürettiği hizmetler gerekse kullandığı girdiler bakımından bilinen en büyük ve en kapsamlı kar amacı gütmeyen organizasyondur. Bu unsur, organizasyonun yürüttüğü birçok hizmetin ağ üzerine taşınmasıyla ortaya çıkan e-Devlet kavramının devlet ayağını oluşturmaktadır. Böylece hizmetlerin ağ ortamına taşınması ile büyük ölçüde etkinlik ve verimlilik sorununa çözüm bulunmuş olmaktadır. Diğer bir unsur olan devletin ilişkide bulunduğu vatandaş, elektronik ortamda sunulan hizmetlerden yararlanabilmek için ağa bağlı olmak zorundadır. Bilgisayarlaşma oranı, bilgisayar okuryazarlığı oranı, ağ erişim imkânları ve ağ erişim oranı e-devlet uygulamasının uygulanabilirliğini etkilemektedir (Kırçova, 2003: 17-19). Aşağıdaki tabloda ülkemizde yıllara göre bilişim teknolojileri kullanım oranları ve bireylerin e-devlet kullanım oranları verilmiştir. Tabloya göre hanelerde internet erişimi yıllar itibariyle artış gösterirken bireylerin e-devlet kullanım oranı da buna paralel olarak artış göstermektedir.



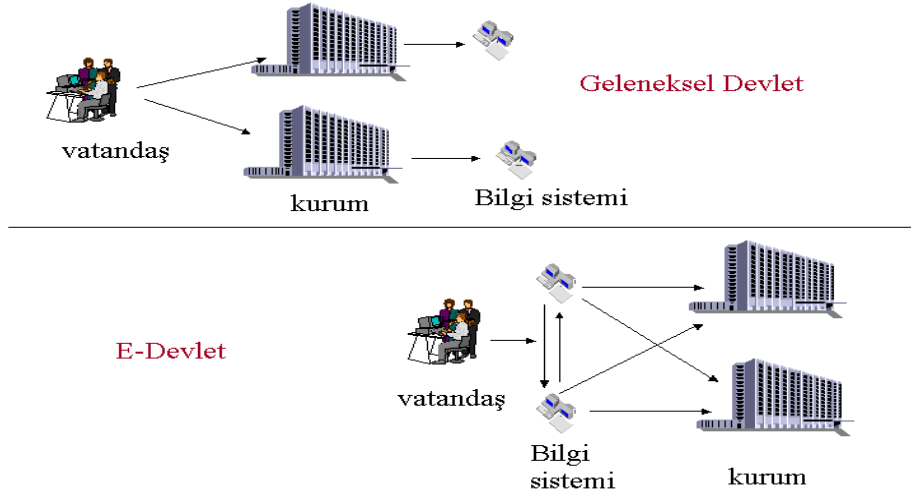
Yıllar	Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı		Bireylerin E-Devlet Kullanım Oranı	
	Bilgisayar Kullanımı	İnternet Kullanımı	İnternet Erişimi	
2010	43,2	41,6	41,6	27,2
2011	46,4	45	42,9	38,9
2012	48,7	47,4	47,2	45,1
2013	49,9	48,9	49,1	41,3
2014	53,5	53,8	60,2	53,3
2015	54,8	55,9	69,5	53,2
2016	54,9	61,2	76,3	61,8
2017	56,6	66,8	80,7	42,4
2018	59,6	72,9	83,8	45,6

Tablo 2: Tüik

Diğer bir unsur ise ağ ekonomisine geçişte önemli etkileri olan şirketlerdir. Özellikle iş dünyasındaki yoğun rekabetten dolayı birbirlerine üstünlük sağlamaya çalışan şirketler interneti ve ağ teknolojilerini yoğun bir şekilde kullanmaktadırlar. Artan internet kullanımı devlet ile şirketler arasındaki ilişkinin de ağ ortamına taşınmasına yol açmış, şirketlerin oluşturdukları ağ ortamına devlette dahil olmuştur. Şirketlerin ve vatandaşların yer aldığı ağ ortamının diğer bir tamamlayıcısı ise kurumlardır. Vatandaşlar hemen her gün çeşitli nedenlerle bu kurumlara başvurumaktadırlar ve talep ettikleri hizmetlere daha kolay ve daha hızlı erişebilmek adına bu kurumların ulaşılabilir olma zorunlulukları vardır. Böylece çeşitli kurumlar da e-Devlet organizasyonunu tamamlamak üzere ağ ortamında yerlerini almaktadırlar. E-devlet organizasyonunda yerini alan vatandaş, şirket ve kurumların yanı sıra bu unsurlara hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde iletilmesinde rol oynayan diğer bir unsur ise kamu çalışanlarıdır. Bu noktada kamu çalışanlarının sayısından çok; e-Devlet organizasyonu içerisinde etkin, bilgi teknolojilerine hâkim, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip nitelikli kadrolara ihtiyaç duyulmaktadır (Kırçova, 2003: 20-22).



2.2.2. E-Devlete Geçiş Nedenleri ve Sağladığı Faydalar



Tablo 3: Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu

Geleneksel devlet ve e-devlet arasındaki farklılıklar ve e-devletin birçok konuda sağladığı fayda ile çağın gerekleri, devletleri ve kurumları e-devlete yöneltmektedir. Geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki bu farklılıklar e-devlete geçiş nedenleri olarak değerlendirilebilir.

Şekilde görüldüğü üzere geleneksel devlette vatandaş erişmek istediği bilgi için öncelikle kuruma başvurur, daha sonra kurum bilgi sistemlerinden edindiği bilgiyi vatandaşa aktarır. Bu şekilde gerçekleşen hizmet bürokrasiyi, kırtasiyeciliği, iş yükünü arttırmakta ve hızlı, şeffaf, etkin hizmet sunumunu engellemektedir. E-devlette ise vatandaş kuruma başvurmadan istediği bilgiyi direkt bilgi sistemlerinden elde edebilmektedir (Çevikbaş: 75). Böylece vatandaş 7/24 hizmetlere ulaşabilirken, vatandaşa bir tık kadar yakın olan devlet hizmetlerine katılım artmaktadır.

Öncelikle geleneksel devlette yer alan pasif yurttaş, ulaşmak istediği bilgi ile arasında bulunan kuruma muhtaç konumdadır. E-devlette ise vatandaş sistemin bir parçası olarak konumlandırılarak aktif olarak sürecin içerisinde yer alması sağlanmaktadır. Diğer bir farklılık ise geleneksel devlette, dikey/hiyerarşik bir yapılanma söz konusu iken; elektronik devlette yatay/koordineli bir ağ yapılanması mevcuttur (Uçkan, 2003: 47).

Geleneksel devlette kâğıt temelli iletişim, tektip, bölümlenmiş/kesintili hizmet işlem süresini uzatırken aynı zamanda maliyetleri de arttırmaktadır. E-devlet ile gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine ayak uydurularak hem karar alma süresi kısaltılmakta hem de maliyetler ve dolayısıyla kamu cari harcamaları azaltılmış olmaktadır (İnce, 2001: 11).



Geleneksel devletin yönetim anlayışı emir ve kurallar üzerine kurulu, uyruk ilişkisine dayalı ve kendi içinde dışarıya kapalı bir devlete karşılık gelmektedir. E-devlet anlayışının ise katılımcı bir demokrasi anlayışı ve vatandaşlarıyla iletişim biçimleri bakımından açık devlet anlayışına karşılık geldiği görülmektedir (Tarhan, 2011: 52).

E-devlete geçmek için birçok neden sayılırken, sağladığı yararlar sistemin aksamadan etkin şekilde işlemesine duyulan ihtiyacı arttırmaktadır. Bu amaçla ilerleyen süreçte sistemin etkin bir şekilde işleyebilmesi için çalışmalar devam etmektedir. Bireylerin ancak kuruma giderek yapabileceği birçok işlem e-devlet sistemine eklenmekte, her geçen gün eklenen hizmet sayısında artış gözlemlenmektedir. Sistem ile dava ve diğer adli dosyalarınız ile ilgili işlem yapabilir, ihaleler, mevzuat ve seçmenlik gibi konularda bilgi alabilir, eğitim, burslar ve sınavlar ile ilgili bilgi ve başvuru hizmetinden yararlanılabilir, sağlıkla ilgili ilaç, muayene ve randevu işlemleri yönetilebilir, vergi, trafik cezası, harç ödemeleri vb. borç ve alacaklar takip edilebilir ve kamu kurumları ve firmalar ile ilgili ihbar, şikâyet ve bilgi talebinde bulunulabilir. Bu hizmetler ve bunların yanında sağladığı pek çok hizmet ile e-devlet, birçok kurumu içinde barındıran çok aktörlü bir organizasyon olarak önemini korumaktadır (<https://www.turkiye.gov.tr>).

2.3. Bir E-Devlet Uygulaması Olarak CİMER

1980'lerde ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışına göre geleneksel kamu yönetimindeki gizlilik ilkesinin yerini açıklık ilkesi almıştır. Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin yoğun şekilde işlemesi ise verimsizliğe yol açmaktadır (Akyıldız ve Demir, 2011: 589-590). Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte ortaya çıkan şeffaflık, açıklık, hesap verebilirlik, katılım, vatandaş odaklılık, yönetim gibi kavramlar ile iletişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler bu kavramları destekleyen oluşumların ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Demokratik ve şeffaf yönetim gereği idare eylem ve işlemlerini gerçekleştirirken birtakım kanunlar çerçevesinde bireylere haklar tanınmıştır. Bunlardan biri olarak 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çerçevesinde bilgi edinme hakkı herkese tanınan bir hak olarak düzenlenmiş ve bu amaçla kamu kurum ve kuruluşları, kanunda yer alan istisnalar dışında, her türlü bilgi ve belgeyi başvuranların yararına sunmakla yükümlü kılınmıştır. Ayrıca kanunun uygulanmasına ilişkin çıkarılan yönetmelikte bilgi ve belgelerin bilgi iletişim teknolojileri kullanılarak kamuoyunun bilgisine sunulması şart koşulmuştur (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20047189.pdf>).

3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'unda tanınan dilekçe hakkı ise bireylere, idareden cevap alma ile bilgi edinme, şikâyette bulunma ile denetleme, dilek ve öneride bulunmaya imkân vererek demokratik katılım imkânı sağlanmıştır (Şavran, 2006: 73).



CİMER ise yeni kamu yönetimi anlayışı ile ortaya çıkan birtakım kavramları içinde barındıran, bilgi edinme ve dilekçe hakkının kullanılması noktasında karşımıza çıkan, hakların kullanımını sağlayan bir halkla ilişkiler uygulamasıdır.

3. BİR HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMASI OLARAK CİMER ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; bir halkla ilişkiler uygulaması olarak CİMER'in işleyişi, amacı, kapsamı ve sağladığı faydalar konusunda bireylerde var olan soru işaretlerini gidermek, uygulamanın doğru bir şekilde anlaşılmasına katkıda bulunmak ve bireylerin CİMER' i doğru bir şekilde kullanmalarına katkı sağlamaktır. Bu kapsamda hazırlanan çalışmamızda, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Daire Başkanı Evren Başar ve İletişim Uzmanı Durmuş Ersoy ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma BİMER'in CİMER'e dönüşümünü ele alması ve CİMER'in işleyişinin toplum tarafından doğru anlaşılmasının sağlanmasına yapacağı katkıdan dolayı önemlidir.

3.2. Yöntem

Nitel araştırma yöntemleri içinde yaşadığımız dünyada bizi çevreleyen olay, olgu ve durumları tüm gerçekliği ile görme fırsatı sunar ve özellikle seçilmiş küçük gruplar üzerinde çalışan araştırmacı derinlemesine ve detaylı veri toplar (Başol, 2008: 117). Genel olarak nitel veri toplama türlerini iki genel başlık altında incelemek mümkün olmaktadır. Bu başlıklar "temel veri toplama yöntemleri" ve "destekleyici veri toplama yöntemleri" olup, temel veri toplama yöntemleri arasında ise katılımcı gözlem, doğal gözlem, belge incelemesi ve derinlemesine görüşme gibi yöntemler bulunmaktadır (Özdemir, 2010: 327).

Çalışmamızda kullanılan derinlemesine görüşme tekniği, "daha çok açık uçlu soruların sorulduğu ve detaylı cevapların alınmasına imkân veren, yüz yüze, birebir görüşülerek bilgi toplanmasına imkân veren bir veri toplama tekniğidir (Tekin, 2006: 101)." Çalışma kapsamında 27 Mayıs 2019 tarihinde CİMER Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı'nda yapılan görüşmede Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Daire Başkanı Evren Başar ve İletişim Uzmanı Durmuş Ersoy' a çeşitli sorular yöneltilerek, konu ile ilgili literatürdeki eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır. Başlangıç olarak yöneltilen sorularla CİMER'in işleyiş biçimi kavranmaya çalışılmış, CİMER' e gelen başvuruların hangi süreçleri takip ettiği üzerinde durulmuş ve CİMER' in e- Devlet içerisindeki rolü araştırılmıştır. Devamında yöneltilen sorularla da CİMER' in kendisini doğru ifade edip edemediği ortaya konmaya çalışılmıştır. CİMER'in yalnızca iletişim aracı olmanın ötesinde bir işleve sahip olduğu vurgulanmıştır.



3.3. CİMER Öncesi Dönem ve BİMER’den CİMER’e Geçiş Süreci

BİMER, 20 Ocak 2006 tarih ve 26055 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan başbakanlık genelgesi ile kurulmuş ve 24 Şubat 2006 tarihine kadar gerekli altyapısı oluşturularak bu tarihte uygulamaya geçirilen bir sistemdir. Sistemin ilk kurulduğu dönem ve BİMER’den CİMER’e geçiş süreci uzman Ersoy tarafından şu şekilde anlatılmaktadır:

“BİMER Şubat 2006 yılında kurulmuş bir sistemdir. 13 yıl önce kurulmuş bir sistem olarak bu konuda birçok ülkeden ilerde olduğumuz söylenebilir. İlk yıl 126-130 bin civarında başvuru alan bu sistemde her geçen yıl başvuru sayısı artmıştır. Öncelikle sistem belli başlı eksiklikleri olan, her daim vatandaşın, kamu personellerinin ihtiyaçları doğrultusunda güncellenmesi gereken bir elektronik kamu hizmeti aracıdır. Yaklaşık 40 bin idari birimde kullanıcısı bulunmaktadır. Yaklaşık 85 bin civarında kamu personeli de bu sisteme kayıtlıdır. Daha önceki 13 yıllık bir süreçten bahsediliyor, yani aslında birçok kamu personelinin bu yoldan geçtiği önemli bir sistemdir. 2011 yılında sistemde bir güncelleme yapıldı ve 2011-2016 yılları arasında bu güncellenen sürüm devrede kaldı. Bu sistem devam ederken tekrardan aksaklıklar ve yeni ihtiyaçlar ortaya çıkınca 2016 yılında daha kapsamlı bir çalışma başlatıldı. 2015-2016 yılları arasında ise “Cumhurbaşkanına yazın” ibaresi ile faaliyettedir. Cumhurbaşkanlığı internet sayfasına girildiği zaman “Cumhurbaşkanına yazın” bölümü vardı ve buradan giriş yapıp başvuruda bulunulabiliyordu. Bu sistem mail yoluyla işliyordu. Bu kısma başvuru yaptıktan sonra başvurunuzu cumhurbaşkanlığındaki personel okuyordu ve ilgili kuruma mail yoluyla başvuruyu gönderiyordu. Bu sistem bazen aksamalara neden olabiliyordu. Biz o yıllarda 2016’da başbakanlıktayken, vatandaşın bu sistemle ilgili çok fazla görüş önerisi oluyordu. 2011’den itibaren gelen görüş önerileri toplandı, ondan sonra bir çalıştay düzenlendi. Bu çalıştayda da bahsedilen 85 bin kamu personeli içerisinde bu işe gerçekten gönül vermiş, bu işi çok iyi yapan kişiler çağrıldı ve iki gün boyunca talepleri ve şikâyetleri dinlendi. Sonunda bir sonuç raporu çıkarıldı. Bununla da yetinilmedi, akademiden, dışarıdan da destek alındı. Sosyoloji, teknik, yazılım gibi konularda bilgi sahibi olan kişiler bizim bulunduğumuz yerde yaklaşık 5 ay civarında bir çalışma yürüttüler. Onlarda sistemin aksaklıklarını belirterek bir sonuç raporu hazırladılar. Hem çalıştaydan çıkan raporu, hem de akademik çalışma raporu bir araya getirilerek daha sonra yapılan çalışmalarda bu raporlar üzerinden devam edildi. Hükümet sistemindeki değişikliklerle beraber 2018 yılının Temmuz ayında “Cumhurbaşkanına yazın” ibaresi kapandı, BİMER CİMER oldu.”

3.4. CİMER’e Başvuru Yolları ve Sistemin İşleyiş Biçimi

Vatandaş, devletle arasındaki ilişkinin güçlenmesinde önemli bir rolü olan CİMER’e birçok kanaldan ulaşabilmektedir. İnternet, telefon, mektup, faks ya da şahsen müracaat yollarından biriyle vatandaş başvurusunu iletebilmektedir. Aşağıda tabloda görüldüğü gibi bunlar arasında en çok tercih edilen başvuru türü internettir.

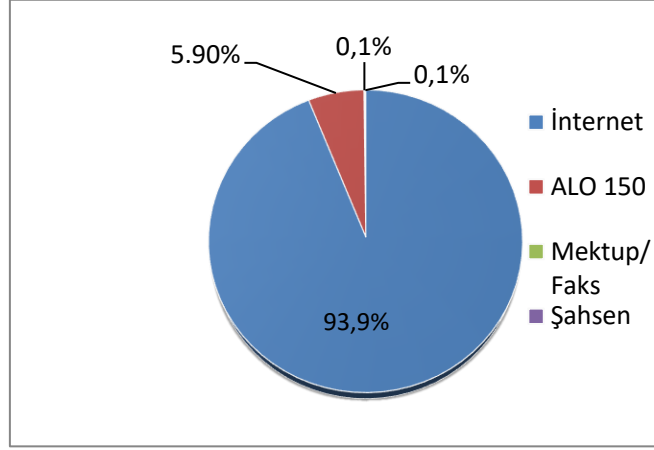


AKADEMİKBAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 75 Kasım - Aralık 2019

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

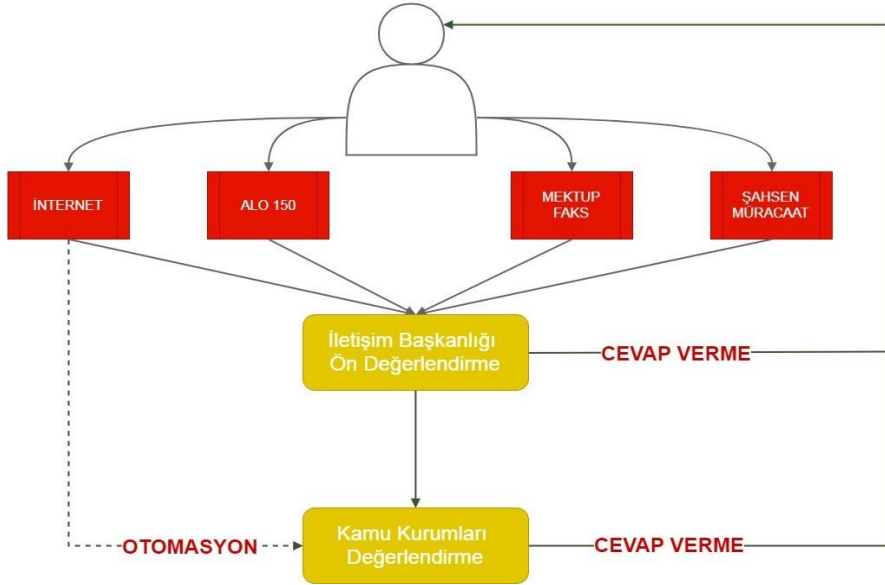
ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk
Dünyası Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat –
KIRGIZİSTAN <http://www.akademikbakis.org>



Tablo 4: CİMER'e başvuruda kullanılan araçların 2019 yılının ilk dört ayına ait dağılım oranları (Başar, 2019).

İnternet üzerinden gelen başvurularda sürecin işleyişi Ersoy tarafından şu şekilde anlatılmıştır:

“Vatandaş elektronik ortamda başvurusunu yapıyor. Bu başvurularında %65 civarında akıllı telefon üzerinden yapılmaktadır. Başvuru ekranının mobile uyumlu olması akıllı telefonların tercih edilme oranını arttırmıştır. Cimer.gov.tr adresinden başvuru yapılıyorsa önce oradaki sorular dolduruluyor. Başvuru e-devlet üzerinden yapılacaksa e-devlet şifresi ile giriş yapılıyor. Kimlik bilgileri vs. hepsi MERNİS'ten hazır bir şekilde geliyor. Ayrıca e-posta bilgisi isteniliyor. İlk sorulan soru “başvuru türünüz nedir?” sorusu oluyor. Bilgi edinme, istek, şikâyet, ihbar ya da görüş-öneri beş türden biri işaretlenmek zorundadır. Bu işlem bittikten sonra 1500 karakterle sınırlı olan kısma vatandaş başvurusunu yazıyor. En son aşamada hangi kuruma doğrudan göndermek istediğini seçer. Bu noktada CİMER, 81 il valilikleri ya da bakanlıklardan biri tercih edilir. Eğer CİMER tercih edildiyse, başvuru CİMER'in portalına düşer. Burada hassas olunan nokta, başvuru türü ihbar olarak seçildiyse bu başvuru direkt olarak CİMER'e gelir. Bunun nedeni bir yanlışlığa sebebiyet vermemek, yanlışlıkla vatandaşın ihbar ettiği kişiyi ya da kurumu ihbar ettiği kuruma göndermemesidir.”



Tablo 5: CİMER'in Çalışma Sistemi (Başar, 2019).

Vatandaş tarafından başvuru bu şekilde gerçekleştirilirken, başvuru sırasında kullanılan otomasyon sistemi Başar tarafından şu şekilde anlatılmıştır:

“Otomasyon sistemini devreye soktuk. Otomasyon sistemi ile yapılan şikâyet, talep, bilgi edinme başvuruları için ilgili olunan kurum seçilip öyle başvuruda bulunuluyor. Örneğin Enerji Bakanlığı, Çevre Şehircilik Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı vs. seçilmiş olabilir. Bu durum eskiden tercihe bağlıyken, artık CİMER’de seçim yapılmak zorundadır. Eğer seçilecek kurum bilinmiyorsa veya CİMER tarafından gönderilmesi isteniliyorsa en başta İletişim Başkanlığı var, oraya tıklanılıyor.”

Başvuru sisteme düştükten sonra gerçekleşen aşamalar ise devamında Ersoy tarafından şöyle anlatılmıştır:

“O gün gelen toplam başvuru sayısı izinli ve raporlu haricinde kaç personel varsa onlara orantılı bir şekilde bölüştürülür. Günlük personel başına düşen başvuru okuma sayısı 150-200 civarındadır. Bu sayı gündemin yoğunluğuna göre değişmektedir. Personel için belirlenen bir iş akış süreci vardır ve personel buna göre işlem yapar. Başvuruların %85-90’a yakını ilgili kuruma sevk edilir. Sevk edildikten sonra kurumlarda CİMER’in genel koordinatörü vardır, başvuruyu genel koordinatör okur. CİMER’de her personelin bir rol tanımlaması vardır. Roller farklı farklıdır ve buna göre yetkiler değişir. Personeller aynı sistemi açar ancak her personelin gördüğü ekran farklı olur. Genel koordinatör başvuruyu okuduktan sonra hangi birimle alakalıysa oraya başvuruyu sevk eder. Sevk edilen birimdeki CİMER kullanıcısı başvuruya son işlemi yaparak bir cevap oluşturur. Cevap vatandaşa gitmeden önce kurumun



cevap onay yetkilisi tarafından kontrol edilir ve uygunsuz onaylar ve cevap vatandaşın e-postasına doğrudan gider.”

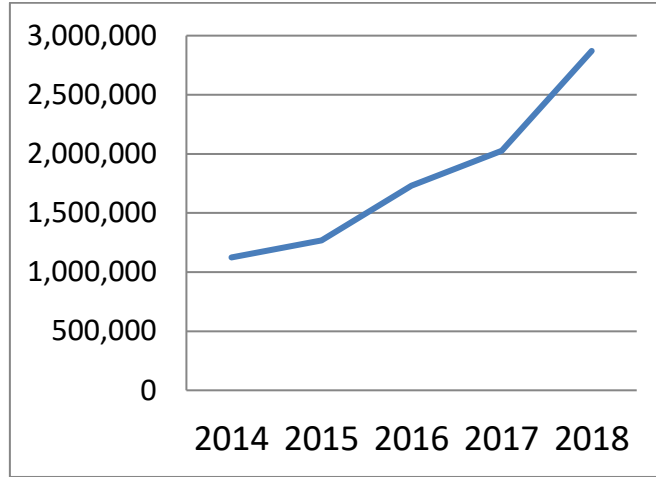
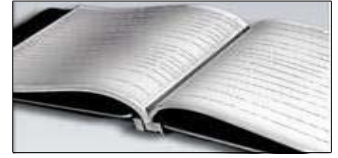
Süreç bu şekilde ilerlerken başvurunun sisteme düşmesi ve cevabın vatandaşa gönderilmesi ilgili olarak şunlar söylenebilir; burada yasal süreler vardır. Vatandaş başvuru yaptığı zaman sayaç ertesi günden itibaren işlemeye başlar. İstek, şikâyet, görüş, öneri ve ihbar 3071 sayılı Dilekçe Kanunu kapsamına girer ve burada yasal işlem süresi 30 gündür. Hafta sonları süreye dâhildir. Ancak başvuru bilgi edinme hakkını içeriyorsa bunun mevzuatı farklıdır. 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu kapsamındadır ve burada yasal süre 15 gündür. Süreye hafta onları dahil değildir. Başvuruyu okuyan personel süreci vatandaştan daha iyi bildiği için vatandaşın tercihini esas almayabilir, başvurunun içeriğine bakabilir. Vatandaşa başvuru yaparken son aşamada başvuru sözleşmesinde bu hatırlatılır. Vatandaş bunu kabul ettiğini beyan eder ve onaylanır. Bu süreler için sistemde renkler vardır ve süreler yaklaştıkça sistemdeki renkler değişir. Yeşille başlar, süre ilerledikçe önce morarır, kararır ve sonra kırmızılaşmaya başlar. En sonunda hala sıkıntı devam ediyorsa yazı, telefon, e-mail, resmi yazı, sms tarzı bilgilendirmeler ile kurumlara uyarıda bulunulur. Başbakanlıktayken sms uygulaması çok kullanılıyordu. Örneğin aynı anda 30 günlük süreyi geçiren 20 bin kuruma mesaj gidebiliyordu.”

Başvuru gerçekleşikten sonra vatandaş açısından önemli bir nokta olan gizliliğin sağlanması hususunda gerekli özeni gösterdiklerini belirten Başar, bu konuda şunları aktarmıştır:

“Gizliliğe çok önem veriliyor. Eğer bir başvuruda vatandaş kimliğinin gizlenmesini istiyorsa kişisel verilerin korunması kanunu çerçevesinde kimliği korunmaktadır. Kişi ihbar başvurusunda eğer ismini gizlediyse, kimlik bilgileri sadece istediği zaman savcılık, teftiş yürütülmesi şartıyla bakanlıkların teftiş kurulu ve denetmenler tarafından yazı ile talep edildiği takdirde verilmektedir.”

3.5. CİMER’e Gelen Başvuru Sayısı

Vatandaşın bilgi edinme, kurumları denetleme, yönetime katılma gibi birçok önemli hakkını CİMER aracılığıyla kullanması ve vatandaşın her yerden hızlı ve kolay bir şekilde başvurusunu yapabiliyor olması bu sisteme gelen başvuru sayısında ciddi rakamlarla karşılaşılmasına neden olmuştur. Aşağıda tabloda son beş yılda yapılan başvuru sayılarına bakıldığında da yıllar itibarıyla başvuru sayısında artış olduğu gözlemlenmektedir.



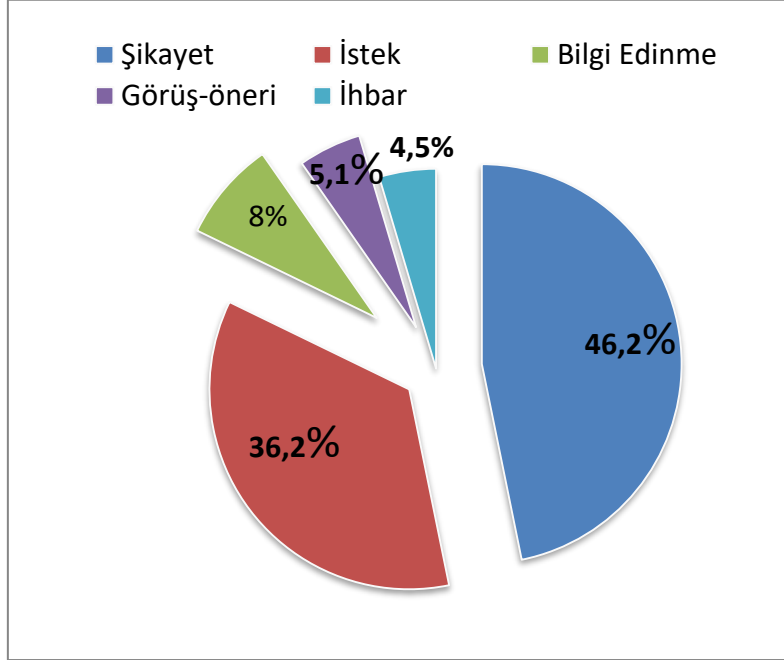
Tablo 6: Son 5 yıla ilişkin başvuru sayıları (Başar, 2019).

Başar'ın gelen başvuru sayısını ile ilgili düşünceleri şu şekildedir:

“Günlük ortalama 10 bin, aylık ise 300 bin civarında başvuru alınıyor. Biz göreve geldiğimizde yığılan bir başvuru vardı. Bu başvurular eritildi ve biraz daha kullanılabilir bir sistem olması için çalışıldı. Günlük gelen 10 bin başvurunun 4500’ü otomasyonla otomatik olarak kurumlara dağılıyor, 5500’ü ise CİMER havuzuna geliyor. Havuza gelen 5500 başvuru, buradaki ve külliyedeki havuzu okuyan personeller tarafından değerlendiriliyor ve ilgili kurumlara yollanıyor. Bu noktada başvuru sırasında dağılan 4500 başvuru için zaman kazanılmış oluyor. Çalışanlar bu 4500 başvurunun sevkiyatını yapmakla geçirecekleri zamanı daha çok yaptığı sevkiyatın denetimine harcamış oluyor. Tatillerde ise yığılma olmaması için havuz kapatılıyor, sadece otomasyon açık tutuluyor.”

Ancak başvuru sayısında yıllar itibarıyla yaşanan bu artışı olumlu olarak değerlendirmediklerini ifade eden Başar, konuşmasına şöyle devam etmiştir:

“CİMER günlük 10 bin başvuruyu başarı olarak görmemektedir. CİMER’in yapmaya çalıştığı aslında bir bataklığı kurutmaya benziyor. Bataklık sivrisinek üretiyor, sivrisinek sorunlar olarak görülürse bunlar kurutulmaya çalışılıyor. Ne kadar az başvuru o kadar memnun vatandaş düşüncesi ile günlük gelen başvuru sayısı düşürülmeye çalışılmaktadır. Ancak burada da şöyle bir ayrıma gidiliyor: Bilgi edinme, görüş-öneri başvuruları artsın, şikâyet, ihbar başvuruları ise azalsın. Bu durumda sistem başarılıdır demek. Çok azda olsa bilgi edinme başvurularının sayısı her geçen yıl artmaktadır.”



Tablo 7: Başvuru türlerinin 2019 yılının ilk dört ayına ait dağılımı (Başar, 2019).

3.6. CİMER'in Kurumlara Sağladığı Faydalar ve Vatandaşlar Açısından Rolü

CİMER'in vatandaş ve kurumlar açısından sayılabilecek birçok faydası ve onlar üzerinde edindiği bir rolü vardır. Vatandaş açısından sorunlarına çözüm olma ve bilgiye erişme noktasında büyük önem arz ederken, kurumlar açısından da büyük oranda önlediği kırtasiyecilik ve politika geliştirmede yol gösterici olması CİMER'in önemini arttırmaktadır. Bu konuyu Başar şu şekilde ifade etmiştir:

“CİMER'in önemli bir yanı sahip olduğu Clixsense adlı yazılım ile ortaya çıkmaktadır. Bir anket şirketinin her gün 10 bin kişiye ulaşması mümkün değildir. CİMER'e ise her gün 10 bin kişi ulaşmaktadır. Bundan büyük anket şirketi olamaz düşüncesiyle ve bu yazılım sayesinde vatandaşın yaş grubu, eğitim, cinsiyet, yaşadığı bölge, il gibi bilgilerine ulaşmaktadır. Örneğin Nevşehir ilinde turizmle alakalı vatandaşın şikâyeti, beklentisi nedir? Bu yazılım ile Nevşehir bölgesinde turizmle alakalı hangi yaş grubunda, hangi eğitim düzeyinde, hangi cinsiyette, hangi ilçesinde ne beklenti var hepsi elde edilebiliyor. Resmen bir röntgen çekiliyor. Sonuçta bakanlıklar politika üretiyor ve politika uyguluyor. Buradan çıkan sonuçlara göre de bakanlığa bilgi veriliyor. Bakanlıklar için politika üretirken kılavuzluk yapması açısından oldukça önemli bir uygulamadır. Gelen şikâyetler mevzuat tabanlıda olabiliyor. Bu tarz şikâyetlerde bakanlığa iletiliyor ve örneğin eski tarihte çıkan bir yönetmelik için bu durumun vatandaş mağdur ettiği bilgisi bakanlığa iletiliyor. Özellikle tarımda bu durum çok yaşanmaktadır.”



Bunun yanında CİMER, kullandığı bir yöntem ile kurumların ve 81 ilin karşılaştığı sorunları bir tık ile ölçümleyebilmektedir. Bu yöntemi Başar şöyle anlatmıştır:

“CİMER’de analiz ve raporlamalar etiketleme yöntemi ile yapılıyor. Başvuru geliyor, gerekli kurumlara yönlendiriliyor fakat başvuruların daha sonra analizini yapabilmek için bir etiket gerekmektedir. Etiket başlıkları kullanılıyor. Mesela sağlık sorunlarında ilaçlarla alakalı “geri ödeme kapsamında olmayan ilaçlar” gibi bir etiket oluşturuluyor. Bununla alakalı bir başvuru geldiğinde personeller bunu etiketliyor ve daha sonra işlem yapılıyor. En son eklenen etiket bürokraside kırtasiyecilikle alakalı olarak “sorunlu bürokratik uygulamalar” adında bir etiket çıkarıldı. Portaldan da bütün kullanıcılara haber veriliyor. Etiketleme daha sonra başvuruları takip edebilmek adına oldukça önemlidir.”

Yöntem bu şekilde açıklanırken devamında Ersoy şunları aktarmıştır:

“37 tane üst etiketimiz vardır. Örneğin sağlık, mahalli hizmetler birer etikettir. 37 tane üst etiketinde 868 tane alt etiketi bulunmaktadır. Dolayısıyla mahalli hizmetler etiketi seçildiğinde personelin işi bitmemektedir. Bu yol, kanalizasyon, otobüs vs. hangi konuyla ilgiliyse ona uygun olarak da alt etiket seçilmektedir. Örneğin Kırıkkale ili seçildiğinde etiketleme sayesinde ve vatandaşın en çok kullandığı kelimeler sayesinde verilen kelime bulutu ile Kırıkkale’ye gitmeden veriler elde edilir. Ya da örneğin Çankaya Belediyesi ele alındığında sokak hayvanları en çok kullanılan kelimedir. Bunun yanında sokak hayvanları konusunda en çok kimler başvuru yapmış, kadınlar mı erkekler mi, lisans mezunları mı ilköğretim mezunları mı, yaşlılar mı gençler mi? Gibi birçok konuda ölçümleme yapılabilir. Bununla da yeterli kalmayıp Çankaya ilçesinde belirli bir ayda gelen başvurular istenilebiliyor. Personeller arasında da bir görev dağılımı var bu konuda. Herkese yaklaşık 20-25 arasında il ya da bakanlık zimmetlidir. Bu veriler ışığında bir analiz yapılabilir. Örneğin “Çankaya ilçesinde Balgat mahallesinde Ceyhun Atuf Kansu caddesinde sabah saatlerinde sokak hayvanları çok fazla kişiyi tehdit ediyor” gibi bir veri elde edilebiliyor. Yani dolayısıyla bu yöntem sayesinde, kuruma gönderileceği zaman hazır bir şekilde “Ankara Çankaya ilçesinde yüksek lisans mezunu kadınlar en çok sokak hayvanları konusunda başvuru yaparken, en çok tehditte Balgat mahallesi Ceyhun Atuf Kansu caddesi üzerinde yoğunlaşmaktadır” gibi bir veri sunulabilmektedir.”

CİMER’in kurumlar üzerindeki rolü konusunda yeni uygulamaya konulan bir yöntemi Ersoy şu şekilde açıklamıştır:

“2017’de başlayan bir uygulama ise kurumların puanlanmasıdır. Kurumlar, vatandaşların anketleri sonucunda puanlanıyor. Bu puanlama sonucunda da kurumlar puanlarını arttırma isteğinde bulunuyor. Bu durum, dolayısıyla kurumlar arasında tatlı bir rekabete yol açıyor. Bundan faydalanan ise vatandaş oluyor.”



Tüm bunların yanında CİMER'in sağladığı yararlarından Ersoy şöyle bahsetmiştir:

“Başbakanlıktayken başlanılan ve halen devam eden bir çalışma olarak Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde her kurumun kendi başvuru alma zorunluluğu vardır. Kurumların web sayfalarında bilgi edinme başvuru bölümü vardır. Her kurum bunun için ayrı bir personel temin etmek zorundadır. Şuan 3 binden fazla kamu kurumu CİMER'in alt yapısını kullanmaktadır. Kurumlara böyle bir imkân tanınıyor. Böylece kurumların başvuru alma linki CİMER'e entegre ediliyor ve vatandaş web sayfasındaki bilgi edinme butonuna tıkladığında başvurusunu CİMER aracılığıyla yapmış oluyor. Ancak bu başvuru CİMER'e gelmiyor, doğrudan kuruma gidiyor. Böylece kurumlar ayrıyeten altyapı maliyetinden kurtulmuş oluyor ve bir maliyet tasarrufu sağlanıyor. Vatandaş açısından yararı ise standart bir hizmet görmüş oluyor. Ayrıca başvuru CİMER'den geçtiği için rapor alma imkânı sağlanıyor. Yani örneğin Kırıkkale Üniversitesi'ne bu yıl içerisinde kaç bilgi edinme başvurusu gelmiş, kaçına cevap verilmiş, neden dolayı reddedilmiş gibi verileri görme şansı oluşuyor.” Sonrasında Ersoy, CİMER'in en önemli yararlarından birini şu sözleriyle aktarmaya devam etmiştir: “Yılda yaklaşık 3 milyon başvuru var ve CİMER olmadığı düşünülürse 3 milyon mektup, 3 milyon kağıt demektir bu. Ayrıca bu başvuruların kuruma gönderilmesi, kurumun kendi alt birimine iletmesi ve kurumun vatandaşa cevap vermesi düşünülürse bir başvuruya yapılacak olan en az 5 işlem vardır. Başvuru sayısı ile başvuru işlem sayısı bizde yaklaşık 4 ya da 5 katıdır. Yani 3 milyon başvuru geliyor ama 15 milyon işlem yapılıyor. Dolayısıyla CİMER ile 15 milyon kâğıttan tasarruf sağlanmış olunmaktadır.”

3.7. E-Devlet Sistemi İçerisinde CİMER'in Yeri

CİMER'in E-devlet sistemi içerisinde önemi Başar tarafından şöyle aktarılmıştır:

“E-devlet başlı başına bürokrasiye, kırtasiyeciliğe karşı savaş açmış bir platform. O platformda da en önemli hizmetlerden biri CİMER'dir. Öncelikle e-devlet içerisinde en başta yer almaktan gayet memnunuz. E-devlet üzerinden 7/24 hizmet verilmektedir. Bakanlıkların kendi uygulamaları da var. Mesela İçişleri Bakanlığı açık kapı uygulaması başlatmış, Sağlık Bakanlığı SABİM uygulaması, Kamu Denetçiliği gibi. CİMER bunların üstünde bir çatı örgüt olarak kendini görmektedir. Sayı itibariyle de vatandaşın en çok kullandığı kanal itibariyle de her zaman kendimizi yenileyerek, ihtiyaçları görerek ve onlara uygun çözümler bularak ilerlemeye devam ediyoruz.”

CİMER'in E-devlet sistemi içerisinde önemi ile ilgili Ersoy şunları eklemiştir:

“BİMER aslında e-devlet uygulamasının bir öncüsüydü. Vatandaşın ilk etapta karşısına çıkan adrestir. E-devletin popülerliğinin artmasıyla beraber dolayısıyla son yıllarda internetten yapılan başvuru oranlarında ibre e-devlet lehine döndü. Yani eskiden bimer.gov.tr adresinden



daha fazla başvuru gelirken, şimdi e-devlet üzerinden çok fazla başvuru geliyor. E-devlete giriş yapıldığında sistem üzerinde her yerde “şikâyetlerinizi CİMER’e iletebilirsiniz” uyarıları vardır. Her gün milyonlarca kişi e-devlete giriş yaptığı için bu uyarıyı görme sıklığı artmaktadır. Gelen başvurularda “e-devlete giriş yaptım adli sicil belgemi alacaktım ancak alamadım” ya da “bir davam vardı ben ondan erat etmiştim ancak cezam hala e-devlette duruyor” tarzında e-devlet bağlantılı çok fazla başvuru gelmektedir.”

3.8. CİMER Doğru Anlaşıyor Mu?

Bir halkla ilişkiler uygulaması olarak CİMER, vatandaşın gelen başvuruların her birini dikkat ve özenle kurumlara göndererek bunların takibini gerçekleştirmektedir. Ancak vatandaş bu sistemi ne kadar doğru kullanıyor, CİMER hakkında gerekli olan tüm bilgiye sahip mi ya da vatandaş CİMER’den ne beklemeli? Tüm bu soruların cevaplarının aslında CİMER’in kurumsal olarak önemseydiği noktaları oluşturduğunu belirten Başar, bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

“Muhakkak ki eksiklikler var bu konuda. Biz görevi alır almaz bu konular üzerinde yoğunlaştık. Çünkü CİMER’le alakalı şikâyetlere bakıldığında yoğunlaşan şeyler var. Örneğin bir vatandaş “ben kurumu şikâyet ediyorum ancak siz yine başvuruyu oraya gönderiyorsunuz” diyor. Ancak vatandaşın şunu bilmesi lazım: Bizim taşradaki devletin temsilcisi validir. Bakanlıkların bütün taşra teşkilatı il müdürlükleri valiye bağlıdır. Şikâyet edilen vali değilse bu şikâyet valiye gönderilmek zorundadır. Çünkü devletin oradaki temsilcisi odur. Vatandaş buradan bir müdahalede bulunmamızı istiyor. Aslında bunun beklenmemesi lazım çünkü adı üzerinde biz bir iletişim merkeziz. Vatandaşın istediğini yapan bir kurum var oda Kamu Denetçiliği Kurumu. Kamu Denetçiliği Kurumu’nda da online başvuru var ancak sayısı CİMER ile kıyaslanamayacak kadar düşüktür. Kamu Denetçiliği Kurumu kurumlara tavsiye niteliğinde bir yazı gönderiyor. Ancak CİMER’in böyle bir işlevi yoktur. CİMER’de daha çok adında Cumhurbaşkanlığı ibaresi bulunduğu için bir yaptırım gücü vardır.”

CİMER’e yönelik soruların ve anlaşmazlıkların ortadan kalkması, CİMER’in doğru anlaşılması ve bilinirlik, tanınırlığı arttırmak için çeşitli projeler geliştirdiklerini belirten Başar, devamında bunlardan şu şekilde bahsetmiştir:

“Soruların tüm cevabı ve vatandaşın aydınlatılması için “50 Soruda CİMER” adlı bir kitapçık çıkarıyoruz. Web sitelerine ve basılı olarak kütüphanelere, valiliklere ve kamu kurumlarına dağıtılacak. Bunun yanında kamu spotu çekiliyor. Burada amaç CİMER ile ilgili doğru bilgi edinilmesi, vatandaşın CİMER’den ne bekleyeceğini bilmesidir. CİMER halledebileceği sorunların her birini çözmektedir. Ancak halledilemeyen sorunlarda vardır. Buda vatandaşların değişen beklenti ve taleplerinden kaynaklanmaktadır. Para isteme, iş isteme gibi isteklerin çözümü takdir edilmelidir ki CİMER tarafından sağlanamamaktadır. Bu



tarz isteklerin nedeni ise kurumun adında Cumhurbaşkanlığı ibaresinin yer almasıdır. Başvuruların sonunda da sistemi değerlendirmek adına bir anket yapılıyor. Ancak bu ankette vatandaş sistemi değerlendirmekten çok talebi yerine gelmiş mi gelmemiş mi daha çok onu değerlendiriyor.”

Bunlara ek olarak başvuru sürecinde uygulanacak bir anket çalışmasını Başar şu şekilde aktarmıştır:

“Başvuru sürecinde uygulanacak bir anket çalışması devreye sokulacak. Bilinirlik ve tanınırlığı ölçen bir anket çalışması olarak ilk aşamada vatandaşın CİMER’i nerden öğrendiği, nerden duyduğu sorusu yöneltilecek. İkinci soru grubunda beklenti ölçülecek. Son olarak ise güvenilirlik ölçülerek hangi konularda eksiklik varsa, vatandaşın kafasında hangi konuda soru işareti varsa onlar giderilmeye çalışılacaktır.”

Tüm bunların yanında CİMER’in bilinirlik ve tanınırlığı adına önemli bir nokta olarak uluslararası alanda aldığı bir ödülden bahsedilmiştir. Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından Cenevre’de gerçekleştirilen Dünya Bilgi Toplumu Zirvesinde (WSIS), CİMER “Bilgiye Erişim” kategorisinde 366 proje arasından “En İyi Proje” olarak seçilmiştir.

SONUÇ

Bir halkla ilişkiler uygulaması olarak CİMER, vatandaşlara birtakım yasalara dayanarak tanınan haklar çerçevesinde uygulamaya koyulan bir sistemdir. Hükümet sistemi değişikliğinden önce BİMER olarak kurulmuş olan bu uygulama, teknolojik alanda yaşanan gelişmeler ve çağın gerekleri ile sürekli gelişen ve kendini güncelleyen bir uygulamaya dönüşmüştür. Devlet ile vatandaş arasında iletişimin güçlenmesinde önemli rolü olan bu uygulama ile vatandaşlar şikâyet, talep, bilgi edinme, ihbar, görüş ve önerilerini kurumlara kolaylıkla iletebilmektedirler. Sisteme ulaşabilecekleri birçok iletişim kanalının mevcut olması ve bu kanallara erişimin hızlı ve kolay olması, sisteme gelen başvuru sayılarında önemli rakamlarla karşılaşılmasına neden olmuştur. Başvuru sayısının çok olması ve CİMER tarafından her bir başvurunun dikkat ve özenle işleme alınması, personellere bu konuda verilen eğitimlerin önemini arttırmıştır.

CİMER, şikâyet ve ihbar içerikli başvuru sayısındaki artışı olumsuz olarak değerlendirirken, bilgi edinme içerikli başvuruları olumlu bir artış olarak değerlendirmektedir. Bilgi edinme içerikli başvuruların sayısında yaşanan artış demokratik kültür seviyesinin artmasına dolaylı yoldan da olsa katkı sağlarken, CİMER bu başvuruları toplayıp işlemekte ve bir sonuç çıkartısına dönüştürmektedir. Bununla birlikte bakanlıkların politika geliştirmesinde CİMER’ e gelen veriler önemli bir rol oynarken, kullanılan yazılım sayesinde birçok veri kısa



bir süre içerisinde toplanmakta ve bilgiye dönüştürülmektedir. Gelen başvurular ve ortaya çıkan veriler ile bakanlıklar vatandaşın istek, öneri ve talepleri doğrultusunda politika geliştirme imkâninde etmektedir. Bu açıdan yaklaşıldığında çalışmanın ortaya koyduğu en önemli sonuç olarak CİMER yoluyla devlete bağlı birimlerin çok sayıda ve karmaşık yapıda olan büyük miktarlardaki verilerle vakit kaybetmiyor olmaları gösterilebilir. Zira bu büyük veri, hatta analiz de edilerek CİMER tarafından ilgili kurumların hizmetine sunulmaktadır. Bu da sadece bir şikâyet iletme merkezi gibi düşünülen CİMER'in çok daha önemli farklı görevlere sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Bilgi teknolojilerinde yaşanan dönüşümün kamu yönetimine yansımaları olarak ortaya çıkan e-devlet uygulaması ile birçok hizmet bu sistem üzerinden sunulmaya başlarken, CİMER sistemin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Her gün milyonlarca insan tarafından ziyaret edilen e-devlet ile zaman ve maliyetten tasarruf sağlanmakta, kırtasiyecilik azalmakta, şeffaflık artmakta, kamu hizmetleri daha hızlı ve verimli bir şekilde sunulmakta, bilgi edinme hakkı kullanılmakta, vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişerek vatandaşın yönetime katılma imkânı artırılmakta ve devlete duyulan güven oranı yükseltilmektedir.

Vatandaşlara ve kurumlara birçok açıdan fayda sağlayan CİMER'in işlevi, amacı ve kapsamı konusunda literatürdeki eksikliklerin giderilmesi ve uygulamanın doğru bir şekilde anlaşılmasına katkıda bulunulmak amacıyla yapılan bu çalışmayla CİMER' in de bu konuda eksikliklerin olduğu saptanmıştır. Görüşülen CİMER yetkilileri ise bu eksikliklerin farkında olduklarını, gerek yazılı gerek görsel unsurlarla hatta sosyal medyayı da kullanarak bu eksiklikleri giderme eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir.

KAYNAKÇA

ACAR, Muhittin, **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, D.P.T Yayınları, Ankara, 1993.

AKYILDIZ, Fulya, DEMİR, Fatih, “Beşinci Yılında Bilgi Edinme Hakkı: Uşak İli Örneği”, **CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 2, 2011, s. 588-612.

ASNA, Alâeddin, **Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler**, Pozitif Yayınları, İstanbul, 2006.

BAŞOL, Gülşah, “Bilimsel Araştırma Süreci ve Yöntem”, **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, (Ed. Orhan Kılıç, Mustafa Cinoğlu), Lisans Yayıncılık, İstanbul, 2008.

BASKIN, O., ARANOFF, C., LATTİMORE, D., **Public Relations the Profession And the Practice**, McGraw-Hill, New York, 1997.

BOZTEPE, Hatun, **Halkla İlişkiler ve İlişki Yönetimi**, Derin Yayınları, 2014.



AKADEMİKBAKİŞ DERGİSİ

Sayı: 75 Kasım - Aralık 2019

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk
Dünyası Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat –
KIRGIZİSTAN <http://www.akademikbakis.org>



CUTLİP, Scott M., CENTER, A. H., BROM, G. M., **Effective Public Relations**, Prentice Hall, New Jersey, 1999.

ÇAKMAK, A. Ferda, KİLCİ, Sacide, “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi”, **Kamu-İş**, Sayı 4, 2011, s.219-270.

ÇEVİKBAŞ, Rafet, Türkiye’de E-Devlet ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları, **Türk İdare Dergisi**, s.71-92.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2004, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 21.04.2019).

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013): Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2007, http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/09_Kamuda%20Yeni%20Yönetim%20Sistemleri%20Raporu.pdf, (Erişim Tarihi: 21.04.2019).

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, <https://www.metu.edu.tr/system/files/kalkinma.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.04.2019).

ERDOĞAN, İrfan, **Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler**, Erk Yayınları, Ankara, 2006.

FİDAN, Mehmet, “Demokrat Parti Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayışı ve Uygulamaları”, **Selçuk İletişim**, 1999, s. 34-40.

FİDAN, Mehmet, KALENDER, Ahmet, **Halkla İlişkiler**, Tablet Yayınları, Konya, 2011.

GRUNİG, James E., HUNT, Todd, **Managing Public Relations**, Wadsworth/Thomson Learning, Belmont, USA.

İNCE, Murat, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2001.

ÖZDEMİR, Murat, “Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 11, 2010, s. 323-343.

ÖZTEKİN, Ali, “Katılımcı Kamu Yönetimi”, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 2002, s. 129- 143.

PELTEKOĞLU, Filiz Balta, **Halkla İlişkiler Nedir?**, Beta Yayınları, İstanbul, 2007.



ŞAVRAN, Yasemin, **Bilgi Edinme Hakkı ve İdarenin Bilgi Verme Yükümlülüğü**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006.

TARHAN, Ahmet, **Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet**, Palet Yayınları, Konya, 2011.

TEKİN, Hasan, “Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme”, **İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi**, Sayı 13, 2006, s. 101-116.

TENGİLİMOĞLU, Dilaver, ÖZTÜRK, Yüksel, **İşletmelerde Halkla İlişkiler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004.

TODAİE, **Merkezi Hükümet Teşkilatı Kuruluş ve Görevleri Raporu (MEHTAP)**, TODAİE Yayınları, Ankara, 1996.

KALENDER, Ahmet, FİDAN, Mehmet, **Halkla İlişkiler**, Tablet Yayınevi, Konya, 2011.

KALENDER, Ahmet, “Halkla İlişkiler Açısından İlişki Kavramı”, **2. Ulusal İletişim Kongresi**, İstanbul, 2001, s. 384-389.

KAZANCI, Metin, **Halkla İlişkiler**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2006.

KIRÇOVA, İbrahim, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul, 2003.

KITCHEN, Philip J., “The Evolution of Public Relations: Principles And Practice”, **International Thomson Business Press**, London, 1997, s. 22-42.

SELVİ, Özgür, ŞENTÜRK, Zülfiye Acar, “Halkla İlişkiler”, **Halkla İlişkiler ve Uygulama Alanları**, (Ed: Özgür Selvi, Zülfiye Acar Şentürk), Eğitim Yayınevi, Konya, 2019.

T.C Başbakanlık, Herkes İçin Bilgi Toplumu, e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor, 2002, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/>, (Erişim Tarihi: 21.04.2019).

Türkiye Bilişim Şurası, “E-devlet yapısı”, **E-devlet Çalışma Grubu Raporu**, www.bilisimsurasi.org.tr (Erişim Tarihi: 21.04.2019).

UÇKAN, Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2003.