

İB | SDÜ
İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi

**İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi Dergisi**

The Journal Of Faculty of
Economics and Administrative Sciences

Cilt/Volume **22** Yıl/Year **2017**

Kayfor15 Özel Sayısı
Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları

Special Issue on Kayfor15
Public Administration and Policy In The Digital Age

İB

ISSN 1301-0603

ISSN 1301-0603



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
DERGİSİ



Editor / Editor-in-Chief

Prof. Dr.

Mustafa Zihni TUNCA

Editor Yardımcıları / Associate Editors

Prof. Dr.
Adem EFE

Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr.
Mehmet Hakan KİRİŞ

Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr.
Çiğdem AKMAN

Danışmanlar Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Adem KORKMAZ	Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI
Prof. Dr. Bekir GÖVDERE	Prof. Dr. İsa İPÇİOĞLU
Prof. Dr. Can Deniz KÖKSAL	Prof. Dr. Murat Ali DULUPÇU
Prof. Dr. Durmuş ACAR	Prof. Dr. Murat OKCU
Prof. Dr. Hayrettin USUL	Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ
Prof. Dr. Hüseyin GÜL	Prof. Dr. Ramazan ERDEM
Prof. Dr. İbrahim Atilla ACAR	Prof. Dr. Şeref KALAYCI
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Nuri ÖMÜRBEK	Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Hakan DEMİRGİL

Bilim Kurulu / Scientific Board

- Prof. Dr./Prof. Dr. A. Argun AKDOĞAN (TODAİE)
Prof. Dr./Prof. Dr. Abdullah Mesud KÜÇÜKKALAY (Osmangazi University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Ahmet NOHUTÇU (Medeniyet University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Ayşe ŞAHİN (Mersin University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Birdoğan BAKI (Karadeniz Technical University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Cem SAATÇIOĞLU (İstanbul University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Falah F. ALSUBAIE (Al-Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Fatma Bahar ŞANLI GÜLBAHAR (İstanbul University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ (Adnan Menderes University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Fuat SEKMEN (Sakarya University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Gökhan ORHAN (Bandırma 17 Eylül University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Hasan BÜLBÜL (Ömer Halisdemir University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Hüseyin ÖZGÜR (Pamukkale University)
Prof. Dr./Prof. Dr. İdil KAYA (Galatasaray University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Kamil Ufuk BİLGİN (TODAİE)
Prof. Dr./Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU (Süleyman Demirel University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Mahmut GÜLER (Trakya University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Mete YILDIZ (Hacettepe University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Mohamed Gamal ABOELMAGED (University of Sharjah)
Prof. Dr./Prof. Dr. Muammer ZERENLER (Selçuk University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Murat YILDIZ (Cumhuriyet University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Nurhan PAPATYA (Süleyman Demirel University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Selma KARATEPE (İnönü University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Semih BİLGE (Anadolu University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Şaban UZAY (Erciyes University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Tuncay ÇELİK (Erciyes University)
Prof. Dr./Prof. Dr. Walailak ATTHIRAWONG (King Mongkut's Institute of Technology)
Prof. Dr./Prof. Dr. Zerrin Toprak KARAMAN (Dokuz Eylül University)



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



- Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Abdulaziz H. ALGAEED (Riyadh Imam University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Abed Al-Nasser ABDALLAH (American University of Sharjah)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Ahmet MUTLU (On Dokuz Mayıs University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Barış ÖVGÜN (Ankara University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Can Umut ÇİNER (Ankara University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Erbay ARIKBOĞA (Marmara University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Ferruh TUZCUOĞLU (Sakarya University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Gökhan AKYÜZ (Akdeniz University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Hacı KURT (Mersin University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Hakan AY (Dokuz Eylül University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Hasan Engin ŞENER (Yıldırım Beyazıt University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. İbrahim Güray YONTAR (Dokuz Eylül University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. İhsan KAMALAK (Mersin University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. İlker Murat AR (Karadeniz Technical University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Khodakaram SALIMIFARD (Persian Gulf University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI (Mehmet Akif Ersoy University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Menaf TURAN (Yüzüncü Yıl University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Murat ÇUHADAR (Süleyman Demirel University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Murat KAYALAR (İzmir Katip Çelebi University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK (Süleyman Demirel University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Naci KARKIN (Pamukkale University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Nasser ALOMAIM (Riyadh College of Technology)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Savaş Zafer ŞAHİN (Atılım University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Serdar ÖZTÜRK (Nevşehir Hacı Bektaş Veli University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Şenol BABUŞCU (Başkent University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Vesile ÖMÜRBEK (Süleyman Demirel University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Vural ÇAĞLIYAN (Selçuk University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Yunus Emre ÖZER (Dokuz Eylül University)
Doç. Dr./Assoc. Prof. Dr. Zahid SOBACI (Uludağ University)
Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr. Dilek MEMİŞOĞLU (Kâtip Çelebi University)
Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr. İbrahim ARAP (Dokuz Eylül University)
Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr. Mahmut SÖNMEZ (The University of Texas at San Antonio)
Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr. Ozan ZENGİN (Ankara University)
Yrd. Doç. Dr./Assist. Prof. Dr. Sibel BİLGİN (Gazi University)
Dr./Dr. Neriman HANAHMEDOV (Azerbaijan State University of Economics)



Yayın Ofisi / Editorial Office

Arş. Gör./Res. Assist. Ahmet Kuntay DEMİRAL | **Dergi Sekreteri / Secretary of the Journal**
Arş. Gör./Res. Assist. Murat KARA | **Kapak Tasarım / Cover Design**
Bil. İşl./Computer Op. Ramazan DAĞ | **Dizgi / Type Setting**

Baskı / Printing

SDÜ Basımevi Isparta / SDU Publication House Isparta

© SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Isparta – 2017 / Faculty of Economics and Administrative Sciences of SDU Isparta – 2017

Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi ISSN 1301-0603 Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim aylarında olmak üzere yılda dört sayı olarak yayınlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarlarına aittir. Dergide yayınlanan yazıların her hakkı saklıdır. Yazarlara nakit olarak telif ücreti ödenmez. Telif ücreti olarak yazının yayımlandığı dergi gönderilir. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi; EBSCO, Türkiye Makaleler Bibliyografyası, ASOS ve SOBIAD İndeks tarafından taranan dergiler arasında yer almaktadır.

Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences (ISSN 1301-0603) is an international refereed publication of Süleyman Demirel University, published every January, April, July and October. Editorial board claims no responsibility for the opinions, expressed in the published papers. The authors are responsible for the content of their papers. All rights are reserved. No parts of this publication may be reproduced, or transmitted in any forms or by any means without appropriate citation. No royalty will be paid for the published papers. Instead, a complimentary copy of the issue will be sent to the authors. The journal is indexed by EBSCO, Türkiye Makaleler Bibliyografyası, ASOS and SOBIAD index databases.

İletişim Adresi / Contact Info

Süleyman Demirel Üniversitesi / Süleyman Demirel University
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi / Faculty of Economics and Administrative Sciences
Dergi Yayın Komisyonu Başkanlığı / Head of Journal Publication Office
Doğu Kampüsü, 32260, Çünür / East Campus, 32260, Çünür
İSPARTA / İSPARTA, TURKEY

☎ : 0 246 211 04 01
Fax : 0 246 237 09 20
E-mail : iibfdergi@sdu.edu.tr
Web : http://iibfdergi.sdu.edu.tr



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



BU SAYININ HAKEMLERİ / LIST OF THE REFEREES OF THE CURRENT ISSUE

- Prof. Dr. / Prof. Dr. Hacer Tuğba EROĞLU (Selçuk Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Hüseyin GÜL (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Muharrem GÜNEŞ (Mustafa Kemal Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Murat OKCU (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Songül SALLAN GÜL (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. / Prof. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN (Hacettepe Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ali Fuat GÖKÇE (Kilis 7 Aralık Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Cevdet YILMAZ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ecir Uğur KÜÇÜKSİLLE (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Hakan Mehmet KİRİŞ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Muhammet Fatih ALODALI (Konya Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Mustafa KOCAOĞLU (Ahi Evran Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Nazlı YÜCEL BATMAZ (Kırkkale Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Nilüfer NEGİZ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Savaş Zafer ŞAHİN (Atılım Üniversitesi)
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Yakup ALTAN (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Aysun YEMEN (Aksaray Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Cenay BABAOĞLU (Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Çağlar ÖZBEK Muğla (Sıtkı Koçman Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Çiğdem AKMAN (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Dilek MEMİŞOĞLU (İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Elvettin AKMAN (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Emine ÇELİKSOY (Çankırı Karatekin Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Ferihan POLAT (Pamukkale Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Halim Emre ZEREN (Adnan Menderes Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Levent MEMİŞ (Giresun Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Nedret ÇAĞLAR (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Onur KULAÇ (Pamukkale Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Osman Kürşat ACAR (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Özge ÇOPUROĞLU (Yeditepe Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Pınar SAVAŞ YAVUZÇEHRE (Pamukkale Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Salih BATAL (Yalova Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Sefa USTA (Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Selim KANAT (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. / Assist. Prof. Dr. Yasemin HAYTA (Bitlis Eren Üniversitesi)



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
DERGİSİ



İ ç i n d e k i l e r / C o n t e n t s

6360 Sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehirlerde Dijitalleşme Çabaları:
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği
*The Digitalization Efforts Of Metropolitan Areas Established With Law No 6360:
Tekirdağ Metropolitan Municipality Example*

Oral KARAKAYA
Dr. Kaan GAYTANCIOĞLU
1491-1504

Bilgi Toplumunda Dijital Bölünme: Bilişim Ve İletişim Teknolojileri
Kullanım Yetenekleri Üzerinden Bir Tartışma
Digital Divide In Information Society: A Discussion On The Use Skills Of Icts

Aylin GÖRGÜN BARAN
M.Tuğba ERDEM
1505-1518

Su Ve Kanalizasyon İdarelerinde Akıllı Su Yönetimi Uygulamaları: Tekirdağ Örneği
*The Implementations Of Smart Water Management Within
Water And Sewage Administrations: Tekirdağ Case*

Dr. Şafak BAŞA
Sema KURT
1519-1532

Sağlık Hizmetlerinde Dijitalleşme: Sağlık Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Kullanılması
Digitalization In Health Services: Using Information Systems In Health Administration

Tekin AVANER
Recep FEDAI
1533-1542

Avrupa'da Akıllı Kent Uygulamalarının Değerlendirilmesi
Ve Çanakkale'nin Akıllı Kente Dönüşümünün Analizi
*The Assessment Of The Smart City Implementations In Europe And The
Analysis Of The Transformation Of Çanakkale As Smart City*

Ayça GÜL
Şermin ATAK ÇOBANOĞLU
1543-1565

Türkiye'de Yeni Toplumsal Hareketlerin Dönüşümünde Sosyal Medyanın Rolü
Role Of Social Media In Transformation Of New Social Movements In Turkey

Firdevs KOÇ
1567-1577

Sosyal Medya Ve Siyasal Davranış İlişkisi
Relationship Between Social Media And Political Behaviors

İsmail DURSUNOĞLU
1579-1585



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



Faculty of Economic
and Administrative
Sciences

İlköğretim Ders Kitaplarında Bilişim Teknolojisi
Information And Communication Technologies In Elementary School Books
Firdevs GÜMÜŞOĞLU
1587-1598

Su Kayıplarının Önlenmesinde Teknoloji Kullanımı:
Büyükşehir Belediyelerinde Scada Uygulaması
*Technology Use In Prevention Of Water Loss:
Implementation Of Scada In The Metropolitan Municipalities*
Hüsniye AKILLI
Rüveyda KIZILBOĞA ÖZASLAN
1599-1618

Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu:
İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi
*Municipal Service Delivery Electronically:
An Analysis Of E-Municipality Applications In Istanbul Metropolitan Municipality*
Ülkü ARIKBOĞA
1619-1644

İşe Alma Sürecinde Yeni Eğilimler: İngiliz Kamu Personel Sistemi Örneği
New Trends In The Recruiting Process: British Public Personnel System As A Case
Gülçin EROKSAL ÜLGER
1645-1660

Kamu Kurumlarında Örgütsel Demokrasi Algısı (İş-Kur Isparta İl Müdürlüğü Örneği)
*Organizational Democracy Perspective In The Public Agencies
(The Case Of İş-Kur Isparta Provincial Directorate)*
Murşit IŞIK
1661-1672

Kent Kimliği İle İnternet Kullanımı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi:
Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Alan Araştırması
*Determining The Relationship Between Urban Identity And Internet Usage:
A Field Survey On University Students*
Ahmet TUNÇ
Aziz BELLİ
Abdullah AYDIN
1673-1688

Uluslararası Düzeyde Elektrikli Ve Elektronik Atıkların (E-Atık) Ticareti Ve Sorunlar
*Electrical And Electronic Wastes (E-Waste) Trade In
The International Level And Its Problems*
Ferhunde Hayırsever TOPÇU
1689-1705



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

DERGİSİ



Karmaşıklık Kuramı Ve Kamu Yönetiminde Uygulanması:
Yalova Kent İçi Ulaşım Hizmetlerinin Dijital Modelleme Ve Simülasyonu
*Complexity Theory And Application In Public Administration:
Digital Modeling And Simulation Of Yalova City Transportation Services*
Murat KÖYLÜ
Murat ÖNDER
1707-1726

Açık Yönetim Perspektifinde Sağlık Bakanlığında Bilgi Edinme
Hakkı Uygulamasının Değerlendirilmesi
*An Assessment Of Right To Information Application In The
Ministry Of Health From The Open Government Perspective*
Harun KIRILMAZ
Asım BALCI
1727-1739

Dijital Çağda Eğitim: Olanaklar Ve Uygulamalar Üzerine Bir Analiz
Education In Digital Age: An Analysis On Opportunities And Applications
Bekir PARLAK
1741-1759

Kadınların Dijital Olanaklara Uyumu: Türkiye Örneği
Adjustment Of Women's To The Digital Opportunities: Example Of Turkey
Sibel DİNÇ
1761-1783

Avrupa Birliği Akıllı Kent Uygulamaları Ve Türkiye'deki Yansımaları
Smart City Implementations In The Eu And Reflections In Turkey
Ahmet UÇAR
Sühal ŞEMŞİT
Nilüfer NEGİZ
1785-1798

Dijital Çağda Yerel Yönetimler
Local Administrations In Digital Age
Şafak KAYPAK
Vedat YILMAZ
Muzaffer BİMAY
1799-1813

E-Devlet Ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve Ve Türkiye'de
Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi
*Literature Screen Of Conceptual Analysis Of E-Government
And E-Municipality Terms And Municipality Web Sites In Turkey*
Mehmet MECEK
1815-1851



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



Türk Kamu Yönetiminde Bağımlılık Sorununu Aşmaya
Yönelik Kanıt Temelli Anketler Ve Dijital Fırsatlar
*Evidence-Based Concept And Digital Opportunities On The Basis Of
Overcoming The Dependency Problem In Turkish Public Administration*
Eren EROĞLU
1853-1878

Dijital Çağda Davutoğlu Döneminden Günümüze Türk
Dış Politikasının “Sıfır Sorun Söylemi” Bağlamında Analizi
*Analyse Of Turkish Foreign Policy During Arab Spring
Within The Context Of “Zero Problem Rhetoric”*
H.Emre ZEREN
E.Alper YILMAZ
Ahmet AKBULUT
1879-1891

E-Devlet Uygulamalarının Hukuk Devletine Etkisi:
Yeni Kamu İşletmeciliği Paradigması Üzerinden Bir Değerlendirme
*The Impact Of E-Government On The State Of Law:
An Evaluation From The New Public Management Paradigm*
Yasemin Mamur İŞİKÇİ
1893-1913

Büyük Verinin Kurumlarda Kullanımı
Usage Of Big Data In Institutions
Bekir AKSOY
H. Cenk BAYRAKÇI
Eylem BAYRAKÇI
Sinan UĞUZ
1915-1920

Dijitalleşen Kamu Hizmetleri Açısından Gıda Tarım
Ve Hayvancılık Bakanlığı Değerlendirilmesi
Evaluation Of Food Agriculture And Livestock Ministry For Digitalized Public Services
Ahmet TUNÇ
Aziz BELLİ
Yunus AYDOĞDU
1921-1931

Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi:
1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü
*The Possible Effect Of The Digitalization Discourse To The Discipline Of
Public Administration: A Prediction From The 1950 Experience*
Elifcan ALTINIŞIK
1933-1943



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

DERGİSİ



Kamu Sektörü Performansa Dayalı Ücretlemede Dijital Etkileşim (PTT Örneği)
Digital Interaction With "Pay- For- Performance" In Public Sector (PTT Sample)

Kamil Ufuk BİLGİN
Yunus Emre ÇETİN
1945-1960

Küreselleşme Sürecinde Kent Pazarlama Stratejisi Olarak Kente
Özgü Değerlerin İletişim Ağlarında Kullanımı: Trabzon Örneği
*Use Of Values Of Cities In Communication Networks As
City Marketing Strategy: The Case Of Trabzon*

Suna Ersavaş KAVANOZ
Nisa ERDEM
1961-1978

Sosyal Medya Küçük Siyasal Partiler Açısından Yeni İmkanlar Sunuyor Mu?
Does Social Media Provide New Opportunities For Small Political Parties?

Levent YILMAZ
Erhan EZİCİ
1979-1989

Sosyal Medya Üzerinde Veri Analizi: Twitter
Data Analysis On Social Media: Twitter

Mehmet ALBAYRAK
Kamil TOPAL
Volkan ALTINTAŞ
1991-1998

E-Devlet Uygulaması Olarak EBYS'nin Etkinliği Ve Verimliliği Üzerine Bir Araştırma:
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi EBYS Örneği
*A Research On Efficiency Of EDMS As An E-Government Practise:
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University EDMS Case*

Mustafa ARSLAN
Tekiner KAYA
1999-2019

Kamu Politikalarının Belirlenmesi Ve Uygulanmasında Büyük Veri
Big Data On The Determination And Implementation Of Public Policies

Turgay ALTUN
Fatih ŞAHİN
Nail ÖZTAŞ
2021-2044

Azerbaycan Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları
*E-Government Implementations As A Part Of The
Reorganization Of Azerbaijan Public Administration*

Murtaza HASANOĞLU
2045-2053



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



Black Box Application In Public Transportation As An Intelligent Transport System
And The Results Of Driver Performance: The Case Of Istanbul Electricity,
Tramway And Tunnel Administration (IETT) Black Box Project
*Akıllı Ulaşım Sistemi Olarak Toplu Ulaşımında Karakutu Uygulaması Ve Şoför Performans
Sonuçları: İstanbul Elektrik Tramvay Ve Tünel İşletmeleri (IETT) Karakutu Projesi Örneği*

Hicran Hamza ÇELIKYAY

Arif EMECEN

Recep KADIROĞLU

2055-2071

Panoptikon: Demokrasi Ekseninde Realiteden Kurgusala Doğru Bir Bakış
Panopticon: A Review From Reality To Fictional On The Axis Of Democracy

Ümmühan KAYGISIZ

2073-2094

Gönüllü İtfaiyecilik Örneğinde Türkiye’de Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım
*Voluntary Participation In Municipal Services In Turkey:
The Case Of Voluntary Firefighting*

Ethem Kadri PEKTAŞ

2095-2107

Büyük Veri Analizi Temelinde Türkiye’de Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi (SBKY)
İle Kamu Yönetimi (KY) Bölümleri Sıralaması Ve Değerlendirmesi
*A Ranking And Evaluation Of Departments Of Political Science And Public Administration
And Departments Of Public Administration In Turkey On The Base Of Big Data Analysis*

Hakan Mehmet KİRİŞ

Hüseyin GÜL

2109-2131

E-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye Ve Seçilmiş Ülkeler
An Analysis On E-Government Gateways: Turkey And Chosen Countries

Esma YÜRÜK

Nail ÖZTAŞ

2133-2157

Kamu Güveni İnşasında Kurumların Rolü: Bimer Örneği
The Role Of The Institutions In Constructing Public Reliability: Case Of Bimer

Müzeyyen Eroğlu DURKAL

Hatun KORKMAZ

2159-2181



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

DERGİSİ



Sanal Mekânda Yerel Çevre Hareketleri:
Türkiye’de Hes Karşısı Mücadeleler Üzerine Bir İnceleme
*Local Environmental Movements In Virtual Space:
An Analysis On The Anti-Hepp (Hydroelectric Power Plant) Struggle In Turkey*

Mihriban ŞENGÜL
Gündüz Aksu KOCATÜRK
Feride BİLGİLİ
2183-2207

Amerikan Sosyal Medyasında Göçmen Karşılığı Ve
Dijital Nefret Söylemi: Twitter Özelinde Bir İnceleme
*Anti-Immigrant Hate Speech In Usa In Trump’s Presidency:
An Analysis Within The Context Of Twitter*

Ayşe KALAV
Aliye Bilge CERTEL FIRAT
2209-2222

Türkiye’de Büyük Veri Ve Veri Madenciliğine İlişkin Politika Ve Stratejiler:
Ulusal Politika Belgelerinin İçerik Analizi
*Policies And Strategies Of Big Data And Data Mining In Turkey:
A Content Analysis Of National Policy Documents*

Özer KÖSEOĞLU
Yılmaz DEMİRCİ
2223-2239

Dijital Ekonominin Yükselen Yüzü: Bitcoin’in Değeri
İle Bilinirliği Arasındaki İlişkinin Analizi
*The Rising Face Of The Digital Economy:
The Analysis Of Relationship Between The Value Of Bitcon And Its Popularity*

Murat Ali DULUPÇU
Mehmet YİYİT
Asena Gizem GENÇ
2241-2258

Siyasetin @ Hali: Dijital Çağda Siyasal Katılım
E-Politics: Political Participation In The Digital Age

Süleyman GÜNGÖR
2259-2273

Türkiye’de Kamu Çalışanlarının Dijital Ortamda Değerlendirilmesi: E-Sicil Modeli
*Evaluation Of Public Employees In Digital Environment In Turkey:
E-Performance Evaluation Model*

Prof. Dr. Selma KARATEPE
Eray KARAMAN
2275-2289



SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY

THE JOURNAL OF

FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES



Kamu Yönetimi-Teknoloji İlişkisinin Sorgulanmasında Bir Araç: “Black Mirror” Dizisi
*An Instrument For Inquiring Public Administration And
Technology Relationship: “Black Mirror” Series*
Şulenur Özkan ERDOĞAN
2291-2301

Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün
Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri
*The Effects Of Digital Transformation In The Turkish Public
Administration On The Reducing Of Bureaucratic Procedures*
İbrahim Ethem TAŞ
Kemal UÇACAK
Yeter ÇİÇEK
2303-2319

Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Olgusunun Değerlendirilmesi
Evaluation Of Cyberloafing Phenomenon In Public Institutions
Adnan KARATAŞ
Salih Börteçine AVCİ
2321-2346

Dijital Diplomasi'nin Sosyo-Ekonomik Ve Sosyo-Politik Yapıya Etkisi
The Impact Of Digital Diplomacy On Socio-Economic And Socio-Politic Structure
Esra KÖSE
2347-2370

Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında
İnovasyona Dayalı Uygulamaların Önemi
*The Importance Of Innovation Based Applications In Reducing
Of Bureaucratic Procedures In Turkish Public Administration*
İbrahim Ethem TAŞ
Kemal UÇACAK
Ahmet Hamdi AYDIN
Yeter ÇİÇEK
2371-2390

Farklı Gelişim Düzeylerindeki Bireyler Üzerinde İnternet Bağımlılığının Etkileri
Effects Of Internet Addiction On Individuals In Different Development Levels
Pınar KOÇ
Mehmet ALBAYRAK
2391-2404



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

DERGİSİ



Türkiye'de Üniversitelerin Sosyal Medya Kullanımı: Gazi Üniversitesi Örneği

Universities' Social Media Usage In Turkey: Gazi University Case

Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL

Hava TAHTALIOĞLU

2405-2423

Web Sitelerinin Birer Diyalojik İletişim Aracı Olarak Kullanımı Üzerine

Bir Değerlendirme: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyeleri Örneği

An Investigation About Usage Of Sites As Dialogic Communication Tools:

The Case Of Metropolitan Municipalities In Turkey

Alev ASLAN

2425-2436

Avrupa Birliği'ni Değişime Zorlayan Güç: Göç

The Power That Forces The European Union To Change: Migration

Esra AKDOĞAN

Merve ATALAY

2437-2454

SUNUŞ: 15. ULUSLARARASI KAMU YÖNETİMİ FORUMUNUN ARDINDAN

Murat Okcu, Hüseyin Gül, Hakan Mehmet Kiriş, Nilüfer Negiz, Elvettin Akman

*Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, SBKY Bölümü, Isparta

Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR), uluslararası olarak, 1-4 Kasım 2017 tarihlerinde Süleyman Demirel Üniversitesi'nde Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nün ev sahipliğinde Isparta'da düzenlendi. 2000'li yılların başından itibaren kamu yönetimi alanında akademisyenlerin, uzmanların, öğrencilerin, uygulayıcıların, atanmış ve seçilmiş yetkililerin bir araya geldiği, bu alandaki gelişmeleri değerlendirildiği, günümüzde kamu yönetimi alanının en önde gelen toplantılarından biri olma konumunda. Süleyman Demirel Üniversitesi Rektörlüğünün ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığının da oluru ve tam desteğiyle, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü olarak, kamu yönetimi alanının en prestijli akademik etkinliği olan KAYFOR'un 15.sini düzenlemek ve katılımcıları Süleyman Demirel Üniversitesi'nde ve Isparta'da ağırlamak için üzerimize düşenin en iyisini yapmaya çalıştık.

KAYFOR 15'in temel amacı geleceğimizi hızla biçimlendiren dijital devrimin, çağın kamu ve kent yönetimleri ile kamu ve kent politikalarına etkilerini, yarattığı fırsatları ve bunları ne kadar iyi değerlendirebildiğimizi ele almak ve tartışmaktı. Bu nedenle de KAYFOR 15'in teması **"Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları"** olarak belirlenmişti. Bu çerçevede KAYFOR 15'de kamu yönetimi ve politikası disiplinlerinin ve çalışmalarının ilgi alanına girmemiş ya da yeni yeni giren konuları, yenilikçi ve daha disiplinler arası bir bakışla ele alındı. Ulusal ve uluslararası kamusal, özel ve sivil sektör temsilcilerinin katılımıyla, temaya ilişkin yeni bilgi üretilmesi desteklendi, duyarlılık yaratılmasına katkı yapıldı ve bilginin paylaşılarak yayılması teşvik edildi. Farklı alanlardan ve disiplinlerden katılımcılar verimli bir şekilde etkileşim ve paylaşımında bulundular.

KAYFOR 15 hazırlık süreci oldukça yoğun ve özverili geçti. Bu bakımdan çalışma ekibimiz müthiş bir performans gösterdi. Tabii alana yeni bir bakış açısı getirmek, yeni konu ve kavramları bu alana kazandırmak, akademik faaliyetin verimliliği ile üniversitemizin ve ilimizin tanıtımı için katılımcıları iyi ağırlamak önemliydi. KAYFOR 15, katılımcı çeşitliliği bakımından kaliteli bir toplantı oldu. ABD, Hollanda, İngiltere, Rusya, Azerbaycan, Makedonya gibi ülkelerden katılımcılar kongreye uluslararası bir boyut kattılar. Türkiye'de 79 devlet üniversitesinde bulunan Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi ile Kamu Yönetimi bölümlerinin 76'sından ve ayrıca vakıf üniversitelerinden temsilciler KAYFOR 15'te yer aldılar. Lisans ve lisansüstü öğrencilerinden yoğun katılımın yanında, Kamu ve özel sektörden, yerel yönetimlerden, sivil toplumdaki 400 kişilik katılımcısıyla bu organizasyon Süleyman Demirel Üniversitesi ve Isparta için de iyi bir tanıtım olanağını ortaya çıkardı.

KAYFOR 15'in ilk üç günü Süleyman Demirel Üniversitesi ve Isparta kent merkezinde geçti. Katılımcılar gerek batı gerekse de doğu yerleşkelerinde düzenlenen oturumlara katıldılar. Birinci gün anlık çeviri hizmetinin de sunulduğu oturumlarda, TÜRKSAT Genel Müdürü Sayın Cenk ŞEN ile dijitalleşme, kamu ve kent politikaları konularında önde gelen bilim insanları olan Prof. Dr. Robin Lewis, Prof. Dr. Eric Strauss, Prof. Dr. Robert C.

Kloosterman, Prof. Dr. Edith Barrett, Prof. Dr. Mete Yıldız, Prof. Dr. Türksel Kaya Bensghir ve Doç. Dr. Savaş Zafer Şahin dijitalleşme ve kamu yönetimi konusunda çığır açıcı konuşmalar yaptılar. İlk günün önemli anlarından biri de bilişim uzmanı Gökhan Yücel'in dijitalleşmenin kapsamını ve önemini vurguladığı konuşması oldu. Bu konuşmaların tamamı, video kaydına alınırken aynı zamanda da sosyal medyadan canlı olarak yayınlandı, bu kanaldan gelen yorum, soru ve katkılar da anlık olarak programa yansıtıldı. Böylece etkinliğin mekânsal sınırlılığı da ortadan kalmış oldu.

1 Kasım gününe rastgelen doğum günü sebebiyle de, KAYFOR 15'te ilk günün son oturumuna "**Süleyman Demirel Özel Oturumu**" adı verildi ve üniversiteleri yakından takip eden, köşe yazarı ve tv program yapımcısı Abbas Güçlü ile Kamu Yönetimi alanının duayen hocalarından Prof. Dr. Eyüp Günay İsbir'in konuşmacı olduğu ilgi çekici bir panel düzenlendi.



İkinci ve üçüncü gün düzenlenen oturumlarda katılımcıların bildirimlerini sunduğu, alandaki gelişmelerin ve yeniliklerin tartışıldığı oturumlar düzenlendi. Hepimizin kişisel hayatlarında ve kamusal yaşamımızda artarak yer alan dijitalleşmenin yönetim olgusuna, siyaset etme biçimine, kent yaşamına ve yönetimine, ekonomiye, güvenliğe, kişisel özgürlüklere vb. etkileri, sunulan bildirimlerde ele alındı, tartışma ve değerlendirme konusu yapıldı. Ayrıca, KAYFOR15'in son günü olan 3 Kasım 2017, Cuma günü, özellikle lisansüstü öğrenciler için "Dijital Çağda Araştırma Semineri: Yenilikçi Açılımlar" konulu bir seminer düzenlendi. SDÜ Uzaktan Eğitim MYO akıllı sınıfında düzenlenen bu seminerde 50 katılımcı kişisel olarak yer alırken, 100 kişi de sanal sınıf ortamından katılım gösterdi. Dört oturumdan oluşan seminerde, Prof. Dr. Mete Yıldız ""Dijital Devlette Araştırma ve Gelecekte Araştırma Soruları", Prof. Dr. Hüseyin Özgür "Dijital Kaynak Taraması"; Doç. Dr. Savaş Zafer Şahin "Etkili ve Yenilikçi Sunum Teknikleri"; ve Yrd. Doç. Dr. Mehmet Albayrak "Büyük Veri ve Veri Madenciliği" konulu sunumlar yaptı.

KAYFOR15'de yer alan oturumlardan bir kısmı da Isparta'ya gelemeyen yaklaşık on kadar katılımcıya sanal olarak bağlanılarak yapılan sunumlardan oluştu. Yine Isparta'ya gelemeyen ancak KAYFOR 15'i izlemek isteyenler için sosyal medya üzerinden canlı yayınlar sürekli olarak yapıldı. KAYFOR 15 ve Isparta, TRT başta olmak üzere pek çok tv ve radyo haber ve programına da konu ve konuk oldu.



KAYFOR 15'in son gününde iki farklı sosyal program düzenlendi. Katılımcıların bir kısmı Prof. Dr. Hüseyin Gül ve Doç. Dr. Nilüfer Negiz rehberliğinde Yalvaç'a Pisidia Antiocheia antik kentine giderlerken; bir kısmı da Doç. Dr. Hakan Mehmet Kiriş ve Öğr. Gör. Tuna Emre Köklü rehberliğinde İslamköy Süleyman Demirel Demokrasi ve Kalkınma Müzesi'ni ziyaret ettiler. Programın sonunda her iki grup da Eğirdir'de buluşarak burada kent ve ada turu yaptılar. Böylece sosyal programıyla da oldukça renkli bir faaliyet düzenlenmiş oldu. Katılımcılar, Süleyman Demirel Üniversitesi'nin akademik kalitesini, Isparta kentinin yaşanabilirlik değerini, Demirel ve İslamköy'ü, yöredeki antik dönem yerleşimlerinin tarihi önemini, yavaş şehirler Yalvaç ve Eğirdir'i deneyimlediler. Sosyal program esnasında Isparta ve çevresi hakkında bilgilendirici ve akademik değerlendirmelerde bulunuldu. Tabii unutulmaması gereken anlardan biri de, Elele Derneği'nin Gül Köşkü'nde katılımcılara verdiği akşam yemeğiydi. (Tüm ayrıntılar için bkz. www.kayfor.org)

Sonuç olarak, bu deneyim ve üniversitemizde düzenlenen pek çok akademik faaliyetin bizlere kazandırdığı izlenim ve bakış açısı; kaliteyi hedefleyen kurumların aynı zamanda yenilikçiliği de hedeflemesinin bir gereklilik olduğuydu. Kalite ve yenilikçilik, geleceğin dünyasında önemli olmaya devam edecek gibi görünüyor. Bir de kurumu ve çevresini, diğer bir deyişle kendimizi tanımak ve tanıtmak her daim bir fazla katkı ortaya çıkarmak

için de önemli bir avantaj sağlıyor. Ayrıca akademik faaliyetlerin sadece akademik faaliyet olarak dar bir alanda kalması yerine, gerek bilim ve uygulama gerekse de coğrafi ve sosyal çevresine yayılması yararlı sonuçlar ortaya çıkarıyor.

SDÜ İİBF Dergisi'nin 2017 KAYFOR15 Özel Sayısı, "Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları" temalı KAYFOR15'de bildirilerini sunan katılımcılardan, yazılarını bu özel sayıda yayınlamak isteyenlerin yazılarından oluşmaktadır.

Zevkle okumanız ve yararlanmanız dileğiyle...

6360 SAYILI KANUNLA KURULAN BÜYÜKŞEHİRLERDE DİJİTALLEŞME ÇABALARI: TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

THE DIGITALIZATION EFFORTS OF METROPOLITAN AREAS ESTABLISHED WITH LAW NO 6360: TEKİRDAĞ METROPOLITAN MUNICIPALITY EXAMPLE

Oral KARAKAYA*, Dr. Kaan GAYTANCIOĞLU**

* Genel Sekreter, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, karakayaoral@gmail.com

** Genel Sekreter Yardımcısı, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, gaytanciogluk@gmail.com

ÖZ

12 Kasım 2012 tarihinde çıkarılan 6360 sayılı kanunla kurulan büyükşehirlerin yerelde hizmetleri arz noktasında daha verimli olacakları düşünülmüştür. Böylece tek elden yürütülecek planlama sürecinin, kaynak yönetiminin ve denetim mekanizmasının, il sınırları içinde "hizmet damarlarını" açması hedeflenmiştir. Ancak yeni kurulan büyükşehirlerin üst yönetimi ve daire başkanlıklarının il merkezinde bulunması dolayısıyla, ilçelere ve mahallelere erişimi, tersi istikamette vatandaşların büyükşehir hizmetlerinden yararlanması hususunda bazı zorluklar yaşandığı gözlemlenmektedir. Bazı zorluklar, daha esnek, daha hızlı ve daha verimli çalışmayla ve iletişimle ortadan kaldırılabılır. Bunun da hal çaresi birtakım hizmetlerin, büyükşehre gelmeden halledilebilmesi, kurum içinde de üst yönetimin ve personelin daha pratik uygulamalardan yararlanabilmesi olabilir. Bu bağlamda bilgisayar temelli ve dijital işlemlerin arzı ve kullanılması yeni fırsatlar sunmaktadır. Bildiride, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ile eş zamanlı olarak kurulan diğer on üç büyükşehir belediyesinde dijitalleşme çabaları incelenmektedir. İnceleme yapılırken on dört büyükşehirin web siteleri ile birlikte, 2016 yılı Faaliyet Raporlarında arz edilen bilgiler karşılaştırılıp kurulan on dört büyükşehir belediyesinin dijitalleşme çabaları ortaya konmaktadır. Çalışmanın temel sorusu Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme çabalarının, masrafları azaltmada ve üretimi ve verimliliği artırmada etkili olup olmadığıdır.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 6360 Sayılı Kanun, Verimlilik, Faaliyet Raporları.

Jel Kodları: R00, R4, R40, R48.

ABSTRACT

It has been considered that metropolitan municipalities established with Law numbered 6360 and enacted on November 12th, 2012 would be efficient in the provision of local services. Therefore, centrally-executed planning process, resource management and control mechanism were aimed to open the "service veins" within the limits of the province. However, since the senior managements and department heads of metropolitan municipalities were based in the central city of each metropolitan province, some difficulties have been observed regarding their access to towns and districts and vice versa, regarding the citizens' utilization of the metropolitan services. Some difficulties can be eliminated by means of a more flexible, faster and more efficient service delivery and communication. The solutions to such problems may be developed by delivering services at the locale where needed without having to come to the metropolitan municipality and by enabling senior management and staff to utilize more practical applications within the organization. In this regard, offering and utilizing computer-based operations and digital services promise new opportunities. This study focuses on the digitization efforts of Tekirdağ Metropolitan Municipality along with the other

newly co-established thirteen other metropolitan municipalities. During this assessment, the web sites of fourteen metropolitan municipalities and the information presented in their 2016 Activity Reports will be reviewed and compared and the digitalization efforts of these fourteen metropolitan municipalities will be presented. The study's main question is whether the digitalization efforts of Tekirdağ Metropolitan Municipality are effective in reducing expenses and increasing production and efficiency.

Keywords: Digitalization, Tekirdağ Metropolitan Municipality, Law No 6360, Efficiency, Activity Reports.

Jel Codes: R00, R4, R40, R48.

1. GİRİŞ

12 Kasım 2012 tarihinde çıkarılan 6360 sayılı kanunla on üç ilde, daha sonra yapılan düzenlemeyle Ordu'nun da eklenmesiyle on dört ilde, sınırları il mülki sınırları olmak üzere aynı adla büyükşehir belediyesi kurulmuş ve bu illerin il belediyeleri büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür.¹ Bu yerel yönetim reformuyla, daha az maliyetle daha çok iş yapan, kentsel hizmetler boyutunda, çok daha üreten yerel yönetimler hedeflenmiştir. Söz konusu açıdan bakıldığında reformun, yararlı olacağı açıktır. Çünkü yerel yönetimlerin, hizmet arzında, artık çok daha etkin olduğu anlaşılmaktadır. Sunulan hizmetler de doğru ölçütler ışığında çözümlenmelidir. Öyle ki; yerel yönetimlerin sundukları kentsel hizmetler giderek daha fazla etkililik, etkinlik, kalite, tasarrufa yönelik olma, verimlilik, saydamlık, katılım ve halka yakınlık ölçütleri ile değerlendirilmektedir (Mengi, 1997: 505)

Yasayla kurulan büyükşehirlerin yerelde hizmetleri arz noktasında daha verimli olacakları düşünülmüştür. Böylece tek elden yürütülecek planlama sürecinin, kaynak yönetiminin ve denetim mekanizmasının, il sınırları içinde 'hizmet damarlarını' açması hedeflenmiştir. Ancak 6360 sayılı kanunla kurulan büyükşehirlerin üst yönetimi ve daire başkanlıklarının il

merkezinde bulunması dolayısıyla, ilçelere ve mahallelere erişimi, tersi istikamette vatandaşların büyükşehir hizmetlerinden yararlanması hususunda bazı zorluklar yaşandığı gözlemlenmektedir. Bazı zorluklar, daha esnek, daha hızlı ve daha verimli çalışmayla ve iletişimle ortadan kaldırılabılır. Bunun da hal çaresi birtakım hizmetlerin, büyükşehre gelmeden halledilebilmesi, kurum içinde de üst yönetimin ve personelin daha pratik uygulamalardan yararlanabilmesi olabilir. Yani çözüm dijital çağda, bilgisayar temelli işlemlerin arzından ve kullanılmasından geçmektedir.

Dijital çağda birçok işlemin rahatlıkla ve ivedilikle, internet ağları aracılığıyla gerçekleştirildiği bilinmektedir. Bu yüzden büyükşehirlerin büyüyen ölçek ve artan nüfus sorunu karşısında dijital temelli uygulamalardan azami oranda faydalanması doğru olacaktır. Dijital gelişimi ihmal eden ve gereken altyapıyı kuramayan büyükşehirlerin, günü geldiğinde, hizmet arzı noktasında zorlanacağını söylemek de yanlış olmayacaktır. Yapılan incelemeler ışığında, 6360 sayılı kanunla kurulan Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nın koordinasyonunda, dijitalleşme sürecinin gerekliliğini başından itibaren içselleştirdiği, gereken önlemleri aldığı ve olması gereken yatırımları yaptığı anlaşılmaktadır.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinde hizmet arzı ve yönetim faaliyetleri kapsamında dijitalleşme çalışmaları başlatılıp, belli bir seviyeye getirildiği; önümüzdeki dönemleri

¹ Bu iller; Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van'dan oluşmaktadır. Kanun için bkz. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121206-1.htm>, Son Erişim Tarihi: 22 Ağustos 2017.

de içerecek şekilde iyileştirme ve geliştirme çabalarının da devam ettiği gözlemlenmektedir. Örneğin, ilk Büyükşehir Belediye Başkanı Kadir Albayrak'ın göreve başladığı 8 Nisan 2014'ten tam 564 gün sonra, ilgili konudaki alt yapı çalışmaları noktalanarak, 19 Ekim 2015 tarihi itibarıyla Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ve elektronik imza kullanımına geçiş yapılmıştır. Böylece bürokratik işlemler hızlandırılmış ve birçok masraf kaleminden tasarruf edilmesi de sağlanmıştır. Öyle ki, kurum içi havale edilen evraklar elektronik ortamda muhafaza edilip nakledildikleri için sarf malzeme ve ulaştırma giderleri asgari seviyeye çekilmiştir. Ayrıca Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) entegrasyonu ile kurum dışına yollanacak evrakların hızlı ve güvenli bir şekilde elektronik ortamda iletilmesine aracılık edilmiştir (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2017, s.19). Kullanılan sistem kurum dışına yollanan evrakların sorgulanabilmesine ve doğrulanmasına da olanak sağlayacak şekilde kurulmuştur. EBYS, ayrıca mobil imza olanağını da yetkililere sunmuştur. Bu şekilde bürokratlar gerektiğinde kurum dışından da belgeleri inceleyebilmekte ve belgeleri imzalayabilmektedirler. Böylece işlemlerin optimum sürede yürütülmesi ve sonlandırılması sağlanmaktadır.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin 2016 yılı İdare Faaliyet Raporu incelendiğinde, EBYS haricinde ayrıca network altyapısını hayata geçirdiği, siber güvenlik, kurumsal iletişim sistemleri, kablosuz internet, yönetim bilgi sistemi, coğrafi bilgi sistemi, hafriyat yönetim sistemi, araç takip sistemi, e-belediyecilik uygulamaları, anket sistemi ve kablosuz internet ve güncel donanımlar hususlarında çalışmaları olduğu gözlemlenmektedir (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2017: 17-23.)

Bu bildiriye 6360 sayılı kanunla kurulan Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme çabalarına yer verilecek olup, bu bağlamda söz konusu büyükşehir belediyesi ile eş zamanlı olarak kurulan diğer on üç yerel yönetim de dijitalleşme çabaları perspektifinde gerektiğinde

karşılaştırmalı olarak incelenecektir. İnceleme yapılırken on dört büyükşehirin web siteleri ile birlikte, 2016 yılı Faaliyet Raporlarında arz edilen bilgiler karşılaştırılıp kurulan on dört büyükşehir belediyesinin dijitalleşme çabaları ortaya konulacaktır.

Çalışmanın temel sorusu Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme çabalarının, verimlilik ölçütü dâhilinde masrafları azaltmada ve şeffaflık, etkinlik ve verimlilik sağlamada etkili olup olmadığıdır.

Bu soru çerçevesinde ilkin verimlilik, kavramsal olarak açıklanacak, kamu yönetimi disiplini içindeki rolü ve yeri irdelenecektir. İkinci olarak, verimlilik ile dijitalleşme arasındaki bağ kurulacak olup, neden yerel yönetimlerin dijitalleşmeye ağırlık vermesi gerektiği sorusuna yanıt aranacaktır. Son olarak, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin dijitalleşme çabaları detaylı bir şekilde ele alınacak olup eş, zamanlı olarak aynı yasayla kurulan diğer 13 büyükşehir belediyesinin de dijitalleşme durumları ana hatlarıyla analiz edilecektir. Nihayetinde dijitalleşme çabalarının Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin yönetiminde ve hizmetlerinde verimlilik sağlayıp sağlayamadığı hususu çeşitli veriler ışığında değerlendirilecektir.

2. VERİMLİLİK KAVRAMI

Yönetim biliminde, önemli ölçütler arasında yer alan verimlilik, başlangıcı 19.Yüzyılın sonları kabul edilen kamu yönetimi disiplininde kurucu kavramlardan birisi addedilmiştir (Zengin, 2011: 254). Verimlilik, en genel anlamıyla girdi olarak kullanılan kaynaklar ile sağlanan çıktılar arasındaki ilişkiyi ifade etmekte ve girdilerin yani maliyet faktörlerinin en aza indirilmesini ve çıktıların yani üretimin en çoğa çıkarılmasını amaçlamaktadır (Eren, 2002: 118). Bu amaç için çalışılırken birçok kaynaktan beslenmek gerekmektedir. Bu kaynaklardan biri de teknolojidir. Teknoloji boyutunu ihmal eden yönetimlerin

rekabette geri kaldıkları ve müşterilerini/vatandaşlarını memnun edemedikleri gözlemlenmektedir. Teknolojinin sunduğu olanaklar arasında bugün dijital dünya bulunmaktadır. Dijital çağın, birçok hususta uzayan işlemleri sonlandırdığı, işleri pratikleştirdiği ve yaşamı kolaylaştırdığı görülmektedir. Dijital uygulamaların beraberinde daha az maliyetli işlemleri de getirdiği ve bu uygulamaların verimliliği artırdığı bilinmektedir. Bu yüzden teknolojik gelişim önderliğindeki dijitalleşme çabalarıyla verimliliğin kol kola yürüdüğü söylenebilir. Verimlilik ölçütünü merkezine alan yerel yönetimlerin, dijital çağı yakından takip etmesi ve dijitalleşmesi önemli bir kazanım olacaktır. Konu salt verimlilik meselesi de değildir. Bir başka açıdan bakıldığında yerel demokrasiyi geliştirme bağlamında da yerel yönetimler konuya ilgi göstermelidirler. Bu konuda *Avrupa Kentsel Şartı-2: Yeni Bir Kentlilik için Manifesto* da “kentlerimiz ve kasabalarımız yaygın yerel e-demokrasiler oluşturma yönünde çaba göstermelidir” demektedir.² Türkiye’deki yerel yönetimlerin bu bağlamda dijitalleşme çalışmalarına hız vermeleri önem arz etmektedir.

3. BÜYÜKŞEHİRLERİN DİJİTALLEŞME ÇABALARI

6360 sayılı Kanunla kurulan 14 büyükşehirin, dijitalleşme çabaları, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlıklarının bünyesinde gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Yeni kuruldukları için belli bir personel kaynağına, istenen teknolojik envantere ve kurumsal hafızaya sahip olmamakla birlikte, yine de daha önce kurulan 16 büyükşehirin deneyimleri ışığında ivedilikle faaliyetlerini yürütmeye başlamışlardır. Her şeyden önce kurumsal yapılarını ve insan kaynaklarını oluşturmuşlardır. Aralarında Aydın ve Balıkesir Büyükşehir Belediyelerinin bulunduğu birtakım büyükşehirler daire başkanlığı bünyelerinde

üç adet şube müdürlüğü kurarken, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ve diğer bazı büyükşehirler dört şube müdürlüğü ile çalışmayı düşünmüştür. Tüm büyükşehirler neredeyse, Yönetim Bilgi Sistemleri ve Bilgi Teknolojileri Şube Müdürlüklerini aynı isimle tesis etmişlerdir. Personel yapıları incelendiğinde, sistemi daha güçlü olduğu gözlemlenen Malatya ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri sırasıyla 39 ve 35 personel ile çalışırken, nispeten güçsüz belediyeler arasında yer alan Trabzon Büyükşehir Belediyesi’nin 17 personelle çalışmaya devam ettiği görülmektedir. Malatya Büyükşehir Belediyesi 8 memur ve 31 hizmet alımı personelle çalışırken Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi ise daha fazla sözleşmeli personel çalıştırmaktadır. Daha önce Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Malatya Büyükşehir Belediyesi’ne benzer şekilde çok daha az sözleşmeli personel çalıştırırken, Mart 2017’de 14 hizmet alımı personelini, sözleşmeli statüsüne geçirmiştir. Bundaki hedef muhtemelen, personele iş garantisi verilerek, ondan uzun süre istifade etmek olarak anlaşılabilir.

Büyükşehir belediyelerinin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlıklarının ilk dijitalleşme çabası kurumların resmi internet sayfalarını oluşturmakla ve bunu sadece tanıtım amaçlı olmaktan çıkarmakla başlamıştır, denilebilir. Bu çerçevede e-Belediye hizmetleri resmi sayfada vatandaş odaklılığın temel bir göstergesi olarak teşkil etmiştir. Böylece resmi internet sayfası daha sık kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin 2016 yılında Trabzon Büyükşehir Belediyesi’nin resmi sayfasına giriş sayısı, günde ortalama 963 kişi olarak kaydedilmiştir. Ayrıca belediyelerin kendi personelinin ortak kullanabileceği bir portal yönetim sistemi oluşturulmuş, bu portal ilgili personelin, elektronik postalarına ve elektronik belge yönetim sistemine de girebilmesi adına bir başlangıç noktası arz etmiştir.

Dijitalleşme çabalarında ikinci iş, merkez ile dış birimler arasındaki iletişimi oluşturmak olmuş, bu bağlamda sunucularla ve fiber ağlarla birimler birbirine bağlanmıştır. Birbirine bağlanmanın dışında

² http://kisi.deu.edu.tr/yakup.ozkaya/UIKDocs/kentselsart_.pdf, Son Erişim Tarihi: 23 Ağustos 2017.

dış birimlerin güvenliği adına güvenlik kameraları ve kayıt cihazları montajlanmış ve takipleri yapılmıştır. Tüm bunların ardından sistemin korunması adına güvenlik duvarı satın alınmasına ya da varsa güçlendirilmesine gidilmiş, sistem çeşitli anti-virüs programlarıyla da korunma altına ve yedekleme yöntemi şeklinde muhafaza edilmeye başlanmıştır. Nihayetinde İçişleri Bakanlığı'nın da talimatıyla Siber Güvenlik hususunda Siber Olaylarla Müdahale Ekipleri (SOME) kurulmuş ve sistem her yönüyle denetlenmeye çalışılmıştır. SOME teşkilatını ilk kuranlar arasında Malatya ve Tekirdağ Büyükşehirleri gelmiştir. Ayrıca ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarını başlatan ve buna uygun çalıştığını belirten büyükşehirler de bulunmaktadır. Bunlar arasında Trabzon ve Aydın Büyükşehirleri sayılabilir.

Belli bir ölçüde sistem kurulduktan ve korunmaya başladıktan sonra etkinlik, verimlilik ve şeffaflık arz edecek ve vatandaş odaklı uygulamalara gidilmiştir. Bu bağlamda ilkin EBYS uygulaması örnek verilebilir. İşlerin daha hızlı noktalanması, kağıt ve gönderi tasarrufu sağlanması noktasında çok yararlı bir uygulama olan EBYS, bugün 10 büyükşehir tarafından aktif kullanılmakla birlikte geri kalan dört büyükşehir de ihale süreçlerini tamamlayarak, projeyi hayata geçirmek üzere (Bakınız Tablo 1).

Elektronik imza ile üretilen belgelerin, kâğıt ve zaman tasarrufu sağlaması amacı ile EBYS entegrasyonu gerçekleştirilmektedir. Bu durum ayrıca maddi olarak da tasarruf getirmekte, gecikmelerin önüne geçilmekte. Mobil imza sistemi ve KEP entegrasyonu ile süreç çok daha hızlı ilerlemektedir.

Tablo 1: 6360 Sayılı Kanunla Kurulmuş Büyükşehirlerin Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımı

Büyükşehir	EBYS Kullanımı	Büyükşehir	EBYS Kullanımı
Aydın	Geçmek üzere	Mardin	Geçmek üzere
Balıkesir	Aktif	Muğla	Geçmek üzere
Denizli	Aktif	Ordu	Aktif
Hatay	Aktif	Şanlıurfa	Aktif
Kahramanmaraş	Aktif	Tekirdağ	Aktif
Malatya	Aktif	Trabzon	Aktif
Manisa	Aktif	Van	Geçmek üzere

Kaynak: Büyükşehirlerin 2016 Yılı Faaliyet Raporları

Tasarruf için Büyükşehir Belediyelerin sunucularını sanallaştırdıkları gözlemlenmektedir. Örneğin Malatya Büyükşehir Belediyesi, sunucuların atıl kalan kaynaklarının kullanılması maksadıyla, kaynakların bir tek sunucuya değil, birden fazla sunucunun ortak kullanımına tahsis edilmesi ve yük dengeleme yöntemleriyle performans ve kapasitenin artırımının sağlanması olarak tarif edilebilen bu teknoloji sayesinde, fiziksel olarak 7 adet sunucu üzerinde 105 adet sanal sunucuya ulaşmıştır. Bu teknoloji ile ciddi anlamda masraf ve yer tasarrufu yapılmıştır.

Verimlilik adına büyükşehirlerin bir diğer gayreti IP telefon sistemine geçme çalışmalarını başlatmak olmuştur. Bu bağlamda Malatya, Tekirdağ ve Hatay Büyükşehir Belediyeleri IP Santral sistemine geçip, telefon faturalarında ciddi oranda tasarruf yaratmıştır. Ayrıca birçok büyükşehir belediyesi analog faksları da ortadan kaldırmış ve tamamen dijital ortamda evraklarını göndermeye başlamıştır. Bu durumda ciddi bir kağıt ve faks cihazı alımı, tamiri tasarrufu sağlanmış, faks alışverişi hem daha hızlı hem de kontrol edilebilir bir noktaya gelmiştir.

Tasarruf, güvenlik ve denetim, dolayısıyla etkinlik, verimlilik ve şeffaflığa etki eden bir diğer çaba ortak yazıcı sistemlerinin kurulma çalışmalarında görülmüştür. Bu sistemde, personel, hazırladığı evrakı ve kimlik kartını sisteme tanıtarak yazıcıdan çıktı alabilmektedir. Bu sistem yazıcı satın alma, yazıcı bakım ve onarım, toner maliyetinde tasarruf sağlanmıştır. Ortak yazıcı sistemini aktif kullanan büyükşehirler arasında Ordu Büyükşehir Belediyesi verilebilir. Diğer büyükşehir belediyelerinin de bu konuda altyapıları sağlanmıştır. Örneğin Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, sistemi personeline tanıtmaya aşamasında olup 2017 Aralık'tan itibaren sisteme tamamen geçmek için çalışmalarını bitirme gayretindedir.

Şeffaflık ve yerel demokrasinin güçlendirilmesi adına Büyükşehir Belediyelerin Web TV kurdukları da gözlemlenmektedir. Bu bağlamda Tekirdağ, Malatya, Ordu gibi Büyükşehirlerin belediye meclis toplantılarını canlı olarak yayınladıkları bilinmektedir. Ayrıca Web TV yapılan ve yapılacak kültürel ve sosyal faaliyetleri de duyurmaya, belediyenin hizmetlerini ve projelerini de vatandaşlarına tanıtmaktadır. Ayrıca Büyükşehirler, şehrin çeşitli noktalarına koyduğu LED ekranlar vasıtasıyla da çeşitli tanıtımlar yapmakta, vatandaşlarına anlık haberler ve bilgiler vermektedir.

Hizmetleri daha verimli yürütmek adına büyükşehirlerin, dijital arşiv çalışmaları da devam etmektedir. Ayrıca Araç Takip sistemleri de bir başka yönden kontrolü sağlamakta ve hizmetleri sunan araçlar daha doğru yönlendirilebilmektedir. Bu gibi uygulamalar karar vermeyi ve planlamayı kolaylaştırmaktadır. Bir başka iyi uygulamaya örnek vermek gerekirse, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi bünyesinde oluşturulan hizmet ekipleri arasında koordinasyonu sağlamak amacıyla ekip takip sistemi kurulmuştur. İlk etapta 28 adet mobil cihaz ile kurulan sistem, ilgili ekiplerin çalışmaları sırasında oluşabilecek sorunların önüne geçilebilmesini hedeflemektedir.

Kent Bilgi Sistemleri, Akıllı Kent Uygulamaları gibi yeni nesil yaklaşımlar bir yandan kurumun faaliyetlerine olumlu katkı sağlamakta diğer yandan da vatandaşların işlerini kolaylaştırmaktadır. Vatandaşa sunulan bir diğer kolaylaştırıcı hizmet de kitlelerin yoğun olduğu meydan ve parklara ücretsiz kablosuz internet hizmeti verilmesi olmuştur. Bazı belediyelerin kendi il sınırlarına girildiğinde vatandaşlara samimi mesajlar göndermesi de ayrı bir uygulama olmuştur. Örneğin Malatya Büyükşehir Belediyesi, şehrin giriş noktalarından geçiş yapan yurttaşların cep telefonlarına Büyükşehir Belediye Başkanının “hoş geldiniz” mesajını, ilgili kişilerin cep telefonlarına sms olarak göndermektedir.

Büyükşehirlerin etkin ve verimli çalışabilmeleri adına piyasadan çeşitli yazılımları satın alma yoluna gittiğini, birçoğunu da kendi yörelerinin ve işlerinin gereği olarak kendilerinin yazdığı ve geliştirdiği gözlemlenmektedir. Bu bağlamda en çok ağ üzerinden kullanılabilen Netcad ve Autocad programlarının Büyükşehirler tarafından tercih edildiği anlaşılmaktadır. Öyle ki Fen İşleri, Etüt ve Projeler, Ulaşım, İmar ve Şehircilik dairelerinin sıkça kullandığı bu programları kullananlar arasında Ordu, Trabzon, Malatya, Balıkesir, Hatay gibi Büyükşehir belediyeleri bulunmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin kendilerinin geliştirdikleri modül ve uygulamalar adına örnek verilmek gerekirse, Sosyal Hizmetler Stok Takip Yazılımı (Mardin), Merhaba Bebek Web Sitesi (Balıkesir), kurum içi anket uygulamaları (Denizli) sayılabilir.

Büyükşehir Belediyelerinin hizmetlerini daha etkin yürütmesi adına Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) çalışmaları büyük bir önem taşımaktadır. Tüm büyükşehir belediyeleri bu çalışmalara çok özel bir itina göstermektedir. Bu kapsamda mezarlık bilgi sisteminden, itfaiye müdahale noktalarına kadar, hafriyat döküm sahalarından afet toplanma bölgelerinin belirlenip vatandaşın bilgisine sunulması noktasına, hizmetler çok geniş yelpazede sürdürülmektedir. CBS kapsamında belediyelerin gelir elde ettikleri de

gözlemlenmektedir. Örneğin Malatya Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, CBS Şube Müdürlüğü bünyesinde Malatya Sabit GPS Ağı (MASAGA) faaliyet göstermektedir. MASAGA bünyesinde Merkez, Darende, Doğanşehir, Pütürge ve Arapgir ilçelerinde olmak üzere toplam 5 istasyon kurulmuş ve tüm ilçede kapsama alanı sağlanmış ve 40 aktif kullanıcısı bulunmaktadır. 2016 yılında 13 bin TL gelir ve 12 bin TL kar elde ederek toplam 25 bin TL kazanç

sağlamıştır. Muhtarlık Bilgi Sistemi, çeşitli yazılımlar, numarataj çalışmaları, mekânsal adres kayıt sistemi (MAKS) çalışmaları yürütülmüştür. Numarataj çalışmalarında 48.378,00 TL gelir sağlanmıştır.

Son dönemdeki dijitalleşme çabaları çerçevesinde büyükşehirlerin E-Devlet platformunda yer almaya özen gösterdikleri gözlemlenmektedir (Bakınız Tablo 2). Bu bağlamda en gelişmiş olanı an itibarıyla Malatya Büyükşehir Belediyesi'dir.

Tablo 2: 6360 Sayılı Kanunla Kurulmuş Büyükşehirlerin E-Devlet Platformunda Yer Alma Durumları

Büyükşehir	Uygulama Sayısı	Uygulamalar
Aydın	-	-
Balıkesir	3	Sicil belgeleri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama
Denizli	5	Beyan bilgileri sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri
Hatay	3	Sicil belgeleri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama
Kahramanmaraş	5	Vefat bilgisi sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama, Bilgi edinme başvurusu ve sorgulaması
Malatya	10	Nöbetçi eczane sorgulama, Encümen kararı sorgulama, İmar durum bilgisi sorgulama, Mezar yeri sorgulama, Vefat bilgisi sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama, Beyan bilgileri sorgulama, Talep/öneri başvurusu ve sorgulaması
Manisa	4	Beyan bilgileri sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama
Mardin	4	Beyan bilgileri sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama
Muğla	2	Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
Ordu	-	-
Şanlıurfa*	4	Beyan bilgileri sorgulama, Sicil bilgileri sorgulama, Tahakkuk bilgileri sorgulama, Tahsilât bilgileri sorgulama
Tekirdağ	1	Sicil Bilgileri Sorgulama
Trabzon	-	-
Van	-	-

Kaynak: www.turkiye.gov.tr, Son Erişim 02 Kasım 2017. *Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, personeline E-Devlet üzerinden e-bordro alma olanağı da sunmuştur.

4. TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN DİJİTALLEŞME ÇABALARI

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi 6360 sayılı Kanunla kurulmuştur. 30 Mart 2014'ten bu yana kurumsallaşma çalışmalarını önemli

ölçüde tamamlanmış, hizmet ve yatırımlarına devam etmektedir. Standartlara bağlı çalıştığını 12-16 Haziran 2017 tarihleri arasında yapılan Türk Standartları Enstitüsü Belgelendirme Denetiminden başarılı çıkmasıyla göstermiştir. Bu bağlamda ISO 9001 Kalite

Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği kalite belgelerini almaya hak kazanmış ve hizmetlerini bu belgelerin güvencesi altında sürdürmektedir. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi konusunda da belgelendirme öncesi altyapı çalışmaları devam etmektedir.

Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yer alan Daire Başkanlıklarından birisi de Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'dır. İlgili başkanlık, belediyenin dijitalleşme çabalarında önemli bir görev üstlenmiştir. Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, dört şube müdürlüğünden oluşmaktadır. Bunlar Bilgi Teknolojileri Şube Müdürlüğü, Yönetim Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü, Elektronik Sistemler Şube Müdürlüğü ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü'dür.

4.1. Personel Yapısı

Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 44 aylık faaliyetleri esnasında, ilk 29 ayında Bilgisayar Mühendisi kökenli bir daire başkanı, son 15 ayda Harita Mühendisi bir daire başkanlığı vekilliğinde idare edilmektedir. İlgili daireye başkan arayışı devam etmekte olup, bilgisayar mühendisliği konusunda tecrübeli ve 10 yıllık devlet memuriyetine sahip lider personel bulmakta güçlük çekilmektedir. Bundaki en büyük etken yetişmiş bir bilgisayar mühendisinin özel sektörde çok daha yüksek ücretler karşılığında çalışabilmesidir. Daire Başkan Vekili hariç, 35 personelin görev yaptığı dairede, 17 kişi, mühendis ve teknikerlerden oluşmaktadır (Bakınız Tablo 3). Personelin %74,3'ü sözleşmeli personeldir.

Tablo 3: Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Personel Çizelgesi

Personelin Çalıştığı Şube Müdürlüğü	Memur	İşçi	Sözleşmeli Personel	Hizmet Alımı
Bilgi Teknolojileri Şb. Md.	1	1	9	-
Elektronik Sistemler Şb. Md.	2	-	5	-
Yönetim Bilgi Sistemleri Şb. Md.	1	2	10	2
Coğrafi Bilgi Sistemleri Şb. Md.	-	-	2	2
Toplam	4	3	26	4

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

Personelin formasyonlarına bakıldığında, bilgisayar mühendisi ve bilgisayar teknikeri unvanlarını taşıdıkları görülmekte olup

yüksek lisans yapmış bir adet bilgisayar mühendisi varlığı dikkatleri çekmektedir (Bakınız Tablo 4).

Tablo 4: Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Personel Formasyonları

Personelin Eğitim Formasyonu	Bilgi Teknolojileri Şb. Md.	Elektronik Sist. Şb. Md.	Yönetim Bilgi Sist. Şb. Md.	Coğrafi Bilgi Sist. Şb. Md.	Toplam
Bilgisayar Mühendisi	1	3	6	-	10
Bilgisayar Teknikeri	7	-	-	-	7
Elektronik Haberleşme Mühendisi	-	2	1	-	3
Ekonomist	-	-	1	-	1
Matematikçi	-	-	1	-	1
Harita Mühendisi	-	-	-	1	1
Jeoloji Mühendisi	-	-	-	1	1
Tekniker (Makine, Elektrik vb)	2	2	-	-	4
Diğer (Lise, vb)	1	-	2	-	3

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

4.2. Teknolojik Envanteri

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının teknolojik envanteri (Bakınız Tablo 5), şu andaki çalışmaları

yönetecek düzeydedir. Ancak dijitalleşen dünyaya eklenilebilmek için ilgili envanteri modernleştirmekte ve güçlendirmekte faydalar bulunmaktadır.

Tablo 5: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Teknolojik Donatı Envanteri

Temel Bilgi Teknolojileri Envanteri	Miktarı (Adet)	Temel Bilgi Teknolojileri Envanteri	Miktarı (Adet)
Araç Takip Cihazı	470	Lisanssız El Telsizi	52
Güvenlik Kamerası IP	310	Yaka Kamerası	43
Güvenlik Kamerası (Analog HD)	95	LED Ekran	2
Güvenlik Kamerası Kayıt Sunucusu	1	Masaüstü Bilgisayar	839
Güvenlik Kamerası Kayıt Cihazı (NVR)	19	Dizüstü Bilgisayar	150
Güvenlik Kamerası Kayıt Cihazı (DVR)		IP Telefon	1.029
Lisanslı El Telsizi	52	Yazıcılar	217

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi 2016 Yılı Faaliyet Raporu, s.23. Ayrıca 14 adet projeksiyon cihazı bulunmaktadır.

4.3. Faaliyetleri

Dört şube müdürlüğünün 30 Mart 2014'ten 20 Eylül 2017'ye kadar yaptığı çalışmaların özeti aşağıda verilmektedir.

4.3.1. Yönetim Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü

Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) kurulumu çalışmalarını başlatan şube müdürlüğü, bu

bağlamda kurulum, eğitim, iş tanımı ve kullanıcı yetkilendirme faaliyetlerini yürütmektedir. Hâlihazırda e-Belediye ve e-Mezarlık uygulamalarını sürdürmekte olup, e-Mezarlık hizmetini, tüm ilçelere yayma gayretindedir. Çeşitli modül ve uygulamalarla hem etkinliği hem de şeffaflığı arttırmak için aşağıdaki 6 nolu tabloda verilenler erişime açılmış ve bunlar sürekli iyileştirilmeye çalışılmaktadır.

Tablo 6: Kullanımdaki Modül ve Uygulamalar

Modül ve Uygulama	Modül ve Uygulama
Sistem Yönetici İşlemleri Modülü	Cep Başkan
Ortak Sicil Modülü	Genel Tahakkuk ve Tahsilât Modülü
İşçi/Söz. Memur Maaş Bordro Modülü	Analitik Bütçe ve Muhasebe Modülü
Memur Personel Özlük Modülü	İşçi/Söz. Memur Personel Özlük Modülü
Satın Alma ve Taşınır İşlemleri Modülü	Memur Maaş Bordro Modülü
Eğlence Vergisi Modülü	Harcamalara Katılım Payı Modülü
İlan Reklam Vergisi Modülü	Emlak İstimlak Takip Modülü
Emlak Vergisi Modülü	Numarataj (Adresi Bilgi Sistemi) Takip Sistemi*
Meclis Takip Modülü	Arıza/Talep Takip Modülü
TAKBİS Modülü	PORTAL Yönetim Modülü
Sosyal Hizmetler Değerlendirme Kurulu Modülü	Encümen Takip Modülü
Personel Özlük Bilgileri Modülü	Anket İstatistik Modülü
Plaka İhale Takip Modülü	Entegre Yönetim Modülü
Defin Takip Modülü	Bilgi İşlem Envanter Takip Modülü
Bordro Bilgileri Modülü	Yaklaşık Maliyet Kayıt Takip Modülü
Eylem Planı Takip Modülü	Kısa Mesaj Yönetim Modülü
Kimlik Paylaşım Sistemi Servis Modülü	Yatırım Programı Proje Takip Modülü
İstek/Şikayet Takip Modülü	Sahipli/Sahipsiz Hayvan Takip Uygulaması
Anket Sonuç Bildirim Uygulaması	Hal Takip Uygulaması
Mezbaha Takip Uygulaması	Kadın Danışma Merkezi Kayıt Takip Modülü

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

*Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)/NETCAD ile veriler güncellendikten sonra iyileştirilmeler yapılması hedeflenmektedir.

2014 yılı itibariyle geliştirmesi başlanan, tamamen kurum için kaynaklar ve açık kaynak kod kütüphaneleri ile geliştirilmiş, JAVA yazılım dili tabanlı, kullanıcı dostu bir web uygulaması olan portal.tekirdag.bel.tr kurulmuş ve an itibariyle 1970 personel tarafından kullanılmaktadır.

Şube Müdürlüğü bünyesinde vatandaş ve personel odaklı çalışmalardan birisi Anket İstatistik Mobil Uygulama'dır. 06 Eylül 2015'ten bu yana 5 adet anket düzenlenmiştir (Bakınız Tablo 7).

Tablo 7: Anket İstatistik Mobil Uygulama Çerçevesinde Düzenlenen Anketler

Anketin Adı	Soru Sayısı	Denek Sayısı	Niteliği	Tarih Aralığı
Belediye Hizmet Kalitesi Anketi	61	1.345	Saha Anketi	06-11 Eylül 2015
Tekirdağ İli Çevre Kirliliği Anketi	21	3.038	Saha Anketi	04-14 Mart 2016
52'nci Kiraz Festivali Memnuniyet Anketi	12	684	Saha Anketi	03-08 Haziran 2016
Çalışan Memnuniyet Anketi	34	875	Kurum İçi Anket	18 Kasım-17 Aralık 2016
53'üncü Kiraz Festivali Memnuniyet Anketi	12	664	Saha Anketi	26-28 Haziran 2017

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

E-devlette bir uygulama ile yer alan Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, bu bağlamda kullanıcılara "Sicil Bilgileri Sorgulama" olanağı sunabilmektedir. Bu konudaki çalışmaların ve E-devlete entegrasyonun devam etmesi temel hedeflerden birisidir.

Resmi internet sitesi ve kurumun faaliyetlerine dönük diğer sitelerin (Bakınız Tablo 8) kurulması ve bakımı ilgili şube

müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Ayrıca bir de WEBTV kurulmuştur.

Tablo 8: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'ne Ait İnternet Adresleri

İnternet Adresi	Açıklama
tekirdag.bel.tr	Kurum internet sayfası
ehizmet.tekirdag.bel.tr	E-Hizmet İnternet sayfası
temek.tekirdag.bel.tr	Meslek edindirme kursları sayfası
yoresel.tekirdag.bel.tr	Eİ Dokümanları Projeleri sayfası
koyturizmi.tekirdag.bel.tr	Köy Turizmi tanıtma sayfası
kirazfestivali.tekirdag.bel.tr	Kiraz Festivali tanıtım sayfası
mubadelesempozyumu.tekirdag.bel.tr	Mübadele Sempozyumu Tanıtım sayfası
engelsiz.tekirdag.bel.tr	Engelli Dostu Site
gunesingucu.tekirdag.bel.tr	Güneşin Gücü Projesi Tanıtım Sayfası
tekirdag.bel.tr/kultur_gezileri/index	Kültür Gezileri Başvuru Sayfası
genclikfestivali.tekirdag.bel.tr	Gençlik Festivali Tanıtım Sayfası
atikbertaraf.tekirdag.bel.tr	Atık Bertaraf Projesi Tanıtım Sayfası

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

Elektronik Belge Yönetim Sistemine geçiş ilgili şube müdürlüğünün çalışmaları sayesinde gerçekleşmiştir. 19 Ekim 2015'te geçilen sistemle birlikte PTT Kep Entegrasyonu ve DETSİS Entegrasyonu da

sağlanmıştır. Ayrıca mobil imza entegrasyonu da gerçekleştirilmiştir. EBYS verileri 20 Eylül 2017 tarihi itibariyle aşağıdaki tablolardaki gibidir (Bakınız Tablo 9 ve Tablo 10):

Tablo 9: EBYS Verileri (20 Eylül 2017 İtibariyle)

Veri Niteliği	Miktar (Adet)
EBYS Kullanıcı Sayısı	1.326
Elektronik İmza Kullanıcı Sayısı	642
Kullanılan Zaman Damgası Sayısı	807.960
Devreye Alınan Form/İş Akış Sayısı	77
CRM Sonlandırılan Talep Sayısı	385
CRM Çalışma Devam Eden Talep Sayısı	18

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

04 Kasım 2015 tarihinde en hızlı evrak gönderiminin gerçekleştirildiği KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) adresine geçilmiştir. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinin KEP adresi tekirdag.bbb@hs01.kep.tr olarak belirlenmiştir. Daire Başkanlarınca hazırlanan evraklar posta gönderi tipi olarak

KEP adresiyle gönderilmesi işaretlendiğinde posta birimince en hızlı şekilde evrak bu yoldan gönderilmektedir.

EBYS sistemine geçildikten sonra evrak kayıt biriminde taranan evrakların asılları Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı Arşiv Şube Müdürlüğü tarafından arşivlenmektedir.

Tablo 10: EBYS Üzerinden Yazışma Verileri (20 Eylül 2017 İtibariyle)

Yazının Niteliği	2015	2016	2017
Gelen Yazı	9.564	44.420	31.425
Giden Yazı	7.620	33.294	25.278
Kurum İçi Yazışma	10.504	44.129	40.0027
Toplam	27.688	121.843	96.730

Kaynak: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Dairesi Brifingi, 25.09.2017.

Elektronik imza sayısının azaltılması, imzanın son sadece onay veren tarafından atılması, diğerlerinin parafla bunu onaylamasına olanak veren çalışmalar devam etmektedir. Bununla yılda yaklaşık 20 bin TL tasarruf edilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca dijital arşiv yönetim sistemi kurulması ve bunun elektronik belge yönetim sistemi ile entegre edilmesi faaliyetleri de sürdürülmektedir.

4.3.2.Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü

Belediyenin masaüstü CBS ve web CBS uygulamalarının lisanslarının temini, kurulumu ve eğitimi bu şube müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Bu amaçla 5 adet sunucu devreye alınmıştır. Online veri katmanları ile entegrasyon, Maks Yapı Belgeleri entegrasyonu, Nvi ve Aks (UAVT) entegrasyonu, Megis ve Takbis (Tapu Kadastro) entegrasyonları sağlanmıştır. 20 Eylül 2017 tarihi itibariyle çeşitli veri kaynaklarından toplanan bilgilerin işlenmesi şeklinde, 60 adet

vektör, 24 adet raster veri ve 13 online veri kaynağına ulaşılmıştır.

Ayrıca AYKOME, Plan Yönetim Sistemi ve İlçe Numarataj Yönetim Sistemlerinde çalışmalar yapılmış ve sürekli iyileştirilmeye ve geliştirilmeye çalışılmaktadır. Afet yönetimi için Konteyner yerleri, İzleme İstasyonları, Toplanma Alanlarının CBS ortamına taşınması ve vatandaşlar için online afet bilgilendirme haritasının yayınlanması tamamlanmıştır. KDMP uygulamalarında kullanılan Ruhsat Arşiv uygulamasının oluşturulması ve harita ile entegrasyonu tesis edilmiştir.

KDMP için bina bilgileri, jeolojik formasyon ve ruhsat bilgileri ışığında otomatik bina puanlama sisteminin oluşturulması, il genelinde yapılan Jeolojik Etüdlerin toplanarak yönetileceği portal uygulamasının hazırlanması ve bu etüdlerin arşivinin oluşturulması çalışmaları tamamlanmıştır.

İl genelindeki Cam Geri Dönüşüm kumbaraları için CBS uygulaması ve ilçelerin aylık atık miktarlarını girebilmesini sağlayan uygulama hazırlanmıştır. Bilgi İşlem için envanter ve görev takip sistemi (YBS) ile entegrasyon sağlanmıştır. Ulaşım hatları ve duraklar, yeşil alanlar fiber hatların takibi, itfaiyenin müdahale ettiği olaylar ve YBS’de bulunan taşınmaz bilgilerin CBS ile entegrasyonu sağlanmıştır.

4.3.3.Elektronik Sistemler Şube Müdürlüğü

Elektronik Sistemler Şube Müdürlüğü, il sınırları içindeki büyük telefon ve internet sağlayıcısı operatörlerin, fiber optik altyapı çalışmalarının yasal işlemlerini yürütmekte, bu bağlamda yapılacak kazılara onay vermektedir. Karşılığında geçiş hakkı paylarının alımını takip etmektedir.

LED Ekranların satın alınıp devreye sokulmasını da bu şube müdürlüğü gerçekleştirmektedir. Milli maçlarda ve önemli müsabakalarda, ilgili Şube Müdürlüğü, Led Ekran ve Truss hizmet alımını da sağlamaktadır. Ayrıca hem kurumun hem de ilin çeşitli noktalarındaki güvenlik kameralarının, kayıt cihazlarının montajı ve takibini yapmakta, araç takip sistemlerinin kurulmasını takip etmektedir. Örneğin 2015 ve 2016 yıllarında 470 adet araç takip cihazı belediye bünyesindeki araçlara takılmıştır.

2017 yılı ortalarına kadar klima alım, bakım ve montajını da yürüten mevzubahis şube müdürlüğü, bu görevini 2017 Haziran’da Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığına devretmiştir. Ses sistemi kurulumu, sıramatik alımı ve montajı, ambulans için el ve araç telsizi alımı, 6 adet tur kontrol sistemi, dere ıslahında kullanılmak üzere GNSS Alıcısı satın alımı, deprem ivme ölçer cihazları donanım malzemesi tedariki, 3 noktaya yerleştirmek üzere yangın ve hırsız alarm sistemi, otogarlar için hava perdesi alımı, su altı kamera ve megafon, el telsizi, görüntüleme cihazı ve ekipman, yaka kamerası, fotoğraf makinesi, prompter

cihazı, kamera önü prompter tripod, tv be projeksiyon cihazı, akıllı telefon, navigasyon cihazı, laminasyon ve evrak imha makinesi, sosyal medya cihazları, parmak izi okuyucu sistemi alımları yine bu şube müdürlüğünün yürütücülüğünde gerçekleştirilmiştir.

4.3.4.Bilgi Teknolojileri Şube Müdürlüğü

11 ilçede, 67 lokasyonda, 90 sunucu, 86 switch, 1110 bilgisayar, 1027 IP telefon ve 260 yazıcı, tek elden, Bilgi Teknolojileri Şube Müdürlüğü tarafından idare edilmektedir.

Şube müdürlüğü dijitalleşmenin motoru olmuştur. Bu bağlamda, Blade Sunucu, Sanallaştırma, Dosya Sunucusu, IP Santral, Merkezi Yazıcı, Yedekleme, TTVPN, SCCM, Kurumsal Skype, Password Manager projeleri ilgili müdürlük tarafından gerçekleştirilmiştir. Ayrıca siber olaylara karşı USOM ekibinin kurulması, güvenlik duvarı, anti-spam gateway, yönetilebilir network, kurum içi kablosuz erişim, ağ izleme takip, kurumsal e-posta, elektronik posta, VOIP ses sistemi, Air fiber, kurumsal telefon ve hat alımlarıyla birlikte data kablolama çalışmaları da tamamlanmıştır.

Siber güvenliğin yanı sıra personele yönelik bilgi güvenliği eğitimleri de bu şube müdürlüğü tarafından verilmiş, yeni bir sistem odası da kurulmuştur. Çeşitli park ve meydanlara ücretsiz kablosuz internet hizmeti de sağlanmıştır.

Tekirdağ İletişim Merkezi (TEKİM), Alo 153, 2017 başına kadar bu şube müdürlüğüne bağlı iken, 2017 Şubat’ta Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi başkanlığına bağlanmıştır. Bu durum Bilgi Teknolojileri Şube Müdürlüğü’nün kendi projeleriyle daha fazla ilgilenmesine aracılık etmiştir.

4.4.Analiz ve Değerlendirme

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin dijitalleşme çabaları, Tablo 11’de SWOT Analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 11: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Bünyesindeki Dijitalleşme Çabalarının SWOT Analizi

Güçlü Yönleri <ol style="list-style-type: none"> 1. Genç personeli 2. Tüm personel içindeki mühendis ve tekniker kadrosunun niceliksel ağırlığı 3. Güncel teknolojik uygulamalara hızlı uyum 4. Hâlihazırdaki sunucu ve veri tabanı yönetimi, ağ (fiber) erişimi ve disk alanı kapasitesi 5. Kurum içi kaynaklar kullanılarak maliyeti düşük yazılım ve uygulama gerçekleştirme kabiliyeti 6. Verilerin ilçelerle çevrimiçi paylaşılması 7. Üst yönetimin dijitalleşmenin önemini bilmesi ve desteklemesi 	Zayıf Yönleri <ol style="list-style-type: none"> 1. Maaşların piyasaya göre düşüklüğü sebebiyle deneyimli personel bulmada güçlükler 2. Yazılımcı ve siber güvenlik konularındaki personel eksikliği 3. Kurum içi CBS veri havuzunun yeterince beslenememesi, kurum dışı veri kaynaklarından yeterince faydalanamaması 4. E-Devlette sadece bir uygulama ile yer alınması 5. Bütçeden yeterince pay alamaması
Fırsatlar <ol style="list-style-type: none"> 1. Kalifiye personel ve daha fazla yatırımla Dijital dönüşüme yatkınlık 2. Dijital uygulamalara dönük, “zamanın ruhu” 3. Genç nüfusun varlığı 4. Akıllı telefon kullananların artışı 	Tehditler <ol style="list-style-type: none"> 1. Bürokrasinin hantallaşmış yapısı 2. Siber saldırılara karşı potansiyel zafiyet 3. Sözleşmeli personelin zaman içinde görevi dışında çalıştırılarak köreltilmeleri 4. Geliştirilen projelerin başka dairelerin personeli tarafından direnç görebilmesi

5. SONUÇ

6360 sayılı Kanunla kurulan Büyükşehir Belediyelerinin, kısa sayılabilecek bir süre zarfında, bir başka deyişle 44 ayda, dijitalleşme anlamında belirli bir mesafe kaydettikleri söylenebilir. Ancak bunlar arasında Malatya ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri birçok açıdan diğerlerine nazaran daha fazla yol almıştır, denilebilir. Ancak bazı Büyükşehir Belediyelerinin de belirli alanlarda güçlendiği, örneğin Muğla Büyükşehir Belediyesinin CBS çalışmalarında bir hayli uzmanlaştığı söylenebilir.

Yapılan çalışmalar, dijital devletin dört hedefiyle uyumlu olduğu söylenebilir. İlk “devletten devlete” bilgi aktarımı, ilgili bilgi yönetim sistemleri, elektronik belge yönetim sistemi, KEP sistemi ve çeşitli yazılımlarla daha hızlı olmakta ve bilgilerin doğruluğu bağlamında daha güvenilir bir görüntü arz etmektedir. İkinci olarak “devletten vatandaşa” boyutu düşünüldüğünde, e-Belediye hizmetlerinin yaygınlaşması vatandaşların işlerini daha hızlı çözmesine aracılık etmiş, Web

TV’lerde meclis toplantılarının herkese canlı olarak sunulması şeffaflığı arttırmış, anket uygulamaları, led ekranlar ve ücretsiz internet hizmetleri vatandaş odaklı uygulamalar olmuştur. Üçüncü olarak devletten özel sektöre noktası incelendiğinde, özellikle imar işlerinin CBS şube müdürlüklerinin yaptığı çalışmalarla daha hızlı ve daha doğru sonuçlandığı gözlemlenirken, özel sektöre dönük çalışmaların önümüzdeki dönemlerde daha kapsayıcı olacağı söylenebilir. Son olarak “devletten kendi personeline” boyutu analiz edildiğinde, personelin elektronik posta, EBYS, kurum içi anket, ücretsiz internet ve anlık bilgilendirme uygulamaları dikkate alındığında, bu boyutun da gerçekleştirilmeye çalışıldığı gözlemlenmektedir.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi özelinde, EBYS sisteminin devreye alınmasıyla ve KEP entegrasyonu ile posta masrafları azalmış ve süreç hızlanmış, IP Telefon ve Faks sistemiyle ciddi anlamda bir tasarruf sağlanmış, sistem oturtulan noktalarda

kişisel hatalar azaltılmış, ortak yazıcı sistemiyle de kağıt, toner ve yazıcı alımları gittikçe düşmüştür. Nihayetinde, dijital uygulamaların Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'ne maddi anlamda bir katkı yaptığı, verimlilik, şeffaflık ve etkinlik adına olanaklar sunduğu rahatlıkla söylenebilir.

Genel anlamda bir tespit yapmak gerekirse, yerel yönetimlerin dijital dönüşümünde, kurumların liderlerinin ve üst yönetiminin

vizyonu, kurumların bütçeleri ve insan kaynakları oldukça etkilidir. Vizyon, bütçe ve insan kaynağı üçgeninde, bu unsurlardan birinin yokluğu ya da yetersizliği, dijital dönüşümün gerçekleştirilememesine neden olacaktır. Bu sebeple, yeni nesil kamu yöneticilerinin ve seçilen liderlerin dijital kültüre sahip olmaları ve kurumlarında bilgi işlem dairesine gereken yatırımlar için ciddi bir bütçe ve insan kaynağı ayırmaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

1. EREN, E. (2002) *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, Beta Yayınları, İstanbul.
2. FAALİYET RAPORLARI (2016) 6360 Sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinin Faaliyet Raporları.
3. http://kisi.deu.edu.tr/yakup.ozkaya/UIK_Docs_kentselsart_.pdf, Son Erişim Tarihi: 23 Ağustos 2017.
4. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121206-1.htm>, Son Erişim Tarihi: 22 Ağustos 2017.
5. İNTERNET SAYFALARI (2017) 6360 sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinin Resmi İnternet Sayfaları, Erişim Tarihi: 01 Kasım 2017.
6. MENGİ, A. (1997) “Kamu Yönetimindeki Gelişmeler, Yerel Yönetimler ve Türkiye”, Prof. Dr. Cemal Mihçioğlu'na Armağan, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 52, Sayı: 1-4 (Ocak-Aralık).
7. TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017) *Bilgi İşlem Dairesi Brifingi*, Tekirdağ, 25 Eylül 2017.
8. ZENGİN, O. (2011) “Verimlilik ve Teknoloji”, içinde *Kamu Yönetimi ve Teknoloji*, Yayına Hazırlayanlar: Onur Ender Aslan, vd., KAYFOR 2010, Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.

BİLGİ TOPLUMUNDA DİJİTAL BÖLÜNME: BİLİŞİM VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ KULLANIM YETENEKLERİ ÜZERİNDEN BİR TARTIŞMA

DIGITAL DIVIDE IN INFORMATION SOCIETY: A DISCUSSION ON THE USE SKILLS OF ICTS

Aylin GÖRGÜN BARAN*, M.Tuğba ERDEM**

* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, abaran@hacettepe.edu.tr

** Doktora Öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, mth.oglu@yahoo.com

ÖZ

Günümüz toplumlarını, gerek Castells gerekse Van Dijk ağ toplumu olarak adlandırmaktadır. Bunun nedeni dünyanın teknolojik ağlarla bağlantılı ve bağımlı hale gelmesi ve ağlar aracılığı ile iletişimin küresel düzeyde yaygınlaşarak kullanılmasıdır. Bu noktada Türkiye’de bireylerin bilişim teknolojilerini kullanım durumu bir dijital eşitsizlik yaratmakta mıdır ve bir dijital bölünmeden söz edilebilir mi, soruları araştırmanın temel problemi olarak belirlenmiştir. Bu dijital bölünmenin olup olmadığını tespit etmek üzere, Türkiye çapında 16-74 yaş aralığındaki bireylerde; bilgisayar ve interneti kullanım yeteneklerinin yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma durumu, kullanma sıklıkları, kullanma amaçları ve buldukları bölge durumlarına göre farklı etkilerinin olup olmadığı lojistik regresyon analizi ile tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu araştırma, TÜİK tarafından gerçekleştirilen 2016 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması’nın verilerinin birincil analizine dayanmaktadır. Çalışmada ortaya çıkan sonuçların kamu politikası oluşturulmasında etkili olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi toplumu, Dijital bölünme, İletişim ve bilişim teknolojileri, Bilişim teknolojileri kullanım yetenekleri, E-yetenek.

Jel Kodları: L63, L38, L9, L96.

ABSTRACT

Both Castells and Van Dijk define today’s societies as network society. The reason for this is that the world becomes connected and dependent on technological networks and is used on a global scale by means of networks. At this point, the use of information and communication technologies by individuals in Turkey leads to digital inequality and it is wondered if it is possible to discuss on a digital divide as the main problem of research. In the age range of 16-74 years; logistic regression analysis was applied to determine whether the computer and internet use skills have different effects according to age, gender, education, working status, frequency of use, purpose of use and region situation. This research is based on the primary analysis of data from the 2016 Household Computing Technologies Usage Survey conducted by TURKSTAT. The results of the study are thought to be effective in creating public policy.

Keywords: Information society, Digital divide, ICTs, ICT use skills, E-skills.

Jel Codes: L63, L38, L9, L96.

1. GİRİŞ

Bilgi toplumu çağında toplumsal eşitsizlikler bilişim ve iletişim teknolojilerine erişim, kullanım ve tüm bunların gerektirdiği yetilerin geliştirilmesi konusunda sağlanan kaynak ve fırsatlar kapsamında araştırılmaktadır. Bu araştırmalar özellikle 2000’li yılların başı itibariyle kavramsal olarak “dijital bölünme” bağlamında literatürde yer almıştır. Dolayısıyla bu çalışma Türkiye’de bireylerin bilişim teknolojilerini kullanım yetenekleri esasında incelenmesini konu almaktadır. Amaç, özellikle mobil ve bilgisayar kullanım yetenekleri bağlamında demografik, coğrafi ve bu teknolojilerin kullanımını noktasında ampirik olarak Türkiye’ye dair bir kanıt ortaya koymaktır. Dahası “Dijital Çağda Kamu Yöntemi ve Politikası” çerçevesinde bilgi toplumunda Türkiye’nin sosyolojik olarak bilişim teknolojilerini kullanım açısından nerede olduğunun ortaya konulması ile sosyal politikaların üretimi adına tartışmalara farklı bir bakış açısı sunarak toplumsal bir zemin sağlayacağı düşünülmektedir.

Bilgi toplumu tanımı, icat ve inovasyonlar temelinde merkezinde bilginin yer almasından gelmektedir (Bell, 1997). Post-endüstriyel toplumların en önemli özellikleri eğitim ve bilişim teknolojilerinin kullanımını yetenekleridir. Ancak teknoloji ve entelektüel teknoloji arasındaki farkın altını çizmekte fayda vardır. Tek başına teknoloji makinelere işaret ederken, üretimde bilgisayar destekli tasarımın ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile algoritmalar, programlama, simülasyon ve benzeri ileri teknoloji yöntemleri ise entelektüel teknolojiyi gerektirir (Bell, 1997:34). Sosyal değişimin, yani sosyo-ekonomik ve kültürel örgütlenmenin değişiminin başlıca etmeni olan bilgi toplumunda dolayısıyla entelektüel teknolojinin gelişiminde yatmaktadır, denilebilir. Dolayısıyla bilgi toplumunun ve entelektüel teknolojinin içinde yaşayan bireylerin bilişim ve iletişim teknolojilerine erişimi başta olmak üzere bu gelişmiş teknolojileri kullanım yeteneklerinin derecesi de önemli hale gelmektedir. Ayrıca

bilgi toplumları ekonomisinde bu tür teknolojilerin giderek merkezileşmesi bilgi toplumunda eşitsizliğin bir boyutunu da ortaya çıkarır hale gelmiştir (Sassi, 2005).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Dijital Bölünme Nedir?

“Dijital bölünme (digital divide)” genel olarak toplumun yeni bilişim ve iletişim teknolojilerine (İBT) erişime sahip olması ile olmaması arasındaki uçurumu tanımlamaktadır (Robinson vd., 2003:2). Dewan ve Riggins’e (2005:301) göre ise esas olarak teknolojiye erişimi kapsayan birinci derece ve kullanım yeteneklerini içeren ikinci derece olmak üzere iki eşitsizlik tipolojisinden bahsedilebilir. Dolayısıyla dijital bölünme, ortaya çıkış itibariyle bilişim ve iletişim teknolojilerindeki yeniliklerin yayılımına adapte olma sürecinde beliren erişimde ve kullanımda farklılaşma anlamına gelmektedir (Dewan ve Riggins, 2005:301). Ancak günümüzde bu tanımların yetersiz kaldığı savunulmaktadır. Bu bağlamda Selwyn (2004:341), dijital bölünme literatüründeki tanımların genel içeriğindeki dört önemli kısıtlamaya dikkat çekmektedir. Birincisi, bilişim ve iletişim teknolojilerinin kapsamının muğlaklığıdır. İletişim ve bilişim teknolojileri özet olarak hızlı bir değişim içerisinde hayatlara dahil olan “bilgisayar donanım ve yazılımlarından, dijital yayın teknolojilerine, cep telefonları ve telekomünikasyon teknolojileri olduğu kadar CDRom’lar ve dünya çapında ağ bağlantıları gibi elektronik bilgi aktarım kaynaklarını da kapsayan şemsiye bir terim” olarak tanımlanabilir (Selwyn, 2004:346). Dolayısıyla dijital bölüne ve bilişim ve iletişim teknolojileri arasındaki ilişki özünde bilgiden kaynaklara, uygulamalardan hizmetlere ilişkin birçok farklı teknolojik araç ve yöntem bağlamında ortaya çıkmaktadır (Selwyn, 2004:347).

İkincisi, bireylerin ‘erişimi’nin nasıl anlamlandırılması gerektiği meselesidir. Politik anlamda erişim; bilişim ve iletişim

teknolojilerinin bireylerin kullanımına sunulması olarak ifade edilse de; yalın olarak fiziksel bir sunumu içermektedir (Wise akt. Selwyn, 2004:347). Ancak erişim konusunda önemli olan aracı faktörler olduğu gibi kullanma yeteneğinin olmaması erişimin tanımını tartışılır hale getirmektedir. Bu noktada van Dijk ve Hacker (2003) internet erişim oranlarının yanıltıcı olduğunu ifade etmektedir. Buna göre, akıllı cep telefonu teknolojisinin hızlı gelişimi ve artan ulaşılabilirliği bilgisayarlar kullanım yeteneklerinin 'ihtiyaç halinde kullanılması' düşüncesini doğurmuş olabilir (van Dijk ve Hacker, 2003).

Üçüncüsü, ki sorunun asıl kaynağını burası oluşturmaktadır; bu teknolojilere erişim ve bu teknolojilerin kullanımı arasındaki ilişkidir. Dolayısıyla 'erişim' ile 'kullanım' birbirine karşılık gelmediği gibi sonraki kavram bir öncekine atıfta bulunmak yerine anlamsızlaştırır niteliktedir. Nitekim Selwyn (2004:349), tek başına bilişim teknolojilerinin kullanımı argümanının yeterli açıklama getiremediğinin; bilhassa dijital bölünmenin sorunsalını oluşturan bu teknolojilere dair tercihin yapılması ve bireylerin kendi istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda 'kullanabilme yeteneklerini belirleme' meselesini vurgulamaktadır. Bu konuda, Van Dijk ve Hacker'a (2003:316) göre, erişim ile ilgili dört önemli bariyer devreye girmektedir. Bunlardan birincisi "zihinsel erişim", yeni teknolojilere karşı ilgisizliğin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İkincisi "maddi erişim" bilgisayar ya da internet sahibi olmamayı tanımlamaktadır. Üçüncüsü "yetenek erişimi" dijital yeteneklerin gerektirdiği eğitimin alınmaması ya da yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. Dördüncüsü "kullanım erişimi" ise kullanım fırsatlarının bulunmaması olmaktadır. Temelde maddi erişimin farklı kategorilerdeki dijital kullanım sorununu çözeceği varsayımı yetersiz kalmaktadır (Van Dijk ve Hacker, 2003:316). Üretilen istatistikler ve bu doğrultuda politikaların maddi erişim odaklı yürütülmesi diğer erişim bariyerlerinin göz ardı edilerek

dijital eşitsizliğin büyümesine sebep olabilir. Öyle ki dijital eşitsizlik sadece bilgisayar kullanma/kullanmama veya internete erişme/erişememe dikotomik yaklaşımıyla değil (Selwyn, 2006), aynı zamanda cinsiyet (Hargittai ve Shafer, 2006; Martinez-Cantos, 2017; Robinson vd, 2015), yaş (Loges & Jung, 2001), eğitim düzeyi ve sosyo-ekonomik statü (Facer & Furlong, 2001) gibi toplumsal özelliklerle de ortaya çıkabilir. Ayrıca kimlerin internet ya da bilgisayar kullanıp kullanmadığından çok bireylerin farklılaşan kullanım yeteneklerinin de incelenmesi bu araştırmanın ana sorunsalını oluşturmaktadır. Tüm bunlar kapsamında dijital bölünme kavramının ana sorunsalının sadece bu teknolojilerin içeriğinin tartışılır olması yanında daha da önemlisi sahiplik ya da erişebilirliğinden öte kullanma yetisinin sahipliği olduğu söylenebilir.

Bilişim teknolojilerine erişim dijital çağın bir gerekliliği olarak gösterilmesine rağmen her ne kadar eşit dağılımından söz edilemezse de, tek başına evde bilgisayarın, internet ve internet erişimi olan televizyon ve benzeri cihazların bulunması 'nasıl kullanılacağına bilgisine' sahip olunmadığında yetersiz kalmaktadır. Bu doğrultuda sahip olma/sahip olmama dikotomisi üzerinden dijital çağın gereklilikleri yerine getiriliyormuş gibi görünmektedir. Ancak bu, bilgi toplumunda ortaya çıkan yeni eşitsizliklerin tespitini zorlaştırabilir. Bu çalışma da dijital bölünme kavramını Selwyn (2004), Van Dijk ve Hacker'ın (2003) işaret ettiği üçüncü kısıtlama esasları çerçevesinde ele almaktadır. Ancak dijital bölünme kavramının içeriksel olarak bilgi toplumunun gelişim hızı göz önüne alındığında sürekli değişim içinde olduğu ifade edilmelidir. Bu nedenle, kavrama ilişkin tartışmalara yer vermenin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Dahası dijital bölünme, Robinson ve diğerleri, toplum içerisindeki belirli azınlık grupların diğer kamusal hizmetler gibi teknolojik altyapıya erişiminin de sağlanmaması durumuna da değinmektedir (Robinson, Dimaggio & Hargittai, 2003:2).

Literatürde incelenen çoğu çalışma internete erişimi olan/olmayan ya da bilgisayar veya interneti kullanan/kullanmayanlar arasındaki farklılıkları incelemeye odaklanmıştır (Hargittai, 2002). Ancak, Selwyn (2004; 2006) çalışmasında ‘dijital bölünmenin’ günümüzün geçerli bir sorunu olmaya devam ettiğini savunmuş ve bireylerin bilgisayar kullanımından ne derecede uzakta olduklarını ve gündelik hayatlarında bazılarının tercihen bilgisayar kullanmayabileceğini ve bunun olası nedenlerini araştırmıştır. Selwyn’in bulgularına göre yaş, sosyo-ekonomik statü, eğitim, aile, cinsiyet gibi demografik faktörler “kimin nete gireceğini”; diğer bir deyişle kimin sosyal olduğu kadar “dijital olarak dışlandığını” da belirlemektedir (Selwyn, 2006:274). Dolayısıyla bu tercihin dijital eşitsizlik ve fırsatların yetersizliği zemininde oluştuğu öne sürülebilir. Bu konuda Robinson vd. (2015:570), internetin yaygınlığının bir “dijital sermaye” olarak toplumdaki dışlanmayı artırdığını, dahası erişim bağlamında birinci derece dijital eşitsizliklerin toplumun bir bölümünü ayırtmakta olduğunu ve ayrılan kitlenin oranının kullanım, yetenekler ve verimlilik ile ilgili olan ikinci derece dijital eşitsizlikler söz konusu olduğunda daha da yükseldiği sonucuna varmıştır.

Son olarak, bilişim teknolojileri ile etkileşimin doğurduğu sonuçların değerlendirilmemesi dördüncü kısım olarak belirtilmiştir (Selwyn, 2004:341). Özellikle de uygulanan veya üretilecek yeni politikaların odak noktasının belirlenmesi açısından dijital bölünme kavramının erişim ve kullanım yeteneklerini içerdiği kadar bireyler açısından teknolojiler ile etkileşimin etki ve sonuçlarını da kapsamaması Selwyn’in önemli bir argümanı olmaktadır (2004:350). Dijital bölünme tam olarak “farklılaşan bağlamlarda birçok farklı teknolojiye hiyerarşik erişim sonucu etkileşim ve doğurduğu sonuçların çeşitlendiği” (Selwyn, 2004:352) bir ortamda incelenmelidir. Ayrıca, bilişim ve iletişim teknolojileri cihazlarının sürekli değişim ve dönüşümü, dönüşümün

gerektirdiği yeni yetenekler ve bu yeteneklerin nasıl kazanılacağı, hatta bu kazanımın gerekliliğinin anlamlandırılması ve sorgulanması sosyal politikalar bağlamında giderek daha da önemli hale gelmektedir.

Tüm bunlar değerlendirildiğinde, 2000’li yıllar ile yoğun bir şekilde akademik araştırmalara konu olan ve halen bilgi toplumunda eşitsizlik bağlamında tartışma konusu olmaya devam eden ‘dijital bölünme’ olgusunun, Türkiye bağlamında bireylerin bilişim teknolojilerini kullanım yeteneklerinin özellikle mobil ve bilgisayar kullanım yetenekleri bağlamında demografik, coğrafi ve bu teknolojilere aşinalık esasında incelenmesi konuyu önemli kılmaktadır. Türkiye bağlamında yapılan kapsamlı bir araştırmaya rastlanılmaması, bu konudaki çalışmaların gerekliliğini ortaya koymaktadır.

2.2. Türkiye’de Dijital Toplum

Türkiye’de bilişim ve iletişim teknolojileri kullanımına yönelik toplanan en kapsamlı istatistikler Türkiye İstatistik Kurumu’na her yıl Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması adı altında yayınlanmaktadır. 2016 yılı verilerine göre Türkiye’deki hanelerin %21,6’sında masaüstü bilgisayar, %33,5’inde taşınabilir bilgisayar, %28’inde tablet, %96,6’sında cep telefonu bulunmaktadır. Bu hanelerden sadece %20’si masaüstü bilgisayar, %38,8’i taşınabilir bilgisayarı kullanmaktadır. Tablet kullanımı %27, cep telefonu kullanımı ise %97 olmaktadır. TV ile internete bağlanma ise hanelerin sadece %14,8’inde görülmektedir. Dahası, hanehalklarından sadece %46’sı hanede bulunan bilgisayarı kullanabilmektedir. Hanede bilgisayar kullanmayanların nedenleri ise sırasıyla şu şekilde verilmiştir. Hanelerin %58’i işyeri vb. ev dışında, %26’sı teknolojik cihazların fiyatlarının yüksek olması yüzünden edinememe, %26,6’sı internet bağlatma maliyetinin yüksek olması, %17,6’sı internete bağlanmayı bilmeme, %4’ü güvenlik, ve %1,5’si ise internet bağlatma imkanı olmaması nedeniyle bilişim ve iletişim

teknolojileri cihazlarına sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Hanelerin içindeki bireylerin de eşit fırsatlara sahip olamayacağı değerlendirildiğinde haneler arasındaki eşitsizliğin bireylere yansıtacağı hatta eşitsizliği artırabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle bilgi toplumu çağında Türkiye bağlamında dijital bölünmenin daha detaylı incelenmesi adına bu araştırmanın yararlı olacağı değerlendirilmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Türkiye’de Bilişim Teknolojileri Kullanımının Genel Durumu

Dolayısıyla bu çalışma kapsamında “dijital bölünme” (digital divide) olgusu Türkiye’de 16-74 yaş aralığındaki bireylerin mobil ve bilgisayar kullanım yetenekleri üzerinden incelenmektedir. Bu kapsamda sosyolojik temelde ele alınan bir olgu olarak dijital bölünmenin mobil ve bilgisayar kullanım yetenekleri (e-yetenekler) üzerinden demografik özellikler dikkate alındığında hangi durumlarda ortaya çıktığı araştırılmıştır. Bilgi toplumu çağında e-yeteneklerin toplumsal dijital bölünmenin bir boyutu olduğu değerlendirilerek Türkiye’deki toplumsal nedenlerinin irdelenmesi ve olası çözümlerin sosyal politikalar bağlamında tartışılması bu çalışmanın esas amaçlarını oluşturmaktadır.

Genel olarak TÜİK anket verileri değerlendirildiğinde 2016 yılı içerisinde toplam nüfusun sadece %54,9’u, erkeklerin %64,1’i, kadınların ise %45,9’u bilgisayar kullanmıştır. Buna karşın internet kullanımında nispeten bir artış gözlemlenebilirken (toplam nüfusun %61,2, erkekler %70,5 ve kadınlar %51,9) bu oranlar hem toplum içerisinde hem de toplumsal cinsiyet bağlamında dijital bölünmenin tartışılması gerektiğini vurgulamaktadır. Zira Türkiye’deki nüfusun %76,3’ünün internete erişimi olduğu TÜİK anket sonuçları gösterilirken nüfusun neredeyse %40’ı ya interneti hiç kullanmamıştır ya da kullanmayı bilmemektedir. 1. Düzey’e göre bölge

sınıflaması internet erişimi yüzdeleri değerlendirildiğinde, genel olarak bölgelerin yüzde %20-30’luk bir kısmının internete erişimi olmadığı görülmekte, ancak bölgeler arası açık farklılara rastlanmamaktadır. Demografik özelliklere bakıldığında bilgisayar ve internet kullanımının en çok 16-24 yaş aralığında olduğu ve yaş aralıklarına göre giderek azalması dikkat çekici olmaktadır. Benzer şekilde eğitim seviyesi arttıkça bilgisayar ve internet kullanımının arttığı, lisans ve lisan üstü eğitim seviyesinde %90’ı aştığı görülmektedir. Bu analizler sonucunda Türkiye’de dijital bölünme olgusunu incelemek açısından TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması’nın verilerinin kullanılması uygun bulunmuştur.

Bu çalışma kapsamında 2016 yılı TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması veri setinden hareket edilerek birincil analiz yapılmıştır. TÜİK araştırması Türkiye’nin 1. düzey on iki istatistikî bölgesinde kent ve kırsal alanda olmak üzere 16-74 yaş aralığında toplam 25.058 kişiyle hane ve fert bilgileri, bilgisayar ve internet kullanım şekilleri ve sıklığı, internete bağlanılan cihazlar ve ağlar, mobil ve bilgisayar cihazları olmak üzere bilişim sistemleri kullanım yetenekleri gibi alanlarda sorular ile yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. TÜİK örnekleme, yapılan analizlerin içeriği göz önüne alındığında 16-74 yaş aralığındaki toplam 10.155 birey ile sınırlandırılmıştır. (16-74 yaş, N=10,155). Buna göre örneklemin yaş ortalaması 34; cinsiyet dağılımı %56’sı kadın, %44’ü erkektir. Örneklem içindeki bireyler ortalama olarak ortaöğretim ve lise mezunlardır; dahası örneklemin %1’inin bir okul diploması yoktur. %36’sının ise ilköğretim mezunu, %10’u lisans ve %22’si lisans üstü mezundur. Ayrıca bireylerin %51’i çalışmaktadır. Bölgelere göre dağılıma bakıldığında örneklemin %18’i İstanbul’da, %6’sı Batı Marmara’da, %11’i Ege’de, %10’u Doğu Marmara’da, %12’si Batı Anadolu’da, %11’i Akdeniz’de, %7’si Orta Anadolu’da, %11’i Karadeniz’de, %4’ü

Kuzeydoğu Anadolu, %4'ü Ortadoğu Anadolu ve %7'si ise Güneydoğu Anadolu'da ikamet etmektedir. Bu örneklem dahilindeki kadınların %13'ü haftada bir defadan az, %17'si haftada bir defa ve %70'i hemen her gün internet kullanmaktadır. Benzer şekilde %75'i her gün internete girmektedir. Erkeklerde ise bu oranın arttığı görülmektedir. Erkeklerin %73'ü her gün bilgisayar kullanmakta, %87'si ise her gün internete girmektedir. Faal e-posta kullanımına bakıldığında ise cinsiyete göre çarpıcı bir ayrım görülmesi de kadınların %50'si, erkeklerin ise %40'ı e-posta kullanmamaktadır. Sosyal medya kullanımında ise bu oranlar giderek artmış ve kadınların kullanımı %81'e, erkeklerin ise %84'e yükselmiştir.

3.2. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler

Bu bağlamda bu çalışmanın merkezinde olan dijital bölünme olgusu, mobil ve bilgisayar kullanım yeteneklerine sahip olmanın demografik özellikler ve diğer özellikler üzerinden araştırılmasını yer vermektedir. Lojistik regresyon analizi, "bir kullanıcının gerçekte bu özel faaliyeti gerçekleştirip gerçekleştirmediğini tahmin etmede farklı demografik faktörlerin karşılaştırmalı etkisini ortaya koymaktadır" (Howard vd., 2001:389). Bu nedenle, araştırmada lojistik regresyon analiz yöntemi kullanılmıştır. Buna göre dört bağımlı değişken (e-yetenekler) 9 farklı bağımsız değişken ile ölçüm yapılmıştır.

Bağımlı değişkenler, mobil ve bilgisayar kullanım yetenekleri kapsamında keşfedici faktör analizi yapılarak dört ayrı değişkenden oluşmuştur. Bağımlı değişkenler nominal değişkenlerdir. *E-yetenek 1* olarak tanımlanan birinci bağımlı değişken; *bilgisayar ve diğer cihazlar arasında dosya aktarma ve dosya veya klasörleri kopyalama veya taşıma* yeteneklerini kapsamaktadır ($\alpha=0.85$). *E-yetenek 2* olarak tanımlanan ikinci bağımlı değişken; *Word vb. yazılım kullanarak bir metin hazırlama, gelişmiş Powerpoint sunumu hazırlama ve Excel vb. bir program kullanma* yeteneklerini kapsamaktadır ($\alpha=0.92$). *E-yetenek 3* olarak tanımlanan

üçüncü bağımlı değişken; *yazılım veya mobil uygulama yükleme, işletim sistemi veya güvenlik programı yükleme ve yazılım kullanarak fotoğraf vb. dosyaları işleme* yeteneklerini kapsamaktadır ($\alpha=0.77$). Son olarak *bir program dilinde kod yazma* yeteneği *e-yetenek 4* olarak diğer yeteneklerden oldukça gelişmiş yeti ve eğitim gerektirmesi nedeniyle ayrı bir bağımlı değişken olarak alınmıştır.

Bağımsız değişkenler; cinsiyet (erkek=1, kadın=0), yaş, çalışma durumu (çalışıyor=1, çalışmıyor=0), eğitim seviyesi (okul diploması yok=0, ilköğretim=1, lise=2, lisans=3, lisansüstü=4), 1. seviye bölge dağılımına göre nüfus (İstanbul referans kategori seçilmiştir), bilgisayar kullanım sıklığı (haftada bir defadan az referans kategori seçilmiştir), internet kullanım sıklığı (haftada bir defadan az referans kategori seçilmiştir), aktif e-posta kullanımı (kullanıyor=1, kullanmıyor=0) ve sosyal medya profili kullanımı (kullanıyor=1, kullanmıyor=0) olmak üzere 9 değişkenden oluşmaktadır.

4. ANALİZ SONUÇLARI

Araştırmanın analiz sonuçlarına göre Tablo.1'de verilen e-yetenek 1, e-yetenek 2, e-yetenek 3 ve e-yetenek 4 olmak üzere tüm modeller anlamlıdır. Tablo.1'de görüldüğü üzere dört model incelendiğinde modeller bilişim teknolojilerini kullanım yeteneklerini sırasıyla %31, %35, %23 ve %11 oranında açıklamaktadır. Birinci model değerlendirildiğinde e-yetenek 1 değişkeninin içerdiği yeteneklere sahip olma olasılığını kadın olma referans kategori seçildiğinde erkek olma ve çalışma durumu artırmaktadır. Bireylerin yaşlarında bir yıl artış bu yeteneklere sahip olmayı azaltmaktadır. Diğer yandan bu yeteneklere sahip olma olasılığını, bir okul diploması olmayanlar, referans kategori seçildiğinde ilköğretim diplomasına sahip olmaktan lisans ve lisans üstü seviyede diplomaya doğru neredeyse 10 kat artırmaktadır. Dahası Batı Marmara'da yaşıyor olmak İstanbul'da yaşamak referans kategori seçildiğinde e-yetenek 1'i artırırken Güneydoğu

Anadolu'da yaşıyor olmak azaltmaktadır. Bilgisayarı son üç ay ve bir yıl arasında kullanmak ve interneti son üç ay içerisinde kullanmış olmak bu yetenekleri artırmaktadır. Son olarak aktif bir e-posta adresine sahip olmak ve sosyal medyada faal olmak da birincil yetenekleri artırmaktadır. İkinci model kapsamındaki yetenekler daha çok bilgisayar kullanıcıları için geçerli yetenekleri kapsamaktadır. Buna göre cinsiyet ve yaş birinci modele benzer şekilde etki ederken, eğitim durumunun etkisi giderek büyümektedir. Benzer olarak Güneydoğu Anadolu'da yaşıyor olmak e-yetenek 2 değişkenini negatif etkilerken, bilgisayar kullanım sıklığının son üç ay ve bir yıl arasında olması, internetin son üç ay içerisinde kullanılmış olması ve faal e-postaya sahip olmak pozitif şekilde etkilemektedir. Üçüncü modele göre ise cinsiyet ve yaş durumunda birinci ve ikinci model ile paralel bulgulara rastlanırken, eğitim durumundaki etkinin ikinci modelden daha az birinci modele benzer çizgide olduğu görülmektedir. E-yetenek 3 yeteneklerine sahip olma olasılığına internet kullanım sıklığı, faal e-posta kullanımı ve sosyal medya kullanımı pozitif etki etmektedir. Dördüncü modelde ise eğitim durumunun beklendiği gibi yüksek oranda pozitif etkisinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

4.1. Cinsiyet

Lojistik regresyon analizlerinin sonuçlarına göre toplumsal cinsiyetin bilgisayar ve mobil cihaz kullanım yetenekleri bağlamında dijital bölünmenin bir göstergesi olarak literatürün de desteklediği şekilde Türkiye'de de görülmektedir. Yani bu bulgulara göre, tüm değişkenler sabit tutulduğunda cinsiyetin bireylerin bilgisayar ve mobil cihaz kullanım yeteneklerinin derecesini anlamlı olarak etkilediği Tablo.1.'e göre söylenebilir ($p<0.001$). Dahası, toplumsal cinsiyet bilgisayar ve cihaz kullanımı yetenekleri dört seviye kapsamında da anlamlıdır. Erkek kullanıcıların bilgisayar ve diğer cihazlardan dosya aktarma ve mobil dosya kopyalama veya taşıma yeteneklerini kapsayan e-yetenek 1 becerilerine sahip

olması kadınlar referans kategori seçildiğinde %62 daha yüksek ihtimaldedir. Diğer yandan kadın kullanıcıların Word ile metin hazırlama, Powerpoint sunu hazırlama ve Excel ile tablo oluşturma yeteneklerine sahip olması erkek kullanıcılara göre %31 daha az ihtimalde sahiptir. Bilgisayar ve mobil cihazların kullanımına yönelik yeteneklerin seviyesinin artması, yazılım, uygulama yükleme ve işletim sisteminin değiştirilmesi olarak e-yetenek 3 olarak gösterilmiştir. Buna göre kadın kullanıcıların e-yetenek 3 yeteneklerine sahip olma ihtimali erkek kullanıcılara göre %55 daha düşüktür. Bilgisayar ve mobil cihazlarda (özellikle bilgisayar kullanımında) ileri seviyede hakimiyeti gerektiren bir program dilinde kod yazma yeteneğinde ise "toplumsal cinsiyet uçurumunun" açıkça ortaya çıktığı görülmektedir (Kennedy, 2003). Dijital bölünme adına önemli bir gösterge olarak değerlendirildiğinde, erkek kullanıcıların kadınlara göre bir program dilinde kod yazma yeteneğine sahip olması ihtimali %84 daha yüksek olmaktadır.

4.2. Yaş

Tüm değişkenler sabit tutulduğunda cihaz kullanımı yeteneklerinin dört seviyesinde de anlamlı olan diğer bir değişken kullanıcıların yaşları olmaktadır. Yaş ile bilgisayar kullanım yeteneklerinin seviyesi ile anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0.001$). Kullanıcıların yaşlarındaki bir yıl azalış temel bilgisayar ve diğer cihaz kullanım yeteneklerine sahip olma ihtimalini %7 artırmaktadır. Howard vd.'nin (2001) bulgularına benzer şekilde Türkiye'deki genç kullanıcıların yazı yazma, sunum oluşturma ve tablo ve hesap yapma programlarını kullanma yeteneklerine sahip olma olasılığı %7 daha yüksektir. Yazılım ve uygulama yükleme, işletim sistemi değiştirme ve fotoğraf ve video düzenleme yeteneklerine ek olarak belirli bir eğitim seviyesi gerektirmesine rağmen bir program dilinde kod yazma yeteneğine sahip olma ihtimali dahi kullanıcılar gençleştikçe %6 oranında artmaktadır.

Tablo 1: Lojistik Regresyon Analiz Sonuçları

	<i>e-yetenek 1</i>		<i>e-yetenek 2</i>		<i>e-yetenek 3</i>		<i>e-yetenek 4</i>	
	Logit	OR	Logit	OR	Logit	OR	Logit	OR
Cinsiyet (<i>kadın</i>)	7.71***	1.62	4.64***	1.31	8.45***	1.55	6.02***	1.84
Yaş durumu (<i>16-74 yaş aralığı</i>)	-28.48***	.93	-29.70***	.93	-27.73***	.94	-10.82***	.94
Çalışma durumu (<i>çalışıyor</i>)	2.49*	1.17	-.81	.95	-.32	.98	-1.34	.85
Öğrenim durumu (<i>okul diploması yok</i>)								
İlköğretim	2.16*	1.87	3.64***	4.75	3.01**	3.01	-.19	.82
Ortaöğretim-Lise	4.71***	3.96	6.22***	14.39	4.63***	5.50	.59	1.82
Lisans	6.43***	7.21	8.37***	38.96	5.68***	8.39	.93	2.60
Lisans üstü	8.21***	12.08	9.82***	71.86	7.21***	14.57	1.27	3.66
1.düzye bölge dağılımı (<i>İstanbul</i>)								
TR2 - Batı Marmara	2.79**	1.45	-1.40	.83	2.02*	1.25	-.30	.93
TR3 - Ege	-1.77	.82	-3.82***	.67	-.08	.99	-.68	.88
TR4 - Doğu Marmara	-.32	.93	1.33	1.15	1.87	1.19	-.64	.89
TR5 - Batı Anadolu	-4.42***	.63	-1.32	.87	-.42	.96	.74	1.12
TR6 - Akdeniz	4.06***	1.56	3.58***	1.45	4.88***	1.56	.64	1.11
TR7 - Orta Anadolu	.41	1.05	1.07	1.14	-1.40	.86	-1.18	.77
TR8 - Batı Karadeniz	1.94	1.28	1.02	1.13	.27	1.02	-.64	.86
TR9 - Doğu Karadeniz	2.06*	1.38	-1.46	.81	-3.51***	.64	-1.67	.63
TRA - Kuzeydoğu Anadolu	-.63	.89	-1.04	.84	-1.48	.81	-.79	.81
TRB - Ortadoğu Anadolu	1.74	1.31	0.38	1.05	2.22*	1.34	-.79	.80
TRC - Güneydoğu Anadolu	-6.63***	.45	-8.62***	.36	-8.73***	.39	-1.06	.79
Bilgisayar kullanım sıklığı (<i>Haftada bir defadan az</i>)								
Haftada en az bir defa	-2.23*	.78	-2.75**	.75	.04	1.00	1.23	1.37
Hemen hergün	-1.97*	.83	2.75**	1.26	-1.23	.90	2.39*	1.67
İnternet kullanım sıklığı (<i>Haftada bir defadan az</i>)								
Haftada en az bir defa	-.43	.93	-.38	.93	-2.91**	.60	-.25	.85
Hemen hergün	4.74***	1.92	3.58***	1.72	4.64**	1.97	.37	1.21
Aktif e-posta kullanımı (<i>kullanıyor</i>)	24.19***	4.72	25.81***	4.42	19.72***	2.81	7.95***	3.12
Sosyal medya grup katılımı (<i>kullanıyor</i>)	5.50***	1.47	1.36	1.10	5.06***	1.40	0.35	1.05
cons	1.54	1.64	.35	-2.30	-2.80	.32	-2.99	.03

Notlar: Referans kategoriler parantez içinde gösterilmiştir. Anlamlılık düzeyleri; p<0.05; *p<0.01; **p<0.00***.

4.3. Çalışma ve Eğitim durumu

Türkiye'deki bilişim sistemleri kullanıcılarının tüm değişkenler sabit tutulduğunda bir işte çalışıyor olmaları ile e-yetenek 1 kullanım yetenekleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bilhassa masa başı bir meslek grubunda çalışanların işyerlerinde bilgisayarının bulunduğu varsayıldığında dosya aktarma ve kopyalama gibi yetilere sahip olmaları ihtimali henüz bir işte çalışmayanlara göre %17 yüksek olmaktadır. Genel örneklemin ortalama eğitim durumunun ortaöğretim ve lise olmasının kullanım yetenekleri düzeyi üzerinde bir etkisi olduğu da ayrıca değerlendirilebilir. Tüm değişkenler sabit tutulduğunda kullanıcıların bitirdikleri okul seviyesi ile birinci, ikinci ve üçüncü derece bilgisayar ve mobil cihaz kullanım yetenekleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ayrıca kullanım yeteneklerine sahip olma ihtimallerini en çok etkileyen değişkenin eğitim durumu olması Türkiye'deki gelecek sosyal politikalar ve uygulamalar açısından önemli olmaktadır. Bir okul diploması olmayanlar kullanıcılara göre ilköğretim mezunu olmak e-yetenek 1 yetilerini %87, e-yetenek 2 yetilerini dört ve e-yetenek 3 yetilerine sahip olma ihtimalini üç kat artırmaktadır. Bu oranlar ortaöğretim ve lise mezunlarında sırasıyla 7, 38 ve 5 kat; lisans ve lisans üstü eğitime sahip olanlarda ise neredeyse 10 kattan fazla şekilde yükselmektedir. Belge üretimi ve kullanımı yeteneklerini içeren e-yetenek 2 yetilerine sahip olma ihtimalinin bireylerin eğitim seviyesinden etkilenmesinin altında yatan en önemli nedenlerden biri bu programların üniversite eğitimi ile zorunlu hale gelmesi ve öğrenme ortamının oluşması olabilir. Yani bir bireyin eğitim seviyesi ile bilgisayarı kullanma yetenekleri arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Lojistik regresyon analiz sonuçları eğitim seviyesinin bireylerin bilgisayar ve benzeri bilişim sistemleri kullanım yetenekleri açısından majör olduğunu göstermiştir. Özetle, bir kişinin eğitim seviyesi arttıkça ileri seviyede bilişim teknolojileri kullanım yeteneklerine sahip olma olasılığı da

artmaktadır. Politika üreticileri açısından önemli bir bulgu olduğu değerlendirilebilir. Son olarak, bir program dilinde kod yazma yeteneğinin lisans veya lisans üstü seviyede eğitim gören kullanıcılar tarafından sahip olunabilecek bir yetenek olduğu genel olarak düşünülse de, bu çalışmada doğrulayıcı anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

4.4. İstatiki bölgelere göre dağılım

Türkiye bağlamındaki genel eşitsizliklerin birçoğu coğrafi bölgelerdeki dağılım açısından önemli olmaktadır. Dijital bölünmenin de bu doğrultuda anlamlı olacağı değerlendirilebilir. Tüm değişkenler sabit tutulduğunda Tablo-1'de istatistiki bölgelere göre bilişim teknolojileri kullanım yeteneklerine sahip olmak ile anlamlı ilişkinin yeteneklerin derecelerine ve bölgelere göre değiştiği görülmektedir. İstanbul bölgesi referans kategori olarak alındığında Batı Marmara'da yaşayan kullanıcıların e-yetenek 1 yetilerine sahip olma ihtimali %45, e-yetenek 3 sahip olma ihtimali 2 kat yüksektir. Özellikle İzmir ve diğer illerde bulunan üniversitelerin sayısı eklendiğinde, Ege Bölgesi'nde olmanın kullanıcılar açısından öğrencilerin Office programlarını aktif kullandığı e-yetenek 2'e sahip olma ihtimalini %33 artırması daha anlamlı hale gelmektedir. Akdeniz bölgesinde olmanın ise kullanıcılar açısından pozitif etki yarattığı tartışılmazdır. Tablo.1'e göre Akdeniz Bölgesi'nde yaşamak bilgisayar ve mobil cihaz kullanım yeteneklerine sahip olma ihtimalini e-yetenek 1 %56, e-yetenek 2 %45 ve e-yetenek 3 ise %56 artırmaktadır. Bölgelere göre dağılımın dijital eşitsizliklerin kaynağı olabileceği Güneydoğu Anadolu bölgesinde yaşamının kullanım yeteneklerine olumsuz etkisi bağlamında görülebilir. Bilgisayar ve diğer cihaz kullanım yeteneklerine sahip olma ihtimali derecelerine göre sırasıyla; %55, %64 ve %61 olmak üzere düşmektedir.

4.5. Bilgisayar, internet ve iletişim teknolojileri kullanımı

Bilişim teknolojilerini kullanma yeteneklerine sahip olmak bilgisayar ve

internet kullanım sıklığının yanında aktif olarak e-posta ve sosyal medya kullanımı ile de yakından ilişkilidir. Bilgisayarın her gün kullanılması Office programlarının kullanımı ihtimalini %26 artırmaktadır. Ayrıca bir program dilinde kod yazma yeteneğine sahip olma ihtimalini ise %67 artırmaktadır. Bu bulgu ilk bakışta olumlu bir önermede bulunuyor gibi anlaşılrsa da bu yeteneğe sahip olan bireylerin öğrenimleri veya meslekleri gereği zaten her gün bilgisayar kullandıkları gerçeği ile yanıtıcı da olabilir. Bunun yanında bilgisayarın haftada bir kullanılması ise kullanım yeteneklerine sahip olma ihtimalini %26 azaltmaktadır. İnternetin her gün kullanımı ise kullanım yeteneklerine çarpıcı bir etkide bulunmaktadır. Bu yeteneklere sahip olma ihtimalini sırasıyla; %92, %72 ve %97 olmak üzere artırmaktadır. Bilgisayar ve mobil cihaz kullanım yeteneklerini etkileyen ve kullanımın önemli bir göstergesi olarak varsayılan aktif e-posta kullanımı ise kullanıcıların yeteneklerinin seviyesini 2-4 kat ihtimal dahilinde artırmaktadır. Diğer yandan sosyal medyada aktif olmak ise bilgisayar temel becerilerine ve ileri becerilere (özellikle fotoğraf ve video düzenleme yeteneği) sahip olma olasılığını %40 civarında artırırken, doküman hazırlama programlarına hakim olma ihtimalini ancak %10 artırmaktadır.

5. DEĞERLENDİRME

Türkiye bağlamında toplumsal cinsiyetin bilgisayar kullanım yeteneklerine sahip olma olasılığını kısıtlayıcı bir etki içerdiği görülmüştür. 25 yaşında, çalışan, lisans mezunu, Batı Marmara’da yaşayan bir erkeğin birinci seviye yeteneklere (e-yetenek 1) sahip olma olasılığı 755’e 1 iken, 25 yaşında, çalışan, lisan mezunu, Batı Marmara’da yaşayan bir kadının ise 466’ya 1’dir. Bunun nedeni birinci nedeni Rashid’in aktardığı Geldof’in (2016:308) Etiyopya ve Malavi üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre, kadınların ev işlerinden BİT teknolojilerine ayıracak zaman bulamaması, dolayısıyla toplumsal

cinsiyet ayrımı ve roller dolayısıyla olabilir. İkinci nedeni ise Martinez’in (2017:2) belirttiği gibi yapılan performans araştırmalarının sonucuna göre bilgisayar kullanım ve internet kullanım yeteneklerinin cinsiyete göre büyük farklılık göstermediği (Hargittai, 2002; Hargittai ve Shafer, 2006; Van Deursen ve Van Dijk, 2011), ancak kadınların kendi yetilerini daha az görme eğilimlerinde olduğunu bulgulamıştır. Bu tür bir tespit Martinez (2017:2) için özellikle kadınların yetenek edinimlerindeki tutumlarını etkileyebileceğinden önemli olmaktadır. Ancak, toplumsal cinsiyet kullanım amaçları noktasında farklılıkların ortaya çıktığı bir mesele olmaktadır (Howard vd. 2001; Kennedy vd., 2003; Weiser, 2000). Bu nedenle, tercihlerin aynı zamanda yeteneklere ve dolayısıyla edinimlere dair izlenimlere de etki edebileceği değerlendirilmektedir (Hargittai ve Shafer, 2006:444). Dolayısıyla, Hargittai ve Shafer’in (2006) de dikkat çektiği üzere kadınların kendi bilişim teknolojileri kapsamında yeteneklerini kısıtlı görmesi ve başarılı olmayacaklarına dair geliştirdikleri kanı aynı zamanda kullanabilecekleri birçok teknolojik araçtan çekinmelerine de sebep olabilir ki, bu dijital bölünmenin görünmeyen kısmını, yani Van Dijk ve Hacker’ın (2003) uyardığı motivasyonel bariyere karşılık gelmektedir. Özetle, toplumsal cinsiyet bağlamında bireylerin teknolojilere ‘erişimi’, ‘kullanımı’ ve ‘kullanım yetenekleri’ ötesinde potansiyellerini keşfedebilmeleri için motivasyona da ihtiyacı olmaları dijital bölünmenin kapsamını genişletmektedir. Bu doğrultuda, üretilecek olan sosyal politikaların da dijital bölünmenin altında yatan nedenleri özümsemiş politikalar olması gerekmektedir.

Dahası, kuşaklar arası farkın bilişim teknolojileri kullanım yeteneklerine etkisi tartışılmazdır. Türkiye’deki gençlerin orta yaş ve yaşlılara göre bilgisayar kullanımın yeteneklerine hakimiyeti yaş azaldıkça daha da artmaktadır. Sadece kullanım yetenekleri değil aynı zamanda problem çözme ve görev tamamlama konusunda da gençlerin

daha yetenekli oldukları bulgusuna ulaşılmıştır (Hargittai, 2002). Ancak bu noktada önemli olan dijital bölünmenin sadece yaş grupları arasında belirmediği, aynı zamanda çeşitli eşitsizliklerin bu yaş grupları içerisinde bulunduğudır. Gençler arasındaki dijital fırsat eşitsizliklerinin de araştırılması gerekmektedir. ‘Net kuşağı’ olarak adlandırılan genç kuşağın cihazlara erişimi, deneyimleri, amaçları ve içinde buldukları ortam gibi birçok değişken açısından homojen bir grup olmadığı unutulmamalıdır. Araştırmaların sonuçları internet ve bilgisayar kullanımında zaten avantajlı olan gençlerin yeni teknolojilerle daha hızlı tanıştığı ve kendilerini geliştirdiği, bu nedenle de genç kuşak içinde erişim temelinde de eşitsizliğin giderek arttığını göstermektedir (Hargittai ve Hinnant, 2008:605). Bu noktada, gençlerin kullanım amaçları ve kullandıkları teknolojilerin çeşitliliği öne çıkmaktadır (Hargittai, 2010). Finlandiya’da çocuk yaş itibarıyla okul eğitiminin kodlama ve programlamaya dair olması sadece ülke içerisinde değil, küresel bir bölünmeye de işaret etmektedir. Örneğin Türkiye’de, 6-15 yaş çocukların bilgisayar kullanımını %60, internet kullanımını ise %50,8 olarak belirlenmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2015). Bu bağlamda, FATİH Projesi’nin eğitim ve öğretim de bilişim teknolojileri kullanımı ve sahipliğini artırarak fırsat eşitliğini oluşturması amaçlanmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015). Ancak Finlandiya’daki uygulamaların ne kadar eşitliğe yönelik verimli olacağı tartışmalı ise, Türkiye’deki projenin de eşitsizlik açısından tartışmalı olduğu söylenebilir. Diğer bir yandan, üçüncü dijital uçurum kapsamında teknolojik yeniliklere uyum sağlayamayan yaşlıların bu tür teknolojileri kullanamaması literatürde yaygın olarak araştırılmaya ve tartışılmaya başlamıştır. Türkiye’de bu soruna yönelik Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı kapsamında Habitat Kalkınma ve Yönetişim Derneği ve Microsoft işbirliği kapsamında “Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretmeye (BBÖ)” projesi özellikle çocuklar, gençler, kadınlar ve engellilere yönelik gönüllü eğitmenler

ile bilişim teknolojileri eğitimi verilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2015). Bu kapsamda bilgi toplumu çağında toplumdan dışlanmamak adına yaşlıların da projeye dahil edilmesi dijital bölünmenin gerilemesi için şart görülmektedir.

Van Deursen ve Van Dijk’in (2011) da bulgularında belirtildiği gibi eğitim seviyesi ile bilişim teknolojileri kullanım yetenekleri arasında Türkiye bağlamında da güçlü bir ilişki vardır. İlköğretim mezunu İstanbul’da yaşayan 25 yaşında bir erkeğin üçüncü derece kullanım yeteneklerine sahip olma olasılığı 195’e 1 iken, bu oran lisan mezunu olduğunda 723’e 1; lisans üstü mezunu olduğunda ise 1255’e 1 olmaktadır. Dijital bölünmenin sadece erişim veya kullanım ile kısıtlı olmadığı, hatta kullanım yeteneklerine dair verilecek eğitimlerin dahi bireylerin eğitim düzeyi ile yakından ilişkili olduğu göz ardı edilmemelidir. Daniel Bell’in (1997) de bilgi toplumu bilginin tanımını daha karmaşık hale getirerek entelektüel bilginin toplumlar için önemini vurgulamıştır. Bundan hareketle, bireylerin eğitim düzeyiyle de ilişkili olarak bilgi toplumları için eşitsizliklerin giderilmesi küresel rekabette yer edinebilmek adına gerekli hale gelmiştir. Benzer şekilde Türkiye’deki bölgesel dijital eşitsizliğin nedenin de eğitim ile ilişki olarak ortaya çıktığı düşünülebilir. Bilgisayar ve internet kullanım sıklığının ve aktif olarak iletişim teknolojilerinin kullanımının bu yeteneklere olumlu katkısı tartışılmaz olmaktadır. Dolayısıyla çalışmanın başında sunulan Selwyn’in (2004) dikkat çektiği dört kısıtlamanın yerine üretilen politikalarda yer bulmasının dijital bölünmenin çözümüne giden yolda önemli olduğu sonucuna varılmaktadır. Ev kadınlarının, yaşlıların veya gençlerin cep telefonu ile internete bağlanıp sosyal medyaya katılabildiği dijital toplumda becerilerin giderek farklılaştığı ve dijital bölünme kavramının içerik olarak karmaşık ve sürekli değişim halinde olduğu bir çağda eşitsizliklerin artması kaçınılmaz olduğundan üretilen politikaların uyumlu bir biçimde çeşitlenmesi zorunlu hale gelmektedir. Ek olarak, sosyal politikaların

üretilmesinin yanında (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda olduğu gibi) somut uygulamaların ve verimlerinin değerlendirilmesi, bilişim teknolojileri ile etkileşimin doğurduğu sonuçlar kapsamında yapılmalıdır.

Ayrıca dijital bölünme kavramı politika üreticileri ve endüstriyel sektör için farklı içeriklere işaret edebilir (Epstein vd.,2011:92). Selwyn'in (2004) vurguladığı kısıtlamalar ve anlam üzerine tartışmalar Epstein vd.'nin (2011:93) de belirttiği gibi politik söylem içerisinde de ortaya çıkmaktadır. Ancak bu kısıtlamaların her biri farklı çözümleri bulunan farklı aktörlerin dahil olmasını gerektiren süreçlerdir. Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda belirtilen somut eylemlerde görüldüğü gibi ABD ve Avrupa politika üreticileri tarafından da dijital bölünme bir erişim sorunu olarak ele alınmıştır (Epstein vd. 2011:101). Örneğin Avrupa Komisyonu BİT teknolojilerine kırsal alanda erişimin sağlanması için 1 milyar Avro ek bütçe oluşturmuştur (akt. Vincent ve Lopez, 2010:220). Yetenekler konusunda ise sorumluluk bireylerin kendisine ya da eğitim kurumlarına devredilmiştir. Dijital bölünme küresel olduğu kadar kent-kır ayrımında da ortaya çıkmaktadır. Örneğin, Almanya'da 2009 yılında hükümet tarafından erişim imkanı sağlamak adına finansal teşvikler verilmiş ve ülkenin her yerinden erişim hedeflenmiştir (Schleife, 2010). İngiltere'de ise "Dijital iletişim politikası" kapsamında kamu-özel ortaklığında bölgesel eşitsizliklerin 5 yıl içinde giderilmesi hedeflenmiştir (Philip vd., 2017:396).

Son olarak, araştırmanın kısıtlarından bahsedilmesi oluşturulacak yeni veritabanları ve yapılacak araştırmalar açısından yararlı olacaktır. Buna göre, birincil analizde kullanılan TÜİK araştırmasında bireylerin değil hanelerin toplam gelirinin yer alması, medeni durum, çocuk sayısı vb. bazı temel demografik değişkenlerin bulunmaması araştırmayı kısıtlamıştır. Örneğin, hane gelirinin bireylere nasıl dağıtılacağı, bu konuda

ortaya çıkabilecek istatistiksel hatalar benzer verilerin kullanılmasını zorlaştırmıştır. Hane bazında yapılacak araştırmalar dijital bölünme açısından genel ve yanıltıcı kalabilir. Bir başka kısıt ise üretilen istatistiklerin literatürde yaygın biçimde kullanılan bazı değişkenleri içermemesi yapılan araştırmaların sınırlı kalmasına neden olmaktadır. Örneğin, bireylerin bilgisayar ve internete geçirdikleri zamanın saat ve dakika bazında belirlenmesi ve ne kadar süredir kullandıklarına dair istatistikler mutlaka olmalıdır. Dahası, bireylerin bilgisayar ve benzeri cihazlara ev, işyeri, internet kafe gibi mekanlardan bağlanmasının altında yatan nedenlerin bir tercih mi yoksa bir zorunluluk mu olduğunun araştırılabilmesi adına tutum ölçeklerinin büyük çalışmalara eklenmesi gerekmektedir.

6. SONUÇ

Gerek Bell'in gerek Castells'in gerekse van Dijk'in bilgi ve ağ toplumu görüşleri çerçevesinde toplumların birbirlerine bağlılıklarını artırdığı yönünde açıklamalarda bulunmaktadırlar. Van Dijk'ın (2016:297-300) belirttiği gibi hızlı bilgisayar, hızlı modemler, hızlı hatlar ve hızlı programlar dijital dünyanın sihirli kavramları haline gelmiştir. Dolayısıyla dijital kültür aynı zamanda hız kültürü ve görselleştirme olarak da okunmaktadır. İletişim ve dil kullanımı öylesine hızlı hale gelmiştir ki, aynı anda hem mesaj alıp-göndermek hem de telefonla konuşmak ya da sesli mesaj bırakmak, Facebook, Twitter ve e-posta ile plansız yanıtlar verme olanağına sahip olabiliyoruz. Çoklu bir medya kullanımı ile karşı karşıyayız. Bütün gündelik yaşantımıza ait pratikleri internet aracılığı ile çoklu medya kullanarak gerçekleştirmemiz artık hayal olmanın ötesine geçmiştir. Bu konuda McLuhan'ın (2001) mekanik dönemde bedenimizin bizi götürdüğü yere kadar gidebilirken, artık elektronik dönemde, vücudumuzu saran sinir sistemimiz dünyanın üzerini bir ağ gibi örtmüş durumdadır, demektedir. Bu noktada Türkiye'de bilgi ve iletişim

teknolojilerinin kullanım oranı yıllar itibarıyla artmakla birlikte, henüz bilgisayar bilmeyen ona dokunmayan geniş bir kesim de bulunmaktadır. Bu araştırma Türkiye çapında TÜİK tarafından gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'nın verilerinin analizine dayanmaktadır.

Bu konuda araştırmalar çok kısıtlıdır. Dolayısıyla kamu politikası oluşturulurken öncelikle araştırmalardan elde edilmiş verilere ihtiyaç duyulmaktadır. Eksiklikler nedir, hangi alanlarda güçlü hangi alanlarda zayıf olduğumuz hakkında detaylı bilgiye sahip değiliz. Türkiye'de bu konuda TÜİK'in araştırmasından başka kapsamlı bir araştırma bulunmamaktadır. Hükümetlerin bütün bunları dikkate alarak kamu politikalarını oluşturmaları gerekmektedir. Biz istemesek de bu yeni teknolojilerin daha yenileri hızla gelişmektedir. Teknoloji üreten firmalar, piyasa koşulları gereğince kendilerini bu ürünlerin üretimine ve pazarlanmasına endekslenmişlerdir. Aslında Türkiye'de bu alanda epeyce mesafe alınmış olmakla birlikte bunun topluma yaygınlaştırıldığını söyleyemeyiz. O halde yapılması gereken dijital teknoloji kullanımı ve bu hizmetlerden yararlanmayı toplumun tüm kesimlerine yaymaktır. Bunun için bilgisayar ya da akıllı telefonlara nasıl sahip olacağız? Bireyler olarak bu cihazları kullanma beceri ve yeteneklerimizi nasıl geliştireceğiz? Bu konuda Milli Eğitim Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Bilişim Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Türkiye Bilişim Derneği gibi sivil örgütlerin ve ilgili paydaşların bir araya geleceği bir çalıştay ile yol haritasının oluşturulması kaçınılmazdır. Böylece oluşturulacak kamu politikaları ile Türkiye'nin diğer gelişmiş ülkeler arasında bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım ve hizmetlerden yararlanma bakımından yerini alacağı beklenilmektedir.

KAYNAKÇA

1. BELL, D. (1997). *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Basic Books, New York.
2. BARZIHAI-NAHON, K. (2006). "Gaps and bits: Conceptualizing Measurements for Digital Divide/s", *The Information Society*, 22: 269-278.
3. BORNMAN, E. (2016). "Information Society and Digital Divide in South Africa: Results of Longitudinal Surveys", *Information, Communication & Society*, 19(2):264-278.
4. CASTELLS, M. (2008). *Ağ Toplumunun Yükselişi*. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
5. DEVAN, S., RIGGINS, F.J. (2005). "The Digital Divide: Current and Future Research Directions", *Journal of the Association for Information Systems*, 6(12): 298-337.
6. FACER, K. VE FURLONG, R. (2001). "Beyond the Myth of the 'Cyberkid': Young People at the Margins of the Information Revolution", *Journal of Youth Studies*, 4(4): 451-469.
7. HARGITTAI, E. (2002). Second level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday*, 7(4).
8. HARGITTAI, E. ve SHAFER, S. (2006). "Differences in Actual and Perceived Online Skills: The Role of Gender", *Social Science Quarterly*, 87(2): 432-448.
9. HARGITTAI, E. ve HINNANT, A. (2008). "Digital Inequality, Differences in Young Adults' Use of the Internet", *Communication Research*, 35(5): 602-621.
10. HARGITTAI, E. (2010). "Digital Na(t)ives? Variation in Internet Skills and Uses among Members of the 'Net'", *Sociological Inquiry*, 80(1): 92-113.
11. HOWARD, P.E., RAINIE, L. ve JONES, S. (2001). "Days and Nights on the Internet", *American Behavioral Scientist*, 45(3): 383-404.

- 12.KALKINMA BAKANLIĞI, (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. Bilgi Toplum Dairesi Başkanlığı, Ankara. Erişim tarihi 24 Ekim 2017, Erişim adresi: <http://www.bilgitoplumustratejisi.org>.
- 13.KENNEDY, T., WELLMAN, B., KLEMENT, K. (2003). "Gendering the Digital Divide", *IT&Society*, 1(5), pp.72-96.
- 14.MARTÍNEZ-CANTOS, J.L. (2017). Digital Skills Gaps: A Pending Subject for Gender Digital Inclusion in the European Union", *European Journal of Communication Research*, 8(1): 55-76.
- 15.MCLUHAN, M. (2001). *Global Köy: 21. Yüzyılda Yeryüzü Yaşamında ve Medyada Meydana Gelecek Dönüşümler*. Scala Yayıncılık.
- 16.MOORE, N. *The Information Society*. Erişim tarihi: 24 Ekim 2017, Erişim adresi:<http://www.unesco.org/webworld/wirerpt/wirenglish/chap20.pdf>.
- 17.ROBINSON, J.P., DIMAGGIO, P., HARGITTAI, E. (2003). "New Social Survey Perspectives on the Digital Divide", *IT&Society*, 1(5): 1-22.
- 18.NORIS, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and The Internet Worldwide*. Cambridge Üniversitesi Yayını: Cambridge.
- 19.PHILIP, L., COTTRIL, C. FARRINGTON, J., WILLIAMS, F., ASHMORE, F. (2017). "The Digital Divide: Patterns, Policy and Scenarios for Connecting the 'Final Few' in Rural Communities across Great Britain", *Journal of Rural Studies*, 54: 386-398.
- 20.RASHID, A.T. (2016). "Digital Inclusion and Social Inequality: Gender Differences in ICT Access and Use in Five Developing Countries", *Gender, Technology and Development*, 20(3): 306-332.
- 21.ROBINSON, L., COTTEN S.R., ONO, H., QUAN-HAASED, A., MESCH, G., CHEN, W., SCHULZ, J., HALE, T. M., STERN, M.J. (2015). "Digital Inequalities and Why They Matter", *Information, Communication & Society*, 18(5): 569-582.
- 22.SASSI, S. (2005). "Cultural Differentiation or Social Segregation? Four Approaches to the Digital Divide", *New Media & Society*, 7(5): 684-700.
- 23.SCHLEIFE, K. (2010). "What Really Matters: Regional versus Individual Determinants of the Digital Divide in Germany", *Research Policy*, 39 (1): 173-185.
- 24.SELWYN, N. (2004). "Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide", *New Media & Society*, 6(3): 341-362.
- 25.SELWYN, N. (2006). "Digital division or digital decision? A Study of Non-Users and Low-Users of Computers", *Poetics*, 34: 273-292.
- 26.TÜİK. (2016). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*, Türkiye İstatistik Kurumu, Ankara.
- 27.VAN DEURSEN, A. ve VAN DIJK, J. (2010). "Internet Skills and the Digital Divide", *New Media & Society*, 13(6): 893-911.
- 28.VAN DIJK, J., HACKER, K. (2003). "The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon", *The Information Society*, 19(4): 315-326.
- 29.VAN DIJK, J. (2016). *Ağ Toplumu*. (Çev. Özlem Sakin). Kafka EPSILON Yayıncılık, İstanbul.
- 30.VINCENTE, M.R., LOPEZ, A.J. (2011). "Assessing the Regional Digital Divide Across the European Union-27", *Telecommunications Policy*, 35:220-237.
- 31.WEISER, E.B. (2000). Gender Differences in Internet Use Patterns and Internet Application Preferences: A Two-Sample Comparison, *Cyberpsychology & Behavior*, 3(2): 167-178.

SU VE KANALİZASYON İDARELERİNDE AKILLI SU YÖNETİMİ UYGULAMALARI: TEKİRDAĞ ÖRNEĞİ

THE IMPLEMENTATIONS OF SMART WATER MANAGEMENT WITHIN WATER AND SEWAGE ADMINISTRATIONS: TEKİRDAĞ CASE

Dr. Şafak BAŞA*, Sema KURT**

* Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü, Genel Müdür safak.basa@teski.gov.tr

** Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü, Daire Başkanı sema.kurt@teski.gov.tr

ÖZ

Suyu temin eden idarelerde temel öncelik, suyu kaynağından başlayarak tüketiciye ulaştırıncaya kadarki süreçte temiz ve kaliteli olmasını sağlamak olarak benimsenmiştir. Suyun akıllı yönetimi, coğrafi bilgi sistemleri tabanlı su dağıtımı ve şebeke yönetimi, kayıp ve kaçakların tespiti, atık su yönetimi, varlık yönetimi, abone tahakkuk ve tahsilat işlemlerinin yönetimi gibi uygulamaları içermektedir. Bu çalışmada, dijitalleşmenin her alanda karşımıza çıktığı bu dönemde su ve kanalizasyon idarelerinde su ve atıksuyla ilgili akıllı yönetim uygulamaları Tekirdağ örneğinde incelenerek değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu doğrultuda Tekirdağ İli'nde akıllı su yönetimi kapsamında yürütülen çalışmalara yer verilerek, uygulamalarda gelinen nokta ortaya konulmaya çalışılmıştır. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi tarafından gerçekleştirilmekte olan SCADA (Yönetim Kontrol ve Veri Toplama) Uygulaması, CBS (Coğrafi Bilgi Sistemleri) Uygulamaları, Bilgi İşlem Altyapı Uygulamaları, Abone Yönetim Sistemi, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) örneklerle anlatılmıştır. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi tarafından gerçekleştirilen akıllı su yönetimi uygulamaları incelendiğinde, hızlı ve kaliteli hizmetin halka ulaştırılmasında etkili bir araç olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Su Yönetimi, SCADA, CBS, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Bilgi İşlem Altyapısı.

Jel Kodları: H54, O32, O39, Q25.

ABSTRACT

Basic priority for water supplying organizations is to ensure clear and high quality water supply starting from the source to the end users. Intelligent distribution of water can be implemented by the use of geographical database systems, determining losses and illegal use, waste water management, asset management, user assessment and collection management systems utilization. In this case study the realization of digitization, recently coming up in every field, intelligent systems were investigated and evaluated for Tekirdağ province for water and sewage management. The aim of this study is to show the results of the investigation of intelligent systems for water and waste water management. Systems implemented by Tekirdağ Water and Waste Water Administration are presented with samples, including Data Based Supervisory and Control System (SCADA), Geographical Information Systems (GIS) application, Information and Communication Technologies Infrastructure, User Management System application and Electronic Document Management System. With the survey of the intelligent water management system implemented by TESKİ, it has been seen as an effective means for providing quick and qualified service to the public.

Keywords: Water Management, SCADA, GIS, Electronic Document Management System, IT Infrastructure

Jel Codes: H54, O32, O39, Q25.

GİRİŞ

Sağlıklı suya erişim tüm insanlar için temel haklardan biridir. Su, yaşam ile toplum sağlığının korunmasında önemli bir rol oynar. Türkiye gibi su zengini olmayan ülkeler su kaynaklarını en iyi şekilde geliştirmek, yönetmek, kullanmak ve korumak zorundadır. Su bir kamu malıdır ve bundan dolayı suyla ilgili hizmetlerin kamunun sıkı kontrolü altında olması gerekir.

Su ve atıksu hizmetleri konusunda birden fazla hukuksal düzenleme mevcut olup, özellikle içme suyu temini konusunda farklı idarelere verilmiş sorumluluklar vardır. Büyükşehirlerde içme suyu temin etmek ve baraj yapmak görevi 6200 sayılı Devlet Su İşleri Umum Müdürlüğü Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Kanun gereğince Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğündedir. Büyükşehir Belediyelerinin sorumlulukları arasında ise; su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, su kaynaklarının kullanılmış sularla ve endüstri atıkları ile kirletilmesini önlemek bulunmaktadır. Bu nedenle, 2560 sayılı Kanunda belirtilen su ve kanalizasyon işlerinin yapılmasını sağlamak için Büyükşehir Belediyelerine bağlı olarak su ve kanalizasyon idareleri kurulmuştur.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesine bağlı, Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (TESKİ), 2560 sayılı Kanun’da belirtilen, “su ve kanalizasyonla ilgili görevleri yerine getirmek üzere”, 31 Mart 2014 tarih ve 28958 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2014/6072 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur. 6360 sayılı yasa ile birlikte Tekirdağ’ın, “Büyükşehir statüsü” kazanması sonucu su ve kanalizasyon idarelerine geçen sorumluluklar nedeniyle, su yönetiminde etkili bir kuruluş olan TESKİ’nin varlığı önem kazanmıştır. Su ve kanalizasyon idareleri ve belediyeler gibi suyu temin eden kurumların temel öncelikleri arasında, suyu kaynağından başlayarak tüketiciye ulaştırılması sürecinde, temiz ve kaliteli olmasını sağlamak yer almaktadır.

Alt yapı sistemlerinin verimliliği ve kapsamını artırmak için, yenilikçi ve yerel koşullara uyumlu teknolojiler kullanarak suyu etkin bir şekilde yönetmek gerekmektedir. Dünyada olduğu gibi Ülkemiz de de suyun yönetimiyle ilgili yeni uygulamalar gündeme gelmiştir. Akıllı su yönetimiyle hem su tasarrufu sağlanması, hem altyapısal sorunların azaltılması, hem de su kalitesinin izlenmesi amaçlanmaktadır. Yaygın olarak suyun akıllı yönetimi, coğrafi bilgi sistemleri tabanlı su dağıtım ve şebeke yönetimi, kayıp ve kaçakların tespiti, atıksu yönetimi, varlık yönetimi, abone tahakkuk ve tahsilat işlemlerinin yönetimi gibi uygulamaları içermektedir.

TESKİ tarafından, kentte kıt olan su kaynaklarının verimli kullanımını sağlamak amacıyla yeni bilişim teknolojileri kullanılarak, suyun akıllı yönetimine yönelik önemli adımlar atılmıştır. SCADA, CBS, EBYS, Yeni Nesil Abone Yönetimi gibi uygulamalar, mevcut su kaynaklarının yönetiminin yanında geleceğe yönelik sağlıklı içme ve kullanma suyu temini ve vatandaşlara sunulan hizmetlerde iyileştirme sağlanması açısından da önem taşımaktadır.

1.METODOLOJİ

Teknolojinin her alanda kendini hissettirmesi ile birlikte, su ve kanalizasyon idarelerinde de su ve atıksuyla ilgili akıllı su yönetimi uygulamalarının yaygınlaşmaya başladığı görülmektedir. Bu çalışmada, yaygın olarak kullanılmakta olan bu uygulamaların, Tekirdağ örneğinde incelemesi yapılmıştır. Bu doğrultuda TESKİ’nin ilgili birimleri ile görüşülerek, hazırlanmış olan rapor ve sunumlarda yer alan bilgilerden yararlanılmıştır. Tekirdağ ölçeğinde elde edilen bilgiler çerçevesinde bir mevcut durum değerlendirmesi yapılmıştır. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı bir kuruluş olan ve 2014 yılından bu yana 2560 sayılı kanunda belirtilen görevleri yürütmekte olan Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresince akıllı su yönetiminin öncelikle gündeme

alındığı ve hızlı bir şekilde teknolojik altyapının geliştirildiği görülmüştür. Bu çalışmada, TESKİ tarafından yapılmakta olan SCADA (Yönetmelik Kontrol ve Veri Toplama), CBS (Coğrafi Bilgi Sistemleri), Bilgi İşlem Altyapısı, Abone Yönetim Sistemi, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve mobil uygulamalar ele alınarak, elde edilen kazanımlar dile getirilmeye çalışılmıştır.

2.BULGULAR

2.1.SCADA-Veri Tabanlı Kontrol ve Gözetleme Sistemi

Su ve Kanalizasyon İdarelerinde temin edilen içme ve kullanma suyu, arıtma tesisi, terfiler, depolar ve içme suyu şebekesi üzerinden abonelere kadar ulaşır. Temin

edilen suyun en verimli şekilde kullanımı için su kayıp ve kaçaklarının minimum olması gerekmektedir. Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından “İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerinde Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği” (Mayıs 2014) yayımlanarak su kayıp ve kaçaklarının en aza indirilmesi amaçlanmıştır. Yönetmeliğe bağlı teknik usuller tebliğinde ise içme suyu şebekelerinin sürekli izlenmesi ve alınan verilere göre debi takibi ve basınç düzenlemesi yapılması tanımlanmıştır. Su ve kanalizasyon idarelerinde verilerin temini, verilerin kontrol edilmesi ve sonrasında takip işlemleri bir sistem halinde gerçekleştirilmekte ve bu sisteme “Yönetmelik Kontrol ve Veri Alma (SCADA) adı verilmektedir. Şekil 1’de TESKİ SCADA birimi tarafından hazırlanan ve SCADA’yı özetleyen şematik görünüm yer almaktadır.

Şekil 1: İçme Suyu SCADA’sı

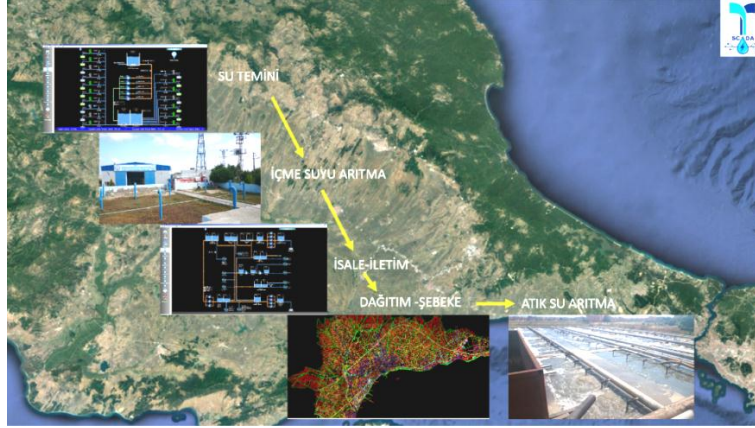


Kaynak: (TESKİ Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı)

SCADA'nın bileşenleri 3 başlıkta belirtilebilir. Bunlar; RTU- sahada ihtiyaç duyulan tüm ölçümler ve denetleme işlemlerini yapıldığı cihazdır, merkezi birim-sahadan gelen bilgilerin toplandığı,

izlendiği, değerlendirildiği ve proses yönetimine ait tüm kararların alındığı birimdir ve iletişim ortamı- saha ile merkezi birim arasındaki haberleşme altyapısıdır.

Şekil 2: Tekirdağ İli Suyun Temininden Deşarjına Kadarki İzleme Süreci

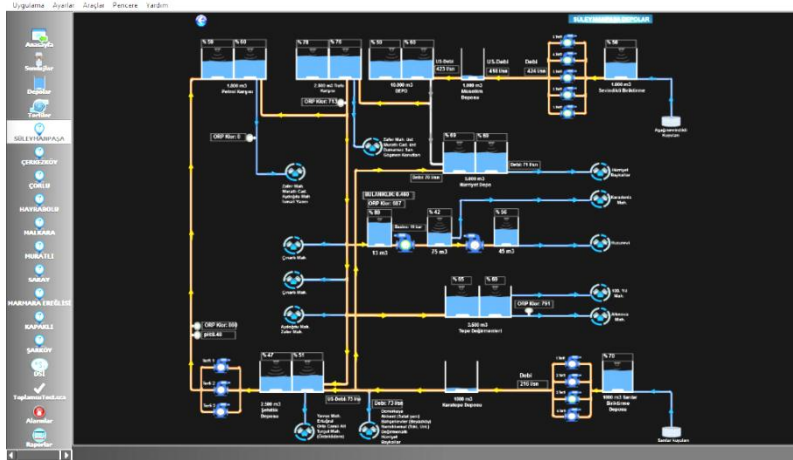


Kaynak: (TESKİ Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı)

TESKİ bünyesinde, su kayıp ve kaçaklarını önlemek amacıyla, su kaynaklarının verimli kullanımı ve geleceği planlama imkanı sağlayan “Veri Tabanlı Kontrol ve Gözetleme Sistemi – SCADA” çalışmalarının aktif olarak yürütüldüğü görülmektedir. SCADA, su depolarının su seviyeleri, mevcut hacimleri, su depolarından şebekeye verilen su miktarları, terfi merkezlerindeki hat basınç değerleri, motor ve vanaların durum pozisyonlarını merkezden izleme ve anında müdahale edilebilme imkanı sağlamaktadır. Şekil 2’de görüldüğü gibi TESKİ sorumluluk alanından bulunan su temin noktalarından, suyun dağıtımına kadarki

süreç izlenerek, kontrol edilebilmektedir. Aynı zamanda kanalizasyon sistemi ve deşarja kadar SCADA ile suyun takibi sağlanmaktadır. Ayrıca içme suyunun Ph, klor, bulanıklık, basınç, depo seviyeleri gibi kimyasal ve fiziksel parametreler de izlenmektedir. TESKİ, içme sularındaki klor seviyelerini sürekli olarak ölçerek, su kalitesini görebilmektedir. Portatif dijital klor ölçüm cihazları ile renk tonuna göre karşılaştırma ile yapılan bakiye klor ölçümleri, teknolojik gelişmeler doğrultusunda sayısal olarak tespit edilebilmekte ve sapmalar en aza indirgenerek daha sağlıklı bir içme suyu sağlanmaktadır.

Şekil 3: SCADA Süleymanpaşa İlçe Ekranı



Kaynak: (TESKİ Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı)

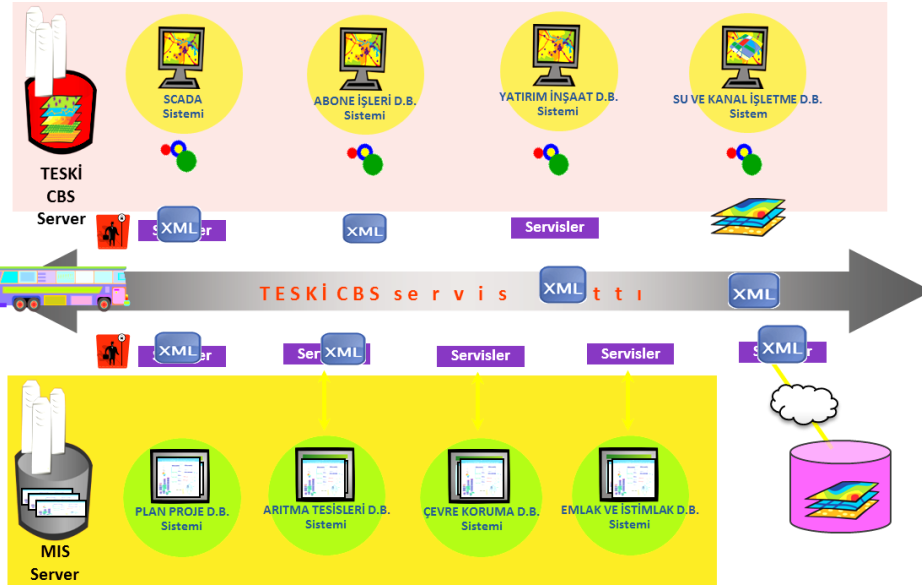
Ayrıca bu sistemle, su, enerji ve işgücü tasarrufu sağlanmakta, arızalara hızlı müdahale edilebilmektedir. SCADA sisteminin tasarım ve projelendirilmesinin tamamı TESKİ bünyesinde yapılmıştır. TESKİ tarafından yürütülen SCADA çalışmaları kapsamında nüfusun %70'inin kullandığı içme suyu sistem üzerinden takip edilmeye başlanmıştır. Şekil 3'te örnek olarak verilen Tekirdağ İli Süleymanpaşa İlçesine su temini sağlanan depoların, doluluk oranlarının SCADA ile anlık olarak izlendiği görülmektedir. TESKİ tarafından, nüfusun tamamının kullandığı suyun takip edilebilmesi için sistemin hızlı bir şekilde geliştirilmesi çalışmaları sürdürülmektedir.

2.2. Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) Uygulamaları

Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS); daha etkin planlama ve yönetim uygulamalarının geliştirilmesi, kararların hızlı ve yerinde alınabilmesi, kısa ve uzun vadede güncel ve zamana bağlı değişimi gözlenebilen veri yönetiminin oluşturulması, maliyetlerin azalması, görsel analitik yöntemlerle anlatılması zor olguların daha kolay şekilde anlatılabilmesi gibi faydalar sağlamaktadır. CBS uygulamaları sayesinde kurumlarda

karşılıklı olarak güncel veya yeni oluşturulan veriler anlık paylaşılabilmekte, iş gücü ve maliyet giderleri minimize edilebilmektedir. TESKİ bünyesinde Coğrafi Bilgi Sistemi uygulamaları (Online Altyapı Bilgi Sistemi, Kadastral Bilgi Sistemi, Kent Bilgi Sistemi, Üstyapı Tesisleri Bilgi Sistemi, Adres Bilgi Sistemi) birbirleriyle entegre olacak şekilde tasarlanmaktadır. Altyapı Bilgi Sistemi, Tekirdağ'ın tüm içme suyu, atıksu ve yağmursuyu bilgilerinin "akıllı nesne" olarak sistemde bulunduğu ve atıksu sistemi borularına ait robot görüntülerine ulaşılabildiği sistemdir. Üstyapı Tesisleri Bilgi Sistemi, TESKİ'nin içme suyu ve atıksu arıtma tesisleri, terfi merkezleri, su depoları ve idari binalarının tamamına ulaşabilmeyi sağlamaktadır. Adres Bilgi Sistemi, Tekirdağ'ın tamamını kapsayan ilçe, mahalle ve cadde-sokağa ulaşmayı sağlayan sistemdir. Kadastral Bilgi Sistemi, Tekirdağ'ın tamamında ilçe, ada, parsel, pafta bilgilerine ulaşılabilen sistemdir. TESKİ tarafından hazırlık çalışmaları tamamlanan CBS uygulamaları kapsamında ilgili birimlerden veriler toplanmaya başlanmıştır.

Şekil 4: TESKİ CBS Kapsamında Birimler Arası Bilgi Akışı



Kaynak: (TESKİ Emlak İstimlak Dairesi Başkanlığı)

TESKİ bünyesinde CBS kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla, masaüstü CBS yazılımı ve Web tabanlı CBS yazılımları aktif hale getirilerek, kurum içindeki ilgili kullanıcılara sunulmuştur. Masaüstü yazılım olarak Netcad ve web yazılımı olarak da yine Netcad uygulamaları kullanılmaktadır. TESKİ bünyesinde kurulan CBS birimi tarafından diğer ilgili birimlerle koordinasyon sağlanmakta ve sistem içinde bilgi ve veri akışı oluşturulmaktadır.

(Şekil 4)

Ayrıca Netcad'in Gisara Modülü, kurumdaki farklı birimler tarafından üretilen ve yönetilen verilerin, bir ara yüz aracılığı ile sorgulanması ve görüntülenmesini sağlayan, bir masaüstü KEOS uygulamasıdır. Uygulama ile veri tabanındaki bir bilgiden arama yaparken istenilen coğrafi konuma hızlıca ulaşma imkanı sağlamaktadır. Aynı zamanda uygulama ile cad ve raster veriler yönetilmektedir.

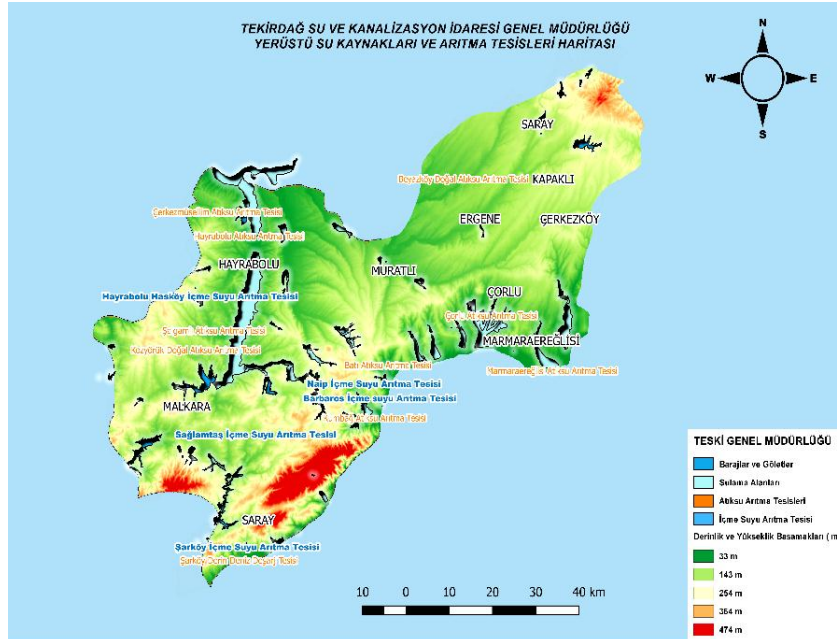
TESKİ CBS kapsamında veri tabanını, Open Street Map yol ağı, TESKİ parselleri,

sit alanları, orman kadastro, atıksu hatları, içme suyu hatları, yağmursuyu hatları, arıtma tesisleri, içme suyu kaynakları ve içme suyu depoları oluşturmaktadır.

TESKİ CBS uygulamalarında kullanılmak üzere Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nden alınan Gisara katmanları ise; İl, İlçe ve Mahalle idare sınırları, köy yerleşik alan sınırları, kadastro (ada/parselleri), 1/1000'lik plan sınırları, 1/5000'lik plan sınırları, 1/5000'lik hali hazır sınırları, 1/1000'lik hali hazır sınırları, 1/1000, 1/5000 ve 1/25 000'lik jeoloji haritası, yerleşime uygunluk alanları ve adres bileşenlerinden oluşmaktadır.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi CBS birimi ve TESKİ CBS birimi ile sağlanan bilgi entegrasyonu sayesinde, kayıp-kaçak analizleri, konum bazlı abone yönetimi, nüfus bazlı yatırım planlama, altyapı nüfus karşılaştırması, su kaynaklarının uzaktan algılama ile takibi ve taşkın simülasyonu çalışmaları gerçekleştirilebilmektedir.

Şekil 5: Tekirdağ İli TESKİ CBS Uygulamaları Veri Tabanı

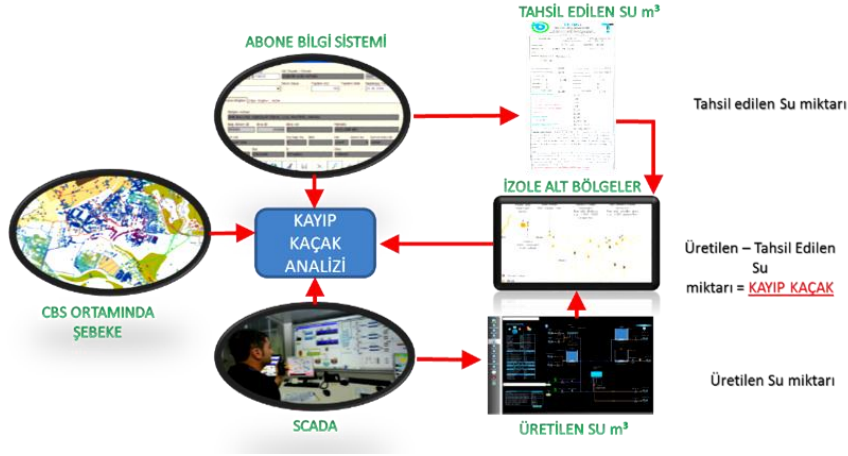


Kaynak: (TESKİ Emlak İstimlak Dairesi Başkanlığı)

Ayrıca Tekirdağ'daki altyapı ve üst yapıların akıllandırılmasına başlanması ile boru tipi, çapı, eğimi, zemin kotu, imalat tarihi, imalatı yapan firma vb. özellikler eklenerek sorgulama ve raporlama yapılabilecek standartlar oluşturulmuştur. Şekil 5'te görüldüğü gibi TESKİ bünyesindeki tüm içme suyu ve atıksu arıtma tesislerinin sayısal verileri haritalara

işlenebilmektedir. CBS uygulaması içinde abone bilgi sisteminin UAVT (Ulusal Adres Veri Tabanı) kodlarına göre düzenlenmesi için çalışmalar yapılarak, CBS'nin SCADA ve Abone Yönetimi arasında bir köprü görevini üstlenerek kayıp kaçağın tespitinde önemli bir rol oynaması sağlanmaktadır. (Şekil 6)

Şekil 6: CBS Uygulamasının SCADA, Abone Bilgi Sistemi İle Entegrasyonu



Kaynak: (TESKİ Emlak İstimlak Dairesi Başkanlığı)

2.3. Yeni Nesil Abone Yönetim Sistemi

Kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti hizmetin arzının daha etkin ve verimli kılınmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu çerçevede su ve kanalizasyon idarelerinde abone bilgi yönetim sistemi, sayaç okumalarını hızlı yapabilmek, faturaları hızlı ve hatasız düzenleyebilmek, problemleri hızlı tespit edip önlem alabilmek, abone taleplerine hızlı cevap verebilmek amacıyla uygulamaya konulmaktadır. TESKİ, abone yönetimine ilişkin veri kullanımı ve abonelerin takibi amacıyla kullanılan yazılım sayesinde abone bilgilerini yönetme çalışmalarını gerçekleştirebilmektedir.

TESKİ tarafından kurulan sistemde, vatandaşlardan gelen taleplerin alınmasıyla başlayan süreçte, abonelere ait bilgilerin yönetimi ve arızaların kısa sürede çözümlenmesi yaklaşımına dayalı çözümler üzerinde durulmaktadır. Vatandaşlardan gelen taleplerin alınması sürecinde,

abonelerin kurumsal web portal üzerinden veya herhangi bir iletişim biriminden başvuru yaptıkları adresleri, harita üzerinden konum olarak alınmaktadır. Sisteme talep ile ilgili doküman eklenebilmekte ve Mernis entegrasyonu ile abone bilgilerinin doğru iletilmesi sağlanmaktadır.

Sistemde adres tanımlaması, TESKİ'nin kurumsal coğrafi haritası kullanılarak, iş emri, sicil, abone vs. adresleri harita üzerinden belirlenerek gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda Ulusal Adres Veri Tabanı (UAVT) entegrasyonu yapılmakta ve abone lokasyonları adres ile eşleştirilmektedir. Ayrıca sayısal altyapı bilgileri görülebilmektedir. (Şekil 7)

İlave olarak sistemde, abone talepleri sınıflandırılabilir, başvuru adresi de doğrulanabilmektedir. Bu aşamada yeni bina çizilebilmekte, cadde ve kapı numarası atanabilmektedir.

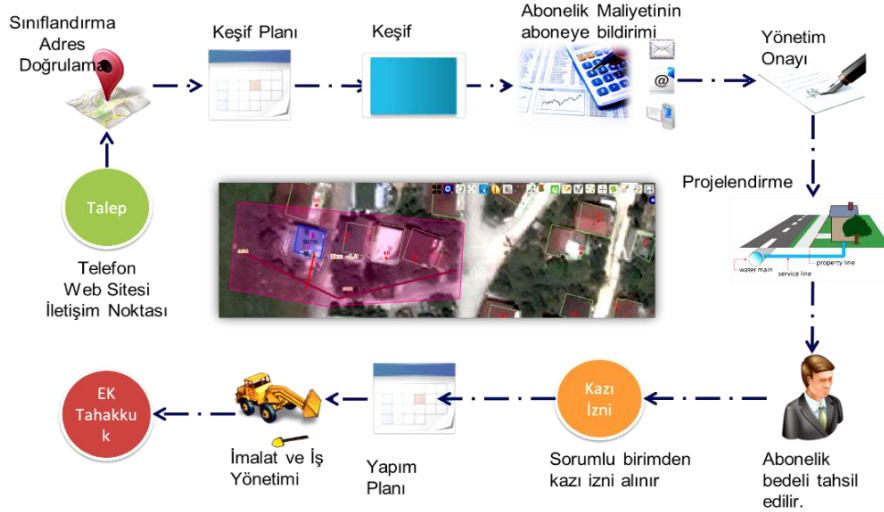
Şekil 7: TESKİ Abone Talep ve Adres Doğrulama İşlemi

Kaynak: (TESKİ Abone İşleri Dairesi Başkanlığı)

Sistemde, iş akışına göre keşif yapılacak, yapılmış ve yapılmakta olan tüm talepler harita üzerinde izlenebilmektedir. Keşif ekibindeki işler görülebilmekte ve harita üzerinde poligonlar çizilerek keşif iş emirleri ekiplere atanabilmektedir. Keşif işlemleri web veya mobil ortamda yapılabilmektedir. Keşif sırasında harita üzerinde bina çizilebilmekte, kapı numarası eklenebilmektedir. Vana (Servis kutusu) noktası belirlenebilmekte, dağıtım hattı ve

servis hattı çizilebilmektedir. Ayrıca üstyapı çizilebilmekte, üstyapıya ait bilgiler ve ölçüler kayıt altına alınabilmektedir. Abone bilgileri, abone ve sayaç bilgileri kayıt altına alınarak potansiyel abonelikler oluşturulabilmektedir. İmalata ait malzeme ve işçilik bilgileri varsa ihale poz bilgilerine göre kayıt altına alınarak maliyet oluşturulabilmektedir. Abonelere SMS / Mektup / e-mail ile bilgilendirme yapılabilmektedir.

Şekil 8: TESKİ Talep Yönetim istemi İş Süreci



Kaynak: (TESKİ Abone İşleri Dairesi Başkanlığı)

Keşif sonrasında ise proje onay aşamasında bulunan talebe ait tüm detaylar incelenerek yöneticilerin onayına sunulabilmektedir. Proje onayı ile kazı izinleri alınarak, imalat gerçekleştirilecek olan bölge için kazı metrajları ile gerçekleşen kazı ve planlanan kazı metrajları analiz edilebilmektedir. Süreci şebeke yapımı, imalat planı hazırlanması, imalat ve hakediş yönetimi izlemektedir. Şekil 8'de taleplere ilişkin iş yönetim süreci görülmektedir.

Abone Yönetim Sistemi kapsamında, abonelerin sicil işlemleri gerçekleştirilerek, yapılan abone bağlantı sözleşmeleri ile sisteme ilgili dokümanlar eklenebilmektedir. Ayrıca abonelerin sayaç bilgileri tutulmakta ve sayaç ile ilgili kalibrasyon talepleri ve sonuçları kayıt altına alınmaktadır. Su sayaç ve kalibrasyon istasyonu ile abonelerin, yüksek tüketim itirazları, sayaç arıza bildirimleri hızlı bir şekilde test edilerek çözüme kavuşturulmakta ve abonelerin mağduriyeti ortadan kaldırılmaktadır.

Tarife yönetimi, abone yönetim sistemi içindeki önemli bileşenlerden biridir. Bu kapsamda faydaları şu şekilde sıralanabilir; esnek tarife modeli olması, bölgesel tarifelerin yönetiminin yapılabilmesi, tarife türlerinin sürelerinin belirlenebilmesi, tarifelerin gelirlerinin, KDV oranlarının ve kademelerinin parametrik olarak belirlenebilmesi, tarifelerle ilgili muhasebe kodları ile otomatik eşleştirilme yapılabilmesi ile tarifelere alt ve üst tüketim sınırı belirlenebilmesidir. Tüketim tahakkukları online sayaç okuma ile belirlenebilmekte, aboneye ait eksik bilgiler ile kaçak kullanım tespitleri yapılabilmektedir. İnternet aracılığıyla anlık elde edilen veriler sunucuya iletilmektedir.

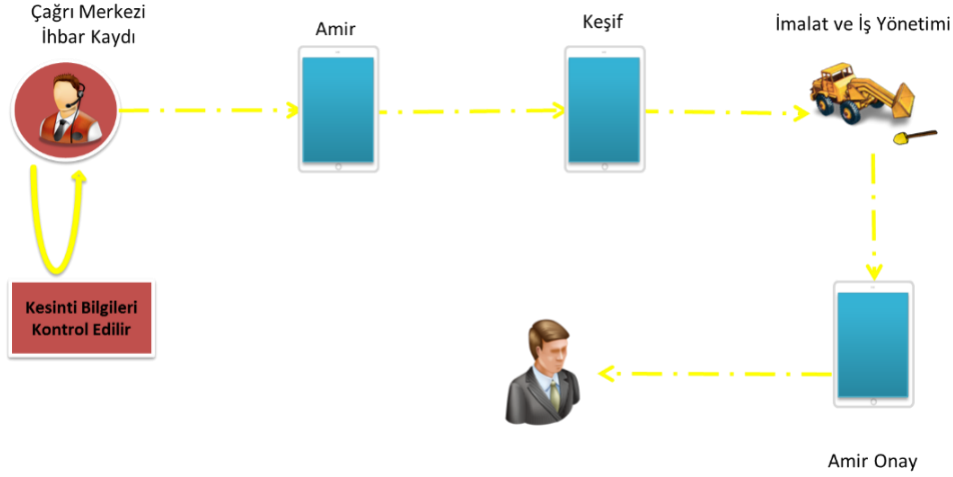
Ayrıca abonelerin tahsilat işlemleri yönetilebilmekte ve abonelere nakit, kredi

kartı, banka havalesi, taksitlendirme gibi çeşitli ödeme seçenekleri sunulmaktadır. Abone yönetim sistemi içinde tahsilatı yapılamayan alacaklar için süreçlerin otomatik ilerleyebileceği bir alacak yönetimi de bulunmaktadır.

Kaçak ve usulsüz kullanımlar ise sistem tarafından otomatik olarak tespit edilebildiği gibi saha operatörleri tarafından da tespit edilerek ilgili servislere iş olarak yönlendirilebilmektedir. Sistemin diğer bir özelliği borcunu ödemeyen abonelerin yasal süreçlerinin de yönetilebilmesidir. İcra talepleri yasal takip iş emri olarak iş listesine yönlendirilmektedir. İcra aşamasında ilgili yasal giderler ve standart giderler borcun üzerine dahil edilerek icraya kilitleme işlemi yapılabilmektedir. İcra süreçleri ile ilgili tüm matbu yazışmalar bu sistemde üretilebilmektedir. İcra Müdürlüğüne icra dosyasının UYAP sistemine aktarılabilmesi için gerekli XML dosyası otomatik olarak gönderilebilmektedir. Ayrıca kefil de tanımlanabilmektedir.

Abone yönetim sisteminin en önemli kısmını oluşturan arıza yönetim sisteminde; öncelikle ihbar adresi harita üzerinden belirlenmektedir. Oluşan iş emri ile ilgili ihbar sahibine anlık bilgi verilebilmektedir. İş emirleri mobil (android) ortamda yönetilmektedir. Ekip, araç, malzeme yönetimi yapılmakta ve kazı izinleri yönetilerek, yapılan işlemler resimler ile belgelenmektedir. Planlı kesintiler harita üzerinden belirlenmektedir. Arıza tamamlanma süreleri izlenebilmektedir. İş emrinin konumu değiştirilebilmekte ve en uygun ekibe iş emri atanabilmektedir. Şekil 9'da arıza yönetim sistemi süreci şematik olarak gösterilmiştir.

Tablo 9: TESKİ Arıza Yönetim Süreci



Kaynak: (TESKİ Abone İşleri Dairesi Başkanlığı)

TESKİ tarafından gerçekleştirilen bu sistemde sağlanan kazançlar özetle şu şekilde sıralanabilir; lokasyon tabanlı abone bilgileri, iş emri bilgileri, endeks okuma planları, ekiplerin anlık koordinatları, iş emri sonuçlandırma ve endeks okuma koordinatları, içme suyu / atık su Şebeke planları, şebeke sistemindeki komponentlerin ilişkileri, coğrafi / tematik raporlama yapılmaktadır. Ayrıca borç takip süreci, yasal takip süreci, yeni abonelik talep süreci, hat imalat süreci, sayaç hareketleri süreci, iş emri süreçleri, laboratuvar süreçleri izlenmektedir. Mobil iş gücü bakımından, arıza ihbar süreçleri, hat imalat süreçleri, yeni abonelik keşif süreçleri, sayaç iş emri süreçleri, endeks okuma süreçlerinde önemli faydalar sağlanarak, operasyonel süreç hızlandırılmaktadır.

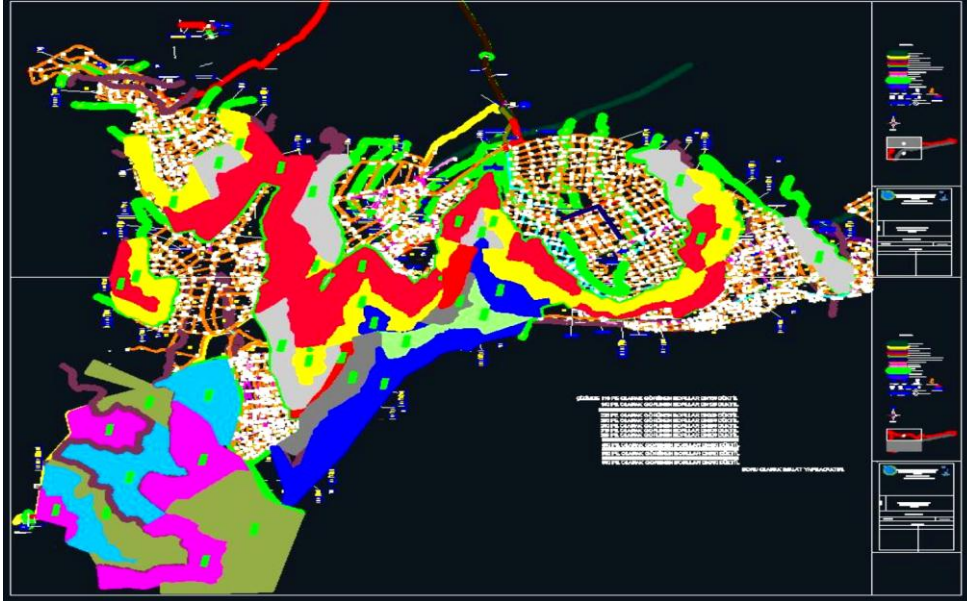
2.4. Akıllı Şebeke Yönetimi Uygulaması

TESKİ, yeni yapmakta olduğu altyapı projelerinde “Akıllı Şebeke Sistemi” uygulamasını gerçekleştirmektedir. Akıllı

şebeke sisteminde, proje alanı ortalama 2-3 bin abone olacak şekilde debimetre bölgelerine bölünmekte, alanlar debimetreler ile sürekli izlenmekte ve her ay bölgenin verilen su miktarı-toplanabilen fatura tutarı karşılaştırması yapılarak kayıp ve kaçakların kontrolü kolaylıkla gerçekleştirilmektedir. Bu sistemde vanalama ile arıza durumunda minimum abone etkilenecek şekilde kesintiler yapılması sağlanmaktadır.

Bu kapsamda “Kapaklı İlçesi Merkez Mahalleler İçme Suyu Projeleri” çalışması, akıllı şebeke sistemine uygun bir şekilde TESKİ teknik personeli tarafından tamamlanmıştır. Ayrıca Süleymanpaşa İlçesi mevcut içme suyu projesi de akıllı şebeke sistemine göre revize edilmiştir. Hidrolik modellemeyle birlikte proje alt izole bölgelere bölünmüş olup, Şekil 10’da görüldüğü gibi bir şebeke sistemi oluşmuştur. Bu sistemde her bir alt bölge bağımsız bir alan haline gelmiş olup, bölgeler sadece kendi içinde kontrol edilebilmektedir.

Şekil 10: Süleymanpaşa İlçesi Debimetre Bölgeleri



Kaynak: (TESKİ Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı)

TESKİ, akıllı şebeke yönetimi uygulamasını yeni yapmakta olduğu tüm projelerde uygulamaktadır.

2.5. Bilgi İşlem Altyapısı İle İlgili Çalışmalar

TESKİ bilgi işlem altyapısını; otomasyon programı, elektronik belge yönetim sistemi-ebys, varlık yönetimi, araç takip sistemi, internet altyapısı, bilgisayar donanımı, yazılım kurulumları, güvenlik kameraları, kablosuz cihazlar, sistem odası aktif ve pasif cihazlar, antivirüs yazılımı, güvenlik duvarı, IP telefonlar, 185 çağrı merkezi teknik altyapısı, kurumsal cep telefonları, gsm hatlar, sms hizmeti, kurum internet sitesi, kurumsal tv bilgi ekranları, e-teski, mobil veznelerin iletişimi, sıramatikler, kiosk sistemleri oluşturmaktadır. Bilgi işlem altyapısına dayalı olarak kullanılan uygulamalar ve faydaları başlıklar halinde ele alınmıştır.

2.5.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Uygulaması-EBYS

EBYS, İdarelerin faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde idare

faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin içerik, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan ve bu belgelerin üretiminden nihai tasfiyesine kadar olan süreç içerisinde yönetimini sağlayan bir sistemdir. EBYS günlük işlerin yapılmasının yanı sıra kurumsal hafızanın korunmasını, belgelerin güvenilirliğini sağlamakta ve saklanan belge yönetilen bilgiye dönüştürülmektedir. TESKİ'ye bağlı tüm birimlerde kullanılan EBYS-Elektronik Belge Yönetim Sistemi yazılımı ile tüm yazışmalar elektronik ortamda gerçekleştirilmekte ve kağıt israfı önlenmektedir. Bu sistemle, belgeleri elektronik olarak arşivleme ve kolayca sorgulama imkanı sağlanmıştır. Ayrıca personel tarafından kullanılan mobil telefonlar aracılığıyla EBYS sistemi kullanımı büro dışında da sağlanabilmektedir.

2.5.2. Mobil Uygulamalar

TESKİ tarafından yürütülen bilgi işlem altyapı çalışmaları kapsamında, sadece bilgiye erişim değil, operasyonel verilerin dış ortam tehditlerine karşı güvenilir yapılarda depolanması ve verilerin yürütüldüğü bilişim cihazlarının uygun ortamda barındırılarak yedeklenmesi

ilkesine dayalı olarak yalıtımı sağlanmış sistem odası kurulumu kademeli olarak gerçekleştirilmiştir. Sistem odası sayesinde TESKİ'nin sistem ve ağ altyapısı güvenliği ve sürekliliği sağlanmaktadır. Ayrıca Mobil Vezne araçlarına uygulanan, özel 4G modem kullanarak kesintisiz internet bağlantısı yapılmaktadır.

TESKİ'nin sahip olduğu kaynakları etkin kullanabilmek amacıyla kullandığı sistemlerden biri de araç takip sistemidir. Bu sistemde araçlara takılan cihazlarla, araçların izlenmiş oldukları rotalar, duraklama yerleri, rölanti süreleri ve çeşitli bilgiler haritalar üzerinden izlenebilmektedir. Ayrıca TESKİ binalarına iç ortam ve dış ortam güvenlik kameraları koyulması ile 7/24 kesintisiz kayıt yapılması sağlanmaktadır.

2.5.3.Alo 185 Çağrı Merkezi

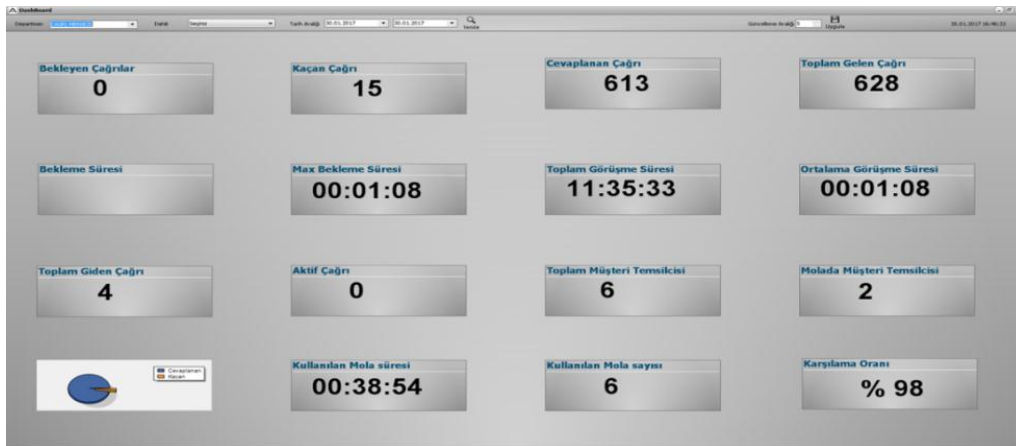
TESKİ görev ve sorumluluk alanı içerisinde şehir merkezi ve mahalle olan köylerdeki aboneler, şikayet ve taleplerini telefonla Alo 185 hattını arayarak iletebilmektedir. Aramaların sonucu Alo 185 Çağrı Merkezi çalışanları tarafından 24 saat arıza ihbarları veya şikayetleri kayıt edilip, sorumlu birimlere anında iletilerek arızalara süratle müdahale edilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanında su ve kanal arıza ekiplerinin daha hızlı ve kaliteli hizmet verebilmesi için vatandaşlara yönelik bilgilendirmeler de yapılmaktadır. Sistemin kuruluşundan itibaren gelen istek ve şikayetlerin sonuçlanma oranı Tablo1'de belirtildiği gibi %99,75 seviyelerinde gerçekleştiği belirlenmiştir. Ayrıca Şekil 11'de görüldüğü üzere çağrı merkezi panosundan anlık talep ve şikayetlerin durumu izlenebilmektedir.

Tablo 1: TESKİ Alo 185 İş Emirleri Gerçekleşme Durumu

185 ÇAĞRI MERKEZİ İŞ EMRİ İSTATİSTİKLERİ (2014-2017)	
GELEN İSTEK/ŞİKAYET	355.951
SONUÇLANAN İSTEK/ŞİKAYET	355.053
SONUÇLANMAYAN İSTEK/ŞİKAYET (Parke taşı, asfalt, mazgal, kanal bağlantısı vb.)	898
SONUÇLANMA ORANI (%)	99,75

Kaynak: (TESKİ Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı)

Şekil 11: TESKİ Çağrı Merkezi Bilgilendirme Panosu



Kaynak: (TESKİ Su ve Kanal İşletme Dairesi Başkanlığı)

SONUÇ

Bilgi ve teknoloji alanındaki yeni uygulamalar, zaman ve mekan farklılıklarının etkisini önemli ölçüde ortadan kaldırmaktadır. Yönetim ve hizmet sunum biçimlerini bu gelişmelere göre yeniden tasarlayan su ve kanalizasyon idareleri, akıllı uygulamalar ile vatandaşla arasında bir bağ kurarak hizmetlerden yararlanma imkanlarını artırmaktadır.

Çağdaş ve modern işletmecilikte kolaylıklar sağlayan akıllı su yönetimi uygulamalarının, özellikle yeni kurulan su ve kanalizasyon idarelerinde aktif olarak kullanılması ve yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Su ve kanalizasyon idarelerince yürütülen akıllı su yönetimine uygulamaları, İdareye tüm verileri tek bir altyapı üzerinden yönetme ve denetleme kabiliyeti kazandırmaktadır. Çok geniş bir coğrafi alana yayılmış üretim ve dağıtım sistemlerinin kontrolünün zorluğu sebebiyle, su kaynakları ile dağıtım hatlarının sürekli izlenmesi gerekmektedir. Su ve kanalizasyon idarelerinde öne çıkan konulardan biri olan ve kısa sürede yaygınlaşan SCADA sistemi sayesinde; veri iletişimi hızlı, güvenilir ve planlı olmakta ve ilave olarak sistemin sağlayacağı iş gücü, zaman, malzeme ve enerji tasarrufları nedeni ile kaynakların etkin kullanımı sağlanmaktadır. TESKİ tarafından gerçekleştirilen SCADA uygulamalarında önemli bir aşama katedildiği ve sistemin tüm kente yönelik yaygınlaştırılması çalışmalarına hızla devam edildiği görülmektedir. İçme suyu SCADA'sının yanında atıksu SCADA çalışmalarının da hızlandırılması sağlanarak, arıtma, kanalizasyon ve yağmur suyu hatlarının da elektronik olarak kontrol altında bulundurulması önem taşımaktadır.

CBS uygulamaları ile bilgiye ulaşmanın kişilere bağımlı olduğu bir sistemden, bilginin herkese belirli yetkilerle açık olduğu sisteme geçilerek daha şeffaf ve

sürekli bir yapı oluşturulmaktadır. Böylelikle belirli kişilerce sahip olunan bilgiler kurumun ortak bilgisi haline dönüşmüş olmaktadır. CBS uygulamaları TESKİ'nin öncelikli konuları arasından yer alarak sistem kurulması çalışmaları yürütülmektedir. Sürecin hızlandırılmasıyla birlikte bilgiyi yönetmek de kolaylaşacaktır.

Su ve kanalizasyon idarelerinde akıllı su yönetimi uygulamaları sayesinde su gelirlerinin artması, işletme maliyetlerinin düşmesi, su kalitesinin yükseltilmesi, vatandaşlara yüksek standartlarda hizmet sağlanması, abone ve su idarelerinin memnuniyetinin artırılması sağlanmaktadır. TESKİ Alo 185 çağrı merkezi ile vatandaşların talep ve şikayetlerine anında müdahale edilebilmesi, su hizmetlerindeki verimliliğe artırmaktadır.

Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi tarafından gerçekleştirilen akıllı su yönetimi uygulamalarının bu doğrultuda etkili bir araç olarak kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca kentsel kamu hizmetleri alanında en temel ihtiyaçlardan olan suyu temin ederek ihtiyaç sahiplerine ulaştırmak ve kullanılan suyu bertaraf etmek amacıyla Tekirdağ İlinde Su ve Kanalizasyon İdaresince ciddi yatırım ve harcamaların yapıldığı göz önünde bulundurulduğunda akıllı su yönetimi alanında yapılanların önemi daha da artmaktadır. Teknolojik gelişimlere uyum sağlayarak, su ve atıksu hizmetleri alanında gerçekleştirilen tüm çalışmalar kentin yaşam kalitesine önemli katkılar sağlamaktadır.

TESKİ örneğinden yola çıkılarak, kamu yönetiminde dijitalleşme ve e-devlet çalışmalarının ön plana çıktığı bugünlerde, su ve kanalizasyon idarelerinin uygulamaları dikkat çekmekte olup, bu alanda daha fazla araştırma ve geliştirme yapılabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

1. BAŞA, Ş., İçöz, İ. ve Metin, B. (2017) “İçmesuyu kalitesinin online takibi ve terör saldırılarına karşı erken uyarı sistemleri”, 2. Uluslararası Su ve Sağlık Kongresi, 13-17 Şubat, Antalya, Türkiye.
2. BAŞA, Ş.(2012) “e-Devlet çalışmalarına bir örnek: e-İçişleri projesi”, Sosyoekonomi Dergisi, Cilt 17, Sayı 17, sayfa 225-245.
3. “İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerinde Kayıp ve Kaçakların Kontrolü Yönetmeliği”, Resmi Gazete, Sayı 28994, 8 Mayıs 2014.
4. “İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerinde Kayıp ve Kaçakların Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliği”, Resmi Gazete, Sayı 29418, 16 Temmuz 2015.
5. METİN, B., “İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerinde Kullanılan Vana ve Pompalarda Verimlilik ve Kontrol”, 9. Pompa Vana Kompresör Kongresi, 5-7 Mayıs 2016, İstanbul, Türkiye
6. 6360 Sayılı Ondört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmiyedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete, Sayı 28489, 6 Mayıs 2012
7. 2560 Sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun, Resmi Gazete, Sayı 17523, 23 Kasım 1981
8. 14 İlde Su ve Kanalizasyon İdaresi Kurulmasıyla İlgili Bakanlar Kurulu Kararı, Resmi Gazete, Sayı 28958, Karar Sayısı 2014/6072
9. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (TESKİ), Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Raporu (2017), Tekirdağ, Türkiye.
10. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (TESKİ), Emlak ve İstimlak Dairesi Başkanlığı Raporu (2017), Tekirdağ, Türkiye.
11. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (TESKİ), Abone İşleri Dairesi Başkanlığı Raporu (2017), Tekirdağ, Türkiye.
12. Tekirdağ Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (TESKİ), Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Raporu (2017), Tekirdağ, Türkiye.

SAĞLIK HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME: SAĞLIK YÖNETİMİNDE BİLGİ SİSTEMLERİNİN KULLANILMASI

DIGITALIZATION IN HEALTH SERVICES: USING INFORMATION SYSTEMS IN HEALTH ADMINISTRATION

Tekin AVANER*, **Recep FEDAI****,

* Yrd. Doç. Dr. Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü,
tekinavaner@yyu.edu.tr

** Dr. Araştırma Görevlisi, Ankara Üniversitesi, SBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü,
receptedai.86@gmail.com

ÖZ

Çalışma Türkiye’de uygulanan sağlık reformları çerçevesinde kurulan sağlık bilgi sistemleri üzerine odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı sağlık bilgi sistemlerinin karar süreçlerine dolayısıyla sağlık hizmet ve yatırımlarına ne gibi etkilerde bulunduğu saptanmasıdır. Bu çerçevede dijital çağda kamu hizmet alanlarından biri olan sağlık hizmetlerinin reforma uğraması ne anlama gelmektedir? Söz konusu reform sağlık hizmetlerinin gelişimine nasıl bir etkide bulunmaktadır? Sağlık hizmetlerinde reform olgusunun dijitalleşme açısından önemi nedir soruları çalışmanın gidişatına yön vermektedir. Bu doğrultuda çalışmada alana iki farklı bakış açısı ile yaklaşılmaktadır. Bunlardan ilki sağlıkta yaşanan dijitalleşmenin karar destek süreçleri açısından önemi iken; ikinci ise sağlıkta yaşanan dijitalleşmenin özel sektör yatırımları üzerinden belirleyici bir etkisi olup olmadığıdır. Bu doğrultuda sağlık bilgi sistemleri çerçevesinde elde edilen birtakım veriler analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Reformu, Sağlık Bilgi Sistemleri, e-sağlık, Ulusal Sağlık Sistemi.

Jel Kodları: H75, H83, I11, I18.

ABSTRACT

The study focuses on health information systems established within the framework of health reforms implemented in Turkey. The purpose of the study is to determine the effects of the health information systems on the decision processes and therefore the health services and investments. What does this framework mean for the rehabilitation of health services, one of the public service areas in the digital age? How is reform effective in the development of health care services? The question of what is important in terms of digitization of the reform of health care services leads to the direction of the study. In this direction, the field is approached with two different perspectives. While these are important in terms of decision support processes, the second is whether health-care digitalization is a decisive influence on private sector investments. In this respect, some data obtained within the framework of health information systems have been analyzed.

Keywords: Health Reform, Health Information Systems, e-health, National Health System.

Jel Codes: H75,H83, I11, I18.

1. GİRİŞ

Sağlık reformları çerçevesinde Türkiye’de sağlık bilgi sistemlerinin kurulması girişimleri 1990’lı yıllarda başlamasına

rağmen 2000’li yıllar ile birlikte bu süreç hızlanmıştır. Bu çerçevede 2003 yılında 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı’nda (Kalkınma Bakanlığı, 2017) özel sektörün sağlık alanına yatırım yapmasının

özendirilmesini içeren reform başlıklarına yer verilmiştir. Planda yer alan sağlık reformları aynı yıl Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) adıyla açıklanmıştır. SDP içeriğinde yer verildiği kadarıyla dijitalleşme (karar sürecine etkili bilgiye erişim, sağlık bilgi sistemi kurulması) önemli bir bileşendir. Söz konusu politikaların uygulama aşaması ise bu tarihlerden itibaren hızlanmaya başlamıştır. 2004 yılında e-sağlık projesi kapsamında (RG: 04.12.2003, Sayı:25306) on beş adet sağlık hedefi belirlenmiştir. Sağlık bilgi sistemlerinin geliştirilmesine yönelik sıralanan hedefler nihayetinde Ulusal Sağlık Sistemi'nin kurulması ve işletilmesine yöneliktir.

Sağlık Bakanlığı, kamu yönetiminin genelinde yapılacak reformlar için sağlığı önemli bir sıçrama alanı (Sağlık Bakanlığı, 2003) olarak göstermektedir. Başka bir ifadeyle sağlık alanında yapılacak reformlar diğer politika alanları için önemli bir model teşkil edecektir. Dolayısıyla sağlık reformlarının kamu yönetimi bağlamında çözümlenmesi devletin genelinde yaşanan reformları anlamak açısından alana önemli bir katkı sunacaktır. Sağlık hizmetlerinde reform olgusunun dijitalleşme açısından önemi nedir? Bu doğrultuda çalışmada sağlık bilgi sistemlerinin kurulmasına giden süreç ele alınarak sağlık reformlarının arka planı hakkında bilgilere de yer verilecektir. Çalışma Türkiye'de uygulanan sağlık reformları çerçevesinde kurulan sağlık bilgi sistemleri üzerine odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı sağlık bilgi sistemlerinin karar süreçlerine dolayısıyla sağlık hizmet ve yatırımlarına ne gibi etkilerde bulunduğu saptanmasıdır. Bu çerçevede dijital çağda kamu hizmet alanlarından biri olan sağlık hizmetlerinin reforma uğraması ne anlama gelmektedir? Söz konusu reformlar sağlık göstergelerine nasıl bir etkide bulunmaktadır? soruları çalışmanın gidişatına yön vermektedir. Bu doğrultuda çalışmada alana iki farklı bakış açısı ile yaklaşılmaktadır. Bunlardan ilki sağlıkta yaşanan dijitalleşmenin karar destek süreçleri açısından önemi iken; ikinci ise sağlıkta yaşanan dijitalleşmenin özel sektör

yatırımları üzerinden belirleyici bir etkisi olup olmadığıdır. Bu bağlamda devletin sağlık bilgi sistemlerini kurması bir yandan vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşma olanağını artırırken diğer yandan vatandaşlardan toplanan veriler özel sektörün alana yapacağı yatırım için rasyonel bilgi sunmaktadır. Çünkü devlet, özel sektörün sahip olmadığı imkânları ile gücünü merkezden taşraya varan örgütlenmesi üzerinden sürdürerek gerekli verileri toplayabilmektedir. Çalışmada reformların bir sonucu olarak dijital sağlık sistemlerinin kullanım alanlarına yönelik birtakım bulgular elde edilmiştir.

2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA SINIRLI RASYONALİTE ETKİSİ

Sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde sunumu için alana ilişkin verilerin toplanması büyük önem teşkil etmektedir. Yapılacak reformların başarı düzeyi de aynı şekilde alanın tanınması, problemlerin tespit edilmesi ve hizmet sunulacak kesimin ihtiyaçlarının giderilmesine bağlıdır. Alanda toplanan bilginin güvenilir olması karar verme sürecine ve yatırımlara doğrudan etki edecektir. Sağlık hizmetlerine ilişkin veriler ülke genelinde hizmet ağı sayesinde toplanabilmekte; kamu ise özel sektöre göre örgütlenme ve personel açısından üstün bir konumda bulunmaktadır. Bilgiye erişim kamu ve özel sektör açısından farklılık gösterdiği için özel sektörün bilgi düzeyi, alandaki yatırımlarını da doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla özel sektörün sağlık bilgisine erişme durumu kısıtlı olduğu için alana ilişkin gerekli bilgiler kamu aracılığı ile sağlanabilmektedir.

Özel sektör açısından bilginin elde edilmesi önemli bir maliyet yaratmakta ve yatırımların büyüklüğünü etkilemektedir. Sağlık hizmetlerine yapılacak yatırımlar da özel sektörün kendi arasında yaşadığı rekabet dolayısıyla bilgi gizlemeye neden olmakta ve bir anlamda fırsatçılık yaratmaktadır. Sağlık hizmetleri özelinde ele alındığı üzere bilginin elde edilme

sürecinde İşlem Maliyeti Teorisi özel sektörün yatırımları üzerinde belirleyici bir teori olarak karşımıza çıkmaktadır. İşlem Maliyetleri Teorisi çerçevesinde üretim için gerekli olan bilginin etkinlik ve verimlilik çerçevesinde nasıl tedarik edileceği aynı zamanda karar problemini de ortaya çıkarmaktadır (Çoban, 2002: 165). İşlem Maliyeti Teorisi'nin varsayımı ise piyasa başarısızlığı üzerine kuruludur. Piyasa başarısızlığı bilgiye ulaşma açısından karşılaşılan sorunları konu edinmekte (Özgen, 2002: 52) ve sınırlı rasyonalite üzerinde durmaktadır.

İktisadi rasyonalite, *homo economicus* (iktisadi insan) üzerinden yükselerek klasik ve neo-klasik iktisatçıların kullandığı bir argüman haline gelmiştir (Sarfati, 2005: 104). Rasyonel karar verme, ekonomistler tarafından kıt kaynakların kullanımında ifade edilen bir teoridir. Herbert Simon bu teoriyi reddederek klasik teorinin başarısızlığı (eksik rekabet, belirsizlik) üzerinden örgütlerdeki karar alma mekanizmalarını incelemiş, tam bilgi akışının mümkün olmadığını *sınırlı rasyonalite* (bounded rationality) kavramını kullanmıştır (Simon, 1979: 493). Yerleşik iktisatçılar tam bilgi ve rasyonel insan ile belirsizliğin olmadığı dünyada kurumlara da ihtiyaç olmadığını iddia etmişlerdir. Simon, sınırlı rasyonalite kavramı ile her şeyin bilgisine sahip olunamayacağını vurgulamıştır. Birey tercihlerinin rasyonel insan üzerinden algılanması aynı zamanda piyasanın tam rekabet halinde çalışmasını gerektirir. Çünkü tam rekabet halinde bilgi önemsizdir ve bilginin maliyeti sıfırdır. Ancak kurumlar bilginin maliyeti konusunda önemli bir pozisyona sahiptir. Sınırlı rasyonalite, insanların işlem yaptıkları ortamda tahmin edemedikleri veya müdahalede bulunamadıkları değişimlerdir. Sınırlı rasyonalite aynı zamanda insanların işlem için gerekli bilgiyi toplama, değerlendirme ve doğru karar verme sürecinde çevresel belirsizlikle sınırlandırılmaları anlamı taşımaktadır. İşlem Maliyeti Teorisi'ne göre sınırlı rasyonaliteyi ortadan kaldıracak olan kurum devlettir. Devletin sağlık hizmetlerine

müdahale etmesi ve dışsal ekonomilerden dolayı piyasa başarısızlığının varlığı, birtakım sorumlulukları da beraberinde getirmektedir. Sağlık hizmetlerine ilişkin verileri elinde bulunduran devlet ile özel sektör arasında bu anlamda bir rekabet de mümkün görünmemektedir. Bu doğrultuda özel sağlık hizmeti sağlayıcılarının en büyük başarısızlığı sağlık sistemine ilişkin tüketici davranışlarından eylemlerine, tıbbi verilerden ilaçlara kadar piyasadan türetebilecekleri bilginin 'rasyonel' olduğunun sanılmasıdır. Sağlık hizmet sağlayıcılarının iyi bilgilendirilmiş olması gerekmekte devlet ise bu işlevi yerine getirerek işlem maliyetini azaltacak kurum olarak görülmektedir (Çiçen, 2015: 1-2).

3. SAĞLIKTA DİJİTALLEŞMENİN KARAR VERME SÜRECİNE VE ÖZEL SEKTÖRE ETKİLERİ

Çalışmanın bu başlığında sağlıkta yaşanan dijitalleşmenin karar destek süreçleri açısından önemi ve dijitalleşmenin özel sektör yatırımları üzerindeki etkisi üzerinde durulacaktır. Kamu hizmetlerinin hızlı, etkili, verimli ve iktisadi sunulması deyimi Taylorist ya da diğer deyişle rasyonalizasyon kavramıyla adlandırılmaktadır. Teknik ya da teknolojik değişiklik ve gelişmeler bu deyimden bahsi geçen beklentileri ve hedefleri doğası gereği etkilemektedir. Bu bağlamda kamu sağlık hizmetlerinde artan dijitalleşme çabaları alanın yönetiminde çeşitli bilgi sistemlerinin kullanılmasını sağlamıştır. Sağlık hizmetlerinde yaşanan dijitalleşme hareketi politika yapım sürecine katılım açısından kamu kurumlarının eşgüdüm halinde çalışmasını hızlandırmıştır. Sürecin bir yandan kamusal sağlık hizmetlerinde etkin kaynak kullanımında diğer yandan özel sektörün sağlık hizmet sunumunda etkileri bulunmaktadır. Sağlıkta dijitalleşme çerçevesinde aşağıda ele alınacağı üzere Türkiye'de sağlık reformları ile eksik bilginin tamamlanmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Söz konusu uygulamalar bir yandan politika yapım sürecini hızlandırırken diğer yandan özel

sektör yatırımları için gerekli olan verilerin toplanmasını kolaylaştırmıştır.

3.1. Sağlıkta Dijitalleşmenin Karar Destek Süreçleri Açısından Önemi

Teknolojik gelişmelerin ve finansal baskıların artmasıyla kalite ve hasta tercihinin ön plana çıkması, sağlık hizmetlerinin üretimi ve sunumunda dijitalleşme ile birlikte reform olgusunu tetiklemiştir. Reform, genel anlamda aksaklıkları ve hataları düzeltme, daha iyi hale getirme ya da yeni bir şekil verme anlamına gelmektedir (Sürgit, 1972: 9) Kavram yeniden yapılandırma olarak ifade edilirse güncelliğini hiçbir zaman yitirmemekte böylece kamu politikası olarak önemli bir araç haline gelmektedir. Sağlık reformu ise sağlık örgütlenmesini ve politikasını değiştirme amacıyla hazırlanan programların yürütülmesi için uygulamaya koyulan faaliyetler bütünü olarak ifade edilebilir. Reformun içeriği hizmet önceliklerinin belirlenerek buna uygun politikaların geliştirilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesi gibi süreçlerden oluşmaktadır (Saltman ve Figueras, 1999: 385). Bu anlamda politika döngüsüne benzeyen süreç verilerin elde edilmesi ve daha da önemlisi bunların nasıl işleneceği ve uygulamaya nasıl yansıtacağı ile ilgili önemli bir sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu sorun etkili bir sağlık bilgi sisteminin kurulmasını gerektirmektedir. Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme ise verilerin elde edilmesi, işlenmesi ve kullanılması sürecinde sağlık bilgi sistemlerine odaklanmayı gerektirmektedir.

Yönetim, bir süreç olarak bütün faaliyetlerin ve kaynakların bir plan dâhilinde kullanılmasını gerektirir. Kaynakların belirli önceliklere göre kullanılması için yöneticilerin gerekli tüm bilgiye sahip olması gerekmektedir. Alınan kararlar önceden toplanan bilgilerden oluşurken aynı şekilde hangi kararın hangi bilgiden elde edildiği de önem arz etmeye başlar. Çeşitli kanallardan elde edilen bilgiler ortak bir veri tabanında toplanarak belirli süreçlerden geçirilerek işlenmelidir.

Nihayetinde toplanan veriler yönetimin tüm kademelerinde bulunan personel tarafından kullanılır. Bu sistemin tümüne ise sağlık bilgi sistemi adı verilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 1992: 50).

Türkiye’de sağlık hizmetlerinde yaşanan dijitalleşme hareketi sağlık bilgi sistemlerinin kurulmasını gerektirmiştir. Örneğin, Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) çerçevesinde oluşturulan Ulusal Sağlık Bilgi Sistemleri kapsamında ve Sağlık.Net çatısı altında Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS), Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri (HBYS), Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM) gibi alt uygulamalar bulunmaktadır. Ayrıca, Yatırım Takip Sistemi (YTS), Malzeme Kaynakları Yönetim Sistemi (MKYS) ve Özel Sağlık Kuruluşları Yönetim Sistemi de programın diğer bileşenlerini oluşturmaktadır.

TSİM, koruyucu sağlık hizmetleri kapsamında yürütülen faaliyetlerin, hastanelerde yapılan faaliyetlerin ve bu faaliyetler yerine getirilirken gerekli kaynakların bilgilerinin yer aldığı bir sistemdir. TSİM ile elektronik kaynaklar oluşturularak karar süreçleri açısından doğru bilgi üretiminin kullanılması amaçlanmaktadır. HBYS’ler ise tüm hastanelerde gerçekleştirilen teşhis ve tedaviye yönelik neredeyse tüm işlemlerin hasta odaklı olarak kaydedildiği sistemlerdir. Bu sistemlerdeki veriler Sağlık.Net’e gönderilerek tek bir merkezde toplanmakta ve sağlık politikaları geliştirmek üzere veriler işlenmektedir. ÇKYS ile bilgi sistemlerinin tek bir sistem üzerinden izlenebilmesi mümkün kılınmış ve il sağlık müdürlüklerinin sahip olduğu veriler bir araya getirilmiştir. Doktor Bilgi Bankası ile doktor sayısı, uzmanlık alanları İnsan Kaynakları Yönetim Sistemine dâhil edilmiştir. YTS ile Sağlık Bakanlığı’nın sahip olduğu bina ve teçhizat sayısı, MKYS ile kamu hastaneleri ve Bakanlığın diğer birimlerine ait ilaç ve malzemelere ilişkin veriler, SKYS ile özel hastanelerin hasta ve muayene işlemine ait bilgiler ÇKYS ile entegre hale getirilmiştir. Sağlık.Net sağlık

tesislerine başvuran teşhis ve tedavi hizmeti alan vatandaşların sağlık faaliyetlerine ilişkin verilerinin yanı sıra hastanelere ait bilgilerin tek bir merkezde toplandığı elektronik kayıt sistemidir. Genel olarak bu sistemler sağlık harcamaları, hastalık yükü çalışmaları ve demografik verilerin tek bir merkezde toplanması açısından önemli görülmektedir.

Yukarıda yer alan gelişmeler sağlık hizmetlerinde birtakım tasarrufların (zaman, kırtasiye) yapılmasını da beraberinde getirmektedir. Örneğin, kâğıtsız hastane adı ile dillendirilen dijital hastane projesi ile de

3.2. Sağlıkta Yaşanan Dijitalleşmenin Özel Sektör Yatırımları Üzerindeki Etkisi

Çalışmanın girişinde sağlık alanında yaşanan dijitalleşme hareketinin iki farklı açıdan ele alınabileceği ifade edilmişti. Sağlık reformları çerçevesinde kurulan bilgi sistemlerinin karar destek süreçleri açısından doğru bilgiye erişimi hızlandırdığı, kurumlar arası eşgüdümü sağladığı, vatandaşların hizmete ulaşmalarını artırdığı bilinse de diğer yandan sağlık bilgi sistemlerinin sağlık yatırımları üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun üzerinde durulması gerekmektedir. Bu gereklilik reformların ve reform sürecinde yer alan aktörlerin etkisinin ele alınmasını zorunlu kılmaktadır.

Türkiye’de 1990’lı yıllarla birlikte Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) öncülüğünde birtakım sağlık projeleri uygulanmaya çalışılmış, Dünya Bankası (DB) ise söz konusu projelerin finansmanını üstlenmiştir. DB’nin kurumsal düzenlemeler üzerinden geliştirdiği sağlık politikası hükümetlere önemli roller yüklemektedir. Sağlık reformu açısından piyasayı düzenleme, sağlık alanını özel sektörün kullanımına uygun hale getirmenin yanı sıra hükümetlerin eylem ve işlemleri ile reformun başarısını gözler önüne sermektedir. Sağlıkta dönüşüm, sınırlı rasyonalitenin ortadan kaldırılması için sağlık verilerinin toplanmasını gerektiren verileri doğru bir şekilde kullanabilecek personelin yetiştirilmesi ve bu anlamda

hastanelerdeki tüm sürecin elektronik sistemler ile yürütülmesi hedeflenmiş bu hedefe yönelik olarak Bakanlık tarafından HIMMS (Sağlık Bilgi ve Yönetim Sistemleri Topluluğu) ile işbirliği yapılmıştır. Dolayısıyla sağlık reformları çerçevesinde kurulan bilgi sistemlerinin kamu kurumları açısından doğru bilgiye erişimi hızlandırdığı, kurumlar arası eşgüdümü sağladığı ifade edilmelidir. Ayrıca sağlıkta dijitalleşme bilgi akışının hızlanmasını ve vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşılabilirliğinin artmasını sağlamaktadır.

sağlık bürokrasisinin yeniden yapılandırılmasını da zorunlu kılmıştır.

Türkiye’de sağlıkta reform hareketi 1990’lı yıllarda sağlıkta kurumsallaşmaya yönelik olarak yasal ve yönetsel düzenlemelerin başlatılması ile gerçekleşmiş; oluşturulan projeler DB ve DSÖ öncülüğünde uygulamıştır. DB sağlıkta dönüşüm ile sağlık hizmetlerine erişimi ve maliyet etkin politikaları uygulamayı amaçlamakta; hükümete ise kurumsal düzenlemeler görevi yüklemektedir. Örneğin II. Sağlık Projesi ile Sağlık Bakanlığı’nın yönetim kapasitesini geliştirmek için modern örgütlenme yöntemlerini ve teknolojisini kurmak gerektiği ifade edilmiştir. Sağlıkta kurumsallaşma anlamına gelen proje ile sağlık piyasasına girmek isteyen girişimciler için Bakanlığın rolü sınırlı rasyonalitenin ortadan kaldırılmasıdır. Bakanlığın söz konusu rolü özel sektör için güvenilir verilerin toplanması noktasında daha açık hale gelmektedir. Aşağıdaki bilgiler (RG: 22.12.1994, Sayı: 22149) ışığında reform ile sağlık bilgi sistemlerinin sağlık örgütlenmesi içinde yer alması gerektiği sonucuna varılmaktadır:

Hastalık yükü araştırması ve sağlık sektörünün yönetim ve işleyişini geliştirmek ve güçlendirmek amacıyla stratejiler geliştirmek üzere belirli uzmanlık alanında araştırma ve çalışmaları yürüterek sağlık sektörünün, hastalık parametrelerinin izlenmesi ve değerlendirilmesi yoluyla

kapasitesini ve sağlık hizmetleri müdahalelerinin maliyet etkinliğini geliştirmek...

Yukarıda yer alan ifade değerlendirildiğinde, söz konusu projelerin belki de en önemli yanının sağlık bilgi sistemlerinin kurulması için teknik yardımların yapılması ve sağlık personelinin bu konuda eğitilmesi olduğu anlaşılabacaktır. Bu doğrultuda sağlık bilgi sistemlerinin sağlık hizmetlerinin sunum ve finansmanına dayalı araştırmalar için kullanıldığı (Sağlık Bakanlığı, 1997) ifade edilmelidir. Bakanlığın buradaki rolü ise sağlık piyasasına ilişkin güvenilir bilgileri toplayarak özel sektörün kullanımına sunmaktır. Bu doğrultuda sağlık projeleri ve sağlık bilgi sistemlerinin kurulması arasında doğrudan bir ilişki vardır. Söz konusu ilişki sağlık hizmetlerine yatırım yapılırken ortaya çıkan maliyetlerin devlete mi yoksa özel sektöre mi bırakılacağını belirlemektedir. Bu anlamda devletin görevi piyasalar üzerindeki olumsuz dışsallığı kaldırmaktır. Özel sektör için bilginin maliyeti pahalı olmakla birlikte piyasadaki rekabet fırsatçılığa dolayısıyla bilginin gizlenmesine ve maliyetlerin artmasına neden olmaktadır. Çalışmanın teorik çerçevesinde ele alındığı üzere devlet, sınırlı rasyonaliteyi kaldıran bir kurum olarak özel sektör için işlem maliyetini azaltacaktır. Bu durum ise maliyetlerin devlete yüklenmesine neden olmuştur. Özel sektörün sağlık yatırımlarının artması ise devletin alana ilişkin bilgi kaynaklarını özel sektöre açmasına bağlıdır. Aşağıda söz konusu girişimlerin bulgular üzerinden yorumlanmasına yönelik bir çerçeve sunulmuştur.

4. BULGULAR

Türkiye’de sağlıkta dijitalleşme hareketini özel sektör için güvenilir veriler oluşturmak yani sınırlı rasyonalitenin kaldırılması olarak değerlendirmek yerinde olacaktır. SDP öncesinde başlatılan girişimler özel sektörün sağlık yatırımlarını artırmak için sağlık projeleri üzerinden uygulanmaya çalışılmıştır. Başta Sağlık Bakanlığı’nın

yaptığı hastalık yükü araştırmaları olmak üzere yıllık olarak yayınlanan sağlık istatistikleri özel sektör için yol gösterici olmaktadır. Devletin örgütlenmesi ve personeli aracılığı ile ülke genelindeki hizmet ağı üzerinden topladığı sağlık verileri özel sektör için hastane, özel sigorta ve laboratuvar hizmeti gibi yatırımların artması ile sonuçlanmıştır. Ayrıntılı bir şekilde ifade edilecek olursa; sağlık projeleri ile başlayan ve SDP ile devam eden çalışmalar çerçevesinde coğrafya, gelir, hastalık türleri ve sağlık talebi gibi unsurlar üzerinden birtakım veriler hazırlanmıştır. Sağlık göstergeleri de bu doğrultuda değişmiş; hekime başvuru oranı, kişi başı düşen yatak sayısı, ameliyat türleri ve oranları, hastanelere yıllık müracaat sayısı, yatak devir oranı, ortalama kalış süresi vb. göstergeler oluşturulmuştur. Söz konusu veriler sağlıkta dijitalleşmenin özel sektör yatırımlarına etkisini değerlendirme açısından faydalı görülmektedir.

Sağlıkta yaşanan dijitalleşme çerçevesinde Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi’nin kurulması hem karar destek süreçlerine etki etmekte hem de özel sektör yatırımları için yol gösterici bir kaynak olmaktadır. Kentsel ve kırsal alanlarda sağlık örgütlenmesi ile bilgi kaynakları tek bir sisteme yönlendirilmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de vatandaşın hangi hastalıklar için kaç defa hangi hastaneye gittiği, hangi cihazları ve ilaçları kullandığının bilgisi Ulusal Sağlık Sistemi ile bir araya toplanmıştır. Sağlık harcamalarının denetimine ilişkin ulusal sağlık veri tabanı oluşturulması projesi kapsamında sağlık hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması sağlanmıştır. Örneğin, Medula olarak adlandırılan sistem, Sosyal Güvenlik Kurumu girişimleri (RG:08.07.2008, Sayı: 26930) çerçevesinde sevk işlemlerinden ilaç ve reçete takibine kadar sağlık sistemine ait bütün verilerin tek bir sistemde toplanmasını ve mali kontrolünü sağlamıştır. Medula’nın uygulanmasından sonra ulusal sigorta sisteminin kurulmasına yönelik adımlar da atılmaya başlamıştır. Ulusal sağlık sisteminin temel taşlarından biri olan sağlık sigorta bilgilerinin bir

havuzda toplanması projesi Genel Sağlık Sigortası'nın da temelini oluşturmaktadır. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, sürekli güncellenen bilgilerle vatandaşların ne zaman hastalandığından ne kadar ilaç aldığına hangi doktora gittiğine ve sağlık raporuna kadar tüm bilgileri bir havuzda toplamıştır. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (RG: 19.06.2009, Sayı: 27263) yönetimi dört üye ve bir başkandan oluşmaktadır. Üyelerden biri Hazine Müsteşarlığı bürokrati iken diğer dört kişi özel sigorta şirketlerinde yöneticilik yapmaktadır. Sistem, özel sektör için ortak bir veri tabanı üzerinden vatandaşların sigorta bilgilerine ulaşmada önemli bir kaynak olmuş ayrıca özel sağlık sigortacılığının geliştirilmesine (RG:01.03.2009, Sayı: 27156; RG: 29.08.2009, Sayı: 27334.) yönelik yasal düzenlemeler yapılmıştır.

Özel sağlık sigortacılığının geliştirilmesine yönelik bilgi ve veri paylaşımı, Medula ve Ulusal Sağlık Bilgi Sistemine yönelik adımlarla birlikte SGK tarafından çıkarılan bir yönetmelik (RG:12.05.2010, Sayı: 27579.) ile uygulamaya konulmuştur:

Kurum, internet ve her türlü elektronik ortam ile benzeri

elektronik iletişim araçları üzerinden bilgi alışverişinin yapılmasına ilişkin koşulları belirlemek, Kurum ve işveren ile diğer ilgili kişi ve kuruluşlar arasındaki ilişkiler ile tarafların birbirlerine karşı olan hak ve yükümlülüklerini düzenlemek için protokol veya sözleşmeler yapabilir.

Söz konusu yönetmelikte kurumun sosyal sigorta kayıtlarında tutulan bilgilerini işveren, sigortalı, hak sahibi ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların kullanımına açabileceği belirtilmektedir. Sağlıkta kurumsallaşmaya yönelik ifadeler aşağıdaki tablolar çerçevesinde düşünüldüğünde bu durumun özel sektörü olumlu yönde etkilediğini ifade etmek mümkündür. Örneğin Tablo 1'de bir kişinin yıllık kaç defa doktora başvurduğunun bilgisi yer almaktadır. Bu bilgi özel sektörün sağlık yatırımlarını artıracak şekilde bir katkı sunmaktadır. Tablo 2'de ise özel sağlık sigortası yaptıran kişi sayısı yer alırken Tablo 3'deki verilere bağlı olarak yıllar itibarıyla özel sektörün alandaki girişimlerinin arttığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 1: Tablo Başlığı Tablo 1: 2002-2015 Yılları Arasında Bir Kişinin Yıllık Doktora Başvuru Sayısı ¹

Yıllar	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2014	2015
Başvuru Sayısı	3.2	3.4	4.7	5.3	6.1	6.7	7.3	8.2	8.4

Kaynak: (Sağlık Bakanlığı, 2016)

Tablo 2: Özel Sağlık Sigortası Yaptıran Kişi Sayısı (Bin)

Yıl	2000	2005	2009	2010	2011	2012	2013	2015
Sigortalı Sayısı	690	974	1.458.021	1.666.023	2.549.216	2.579.520	2.788.611	4.039.675

Kaynak: (Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, 2017)

Tablo 3: Yıllara Göre Kamu ve Özel Hastane Sayısı

	2002	2004	2006	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015
Özel	270	278	331	400	459	503	541	550	556	562
Devlet	774	829	767	847	834	840	832	854	866	865
Üniv.	50	52	56	57	59	65	65	69	69	70
Diğer	61	58	49	46	46	45	45	44	37	36

Kaynak: (Sağlık Bakanlığı, 2016)

¹ Tabloya göre kişi başı hekime muayene olma oranı 2002 yılında yıllık ortalama 3,2 iken; bu oran yıllar itibarıyla artarak 8,4'e kadar yükselmiştir. Bu arada belirtmek gerekir ki Türkiye nüfusu 2002-2015 yılı arasında yalnızca %20 oranında bir artış göstermiştir.

Tablo 4: Özel Hastanelere Müracaat Sayıları

Yıl	2002	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Müracaat	5.697.170	47.712.540	59.069.486	66.582.098	71.341.411	72.333.383	77.217.000

Kaynak: (Sağlık Bakanlığı, 2016)

Sağlık bilgi sistemleri üzerinden toplanan bilgilerin özel sektör ile paylaşılması ise yukarıdaki tablolarda görüldüğü üzere özel sektör yatırımlarını artıracak türden bir gelişmedir. Özel sektörün sağlık alanında yatırım yapmasını kolaylaştıran önemli bir etmen olarak Sağlık Bakanlığı'nın yayımladığı Sağlık İstatistikleri Yıllığı, sağlık verilerinin tek bir merkezde toplanmasını sağlayan önemli bir kaynaktır. Örneğin Bakanlık verilerine göre 65 yaş üstü nüfusun genç nüfusa göre hastaneye başvuru oranı 8 kat daha fazladır. Türkiye'nin 65 yaş üzere nüfusu ise 2003 yılı itibarıyla tüm nüfusun %3,5'ini oluştururken günümüzde bu oran %8'e çıkmıştır.

Diğer yandan 2003 yılında Türkiye nüfusu 66 milyon iken; sağlık hizmeti başvuru sayısı yaklaşık 198 milyondur. 2015 yılında ise Türkiye nüfusu 78 milyon iken sağlık hizmeti başvurusu 600 milyonu geçmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2015). İşte tüm bu verileri devlet toplayabilmekte ve rasyonel bilgileri paylaşmaktadır. Buradan hareketle güvenilir bilginin devlet tarafından özel sektör ile paylaşılmasının bir sonucu olarak hastane sayılarındaki artış karşılaştırılacak olursa: Tablo 3'de yer aldığı üzere özel hastane sayısı %110 artış gösterirken devlet hastanelerinin sayısı yaklaşık %11 oranında artmıştır.

Tablo 5: Sağlık Kuruluşlarının Durumu ve Hizmet Değerlendirmeleri (Sağlık Bakanlığı, 2015)

Kurum	Yatak Sayısı (Bin)	Müracaat Sayısı (Bin)	Yatan Hasta Sayısı (Bin)	Ameliyat Sayısı (Bin)	Ameliyat Sayısının Müracaat Sayısına Oranı %	Ameliyat Sayısının Yatak Sayısına Oranı	Yatak Doluluk Oranı %	Hastanın Ortalama Kalış Günü	Yatak Devir Hızı (Hasta)
Sağ.Bak.	122,322	260,974	6,892	2,299	0,9	18,8	66,4	4,3	56,3
Üniversite	35,150	27,080	1,602	665	2,5	18,9	76,7	6,1	45,6
Özel	35,767	66,582	3,485	1,447	2,2	4,0	51,5	2,3	81,8

Kaynak: (RG, 14.01.2014: Sayı: 28802)

Sağlıkta yaşanan dijitalleşme hareketine en iyi örnek yukarıdaki tabloda yer alan verilerdir. Tablolarda da yer verildiği üzere hasta yatak sayıları ve doluluk oranlarının sağlık yatırımları açısından önemli bir göstere olması sağlık hizmetlerinde dijitalleşmenin önemini göstermesi açısından kayda değer bir gelişmedir. Çünkü daha öncede ifade edildiği üzere vatandaşların hangi hastaneye ne tür hastalıktan dolayı ne oranda başvuru yaptığının bilgisi alana yatırım yapacak özel sektör için sınırlı rasyoneliteyi ortadan kaldıracak bir kaynaktır. Bu kaynak ise devletin sağlık alanında kurduğu bilgi sistemleri üzerinden özel sektör ile paylaşılmaktadır. Örneğin toplam yatak sayısının nüfusa bölünmesi ile kişi başına düşen yatak sayısı bulunabilmekte söz konusu veriler piyasanın büyüklüğüne

ilişkin bir fikir vermektedir. Tablo 5'deki göstergeler değerlendirildiğinde özel sektörün hizmet sağlayacağı alanın potansiyelini gösteren veriler ortaya çıkmaktadır. Tabloda hastanelere müracaat oranının sürekli arttığı söz konusu artışın Sağlık Bakanlığı, üniversite hastaneleri ve özel hastaneler açısından farklılık gösterdiği ifade edilebilir. Farklılık sadece müracaat oranı üzerinden değil; hasta yatak sayısı, doluluk oranı ve aynı zamanda hastanelere başvuranların ameliyat olma oranı, hastanede yatış günü ve aynı yatağa başka bir hastanın gelmesine bağlı olarak yatak devir hızı oranı gibi veriler üzerinden görülmektedir. Bu doğrultuda özel sektörün yatak devir hızının kamu hastanelerine göre yüksek olması verimlilik çerçevesinde değerlendirilebilir. Bu durum ise sağlık alanındaki dijitalleşme için farklı bir

değerlendirme imkânı da sunmaktadır. Yine veriler ele alınacak olursa; kamu hastanelerine yapılan müracaatların ameliyat edilme oranı %0,9 oranında iken özel hastanelerde bu oranı %2,2'dir. Aynı şekilde hastaların kalış günü özel hastanelerde daha az dolayısıyla boş yataklara başka bir hastanın gelme oranı özel hastanelerde daha fazladır. Söz konusu veriler sağlık yatırımlarının verimli yapıp yapılmadığını göstermede etkili olmaktadır.

5. SONUÇ

Sağlık reformları çerçevesinde kurulan bilgi sistemlerinin karar destek süreçleri açısından doğru bilgiye erişimi hızlandırdığı, kurumlar arası eşgüdümü sağladığı, vatandaşların hizmete ulaşmalarını artırdığı bilinse de diğer yandan sağlık bilgi sistemlerinin sağlık yatırımları üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun üzerinde durulması büyük bir önem arz etmektedir. Devletin sağlık bilgi sistemlerini kurması bir yandan vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşma olanağını artırırken diğer yandan vatandaşlardan toplanan veriler özel sektörün alana yapacağı yatırım için rasyonel bilgi sunmaktadır. Çünkü devlet, özel sektörün sahip olmadığı imkânları ile gücünü merkezden taşraya varan örgütlenmesi üzerinden sürdürerek gerekli verileri toplayabilmektedir. Sağlık alanında yaşanan dijitalleşme diğer taraftan özel sektör yatırımları üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olmuştur.

Kamu hizmetlerinin hızlı, etkili, verimli ve iktisadi sunulması deyimi uzunca süredir Taylorist ya da diğer deyişle rasyonelizasyon kavramıyla adlandırılmaktadır. Teknik ya da teknolojik değişiklik ve gelişmeler bu deyimden bahsi geçen beklentileri ve hedefleri doğası gereği etkilemektedir. Bu bağlamda kamu sağlık hizmetlerinde artan dijitalleşme çabaları alanın yönetiminde çeşitli bilgi sistemlerinin kullanılmasını sağlamış ve her geçen gün oransal olarak bu çabaların arttığı gözlemlenmiştir. Sürecin bir yandan kamusal sağlık hizmetlerinde etkin kaynak kullanımında diğer yandan

özel sektörün sağlık hizmet sunumunda etkileri görülmektedir. Bu doğrultuda sağlık hizmetlerinde yaşanan dijitalleşme hareketi karar destek süreçlerine katılım açısından kamu kurumlarının eşgüdüm halinde çalışmasını hızlandırmıştır. Elektronik sağlık kayıtları aynı zamanda zaman ve maliyet açısından da birtakım tasarruflar sağlamıştır. Sağlık alanında yaşanan dijitalleşme -daha görünür olan kısım- vatandaşların sağlık bilgilerine erişimini de kolaylaştırmıştır.

Türkiye'de sağlık projeleri ile başlayan reform hareketi sağlık istatistiklerinin tutulması ve hastalık yükü araştırmalarının yapılmasını içermiştir. Hastalık yükü çalışmaları genel olarak sağlık harcamalarında artışa sebep olan hastalıkların tespit edilmesi, maliyetlerin azaltılması ve hizmetlerin buna göre planlanması çerçevesinde yürütülmüştür. Hangi hastalıklarda hastanelere ne oranda başvurulduğunun tespitinin yapıldığı çalışmalar alanda yatırım yapacak girişimciler için yol gösterici nitelikte olacaktır. Bu bağlamda tutulan sağlık istatistikleri, sağlık harcamalarını artıran hastalıkların tespit edilmesine yönelik olarak çalışmaların da yapılmasını sağlamıştır. Bu çalışmalar devletin sağlık bilgi sistemlerini kurmasına ve bunların maliyetini üstlenmesine bağlı olarak verilerin özel sektör ile paylaşmasını beraberinde getirmiştir. Sağlık bilgi sistemlerinin kurulması özel sektörün sağlık yatırımlarını teşvik etmiş ve toplanan sağlık verileri özel sektör ile paylaşılmıştır. Literatürde sınırlı rasyonel olarak geçen durum devlet tarafından eksik bilginin tamamlanmasına yönelik çalışmalar ile sonuçlandırılmıştır.

KAYNAKÇA

1. ÇİÇEN, Y. B. (2015), "Türkiye'de Ekonomik Performansın Kurumsal Temelleri: Yeni Kurumsal İktisat Perspektifi" Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.

2. ÇOBAN O. (2002), “Endüstri İktisadı: Kavramlar, Olgular ve Etkileşimler”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:3, Sayı:1, s.163-174.
3. KALKINMA BAKANLIĞI, 58. Hükümet Acil Eylem Planı, <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/EylemVeDigerPlanlar.aspx>, 20.07.2017.
4. MALİYE BAKANLIĞI, Tebliğ 2009–2011 Dönemi Bütçe Çağrısı, RG:08.07.2008, Sayı: 26930 Mükerrer.
5. MİLLETLERARASI ANDLAŞMA, Türkiye Cumhuriyeti ve Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası Arasında İkraz Anlaşması (İkinci Sağlık Projesi) İkraz No: 3802 TU, RG: 22.12.1994, Sayı: 22149.
6. ÖZGEN, H. (2002), “İşlem Maliyetleri Teorisi: Sağlık Hizmetleri Sunumunda Sözleşme mi Yoksa Örgüt Yapılanma mı?”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:35, Sayı:2, s.49-59.
7. RG, 2003/48 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, RG: 04.12.2003, Sayı:25306.
8. RG, 25 Ekim 2013 Tarihli ve 28802 Sayılı Resmî Gazete’de Yayımlanan 7 Ekim 2013 Tarihli ve 2013/5502 Sayılı 2014 Yılı Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair Bakanlar Kurulu Kararı Eki 2014 Yılı Yatırım Programı, RG: 14.01.2014, Sayı: 28882, Mükerrer.
9. RG, BAŞBAKANLIK HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI: Sigorta Bilgi Merkezi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, RG: 19.06.2009, Sayı: 27263.
10. RG, T.C. BAŞBAKANLIK HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI, Bireysel Emeklilik Aracıları Hakkında Yönetmelik, RG: 29.08.2009, Sayı: 27334.
11. RG, T.C. BAŞBAKANLIK HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI, Emekliliğe Yönelik Taahhütte Bulunan Kuruluşların Aktüeryal Denetimi Hakkında Yönetmelik, RG:01.03.2009, Sayı: 27156.
12. SAĞLIK BAKANLIĞI (1992), *Türkiye Sağlık Reformu Sağlıkta Mega Proje*, Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara.
13. SAĞLIK BAKANLIĞI (1997), *Sağlık Enformasyon Sistemleri Çalışmaları*, Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara.
14. SAĞLIK BAKANLIĞI (2003), *Sağlıkta Dönüşüm*, Ankara.
15. SAĞLIK BAKANLIĞI (2010), Strateji Geliştirme Başkanlığı, *2009 Yılı İdari Faaliyet Raporu*, Ankara.
16. SAĞLIK BAKANLIĞI (2015), *2014 Sağlık İstatistikleri Yıllığı*.
17. SAĞLIK BAKANLIĞI (2016), *2015 Sağlık İstatistikleri Yıllığı*.
18. SAĞLIK BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, <http://sbsgm.saglik.gov.tr/>, 10.09.2017.
19. SALTMAN, R. B., J. FIGUERAS (1999), “Avrupa Ülkelerindeki Sağlık Reform Stratejilerinin Değerlendirilmesi”, *Toplum ve Hekim*, Cilt: 14, Sayı:5, s.384-396.
20. SARFATİ, M. (2005), “Rasyonalite ve Neoklasik Kuram”, *Ekonomik Yaklaşım*, Cilt: 16, Sayı: 57, s.103-130.
21. SİMON, H. A. (1979), “Rational Decision Making in Business Organizations”, *The American Economic Review*, Vol.69, No.4, s. 493-513.
22. SOSYAL GÜVENLİK KURUMU, Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği, RG:12.05.2010, Sayı: 27579.
23. SÜRGİT, K. (1972), *Türkiye’de İdari Reform*, TODAİE, Ankara.
24. TÜRKİYE SİGORTA, REASÜRANS VE EMEKLİLİK ŞİRKETLERİ BİRLİĞİ, <http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>, 09.08.2017.
25. TÜSİAD (2012), *Sağlık Sektörünün Öncelikli Sorunlarına İlişkin Görüş ve Öneriler*, İstanbul.

AVRUPA'DA AKILLI KENT UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÇANAKKALE'NİN AKILLI KENTE DÖNÜŞÜMÜNÜN ANALİZİ

THE ASSESSMENT OF THE SMART CITY IMPLEMENTATIONS IN EUROPE AND THE ANALYSIS OF THE TRANSFORMATION OF ÇANAKKALE AS SMART CITY

Ayça GÜL*, Şermin ATAK ÇOBANOĞLU**

* Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Disiplinlerarası Bölgesel Araştırmalar Anabilim Dalı Avrupa Araştırmaları Programı, ycagul@gmail.com

** Yrd. Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Öğretim Üyesi, sermin.atak@comu.edu.tr

ÖZ

Akıllı kent bilgi ve teknolojinin kentsel hizmetlerde kullanıldığı birey ile kentin kurumları ve hizmetleri arasında birebir etkileşimin olduğu bilgi, teknoloji, katılım sürdürülebilirlik gibi kavramların birlikte düşünüldüğü bir yapıdır. Akıllı kentlerin ortak niteliği gelişmiş iletişim imkânlarının hizmet sunumunda kullanılmasıdır. Akıllı kentin öğeleri akıllı ekonomi, akıllı toplum, akıllı ulaşım, akıllı çevre, akıllı yaşam, akıllı teknoloji ve akıllı şebeke olarak belirtilebilir. Avrupa'da akıllı kent öğelerini içinde barındırarak en iyi akıllı kent uygulamaları arasında yer almayı başaran kentler Paris, Berlin, Kopenhag, Barselona, Londra, Amsterdam'dır. Bu yönü ile Avrupa kentleri ile ilgili incelemeler bize ışık tutmaktadır. Bununla beraber Çanakkale'nin akıllı kentler ile ilgili gelişmelerden çok uzak kalmadığı görülmektedir. Çanakkale'de akıllı kente yönelik teknolojilerin kentsel hizmetlerde uygulanması 2008 yılında başlamıştır. Yapılan münferit çalışmaların yanında 2017'de başlatılan "Akıllı Fikrim Çanakkale" projesi ile gündeme alınmıştır. Çanakkale'de akıllı kentlerde uygulanan teknolojiler 2008 yılında uygulanmaya başlanmış bununla beraber akıllı kente yönelik somut adımlar 2017 yılında atılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Akıllı kentler, akıllı ulaşım, akıllı çevre, akıllı toplum, sürdürülebilir kent

Jel Kodları: N94, H79, 018, 032

ABSTRACT

The smart city is a structure in which information and technology is used in urban services and identical interaction between individuals and municipal institutions and services is seen, and the concepts of information, technology, involvement, sustainability are thought together. The common characteristic of smart cities is using of developed communication opportunities in services. The elements of the smart city could be listed as smart economy, smart society, smart transportation, smart environment, smart life, smart technology and smart system. Paris, Berlin, Copenhagen, Barcelona, London, Amsterdam are the best examples of smart cities in Europe. In the respect the surveys on European cities enlight us Çanakkale is not irrelevant to developments about the smart cities. The first application of technology in urban services with regard to smart city is dates as 2008. Together with individual Works, the project of on "My opinion and though on Çanakkale" was initialized in 2017. Technologies which are applied in smart cities in Çanakkale were started to be put on into practice in the year of 2008, along with this the concerted steps towards smart city were taken in 2017.

Keywords: Smart Cities, Smart Transportation, Smart Environment, Smart Society, Sustainable City.

Jel Codes: N94, H79, 018, 032

1. GİRİŞ

Akıl düşünme, anlama ve kavrama gücü anlamına gelen bir isimdir. Bazen “düşünce, kanı” bazen de “bellek” anlamında kullanılmaktadır. Akıllı kent, kentsel hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden (BİT) yararlanan kentsel hizmet birimleri arasında eşgüdümün sağlandığı ve sorunlara daha hızlı ve daha etkili çözümler sağlayan bir kentsel model olarak ifade edilebilir.

Bu çalışma Avrupa’daki başarılı akıllı kent uygulamalarını inceleyerek akıllı teknolojileri kentsel hizmetlerde kullanan Çanakkale’nin akıllı kente dönüşümünü analiz etmeyi hedeflemektedir. Çanakkale’nin akıllı kente dönüşümü akıllı kentin gelişim aşamaları ve öğeleri bağlamında incelenmiştir. Çalışma kurumsal verilerden ve görüşmelerden elde edilen sonuçları değerlendirmektedir. Çalışma Avrupa’daki başarılı akıllı kent uygulamalarını, Çanakkale’deki akıllı uygulamaları kapsamaktadır. Avrupa örneklerinden hareketle Çanakkale’nin bulunduğu aşamayı belirlemek ve akıllı kentin gelişim aşamaları ve öğeleri açısından akıllı uygulamaları değerlendirmek son derece önemlidir.

Akıllı kentin ilk örnekleri daha çok Avrupa ülkelerindeki kentlerde görülmektedir. Türkiye’de ise yaklaşık 14 yıldır akıllı kentlerden söz edilmektedir.

2. AKILLI KENT KAVRAMI

Kent, sürekli toplumsal gelişme içinde olan ve toplumun, yerleşme, barınma, ulaşım, çalışma dinlenme, eğlenme gibi ihtiyaçlarının karşılandığı küçük komşuluk birimlerinden oluşan yerleşme birimidir (Keleş,1998:75). Başka bir ifadeyle, mekâna özel bir işlev yükleyen ve büyüdükçe işbölümünü ve güç dağılımını değişikliğe uğratan bir birlikte yaşama biçimidir (Borlandi, 2011: 398). Sanayileşme kentlerin gelişmesinde önemli bir dönüm noktasıdır. Sanayi devriminin Avrupa’nın bazı kentlerinde gerçekleşmiş olması kentlerin gelişiminde büyük bir ivme yaratmıştır. Sjöberg; sanayi öncesi kent ile sanayi kentini ayıran en temel faktörü teknoloji olarak görmüştür. Sanayi devriminin ikinci aşaması da elektrik enerjisinin kullanılmaya başlanmasıdır. Bu aşama ile birlikte tramvay, motorlu araçlar, telefon ve kitle iletişim araçları daha etkin bir biçimde kullanılmaya başlanmıştır (Tekeli, 2003: 33).

Akıllı kent konusunda literatürde genel olarak herkes tarafından kabul edilen bir tanım bulunmamaktadır (Tuzcuoğlu vd., 2014:510, Kaygısız ve Aydın, 2017:59). Akıllı kentin kablolu kent, sanal kent, yaygın kent, zeki kent, bilgi kenti, dijital kent, akıllı topluluk, bilgi şehri, öğrenen kent, sürdürülebilir kent ve yeşil kent gibi farklı anlamları bulunmaktadır. Akıllı kent, kentsel hizmetlerin sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanıldığı katılımcılığın teknoloji ile sağlandığı yenilikleri takip eden aktif biçimde öğrenen birey ve kurumların yer aldığı çevreci bir kenti ifade etmektedir.

Tablo 1: Akıllı Kentlerin Farklı Anlamları

Kavram	Tanım	Referans
Kablolu Kent	Kabloların akıllı bir şekilde tam anlamıyla kendisinden bağlantılı olduğu kenttir.	Hollands
Sanal Kent	Kentlerin temsil ve oluşumunda dijital üzerine yoğunlaşmasıdır.	Schuler
Yaygın Kent	Dijital kentin başka bir uzantısıdır. Bir kent veya bölgede bilgi teknolojisinin her yerde bulunduğu kenttir.	Anthopoulos, L., & Fitisilis,P.
Zeki Kent	Kentte yaşayan bireylerinin yaratıcılığına, kurumlarının bilgi yaratma, iletişim ve bilgi yönetimini sağlamak için dijital altyapıya önem verdiği, öğrenme ve yenilik kabiliyeti yüksek bölge ve kentlerdir.	Komninos
Bilgi Kent	Resmi olan ve olmayan bilgileri dijital ortamlarda toplayarak, web	Anthopoulos,

Kavram	Tanım	Referans
	portalları vasıtasıyla halka sunan yerel toplulukların bulunduğu kentlerdir.	L., & Fitsilis,P.
Dijital Kent	Dijital kent sosyal, kültürel, politik, ideolojik ve teorik boyutları olan bir kent türüdür. Dijital kentin çeşitli yönleri ve işlevleri, uzman olmayan kişilere açık bir biçimde web portalları aracılığı sunulmaktadır.	Couclelis
Akıllı Topluluk	Yerleşim yerlerinin, işyerlerinin ve kamu kurum ve kuruluşlarının farklı kentsel alanlarda yer aldığı ancak kişilerin işlemlerini gerçekleştirebilmek için bu kurum ve kuruluşlarla ilgili faaliyetlerini bilgi teknolojilerini kullanarak gerçekleştirdikleri bir topluluk yapısını ifade etmektedir. Akıllı topluluklar bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kullanarak kurum ve kuruluşların sunduğu akıllı uygulamalar ile işlemlerini evlerinden takip edebilmektedir.	California Institute
Bilgi Şehri	Bilgi tabanlı kalkınmayı teşvik ederek sürekli yaratma, paylaşma, değerlendirme, yenilenme ve güncelleme yapar. Bilgi şehrinde aynı anda hem kendi hemşerileri hem de diğer şehirlerin sakinleri ile etkileşim kurma imkânı vardır. Bilgi şehrinde vatandaşların bilgi paylaşım kültürüne sahip olmalarının yanı sıra şehrin uygun bir biçimde tasarlanmış olması, iletişim teknolojilerine (IT) yönelik ağların ve altyapıların bu etkileşime destek veriyor olması son derece önemlidir.	Ergazakis
Öğrenen Kent	Bireysel öğrenme, resmi ya da gayri resmi olarak bireyler tarafından bilgi, beceri ve anlayışın kazanılması anlamına gelmektedir. Genellikle yaşam boyu öğrenmeyi ifade eder. Toplum, daha esnek ve teknolojik bir güncel iş gücüne sahip olmayı öğrenirken, bireyler öğrenme yoluyla daha fazla ücret ve istihdam olanakları elde ederler.	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD)
Sürdürülebilir Kent	Binaların verimliliğini artırmak için teknolojiyi kullanarak karbon emisyonlarını (CO2) azaltan kentlerdir.	Batagan
Yeşil Kent	Sera gazı emisyonunun azaltımı ile kalkınma, kirliliğin ve atıkların en aza indirgenmesi, doğal kaynakların etkili kullanılması ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını amaçlamaktadır.	OECD

Kaynak: Cocchia,2014, p. 19-20.

Görüldüğü gibi akıllı kent ile ilgili kuruluşlar tarafından tanımlanması sekiz kavramlar bilgi ve teknolojiyi merkeze alan ayrı biçimde tasnif edilebilir. kavramlardır. Akıllı kentin kişi ve

Tablo 2: En Çok Belirtilen Akıllı Kent Tanımları

Tanım	Referans
Akıllı kombinasyon üzerine iyi performans gösteren kentlerdir. Vatandaşların faaliyetlerini bağımsızca ve kendi kendine belirlediği, yaptıklarının farkında olduğu kentlerdir.	Giffinger
Akıllı bir toplum yaşadığı bölgenin içinde bulunduğu koşullara bakmaksızın yaşamını dönüştürmek için bilgi ve teknolojileri kullanarak bilinçli bir çaba harcayan toplumdur.	California Institute
İnsana ve toplumsal sermayeye yapılan yatırımın akıllıca olduğu kenttir.	Caragliu, A., Del Bo, C.,& Nijkamp, P.
Akıllı kentler, teknoloji bazı çekirdek sistemlerin ve kilit bilgilerin analiz edilerek kullanıldığı, iletişim teknolojilerinin entegre edildiği hızlı bir kent yapısıdır.	IBM
Dijital kentin şeylerin internetiyle (IoT) kombine edilmiş bir ürünüdür.	Su, K., Li,J., & Fu,H.
Akıllı kent 21.yüzyılda vatandaşların, nesnelerin, araçların BİT'leri bir arada yaygın ve kesintisiz bir biçimde her yerde kullanıldıkları bir kent deneyimi yaşamalarına imkân sunan kentleri ifade etmektedir.	Northstream

Tanım	Referans
Akıllı kent, bütün önemli altyapıların, yolların, köprülerin, tünellerin, tren yollarının, metroların, iletişim, su, enerji ve önemli binaların durumunu izleyip sistemlerini bütünleştirerek kentin kaynaklarının en iyi biçimde kullanılmasını sağlayan bir kent olarak ifade edilebilir. Ayrıca bütün bunlarla birlikte ortaya çıkabilecek sorunlara karşı önleyici bakım faaliyetlerini planlayabilecek, vatandaşlara sunulan hizmetleri en yüksek seviyeye getirebilecek ve kenti güvenlik açısından da denetleyebilecek bir kenttir.	Hall
Farklı teknolojileri kullanılarak vatandaşlarına yaşanabilir bir hayat sunmak için daha iyi hizmet eden kenttir. Bu hizmetleri gerçekleştirirken geri dönüşüm faaliyetleri ve gelişmiş enerji şebekeleri ile mobil teknolojinin çevresel etkisini azaltmayı hedefler.	Setis-Eu

Kaynak: Cocchia, 2014, p.31-32.

Pek çok akıllı kent tanımında gelişmiş teknolojik sistemlerin bütünleştirilmesinden, kentsel hizmetlerin vatandaş katılımına imkân sağlamasından söz edilmektedir. Akıllı kentlerin tanımları somut ve soyut tanımlar olarak tasnif edilebilir. Hall'in tanımı somut bir tanım olup, akıllı kenti altyapıların, köprülerin, yolların, binaların durumunu izleyen bütünleşmiş sistemleri ifade eder. Caragliu ve arkadaşlarının tanımı ise soyut bir tanım olup akıllı kenti; insana ve toplumsal sermayeye akıllıca yatırım yapan kent olarak ifade eder. Akıllı kentlerin gelişimiyle birlikte bireylerin farkındalıklarının ve katılımlarının arttığına dikkat çekilmektedir.

3. AKILLI KENTİN ÖZELLİKLERİ

Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı ve Uluslararası Elektroteknik Komisyonun (ISO/IEC, 2015:5) 2014 akıllı kentler ön raporuna göre (Smart Cities Preliminary Report 2014) akıllı kentlerin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Akıllı kentler kentsel yaşam içinde artan veri miktarının toplanmasına ve toplanan verilerin kullanılması için kentin gerekli cihazlarla donatılmasına imkân vermektedir.
- Akıllı kent, kentte neler olup bittiğine dair fikir edinmek üzere farklı kaynaklardan gelen verileri kolayca elde edip kullanabilecek hazırlığa sahip olmalıdır.
- Verilerin kolay görüntülenebilir, erişilebilir ve kullanılabilir olmasını sağlamalıdır.

- Kent ile ilgili ölçülebilir ve teknik bilgileri toplayan kişilerin çalışmalarını etkin kılacak biçimde kolaylaştıran ve erişilebilir kılan bir teknik düzeye sahip olmalıdır.
- Akıllı kentin yöneticileri ve planlamacıları, vatandaşların bilgilere gerçek zamanlı ve analitik bir şekilde ulaşmasına destek sağlamalı ve gelecekteki ihtiyaçlara yönelik altyapıyı hazırlamalıdır.
- Akıllı kent, kentsel hizmetleri insan müdahalesi olmadan otomatik ve güvenilir bir şekilde sağlamalıdır.
- Akıllı kent, dinamik topluluklar oluşturmaya ve iyi vatandaş olmayı sağlayamaya yönelik ortak bir ağ geliştirmelidir.

Akıllı kentin özellikleri yukarıda bahsedildiği gibi bilgi, teknoloji ve kent ile ilgili her türlü verilerin kurum ve kuruluşlarca paylaşılması ve vatandaşlarca etkin kullanılmasıyla ilişkilidir. Bir başka ifade ile akıllı kentin özelliklerinden kurum ve kuruluşlara ve vatandaşlara kullanışlı, hızlı, güncel, kolay erişilebilir imkânlar sunulması gerekliliği anlaşılmaktadır (EU-China Smart and Green City Cooperation, 2014:18).

4. AKILLI KENTLERİN GELİŞİM AŞAMALARI VE ÖGELERİ

Teknolojideki değişikliklerin kentsel yaşama adapte edilmesi kentsel gelişimin en önemli göstergeleri arasında yer alır. Teknolojiyi kentsel hizmetlerde daha fazla kullanmaya başlayan kentler akıllı

kentlere dönüşmektedir. Bununla beraber Albino ve arkadaşları; Akıllı kent kavramının BİT'lerin yaygınlaştırılmasının yanı sıra insanların ve toplumun ihtiyaçlarının giderilmesi ve yaşam kalitesinin artırılması ile doğrudan ilişkili olduğunu belirtmektedir (Aktaran Varol, 2017:45).

Akıllı kent ile ilgili akademik anlamda çalışmalar ilk çalışmalar 1992 yılında yayınlanmaya başlamıştır. Bunlar Laterasse tarafından yazılan makale ve Gibson ve diğerleri tarafından yazılan kitap çalışmasıdır. (Komnikos, 2014:78). Akıllı kentin ilk örneği ise Hollands'a göre 2008 yılında İngiltere'nin Southampton kentinde kurulan akıllı laboratuvardır. Akıllı laboratuvar akıllı kart uygulamalarını desteklemek üzere bir portal geliştirmeye yönelik olarak oluşturulmuştur (Deakin, 2014:19).

Akıllı kentler ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde iki konu öne çıkmaktadır. Birincisi, akıllı kent haline gelebilmek için gerçekleştirilmesi gereken gelişim aşamalarıdır. İkincisi, ise akıllı kentin öğeleridir. Bu konular bir kentin akıllı kente dönüşümünün incelenmesi sırasında ölçüt olabilecek niteliktedir.

4.1.Akıllı Kentlerin Gelişim Aşamaları

Akıllı kentlerin gelişim aşamaları Deloitte Global'in teknolojiadaki hızlı gelişmelerin toplumu ve ekonomiyi şekillendirilmesine yönelik olarak akıllı kentler üzerinde yapmış olduğu çalışmalar sonucunda hazırladığı rapor esas alınarak özetlenecektir. (A Deloitte, 2015:37-39).

Akıllı kentin aşamaları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 3: Akıllı Kentin Gelişim Aşamaları

Strateji ve Vizyon	Kentlerin strateji ve vizyonunun belirlenmesi kentleri gelecekte bulunmak istedikleri konuma yaklaştırabilecek yeni bir planlama ve yönetim anlayışını gerektirmektedir. Strateji ve vizyonun geliştirilmesinde strateji odağı olmak bir başlangıç olarak görülmektedir. Strateji odağının niyet aşamasında kullanıcı merkezliğe kayması dikkat çekicidir. Bütünleşme aşamasında kullanıcı merkezli stratejiler iş modellerinin dönüştürülmesine odaklanır. Strateji ve vizyonun belirlenmesinde kullanıcıların aktif katılımının stratejinin geliştirilmesi açısından önemi büyüktür. Başlangıç aşamasında kentin “Canlı bir laboratuvar” gibi hareket ettiği belirtilmektedir. Dönüşüm aşamasında ise strateji ve vizyonun hayata geçirilmesi ve çeşitli çıktılarının değerlendirilmesi söz konusudur. Özellikle Airbnb veya Uber gibi inovasyonların yaygınlaşmasıyla kentlerin buna uygun bir yapıya dönüşmek üzere bir strateji geliştirmesi gereği ortaya çıkmaktadır.
Projeler ve Çözümler	Akıllı kentin gelişmesinde ikinci adım projeler ve çözümler olarak ifade edilebilir. Başlangıçta özel amaçlı münferit projeler rastgele olarak başlatılır. Bu başlangıçlar teknolojik itme gücü haline gelir. Farklı projeler birleştirilerek bir proje portföyü oluşturulur. Bu projelerden hareketle ihtiyaca göre pilot projeler belirlenir. Pilot projelerin uygulanmasından elde edilen deneyimler ile prosedürler ve standartların ortaya konulması sağlanır. Başlangıçta projeler ve çözümler deneyseldir ancak pilot proje aşaması, uygulamaları kent ölçeğine taşır. Dönüşüm aşaması ise sonuçta hizmet sunumunda iyileşmeyi ve rekabet avantajını da beraberinde getirir.

Veri	Akıllı kentin gelişiminde bir diğer adım veriler ile ilgilidir. Başlangıçta veriler geleneksel usullerle toplanır. Niyet aşaması ile toplanan ilk veriler işler hale gelir. Bütünleşme ile pilot uygulamalar başlatılır ancak akıllı çözümlerin gerçekleşmesi için dönüşüm aşamasında verilerin tüm boyutlarıyla toplanması gerekmektedir. Örneğin başlangıçta verilerin belirli bir hizmet için sunulması söz konusudur. Hatta başka amaçlar için tekrar kullanılması mümkün değildir. Ancak niyet söz konusu olduğunda farklı verilerin birleştirilmesi, bütünleşme söz konusu olduğunda ise küçük çapta kullanımı mümkün hale gelmektedir. Gerçek zamanlı verilerin toplanması ve kurumlar tarafından kullanılması son derece önemlidir. Verilerin toplanması ve halka açılması, akıllı çözümler için kullanılması yanında verilerin kalitesi ve güncellenmesi ile ilgili standartların belirlenmesi gerekmektedir. Bununla birlikte verilerin paylaşımı, gizliliği, paraya dönüştürülmesi konuları başlangıcından dönüşüm aşamasına kadar son derece önemli bir güvenlik alanını işaret etmektedir. Akıllı kente dönüşümde temel konulardan biri olan verilerin toplanması halka açılması, güncellenmesi ve korunması sistemin sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır.		
Teknoloji	Teknoloji akıllı kentlerin gelişmesinde önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknolojinin kullanımı akıllı kentin gelişiminde bir başlangıç noktasıdır. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri Sensörler, IoT, M2M gibi bazı kavramları da beraberinde getirmiştir. Akıllı kentin gelişiminde teknoloji başlangıç aşamasında yalnızca sabit ve mobil internet ve geniş bant ağlarını kullanmaktadır. Kısıtlı sayıda hizmet kümelerinde internet kullanımı harekete geçirilir daha sonra bütünleşme aşamasında her türlü sensörün yönetimini birleştiren IoT platformu kent çapında devreye girer. Dönüşüm aşamasına geldiğimizde kurumlar arası teknolojik mimariler hayata geçmiş olur. Bir diğer yönüyle başlangıçta sensörler ve M2M ağlarına sınırlı yatırımlar yapılırken niyet aşamasında özel tahsisli M2M/IoT ağları kullanılmaktadır. Her zaman olduğu gibi bütünleşme aşaması standartların belirlendiği ve politikaların hayata geçirilmesini kapsar. Dönüşüm aşaması ise teknolojik altyapının hazır hale getirilerek akıllı uygulamaların kent çapında kullanılmasını sağlamayı ifade eder.		
Yetkinlikler	Akıllı kentin gelişiminde başlangıç aşamasında bu konuda yeterli beceri ve yetkinliğin olup olmadığı konusunda net bir görüş bulunmamaktadır. Ancak girişimler mevcut beceri ve yetkinlikler çerçevesinde hayata geçirilebilir. Niyet aşamasında yetkinliğin geliştirilmesi ve gerekli iş gücünün hazırlanması için bir plan ortaya koyulur. Buna göre iş gücünün yeni beceriler kazanması sağlanır. Daha sonra eksik olan uzmanlıkların geliştirilmesine yönelik eğitimler gerçekleştirilir. Bu sayede dijital iş modelleri konusunda iş gücünün yeni beceriler kazanması sağlanmış olur. Dönüşüm aşamasına gelindiğinde gelecek nesillerin esnek bir iş imkânına kavuşabildiği ve kentin yeni durumuna uygun yetkinliklerin geliştirildiği görülmektedir.		
Açıklık	Akıllı kentlerin gelişiminde açıklık altıncı adım olarak karşımıza çıkmaktadır. Açıklık başlangıçta risk olarak görülmektedir. Ancak niyet aşamasında bu konuda yeni düşünceler ve deneyimler kazanılır. Bu konuda dönüşüm ise “hızlı yanıl, çabuk yanıl, ucuz yanıl” yaklaşımı ile gerçekleşmiş olur. Bu yaklaşımın kentin DNA’sına yerleştirilmiş olması gibi bir ifade kullanılmaktadır. Açıklık açısından tam dönüşüm gerçekleştiğinde hızlı öğrenme ve yeni düşüncelerin hızla benimsenmesi becerisi ortaya çıkmaktadır.		
Ekosistem	Ekosistem akıllı kentin gelişimindeki son aşamadır. Başlangıçta statik teknoloji sunucularının ağırlıkta olduğu adeta istiflenmiş bir yapıdan söz edilir. Daha sonra iç ve dış işbirliği artar. Bütünleşme aşamasında iyi ve kötü, eksik ve fazla yönleriyle hiçbir kurum birbirine üstünlük sağlamadan ekosistemin bir parçası haline gelirler. Burada kamu ya da özel olmak bir farklılık yaratmaz. Bununla beraber kamu ve özel tarafların hepsi birlikte çalışarak bir değer oluşturmaya çalışırlar. Son olarak da dönüşüm gerçekleştiğinde yönetim yeni rollerine uygun bir biçimde başarıyla çalışmalarını sürdürür. Sonuç olarak bir ekosistem olarak akıllı kente geçiş sağlanmış olur.		
Başlangıç	Niyet	Bütünleşme	Dönüşüm

Kaynak: Smart Cities – A Deloitte Point of View, Version 1.0 Kasım 2015, s.37-38-39
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/public-sector/deloitte-nl-ps-smart-cities-report.pdf> ‘dan yararlanılarak özetlenmiştir.

Görüldüğü gibi Deloitte Global raporunda yer alan akıllı kentin gelişim aşamaları strateji ve vizyonun oluşturulması ile başlar ve ekosisteme dönüşümünü de içeren yedi aşamayla tamamlanır. Bu yedi aşama kendi içinde başlangıç, niyet, bütünleşme ve dönüşüm gibi dört adımdan oluşur. Akıllı kente dönüşüm karmaşık bir süreçtir. Kurumları, bireyleri, paydaşları, veriyi ve teknolojiyi hem ayrı ayrı hem de bir bütün olarak ilgilendirmektedir. Akıllı kentin gelişiminde bazen belirli unsurların birbirlerini takip eden adımlara sahip olduğu bazen de farklı noktalarda başlayarak birbirinden bağımsız olarak geliştiği ve ortak noktada bulunduğu görülmektedir. Akıllı kentler incelendiğinde birbirinden bağımsız olarak başlayan teknolojik yeniliklerin sonradan bütünleştirilmesi ve standartların oluşturulması dikkati çekmektedir. Belirlenen standartların geliştirilmesi ile elde edilen birikim dönüşümün gerçekleştirilmesi için gerekli zemini hazırlamaktadır. Bu durum adeta toplumsal değişimlerde söz konusu olan nicel değişikliklerin sonuçta bir nitel değişikliğe dönüşmesi gibidir. Acun'a göre toplumsal değişiklikler bazen nicel değişiklikler biçiminde gerçekleşirken bir noktadan sonra nitel değişime dönüşür (Acun, 2017:43-44).

Akıllı uygulamalar ayrı ayrı alanlarda gerçekleştirilen BİT'lerin kentsel hizmetlerde uygulanması ile başlayıp pilot uygulamalarla genişletilmesi hizmet alanları arasında bütünleştirilmesi uygulamalardan elde edilen değerlendirmelerle standart ve prosedürlerin oluşturulması ve uygulamaların genişletilmesi biçiminde gerçekleştirilirler. Bu süreçte BİT'lerin gelişmesi devam ederken, hizmet alanları yaygınlaşmaktadır. Aynı zamanda kent yönetimleri akıllı kente ulaşmayı kendi stratejilerine ve vizyonlarına dâhil ederek başladıkları süreci akıllı uygulamaların bir ekosisteme dönüştürülmesine kadar sürdürebilirler. Akıllı bir ekosisteme geçiş ve dönüşümün gerçekleştirilmesi artık nitel

değişimin bir ölçüde gerçekleşmiş olması olarak ifade edilebilir.

4.2. Akıllı Kentin Öğeleri

Akıllı kentin öğeleri akıllı ekonomi, akıllı toplum, akıllı ulaşım, akıllı çevre, akıllı yaşam, akıllı teknoloji ve akıllı şebeke olarak tasnif edilebilir.

Akıllı Ekonomi: BİT'lerde olan yenilikleri, yeni ürünleri, ileri üretim ve hizmet sunumunu ve iş deneyimlerinin verimliliğini üst düzeyde sağlamaya çalışan bir kent yapısını ifade etmektedir (Krassimira, 2014:111.) Akıllı ekonomi yeni fikirlere açık olmalıdır, yerel düşünmeli, bölgesel hareket etmeli ve küresel rekabet etmelidir. Akıllı ekonomi stratejik kaynakları stratejik yatırımlara yönlendirmeli, yerel ve ulusal markaların gelişimini desteklemeli ve kentsel turizmin geliştirilmesini sağlamalıdır. (Smart Economy, 2017).

Akıllı Toplum: akıllı kentin doğal uzantısıdır. Akıllı toplum, sosyal hayata katılabilen, sosyal ve etnik çeşitliliğe sahip, yeterlilik düzeyi yüksek, kozmopolit, yaratıcı ve hayat boyu öğrenmeye açık insanlardan oluşmuş bir oluşumdur. (akillisehirler, 2017). Buna bağlı olarak akıllı toplum, nüfusun değişen ihtiyaçlarına göre sosyal modellemeler geliştirebilmelidir, geliştirilen sosyal modellemelerin vatandaşlarca etkin kullanımı sağlanmalıdır. Akıllı toplum doğa dostu olmalıdır ve aktif katılım gerçekleştirmelidir (Smart Cities Preliminary, 2015:11-12). Görüldüğü gibi akıllı topluma ulaşabilmek için toplumun her kesiminin kentsel hayata katılımının aktif bir biçimde sağlanması, çeşitli ve kaliteli hizmetlerden tüm kesimlerin güvenli bir biçimde yararlanabileceği bir ortamın oluşturulması gerekmektedir.

Akıllı Ulaşım: Sürdürülebilir, yenilikçi ve güvenilir ulaşım sistemlerine sahip olmak ve ulaşımı gerçekleştirirken çevre ve toplum sağlığını öne çıkarmaktır (akillisehirler, 2016).

Akıllı ulaşımın amacı çevre dostu ve dezavantajlı gruplar için kapsayıcı ulaşım

çözümleri getirmektedir. Buna bağlı olarak gerçek zamanlı trafik bilgisinin üretilip tüm kesimler tarafından paylaşılmasını sağlar. (Elvan 2017: 7)

Akıllı ulaşımın göstergeleri; araç hareketliliğinin yanında insan hareketliliğine de yer vermesi, bisiklet kullanımı ve yürümeyi desteklemesi, yaya ve bisiklet kullanıcıları için uygun yollar yapması ve ulaşım çeşitleri arasında entegrasyonu sağlamasıdır (Smart Economy, 2017:14).

Akıllı Çevre: Doğal kaynakların korunduğu, kirliliğin azaltıldığı sürdürülebilir kaynak yönetiminin sağlandığı biyolojik çeşitliliğin ve kentsel ekosistemin korunduğu rekreasyon fırsatlarının geniş olduğu su kaynaklarını koruyan ve tasarruf sağlayan, yenilenebilir enerji kaynaklarını destekleyen bir öge niteliğindedir (Smart Economy, 2017:14-15).

Akıllı Yaşam: BİT'lerden yararlanarak davranışlarına ve tüketimlerine yön veren kişilerin yaşamını ifade eder. Ayrıca kentlerde sosyal sermayenin güçlü olduğu yüksek düzeyde sosyal uyumun sağlandığı kültürel açıdan canlı ve güvenli bir ortam sağlar (Mapping, 2014:28). Akıllı kentlerdeki akıllı yaşamın özellikleri; kültürel olanakların yeterli olması, sağlık koşullarının iyi olması, bireysel güvenliğin sağlanması, konutların kaliteli olması, eğitim tesislerinin ve turistik tesislerin çekici olması ve sosyal uyumun sağlanmış olması biçimindedir (Smart Economy, 2017:15-16, Giffenger-Rudol, , Christian-Karamer,, Kalasek ve Natasa-Meijers, 2008:12).

Akıllı Teknoloji: Akıllı kentin temel yapı taşıdır. M2M 'in yaygınlaştığı bugünlerde kamu yöneticilerinin, özel şirketlerin ve vatandaşların teknolojik yeniliklerden en fazla faydayı sağlamaya çalıştıkları görülmektedir. Akıllı teknoloji, akıllı kent ile birlikte ortaya çıkan karmaşık sistemlere çözüm sunmak için oluşturulmuştur. Akıllı teknolojinin gereksinimleri ise yeni modeller geliştirilmesine imkân tanıma, entegre olabilme, birden fazla kaynağı aynı

anda kullanabilme, çok sayıda veriyi algılayabilme ve depolayabilme kapasitesine sahip olma biçiminde ifade edilebilir. Aynı zamanda akıllı teknolojinin kullanılması mobil cihazların yaygınlaşmasını, hızlı veri değişiminin sağlanmasını, ağlar arasında bağlantı kurulmasını ve bütün bunları güvenli bir biçimde gerçekleşmesini ifade eder (Smart Cities Preliminary, 2015:10).

Esasen akıllı teknolojinin akıllı kentin ögesi olarak sahip olması gereken özellikler verilerin toplanması ve kullanımının kolaylaştırılması ile ilgilidir. Bununla birlikte akıllı teknolojilerde yer alan popüler araçlar ise; geniş bant bağlantısı, şeylerin interneti (IoT), akıllı kişisel cihazlar, bulut, büyük veridir (EU-China Smart and Green City Cooperation, 2014:212). Bu popüler araçlardan ilki şeylerin internetidir; Mevcut internet altyapısı içindeki cihazlar ile bilgisayarlar arasındaki bağlantı anlamına gelir. İkincisi ise büyük veridir. Büyük Veri; algılayıcılar ve araçlar tarafından oluşturulan büyük hacimli, türü fazla ve hızlı bir şekilde gelen verilerin toplanma, saklanma, görselleştirme, anlamlandırma ve analiz etme aşamalarında gerçekleşen işlemlerdir (Smart Cities Preliminary, 2014:17,20). Kentler akıllı teknolojinin kullanımı aşamasında her kullanıcı için faydalı olmalı ve kullanıcıların kişisel verilerinin güvenliğini sağlamalıdır.

Akıllı Şebeke: Talep yönetimi, elektronik araç desteği, enerji verimliliği programları ve yenilenebilir enerjinin entegrasyonu için doğru altyapının sağlanmasını ifade eder. Buna bağlı olarak kamu idarelerinin gerekli altyapının sağlanması konusunda sorumluluğu bulunmaktadır (Department of Business Innovation & Skills, 2013:12, Forrester, 2010:7). Akıllı kentlerin bu yedi ögeyi barındırması gerekmektedir.

Akıllı kentin gelişim aşamaları ve akıllı kentlerin öğeler bir kentin akıllı kente dönüşümünün analiz edilmesinde esas alınabilir. Akıllı ekonomi, akıllı toplum, akıllı ulaşım, akıllı çevre, akıllı yaşam, akıllı teknoloji ve akıllı şebeke öğeleri

ancak akıllı yönetişimin kapsamı içinde yer alabilmektedir. Buna bağlı olarak akıllı yönetim ayrı bir öge olarak incelenmemiştir.

5. AVRUPA'DA AKILLI KENT UYGULAMALARI

Avrupa Kentli Hakları Deklarasyonu'nun ardından yeni kentsel gelişmelere bağlı olarak bazı ilkelerin yeniden düzenlenmesi gereği ortaya çıkmıştır. Yeni bir kentlilik biçimini yansıtan manifesto, kentlerin referans belgeleri arasında yer almıştır (yerelnet, 2016). Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan "Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto"nun bazı maddeleri akıllı kentin geliştirilmesi ile ilişkilidir.

5.1 Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto İçinde Akıllı Kent Vurgusu

Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto Avrupa kentleri ve karşılaşılabilecek sorunlarla baş edilmek için güncelleştirilmiş kentli haklarını içermektedir. Esasen Avrupa'da karşılaşılabilecek sorunların çözümüne yönelik çalışmalar Avrupa Birliği ve Avrupa Konseyi'nin işbirliği ile gerçekleştirilmektedir.

"Bu düşünce ile iletişim ve telekomünikasyon altyapımızı geliştirecek, internet erişimini artıracak, "akıllı" mekânlar yaratacak ve e-yönetişimi genel kullanıma sokacağız. Kentlerimizin ve kasabalarımızın, eğitim ve araştırma sistemleri ile üretim sistemleri arasında bilgi transferini kolaylaştıracak yaygın ve sürekli işbirliği ağlarının ortamı olmasını istiyoruz. Bizler, kalkınmamız için bir değer olacak dijital kentler ve kasabalar kurmak arzusundayız."

Avrupa Kentsel Şartı II olarak ifade edilen Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto'ya göre akıllı kent ile doğrudan ilgili sayılabilecek madde iletişim ve iletişim sisteminin geliştirilmesine vurgu yapmaktadır. Buna göre; Avrupa kentlerinde iletişim ve telekomünikasyon altyapılarının geliştirilerek internet erişimlerinin artırılması ve akıllı mekânlar yaratılarak e-

yönetişimin yaygınlaştırılması gerekmektedir. Ayrıca kalkınmak için dijital kentler ve kasabalar kurulması, eğitim ve araştırma sistemlerinde bilgi transferinin kolaylaştırılıp yaygınlaştırılması hedeflenmektedir. (yerelnet, 2016).

Manifestonun akıllı kentlerle dolaylı sayılabilecek maddeler diğer maddeler ise aşağıdaki şekilde sıralanabilir;

- Kentler ve kasabalar hem bilgi ve kültürün ifade olanağı bulduğu kusursuz ortamlar hem de iletişim ve buluşma yerleri olmalıdır,
- Kentlerin ve kasabaların topluluklarının gelişmesinde bilgi temelli ekonomilerin önemli olduğu kabul edilmektedir,
- Kentlerin ve kasabaların kentsel projelerini geliştirirken halka danışmaları ve yeni BİT'lerden yararlanmaları amaçlanmaktadır,
- BİT'lerin demokratik bir seferberlik için yeni olanaklar sağlayacağına inanılarak kentlerde ve kasabalarda e-demokrasi oluşturulmasında önemli bir çaba harcanmalıdır,

Manifesto Avrupa kentlerinin ve kasabalarının çevresel ayak izinin azaltılması doğal kaynakların ve biyolojik çeşitliliğin korunması ve zenginleştirilmesi, kamu değerlerini herkes için eşit, erişilebilir kılınmayı ve enerji etkinliğini politikalarını geliştirmeyi hedeflemektedir. Kaynak, toprak, ulaşım ve enerji alanlarında tasarrufa yönelmiş kentler ve kasabalar amaçlanmaktadır.

Ulaşım, seyahat ve hareket olanağı kentsel yaşamın kalitesi açısından belirleyici faktör olmalıdır. Yürümek ya da bisiklet kullanmak gibi "yumuşak" olarak nitelenebilecek ulaşım tarzlarını ve her tür toplu taşıma aracını tercih eden sürdürülebilir ulaşım politikaları teşvik edilmelidir.

Avrupa'nın seçilmiş yerel temsilcileri, kentlerde ve kasabalarda yaşayanların sorumlu, aktif ve bilgili kentliler olmadıkları sürece kent ve kasabalarda tam

anlamıyla yaşayamayacakları inancındadırlar.

Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto incelendiğinde kentlerin durağan olmadığı teknolojinin değişmesiyle beraber sürekli değişim ve gelişim içinde olduğu ve kentsel şartın ilkelerinin güncellenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

5.2 Avrupa Kentlerinde En İyi Akıllı Kent Uygulamaları

Avrupa kentleri sanayileşme sürecini ilk yaşayan kentler olmakla birlikte bilgi temelli teknolojik gelişmelerin kentsel hizmetlere yansıtıldığı ilk kentlerdir. Avrupa ülkelerinin ekonomik gelişmişlik düzeyine bağlı olarak BİT'lerdeki yeniliklerin Avrupa kentlerinde uygulandığı görülmektedir.

Avrupa'da akıllı kent uygulamalarının en iyi örnekleri Paris, Londra, Berlin, Kopenhag, Barselona, Amsterdam'da gerçekleştirilmiştir. Bu kentler akıllı kent öğelerini taşıyan ve her biri benzer niteliklerinin yanında kendi içinde farklılaşan kent modellerini ve stratejilerini geliştirmiş yerleşimlerdir.

Paris: Paris kenti kültürel ve toplumsal yapısına uygun bir şekilde kendi akıllı kent tanımını yapmıştır. Paris akıllı kent modelini sürdürülebilir kent, bağlı kent ve açık kentler arasındaki mükemmel uyuma bağlamaktadır (atelier, 2016). Buna göre Paris yönetimi akıllı kent için 10 önemli adım belirlemiştir (invest, 2016);

- Belediye Meclisi Dijital Kent 2015-2020 Master Planı ile 2020 yılına kadar akıllı kent olmayı sağlamak,
- Kamusal alanlardaki ve mahallerdeki dijital bilgi panellerini, dokunmatik cihazları, aydınlatmaları ve USB şarj noktalarını güneş enerjisiyle çalışır hale getirmek,
- Dijital laboratuvarları yaygınlaştırmak,
- Akıllı sensörler sayesinde arızaları tespit etmek, enerji tasarrufu sağlamak ve akıllı şebekeler geliştirmek için veri toplamak,

- Belediye Meclisince günlük hayatın kolaylaştırılması için politikalar üretmek,
- Paris Belediyesinin ve yöneticilerinin sosyal medyada daha aktif hale getirilmesini sağlamak,
- Kamusal alanlarda ücretsiz WiFi'nin yaygınlaştırılması ile açık alanlarda ve kütüphanelerde çeşitli eğitim hizmetlerinin sunulmasını sağlamak,
- Bütün kentin ağ sistemini fiber optik hale getirmek,
- Açık verili bir web sitesi ve dijital hizmetler için yatırım yapmak,
- Ekonomik kalkınma ve uluslararası iş birliğinin yaratılması için gerekli adımları atmak biçimde sıralanabilir.

Paris Belediye Başkanı Akıllı Şehirler Özel Elçisi Carlos Moreno 15.04.2017 tarihinde yaptığı konuşmasında Paris'in çok kültürlü yapısının korunmasının ve Parislilerin kentsel politikaların oluşturulmasındaki aktif katılımlarının akıllı kente dönüşüm sürecinde geliştirilen vizyonun oluşturulması bakımından önem taşıdığını belirtmiştir. Ayrıca Moreno'ya göre Paris, kent kültürü ve teknoloji arasındaki 'ortak multi model mobilite' örneklerini içine alan uygulamalara da yer vererek kent tarihi ve kültürel mirası açısından önem verdiği öğeleri de koruyarak ve uygulamalarının içine alarak başarılı bir dönüşüm gerçekleştirmektedir. Moreno bu konuda Seine Nehri üzerindeki plajda yirmi-otuz yıldır Paris'te yaşayanların bisikletlerini ve elektrikli araçlarını paylaştıklarını örnek olarak göstermektedir.

Londra: Akıllı kent olma yolunda büyük adımlar atan Londra "Akıllı Londra Yönetim Kurulu"nu oluşturmuştur. Kurulda akademisyenler ve şirket temsilcileri bulunmaktadır. Başarı sağlamak içinse teknoloji uzmanları, yatırımcılar ve politikacılarla birlikte vatandaşların katılımı da önemsemektedir (londonist, 2013). Londra için mevcut ve gelişmekte olan akıllı kent faaliyetlerine yönelik yatırımlar yapan KOBİ'lere destek verilmekte ve akıllı altyapı ve hizmetler için çözüm üretilmektedir (smarterlondon,2016). Bu

projelerden Londra'yı algılama projesi hava kalitesi ölçümleri ile kirliliği en aza indirmeyi ve yaşayanların sağlığını korumak amacıyla çözümler geliştirmeyi sağlamaktadır. Boşta Olan Bir Tower Bir Köprüsü Projesi ile araçların bekleme süresini azaltarak hava kalitesinin korumaya çalışmaktadır.

Londra eski Belediye Başkanı Ken Livingstone; Londra ulaşımının en önemli kentsel politika aracı olarak gördüğünü ve iş adamlarıyla birlikte 20 yıl boyunca uygulanabilecek bir stratejik plan hazırladıklarını belirtmiştir. Özellikle trafik sıkışıklığı vergisi düzenlemesiyle trafik sorununa çözüm bulduklarını ve insanları toplu taşıma kullanmaya yönlendirdiklerini belirtmiştir. Başkan trafik probleminin devam etmesi durumunda Londra ekonomisinin kötüye gideceğine dikkat çekerek ve akıllı çözümlerden yararlanarak başarılı uygulamalar gerçekleştirmiştir.

Berlin: Berlin yönetimi akıllı kent ile ilgili ilk siyasal kararını 2015 Nisan ayında Berlin Senatosunda "Akıllı Kent Berlin Stratejisi"ni kabul ederek belirlemiştir. Stratejinin hedefi Berlin-Brendenburg metropoliten bölgesinin uluslararası rekabet gücünün genişletilmesi ve 2050 yılına kadar kentin kaynak verimliliği ve iklim tarafsızlığının artırılması, yenilikçi uygulamalar için bir pilot bölge oluşturulmasıdır (berlin-partner, 2016). Bu konuda yapılacak projeler ve izlenilecek yollar için 300'den fazla araştırma grubu ve firma ile iş birliği yapılmış, Berlin Üniversitesinde "akıllı kentler uzmanı" yetiştirmek için fakültelerin pek çoğunda araştırma birimleri açılmıştır (berlin-partner, 2016). Berlin'in en fazla önem verdiği konu ise verilerin korunması ve güvenliğini sağlamak, akıllı ekonomi, akıllı teknoloji ve yeşil kent stratejilerini birleştirmektir.

Kopenhag: Akıllı çevreye ve sürdürülebilirliğe odaklanmış olup 2025 yılına kadar ilk nötr CO₂'ye sahip olmayı hedeflemiştir (EU-China Smart and Green City Cooperation, 2014:129). Kopenhag tüm kente WiFi bağlantısı sağlayarak City

WiFi projesini başlatmıştır. Sağlık ve belediye hizmetleri için akıllı uygulamalar geliştirilmiştir. Ayrıca Smart Parking projesi ile park yerlerinde sensörler kullanılarak akıllı telefon tabanlı uygulamalarla sürücülere hızlı bir şekilde açık park yeri tanımlayıp kentin anahtar bölgelerinde trafiğin azaltılması sağlanmıştır. Bunun yanında Smart Water ve Smart Waste projeleri ile sel baskınlarının önlenmesi ve çöp konteynirlerinin doluluk oranlarının saptanması yoluyla hem çevreci hem de maliyetleri düşürücü uygulamalar hayata geçirilmiştir (almanac, 2015).

Barselona: Uluslararası bir kuruluş tarafından "2015 Yılı'nın En Akıllı Kenti" seçilmiştir (akillikentler, 2015). Barselona akıllı kent olmak üzere 18 program belirlemiştir. Bu programlar; yeni bir belediye ağı, kentsel platform, akıllı veri, dördüncü nesil kablosuz telefon teknolojisi (4G) yeni nesil veri, akıllı aydınlatma, kendi kendine yeten enerji, binalarda enerji verimliliği, akıllı su, hareketlilikte sıfır emisyon, akıllı park, akıllı ulaşım, kentsel dönüşüm, kentsel dayanıklılık, akıllı vatandaş, e-devlet ve verimlilik, bulut, cebimde Barselona, iyileştirilmiş atık toplama olarak ifade edilebilir (Barcelona Smart City, 2014:7-10).

Barselona'nın Akıllı Kente Dönüşümünden Sorumlu Eski Belediye Başkan Yardımcısı Antoni Vives'e (Big Smart İstanbul, 2017) göre Barselona öncelikle Akıllı Şehir Master Planı, Akıllı Şehir Kampüsü, Akıllı çalışmaları ile ilgili bir Belediye Başkan yardımcılığı kurulmuştur. Barselona'nın çok kültürlü yapısı ve farklı yerel kimlikler dikkate alınarak kent tüm kesimlerinin katılımlarına açık çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Örneğin; oluşturulan Akıllı Şehir Bildirgesinde mahallelerin etkin katılımı ve teknolojinin insanların hizmetine sunulması gibi konulara önem verilmiştir. Özellikle cep telefonu kullanımı ve dijital kimlikler ile bağlantılı sağlık ve güvenlik sistemleri geliştirilmiş 22 farklı proje başlığı ile 200 özel proje Akıllı Master Planlama temeli olarak entegre edilmiştir. Vives için en önemli unsur ise

toplumun desteğini kazanırken kurumlar ve uzmanlardan yararlanılmasıdır.

Amsterdam: Amsterdam'ın akıllı kent tanımı şu şekildedir; Akıllı kent, bir kentin sermayesini ve altyapı yatırımlarını, sürdürülebilir ekonomik büyüme ve doğal kaynaklarının verimli kullanımı ile birlikte yüksek bir yaşam kalitesi sağlamak için akıllı bir şekilde harekete geçirmesidir. Amsterdam kentinin akıllı uygulamaları 1995 yılına dayanmaktadır (Dameri ve Sabroux, 2014:28).

Amsterdam'da uygulanan akıllı kent ile ilgili projelerden birkaçı şöyle sıralanabilir (amsterdamsmartcity,2016);

- Urby: Kent içinde yapılacak günlük işler ve kentte gidilecek yerler için öneriler sunar.
- Amsterdam Tech City: Yeni teknoloji trendlerinin uygulanması için ortak katılım sağlar.
- City Alerts: Acil olaylar sırasında acil servisler arasında bilgi iletişimi sağlar.
- MX3D Bridge: Amsterdam Belediyesi, Hacettepe Üniversitesi, Gelişmiş Metropolitan Enstitüsü ve özel sektör işbirliği ile 3 boyutlu baskı yapmak üzere bir yazılım hazırlanmaktadır.
- Diğer projeler ise Biogasboot, GridFriends, Amsterdamdecks, Fuel Cell Technology, CityZen, Smart Spor Parks, Climate Street ve Amsterdam Zoncoalitie gibi projelerdir.

Ayrıca Amsterdam'ın I Amsterdam City Card projesi online bir kart ile kentte ücretsiz şekilde ulaşım, müzelere giriş, kanal gezisi ve ayrıntılı bir kent haritası ile katılımı sağlar. Amsterdam kenti içerisinde restoranlar, konserler, tiyatrolar ve araç kiralama büyük indirim fırsatları sunar (iamsterdam, 2016).

Görüldüğü gibi Avrupa'daki akıllı kent örneklerinde her kent kendi yöntemini ve stratejisini belirlemiştir. Çok farklı tanımları olduğu gibi çok farklı biçimlerde akıllı kent çalışma yöntemleri de bulunmaktadır. Kentlerin teknolojik altyapı ve ihtiyaçlarına göre öğelerin ağırlığı belirlenmektedir. Bütün bunlarla beraber akıllı kent uygulamalarının BİT'lerin yaygınlığı çalışmaları ile birlikte geliştirildiği söylenebilir.

6. TÜRKİYE'DE ULUSAL BELGELERDE AKILLI KENTLER HEDEFİ

Türkiye'de akıllı kentler ile ilgili olan uygulamalar 24.07.2003 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan "İstanbul Akıllı İstasyon ve Otobüs İzleme Projesi" (Resmigazete, 2003) ile başlatılmakla birlikte pek çok şehirde kalkınma planlarında yer almadan önce bile münferit uygulamalar başlatmıştır. İlk kez Onuncu Kalkınma Planında kentlerin BİT alanındaki altyapı, kapasite ve beceri düzeylerinin artırılması sağlanarak akıllı kentlere dönüşümün desteklenmesi konusuna yer verilmiştir (Onuncu Kalkınma Planı, 2017,97).

64'üncü ve 65'inci Hükümet Programlarında akıllı kente dair çalışmalar yapılacağı belirtilmektedir. Özellikle yeşil bilişim, belediyelerin akıllı kente yönelik çalışmaları, bütünleşik sistemlerin geliştirilmesi ve CO2 emisyonlarının azaltılması konularına dikkat çekilmiştir. Akıllı kentler ile ilgili çeşitli bakanlıklarda görev alanları ile ilgili plan ve projeler oluşturulmuş ardından hayata geçirilmiştir. Bunlardan en dikkat çekici olanı Kalkınma Bakanlığı'nın 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem planında yer alan akıllı kentler programının geliştirilmesidir.

Tablo 4: Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi

42. Akıllı Kentler Programının Geliştirilmesi	
Politikalar	-Akıllı kentlere dönüşüm için gerekli tedbirler alınacaktır. -Strateji ve hedefler belirlenecek, gerekli duyulan yönetim modelinin hayata geçmesi için çalışma prensiplerinin bir bütün halinde projeye uygulanması sağlanacaktır. -Metropol bölgeler ve kentsel dönüşümde akıllı kent uygulamalarına öncelik verilecektir. -Akıllı ulaşım sistemlerinin farklı kurumlardaki uygulamaları arasında eşgüdüm sağlanarak gelişimi sağlanacaktır.
Sorumlu ve işbirliği yapılacak kuruluşlar	-Çevre ve Şehircilik Bakanlığı -Kalkınma Bakanlığı -Sağlık Bakanlığı -Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı -Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı -Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı -İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı -İLBANK A.Ş., Gelir İdaresi Başkanlığı -TÜBİTAK -TSE -TOKİ -Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı - Kalkınma Ajansları -Yerel Yönetimler -Üniversiteler -STK'lar
Başlangıç - Bitiş Yılı 2015-2018	

Kaynak: TC Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara 2015,s. 125-126'dan yararlanılarak özetlenmiştir.

Akıllı kent programının geliştirilmesinin gerekçesinde, Dünya'daki gelişmelerin dikkate alınması ve Türkiye'deki kentlerin bu gelişmelerle uyumlulaştırılması hedeflenmiştir. Bu bütünleşme kamu kurumları, yerel yönetimler ve kentsel hizmetler arasında gerçekleştirilmelidir. Akıllı kentler programının geliştirilmesine yönelik uygulama adımları şu şekilde özetlenebilir.

- Akıllı Kent Programı Yürütme Kurulu oluşturmak ve sorumluluklarını belirlemek,
- Pilot kentler ve bölgeler seçmek,
- Paydaş katılımı sağlamak,
- Akıllı kent endeksi oluşturmak,
- Kentlerin marka değerini oluşturmak,
- Finansman modeli ve fon miktarları belirlemek ve desteklenen kentleri izlemek,
- Akıllı bina konsepti kapsamında standartlar belirlemek,
- Akıllı ürün geliştirmek.
- İLBANK A.Ş. tarafından verilen desteklerin esaslarını belirlemek,
- Akıllı Ulaşım Stratejisi Eylem Planını hayata geçirmek biçiminde belirlenmiştir.

Maliye Bakanlığı'nın akıllı kent projesine temel olabilecek çalışması 'Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi'dir. Ayrıca Ulaştırma Bakanlığı'nın yayınladığı Ulusal Akıllı Ulaşım Strateji Belgesi son derece önemli bir belgedir. Buna göre 2023 yılında dünya ile entegre olmayı planlanmaktadır.

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın Coğrafi Bilgi Sistemlerinin kullanımının yaygınlaştırılması çalışması, İçişler Bakanlığı'nın Mekânsal Adres Kayıt Sistemi Projesi ve genel anlamda tüm kurumların e-devlet projeleri bütünleşik olarak akıllı kentlerin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.

7. ÇANAKKALE'DE AKILLI KENTE DÖNÜŞÜMÜN ANALİZİ

Çanakkale orta ölçekli bir kenttir. Çanakkale'nin merkez ilçesinde Çanakkale Belediyesi ve Kepez Belde Belediyesi yer almaktadır.

Çanakkale'nin akıllı kente dönüşümünün analiz edilmesinde akıllı kentlerin gelişim aşamaları ve akıllı kentin öğeleri dikkate alınmıştır. Çanakkale'nin akıllı kente yönelik çalışmalarının kurumsal verilerin

yanında görüşme yöntemi de kullanılarak değerlendirilmiştir. Temmuz ve Ekim ayları arasında kentin paydaşlarını temsilen yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Çanakkale’de 2008 yılı itibariyle akıllı uygulama biçimleriyle karşılaşmak mümkündür. Akıllı uygulamaların başlatılması aşağıda yıllarıyla birlikte sıralanmıştır:

- 2008 Online ödeme imkânları, organik ve tıbbi atıkların ayrı toplanması (Faaliyet Raporu, 2009),
- 2009 Engelli otobüslerinin ulaşımına dâhil edilmesi (canakkale.bel, 2017),
- 2010 Akıllı Durak uygulamaları (canakkale.bel, 2017),
- 2010 Ambalaj atıklarının ayrı toplanması ve geri dönüşüm merkezinin açılması (Faaliyet Raporu, 2011),
- 2011 Su borçlarını abone numarası ile ödeme (Faaliyet Raporu, 2012),
- 2013 Yeşil Bina projesinin başlatılması (Faaliyet Raporu, 2016),
- 2015 E-belediye uygulamalarında bilgi edinme, şikâyet ve talep iletme imkânı (Faaliyet Raporu, 2016),
- 2015 Çanakkale Belediyesi Akıllı Bisiklet Kiralama Sisteminin kurulması (Faaliyet Raporu, 2016),
- 2015 Akıllı sinyalizasyon uygulaması ve engelli butonlarının ve ışıklı ikaz levhalarının yerleştirilmesi (Faaliyet Raporu,2016),
- 2015 Ön ödemeli sayaçlar için avans yükleme kioskları (canakkale. bel,2017),

2017 ‘Aklım Fikrim Çanakkale Projesi’nin başlatılması (tbv, 2017). “Aklım Fikrim Çanakkale” projesi Kale Grubu, Türkiye Bilişim Vakfı ve Novusens işbirliği ile Şubat ayında başlatılmıştır. Birinci aşamasını 31 Mayıs 2017 tarihi itibariyle tamamlanmış olup “Çanakkale ile Akıllı Geleceğe” sloganı ile sürdürülmüştür. Çanakkale’nin akıllı kent yolcuğunun yol haritası çıkarılmıştır. Saha ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. Buna göre Çanakkale

Valiliği, Çanakkale Belediyesi, Kale Grubu, Türkiye Bilişim Vakfı, Novusens İnovasyon ve Girişimcilik Enstitüsünün çalışmaları devam etmektedir. Projede Çanakkale’ye özgü bir akıllı kent yol haritası ve öneriler bütünü ortaya konulmuştur. Burada yapılacak çalışmalar aşağıdaki gibidir (tby, 2017):

- Akıllı Şehir Ortak Platformu oluşturmak
- Akıllı Şehir Finansal Kaynaklarını yaratmak
- Ortak Şehir Fonu kurmak
- Akıllı Şehir Stratejisini belirlemek
- Akıllı Şehir Eylem Planı hazırlamak
- Uluslararası işbirliklerini geliştirmek
- Akıllı Şehir Master Planı hazırlamak
- Katılımcılığı arttırmak
- İşbirliğini geliştirmek
- Çanakkale’nin küresel ölçekte rol model olmasını sağlamak.

Kurumsal veriler dikkate alındığında Çanakkale’de akıllı uygulamaların 2008 yılında münferit projeler ile başlatıldığı kabul edilebilir. Bununla beraber tam anlamıyla akıllı kente dönüşüm çabası 2017 yılında ‘Aklım Fikrim Çanakkale’ projesiyle başlatılmıştır. Deloitte Global’in belirttiği akıllı kentin gelişim aşamaları ile karşılaştırıldığında akıllı kentin gelişiminde tüm başlangıçların münferit projeler yoluyla olduğu akıllı uygulamaların zaman içinde kentte nicel bir değişme yarattığı ve gelecekte nitel bir dönüşüme ulaştığı görülmektedir. Buna bağlı olarak her ne kadar 2017 yılında ilan edilmiş olsa da akıllı kente dönüşüm çabaları on yıl kadar öncesinden başlatılmış olduğu görülmektedir. Ancak niteliksel bir değişimin Çanakkale’de gerçekleşmesi için daha zamana ihtiyacı vardır. Çanakkale’de akıllı teknolojinin kullanılması önceki yıllarda başlatılmış olsa bile akıllı vizyonun belirlenmesinin 2017 yılında gerçekleşmesi henüz nicel değişiklikler aşamasında olduğunu göstermektedir.

Ayrıca kurumsal uygulamalardaki gelişmelerin yanında akıllı kentin

paydaşları ile görüşmenin dönüşümün öğelerle bağlantısının kurulması açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Buna bağlı olarak yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmıştır.

Görüşme yapılan kişiler Çanakkale'de akıllı kente dönüşümün değerlendirmesini yapabileceğini düşündüğümüz Belediye Başkanları, mahalle muhtarları, STK üyesi ve özel sektör temsilcisi olarak belirlenmiştir. Görüşme yapılan kişiler ve tarihleri aşağıdaki gibidir.

- Çanakkale Belediye Başkanı Ülgür Gökhan (Kişisel İletişim, 07 Temmuz 2017),
- Kepez Belediyesi Başkanı Dr. Ömer Faruk Mutan (Kişisel İletişim, 28 Temmuz 2017),
- Çanakkale Barbaros Mahallesi Muhtarı Şaban Şahin (Kişisel İletişim, 20 Temmuz 2017),
- Çanakkale Sakatlar Derneği Başkanı Ümit Burunlular (Kişisel İletişim, 21 Temmuz 2017),
- Novusens İnovasyon ve Girişimcilik Enstitüsü Kurucu Ortağı Berrin Benli (Kişisel İletişim, 20 Ekim 2017),
- Kepez Hamidiye Mahallesi Muhtarı Ayşe Dereli (Kişisel İletişim, 23 Ekim 2017).

Görüşmede kullanılan sorularda Çanakkale'nin akıllı kente dönüşümünün değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

Verilen cevaplar değerlendirmenin yapılması adına ayrı alt başlıklar halinde tasnif edilmiştir.

7.1. Akıllı Kent Tanımı ve Akıllı Kent Çalışmaları

Çanakkale Belediye Başkanı Ülgür Gökhan'a göre; Teknolojik altyapısını geliştiren kentler akıllı kentler olarak tanımlanabilir. Çanakkale Kepez Belediyesi Başkanı Dr. Ömer Faruk Mutan'a göre ise bir kentin akıllı kent tanımını yapabilmek için kentin yaptığı akıllı uygulamaları gözden geçirmek gerekmektedir. Çanakkale Barbaros Mahallesi Muhtarı Şaban Şahin'e

göre akıllı kent kavramının karşılığı süper kent olarak ifade edilmektedir. Çanakkale Sakatlar Derneği Başkanı Ümit Burunlular'a göre; Akıllı kent sakatlar ve kent ilişkisi üzerinden değerlendirilebilir. Kolay erişilebilir kentler akıllı kentlerdir. Novusens İnovasyon ve Girişimcilik kurucu ortağı Berrin Benli en iyi akıllı kent tanımının Türkiye Bilişim Vakfı Başkanı Faruk Eczacıbaşı tarafından yapıldığını belirtmiştir. Buna göre 'Akıllı şehirler ile sınırlı kaynaklarını daha etkin, daha verimli kullanmak için bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapan, bu yatırımlar sonucu tasarruf eden, bu tasarrufla sağladığı hizmet ve yaşam kalitesini yükselten, doğada bıraktığı karbon ayak izini azaltan, çevreye ve doğal kaynaklara saygılı, tüm bunları yenilikçi ve sürdürülebilir yöntemlerle yapan şehirlerdir.' Kepez Hamidiye Mahalle Muhtarı Ayşe Dereli 'ye göre 'Akıllı kent en iyi projelerin ve en iyi teknolojilerin sistematik olarak entegre edilmesidir.'

Görüldüğü gibi Çanakkale'nin bağımsız bir akıllı kent tanımı bulunmamakla beraber paydaşlar akıllı kent konusunda bir birikime sahiptirler. Belediye Başkanları teknolojik altyapıya ve akıllı uygulamalara vurgu yaparak nicel değişikliklerle akıllı kent tanımında olması gereken unsurları ortaya koymuşlardır. Berrin Benli ise Faruk Eczacıbaşı'nın tanımını ifade ederek kapsamlı, bütüncül, bilgi iletişim ve altyapı ile ilgili çevreci sürdürülebilir bir kentten söz etmektedir. Mahalle muhtarları ve STK temsilcisi beklendiği gibi temsil ettikleri birimler ile ilgili olarak öne çıkardıkları konularla Çanakkale'nin akıllı kent tanımını kendi bakış açıları ile ortaya koymuşlardır.

Çanakkale'nin akıllı kente yönelik çalışmalarının hangi adımla başladığına yönelik soruya verilen cevaplar dikkate alındığında Çanakkale Belediye Başkan'ı akıllı kente yönelik çalışmaların Çanakkaleliler ile birlikte yapılması gerektiğine dikkat çektikten sonra akıllı teknolojilerin belediye hizmetlerinde kullanılmasını işaret ettiği görülmektedir.

Bunun yanında Kepez Belediye Başkan'ı Çanakkale Belediyesi ile birlikte hareket ettiklerini belirterek ulaşım sistemleri, akıllı su sayaçları, su yükleme kioskları, e-belediyeçilik gibi çalışmalarını başlangıç adımları olarak gördüğünü ifade etmektedir.

Berrin Benli'ye göre ise ayrı ayrı başlatılmış akıllı uygulamalar ve 'Akıllı Fikrim Çanakkale' projesi önemli bir adımdır.

Kepez Hamidiye Mahalle Muhtarı Ayşe Dereli 'ye göre ise şu adımlarla başlamıştır: Kent kart, atık yağ ve atık pil toplama noktaları, cam şişe ve karton toplama kutuları, toplu ATM noktaları, ÇABİS, bebek emzirme kabinleri, yer altı çöp konteynırları, akıllı ev projeleri, kentsel dönüşüm projeleri, simülasyon merkezleri, belediyelere ait spor merkezleri, gezici PTT araçları, hayvanlar için geri dönüşümlü mama ve su kabinleridir.

Çanakkale Barbaros Mahallesi Muhtarına göre Yeşil Bina projesi, Sakatlar Derneği Başkanı Ümit Burunlular'a göre kentin fiziki planlarının engellilere uygun hale getirilmesi, engelsiz plaj, hissedilebilir zeminler, rampaların meyillerinin %8 i geçmemesi gibi adımlar Çanakkale'de akıllı kent olmaya yönelik adımlarıdır.

Çanakkale'nin akıllı kente yönelik çalışmaları teknolojik altyapının iyileştirilmesi, fiziksel erişilebilirliğin sağlanması, akıllı teknolojilerin belediye hizmetlerinde kullanılması, çevreci yaklaşımlar, e-uygulamalarla katılımcılığın ve bilgilendirmenin artması bütün bunların paydaşlarla beraber yapılması konularını öne çıkarmaktadır. Burada görüldüğü gibi yöneticiler altyapı ve teknolojinin temel unsur olduğuna dikkat çekerken Muhtarlar ve STK temsilcisi çevre, erişilebilirlik ve toplum konularına vurgu yapmıştır. Özel sektör temsilcisi ise 'Akıllı Fikrim Çanakkale' projesini öne çıkarmıştır. Görüşme sonucunda birinci soruya aldığımız cevaplar literatür ile örtüşmektedir. Akıllı adımlar ve akıllı kent tanımı kişilere göre merkeze aldıkları konu açısından farklılaşabilmektedir. Bununla beraber akıllı teknoloji ile birlikte akıllı

kentin öğeleri tanımlamalarda ve adımlarda kendini göstermektedir. Bu durum Çanakkale açısından da geçerliliğini korumaktadır.

7.2. Çanakkale'de Akıllı Kent Öğelerinin Yansıması

Ülgür Gökhan tarafından akıllı kent öğelerinin hangilerine Çanakkale'de öncelik verileceği konusu şu şekilde değerlendirilmiştir. Gökhan'a göre; "insan odaklılık, yaşanabilirlik, kentte yaşayan tüm değerleri korumak, kentin fiziki yapısını iyileştirmek, hizmetlerde taleplere duyarlı olmak, şehri canlı bir organizma gibi düşünmek, akıllı belediyeçilik uygulamaları geliştirmek ve tüm paydaşların işbirliği ve akıllı kent olgularının senkronize bir biçimde hızlı ve dinamik gelişimini sağlamak" gerekmektedir. Gökhan Çanakkale'de akıllı kent olma yolundaki tüm paydaşların aynı anda uyumlu çalışmasını ve akıllı toplum, akıllı yaşam ve akıllı teknoloji konularını vurgulamıştır.

Mutan'a göre; akıllı ekonomiyi öne çıkararak belde gelirlerini iyi verimli ve orantılı bir biçimde kullanarak kaliteli bir hizmet sunumunu gerçekleştirmek gerekmektedir. Akıllı toplum ve akıllı yaşam için ise akıllı uygulamaların kent kültürü ile özdeşleşmesini sağlamak gerekmektedir. Ayrıca Mutan akıllı çevre konusunun önemine vurgu yaparak ÇAKAB'a üyelik, atık su tesisi projesi, mavi bayraklı plaj, kıyı şeridinin imara açılmaması, rekreasyon alanlarının genişletilmesi konularını vurgulamaktadır.

Benli'ye göre; motorsuz araçlar, gerçek zamanlı bilgi paylaşımı, CO2 emisyonlarının azaltılması, akıllı enerji şebekeleri, akıllı sayaçlar, yenilenebilir enerji kaynakları, akıllı su yönetimi sistemleri, çevre dostu binalar Çanakkale'de akıllı kent öğelerinin yansıması biçiminde görülebilir. Görüldüğü gibi Benli akıllı çevre, akıllı teknoloji ve akıllı şebeke konularını vurgulamaktadır.

Burunlular'a göre akıllı kentin öğeleri bir bütün olarak görülmelidir. Bununla beraber

akıllı ekonomi önceliklidir. Akıllı toplumun geliştirilmesi gerekir, akıllı yaşam sağlanmalıdır. Şahin'e göre akıllı yaşam ve akıllı çevre konusu son derece önemlidir. 18 Mart gününü dikkate alarak planlama yapmak gerekir. Dereli 'ye göre tüm öğelerin bir bütün halinde olması gerekmektedir. Çanakkale'nin Kaz Dağları'nda altın arama çalışmaları, Çan ve Biga ilçelerindeki termik santrallerin göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Görüldüğü gibi Dereli özellikle akıllı çevre konusuna dikkat çekmektedir.

Çanakkale'nin akıllı kente ilişkin öğelerden hangilerine önem verdiğine ilişkin olarak kentin paydaşları öğelerin bir bütün halinde değerlendirilmesi gerektiğini ifade ettikten sonra akıllı çevre, akıllı ekonomi, akıllı yaşam ve akıllı teknoloji öğelerini öne çıkarmaktadır. Her paydaş kendi bulunduğu noktadan öğelerin önem sırasını vurgulamıştır.

7.3. Akıllı Kente Geçiş Sürecinde Çanakkale'de Karşılaşılan Zorluklar

Çanakkale'nin akıllı kente geçiş sürecinde karşılaştığı zorluklar Gökhan'a göre; "Çanakkale'nin dünyaca tanınan ve büyüyen bir şehir olmasından kaynaklanmaktadır. Akıllı kent olmak için gereken güçlü altyapının yüksek maliyetli olması önemli bir zorluk olarak görülebilir. Bu durum birçok kent için de geçerlidir. Akıllı kent olma sürecinde birçok aktörün bir arada çalışması, ortak planlama ve uygulama yapması ve süreçlerini bir bütün olarak sürdürmesi gerekmektedir. Bu da çok kolay gerçekleştirilebilir bir durum değildir. Ancak Çanakkale yerel yönetimler, merkezi idari birimler, meslek odaları ve STK'lar ve halkıyla katılıma sağduyulu ve heveslidir."

Mutan'a göre; "Ekonomik konular ve bilgi eksiklikleri karşılaşılan zorluklar arasında yer alır. Yapılan yatırımlar konusunda yeterince bilgi sahibi olmayan kullanıcıların etkin kullanımı gerçekleşmemektedir ya da kullanım prosedürlerine uygun olmayan kullanımlar teknolojik hizmetlerin maliyetlerini yükseltebilmektedir."

Şahin'e göre Çanakkale'de kıyı alanlarında artan yapılaşma talepleri akıllı kente ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Burunlular'a göre; "Yeterince bilgilendirme yapılmaması ve yeterince STK işbirliğinin gerçekleştirilmemesi" akıllı kente geçiş sürecinde karşılaşılan en önemli zorluktur. Zira akıllı kente geçişte özellikle engellilerin ve genel olarak da tüm halkın bilgilendirilmesi akıllı uygulamaları daha fazla yaygınlaştıracak ve kenti daha yaşanabilir kılacaktır. Benli'ye göre; "Kurumlar arası işbirliği, finansal yeterlilik, vatandaşın sürece dâhil olması ve adaptasyonu" konuları karşılaşılan zorluklardır. Çanakkale'nin durumu Benli'ye göre 2016 yılın da gerçekleştirilen Türkiye Akıllı Şehirler Değerlendirme Raporu'yla örtüşmektedir. Dereli 'ye göre kente yönelik göç sebebiyle hizmet arzının talebi karşılamaması, bürokratik engeller, uygulamalar konusunda bilgilendirme eksikliği ve engelliler için yeterince proje ve uygulama yapılmaması Çanakkale'nin akıllı kente geçiş sürecindeki zorluklarıdır.

7.4. Çanakkale'de Akıllı Kent Olmak İçin Öncelikle Yapılması Gerekenler

Çanakkale'nin akıllı kent olması için yapılması gerekenler Gökhan'a göre; "Kent hızla göç alması nedeniyle büyüme, sağlık, eğitim, trafik ve güvenlik konularının dikkate alınması gerekir." Ayrıca Başkan kent mirasını korumak gerektiğini de belirtmiştir. Mutan'a göre; "web ortamlı ödemeler, ortak açık alanlardaki WiFi'nin devamlılığı ve MAKS'ın hayata geçirilmesi" önemli öncelikler arasında yer alır. Özellikle Belediye ve vatandaş arasındaki veri tabanının geliştirilmesi gerekmektedir. Benli'ye göre; "akıllı şehir vizyonunun varlığı, kurumlar arası iş birliği, yenilikçi yaklaşım, etkin bir akıllı şehir ortak platformu, vatandaş katılımı, finansal yeterlilik, destekleyici teknolojilerin kullanımı ve uzmanlık, vizyoner liderlik gibi konulara öncelik vermek" gerekmektedir. Burunlular'a göre engelli vatandaşların istihdamı ve erişilebilirliğin sağlanması akıllı kent olma yolunda

gerçekleştirilmesi gereken en önemli konudur. Şahin'e göre ise 18 Mart için gelen ziyaretçi yoğunluğu dikkate alınarak hazırlıklar daha iyi planlanmalıdır. Dereli'ye göre; "akıllı kent konusunda bireylerin bilgilendirilmesi, kamu-yerel-STK işbirliği, çarpık yapılaşmanın engellenmesi, çevreye ve hayvanlara duyarlılık gösterilmesi" gibi konular öncelikler arasında yer almaktadır.

7.5. Çanakkale'nin Akıllı Kent Olmasının Kente Katkıları

Çanakkale'nin akıllı kent olması halinde kente katkılarının ne olacağı sorulduğunda Gökhan "kentlilerin hayatı daha kolay ve pratik hale gelecek, mutlu yaşam, güvenli alan, bilinçli toplum gerçekleştirilecektir. Ayrıca kentin ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınması sağlanacaktır. Kent yaşamı hızlı ve pratik hale gelecektir. Toplum, yaşam, çevre, teknoloji ve istihdam alanında büyük kolaylıklar ve kazanımlar elde edilecektir." Mutan'a göre ise teknolojik yapıyla daha fazla kişiye ulaşılacak ve daha mutlu daha yaşanabilir daha iyi hizmet sunan daha ekonomik bir yaşam sağlanacaktır. Şahin'e göre; 81 ilden şehitleri olan Çanakkale'nin akıllı kent olması Çanakkale'nin tanınırlığı açısından önem taşımaktadır. Akıllı kent olmak Çanakkale'nin tanıtımına katkı sağlayacaktır. Dereli'ye göre; kentliler rahat ve özgür olacak, kadınlar, yaşlılar, çocuklar ve engelliler güvenli ve daha sürdürülebilir bir kente sahip olacaklardır. Burunlular ise akıllı kent projesiyle engelli vatandaşların kendilerini daha özgür hissedebileceklerini ve bir paydaş olarak kabul edileceklerini belirtmektedir. Benli'ye göre; yaşanabilir, çalışılabilir ve sürdürülebilir kent ulusal ve uluslararası alanda örnek oluşturma ve marka değerinin ve görünürlüğünün artması sağlanacaktır. Belediye Başkanlarının kapsamlı bir biçimde cevap verdiği ve akıllı kent çalışmalarının kentlere katkıları konusunda farkındalıklarının da yüksek olduğu görülmektedir. Mahalle Muhtarı ve STK temsilcilerinin bakış açıları yine merkeze aldıkları konular ile daha ilgilidir. Benli'nin ise 2017'deki çalışmalarda etkin faaliyetler yürüten bir kişi olarak ulusal ve uluslararası standartlar açısından konuyu

ele aldığı görülmektedir. Tüm cevaplar bir arada değerlendirildiğinde Çanakkale'nin akıllı uygulamalar ve akıllı kent projesinin geliştirilmesi bakımından hem idareciler hem sivil toplum kuruluşları hem de özel sektör açısından kapsamlı bir biçimde desteklediği ve farkındalıklarının yüksek olduğu görülmektedir.

7.6. Çanakkale'nin Akıllı Kent Olma Çalışmaları Sırasında İşbirliği Yapılan Kentler

Çanakkale Belediye Başkan Ülgür Gökhan'a "Akıllı kent olma çalışmaları sırasında işbirliği yaptığımız kentler bulunuyor mu?" sorusu yöneltilmiştir. Diğer paydaşlara yöneltilmeyen bu soru sadece 'Aklım Fikrim Çanakkale Projesi'ni başlatan Çanakkale Belediye Başkan'ına yöneltilmiş olup cevabı aşağıdaki gibidir;

"Elbette bir kentin kimliğini o kentin de ilişkide bulunduğu paydaşlar oluşturuyor. Bu anlamda geçtiğimiz süreçte şehrimizdeki paydaşlarla fikir alışverişinde bulduk. Bugüne kadar Çanakkale'de yapılan en önemli görüşmeyi ise Şubat ayında 'Aklım Fikrim Çanakkale Projesi' ile tamamladık. Kale Grubu'nun, Çanakkale'nin akıllı şehre dönüşümünün hızlandırılmasına ve yaşam kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmak amacıyla planladığı bir çalışma olan projede, şehrin mevcut durumunun tespitine yönelik, ardından da yerel paydaşların desteğiyle ihtiyaçların belirlenmesine yönelik çalışmalarda yürütüldü. Çanakkale akıllı kent olma yönünde hızla ilerliyor. Şu an bir geçiş aşamasında olduğumuzu söylemek doğru olacaktır. Çanakkale Belediyesi olarak akıllı kent olma yönünde gerekli adımları atıyoruz. Yurt içi görüşmelerimize devam ediyor ve bu konuda belgeli kentlerle uluslararası görüşmeler de yapıyoruz."

Görüldüğü gibi Çanakkale Belediye Başkanı Şubat 2017'de başlatılan "Aklım Fikrim Çanakkale" projesinin akıllı kent çalışmaları açısından en önemli gelişme olduğunu belirtmiştir. Akıllı kente dönüşümün hızlandırılması için kamu-yerel yönetimler-özel sektör işbirliğinin

geliştirilmesine vurgu yapmaktadır. Çanakkale Belediye Başkanı Çanakkale'nin geçiş aşamasında olduğunu belirtmiştir. Ayrıca akıllı kent konusunda “belgeli kentler” ile uluslararası görüşmeler yaptıklarını belirtmiştir. Buna göre Çanakkale Belediyesi yurtdışı örnekleri ve yurtiçi gelişmelerle akıllı kent olma adımlarını ve süreçlerini takip etmektedir.

Özellikle Novusens İnovasyon ve Girişimcilik Enstitüsü Kurucusu Berrin Benli “Çanakkale'nin sadece ülke için değil küresel ölçekte de rol model olmasını sağlamak” konusunu öne çıkarmaktadır. Buna göre “Aklım Fikrim Çanakkale” proje ekibinin heyecanlı bir biçimde yola çıktığını belirtmektedir. Projenin basın bülteninde Çanakkale kentinin hem yerel yönetimlerce hem de hemşehriler tarafından projeye sahip çıkacağı düşünüldüğü belirtilmektedir.

8. ÇANAKKALE'DE KURUMSAL VERİLERİN VE PAYDAŞ GÖRÜŞLERİNİN GELİŞİM AŞAMALARI VE ÖGELER AÇISINDAN ANALİZİ

Çanakkale'de gerçekleştirilen münferit projelerden akıllı teknolojilerden yararlanılmaya başlanmış ve akıllı kent öğelerinden bazıları ile ilişkilendirilebilecek hedefler oluşturulmuştur. OECD'ye göre akıllı kent “öğrenen kent” olarak ifade edilir. Çanakkale'nin öğrenen bir kent olması dolayısıyla akıllı kent olma yolunda çabalarının artarak devam ettiği görülmektedir. Buna göre Çanakkale Belediyesi ve Kepez Belediyesinin çalışmalarının tanıtılması ve geliştirilen “Aklım Fikrim Çanakkale” projesine ivme kazandırılması için bu çalışmalara ve paydaş görüşlerine yer verilerek akıllı kent öğeleri ve gelişim stratejileri açısından yapılması gerekenlerin belirlenmesi son derece önemlidir.

Kendi içinde ise strateji ve vizyondan ekosisteme dönüşüncüye kadar göreceli olarak birbirini takip eden aşamalar olarak da görülebilir.

Çanakkale akıllı kente yönelik çalışmalarında akıllı kente dönüşüm aşamaları açısından strateji ve vizyon, projeler ve çözümler, veri, teknoloji, beceri ve yeterlilikler, açıklık ve ekosistem aşamaları dikkate alındığında bu aşamaların da başlangıç, niyet, bütünleşme ve dönüşüm olarak kendi içinde dört adımda incelendiği düşünüldüğünde Çanakkale daha çok strateji ve vizyon aşamasının niyet adımıyla yer alıp az ölçüde de bütünleşme adımına geçmiştir. Az ölçüde de pilot projeler yolu ile proje aşamasına geçmiştir biçiminde değerlendirilebilir. Bununla beraber ayrı ayrı başlatılan münferit projeler ve kent paydaşlarının bilgileri ve isteklilikleri değerlendirildiğinde akıllı kentin öğeleri açısından bütünleştirici adım olarak değerlendirilebilir. Çanakkale'nin akıllı kent uygulamalarının geliştirilerek ve bir proje dâhilinde yaygınlaştırılarak sürdürülmesi uluslararası ve ulusal belgeler ve zorunluluklar açısından da son derece önemlidir.

Çanakkale belediyesi 2008 yılında online belediye hizmetleri, organik ve tıbbi atıkların ayrı toplanması gibi hizmetlere başlamış olup ayrı ayrı uygulamaların başlatılması ile 2017 yılına kadar gelmiştir. 2017 yılında ise “Aklım Fikrim Çanakkale Projesi” ile bütünleştirilmiştir. Online belediye hizmetleri ile akıllı teknoloji öğesini geliştirmeyi ve 2017 Projesi ile akıllı topluma ulaşma çabasının gerçekleştirildiği görülmektedir. “Yeşil Yerel Yönetim Hizmet Binası ve Kültür Merkezi Projesi” Çanakkale Belediyesinin yeni hizmet binası projesidir. 2013 faaliyet raporunda başlatılan proje 10.964 m² alan 27.083 m² kapalı alan ile rüzgâr, güneş gibi enerji kaynaklarından yararlanarak tüm belediye hizmetlerini bu binada toplaması hedeflenmektedir. Temeli 2015 yılında atılan binanın %20'si tamamlanmış ve çalışmalar devam etmektedir. (2016 Faaliyet Raporu) Proje ile akıllı bina, akıllı yaşam, sürdürülebilirlik ve akıllı çevre öğesi ile ilişkilidir. Ayrıca hem belediye başkanları hem de muhtarlarımız akıllı yerel yönetim binası projesini önemsemektedir.

ÇABİS projesi kentlileri bisiklet kullanımına teşvik etmek ve trafik sorununa çözüm üretmek amacıyla planlanmıştır. 2016 faaliyet raporuna göre 5 istasyon, 35 bisiklet ve 16 km bisiklet yolu mevcuttur (2016 faaliyet raporu). Güncel verilere göre 11 istasyon, 84 park yeri ve 72 bisiklet mevcuttur. (Kişisel İletişim, Çanakkale Ulaşım Hizmetleri Adil Emir Akhan). “Kent İçi Akıllı Trafik Düzenlemeleri Projesi”, kent içi ulaşımda insan ve çevre odaklı, hızlı, güvenli ve erişilebilir kaliteli bir kentsel ulaşım sistemi sağlamayı hedeflemektedir. ÇABİS akıllı ulaşım, akıllı çevre ögesi ile ilişkilidir.

Çanakkale belediyesi 2008 yılında başladığı atıkların ayrı toplanması projesi ile akıllı kent olmak için bir adım atmıştır. 2010 yılında geri dönüşüm kumbaraların kent merkezine yerleşmesi, geri dönüşüm merkezinin faaliyete açılması, ambalaj atıkları toplama ve ayırma tesislerinin faaliyete açılması gibi projeler gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar halen devam etmektedir ve 2016 faaliyet raporuna göre toplamda 9.718 ton ambalaj atığı, 2.493 pil atığı ve 135.606 tıbbi atık toplanmıştır. Bu proje akıllı çevre ve akıllı ekonomi ögeleri ile doğrudan ilişkilidir.

Çanakkale belediyesi akıllı kent kavramını akıllı teknoloji ile temellendirmiştir. Kent kart, akıllı su sayaçları, e-belediye ve belediyeye ait mobil uygulamalarla ve ortak rekreasyon alanlarında WiFi uygulamaları bu fikrini destekleyen kent yönetimi, akıllı yaşam konusuna değer verdiğini göstermektedir. Akıllı bir toplum elde etmeyi amaçlayan Belediye yönetimi hazırlanan projelerde ortaya çıkan sorunlarda vatandaş-STK- yerel yönetim ve özel sektör iş birliğine önem vermektedir. Çanakkale’de akıllı panolar, kent kart yükleme kioksları, kent kart mobil uygulaması, ÇABİS ve akıllı kavşak uygulamalarıyla akıllı teknoloji ile ilgili gerekli yatırımları yapmaya başlamıştır. Akıllı ekonomi ögesi ile alakalı uygulanmaya başlanan projeler olan akıllı su sayaçları ve e-belediyecilikteki ödeme seçeneği ile gereksiz kâğıt ve personel kullanımını önlemiş olup kent kart

uygulaması ile dezavantajlı kesimlere de kolaylık sağlanmıştır.

Akıllı çevre konusunda da yeşil yerel yönetimler binası ve su arıtma tesislerinin yenilenmesi ile ilgili çalışmaları ile geri dönüşüm, doğal varlıkları koruma ve sürdürülebilirliğe verdiği önemi göstermiştir. Çanakkale’de su arıtma tesisi projesiyle de akıllı şebeke ile yatırımlar yapmayı hedeflediğini göstermektedir. İncelediğimiz Avrupa örneklerinde Londra’daki gibi akıllı ulaşım sistemlerine fazlasıyla önem veren Çanakkale Belediye Başkanı ve yönetimi akıllı kentin gelişim aşamalarında başlangıç, niyet aşamalarında gerekli adımları atmış olup “Akıllı Fikrim Çanakkale” projesiyle yerel-özel sektör-vatandaş ortaklığı ile bütünleşme aşamasına gelmiştir. Bununla birlikte gelişim aşamaları açısından strateji ve vizyonun belirlenmesi ile proje ve uygulama aşamasından daha ileri gidildiğini söylemek için henüz çok erkendir. Ancak teknolojik gelişme ve yayılma hızlı bir biçimde gerçekleşmektedir. Akıllı kentin gelişim aşamaları içinde bir ekosistem olarak akıllı kente dönüşmek için merkez ve yerel kurumlar arası işbirliği ve hemşeri desteği sağlandığı sürece hızlı bir gelişmenin sağlanacağı görülmektedir.

9. SONUÇ

Çanakkale’de münferit akıllı uygulamalar 2008 yılında başlamıştır. Ancak tüm kurumları ile akıllı kente yönelik hareket 2017 yılında ‘Akıllı Fikrim Çanakkale Projesi’ ile geliştirilmiştir. Çalışmalar devam etmektedir. Çanakkale’nin başlangıcı literatür ve Dünya örnekleri ile paralellik göstermektedir. Ayrıca ‘Yeni Bir Kentlilik İçin Manifesto’nun bazı maddeleri ile de paralellik göstermektedir. Örneğin ÇABİS projesi ile ilişkilendirilebilecek bisiklet kullanımının yaygınlaştırılması ve kentteki ulaşım sistemlerine entegre edilmesi ile ilgili maddelere manifestoda yer verilmiştir.

Çanakkale strateji ve vizyon aşamasında niyet adımıyla yer almaktadır. Bununla

beraber bütün uygulamalar şimdilik nicel değişiklikler biçiminde olup nitel değişim için zamana ve uygulamaların artırılmasına, altyapının ve yatırımların geliştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Nitel değişiklik ekosistem haline gelince gerçekleşmiş olabilecektir. Çanakkale akıllı kentin anlamları içinde yer alan «öğrenen kent» anlamından da yararlanarak iş birliği yaptığı ve örnek aldığı uygulamalar ile birlikte kent vizyonunu geliştirmeyi hedeflemektedir.

Çanakkale kenti Avrupa'nın akıllı kent projeleri ile paralellik göstermektedir. Paris kentinin dokunmatik cihazlar, güneş enerjisiyle çalışan USB noktaları sosyal medyada aktif Belediye Başkanı ve görevlileri gibi projeleri Çanakkale kentinde de mevcuttur. Kopenhag ve diğer kentlerde de mevcut olan City WiFi projesinin benzeri Çanakkale'nin bazı ortak rekreasyon alanlarında mevcuttur. Ayrıca Barselona kentinde bulunan binalarda enerji verimliliği adına "Yeşil Yerel Yönetimler" binasıyla, hareketlilikte 0 emisyon için ÇABİS projesiyle paralel uygulamalar sergilenmektedir.

Çanakkale akıllı kent öğelerinden en fazla akıllı ulaşım, akıllı şebeke, akıllı çevre ile ilişki kurulabilecek öğeleri bünyesinde taşır. Ancak Çanakkale'nin önceki yıllardaki Yerel Gündem 21 çalışmaları, Kent Konseyi'ne yönelik çalışmaları, STK'larının etkin olması gibi unsurlar ile Çanakkale'nin akıllı toplum öğeleri açısından bütünleşik çalışmalar gerçekleştireceği öngörülmektedir. Ayrıca Üniversitenin hızla büyümesi ve öğrenci sayısının artması yeni teknolojileri kullanan ve takip eden nüfusun yüzdesini arttırmış olacak ve akıllı yaşam ögesi de üniversite ile birlikte ivme kazanacaktır. Görüşülen yerel liderler akıllı ekonomik ve akıllı teknolojiye yönelik yatırımlarda merkez yerel işbirliğini öne çıkarmaktadırlar. Kanaat önderleri olarak muhtarlar akıllı uygulamaların güncel pratikleri ve Çanakkale'nin marka değeri olan 18 Mart dönemi, Sakatlar Derneği Başkanı engelliler ve akıllı kent ilişkileri, Berrin

Benli de Çanakkale'nin ulusal raporla gösterdiği pratikler üzerine vurgu yapmıştır. Çanakkale «Aklim Fikrim Çanakkale Projesi» ile Avrupa örneklerindeki gibi yol ve stratejiler belirlenerek yerel, ulusal ve uluslararası belgeler ve politikalarla birlikte ekolojik dönüşüme doğru yol almayı hedeflemektedir.

KAYNAKÇA

1. ACUN, F. (2017) "Değişme ve Süreklilik: Osmanlı'nın Torunları Cumhuriyetin Çocukları", *Dünden Bugüne Türkiye'nin Toplumsal Yapısı*, (Ed.) M. ZENCİRKIRAN, s. 43-59, 6. Baskı, Dora Yayıncılık, Bursa.
2. "AKLİM FİKRİM ÇANAKKALE" PROJESİ (2017) *Basın Bülteni*. 31. Mayıs. <http://www.tbv.org.tr/aklim-fikrim-canakkale>, DP-1126.html 12.06.2017.
3. BARCELONA SMART CITY (2014) *Ajuntament de Barcelona*, http://www.localit.gr/wp-content/uploads/2014/01/Barcelona-Smart-City_ENG_KEDE.pdf. 22.09.2016.
4. BORLANDI, M. vd. (2011) *Sosyolojik Düşünceler Sözlüğü*, çev. B. ARIBAŞ, İstanbul, Türkiye, İletişim Yayınları.
5. COCCHIA, A. (2014) "Smart and Digital City: A Systematic Literature Review", içinde *Smart City How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space*, (Ed.) R. PAOLA, D. C. ROSENTHAL-SABROUX, p. 13-45, e-book.
6. DEAKIN, M. (2014) "From Intelligent to Smart Cities", içinde *Smart Cities, Governing, Modelling And Analysing The Transition*, (Ed.) M. DEAKIN, Routledge, Londra.
7. DELOITTE, A. (2015) *Point of View, Version Smart Cities 1.0*, Kasım, [1563](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/public-

</div>
<div data-bbox=)

- sector/deloitte-nl-ps-smart-cities-report.pdf.
8. DEPARTMENT OF BUSINESS INNOVATION & SKILLS, (2013) *Smart Cities: Background Paper*, Department of Business Innovation & Skills, October.
 9. ELVAN, L. (2017) *Akıllı Şehirler Lüks Değil İhtiyaç*, İstanbul Teknik Üniversitesi Vakfı Yayını, Sayı 77, 6-10.
 10. EU-CHINA SMART AND GREEN CITY COOPERATION (2014) *Comparative Study of Smart Cities in Europe and China*, Prepared For Ministry of Industry And Information Technology DG CNECT, EU Commission With Chine Academy of Telecommunications Research.
 11. EUROPEAN PARLIAMENT (2014) *Mapping Smart Cities in the EU*, Prepared for European Parliament's Policy Department.
 12. FORRESTER (2010) "Helping CIOs Understand 'Smart City' Initiatives", *Forrester*, February 11.
 13. GIFFENGER-RUDOL, F., CHRISTIAN-KARAMER, H., KALASEK, P. M., NATASA-MEIJERS, E. (2008) *Smart Cities Ranking of European Medium-Sized Cities - Final Report 2007*, Prepared by Vienna University of Technology.
 14. ISO/IEC (2015) *Smart Cities Preliminary Report 2014*, JTC Information Technology, Published in Switzerland.
 15. İHSAN, S. (1992) *Şehirleşme, Alternatif Üniversite: 9*, Türkiye Ağaç Yayınları, İstanbul.
 16. KALKINMA BAKANLIĞI (2013), *Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018*, Ankara.
 17. KAYGISIZ, Ü., AYDIN, Z. A. (2017) "Yönetimde Yeni Bir Ufuk Olarak Akıllı Kentler", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (18): s. 55-81.
 18. KELEŞ, R. (1998) *Kent Bilimleri Sözlüğü*, Ankara, İmge Kitabevi.
 19. KOMNIKOS, N. (2014) "What Makes Cities Intelligent?" içinde *Smart Cities, Governing, Modelling And Analysing The Transition*, (Ed.) M: DEAKIN, Routledge.
 20. KRASSIMIRA, P. (2014) "Smart Cities: A Nexus For Open", içinde *Smart Cities, Governing, Modelling And Analysing The Transition*, (ed.) M. DEAKİN, Routledge, Londra.
 21. LIVINGSTONE, K. (Londra Eski Büyükşehir Belediye Başkanı) (2017) "World Cities Expo 2017 Akıllı Kentler Toplantısında, 16 Mayıs Tarihli konuşmasından toplantı sırasında tarafımdan alınan notlardan aktarılmıştır, İstanbul.
 22. MORENO, C. (Paris Belediye Başkanı, Akıllı Şehirler Özel Elçisi) (2017) World Cities Expo 2017'de Akıllı Kentler temalı toplantıda eğitim ve kültür oturumu, Carlos MORENO'nun 15.04.2017 Tarihli konuşması toplantı sırasında tarafımdan alınan notlardan aktarılmıştır, İstanbul.
 23. TEKELİ, İ. (2003) *Kent, Kentli Hakları ve Kentsel Dönüşüm*, Tarih Vakfı Yurt Yayınları, İstanbul.
 24. TUZCUOĞLU, F., ŞEN, M. L., EKEN, M. (2014) "Kent Yönetiminde Yeni Bir Trend Olarak Akıllı Kentler: Philadelphia Örneği", s. 508-527 , (Ed.) Genç, F. N., Kamu Yönetiminde Değişim, KAYFOR XII Bildiriler Kitabı, Nazilli.
 25. VAROL, Ç. (2017) "Sürdürülebilir Gelişimde Akıllı Kent Yaklaşımı; Ankara'daki Belediyelerin Uygulamaları", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt 26, Sayı 1,43-58.
 26. VIVES, A. (Röp.), (2017) "Big Smart İstanbul", *İstanbul Dergisi*, İstanbul

- Büyük Şehir Belediyesi, İstanbul, s. 24-25.
27. *2008 Faaliyet Raporu*, Çanakkale Belediyesi, Çanakkale 2008.
28. *2010 Faaliyet Raporu*, Çanakkale Belediyesi, Çanakkale 2010.
29. *2011 Faaliyet Raporu*, Çanakkale Belediyesi, Çanakkale 2011.
30. *2015 Faaliyet Raporu*, Çanakkale Belediyesi, Çanakkale 2015.
31. *2016 Faaliyet Raporu*, Çanakkale Belediyesi, Çanakkale 2016.
32. http://invest.businessfrance.fr/wpcontent/uploads/2016/06/10_points_cle%2%A6%C3%BC_Paris_intelligente_et_connecte%2%A6%C3%BCe_region_IDF_UK_BD1.pdf, 11.06.2016.
33. <http://londonist.com/2013/03/smart-cities-the-london-of-the-future>, 20.06.2016.
34. <http://smarterlondon.co.uk/>, 20.03.2016.
35. <http://www.akillikentler.org/detay/2064/6/barcelona-2015-in-en-akilli-kenti.html>, 15.08.2016.
36. http://www.researchgate.net/publication/306924920_Smart_Economy_in_Smart_Cities (Erişim Tarihi 24.01.2017).
37. <http://www.akillisehirler.org/akillitoplum/>, 05.03.2017.
38. <http://www.akillisehirler.org/temel-ozellikler/>, 16.05.2016.
39. http://www.almanacproject.eu/downloads/M2M_Workshop_Presentations/Session%204/Mia_Copenhagen_smart_city_2015.pdf, 22.06.2016.
40. http://www.almanacproject.eu/downloads/M2M_Workshop_Presentations/Session%204/Mia_Copenhagen_smart_city_2015.pdf, 22.08.2017.
41. http://www.archdaily.com/585254/vincent-callebaut-s-2050-parisian-vision-of-a-smart-city_09.05.2016.
42. http://www.atelier.net/en/trends/articles/smart-city-paris-citizen-participation-key-priority_439085 13.05.2016.
43. http://www.atelier.net/en/trends/articles/smart-city-paris-citizen-participation-key-priority_439085, 13.5.2016.
44. http://www.berlinpartner.de/fileadmin/user_upload/01_chefredaktion/02_pdf/02_navi/21/Srategie_Smart_City_Berlin_en.pdf, 05.03.2016.
45. http://www.canakkale.bel.tr/icerik/1353/ulasim-hizmetleri-mudurlugu/?v=w_, 05.10.2017.
46. http://www.canakkale.bel.tr/icerik/7836/on-odemeli-sayaclar-icin-avans-yukleme-kiosklari-hizmete-girdi_, 05.10.2017.
47. <http://www.iamsterdam.com/en/i-am/i-amsterdam-city-card>, 18.09.2016.
48. <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/KalkinmaPlanlari.aspx>, 24.05.2017, 13.07.2017.
49. http://www.yerelnet.org.tr/basvuru_kaynaklari/yy_mevzuati/mevzuat_detay.php?kod=696&turu=ua, 15.06.2016.
50. <https://amsterdamsmartcity.com/projects>, 29.10.2016.

TÜRKİYE'DE YENİ TOPLUMSAL HAREKETLERİN DÖNÜŞÜMÜNDE SOSYAL MEDYANIN ROLÜ

ROLE OF SOCIAL MEDIA IN TRANSFORMATION OF NEW SOCIAL MOVEMENTS IN TURKEY

Firdevs KOÇ*

* Yrd. Doç. Dr., Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Bölümü, fkoc@firat.edu.tr

ÖZ

Günümüzde dijital aktivizm kavramı sıklıkla kullanılan kavramlardan biridir. Toplumsal hareketlerin sanal dünyaya taşınmasıyla birlikte toplumsal hareket kavramının kapsamında önemli oranda genişleme olmuştur. Çok hızlı ve pratik bir şekilde örgütlenme imkânını sağlayan dijital aktivizm, politika üretme sürecini de derinden etkileyen bir mekanizmaya sahiptir. Dijital aktivizmin en önemli araçlarından biri sosyal medyadır. Sosyal medya kullanım oranlarının dünyada ve Türkiye'de yüksek olması, toplumsal hareketlerin oluşumunda ve şekillenmesinde sosyal medyanın merkezi bir konuma sahip olduğunun göstergesidir.

Bu çalışmada, sanal ortama taşınan toplumsal hareketler Türkiye açısından incelenecektir. Uluslararası kuruluşların raporları ekseninde dünya ölçeğinde Türkiye'nin bulunduğu konumun belirlenmesi çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Türkiye'de sosyal medyanın, kitlelerin hızlı bir şekilde örgütlenmesinde ve etki alanının genişletilmesindeki rolünün irdelenmesi çalışmanın farklı bir boyutunu göstermektedir. Çalışmanın sonunda ise genel bir değerlendirmede bulunularak çözüm önerileri sunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Toplumsal Hareketler, Dijital Aktivizm, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Dijital Dönüşüm, Sosyal Medya

Jel Kodları: Z00, M15, O3, O33.

ABSTRACT

Today, the concept of digital activism has become one of the frequently used concepts. With the movement of social movements into the virtual world, there has been an important expansion in the scope of the concept of social movement. Digital activism, which provides the opportunity to organize very quickly and practically, has a mechanism that deeply influences the policy making process. One of the most important tools of digital activism is social media. The fact that the rates of use of social media are high in the world and in Turkey is an indication that social media has a central position in the formation and shaping of social movements.

In this study, the social movements carried on the virtual auctions will be examined in terms of Turkey. It is important to study the location of Turkey on the world scale in the axis of reports of international organizations. The examination of the role of social media in the rapid organization of masses and the expansion of the domain of influence in Turkey shows a different dimension of the study. At the end of the work, a general evaluation will be made and a solution proposal will be presented.

Keywords: Social Movements, Digital Activizm, Information ve Communication Technologies, Digital Conversion, Social Media.

Jel Codes: Z00, M15, O3

1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerdeki hızlı ilerlemeler bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri derinden etkilemektedir. Hayatın her alanında bireylere kolaylık sağlaması açısından bilişim teknolojileri önemli bir yere sahiptir. Bu teknolojilerin bir parçası olan sosyal medya, toplumlar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Türkiye'deki yeni toplumsal hareketlerin dönüşümünde sosyal medyanın etki düzeyi yüksektir. Toplumun daha az maliyetli, hızlı ve kolay bir şekilde örgütlenebilmesinde sosyal medyanın geleneksel yöntemin aksine vazgeçilemez bir önemi bulunmaktadır. Sosyal medya aracılığıyla toplumsal hareketlerde de önemli ölçüde dönüşüm yaşanmaktadır.

Dijital aktivizm, toplumun sanal ortamda örgütlenmesini ve farkındalığın oluşturulmasını sağlayan, hatta gerektiğinde sokak eylemlerine dönüştürülmesi durumunun da söz konusu olduğu popüler bir kavramdır. Özellikle şiddetten uzak sadece verilmek istenen mesajın kitlelere ulaştırılması ve duyarlılığın artırılması konusunda sosyal medya aracılığıyla faaliyetlerde bulunulması, dijital aktivizmi faklı kılan unsurlardır. Fakat bu konuda da sanal platformların tehlikeli yanlarının bulunduğu da bahsetmek gerekmektedir. Sanal ortamda kimsenin görmemesi ve özgürlük alanının sınırsız olması, sosyal medya kullanıcıları içerisinde gerçek kimliklerini saklayan kötü niyetli kişilerin var olduğu gerçeğini de göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

Uluslararası kuruluşların raporları Türkiye'nin sosyal medya kullanımında çok yüksek bir orana sahip olduğunu göstermektedir. Sosyal medya kullanım oranının yüksek olması, toplumsal bilincin oluşturulması ve kazandırılmasında demokrasi bağlamında önemli bir gelişmedir. Sosyal medyanın etki alanı çok geniştir. Bu platformlarda paylaşılan bir içeriğin çoklu kanallarla yayılması, kitlelere ulaşması ve hatta uluslararası boyuta taşınması durumu söz konusudur. Sosyal medyada paylaşılan bilgilerin doğru,

güvenilir ve teyit edilen bilgiler olması gerekmektedir.

2. TOPLUMSAL HAREKETLER VE YENİ TOPLUMSAL HAREKETLER

Birçok insanın bir arada yaşaması pek çok problemleri beraberinde getirmektedir. Böylelikle sorunların ve çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Bu sorunlar çerçevesinde hak arama arayışları içerisine girilmesinin de bir gereklilik olduğu ortaya çıkmaktadır. Buradan hareketle toplumsal hareketlilik konusu gündeme gelmektedir. İlk başlarda daha küçük ölçekli oluşumlar olarak ortaya çıkan toplumsal hareketler, sonraları daha büyük ölçekli oluşumlar haline almışlardır. Günümüzdeki teknolojik gelişmeler, toplumsal hareketlerin dönüşümüne önemli katkılar sağlamaktadır.

Toplumsal hareketleri demokrasiden bağımsız düşünmek mümkün değildir. Karşılıklı birbirlerini etkileyen iki unsur olduklarını vurgulamak gerekmektedir. Demokrasi toplumsal hareketlerin oluşumunu ve boyutunu etkilemekte olduğu gibi, aynı şekilde toplumsal hareketler de demokrasinin alanını derinden etkilemektedir. Dolayısıyla toplumsal hareketler ile demokrasi birbirleriyle karşılıklı bağlantı halindedirler. Dahası, sanal platformlar, bireylerin yöneticilere daha hızlı ve kolay erişebilmesine imkân sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında temsili demokrasiden doğrudan demokrasiye geçişte bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemi yadsınamaz. Bireylerin sosyal medya aracılığıyla bir araya gelmesini sağlayan ve örgütlenme akışına hız kazandıran sanal platformların, toplumsal hareketler açısından vazgeçilemez bir konuma sahip olduğunun vurgulanması gerekmektedir.

Toplumsal hareket kavramının kullanımı 18. Yüzyıla dayanmaktadır. Fakat bu yüzyıldan günümüze gelene kadar bu kavramın içeriğinde önemli ölçüde genişleme olmuştur. 1960'lara kadar eski toplumsal hareketler ifadesi kullanılırken, bu tarihten itibaren çevre, kadın, hak

arayışları gibi argümanlarla ortaya çıkan toplumsal hareketler ise yeni olarak nitelendirilmektedir. Bu dönemdeki öğrenci olayları da yeni toplumsal hareketler olarak nitelendirilmektedir. 1990'lı yıllar itibariyle internetin yaşama dâhil olmasıyla birlikte toplumsal hareketlerde de önemli oranda dönüşüm yaşanmıştır. Günümüzde sıklıkla kullanılan bir kavram olan Dijital aktivizm, toplumsal hareketlerin dijitalleşmesini ifade etmektedir. Sivitanides ve Shah (2011: 2); dijital aktivizm kavramını, bütün aktivizm örneklerini kapsaması açısından en iyi terim olarak değerlendirmektedir. Sosyal, siyasal, kültürel ve teknolojik gelişmeleri haznesinde bulunduran dijital aktivizmin çok etkili ve etkin olduğu ülkeler bulunduğu gibi, çok zayıf ve etkili olmayan ülkelerde bulunmaktadır. Dijital aktivizmin etkinlik düzeyinin belirlenmesinde teknolojik altyapı ve ülkenin ekonomik gelişmişlik seviyesi önemli olduğu kadar sosyo-kültürel yapının da göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

Her toplumsal hareketi kendi dönemi içerisinde değerlendirmek gerekir. Her dönemin kendine özgü yapısı ve değişkenleri vardır. Özellikle toplumsal hareketler içinde gerçekleştiği toplumun sosyal yapısıyla yakından bağlantılıdır. Bu da toplumsal hareketin şiddetini ve şeklini etkilemiştir. Toplumların değişiminde sanayileşme, kentleşme ve son zamanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler önemli etkenler olmuştur. Özellikle günümüz teknolojik gelişmeleri, hızlı bir şekilde toplumsal hareketlerde de önemli dönüşümlere neden olmuştur. Böylelikle öncelikle oranla daha büyük ve geniş ölçüde katılıma imkân ve kolaylık sağlayan toplumsal hareketler ortaya çıkmıştır.

Toplumsal hareket; "Bir toplumsal değişim sürecini gerçekleştirmeye ya da engellemeye çalışan çok sayıdaki insanın bir araya gelmesi" (Giddens, 2012: 1076) şeklinde tanımlanmıştır. Toplumsal hareketler kavramını, "bir dizi farklı örgütün, kamusal yaşama dâhil olan bir konuyla ilgili beraberlik içinde çalışmak üzere bir araya gelmeleri" şeklinde

açıklamak mümkündür. Ülkenin sosyo-ekonomik şartların kötüye doğru gitmesi, feminist ve milliyetçi hareketler, büyük ölçekli kitlelerin organize olup çeşitli şekillerde reaksiyon göstermelerine sebep olmuştur. Aynı zamanda artan küreselleşmeyle beraber toplumsal hareketler, uluslararası boyut kazanmıştır. Küreselleşme; hem çeşitli ülkelerden farklı kültüre mensup insanların oluşturduğu toplumsal hareketleri benzeştirmekte hem de yerel ve ulus ötesi aktivist hareketleri (Kaypak ve Haytoğlu, 2016: 716) biçimlendirmektedir.

Toplumsal hareketler; insan hakları, kadın hakları, çevre hakları ve sosyal adalet haklarını içermektedir. Fakat toplumsal hareket; hayvan hakları hareketi, çalışma şartları kötü işyerlerine karşı hareketler, adil ticaret hareketi ve diğer hareketler gibi daha dar alanlar içerisinde kalmaktadır (Georgallis, 2017: 736). Toplumsal hareketlere katılımın, katılma niyeti ve gerçek katılım şeklinde iki düzeyi vardır. Toplumsal harekete katılma niyeti, toplumsal hareket faaliyetlerine katılma isteğini ifade eder. Gerçek katılım ise, toplumsal hareket etkinliklerinde yaşanan deneyimlerin sayısındaki orandır. Hayırseverlik için kaynak yaratma, gönüllü olma, imza arama kampanyası katılımı, toplanma ve boykot etme (Hwang ve Kim, 2015: 482) gibi birçok örnekten bahsetmek mümkündür.

Toplumsal hareketler yalnızca tanımlamak için zor bir kavram değil, aynı zamanda "sosyal hareket" terimi, protesto olayları ve koalisyonlar da dahil olmak üzere, geniş kapsamlı bir dizi olayı tanımlamak için sıklıkla kullanılmaktadır (Kavada, 2010: 101). Toplumsal hareketler kapsamında; gösteri yürüyüşü, boykot, siyasi grevler, oturma eylemleri (Kaypak ve Haytoğlu, 2016: 717) ve daha birçok şekliyle toplumsal tepkiler görülmektedir.

Toplumsal hareketleri yönlendiren nedenler incelendiğinde birçok yaklaşımın olduğu bilinmektedir. Bu yaklaşımlardan birinin savunucusu olan Marx; toplumsal hareketlerin oluşumunu, sanayi toplumu

içerisindeki burjuvazi ve işçi sınıfının birbiriyle rekabet içerisinde olmasına dayandırmıştır. Fakat Weber; sınıf kavramını, birbirine benzeyen ekonomik imkânlarla sahip kişiler olarak kavramsallaştırmıştır. Böylelikle Weber; Marx'ın toplumsal hareketlerin lokomotifleri olarak değerlendirdiği sınıf olgusuna, toplumsal yapı içerisindeki kişilerin ekonomik (Hira, 2016: 144) olanakları boyutuyla yaklaşmıştır.

Toplumsal hareketlerin *yeni* kavramı ile nitelendirilmesi, tarihsel süreçten ziyade bu hareketlerin çıkar ve sınıf kökenli hareketlerden farklı olarak konumlandırılmak istenmesindedir. Yine bu kavram, “bu hareketlerin toplumdaki yeni siyasi ve sosyal ilişkilere örnek oluşturması” şeklinde nitelendirilmektedir. 1980 tarihinden itibaren ortadan kaybolma eğiliminde olan “sınıf temelli hareketler, yerini temellerini 1968 olaylarının ve öğrenci hareketlerinin oluşturduğu, 1970’lerde ise iyice kendini hissettirmeye başlayan yeni toplumsal hareketlere” (Bozkurt ve Bayansar, 2016: 278) bırakarak şekil değiştirmiştir.

Toplumsal hareketlerin gerek isim gerekse şekil bakımından değişikliğe uğraması, bu kavramın hem tanımını yapmakta hem de kapsamını belirlemekte zorluk çekilmesine neden olmaktadır. Geçmiş yıllardaki toplumsal hareketler, günümüzdeki toplumsal hareketlerden önemli ölçüde farklılık göstermektedir. Geçmişteki toplumsal hareket üyelerine oranla günümüzdeki toplumsal hareketlere katılan kişilerin eğitim ve ekonomik seviyesi daha yüksek durumdadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısına sahip günümüz toplumsal hareketleri geçmişteki toplumsal hareketlerden önemli oranda farklıdır (Babacan, 2014: 140-141). Bu karşılaştırmadaki önemli farklılığı bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılabilirliği oluşturmaktadır.

Yeni toplumsal hareketlerde, geleneksel yöntemlerden olan kitlelerin şiddet içeren eylemlerinden ziyade, daha yenilikçi yöntemlerle kendilerini ifade etmektedirler.

Özellikle ülkenin büyük bir bölümünün dikkatini çekmeye, takdirini ve sevgisini elde etmeye yönelik yöntemler seçilmektedir. Çeşitli eylem şekillerinin hem medya hem de internet vasıtasıyla ilan edilmesi ve gösterilmesi stratejik olarak tercih edilmektedir. Bütün bunların yanında mağduriyetler meydana getirerek toplumun tepkisini kendilerinin lehine çekmek maksadıyla etkili bir şekilde şiddet kullanmaktadırlar. Bu yöntemle alınan güvenlik önlemlerinin ve müdahalelerin arttırılmasıyla oluşturulan mağduriyetler zemininde toplumun desteği kazanılabilmekte ve harekete katılım konusunda yeni kişilerin katılımında (Tatar, 2013: 14) önemli ölçüde artış sağlanabilmektedir.

Yeni toplumsal hareketlerin beklentileri kültürel ve yaşamsal pratikler (Demiroğlu, 2014: 140) temelinde şekillenmektedir. Yeni toplumsal hareketlerin belirleyici özellikleri şunlardır (akt. Hira, 2016: 153);

- Katılım gösteren bireylerin aynı sınıfa mensup olmadıkları gibi, çeşitli toplumsal aidiyetleri bulunmaktadır.
- Toplumsal hareketlere katılan kişilerin farklı düşüncelere sahip olmaları, çoğulculuk anlayışının göstergesidir.
- Kişileri, ekonomik nedenlerden daha çok kimlik ve kültürel alana yönelik beklentiler harekete geçirmektedir.
- Yeni toplumsal hareketlere katılan kişiler; herhangi bir grup ya da sınıfa mensup olarak değil, bireysel olarak kendilerini nitelendirmektedir.
- Yeni toplumsal hareketler, şiddete değil sivil itaatsizliğe dayalı eylemler gerçekleştirilmektedir.

3. DİJİTAL AKTİVİZM VE SOSYAL MEDYA

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Akıllı telefon ve internet kullanım oranlarında görülen ciddi artış, gerçek dünyanın sanal boyutunun da göz önünde bulundurulması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Toplumun değişim ve

dönüşümünde önemli bir yere sahip olan toplumsal hareketlerin dijitalleşmesi bu çalışmada üzerinde durulacak önemli konuların başında gelmektedir.

Ekonomik, sosyal ve siyasi faktörler, aktivistlerin teknoloji kullanım şekillerini etkilemektedir (Joyce, 2010: 2). Ülkelerin ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik gelişmişlik düzeyleri farklılık göstermektedir. Belirtilen faktörler aynı zamanda dijital aktivizmin temellerini oluşturmaktadır. Ekonomik ve teknolojik düzeyi düşük olan bir ülkede toplumsal hareketlerin dijitalleşme düzeyi de sınırlı olacaktır. Bu da dijital aktivizmden beklenen etki seviyesinin düşük oranda kalmasına neden olacaktır.

Toplumsal hareketlerin sanal platformlarla büyük ölçekli katılımlara dönüşmesi, ilgili konuyla alakalı farkındalığın oluşması olanağı sağlamaktadır. Bu doğrultuda farkındalığın oluşması sorunların çözümünü kolaylaştırmada öncü rol oynamaktadır. Böylelikle farkındalığın oluştuğu sorunla ilgili olarak yetkili kişilerin acil çözüm arayışı içerisine girmesi, toplumsal hareketlerin dijitalleşmesinin önemini ortaya çıkarmaktadır. Aynı zamanda sanal ortamda örgütlenen büyük ölçekli katılımlar, sokak eylemlerinin zeminini oluşturduğu gibi, bu eylemlere katılacak kişilerin sayısını da önemli oranda arttırmaktadır.

Sanal platformlarla büyük kitlelere ulaşılması toplumsal hareketlerin dijitalleşmesinin farklı bir boyutunun olduğunu göstermektedir. Çünkü kitlesel katılımın gerçekleştiği sanal örgütlenmeler, dikkatlerin uluslararası düzeye çıkmasını sağlamaktadır. Böylece sorunlara küresel ölçüde uluslararası kamuoyu oluşturma imkânının da elde edilebilmesinin mümkün olduğu ifade edilebilir. Uluslararası kuruluşların da bu süreç içerisinde katılımının sağlanabilmesi bu tür toplumsal hareketlerin etki alanının genişlemesinde büyük oranda etkilidir. Bu doğrultuda uluslararası katılımın sanal olsa dahi etki oranı ilgili ülke üzerinde yüksektir.

Toplumsal hareketlerin dijitalleşmesi, her ne kadar olumlu pencereden değerlendirilmek istense de olumsuz yönlerinin bulunduğundan da bahsedilmesi gerekmektedir. Sanal ortamda gerek kendi kimliğiyle gerekse sahte kimlikle yer alan kişilerin birçoğu, sanal örgütlenmenin gerçek sokak eylemlerine dönüşümünde ortadan kaybolmaktadırlar. Çünkü sanal ortamın vermiş olduğu rahatlık ve oturlan yerden bir tıkla sanal eylemde bulunmanın aksine, sokak eylemlerine katılımdan çekinilmekte ve kaçınılmaktadır. Sanal ve gerçek arasındaki bu farklılık, sanal ortamdaki örgütlenmelerin ağırlığının zayıflamasına neden olmaktadır. Fakat yine de sanal örgütlenmelerin sokak eylemlerine dönüşmeden dahi sorunların çözümünde çok büyük bir etkiye sahip olduğu kabul edilebilir bir gerçektir. Dünyada ve Türkiye’de bunun pek çok örneğine rastlamak mümkündür.

Dijital aktivizm kavramı, internet ve aktivizm arasındaki ilişkilerin yalnızca bir boyutunu ifade etmektedir. Aktivizmi internetten bağımsız düşünmek mümkün değildir. Kısa bir zaman diliminden sonra artık “dijital aktivizm” diye bir kavram kullanılmayabilir. Zaten aktivizmin kendisi dijital boyutunu barındırmış olacaktır. Dijital aktivizm kavramının olumsuzluk boyutu, aktivizmi yalnızca dijital alana sıkıştırmış olmasıdır. Dijital aktivizm kavramı, “dijital ortamda yürütülen her türlü aktivist faaliyeti” (Karagöz, 2013: 141) ifade etmektedir.

Dijital aktivizm, daha yeni bir kavram olduğu için ilerleyen zamanlarda nasıl bir değişim geçireceği belirsizdir. Dijital çağ; aktivizmin geleneksel karakterinde bulunan iletişim ağı, mesajın dağıtılması, örgütlenme ve propaganda vb. faktörlerin hızını arttırmakla kalmamış, aynı zamanda bunların daha etkili (Turhan, 2017: 29) gerçekleşmesine imkân sunmaktadır.

Toplumsal hareketler ekseninde sosyal medyanın oldukça yoğun bir şekilde ön plana çıkması, Ortadoğu ve Kuzey Afrika bölgelerinde 2011 yılının başlarında ortaya çıkmaya başlayan toplumsal

hareketlenmelerin organize edilmesinde sosyal medyanın yoğun olarak kullanılmasıyla olmuştur. Buradan hareketle “sosyal medya devrimi” gibi ifadelerle sosyal medyanın önem düzeyi ve etki alanıyla ilgili tartışmalar (Babacan, 2014: 143) şiddetlenerek sürmektedir. Bu tartışmaların ana eksenini ise sosyal medyanın etki düzeyi oluşturmaktadır.

Sosyal medya kavramı; “kullanıcıların açık veya kısmen açık profiller oluşturarak, iletişimde olmak istedikleri kişilerin listesini hazırlayarak kendi paylaştıkları ve başkalarının paylaştığı içerikleri görmeye imkân sağlayan Web tabanlı sistemler” (akt. Aksu, 2017: 149) şeklinde tanımlanmıştır. Yine sosyal medyanın farklı boyutlarıyla birçok tanımını yapmak mümkündür.

Sosyal medya, yerel ve küresel boyutta hem iletişim kurma hem de örgütlenme bakımından toplumsal harekete birçok açıdan kolaylık sağlamaktadır. Fakat sosyal medya araçları klasik iletişim araçlarından yapısal özelliği bakımından farklılık oluşturmaktadır. Farklılık konusu, sosyal medyanın tüm etkileşimlere açık ve provoke edilebilir olmasıdır. Sosyal medyanın, toplumsal hareketleri amacından saptıran bir araç şekline dönüşebilme ihtimali vardır. Haklı nedenlerle başlamış olan toplumsal hareketlerin sosyal medya araçlarıyla amacından saptırılması kolaylaşmaktadır. Bu nedenle sosyal medya toplumsal hareketlerin kontrol mekanizmalarını zayıflatan ve bilgi kirliliğine neden olan işlemlere de sahip olabilmektedir. İlgili olaya ilişkin olmayan başka görüntülerin veya fotomontaj olan bazı fotoğrafların teyit edilmeden pek çok kişi tarafından paylaşılması (Babacan, 2014: 144) sosyal medyanın toplumsal hareketler üzerindeki birçok olumsuz yönüne vurgu yapılmasını gerekli kılmaktadır.

Dijital ağ teknolojilerinin ortaya çıkışı, sosyal medya da dahil olmak üzere dağıtım kanallarının ve iletişim formatlarının yakınlaşmasına neden olmuştur. Ağa bağlı teknolojilerin toplumlar üzerindeki

ekonomik, sosyal ve politik olarak derin etkisi, bazılarının, Bilgi, Ağ veya Bilgi Toplumunun yeni bir çağa girdiğini iddia etmesine yol açmıştır. İnternetin ortaya çıkışı, bilhassa BİT'lerin ve sosyal medyanın etkileri bilimsel bir tartışma başlattı. Böylelikle BİT'lere, mobil iletişim ve sosyal medya platformlarını destekleyen internet dâhil olmak üzere başvurulmaktadır.

Sosyal medya, toplumsal hareketlerin düzenlenmesinde ve küresel düzeyde seferberlikte giderek kurucu rol oynamaktadır (Cammaerts, 2015: 2). Böylece sosyal medya toplumlar için vazgeçilmez bir araç olarak yerini almış durumdadır.

Bazı çalışmalar, sosyal medyanın toplumsal hareketler ve aktivistler tarafından kullanım biçimlerine ve geliştirilmekte olan çeşitli medya ve iletişimsel uygulamaların belirlenmesine odaklanmaktadır. Bu uygulamalar, bazı işlemlere hizmet etmekte ve toplumsal değişimi organize etmek, koordine etmek ve geliştirmek için belirli rolleri yerine getirmektedir. Bu gelişmeler, seferberlik ve organizasyonun iletişimsel yönlerini anlamaya yönelik önemli olan sosyal ağlar üzerinde bir etkiye sahiptir (Cammaerts, 2015: 2-3).

Yoğunlukla kullanılan kitle iletişim araçları yoluyla dünyada coğrafi sınırlar artık bir anlam ifade etmemektedir (Karagöz, 2013: 135). Bilgi ve iletişim teknolojileri, zaman ve mekân mefhumunu ortadan kaldırarak, sosyal platformları yaygınlaştırmasıyla birlikte, toplumsal hareketlere yeni bir boyut kazandırmıştır. Bu doğrultuda küresel problemler hakkında bilgi sahibi olan kişiler, örgütlenme yoluna giderek problemlerin giderilmesine yönelik çok az bir zaman içerisinde sosyal medya araçlarıyla (Çaycı ve Karagülle, 2014: 6374) faaliyet göstermektedir. Küreselleşmeyle beraber hızla yayılan sosyal medya paylaşımları coğrafi bakımdan çok uzak mesafelerde bulunanların fikirlerini birbirlerine aktarmalarını (Bozkurt ve Bayansar, 2016: 289) önemli ölçüde kolaylaştırmakta ve

bilgi akışının hız kazanmasına neden olmaktadır.

Sosyal platformlarda gönderici, içeriğin üretilmesinde ve paylaşılmasında özgürdür. Kullanıcı içeriğin iletilmesi ve alıcıların tespit edilmesi konusunda kontrol sınırlı da olsa kendisindedir. Daha sonraki süreçte iletilen ya da paylaşılan içeriklerin kontrol edilmesi zorlaşmaktadır. Bu nedenle sosyal ağlar, gücü elinde bulunduranların zaafıdır. Böylelikle sosyal medya, önemli sorunların çözümüne yönelik kişilerin örgütlenmesine zemin hazırladığı gibi toplumsal tepkinin konulabildiği sanal platformlara da (Çaycı ve Karagülle, 2014: 6374) dönüşebilmektedir.

Sosyal ağların en temel işlevi, her türlü içeriği çok hızlı ve kolay bir şekilde zaman ve mekân sınırlaması olmadan gönderebilmesidir. İletişime geçme, örgütlenme ve harekete geçme süresi, sosyal ağların küresel boyut kazanması ve içeriğin yayılma hızının artmasıyla, kısalmaktadır. Bu da yerel ölçekteki problemlerin küresel ölçekli bir boyuta taşınmasına neden olmaktadır. Aynı dünya görüşüne ve problemlere sahip kişiler hızlı bir şekilde sosyal ağlar aracılığıyla örgütlenmektedir. Böylece küresel dayanışma ağları oluşturulmaktadır. Bu ağlar sayesinde, toplumsal hareketlerin tanınırlığı ve etki alanı genişletilebilmektedir. Problemin ne olduğu ve nedenleriyle ilgili bilgi sahibi olmayan kişilere açıklamalarda bulunulabilmekte ve Facebook, Twitter ve Youtube vb. sosyal ağ sayfalarından iletilen bilgilerle karar vermeyen kişiler de hareketlere dahil edilebilmektedir. Sosyal medya vasıtasıyla örgütlenen toplumsal hareketler, yeryüzünün çeşitli yerlerinde kitlelerin aynı zamanda meydanlarda toplanmasına ve kolektif hareketlerin küresel (Çaycı ve Karagülle, 2014: 6374) boyutta ortaya çıkmasına katkı sunmaktadır. Yerelin küresel boyuta, küreselin ise yerel boyuta taşınmasında sosyal medyanın önemli bir rolü bulunmaktadır.

Karmaşık ve kalıcı kolektif eylem biçimlerini temsil eden toplumsal

hareketler, dijital teknolojilerle karmaşık bir ilişki içindedir. Toplumsal hareketler zamanla gelişen online uygulamaları içeren teknolojiye karşı farklı tutumlara sahip katılımcıları içerir. Ayrıca mobilizasyon, koordinasyon ve topluluk oluşturma da dahil olmak üzere çeşitli amaçlarla çevrimiçi araçlar kullanıyorlar. Dolayısıyla, toplumsal hareketlere odaklanmak, internetin toplu eylemdeki rolü hakkında daha kapsamlı ve kapsamlı bir görüş sağlayabilir (Kavada, 2010: 102).

Facebook'un 2004 yılında, Twitter'ın 2006 yılında ortaya çıkması ile başlayan süreç, sanal ağların sosyal yaşamı değiştirme kapasitesine sahip olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır. Yeni iletişim teknolojilerinin kamuoyu oluşturma fonksiyonun (Emre, 2013: 146) olması, ülkenin sosyal, kültürel ve ekonomik birçok yönüyle ilgili politika üretilme sürecine vatandaşların dâhil edilmesini gerekli kılmaktadır. Bütün bu yönleriyle sosyal medyanın toplumsal sorunların çözümünde önemli bir yeri bulunmaktadır.

Change.org ve moveon.org vb. web sayfaları üzerinden online imza ve dilekçelerle farkındalık ve kamuoyu oluşturmak istenmektedir. Facebook gibi sosyal medya araçları da aktivistlerin düşüncelerini yaymak, taraftar sayısını arttırmak, toplumsal hareketleri örgütlemek gibi bir çok amaçla kullanılmaktadır. Aktivistlerin daha profesyonel kesiminin kullandığı bloglar ve mikro bloglar, çok geniş bir kitleden ziyade (Turhan, 2017: 34) daha sınırlı sayıda kişileri barındıran küçük ölçekli kitlelere hitap etmektedir.

4. TÜRKİYE'DE YENİ TOPLUMSAL HAREKETLER VE SOSYAL MEDYA

Türkiye'de Yeni Toplumsal hareketlerin dönüşümünde sosyal medyanın çok önemli bir yere sahip olduğunu vurgulamak gerekmektedir. Günümüzde uluslararası kuruluşların açıkladığı raporlar, Türkiye'de sosyal medya kullanım oranının çok yüksek olduğunun ve bunun yanı sıra sosyal medya kullanımının gün geçtikçe çok hızlı bir ivme kazandığını göstermektedir. Bu

doğrultuda uluslararası kuruluşların raporları ekseninde sosyal medya değerlendirmesini yapmakta yarar bulunmaktadır.

“We are Social” ve Hootsuiit tarafından “Digital in 2017 Global Overview” rapor yayımlandı. Bu raporda dünyada ve Türkiye’deki internet ve sosyal medya kullanımına yönelik istatistiki bilgiler yer almaktadır. Bu rapordaki veriler, Türkiye’de yoğunlukla kullanılmakta olan sosyal medyaya ilişkin değerlendirmelerde bulunabilme imkânı sağlamaktadır. Diğer birçok uluslararası kuruluşların raporları da mevcuttur. Fakat “Digital in 2017 Global Overview” raporunun verileri, günümüzdeki durumun tespitine yönelik güncel bilgileri içermektedir.

Bu rapor; dünya nüfusunun yarısından fazlasının bir akıllı telefon kullandığını, dünya nüfusunun hemen hemen 3’te 2’sinin bir cep telefonuna sahip olduğunu, dünyada internet trafiğinin yarısından fazlasının cep telefonlarından kaynaklandığını belirtmektedir. Dünya genelinde 7.476 milyar insanın yüzde 37’sini oluşturan 2.789 milyar insan aktif sosyal medya kullanıcısıdır. Bunların içerisinde yüzde 34 olan 2.549 milyar insan aktif mobil sosyal kullanıcısıdır. 2016 ocak ayından 2017 ocak ayına kadar geçen sürede 482 milyon (yüzde 21) sosyal medya kullanıcısı sayısı artmıştır. Yine bu süreler içerisinde internet kullanıcısı sayısında yüzde 10 oranında (354 milyon) artış sağlanmıştır (Digital in 2017 Global Overview Raporu, 2017). Dünyada sosyal medya kullanım oranının çok yüksek oranda olması, sosyal medyasız hiçbir faaliyetin düşünülmemeyeceğini göstermektedir.

Digital in 2017 Global Overview raporunda Türkiye’ye yönelik de ocak 2017 itibarıyla bilgiler yer almaktadır. Türkiye’de 48 milyon (yüzde 60) kişi internet kullanıcısıdır. Yine aynı oranda sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır. Aktif mobil sosyal kullanıcı sayısı 42 milyon (yüzde 52), cep telefonu abone sayısı 70.79 milyon (yüzde 89) kişidir. 2016 ocak ayından itibaren sosyal medyayı kullanan

kişi sayısında 6 milyon (yüzde 14) artış gerçekleşmiştir. Ülke nüfusu sosyal medyada 03:01 saat zaman geçirmektedir (Digital in 2017 Global Overview Raporu, 2017). Türkiye’deki bu verilerin dünyadaki verilerden pek farsız olmadığını ortaya koymaktadır. Dünyada yoğunlukla kullanılan sosyal medya araçlarının Türkiye’de de yüksek düzeyde kullanıldığını bu rapor doğrultusunda belirtmek mümkündür.

Arap Baharı esnasında sosyal medyanın kullanım düzeyi yüzde 30 artmıştır. Bu süreç içerisinde sosyal medya kullananların sayısı 27 milyonu geçmiştir. Arap baharının ilk üç ayında Bahreyn’de yüzde 15, Mısır’da yüzde 29 ve Tunus’ta yüzde 17 (Dijitalhayattv, 2015) oranında sosyal medya kullanımında artış görülmüştür.

Türkiye’de gezi parkı olaylarında 29 Mayıs’ta 1.819.403 kişi twitter kullanıcısı varken, 10 Haziranda 9.548.503 kişi ile 10 milyona kadar yaklaşmıştır (akt. Korkmaz, 2014: 62). Bu süreç içerisinde atılan tweet sayılarının milyonları aşması, aynı zamanda facebook aracılığıyla milyonlarca paylaşımların gerçekleşmesi, sosyal medyanın büyük ölçekli bir boyuta sahip olduğunu göstermektedir.

15 Temmuzda saat 22.00’den sonra atılan tweet sayıları önemli oranda artmıştır. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan’ın FaceTime uygulamasıyla televizyon yayınına bağlanması, tweet atılan konuların en başında yer almıştır. Normal zamanda 16.500 tweet atılırken 15 Temmuzda 71.938 tweet, 16 Temmuzda ise 495.000 (akt. Sungur, 2017: 603) tweet atılmıştır. Cumhurbaşkanı’nın 10 milyon civarında takipçisi vardır. Cumhurbaşkanı’nın, “Milletimizi demokrasimize ve milli iradeye sahip çıkmak üzere meydanlara, havalimanlarına davet ediyorum” içerikli tweet 28407 kişi tarafından retweetlenmiş ve 39624 kişi tarafından beğenilmiştir. Cumhurbaşkanı’nın halkı cesaretlendirerek harekete geçirmek istediği bu çağrı çok kısa süre içerisinde halk tarafından karşılık bulmuş ve halk meydanlarda (Sungur, 2017: 606) toplanmıştır. 8 Temmuz ile 14

Temmuz arasında ortalama 5.773.000 tweet atılmıştır. 16 Temmuzda tweet sayısında yüzde 223 artış görülürken, 15 Temmuz ile 17 Temmuz arasında atılan tweet sayısı 34.818.329 olmuştur. Atılan bu tweetler 15 milyar erişime ulaşmıştır. (Kılıç, 2016). Belirtilen rakamlar sosyal medyanın yalnızca ulusal değil uluslararası boyutunun olduğunu göstermektedir.

Sosyal medya, 15 Temmuzda darbeye askerlerin planlarının bozulmasında ve vatandaşların darbeye karşı tek vücut olmasında çok önemli bir role sahiptir. Sosyal medya vasıtasıyla bilgilerin paylaşılması ve başka kullanıcılar tarafından iletilmesi; darbeye karşı bir duruşun sergilenmesi, demokrasinin daha da gelişmesi, bu konuda bilincin yaygınlaşmasına ve güçlenmesine (Sungur, 2017: 602) imkân sunmuştur. Milyonlarca kişinin facebook, twitter ve youtube gibi sosyal medya araçlarını kullanmasıyla, darbeye karşı halkın örgütlenmesi daha da kolaylaşmıştır. Böylelikle 15 Temmuz darbe kalkışmasının önlenmesinde sosyal medyanın önemli bir rolü olmuştur.

5. SONUÇ

Türkiye'de yeni toplumsal hareketler bağlamında sosyal medyanın çok önemli bir yere sahip olduğunu vurgulamak gerekmektedir. Çalışmada bahsedilen konularda sosyal medyanın belirleyici bir rol üstlendiği ve ülke demokrasisinin gelişiminde vazgeçilemez bir konumu bulunduğu kabul edilmesi gereken bir gerçektir. Sosyal medyanın gün geçtikçe hayatın kılcal damarlarına kadar sirayet etmesi, sosyal medya temelinde politikaların oluşturulmasının gerekliliğini de ortaya koymaktadır.

Sosyal medya araçları toplumsal örgütlenmeyi daha az maliyetli kılma ve hızlandırma konusunda kolaylık sağlamaktadır. Bu araçlar sayesinde kısa süre içerisinde çok büyük kitlelere ulaşılma imkânı vardır. Aynı zamanda pekçok sayıda insanın bir araya gelmesine ve ortak bir duruş sergilemesine vesile olmaktadır. Bu tür oluşumlar eyleme dönüşmeler dahi

politikaların belirlenmesine yön verebilmektedir. Sosyal medya büyük kitleleri sanal ya da gerçek bir araya getirerek kamuoyu oluşturma ve dikkatleri çekme imkânına sahiptir.

Sosyal medyanın bahsedilen olumlu yanlarının yanı sıra olumsuz yönlerinden de bahsedilmesi gerekmektedir. Sahte kimliklerle yalan yanlış bilgilerin sosyal medya aracılığıyla hızla yayılması durumunda toplumsal düzenin bozulması tehlikesiyle karşı karşıya kalınabilir. Bu konuda gerekli hassasiyetlerin ciddiyetle gösterilmesi gerekmektedir. Kaynağı belli olmayan ve teyit edilmeyen hiçbir bilgi sosyal medyada paylaşılmamalıdır. Aksi takdirde bir kaynaktan çıkan yalan ya da yanlış bilgilerin çoklu kanallarla yayılması durumunda geri dönülemez ve telafisi mümkün olmayan olumsuzluklar görülebilir. Bu tür olumsuzluklara sosyal medya kullanıcılarının bazıları bilmeden bazıları ise bilinçli olarak neden olmaktadır. Bu nedenle sosyal medya kullanıcıları bu olumsuzlukların bilincinde olmalıdır.

Sosyal medyanın etki alanının sadece ulusal ölçekte olduğunu düşünmek bir yanılgıdan ibarettir. Sosyal medya araçlarının etki alanının uluslararası boyutta olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Atılan tweetlere ya da facebook paylaşımlarına milyarlarca erişim sağlanabilmektedir. Bu nedenle sosyal medya kullanıcıları paylaştıkları içeriği dikkatle, hassasiyetle ve teyit ederek oluşturmalıdır.

Sosyal medya kullanıcıları sanal ortamda hızla örgütlenebilmekte ve bu örgütlenmenin neticesinde sanal eylemleri sokak eylemlerine dönüştürebilmektedirler. Fakat sanal ortamın vermiş olduğu rahatlıktan dolayı sanal platformda sayı çok kabarıkken, sokak eylemlerine dönüşmesi durumunda bu sayı önemli oranda düşmektedir. Sosyal medya kullanıcılarının sadece bir tıkla sanal eylemlere katılması, kullandıkları sosyal medya sayfalarını karartmaları ya da ilgili fotoğraflar paylaşmaları, sosyal medyanın pasif düzeyde dahi olsa toplumda etkin ve etkili olduğunu göstermektedir.

KAYNAKÇA

1. AKSU, O. (2017), “Yeni Toplumsal Hareketler Bağlamında Sosyal Medya Kullanımı Analizi: Kadın Dernekleri”, *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 3, 146-159.
2. BABACAN, M. E. (2014), “Sosyal Medya Sonrası Yeni Toplumsal Hareketler”, *Birey ve Toplum Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 7, 135-160.
3. BOZKURT, Y. ve BAYANSAR, R. (2016), “Yeni Toplumsal Hareketler Çerçevesinde Çevreci Hareket ve Gezi Parkı Olayları”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, 276-293.
4. CAMMAERTS, B. (2015), “Social Media and Activism”, *The London School of Economic and Political Science (LSE)*, http://eprints.lse.ac.uk/62090/1/Social_media_and.pdf, 15.10.2017.
5. ÇAYCI, B. ve KARAGÜLLE, A. E. (2014), “Mobil İletişim Teknolojileriyle Değişen Örgütlenme Biçimleri: Ağlarda Örgütlenen Toplumsal Hareketler”, *Journal of Yasar University*, Cilt: 9, Sayı: 36, 6371-6380.
6. DEMİROĞLU, E. T. (2014), “Yeni Toplumsal Hareketler: Bir Literatür Taraması”, *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, Cilt:2, Sayı: 1, 133-144.
7. Digital in 2017 Global Overview Raporu (2017), <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>, 29.10.2017.
8. Dijitalhayattv (2015), “Arap Baharında Facebook ve Twitter...”, <http://dijitalhayat.tv/dijital-dunya/dijital-siyaset/arap-baharinda-facebook-ve-twitter>, Erişim Tarihi: 29.10.2017.
9. EMRE, P. Ö. (2013), “Başka Bir Dünya için Ağ Atmak: Siber Ortamda Üç Barış Hareketi”, <http://globalmediajournaltr.yeditepe.edu.tr/sites/default/files/Perrin%20CC%88G%CC%86U%CC%88N%20EMRE.pdf>, 17.10.2017.
10. GEORGALLIS, P. (2017), “The Link Between Social Movements and Corporate Social Initiatives: Towar a Multi-level Theory”, *Journal of Business Ethics*, 142, 735-751.
11. GIDDENS, A. (2012), *Sosyoloji*, İstanbul: Kırmızı Yayınları.
12. HİRA, İ. (2016), “Yeni Toplumsal Hareketler: Politik Öncelikten Kimlik Vurgusuna”, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, Cilt: XI, Sayı: I, 143-155.
13. HWANG, H. ve KİM, K. (2015), “Social media as a tool for social movements: the effect of social media use and social capital on intention to participate in socialmovements”, *International Journal of Consumer Studies*, 39, 478-488.
14. JOYCE, M. (2010), “How to Think About Digital Activism”, *Digital Activism Decoded The New Mechanics of Change*, Ed. Mary Joyce, 1-14.
15. KARAGÖZ, K. (2013), “Yeni Medya Çağında Dönüşen Toplumsal Hareketler ve Dijital Aktivizm Hareketleri”, *İletişim ve Demokrasi Dergisi*, 131-157.
16. KAVADA, A. (2010), “Activism Transforms Digital: The Social Movement Perspective”, *Digital Activism Decoded The New Mechanics of Change*, ed. Mary Joyce, 101-118.
17. KAYPAK, Ş. ve HAYTOĞLU, M. (2016), “Küreselleşme Sürecinde Toplumsal Hareketler ve Kente Yansıması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, CİEP Özel Sayısı, 715-734.

18. KILIÇ, Ş. O. (2016), “Sosyal Medya Nasıl Darbeye Direnişin Aracı Oldu?”, <http://www.aljazeera.com.tr/al-jazeera-ozel/sosyal-medya-nasil-darbeye-direnisin-araci-oldu>, 29.10.2017.
19. KORKMAZ, M. (2014), Sosyal Medya-Kamu Politikaları Etkileşimi: Gezi Parkı Olayları Üzerine Bir Değerlendirme, Hacettepe Üniversitesi Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
20. SIVITANIDES, M. ve SHAH, V. (2011), “The Era of Digital Activism”, Conference for Information Systems Applied Research, Cilt: 4, No: 1842.
21. SUNGUR, S. A. (2017), “15 Temmuz Darbe Kalkışmasının Engellenmesinde Sosyal Medyanın Rolü, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 47, 597-612.
22. TATAR, T. (2013), “Yeni Toplumsal Hareketler ve Küresel Projeler”, Ortadoğu Analiz Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 57, 10-19.
23. TURHAN, D. G. (2017), “Dijital Aktivizm”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 26, 26-44.

SOSYAL MEDYA VE SİYASAL DAVRANIŞ İLİŞKİSİ

RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL MEDIA AND POLITICAL BEHAVIORS

İsmail DURSUNOĞLU*

* Arş. Gör. Dr., Bayburt Üniversitesi, idursunoglu@bayburt.edu.tr.

ÖZ

Siyasal davranış, siyaset bilimi literatüründe sıkça ele alınan ve tartışılan bir kavramdır. Davranış, en basit biçimiyle canlıların dış dünyaya karşı gösterdikleri tepkiler bütünü olarak ifade edilmektedir. Buna göre, siyasal davranış ise bireyin siyasal sistem karşısındaki durumunu, tutumunu ve eylemlerini içermektedir. Bireyler siyasal davranışlarını oluştururken kişisel ve çevresel birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerden biri de sosyal medyadır. Bu çalışmanın konusu siyasal davranışlar ile sosyal medya arasındaki ilişkidir. Çalışmada günümüz modern dünyada yaşamın önemli bir parçası haline gelen sosyal medyanın, onları etkileyen ve onlardan etkilenen bir araç olarak siyasal davranışla ilişkisi somut örnekler üzerinden ortaya konulmaktadır. Ayrıca kavramsal çerçevenin yanında pratik uygulamalara yer verilerek, "sosyal medya siyasal davranışlar üzerinde etkilidir" varsayımı irdelenmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Siyasal Davranış, Sosyal Medya, İletişim, Siyasal İletişim*

Jel Kodları: *O2, O3, Z18, Z13.*

ABSTRACT

Political behavior has been discussed in the literature of political science frequently. Behavior, in its simplest form, is defined as the whole of the reactions against outside world. According to this, political behavior includes situation, attitude and actions of individual against the political system. Individuals are affected by many personal and environmental factors in constituting political behavior. One of these factors is social media. The theme of this study is to explore the relationship between political behavior and social media. The social media, which has become an important part of life in today's modern world, is medium to influence and to be influenced by political action. In this work, besides the theoretical and conceptual framework, the examples of real life situations are given and the assumption that "social media is influential on political behavior" is entertained.

Keywords: *Political Behavior, Social Media, Communication, Political Communication*

Jel Codes: *O2, O3, Z18, Z13.*

1. GİRİŞ

Birey, çevresiyle iletişim halinde olan bir varlıktır. Bu iletişim sürecinde sergilediği tutum ve eylemler davranış, bunların siyasal alandaki görünürlükleri ise siyasal davranış olarak tanımlanmaktadır. Birey bu davranışları sergilerken değişik faktörlerin etkisiyle hareket etmektedir. Bu

faktörlerden biri de kullanım alanı yaygınlaşan ve önemi günden güne artan sosyal medyadır.

Sosyal medya, günümüzde yaşamın önemli bir parçası haline gelmiş olan iletişim platformlarıdır. Bireysel duygu ve düşüncelerin anlık olarak paylaşıldığı bu

ortamlarda siyasal bilgi ve açıklamaların da yer aldığı görülmektedir. Siyasal katılmanın bir aracı haline gelen sosyal medya, bireye sunduğu siyasal bilgi akışıyla da siyasal davranışlar üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla, gerek yönetenlerin gerekse yönetilenlerin yakından takip ettiği sosyal medya, siyaset bilimi çalışmalarında sıkça yer verilen konular arasında bulunmaktadır.

Bu çalışmanın konusu siyasal davranışlar ile sosyal medya arasındaki ilişkidir. Çalışmada günümüz modern dünyada yaşamın önemli bir parçası haline gelen sosyal medyanın, siyasal davranışlarla ilişkisi somut örnekler üzerinden ortaya konulmaktadır. Ayrıca kavramsal çerçevenin yanında pratik uygulamalara yer verilerek, “sosyal medya siyasal davranışlar üzerinde etkilidir” varsayımı desteklenmektedir.

2. SİYASAL DAVRANIŞ

Siyasal davranış basit bir meraktan ileri düzeydeki bir katılıma kadar bireyin siyasal alanda ortaya koyduğu davranışları ifade etmektedir. Sosyal bilimler sözlüğünde (Acar ve Demir, 2005:367) siyasal davranış “Bireyi siyasal etkinliklere iten temel güdü, his, inanç ve düşüncelerin meydana getirdiği davranış biçimleri, bunları çözümlenmeyi konu edinen disiplin” şeklinde tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle siyasal davranış, bireyin siyasal alana yönelik algı, tutum, tavır ve faaliyetleri toplamıdır. Birey öncelikle siyaset alanıyla ilgili ulaştığı bilgiler ışığında bir algı oluşturmaktadır. Ardından oluşturduğu algı üzerinden bir tutum takınmakta ve bu tutum neticesinde de bir tavır sergilemektedir. Son olarak siyasal alan içerisinde bir faaliyette bulunmaktadır. Algıdan eyleme kadar bütün bu süreç, siyasal davranış olarak tanımlanmaktadır.

Siyasal davranış, siyasal katılım ve seçmen tercihini içeren bir anlayışla yorumlanmalıdır. Siyasal katılma, bireyin siyasal otoriteyi veya onun aldığı kararları etkilemek amacıyla giriştiği eylemlerdir. Bu kavram, siyasete ilgi duymaktan seçimlerde

aday olmaya kadar birçok faaliyeti içinde barındırmaktadır. Bu faaliyetlere siyasal tartışmalarda bulunma, miting ve gösterilere katılma, seçim kampanyalarında görev alma, siyasi partilere üye olma vb. örnek olarak gösterilebilir. Seçmen tercihi ise özünde bir siyasal katılma olan oy kullanma sürecinde bireyin demokratik sistemin kendisine sunduğu parti veya adaylar arasında bir tercih yapmasıdır. Kısaca bireyin sandığa giderek herhangi bir parti veya adaya oy kullanmasıdır. Ancak bu hususta şu nokta özellikle hatırlatılmalıdır. Çeşitli nedenlerle bir kişinin sandığa gitmemesi veya gitse bile boş oy kullanması yine seçmen tercihi kapsamında değerlendirilmelidir. Çünkü bu kişiler, kendilerine özgü gerekçelerle seçmemeyi “tercih” eden bir siyasal davranış geliştirmektedir.

Bireyin siyasal davranışları nasıl oluşur? Araştırmacılar bu soruya yönelik üç farklı yaklaşım ortaya koymuşlardır. Bunlardan birincisi, bireyin davranışlarında din, aile, çevresel gruplar, sosyo-kültürel yapı gibi unsurları referans alan sosyolojik yaklaşımdır. İkinci olarak sosyo-psikolojik yaklaşım, şartlar ve etki faktörleri ne olursa olsun partiyle psikolojik bir bağ kuran bireyin güçlü şekilde partiyle bağlılığını sürdüreceğini ifade etmektedir. Son olarak, bireyin ekonomik ve bireysel çıkarlarını ön planda tutarak rasyonel bir hesaplama sonucunda ortaya koyacağı tercihler rasyonel tercih yaklaşımı olarak kabul edilmektedir. Bu üç temel yaklaşımın, pratikte doğruluğunu ispatlayacak farklı araştırma ve örnekler olmasına rağmen günümüzde herhangi bir yaklaşımı tek gerçek olarak kabul etmek doğru değildir. Çünkü alanda yapılan çalışmalarda bireylerin bu üç yaklaşımı da içeren siyasal davranışlar geliştirdikleri görülmektedir. Dolayısıyla siyasal davranış kavramı, çok yönlü ele alınması gereken subjektif ve karmaşık bir nitelik taşımaktadır. Bireyin siyasi tercihte bulunurken çeşitli faktörlerden etkilenmesi de bu durumu destekler bir veridir.

2.1.Siyasal Davranışı Etkileyen Faktörler

Birey, siyasal davranışları üzerinde kişisel, ekonomik, sosyo-kültürel, psikolojik, iletişim vb birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Kişisel veya demografik faktörler yaş, cinsiyet, gelir, meslek ve eğitim; sosyo-kültürel faktörler yerleşme yeri, din, aile, sosyal çevre ve çıkar grupları, toplumsal travma ve geçmişe yönelik oy verme; siyasal faktörler, siyasal parti, ideoloji, aday ve lider; iletişim faktörleri seçim kampanyaları, canvassing, kitle iletişim araçları, kamuoyu araştırmalarıdır. Bunların dışında psikolojik faktörler, gündem (konu) faktörü ve ekonomik faktörler seçmenin siyasal davranışları üzerinde etkilidir. Literatürde yer alan bazı çalışmalarda bu faktörlerin biri veya bir kaçını ele alırken bazı çalışmalarda ise belirlenen örneklem üzerinde tüm yönleriyle siyasal davranışların ölçülmesi konu edinilmiştir.

Sosyal medya, kitle iletişim araçları başlığı altında değerlendirilen ve özellikle son yıllarda önemi günden güne artan bir platformdur. Siyasal davranışlar üzerindeki etkisi de yine benzer şekilde değerlendirilmektedir. Günümüzde gerek sosyal medya ağlarının genişlemesi, gerekse kullanıcı sayılarının artması bu etki düzeyini artıran unsurların başında gelmektedir. Dolayısıyla sosyal medya, siyasetçilerin, seçmenlerin, haber ve bilgilerin ortak payda da bulunduğu bir alan olması nedeniyle siyasal davranışların şekillenmesinde önemli bir rol

üstlenmektedir. Bu yönüyle ilgili çalışmalarda seçmen davranışlarını etkileyen bir faktör olarak ele alınmaktadır.

3.İletişim, Medya ve Sosyal Medya

İletişim, bireyin çevresiyle kurduğu ilişkiler toplamıdır. Kişiler arasında duygu, düşünce, bilgi, haber vb. unsurların karşılıklı olarak paylaşıldığı süreç iletişim olarak kabul edilmektedir. İletişim de üç temel faktör yer almaktadır. Bunlardan ilki iletişime konu edinilen mesaj, ikincisi mesajı gönderen ve sonuncusu ise mesajı alan kişi veya kişilerdir. Dolayısıyla bir şeyin iletişim olabilmesi için birden fazla kişi, ilgili konu veya mesajın tarafı olmalıdır. İletişim sözlü veya yazılı olabileceği gibi beden dili niteliğinde de olabilir.

Birey iletişimle var olan bir canlıdır. İletişim, insanlar arası her türlü ilişkinin temelini oluşturur (Tokgöz, 2010: 518). Bireyin siyaset alanıyla kurduğu ilişki siyasal iletişim olarak değerlendirilmektedir. Siyasal iletişim, bilginin siyasetçiler ve seçmen arasında medya aracılığıyla aktarılmasına yönelik interaktif bir süreç şeklinde tanımlanmaktadır. Burada medyanın geleneksel veya yeni anlayış perspektifine sahip olması, siyasal davranışlar açısından önemli bir durumdur. Çünkü geleneksel medya ile yeni ortaya çıkan sosyal medya arasında bazı farklar bulunmaktadır. Bostancı'ya göre (2015: 93) bu farklar şu şekilde ifade edilebilir:

Tablo 1: Geleneksel Medya ve Sosyal Medya Arasında Bazı Farklar

Geleneksel Medya	Sosyal Medya
Kitle iletişimi	Kitle iletişimi Kişilerarası iletişim
Propaganda Tek yönlü iletişim Monolog	Diyalog İki yönlü iletişim
Kitlesel mesaj	Kitlesel ve bireysel mesaj
Geri bildirim düşük	Geri bildirim yüksek
İletişim maliyeti yüksek	İletişim maliyeti düşük

Geleneksel medya, bireylere sadece haberi iletme misyonu üstlenen tek yönlü iletişim

mecrasıdır. Bireylerin bu bilgi paylaşımına tepki vermeleri,

eleştirmeleri, doğruluğunu veya güvenilirliğini test etmeleri oldukça zordur. Aynı zamanda doğru bilginin manipüle edilmesi veya bilgiye erişimin engellenmesi söz konusu olabilir. Ancak bütün bu durumların sosyal medya açısından geçerliliği oldukça düşüktür. Sosyal medyanın karşılıklı diyalogu sağlayan bir anlayışa sahip olması, paylaşılan bilginin hızlı bir şekilde yayılması ve tartışılabilmesi bu mecrayı ayrı bir noktaya taşımaktadır (Çıldan vd, 2012: 1). Sosyal medyanın bu yönü, bireylere bilgiye hızlı şekilde ulaşma, bilginin değerlendirilmesi ve buna yönelik tepki gösterme imkanı sağlamaktadır. Böylece siyasi bilgi, tepki ve örgütlenmelerin birer adresi haline dönüşen sosyal medya siyasal davranışları da doğrudan etkilemektedir.

Sosyal medya, bilginin veya kişisel yorumların basit, anlık ve karşı fikre açık bir çerçevede ortaya konulduğu platformlardır. Bilim ve teknolojik gelişmelerin yüksek düzeye ulaştığı günümüz dünyasında sosyal medya siyasi parti, aday ve seçmen için yeni bir siyasal iletişim alanı oluşturmuştur. Günümüzde siyasi partilerin ve adayların, kendi bilgileri, program ve vaatlerinin yer aldığı resmi internet adresleri, haber siteleri, twitter, facebook gibi sosyal medya platformları bireyin siyasal gündemi takip edeceği yeni iletişim mecralarıdır. Dolayısıyla, internette yer alan bu bilgiler siyasal davranış üzerinde etkili olmaktadır. İnternet, vatandaşa, topluma ve devlete adayın kendi programını anlatabilmesi, halkla bütünleşmesi, kamuoyu oluşturması, karşılıklı etkileşim sağlaması, merak edilen konulara açıklık getirmesi, hızlı iletişim kurabilmesi nedeniyle etkin kullanılan bir araçtır (Gürbüz ve İnal 2004: 95). İnternette siyasetçiler, seçmenlerle doğrudan iletişim kurabilmek için web sitelerinde online mesaj forumları oluşturabilmektedir (Stromer-Galley ve Jamieson, 2001: 175). Bu web sitelerinin kolay açılabilmesi, tasarımı, grafik ve animasyonların seçimleri, site isminin kolay hatırlanması, etkililik açısından oldukça önemlidir (Gürbüz ve İnal 2004: 96, Güllüpunar,

2010:125). Yine internet üzerinden aday ve parti teşkilatları tarafından seçmenlerin telefonlarına özel gün kutlaması, gündemle ilgili görüş, seçim kampanyasına yönelik bilgi mesajları gönderilmektedir. Bu da seçmeni değerli hissettirmekle beraber siyasal eğilimlerini etkilemeye yönelik bir çaba olarak değerlendirilebilir.

Kullanıcıların birbirleriyle bilgi, görüş, ilgi alanları, duygu ve düşüncelerini paylaşarak etkileşim ve iletişim kurmalarına olanak sağlayan online araçlar ve web ortamına sosyal medya denilmektedir. Sosyal medya ortamları ise bloglar, online sohbet siteleri, RSS, sosyal ağ siteleri, sosyal imleme, forum, podcast, e-posta zincirleri ve wikiler gibi kullanımı kolay ve dışarıdan katılıma açık olan sanal iletişim ortamlarıdır (Onat, 2010: 105). Sosyal medya, günümüzün en etkin iletişim aracıdır. Sosyal medya bireye ve topluma bazı avantajlar sağlamaktadır. Sosyal medyanın faydaları şunlardır (Çıldan vd, 2012:2):

- Organize olmayı kolaylaştırır
- Gerçekleri kolaylıkla öğrenebilme imkanı sağlar
- Bireyler arası iletişimi artırır
- Fikrilerin hızla yayılmasını sağlar
- Organizasyon ve iletişim maliyetini düşürür
- Daha fazla insanın siyasi ve sosyal olaylara daha kısa sürede reaksiyon göstermesine imkan sağlar

4. SOSYAL MEDYANIN SİYASAL DAVRANIŞLAR ÜZERİNDE ETKİSİ

Sosyal medya siyasal davranışların şekillenmesinde önemli faktörlerden biridir. Facebook, Twitter gibi sosyal ağlarda paylaşılan fotoğraf, video veya yazılan siyasi içerikli konular bireyin siyaset alanına yönelik ilgi duymasını ve bu alanla ilgili bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla elde edilen bu bilgi üzerinden birey yeni bir siyasal davranış geliştirmekte veya var olan siyasal görüş ve davranışını revize etmektedir. Bu sebeple gerek siyasal parti lider ve temsilcileri, gerekse parti

destekçileri tarafından sosyal medya üzerinde yoğun bir siyasi bilgi paylaşımı yapılmaktadır. Bu platformlarda kullanıcıya yani seçmene ulaştırılan her bilgi onu ikna etmeye yönelik bir siyasi mesaj niteliği taşımaktadır.

Sosyal medyanın kamuoyu desteğini sağlamak ve kararsızlıkları olumlu yönde değiştirmek gibi fonksiyonlarıyla siyasal iletişim aracı olarak kullanılmasını sağlayan en önemli özelliği interaktif olmasıdır. Kamuoyu desteğini çekebilmek için hedef kitle ile çift yönlü iletişim kurulmasında ve destek oluşturabilecek tüm alanlarda interaktiflik, geleneksel araçlar ve yöntemleri yeni teknolojilerin ışığında siyasal iletişimi de şekillendirmeyi başarmıştır. Özellikle son yıllarda Twitter başta olmak üzere mikroblog servisleri, siyasal iletişim, seçim kampanyaları ve örgütlenme süreçlerinde fazlaca görünür ve vazgeçilmez bir seviyeye ulaşmıştır (Çakır ve Tufan, 2016: 10). İnternette özdeşleşecek kadar etki alanını genişleten sosyal medya sadece gündemi takip etmek için değil, gündem oluşturmak için de önemli bir adrestir. Sosyal medya siyasal iletişim için o kadar güçlü ve etkin bir hale dönüşmüştür ki parti liderlerinin, milletvekillerinin, adayların, gazetecilerin bizzat bu platformlardan halka bilgi verdiği görülmektedir. Gerek ulusal gerek yerel düzeydeki siyasetçiler politika, hedef ve icraatlarını buradan hedef kitlelere ulaştırmaktadır (Köseoğlu ve Al, 2013: 112). Bu kişilerin, sosyal medyada yer alan açıklamaları haber niteliği taşımakta seçmen için doğrudan referans alınmaktadır. Sosyal medyanın seçmen üzerinde etkinliğin farkında olan partiler, siyasal kampanya süreçlerine bu platformlara hakim, buraları aktif kullanan kişileri dahil etmektedir. Anlık olarak bilgilerin paylaşılabilirdiği ve takip edilebildiği twitter ve facebook gibi iletişim platformları günümüzde sosyal yaşamın bir parçasını oluşturmaktadır. Bu sosyal paylaşım merkezlerinde örgütlenebilen toplumsal kesimler, protesto gösterileri ve mitingler gibi toplu siyasal davranışlar da sergilenmektedir. Örneğin Gezi Parkı

olaylarındaki güçlü örgütlenmede sosyal medyanın etkisi oldukça fazladır. Bu süreçte gerek twitter kullanıcı sayısının gerekse gezi ile ilgili tweet sayısının artması ilgili platformun birey davranışları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde “Arap Baharı” olarak adlandırılan Ortadoğu’daki gelişmelerde de sosyal medya önemli katkı sağlamıştır. Yine Wall Street İşgali örgütlenmesi bu kapsamda değerlendirilebilir. Facebook ve twitter başta olmak üzere instagram, youtube gibi sosyal paylaşım mercileri, bölgedeki halk hareketlerinin öncesinde ve hareket esnasında, kitlelerin harekete geçmesinde ve sürecin kamuoyuna iletilmesinde önemli bir rol üstlenmişlerdir (Szajkowski, 2011: 428). Son olarak 15 Temmuz darbe girişimine karşı Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan’ın halkı sokağa davet etme çağrısı televizyon ekranından olmakla birlikte, ilgili haber kanalına facebook periscope aracılığıyla bağlandığı düşünüldüğünde sosyal medyanın önemi açıkça ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde bireyin siyasal davranışlarında etkin olan sosyal medya faktörü, bir parti veya aday için aynı zamanda propaganda adresidir. Propaganda, bireylerin düşüncelerini etkileme amacı taşıyan mesajlar bütünü olarak düşünüldüğünde kitle iletişim araçlarının bu konudaki araçsal rolleri de ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, siyasal yaşamla ilgili bilgi verme adresi olan bu araçların, bilgiyi sunum şekliyle herhangi bir siyasi görüş veya düşüncenin propagandasını yapmak amacına dönüşebileceğini de hatırlatmak gerekir. Sosyal medya gerek politikacılar tarafından gerekse vatandaşlar tarafından kullanılan bir platformdur. Burada politikacıların seçmenlere yönelik verdikleri mesajlar birer miting söylemi veya basın açıklaması şeklinde değerlendirilebilir. Çünkü vatandaş bilgi veya mesajı doğrudan elde etmektedir. Siyasetçilerin veya hükümet yetkililerin bu platformlardaki değerlendirmeleri veya hükümet politikalarının buralarda tartışılması bireyin siyasal davranış oluşturmaya zemin

hazırlamaktadır. Oluşan bu siyasal davranış ise gücü ve meşruiyetini halka borçlu olan siyasi otoritenin politikalarını gözden geçirmesini sağlamaktadır. Bununla ilgili yakın dönemde küçük yaşta yapılan evliliklerle ilgili mecliste tartışılan bir yasa teklifinin sosyal medyada tepkiyle karşılanması, #TecavüzMeşrulaştırılmaz hashtagiyle gösterilen tepki sonrası paketin geri çekilmesi somut bir örnek olarak gösterilebilir. Siyasal davranış ve sosyal medya arasındaki ilişkiye Cumhurbaşkanlığı referandum süreci öncesi Rıdvan Dilmen tarafından başlatılan “Evet ben de varım” içerikli video paylaşımının hızlı biçimde yayılması bir başka örnek olarak gösterilebilir.

5. SONUÇ

Siyasal davranış, bireyin siyasal alana yönelik ortaya koyduğu tutum ve davranışlardır. Bu süreçte birey farklı etkenlerden farklı düzeylerde etkilenmektedir. Bu faktörlerden biri de küresel bilgi çağının önemli iletişim mecralarından biri olan sosyal medyadır. Sosyal medya bireye sağladığı bilgi ile bireyin siyasal ilgi, katılım ve tercihleri üzerinde etkili olmaktadır. Birey, sosyal medyadan elde ettiği bilgiler ışığında siyasal davranışlarını biçimlendirmektedir. Eğer kendi siyasi düşüncesine uygun paylaşımlarla karşılaşır bu durum, siyasal davranışlarını güçlendirmekte aykırı bir durumda ise siyasal davranışlarını etkilemekte veya bu davranışların revize edilmesiyle sonuçlanmaktadır. İletişim ağlarının çok güçlü olduğu günümüzde sosyal medyanın bu gücünün farkında olan siyasetçiler bu platformları aktif olarak

kullanmakta ve seçmene doğrudan propaganda yapma imkanı bulmaktadır. Ayrıca birey, takip ettiği siyasetçilerin ülke gündemiyle ilgili ne düşündüğünü bu mecralarda yazdıkları üzerinden öğrenebilmektedir. Sosyal medyanın kamuoyu oluşturma ve örgütlenme gücü ayrıca önem arz etmektedir. Sosyal medyada algı oluşturma veya algıyı yönetme bireylerin siyasal davranışlarını etkilemektedir. Twitterda hashtag adı verilen trend topic üzerinden bireylerin tartıştığı konular belirlenmekte ve böylece gündem oluşturulmaktadır. Dolayısıyla sosyal medyanın gündem veya kamuoyu gücü parti temsilcileri veya diğer düzeylerdeki örgütlenmelerin bu mecralara önem vermesini sağlamaktadır. Sosyal medya, bilgi-algı-eylem üzerinden seçmenlerin hızlıca örgütlenerek siyasal davranışlar sergilemesine katkı sunmaktadır. Siyaset kurumunu, politika belirleme öncesinde halkın ne düşündüğünü bu mecralardan öğrenme imkanı bulmaktadır. Ayrıca belirlenen ve uygulanan politikalar ile ilgili de destek veya eleştirileri buralardan öğrenebilmektedir. Bu durum, bazı politikaların geri çekilmesi veya revize edilmesi ile sonuçlanmaktadır. Seçmen içinse sosyal medya, siyasal ilgi ve bilgi düzeyini yükselten, bilginin hızla yayılması ve örgütlenme imkanını sağlayan, bir siyasal davranış olarak görülen siyasal konularla ilgili görüş bildirilen, herhangi bir parti veya adayın kampanyasına destek verilebilen, bunların reklamının yapılabilirdiği bir mecraadır. Bütün bunlar değerlendirildiğinde sosyal medyanın siyasal davranışlar üzerinde etkisi net olarak ortaya çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

1. ACAR, M., DEMİR, Ö (2005) **Sosyal Bilimler Sözlüğü**, Ankara: Adres Yayınları.
2. BOSTANCI, M. (2015) **Sosyal Medya ve Siyaset**, Konya: Palet Yayınları.
3. ÇAKIR, H., TUFAN, S. (2016) “Siyasal İletişim Sürecinde Sosyal Medya: Türkiye’de Siyasi Liderlerin Instagram Kullanım Pratikleri Üzerine Bir İnceleme”, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** XLI, 2016/2, 7-28

4. ÇILDAN C., ERTEMİZ, M., KÜÇÜK, E., TUMUÇİN, H. K., ALBAYRAK, D., (2012) “Sosyal Medyanın Politik Katılım ve Hareketlerdeki Rolü”, **Akademik Bilişim Konferansı**, Şubat-2012, İnternet Adresi: ab.org.tr/ab12/bildiri/205.doc Erişim Tarihi: 22.08.2017)
5. DAVER, B. (1993), **Siyaset Bilimine Giriş**, Ankara: Siyasal Kitabevi
6. GÜLLÜPUNAR, H. (2010), **Siyasal İletişim ve Aday İmajı**, Konya: Eğitim Kitabevi
7. GÜRBÜZ, E., İNAL, M. E. (2004) **Siyasal Pazarlama**, Ankara: Nobel Yayıncılık
8. KÖSEOĞLU, Y., AL, H. (2013) Bir Siyasal Propaganda Aracı Olarak Sosyal Medya, **Akademik İncelemeler Dergisi**, 8 (3), 103-125.
9. ONAT, F. (2010) “Bir Halkla İlişkiler Uygulama Alanı Olarak Sosyal Medya Kullanımı: Sivil Toplum Örgütleri Üzerine Bir İnceleme”, **Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kavram ve Araştırma Dergisi**, S:31, 101-122.
10. STROMER-GALLEY Jenifer ve JAMIESON Kathleen H. (2001) **The Transformation of Political Leadership, New Media and Politics** (ed.Barrie Axford ve Richard Huggins), London: Sage Publications.
11. SZAJKOWSKI, B. (2011) “Social Media Tools and the Arab Revolts”, **Alternative Politics**, 3, (3), 420-432.
12. TOKGÖZ; O. (2010) **Seçimler Siyasal Reklamlar ve Siyasal İletişim**, Ankara: İmge Kitabevi.

İLKÖĞRETİM DERS KİTAPLARINDA BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN ELEMENTARY SCHOOL BOOKS

Firdevs GÜMÜŞOĞLU*

* Prof. Dr. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü,
firdevs.gumusoglu@gmail.com

ÖZ

Dördüncü endüstri devrimi içerisinde olduğumuzun tartışıldığı 21. Yüzyılın dünyasında, teknoloji alanında her geçen gün yeni atılımların gerçekleşmesine tanıklık edilmektedir. Bilişim teknolojisinin hızla geliştiği bu yüzyılda ülkemiz, bu teknolojilerin kullanıcısı olan büyük bir nüfusa sahiptir. Söz konusu nüfus içinde gençler ise dikkate değer bir yoğunluktadır. Yaşamın her alanında olduğu gibi, temel eğitimde de teknolojinin yeri daha fazla önem kazanmakta, okullarımızda akıllı tahtalar ve bilgisayar donanımları giderek artmaktadır. Öte yandan ders programlarında bilişim teknolojilerine yer vermeye, üniversitelerde son yıllarda Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Bölümü” açılmaya başlanmaktadır. Veriye ve enformasyona ulaşmanın hızının bu denli yükseldiği, konuyla ilgili teknolojilerin geliştiği ve eğitime etkisinin arttığı günümüzde, ders kitapları aracılığıyla çocukların teknolojiyle ilişkisinin nasıl kurulduğuna bakılması önemli bir konudur. Türkiye’de eğitim uygulamaları içinde önemli bir yere sahip olan ders kitaplarında teknoloji, özellikle bilişim teknolojilerinin ele alınma biçimleri mevcut durumu analiz etmeye kaynaklık edecek potansiyelleri içermektedir. Bu çalışmada ilköğretim ders kitaplarında teknoloji ve bilişim teknolojisinin hangi konular çerçevesinde ele alındığı ve iletiler çerçevesinde sunulduğu tartışılacaktır. Bu amaçla, 6-10 yaş aralığındaki ilkokul öğrencilerine yönelik olarak hazırlanan “Okuma Yazma Öğreniyorum”, “Türkçe”, “Hayat Bilgisi” ve “Sosyal Bilgiler” isimli ders kitapları araştırma örneklemine dahil edilmiştir. Adı geçen kitaplar birinci sınıftan dördüncü sınıfa kadar okutulanlar arasından seçilmiştir. Bu kitaplar Millî Eğitim Bakanlığı’nın okullarda okutulmasını uygun gördüğü kitaplardır. İlköğretim birinci kademe öğretime karşılık gelen bu ders kitaplarındaki resimler ve metinler içerik analizine tabii tutulmuştur.

Anahtar Sözcükler: *Bilişim teknolojileri, ilkokul ders kitapları, endüstri devrimi, dördüncü endüstri devrimi (Endüstri 4.0).*

Jel Kodları: *O3, O33, L86, Z13.*

ABSTRACT

In the world of 21st Century with its fourth industrial revolution, we witness new breakthroughs everyday in the area of technology. In an era with rapidly developing new information and communication technologies, Turkey has a large population demanding and using such technologies. The young population makes up a major part of this population. As it is the case in almost every part of our life, technology occupies ever increasing part of basic education, exemplified by the use of smart boards and computer systems in elementary schools. Besides, school curricula have improved to include courses on information and communication technologies, and the number of a new department by the name of “Computer and Education Technologies Department” has increased in recent years. In a time when the speed of reaching data and information has increased immensely, and when the related technologies has enhanced incredibly with an important impact on education, it is important to look at how the relation of school children to technology is established in school textbooks. It serves as a method to analyze existing status to look at the way how technology and especially information and communication technologies are depicted and presented in school

textbooks that play an important role in the implementation of education policy in Turkey. In this study, the discussion focuses on what kind of subjects and messages are utilized in elementary school textbooks to teach and present the issues of technology and information and communication technologies are presented. For this purpose, the books by the name of "I am Learning Reading and Writing – Okuma Yazma Öğreniyorum", "Turkish – Türkçe", "Knowledge of Life – Hayat Bilgisi", and "Social Information – Sosyal Bilgiler" intended for elementary school children between the ages of 6 to 10-year-old are included in the research sample. The abovementioned books are selected among the books taught in the grades from first the fourth at the elementary level. These books are approved by the Ministry of National Education. The method of content analysis is used to assess and evaluate the pictures and texts in these elementary school textbooks.

Keywords: Information and communication technology, elementary school textbooks, industrial revolution, fourth industrial revolution (Industry 4.0)

Jel Codes: O3, O33, L86, Z13.

1. GİRİŞ

Ders kitaplarında teknolojinin, özellikle de bilişim teknolojilerinin yer alış biçimi, ülkemizin teknoloji politikalarının kısa vadedeki aynası olabileceği gibi, uzun vadede de teknolojinin gelişmesine yönelik "düş gücümüzün" boyutları konusunda ipuçlarını verecektir. Endüstri devriminin ilk büyük aşaması olan buharlı makinelerin insanın yaşamına girmesinden günümüze dek akıl almaz bir hızla teknolojik değişim yaşanmaktadır. Günümüzde akıllı makinelerle çevrelenmiş, bunların yaratıcısı ve kullanıcısı olan bir dünya söz konusudur. Nano teknolojiden, malzeme teknolojisine, tıp teknolojisinden, tarım teknolojisine, iletişim ve ulaşım araçlarına, evde kullanılan araç gereçlere dek yaşamımızın her alanını çeşitli düzeylerde etkileyen teknolojik bir devrime tanıklık ediyoruz. Ancak tanık olmaktan çıkıp, müdahil olan, bu değişim sürecine katkıda bulunan insan potansiyelini yaratmak için yeni eğitim politikalarının inşa edilmesi gerekmektedir. Teknolojiyle üretici düzeyde ilişkili insan gücünü yetiştirmede, eğitim uygulamalarının ve ders kitaplarının yeri yadsınmaz. Bu amaçla ders kitaplarında teknolojinin işgal ettiği yeri anlamak için yola çıktığımızda, düşünsel düzlemde günümüzün ve geleceğin teknoloji tüketicisi kuşağıyla karşılaştığımızı belirtmek yerinde olacaktır. Ders kitaplarında teknolojinin yer alış biçimini anlama denemesi olan bu çalışmada, geleceğin teknoloji üreticisi kuşaklarını

yetiştirme politikalarına ne denli önemli olduğu gerçeğiyle bizi karşı karşıya bırakmıştır. Bilginin aktarım biçimlerinin değiştiği ve bilgiye ulaşmanın en hızlı ve etkin yolunun teknoloji kullanımıyla ilişkilendirildiği günümüzde, eğitim materyallerinde teknolojik araçları sadece kullanan kuşaklara yer verilmesinin sorunlu olduğu açıktır.

Müfredat programlarının değiştirilmesinin de tek başına yeterli olmadığı, ezbere dayalı bilgi yüklenmiş bireyler yetiştirmek yerine, "özgür, yaratıcı ve bilimsel düşünen, olayları sorgulayan, sorunların farkına vararak çözüm üretebilen, karar verme yetisine sahip, bilgi üreten ve öz güveni yüksek bireyleri yetiştirilmesi gerekmektedir." (Yavuz ve Coşkun, 2008: 276-277). Yavuz ve Coşkun'un (2008) vurguladığı niteliklerle donatılmış genç kuşakların, ülkemizin ekonomik ve sosyal gelişimine büyük katkısı olacağı açıktır. Doğdukları andan itibaren teknolojiyle çevrelenmiş bir dünyaya gözünü açan genç kuşakların, neyi, niçin, hangi amaçla kullandığının yanı sıra, bu teknolojinin üreticisi de olabileceklerinin bilincinin, bilgisinin ve özgüveninin verilmesinin önemi tartışılmaz. Ancak bu araştırma çerçevesinde incelenen ders kitaplarında, teknoloji üreten ve özbenliği yüksek genç kuşakların insanlığa katkısının yolunu açacak örneklerin yeterli olmadığı saptanmıştır.

Ülkemizdeki eğitim ve teknoloji kullanımına ilişkin literatüre bakıldığında

öğretmenlerin ve öğrencilerin teknoloji kullanımına ilişkin araştırmaların çoğaldığını söylemek mümkündür: “Günümüzde, bütün dünyada iletişim teknolojisinin ilerlemesine paralel olarak, eğitim bilimlerinde de yeni arayışlar içine girilmiştir. Öğrencilerin teknolojik araç gereçlere yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla, çeşitli çalışmalar yapılarak, yatırımların daha akılcı kullanılmasına ilişkin gerekli eğitim politika ve stratejilerin oluşturulmasına önem verilmektedir.” (Yavuz ve Coşkun, 2008: 276-277). Bu nedenle eğitim politika ve stratejilerinin oluşturulmasına katkıda bulunması yönündeki gelişmelerin, söz konusu teknolojilerin kullanım biçimlerinin de çocuğun yaşına bağlı olarak değiştiğini ortaya koymaktadır. Örneğin Türkiye’de internet kullanımının yaşa bağlı olarak arttığı saptanmıştır: “10 yaş grubundaki öğrencilerin % 34.0’ü interneti ‘oyun’, % 24.0’ü ‘bilgiye ulaşma’ amaçlı kullandığını; 11 ve 13 yaş grubundaki öğrenciler birinci sırada interneti ‘bilgiye ulaşma’, ‘oyun’ ve ‘haberleşme’ gibi çok amaçlı, ikinci sırada ise ‘haberleşme’ amaçlı kullandıklarını belirtmişlerdir. 12 yaş grubundaki öğrencilerin % 34.9’u interneti ‘haberleşme’, % 32.1’i ise ‘bilgiye ulaşma’, ‘oyun’ ve ‘haberleşme’ gibi çok amaçlı kullandıkları görülmektedir. 14 yaş grubundaki öğrencilerin yarısından çoğunun birinci sırada interneti ‘bilgiye ulaşma’, ‘oyun’ ve ‘haberleşme’ gibi çok amaçlı, ikinci sırada ise ‘haberleşme’ amaçlı kullandıkları dikkat çekmektedir. İnternetin ‘oyun’ amaçlı kullanımı yaş büyüdükçe azalırken, bilgiye ulaşma, ‘oyun’ ve ‘haberleşme’ gibi çok amaçlı kullanımın arttığı ayrıca, internetin yalnızca ‘haberleşme’ amaçlı kullanımının da oldukça fazla olduğu görülmektedir.” (Orhan ve Akkoyunlu, 2004: 107-116, 111).

Dördüncü sınıf öğrencilerine yönelik yapılan bir başka araştırmada da “Araştırma=Google” olarak saptanması, bilginin tek kaynağının internet olmadığına öğretiminin önemine dikkatimiz çekmektedir (Ersoy ve Türkkan, 2009: 71-

72). Ancak bilgiye ulaşma araçlarına yönelik ders kitaplarında verilen örneklerin de benzer kaygılar gözetilerek hazırlanması gerekmektedir. Ersoy ve Türkkan’ın araştırması bu yönüyle de uyarıcı niteliktedir. Çünkü öğrencilerin ödevlerini “kitap karıştırarak yapması”, öğrenciler tarafından “zaman kaybı” olarak değerlendirilmiştir: “İnternette çok daha hızlı ve zaman kaybı olmaksızın bilgiye ulaşma olanaklarının bulunduğunu belirtmişlerdir.” (Ersoy ve Türkkan, 2009: 71-72). Öğrencilerin teknolojinin olanaklarını, sadece “hızlı” bir biçimde kullanan bireylerin haline gelmesi değil, bu teknolojinin yaratım süreci üzerinde düşünmesinin sağlanması gerekmektedir. Ders kitaplarındaki metinlerin, sözcüklerin ve görsellerin de bu doğrultuda hazırlanması, geleceğe umutla bakan üretici kuşakların yetişmesine yol açacaktır. Bu yaklaşım aynı zamanda öğrencileri yetiştirenlerin, öğretmenlerin de olabildiğince hızlı bir biçimde teknolojiyi anlayan, kullanan ve üreten insanlar haline gelmesine yönelik tedbirlerin alınmasını da gerektirmektedir. Öğretmenlerin teknolojiyi kullandıklarına yönelik yapılacak çalışmalar, bize mevcut durumu analiz etme ve çözümler üretmek için veriler sağlayacaktır. (Özçelik ve Kurt, , 2007: 442-443; Seferoğlu, 2007: 99-111). Bu yöndeki çalışmaların artışı, bir bakıma ders kitaplarında teknolojinin yer alışı biçimlerini de öğretmen ve öğrenci algısını da etkileyecek potansiyeller içerecektir. Bundan dolayı, ders kitaplarında öğrencilerin yüz yüze geldikleri teknolojik araçların yer alma biçimlerinin, bilgisayarın hangi amaçla kullanıldığının, evde bulunan iletişim araçlarının neler olduğunun ve teknolojiyi doğru yönde kullanmaya ilişkin uyarıların neler olduğunun analiz edilmesi gerekmektedir.

2. DERS KİTAPLARINDA YER ALAN TEKNOLOJİK ARAÇLAR

Birinci sınıf öğrencilerine yönelik olarak hazırlanan kitaplarda sınırlı sayıda teknoloji ürünleri kullanılmaktadır. Bunların başında

ankesörlü telefon, masa üstü ve dizüstü bilgisayar, IPAD, klavye, projeksiyon makinesi, yazıcı, bellek, klavye, fare, fotokopi makinesi, hoparlör, televizyon ve radyo bulunmaktadır. Bazı kitaplarda öğrencilerin sınıfları büyüdükçe söz konusu teknolojilere ait görseller, cümleler ve metinler daha fazla yer tutar. Bunun yanı sıra öğrencilere verilen örnekler arasında çekiç, bıçak, çamaşır makinesi, ütü gibi alet vb. makineler de bulunur.

İncelemeye dahil edilen “Okuma Yazma Öğreniyorum” kitabı, birbirini takip eden konuları içeren üç kitaptan oluşmaktadır. Bu kitaplar, okuma yazma bilmeyen öğrencilere göre hazırlandığı için ilkinde ağırlıklı olarak çizgi çalışmaları ve resimler yer almaktadır. Kitapların ikincisindeki görsellerde ankesörlü telefon ve bilgisayar da üçer kez resimlenmiştir (Sidekli ve Balcı, 2016b: 13,19, 53, 80, 97). Aynı kitapta kulaklık da iki kez resimlenir. Ankesörlü telefonun ve bilgisayarın resimlendiği bazı sayfaların başında, öğrenciye “Ben hangisinin başındayım” diye sorularak öğrenciden ilgili harfin olduğu nesneyi bulması istenir. Böylece öğrencileri “t” ve “b” harflerinin öğretilmesi amaçlanır. Öte yandan dinleme metinlerinin yer aldığı sayfada bilgisayarın başında duran bir erkek çocuk ve öğrencilere kitap okuyan bir öğretmen resimlenir (Sidekli ve Balcı, 2016b: 109). “Okuma Yazma Öğreniyorum” kitabının üçüncüsünde ise ankesörlü telefon bir kez daha resimlenmiştir (Sidekli ve Balcı, 2016b: 313). Günümüzde kullanımdan kalkan ankesörlü telefonla, öğrencilerin her gün karşılaştıkları ve sıklıkla kullandıkları bilgisayar görsel açıdan eşit önemde sunulmuştur. Öğrenciler bu telefon resminin yanı sıra günümüzde kullanılan telefon teknolojilerinden resimlerin sunulmasının yararlı olacağı açıktır. Böylelikle öğrenci, telefon teknolojilerindeki değişimi kitaplardan örneklerle karşılaştırma olanağına kavuşacaktır.

Bunun yanı sıra ders kitapları yazarlarının, hazırladıkları metinlerde teknolojik araçların güncel olarak kullanımda olup

olmadıklarına özen göstermeleri gerekmektedir. Örneğin videokasetler, bugünün teknolojik ürünü gibi ele alınmamalıdır. Dördüncü sınıf Türkçe kitabında günümüzde kullanımdan kalkan videokasetten film izleyen bir öğrenciden söz edilir: “Çocuk, gözlerini ovuşturdu. Sabah olmuştu. Kötü bir rüya gördüğünü hatırladı. Kalkıp salona gitti. Annesiyle babasına rüyasını anlattı. Babası gülerken: ‘Öyle saçma sapan videokasetleri seyretmenin sonu böyle olur. Bundan sonraki korku filminde kendini Mars’ta bulursun.’ dedi” (Bozbey, Oğan, Özkara, Aktaş, Demir ve Köksal, 2016: 122)

Türkçe ders kitaplarında ise teknolojiye ilişkin görseller ve metinler ya hiç yoktur ya da oldukça sınırlı miktarda yer almaktadır (Bıyıklı ve Öztaş, 2016; Erhan, 2012a, 2012b ve 2012c) 2012; Bozbey ve diğerleri, 2016). Teknolojinin yer aldığı birinci sınıf Türkçe kitabında sınıf içi resimlerde projeksiyon, masa üstü ve dizüstü bilgisayar (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 9-24) bulunurken, müdür odasında dizüstü bilgisayar ve yazıcı (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 12-13), okulda görevli memurun önünde masa üstü bilgisayar bulunmaktadır (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 14). Ayrıca bu ders kitabında dijital telefon ve televizyon da resimlenir (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 56-60). Ardından da “Televizyon, bilgisayar, radyo, gazete gibi araçlara kitle iletişim araçları denir” cümlesiyle, önceki sayfalarda yer alan resimlerin işlevleri tanımlanır (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 61). Burada bilgisayar, diğer kitle iletişim araçlarıyla bir birlikte tanımlanmıştır. Bilgisayara ilişkin kitapta yer alan bu tanımlama, henüz birinci sınıfa yeni başlayan öğrencilerin konuyu anlaması açısından güçlükler içerebilir. Örneğin birinci sınıf öğrencilerinin “kitle”, “iletişim”, “kitle iletişim” sözcüklerini kavramsal düzeyde anlamaları halinde, yukarıdaki tanımları öğrenmeleri daha mümkün görünmektedir.

Ders kitaplarında evimizde kullandığımız teknolojik ürünlerin yaşamımızı kolaylaştırdığına ilişkin bilgiye yer verilir. Birinci sınıflar için hazırlanan Hayat Bilgisi

2. kitapta ise, evlerimizde çeşitli eşya, alet ve teknolojik ürün bulunduğuna işaret edilir ve bunların her birinin görevinin farklı olduğunda söz edilir: “Evimizde kullandığımız çekiç, bıçak, çamaşır makinesi, ütü gibi alet ve teknolojik ürünler işlerimizi kolaylaştırır. Evinizde, en çok kullanılan ve hayatınızı kolaylaştıran teknolojik ürün hangisidir?” diye sorulur (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 84). Elinde kitap, önünde klavye olan erkek çocuklar resimlenir (Bıyıklı ve Öztaş, 2016: 10).

3. BİLGİSAYAR HANGİ AMAÇLA KULLANILIYOR?

Ders kitaplarında bilgisayarın hangi amaçla kullanıldığına ilişkin örneklere yakından bakıldığında bilgi edinme (ansiklopedi yerine), oyun oynama, iletişim (yazışma, görüntülü görüşme), banka işlemlerinde, tıp alanında teşhis koyma ve cerrahi operasyonlarda kullanım aracı olarak karşımıza çıkar.

Üçüncü sınıf öğrencileri için hazırlanan Hayat Bilgisi kitabında bilgi teknolojileri şöyle anlatılır: “Kitap, ansiklopedi, dergi, bilgisayar gibi bilgiye ulaştıran her türlü araç ‘bilgi teknolojisi’dir. Bu bilgi teknolojilerini kullanırken yönerge de verilen yazılı, sözlü bazen de görsel olarak verilen açıklamalara uymalıyız. Bu açıklamalarda kullanım sırasında uyulması gereken kurallar belirtilir.” (Kapulu ve Bayram, 2016a: 37) Kitap, ansiklopedi ve derginin “teknoloji” kavramıyla açıklanması yerine, eğitsel işlevi olan ders materyalleri olarak tanımlanması daha yerinde olacaktır. Bu kitapta bilgisayar, iletişim araçlarından biri olarak çocuklara tanıtılır ve “İletişim türleri” başlığı altında, mektup ve telefonun yanı sıra bilgisayara da yer verilir (Kapulu ve Bayram, 2016a: 62). Ayrıca “Ablam nişanlıyla görüşüyor” cümlesinin ardından Skype üzerinden konuşan genç bir kadın resmi kullanılır (Kapulu ve Bayram, 2016a: 70). “Bilgisayar Hayatımızda” başlıklı konuda, “Binlerce kilometre uzaktaki yakınlarımızla görüntülü ve sesli olarak iletişim kurabiliriz. Onlarla bilgi alışverişinde

bulunabiliriz’, ‘Aradığımız bilgilere kısa sürede ulaşabiliriz. Edindiğimiz bilgileri saklayarak ihtiyaç duyduğumuzda kullanabiliriz” denerek bilgisayarların işlevlerinden söz edilir (Kapulu ve Bayram, 2016b: 118).

İletişim ve bilgisayar ilişkisi bazı metinlerde oldukça ayrıntılı bir biçimde ele alınır. “İletişimdeki değişimler” başlıklı metinde, üçüncü sınıf öğrencisinin gözünden bu değişim öğretilmeye çalışılır:

“Hafta sonu annemle birlikte televizyon izliyorduk. Babam da yanımızdaki koltuğa oturmuş gazete okuyordu. Şehir dışında üniversitede okuyan ablam ile hafta sonu genellikle aynı saatlerde İnternette görüşüyorduk. O gün bir türlü İnternete giremiyorduk. Sanırım hatlarda bir arıza varmış. Babam bilgisayar başında uzun süre bekledi. Akşama doğru ablam, evin telefonundan bizi arayarak neden İnterneti açmadığımızı sordu. O da bizi çok merak etmişti. Annem, İnternet bağlantısında bir arıza olduğunu onun için görüşemediğimizi söyledi. Annem bunun üzerine ‘Bu bilgisayar, İnternet, telefon ne müthiş bir icat.’ dedi. Annemin bu sözünden sonra geçmişte nasıl haberleşiyor olabileceklerini merak ettim ve sordum. Babam, ‘Çok eskiden insanlar haberleşmek için gündüz dumandan, gece de ateşten yararlanmışlar. Davul, boru gibi araçlarla ses çıkararak da iletişimi sağlamışlar.’ dedi. Annem, ‘Yazının bulunmasından sonra mektupla iletişim başlamış. Hatta haberleşmeyi sağlamak için eğitilmiş kuşlar kullanılmış. Teknoloji ilerledikçe modern taşıtlar yapılmış ve otomobil, tren, uçak gibi araçlarla iletişim daha da hızlanmış. Daha sonraları telefon, radyo, televizyon, belge geçer, bilgisayar, İnternet hatta görüntülü cep telefonları icat edildi. Televizyonun renkli olmadığı, tek kanallı olduğu dönem o kadar da uzak değil. Kısacası iletişim teknolojileri hızla geliyor’ dedikten sonra babam, kitaptan aldığı bir kitaptan bize geçmişten günümüze kadar kullanılan iletişim teknolojilerine ait fotoğrafları gösterdi.” (Kapulu ve Bayram, 2016a: 120-121)

Söz konusu örnekte anne ve baba çocuğa iletişimin teknolojik evrimini ve yaşamımızdaki önemini anlatır. Bu yönüyle olumlu bir örnektir. Ancak “ıcat” denilen gerçekliğin uzun bir emek, bilgi birikimi, deneme ve yanılmayla ortaya çıkabildiğinin de örneklere dahil edilmesi gerekmektedir. İcatları yapan kişilerin yaşam öykülerinin anlatılması, öğrencilerin de icat yapabileceklerinin öğretilmesi yararlı olacaktır. Böylelikle öğrencilerin gözünde, “ıcat”, hızlıca yaşamına giren bir olgu olmaktan çıkacak, anlam derinliği kazanacaktır.

Bilgisayar aynı zamanda yazılı olarak iletişim kurulabileceğinin bir araç olarak örneklenir. 3. Sınıf Hayat Bilgisi'nin 3. kitabında şu cümle öğrenciye anlatılır: “Aşağıdaki resmi inceleyerek bilgisayar ekranından Emin ve arkadaşı Meltem arasında geçen konuşmayı okuyunuz.” (Kapulu ve Bayram, 2016b: 104)

Bilgisayarın hem mesleki hem de gündelik yaşamın çeşitli alanlarındaki işlevleri de ders kitaplarının konuları arasındadır. “Bilgisayarlar günlük yaşantıda hangi amaçla ve nerelerde kullanılmaktadır?” diye sorulur (Kapulu ve Bayram, 2016a: 108). Bankalarla ilgili işlemlerden, hastanelerdeki kullanımlarına dek örnekler öğrencilere anlatılır Birinci sınıf Hayat Bilgisi kitabında muayenehanede resimlenen doktorun önünde bilgisayar bulunur (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 102). Bunun yanı sıra bilgisayarla banka işlemlerinin de daha çabuk ve doğru yapıldığı belirtilir: “Bilgisayarlar sayesinde bankayla ilgili herhangi bir işimizi günün hangi saatinde ve nerede olursak olalım İnternet üzerinden gerçekleştirebiliriz.” ‘Hastanelerde ameliyatlarda çeşitli hastalıkların tespit ve tedavilerin de kullanılan özel bilgisayar sistemleri sağlık alanına büyük katkı sağlamaktadır.’ (Kapulu ve Bayram, 2016a: 119)

İlkokul birinci sınıf Türkçe kitabında ilk kez bilgisayarın hangi amaçla kullanıldığı açık seçik yazılır: “Ertesi gün Can bilgisayar oyunu oynuyordu” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 137). “Neler

hissediyorsunuz?” “Evde tek başına oynadığım zaman” cümlesiyle bilgisayarın başında oyun oynayan çocuk resmi karşımıza çıkar (Sidekli ve Balcı, 2016a: 17). Burada dışarıda arkadaşlarıyla oynayan çocukların, evde bilgisayarla oynadıkları zamanki duygularını karşılaştırmaları beklenir.

Diğer bir örnekte ise “Elif’in odasında yer alan teknolojik ürünleri bulun ve yuvarlak içine alın” denir (Sidekli ve Balcı, 2016b: 119). Bu resimde mikroskoptan teleskopa, bilgisayara dek çok sayıda teknolojik ürün yer alır. “Aşağıda, bilgisayar ile ilgili aletlerin resimleri verilmiştir. Bu resimlere ait kelimelerin isimlerini bulmacanın içinde bulun. Ardından tabloya yazın.” (Sidekli ve Balcı, 2016a: 122) Resimde bilgisayar, yazıcı, bellek, klavye, fare, hoparlör bulunur.

Birinci Sınıf Türkçe kitabında bilgisayar, Hacivat ve Karagöz’ün diyalogu üzerinden bilgiye ulaşma aracı olarak anlatılır. “Bilgisayar Sevgisayar” başlıklı okuma parçasında Hacivat Karagöz’e, bilgisayarın “çok şeyi bildiğini” söyler. Ancak Karagöz bilgisayarın işlevini anlamakta güçlü çekmektedir ve “Nasıl olur da bir makine her şeyi bilir” diye sorar. Diyalog şöyledir:

“- Hiç sorma Karagöz’üm hiç sorma! Bilgisayarda bir Gogul Efendi var, ne sorarsan cevap veriyor. Karagöz şapkasını çıkarıp dizine vururken, Vay benim dertli başım! Bizim Galip Efendi, nasıl gelip de giriyor bunun içine, der.

- Galip Efendi değil Karagöz’üm. Gogul Efendi... Gogul Efendi’ye sor bakalım, bizi tanıyor mu? Hacivat, birkaç işlem yaptıktan sonra söylemeye başlar:

- Gogul Efendi diyor ki: Karagöz ve Hacivat bir gölge oyunu kahramanıdır. Karagöz sevinçle,

- Bilemedi, bilemedi işte! Ne bölge kahramanı kardeşim, biz dünya kahramanıyız. Bizi herkes

böyle bilir. Gogul Efendi bilmiyor işte, der.

- Sakin ol Karagöz'üm. "Bölge kahramanı" değil "gölge oyunu kahramanı" diyor Gogul Efendi.

- Ha öyle mi Hacivat'ım? Karagöz sorular sormaya devam eder. Hacivat da arama yaptıktan sonra cevapları verir. Bilgisayarın bu özelliğine şaşırın Karagöz, suspus olup bir kenara çekilir. Bu sırada Hacivat da bilgisayarı kapatıp arkasına döner.

- Ne oldu Karagöz'üm? Sesin soluğun kesildi. Dut yemiş bülbüle döndün. Karagöz bir müddet önüne baktıktan sonra,

- Yahu Hacivat Çelebi! Ben cahil bir kişi olduğumu biliyordum ama bilgisayarı görünce iyice moralim bozuldu. Bir makine neleri biliyor da biz bilmiyoruz, diyerek hayıflanır. Hacivat, sevgiyle Karagöz'e yaklaşır. Elini dostunun omuzuna koyar.

- Üzülme Karagöz'üm! Evet, bilmek güzeldir ama sende de başka güzellikler var.

- Ne gibi Hacivat'ım?

- Ne gibi olacak; o makine bilgisayarsa sende de sevgisayar var.

- Hani, nerede sevgisayar, diye sorar. Hacivat, elini Karagöz'ün göğsüne koyar:

- Senin de sevgi dolu, tertemiz bir yüreğin var Karagöz'üm. Hem de o kadar güzel ki, bütün dünyayı sevmeye ve güldürmeye yetecek kadar." (Sidekli ve Balcı, 2016b: 86-91)

Söz konusu okuma parçası sıcak üslubuyla öğrencilerin bilgisayara, bilgiye, Hacivat'a ve Karagöz'e sempatiyle, sevgiyle bakmasını sağlayacak bir içerik taşır. Yukarıda da değindiğimiz gibi bu okuma parçasında, bilgisayarın bilgi sunan bir araç haline dönüşmesinde bilimsel bilginin,

insan aklının ve emeğinin önemine değinilmesinin eğitim açısından daha yararı olacağı kuşkusuzdur. Öte yandan metin, bir arama motorunu ön plana çıkarmasıyla sorunludur. Ayrıca söz konusu arama motoru için "Gogul Efendi" denerek cinsiyetçi bir dil kullanılmaktadır. Burada bilginin erkek cinsine ait bir alan olarak tanımlandığı ders kitaplarıyla paralel bir söylem söz konudur (Gümüšoğlu, 2016).

Öğrencilerin sınıfları büyüdükçe kitaplarda, bilimsel çalışmalar sonucu teknolojik ürünlerin çeşitlendiği ve kullanım alanlarının çoğaldığı görülmektedir. Buzdolabı, çamaşır makinası, elektrik süpürgesi, fırın, saç kurutma makinası ve ampul, televizyon, müzik seti, bilgisayar, faks ve telefon gibi teknolojik ürünlerin görsellerine yer verilir. Toplum kalkınmasıyla teknolojik gelişmeler arasında bağ kurulur: "Akrabalarınızla nasıl haberleşiyorsunuz? Uzak bir semtte oturan arkadaşımızın ziyaretine nasıl gidiyorsunuz? Hastalandığımızda anneniz ateşinizi nasıl ölçüyor? Bu ve buna benzer sorulara verdiğiniz cevaplar, bilimsel gelişmeler sonucu ortaya çıkarılan teknolojik ürünlerin yaşamımızdaki yerini belirlememize yardımcı olacaktır. Toplumların kalkınmaları bilimdeki ilerlemelerle gerçekleşir. Çünkü yapılan bilimsel çalışmalar teknolojiyi geliştirir." (Şahin, Bayram ve Midilli, 2016: 112-113)

Bir başka örnekte ise bilgisayar kullanmak çağın gerekliliği olarak ele alınır: "Bilgisayar kullanmayı öğrenmek bilgi çağının gereklerindedir. Hem eğitim hayatına katkı hem de keyifli vakit geçirme olanakları sağlar." (Şahin, Bayram ve Midilli, 2016: 147) Bilgisayarda ev tasarımı yapan kadın mimar resmine yer verilmesi, bilgisayarın kullanım alanlarını genişliğini öğrencilere göstermesi açısından değerlidir (Şahin, Bayram ve Midilli, 2016: 107).

Öğrencilere olumlu ileti taşıyan bir örnek 4. Sınıf kitabında karşımıza çıkar: "Ayça, araçların şehir içindeki hız limitinin saatte 50 km olduğunu öğrendi. Projesini buna göre tasarladı. Araçta bulunacak bilgisayar, hızla giden sürücüyü, yaya geçidine

yaklaştığında önce sinyalle uyaracaktı. Sürücünün bu uyarıya uymaması durumunda aracın hızını otomatik olarak kesecekti. Ayça, öncelikle yapacağı bir afişle, konunun önemini insanlara anlatmaya karar verdi.” (Şahin, Bayram ve Midilli, 2016: 126) Burada dikkat çekici olan teknoloji tüketen değil, üreten de olunabileceğinin öğrencilere benimsetilmesidir.

4. DERS KİTAPLARINDA EVDE BULUNAN İLETİŞİM ARAÇLARI

Ders kitaplarında iletişim araçlarından telefon, televizyon ve radyoya sıklıkla yer verilir. 2. Sınıf Hayat Bilgisi kitabındaki sözlükte iletişim şöyle tanımlanır: 1. Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, haberleşme. 2. Telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, haberleşme.” (Karabıyık, 2016b: EK2) Aynı kitapta televizyon haberlerin öğrenildiği, bilgi alınan bir araçtır: “Televizyonda sel baskınları ile ilgili haberler izlemiştir. Sel baskınlarından korunmak için yapılması gerekenleri açıklayınız.” (Karabıyık, 2016c: 129)

Televizyon, ders kitaplarındaki ev içi görsellerin çoğunda bulunur ve evin merkezinde yer alır. Genellikle “babalar ve dedeler” televizyon izlerken resimlenir. Bu yönüyle televizyon, evin en önemli eşyasıdır. Örneğin, konu başlığı “Kaynaklar Tükenirse” olduğu halde, resimde televizyon izleyen iki kardeş ve mutfakta bulaşık yıkayan anne ve onunla konuşan baba resmi bulunur. “Oğuz’un ailesinin, ders kitabımızda ve aşağıda verilen resimlerini inceleyiniz. Şimdi neler düşünüp konuşuyor olabilirler? Yazıp resimleri boyayınız” sözleri yer alır (Karabıyık, 2016b: 67). Televizyonun yukarıda sayılan işlevlerinin ötesinde, vazgeçilmez yeri vardır. Örneğin radyo programına katılan çocuğa “Kendini en güvenli ve mutlu nerede hissediyorsun?” diye sorulur. “Aygen: ‘Tabii ki evimizde.’ Radyo spikeri: ‘O zaman bize evini anlat.’

Aygen: ‘Evimiz bahçe içerisinde sıcacık bir yuva. Ailece sohbet ettiğimiz, televizyon izlediğimiz bir oturma odası, annemin güzel yemeklerini ve babamın nefis salatalarını yediğimiz minik bir mutfak, annem ve babama ait bir yatak odası, içinde ufak bir küveti olan bir banyo ve ablamla beraber paylaştığımız bir odamız var. Evimizin en küçük odası ablam ve benim odam. Ama çok şirin, bir görseniz...” (Kapulu ve Bayram, 2016a: 95) Anlatıda televizyon ve oturma odası arasında bağlantı kurulur. Genele olarak metin içindeki anlatılarda veya resimlerde televizyon evin merkezindedir (Kapulu ve Bayram, 2016a: 26-34). Bu örnekteki bir başka konu kadın-mutfak ilişkisinin cinsiyetçi bazda sürmesidir. Emek yoğun işler evde kadına yaptırılmaktadır (Gümüšoğlu, 2016).

Öğrencilere insanların ilgi alanlarının çeşitliliğinin öğretmeyi amaçlayan konularda, teknolojiye de yer verilir. Bilgisayar oynamak ve televizyon izlemek bu teknolojiler arasında karşımıza çıkar. Örnek anlatıda Ali’nin baba ve annesinin ilgi alanları sınıflandırılır. Ali’nin babasının ilgi alanları; tiyatroya gitmek, kitap okumak, bilgisayar oynamak, televizyon seyretmek ve yüzmektir. Annesinin ilgi alanları ise müzik dinlemek, resim yapmak, sinemaya gitmek, bulmaca çözmek ve tiyatroya gitmek; Ali’nin ilgi alanları ise müzik dinlemek, yüzmek, kitap okumak ve resim yapmaktır (Karabıyık, 2016b: 52). Bu sınıflandırmadan görüldüğü gibi annenin müzik dinlemesi bir yana, baba teknolojiyle ilişkili olan asıl kişidir. İkinci sınıf öğrencisi olan Ali ise, bilgisayarın henüz evlere bile girmediği dönemin öğrencilerinden biri gibidir! Bu yönüyle, günümüzde bilişim teknolojisiyle iç içe yaşayan kuşaklarla kıyaslandığında kesinlikle gerçekçi bir tiplere değildir. Bu konu çerçevesinde bir başka sorun ise Ali’nin anne ve babasının hiçbir ortak ilgi alanının olmamasıdır. Anlatı, aile kurumunun hangi zeminde sürdüğü sorusunu akla getirmektedir!

Ders kitaplarında dikkat çeken bir başka konu, televizyon ve radyonun eğlenceyle ilişkilendirilmesidir. “Aşağıdaki alet ve

teknolojik ürün-kavram eşleştirmesini yapınız. Bir ürün birkaç kavramla eşleşebilir.” Cümlesinden hareketle televizyon ve radyo eğlenceyle, telefon iletişimi eşleştirilir (Karabıyık, 2016b: 65). Bu tür örneklerin yanı sıra, söz konusu teknolojinin haber ve bilgi verici özelliklerine yer vermenin öğrenciye daha yararlı olacağı açıktır.

5. TEKNOLOJİYİ KULLANMAYA UYARILAR

DOĞRU YÖNELİK

Ders kitaplarında teknolojinin doğru ve yerinde kullanımına ilişkin uyarılara sıklıkla yer verilir. Özellikle televizyon, telefon ve bilgisayarın uzun süre kullanımının verdiği zararlardan söz edilir. Kitaplardaki metinlerde ve görsellerde, teknolojinin yerinde kullanılmamasının öğrencilerin sağlığına zarar verdiği, zaman kaybına neden olduğu, özellikle telefonun amacı dışında uzun zaman kullanılmasının ve acil telefonların yersiz aranmasının yaratacağı sorunlar dile getirilir. Bu kitaplarda bir teknolojik araç olarak kabul edilen bilgisayar, genellikle iletişim teknolojileri başlığı altında değerlendirilir. Bilgisayar oyun ve iletişim amacıyla kullanılacaksa, yemek ve ders dışı sınırlı zamanlarda kullanılması uygun görülür. Örneğin birinci sınıflar için hazırlanan Hayat Bilgisi kitaplarında bilgisayar, “İletişim Araçlarını Kullanırken” başlığı altında sunulur. Kitapta televizyon, tuşlu telefon, bilgisayar, transistörlü radyo, mektup ve gazete görsellerine yer verilerek öğrencilere, “Yukarıdaki iletişim araçlarını hangi amaçlarla kullanıyorsunuz? Bu iletişim araçlarını kullanırken nelere dikkat ediyorsunuz?” sorusu yöneltilir (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 59). Türkçe kitabında ise öğrencilere şöyle denir: “Belirlediğiniz teknolojik ürünlerin yararlarını ve zararlarını isimleriyle birlikte tabloya yazın.” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 124). Hayat Bilgisi kitabında da öğrenciler teknolojileri uzun süreli olarak kullanmamaları yönünde uyarılır: “Ahmet kitle iletişim araçlarını kullanırken sağlığına dikkat ediyor. Televizyon,

bilgisayar gibi araçlara ne kadar zaman ayırması gerektiğini biliyor.” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 62). İki bilgisayar ve televizyon resminin yer aldığı sayfada ise bilgisayarın “kitle iletişim aracı” olduğu bilgisi pekiştirilir. Kitapta televizyon ve bilgisayarın yanı sıra, İpad de öğrencilerin kullandığı teknolojik araçlara arasında gösterilir. Burada elinde İpad olan çocuk “Eyvah! Dersimi yapmayı unuttum” der. Bu örneğin ardından öğrencilere “Televizyon izlerken nelere dikkat etmeliyiz?” ve “Bilgisayar karşısında çok zaman geçirdiğinizde kendinizi nasıl hissediyorsunuz?” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 63) diye sorulur. Bu soruları izleyen sayfalarda elinde İpad olan bir çocuk resmiyle birlikte benzer sorular yinelenir: “Emre’nin gün içinde neler yaptığını söyleyiniz. Emre, gün içinde yaptığı işlere ne kadar zaman ayırıyor?” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 68) Öğrencilere yöneltilen bu sorulardan ve “Hatice, gece geç saatlere kadar bilgisayarda oyun oynuyor” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 64) gibi durum saptaması yapılan cümlelerden, adı geçen teknolojik ürünlerin kullanımından kaynaklanan zararların anlaşılması oldukça güçtür. Çünkü söz konusu ders kitaplarını okuyan öğrencilerin yaşları 6-7 civarındadır. Bilgisayarla hangi koşullarda oynamanın doğru olduğunun sınıf içinde tartışılmasının öğrenmede daha etkili olacağı açıktır. Türkçe kitabındaki bu yöndeki bir örnek olumludur: “Yemek yerken uyulması gereken kurallar nelerdir? Yemek yeme kurallarına neden uymalısınız?” sorularıyla çocuklara öğretilmeye çalışılır. Resimde yemek yerken önünde İpad olan çocuk bulunur. Bu tutumun doğru olup olmadığının çocuklar tarafında tartışılması beklenir (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 88).

Yukarıda da değindiğimiz gibi ders kitaplarında televizyona ilişkin görseller ve metinler oldukça fazladır. Örneğin “Evimizde elektrik, su olmasaydı?” sorusunun altında aydınlatılmış bir odada televizyon izleyen bir yetişkin erkek resimlenir (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 64). televizyona ev yaşamında bu denli

merkezi bir işlev tanıyan ders kitaplarında, televizyon izlerken doğru davranış konusunda çocuklara şöyle sorar: “Televizyon izlerken hangisi doğru bir davranıştır?” Aynı sayfada çocuklara doğru davranış öğretilmek amaçlanır ve “Hangisi doğru bir isteme şeklidir?” sorusu yöneltilir. Ancak bu sayfada dört adet televizyon resmi bulunur! (Ülger, Türker ve Kinik, 2016a: 72) Televizyona ev içinde bu denli merkezi bir yer verilirken, sakıncalarından sıklıkla söz edilmesi çelişkiler içermektedir.

İletişim araçlarından telefonun da yersiz kullanımının önüne geçmek amacıyla yönelik ders kitaplarında haklı uyarılar bulunur. Çocuğun yaptığı bir telefon görüşmesi örneğine yer verilir: “O gün Ali’nin canı sıkılıyordu. Annesinin telefonu ile oynuyordu. 1-1-2 acil yardımı aradı. Görevli ile konuşmaya başladı.” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 134-135) Bu metnin olduğu sayfada dijital telefonla konuşan çocuk resmi bulunurken, sonraki sayfada acil olarak aranacak numaralar, tuşlu telefon resmi eşliğinde çocuğa öğretilir. Böylece acil olarak ihtiyaç duyacağımız numaraların meşgul edilmemesi gerektiği anlatılmaya çalışılır. Bir başka örnekte de ev telefonu dahi olsa uzun süre meşgul edilmesinin yaratacağı sorunlara dikkat çekilir. “Zehra ve Belma, uzun süren bir telefon görüşmesi yaptılar. Zehra’nın babası yarım saattir evi arıyor. Telefon hep meşgul çalıyor. Oysa hemen haber vermesi gereken bir durum var. Siz, telefonda konuşma kurallarını biliyor musunuz?” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 60) Öte yandan cep telefonunun zararları konusunda, bilgisayar aracılığıyla öğrencilerin araştırma yapması istenir: “Cep telefonunun insan sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini araştırınız. Araştırmanızın sonucunu aşağıda boş bırakılan yere yazınız. Araştırma için bilgisayarınızın arama motoruna “cep telefonlarının zararları” yazıp gerekli bilgiye ulaşabilirsiniz.” (Şahin, Bayram ve Midilli, 2016: 77)

Güvenli internet kullanımı da bazı örneklerde karşımıza çıkar. Bilgisayar

kullanırken dikkat edilmesi gerekenler arasında öğrencilerin özel yaşamlarına ilişkin bilgi vermemeleri gerektiği de öğretilir: “Oyun arkadaşlarından birisi Can’ın ismini sordu. Can ismini söylemedi. Esra, Can’ı tebrik etti ve ‘Aferin bu gibi bilgileri paylaşmamalısın’ dedi.” (Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 137)

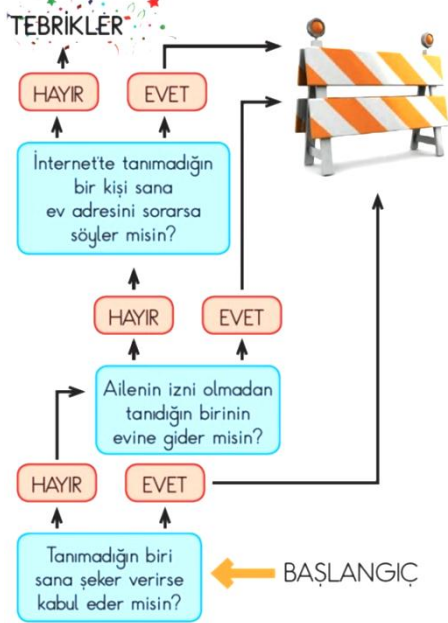
6. SONUÇ

Eğitim sisteminin ve ders programlarının çağın ihtiyaçlarına uygun olarak düşünen, araştıran ve üreten kuşakların yetişmesi gerektiği öngörüsüyle hazırlanması büyük önem taşımaktadır. Ders kitapları bu yönüyle eğitimde önemli bir işlev görme potansiyeline sahiptir. İlkokul birinci sınıftan dördüncü sınıfa dek okutulan; Okumaya Başlıyorum, Türkçe, Hayat Bilgisi ve Sosyal Bilgiler ders kitaplarında teknolojik araçların yer alma biçimleri, bilgisayarın hangi amaçla kullanıldığı, evde bulunan iletişim araçlarının neler olduğu ve teknolojiyi doğru yönde kullanmaları için uyarıların neler olduğu analiz edildi. İncelemeye dahil edilen kitaplarda, yaşamımıza giren her türlü teknolojiye yer verildiği görülmüştür. Bu teknolojilerin yaşamımızı kolaylaştırdığı alanlar konusunda öğrenciler bilgilendirilmektedir. Ancak çoğunlukla bu teknolojilerin tüketicileri olmak doğal sayılmıştır. Sadece bir örnekte öğrencilerin de bu teknolojilerin üretimine katkıda bulunabileceklerine ilişkin projeden söz edilmiştir.

Özbülül tarım devriminin ilk kez ortaya çıktığı bu coğrafyada, sanayi toplumuna geçişte kaçırdığımız fırsatların tekrarlanmaması gerektiğini bize anımsatır. “Sanayii devriminde geline bu yeni aşamada hızlı ve atik olunmaz, radikal reformlar yapılamaz, doğru kararlar alınmaz ise gelişmiş toplumlar ile aramızdaki uçurum çok daha radikal bir biçimde açılacaktır” diyerek bizleri, “hızlı ve kararlı” olmamız yönünde uyarır (Özbülül, 2017). İşte genç kuşaklar eğitim kurumlarında ve ders kitaplarında yeni teknolojilerin yaratıcısı olabileceklerine ilişkin örneklerle ne denli sık karşılaşır, düş güçleri o denli gelişecektir. Bilişim

çağında ülkemizin, olanı olduğu gibi kabul eden değil, eleştirel düşünen insanlara her zamankinden daha fazla ihtiyacı olduğu açıktır.

DERS KİTAPLARINDAN GÖRSELLER



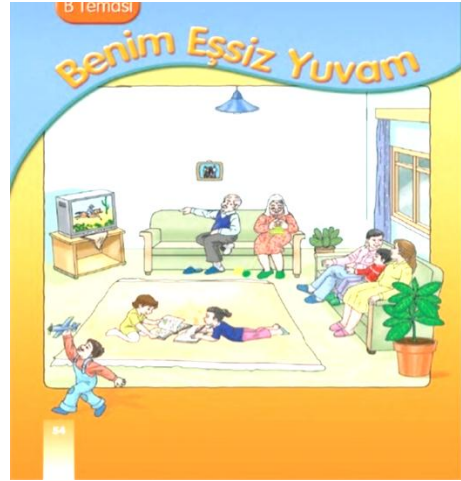
Kaynak: Ülger, Türker ve Kinik, 2016b: 138.



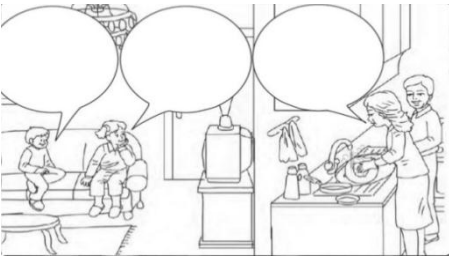
Kaynak: Karabayık, 2016c: 110.



Kaynak: Karabayık, 2016a: 36.



Kaynak: Karabayık, 2016b: 54.



Kaynak: Karabıyık, 2016b: 67.

KAYNAKÇA

1. BIYIKL, H., ÖZTAŞ, Y. (2016) *Türkçe*, 2. Sınıf, 2. Kitap, Doku Yayınları, Ankara.
2. BOZBEY, S., OĞAN, M., ÖZKARA, M., AKTAŞ, A., DEMİR, E. ve KÖKSAL, K. (2016) *Türkçe*, 4. Sınıf, 2. Kitap-Çalışma Kitabı, Özgün Matbaacılık, Ankara.
3. ERHAN, G. (2012a) *Türkçe 3. Sınıf*, 1. Kitap, Kartopu Yayınları, 2012, İzmir.
4. ERHAN, G. (2012b) *Türkçe 3. Sınıf*, 1. Kitap, Kartopu Yayınları, 2012, İzmir.
5. ERHAN, G. (2012c) *Türkçe 3. Sınıf*, 1. Kitap, Kartopu Yayınları, 2012, İzmir.
6. ERSOY, A., TÜRKKAN, B. (2009) “İlköğretim Öğrencilerinin Resimlerinde İnternet Algısı”, *İlköğretim Online*, 8 (1), 57-73, Erişim Adresi: <http://ilkogretim-online.org.tr>, Erişim Tarihi: 24 Ağustos 2017.
7. GÜMÜŞOĞLU, F. (2016) *Ders Kitaplarında Toplumsal Cinsiyet*, 4. Baskı, Tarihçi Kitabevi, İstanbul.
8. KAPULU, S., BAYRAM, Ö. (2016a) *Hayat Bilgisi*, 3. Sınıf, 1. Kitap, Sevgi Yayınları, Ankara.
9. KAPULU, S., BAYRAM, Ö. (2016b) *Hayat Bilgisi*, 3. Sınıf, 3. Kitap, Sevgi Yayınları, Ankara.
10. KARABIYIK, E. Ü. (2016a) *Hayat Bilgisi*, 2. Sınıf, 2. Kitap, Evren Yayınları, Ankara.
11. KARABIYIK, E. Ü. (2016b) *Hayat Bilgisi*, 2. Sınıf, 2. Kitap, Evren Yayınları, Ankara.
12. KARABIYIK, E. Ü. (2016c) *Hayat Bilgisi*, 2. Sınıf, 3. Kitap, Evren Yayınları, Ankara.
13. ORHAN, F., AKKOYUNLU, B. (2004) “İlköğretim Öğrencilerinin İnternet Kullanımları Üzerine Bir Araştırma”, *H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26, 107-116.
14. ÖZBÜLBÜL, M. (2017) *4. Endüstri Devrimi*, Erişim Adresi: <http://ankaenstitusu.com/4-endustri-devrimi>, Erişim Tarihi: 29 Ekim 2017.
15. ÖZÇELİK, H., KURT, A. A. (2007) “İlköğretim Öğretmenlerinin Bilgisayar Özyeterlikleri: Balıkesir İli Örneği”, *İlköğretim Online*, 6(3): 441-451, Web Adresi: <http://ilkogretim-online.org.tr>, Erişim Tarihi: 10.9.2107.
16. SEFEROĞLU, S. S. (2007) “İlköğretim Bilgisayar Dersi Öğretim Programı: Eleştirel Bir Bakış ve Uygulamada Yaşanan Sorunlar”, *Eurasian Journal of Educational Research*, 29: 99-111.
17. SİDEKLİ, S., BALCI, E. (2016a) *Okuma Yazma Öğreniyorum*, 1. Sınıf, 1. Kitap, MEB Yayınları.
18. SİDEKLİ, S., BALCI, E. (2016b) *Okuma Yazma Öğreniyorum*, 1. Sınıf, 2. Kitap, MEB Yayınları.
19. ŞAHİN, S. C., BAYRAM, Ö., MİDİLLİ, A. (2016) *Sosyal Bilgiler*, 4. Sınıf, 2. Kitap, Koza Yayınları, Ankara.
20. ÜLGER, M., TÜRKER, İ., KİNİK, S. (2016a) *Hayat Bilgisi*, 1. Sınıf, 1. Kitap, MEB Yayınları.
21. ÜLGER, M., TÜRKER, İ., KİNİK, S. (2016b) *Hayat Bilgisi*, 1. Sınıf, 2. Kitap, MEB Yayınları.
22. YAVUZ, S., COŞKUN, A. E. (2008) “Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Eğitimde Teknoloji Kullanımına İlişkin Tutum ve Düşünceleri”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34: 276-286.

**SU KAYIPLARININ ÖNLENMESİNDE TEKNOLOJİ KULLANIMI:
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE SCADA UYGULAMASI¹**
**TECHNOLOGY USE IN PREVENTION OF WATER LOSS:
IMPLEMENTATION OF SCADA IN THE METROPOLITAN
MUNICIPALITIES**

Hüsnüye AKILLI*, Rüveyda KIZILBOĞA ÖZASLAN**

* Yrd. Doç. Dr., Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, hakilli@nny.edu.tr

** Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Yerel Yönetimler Bölümü, ruveydakizilboga@marmara.edu.tr

ÖZ

Kentleşme, nüfus artışı ve artan gıda talebi nedeniyle suya her geçen gün daha fazla ihtiyaç duyulmakta; su kaynaklarının korunması ve optimum kullanımı da bu doğrultuda büyük önem taşımaktadır. Su kayıpları gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye'nin su yönetiminde de ciddi bir gündem oluşturan ve önlemler alınmasını gerektiren bir alan olarak değerlendirilmektedir. Bu çerçevede 2014 yılında düzenlenen yönetmelik ile belediyelerin su kayıplarına yönelik teknolojik altyapılarını geliştirmeleri ve su kayıp oranlarını %25'e kadar indirmeleri bağlayıcı hükümler doğrultusunda hedeflenmektedir. Bu çalışmanın amacı büyükşehir belediyelerindeki su kayıp oranlarını ortaya koyarak belediyelerin, su kayıpları ile mücadele konusunda tercih ettikleri akıllı su teknolojilerinden biri olan SCADA sistemini kullanmaları sonucunda elde ettikleri "kazanımlarını ve sorunlarını" tespit etmektir. Bu doğrultuda büyükşehir belediyelerinin stratejik planları, faaliyet ve su kayıpları yıllık raporları incelenmiş, yetkili birimlerle iletişim kurulmuştur. Su kayıplarının azaltılması konusunun kurumların yönetsel, mali ve altyapısal olarak güçlendirilmeleri ile doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Su Kaybı, Fiziki ve İdari Su Kaybı, Su Kaçağı, İçme Suyu Yönetimi, Akıllı Su Sistemleri, SCADA.

Jel Kodları: Q25, Q1, Q2, Q55.

ABSTRACT

Due to urbanization, population growth and increasing food demand, water is needed more and more every day. The protection and optimal utilization of water resources is also of great importance. In this context, water loss and leakage of water management in Turkey as it is in developed countries is considered as constituting a serious agenda and an area requiring measures to be taken. By a regulation in 2014, all the municipalities in Turkey are required to develop their technological infrastructure to reduce water losses. Also, all municipalities are now obliged to reduce water losses to a target level of 25% in drinking water distribution networks within a given time frame. The purpose of this study is to discuss the factors which may affect the performance of SCADA systems which the municipalities have preferred to employ to reduce water losses by highlighting current water loss ratios and identifying crucial problems. Strategic plans of metropolitan municipalities, the annual report of activities and loss of water resources are the main sources of data used in the study. The results show that reducing water losses is directly related to institutional, financial and infrastructural strength.

Keywords: Water Loss, Drinking Water Management, Metropolitan Municipalities, SCADA.

Jel Codes: Q25, Q1, Q2, Q55.

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen 15. Kamu Yönetimi Forumunda (KAYFOR) bildiri olarak sunulmuştur.

1.GİRİŞ

Yoğun kentleşme, aşırı nüfus artışı ve artan gıda talebi nedeniyle suya her geçen gün daha fazla ihtiyaç duyulmakta; su kaynaklarının korunması ve optimum kullanımı da bu doğrultuda büyük önem taşımaktadır (Ramana, 2013). Bu çerçevede son zamanlarda su kayıp ve kaçakları dünya genelindeki tüm gelişmiş ülkeler tarafından yakından takip edilen, gelecek nesiller için suyun korunmasının gerekliliği doğrultusunda küresel bir sorun olarak algılanan, Türkiye'nin su yönetiminde de ciddi bir gündem oluşturan ve önlemler alınmasını gerektiren bir alan olarak değerlendirilmektedir (Karadirek, 2016; Torun, 2014). Uluslararası kuruluşların politikaları izlenerek, merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde mevzuat çalışmaları ve değişiklikleri yoluyla çeşitli usul ve esaslar belirlenmekte, alınan önlemlere uyum sağlanmaya çalışılmaktadır.

Türkiye'nin toplam kullanılabilir yerüstü ve yeraltı su potansiyelinin 112 milyar m³ ve kişi başına düşen su potansiyelinin yaklaşık 1500 m³/kişi/yıl olduğu dikkate alındığında, ülkemizin "su stresi" içinde olduğu ve giderek "su fakiri" olmaya doğru yaklaştığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu durum, su kaynaklarının kalitesinin yanı sıra miktar açısından da çok dikkatli yönetilmesini gerekli kılmaktadır (Muhammetoğlu ve Muhammetoğlu, 2017: 3). Yeni su kaynakları bulmak, kaynaktan alınan suyun içilebilir su kalitesinde arıtılmasını sağlamak ve bu işlemlerin ardından şebeke sistemi yolu ile bu su kaynağını yerleşim yerine getirerek tüketicilerin hizmetine sunmak hem ekonomik hem de teknik açıdan zor ve maliyetli bir iştir. İçme suyu taleplerinin karşılanmasına yönelik çözümlerin bulunmasında, yeni su kaynağı arayışına başlamadan önce, mevcut şebekedeki su kayıplarının azaltılması ile ilgili çalışmalara öncelik verilmesi büyük önem arz etmektedir (Gökdereli, 2016).

Su kaybının önlenmesi, kaçakların önüne geçilmesi ile yalnızca değerli doğal kaynaklarımızdan tasarruf edilmeyecek, su kaynakları üzerindeki baskı azalacak, aynı zamanda temiz içme ve kullanma suyunun daha fazla kullanıcıya ulaşması da mümkün olacaktır (gsl.com.tr).

2.TEMEL KAVRAMLAR

Su kaybı sorununun değerlendirilmesine geçmeden önce temel kavramlar üzerinde durulmalıdır.

Su Dağıtımı: Su, kaynağından temin edildikten sonra, ham su terfi istasyonlarına, daha sonra arıtma tesislerine, buradan arıtılmış suların kullanıcılara iletmek üzere depolandığı terfi istasyonlarına ve en sonunda su şebekelerine gelir. Uzun mesafeli boru hatları, pompalama sistemleri, hizmet rezervuarları ve depolar gibi araç ve gereçlerden oluşan alt yapı ile gerçekleştirilen su dağıtımı, suyun şebeke sistemleri aracılığıyla bireysel tüketicilere ulaştırılmasını ifade eder (gsl.com.tr; TÜSİAD, 2008a: 35).

Fiziki ve İdari Su Kaybı: İçme suyu dağıtım şebekelerindeki toplam su kayıpları, fiziki kayıplar ve idari kayıplar olmak üzere iki sınıfa ayrılmaktadır.

Fiziki su kayıpları, şebekeden sızıntı şeklinde kaybolan ve kullanılmayan sudur. İletim ve dağıtım sırasında verilen su miktarının bir bölümü boru hatlarında ve rezervuarlarda meydana gelen sızıntılar ve kaçaklar veya depolarda meydana gelen kaçak ve taşmalar nedeniyle kaybolmaktadır.

İdari su kayıpları ise yasal olmayan bağlantılardan izinsiz su kullanımı, su sayaçlarındaki ölçüm hataları ve veri işleme hatalarından (su sayaçlarındaki tüketim miktarının yanlış okunması, tüketim miktarlarının bilgisayar ve faturalara yanlış aktarılması vb.) oluşmaktadır (Muhammetoğlu ve Muhammetoğlu, 2017: 4).

Toplam Su Kayıpları	Fiziki Su Kayıpları + İdari Su Kayıpları
Fiziki Kayıplar	Temin ve Dağıtım Hatları ile Servis Bağlantılarında Oluşan Kayıp-Kaçaklar + Depolarda Meydana Gelen Kaçak ve Taşmalar
İdari Kayıplar	İzinsiz Tüketim + Sayaçlardaki Ölçüm Hataları

Su kayıplarını ifade eden bir başka formülde de üretilen sudan, satılan su çıkarılmaktadır. Üretilen su; debimetreler ile ölçülen ve SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition- Veri Toplama ve Kontrol Sistemi) ile kaydedilen miktarı; satılan su ise, izinli tüketimi (abone ve fatura bilgileri-kayıtları) ifade etmektedir.

3. SU KAYIPLARININ NEDENLERİ

Tesislerin eskiliği ve yetersizliği, belediyelerde içme ve kullanma suyu şebekesi haritalarının olmaması veya mevcut olanlarının sağlıklı olmaması, belediyeler tarafından iletim hatlarında ve dağıtım şebekelerinde gerekli bakımın ve onarımın zamanında ve yeterli düzeyde yapılmaması, abone bağlantılarının tekniğine uygun olarak gerçekleştirilmemesi, boruların tahribi, eskiliği, bağlantı ve birleşim yerlerinin deformasyonu, vanaların bozulması, sızıntılardan ve kaçaklardan kaynaklanan fiziksel su kayıplarının başlıca sebepleridir (TÜSİAD, 2008b: 186; Muluk vd., 2013: 30). Şebeke sistemindeki boruların tahribatı şebekeye aşırı yüksek basınçta su verilmesinden, yol ve kazı çalışmaları sırasında kazara meydana gelen durumlardan ve depremlerden meydana gelmektedir. Öte yandan, içme suyu şebeke sisteminde basınç artışı bağlantı yerlerinde sızıntılara neden olarak zamanla ciddi su kayıplarını oluşturur. Ayrıca zamanla şebeke sisteminde korozyon nedeniyle bir aşınma olabilir. Bu durum zayıf noktalarda patlamalara ve çatlamalara neden olabilmektedir (TÜSİAD, 2008b: 186). Yüksek orandaki su kaybını şebekedeki teknik kayıplarla açıklamak mümkün değildir. Bu oranın önemli bir bölümü

teknik bir kayıp değil sosyo-ekonomik boyutu olan kaçaklar olarak ele alınmalıdır. Bu noktada su yönetimleri suyun fiyatlandırılması, gelir dağılımı, temiz ve sağlıklı suya erişim hakkı gibi durumları dikkate almak durumundadır (USIAD, 2007: 133-134).

4. TÜRKİYE'DE VE DÜNYA ÜLKELERİNDE SU KAYIP ORANLARI

Su yönetimi konusunda dünya çapında esas alınan en önemli parametre kayıp-kaçak oranı olup, genel olarak içme suyu tesislerine verilen su ile vatandaşlarca kullanılan su arasındaki miktar su kaybı olarak ifade edilmektedir (Alıcı, 2017: 40).

Fiziki ve idari su kayıplarının, toplam su kayıpları içindeki payları, ülkeden ülkeye büyük farklılıklar gösterebilmektedir. Genel olarak, toplam su kayıplarının yaklaşık %60'lık kısmı fiziki su kayıpları ve yaklaşık %40'lık kısmı da idari su kayıplarından oluşmaktadır. Türkiye'de genellikle fiziki su kayıpları, idari su kayıplarından daha fazladır (Muhammetoğlu ve Muhammetoğlu, 2017: 3).

Uluslararası Su Servisi Birliği'nin (IWSA) 1991 yılında yaptığı bir çalışmada gelişmiş ülkelerde su kaybı oranının %8-24, yeni sanayileşen ülkelerde %15-24, gelişmekte olan ülkeler için de %24-45 oranında seyredebileceği, ancak kabul edilebilecek makul değerlerin en fazla %10 olacağı belirtilmiştir (Kınacı, 2012). Bugün Almanya ve bazı diğer Avrupa ülkelerinde bu oran %10'un altında seyretmektedir (Toprak vd., 2007: 26). Öte yandan su hizmetinin özelleştirilmesi durumunda da yeterince başarı sağlanmadığı da gözlemlenmektedir. Nitekim su hizmetinin

merkezi veya yerel otoritelerce sunulduğu yerlerde, örneğin Hollanda’da şebeke kayıp oranının %3 olduğu, su hizmetinin özel kuruluşlarca verildiği, İngiltere’de ise bu oranın %29 olduğu tespit edilmiştir (Gök, 2006: 180).

Türkiye’de içme suyu şebeke sistemine verilen suyun ortalama yüzde 50’si kaybolmaktadır (TÜSİAD, 2008b: 186). Evsel su tüketimi Marmara Bölgesi’nde en yüksek, Kuzeydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde ülke ortalamasının çok altındadır. 2010 yılında evsel su kullanımı 6 km³ ile toplam tüketimin %15’ini oluşturmuştur ve kişi başı çekilen günlük içme ve kullanma suyu miktarı 216 m³ olmuştur. Ancak su şebekelerindeki kayıp miktarından dolayı bu rakamlar brüt rakamlardır (Muluk vd., 2013: 30).

25-26 Mayıs 2017 tarihlerinde gerçekleştirilen 3. Su Kayıp ve Kaçakları Forumuna katılan Orman ve Su İşleri Bakanı Prof. Dr. Eroğlu; “su kayıp-kaçak oranı Türkiye’de yüzde 35 oranında görünüyorsa da bakanlık tespitlerine göre bu oran en az %50-55 civarındadır” ifadesinde bulunmuştur (ormansu.gov.tr).

Türkiye’de su kayıp ve kaçak oranı oldukça yüksek olduğu için su temininden sorumlu belediyelerin bu konuda önemli bir sorumluluğu bulunmaktadır ancak alınan önlemlerin yeterli olduğunu ifade etmek güçtür. Su kayıplarının yönetimi için su dağıtım şebekelerini iyileştiren, iyi uygulama örneklerini sağlamayı başaran belediyeler olmakla birlikte birçok belediyenin ise su kayıplarının azaltılması konusunda yeterli düzeyde faaliyette bulunmadığı bilinmektedir (Karadirek, 2016).

5. TÜRKİYE’DE SU KAYIPLARININ ÖNLENMESİNE İLİŞKİN YASAL ÇERÇEVE

Türkiye’de su kayıp ve kaçaklarının önüne geçilmesine yönelik faaliyetler Avrupa Birliği Su Çerçeve Direktifi’ne uyum kapsamında gündeme gelmiş, ilgili karar ve çalışmalar Orman ve Su İşleri Bakanlığı

düzeyinde oluşturulan önlemler programı, Onuncu Kalkınma Planı ve Kalkınma Ajanslarının eylem planlarına da yansımıştır (gsl.com.tr). Onuncu Kalkınma Planı’nda (2013) “su kayıp-kaçakları önlenecek, mevcut şebekeler iyileştirilerek sağlıklı ve çevre dostu malzeme kullanımı yaygınlaştırılacaktır” ifadesine yer verilmiştir.

İçme suyu dağıtım sistemlerindeki su kayıplarını kontrol etmek ve azaltmak amacıyla 2014 yılında Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından yayımlanan İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği’nin yürürlüğe girmesi de bu konudaki hukuki bağlayıcılığı açısından önemli bir gelişme olmuştur.

Üç bölümden oluşan yönetmeliğin birinci bölümünde amaç, kapsam, dayanak ve tanımlara; ikinci bölümünde içme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemlerinin yönetimi ve su kayıplarının azaltılmasına ilişkin ilkelere, kayıpların tespitine, bu konuda alınacak tedbirlere ve su kayıplarının azaltılmasına yönelik belirlenmiş tarihsel/oransal hedeflere yer verilmiştir. Çeşitli ve son hükümlerin yer aldığı üçüncü bölüm ise “bilgi verme yükümlülüğü, sorumluluk ve yürürlük” başlıklı maddelerden oluşmuştur. Yönetmeliğin ekinde ise belediyeler için hazırlanan “içme suyu temin ve dağıtım sistemlerindeki su kayıpları yıllık raporuna” yer verilmiştir.

Yürürlüğe giren yönetmeliğin amacı “su kaynaklarının korunması ve verimliliğin artırılması doğrultusunda, içme-kullanma suyunun etkin kullanılması ve israfının önlenmesi için içme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemlerindeki su kayıplarının kontrolüne ilişkin usul ve esasları düzenlemek” olarak belirlenmiştir. Su kayıp ve kaçak ifadesi Yönetmelikte fiziki ve idari su kayıpları şeklinde iki tanımla açıklanmıştır. Fiziki su kayıpları, borularda ve bağlantı parçalarında meydana gelen kırık ve çatlaklardan, boru başı ve abone bağlantı hatalarından ve servis depolarından meydana gelen, tüketici sayacından önceki,

kaçak ve taşmalardan kaynaklanan su kayıpları olarak; idari su kayıpları ise sayaç ve okuma hataları ile kayıt hatalarından ve izinsiz tüketimden kaynaklanan su kayıpları şeklinde ifade edilmiştir.

Yönetmelik hükümleri ile belediyelerin su kayıplarına yönelik teknolojik altyapılarını geliştirmeleri hedeflenmiş, bu çerçevede içme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemlerinin yönetimine ilişkin aşağıdaki esas ve ilkeler belirlenmiştir (5. madde):

- a) Su kaynağından temin edilen ve içme-kullanma suyu sistemine verilen su hacminin ve debisinin her bina bağlantısında uygun cihazlar ile sürekli ölçülmesi,
- b) İçme-kullanma suyu sistemindeki kritik noktalarda su basıncının sürekli ölçülmesi ve izlenmesi,
- c) İçme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemi planlarının sayısallaştırılması ve CBS (Coğrafi Bilgi Sistemleri) veri tabanının oluşturulması,
- ç) İdarelerce uygun izleme sistemlerinin (SCADA vb.) kurulması,
- d) Sistemde ana basınç bölgesi ve alt bölgelerin oluşturulması.

Su kayıplarının azaltılması için 2014 yılı esas alınmış, büyükşehir ve il belediyeleri su kayıp oranlarını 5 yıl içerisinde en fazla %30, takip eden 4 yıl içerisinde ise en fazla %25 düzeyine; diğer belediyeler ise 9 yıl içerisinde en fazla %30, takip eden 5 yıl içerisinde ise en fazla %25 düzeyine indirmekle yükümlü kılınmıştır (9. madde).

2014 yılında yayımlanan Onuncu Kalkınma Planı Su Kaynakları Yönetimi ve Güvenliği Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda da (2014: 70) su kayıp ve kaçaklarının önemine değinilerek Yönetmelikte olduğu gibi su kayıplarının azaltılması için gerekli veri setlerinin teminini sağlayan bir sistem olan SCADA'nın kullanılması önerilmiştir.

6. SU KAYIPLARININ ÖNLENMESİNDE TEKNOLOJİ KULLANIMI VE SCADA UYGULAMASI

Şebeke CBS Altyapısı, Telemetrik Sayaç Okuma, Akıllı Su Kartı, Akıllı Su Operasyon/Kontrol Merkezi, Mobil Uygulamalar, Akıllı Vezne gibi araçlar akıllı su yönetiminin bileşenleri arasında sıralanmaktadır (Ağacıklar, 2017).

Yasal yükümlülükler çerçevesinde Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin akıllı su yönetimi araçları ve etkin su dağılımı yöntemleri arasından tercih etmiş oldukları sistemlerden biri SCADA'dır.

SCADA coğrafik olarak geniş alana yayılmış su dağıtım sistemlerinde izleme ve kontrol fonksiyonlarını yerine getiren, sahadaki olaylara anında tepki veren geniş veri tabanlı bilgisayar sistemi olarak tanımlanmaktadır. SCADA sistemleri dağıtımda kullanılan şebeke hatları, vanalar, depolar ve pompa istasyonlarında kurulu olan sensörlerden bilgi toplamak, operatörler tarafından istenen kumanda işlemlerini uzak terminaller aracılığıyla gerçekleştirmek ve istasyonlardan alınacak ölçümlerle ilgili istatistiksel bilgiler elde etmek için kullanılmaktadır (SUEN, 2017: 47).

SCADA Merkezinde bulunan ekranlarda anlık su debisi, su basıncı, klor seviyesi, depolanan su hacmi gibi parametrelerin zamansal ve mekânsal değişimleri görülebilmekte, böylece herhangi bir kayıp veya kaçağın gerçekleştiği nokta, boru patlakları ve gerçekleşme şeklinin tespiti kolaylaşmaktadır. İletim hattı boyunca su terfi istasyonları, arıtma tesisleri, su depoları gibi belirli noktalara yerleştirilecek debimetre ve sensörler, programlanabilir bir kontrol cihazı (PLC) tarafından okunarak merkeze iletilmekte; ölçülen veriler önceden tanımlanmış olan sınır değerler arasında olmadığında (örneğin debi veya basıncın belirlenen seviyenin üstüne çıkması durumunda) sistem tarafından otomatik alarm verilmekte ve erken müdahale sağlanmakta örneğin belirli pompalar devre dışı bırakılabilmektedir. Elde edilen veri setleri için grafikler ve

raporlar hazırlanarak arşivlenmekte, çok amaçlı kullanımı (örneğin hidrolik ve su kalite modellemesi amaçlı) sağlanmaktadır (gsl.com.tr, Muhammetoğlu ve Muhammetoğlu, 2017: 95).

SCADA sisteminin aşağıda sıralanan yararlarından sıklıkla söz edilmektedir (Anonim, 2006: 83,85; Gökdereli, 2016; Ramana, 2013; Muhammetoğlu ve Muhammetoğlu, 2017: 18);

- Su kaynaklarının korunması,
- Şebeke üzerinde yapılan debi ve basınç ölçümleriyle kaçak su tespiti,
- Su kayıplarının azaltılması ile üretilen ve temin edilen su miktarının ve maliyetinin azalması (Suyun maliyeti içinde su alma, arıtma, terfi vb. tüm masraflar yer almaktadır)
- Gerçek zamanlı, tek bir merkezden, kolay, sürekli izleme ve kontrol,
- Kısa sürede müdahale (suyun boşa akmasının önlenmesi),
- Kirlilik risklerinin azaltılması ve tüketicilere daha kaliteli su ve hizmet verilmesi,
- Sürekli ölçüm sayesinde üretilen ürün ve hizmetin belirli kalite standartlarına uygun olması ,
- Tüketicie ulaşan ürün ve hizmetin standartlaşması,
- Halk sağlığının korunması (İçme suyu dağıtım şebekesi kaynaklı hastalık risklerinin azalması),
- Sistemin iyileştirilmesi ve modernizasyonu,
- Sistemin verimli çalıştırılması,
- Sistemin kısa sürede kendini amorti etmesi,
- Sabit ve gezici personel sayısının azalması,
- Personelin daha verimli çalışacağı alanlara yönlendirilmesi,
- Elektrik, benzin, su ve ısınma gibi işletme giderlerinden tasarruf,
- Üretilen hizmetin maliyetinin azalması, daha ucuza satılması,

- İhmalen doğan arızaların en aza indirgenmesi, su, enerji, zaman ve ekipman tasarrufu,
- Arıza doğurabilecek durumların önceden algılanarak gerekli önlemlerin otomatik olarak alınması ve ekipmanın korunması, yatırım maliyetlerinin ertelenmesi,
- İşletilen sistemle ilgili istatistiki bilgilerin düzenli ve güvenilir bir şekilde tutulması, üst yönetime hızlı bilgi akışının sağlanması, geçmiş bilgilere erişebilirlik.

Su kayıp ve kaçaklarında teknoloji kullanımının doğuracağı bu yararların doğrudan ve dolaylı olarak vatandaşları etkileyeceği açıktır.

Su idarelerinin su ücret tarifeleri hesaplanırken, personel ve yatırım giderleri gibi kalemler esas alınmakta, tahakkuka dönüşen su kullanımlarının bu giderleri karşılayıp karşılamadığı değerlendirilerek su ve atık su ücretlerinde artışa gidilmektedir. Bu açıdan kayıp ve kaçakların da sistemde değerlendirilmesi, tüketicilerin kullanımına sunulması durumunda özellikle su sıkıntısı çeken kentlerde bu miktarların da tahakkuka dönüşeceği aşikârdır. Bu da anılan yerlerde su ücretlerinin düşmesini veya sabit kalmasını sağlayacaktır. Böylece vatandaş memnuniyeti de tesis edilmiş olacaktır. Başka bir deyişle su kayıp ve kaçak oranının fazlalığı ister istemez dolaylı bir vatandaş mağduriyetine de sebep olmaktadır.

7. BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ SU İDARELERİNDE TEKNOLOJİ KULLANIMI VE SCADA UYGULAMASINA İLİŞKİN ARAŞTIRMA

7.1. Araştırmanın Amacı

Su kayıp ve kaçakları konusunda belediyelerin yeni teknolojilere yatırım yapmaya teşvik edilmesi, hatta bunun zorunluluk halini alması, konunun dijital çağdaki kamu yönetimi ve politikaları ile

ilgisini ortaya koymaktadır. Su kayıplarını tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmasa da yerel yönetimlerin üzerine düşen sorumluluk ve kritik eylem, hem ekonomik hem de teknik kısıtlamaları göz önünde bulundurarak bu kayıpları kabul edilebilir en düşük düzeye düşürmek olacaktır (Karadirek, 2016). Bu doğrultuda Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin su yönetiminde kullandıkları teknolojilerin yararlarının ve bu konudaki sorunların ortaya konması önem taşımaktadır. Bu çerçevede çalışmanın amacı; büyükşehir belediyelerindeki su kayıp oranlarını ortaya koyarak su kayıpları ile mücadele konusunda tercih ettikleri akıllı su teknolojilerinden biri olan SCADA sistemini kullanmaları sonucunda belediyelerin sağladıkları kazanımları ve karşılaştıkları sorunları tespit etmektir.

7.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada su kayıp verilerine ulaşabilmek için kurumlara dilekçe ile başvurulmuş ve yetkili birimlerle iletişim kurulmuş, geniş sayıda veri ile çalışmayı kolaylaştıran MAXQDA yazılımından yararlanılmıştır. MAXQDA, metin ve multimedya formatındaki her türlü verinin sistematik olarak düzenlenmesine, değerlendirilmesine, analiz edilmesine, yorumlanmasına ve raporlanmasına yarayan, kalitatif araştırma sürecini araştırmacılar için kolaylaştıran bir Nitel Veri Analizi (NİVA) yazılımıdır (www.akademietik.com).

“SCADA, kayıp, kaçak, su kaybı” gibi veri kodları ile (veri parçalarını bağlamı içinde geri çağırarak) büyükşehir belediyelerinin web adresleri üzerinden erişilebilen resmi kurumsal belgeleri (21 kuruma ait 2014 yılı faaliyet raporu, 23 kuruma ait 2015 ve 2016 yılı faaliyet raporu ve 28 kuruma ait stratejik plan) taranmıştır.

Ayrıca su idarelerinin SWOT analizleri üzerinden güçlü ve zayıf yönleri analiz

edilerek teknolojik alt yapılarına ilişkin üstünlükleri ve kurumsal sorunları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

7.3. Araştırmanın Özgünlüğü ve Sınırlılığı

Kurumların su kayıp oranlarının, güçlü ve zayıf yanlarının ortaya konulması, verilerin il mülki sınırı özelinde analiz edilmesine ve kurumların karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesine fırsat sunması açısından araştırmanın literatüre ve uygulayıcılara katkı sağlayıcı nitelikte olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın sınırlılığı ise, bazı kurumların verilerine ulaşılamamış olmasıdır.

7.4. Araştırmanın Bulguları

Su kayıplarının önlenmesinde teknoloji kullanımı ve SCADA uygulaması konulu bu çalışmanın araştırma bulguları başlığı altında öncelikle belediyelerin su kayıp oranları incelenmiş, iki eksenli araştırma amacı doğrultusunda teknoloji ve SCADA sisteminin kullanımı sonucunda elde edilen “kazanımlar” ve bu çerçevedeki “sorunlar” bağlamında ulaşılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

7.4.1. Su Kayıp Oranları

Büyükşehir belediyeleri su idarelerinin faaliyet ve stratejik planlarını incelenerek idarelere ait su kayıp verilerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

Tablo 1 incelendiğinde İstanbul, İzmir, Bursa, Kayseri ve Konya su idarelerinin 2016 yılında eriştikleri su kayıp oranları açısından (sırasıyla %24.07, %18.80, %22, %30.51, %27,20) yönetmelik hükmünü (%30), 2019 yılından önce yerine getirdikleri; ancak geriye kalan diğer 14 su idaresinin yönetmelikle belirlenen sınır değer üzerinde bir su kayıp oranına sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Su İdarelerinin 2014, 2015 ve 2016 Yıllarına Ait Su Kayıp Oranları

İller	2014				2015				2016			
	Sisteme giren su miktarı m3	İdari kayıplar %	Fiziki kayıplar %	Toplam kayıp %	Sisteme giren su miktarı m3	İdari Kayıplar %	Fiziki kayıplar %	Toplam Kayıp %	Sisteme giren su miktarı m3	İdari kayıplar %	Fiziki kayıplar %	Toplam Kayıp %
İSTANBUL	924.448.577	2,07	21,93	24,01	965.155.404	2,04	22,05	24,09	998.622.627	2,04	22,03	24,07
BURSA	110.756.63	23,86	-	23,86	107.017.87	22,67	-	22,67	109.264.07	22,87	-	22,87
İZMİR	187.100,197	-	-	32,64	196.306,981	-	-	31,35	207.376.347	-	30,51	30,51
MERSİN	78.758,477	26,29	20,50	46,79	79.539,753	24,54	20,50	45,04	89.135,960	24,43	20,50	44,93
SAMSUN	53.022.600	6,48	28,81	35,28	56.133.200	5,93	32,59	38,51	58.427.210	6,27	31,20	37,47
KONYA	78.598.071	6,03	21,11	27,14	83.851.173	6,05	23,30	29,35	95.451,179	6,00	21,20	27,20
TEKİRDAĞ	58.500.000	-	39	39	64.350.000	6,08	33,01	39,09	62.635.000	3,19	32,15	35,34
SAKARYA	102.491.043	10,00	51,50	61,50	113.764.770	10,00	48,00	58,00	122.286.140	7,00	49,00	56,00
ŞANLIURFA	69.074.000	23,00	32,00	55,00	73.649.100	19,00	24,00	43,00	82.502.081	16,00	21,00	37,00
ADANA	137.836.090	-	-	40,34	140.891.780	27,19	12,78	39,97	146.048.470	26,29	12,15	38,44
ANTALYA	139.256.832	-	-	54,57	-	-	-	-	248.662.553	10,10	25,20	35,30
GAZİANTEP	53.022.600	6,48	28,81	35,28	-	-	-	-	-	-	-	-
KAYSERİ	-	-	-	-	-	-	-	-	73.664,840	8,27	10,53	18,80
DİYARBAKIR	73.978.520	-	-	56	76.381.010	-	-	55	-	-	-	49,43
MARDİN	1.093.652.496	-	-	43	-	-	-	-	-	-	-	-
DENİZLİ	49.521.396	-	-	45	-	-	-	-	-	-	-	-
KOCAELİ	-	-	-	45	-	-	-	42	-	-	-	38
AYDIN	-	-	-	53,27	-	-	-	-	-	-	-	-
ERZURUM	ESKİ' de 2011–2016 yıllarında su kayıp kaçak ortalaması %45-50 seviyelerindedir. *											

Kaynak: Kurumsal Veriler, Su İdareleri Faaliyet Raporları, Stratejik Planları.

*Erzurum ESKİ Stratejik Planı (2017-2021), 2017: 76.

Tablo 2: Su İdarelerinin Zayıf Yönleri: Su Kayıp ve Kaçakları

ADANA- ASKİ	Su kayıp ve kaçak oranının yüksek olması
AYDIN- ASKİ	Merkez dışı su kayıp ve kaçak oranının yüksekliği.
DENİZLİ- DESKİ	Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması
DİYARBAKIR- DİSKİ	Su kayıp ve kaçak oranının yüksek olması
ERZURUM-ESKİ	Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması
ESKİŞEHİR- ESKİ	Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması
GAZİANTEP- GASKİ	Bazı bölgelerde kayıp oranının yüksek olması
İSTANBUL-İSKİ	Su kayıp ve kaçaklarının kabul edilebilir oranların üzerinde olması
İZMİR- İZSU	Bazı bölgelerde su kayıp oranının yüksek olması
KAHRAMANMARAŞ- KASKİ	İçme suyu şebekesinin eski olması nedeniyle kayıp-kaçak oranının yüksek olması
MARDİN- MARSU	Su kayıp ve kaçak oranının yüksek olması
MERSİN- MESKİ	İçme su kayıp kaçak oranının yüksek olması
MUĞLA- MUSKİ	Su kaçaklarının makul seviyelere indirilememesi
ORDU- OSKİ	İçme suyu şebekelerindeki kayıp kaçak oranının yüksek oluşu
TRABZON- TİSKİ	Su kayıp kaçak oranının yüksek olması

Kaynak: Trabzon Stratejik Planı (2014-2019), 2013; Adana, Aydın, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, İzmir, Kahramanmaraş, Mardin, Mersin, Muğla Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planları (2015-2019), 2014; İstanbul Stratejik Planı (2016-2020), 2015; Erzurum, Ordu Stratejik Planları (2017-2021), 2016.

Tablo 2 su idarelerinin SWOT analizlerinde belirttikleri cümlelerin alıntılanması ile oluşturulmuştur. Su idarelerinin 15’i “su kayıp ve kaçak oranlarının yüksekliğini” kurumlarının zayıf yönleri arasında göstermiştir. Su kayıp oranlarına ilişkin Tablo 1 ile birlikte değerlendirildiğinde (Tablo 1 de yer almayan Eskişehir, Kahramanmaraş, Muğla, Ordu ve Trabzon ile birlikte) su idarelerini yaklaşık 2/3’ünü oluşturan 19 su idaresinin bu soruna sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

7.4.2. Teknoloji Kullanımı ve SCADA Uygulaması Çerçevesinde Elde Edilen Kazanımlar

Su idarelerinin faaliyet raporlarının incelenmesi sonucunda, kurumların teknoloji kullanımı ve SCADA uygulaması çerçevesinde elde ettikleri kazanımlar; “tasarruf-verimlilik, hızlı müdahale, tek merkezden kontrol ve veri arşivi” başlıkları altında sınıflandırılmıştır. Araştırmada tekrar eden açıklamalardan kaçınmaya

çalışılarak kurumsal örnekler bazında bilgilere yer verilmiştir.

Tasarruf- Verimlilik: Antalya-ASAT Faaliyet Raporunda (2014: 60) SCADA sisteminin işletme ve ekonomi açısından kuruma pek çok katkı sağladığı, pompa istasyonları ve depolardaki problem ve üretim kayıpları sorununun giderildiği belirtilmiştir. 2016 yılında 1.105 m³/saatlik kayıp kaçığın şebekeye geri kazandırılarak bu çalışma yapılmamış olsaydı yıllık 9.679.800 m³ içme suyu kaybının yaşanacak olduğu ifade edilmiştir. Yıl içinde SCADA aracılığıyla 140 adet arızanın tespit edildiği böylece yıllık 98.944.200 m³ içme suyu kaybının önlenmesine dikkat çekilmiştir (ASAT, 2016: 55, 56). Denizli-DESKİ Faaliyet Raporu’nda (2016: 157) SCADA ile hat basınçları, debi ve enerji tüketim bilgileri gibi kritik verilerin takip edilmeye başlandığı, bu sayede kontrol maliyetlerinin düşürüldüğü, arıza sıklıklarının gözlemlenmesiyle daha büyük sorunların

oluşmasının önlenmesi, belirtilmiştir. Konya KOSKİ Raporuna göre (2016: 130) 2007 yılı ve 2012 yılı karşılaştırıldığında 1 m³ su üretebilmek için tüketilen enerji miktarında %16.48; şebeke arızalarında %19.1; pompa ve motor arızalarında ise %57.5 tasarruf sağlandığı gözlemlenmiştir. Tesislerdeki pompaların sistem sayesinde üç tarifeli sayaç uygulamasına göre ucuz tarife saatleri gözetilerek çalıştırılmış enerji tasarrufu sağlanmıştır (KOSKİ, 2016: 103).

Hızlı Müdahale: Gaziantep-GASKİ, Diyarbakır-DİSKİ ve İstanbul-İSKİ Faaliyet Raporlarında (DİSKİ, 2016: 28; GASKİ, 2016: 58 ve İSKİ, 2016: 177) pompa merkezindeki bilgisayarlardan vana ve pompalara kapama, açma, çalıştırma ve durdurma gibi komutların gönderilerek sisteme anlık müdahalelerin yapılabilmesi ifade edilmiştir.

Geniş Hizmet Alanının Tek Merkezden Kontrolü: İzmir-İZSU Faaliyet Raporunda (2016: 7) ise geniş bir alanın (30 ilçe kapsamındaki içme suyu barajları, arıtma tesisleri, yeraltı suyu kaynakları, pompalar, içme suyu depoları ve sisteme ait kontrol ekipmanları) tek merkezden izlenerek denetlenebilir hale gelmesine dikkat çekilmiştir. Coğrafi olarak oldukça geniş bir hizmet alanına sahip Konya-KOSKİ Raporunda da (2016: 130) aynı duruma işaret edilmiştir. Kocaeli-İSU Raporunda (2016: 7) suyun interneti olarak adlandırılan SCADA sistemi ile yerin altında neler olup bittiğinin izlenebildiği ve 354 noktanın anlık denetiminin tek merkezli yapıldığı dile getirilmiştir.

Veri Arşivi: Denizli-DESKİ Raporunda (2016: 197) SCADA aracılığıyla toplanan verilerden rapor ve grafiklerin üretildiği ve arşivlendiği; Sakarya-SASKİ Faaliyet Raporu'nda (2016: 230) ise gerçek zamanlı takip edilen debi, seviye, klor vb. gibi su değerlerinin veri tabanına kaydedildiği, zamanla biriken verilerin raporlama ve analiz yazılımı çerçevesinde değerlendirildiği belirtilmiştir.

7.4.3. Teknoloji Kullanımı ve SCADA Uygulaması Çerçevesinde Sorunlar

Su idarelerinin teknoloji kullanımı ve SCADA uygulaması çerçevesindeki sorunları iki grup altında kategorize edilebilir. Sorunun biri doğrudan kurumların teknolojik alt yapısı ile ilgilidir. Diğer SCADA sisteminin iyi/sağlıklı işletilebilmesinin önünde engel oluşturan yönetsel (görev alanı değişimi, kurumsallaşma, personel sorunları gibi) sorunlardır.

7.4.3.1. Teknolojik Alt Yapı Sorunları

Teknolojik alt yapının sağlanması, araç ve donanım tasarımının oluşturulması öncelikle maliyeti olan bir işidir. Su idareleri teknoloji kurulum maliyetlerini karşılama konusunda sorun yaşayabilmektedir. Nitekim çalışmada kurumların stratejik planlarının SWOT analizi bölümünde teknolojik alt yapı sorununun, zayıf yönleri arasında sıkça yer bulduğu saptanmıştır. Bu çerçevede 18 su idaresi tarafından ifade edilen konu başlıkları aşağıdaki şekilde kategorize edilebilir:

- SCADA sisteminin kurulmamış olması (Muğla (yeni bağlanan ilçelerinde); Aydın, Denizli, Tekirdağ)²
- İzleme değerlendirme sisteminin kurulmamış olması (Adana, Aydın, Denizli)
- Alt yapı ve yönetim bilgi sistemlerinin, bilişim teknolojilerinin, teknik donanımın yetersiz olması, sağlıklı işlememesi (Adana, Balıkesir, Kocaeli, Manisa, Muğla)
- Yazılım eksikliğinin olması (Aydın, Denizli, Kayseri, Kocaeli, Mersin)
- Sistemler ve teknolojiye uzak çalışması (Şanlıurfa)
- Coğrafi Bilgi Sisteminin olmaması (Balıkesir, Kayseri, Mardin)

² SÜEN tarafından gerçekleştirilen Su İdareleri ile Mukayeseli Değerlendirme Çalışmasında (2017: 48) incelenen 14 idarenin %79'unda suyun şebekede dağılımı ile ilgili olarak SCADA sisteminin mevcut olduğu belirlenmiştir.

- Kent Bilgi Sisteminin olmaması (Trabzon)
- Tesislerde mekanik ve elektriksel donanımların dışa bağımlı olması (Diyarbakır, Mardin)
- Yenilenebilir enerji kaynaklarının yeterince kullanılmaması (İstanbul)
- Sayaç okuma ve faturalandırmada yaşanan aksaklıklar (Gaziantep, İzmir)
- Dijital arşiv sorunu (Mersin, Muğla)
- Bilgi iletişim sistemindeki hatalar nedeniyle abone uygulamalarında sıkıntı çıkması (Şanlıurfa)

7.4.3.2. Yönetsel Sorunlar

Büyükşehir Belediyelerinin Sayıca Artması ve Görev Alanlarının Genişlemesi: Su ve Kanalizasyon İdarelerinin sayıları, 2012 yılında yayımlanan 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile otuza ulaşmıştır. Sayıca artışın yanında büyükşehir belediyelerinin sınırlarının il mülki sınırı olarak belirlendiği bu Kanun ile Su ve Kanalizasyon İdarelerinin hizmet alanı genişlemiştir.

2014 yılında Su ve Kanalizasyon İdareleri İstişare Toplantısının düzenlenmesinin temel nedenleri arasında yer alan (Türkiye Belediyeler Birliği, 2014: v) ve hizmet sunumunda zorluklar yaratan bu durum, su idarelerinin stratejik planlarında yoğun bir şekilde ifade edilmiş, incelenen 28 planın 21'inde³ yani su idarelerinin büyük bir çoğunluğunun zayıf yönleri arasında belirtilmiştir. Alt yapı, donanım, hizmet maliyeti, uzaklık-ulaşım, personel yetersizliği gibi sorunlar bu bağlamda en çok dile getirilen sorunlar arasındadır.

Veri Sorunu: Sağlıklı verilere ulaşılması, verilerin şeffaflığı ve toplanması

³ Adana, Antalya, Aydın, Balıkesir, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, Kahramanmaraş, Kayseri, Konya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Ordu, Sakarya, Samsun, Tekirdağ, Trabzon, Van (Tabloya çalışmanın ekinde yer verilmiştir).

konusundaki sorunlar su idarelerinin başlıca sorunlarından birini oluşturmaktadır. Su ve Kanalizasyon İdareleri İstişare Toplantısında da bu sorun da dile getirilmiştir. Daha önce Sayıştay denetimlerinde kayıp kaçak oranı verilerinin su idarelerine sorulmadığı ancak yayımlanan yönetmelikle birlikte Sayıştay denetiminde bu verilere ilişkin sorgulamaların başlayacağına⁴, bu noktada da bu sorunun giderilmesi gerektiğine dikkat çekilmiştir (Türkiye Belediyeler Birliği, 2014: 39).

Su idarelerinin su kayıplarına ilişkin verilerini içeren yıllık raporlarını Orman ve Su İşleri Bakanlığı'na göndermeleri gerektiği yönetmelikle hüküm altına alınmış olmakla beraber çalışma sırasında, Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde kurumlara başvurulmuş ve Bakanlıktan da istenmiş olmasına rağmen en temel verilerden biri olan su kayıp ve kaçak oranlarına erişmekte güçlük çekilmiştir.⁵

⁴ 2014 yılında gerçekleştirilen toplantıda belirtilen bu tespit yerinde bir saptama olmuştur. Nitekim Muğla Büyükşehir Su İdaresinde 2015 yılında yapılan Sayıştay Denetiminde (Sayıştay, 2016: 21) kurumun kayıp kaçak oranının yüksek olduğu (Bulgu5, sayfa 21); ayrıca kurumun SCADA'nın geliştirilmesine ilişkin hedefinden sapma nedeni geçerli ve ikna edici bir şekilde açıklamadığı (Bulgu 6, sayfa 41); veri kayıt sisteminin de kurulmamış olduğu (Bulgu 7, sayfa 42) tespitlerinde bulunulmuştur.

⁵ Orman ve Su İşleri Bakanlığı'na bağlı Türkiye Su Enstitüsü (SUEN) tarafından hazırlanan "Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri ile Mukayeseli Değerlendirme Çalışması" başlıklı raporda da veri erişimi ve araştırma kısıtları konusuna değinilmiştir. Raporda (2017: 30) Bakanlığın bu çalışmasına 4 idarenin herhangi bir veri paylaşmadığı, 11 idarenin de yeterli oranda yanıt vermediği için çalışma kapsamına dâhil edilmediği ifade edilmiştir. Bu nedenle çalışma, 15 idarenin katılımı ile gerçekleştirilmek durumunda kalmıştır.

Çalışma kapsamında farklı kategorilerde toplanan veriler neticesinde idarelerde en fazla kurumsal verilerin toplandığı, içme suyu ve atık su hizmetleri ile ilgili veri toplama ve kayıt sistemlerinin geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle 6360 sayılı Kanun ile kurulan idarelerde bu durumun daha ön plana çıktığının gözlemlendiği belirtilmiştir (SUEN, 2017: 66).

Arşiv yönetim sistemlerinin, alt yapı envanter çalışmalarının, istatistiki veri çalışmalarının, fiziksel ve dijital arşivin olmaması su idarelerinin zayıf yönleri kapsamında belirttikleri sorunları oluşturmaktadır (Tablo 3). SCADA sistemi hakkında dile getirilen ve veri sorunu kapsamında değinilmesi gereken bir başka konu da kullanıcıların su tüketim kalıpları üzerinden yaşam tarzları hakkında bilgi edinilmesi ve elde edilen bilgilerin kötüye kullanılması ilişkin sorunlardır (Rautmare 2011, Cheong vd. 2016).

Kurumsallaşma: Aydın, Denizli, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Samsun, Tekirdağ ve Trabzon gibi özellikle 6360 sayılı Kanun ile yeni kurulan büyükşehir belediyelerinin yeni kurulmuş olmaları nedeniyle kurumsallaşma sorununu zayıf yönleri arasında ifade ettikleri dikkati çekmiştir (Tablo 4). Kuruluş sürecinde olma, iç kontrol- süreç yönetim sistemlerinin kurulmamış, kurum kültürünün oluşmamış ve iş analizlerinin çıkarılmamış olması bu başlık altında sınıflandırılabilir sorun alanlarıdır.

Personel Sorunu: Akıllı su sistemlerinin kullanımı ve mesleki eğitim konusunda su idarelerinin uzman personel sorunu bulunmaktadır. Bu sorun Su ve Kanalizasyon İdareleri İstişare Toplantısında dile getirilmiş, Türkiye Belediyeler Birliği'nin Belediye

Akademisinde su meslekleri eğitim merkezinin oluşturulması projesinin hayata geçirilmek istendiği, uluslararası geçerliliği olan sertifikalı eğitimlerin yapılması gerektiği vurgulanmıştır (Türkiye Belediyeler Birliği, 2014: 7). Nitekim Tablo 4'de görüleceği üzere su idarelerinin birçoğu personel sayısının yetersizliğinin yanı sıra hizmet içi eğitim sorununu sıklıkla dile getirmiştir.

Raporda (2017: 66) şu ifadeler yer verilmiştir: *“Kapsamlı bir analiz için gerekli verileri temin etme, bu çalışmanın zaman dilimi içerisinde üstesinden gelinemeyen bir zorluk olmuştur. Verilerin temini beklenenden daha uzun sürmüştür. 20.10.2016 tarihinde İdarelerde veri girişlerini koordine etmek üzere görevlendirilmiş yetkililerle web yazılımı ile ilgili gerekli bilgiler paylaşılmış, veri girişlerinin en geç 15.12.2016 tarihine kadar tamamlanması istenmiştir. Ancak veri girişi idareler tarafından yapılan erteleme talepleri doğrultusunda 15.04.2017 tarihinde tamamlanabilmiştir. Türkiye’de SUKİ’leri içerecek şekilde daha önce böyle bir mukayeseli değerlendirme çalışması yapılmadığı için kurumlarda değişkenler listesinde yer alan verilerin düzenli olarak kayıt altında tutulmaması veri toplama zaman kaybına yol açan en temel nedenlerden biri olmuştur. İdarelerden elde edilen verilerin kontrolü mümkün olduğunca yapılmış olsa da verilerin tam doğruluğu garanti edilemez.”*

Tablo 3: Su İdarelerinin Zayıf Yönleri: Veri Sorunu

KAYSERİ-KASKİ	Arşiv yönetim sisteminin olmayışı
KOCAELİ- İSU	Altyapı envanter çalışmalarının, arşivlerin ve harita çalışmalarının eksik olması
KONYA- KOSKİ	Altyapıya ait sayısallaştırma bilgilerinin yetersiz oluşu
MUĞLA- MUSKİ	Kurumdaki merkezi düzeyde istatistiki veri çalışmalarının yetersizliği
ORDU- OSKİ	Suyla ilgili yeterli kesin istatistiki bilgilerin olmaması
TRABZON- TİSKİ	Arşiv sisteminin yetersiz olması
VAN- VASKİ	Yeni yerleşim alanlarının su ve kanalizasyon yapılarına ilişkin detaylı envanterin olmaması
ADANA- ASKİ	Fiziksel ve dijital arşivin yetersiz olması İstatistik veri çalışmalarının yetersiz olması
SAKARYA- SASKİ	Devir alınan ilçelerde altyapı envanterinin önemli bir kısmının konum bilgisinin olmaması. Kuruma ait tek bir noktada fiziksel arşivin bulunmaması

Kaynak: Trabzon Stratejik Planı (2014-2019), 2013; Adana, Muğla, Kocaeli, Konya Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planları (2015-2019), 2014; Van Büyükşehir Belediyesi Revize Stratejik Plan (2017-2019), 2016, Kayseri, Ordu, Sakarya Stratejik Planları (2017-2021), 2016.

Tablo 4: Su İdarelerinin Zayıf Yönleri: Kurumsallaşma

ADANA- ASKİ	Kurumsal prosedürlerin tam olarak çıkartılmamış olması
DİYARBAKIR- DİSKİ	Kurumsal kimliğin yeterince gelişmemesi
KAHRAMANMARAŞ- KASKİ	Kurumun kuruluş sürecinde olması
KONYA- KOSKİ	Bazı projelerin hayata geçirilmesinde birimler arası koordinasyonun zayıf olması
MARDİN- MARSU	Kurumsal kimliğin henüz oluşmaması
SAMSUN- SASKİ	İlçelerde kurumsal hizmet yetersizliği
TEKİRDAĞ- TESKİ	2014 yılında yeni kurulmuş kurum olması
KAYSERİ-KASKİ	Modern yönetim süreçlerinin (iş akışı yönetim sistemi, performans izleme ve değerlendirme sistemi, süreç yönetim sistemi, elektronik belge yönetim sistemi vs. gibi) yeterince takip edilmemesi
MUĞLA- MUSKİ	Yeni kurulmamız sebebiyle kurumsal yapının tam oturmaması Kurumsal işleyişte planlama yetersizliğinin olması
TRABZON- TİSKİ	TİSKİ idaresinin kuruluş aşamasında olması Evrak yönetim sisteminin yeterli olmaması Kurumsal organizasyon yapısının henüz tamamlanmamış olması
KOCAELİ- İSU	Organizasyonel yapıda süreç bütünlüğünün olmaması Kurumsal yönetim sistemlerinin eksiklikleri Yönetimsel yetkinliklerin zayıflığı İş analizlerinin ve iş analizine dayalı görev, yetki ve sorumluluk tanımlarının bulunmaması
AYDIN- ASKİ	Organizasyonda eksiklikler yaşanması ASKİ'nin yeni bir kurum olması İç kontrol sisteminin kurulmamış olması Süreç yönetim sisteminin kurulmamış olması Kurumsal prosedürlerin çıkarılmamış olması Kurumsallaşma yönünden yaşanan zorluklar Kurumsal kültürün gelişmemiş olması.
DENİZLİ- DESKİ	Organizasyondaki eksiklikler Personel görev ve yetkilerinin belirlenmemiş olması DESKİ'nin yeni kurulmuş olması İç kontrol sisteminin kurulmamış olması Süreç yönetim sisteminin kurulmamış olması Kurumsal iş analizlerinin çıkartılmamış olması Kurumsallaşma problemlerinin olması Kurum kültürünün oluşmaması

Kaynak: Trabzon Stratejik Planı (2014-2019), 2013; Adana, Aydın, Denizli, Diyarbakır, Kahramanmaraş, Kocaeli, Konya, Mardin, Muğla, Samsun, Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planları (2015-2019), 2014; Kayseri Stratejik Planları (2017-2021), 2016.

SONUÇ

Canlıların vazgeçilmez temel ihtiyacı olan su, insanlık tarihi ile birlikte insanların yerleşim alanlarına ve yaşam biçimlerine yön veren bir unsur olmuştur. İlkçağlardan 21. yüzyıla değin suyun canlıların yaşamındaki etkisi ve önemi değişmez ve aksine artarken su kaynaklarının varlığı ve korunması konusundaki çabalar aynı oranda olumlu bir seyir izlememiştir. Özellikle kentleşme, sanayileşme ve nüfus artışının hızlanması ile birlikte sınırlı su kaynaklarının yönetimi ve sürdürülebilirliğine dikkat çekilmeye başlanmış ve önemi her geçen gün artan bir çalışma alanı haline gelmiştir.

Su kaynaklarının korunması, israfının önlenmesi ve yönetiminde etkinliğin sağlanabilmesi için dikkat edilebilecek alanlardan biri çalışmanın da konusu olan idari ve fiziki su kayıp oranlarının kontrol altına alınmasıdır. Bu çalışmaların verimli bir şekilde yerine getirilmesi ise akıllı su teknolojilerinin sürece dâhil edilmesi ile bağlantılıdır. Gelişmiş ülkelerin bile su kayıpları ile halen mücadele ettiği göz önünde bulundurulduğunda sorunun en azından kabul edilebilir bir düzeye indirgenmesi, çözümünde kullanılacak teknolojinin ne kadar iyi olduğu ve teknolojik imkânların ne durumda olduğu ile ilintilidir.

Türkiye’de su kaynaklarının yönetimi alanında belediyeler / otuz büyükşehir belediyesindeki Su ve Kanalizasyon Genel Müdürlükleri faaliyet göstermektedir. Su kayıplarının azaltılması sorununa çözüm getirmek durumunda olan bu idarelerin CBS, SCADA gibi teknolojik altyapılarını geliştirmeleri, yasal sorumluluklarını ve hizmetlerini iyi bir şekilde yerine getirmelerinin önkoşulu haline gelmiştir.

Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından 2014 yılında yayımlanan İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği ile belediyelerin akıllı ölçüm cihazlarını kullanarak su kayıp oranlarını belirli bir dönem ve hedef doğrultusunda azaltmaları hüküm altına

alınmıştır. Ancak büyükşehir belediyeleri bünyesindeki su idarelerinin incelendiği bu çalışmada su kayıp oranlarının azaltılması konusunda - yönetmeliğe rağmen - kurumların birçoğunda sorunların devam ettiği görülmüş, yasal çerçevede hedeflenen su kayıp seviyesine ulaşmakta zorlandıkları tespit edilmiştir.

Mali kaynak yetersizliği, idarelerin hizmet alanlarının genişlemesi, kurumsallaşma sorunu ve eğitilmiş uzman personel eksikliği ve suyla ilgili istatistik verilerin yokluğu ise su kayıpları ile teknolojik mücadele konusundaki sorun başlıkları olarak saptanmıştır.

Aynı su kayıp hedefi ile yükümlendirilen su idarelerinin; nüfus, mali durum, su potansiyeli ve personel yapısı açısından farklılıkları da göz önünde bulundurulması gereken konular olarak dikkati çekmiştir.

Su idarelerinin SCADA sisteminin yararının farkında oldukları ancak yeni yönetmeliğe uyum sağlayabilmelerinin ve bu sorunlarla baş edebilmelerinin yolunun; mali, kurumsal ve altyapısal olarak güçlendirilmeleri ile doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Su kayıplarının ve şebeke arızalarının önlenmesi, sisteme anlık müdahalelerin yapılabilir hale gelmesi, enerji tasarrufunun sağlanması, geniş ve ulaşılması zor alanların tek merkezden kolaylıkla izlenebilir ve kontrol edilebilir duruma gelmesi, debi, seviye, klor vb. gibi birçok verinin sürdürülebilir bir şekilde elde edilebilir olması, SCADA sisteminin kazanımları hususunda su idareleri tarafından en çok ifade edilen konu başlıkları olarak tespit edilmiştir.

Şeffaflık ilkesi gereğince su kayıp ve kaçak oranlarının su idarelerinin web sayfalarında yayımlanması gerekmektedir. Yapılan incelemelerde Samsun-SASKİ dışında verileri düzenli bir şekilde yayımlayan bir idareye rastlanılamamıştır.

Su kayıp oranlarına ilişkin veriler incelendiğinde bazı idarelerin fiziki kayıplarını her yıl aynı oranda belirlediği

görülmüş, verilerin güvenilirliği konusunda kuşkuya düşülmüştür.

Sorunun net olarak anlaşılabilmesi açısından su kaybına ilişkin güvenilir veri arşivlerinin oluşturulması, su kayıpları yıllık raporlarının dikkatli bir şekilde hazırlanması, kaybedilen suyun ekonomik değerinin hesaplanması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Gelişmiş ülkelerde %25'ler seviyesinde olan su kaybı oranının Türkiye'de ise %50'lere dayandığı dikkate alındığında, yasal hükümlerin gerçekleştirilmesi ve

ilerleyen süreçte oranların daha da aşağıya çekilmesi; su kaynakları açısından çok da zengin olmayan ülkemiz su yönetiminde etkinliği artıracak gibi idari su kayıplarından kaynaklanan adaletsizliklerin önlenmesi ile de toplumsal barışa olumlu katkı sağlayacaktır.

Su idarelerinin yönetici ve çalışanlarının ayrıca yerel halkın bu sorunun küresel, çevresel, ekonomik, toplumsal ve -gelecek kuşakları da dikkate aldığımızda- etik boyutları konusundaki farkındalıklarının güçlendirilmesi gerekmektedir.

Tablo 5: Su İdarelerinin Zayıf Yönleri: Personel Sorunu

ADANA-ASKİ	Mevzuat eğitimlerine ihtiyaç olması.
ANKARA- ASKİ	İl özel idaresinden gelen personelin bilgi ve tecrübelerin az oluşu
DİYARBAKIR- DİSKİ	Memur personel sayısının azlığı
MARDİN- MARSU	Memur ve işçi personel sayısının azlığı
ORDU- OSKİ	Kurumun personel yapısının yetersiz olması
SAMSUN- SASKİ	Kalifiye eleman yetersizliği
ŞANLIURFA- ŞUSKİ	İşlerin üstesinden gelinememesi
GAZİANTEP- GASKİ	Personel sayısının yetersizliği
İSTANBUL-İSKİ	Oryantasyon eğitiminin/mesleki eğitimlerin yetersizliği
TEKİRDAĞ- TESKİ	İdari personel sayısının beklenen düzeyin altında olması Oryantasyon eğitimlerinin olmaması
ESKİŞEHİR- ESKİ	Uygulanan Mevzuatlardaki değişikliklere ilgili olarak verilen eğitimlerden personelin tamamının yararlanamaması
AYDIN- ASKİ	Eğitim ihtiyaç analizinin yapılmamış olması Çalışanların kişisel gelişimine yönelik hizmet içi eğitimlerin olmaması
MERSİN- MESKİ	Hizmet içi eğitimlerin sistematik hale getirilmesi ihtiyacı A sınıfı uzmanın olmaması Görev tanımlarının ayrıntılı bir şekilde belirlenmemiş olması
MUĞLA- MUSKİ	İnsan kaynakları yönetim alanında performans yönetim sisteminin kurulmamış olması Hizmet içi eğitimde eksiklikler Teknik ve idari personelin sayıca yetersizliği
TRABZON- TİSKİ	Personel sayısının eksikliği Personel yaş ortalamasının yüksek olması İşe yatkın personelin azlığı
ANTALYA- ASAT	Bazı birimlerin iş yoğunluğuna göre personel sayısının yetersiz olması Personel performansının ölçülememesi Etkin eğitim ihtiyaç analizinin yapılmamış olması
BALIKESİR- BASKİ	Kurum görevinin yerine getirilmesi için gerekli niteliğe uyumlu olmayan personel yapısı, kapanan belediyeler ve il özel idaresinden devredilen personelin bu nitelikleri sayı ve özellik açısından karşılamıyor olması
DENİZLİ- DESKİ	Personel sayısının yetersizliği Kurum bünyesinde farklı kurum kültürüne sahip personelin olması Hizmet içi eğitimlerin olmaması

İZMİR- İZSU	Personel sayısının yetersizliği Performansa dayalı personel değerlendirme sisteminin işlememesi Etkin işleyen kariyer yönetiminin eksikliği Yeni katılanlar için oryantasyon eğitim planının eksikliği Konusunda uzman yetişmiş personel sayısının az olması
KOCAELİ- İSU	Kurumsal ve bireysel performans ölçüm sistemlerinin geliştirilmemesi İlçe Şube Müdürlüklerinin kadro yetersizliği Saha çalışmalarındaki teknik personel sayısı eksikliği İşe uygun eleman alınmaması Yükselme ve terfilerin liyakate dayalı yapılmadığı konusunda genel kanı oluşmasının motivasyonu olumsuz etkilemesi Kişisel performans değerlendirme sisteminin olmaması Kariyer planlama sisteminin olmaması Kurum kültürüne oryantasyon programının olmaması Pozisyon bazlı yetkinlik tanımlarının olmaması Eğitim ve yetkinlik geliştirme yönetim sisteminin yetersiz olması Mesleki gelişim eğitimlerinin eksikliği

Kaynak: Trabzon Stratejik Planı (2014-2019), 2013; Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, İzmir, Mardin, Mersin, Muğla, Samsun, Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planları (2015-2019), 2014; İstanbul, Şanlıurfa Stratejik Planı (2016-2020), 2015; Kocaeli, Ordu Stratejik Planları (2017-2021), 2016.

Tablo 6: Su İdarelerinin Zayıf Yönleri: Büyükşehir Belediyelerinin Sayıca Artması ve Görev Alanlarının Genişlemesi

ADANA- ASKİ	<ul style="list-style-type: none"> Hizmet alanlarının büyük oranda genişlemesi ve hizmet alanına giren yerlerde büyük alt ve üstyapı eksikliği. Hizmet alanının genişlemesinden dolayı makine ve araç altyapısının eksik olması.
ANTALYA- ASAT	<ul style="list-style-type: none"> 6360 sayılı kanun ile hizmet sınırlarına dahil olan bazı bölgelerde su ve atık su altyapısının eski - yetersiz olması, hizmetlerin yürütülmesindeki aksaklıklar ve yatırım maliyetlerinin artması Hizmet alanına yeni dahil olan bölgelerde hizmet binalarının yetersiz olması 6360 sayılı yasa ile sorumluluk alanının genişlemesi (640 km) sahil uzunluğu ve günübürlük ulaşılabilirliğin zorluğu 6360 sayılı kanunun 12 Kasım 2012 tarihinde kabul edilmiş olmasına rağmen 30 Mart 2014 seçimlerine kadar yeterli hazırlıkların yapılmaması olması
AYDIN- ASKİ	<ul style="list-style-type: none"> Belde ve köylerdeki arızaların merkezdeki araç ve ekiplerle giderilmesi nedeniyle zaman kaybı olması Devir alınan şebekelerin çok eski olması Nüfus artışı ile yerleşim yerlerinin genişlemesi nedeniyle altyapı ihtiyaçlarının doğması Hizmet alanının genişlemesi ile ortaya çıkan altyapı yetersizliği
BALIKESİR- BASKİ	<ul style="list-style-type: none"> İl sınırlarının hizmet sınırlarımız olması üzerine büyük alt yapı yatırımlarının yapılması zorunluluğu ile köylere su ve kanal hizmetlerinin götürülmesi ihtiyacı kurumun mali gücünü ve hızlı hizmet üretme potansiyelini zayıflatmaktadır.
DENİZLİ- DESKİ	<ul style="list-style-type: none"> Hizmet alanının genişlemesiyle oluşan alt yapı eksikliği
DİYARBAKIR- DİSKİ	<ul style="list-style-type: none"> Hizmet alanının geniş, dağınık olması Hizmet alanının genişlemesine paralel öz gelirlerin arttırılmaması. Yeni Bağlanan yerleşimlerde Su ve kanalizasyon gibi temel alt yapı sistemlerinin eksik olması

ESKİŞEHİR- ESKİ	<ul style="list-style-type: none"> • 6360 sayılı Kanun uyarınca Büyükşehir Belediye sınırları kapsamına giren yerleşim yerlerinin içme suyu kaynaklarının koruma alanlarının belirlenmemiş olması,
GAZİANTEP- GASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Genişleyen sorumluluk alanındaki arıtma ve kanalizasyon sistemi ihtiyacı
KAHRAMANMARAŞ- KASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Geniş bir alana hizmet sunması ve alt yapı ihtiyacının fazla olması • Kırsal yerleşim alanlarının geniş alana yayılmasının hizmet sunumunu zorlaştırması • Hizmet alanının büyümesi nedeniyle yeni araç ve şube ihtiyacı, tesislerin uzaktan kontrolü • İlçelerin İl Merkezinden uzak olması
KAYSERİ-KASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • 6360 sayılı kanunla hizmet alanının il mülki sınırları olarak belirlenmesi. • Hizmet alanının genişlemesinden dolayı abone endekslerinin çok hızlı okunamaması.
KONYA- KOSKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Coğrafi hizmet alanının geniş olması
MANİSA- MASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Yeni kurulmuş olması nedeniyle genişleyen hizmet ve sorumluluk alanını karşılayabilecek alt yapı teknik donanım ve insan gücünün yetersiz olması
MARDİN- MARSU	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet alanının geniş ve dağınık olması
MERSİN- MESKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet alanının genişlemesi ile çalışan sayısının yetersizliği. • 6360 sayılı yasa ile bağlanan bazı yerlerde kanalizasyon alt yapısının olmaması/yetersiz olması ve içme su alt yapı hizmetlerinin yetersizliği. • 6360 sayılı yasa ile bağlanan yerlerde içme suyu su depoları ve şebeke hatlarında scada sisteminin olmaması.
MUĞLA- MUSKİ	<ul style="list-style-type: none"> • 5216 Sayılı Yasa ile genişleyen hizmet ve sorumluluk alanını karşılayabilecek altyapı, teknik donanım ve insan gücü açısından hazırlıklı olunmaması • 5216 Sayılı Yasa ile hizmet alanlarına dâhil olan bölgelerdeki teknik bilgi ve verilerin eksikliği • Tüzel kişiliğe kapanan ve devam eden belediye ve birliklerden yüklü miktarda borç devir edilmesi
ORDU- OSKİ	<ul style="list-style-type: none"> • 6360 sayılı Kanun uyarınca Büyükşehir Belediye sınırları kapsamında kalan yerleşim yerlerinin içme suyu kaynaklarının koruma alanlarının belirlenmemiş olması
SAKARYA- SASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmet sınırlarının tüm il sınırı olması nedeniyle kuruma devredilen taşınmazların CBS'ye aktarılmamış olması
SAMSUN- SASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Belediye sorumluluk alanının genişlemesi nedeniyle hizmette aksamalar olması
TEKİRDAĞ- TESKİ	<ul style="list-style-type: none"> • TESKİ hizmet alanının 6360 sayılı Kanunla il mülkü sınırları olarak belirlenmesi
TRABZON- TİSKİ	<ul style="list-style-type: none"> • TİSKİ idaresinin kuruluş aşamasında olması • Belde belediyelerinden ve ilçe belediyelerinden gelen borç yükü • Hizmet alanımızın şehrin tamamına yayılmış olması • Yerleşimin dağınık, içme suyu ve kanalizasyon hatlarının uzun olması nedeniyle işletmenin zorluğu
VAN- VASKİ	<ul style="list-style-type: none"> • Belediye sınırları içine dahil edilen yeni yerleşim alanlarının imar planlarının yapılmaması

Kaynak: Trabzon, Van Stratejik Planı (2014-2019), 2013; Adana, Antalya, Aydın, Balıkesir, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gaziantep, Kahramanmaraş, Konya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Samsun, Tekirdağ Büyükşehir Belediyeleri Stratejik Planları (2015-2019), 2014; Kayseri, Ordu, Sakarya Stratejik Planları (2017-2021), 2016.

KAYNAKÇA

1. AĞACIKLAR C. (2017). Akıllı Su Yönetim Sistemi, <http://www.spgwater.com/FileUpload/ep737954/File/adana.pdf>, 11. 08. 2017.
2. ALICI, O. V. (2017). Özel Amaçlı Metropoliten Kuruluşlar, Ankara: Orion Yayınları.
3. ANONİM. (2006). “Antalya İçme Suyu Dağıtımında SCADA Uygulaması”, Antalya İçme Suyu ve Sorunları Sempozyumu, TMMOB Şehir Plancıları Odası Antalya Şubesi, Antalya.
4. CHEONG S. M., CHOİ G. W., LEE H. S. (2016). “Barriers and Solutions to Smart Water Grid Development”, *Environmental Management*, 57: 509–515.
5. GÖK, M. (2006). Kamu Ekonomisinde Doğal Tekeller: Kentsel Su Hizmetleri (İSKİ Örneği), Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, İstanbul.
6. GÖKDERELİ, B. (2016). “Su Kayıplarının Önlenmesi”, T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Su Yönetimi Genel Müdürlüğü, İstanbul, <http://suyonetimi.ormansu.gov.tr/Libraries/su/1>, 22.03.2017.
7. <http://www.akademietik.com/kalitatif-veri-analizi-ve-maxqda-egitimi/11>. 08. 2017.
8. <http://www.gsl.com.tr/su-youmlnetiminde-kay305p-ve-kaccedilaklar305n-oumlnlenmesi-304ccedilin-en-304deal-haberle351me-nas3051-sa287lan305r.html>, 11. 08. 2017.
9. <http://www.ormansu.gov.tr/haber/prof.-dr.-veysel-ero%C4%9Flu-3.-su-kay%C4%B1p-ve-ka%C3%A7aklar%C4%B1-t%C3%BCrkiye-forumu-na-i-%C5%9Ftirak-etti>, 11. 08. 2017.
10. İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği, RG Tarih: 8 Mayıs 2014, Sayı: 28994.
11. KARADİREK, İ. E. (2016). “Urban Water Losses Management in Turkey: The Legislation and Challenges”, *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi A-Uygulamalı Bilimler ve Mühendislik*, 17 (3): 572-584.
12. KINACI, C. (2012) Su Ölçüm Sistemleri, 10 Mayıs 2012, www.icsgistanbul.com/wp-content/uploads/.../Su_Olcum_Sistemleri.10.05.2013.pptx, 05. 07. 2017.
13. MUHAMMETOĞLU, H. VE MUHAMMETOĞLU, A. (2017). İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü El Kitabı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı Su Yönetimi Genel Müdürlüğü, Ankara.
14. MULUK, Ç.B., KURT, B., TURAK, A., TÜRKER, A., ÇALIŞKAN, M.A., BALKIZ, Ö., GÜMRÜKÇÜ, S., SARIGÜL, G., ZEYDANLI, U. (2013). Türkiye’de Suyun Durumu ve Su Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar: Çevresel Perspektif, İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği- Doğa Koruma Merkezi.
15. RAMANA, G.V. (2013). “Efficient Water Distribution System Using Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA): A Case Study of Vijayawada Municipal Corporation”, *International Journal of Engineering Sciences & Research Technology*, 2(5): 1055-1061.
16. RAUTMARE, S. (2011). “SCADA System Security Challenges and Recommendations”, India Conference (INDICON) 16-18 December 2011, Hyderabad India.
17. SUEN- Türkiye Su Enstitüsü (2017). Büyükşehir Su ve Kanalizasyon İdareleri İle Mukayeseli Değerlendirme Çalışması, SUEN Yayını, İstanbul.
18. T.C. Adana Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Adana.
19. T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Ankara.
20. T.C. Antalya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASAT (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Antalya.
21. T.C. Antalya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASAT (2013). 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Antalya.

22. T.C. Antalya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASAT (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Antalya.
23. T.C. Aydın Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Aydın.
24. T.C. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-BASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Balıkesir.
25. T.C. Bursa Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-BUSKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Bursa.
26. T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-DESKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Denizli.
27. T.C. Denizli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-DESKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Denizli.
28. T.C. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-DİSKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Diyarbakır.
29. T.C. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-DİSKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Diyarbakır.
30. T.C. Erzurum Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ESKİ (2016). 2017-2021 Stratejik Planı ve 2017 Performans Programı, Erzurum.
31. T.C. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ESKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Eskişehir.
32. T.C. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-GASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Gaziantep.
33. T.C. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-GASKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Gaziantep.
34. T.C. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İSKİ (2015). 2016-2020 Stratejik Planı, İstanbul.
35. T.C. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İSKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul.
36. T.C. İzmir Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İZSU (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, İzmir.
37. T.C. İzmir Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İZSU (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, İzmir.
38. T.C. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-KASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Kahramanmaraş.
39. T.C. KALKINMA BAKANLIĞI (2013). 10. Kalkınma Planı (2014-2018), Ankara.
40. T.C. KALKINMA BAKANLIĞI (2014). 10. Kalkınma Planı 2014-2018, Su Kaynakları Yönetimi ve Güvenliği Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.
41. T.C. Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-KASKİ (2016). 2017-2021 Stratejik Planı, Kayseri.
42. T.C. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İSU (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Kocaeli.
43. T.C. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-İSU (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Kocaeli.
44. T.C. Konya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-KOSKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Konya.
45. T.C. Konya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-KOSKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Konya.
46. T.C. Manisa Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-MASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Manisa.
47. T.C. Mardin Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-

- MARSU (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Mardin.
48. T.C. Mersin Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-MESKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Mersin.
49. T.C. Muğla Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-MUSKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Muğla.
50. T.C. Ordu Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-OSKİ (2016). 2017-2021 Stratejik Planı, Ordu.
51. T.C. Sakarya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-SASKİ (2016). 2017-2021 Stratejik Planı, Sakarya.
52. T.C. Sakarya Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-SASKİ (2015). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Sakarya.
53. T.C. Samsun Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-SASKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Samsun.
54. T.C. SAYIŞTAY BAŞKANLIĞI (2016). Muğla Büyükşehir Belediyesi 2015 Yılı Sayıştay Denetim Raporu, Ankara.
55. T.C. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-ŞUSKİ (2015). 2016-2020 Stratejik Planı, Şanlıurfa.
56. T.C. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-TESKİ (2014). 2015-2019 Stratejik Planı, Tekirdağ.
57. T.C. Trabzon Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü-TİSKİ (2013). 2014-2019 Stratejik Planı, Trabzon.
58. T.C. Van Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (2016). 2017-2019 Revize Stratejik Plan, Van.
59. TOPRAK, S. vd. (2007). “İçme Suyu Dağıtım Sistemlerindeki Kayıplar”, III. Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu, 10-14 Eylül 2007, Gümüşdüz/İZMİR, <http://www.imo.org.tr/resimler/ekutuphane/pdf/13756.pdf>, 11. 04. 2017.
60. TORUN, Y. (2014). “Su Yönetiminde Kayıp/Kaçakların Düşürülmesi”, Su Kayıp ve Kaçakları Türkiye Forumu, 28-29 Ağustos 2014, İstanbul.
61. TÜRKİYE BELEDİYELER BİRLİĞİ (2014), 7. Su ve Kanalizasyon İdareleri İstişare Toplantısı, 11-14 Aralık 2014 (Afyonkarahisar), Türkiye Belediyeler Birliği, Ankara.
62. TÜSİAD- Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (2008a). Küresel Su Krizine Çözüm Arayışları: Şebeke Suyu Hizmetlerine Özel Sektör Katılımı, Dünya Örnekleri Işığında Türkiye İçin Öneriler, İstanbul.
63. TÜSİAD- Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (2008b). Türkiye’de Su Yönetimi: Sorunlar ve Öneriler, İstanbul.
64. USİAD- Ulusal Sanayici ve İş Adamları Derneği (2007). Su Raporu, Ankara

BELEDİYE HİZMETLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA SUNUMU: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ

MUNICIPAL SERVICE DELIVERY ELECTRONICALLY: AN ANALYSIS OF E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY

Ülkü ARIKBOĞA*

* Yrd. Doç. Dr., Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü,
ulku.arikboga@marmara.edu.tr

ÖZ

Vatandaşlara devlet tarafından sunulan bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması anlamında kullanılan e-devlet anlayışı, Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren devlet politikaları arasında yer almaya başlamış ve daha sonraki yıllarda bu konudaki dönüşüm süreci giderek hız kazanmıştır. Ülkemizde yerel yönetim kuruluşları da bu dönüşüm sürecinin dışında kalmamış, e-devlet anlayışının belediyelerdeki yansımaları e-belediye şeklinde ortaya çıkmıştır. Belediyeler özellikle web sayfaları aracılığıyla e-belediye çalışmalarını yürütmeye başlamışlar, belediye hizmetlerini elektronik ortamda sunma yolunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirmiş ve birbirleri ile rekabet eder hale gelmişlerdir. Bu çalışmada, e-belediyecilik konusu ele alınarak, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında, öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları tartışılmış, Türkiye’de e-devlet ve e-belediye anlayışlarının gelişim süreci, bu konuda geliştirilen projeler ve uygulamalar hakkında genel bir bilgi sunulmuştur. Daha sonra, örnek olarak seçilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları ayrıntılı olarak analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-devlet, e-belediye, elektronik belediye hizmetleri.

Jel Kodları: H79, O38, O39, R00.

ABSTRACT

The concept of e-government, which is used by citizens in the sense of presenting information and services produced in the electronic platform, has become a part of state politics since 2000 in Turkey, and in the following years the transformation process in this area has become increasingly pervasive. Local governments in Turkey have not been outside of this transformation period, and e-municipality has emerged as a reflection in municipalities. The municipalities started e-municipality service through their web pages. They have developed new applications and have started to compete with each other. In this study, the concept of e-municipality is discussed and the e-municipality applications of Istanbul Metropolitan Municipality is analysed. Within the scope of this paper, firstly, the concepts of e-municipality and e-government and their development processes are discussed. Then, the projects and applications developed in this subject are presented. Lastly, e-municipality applications of Istanbul Metropolitan Municipality is analysed as an example in detail.

Keywords: e-government, e-municipality, electronic municipal services

Jel Codes: H79, O38, O39, R00.

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internet kullanımının yaygınlaşması her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da etkili olmuştur. Çeşitli alanlarda kullanılan ve verimlilik artışı sağlayan teknolojiler zamanla gelişime ayak uydurmaya çalışan kamu kurumları tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. Kamu kurumları vatandaşın giderek artan ve çeşitlenen ihtiyaçlarına daha etkin ve hızlı bir şekilde cevap verebilmek, hizmet maliyetlerini düşürebilmek ve yönetimde etkinliği sağlamak gibi amaçlarla bilgi teknolojilerinden yoğun bir şekilde yararlanarak yeni bir dönüşüm sürecinin içine girmiş ve e-devlet uygulamaları önem kazanmıştır.

Bu gelişmelere paralel olarak, Türkiye’de de 2000’li yıllarda e-devlet uygulamaları devlet politikaları arasında yer almış, küreselleşme, AB’ye uyum politikaları, E-Avrupa+ girişimleri Türkiye’nin bu yöndeki dönüşüm sürecini hızlandırmıştır. Ülkemizde merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra halka yoğun olarak hizmet sunan yerel yönetim kuruluşları da bu dönüşüm sürecinin bir parçası olmuş, birçok belediye birer web sayfası açarak e-belediye çalışmalarını başlatmıştır. Belediyelerin elektronik ortamda sundukları hizmetler halkın talep ve beklentileri, diğer belediyelerin iyi uygulamalarından öğrenmeler ve belediyeler arası rekabetin etkisiyle zaman içinde giderek çeşitlenmiş ve gelişmiştir.

Bu çalışmada belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu konusu ele alınacaktır. Bu çerçevede, öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları ele alınarak bu konuda teorik açıklamalara yer verilecek, e-devlet ve e-belediye anlayışlarının ülkemizdeki gelişim süreci, bu konuda geliştirilen projeler ve uygulamalar hakkında genel bir bilgi sunulacaktır. Daha sonra, örnek olarak seçilen İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları ayrıntılı olarak analiz edilecektir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinde yapılan bu analiz ile farklı e-belediyecilik uygulamalarının incelenmesi ve e-belediye uygulamalarının belediye hizmetlerinin sunumunda vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı avantajların ortaya konulması hedeflenmiştir. E-belediye uygulamaları konusunda yapılacak böyle bir analiz ile belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasının sağlayacağı avantajlar, bu konuda yaşanan zorluklar ve zorlukların nasıl aşılabileceği konusunda akademik ve idari çevrelerde yapılan tartışmalara bir ölçüde de olsa katkı sağlanabileceği umulmaktadır. Ayrıca, bu konudaki deneyimlerin paylaşılmasının iyi uygulamaların yayılımı açısından da faydalı olabileceği düşünülmektedir.

2. E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMLARI

E-devlet olarak isimlendirilen elektronik devlet, 21. Yüzyılda tüm dünyada yaygınlaşan ve önem kazanan bir yaklaşım olarak kamu kesiminin gündeminde yer almış, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve vatandaş ve yönetim ilişkilerinin daha iyi sağlanması noktasında önemli bir etkiye sahip olmuştur. E-devletin ne olduğu konusunda akademik çevreler ve uluslararası kuruluşlar tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır.

Birleşmiş Milletler; e-devleti “*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumları tarafından kullanılması*” (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 30); OECD; “*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle internetin, daha iyi yönetime ulaşmak için bir araç olarak kullanılması*”(OECD, 2003: 63) şeklinde tanımlamıştır.

Avrupa Birliği tarafından yayınlanan bir raporda e-devlet; “*Kamu hizmetlerinin ve demokratik süreçlerin geliştirilmesi ve kamu politikalarının güçlendirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgütsel değişme ve yeni yöntemlerle*

birlikte kamu kurumlarında kullanılması” şeklinde tanımlanmıştır (Commission of European Communities, 2003: 7).

Fang e-devletin; *“yönetimin vatandaşlara ve işletmelere en uygun bilgi ve hizmetleri sunmak, hizmetlerin kalitesini geliştirmek ve daha iyi katılım imkanı sağlamak amacıyla, en yenilikçi bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle web tabanlı internet uygulamalarını kullanması”* şeklinde tanımlanabileceğini belirtmiştir (Fang, 2002: 2).

Bu konuda yapılan kapsayıcı bir tanım ise şöyledir: *“E-devlet, sorumlu ve maliyet açısından etkin bir yönetimi desteklemek amacıyla (idari ve yönetsel fonksiyonların kolaylaştırılması, vatandaşlara ve paydaşlara bilgi ve hizmetlerin uygun bir şekilde sunulması, paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve paydaşlara demokratik kurum ve süreçlere daha etkin katılım fırsatı sağlanması yoluyla) bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle web tabanlı uygulamaların kullanılmasıdır.”* (Anntiroiko, 2008: xiii).

Elektronik devlet ya da kısaca e-devlet hakkında yapılan bu tanımlamaları artırmak mümkündür. Ancak, e-devlet konusunda yapılan çeşitli tanımlamalar dikkate alındığında e-devlete ilişkin ortak özellikleri şöyle sıralayabiliriz:

- E-devlet, devlet tarafından bilgi ve iletişim teknolojileri ve web tabanlı uygulamaların vatandaşlara bilgi ve hizmet sunumunda kullanılmasını ifade eder.
- E-devlet bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte örgütsel bir değişimi ve yeni yöntemlerin kullanılmasını da sağlar.
- E-devlet ile hizmetlerin daha etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve devletin vatandaşlara karşı sorumluluk anlayışının geliştirilmesi hedeflenir.
- E-devlet devlet-vatandaş ilişkilerinin geliştirilmesi ve vatandaşla daha iyi iletişim sağlanması hususunda etkilidir.

- E-devlet ile vatandaşlara demokratik kurum ve süreçlere daha etkin katılım fırsatı sunulmaktadır.

- E-devlet yönetsel fonksiyonların yerine getirilmesini kolaylaştırmaktadır.

E-devlet uygulamalarının gelişim aşamaları konusunda literatürde çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Örneğin, West, e-devletin gelişim aşamalarını billboard aşaması, kısmi hizmet sunum aşaması, portal aşaması ve etkileşimli demokrasi aşaması şeklinde sınıflandırırken (West, 2004:17); Layne ve Lee bu aşamaları katalog, işlem, dikey entegrasyon ve yatay entegrasyon şeklinde sınıflandırmıştır (Layne ve Lee, 2001: 123-125).

Belanger ve Hiller ise daha kapsamlı bir sınıflandırma yaparak beş aşamalı bir gelişim modelinden bahsetmiştir. Buna göre; elektronik devletin gelişim aşamaları bilgi, iki yönlü etkileşim, işlem, entegrasyon ve katılım olmak üzere beş aşamadan oluşmaktadır. Bilgi aşamasında; web sitesi üzerinden vatandaşlara yönetim tarafından bilgi sunulmaktadır. İki yönlü etkileşim aşamasında; vatandaşlara bazı basit istekleri ve değişiklik talepleri için yönetim ile elektronik olarak mail gibi araçlarla etkileşim kurma imkanı sağlanmaktadır. İşlem aşamasında; vatandaşlara bireysel işlemleri için web sayfası üzerinden online olarak işlem yapma şansı tanınmaktadır. Entegrasyon aşamasında; bütün kurumların hizmetleri entegre edilmiştir. Vatandaşlar, tek bir portal üzerinden farklı kurumların ve bölümlerin hizmetlerine ulaşabilmektedir. Katılım aşamasında ise; vatandaşlar elektronik ortamda oylama yapabilmekte ve yorumlarını sunabilmektedir (Belanger ve Hiller, 2006: 51-52).

E-devlet aşamaları konusunda yapılan tüm sınıflandırmaların detaylarına çalışmanın sınırlılıkları nedeniyle burada yer verilmeyecektir.¹ Ancak yapılan

¹ E-devletin gelişim aşamaları konusunda iki, üç, dört, beş ya da altı aşamadan oluşan sınıflandırmalar yapılmaktadır. E-devletin gelişim aşamaları konusunda yapılan bilgi değişik sınıflandırmalar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz.

sınıflandırmalar incelendiğinde, isimler ve aşamaların sayısı çeşitlenmekle birlikte genel olarak e-devlet çalışmalarının web sayfası oluşturma ve bu yolla web sayfası üzerinden bilgi verme şeklinde tek yönlü olarak başladığı, daha sonra iki yönlü etkileşime dönüştüğü görülmektedir (Yıldırım, 2015:24).

E-devlet, kamu hizmetlerinin sunulduğu konusunda ortaya koyduğu yeni metotlar, yeni algılar ve ilişki biçimleri nedeniyle kamu yönetimi üzerinde önemli etkilerde bulunmaktadır. Bu etkilerden birincisi, yer ve zaman sınırı olmaksızın vatandaşların 7/24 hizmetlere ulaşabildiği ve sorumluluklarını yerine getirebildikleri vatandaş odaklı hizmet anlayışının benimsenmesidir. İkincisi, bilginin de tıpkı mali kaynak ve insan kaynağı gibi bir kamu kaynağı olarak önem kazanmasıdır. Üçüncü etki, kamu hizmetlerinin sunumunda yeni teknolojileri kullanmak durumunda olan kamu yönetici ve çalışanlarının yeni yeteneklere ve ilişki biçimlerine ihtiyaç duyması, diğer taraftan e-devletin teknik ve disiplinler arası niteliği nedeniyle politika yapıcılar, yöneticiler, teknik personel arasında karşılıklı bağımlılığın artması ve yeni ilişki biçimlerinin ortaya çıkmasıdır. Dördüncü etki ise kamu yönetiminin sorumluluk anlayışı ve yönetim modelinin değişime uğraması, klasik yönetim biçimi yerine yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesi ve hizmet sunan kamu görevlilerinin geleneksel rollerinin değişime uğramasıdır (Brown, 2005: 247-251).

E-devlete geçiş sürecinin ve e-devletin kamu yönetimi üzerindeki bu etkilerinin iyi yönetilmesi, hem vatandaş, hem de yönetim açısından elde edilmesi umulan faydalara ulaşılabilmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışanların eğitim ve kalitesinin yetersizliği, değişim yönetimi konusundaki çabaların yetersizliği, vatandaşların e-devletin sağladığı fayda ve değerler konusunda bilgi yetersizliği, bilgi işlem alanında çalışan personel devir oranının

yüksekliği, kamu sektörünün e-devlet projelerini hayata geçirme konusunda yetersiz kalması ve bu konuda sık sık özel sektöre müracaat etmesi, e-devlet uygulamaları için uygun altyapıların bulunmaması, kamu yöneticilerinin e-devlet teknolojilerini uygulayabilecek yetenekte olmamaları ve planlama yetersizlikleri özellikle gelişmekte olan ülkelerde e-devletin başarısızlık nedenleri arasında sayılmaktadır (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 34).

E-devlete geçiş aşamasında karşılaşılabilecek bazı zorlukların aşılması ve e-devlet sürecinin başarıyla yönetilebilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlar ise şöyle sıralanabilir (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 32-34; Schedler vd., 2004: 17; Siegfriede vd., 2003: 452-455):

- E-devlet sürecinin gerektirdiği değişimin yönetilebilmesi için liderlik ve kararlılık sağlanmalı ve bu konuda amaçlar belirlenerek, gerekli planlamalar yapılmalı,
- Birlikte çalışılan tüm kurum ve gruplarla işbirliği ve uyum sağlanmalı,
- E-devlet projelerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli finansman programları hazırlanmalı
- Yeni teknolojilerin ve iletişim araçlarının sağladığı avantajlara ulaşabilmek için gerekli altyapı sağlanmalı,
- Maliyet ve faydalar hesaplanmalı,
- Elektronik dökümanların ve işlemlerin uygulanmasına imkan tanıyacak yasal düzenlemeler yapılmalı,
- Vatandaşların e-devlet teknolojilerine uyum sağlayabilmeleri için gerekli eğitim çalışmaları yapılmalı ve uygulamaların kullanımı için kolaylaştırıcı diğer önlemler alınmalı,
- E-yönetim projeleri diğer yönetim birimleri, işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşlar için güven verici olmalı,

Yıldırım, 2015:24:29; Şahin, 2014: 45-68; Tarhan, 2011: 66-74; Fath-Allah vd., 2014: 71-89.

- Bilgi güvenliği sağlanmalı ve bunun için gerekli sorumluluklar belirlenmeli ve eğitimler yapılmalı,
- Online işlemler ve sunulan hizmetlere ilişkin gerekli şeffaflık sağlanmalı,
- İyi bir bilgi yönetim sistemi kurulmalı,
- Vatandaşların kişisel bilgilerinin gizliliği sağlanmalı ve bu konuda ilgili personel eğitilmeli,
- Vatandaşların e-devlet uygulamalarını tanıması için gerekli eğitim ve tanıtım programları hazırlanmalı,
- Vatandaşların geri bildirimini sağlayıcı mekanizmalar geliştirilmeli,
- Farklı uygulamaların entegrasyonu sağlanmalı,
- E-devlet sürecinin ilerlemesi ve etkinliğinin artırılması için uygulanan sistemler sürekli olarak gözden geçirilmeli ve iyileştirilmelidir.

Sonuç olarak, kamu yönetimi için bir dönüşüm ve değişim süreci olan e-devlet sürecinin başarısı için güçlü bir liderlik, iyi bir organizasyon ve etkili bir planlama anlayışının hakim olması ve yönetimin mali, teknik ve insan kaynakları açısından desteklenmesi gerektiği belirtilmelidir. Diğer taraftan uygulamaları geliştiren ve kullanan kurum çalışanları ile vatandaşların eğitimi de ihmal edilmemesi gereken önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

E-devlet uygulamalarının belediyelerdeki yansımaları e-belediye şeklinde ortaya çıkmaktadır. İnternet teknolojisinin yaygın olarak kullanılması merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra, halka yoğun olarak hizmet veren yerel yönetimlerde de e-devlet çalışmalarını artırmıştır. Bu çerçevede, bilgi ve iletişim teknolojilerinin belediye hizmetlerinde kullanılmasıyla e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır. Ancak, e-belediye kavramı belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasından ibaret olmayıp, belediye yönetiminin ve bürokrasisinin daha vatandaş odaklı bir yönde değişimini de içermektedir. Bu bağlamda e-belediye; *“Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin*

ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmektedir.” Dolayısıyla e-belediye anlayışı bir kurumda web sayfasında görünen yüzün yanı sıra, arka planda yönetimin vatandaşa bakış açısından, yönetim yapısı ve insan kaynaklarındaki dönüşüme kadar birçok alandaki değişimi de içine almaktadır (TASAM, 2006: 10).

Diğer taraftan, belediyelerin yürüttükleri işlemlerin dijitalleşmesi belediye organizasyonun ön ve arka plandaki yapılanmasında ortaya çıkardığı değişim ihtiyacının yanı sıra, çeşitli gruplar arasındaki ilişkilere yönelik üstlenilen roller konusunda da bir değişim gerektirmektedir. Belediye organizasyonu vatandaşlar, seçilmiş politikacılar ve yönetim olmak üzere üç grup ile bağlantılı olarak faaliyetlerini yürütmektedir. İyi yapılanmış bir web sitesi bu üç grup arasındaki etkileşim modelinde de değişimi içerir. Web sayfaları yerel halkın politikacılarla sürekli olarak diyalog kurmasını sağlayan iyi bir iletişim aracı olmasının yanı sıra, gerekli bilgileri içermesi halinde yerel halka politikacıları “gözetleyen bir göz” olarak sürekli olarak takip etme imkanı da sağlamaktadır. Politikacılar yönünden ise web sayfaları yerel halk ile daha iyi bir diyalog imkanı sunmaktadır. Web sayfaları aracılığıyla politikacılar ile vatandaşlar arasındaki diyalogun gelişmesi ve daha güçlü ve etkili hale gelen vatandaşın oluşturduğu politik baskı, politikacıları daha sıkı çalışma ve daha dikkatli olma yönünde bir çaba içine sokmaktadır. Ayrıca, iletişim teknolojilerinin kullanılması bu konuda duyarlı olan yönetim birimleri için, hizmet sunumunda daha vatandaş odaklı ve vatandaşların tercihlerine değer veren bir yaklaşımı benimseme konusunda da itici bir güç oluşturmaktadır (Baldersheim ve Øgard, 2008: 126).

E-belediyenin işlev ve özellikleri ve başarısı için uyulması gereken ilkeler e-devlet ile benzerlik göstermektedir. Bu noktada, e-belediye, e-devletin yereldeki uzantısı olarak düşünülecek olursa ve “tek duraklı yönetim”e geçiş hedeflenirse, e-

belediye uygulamalarını gerçekleştiren belediyelerin merkezi yönetim ile işbirliği içinde hareket etmesi gerektiği söylenebilir (Şahin, 2014: 224).

Diğer taraftan, yerel yönetimlerin e-belediye dönüşüm sürecinin yapılandırılmasında ve bu süreçte karşılaştıkları zorlukların aşılmasında gerek merkezi yönetimin, gerekse bu konuda başarılı uygulamaları bulunan belediyelerin tecrübelerinden faydalanmaları da etkili olabilecektir. Avrupa Birliği'nin 2003 yılında "Avrupa'nın Geleceği İçin E-Devletin Rolü" isimli raporunda da e-devlet alanındaki iyi uygulamaların paylaşılmasının öneminden bahsedilmiş; e-devlet alanındaki iyi uygulama paylaşımlarının örgütsel, teknolojik, yasal ve eğitim boyutlarını kapsaması gerektiği ve bu tür paylaşımların maliyet tasarrufu ve birlikte çalışma kültürünün yerleşmesi açısından faydalar sağladığı belirtilmiştir (Comission of European Communities, 2003: 21). Dolayısıyla, belediyelerin e-belediye uygulamaları konusundaki iyi uygulamalardan yararlanma girişimi yalnızca ulusal düzeyde kalmamalı, uluslararası tecrübelerden de faydalanılarak yerel halka bu alanda sunulan hizmetlerin kalitesi geliştirilmelidir.

3.TÜRKİYE'DE E-DEVLET VE E-BELEDİYE ANLAYIŞLARININ GELİŞMESİ

Türkiye'de e-devlet anlayışının başlangıcını oluşturan gelişmeler 1980'li yıllara kadar dayandırılabilir. 1983 yılında bilim ve teknoloji konusunda politika geliştirmek ve çalışmalar yapmak üzere kurulan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun oluşturulması ve bu kurulun aldığı kararlar e-devlet anlayışının başlangıcına giden yolda önemli bir adım olarak kabul edilmektedir (Tarhan, 2011: 174-175). Bu konuda önemli başka bir gelişme 1998 yılında Başbakanlığa bağlı olarak kurulan Kamu-Net Üst Kuruludur. Kamu-Net Üst Kurulu'nun öncülüğünde gerçekleştirilen "Kamu-Net Projesi" ile kamu hizmetlerinin kalite ve hızının iyileştirilmesi amacıyla,

merkezi yönetim kurumları arasında bir bilgisayar ağı oluşturulmuş ve bu ağ üzerinden kamu kurumlarının veri tabanına ulaşmaları sağlanmıştır (Bensghir, 2000:48).

Diğer taraftan Avrupa Komisyonu'nun 1999 yılında kabul ettiği "e-Avrupa Girişimi"nin de Türkiye'nin e-devlete geçiş çalışmalarını etkilediği söylenebilir. Avrupa Komisyonu'nun 2001 yılında "e-Avrupa+ Eylem Planı"nın Türkiye'ye uyarlanmasına yönelik çağrısı üzerine "e-Türkiye Girişimi" başlamış ve bunun ardından 2002 yılında Kamu-Net Teknik Kurulu tarafından "e-Türkiye Girişimi Eylem Planı Taslağı" hazırlanmıştır (Tarhan, 2011: 175; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:2).

2003 yılında, daha önce yaşanan tecrübelerin etkisiyle değişik kurumlar tarafından uygulanan bilgi işlem teknolojilerinin bütünleştirilmesine ve tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde yürütülmesine yönelik olarak "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" geliştirilmiş ve bu proje kapsamında 2003-2004 yıllarını kapsamak üzere "e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı" ve 2005 yılı "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı" hazırlanarak uygulamaya konulmuştur (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 1; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:2).

2006 yılından itibaren ise e-dönüşüm süreci stratejiler çerçevesinde yönetilmeye başlanmıştır. 2006-2010 yıllarını kapsayan dönem için hazırlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi" ve bu stratejiye dayanan eylem planı 2006 yılında yürürlüğe girmiştir. "Bilgi Toplumu Strateji" belgesinde bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin yedi stratejik önceliğe göre yönetileceği belirtilmiştir. Bu öncelikler; *"sosyal dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, kamu yönetiminde modernizasyon, küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü, rekabetçi, yaygın ve ucuz iletişim altyapı ve hizmetleri, ar-ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi"* şeklinde ifade edilmiştir

(Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 20-21). 2006-2010 “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nda, bu stratejik önceliklerden “vatandaş odaklı hizmet dönüşümü” ve “kamu yönetiminde modernizasyon” başlıkları altında e-devlete ilişkin eylemler yer almıştır.

2006 yılındaki başka bir gelişme ise, tüm kamu kurumları tarafından yürütülen e-devlet çalışmalarının bütünleştirilmesi ve uyum içinde yürütülebilmesi amacıyla Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulan “e-devlet kapısı” uygulamasıdır. “E-devlet kapısı” sayesinde çeşitli kuruluşlar tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden vatandaşa güvenli bir şekilde sunulması hedeflenmiştir (Şahin, 2014: 118).

2011 yılında e-devlet politikalarına ilişkin görev ve sorumluluk 655 sayılı KHK ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilmiş ve Bakanlık bünyesinde e-Devlet Hizmetleri Daire Başkanlığı kurulmuştur. 2014 yılında 2015-2018 yılları için ikinci “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”, hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır. 2016 yılında ise 2015-2018 “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” çerçevesinde “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. Bu plan “Türkiye'nin ilk kapsamlı ve bütüncül ulusal e-devlet stratejisi ve eylem planı” olarak nitelendirilmektedir. Bu plan çerçevesinde dört stratejik amaç belirlenmiştir. Bunlar; *“e-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi, kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması, kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılmasıdır”* (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

Türkiye’de e-devlet uygulamaları yaygın olarak kuruluşların web sayfaları üzerinden tanıtıcı bilgiler sunarak ya da çeşitli işlemleri gerçekleştirme imkanı vererek vatandaşlara hizmet sunmaları şeklinde gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesine yönelik olarak gerek merkezi yönetim,

gerekse yerel yönetim kuruluşları bünyesinde çeşitli projeler yürütülmüştür. Merkezi ve yerel düzeyde uygulanan bu projelerden bazıları aşağıda belirtilmiştir (Şahin, 2014: 128-147; Tarhan, 2011: 186-196; Söylemez, 2016: 153-170):

- Merkezi İdare Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)
- Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)
- POLNET (Emniyet Genel Müdürlüğü uygulaması)
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)
- Say 2000i (Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Projesi)
- Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)
- Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BILGE) Projesi
- Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)
- Gümrük ve Veri Ambar Sistemi (GÜVAS)
- Yerel Net Projesi
- Yerel Bilgi Projesi

Çeşitli kuruluşlar tarafından uygulanan bu projeler,² kamu hizmetlerinin sunulmasında otomasyonu ve çeşitli kuruluşlar arasında bilgi akışını ve entegrasyonu sağlayarak hem hizmeti veren kamu kuruluşları açısından, hem de hizmet alan vatandaşlar açısından önemli faydaların elde edilmesini sağlamıştır. Saydamlık, kaynak israfının azaltılması, vatandaşların talep ve beklentilerinin daha etkin bir şekilde alınması ve alınan kararların ve yapılan uygulamaların daha etkin bir şekilde duyurulması, yönetimin kurumsal imajının geliştirilmesi hizmeti veren kamu kuruluşları açısından; yönetime başvurunun kolaylaşması, hizmetlere daha kolay ve hızlı bir biçimde ulaşma, önemli kararlarda

² Çalışmanın kapsamı içinde bu projelerin tek tek ayrıntılarına girememekle birlikte, bu projeler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Şahin, 2014:128-147; Tarhan, 2011: 186-196; Söylemez, 2016: 153-170.

yönetime katılma imkanı, hizmetten eşit bir şekilde yararlanma, hesap sorabilme hizmeti alan vatandaşlar açısından sağlanan faydalara örnek verilebilir (Tarhan, 2011: 196-212).

Yukarıda sayılan projelerden “Yerel Net” ve “Yerel Bilgi” projeleri doğrudan yerel yönetimleri ilgilendiren projelerdir. “Yerel Net Projesi” DPT ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü işbirliği ile geliştirilen bir projedir. Bu proje ile, bir web sitesi paylaşım ağı kurularak bu ağ sayesinde, Türkiye’de faaliyette bulunan çok sayıda belediye, il özel idaresi ve köylerin kendi alanlarında gerekli olan bilgi ve mevzuata kolayca erişebilecekleri ve deneyimlerini paylaşabilecekleri bir ortam sağlanması hedeflenmiştir. “Yerel Net Projesi” kapsamında 2000 yılında kurulan “YerelNET Yerel Yönetimler Portalı” günümüzde halen www.yerelnet.org.tr adresinden hizmet vermeye devam etmektedir. Hem yerel yönetimlerin, hem de vatandaşların kullanımına açık olan site, yerel yönetimlere sunduğu hizmetlerin yanı sıra, yerel yönetimler ile vatandaşlar arasında iletişim aracı olarak da kullanılabilir (yerelnet.org.tr, 07.10.2017).

“Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) Projesi”, 2001 yılında İçişleri Bakanlığı ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü arasında imzalanan bir protokol ile başlamış ve 2003 yılında İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir. “Yerel Bilgi Projesi” ile “yerel yönetimler ile ilgili tüm verilerin elektronik ortamda toplanması ve bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tutulması” hedeflenmiştir (Şahin, 2007: 175-176; yerelnet.org.tr, 07.10.2017).

Yerel yönetimlere ilişkin geliştirilen bu projelerin yanı sıra, yukarıda bahsi geçen strateji ve eylem planı belgelerinde de yerel yönetimlere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. Strateji belgeleri ve eylem planlarında yer alan bazı hedefler merkezi yönetim kuruluşları ile birlikte

yerel yönetimleri de kapsamaktadır. Örneğin; bu konudaki son ve kapsayıcı strateji belgesi niteliğinde olan “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nda yerel yönetimlerin e-devlet çalışmalarının merkezi yönetim ile işbirliği ve koordinasyon içinde ve merkezi yönetimin e-devlet politikalarıyla uyumlu olarak yürütülmesine, yerel yönetimlerin bu alandaki yenilikçi yatırımlarının desteklenmesine ve yerel yönetimlerin mükerrer yatırımlarını azaltabilmek için ortak sistemlerin oluşturulmasına yönelik hedefler yer almaktadır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016). Bunun yanı sıra, “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nda “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” eksenini çerçevesinde “*yerel yönetim hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak norm ve standartlarda sunulmasının sağlanması ve e-devlet kapısına entegre edilen yerel yönetim hizmetlerinin sayısının artırılması*” ve “*81 il için kent yönetimi bilgi sisteminin temel esaslarının belirlenmesi*” hedeflenmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 74-75). Dolayısıyla, bu belgelerde yer alan hedeflerin, e-devlet politikalarının yerel yönetimlere de yaygınlaştırılması ve yerel yönetimlerin bu yöndeki çabalarının desteklenmesi yönünde olduğu söylenebilir.

Uygulamaya bakıldığında ise, Türkiye’de merkezi yönetim kuruluşlarının yanı sıra, belediyelerin de özellikle web sayfaları aracılığıyla e-devlet çalışmalarını yürütmeye başladıkları, belediye hizmetlerini elektronik ortamda sunma yolunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirdikleri ve birbirleri ile rekabet içinde oldukları söylenebilir.

Son yıllarda belediyeler kendi web sayfalarının yanı sıra, e-devlet portalı (turkiye.gov.tr) üzerinden de hizmet vermeye başlamıştır. Böylece, vatandaşlara tek bir noktadan belediye hizmetlerine de elektronik olarak ulaşma imkanı sağlama yolunda bir adım atılmıştır. Ancak, e-devlet portalının belediye hizmetleri açısından etkinliği belediyelerin e-devlet portalında aktif olarak yer alması ve portal ortamında

sunulan hizmetlerin çeşitliliği ile doğru orantılı olacaktır.

Mevcut durumda e-devlet portalı üzerinde 61 ilden 231 adet belediye yer almaktadır. Bunun yanı sıra, belediyelerin e-devlet portalı üzerinden sundukları hizmetlerin de oldukça sınırlı sayıda ve genellikle bazı bilgilerin sorgulanması niteliğinde olduğu görülmektedir. Sunulan hizmet türleri incelendiğinde; genel olarak yoğunlaşılan hizmet türleri; beyan, tahakkuk, tahsilat, arsa rayiç değeri, sicil bilgileri, su aboneliği ve su faturası, nöbetçi eczane, mezar yeri, vefat yeri, imar durum bilgisi, encümen kararı sorgulama gibi bilgi edinme hizmetleridir. Bazı belediyeler için, vatandaşların talep, şikayet ve önerilerini iletebildikleri ve cevaplarını takip edebildikleri alanlar da bulunmaktadır. Vergi, harç, ücret ödeme gibi vatandaşların belediyeye olan yükümlülüklerini yerine getirmelerine ilişkin verilen hizmetler ise sorgulama boyutunda kalmış olup, genellikle e-devlet portalında aktif olarak işlem yapma, beyan verme ve borç ödeme imkanlarının sağlanamadığı görülmektedir. Belediyeler bu tür hizmetleri kendi web sayfalarından vermeyi tercih etmektedir. Ancak, bu konuda farklı uygulamalara da rastlanabilmektedir. Örneğin; genel uygulamadan farklı olarak Bağcılar Belediyesi için e-devlet portalı üzerinden borç ödeme imkanı da sağlanmaktadır (turkiye.gov.tr, 09.10.2017).

4.İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ

4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Çalışmanın bu bölümünde İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) e-belediye uygulamaları analiz edilecektir. Çalışma kapsamında, İBB'nin elektronik ortamda sunduğu hizmetlerin ve bu konuda kullanılan yöntemlerin incelenmesi ve e-belediye uygulamalarının belediye hizmetlerinin sunumunda vatandaş ve belediye yönetimi açısından sağladığı

avantajların ortaya konulması hedeflenmiştir.

İBB'nin e-belediye uygulamalarının analizi, İBB'nin web sayfası, belediyenin basılı yayınları, belediyenin e-belediye uygulamalarını yöneten ve e-belediye uygulamaları kapsamında hizmet sunan ilgili birim temsilcileri ile yapılan görüşmeler ve belediyeden elde edilen diğer verilerden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler belirli bir sistematikte analiz edilerek değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.

Çalışma İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu e-belediye hizmetlerini kapsamaktadır. Çalışma kapsamında e-belediye uygulamaları İBB'nin kendi web sayfası üzerinde "e-belediye hizmetleri" başlığı altında sunduğu hizmetler ile sınırlandırılmıştır. E-belediye hizmetleri başlığı altında yer almamakla birlikte, web sayfası üzerinden sunulan diğer hizmetlere ise web sayfası başlığı altında genel olarak değinilmiş bu konuda ayrıntılı incelemelere yer verilmemiştir.

İBB'nin "e-belediye hizmetleri" olarak tanımladığı hizmetler web sayfası üzerinde yedi başlık altında gruplandırılmıştır. Bunlar; Beyazmasa-Alo 153, Gelirler Mükellef Rehberi, e-Sorgulama, e-Ödeme, e-Beyanname, e-Bilgi ve e-Başvuru'dur. Çalışma sırasında öncelikle web sayfası üzerinden elektronik olarak sunulan bu hizmet grupları ayrıntılı olarak incelenmiş, daha sonra başta Bilgi İşlem Müdürlüğü olmak üzere söz konusu hizmetleri yürüten ilgili birim yönetici ve çalışanları ile görüşülerek sunulan hizmetlere ilişkin detay bilgi alınmaya çalışılmıştır.

Bu çerçevede, İBB'nin geliştirdiği e-belediye uygulamaları, bu uygulamaların nasıl yönetildiği, e-belediye uygulamaları kapsamında ne tür hizmetler sunulduğu, sunulan e-belediye hizmetlerinden halkın yararlanma derecesi, e-belediye uygulamaları ile diğer kurumların entegrasyonunun nasıl sağlandığı, e-belediye uygulamalarının sağladığı avantajlar ile uygulamada karşılaşılan zorlukların neler olduğu ve bu zorlukların

nasıl aşıldığı gibi sorulara cevaplar aranmaya çalışılmıştır.

4.2. Araştırmanın Sonuçları

4.2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Web Sayfası

İBB web sayfasına daha önce <http://www.ibb.gov.tr> adresinden ulaşılmakta iken, 2017 yılı başında web sayfası genel olarak yeniden yapılandırılmış ve web sayfasının adresi <http://www.ibb.istanbul> olarak değiştirilmiştir.

İBB'nin web sayfasının yönetimi genel olarak İBB Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyette bulunan Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır. Bilgi İşlem Müdürlüğü sayfanın yönetimini doğrudan Başkana bağlı olan Basın Danışmanlığı ile koordineli olarak sağlamaktadır. Web sayfasında yer alan bilgiler düzenli olarak güncellenmekte, haberlerin güncellenmesi Basın Danışmanlığı tarafından, diğer alanların güncelleme takibi ise Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesindeki içerik ekibi tarafından gerçekleştirilmektedir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017). İBB'nin web sayfasının genel görünümü ve web sayfasında yer alan alanlar ise şöyledir:³

İBB'nin web sayfası tıklanığında ana sayfada en üst kısımda başkan, meclis, kurumsal, hizmetler, yatırımlar ve iletişim ana başlıkları ile bir arama butonu yer almaktadır. İletişim başlığı altında İBB'nin hizmet binalarının adres ve telefonları yer almaktadır. Başkan, meclis, kurumsal, hizmetler ve yatırım başlıkları altında yer alan alanlar ise Tablo 1'de gösterilmiştir.

³ Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmedikçe İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasından yararlanılarak yazılmıştır (ibb.istanbul, 13.10.2017).

Tablo 1: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sayfasında Yer Alan Ana Başlıklar

Başkan	Meclis	Kurumsal		Hizmetler	Yatırımlar
		Belediye	Basın Merkezi		
Özgeçmiş	Meclis Başkanı ve Vekiller	Yetki Alanı	Haber Arşivi	Acil Hizmetler	İstanbul Genel Yatırım ve Hizmet Kataloğu
Galeri	Meclis Üyeleri	Yönetim Şeması	Basın Bültenleri	Bilgi Hizmetleri	39 İlçe Hizmet ve Yatırım Broşürleri
Başkanın Görevleri	Meclis Komisyonları	Etik Komisyonu	Yayınlar	Çevre Hizmetleri	Kronolojik Panolar
	Belediye Birlikleri	Encümen	İBB Tube	E-Belediye Hizmetleri	
	Parti Grup Başkanlıkları	Bütçe ve Yatırımlar	İBB Sosyal Medya	İmar Hizmetleri	
	Meclis Gündemi ve Komisyon Raporları	Basın Materyalleri	İBB TV	Kültür Hizmetleri	
	Meclis Kararları ve Karar Özetleri	Kardeş Şehirler	Mobil Uygulamalar	Sağlık Hizmetleri	
		Şirketler		Sosyal Hizmetler	
		Projeler		Spor Hizmetleri	
				Ulaşım Hizmetleri	

Kaynak: (ibb.istanbul, 13.10.2017)

Tablo 1’de yer alan alanlar incelendiğinde; başkan, meclis, kurumsal sekmelerinin altında belediyenin kurumsal yapısı, görev ve yetkileri, bütçe ve yatırımları, meclis kararları ve projeleri gibi konular hakkında vatandaşların genel olarak bilgilendirilmesinin amaçlandığı görülmektedir. Ayrıca, kurumsal başlığı altında yer alan basın merkezi alanından

Hizmetler başlığı altında da genel olarak belediye hizmetleri hakkında vatandaşlara bilgi sunulmakla birlikte, bu başlık altında diğer alanlardan farklı olarak vatandaşların belediye ile etkileşim içinde bulunabildiği, işlem yapabildiği alanların da yer aldığı görülmektedir. Özellikle e-belediye hizmetleri başlığı altında ve diğer bazı başlıkların altında vatandaşların doğrudan başvuruda bulunabildikleri, borçlarını sorgulayabildikleri, beyan, ödeme, sicil kaydı gibi işlemlerini gerçekleştirebildikleri alanlar bulunmaktadır. Ayrıca, hizmetler başlığı altındaki ilgili alanlardan yalnızca İBB organizasyon yapısı içindeki birimlerin değil, belediye şirketleri ve bağlı

vatandaşlar belediye faaliyetlerine ilişkin güncel duyuru ve haberlere ve haber linklerine ulaşabilmektedir. Yatırımlar başlığı altında, hem İBB’nin, hem de ilçe belediyelerinin yatırımlarına ilişkin katalog ve broşürler yer almakta ve vatandaşların siteden bu broşür ve katalogları indirebilme imkanı bulunmaktadır.

kuruluşlarının da sundukları hizmetlere ilişkin linklere bağlanılabilmektedir.

Yukarıda sayılan ve web sayfasından ulaşılan ana alanların yanı sıra, alt kısımda belediye faaliyetlerine ilişkin haber ve duyurular ile şehir haritası, hava durumu, trafik, sosyal tesisler ve beyaz masaya kısa yoldan ulaşabilmeyi sağlayan ve vatandaşların sayfaya ilk girişte bir bakışta ulaşabilecekleri alanlar yer almaktadır. Burada dikkati çeken bir husus, vatandaşları ana sayfa üzerinden doğrudan hizmetler ve e-belediye uygulamalarına yönlendiren e-belediye uygulamalarını keşfet butonudur. Bu buton sayesinde vatandaşlar kolayca belediye hizmetleri sayfasına

ulaşabilmektedir. Ayrıca, sağ altta yer alan canlı destek butonu da vatandaşlarla web sayfası üzerinden doğrudan ve kısa yoldan etkileşime geçmenin bir aracı olarak kabul edilebilir.

4.2.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Hizmetleri

4.2.2.1. E-Belediye Hizmetleri Hakkında Kısa Bilgiler

Bu başlık altında İBB'nin web sayfasında "hizmetler" bölümünün altında yer alan "e-belediye hizmetleri" başlığı çerçevesinde sunulan hizmetler incelenecektir.⁴ E-belediye hizmetleri başlığı altında Beyaz Masa, Gelirler Mükellef Rehberi, e-Sorgulama, e-Ödeme, e-Beyanname, e-Bilgi ve e-Başvuru alanları bulunmaktadır. E-belediye hizmetleri alanı web sayfasında yer alan diğer alanlardan farklı olarak vatandaşların başvuru, sorgulama, beyan, ödeme, evrak takibi gibi işlemlerini gerçekleştirdikleri ve sonuçlarını takip edebildikleri bir alandır. Ayrıca, bu bölüm yine vatandaşların borç ödeme, beyan verme, ücret tarifesi öğrenme gibi bizzat belediyeye olan yükümlülüklerine ilişkin bilgileri edinebilecekleri bir alan niteliği taşımaktadır. E-Belediye hizmetleri sekmesi altında yer alan bölümler Tablo 2'de gösterilmiştir. Bu bölümlere ilişkin detaylı bilgiler ise şöyledir:

Beyaz Masa: Beyaz Masa bölümü vatandaşların web sayfası üzerinden başvuruda bulunarak talep, şikayet ve önerilerini iletebildikleri ve belediye hizmetleri hakkında bilgi talep edebildikleri bir alandır. Bu alanda ilgili kişi ad, soyad ve iletişim bilgileri ile başvuru konusunun yer aldığı bir formu elektronik olarak doldurabilmekte ve gerektiğinde dosya ekleyerek başvuruda bulunabilmektedir. Başvurularda güvenlik kodu uygulaması da bulunmaktadır. Ayrıca, başvuru sorgulama bölümünden

başvuru numarası ve güvenlik numarası ile daha önce yapılan başvuruların sorgulaması yapılarak, başvurular takip edilebilmektedir. Bu noktada Beyaz Masa linkinin vatandaşların belediye ile etkileşime geçebildiği bir alan niteliği taşıdığı söylenebilir.

Gelirler Mükellef Rehberi: Gelirler Mükellef Rehberi altında ilan reklam mükellefleri, diğer mükellefler, ödeme noktası rehberleri, haciz kaldırma, ilan tebliğ, ilçe belediye payları ve sıkça sorulan sorular alt bölümleri yer almaktadır. Bu bölümlerden ilçe belediye payları bölümü, büyükşehir belediyesinin çeşitli gelirlerinden ilçe belediyelerine ayrılan payların ilan edildiği bir bölümdür. Diğer alanlar ise genel olarak vatandaşların İBB'ye olan vergi ya da diğer borç yükümlülüklerine ilişkin bilgilerin yer aldığı alanlardır. Vatandaşlar, bu alanlardan e-beyan işlemleri, ödeme noktaları, haciz kaldırma gibi konularda kullanacakları yöntemler, araçlar ve yerine getirmeleri gereken yükümlülükler hakkında bilgi edinebilmektedir. Ayrıca, bu alanlar üzerinde vatandaşlar ilgili linklere bağlanarak borç sorgulama ve ödeme işlemlerini de gerçekleştirebilmekte, ilgili dosyaları indirebilmektedir.

Bu bölümde ilgi çeken bir uygulama ise ilan reklam mükellefleri başlığı altında yer alan dilekçematik uygulamasıdır. Vatandaşlar, dilekçematik uygulaması sayesinde vergi borçlarına ilişkin ceza indirimi, düzeltme, itiraz, mal bildirim, para iadesi gibi konularda formatları daha önceden belirlenmiş çeşitli dilekçeleri gerekli bilgileri doldurarak belediyeye ulaştırabilmektedir. Dolayısıyla, Gelirler Mükellef Rehberi bölümünün mükellefiyete ilişkin bilgilerin yer aldığı bölümlerin yanı sıra, işlem yapmayı sağlayan alanları da içerdiği söylenebilir.

⁴ Bu bölümde yer alan bilgiler aksi belirtilmedikçe İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfasından yararlanılarak yazılmıştır (ibb.istanbul, 13.10.2017).

Tablo 2: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Beyaz Masa	Gelirler Mükellef Rehberi	e-Sorgulama	e-Ödeme	e-Beyanname	e-Bilgi	e-Başvuru
Beyaz Masa Başvuru Formu	İlan Reklam Mükellefleri	İmar Planları	İBB Borç Ödeme	İlan ve Reklam Vergisi Beyanı	Balık Hal Fiyatları	İtfaiye Gönüllüleri Başvuru Formu
Beyaz Masa Başvuru Takibi	Diğer Mükellefler	İhale İlanları	İGDAŞ Borç Ödeme	Yangın Sigorta Vergisi Beyanı	Ücret Tarifeleri	Evde Sağlık Hizmetleri Başvuru Formu
Beyaz Masa Memnuniyet Anketi	Ödeme Noktası Rehberleri	Evrak Takibi	İSKİ Borç Ödeme		Faaliyet Raporları	İstanbul Kart Başvuruları
	Haciz Kaldırma	Fenni Sicil Mükellef Kaydı			Sosyal Tesisler	Kamulaştırma Başvuru Formu
	İlanen Tebliğ	Mevzuat			Kültür ve Sanat Etkinlikleri	Etik Komisyonu Başvuru Formu
	İlçe Belediye Payları				Şehir Rehberi	İETT Kayıp Eşya Bildirme Formu
	İstek Öneri ve Şikayetler				Şehir Hatları Sefer Tarifeleri	Toplu Ulaşım Başvuruları ve Ruhsatları
	Sıkça Sorulan Sorular				Kameralar	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı
						İBB CV Girişi

Kaynak: (ibb.istanbul, 13.10.2017)

e-Sorgulama: Bu bölüm, tıklandığında imar planları, ihale ilanları, evrak takibi, fenni sicil müellif kaydı, mevzuat ve T.C. Başbakanlık İhalesi alt bölümleri karşımıza çıkmaktadır. İmar planları ve ihale ilanları bölümleri vasıtasıyla vatandaşlar imar planlarını ve ilgili olduğu müdürlük, konu ve tarih bazında ihaleleri sorgulayabilmektedir. Evrak takibi bölümü vatandaşların İBB nezdinde yürüttükleri işlemleri İBB Takip No, TC Kimlik No ve Evrak Kayıt Yılı bilgileri ile sorgulayabildikleri bir alandır. Fenni Sicil Müellif Kaydı bölümü ile mimar ve mühendislerin fenni sicil kayıtları sorgulanabilmektedir.

Mevzuat ve TC Başbakanlık İhalesi bölümleri merkezi yönetim kuruluşları ile entegrasyon sağlaması anlamında diğer alanlardan farklıdır. Mevzuat linki ile Başbakanlık mevzuat sitesine bağlanılarak mevzuat sorgulaması yapılabilmekte; T.C.

Başbakanlık İhalesi bölümleri ile Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı sitesine bağlanılarak, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı tarafından il bazında satışa çıkarılan taşınmazların ihalelerine ilişkin bilgiler görülebilmektedir.

e-Ödeme: e-Ödeme bölümü İBB borç ödeme, İGDAŞ borç ödeme ve İSKİ borç ödeme alt bölümlerinden oluşmaktadır. İBB borç ödeme linki ile vatandaşlar TC/vergi kimlik numarası ile büyükşehir belediyesine olan vergi ve diğer borçlarını sorgulayabilmekte ve borcunu ödeyebilmektedir. İGDAŞ ve İSKİ borç ödeme bölümleri tıklandığında ise İGDAŞ ve İSKİ'nin ilgili sitelerine bağlanılarak fatura borçları ödenebilmektedir. Bu bölüm doğalgaz ve su faturası borçları için ilgili kurumlarla entegrasyonun sağlandığı bir alan olarak görülebilir.

e-Beyanname: e-Beyanname bölümü İBB'nin tahsil ettiği ilan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisi için elektronik ortamda beyanname formlarının doldurularak beyan verilebildiği alanlardır. Bu alanda vatandaşlar öncelikle kullanıcı adı ve şifre ile sisteme bağlanmakta ve beyanmelerini vermektedir. Dolayısıyla bu alandan beyan verebilmek için öncelikle kayıt işlemi yapılarak bir kullanıcı adı ve şifre alınması gerekmektedir. Ayrıca ilan reklam uygulaması bölümünde “9 adımda elektronik beyan kılavuzu”, “e-beyanname ile ilgili sıkça sorulan sorular”, “ilan-reklam vergisi ile ilgili sıkça sorulan sorular” gibi alanlar ile vatandaşların işlemlerini doğru ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için bilgilendirmelerin yer aldığı görülmektedir.

e-Bilgi: e-Bilgi bölümünde yer alan balık hal fiyatları, ücret tarifeleri, sosyal tesisler, kültür ve sanat etkinlikleri linkleri sayesinde vatandaşlar belediyenin sunduğu çeşitli hizmetlere ilişkin ücret tarifelerini öğrenebilmekte, yararlanabilecekleri etkinlikler hakkında detaylı bilgilere ulaşabilmektedir. Faaliyet raporları bölümünden İBB'nin 2011 yılından itibaren yıllar itibariyle faaliyet raporlarını indirebilme imkanı bulunmaktadır. Şehir Hatları sefer tarifeleri linki sayesinde Şehir Hatları'nın sitesine bağlanılarak şehir hatları seferleri hakkında detay bilgi alınabilmektedir. Şehir rehberi ve kameralar uygulaması ise ilgililerin şehri tanımalarını ve şehir hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayan alanlardır.

e-Başvuru: Bu bölümde yer alan linkler sayesinde vatandaşlara İBB bünyesindeki çeşitli birimler nezdinde farklı konularda oluşturulan formları doldurarak elektronik ortamda başvuru yapabilme imkanı sağlanmıştır. Evde sağlık hizmeti başvuru formu, kamulaştırma başvuru formu, toplu ulaşım başvuruları ve ruhsatları, işyeri açma ve çalışma ruhsatı, İstanbul Kart başvuruları alanları bazı belediye hizmetlerinden yararlanabilmek ya da yapılacak faaliyetler için ruhsat alabilmek için başvuru alanlarıdır. Bunun yanı sıra, itfaiye gönüllüleri başvuru formu ile itfaiye

gönüllüsü olmak için, İETT kayıp eşya bildirme formu ile kayıp eşya bildiriminde bulunmak için başvuruda bulunulabilmekte, İBB CV girişi alanı ile iş başvurusu yapılabilmektedir. Ayrıca, Etik Komisyonu Başvuru Formu ile ad soyad ve iletişim bilgileri girilmek suretiyle Etik Komisyonuna elektronik ortamda başvuru imkanı sağlanmaktadır.

4.2.2.2. E-Belediye Hizmetlerinin Yönetimi

Web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetlerinin genel olarak yönetim sorumluluğu Bilgi İşlem Müdürlüğü'ndedir. Bilgi İşlem Müdürlüğü bu alanların yönetimini e-belediye hizmetlerinin ilgili olduğu Müdürlükler ile koordineli olarak yürütmektedir.

İBB bünyesinde yeni bir e-belediye uygulamasının geliştirilmesi şu şekilde olmaktadır: Öncelikle yeni bir e-belediye uygulamasına üst yönetim tarafından ya da hizmeti sunacak ilgili Müdürlüğün teklifi ve bağlı olduğu Genel Sekreter Yardımcısı'nın onayı üzerine karar verilmektedir. Bilgi İşlem Müdürlüğü hizmeti sunacak olan Müdürlük ile birlikte gerekli analiz çalışmalarını gerçekleştirmekte ve yazılım ve altyapı çalışmalarını tamamladıktan sonra, web sayfası üzerindeki ön tasarım belediyenin bu konuda hizmet satın aldığı şirket tarafından yapılmaktadır. Geliştirilen uygulama kullanıcıların hizmetine sunulmadan önce gerekli test işlemleri yapılmakta, geri bildirimler sonrası gerekirse iyileştirmeler yapılarak hizmeti sunan ilgili Müdürlüğün onayı üzerine uygulamaya girmektedir.

Mevcut e-belediye uygulamalarının güncellenmesi ise; mevzuat değişikliği, ilgili birimin ya da yönetimin talebi ya da yazılımsal bir değişiklik sebebiyle yapılmakta, bu durumda da yeni e-belediye uygulamalarının geliştirilmesinde olduğu gibi gerekli analiz çalışmaları ve test işlemleri ilgili Müdürlük ile işbirliği içinde Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

Web sayfasından sunulan e-belediye hizmetlerinin ve diğer tüm sistemlerin güvenliği Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan güvenlik grubu tarafından yönetilmekte, güvenlik grubu periyodik olarak gerekli tüm tarama ve analiz işlemlerini gerçekleştirmekte, bir tehdit algılandığında gerekli uyarıları ve engellemeleri yapmaktadır. Ayrıca, Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde yer alan personel güvenlik konusunda eğitilmektedir. E-beyan, e-ödeme gibi alanlarda işlem yapmak isteyen vatandaşlara bir kullanıcı adı ve şifre gönderilmekte ve bu kullanıcı adı ve şifre ile işlemlerin gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Beyaz masa başvurularında ve diğer başvuru işlemlerinde güvenlik kodu uygulaması bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, İBB bünyesinde Bilgi İşlem Müdürlüğü'nün çabalarıyla 2008 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kurulmuş olup, bu çerçevede bilgi güvenliği sağlanmakta, riskler analiz edilmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

Geliştirilen ya da güncellenen e-belediye uygulamalarının etkinliği başlangıçta yapılan testlerin yanı sıra, uygulamalar devreye girdikten sonra da kullanıcıların geri bildirimlerinin alınması yoluyla ölçülmektedir. E-belediye uygulamalarının ilgili olduğu Müdürlük personeli vatandaşlardan gelen geri bildirimleri ya da kendilerinin tespit ettikleri sorunları "jira" adı verilen bir program üzerinden giriş yaparak Bilgi İşlem Müdürlüğü'ne bildirmekte, Bilgi İşlem Müdürlüğü bu program üzerinden geri bildirimleri takip ederek gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirmektedir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017).

Bunun yanı sıra, geliştirilen e-belediye uygulamaları konusunda vatandaşın memnuniyetini ölçen doğrudan özel anketler bulunmasa da, Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü'nün geliştirdiği genel memnuniyet anketlerinde sınırlı sayıda da olsa bu uygulamaların etkinliğini ölçmeye dönük bazı dolaylı sorular yer almaktadır. Halkla İlişkiler

Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği genel memnuniyet anketlerinde İBB'ye erişimde en çok kullanılan iletişim kanalı tercihi ile İBB'nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan nasıl haberdar olduğuna ilişkin soru; Gelirler Müdürlüğü'nün gerçekleştirdiği memnuniyet anketinde ise e-beyan hizmetlerinin kullanım kolaylığından memnun olma durumuna ilişkin soru bu kapsamda değerlendirilebilir (İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü, 2017). Ancak, bu soruların e-belediye hizmetlerinin etkinliğinin ve bu hizmetlerden memnuniyet düzeyinin ölçülmesi noktasında yeterli olmadığı, bu konuda daha detaylı ölçümlerin yapılmasının e-belediye hizmetlerinin iyileştirilmesinde etkili olabileceği belirtilmelidir. Bu sorulara verilen cevapların analizi ise aşağıda ayrıca değerlendirilecektir.

4.2.2.3. Vatandaşların E-Belediye Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi

Bu bölümde, elde edilen veriler çerçevesinde vatandaşların İBB'nin web sayfasında yer alan e-belediye hizmetlerini kullanım durumları analiz edilmeye çalışılacaktır. Bu çerçevede web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri bölümü kapsamında; Beyaz Masa başvuru sayısı ile e-Ödeme ve e-Beyanname sayıları yıllar itibarıyla elde edilebilmiştir. Bunun dışında e-belediye hizmetleri başlığı altında yer alan e-Sorgulama, e-Bilgi, e-Başvuru, Gelirler Mükellef Rehberi alanlarına ilişkin ayrı ayrı kullanım sayılarına ulaşılamamıştır. Web sayfasını ziyaret eden kullanıcı sayısı, web sayfasının görüntülenme sayısı ve oturum açma verilerine toplam olarak ulaşılmıştır. Ancak, bu veriler yalnızca toplamda web sayfasının ziyaret edilmiş istatistikleri hakkında bilgi vermekte olup, vatandaşların hangi amaçla web sayfasına girdiği, hangi alandan ne kadar yararlandığı konusunda net bir bilgi sağlamamaktadır. Yine de bir fikir vermesi amacıyla web sayfasının görüntülenme sayılarına ilişkin bilgilere de aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 3’de 2011-2016 yıllarını kapsayan dönem için İBB web sayfasının görüntülenme sayıları, web sayfasını görüntüleyen kullanıcı sayısı ve açılan oturum sayıları yıllık olarak gösterilmiştir. Buna göre web sayfasının görüntülenme sayısı 2016 yılı dışında 12 milyon ile 18 milyon arasında seyretmiştir. Web sayfasında açılan oturum sayısı ise 2011-2015 yılları arasında yıllık olarak 4 milyon ile 8 milyon arasında değişmiştir. 2016 yılında ise açılan oturum sayısı diğer yıllara göre daha düşük olup, 2,5 milyon civarındadır. Web sayfasını ziyaret eden kullanıcı sayısı ise 2011 yılında 2 milyon civarında iken, 2012-2016 yılları arasında yıllık olarak yaklaşık 4 milyon civarındadır. Yukarıda da belirtildiği gibi, bu bilgiler vatandaşların web sayfasının hangi alanlarından ne ölçüde yararlandığı hakkında net bir bilgi vermemekle birlikte web sayfasına giriş konusunda genel bir istatistik sunmaktadır. Ayrıca, web sayfasına giren kullanıcı sayısı, belediye sınırları içindeki nüfusun yaklaşık ne kadarlık kısmının web sayfasına girdiği konusunda bir fikir vermektedir. Bu noktada, İstanbul’un nüfusunun 14 milyon civarında olduğu düşünülürse, 2012-2016 yılları arasında web sayfasına giren 4 milyon kullanıcının belediyenin hizmet verdiği nüfusun yaklaşık yüzde 28’i düzeyinde olduğu görülmektedir.⁵

⁵ Ancak, burada sunulan veriler kişi sayısı değil, kullanıcı sayısıdır. Bir kişinin birden fazla bilgisayarının da olabileceği düşünülürse bu oranın biraz daha düşük olabileceği söylenebilir. Yine de bu oran web sayfasından vatandaşların yararlanma düzeyi konusunda yaklaşık bir fikir vermektedir.

Tablo 3: İBB Web Sayfasının Görüntülenme Sayıları (2011-2016)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sayfa Görüntülenme Sayısı	12.715.924	17.377.494	15.592.664	18.064.278	15.717.780	8.663.440
Açılan Oturum Sayısı	4.270.561	8.703.617	7.999.152	8.314.869	8.278.985	2.590.833
Kullanıcı Sayısı	2.286.413	4.578.196	4.518.433	4.540.912	3.994.109	4.074.722

Kaynak: İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Web sayfasında e-belediye hizmetleri bölümünde yer alan Beyaz Masa linkinden yapılan başvuruların toplam başvurular içindeki yüzdesi ise Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4'te 2014-2017 yılları arasında İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Beyaz Masa'ya gelen başvuruların geliş kanallarına göre dağılımı gösterilmiştir. Bu tablo incelendiğinde, 2014-2017 yılları arasında Beyaz Masa başvurularının büyük bir çoğunluğunun telefon yoluyla geldiği görülmektedir. Söz konusu dönemde, toplam başvurular içinde telefon ile gelen başvuruların oranı yüzde 90 ile yüzde 93 arasında seyretmiştir. Web sayfasından gelen başvurular telefondan sonra ikinci başvuru yöntemi olarak kullanılmakla birlikte, bu kanalla yapılan başvurular incelenen dönemde toplam başvurular içinde yüzde 3 ile yüzde 6 arasında bir yere sahip olup, ortalama yüzde 4 düzeyindedir. Dolayısıyla web sayfasının kullanımı telefonla iletişime göre oldukça sınırlı düzeyde kalmıştır.

Ancak, başvuru yapılan tüm araçlar incelendiğinde vatandaşların başvuruda genel olarak telefon, web sayfası, sosyal

medya, mobil iletişim, sms, e-posta gibi araçları kullanmayı tercih ettikleri, yüz yüze iletişim ve posta gibi araçları ise tercih etmedikleri görülmektedir. Nitekim, yüz yüze ve posta yoluyla sunulan başvuruların toplam başvurular içindeki payı yüzde 1'in bile altındadır. Günümüzdeki sahip olunan teknolojik imkanlar ve İstanbul'da bir uçtan bir uca ulaşmak için sarf edilen enerji ve zaman dikkate alınacak olursa bu araçların tercih edilmemesi oldukça doğal karşılanmalıdır. Bu durumun hem vatandaşlara, hem de İBB'ye zaman tasarrufu sağladığı söylenebilir. Bununla birlikte, telefonla iletişimin yaklaşık yüzde 90 seviyesinde olması, vatandaşların karşılarında canlı bir destek talebinde bulunmaya devam ettiklerini göstermektedir. Telefon aracılığıyla iletişim sağlandığında da iletişim teknolojilerinin hizmet sunumunda kullanıldığı söylenebilir. Ancak, yine de yıllık 3 milyon çağrının cevaplanması için çok sayıda kişinin çalışması gerektiği ve bu konuda web sayfası ve mobil teknolojileri kullanarak sağlanan iletişime göre hem vatandaşların hem de belediye çalışanlarının daha çok zaman harcaması gerekebileceği unutulmamalıdır.

Tablo 4: İBB Beyaz Masa Başvurularının Geliş Kanallarına Göre Dağılımı (2014-2017)*

Başvuru Geliş Kanalı	2014		2015		2016		2017	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Telefon	2.164.292	93,31	2.374.455	90,67	3.288.190	92,66	3.699.993	91,61
Web Sayfası	98.123	4,23	160.032	6,11	156.069	4,40	115.504	2,86
Sosyal Medya	14.550	0,63	20.121	0,77	24.156	0,68	55.246	1,37
E-Posta	16.154	0,70	25.492	0,97	22.713	0,64	16.777	0,42
Yüzyüze	16.712	0,72	22.835	0,87	21.233	0,60	18.633	0,46
SMS	2.959	0,13	10.670	0,41	14.149	0,40	8.807	0,22
Mobil	4.614	0,20	1.430	0,05	10.628	0,30	18.454	0,46
Diğer Kanallardan	2.136	0,09	3.831	0,15	11.351	0,32	105.229	2,61
Başvurular Toplamı	2.319.540		2.618.866		3.548.489		4.038.643	

*2017 yılı verileri dokuz aylık verileri kapsamaktadır.

Kaynak: İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 5’de 2016 ve 2017 yıllarına ilişkin vatandaş memnuniyeti anketi sonuçlarına göre vatandaşların İBB’ye erişimde en çok kullanmak istedikleri iletişim kanalları gösterilmiştir. Bu sonuçlar incelendiğinde de, Tablo 4’te gerçekleşen iletişim kanalları sıralaması ile benzer bir sonuç görülmektedir. Telefonla iletişim tercihi burada da birinci sırada yer almaktadır. Ankete katılanların 2016 yılında yüzde 63’ü, 2017 yılında yüzde 67’si Alo 153

Beyaz Masa yoluyla iletişim kurmak istediğini belirtmiştir. Web sayfası ise yine telefondan sonra ikinci sırada yer almaktadır. Web sayfası üzerinden iletişim kurma tercihi 2016 yılı için yüzde 14, 2017 yılı için yüzde 10 seviyesinde olmuştur. Web sayfasını yüzde 10-11 ile e-posta, yüzde 6 ile mobil uygulamalar, yüzde 4-5 ile sosyal medya takip etmektedir. Yüz yüze iletişim ve normal posta ile iletişim tercihi ise yüzde 1’er seviyesindedir.

Tablo 5: Vatandaşların İBB’ye Erişimde En Çok Kullanmak İstedikleri İletişim Kanalı Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

İletişim Araçları	2016	2017
Alo 153 Beyaz Masa	63	67
E-Posta	11	10
İBB Web Siteleri	14	10
Mobil Uygulamalar	6	6
Sosyal Medya	4	5
Yüz Yüze	1	1
Posta	1	1

Kaynak: İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Vatandaş memnuniyeti anketinde web sayfasının kullanımı ile ilişkilendirilebilecek bir başka soru ise; “İBB’nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan nasıl haberdar oluyorsunuz?” sorusudur. Tablo 6’da 2016-2017 yıllarında bu soruya verilen cevap çerçevesinde vatandaşların İBB’nin sunmuş olduğu hizmet ve yatırımlardan haberdar olma biçimleri gösterilmiştir. Buna göre, vatandaşların 2016 yılında yüzde 19’u, 2017 yılında yüzde 22’si hizmet ve yatırımlardan haberi olmuyor cevabını vermiştir. Haberim var diyenler içinde ise sosyal medya ve İBB internet sitelerini kullananlar çoğunluktadır. Anket uygulanan

vatandaşların 2016 yılında yüzde 16’sı sosyal medyadan, yüzde 19’u İBB internet sitelerinden; 2017 yılında yüzde 18’si sosyal medyadan, yüzde 16’sı İBB internet sitelerinden İBB’nin hizmet ve yatırımları konusunda bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Sosyal medya ve web sayfası üzerinden başvuru yüzdesinin toplamda yüzde 7’yi geçmediği düşünülecek olursa (Bkz. Tablo 4), vatandaşların sosyal medya ve web sayfasını talep, şikayet, öneri ve başvuruda bulunmaktan ziyade, bilgi edinme amacıyla daha çok tercih etme eğiliminde olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Vatandaşların İBB Hizmet ve Yatırımlarından Haberdar Olma Biçimleri Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

İletişim Araçları	2016	2017
Haberim Olmuyor	19	22
Sosyal Medya	16	18
İBB İnternet Siteleri	19	16
Televizyon	11	12
İBB Bülten	9	9
Bilboard	8	7
E-Posta	7	5
Çevremdeki Vatandaşlardan	6	5
Afiş-Pankart	5	6

Kaynak: İBB Halkla İlişkiler Müdürlüğü’nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 7 ve Tablo 9’da sunulan veriler ise web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri bölümündeki e-beyanname ve e-ödeme bölümlerinin kullanım durumlarına ilişkindir. Tablo 7’de 2007-2016 yılları arasında İBB vergi mükelleflerinin e-beyan oranları verilmiştir. Buna göre; İBB’nin vergi mükelleflerinin elektronik olarak verdikleri beyan oranı 2007’den bu yana her geçen yıl artış kaydederek 2007 yılında yüzde 18 olan e-beyan oranı, 2016 yılında yüzde 85 düzeyine yükselmiştir. İBB ilan ve reklam vergisi, yangın sigorta vergisi ve eğlence vergisi olmak üzere üç vergiyi tahsil etme yetkisine sahiptir. Öncelikle sayıca yüksek olan, büroda yoğun iş yükü oluşturan ilan ve reklam vergisi mükellefleri, daha sonra yangın sigorta vergisi mükellefleri için tasarlanan e-beyan uygulaması İBB Gelirler Müdürlüğü tarafından 2007 yılında hayata geçirilmiştir.⁶ Daha sonraki yıllarda büroya gelen beyanın azaltılarak, e-beyan oranının artırılması İBB Gelirler Müdürlüğü’nün stratejik hedefleri arasında yer almıştır. Stratejik hedefler doğrultusunda, vatandaşların düzenli olarak beyan dönemi öncesi bilgilendirilmesi ve e-beyan sisteminin kullanımının teşvik edilmesine yönelik çalışmaların da etkisiyle yıllar itibariyle e-beyan oranının artırılması sağlanmıştır.⁷ Bu oran yangın sigorta vergisi için 2009 yılından bu yana yüzde 100 düzeyindedir.

⁶ İlan ve reklam vergisi mükellef sayısı ve beyan sayısı, diğer iki vergiye göre oldukça yüksektir. İBB’nin 2016 yılı rakamlarına göre yıllık beyan sayısı ilan ve reklam vergisi için 23.022, yangın sigorta vergisi için 399, eğlence vergisi için 30’dur (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

⁷ İBB Gelirler Müdürlüğü tarafından vatandaşların e-beyan sistemini daha rahat kullanabilmeleri için e-beyan kılavuzu hazırlanmış olup, web sayfasında yayınlanmıştır (<https://www.ibb.istanbul/Uploads/2017/3/9-Adimda-E-Beyanname-Klavuzu-veni.pdf>, 15.10.2017). Ayrıca beyan dönemi öncesi Gelirler Müdürlüğü personeli tarafından birçok mükellefe ziyarette bulunularak bu konuda hazırlanan kitapçıklar dağıtılmakta ve gerekli açıklamalar yapılmaktadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

Tablo 7: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Beyanname Oranları (Yüzde)*

Beyan Türü	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bürodan Beyan	82	42	38	44	37	34	28	25	20	15
E-Beyan	18	58	62	56	63	66	72	75	80	85

*İlan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisi beyanlarını kapsamaktadır.

Kaynak: İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Tablo 8: Vatandaşların E-Beyan Kullanım Kolaylığı Konusundaki Algıları Memnuniyet Anketi Sonuçları (Yüzde)

2010	2011	2012	2013	2014	2015
87	86	87	88	88	87

Kaynak: İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

Gelirler Müdürlüğü tarafından 2010 yılından bu yana her yıl yapılan beyan sonrası anketleri ile (bürodan ve web sayfası üzerinden anket uygulanmaktadır) e-beyan sisteminin kullanım kolaylığı konusunda vatandaşın algısı ölçülmekte ve gerekli olduğunda bu konuda iyileştirmeler planlanmaktadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017). Tablo 8'de 2010-2015 yılları arasında vatandaşların e-beyan kullanım kolaylığı konusundaki memnuniyet düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, vatandaşların e-beyan sisteminin kullanım kolaylığından memnuniyet düzeyinin 2010-2015 yılları arasında yüzde 86-88 arasında seyrettiği görülmektedir (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

Tablo 9'da ise 2007-2016 yılları arasında İBB'ye bürodan ve elektronik olarak verilen tüm vergi beyanlarının e-ödeme oranları gösterilmektedir. İBB web sayfası üzerinde vergiler dışında diğer gelir türleri için de e-ödeme imkanı bulunmaktadır. Ancak İBB ile yapılan görüşmelerde yalnızca vergilere ilişkin e-ödeme sayıları temin edilebilmiştir.⁸ E-ödeme sayıları İBB web sayfası üzerinden kredi kartı ile yapılan ödemelerin yanı sıra, yine web sayfası üzerinden ilgili bankaların internet

bankacılığı sayfalarına bağlanılarak yapılan ödemeleri kapsamaktadır.

Tablo 9 incelendiğinde; toplam beyanların e-ödeme oranının 2007 yılında yüzde 12 düzeyinde iken, yıllar itibariyle artış kaydederek 2016 yılında yüzde 65 seviyesine yükseldiği görülmektedir. Bu artış konusunda da, e-beyanda olduğu gibi Gelirler Müdürlüğü'nün e-ödeme sistemlerini tanıtıcı ve teşvik edici çalışmalarının etkisi olduğu belirtilmektedir. Bunun yanı sıra, web sayfasından kredi kartı ile ödeme imkanının yanı sıra, farklı bankalarla anlaşarak internet bankacılığı yolu ile vatandaşların ödeme yapmasına imkan sağlamak suretiyle e-ödeme alternatiflerinin artırılması da e-ödeme oranındaki artış üzerinde etkili olduğu belirtilen faktörler arasındadır (İBB Gelirler Müdürlüğü, 2017).

⁸ İBB web sayfasında e-ödeme butonu tıklanığında toplam 19 çeşit gelir türü için e-ödeme imkanı bulunduğu görülmektedir (https://bim.ibb.gov.tr/gelir_tahsilat/index_arama.asp, 15.10.2017).

Tablo 9: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Ödeme Oranları *(Yüzde)

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
12	25	29	30	34	45	44	47	51	65

*İlan ve reklam vergisi ile yangın sigorta vergisine ilişkin verilen beyanların internet üzerinden ödeme oranlarını göstermektedir.

Kaynak: İBB Gelirler Müdürlüğü'nden alınan verilerden yararlanarak hazırlanmıştır.

4.2.2.4. E-Belediye Uygulamalarının Avantajları ve Karşılaşılan Zorluklar⁹

İBB ile yapılan görüşmeler çerçevesinde, İBB web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetleri alanından vatandaşla iletişim kurulmasının ve vatandaşın web sayfası üzerinden elektronik olarak işlem yapmasını sağlamanın faydaları ve elde edilen avantajlar şöyle özetlenebilir:

- Mesai saatleri dışında da 7/24 hizmet sunulabilmesi,
- Her zaman ulaşılabilir olduğu için web sayfası üzerinden kolayca başvuru yapılabilmesi ve başvuruların anlık olarak takip edilebilmesi,
- Vatandaşların belediye binasına gitmeden işleri çözebilmesi nedeniyle zaman tasarrufu sağlanması,
- Şehirdeki gelişmeler konusunda (kapalı yol bilgisi, iptal edilen hat bilgisi, kazı ve metro çalışmaları vb) vatandaşla bilgi paylaşımının anlık bildirimler ile yapılabilmesi,
- Vatandaş kendi işlemlerini kolayca sistem üzerinden gerçekleştirebildiğinden mekan ve personelden tasarruf sağlanması,
- Bürokratik evrak yoğunluğunun azaltılması,
- Mobil uygulama kullanımının yaygınlaşması sayesinde hizmet verilen kişi sayısında artış sağlanması,

- Vatandaşların belediye gelmeden ve sıra beklemeden beyan ve ödeme işlemlerini gerçekleştirebilmeleri nedeniyle vergi beyan ve ödeme oranlarının artması,
- Web sayfası üzerinden yapılan beyan, itiraz, ödeme gibi işlemlerin direkt otomasyonla sisteme yansıtılması nedeniyle hata oranlarının azalması,
- Belediyenin vatandaşa karşı ulaşılabilirliği ve işlem hızı arttığı için memnuniyet oranlarının artması,
- Güncel teknolojinin takip edilmesi sayesinde belediyenin prestijinin artması.

İBB ile yapılan görüşmelerde e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi ve yönetilmesi konusunda mali, teknik ve yönetsel anlamda ve vatandaşın uyumu noktasında bir zorluk yaşanıp yaşanmadığı sorularına verilen yanıtlar çerçevesinde yapılan tespitler ise şöyledir:

Mali açıdan düşünüldüğünde; gerek yeni bir uygulamanın geliştirilmesi, gerekse mevcut uygulamaların güncellenmesi ve gerekli altyapıların kurulması noktasında bütçe sıkıntısı yaşanmadığı belirtilmiştir. İBB bünyesinde yazılımların geliştirilmesi genellikle İBB'nin kendi personeli ile yapılmaktadır. Gerekli olan teknik altyapının kurulması vb. durumlarda kurum dışından hizmet satın alma durumu söz konusu olduğunda da bir kaynak sıkıntısı ile karşılaşmadığı belirtilmiştir. Bütçeden ayrılan ödenekler yoluyla bu konudaki finansman ihtiyacı sağlanmaktadır. Ancak, satın almalara ilişkin talepler zamanında tespit edilmediğinde bazı durumlarda yasal prosedürler ve kurum içi bürokrasi nedeniyle satın alma sürecinde gecikmeler yaşanabilmektedir. Bu noktada, önleyici

⁹ Bu bölümde yer alan değerlendirmeler İBB'nin e-belediye uygulamalarını yöneten Bilgi İşlem Müdürlüğü ile web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri butonu altında e-belediye hizmetlerini sunan Halkla İlişkiler Müdürlüğü ve Gelirler Müdürlüğü ile yapılan görüşmelerden elde edilen bilgilere dayanmaktadır.

yaklaşım olarak çok acil durumlar dışında bu tür ihtiyaçların zamanında tespit edilerek ilgili birimlerle irtibata geçilmesi halinde böyle bir sıkıntının daha az yaşanacağı belirtilmiştir.

İBB yetkililerine göre e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanması konusunda teknik anlamda da çok büyük sıkıntılar yaşanmamaktadır. Yukarıda da belirtildiği gibi yazılımlar İBB personeli ile geliştirilmekte, teknik altyapının sağlanması, güncelleme vb. konularda satın alma yapılması gerektiğinde de satın alma işlemlerinin gerçekleştirilmesi açısından bir engel bulunmamaktadır.

E-belediye hizmetlerinin yönetimi hizmeti sunan ilgili Müdürlükler ile koordineli olarak Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerin geliştirilmesi noktasında ilgili Müdürlük ile yapılan analizler yeterli olduğunda ve gerekli iletişim hızlı ve etkin bir şekilde sağlandığında bir sorun yaşanmamaktadır. Zaman zaman analiz sırasında yeterince etkin iletişim kurulamaması halinde ufak tefek gecikmeler ve aksaklıklar yaşanabilse de bu durum, geliştirilen uygulamaların test edilmesi ve bu konuda geri bildirimlerin alınması yoluyla aşılabilmektedir. Personelin eğitim seviyesi itibarıyla de kullanılan teknolojilere uyum konusunda önemli bir sorun yaşanmamaktadır.¹⁰ Ayrıca, yeni bir yazılım geliştirildiğinde bu yazılımların kullanımı konusunda personele gerekli eğitimler verilmektedir. Ancak, memur, sözleşmeli ve şirket elemanı personelin bir arada aynı işi yapmak üzere çalışması, bunların aldıkları ücret ve çalışma kültürü açısından farklı özellikler göstermesi her konuda olduğu gibi bu alanda da işlerin verimli yürütülmesi noktasında etkili olabilmektedir.

Vatandaşlar özellikle beyan ve ödeme gibi yükümlülüklerinin yerine getirilmesi konusunda büroya gelmeden işlem

yaptıklarında bir eksiklik ve yanlışlık olabileceğini düşünerek tedirgin olma eğilimi yaşamaktadır. Bu vatandaşların ikna edilmesi ve geliştirilen sistemlerin kullanılmasının teşvik edilmesi için yapılan tanıtıcı çalışmaların etkili olduğu belirtilmektedir. Vatandaşların geliştirilen sistemlere uyumunu sağlayabilmek için web sayfası üzerinden yapılan tanıtımlar, tanıtıcı broşürler (uygulamaların nasıl kullanılacağını ve izlenecek adımları anlatan) ve vatandaş ziyaretleri gibi yöntemler kullanılmaktadır.

4.2.2.5. İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetlerinin E-Devlet Portalı ve Diğer Kurumlar İle Entegrasyonu

İBB bünyesinde 100 müdürlük faaliyette bulunmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2016: 17-22). İBB, hizmetlerini yürütürken bu Müdürlüklerin yanı sıra bağlı kuruluşları ve İBB'nin sermayelerine ortak olduğu çok sayıda şirketinin faaliyetlerinden de yararlanmaktadır. Web sayfasının tanıtımı bölümünde de belirtildiği üzere, İBB bünyesinde yer alan birimler tarafından sunulan hizmetler web sayfasının yeni tasarımında "hizmetler butonu" altında toplanarak tüm birimlerinin hizmetlerine bir noktadan ulaşılması sağlanmıştır. Ayrıca, hizmetler başlığı altındaki ilgili alanlardan yalnızca İBB organizasyon yapısı içindeki birimlerin değil, belediye şirketleri ve bağlı kuruluşlarının da sundukları hizmetlere ilişkin linklere bağlanabilmektedir. Örneğin; ulaşım hizmetleri sekmesi altında İETT, İSBAK A.Ş., İSPARK A.Ş., Metro İstanbul A.Ş., Otobüs A.Ş., Şehir Hatları A.Ş.'ye; kültür hizmetleri sekmesi altında Kültür A.Ş.'ye; sağlık hizmetleri sekmesi altında Sağlık A.Ş.'ye; sosyal hizmetler başlığı altında Hamidiye A.Ş., Beltur A.Ş., İstanbul Halk Ekmek A.Ş., İSTTELKOM A.Ş.'ye; çevre hizmetleri sekmesi altında İGDAŞ A.Ş., İstanbul Enerji A.Ş., AĞAÇ A.Ş., İSTAÇ A.Ş.'ye; bilgi hizmetleri sekmesi altında İSYÖN A.Ş.'ye ait linkler bulunmakta ve bu linkler aracılığıyla söz konusu hizmetler ile ilgili kuruluşlara doğrudan ulaşılabilir. Bu bağlamda,

¹⁰ 2016 yılı verilerine göre İBB personelinin yüzde 42'si lisans, yüzde 8'i lisansüstü, yüzde 31'i ortaöğretim, yüzde 19'u ilköğretim eğitim seviyesindedir (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2016).

İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu hizmetlere ilişkin kendi yönetimi altındaki kuruluşlar bazında bir entegrasyon sağlamaya çalıştığı söylenebilir.

Diğer yandan, İBB'nin kendi bağlı kuruluşları ve şirketleri dışındaki diğer kuruluşlarla olan entegrasyonu ise henüz sınırlı düzeydedir. Bu konuda merkezi yönetim kuruluşları ve diğer kuruluşlarla entegrasyon sağlanan birkaç örnek vermek mümkündür. Örneğin; e-sorgulama butonu altında yer alan mevzuat linki ile Başbakanlık mevzuat sitesine bağlanılarak mevzuat sorgulaması yapılabilmekte; T.C. Başbakanlık İhalesi bölümleri ile Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı sitesine bağlanılarak, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı tarafından il bazında satışa çıkarılan taşınmazların ihalelerine ilişkin bilgiler görülebilmektedir. Bunun yanı sıra, e-ödeme butonu altında vatandaşlar belediyeye olan vergi ve diğer borçlarını öderken ilgili bankaların internet bankacılığı sayfalarına yönlendirilmektedir (ibb.istanbul, 13.10.2017). E-sorgulama linkindeki örnekler vatandaşların bilgi edinmesine yönelik bir entegrasyon sağlarken, e-ödeme linkinde işlem yapabilmeyi de sağlayan bir entegrasyon söz konusudur.

İBB'nin e-devlet portalı üzerinde var oluşu ise birkaç alan ile sınırlı olup, oldukça yenidir. İBB'nin, e-devlet entegrasyonu 1 Ocak 2016 tarihinde başlamıştır (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017). E-devlet portalı üzerinde İBB'ye ilişkin olarak genel hizmetler başlığı altında; evrak takibi, mezar yeri sorgulaması, ücret tarifesi sorgulaması, vefat bilgisi sorgulaması; kişiye özgü hizmetler başlığı altında ise beyan, tahakkuk ve tahsilat bilgisi sorgulamaları yapılabilmektedir (turkiye.gov.tr/istanbul-buyuksehir-belediyesi, 13.10.2017). Dolayısıyla İBB e-devlet portalı üzerinde yalnızca yedi alan ile sınırlı olarak bulunmakta olup, bu alanlar da vatandaşın belirtilen konularda sorgulama yapabilmelerine ilişkindir. Vatandaşların e-devlet portalından İBB'ye

ilişkin işlem yapabilmeleri henüz mümkün değildir.

Önceki bölümlerde de belirtildiği üzere, e-devlet portalı üzerinde yapılan incelemelerde e-devlet portalına dahil olan diğer belediyelerde de genellikle e-devlet portalının sorgulama amacıyla kullanıldığı, işlem yapma, ödeme yapma gibi seçeneklerin ise henüz tercih edilmediği görülmüştür. Ancak, gerek İBB ile yapılan görüşmelerde edinilen bilgiler, gerekse e-devlet portalı üzerindeki bazı belediyelerin uygulamaları e-devlet portalı üzerinden belediyelere ait borç ödemelerinin yapılması ve bazı işlemlerin gerçekleştirilmesi konusunda bir engel bulunmadığına ilişkindir. Ayrıca, İBB'nin e-devlet portalı konusunda TÜRKSAT A.Ş. ile iletişime geçen ve bu konuda işbirliği yapan yetkilileri ile yapılan görüşmelerde, e-devlet entegrasyon sürecinin çok zorlu bir süreç olmadığı, bu konuda e-devlete entegrasyon sürecinde gerekli yazılımların uyumlaştırılması sürecinin çok zaman almadığı, bu konuda aşılamayacak bir bürokrasinin de olmadığı belirtilmiştir. Hatta, TÜRKSAT A.Ş. tarafından bu konuda teşvik edici ve yardımsever bir tutum sergilendiği de ayrıca vurgulanmıştır. Bu konuda ilgili birimlerden talep gelmesi halinde Bilgi İşlem Müdürlüğü e-devlet portalı ile entegrasyon sürecini başlatmaktadır. Ancak bugüne kadar e-devlet portalına dahil olunması anlamında çok fazla talep gelmediği belirtilmiştir (İBB Bilgi İşlem Müdürlüğü, 2017).

Dolayısıyla, İBB'nin e-devlet üzerinden hizmet sunduğu alanların sayısını ve niteliğini artırarak vatandaşların bu alanı daha etkin kullanmalarını sağlaması İBB gibi mali kaynak, insan kaynağı ve donanım açısından güçlü bir kurum için zor bir mesele olarak görünmemektedir. Ancak, kendi web sayfasından çok çeşitli hizmetleri sunan İBB'nin şu ana kadar e-devlet portalına çok fazla ihtiyaç duymadığı söylenebilir. Ayrıca, kurumsal yapısının büyüklüğü düşünülecek olursa İBB'nin e-devlet entegrasyonunun tek tek birimler tarafından talep edilmesinden ziyade, üst yönetimin bu konuda karar alarak

vatandaşın en çok kullandığı alanlar için aşama aşama bu entegrasyonu yaygınlaştırılması daha isabetli olabilir.

5. SONUÇ

21. Yüzyılda tüm dünyada yaygınlaşan ve önem kazanan bir yaklaşım olarak kamu kesiminin gündeminde yer alan e-devlet anlayışı, ülkemizde de hem merkezi yönetim kuruluşlarında, hem de yerel yönetim kuruluşlarında kamu hizmetlerinin daha etkin, daha verimli ve kaliteli bir şekilde sunulması ve daha iyi vatandaş ve yönetim ilişkilerinin sağlanması noktasında önemli bir etkiye sahip olmuştur.

E-devlet anlayışının yönetim ve vatandaşlar açısından sağladığı birçok faydaya karşılık, gerek merkezi yönetim kuruluşlarında gerekse yerel yönetimlerde e-devlete geçiş süreci bazı zorlukları da bünyesinde barındırabilmektedir. E-devlet ve e-belediye sürecinin başarısı için güçlü bir liderlik, iyi bir organizasyon ve etkili bir planlama anlayışının hakim olması ve yönetimin mali, teknik ve insan kaynakları açısından desteklenmesi gerekmektedir. Diğer taraftan, yerel yönetimlerin e-belediye dönüşüm sürecinin yapılandırılmasında ve bu süreçte karşılaşılan zorlukların aşılmasında gerek merkezi yönetimin, gerekse bu konuda başarılı uygulamaları olan belediyelerin tecrübelerinden faydalanılması da etkili olabilecektir.

Çalışma kapsamında İBB'nin e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda İBB'nin web sayfası üzerinden sunduğu e-belediye hizmetlerine ilişkin değerlendirmeler kısaca şöyle özetlenebilir:

İBB'nin web sayfası üzerinde yer alan e-belediye hizmetleri bölümü ve web sayfasının diğer bölümleri üzerinden sunduğu hizmetlerin bilgilendirme, işlem yapma, etkileşim kurma işlevlerine sahip olduğu görülmektedir. Ancak, vatandaşlar bilgilendirme, beyan ve ödeme gibi işlemleri yapma konularında web sayfasını daha çok kullanmakta iken, talep, şikayet ve önerileri

bildirme, iletişim kurma noktalarında daha az tercih etmektedir.

İBB'nin e-belediye hizmetleri Bilgi İşlem Müdürlüğü tarafından ilgili birimlerle koordineli olarak yönetilmektedir. Gerek yeni geliştirilen ve güncellenmesine ihtiyaç duyulan e-belediye hizmetlerinin analiz ve yazılım geliştirme işlemleri, gerekse geliştirilen e-belediye uygulamalarının güvenliği ve risklerin yönetilmesi Bilgi İşlem Müdürlüğü bünyesinde çalışan personel tarafından sağlanmaktadır. Dolayısıyla, altyapı için gerekli satın almalar dışında İBB'nin kendi iç kaynakları ile e-belediye hizmetlerini yönettiği söylenebilir.

İBB yetkilileri, e-belediye hizmetlerinin vatandaşlar açısından zaman tasarrufu, hizmetlere ve belediye yetkililerine hızlıca ve 7/24 ulaşabilme, şehirdeki gelişmelerden hızlıca haberdar olma; yönetim açısından da; zaman, mekan ve personel tasarrufu, bürokrasinin azalması, hizmet verilen kişi sayısındaki artış, vergi beyan ve ödeme oranlarının, vatandaş memnuniyetinin ve belediyenin prestijinin artması gibi faydalar sağladığını belirtmişlerdir.

Mali yapı ve insan kaynağı açısından birçok belediyeye göre avantajlı konumda olan İBB'de yetkililer ile yapılan görüşmelerde e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanması noktasında mali, teknik ve insan kaynağı açısından önemli bir sorun yaşanmadığı tespit edilmiştir. Yaşanan sorunlar ise çok fazla olmamakla birlikte zaman zaman bazı prosedürlerin uzaması ve planlama yetersizlikleri gibi yönetsel sorunlardır. Ancak, bu sorunların da işleyişi çok aksatmadığı, düzeltici önlemler ile giderilebildiği belirtilmiştir.

İBB bünyesinde web sayfası üzerinden sunulan bazı e-belediye hizmetlerinin entegrasyonu İBB'nin diğer birimleri, bağlı kuruluşları ve şirketleri ile sağlanmaya çalışılmıştır. Ancak, bunun dışındaki diğer kuruluşlarla entegrasyon mevzuat ve ihale bilgilerinin sorgulanması ve e-ödemeye işlemleri için bankalara bağlanması gibi birkaç alan ile sınırlıdır. İBB'nin e-devlet portalına entegrasyon süreci ise henüz yeni

olup, İBB 2016 yılında yalnızca yedi alan ile sınırlı olarak e-devlet portalına dahil olmuştur.

Sonuç olarak, İBB'nin web sayfası üzerinden hem vatandaşlar, hem de İBB yönetimi açısından faydalı olabilecek bazı uygulamalar geliştirdiği ve bu uygulamaların yalnızca bilgilendirme aşaması ile sınırlı kalmayıp, işlem yapma ve etkileşim aşamalarını da içerdiği görülmektedir. Ancak, bu uygulamaların kullanımının yaygınlaşması ve böylece vatandaşların ve belediye yönetiminin sağlayacağı faydaların artırılması için, İBB'nin mevcut e-belediye hizmetlerini daha fazla tanıtarak teşvik edici bir yöntem izlemesinin etkili olabileceği söylenebilir. Nitekim, e-beyan ve e-ödeme sistemlerinin kullanımını konusunda İBB Gelirler Müdürlüğü'nün tanıtıcı ve teşvik edici çabaları bu yönde olumlu etkiler ortaya çıkarmıştır. Diğer yandan, İBB'nin e-devlet portalı ve diğer kamu kuruluşları (merkezi yönetim kuruluşları ve ilçe belediyeleri) ile entegrasyon konusunda önceliklerini belirleyerek girişimlerini artırması da e-belediye uygulamalarının yaygınlaşması noktasında fayda sağlayabilecektir. Bunun yanı sıra, e-belediye hizmetlerinin etkinliği ve vatandaşların bu hizmetlerden memnuniyet düzeyi konusunda daha detaylı ölçümlerin yapılmasının e-belediye hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayacağı belirtilmelidir. Gerek mali kaynak ve insan kaynağı, gerekse teknik donanım ve tecrübe açısından güçlü bir yapıya sahip olan İBB'nin bu girişim ve önlemleri alması çok zor görünmemektedir.

KAYNAKÇA

1. ALMARABEH, T. ve ABUALİ, A. (2010). "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities and Success", *European Journal of Scientific Research*, 39 (1): 29-42.
2. ANNTTIROIKO, A.V. (2008). "A Brief Introduction to the Field of E-Government", s. xii-xiv, (Ed.)
3. ANNTTIROIKO, A. V., *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*, IGI Global, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/armara/detail.action?docID=3309274>, 02.10.2017.
3. BALDERSHEIM, H. ve ØGARD, M. (2008). "Innovation in E-Government: Analysis of Municipal Web Pages in the Nordic Countries", *Information Polity* 13 (2008): 125-137.
4. BELANGER, F. ve HILLER, J. S. (2006). "A Framework for E-Government: Privacy Implications", *Business Process Management Journal*, 12 (1), 48-60.
5. BENSĞHIR, T. K. (2000). "Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?", *Amme İdaresi Dergisi*, 33 (3): 3-62.
6. BROWN, D. (2005). "Electronic Government and Public Administration", *International Review of Administrative Sciences*, 71 (2): 241-254.
7. COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2003). *The Role of e-Government for Europe's Future*, Brussels.
8. DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI (2006), *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_Bilgi_ToplumuStratejisi.pdf, 07.10.2017.
9. FANG, Z. (2002), "E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", *International Journal of the Computer, The Internet and Management*, 10 (2): 1-22.
10. FATH-ALLAH, A. vd. (2014). "E-Government Maturity Models", *International Journal of Software Engineering&Applications*, 5 (3): 71-91.

11. <http://www.ibb.istanbul>, 07.10.2017-15.10.2017.
12. <https://www.ibb.istanbul/Uploads/2017/3/9-Adimda-E-Beyanname-Klavuzu-yeni.pdf>, 15.10.2017.
13. https://bim.ibb.gov.tr/gelir_tahsilat/index_arama.asp, 15, 10.2017.
14. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Bilgi İşlem Müdürlüğü, İstanbul.
15. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Halkla İlişkiler Müdürlüğü, İstanbul.
16. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). Gelirler Müdürlüğü, İstanbul.
17. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2016). Faaliyet Raporu 2016, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yayını, İstanbul.
18. KALKINMA BAKANLIĞI (2015). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/2015-2018-bilgi-toplumu-stratejisi-ve-eylem-plani>, 07.10.2017.
19. LAYNE, K. ve LEE, J. (2001). "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model", Government Information Quarterly 18 (2001): 12-136.
20. OECD (2003). "The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report The E-Government Imperative", OECD Journal of Budgeting, 3 (1): 61-96.
21. SCHEDLER, K. vd. (2004). Managing the Electronic Government: From Vision to Practice, Information Age Publishing, Greenwich.
22. SIEGFRIEDE, T. vd. (2003). "Ten Factors for Success for Local Community E-Government", s. 452-455, (Ed.) TRAUNMULLER, R., International Conference on Electronic Government (EGOV), Prague, September 1-5.
23. SÖYLEMEZ, A. (2016). "Geçmişten Günümüze Türkiye'de Uygulanan Önemli E-Devlet Projeleri", s. 149-174, (Ed.) ŞAHİN, A. ve ÖRSELİ, E., Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi, Konya.
24. ŞAHİN, A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Atlas Akademi, Konya.
25. ŞAHİN, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29): 161-189.
26. TARHAN, A. (2011), Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet, Palet Yayınları, Konya.
27. TASAM (Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi) (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, TASAM Yayınları, İstanbul.
28. <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-buyuksehir-belediyesi>, 13.10.2017.
29. <http://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, 09.10.2017.
30. ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI (2016). 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, 07.10.2017.
31. WEST, D. M. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes", Public Administration Review, 64 (1): 15-27.
32. YILDIRIM, M. (2015). e-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayıncılık, Ankara.
33. http://www.yerelnet.org.tr/genel/hakki_mizda.php, 07.10.2017.

İŞE ALMA SÜRECİNDE YENİ EĞİLİMLER: İNGİLİZ KAMU PERSONEL SİSTEMİ ÖRNEĞİ

NEW TRENDS IN THE RECRUITING PROCESS: BRITISH PUBLIC PERSONNEL SYSTEM AS A CASE

Gülçin EROKSAL ÜLGER*

* Öğretim Görevlisi, Bozok Üniversitesi, Yerköy Adalet Meslek Yüksekokulu, gulcin.eroksal@bozok.edu.tr

ÖZ

Dijital olanaklar her alanda kullanılabilir hale gelmiş ve bu sayede işverenler için iş arayanlar aday konumunda iken işverenler de iş arayanlar için aday konumuna geçmişlerdir. Özel sektörde yetenek savaşlarının başlamasıyla birlikte en yetenekli olanları işe çekme, elde tutma stratejileri değişiklik göstermeye başlamıştır. Çünkü iş arayan konumunda bulunan Y kuşağının işe başvuru davranışları da dijitalleşmeyle birlikte değişmiştir. Özel sektör bu değişime ayak uydurmak ve daha iyilerle çalışma fırsatını yakalamak için işe alma süreçlerinde, “İşveren Markası, Tercih Edilen İşveren ve Yetenek Yönetimi” gibi eğilimlere yer vermeye başlamıştır. Bu eğilimlerin kamu sektöründe yaşanan işe alma sorunlarına çözüm olabileceği düşüncesi de son dönemde hakim olmaya başlamıştır. İngiliz kamu personel sistemi bu alanda örnek olarak gösterilebilmektedir. Kamu hizmetlerine girişte bir yol olan Faststream programı bu eğilimler açısından ele alınması gereken bir programdır. Bu çalışmanın amacı da Faststream programının yukarıda sayılan eğilimler bakımından nasıl işlediğini açıklamaktır. Bunun için de öncelikle ilgili kavramların açıklaması yapılmış ve ardından Faststream uygulaması ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: İngiltere, Kamu Personel Yönetimi, İşe alma, Faststream Programı, Y Kuşağı

Jel Kodları: H83, J21, J24, L86, M12.

ABSTRACT

Digital opportunities can be used almost every area in our lives. As a result of this, employers have become candidates for the job seekers. In the private sector, soon after the beginning of war for talent, their strategies about attracting and retaining talents started to change. Because, Generation Y's behaviors of job application have also changed with digitization. Private sector started to use some techniques like “Employer Branding, Employer Of Choice and Talent Management” for the opportunity of working with the best. These techniques can also be able to fix the recruiting problems in the public sector. British public personnel system can be cite as an example for this area. There is a program named Civil Service Faststream which allows candidates to enter the civil service. Faststream is a program that helps attract and retain talents; make government appeal as an employer of choice and helps government to become an employer brand..

Keywords: United Kingdom, Public Personnel Management, Recruiting, Faststream Program, Generation Y

Jel Codes: H83, J21, J24, L86, M12.

1. GİRİŞ

Dijital olanakların hayatın her alanında kullanılabilir hale gelmesi, örgütlerin de bu

olanakları kullanarak hareket etmeleri gerekliliğini ortaya çıkartmıştır. Bu gerekliliğin en önemli göstergesi, dijital

olanaklardan olabildiğince yararlanan iş arayanların karşılarında da benzer nitelikteki örgütleri bulmayı arzu etmeleridir. Özellikle işletmeler, en iyiyi bulma ve işe almak konularında dijital olanakları kullanmayı öğrenmiş ve bu yönde ilerlemeler kaydetmişlerdir. Kamu sektörü ise, e-devlet anlayışının gelişmesiyle birlikte çoğunlukla hizmet sunumu ile alakalı konularda dijital olanakları kullanmaya başlamıştır.

Genel anlamda bakıldığında, dijitalleşmenin ve getirmiş olduğu olumlu etkilerin kullanımı, özellikle işe alma faaliyetleri açısından önem arz etmeye başlamıştır. İş analizleri ve insan kaynakları planlaması ile başlayan işe alma süreci, örgüte en uygun adayın bulunması ile son bulmaktadır. Ancak dijitalleşme ile birlikte “en uygun aday” anlayışı “en yetenekli aday” anlayışına doğru değişim yaşamıştır. Bu değişimdeki en önemli etken, iş arayanların niteliklerinde meydana gelen değişikliklerdir. Günümüzde iş arayanlar Y kuşağı olarak adlandırılmaktadır. Millenialler olarak da adlandırılan bu kuşağın kendine has özellikleri bulunmakla birlikte iş arama tarzları da çağın gerekleri ile uygunluk göstermektedir. Yapılan çalışmaların işe alma süreci ile ilişkilendirilmesi önem arz etmektedir.

İşletmeler, son dönemde moda kavramlar haline gelen “Employer Branding (İşveren Markası)”, Employer of Choice (Tercih Edilen İşveren) ve Yetenek Yönetimi” ile işe alma süreçlerinde ilerleme kaydetmiş ve bu ilerlemeyi dijitalleşme ile birleştirebilmiştir. Kamu sektörü ise başlarda, içinde barındırdığı geleneksel ruh ile bu tip kavramları kullanmayı tercih etmemiştir. Ancak, günümüzde dijital alandaki olanakların kullanılması açısından özel sektörün ve kamu sektörünün rekabet içerisine girmiş olması, kamu sektörünü de bu kavramları kullanmaya itmiştir.

Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde, çoğunlukla özel sektör uygulamalarına yönelik olarak çalışmalar yapıldığı fakat kamu sektörü açısından yapılan çalışmaların sayıca yetersiz olduğu

görülmektedir. İngiliz kamu personel yönetimindeki bazı uygulamalar bu kavramların kamu sektöründe nasıl uygulandığına dair iyi bir örnek olarak ele alınabilmektedir. Özellikle çalışmamız kapsamında yer verilen eğilimlerin karşılığı olarak “Civil Service Faststream” programı ile kamu sektörüne alım yapılabilmesini gösterebiliriz.

Bu kapsamda çalışmamızın ilk kısmında işe alma sürecinden, iş arayan kuşağın özelliklerinden ve dijitalleşmenin işe alma sürecine olan etkilerinden; ikinci kısmında işe alma sürecindeki yeni eğilimlerden; üçüncü kısmında İngiliz kamu personel sisteminin, işe alma sürecine yönelik olarak, genel özelliklerinden ve son kısımında da işe almada yeni eğilimlerin “Civil Service Faststream” programı ile nasıl kullanıldığından bahsedeceğiz.

2. İŞE ALMA SÜRECİ

İşe alma bir süreç olarak, insan kaynakları yönetiminin en önemli aşamalarından bir tanesidir. Hiçbir örgüt ihtiyacı olmayan bir çalışanla yoluna devam etmek istemez. Bu nedenle, örgütler işe alma sürecine başlamadan önce bazı çalışmalar yapmalıdırlar. Bu çalışmalar, işe alma sürecinde çalışacak olan kişinin ve yapacağı işin özelliklerini ve örgütün ihtiyacı seviyesini ortaya koymaktadır. İnsan kaynakları yönetiminin temel fonksiyonlarından birisi olan işe alma sürecinin doğru bir şekilde yürütülebilmesi için öncelikle iş gücü planlamasının yapılması gereklidir. İş gücü planlaması, “doğru yerde ve doğru zamanda, istenilen niteliklere sahip doğru sayıdaki çalışanların belirlenmesidir” (Robins vd.,2013:166). İş gücü planlaması yapılırken öncelikle, mevcut çalışanların nitelikleri ve becerileri belirlenmeli yani insan kaynakları envanteri çıkartılmalıdır. İkinci olarak ise yapılan işin ve işi yapacak olan kişinin niteliklerinin tanımlandığı iş analizleri gerçekleştirilmelidir (Ergun Özler, 2012: 46-47). Hem envanterler hem de iş analizleri, mevcut çalışanlar hakkında bilgi verdiği kadar, potansiyel çalışanlara hangi

alanlarda ihtiyaç duyulduğunu da göstermektedir. İhtiyaçlar belirlendikten sonra, plan dahilinde işe alma süreci gerçekleştirilmektedir. İşe alma sürecinde farklı yöntemler kullanılabilir. Bunlar, ilanlar suretiyle olabileceği gibi, kariyer siteleri veya işçi bulma kurumları vb. aracılığıyla da olabilmektedir.

Genel anlamda işe alma sürecinde devletlerin yaşadığı bir takım sıkıntılar mevcuttur. Bu sıkıntılar nedenleri OECD'nin raporuna göre şu şekildedir (Aijala, 2001:10-12);

- **Demografik Nedenler:** Çalışanların büyük bir çoğunluğu yakın zamanda emekli olacaktır. Pek çok ülkede, kamu görevlilerinin 1/4'ünden fazlası 50 yaş ve üzerindedir. Daha da ötesinde, işgücüne katılan kuşak sayıca emekli olan kuşaktan daha küçük olma eğilimindedir.
- **Ücretle İlgili Nedenler:** Ücretlerdeki düşüklük devletin rekabet etmesini güçleştirmektedir. Ücretler yüksek performanslı çalışanları devlete çekmek için tek faktör olmamakla birlikte, yeni mezunlar açısından rekabeti artıran bir unsurdur.
- **Kamu Sektörünün İmajının Düşüşe Geçmesi İle İlgili Nedenler:** Bazı istisnalar haricinde, gençler kamuda hizmete girmeyi arzulamamaktadırlar. Kamu sektörünün bürokratik ve eski kafalı olduğuna dair inançlarının olması, pek çok ülkede kamu görevlilerinin prestijinin düşük olması ve bunun yanı sıra, vatandaşların devlete olan güveninin azalması da devletin imajını olumsuz bir şekilde etkilemektedir.
- **İnsan Kaynakları Yönetimine İlişkin Nedenler:** Eski moda insan kaynakları yönetimi yüksek kalitedeki personeli uzaklaştırmaktadır. Pek çok ülkede kıdem, liyakatten daha önemli görülmekte, ücretler performansa bağlanamamaktadır. Kariyer yolları belirsiz olabilmekte ve personelin gelişimine az vurgu yapılmaktadır.

Dijitalleşme bu nedenlerin daha ağır bir şekilde hissedilmesine sebep olmaktadır bu nedenle de iş arayanların özelliklerinde ve işe alma sürecinin kendisinde bir takım değişiklikler meydana gelmektedir. Bu değişikliklere sırasıyla değinerek yeni eğilimleri daha iyi yorumlamak mümkündür.

2.1. Dijital Çağda İş Arayan Kuşağın Genel Eğilimleri

Dijitalleşmenin önemli bir sonucu olarak, işe alma konusunda iş arayan kitlenin beklentilerine cevap verebilmek ve aynı dili konuşabilmek, doğru insanları doğru işlere yerleştirmede kilit rol oynamaktadır. Bu nedenle de iş arayanların özelliklerinden kısaca bahsetmek gerekliliği doğmaktadır.

Şuanda çalışma hayatında yer alan ve çok kısa bir zaman sonra tüm çalışanların oluşturacağı kuşak, genel olarak 1980 ile 1995 yılları arasında doğanların oluşturduğu Y kuşağı olarak adlandırılmaktadır. X kuşağının yerini almaya başlayan Y kuşağının özelliklerinin anlaşılabilmesi için pek çok araştırmanın yapıldığı görülmektedir (Viechnicki, 2015; Hays, 2013; US Chamber Of Commerce Foundation, 2012). Bu araştırmaların ortak noktalarına bakıldığında Y kuşağından olan bireyler;

- Önceki kuşaklara göre çok daha fazla işten ayrılma oranına sahiptirler
- Kamu sektöründeki işlerde çalışmaya daha az heveslidirler
- Özel sektör işlerini daha çok tercih etmektedirler
- Önceki kuşaklara göre kamu sektöründe istihdam edilmeleri zor bir hale gelmeye başlamıştır.
- Alışveriş, seyahat, bilgi edinme gibi pek çok alanda dijital ortamı tercih etmektedirler
- Çalışmada esneklik önemli bir konu olarak görülmektedirler. Yani iş- yaşam dengesinin kurulmasına önem vermektedirler.
- Kendilerini geliştirebilecekleri işleri daha çok tercih etmektedirler

- Yöneticilerinin, danışman ve liderden daha çok akıl hocası veya koç olmasını arzu etmektedirler.
- Sosyal medyayı çalışma aracı olarak kullanabilmektedirler
- Kendi işlerini yapmayı daha çok arzu etmektedirler.
- Wi-Fi, akıllı telefonlar, tabletler ve sosyal medya ile büyüdüğü için, işe alma sürecinde dijital olmayı daha çok tercih etmektedirler

Bu ortak özelliklerin yanı sıra iş arayan kuşağın işe başvurma tercihlerinde bazı faktörlerin etkili olduğu gözlemlenmektedir. Bu faktörlerden bazıları aşağıdaki gibidir (Saini vd., 2015: 31-54);

- İşverene aşına olma, işe başvurma isteğini ve kararını olumlu yönde etkilemektedir. Bu sayede iş arayan kişi, ilgili örgütü potansiyel işveren olarak görebilmektedir.
- İyi bilinen örgütler iş başvurularının yapılmasında daha popülerdir. Medyada çok daha yüksek oranlarda var olma, işe alma süreçlerinde daha pozitif etkiye sahiptir.
- Adayın işverenin üretmiş olduğu ürünlere veya sunmuş olduğu hizmetlere aşinalığı, başvuru davranışlarında temel belirleyicilerden birisidir.
- İş arayan kişinin başvuru davranışı, iş hakkında bilginin yanı sıra işle ilgili olan ücret, iş-yaşam dengesi, işveren kültürü gibi niteliklerden de etkilenmektedir.

2.2. Dijital Dönüşümün İşe Alma Sürecine Etkisi

Dijital çağ ve getirmiş olduğu fırsat ve yenilikler, örgütlerin, işe alma ve yerleştirmede kullandıkları yolları yeniden şekillendirmektedir. Bu yenilikler, örgütlerin farklı stratejiler kullanarak çalışan bulmalarına veya potansiyel çalışanları kendilerine çekmelerine sebep olmaktadır. Ayrıca bu yenilikler, teknoloji ile insan kaynakları yönetimi

fonksiyonlarının beraber kullanımı sonucunda örgüt ve çalışan arasında uyumun oluşturulmasında önemli rol oynamaktadır.

Dijital dönüşüm hem ekonomiyi hem de toplumu ciddi bir şekilde değiştirmekle birlikte, örgütlerin önemli sıkıntılarla yüzleşmelerine sebep olmuştur. Bu sıkıntılardan ilki, örgüt ile dijital dönüşüm sürecini birleştirebilmek için, süreci şekillendirmeye yardımcı olacak çalışanlara sahip olma gerekliliğidir. Bu anlamda, örgüt içerisinde stajyerden yöneticiye kadar her seviyedeki çalışanların yeterli, motive olmuş ve dinamik olması beklenmektedir. Bu beklenti iş başvuru sayısındaki azalmaya bağlı olarak sekteye uğrayabilmektedir. Hatta bazı alanlarda yeterli yeteneklere sahip çalışan nadir bulunabilmektedir. Özellikle dijital endüstride yetenek olarak adlandırılan uzmanlar bu alanda örnek gösterilebilmektedir (Careerteam,2017:1-2). İkinci sıkıntı alanı, dijital dönüşümün istihdamın niteliğini de değiştirmiş olmasıdır. Dijitalleşme sürecinde yeni iş kolları ortaya çıkmakta ve birkaç sene önce mevcut olmayan yeni pozisyonlara ve işlere alım yapılmaya çalışılmaktadır. OECD'nin Haziran 2016'da yayımlanmış olduğu "Dijital Ekonomi Raporu" da bu durumu destekler nitelikte veriler sunmaktadır. Bu rapora göre, "bugünün çocuklarının %65'i çalışma hayatına başladıklarında bugün henüz keşfedilmemiş işlerde çalışacaklardır" (OECD,2016: 1). Üçüncü sıkıntı ise, pek çok örgütün potansiyel çalışanları olan genç hedef kitleye ulaşamamasıdır. Dijital çağın en büyük avantajlarından birisi olarak görülebilecek olan sosyal medyanın örgütler tarafından yetersiz kullanımı, internet sitelerinin mobil versiyonunun bulunmaması gibi nedenler bu sıkıntının ana sebebini oluşturmaktadır. Almanya'da faaliyet gösteren bir insan kaynakları firması olan ABSOLVENTA'nın yapmış olduğu araştırmaya göre, iş arayanların %81'i dizüstü ve masa üstü bilgisayarlar üzerinden, %43'ü akıllı telefonlar üzerinden iş aramaktadır (Absolventa, 2014: 5).

Amerika’da faaliyet gösteren bir insan kaynakları firması olan GLASSDOOR’un yapmış olduğu diğer bir araştırmaya göre ise, iş başvurusunda bulunan her dört kişiden birisi iş başvurusu yapmış olduğu sitenin mobil uyumlu olmaması durumunda başvurudan vazgeçmektedir (Thomas International, 2017). Aslında bu örgütlerin dijital çağ ile uyum yakalayamamasının ve daha da ötesinde iş arayan kitlenin temel özelliklerini iyi yorumlayamamasının bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır.

3. İŞE ALMA SÜRECİNDEKİ YENİ EĞİLİMLER

Basılı medyada iş ilanları yayınlamak, iş fuarlarında stant açmak gibi metotlar, Y kuşağının ilgisini çekmemektedir. Hatta örgütün onlara ulaşamamasına sebep olmaktadır. Sürekli online, mobilden ulaşılabilir ve dijital dönüşümü hali hazırda yaşayan bir kuşağın, çalışmak istedikleri işleri de online olarak arıyor olmaları fikri artık normal karşılanmalıdır (Careerteam,2017:3). Bu nedenle, dijital yaşamla iç içe yaşayan bu kuşağı, örgüte çekebilmek için farklı yöntemler kullanma gerekliliği doğmaktadır. Özellikle kamu sektörünü çokça tercih etmeyen bu kuşağı, kamu sektörüne çekebilmek için yeni yöntemlerden faydalanmak kamu örgütlerinin yararına olacaktır. Özel sektör, bu eğilimleri uygulamaya başlamış ve olumsuzlukları en aza indirme yönünde önemli adımlar atmıştır.

Yeni yöntemlerden bazıları; Yetenek Yönetimi, Employer Branding (İşveren Markası) ve Employer Of Choice (Tercih Edilen İşveren)dir. Bu eğilimlerin ortak özellikleri, yetenekli kişileri örgüte çekmede kullanılan yöntemler olmasıdır. Hatta popüler olan bu kavramlar üzerine pek çok ödül verilmekte ve bu ödüllerin kazananları kamuya ilan edilmektedir. Bunlara örnek olarak (Ongıç,2017);

- Fortune 100 Best Companies To Work
- Fortune World’s Most Admired Companies
- Forbes’ America’s Best Employers

- Forbes Global 2000 World’s Top Companies
- Aon Hewitt Best Employers Award
- The Employer Branding Awards

3.1. Yetenek Yönetimi (Talent Management)

Yetenek yönetimi, pek çok akademisyen ve uygulayıcı tarafından tartışılmakla birlikte, tüm örgütler için önemli bir araç olma özelliğine sahiptir. Buna rağmen, yetenek yönetiminin tanımı ve anlamı üzerinde ortak bir anlayış mevcut değildir (Saddozai vd.,2017: 539). Genel olarak yetenek yönetiminin bir paradigma değişimini beraberinde getirmiş olduğu kabul edilmekte ve bu değişimin, kişinin iş için uygun olmasından kişinin hem iş için uygun olmasına hem de tüm örgüt için uygun olmasına dönüşümü ifade ettiği kabul edilmektedir (Medved, 2015). Bunun dışında yetenek yönetiminin ne olduğuna ilişkin olarak farklı tanımlar mevcuttur. Bunlardan bazılarına yer verecek olursak;

- Yetenek yönetimi, “yüksek performanslı işgücünü desteleyen, beceri farklarını tanımlayan ve aralarındaki farkları ortadan kaldıran, çeşitli yeteneklerin çekilmesi, elde edilmesi, geliştirilmesi, desteklenmesini ve elde tutulmasını sağlayan programların uygulanmasını sağlayan bir sistemdir” (OPM, 2017)
- Johns Hopkins Üniversitesine göre yetenek yönetimi, “çalışanların çekilmesi, geliştirilmesi, motivasyonu, verimli ve bağlı elemanları elde tutmak için dizayn edilen örgütsel insan kaynakları süreçleridir” (Medved, 2015).
- Yetenek yönetimi, “bir örgütte değer olarak adlandırılacak yüksek potansiyele sahip olan bireylerin sistematik bir şekilde cezbedilmesi, tanımlanması, geliştirilmesi, işe alınmaları ve yerleştirilmeleridir (Kaur vd. 2015: 10).

Yetenek yönetimi, özel sektör açısından Yetenek Savaşları(War for Talent) ile

gündeme gelmiştir. Özel sektör açısından yetenek savaşı McKinsey'in 1997 yılında yayınladığı, en iyi yeteneklerin savaşmaya değer olduğu ve yeteneğin kurumsal performans için en önemli sağlayıcı olduğunu iddia ettiği ünlü raporuyla ortaya çıkmıştır. Bu iddia kamu sektörü için de geçerlidir. Kamu sektöründe yetenek yönetimine ilişkin çalışmalar uygulamada neler yapıldığına dair anket çalışmaları ile sınırlı kalmıştır. Oysaki çok yüksek ücretler ödeyen özel sektör ile rekabet halinde olan devletler, kendi kamu görevlileri havuzunu geliştirmekle, ödüllendirme ile elde tutmakla ve işe alma ile sürekli uğraşmaktadırlar. Bu durumun farkına varan ve yetenekli insanları istihdam etmek isteyen bürokrasiler için devletler çeşitli programlar oluşturmuşlardır. Bu programlardan bazıları (Poocharoen ve Lee, 2013: 1186) ;

- Amerika: Senior Executive Service
- Birleşik Krallık: Faststream
- Güney Kore: Senior Civil Service
- Tayland: High Potential Performers

3.2. İşveren Markası (Employer Branding)

Temel anlamda işveren markası (EB), pazarlama tekniklerinin işe alma ve elde tutma süreçlerine uygulanması olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanıma göre ise, işveren olarak örgütün değerler sistemi, politikaları ve örgütün mevcut ve potansiyel çalışanlarını cezbetme, motive etme ve elde tutma amaçlarına yönelik davranışlarıdır (Backhaus,2016: 193). EB insan kaynakları açısından, yeteneklerin örgüte çekilmesi ve elde tutulmasında, çalışanların örgüt değerlerini ve örgüt kültürünü içselleştirmelerinde, stratejik bir araç haline gelmiştir (Mihalcea, 2017: 290). Yetenek yönetimi ile EB'nin amaçları örgütlerin işe alma ve yerleştirme faaliyetlerinde daha başarılı olmaları açısından aynıdır. Amaçlarında benzerlik olmasına rağmen, yetenek yönetimi, çalışanların nasıl yönetileceği ile ilgili iken, EB, örgütün hedef kitlesinin beklentileri ile etkileşim içinde olan güçlü bir kurum kültürünü

oluşturmayı ve ilişki kurmayı ifade etmektedir (Kaur vd., 2015: 10).

EB örgütün işveren olarak ününe ve çalışanlarına önerdiği değerlere atıf yapmakla birlikte, verimliliği, karlılığı, çalışanı elde tutmayı ve işverenin çekiciliğini artırmakta; işe alma maliyetlerini azaltmakta; yetenekli çalışanların kaybını en aza indirmektedir (Starinca ve Voronchuk, 2014: 209). Bunun yanı sıra, örgütsel amaçlara çalışanlar daha bağlı hale gelmesinde ve çalışanlar arası ilişkilerin geliştirilmesinde de önemli rol oynamaktadır (Starinca ve Voronchuk, 2014: 209).

EB, kavram olarak ilk defa 1996 yılında Ambler ve Barrow tarafından ortaya atılmış olup, (Ambler ve Barrow, 1996; 186), ilk ortaya çıkışından bu yana bir takım değişikliklere uğramıştır. Özellikle de dijital çağ bu değişikliklerin temel sebebi haline gelmiştir. Dijital çağın hızlı değişimi ile birlikte insanlar, yabancıların görüşlerine değer vermeye, kitaplar, restoranlar, filmler gibi tüm tüketim fikirlerinde değerlendirme sitelerine bakmaya başlamışlardır. Bunun yanı sıra, LinkedIn, Facebook, Twitter, Youtube gibi sosyal platformlarda insanlar iş deneyimlerini paylaşmaya ve ilgili örgütleri, markaları ve çalışan olarak rolleri için elektronik söylentiler oluşturmuşlar (Dabirian vd., 2017: 198).

Örgütler, her zaman çalışanlarının örgütleri hakkında ne düşündüğünü ve söylediğine önem vermekle yükümlüdürler. Çünkü çalışanların görüşleri; örgütsel sadakat, birliktelik veya mevcut çalışanların elde tutulması ile ilgili olduğu kadar aynı zamanda da örgütün dışarıdan nasıl görüldüğünün ve yeni yetenekleri nasıl etkileyebileceğinin de göstergesidir. Son yıllarda çalışanların hikâyelerini ön plana çıkartan ve "işe alma ile sağlanan ve işe alan örgüt tarafından sağlanan fonksiyonel, ekonomik ve psikolojik getiriler" olarak tanımlanan (Ambler ve Barrow, 1996; 187) EB'ye ışık tutan bazı teknolojiler ortaya çıkmıştır. Bireylerin istedikleri zaman istedikleri yerde online olarak

erişebildikleri ve yazabildikleri hatta isimleri gizli kaldığı için diledikleri gibi konuşabilme özgürlüğünün olduğu ortamlar oluşturulmaya başlanmıştır. Kamuya açık bilgi sağlayan böyle alanlar potansiyel işverenleri hakkında bilgi edinmek isteyen iş arayanlar için de faydalı olabilmektedir. (Dabirian vd., 2017: 198-199) kısacası EB değişmektedir. Bu nedenle, Yetenekleri işe alma ile alakalı olarak, örgütlerin Y kuşağının EB konusunda çok seçici olduklarını ve sosyal ağlar yoluyla işe alınmayı tercih ettiklerini anlamaları gerekmektedir.

3.3. Tercih Edilen İşveren (Employer of Choice)

Tercih edilen işveren (EOC), çalışanlarını, ün, gelişme fırsatları, çalışma ortamı gibi faktörler aracılığıyla çeken, elde tutan ve motive eden işvereni ifade etmektedir. EOC olmanın faydaları (skills.sa.gov.au.); devamlılığı olan bir iş kurmak, işgücü verimliliğini ve bağlılığını artırmak, en iyi adayları çekmek, en iyi elemanları elde tutmak, enerjik bir çalışma ortamı oluşturmak, işgücü piyasasında rekabet edebilmek, EB yaratmak olarak sıralanabilmektedir. Ayrıca EOC olan bir işverenin aşağıdaki faydaları gerçekleştirilmesi beklenmektedir (Barker, 2017);

- Çalışanlarını diğer örgütsel rollerde çalışmalarını için cesaretlendirmek
- Örgütsel bağlılık yerine performansa dayalı ödüllerle ve yararlarla bağlantı kurmak
- Örgütsel fonksiyonlardan daha çok işi projelerle yapılandırmak
- Anlamlı işleri sağlamak
- Personelinin amaçlarını başarmaları için personeline destek olmak
- Personelinin gelişimi için ortaklık kurmak
- Personelinin en geniş bilgiye ulaşabilmesini sağlamak

Kamu hizmetlerinin işveren olarak çekici olmaması, kamu sektöründeki insan kaynakları yönetimi açısından artan bir

problem haline gelmektedir. Eğer devletler, yeteneklerin işe başvurularını ve yüksek performanslı çalışanlarını ellerinde tutmak istiyorlarsa, devleti, tercih edilen işveren haline getirmelidirler. Bunun için de, iddialı çalışmayı, yenilikçi insan kaynakları politikalarını, yükselme ve kariyer gelişimine dair fırsatları sağlaması gereklidir (Vandenabeele ve Hondegheem, 2004; 319).

Kamu sektörü ilgi çekiciliğini artırabilmek için, devlet dilini herkesin anlayabileceği bir dile dönüştürmesi gerekir. Böylelikle adayların ilgisi daha rahat çekilebilir. Daha fazla bilgi almak isteyen adaylar için internet sitelerinin oluşturulması, kaynakların ve danışılacak kişilerin sağlanması gerekir. Bu konuda bir uygulama örneği vermek gerekirse; İşe alma açısından, adayları heyecanlandırmanın en etkili yollarından birisi, iş başvurusunda bulunan kişi ile benzer geçmişe sahip kamu görevlilerinin, işe alan kişi olarak belirlenmesi olabilir. Bu örneğin gerçek uygulamasını da yirmili yaşlarında olan bir kamu görevlisinin üniversite kampüsünde işi ve profesyonel yaşamı hakkında konuşma yapması kariyer fuarlarındaki stantlara başvuru oranını %50 oranında artırdığı tespit edilmesi olarak gösterebiliriz (Dohrman vd,2008:18). Bunun yanı sıra; devletlerin iyi bir EOC için gerekli olan diğer unsurlar aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Dohrman vd,2008:14);

- Kurum liderlerinin yetenek yönetimine öncelik vermesi
- Devlet çalışanı olmayı, avantajlarını (ilginç iş, çekici karları, iş güvenliği ve yükselme olanaklarını) daha ilgi çekici hale getirmeyi
- Genel kurallara bağlı olan işe alma yerine daha çok adaya ulaşabilmeyi sağlayacak olan özel stratejilerin geliştirilmesi
- İşe alma sürecini modernize edilmesi ve kolaylaştırılmasıdır.

4. İNGİLİZ KAMU PERSONEL SİSTEMİNİN GENEL ÖZELLİKLERİ

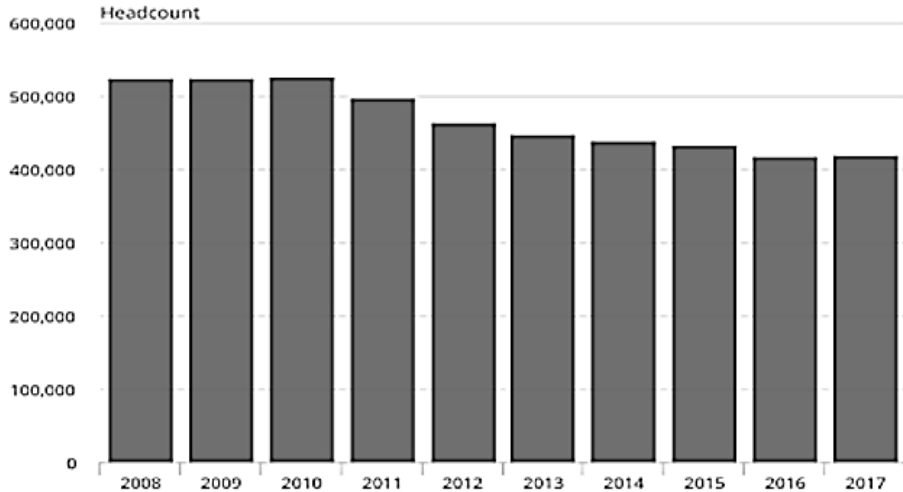
İngiltere’de kamu sektöründe istihdam farklı türlerde düzenlenmiştir. Memur rejiminin bulunmaması tanımların belirsiz olmasına sebep olmaktadır (Uğuz, 2010:130). Kamu görevlileri 3 grup altında toplanmıştır (civilservant.org.uk.);

- **Memurlar:** kamu kurum ve kuruluşları tarafından değil taç tarafından istihdam edilen kişilerdir
- **Parlamento Tarafından İstihdam Edilenler:** Bunlar, taç hizmetkârı değildir ayrıca memur olarak da adlandırılmazlar.
- **Diğer Kamu Görevlileri:** Bakanlıklara bağlı olmayan kamu kurumlarında, ulusal sağlık hizmetlerinde, silahlı kuvvetlerde, kamu işletmelerinde ve yerel yönetimlerde yer alan kamu görevlileridir.

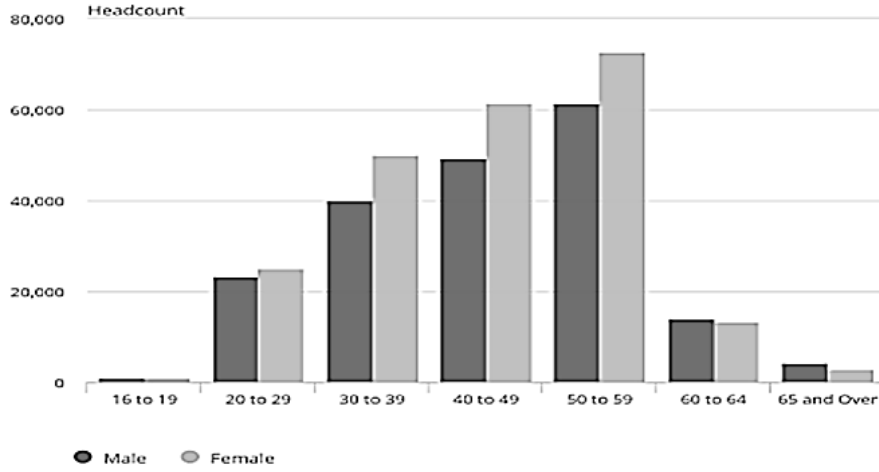
Kamu sektöründe istihdam edilenlerin sayısı Haziran 2017 itibarıyla 5milyon 440 bin olarak belirlenmiştir. Bu oran önceki çeyreğe göre 15 bin, önceki yılın aynı dönemine göre ise 14 bin daha yüksektir. (ONS,2017,a). Kamu sektöründe çalışanlar tüm çalışanlar arasında yaklaşık %17’lik bir paya sahiptir.

Tablo1’de görüleceği üzere, kamu sektöründe çalışan personel sayısı 2008 yılı itibarıyla azalmaya başlamış olup, azalma eğilimi hala devam etmektedir. Ayrıca şuanda kamu sektöründe çalışanların yaşları bakımından yoğun olduğu alanın 40-65 yaş arası olduğu Tablo2’den net bir şekilde görülebilmektedir. Dünyada mevcut olan yaş nedeniyle emekli olacak olanların sayıca fazla olmasını ve bunun karşılığında kamu sektöründe çalışmak isteyenlerin sayıca az olması durumunu İngiltere için de söylemek mümkündür.

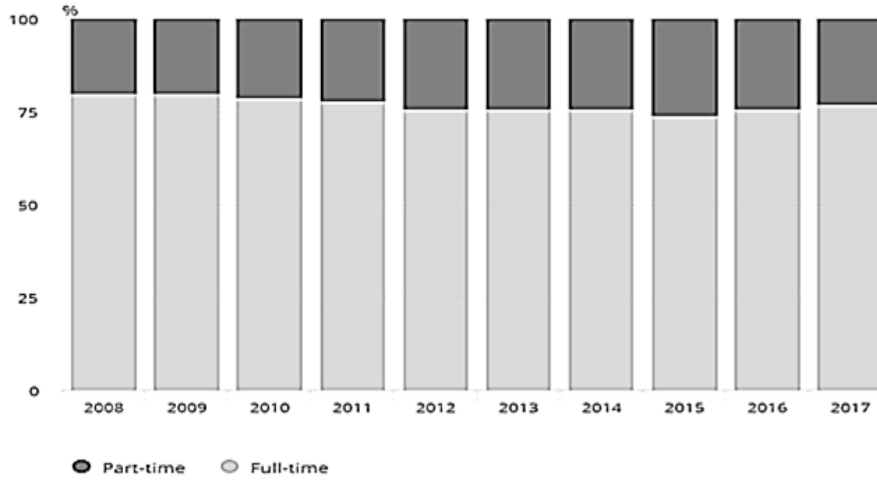
Tablo 1: Kamu Görevlilerinin Yıllar İtibarıyla Dağılımı (ONS,2017,b)



Tablo 2: Kamu Görevlilerinin Yaşlara Göre Dağılımı (ONS, 2017,b)



Tablo 3: Kamu Hizmetlerinde Tam Zamanlı ve Yarı Zamanlı Çalışanların İstihdam Durumu (ONS,2017,b)



Kamu personel sisteminde işe alma fonksiyonu, "Civil Service Recruitment Commission" tarafından belirlenen işe alma kurallarına dayalı olarak yapılmaktadır. 2010 yılında gerçekleştirilen anayasal reform kapsamında komisyona iki türlü görev verilmiştir. Bunlardan ilki, kamu görevlerine yapılacak atamalarda, adil, açıklık ve liyakat temeline dayanan seçimlerin yapılması için dayanak sağlamaktır. Liyakat, en uygun kişinin

uygunluk kriteri dışında başka herhangi bir kriterle değerlendirilmemesidir. Adil, adayların değerlendirilmesinde herhangi bir çelişkinin olmamasıdır. Açıklık ise, iş fırsatlarının kamuya ilanı ve potansiyel adayların iş hakkında bilgiye, işin niteliklerine ve seçme sürecine erişimlerine imkan sağlanmasıdır (Civil Service Commission, 2015). Bu nedenle kamu hizmetlerinin gereklerini karşılayabilmek için işe alma kuralları her sene düzenli

olarak yayınlanmakta ve bu kuralların içerisinde istisnalar da belirlenmektedir. İkinci görevi ise, kamu görevlilerinin şikâyetlerini çözüme ulaştırmaktır (Civil Service Commission, 2017).

Kamu hizmetlerinde temel olarak, bütünlük, dürüstlük, tarafsızlık ve yansızlık ilkeleri geçerlidir. Kurum ve kuruluşları "Civil Service Management Code"un 1.1 maddesi uyarınca (Civil Service Management Code,2016) ;

- Kamu görevlisi istihdamı için uygulamaları ve prosedürlere karar vermeye
- Pozisyona atama için gerekli olan, yaş eğitim, yetenek, deneyim, sağlık bilgileri, beceriler ve ilgili işi için gerekli diğer her türlü niteliği belirleyebilmeye yetkilidirler.

Kamu hizmetlerine dahil olmanın pek çok yolu vardır (civil service,2017);

- *Belirsiz Süreli, Belirli Süreli Sözleşmelerle Tam Zamanlı ya da Yarı Zamanlı Olarak* (Tablo 3'de tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışmaya ilişkin olarak güncel duruma yer verilmiştir.): <https://www.civilservicejobs.service.gov.uk/csr/index.cgi> internet sitesi üzerinden mevcut pozisyonlara ulaşılabilir.
- *2 Yıllık Fast Track Staj Programı (Civil Service Fast Track Apprenticeship)*: Üst düzey bir staj programı olup, üniversiteye karşılık ödüllendirici bir alternatiftir. Para ve deneyim kazanılabilen ve aynı zamanda pratik becerilerin de edinilebildiği bir staj programıdır. Fast track programı, kariyer gelişiminde becerilerin kazandırılması açısından etkilidir. Yönetim, dijitalleşme ve teknoloji, finans, proje yönetimi ve ticaret alanlarında bu programa katılabilmek mümkündür (Civil Service Fast Track Apprenticeship,2017)
- *Faststream Programı*: Bu program ile kamu hizmetlerine girmek ve yönetici

pozisyonlarına yükselmek mümkündür.

- *Yaz Dönemi Farklılıklar Stajı Programı (Summer Diversity Internship Program)*: farklı özgeçmişlere sahip kişilerin, kamu hizmetlerinde kariyer yapmanın nasıl olduğunu anlama fırsatı veren iki aylık bir programdır. Henüz mezun olmayan veya mezun olmuş yeteneklerin devlet birimlerinde çalışmalarına olanak tanımaktadır. Faststream başvurularında online seçme aşamalarında hızlı geçiş imkanı da tanımaktadır (Civil Service Faststream,2017, a).
- *Erken Dönem Farklılıklar Staj Programı (Early Diversity Internship Program)*: Farklı etnik kökenlerden gelen üniversite 1. sınıf öğrencilerine yönelik olarak sadece 5 gün süren bir staj programıdır. Bu program süresince hem Faststream hem de kamu hizmetleri hakkında bilgi edinmek mümkündür (Civil Service Faststream,2017, b).
- *Movement To Work Programı*: Birleşik Krallık'taki kamu hizmetleri de dahil olmak üzere önde gelen işverenlerin gönüllü işbirliği ile oluşturulan ve 18-24 yaş arasındaki gençlere eğitim, staj, deneyim kazanma gibi avantajlar sağlayan bir programdır(Civil Service, 2014,a).

Birleşik Krallık Y kuşağını kamu sektörüne çekebilmek için pek çok uygulamaya imza atmaktadır. Bunlardan birisi kamu sektöründe çalışmanın faydalarına ilişkin bilgilendirme notlarıdır. Kamu hizmetlerinde çalışmanın sunduğu avantajlar genel olarak şu şekilde belirlenmiştir (Civil Service,2017).

- Birleşik krallıkta yaşayan insanların yaşamlarında bir fark yaratabilme olanağı
- İşte öğrenme ve kariyer gelişim fırsatları
- Esnek çalışma saatleri ve geniş yararlar

Bir diğer ilgi çekici faaliyet yetenek yönetimine özel önemin verilmesidir. İngiliz kamu personel sisteminde, geleceğin kamu hizmetlerinin şekillendirilmesinde, ilham veren, özgüvenli ve güçlü liderlerin gelişimi kamu hizmetleri açısından en çok arzulanan durumdur. Bu nedenle, yetenek yönetimi, bölüm yöneticisinin kritik görevlerinden birisidir. Bölüm yöneticilerinin düzenli aralıklarla çalışanları ile bir araya gelerek onların gelişimi, performansları ve istekleri konusunda tartışmalar yapması önemlidir. Bu sayede potansiyellerine ulaşmada, doğru insanları doğru rollerde desteklemek kolaylaşmaktadır (Civil Service,2014, b).

Başka bir faaliyet alanı ise, “gov.uk” sitesi üzerinden, işe alma, kamu hizmetine girme, işverenlerin iş ile ilgili olarak sunmuş olduğu olanaklar ve devletin sunmuş olduğu tüm hizmetler hakkında bilgi edinebilme imkanı söz konusu olmalıdır. Kamu hizmetlerine ilişkin olan bilgilere de “www.gov.uk/government/organisations/civil-service” linki üzerinden erişmek mümkündür. Ayrıca bu internet sitesi incelendiğinde, çalışanların bloglar aracılığıyla iletişim kurabildiği ve yöneticilerin de kendi blogları üzerinden değerlendirmelerde bulunabildiği görülmektedir. Ayrıca, kamu hizmetine girme ile alakalı olarak soruların iletilmesi için bilgi alınabilecek yerlerin ve telefon numaralarının ve adreslerin olması, ayrıca sosyal medyada (Facebook, Twitter vb) yoğun bir şekilde yer alıyor olması da kamu sektörünü tercih edilen işveren haline getirebilecek uygulamalardandır.

5. CIVIL SERVICE FASTSTREAM PROGRAMI

Kamu hizmetlerine dahil olmada önemli bir yeri olan Civil Service Faststream (FS) programı özellikle ele alınmalıdır. Çünkü İngiliz kamu personel sistemi açısından yukarıda izah ettiğimiz yeni eğilimlerin yansımaları olarak görebileceğimiz bir yapıya sahiptir. FS programının temel

özellikleri Civil Service Management Code ile belirlenmiştir.

FS, en parlak mezunları işe alarak onları bilgi beceri ve deneyim konusunda donanımlı hale getirmektedir. Şimdiki ve gelecekteki hükümetlerin doğru beceri ve davranışlara sahip, değişen önceliklere kolay adapte olabilen, etkin ve verimli kamu görevlilerini sağlayabilmesi için yeteneğe yapılan yatırımdır.

Program dışında hızlı yükselme potansiyeline sahip bireylerin eğitimi ve gelişimini sağlayan FS, merkezi yönetim, diplomatik hizmetler, bilim ve mühendislik, yasama katipliği, teknik geliştirme memurluğu alanlarındaki uygulamalardan oluşmaktadır. Bunlar Graduate Fast Stream olarak bilinmektedir. Diplomatik hizmetlerde ekonomistler için ayrı bir seçenek açılabilir. Bilim ve mühendislik alanındaki FS iki kola ayrılmaktadır. İlki savunma bakanlığına özel olmakla birlikte diğeri diğer bakanlıklar için açıktır. Bunlar dışında ekonomistlere, istatistikçilere, GCHQ (Government Communications Headquarters) mezunlarına yönelik staj programları ve bilgi teknolojileri uzmanları için, “iş için teknoloji programı” da mevcuttur.

FS’ne giriş açık yarışma esasına dayanmaktadır. Adaylar, birden fazla tercih yapma hakkına sahiptirler. Hali hazırda kamu görevlisi olarak çalışanlar için bilim ve mühendislik FS ‘ne giriş sağlayan ayrı bir hizmet içi FS yarışması da mevcuttur.

Açık yarışmaya başvuracak adayların en az ikinci sınıf onur derecesine veya eşdeğerine sahip olmaları gerekir. İstatistikçi ve bilim ve mühendislik FS programı için bu derecenin ilgili alandan olması zorunludur. FS’de ki pozisyonların pek çoğu milletler topluluğu vatandaşlarına açıktır. Ayrıca bakanlıklar ve kuruluşlar, Birleşik Krallık vatandaşı olmayanlara pozisyon açmaya karar verme yetkisine sahiptirler.

FS’ye başvuruda herhangi bir yaş sınırlaması yoktur. Fakat başarılı adayların

emeklilikten önce uzun sürelerce hizmet verebilmesi beklenmektedir.

Başvuru süreci online olarak başlamaktadır. Adayların öncelikle uygunluklarını online olarak kendilerinin değerlendirmeleri istenmektedir. Asıl seçme sürecinin ilk aşamasını sözel ve sayısal mantık ve yeterlik sorularından oluşan çoklu online testler oluşturmaktadır. Bu aşama internet erişimi olan herhangi bir bilgisayardan gerçekleştirilebilmektedir. Eğer adaylar istenen seviyeye ulaşmışlarsa, elektronik iş testine (e-tray) Birleşik Krallıktaki belirli merkezlerde girme hakkını elde etmektedirler. En iyi sonucu alanlar FS değerlendirme merkezine davet edilip, burada gün boyunca temel yetkinliklerinin seviyesini ölçmek üzere değerlendirilmektedirler. Değerlendirme merkezinde başarılı olmak merkezi yönetimdeki yeri garantilemektedir. Diğer

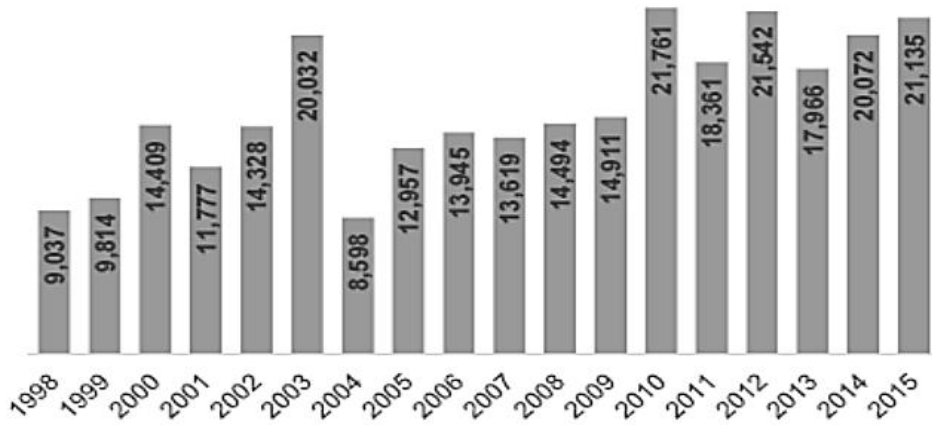
alanlardaki adayların final seçim kuruluna katılmaları gereklidir.

Bakanlık ve kuruluşlar FS elemanlarının ödemelerine, çalışma şartlarına karar vermekten sorumludurlar. Süreli ve şartlı atamalar FS üyeleri için uygun bulunmamaktadır. Bakanlığın veya kuruluşun politikalarına bağlı olarak FS elemanları diğer mezunlar gibi deneme süresine tabi tutulabilirler. Deneme süresinin uzunluğu bakanlık veya kuruluş tarafından belirlenmektedir.

FS elemanlarının normalde programa girmelerini takip eden 5 yıl içinde yükselmeleri öngörülmektedir. Fakat bu süre geçtiğinde bakanlıklar ve kuruluşlar FS üyeliğini uzatabilmede takdir yetkisine sahiptir.

FS istihdam eden tüm birimler onlara eğitim ve gelişme fırsatlarını sağlamakla yükümlüdürler.

Tablo 4: FS'ye Yapılan Başvuruların Yıllar İtibarıyla Dağılımı
(Civil Service Fast Stream And Early Talent,2016:23)



Tablo 5: Tüm FS başvuru alanlarında ataması yapılanlar,2015
(Civil Service Fast Stream And Early Talent,2016:29)

Boş Kadro	Başvuran Sayısı	Atama İçin Önerilenler	Ataması Reddedilenler
1077	21.135	987	237

FS ile ilgili olarak, ayrı bir sitenin kurulmuş olması, Facebook ve diğer sosyal medya ortamlarında yer alması, yetenek yönetimine önem vermesi, hali hazırda FS üyesi olarak çalışan kişilerin deneyimlerine bloglar üzerinden kamuya aktarılması aslında yeni eğilimlerin İngiliz kamu personel sistemi için kullanıldığının bir kanıtıdır. Ayrıca FS, The Times Top 100 2017 de kamu sektöründe tercih edilen işveren dalında ikinci olması önemlidir. Bundan önceki yıllarda da ilk 5 te yer alan FS, kamu sektörünün, tercih edilen işveren halini almasını sağlamaktadır. Özellikle son dönemde İngiliz kamu personel sisteminde farklılıkların da yer almasının sağlandığı bir ortamın kurulmaya çalışıldığı dikkate alındığında kamu sektöründe farklı milletlerden, insanların da çalışabileceği bir ortamın FS ile yaratıldığı aşikardır. FS ve uygulamaları herkesin anlayabileceği bir dilde olmakla birlikte çeşitli videolarla programın ve niteliğinin açık bir şekilde ortaya konmuş olması dikkat çekicidir. Temel felsefesi yetenekleri kamu sektörüne almak olan FS ile, İngiliz kamu personel sisteminde yapılması istenen değişiklikler için önemli bir adım atılmış olmaktadır.

6. SONUÇ

İşe alma gerçekten zorlayıcı bir süreç haline almaya başlamıştır. Özellikle neredeyse tüm ülkelerin ortak sorunu haline gelen nüfusun yaşlanması ve yeni kuşağın kamu sektöründe çalışmaya hevesli olmaması sorunu ciddi önlemlerin alınmasını ve anlayış değişikliğinin mutlaka yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu anlayış değişikliği de kamu sektöründe, EB, EOC ve yetenek yönetimi gibi uygulamaların kullanılmaya başlamasıyla gerçekleşmelidir. Son dönemde uluslararası kuruluşların da konuya önem vermeleri sebebiyle bu uygulamalar devletlerin gündemine yerleşmiş olup farklı stratejiler belirlemelerine sebebiyet vermiştir. İngiltere bu konuda önemli bir örnektir. Kesin ve katı sınırlamalar yerine daha esnek olan işe alma kuralları sayesinde yeteneklerin kamu sektörünü tercih

edebilmelerinin yolunu açmıştır. Özellikle kamu hizmetine dahil olmak isteyen adaylar, devletin resmi internet siteleri aracılığıyla çok rahatlıkla bilgi edinebilmekte ve kararlarını başvurudan yana kullanabilmektedirler. Bu internet sitelerinde dikkat çeken bir nokta, sitelerde hem yöneticilere hem de çalışanlara ait blogların yer almasıdır. Bu bloglar herkese açık niteliğe sahiptir. Hem çalışanların deneyimleri hem de yöneticilerin fikirlerinin açık bir şekilde yayınlanıyor olması yeteneklerin çekilmesinde ve mevcut personelin elde tutulmasında önemli rol oynamaktadır. Son dönemde farklılıklarla ilgili düzenlemelerin yapılmasıyla kişiler etnik kökenlerini, cinsel tercihlerini vb açıkça ilan edebilmektedir. Yayımlanan istatistiklerde de bunlara ilişkin detaylı bilgi bulunabilmektedir. Hatta bu konuların yürütülmesinde başarılı olan çalışanların ödüllendirilmesi ve bu ödülü kazandıklarının da yine aynı internet siteleri üzerinden yayımlanması söz konusudur.

Türkiye için de bir takım değerlendirmeler yapmak bu noktada önemlidir. Şuanda ülkemizde yaşanan nüfus diğer ülkelere göre az sayıdadır. Ayrıca Türkiye’de ki Y kuşağı, benzer özellikler taşımakla beraber, kamu sektörünü halen daha fazla tercih etmeye eğilimlidir. Bu da kamu sektöründeki güvenenin fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Y kuşağının eğilimlerine ilişkin özel sektör kaynaklı birkaç çalışma mevcuttur ama devletin hazırlamış olduğu bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Hizmete girme ile ilgili kurallar ilk başta 1982 Anayasası’nda daha sonra da ayrıntılı olarak 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda yer almaktadır. Memuriyete giriş için KPSS sınavına girmiş ve başarılı olmuş olma şartı temel nitelik halindedir. Genel bilgi ve genel yetenek düzeyini ölçmeye yarayan bu sınav dışında, özel yeteneklerin veya becerilerin ölçüldüğü (zabıt katipliği, ceza infaz koruma memuru, polislik gibi alanlar hariç) herhangi bir uygulama yoktur. Bunun sonucu olarak da

sınav puanı esasında eleman alımı gerçekleştirilmektedir.

Kamu sektörünü ilgi çekici hale getirmek kaygısı henüz ülkemizde yoktur. Devlet memurluğu ile ilgili broşürler, videolar, internet siteleri bulunmamaktadır veya devlet memuru olmanın ne gibi avantajlar sağlayacağı kamuoyunun dikkatine sunulmamıştır.

Yakın bir gelecekte ülkemizin de yaşlı nüfus sorunu ile karşı karşıya kalma olasılığı çok yüksektir. Şuanda kamu sektörüne olan ilgi fazla görünmekle birlikte yeni kuşağın eğilimlerini dikkatli okuyabilmek kamu hizmetlerinin başarısını etkileyecektir. Bu nedenle hem mevcut ilginin kaybedilmemesi hem de iş arayan adayların devleti tercih etmesinin sağlanması bakımından markalaşma ve yeteneklerin istihdamını sağlamaya yönelik projeksiyonların hazırlanması ve uygulanması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

1. -----(2017). <http://www.civilservant.org.uk/information-definitions.html>, 15.10.2017
2. ----- (2017). “Employer of Choice” https://www.skills.sa.gov.au/DesktopModules/Bring2mind/DMX/Download.aspx?Command=Core_Download&EntryId=1820&PortalId=6&TabId=1936, 10.09.2017
3. ABSOLVENTA. (2014), “Generation Mobile 2014”, <https://www.jobnet.de/news/mobile-recruiting-whitepaper>, 04.09.2017
4. AIJALA, K. (2001). “Public Sector- An Employer Of Choice? Report On The Competitive Public Employer Project” <http://www.oecd.org/austria/1937556.pdf>, 17.09.2017
5. AMBLER, T. ve BARROW, S. (1996). “The Employer Brand” *The Journal Of Brand Management*, 4(3), 185-206
6. BACKHAUS, K. (2016). “Employer Branding Revisited”, *Organisation Management Journal*, 13(4), 193-201
7. BARKER, T. (2017). “Eight Values of an Employer of Choice” http://www.iidmglobal.com/expert_talk/expert-talk-categories/managing-people/engage_retain/id84452-the-eight-values-of-an-employer-of-choice.html 28.10.2017
8. CAREERTEAM. (2017). “Recruiting in The Digital Age”, <http://www.careerteam.de/presse/artikel/careerteam-whitepaper/CT-Whitepaper-Recruiting-im-digitalen-Zeitalter-ENGL-Kapitel-1.pdf>, 22.08.2017
9. CATALYST SOLUTIONS. (2016). “Which Are The Most Desired Employers In 2016?” <http://www.catalyst.ro/which-are-the-most-desired-employers-in-2016/>, 05.09.2017
10. CIVIL SERVICE. (2014). (a). “ Movement To Work: Work Experience In The Civil Service For Unemployed Young People” <https://www.gov.uk/government/news/movement-to-work-work-experience-in-the-civil-service-for-unemployed-young-people>, 10.09.2017
11. CIVIL SERVICE. (2014). (b). “ Civil Service Talent Management Guide” <https://www.gov.uk/government/publications/civil-service-talent-management/civil-service-talent-management>, 10.09.2017
12. CIVIL SERVICE, (2017). “Working For Civil Service” <https://www.gov.uk/government/organisations/civil-service/about/recruitment>, 10.09.2017
13. CIVIL SERVICE COMMISSION. (2015). “Recruitment Principles 2015” <http://civilservicecommission.independent.gov.uk/wp-content/uploads/2017/01/RECRUITM>

- ENT-PRINCIPLES-April-2015-as-of-January-2017.pdf, 14.10.2017
14. CIVIL SERVICE COMMISSION. (2017) <http://civilservicecommission.independent.gov.uk/wp-content/uploads/2017/07/Report-v5-WEB-1.pdf> ,14.10.2017
15. CIVIL SERVICE FAST TRACK APPRENTICESHIP. (2017). “Earn, Learn, Succeed” https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/588794/fast-track-brochure-2017.pdf, 14.10.2017
16. CIVIL SERVICE FASTSTREAM. (2017). (a). “Summer Diversity Internship Programme” <https://www.faststream.gov.uk/summer-diversity-internship-programme/> 25.09.2017
17. CIVIL SERVICE FASTSTREAM. (2017). (b). “Early Diversity Internship Programme” <https://www.faststream.gov.uk/early-diversity-internship-programme/> 25.09.2017
18. CIVIL SERVICE MANAGEMENT CODE (2016), <https://www.gov.uk/government/publications/civil-servants-terms-and-conditions>, 10.10.2017
19. CIVIL SERVICE FAST STREAM AND EARLY TALENT (2016). “Civil Service Fast Stream And Fast Track: Annual Report 2015” https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/581053/Fast_Stream_Annual_Report_2015_Publication.pdf, 29.09.2017
20. DABIRIAN, A., KIETZMANN, J., DIBA, H. (2017). “A Great Place To Work!? Understanding Crowdsourced Employer Branding” *Business Horizons*, 60, 197-205
21. DOHRMANN, T., KENNEDY, C., SHENOY, D. (2008). “Atracting The Best” www.mckinsey.com/~media/.../tg_attracting_best.ashx. 17.09.2017
22. ERGUN ÖZLER, D. (2012). “İnsan Kaynakları Planlaması” s. 35-59, (Ed.) Dolgun, U, İnsan Kaynakları Yönetimi, Ekin Yayınevi, Bursa
23. HAYS (2013). “ Gen Y And The World Of Work” https://social.hays.com/wp-content/uploads/2013/10/Hays_Report_V4_02122013_online.pdf, 23.09.2017
24. KAUR, P., SHARMA, S., KAUR, J., KUMAR SHARMA, S. (2015)” Using Social Media For Employer Branding And Talent Management: An Experiential Study” <https://www.questia.com/read/1P3-3759936081/using-social-media-for-employer-branding-and-talent>, 19.10.2017
25. MEDVED, J.P. (2015). “ What Is Talent Management And How Is It Different From HR?” <https://blog.capterra.com/what-is-talent-management-and-how-is-it-different-from-hr/> 02.09.2017
26. MIHALCEA A. D. (2017). “Employer Branding And Talent Management İn The Digital Age”, *Management Dynamics İn The Knowledge Economy*, 5(2), 289-306
27. OECD. (2016). “ Digital Economy: İnnovation, Growth And Social Prosperity” <http://www.oecd.org/internet/ministeria/STI-Cancun-2016-ENG.pdf>, 30.08.2017
28. OFFICE FOR NATIONAL STATISTICS (ONS) (2017) (a) , “Public Sector Employment, UK: June 2017” <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/publicsectorpersonnel/bulletins/publicsectoremployment/june2017>, 20.10.2017
29. OFFICE FOR NATIONAL STATISTICS (ONS) (2017) (b)” Civil Service Statistics, UK: 2017”

- <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/publicsectorpersonnel/bulletins/civilservicestatistics/2017>, 20.10.2017
30. ONGIG. (2017). "A Comprehensive List of Employer of Choice Awards" <http://blog.ongig.com/employer-of-choice/a-comprehensive-list-of-employer-of-choice-awards>, 17.10.2017
31. OPM (US Office Of Personnel Management) (2017). "Talent Management" <https://www.opm.gov/policy-data-oversight/human-capital-management/talent-management/>, 02.09.2017
32. POOCHAROEN, O. ve LEE, C. (2013)." Talent Management In The Public Sector" *Public Management Review*, 15(8), 1185-1207
33. ROBBINS, S.P ,DECENZO, D.A. ve COULTER M. (2013). *Yönetimin Esasları*, (Çev. Ed.) ÖĞÜT, A., Nobel Yayınevi, Ankara
34. SADDOZAI S. K., HUI , P, AKRAM U., KAHN M. S., MEMON S. (2017). "Investigation Of Talent, Talent Management, Its Policies And Its Impact On Working Environment", *Chinese Management Studies*, 11 (3) pp.538-554
35. SAINI, G. K., GOPAL A., KUMARI N. (2015), "Employer Brand And Job Applications Decisions: Insights From The Best Employers", *Management And Labour Studies* 40(1-2) s. 34-51
36. STARİNECA, O. , VORONCHUK, I. (2014). "Employer Branding Training Development for Public Organisations" *Regional Formation and Development Studies*, 14(3), 207-219
37. THOMAS INTERNATIONAL. (2017). " Recruiting In A Digital Age" <https://www.thomasinternational.net/en-gb/blog/february-2017/recruiting-in-a-digital-age/>, 30.08.2017
38. UĞUZ H. E. (2010), "İngiliz Kamu Personel Yönetimine Genel Bir Bakış: Kamu Hizmetlerine Giriş, Performans Değerlendirme Ve Disiplin İlişkin Düzenlemeler", *Sayıştay Dergisi*, 78, 129-148
39. US CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION. (2012). "The Millennial Generation Research Review" <https://www.uschamberfoundation.org/sites/default/files/article/foundation/MillennialGeneration.pdf>, 23.09.2017
40. VANDENABEELE, W., HONDEGEM, A. (2004). " The Civil Service As An Employer Of Choice, How Work Orientations Influence The Attractiveness Of Public Employment", *Review Of Public Personnel Administration*, 24(4), 319-333
41. VİECHNICKİ P. (2015). " Understanding Millennials In Government" *Deloitte University Press*. <https://dupress.deloitte.com/dup-us-en/industry/public-sector/millennials-in-government-federal-workforce.html>, 17.09.2017

KAMU KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL DEMOKRASİ ALGISI (İŞ-KUR ISPARTA İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ)

ORGANIZATIONAL DEMOCRACY PERSPECTIVE IN THE PUBLIC AGENCIES (THE CASE OF İŞ-KUR ISPARTA PROVINCIAL DIRECTORATE)

Mürşit İŞİK*

* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, mursitisik@sdu.edu.tr

ÖZ

Demokrasi kavramı devletin yönetim biçimi olarak algılansa da aynı zamanda her türlü örgütün yönetim biçimlerinden biridir. Demokrasi ortak karar almayla ilgili bir kavram olup, bir örgütü etkileyen tüm kararların, o örgütün bütün çalışanları tarafından alınması sürecine katılmak için her bir üyenin eşit haklara sahip olmasıdır, örgütsel demokrasi modern işletme yönetimi literatürüne ait bir kavram olmasına ve genellikle özel sektör kuruluşlarını çağrıştırmasına rağmen kamu kurumlarında bu yönetim biçiminin ne kadar geçerli ya da uygulanabilir olduğunu araştırmak amacıyla bu çalışma yapılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların demografik özellikleriyle örgütsel demokrasi algıları arasında farklılığa rastlanmıştır. Ayrıca örgütsel demokrasinin alt boyutları arasında da ilişkiye rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Demokrasi, Örgütsel Demokrasi, Kamu Kurumu

Jel Kodları: D73, H41, J28, Z18.

ABSTRACT

Although the concept of democracy is perceived as the regime of a state, at the same time, it is one of the management forms for all kinds of organizations. Democracy is a concept related to collective decision making in which all the members have equal rights to participate in the process of decision making for the decisions that are affecting an organization. Even though, Organizational Democracy is a concept of modern business management literature and it is generally associated with private sector institutions, this study was carried out in order to investigate how much this management style can be valid for and be applied in the public enterprises. As a result of the research, it has been found out that there are differences between the demographic characteristics of the employees and the perceptions of organizational democracy. What's more, there is also a link between the sub-dimensions of organizational democracy.

Keywords: Democracy, Organizational Democracy, Public Agency

Jel Codes: D73, H41, J28, Z18.

GİRİŞ

Demokrasi kavramı her ne kadar kamu yönetimi ve siyaset bilimi literatürüne ait bir kavram olsa da, artık günümüzde bu boyutu aşmış hayatın her evresinde

kullanıla gelen bir kavram haline gelmiştir. Demokratik insan, demokratik örgüt gibi kavramlar bu durumu ifade etmektedir.

Demokrasi, örgütler açısından karşımıza bir örgütün yönetim şekli olarak çıkmakta ve örgütsel demokrasi kavramıyla ifade edilmektedir. Örgütsel demokrasi ya da demokratik örgütten bahsedebilmek için çalışanların kararlara eşit şekilde katılabilmeleri, yönetimin aldığı kararları ve uygulamalarını eleştirebilmeleri, çalışanların alınan kararlar ve uygulamalar hakkında bilgilendirilmeleri, çalışanlara adil davranılması ve örgüt yöneticilerinin hesap verebilir olmasını gerektirmektedir.

Bu araştırma, örgütsel demokrasinin kamu kurumlarında nasıl algılandığını ve örgütsel demokrasi boyutlarının uygulanabilir olup olmadığını incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın alan araştırması, İş-Kur Isparta İl Müdürlüğü'nde yapılmıştır. Çalışmanın temel bulgusu, çalışanların demografik özellikleriyle örgütsel demokrasi algıları arasında farklılık bulunduğu ve ayrıca örgütsel demokrasinin alt boyutlarının birbiriyle ilişkili olduğu yönündedir.

1.ÖRGÜTSEL DEMOKRASİ KAVRAMI VE İLKELERİ

1.1.Örgütsel Demokrasi Kavramı

Demokratik ilkelerin çalışma hayatında önemli bir rol oynaması gerektiği düşüncesi uzun ve tartışmalı bir tarihe sahip olmakla birlikte, son yıllarda örgütsel demokrasiye yöneliş giderek artmaktadır. Baskın ve küresel ekonomik çevrelerdeki önemli değişimler, örgütler içinde gücün yeniden dağılımını gerektiren yeni iş modellerini ortaya çıkartmıştır. Bugünkü demokratikleşme; ekonomik, sosyal ve siyasi örgütlenmenin yeni paradigması olarak siyasetçiler ve iş grupları tarafından benimsenmektedir. Demokratikleşmiş örgütlerin doğası ve şekli hakkında farklı görüşler olmasına rağmen, örgütsel demokrasi ile kararların alınmasında yöneticilerin gücü ve sorumluluğu daha fazla devredeceğini, daha az liderlik yapılacağını ve kendi kendini organize eden birimler oluşacağını ifade etmektedir (Butcher ve Clarke, 2002:36, akt. Coşan, Gülova, 2014:234).

İşyeri demokrasisi temelde üretim yöntemleri üzerindeki kontrolle ilgilidir. Bu kavram "karar mekanizmasına çalışan katılımı" ile "çalışan kontrolü" nün de spesifik olarak yan yana gelmesidir. Basit bir ifade ile işyeri demokrasisi çalışanların işlerinde söz söyleme hakkı olarak özetlenebilir. Bu ses işin içine girmekten, kolektif kontrole, sınırsız olarak ya da tamamen resmi şekilde nüfuz etmeye kadar varabilir. İşyeri demokrasisi gerçekte tam da bir sınıf meselesidir. Üretimdeki ilişkilerin değişimi ile gerçek işyeri demokrasisi temelde sınıf ilişkilerini de değiştirir (Collom, 2000: 212-211).

Örgütsel demokrasi, örgütlenme ve yönetim süreçlerine örgüt veya toplum üyelerinin kendilerini ilgilendiren kararlara katılımı anlamına gelir. İşyerindeki demokrasi, örgütsel kararların yönetilenlerle birlikte alınması, birlikte uygulanması ve yine sürecin sonuçlarının birlikte denetlenmesi yönüyle politik ve kamu yönetimindeki demokrasiden farklıdır (Harrison ve Freeman, 2004: 50, akt. Geçkil, Tikici, 2015: 43).

Örgütsel demokrasinin tanımı hakkında farklı görüşler mevcut olsa da genel olarak bu tanımların ortak noktası; çalışanlara karşı adil davranma, insanı önemli bir değer olarak görme, onun kararlara katılımını sağlama işlevlerinden oluşmakta ve örgütsel demokrasi tüm bunlar sonucu oluşan verimlilik ve değer artışı ifade eden kültürel bir değişikliktir (Lansbury, 2009: 600, akt. Bakan, Kara, vd 2017:118).

Bir örgütte örgütsel demokrasiden bahsedebilmek için bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir (Sadykova ve Tutar, 2014: 2-3, akt. Bakan, Kara, vd. 2017:118):

- Yöneticiler ve çalışanlar arasında çift yönlü iletişim,
- Örgütsel kararlara katılım ve bu süreçte düşünce özgürlüğünün sağlanması,
- Kişisel haklara saygı duyulması ve bu hakların yasalar tarafından korunmaya alınması,

- Örgüt içerisinde çalışanlara eşit ve adaletli davranılması,
- Şeffaflık ve hesap verebilirlik kültürünün gelişmiş olması.

1.2. Örgütsel Demokrasi İlkeleri

Demokrasinin örgütsel uygulamalara yansıyan birçok yönü bulunmaktadır. Geçkil (2013) çalışmasında örgütsel demokrasi boyutlarını katılım, eleştiri, şeffaflık, adalet, eşitlik ve hesap verebilirlik olarak 6 alt gruba ayırmaktadır. Dolayısıyla örgütlerde tam anlamıyla demokrasinin yaşanması için her bir alt gruba ayrı ayrı önem verilmesi gerektiği ve böylece demokrasinin avantajlarından yararlanılabileceği ifade edilmektedir.

Örgütsel demokrasiyi oluşturan temel altı unsur ile tanımları aşağıda verilmektedir:

Katılım, çalışanların örgütsel karar alma süreçlerinde aktif rol oynamalarını ifade etmektedir. “İş gören katılımı” ve “katılımcı yönetim” gibi kavramlar, zaman zaman örgütsel demokrasi yerine de kullanılabilen kavramlardır. Katılımın önemsendiği firmalarda çalışanlar, örgütsel işlerde ve problemlerde tartışarak fikir birliğine varabilirler (Weber vd., 2009:134, akt, Coşan, Gülova, 2014:234).

Eleştiri örgütsel faaliyetlerin, politika ve prosedürlerin ilgili her düzeyde çalışanlar tarafından negatif veya pozitif olarak değerlendirilebilmesi ve çalışanların değerlendirmelerini rahatça ifade edebilmeleri şeklinde açıklanmaktadır (Geçkil, 2013: 32).

Yönetimde Şeffaflık dar anlamda “kamu yetkililerinin karar alma süreçlerini ve kararlarını diğer paydaşlara açık ve paylaşılabılır bir biçimde gerçekleştirmesi” (TESEV, 2008: 18-19) olarak tanımlanmaktadır. Geniş anlamda ise “devletlerin ekonomik, politik ve sosyal konularda aldıkları kararlara, özel sektörde faaliyet gösteren kuruluşların mali durumlarına, uluslararası kuruluşların faaliyetlerine ilişkin zamanında, anlaşılır, ilgili, nitelikli, güvenilir bilgiye bireyler tarafından erişilebilmesi” olarak

tanımlanmaktadır (Kuzey, 2003: 1). Ayrıca açıklık kavramı yönetim biliminde “idari açıklık”, “yönetimde şeffaflık”, “günüşğında yönetim”, “idari demokrasi” gibi anlamlara gelmektedir (Eken, 1994: 39). Son yıllarda “açık yönetim” kavramı da kullanılmaktadır.

Adalet ilkesi, şeffaflık temelinde iyi yönetim ve denetimle, menfaatlerin ideal noktada uyumlaştırılmasının gerekliliği şeklinde özetlenebilir (Pashlı, 2004: 72-74, akt. Kesen, 2015: 539). Günümüzde sosyal bilimciler, çalışanların kişisel doyumunu sağlamada ve örgütsel fonksiyonların etkin bir şekilde yerine getirilmesinde adalet fikrinin önemli olduğunu belirtmektedirler (Erkal, 2012: 134).

Eşitlik ilkesi vatandaş odaklı olup, tüm vatandaşların sahip oldukları refah düzeylerinin seviyesini korurken ayrıca geliştirmeyi ve bu konuda fırsat eşitliğinin yaratılmasının gerekliliğini ifade eder (Tortop vd., 2007: 565). Aynı zamanda kişilerin ırk, din, dil, cinsiyet dibi özelliklerle tarafsız ve adilane yaşayabilmesini ifade eder. Eşitlik ilkesi; sosyal, ekonomik ve hukuki ilişkilerdeki içeriğinden dolayı en geniş anlamda, “benzer olayların benzer şekilde tarafsız ve adil muamele görmesi” olarak tanımlanabilir (Aşkın, 2003: 94).

Hesap verebilirlik, bir kurumu yöneten üst yöneticilerin faaliyetlerin sonuçlarıyla ilgili hesap verme yükümlülüğüdür. Yöneticilerin gerek varsa bağlı oldukları üst yönetici veya kurumlara ya da kurumla ilgili diğer tüm paydaşlara hesap verebilirliği bu ilkenin içeriğini oluşturmaktadır.

3. KAMU KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL DEMOKRASİ ALGISI (İŞ-KUR İSPARTA İL MÜDÜRÜLÜĞÜ ÖRNEĞİ)

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı kamu kurumlarında örgütsel demokrasi algısını ölçmektir. Kamu kurumları kamu hizmetlerini yerine

getirmek için faaliyet gösteren kurumlar olup, bu hizmetleri yerine getiren kamu görevlilerinin alınan kararlara ne derecede katıldığı, kurum içi işleyişlerde çalışanların katılım, şeffaflık, eleştiri, adalet, eşitlik ilkelerinden ne derece faydalandığı hakkında bir kanaat oluşması açısından önemlidir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırma İş-Kur Isparta İl Müdürlüğü'nde çalışanlar üzerinde yapılmış olup, Türkiye genelindeki diğer il müdürlüklerinde ve Genel Müdürlükte çalışanları kapsamamaktadır. Dolayısıyla araştırma sonuçlarını tüm İş-Kur çalışanları ve kurumu için genellemek olanaklı değildir.

3.3. Verileri Toplamada İzlenen Yöntem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak yazılı soru sorma tekniği olan anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette öncelikle demografik özellikler olmak üzere örgütsel demokrasi algısını ölçmeye yönelik 28 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Katılımcılar basit tesadüfi yöntem ile tespit edilmiş olup, anket katılımcılara dağıtılmak suretiyle uygulanmıştır.

3.3.1. Demografik Özellikler

Araştırmada kullanılan anketin ilk bölümünde çalışanların demografik özellikleri saptanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla çalışanların cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, eğitim durumu, gelir durumu ve kurumdaki statüsü ve çalışma süresi gibi demografik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır.

3.3.2. Örgütsel Demokrasi Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek Geçkil ve Tikici'nin (2015: 77-78)¹ çalışması temel alınarak geliştirilmiştir. Ölçek 28 ifadeden oluşmakta olup, 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir. Kullanılan bu ölçekte 1.-8.

ifadeler katılım ve eleştiri; 9.-14. ifadeler şeffaflık; 15.-19. ifadeler adalet; 20.-25. ifadeler eşitlik; 26-28. ifadeler hesap verebilirlik algısını ölçmeye yöneliktir.

3.4. Ana Kütle ve Örneklem

Çalışmada uygun örneklem ve örnek olay tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın ana kütlelerini İş-Kur Isparta il Müdürlüğü çalışanları oluşturmaktadır. Kurumda 58 çalışan mevcut olup, çalışanların tamamına anket dağıtılmıştır. Anketlerin 35 tanesi geri dönmüş bunlardan 3 tanesi gerekli özen gösterilmediği ve eksik cevaplandırıldığı için değerlendirmeye alınmamış geri kalan 32 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

3.5. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin olarak ortalama ve standart sapma değerleri ile demografik değişkenlere ilişkin frekans dağılımları sunulmuştur. Bağımlı ve bağımsız değişkenlere verilen yanıtların çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi (Anova Testi) ve t-testi (*Independent Samples*) ile analiz edilmiş, gruplar arasında algı farklılıkları içinse LSD Testi yapılmıştır. Ölçekteki boyutlar arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada verilerin analizi için SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) paket programı kullanılmıştır. Analizler %95 güven aralığında gerçekleştirilmiştir.

3.6. Araştırma Bulguları

Araştırmanın öncelikle güvenilirlik analizi yapılmış olup bu analize ilişkin bulgular Tablo 3.1 de görüldüğü şekilde gerçekleşmiştir.

¹ Geçkil,T, Tikici, M.,(2015), “Örgütsel Demokrasi Ölçeği Geliştirme Çalışması”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 48, Sayı 4, Aralık 2015, s.41-78, ss-77-78.

Tablo 3.1: Güvenirlilik Katsayıları

	Cronbach Alfa	Soru Sayısı
Örgütsel Demokrasi Ölçeği	0,866	28
Tüm Ölçek	0,86	28

Anketin geneline yönelik Cronbach Alfa değerleri ortalama (0,86) hesaplanmış ve Tablo 3.1.'de gösterilmiştir. Elde edilen Cronbach Alfa değerleri, anketin yeterli güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.6.1. Demografik Bulgular

Çalışanların demografik özelliklerine ait bulguların frekans ile yüzdeleri aşağıda belirtildiği şekilde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.2. Katılımcıların Demografik Bulguları

Değişkenler		Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	18	56,3
	Kadın	14	43,7
Medeni Durum	Evli	25	78,1
	Bekar	7	21,9
Yaş	25'ten az	0	0
	25-34	19	59,4
	35-44	7	21,9
	45 üzeri	6	18,8
Eğitim Durumu	İlköğretim	0	0
	Lise	2	6,3
	Önlisans	3	9,4
	Lisans	15	46,9
	Lisansüstü	12	37,5
Statü	Memur	18	56,3
	İş ve Meslek Danışmanı	13	40,6
	Şube Müdürü	1	3,1
	Müdür Yardımcısı	0	0
	Müdür	0	0
Çalışma Süresi	1 yıldan az	1	3,1
	1-10 yıl	24	75,0
	11-20 yıl	1	3,1
	20 ve üzeri	6	18,8
Aylık Gelir	1000-3000 TL	22	68,8
	3001-6000 TL	10	31,2
	6001-9000 TL	0	0
	9001 TL ve üstü	0	0

Tablo 3.2.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların; % 56,3'ü erkek ve % 43,7'si kadındır. % 78,1'i evli ve % 21,9'u bekar. Katılımcıların % 59,4'ü 25-34, % 21,9'u 35-44, % 18,8'i 45 yaş ve üstü yaş aralığında olduğunu belirtmiştir. Eğitime ilişkin soruda ise katılımcıların % 6,3'ü lise, % 9,4'ü ön lisans, % 46,9'u lisans, % 37,5'i lisans üstü mezunu olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılardan %56,3'ü memur, % 40,6'sı iş ve meslek danışmanı, % 3,1'şube müdürü iken; % 3,1'i 1 yıldan

az, % 75 i 1-10 yıl arası, % 3,1 11-20 yıl arası, % 18,8 i 20 yıl ve üzeri çalıştığını, % 68,8 i 1000-3000-TL, % 31,3 ü 3001-6000-TL gelire sahip olduğunu belirtmiştir.

3.6.2 İstatistiksel Bulgular

Bu kısımda ölçek ortalaması, demografik değişkenlere göre farklılık ve ilişki analizi ile örgütsel demokrasi ölçeğinin boyutları arasında korelasyon analizine yer verilmiştir.

Tablo 3.3: Örgütsel Demokrasi Ölçeği Ortalamaları

Boyutlar	İfade No	ÖRGÜTSEL DEMOKRASİ ÖLÇEĞİ İFADELERİ	Ort.	Std. Sapma
Katılım-Eleştiri	1.	Örgütsel kararlara katılmam için yöneticiler beni cesaretlendirir.	2,03	1,17732
	2.	Kurumsal karar almada çoğunluğun görüşleri dikkate alınır.	2,53	1,43649
	3.	Kurumumda kararlar alınırken o kararlardan etkilenecek herkesin söz hakkı vardır.	2,21	1,40814
	4.	Yöneticiler hoşlarına gitmese de çoğunluğun verdiği kararlara saygı gösterirler.	2,25	1,24434
	5.	Yanlış bulduğum karar ve politikaları rahatlıkla eleştirebilirim.	3,34	1,35859
	6.	Yönetim, çalışanları eleştiri yapma konusunda cesaretlendirir.	2,21	1,15659
	7.	Yönetim çalışanların eleştirilerini dikkate alır.	2,46	1,13548
	8.	Çalışanların yönetimin uygulamalarını eleştirmesi normal karşılanır.	2,15	1,16700
Şeffaflık	9.	Toplantılarda herkese düşüncelerini ifade etme fırsatı verilir.	3,53	1,01550
	10.	Kurumumda işler şeffaflık ilkesiyle yürütülür.	2,59	1,18755
	11.	Yöneticiler önemli gelişmelerin yaşandığı dönemlerde bilgilendirme toplantıları düzenlerler.	4,40	5,16726
	12.	Kurumumda açık ve çift yönlü bir iletişim vardır.	2,53	1,13548
	13.	Kurumumda performans değerlendirmeleri şeffaflık ilkesine uygun yapılır.	2,28	1,25040
	14.	Kurumum çalışanların eğitim alarak gelişmesini destekler.	3,18	1,30600
Adalet	15.	Kurumumda adil bir ödül sistemi vardır.	2,12	1,07012
	16.	Çalışanların ücret ve diğer gelirleri yaptıkları işe ve kuruma katkıları dikkate alınarak belirlenir.	1,68	,96512
	17.	Görev dağılımında liyakat dikkate alınır.	2,15	1,37041
	18.	Kurumumuzda değerlendirme kriterleri standartlaşmıştır.	2,15	1,37041
	19.	Amirlerin başarı düzeyinin belirlenmesinde astların görüşleri etkilidir.	2,28	1,41955
Eşitlik	20.	Kurumumda cinsiyet ayrımı gözetilmez.	3,71	1,05446
	21.	Kurumuma personel alımında kişilerin politik düşünceleri ve dünya görüşü etkili olur.	2,68	1,33047
	22.	Toplantılarda, gelen önerinin kimden geldiğine değil önerinin niteliğine bakılır.	2,93	1,29359
	23.	Kurumumdaki çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmaktadır.	3,62	1,28891
	24.	Kurumumuzda dil, din, ırk vb. ayrımı gözetilmez.	3,56	1,36636
	25.	Kurumumun demokratik bir örgüt olduğunu düşünüyorum.	2,90	1,32858
Hesap Verebilirlik	26.	İşyerimizde politika ve prosedürler çalışanlar tarafından her zaman sorgulanabilir.	2,96	1,28225
	27.	Kurumumda her düzeydeki çalışandan her zaman hesap sorulabilir.	3,06	1,47970
	28.	Kurumumda hesap verebilme kültürü gelişmiştir.	2,81	1,28107
GENEL ORTALAMA			2,75	1,39454

Tablo 3.3.'e göre katılımcılar "Yöneticiler önemli gelişmelerin yaşandığı dönemlerde bilgilendirme toplantıları düzenlerler." ifadesi yüksek seviyede (4.40) ile "kesinlikle katılıyorum", bu ifadeyi "Kurumumda cinsiyet ayrımı gözetilmez." ifadesi (3,71) "katılıyorum" izlemektedir. Diğer yandan "Çalışanların ücret ve diğer

gelirleri yaptıkları işe ve kuruma katkıları dikkate alınarak belirlenir.” ifadesi düşük seviyede (1,68) “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre kurum yöneticileri önemli gelişmelerin yaşandığı dönemlerde çalışanları bilgilendirmek amacıyla toplantı düzenledikleri, çalışanlar arasında cinsiyet ayrımcılığı yapmadıkları ancak çalışanların ücret ve diğer gelirleri belirlenirken

yaptıkları iş ve kuruma katkılarının dikkate alınmadığı sonucu çıkmaktadır.

Örgütsel demokrasi ölçeğinin genel ortalaması (2,75) “kararsızım” seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre çalışanlar kurumda örgütsel demokrasi ilkelerinin tam anlamıyla işletildiği noktada kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.4: Örgütsel Demokrasinin Alt Boyutlarının Ortalamaları

Boyutlar	Sayı	Ort.	Std. Sapma
Katılım-Eleştiri	8	2,40	,93095
Şeffaflık	6	3,08	,95788
Adalet	5	2,08	,86339
Eşitlik	6	3,23	,60009
Hesap Verebilirlik	3	2,94	1,14569

Tablo 4.1.’deki analiz sonuçlarına göre, örgütsel demokrasinin alt boyutları açısından incelendiğinde katılımcılar; katılım ve eleştiri boyutuna düşük seviyede (2,40) katılmıyorum, şeffaflık boyutuna (3,08) kararsızım, Adalet boyutuna (2,08) katılmıyorum, eşitlik boyutuna (3,23) kararsızım ve hesap verebilirlik boyutuna ise (2,94) kararsızım şeklinde bir algıya sahip oldukları görülmektedir.

Demografik değişkenlere göre yapılan farklılık ve korelasyon analizleri sonucunda cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine, statüye, ve aylık gelire göre herhangi bir farklılık ve ilişki tespit edilememiş, ancak çalışanların yaş ve çalışma süresine göre örgütsel demokrasi algısı arasında farklılık ve ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3.5: Çalışma Süresi Değişkeni ile Boyutlar Arası Farklılık Analizi

Değişken	Analiz Türü	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Katılım	Gruplar Arasında	,938	3	,313	,338	,798
	Grup İçinde	25,929	29	,926		
	Toplam	26,867	32			
Şeffaflık	Gruplar Arasında	,851	3	,284	,288	,834
	Grup İçinde	27,593	29	,985		
	Toplam	28,444	32			
Adalet	Gruplar Arasında	1,082	3	,361	,459	,713
	Grup İçinde	22,027	29	,787		
	Toplam	23,109	32			
Eşitlik	Gruplar Arasında	,422	3	,141	,367	,777
	Grup İçinde	10,741	29	,384		
	Toplam	11,163	32			
Hesap Verebilirlik	Gruplar Arasında	16,696	3	5,565	6,49	,002*
	Grup İçinde	23,995	29	,857		
	Toplam	40,691	32			

*P<0,05 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 3.5.'e göre yapılan analiz sonucunda verebilirlik arasında anlamlı bir farklılık katılımcıların çalışma süresi ile örgütsel (p=0,002<0,05) tespit edilmiştir. demokrasinin alt boyutu olan hesap

Tablo 3.6: Yaş Değişkeni ile Boyutlar Arası Farklılık Analizi

Değişken	Analiz Türü	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Katılım	Gruplar Arasında	4,051	2	2,025	2,574	,094
	Grup İçinde	22,816	30	,787		
	Toplam	26,867	32			
Şeffaflık	Gruplar Arasında	2,135	2	1,067	1,177	,323
	Grup İçinde	26,309	30	,907		
	Toplam	28,444	32			
Adalet	Gruplar Arasında	2,820	2	1,410	2,015	,152
	Grup İçinde	20,289	30	,700		
	Toplam	23,109	32			
Eşitlik	Gruplar Arasında	1,891	2	,946	2,958	,068
	Grup İçinde	9,272	30	,320		
	Toplam	11,163	32			
Hesap Verebilirlik	Gruplar Arasında	12,224	2	6,112	6,226	,006*
	Grup İçinde	28,467	30	,982		
	Toplam	40,691	32			

*P<0,05 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 3.6.'ya göre yapılan analiz verebilirlik arasında anlamlı bir farklılık sonucunda katılımcıların yaşı ile örgütsel (p=0,006<0,05) tespit edilmiştir. demokrasinin alt boyutu olan hesap

Tablo 3.7: Demografik Değişkenlere Göre Korelasyon Analizi

Değişken	Analiz Türü	Katılım Eleştirisi	Şeffaflık	Adalet	Eşitlik	Hesap Verebilirlik
Cinsiyet	Pearson Correlation	,094	,095	,212	-,269	-,220
	Sig. (2-tailed)	,609	,604	,244	,137	,226
	N	32	32	32	32	32
Medeni Durum	Pearson Correlation	-,181	,004	,003	-,065	-,065
	Sig. (2-tailed)	,322	,984	,988	,722	,724
	N	32	32	32	32	32
Yaş	Pearson Correlation	,075	,232	,003	,401(*)	,506(**)
	Sig. (2-tailed)	,683	,202	,989	,023	,003
	N	32	32	32	32	32
Eğitim	Pearson Correlation	-,282	-,177	-,362(*)	-,288	-,468(**)
	Sig. (2-tailed)	,118	,333	,042	,110	,007
	N	32	32	32	32	32
Statü	Pearson Correlation	,349	-,128	,051	,039	,006
	Sig. (2-tailed)	,050	,484	,780	,834	,975
	N	32	32	32	32	32

Değişken	Analiz Türü	Katılım Eleştirisi	Şeffaflık	Adalet	Eşitlik	Hesap Verebilirlik
Süre	Pearson Correlation	,127	,072	,064	,191	,607(**)
	Sig. (2-tailed)	,489	,697	,728	,295	,000
	N	32	32	32	32	32
Gelir	Pearson Correlation	-,020	-,230	-,144	,145	-,108
	Sig. (2-tailed)	,913	,205	,432	,428	,555
	N	32	32	32	32	32
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Tablo 3.7.'de demografik değişkenler temel alınarak gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda katılımcıların yaşı ile eşitlik ilkesi arasında ($r=0,401$) zayıf düzeyde de olsa pozitif yönlü bir ilişki ve yine yaş değişkeni ile hesap verebilirlik ilkesi arasında ($r=0,506$) da orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca, araştırmaya katılan çalışanlar arasında yaş arttıkça eşitlik ve hesap verebilirlik algısının da olumlu yönde yükseldiği görülmüştür.

Eğitim değişkenine göre katılımcıların hesap verebilirlik algıları arasında ters yönlü ($r= -0,468$) zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hesap verebilirlik algıları olumsuz yönde azaldığı sonucu çıkarılabilir.

Süre değişkeni ile hesap verebilirlik algısı arasında ise ($r=0,607$) orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu katılımcıların çalışma süresi arttıkça hesap verebilirlik algılarının da olumlu yönde yükseldiği sonucu çıkarılabilir.

Tablo 3.8: Örgütsel Demokrasi Ölçeğinin Boyutlarına Göre Korelasyon Analizi

Değişken	Analiz Türü	Katılım	Şeffaflık	Adalet	Eşitlik	Hesap Verebilirlik
Katılım	Pearson Correlation	1	,275	,501**	,437*	,400*
	Sig. (2-tailed)		,128	,004	,012	,023
	N	32	32	32	32	32
Şeffaflık	Pearson Correlation	,275	1	,252	,179	,135
	Sig. (2-tailed)	,128		,163	,328	,461
	N	32	32	32	32	32
Adalet	Pearson Correlation	,501**	,252	1	,270	,265
	Sig. (2-tailed)	,004	,163		,134	,142
	N	32	32	32	32	32
Eşitlik	Pearson Correlation	,437*	,179	,270	1	,279
	Sig. (2-tailed)	,012	,328	,134		,121
	N	32	32	32	32	32
Hesap Verebilir.	Pearson Correlation	,400*	,135	,265	,279	1
	Sig. (2-tailed)	,023	,461	,142	,121	
	N	32	32	32	32	32
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Tablo 3.8’de örgütsel demokrasinin alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizine göre katılım ile adalet arasında ($r=0,501$) pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu, katılım ile eşitlik arasında ($r=0,437$) pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu, yine katılım ile hesap verilebilirlik arasında ($r=0,400$) pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanların kararlara katılımı arttıkça adalet, eşitlik ve hesap verilebilirlik algıları da olumlu yönde artacağı sonucu çıkarılabilir.

SONUÇ

Örgütsel demokrasi ya da demokratik örgütten bahsedebilmek için çalışanların kararlara eşit şekilde katılabilmeleri, yönetimin aldığı kararları ve uygulamalarını eleştirebilmeleri, çalışanların alınan kararlar ve uygulamalar hakkında bilgilendirilmeleri, çalışanlara adil davranılması ve örgüt yöneticilerinin hesap verebilir olmasını gerektirmektedir.

Yapılan bu çalışmada katılımcılar “*Yöneticiler önemli gelişmelerin yaşandığı dönemlerde bilgilendirme toplantıları düzenlerler.*” ifadesi yüksek seviyede (4.40) ile “kesinlikle katılıyorum”, bu ifadeyi ” *Kurumunda cinsiyet ayrımı gözetilmez.*” ifadesi (3,71) “katılıyorum” izlemektedir. Diğer yandan “*Çalışanların ücret ve diğer gelirleri yaptıkları işe ve kuruma katkıları dikkate alınarak belirlenir.*” ifadesi düşük seviyede (1,68) “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre kurum yöneticileri önemli gelişmelerin yaşandığı dönemlerde çalışanları bilgilendirmek amacıyla toplantı düzenledikleri, çalışanlar arasında cinsiyet ayrımcılığı yapmadıkları ancak çalışanların ücret ve diğer gelirleri belirlenirken yaptıkları iş ve kuruma katkılarının dikkate alınmadığı sonucu çıkmaktadır.

Örgütsel demokrasi ölçeğinin genel ortalaması (2,75) “kararsızım” seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre çalışanlar kurumda örgütsel demokrasi

ilkelerinin tam anlamıyla işletildiği noktasında kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Örgütsel demokrasinin alt boyutları açısından incelendiğinde katılımcılar; katılım ve eleştiri boyutuna düşük seviyede (2,40) katılmıyorum, şeffaflık boyutuna (3,08) kararsızım, Adalet boyutuna (2,08) katılmıyorum, eşitlik boyutuna (3,23) kararsızım, ve hesap verilebilirlik boyutuna ise (2,94) kararsızım şeklinde bir algıya sahip oldukları görülmektedir.

Demografik değişkenlere göre yapılan farklılık ve korelasyon analizleri sonucunda cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine, statüye, ve aylık gelire göre herhangi bir farklılık ve ilişki tespit edilememiş, ancak çalışanların yaş ve çalışma süresine göre örgütsel demokrasi algısı arasında farklılık ve ilişki tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşı ile eşitlik ilkesi arasında ($r=0,401$) zayıf düzeyde pozitif yönlü bir ilişki ve yine yaş değişkeni ile hesap verilebilirlik ilkesi arasında ($r=0,506$) orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu, çalışanların yaşı arttıkça eşitlik ve hesap verilebilirlik algılarının da olumlu yönde yükseldiği görülmüştür.

Eğitim değişkenine göre katılımcıların hesap verilebilirlik algıları arasında ters yönlü ($r= -0,468$) zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça hesap verilebilirlik algıları olumsuz yönde azaldığı sonucu çıkarılabilir.

Süre değişkeni ile hesap verilebilirlik algısı arasında ise ($r=0,607$) orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu katılımcıların çalışma süresi arttıkça hesap verilebilirlik algılarının da olumlu yönde yükseldiği sonucu çıkarılabilir.

Örgütsel demokrasinin alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizine göre katılım ile adalet arasında ($r=0,501$) pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu, katılım ile eşitlik arasında ($r=0,437$) pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu, yine katılım ile hesap verilebilirlik arasında ($r=0,400$) pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki

olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanların kararlara katılımı arttıkça adalet, eşitlik ve hesap verebilirlik algıları da olumlu yönde artacağı sonucu çıkarılabilir.

Araştırma sonuçlarının istenilen düzeyde çıkmaması kamu kesiminde kararların genellikle hiyerarşinin üst basamaklarındaki yöneticiler tarafından alınmakta olması ve kararların alınmasında izlenecek yol ve yöntemlerin biçimsel esaslara bağlı olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışma hayatında hemen hemen her işlemin elektronik ortamlarda

gerçekleştirildiği karar alma süreçlerinde dijital oylamanın ve katılımın gerçekleştirildiği dijital çağda kamu kurumları da örgütsel demokrasiyi işletebilmeli ve bu anlamda bilişim teknolojilerinden en üst seviyede yararlanabilmelidir.

Karar alma süreçlerine kurumun tüm paydaşları dahil edilmeli çalışanlarda bu süreçte unutulmamalıdır. Özellikle kurum içi uygulamalarda çalışanlar arasında eşitlik adalet ilkelerinin uygulanmasına özen gösterilmelidir.

KAYNAKÇA

1. AŞKIN, M.D. (2003). *Eşitlik ve İyi Yönetişim, İyi Yönetişimin Temel Unsurları*, T.C.Maliye Bakanlığı Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Daire Başkanlığı Yayını, s. 94-112, Ayrıntı Basımevi, Ankara.
2. BAKAN, İ., KARA, E., GÜLER, B. (2017). “Örgütsel Demokrasi Algısının Çalışanların İç Girişimcilik Performansına Etkileri: Marmaris’teki Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması”, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt: 6, Yıl: 6, Sayı: 14 (1).
3. BUTCHER, D., CLARKE, M. (2002). “The Cornerstone for Organizational Democracy”, *Organizational Dynamics*, Vol. 31, No:1: 35-46.
4. COŞAN, E., GÜLOVA, A. (2014). “Örgütsel Demokrasi”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:21 Sayı: 2: 231-248.
5. COLLOM, E. (2000). “Worker Control: The Bases of the Women’s Support”, *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 21.
6. EKEN, M. (1994). “Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı”, *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2): 25-54.
7. ERKAL, P.C. (2012). *Örgütsel Demokrasi: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
8. FORCADELL, F.J. (2005). “Democracy, Cooperation and Business Success: The Case of Mondragon Corporacion Cooperativa”, *Journal of Business Ethics*, 56: 255-274.
9. GEÇKİL, T. (2013). *Örgütsel Demokrasi ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: TRB1 Bölgesindeki Üniversite Hastanelerinde bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
10. GEÇKİL, T., TİKİCİ, M. (2015). “Örgütsel Demokrasi Ölçeği Geliştirme Çalışması”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 48, Sayı 4, Aralık 2015, s.41-78.
11. HARRISON, S.J., FREEMAN, R.E. (2004). “Special Topic: Democracy in and around Organizations”, *Academy*

- of Management Executive*, Vol. 18: 49-53.
12. KESEN. M. (2015). “Örgütsel Demokrasinin Çalışan Performansı Üzerine Etkileri: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2): 535-562
 13. KUZHEY, P. (2003). “Şeffaflık ve İyi Yönetişim”, *İyi Yönetişimin Temel Unsurları*, Ankara, Ayrıntı Basımevi, s. 1-17.
 14. LANSBURY, D.R. (2009). “Workplace Democracy and the Global Financial Crisis”, *Journal of Industrial Relations*, Vol. 51: 1-22.
 15. PASLI, A. (2004). *Anonim Ortaklık Kurumsal Yönetimi*, Beta Yayım Dağıtım, İstanbul.
 16. SADYKOVA, G., TUTAR, H. (2014). “Örgütsel Demokrasi ve Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme”, *İşletme Bilimi Dergisi*, 2(1): 1-16.
 17. TESEV, (2008). *İyi Yönetişim El Kitabı*, Yayına Hazırlayan: F. TOKSÖZ, TESEV Yayınları, İstanbul.
 18. TORTOP, N. vd. (2007). *Yönetim Bilimi*, 7. Basım, Nobel Yayınları, Ankara.
 19. WEBER, W.G., UNTERRAINER, C., SCHMID, B.E. (2009). “The Influence of Organizational Democracy on Employees’ Socio-Moral Climate and Prosocial Behavioral Orientations”, *Journal of Organizational Behavior*, 30(8): 1127-1149.

KENT KİMLİĞİ İLE İNTERNET KULLANIMI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

DETERMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN URBAN IDENTITY AND INTERNET USAGE: A FIELD SURVEY ON UNIVERSITY STUDENTS

Ahmet TUNÇ*, Aziz BELLİ**, Abdullah AYDIN***

* Yrd. Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, ahmetmalatyatunc@gmail.com,

** Yrd. Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, azizdarende@hotmail.com,

*** Mustafa Kemal Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, abduallahaydin01@hotmail.com

ÖZ

Teknolojideki gelişmeler ile birlikte kent kimliğinin oluşumu ve değişimi hızlanmıştır. Daha önce kentin tarihi, kültürel, sosyolojik özelliklerini bilmeyen bireyler internet teknolojisi ve sosyal medya yardımı ile kent kimliği ile ilgili fikir sahibi olmakta ve kentte ilişkin kimlik değişmekte ve gelişmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu değişim sadece kent kimliğinde değil insan yaşamına etki eden tüm sosyal, siyasal, ekonomik ve kültürel alanlarda kendini göstermektedir. Bilgiye hızlı bir şekilde ulaşan insanlar dünyadaki değişimin hızını takip edebilmekte ve bu değişim üzerinde etkiye bulunmaktadır. Üniversite öğrencileri bilgiye ulaşma ve internet teknolojisini kullanma noktasında diğer bireylerden daha avantajlı durumdadır. Özellikle sosyal medyayı çok yoğun kullanan öğrenciler kentin tarihi ve kültürel yerleri ile ilgili fotoğraf ve gezi notlarını paylaşmaktadır. Böylece diğer bireylerin ve üniversite öğrencilerinin kent kimliğini konusunda bilinçlenmesi sağlanmaktadır. Bu araştırma ile üniversite öğrencilerinin kent kimliğini benimseme düzeyinin tespit edilmesi ve kent kimliği ile internet kullanımı arasındaki ilişkiyi belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın teorik çerçevesi yerli ve yabancı kaynaklardan elde edilen veriler ile hazırlanacaktır. Alan araştırması kapsamında Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine internet kullanımı ve kent kimliğinin benimsenmesi ile ilgili bir anket uygulanacaktır. Anket soruları ile ilgili öncelikle faktör analizi yapılacak ve sonrasında elde edilen yeni değişkenlerde anlamlı farklılık hipotezleri ve internet kullanımı-kent kimliğinin benimsenmesi ilişkisi test edilecektir. Hipotezler test edilirken SPSS programından faydalanılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kent, Kent Kimliği, Dijitalleşme, İnternet, Üniversite Öğrencileri

Jel Kodları: O3, A2, H75, I26, L86.

ABSTRACT

With the developments in technology, the formation and change of urban identity has been accelerated. Previously the city's historical, cultural, sociological was unfamiliar for individuals with the internet technology and social media features with the help of urban identity and being an idea about changing identity for the city and evolving. This change in information and communication technologies manifests itself not only in urban identity, but in all social, political, economic and cultural spheres affecting human life. People who have reached a fast pace of knowledge can follow the speed of change in the world and are influential on this change. University students are more advantageous than other individuals at the point of accessing information and using internet

technology. Particularly students who use social media very intensively share photographs and travel notes related to the historical and cultural places of the city. Thus, other individuals and university students are made aware of urban identity. In this research, it was aimed to determine the level of university students' adoption of urban identity and to determine the relationship between urban identity and using internet. The theoretical framework of the research will be prepared from the data obtained from domestic and foreign sources. Within the scope of the field survey, Kahramanmaraş Sütçü İmam University will apply a questionnaire on the using internet of the students of the Faculty of Economics and Administrative Sciences and the adoption of urban identity. Factor analysis will first be conducted on the questionnaires, and the relationship between the hypothesis of meaningful differences in the new variables and the adoption of internet use-city identity will be tested. When hypotheses are tested, they will benefit from the SPSS program.

Keywords: City, Urban Identity, Digitization, Internet, University Students

Jel Codes: O3, A2, H75, I26, L86.

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim ve dönüşüm her sektörü etkilediği gibi kent kimliğinin ve kent kültürünün oluşum ve gelişim sürecinde de etkili olmuştur. Kent kimliği konusunda bilgi sahibi olmayan genç nüfus kentsel aidiyet noktasında zayıf kalmakta ve bu da kamu yönetiminde önemli bir yeri olan aktif vatandaşlık müessesini olumsuz etkilemektedir. Birbirine bağlı olan bir süreci barındıran kentler açısından bir kimlik sahibi olmak ve o kimliğin kentliler tarafından benimsenmesi ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal olarak kenttin gelişmesinde önemli etkiler sağlar. Bu noktada dijitalleşme sonucunda ortaya çıkan internet teknolojisinin ve sosyal medyanın kent kimliğinin benimsenmesinde olumlu etkileri olduğu düşünülmektedir. Bu etkinin gerçekten var olup olmadığının istatistiksel olarak ispatlanabilmesi için kent evrenine bir anket uygulamak gerekmektedir. Konumuz üniversite öğrencileri olduğu için söz konusu anket çalışması Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine uygulanmıştır. Uygulanan anket sonucunda elde edilen veriler neticesinde kent kimliğini benimsenmesi ve kent kimliği bilgi düzeyi ile internet kullanımı arasındaki ilişki belirlenmiş olup sosyal medyanın bu süreçteki rolü ortaya konulmuştur. Bununla birlikte araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri

açısından kent kimliğinin benimsenmesi ve kent kimliği bilgi düzeyinin değişip değişmediği ortaya konulmuştur. Bu kapsamda hazırlanan araştırma iki ana bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde teorik çerçevenin yer aldığı kent, kent kimliği kavramlarına ve teknolojik gelişmeler ile kent kimliği ilişkisi irdelenmiştir. Diğer bölümde kent kimliği ve internet kullanımı ilişkisini ve demografik değişkenler açısından kent kimliğinin benimsenmesi ve kent kimliği bilgi düzeyinin incelendiği hipotezler analiz edilmiştir.

2. KENT VE KENT KİMLİĞİ

Kent kırsal alanlardan farklı olarak uzmanlaşmanın olduğu farklı insan tiplerinin bir arada olduğu heterojen toplumu ifade etmektedir (Bal, 2003: 2). Kentin farklı yapısı kent tanımlamalarının da farklı bilim dallarında değişiklik göstermesine neden olmuştur. Kenti tanımlarken yönetsel ölçüt, işlevsel veya ekonomik ölçüt ve toplumsal ölçüt açısından farklı tanımlamalara gidilebilir. Yönetsel ölçüte göre kent barındırdığı nüfus miktarına göre tanımlanmaktadır. Genellikle 2000 ile 20000'i alt ölçüt olarak alan farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Kent tanımlamasına işlevsel ölçütü dikkate alarak yaklaşan araştırmacılara göre nicel büyüklüğün yanında nitel özelliklerinde dikkate alınması gerekmektedir. Kent ile köy arasındaki en önemli ayırım tarımsal

üretim tarzının kentlere doğru yerini sanayiye bırakmasıdır. Toplumsal ölçüte göre kent, kırsal alanlarda farklı bir toplumsal kültürü barındırması ile köyden ayrılmaktadır. Tabii bu noktada işlevsel ölçüt kendini göstermektedir. Temel kriter tarım dışı etkinliklerin yoğunlaştığı bir alan olmasıdır (Erkan, 2004: 19-21). Tüm ölçütlerin dikkate alınarak kent ile ilgili olarak tarım dışı ekonomik faaliyetleri içeren, kontrol fonksiyonlarının toplandığı, belirli bir nüfus ve büyüklüğe sahip olan, heterojen ve bütünleşme düzeyine varmış olan yerleşim yeri olarak ifade edilebilir (Aslanoğlu, 2000: 13). Görüldüğü üzere kent heterojen yapısından kaynaklı olarak teknik, sosyal, ekonomik, siyasal ve kültürel birçok konuların iç içe geçtiği ve birlikte söz konusu olduğu farklı kültürel ve sosyal yapılara sahip bireylerin bir araya geldiği bir mekân, bir yerleşim alanıdır. Kentte yaşayan bireylerin farklı kültür ve sosyal yapılarda olmalarının yanında kentler farklı kimliklere bürünerek kendi kimliklerini oluştururlar. Kentlerin farklı karakterleri kent kimliği, kent profili ve kent imgesi kavramları ile açıklanabilir (Es, 2007: 48).

“Bir kentin kimliği; doğal ve yapay çevreden kaynaklanan kimlik elemanları, bu elemanların mekânsal öğeleri, tarihi, kültürel değerleri ve düzeyi, mimarisi, sosyal yapısı, coğrafyası, içinde yaşayan uygarlıkları, yerel gelenekleri, yaşam biçimi, şu anda yaşayan insanları, ilk yerleşimden bugüne geçirdiği evreleri, topografyası, bitki örtüsü, iklimi, jeopolitik konumu, Doğu veya Batı kenti oluşu, deniz ve karayolu bağlantısı, başka kültürlerle olan açıklığı veya kapalılığı, ekonomik yapısı, barındırdığı canlı türleri, geçirdiği işgaller ve savaşlar, depremler, bir devlete başkentlik yapıp yapmadığı vb. birçok etken ile değişebilmekte ve böylelikle kendine has özellikler kazanmaktadır” (Topçu, 2011: 1052).

Kent kimliğini belirleyen unsurlar belli başlı unsurlara ayrılmıştır. Bunlar fiziksel, toplumsal, ekonomik ve tarihsel unsurlardır (Adıyaman, 2008). Araştırma kapsamında

uygulanacak anket soruları da bu unsurlar çerçevesinde hazırlanmıştır.

Fiziksel unsurlar: Doğal veya yapay olabilir; Doğal fiziksel unsurlar kente kimliğini kazandıran coğrafi, iklimsel, flora-fauna ile alakalı veya jeolojik unsurlar olabilmektedir. Yapay unsurlar; kentlerin mimari özelliklerini ifade eden bir kavramdır. İstanbul'un silueti, şehir kimliğini yansıtan önemli araçlardan biridir. Brasilia ise modern mimari ve kent planlaması alanında ikon olmuş bir şehirdir (Bertaud, 2010). Tarihsel/Kültürel unsurlar, kentlerin tarihsel dokularının korunmasını ve geliştirilmesini ifade etmektedir (Oğurlu, 2014). Turizm ve kültür alanlarında şehirlere ekonomik katkı sağlamasının dışında, şehrin tanınırlığını etkileyen unsurlardır. Hırvatistan şehirlerinden biri olan Dubrovnik, tarihsel ve kültürel dokusuyla ön plana çıkmaktadır. Toplumsal unsurlar, kentlilerce oluşturulan değerlerdir. Kentlilerin kurmuş olduğu kent kültürü, şehri diğer şehirlerden ayırabilmektedir. Eskişehir'in ve İzmir'in kendine has sosyo-kültürel yapısı, kentin kimliğinin oluşmasına katkı sağlar. İşlevsel unsurlar ise kenti ekonomik olarak ayakta tutan turizm, eğitim, üretim, sanayi gibi kavramlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar, genelde tep tip olmaktadır. Bazı şehirler turizm ile ön plana çıkabilirken, bazıları sanayi, teknoloji ve üretim ile ön plana çıkmaktadır. Silikon Vadisi adı verilen San Jose, çip gibi bilgisayar bileşenleri üretir. Pek çok bilgisayar üreticisinin merkezi de bu şehirdedir. Oxford gibi şehirler, kimliğini eğitime borçludur. Oxford denince insanların aklına önce üniversite şehri gelmektedir. Las Vegas ise eğlence dünyasının merkezi konumundadır (Özalp, 2008: 16).

Kent kimliğinin oluşumu uzun bir zaman diliminde gerçekleşir. Kent kimliğini oluşturan etmenler doğal, beşeri ve insan eliyle yapılmış çevreden kaynaklanan unsurlar olarak iki açıdan da incelenebilir. Zaman içerisinde hem doğal çevrenin etkisi hem de bireylerin etkisi ile oluşturulan yapay çevreler ile kent kimliği oluşmakta ve durmadan gelişim göstermektedir.

Bireylerin sahip olduğu temel yargı ve değerlerin bir araya gelmesi ile oluşan beşeri çevre de kent kimliğinin oluşumunda önemli bir etkidir (Zorlu vd., 2010). Kent kimliğinin oluşumu ve gelişiminde kent kültürünün etkisi yadsınamaz. Nitekim bir kente hem fiziki hem de soyut açıdan kimlik kazandıran unsurların birçoğu doğrudan o kentin kültürel yapısı ile ilişkilidir. Bu kapsamda sağlıklı bir kent kimliği için kent kültürünün sağlıklı bir şekilde geçmişten günümüze aktarıldığı maddi ve manevi mirasın korunması yolu ile olur. Böylece kent kimliği mekan algısı dışına çıkarak kültürel bir değer olarak bireyler tarafından inşa edilen ve sürdürülerek geleceğe aktarılan bir olgu olur (Güler vd. 2016: 134-135). Bu kapsamda kent kimliğinin zaman içerisinde değişim ve gelişim gösterdiği görülmektedir.

3. TEKNOLOJİK GELİŞMELER VE KENT KİMLİĞİ

Son yıllarda sürekli gelişme gösteren bilgi ve iletişim teknolojileri hayatımızda vazgeçilmez bir konumda kendine yer edinmiştir. Özellikle bilgisayar ve internet teknolojisinde yaşanan gelişmeler bilgiye ulaşma ve bilginin saklanması konusunda noktasında önemli kolaylıklar sağlamaktadır (Ünüvar, 2008: 601). Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojileri genel anlamda bilginin toplanmasını, işlenmesini, bilginini saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye otomatik olarak erişilmesini sağlayan teknolojiler tamamına verilen isimdir (Avison ve Elliot, 2006: 5'den akt. Işık ve Akbolat, 2010: 367).

Yeni iletişim teknolojileri ile geleneksel tek taraflı iletişimin yerini karşılıklı etkileşim almaktadır. Bu teknolojinin gelişimi kitleleştirme olarak adlandırılan ve büyük gruplar içerisinde birbiriyle özel olarak mesajlaşan bireylerin varlığını gerekli kılmıştır. Mesajlar bireylere eşzamansız olarak ulaşabilmektedir. Örneğin bir elektronik posta kutusuna

gönderilen bir mesaj alıcının istediği zaman okunabilmektedir. İletişim teknolojisinin bu özelliği eşzamansız olabilme olarak tanımlanabilir (Çakır, 2000: 9). “Dijitalleşme ve teknik ilerlemeler, yeni iletişim teknolojilerine yönelik doğrudan etkilere sahip olmaktadır. Özellikle (Souter, 1999: 409'den akt. Vural ve Bat, 2010: 3350):

- Bilgisayar kapasitesi, iletişim ağları ve bilgi depoları ve düzeltme sistemleri geçmişteki bilgi teknolojilerinden daha hızlı artmakta ve görece küçük giderler için standart ekipmanlarla muazzam bir şekilde artmaktadır.
- Telekomun fiyatlarındaki önemli azalmaya paralel olarak dijital dönüşüm ve bilgisayar ekipmanlarının değeri giderek azalmaktadır.
- Yeni iletişim teknolojileri tarafından sağlanan servislerdeki düzenleme hızlı bir şekilde genişlemekte ve genişlemeye devam etmektedir. Faks, cep telefonu, e- posta ve masaüstü bilgisayarlardaki sürekli güncellenen yazılımlar için iletişimde sanal kişisel ağlar ve bilgisayar ağları örnek olarak verilebilir.
- Yukarıda belirtilen yeni iletişim teknolojilerinden biri olan internet, hem bilgiye ulaşmak hem de genel nedenlerle yeni iletişim teknolojilerinin kapasitesinin dönüşümünü sağlamaktadır.”

İnternetin ve mobil cihazların hayatımıza girmesi ile birlikte bilgiye erişim daha hızlı ve kolay gerçekleşmektedir. İnternet teknolojisinin gelişmesi ile birlikte iletişim sınırları aşmış ve özgürleşmiştir. Bu kapsamda herhangi bir sansüre uğramayan ve sınırsız bir alan açan sosyal medya ortaya çıkmıştır. Sosyal medyanın sınırsız paylaşımına izin vermesi olumsuz etkiler oluşturduğu gibi olumlu etkilere de neden olmaktadır. bu kapsamda kent kimliğine ilişkin veriler böyle bir alanda paylaşılması daha fazla kişiye ulaşma olanağı sağlayarak kentin kimlik oluşturma sürecinin hızlı, ücretsiz ve daha sağlıklı olmasını sağlayacaktır. Daha önce kentin tarihi, kültürel, sosyolojik özelliklerini bilmeyen bireyler internet teknolojisi ve sosyal

medya yardımı ile kent kimliği ile ilgili fikir sahibi olmakta ve kentte ilişkin kimlik değişmekte ve gelişmektedir. Özellikle sosyal medyayı çok yoğun kullanan öğrenciler kentin tarihi ve kültürel yerleri ile ilgili fotoğraf ve gezi notlarını paylaşmaktadır. Böylece diğer bireylerin ve üniversite öğrencilerinin kent kimliği konusunda bilinçlenmesi sağlanmaktadır.

4. ALAN ARAŞTIRMASI

Öğrencilerin internet kullanımı, kent kimliği bilgi düzeyleri ve kent kimliğinin benimsenmesi ile ilgili olarak bir anket uygulanmıştır. Söz konusu araştırmaya ilişkin detaylı bilgiler alt başlıklar halinde aşağıda verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın alan araştırması kısmı anket yöntemi ile oluşturulmuştur. Alan araştırması üç alt kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda veri toplama aracı ve faktör analizi yer almaktadır. İkinci kısımda öğrencilere ilişkin betimsel istatistiksel ve frekans analiz sonuçları incelenmiştir. Üçüncü kısımda ise araştırma amacına uygun hipotezler belirlenerek test edilmiştir. Anlamli farklılık hipotezleri test edilirken iki bağımsız grubun ortalamaları arasında anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için bağımsız gruplar t-testi kullanılmıştır. Grup sayısının ikiden fazla olması durumunda; ikiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemi olan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır (Durmuş vd., 2013: 118-133). Bağımsız t testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) farklı grupların ortalamalarının eşitliği inceler. Ancak değişkenler arasındaki ilişki ve ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi vermez. Bu kapsamda değişkenler arasında ilişkinin varlığını tespit etmek üzere korelasyon analizi kullanılmıştır (Durmuş vd., 2013: 143). Araştırmanın evrenini üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Ancak tüm üniversite öğrencilerine ulaşmanın

zorluğundan dolayı Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi'nden 290 öğrenciye ulaşılmıştır.

4.2. Veri Toplama Aracı ve Faktör Analizi

Araştırma kapsamında iki farklı ölçek kullanılmıştır. İlk ölçek kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğinin benimsenmesi ölçeğidir. Bu ölçek kapsamında kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğimin benimsenmesi adlı iki farklı faktör bulunmaktadır. Bu ölçeğin hazırlanmasında Belli vd. (2016: 172) tarafından kullanılan kent kimliğinin benimsenmesi ölçeği sorularından yararlanılmıştır. İkinci ölçek ise internet kullanımı ölçeğidir. Bu ölçek kapsamında tek faktör kullanılmıştır. Bu ölçeğin soruları hazırlanırken Balcı ve Ayhan (2007) tarafından hazırlanan "Üniversite Öğrencilerinin İnternet Kullanım ve Doyumları Üzerine Bir Saha Araştırması" adlı çalışmadan alınan bir takım sorulardan oluşturulmuştur.

Kent Kimliği Bilgi Düzeyi ve Kent Kimliğinin Benimsenmesi Ölçeği: Kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğinin benimsenmesi ölçeği 23 sorudan oluşan, 5'li Likert tipi ölçeklendirme desenine sahip olan bir ölçektir. Ölçeğin ilk 8 sorusu kent kimliği bilgi düzeyini ölçen sorulardır. Diğer sorular ise kent kimliğinin benimsenmesine ilişkin görüşleri içermektedir. Bu ölçek içerisinde oluşan değişkenleri belirlemek üzere faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi şartlarının yerine getirilip getirilmediğini tespit etmek üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmış, KMO değeri 0,50'nin üzerinde olduğu ve Bartlett testi de 0,05 önem derecesinden anlamlı olduğundan faktör analizinin gerçekleşmesi için yeterli şartlar oluşmuştur (KMO= 0,897, Bartlett test (231)=3039,472, p=0,000).

Tablo 1 ve 2'de görüldüğü gibi, temel bileşenler yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılarak elde edilen faktör analizi sonucunda 2 yeni değişken ortaya çıkmıştır. Tüm soruların anti image korelasyon matrisindeki a üst indislerine sahip değerleri 0,5'den büyük olduğu için

bu aşamada hiçbir soru testten çıkarılmamıştır (Coşkun vd., 2010: 284-285). Bu iki faktör için Toplam açıklanan varyans oranı % 47,484 olduğu tespit edilmiştir. Açıklanan varyans oranının yeterli olduğu düşünülmektedir. Uygulanan faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,3'den büyük olduğu için hiç bir soru

testten çıkarılmamıştır. Faktör analizinin tamamlanması sonrasında çalışmanın hipotezlerini test etmek üzere yeni değişkenler belirlenmiştir. Bu değişkenlerin hesaplanmasında toplam değer hesaplama yöntemlerinden ortalama alma yöntemi kullanılmıştır. Her iki değişkenin güvenilirlik düzeyi 0,7'den fazladır.

Tablo 1. Faktör Adı: Kent Kimliğinin Benimsenmesi
(Faktörün açıklayıcılığı % 24,574, Güvenirlilik Düzeyi: 0, 879)

Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı
Başka bir yere gittiğimde Kahramanmaraş'ı özleyorum.	,747
Kahramanmaraş'a aidiyet duygum bulunmaktadır.	,735
Kahramanmaraş'la ilgili çok anım olduğundan, buraya içten bağlılık hissediyorum.	,717
Kahramanmaraş gelecekte daha güzel bir kent olacaktır.	,684
Kahramanmaraş'ın coğrafi yapısını beğeniyorum.	,669
Kahramanmaraş'ta doğması bile kendisini buralı hissedeni herkes Kahramanmaraşlıdır.	,669
Kahramanmaraş siyasal ideolojimle örtüşen bir şehirdir.	,632
Kahramanmaraş'ın bitki örtüsünü beğeniyorum.	,581
Kahramanmaraş'ın iklimini beğeniyorum.	,577
Kahramanmaraş'ın yol ve bina gibi fiziki yapılarını beğeniyorum.	,551
Kahramanmaraş'ta yeterince park ve yeşil alan bulunmaktadır.	,513
Kahramanmaraş'taki yollar ve binalar Kahramanmaraş'a has özellikler barındırmaktadır.	,479
Kahramanmaraş, mevcut kazancımızla geçinebildiğimiz bir kenttir.	,426
Kahramanmaraş'ta yeterince alışveriş merkezi bulunmaktadır.	,364

Tablo 2. Faktör Adı: Kent Kimliği Bilgi Düzeyi
(Faktörün açıklayıcılığı % 22,910, Güvenirlilik Düzeyi: 0, 894)

Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı
Kahramanmaraş'ın bitki örtüsü hakkında bilgi sahibiyim.	,815
Kahramanmaraş'ın iklimi hakkında bilgi sahibiyim.	,799
Kahramanmaraş'ın coğrafi yapısını hakkında bilgi sahibiyim.	,787
Kahramanmaraş'ın tarihi-kültürel dokusu konusunda bilgim vardır.	,766
Kahramanmaraş'ın ekonomik yapısı hakkında bilgi sahibiyim.	,725
Kahramanmaraş'ın siyasi kültürü hakkında bilgi sahibiyim.	,709
Kahramanmaraş'ın örf, adet ve gelenekleri hakkında bilgim vardır.	,679
Kahramanmaraş'ın mimari özellikleri hakkında bilgim vardır.	,638

İnternet Kullanım Ölçeği: Bu ölçek kapsamında tek faktör elde edilmiştir (Tablo 3). Söz konusu ölçek faktör analizi şartlarını yerine getirmektedir (KMO= 0,909, Bartlett test (66)=1762,261,

p=0,000). Faktör yükleri ise 0,3'den fazla olduğu için hiçbir soru testten çıkarılmamıştır. Güvenirlilik düzeyi ise 0,902'dir. Toplam açıklayıcı varyans oranı ise % 49, 512'dir.

Tablo 3. Faktör Adı: İnternet Kullanımı (Faktörün açıklayıcılığı % 49,512)

Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı
Eş zamanlı olarak insanlar ile görüşüp bilgi paylaşımında bulunabildiğim için	,820
Başkalarına görüş bildirmek ve tavsiyelerde bulunmak için	,765
Diğer insanlarla bilgi paylaşımında bulunabildiğim için	,764
Tanıdığım insanlarla iletişimde bulunmak için	,754
Edindiğim bilgiler hakkında başkalarıyla iletişim kurabilmek için	,747
İnternet hayatımı kolaylaştırdığı için	,746
Ailem ve dostlarımla iletişimde bulunmak için	,736
İnternet üzerinden aradığım bilgiye kolayca ulaşabildiğim için	,707
İnternet üzerinden bilgi araştırmak benim için zevkli olduğu için	,668
İnterneti her zaman ve her yerde kullanabildiğim için	,655
Başkalarından destek almak için	,539
İnternet üzerinden kendimi daha rahat ifade ettiğim için	,459

4.3. Öğrencilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Frekans Analizleri

oluşturan önermelerin frekans analizleri bulunmaktadır.

Araştırmanın bu kısmında öğrencilerin demografik özellikleri ve faktör analizini

Tablo 4: Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı (N)	Yüzde (%)	Doğum Yeri	Sayı (N)	Yüzde (%)
Kadın	168	58,1	Kahramanmaraş	87	30,2
Erkek	121	41,9	Diğer	201	69,8
Toplam	289	100,0	Toplam	288	100,0
Yaş	Sayı (N)	Yüzde (%)			
18-20	111			38,7	
21-23	154			53,7	
24-26	15			5,2	
27-29	3			1,0	
30 ve üzeri	4			1,4	
Toplam	287			100,0	
Gelir	N	%			
0-499	156			56,9	
500-999	52			19,0	
1000-1999	32			11,7	
2000-2999	13			4,7	
3000 ve üzeri	21			7,7	
Toplam	274			100	
Günlük İnternet Kullanımı	N	%			
Hiç	6			2,1	
0-2 saat	90			31,1	
3-5 saat	135			46,7	
6-8 saat	36			12,5	
8 saatten fazla	22			7,6	
Toplam	289			100,0	

Tablo 4'e göre; ankete katılan öğrencilerin 58,1'i kadın, % 49,9'u ise erkektir. Öğrencilerin 30,2'si Kahramanmaraş

doğumlu iken % 69,8'i diğer şehirlerden birinde doğmuştur. Öğrencilerin büyük çoğunluğu 18-23 yaş aralığında (%92,4)

toplanmıştır. Gelir düzeyleri açısından ise büyük grup 0-499 TL gelir seviyesinde olan öğrencilerdir. Daha sonra ise düzenli bir şekilde öğrenci sayısı gelirin artması ile azalmaktadır. Yalnız 3000 ve üzeri gelire sahip olan öğrencilerin oranı %7,7'dir.

Öğrencilerin günlük internet kullanımı 3-5 saat arasında yoğunlaşmaktadır. 8 saatten fazla internet kullanan öğrencilerin oranı diğer saatlere göre düşüktür. Dikkati çeken bir diğer nokta öğrencilerin %2,1'i hiç internet kullanmamaktadır.

Tablo 5: Öğrencilerin Kahramanmaraş ve İnternet Kullanımına İlişkin Görüşleri

Soru	Evet (%)	Hayır (%)
Telefondan internet kullanır mısınız?	97,6	2,4
Sosyal Ağlardan (Facebook, Twitter v.b. gibi) birini kullanıyor musunuz?	90,0	10,0
Sosyal Medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alıyor musunuz?	58,2	41,8
Kahramanmaraş'ta gezip gördüğüm yerleri sosyal medyada paylaşıyor musunuz?	59,9	40,1
Kahramanmaraş'ın tarihi ve kültürel mekanlarını ziyaret ettiniz mi?	72,8	27,2
Kahramanmaraş dışında başka bir şehirde ikamet ettiniz mi?	77,0	23,0

Tablo 5'e göre öğrencilerin hemen hemen hepsi telefonunda internet kullanmaktadır. Bununla birlikte sosyal ağlardan en az birini kullanan öğrenci sayısı %90'dır. Buna göre öğrencilerin %10'u herhangi bir sosyal ağı kullanmıyor. Sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan öğrencilerin oranı % 58,2'dir. Kahramanmaraş'ta gezip gördüğü yerleri

sosyal medyada paylaşan öğrencileri oranı bilgi alan öğrencilerin oranına yakındır (% 59,9). Öğrencilerin önemli bir oranı (%72,8) Kahramanmaraş'ın tarihi ve kültürel mekanlarını ziyaret etmiştir. Ankete katılan öğrencilerin çoğunluğu Kahramanmaraş dışından geldiği için Kahramanmaraş dışında başka bir şehirde ikamet eden öğrencilerin oranı % 77'dir.

Tablo 6: Kent Kimliğinin Benimsenmesi ve Kent Kimliği Bilgi Düzeyi Ölçeği Sorularının Yüzdeler Dağılımları, Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	N	Ort
Kahramanmaraş'ın coğrafi yapısını hakkında bilgi sahibiyim.	6,9	11,8	23,2	39,4	18,7	289	3,512
Kahramanmaraş'ın iklimi hakkında bilgi sahibiyim.	8,0	9,4	9,0	46,5	27,1	288	3,753
Kahramanmaraş'ın bitki örtüsü hakkında bilgi sahibiyim.	8,1	14,0	21,1	36,5	20,4	285	3,470
Kahramanmaraş'ın tarihi-kültürel dokusu konusunda bilgim vardır.	6,3	14,7	23,9	39,3	15,8	285	3,435
Kahramanmaraş'ın siyasi kültürü hakkında bilgi sahibiyim.	7,3	12,9	30,3	27,2	22,3	287	3,442
Kahramanmaraş'ın ekonomik yapısı hakkında bilgi sahibiyim.	7,8	17,0	33,6	30,4	11,3	283	3,204
Kahramanmaraş'ın mimari özellikleri hakkında bilgim vardır.	8,8	18,7	30,3	28,9	13,4	284	3,193
Kahramanmaraş'ın örf, adet ve gelenekleri hakkında bilgim vardır.	10,8	7,7	19,9	38,3	23,3	287	3,557
Başka bir yere gittiğimde Kahramanmaraş'ı özliyorum.	34,8	12,2	17,8	17,1	18,1	287	2,714

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	N	Ort
Kahramanmaraş gelecekte daha güzel bir kent olacaktır.	12,9	6,3	29,7	22,4	28,7	286	3,475
Kahramanmaraş'ın coğrafi yapısını beğeniyorum.	16,9	16,5	28,2	24,6	13,7	284	3,017
Kahramanmaraş'ın iklimini beğeniyorum.	16,1	11,2	25,5	27,6	19,6	286	3,234
Kahramanmaraş'ın bitki örtüsünü beğeniyorum.	14,3	11,8	27,1	31,1	15,7	280	3,221
Kahramanmaraş'ın yol ve bina gibi fiziki yapılarını beğeniyorum.	33,0	21,5	28,5	11,8	2,5	288	2,347
Kahramanmaraş'ta yeterince alışveriş merkezi bulunmaktadır.	39,8	22,5	15,8	14,4	7,4	284	2,275
Kahramanmaraş'ta yeterince park ve yeşil alan bulunmaktadır.	23,2	12,9	16,8	30,0	17,1	280	3,050
Kahramanmaraş, mevcut kazancımızla geçinebildiğimiz bir kenttir.	16,0	14,6	23,6	31,6	14,2	288	3,135
Kahramanmaraş'taki yollar ve binalar Kahramanmaraş'a has özellikler barındırmaktadır.	25,4	19,5	32,4	16,0	6,6	287	2,588
Kahramanmaraş'a aidiyet duygum bulunmaktadır.	27,0	15,7	20,3	22,8	14,2	281	2,814
Kahramanmaraş siyasal ideolojimle örtüşen bir şehirdir.	27,1	12,5	30,4	18,2	11,8	280	2,750
Kahramanmaraş'ta doğması bile kendisini buralı hissedenden herkes Kahramanmaraşlıdır.	28,5	13,2	26,0	17,4	14,9	288	2,770
Kahramanmaraş'la ilgili çok anım olduğundan, buraya içten bağlılık hissediyorum.	30,4	13,6	17,8	19,9	18,2	286	2,818

Tablo 6'daki frekans analizlerinde genel olarak katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyinin yüksek olduğu ancak kent kimliğinin benimsenmesi noktasında sıkıntılar olduğu görülmektedir. Özellikle park, bahçe, yeşil alan ve alışveriş merkezleri gibi fiziki yapılar konusunda görüşlere katılım düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcılar kentin gelecekte daha iyi bir konumda olacağını düşünmektedir. Kahramanmaraş kent kimliği açısından

iklim ve bitki örtüsü noktasında katılımcılar olumlu düşüncelere sahiptir. Katılımcıların kentte karşı aidiyet duyguları yeterli düzeyde değildir. bu kapsamda merkezi yönetim ve yerel yönetim kuruluşlarınca çeşitli faaliyetlerle kentsel aidiyet düzeyi artırılabilir. Bununla birlikte kent kimliği bilgi düzeyi açısından kentin ekonomik yapısı ve mimari özellikleri konusunda katılım düzeyi düşüktür. Yapılacak faaliyetlerde bu noktanın da dikkate alınması gerekmektedir.

Tablo 7: İnternet Kullanımı Ölçeği Sorularının Yüzdelerik Dağılımları, Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	N	Ort
İnternet kullanıyorum çünkü;							
İnternet hayatımı kolaylaştırdığı için	7,0	5,3	6,7	35,4	45,6	285	4,073
Eş zamanlı olarak insanlar ile görüşüp bilgi paylaşımında bulunabildiğim için	7,4	5,3	10,2	37,0	40,1	284	3,971
İnternet üzerinden kendimi daha rahat ifade ettiğim için	13,2	13,9	29,2	27,0	16,7	281	3,202
İnternet üzerinden bilgi araştırmak benim için zevkli olduğu için	4,2	4,9	14,4	38,4	38,0	284	4,010
İnternet üzerinden aradığım bilgiye kolayca ulaşabildiğim için	3,9	3,9	4,9	38,9	48,4	285	4,242
Tanıdığım insanlarla iletişiminde bulunmak için	4,9	5,6	10,2	36,3	43,0	284	4,066
Ailem ve dostlarımla iletişiminde bulunmak için	7,4	3,2	10,5	37,2	41,8	285	4,028
Diğer insanlarla bilgi paylaşımında bulunabildiğim için	5,3	6,4	16,0	37,2	35,1	282	3,904
Başkalarına görüş bildirmek ve tavsiyelerde bulunmak için	5,6	9,4	23,4	35,0	26,6	286	3,674
Edindiğim bilgiler hakkında başkalarıyla iletişim kurabilmek için	5,2	6,6	24,0	36,2	27,9	287	3,749
Başkalarından destek almak için	12,2	11,5	22,7	29,4	24,1	286	3,416
İnterneti her zaman her yere kullanabildiğim için	6,9	5,9	14,2	28,5	44,4	288	3,975

Tablo 7’deki frekans analizlerinde genel olarak katılımcıların internet kullanımını ortaya koyan nedenlere yüksek oranda katıldığı görülmektedir. Bununla birlikte internet üzerinden kendini rahat ifade ettiği için internet kullananların ortalaması 3,202’dir. Bu önermede öğrenciler kararsızca yakın orandadır. Başkalarından destek almak için internet kullananların ortalaması

da diğer önermelere göre düşük düzeydedir (3,416).

4.4. Araştırma Hipotezleri ve Analiz Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde faktör analizi sonucunda elde edilen yeni değişkenler kapsamında oluşturulan hipotezler test edilmiştir.

H₁: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi cinsiyetleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 8: H1 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliği	Kadın	168	3,45	,785	0,87	,931
	Erkek	121	3,44	,986		

Kadın ve erkek katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliği bilgi

düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı (p değeri=0,931>0,05) tespit edilmiş olup, H₁ hipotezi reddedilmiştir.

H₂: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi cinsiyetleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 9: H2 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	Kadın	168	2,97	,717	2,240	,026
	Erkek	121	2,74	,963		

Kadın ve erkek katılımcıların kent kimliğini benimseme düzeyleri karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliğini benimseme düzeylerinin birbirinden farklı olduğu (p değeri=0,026<0,05) tespit edilmiş

olup, H₂ hipotezi kabul edilmiştir. Farklılık kadın katılımcıların katılım düzeyinin (2,97) erkek katılımcıların katılım düzeyinden (2,74) anlamlı derece fazla olmasından kaynaklanmaktadır.

H₃: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi doğum yerleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 10: H3 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliği Bilgi Düzeyi	Kahramanmaraş	87	3,89	,813	5,994	,000
	Diğer İl	201	3,25	,834		

Kahramanmaraş ve Kahramanmaraş dışında başka ilde doğan katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olduğu (p değeri=0,000<0,05) tespit edilmiş

olup, H₃ hipotezi kabul edilmiştir. Farklılık Kahramanmaraş'ta doğan katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerinin (3,89) Kahramanmaraş dışında doğanlardan (3,25) anlamlı derecede yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

H₄: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi doğum yerleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 11: H4 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	Kahramanmaraş	87	3,25	,799	5,334	,000
	Diğer İl	21	2,70	,804		

Kadın ve erkek katılımcıların kent kimliğini benimseme düzeyleri karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliğini benimseme düzeylerinin birbirinden farklı olduğu (p değeri=0,000<0,05) tespit edilmiş

olup, H₄ hipotezi kabul edilmiştir. Farklılık Kahramanmaraş'ta doğan katılımcıların kent kimliğinin benimsenme düzeylerinin (3,25) Kahramanmaraş dışında doğanlardan (2,70) anlamlı derecede yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

H₅: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi yaşları açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 12: H5 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliği Bilgi Düzeyi	18-20	111	3,30	2,254	,063
	21-23	154	3,51		
	24-26	15	3,91		
	27-29	3	3,04		
	30 ve üzeri	4	3,53		

Çeşitli yaş gruplarındaki katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini karşılaştırmak için yapılan F-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı (p değeri=0,063>0,05) tespit edilmiş olup, H₅ hipotezi ret edilmiştir.

H₆: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi yaşları açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 13: H6 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	18-20	111	2,72	1,943	,104
	21-23	154	2,96		
	24-26	15	3,04		
	27-29	3	2,63		
	30 ve üzeri	4	3,35		

Çeşitli yaş gruplarındaki katılımcıların kent kimliğini benimseme düzeylerini karşılaştırmak için yapılan F-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı (p değeri=0,063>0,05) tespit edilmiş olup, H₆ hipotezi ret edilmiştir.

H₇: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi gelirleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 14: H7 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliği Bilgi Düzeyi	0-499	156	3,38	,779	,540
	500-999	52	3,57		
	1000-1999	32	3,46		
	2000-2999	13	3,56		
	3000 ve üzeri	21	3,63		

Çeşitli gelir gruplarındaki katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini karşılaştırmak için yapılan F-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı (p değeri=0,540>0,05) tespit edilmiş olup, H₇ hipotezi ret edilmiştir.

H₈: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi gelirleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 15: H8 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	Hiç	156	2,84	1,275	,280
	0-2 saat	52	2,73		
	4-6 saat	32	2,89		
	6-8 saat	13	3,13		
	8 saatten fazla	21	3,14		

Çeşitli yaş gruplarındaki katılımcıların kent kimliğini benimseme düzeylerini karşılaştırmak için yapılan F-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı (p değeri=0,280>0,05) tespit edilmiş olup, H₈ hipotezi ret edilmiştir.

H₉: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi internet kullanım süreleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 16: H9 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliği Bilgi Düzeyi	Hiç	6	3,6132	,936	,444
	0-2 saat	90	3,4304		
	4-6 saat	135	3,5163		
	6-8 saat	36	3,4104		
	8 saatten fazla	22	3,1477		

Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini birbirinden farklı olmadığı (p internet kullanım süreleri açısından değeri=0,444>0,05) tespit edilmiş olup, H₉ karşılaştırmak için yapılan F-testi hipotezi ret edilmiştir. sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin

H₁₀: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi internet kullanım süreleri açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 17: H10 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	F değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	Hiç	6	3,61	1,101	,357
	0-2 saat	90	3,43		
	4-6 saat	135	3,51		
	6-8 saat	36	3,41		
	8 saatten fazla	22	3,14		

Katılımcıların kent kimliğini benimseme birbirinden farklı olmadığı (p düzeylerinin internet kullanım süreleri değeri=0,357>0,05) tespit edilmiş olup, H₁₀ açısından karşılaştırmak için yapılan F-testi hipotezi ret edilmiştir. sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin

H₁₁: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyi sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alıp almaması açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 18: H11 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliği Bilgi Düzeyi	Evet	167	3,60	,797	3,812	,000
	Hayır	120	3,20	,915		

Sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan ve almayan katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerini karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliği bilgi düzeylerinin birbirinden farklı olduğu (p değeri=0,000<0,05) tespit edilmiş olup, H₁₁

hipotezi kabul edilmiştir. Farklılık sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerinin (3,60) bilgi almayanlardan (3,20) anlamlı derecede yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

H₁₂: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alıp almaması açısından anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 19: H12 Hipotezi t-Testi Sonucu

		N	Ort.	Std. Sap.	t değeri	p değeri
Kent Kimliğinin Benimsenmesi	Evet	167	3,04	,807	4,000	,000
	Hayır	120	2,65	,834		

Sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan ve almayan katılımcıların kent kimliğini benimseme düzeyleri karşılaştırmak için yapılan t-testi sonrasında kent kimliğini benimseme düzeylerinin birbirinden farklı olduğu (p değeri=0,000<0,05) tespit edilmiş olup, H₁₂

H₁₃: Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyleri ile internet kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır.

hipotezi kabul edilmiştir. Sosyal medyadan Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan katılımcıların kent kimliği bilgi düzeylerinin (3,04) bilgi almayanlardan (2,65) anlamlı derecede yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo 20: H13 Hipotez Korelasyon Analizi

		Kent Kimliği Bilgi Düzeyi
İnternet Kullanımı	Pearson Correlation	,305
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	290

‘Katılımcıların kent kimliği bilgi düzeyleri ile internet kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır’ hipotezini kanıtlamak için yapılan korelasyon analizi sonucunda p değeri (0,000)<0,05 olduğu için H₁₃

H₁₄: Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi ile internet kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır.

hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre katılımcıların internet kullanım amaçları arttıkça kent kimliği bilgi düzeyleri (Pearson Korelasyon : ,305) artmaktadır.

Tablo 21: H14 Hipotez Korelasyon Analizi

		Kent Kimliğinin Benimsenmesi
İnternet Kullanımı	Pearson Correlation	,134
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	290

‘Katılımcıların kent kimliğini benimsemesi ile internet kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır’ hipotezini kanıtlamak için yapılan korelasyon analizi sonucunda p değeri (0,022)<0,05 olduğu için H₁₄ hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre katılımcıların internet kullanım amaçları arttıkça kent kimliğini benimseme düzeyleri (Pearson Korelasyon : ,134) artmaktadır.

5. SONUÇ

Bilişim teknolojisindeki gelişim her alanı etkilediği gibi kent kimliğinin benimsenmesi ve kent kimliğinin oluşmasında köklü değişikliklere neden olmuştur. Artık kentte ilişkin bilgiler daha hızlı ve çabuk bir şekilde kentlilere ulaştırılabilmektedir. Bu etkinin gerçekten var olup olmadığını belirlemek üzere

yapılan araştırmada olumlu sonuçlar elde edilmiştir. Nitekim araştırma sonucunda internet kullanımı ile kent kimliğinin benimsenmesi arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Yine aynı şekilde öğrencilerin kent kimliği bilgi düzeyi ile internet kullanımı pozitif yönlü bir ilişki içermektedir. Bu kapsamda internet kullanım amacı arttıkça kent kimliğinin benimsenmesi ve kent kimliği bilgi düzeyi artmaktadır. Eğer merkezi ve yerel yönetimler kent kimliğini barındıracak tüm bilgileri sosyal medya ve diğer kanallarla paylaşırlarsa kentte ilişkin yeni kimlikler oluşumu gerçekleşir hem de mevcut kent kimliği tüm toplum kesimlerince benimsenir.

Sosyal medyada Kahramanmaraş ile ilgili bilgi alan öğrencilerin hem kent kimliğini benimsenmesi hem de kent kimliği bilgi

düzei yüksek orandadır. Nitekim internet ve mobil teknolojisini kullanan öğrenciler kentte ilişkin bilgileri hem sosyal medya hem de diğer internet kaynaklarından rahatlıkla elde edebilirler. Bununla birlikte sosyal medya üzerinden kentin tarihi ve kültürel değerleri konusunda bilgi sahibi olurlar. Araştırma kapsamında katılımcıların demografik özelliklerine göre test edilen hipotezlerde dikkati çeken nokta kadın katılımcıların erkek katılımcılardan daha fazla kent kimliğinin benimsenmesidir. Ancak kent kimliği bilgi düzeyi açısından böyle bir farklılıktan söz edemeyiz. Yine katılımcıların doğum yeri açısından kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğinin benimsenmesi farklılık

göstermektedir. Kahramanmaraş doğumlu olanlar diğerlerine oranla kent kimliğinin benimsenmesinde ve kent kimliği bilgi düzeyinde daha fazla katılım göstermektedirler. Ancak yaş, gelir, ve internet kullanım süresi açısından kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğinin benimsenmesi farklılık göstermemektedir.

Sonuç olarak kent kimliği bilgi düzeyi ve kent kimliğinin benimsenmesinde sosyal medyadaki paylaşımların önemli etkisi olmaktadır. Yine internet kullanımı ile kent kimliği arasındaki ilişki kent kimliğinin benimsenmesinde ve kent kimliği bilgi düzeyinde internet kullanımının önemli bir yeri olduğunu göstermektedir.

KAYNAKÇA

1. ADIYAMAN, K. (2008) *Kentleşme Sürecinde Türkiye ve Kent Kimliği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Konya.
2. ASLANOĞLU A.R. (2000) *Kent, Kimlik ve Küreselleşme*, Bursa: Ezgi Kitabevi.
3. BAL, H. (2003) *Kentsel Yapı ve Kentleşme Süreci*, Isparta: Fakülte Kitabevi.
4. BALCI, Ş. ve AYHAN, B. (2007) “Üniversite Öğrencilerinin İnternet Kullanım ve Doyumları Üzerine Bir Saha Araştırması”, *Selçuk İletişim*, 5 (1): 174-197.
5. BELLİ, A., KARAKAYA, E., AYDIN, A. (2016) “Kent Kimliği-Mekan Tercihi İlişkisi: Kahramanmaraş İli Örneği”, içinde G. ATANUR, M. YAMAN (Ed.), *Kent Kültürü ve Kentlilik Bilinci Sempozyumu*, Bursa, s. 165-183.
6. BERTAUD, A. (2010) *Brasilia Spatial Structure: Between the Cult of Design and Markets*, http://alainbertaud.com/wp-content/uploads/2013/06/AB_Brasilia_2010_20_August_1.pdf. (Erişim Tarihi: 10.09.2017).
7. COŞKUN, R.; ALTUNIŞIK R.; BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E. (2010) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık.
8. ÇAKIR, V. (2000) “Yeni İletişim Teknolojilerinin Reklam Üzerine Etkileri”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, yayımlanmamış yüksek lisans tezi.
9. DURMUŞ, B., YURTKORU, S.E., ÇİNKO, M. (2013) *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*, İstanbul: Beta Basım A.Ş.
10. ERKAN, R. (2004) *Kentleşme ve Sosyal Değişme*, Ankara: Bilimadamı Yayınları.
11. ES, M. (2007) *Kent Üzerine Düşünceler*, İstanbul: Plato Danışmanlık.
12. GÜLER, T., ŞAHNAGİL, S., GÜLER, H. (2016) “Kent Kimliğinin Oluşturulmasında Kültürel unsurların Önemi: Balıkesir Üzerine Bir İnceleme”, içinde G. ATANUR, M. YAMAN (Ed.), *Kent Kültürü ve Kentlilik Bilinci Sempozyumu*, Bursa, s.131-148.

13. IŞIK, O., AKBOLAT, M. (2010) “Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Bilgi Dünyası*, 10 (2): 365-389.
14. OĞURLU, İ. (2014) “Çevre-Kent İmajı-Kent Kimliği-Kent Kültürü Etkileşimleri Bir Bakış”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 26: 275-293.
15. ÖZALP, D. (2008) *Tarihi Kent İmajının Korunmasında Kentsel Tasarım – Antakya Örneği*, Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Ankara <http://www.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/30989,tez---defne-ozalppdf.pdf?0> (Erişim Tarihi: 10.09.2017).
16. TOPÇU, K. D. (2011) “Kent Kimliği Üzerine Bir Araştırma: Konya Örneği”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (2): 1048-1072.
17. ÜNİVAR, Ş. (2008) “Turizm Sektöründe Bilgi İletişim Teknolojileri Kullanımı”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10 (1-2): 597-618.
18. VURAL, Z. B. A., BAT, M. (2010), “Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma”, *Journal of Yasar University*, 20 (5): 3348-3382.
19. ZORLU, T.; AYDINTAN, E.; ENGİN, E. (2010), “Kent Kimliği: Tanjant ve Karadeniz Sahil Yollarının Trabzon Kent Kimliğine Etkileri”, *Mimarlık Dergisi*, Sayı: 352.

ULUSLARARASI DÜZEYDE ELEKTRİKLİ VE ELEKTRONİK ATIKLARIN (E-ATIK) TİCARETİ VE SORUNLAR¹

ELECTRICAL AND ELECTRONIC WASTES (E-WASTE) TRADE IN THE INTERNATIONAL LEVEL AND ITS PROBLEMS

Ferhunde HAYIRSEVER TOPÇU*

*Doç. Dr. Akdeniz Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, hayirseverf@akdeniz.edu.tr

ÖZ

Günümüzde atığın miktarının artmasının yanı sıra diğer zorluklar, birçok ülkenin hala atık yönetim sistemlerinin gelişmemiş olması ve atığın bileşiminin de değişiyor olmasıdır. Ekonomik ve teknolojik gelişme ve dijital devrim nedeniyle atığın bileşiminde artan ölçüde elektrikli ve elektronik atıklar (e-atık) yer almaktadır. Bu çalışmada e-atıkların uluslararası düzeyde ticareti ve bu bağlamda ortaya çıkan sorunların değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla öncelikle uluslararası düzeyde e-atık üretimi, bertarafı ve geri dönüşümü, e-atık ticaretine ilişkin genel göstergeler ortaya konulacak; ardından Basel Sözleşmesi'nin ortaya çıkış süreci ve içeriği ele alınacaktır. Üçüncü olarak ise e-atıkların üretim, tasarım, bertaraf ve geri dönüşüm sorunları; Basel Sözleşmesi'nden kaynaklanan sorunlar; gelişmekte olan ülkelerin sorunları, insan ve çevre sağlığı sorunları incelenecektir. Sonuç olarak e-atıkların azaltılması, tüketici eğilimlerinin değiştirilmesi, malların niteliğini ön plana çıkaracak ekonomik yapının sağlanması; formal atık yönetim sistemlerinin kurulması, kısa vadede enformel geri dönüşüm sektörünün insani güvenlik sorunlarının çözülmesi; e-atıkların sınır ötesi hareketinin kontrol edilmesi, gelişmekte olan ülkelerin e-atık sorunlarının çözümü için konuya birçok açıdan yaklaşılması gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Elektrikli ve elektronik atıklar, e-atık, e-atık ticareti, geri dönüşüm, Basel Sözleşmesi.

Jel Kodları: E26, F13, F18, F53.

ABSTRACT

Today, in addition to increasing the amount of waste, other challenges are that many countries still have not developed their waste management systems and the composition of the waste is changing. Due to economic and technological development and digital revolution, increasingly e-waste are present in the composition of the waste. In this study, it is aimed to evaluate the international trade of e-waste and the problems emerging in this context. To this end, firstly general indicators of e-waste production, disposal, recycling and e-waste trade at international level will be showed; then the process and the content of the Basel Convention will be examined. Thirdly, the problems of production, design, disposal and recycling of e-waste; the problems stemming from the Basel Convention; the problems of developing countries and human and environmental health problems will be examined. As a result, it is necessary to reduce e-waste, to change consumer trends, and to provide economical structure that will give priority to the quality of the goods; to establish formal waste management systems, to solve the human security problems of the informal waste sector in the short term, to control cross-border movement of e-waste, to approach the subject from many angles in order to solve the e-waste problems of developing countries.

Keywords: Electrical and electronic waste, e-waste, e-waste trade, recycling, Basel Convention.

Jel Codes: E26, F13, F18, F53.

¹ Bu çalışma Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi 2017.05.0106.090 nolu proje tarafından desteklenmiştir.

1. GİRİŞ

Günümüzde artan nüfus ve tüketim nedeniyle küresel düzeyde atık üretiminde de artışlar olmaktadır. Dünya Bankası'na göre, atık miktarında 2012 ve 2020 yılları arasında üç kat bir artış olacağı tahmin edilmektedir. Atığın miktarının artmasının yanı sıra diğer zorluklar, birçok ülkenin hala atık yönetim sistemlerinin gelişmemiş olması ve atığın bileşiminin de değişiyor olmasıdır. Ekonomik gelişme, kentleşme, teknolojik gelişme ve dijital devrim nedeniyle atığın bileşiminde artan ölçüde plastikler, ambalajlar, kağıt, elektrikli ve elektronik atıklar (e-atık) yer almaktadır.

E-atıklar elektrikli ve elektronik eşyaların tüm parçalarını ve sahibinin yeniden kullanma niyeti olmaksızın elinden çıkardığı parçalarını kapsayacak şekilde kullanılan bir kavramdır (Baldé vd. 2015: 11). Bir başka ifadeyle, kullanım ömrünü tamamlamış olan, içerisinde bir veya daha fazla elektrik iletim elemanı bulunduran ürünlere verilen addır (İMMİB, 2017).

E-atık olarak sınıflandırılabilen eşyalar şu şekildedir: (İMMİB, 2017) Büyük ev eşyaları (buzdolabı, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi vb); küçük ev aletleri (elektrik süpürgesi, tost makinesi vb); bilişim ve telekomünikasyon cihazları (her türlü bilgisayar ve telefonlar); tüketicinin kullandığı eğlencelik küçük el eşyaları (video kamera, müzik enstrümanları); aydınlatma ekipmanları (flüoresan lamba ve ampuller vb); büyük ve sabit sanayi aletleri hariç olmak üzere elektrikli ve elektronik aletler (matkap ve testereler); oyuncaklar, eğlence ve spor aletleri (video oyunları, jetonlu makineler); tıbbi cihazlar (dializ ve analiz ekipmanları); izleme ve kontrol aletleri (termostatlar ve ısı ayarlayıcıları); otomatlar (para ve içecek otomatları).

Üretim ve tüketim modellerinde ortaya çıkan değişikliklerle birlikte miktarı artan atık maddelerin insan ve çevre sağlığı açısından da riskleri giderek artmaktadır. Formel atık yönetim sistemlerinde e-atıkların bertarafı ve geri dönüşümü ile bu riskler ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Ancak söz konusu formel sistemlere ilişkin

sorunlar var olduğu gibi, birçok ülkede e-atıkların enformel olarak toplanması ve geri dönüşümü söz konusudur. Ülkeler arasındaki farklılaşan çevresel standartlar ve bunların sebep olduğu maliyetler, gelişmekte olan ülkelerdeki ekonomik, siyasal ve sosyal sorunlar başta olmak üzere birçok faktör enformel atık sektörünün varlığını sürdürmesinde rol oynamaktadır. Ülkeler arasındaki farklılaşmanın bir diğer sonucu ise e-atıkların uluslararası düzeyde bir ülkeden diğerine taşınması, e-atıkların uluslararası düzeyde ticarete konu olmasıdır.

E-atıkların uluslararası ticareti konusundaki temel düzenleme 1989 yılında kabul edilen ve 1992 yılında yürürlüğe giren Tehlikeli Atıkların Sınırlar Ötesi Taşınması ve Bertaraf Edilmesinin Kontrolüne İlişkin Basel Sözleşmesi'dir. Bu noktada da konu ile ilgili ülkeler arasında görüş farklılıkları ve tartışmalar sürmekte, gerek Sözleşmenin içeriği gerek uygulanması açısından sorunlarla karşılaşmaktadır.

Diğer tarafta özellikle miktarı giderek artan e-atıkların yoğun bir şekilde gönderildiği Afrika ve Asya ülkeleri bu konuda ciddi bir tehdit altında kalmaktadır. Birçok gelişmekte olan ülkede e-atıkların enformel olarak toplanması ve geri dönüşümü söz konusudur. Bu sektör çoğunlukla niteliksiz işgücü için bir iş alanı olarak varlığını sürdürmektedir. İnfomel toplama sonrasında, elektronik ürünlerin yeniden kullanım değeri yoksa, o zaman atıklar çoğunlukla "arka bahçe geri dönüşümü" yoluyla ya da standart olmayan yöntemlerle ayrıştırılmaktadır ki bu da insanlar ve çevre için ciddi zararlara yol açmaktadır (Baldé vd. 2015: 34). E-atıkların içerisinde yer alan civa, yanıcı maddeler, plastikler, kimyasallar gibi tehlikeli maddelerin doğrudan insanlara temas etmesi ya da havaya, suya, toprağa karışması hem insan sağlığı açısından, hem de çevre açısından büyük sorunlara yol açmaktadır.

Bu çalışmada günümüzde miktarı giderek artan e-atıkların uluslararası düzeyde ticareti ve bu bağlamda ortaya çıkan sorunların değerlendirilmesi

amaçlanmaktadır. Bu amaçla öncelikle uluslararası düzeyde e-atık ticaretine ilişkin genel göstergelerin açıklanması, e-atık miktarı ve e-atık ticaretinin yönünün ortaya konulmasının ardından, temel uluslararası sözleşme olarak Basel Sözleşmesi'nin ortaya çıkış süreci ve içeriği incelenecektir. Üçüncü olarak ise e-atık ticaretinin sorunları ele alınacak ve bu çerçevede e-atıkların üretim, tasarım, bertaraf ve geri dönüşüm sorunları; Basel Sözleşmesi'nden kaynaklanan sorunlar; gelişmekte olan ülkelerin sorunları, insan ve çevre sağlığı sorunları ortaya konulacaktır.

2. ULUSLARARASI DÜZEYDE E-ATIK TİCARETİ

Ticaret, çevresel mal ve hizmetlerin yayılmasında hayati bir rol oynamaktadır. Teknoloji ve ulaşımdaki ilerlemeler, ticaret maliyetlerini düşürerek birçok farklı mal ve hizmeti dünya çapında dolaşıma sokmuştur. Çevresel mal ve hizmetlerle birlikte küresel çevre pazarı büyük bir sektör haline gelmiştir ve hızla büyümeye devam etmektedir. Pazarın büyüklüğü 1996'da 453 milyar dolar, 2002'de 563 milyar dolar, 2005'de 607 milyar dolar (Topçu ve Topçu, 2008: 281), 2011'de 866 milyar dolar iken, 2020'de 1.9 trilyon dolara yükselmesi beklenmektedir (Bucher vd., 2014:1).

E-atıklar daha önce belirtildiği gibi, elektrikli ve elektronik eşyaların tüm parçalarını ve sahibinin yeniden kullanma niyeti olmaksızın elinden çıkardığı parçalarını kapsayacak şekilde tanımlandığından, ikinci el ürün olarak ticarete konu olmaktadır. Bu yönüyle çevresel mal ticaretinin bir yönünü oluşturan e-atıklar, diğer tarafta bu atık ürünlerin bertarafı ve geri dönüşümü hizmetleri çerçevesinde çevresel hizmet olarak görünür. Ayrıca e-atıklar demir, alüminyum, bakır, altın, gümüş ve diğer nadir metallerin olduğu değerli materyalleri içerdiği için küresel düzeyde bir kaynak olarak da tanınmaktadır (Heacock vd., 2016: 550).

İzleyen bölümde e-atık miktarı ve e-atık ticaretinin yönü ele alınacaktır. Ancak e-atıklara ilişkin uluslararası ticaretin ölçülmesi ve izlenmesi çeşitli nedenlerle son derece zordur. Bu nedenler arasında, e-atıkların evrensel tanımının olmaması, yeni ve kullanılmış elektronik eşyalar arasında ayırım yapan uluslararası ticaret verilerinin yokluğu ve yasadışı ticaretin rolü sayılabilir (Lepawsky, 2015: 148). Bu nedenle konuyla ilgili erişilen verilerde de farklılıklar görülebilmektedir.

2.1. E-Atık Miktarı

*The International Trade Centre Raporu'*na (Bucher vd. 2014: 2) göre, küresel e-atık toplama hizmetlerinin pazar büyüklüğünün 2020'ye kadar 2010 düzeyinin üç katına çıkacağı tahmin edilmektedir.

Küresel düzeyde e-atık üretimi 2014 yılında 41.8 milyon ton, 2017'de 65.9 milyon ton olmuştur (Heacock vd., 2016: 550). 2014 yılı itibariyle kişi başına düşen e-atık miktarı Avrupa'da 15.6 kg, Amerika'da 12.2 kg, Asya'da 3.7 kg, Afrika'da 1.7 kg'dır (Baldé vd. 2015: 25). Kişi başına düşen e-atık miktarının ABD ve Avrupa ülkelerinde yüksek olması e-atıkların ilk ortaya çıkış kaynağı olarak bu ülkeleri göstermektedir. Ancak toplam rakamlara bakıldığında, 2014 yılı itibariyle üretilen e-atık miktarı Asya'da 16 milyon ton, Amerika'da 11.7 milyon ton (7.9 milyon ton Kuzey Amerika, 1.1 milyon ton Orta Amerika, 2.7 milyon ton Güney Amerika), Avrupa'da (Rusya dahil) 11.6 milyon ton, Afrika'da 1.9 milyon tondur (Baldé vd. 2015: 25). Bir başka deyişle, nüfusun fazla olması nedeniyle toplamda Asya Kıtası e-atık üretimi noktasında ilk sırada yer almaktadır. Ülke bazında bakıldığında ise, 2014 yılı itibariyle en büyük e-atık üreticileri ABD (7.1 milyon ton) ve Çin (6.0 milyon ton) olmuştur (Heacock vd., 2016: 550).

E-atık üretimine ilişkin olarak, gelişmekte olan ülkelerin e-atık üretiminin yakın zamanda daha çok artacağına işaret edilmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde nüfusun ve nüfus artış hızının fazla olması, elektronik ürünlere olan talebin de artıyor

olması, bu ülkelerde kullanılmakta olan ve sayıca artan elektronik ürünlerin modellerinin gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında daha eski olması, bu nedenle ürünlerin kullanım ömürlerinin daha kısa olması gibi nedenlerle e-atık miktarının artması öngörülmektedir. Pickren çalışmasında (2014) bu konuda yapılan güncel araştırmaların sonuçlarına işaret etmektedir. Bu araştırmalara göre, gelişmekte olan ülkeler, yurtiçinde 2017 yılında gelişmiş ülkelerden daha fazla, kullanılmış ve ömrünü tamamlamış elektronik eşyalar üretecekler; Çin ve Hindistan'ın 2020 yılına kadar atıklarında sırasıyla %400 ve %500 büyüme ortaya çıkacaktır (Pickren, 2014: 37). Bir başka araştırmaya göre ise gelişmekte olan ülkelerin önümüzdeki 6-8 yıl içinde gelişmiş ülkelerin iki katı e-atık üreteceği ileri sürülmektedir (Garlapati, 2016: 876). Tahmine dayalı rakamlar farklılaşmakla birlikte, genel olarak e-atık üretiminde gelişmekte olan ülkelere kaynaklı artış eğiliminin de olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Üretim ve tüketim modellerinde ortaya çıkan değişikliklerle birlikte miktarı artan atık maddelerin insan ve çevre sağlığı açısından da riskleri giderek artmaktadır. Gelişmiş ülkelerde hem çevre koruma hem de atıkların insan ve çevre sağlığı açısından taşıdığı risklere karşı artan bilinçlenme atık yönetimi konusunda daha sıkı çevresel standartların ve yasal düzenlemelerin kabul edilmesine (Heacock vd., 2016: 550) ve zaman içinde bu tür düzenlemelerin artmasına yol açmıştır.

Örneğin, günümüzde Avrupa'da, 27 ülkenin her birinde, 2019 yılına kadar üretilen e-atıkların en az % 85'inin geri dönüştürülmesi amacıyla düzenlemeler getirilmiştir. Kanada, elektronik geri dönüşüm ve işleme standardı ile geri dönüşüm endüstrisini geliştirmiştir. ABD'de e-atık geri dönüşümü için federal düzeyde bir yasa ya da sistem olmamasına karşın, eyaletlerin yarısında elektronik geri dönüşüm endüstrisini geliştiren çeşitli yasalar vardır. Avustralya, e-atıkların toplanması ve geri dönüştürülmesiyle ilgili

sorumluluğun alınması için hükümet düzenlemeleri ve sanayi eylemlerinin bir kombinasyonunu içeren Ulusal Televizyon ve Bilgisayar Geri Dönüşüm Programı'na sahiptir (Garlapati, 2016: 878- 879).

Gelişmekte olan ülkelere de zamanla e-atıkların denetimi veya geri dönüşümüne ilişkin yasal ve kurumsal düzenlemeler ortaya çıkmaya başlamıştır. Ancak bu noktada ülkeler arasında farklılıklar olduğunu, bazı ülkelerde daha ileri bir koruma veya geri dönüşüm varken, bazılarında olmadığını belirtmek gerekir. Latin Amerika'da Kosta Rika, Kolombiya, Peru, Brezilya ve Meksika e-atık kurallarına sahiptir. Brezilya 2018 yılına kadar %17 ile hedeflenen kapsamlı bir e-atık politikası hazırlamaktadır. Asya'da yalnızca Tayvan, Güney Kore, Japonya, Çin ve Hindistan e-atık politikalarına sahiptir. Afrika'nın az sayıdaki ülkesinde e-atık geri dönüşümü için kabul edilen yasalar olmakla birlikte, çoğu Afrika ülkesinde ve dünyadaki diğer birçok ülkede yasal düzenlemeler ve e-atıkların geri dönüşümü henüz gelişmemiştir (Garlapati, 2016: 878- 879).

2.2. E-Atık Ticaretinin Yönü

Daha önce ifade edildiği gibi e-atıklar uluslararası düzeyde ticarete konu olmakta, ülkeler arasında yer değiştirmektedir. E-atıkların ticaretinin yönünün ne olduğuna, bir başka deyişle e-atıkların nereden nereye gönderildikleri, kaynak ülkeler ve alıcı ülkelerin hangi devletler olduğuna bakıldığında, öncelikle Kuzey-Güney² eksenli bir akışın olduğu dikkat çekmektedir. Çevre sorunlarının ortaya çıkışı ve sorunlara çözüm bulma girişimlerinde de ağırlıklı olarak işleyen

² Örneğin, çevresel mal ve hizmet pazarında, ABD, Batı Avrupa ve Japonya pazarının %90'ını kontrol etmektedirler. 2002 yılında bu oran %65 idi. ABD, Almanya, Fransa, Japonya ve İngiltere en gelişmiş çevresel pazarlara ve tüm dünyada donanım, teknoloji ve hizmet ihraç eden en büyük çevre şirketlerine sahip olan ülkelerdir. Gelişmekte olan ekonomilerin pazardaki payı ise sadece %15'lere düşmüştür. Bu nedenle çevresel mal ve hizmet ticareti ağırlıklı olarak Kuzey-Güney olarak devam etmektedir (Topçu ve Topçu, 2008).

Kuzey- Güney ikiliği, e-atık ticaretinde de görülmektedir.

Lepawsky (2015), Birleşmiş Milletler COMTRADE veritabanından 1996'dan 2012'ye kadar mevcut olan verileri kullanarak 206 ticaret bölgesinde rapor edilen 9400'ün üzerinde ticari işlemi inceleyerek e-atık ticaretinin büyüklüğünü ve yönünü ortaya koymaya çalışmaktadır. Buna göre, 1996'da Batı Avrupa ülkeleri, ABD ve Avustralya e-atıkların en çok ihraç edildiği ülkeler iken, 2012 yılında da ABD ve Batı Avrupa diğer bölgelere e-atık ihraç eden bölgeler içinde en üstte olmaya devam etmektedir.

E-atık ticaretinin gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere olan yönü başka çalışmalarda da vurgulanmakta, bu akışta kaynak ve alıcı ülkeler ortaya konulmaktadır. Ayrıca kimi zaman tek bir ülke başka bir tek ülke ile ağırlıklı olarak alıcı ve verici ilişkisini sürdürürken, kimi zaman bu dolaşım e-atıklara göre de değişebilmektedir.

E-atıklar, civa, kurşun ve bromlu alev geciktiriciler gibi toksik materyallerin varlığı nedeniyle tehlikeli atık olarak kategorize edilmiştir (Secretariat of the Basel Convention, 2017). Bu çerçevede uluslararası ticarete bakıldığında, tehlikeli veya toksik atıkların çoğu sanayileşmiş ülkeler (OECD üyelerinin çoğunluğu, ABD, AB ülkeleri, CANZ-Kanada, Avustralya, Yeni Zelanda-) ve Japonya tarafından üretilmektedir (Nanda and Pring, 2014: 462-463). Günümüzde, Asya ülkeleri, özellikle Tayland ve Malezya, ağır metal hurda, kurşun asit otomobil pilleri, bilgisayar parçaları ve plastiklerini Avustralya ve diğer OECD ülkelerinden ithal etmektedirler. Hindistan, Pakistan ve Bangladeş gemi hurdaya çıkarma işini neredeyse tekellerine almışlardır. Avustralya, Yeni Zelanda ve diğer yerlerden gelen kurşun asidik akünün bertaraf edilmesi için Filipinler kilit bir merkez olmuştur. Hindistan, özellikle Avustralya'dan çinko kalıntılarının önemli bir ithalatçısıdır. Almanya metal, civa atıkları ve atık boyalarını Ukrayna ve diğer

Orta ve Doğu Avrupa ülkelerine ihraç etmektedir. Çin, Avustralya ve diğer ülkelerden büyük miktarda bilgisayar atığı ithal etmektedir (Nanda and Pring, 2014: 463).

Yapılan diğer çalışmalara göre, gelişmiş ülkelerde toplanan önemli miktarda e-atık gelişmekte olan ülkelere satılmakta; söz konusu atıkların %80'i Çin ve Afrika'da bazı ülkelere gönderilmektedir. Batı Afrika dünyanın çeşitli bölgelerinden e-atığın geldiği bir boşaltma alanı haline gelmiştir. Özellikle tüm dünyada kullanılmış elektronik eşyaların ya da e-atıkların illegal ithali Gana ve Nijerya gibi ülkelerdeki e-atığın temel kaynağı olmuştur (Baldé vd. 2015: 33, 38; Garlapati, 2016: 876; Heacock vd., 2016; Tong and Wang, 2004; Pickren, 2014; Sullivan, 2014). Mart 2002'de, *Basel Action Network* (BAN) ve *Silicon Valley Toxic Coalition* tarafından yayınlanan "*The High-Tech Trash in Asia*" Raporu'na göre, Amerika Birleşik Devletleri'nde geri dönüştürücülerin kullanıcılardan topladığı hurdaya ayrılan bilgisayarların yüzde 90'ından fazlası Asya'nın gelişmekte olan bölgelerine ihraç edilmekte ve yaklaşık yüzde 80'i Çin'in kıyı bölgelerine gitmektedir. Bu durum Çin'i gelişmiş ülkelerin e-atıklarının en büyük alıcısı haline getirmektedir (Tong and Wang, 2004: 610). *Basel Action Network* (BAN) e-atıkların Kuzey-Güney eksenli boşaltımını dijital çağın temel çevre adaletsizliği olarak ortaya koymuştur (Pickren, 2014: 37).

E-atık ticaretinin yönünün Kuzey-Güney olmasının nedenlerine bakıldığında, farklı etkenlerin rol oynadığı görülmektedir. İlk olarak gelişmiş ülkelerde e-atık bertaraf maliyetlerinin yüksek olmasına dikkat çekilmektedir (Heacock vd., 2016; Baldé vd. 2015: Nanda and Pring, 2014; Sullivan, 2014; Lepawsky and McNabb, 2010; Schmidt, 2006). 1980'lerden itibaren endüstrileşmiş ülkelerde atık yasalarının sıkılaştırılması, çevresel standartların yükselmesi ulusal düzeyde bertaraf maliyetlerini arttırmış ve atıkların atılması ve işlenmesi amacıyla ihraç edilmesi için finansal bir teşvik yaratmıştır (Lepawsky

and McNabb, 2010: 178; Heacock vd., 2016: 550).

Schmidt (2006) bu durumu rakamlarla şu şekilde ortaya koymaktadır: Amerika Birleşik Devletleri'nde tek bir monitörün geri dönüştürme maliyeti 15 dolara kadar çıkabilmektedir. Yasal bir şekilde işlemleri yürüten birçok geri dönüşümcü bu maliyetleri, yenilediği ekipman satışları ya da eski, satılmayan ürünlerden aldığı harç benzeri ücretler yoluyla azaltmaya ve kar elde etmeye çalışır. Ancak tüm geri dönüşüm endüstrisi bu şekilde değildir. Gemiler aracılığıyla ihraç edilmesi durumunda, gemi konteynerleri, içindekinin kombine değeri ile değil, ağırlığı ile satın alındığında, o zaman atıklar yükün "ortalama" ağırlığına göre taşınmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nden Afrika'ya, kullanılmış elektronik eşyalarla dolu 40 metrelik bir gemi konteynerinin maliyeti ortalama 5,000 ABD dolarıdır (Schmidt, 2006: 234). Bir başka örnekte ise, içerdiği zehir düzeyinin miktarına bağlı olarak, bir tonluk atığın bertarafının gelişmiş ülkelerdeki maliyeti 160 ile 3,000 dolar arasında iken, bu bedel, Afrika'da ton başına 2.50 dolardır (Çoban, 2004: 281).

Gelişmiş ülkelerde etkili formal geri dönüşüm sektörleri olmakla birlikte, düşük e-atık toplama, yetersiz geri dönüşüm ve düşük etkinlik nedeniyle, bu ülkelerde bile tesisler sayıca az ve pahalı tesislerdir (Heacock vd., 2016: 550). Diğer yandan gelişmiş ülkelerde kurulması planlanan yeni atık tesislerine yakın yerleşim alanlarından gelen tepki de sorunun çözümünü zorlaştırmaktadır (Heacock vd., 2016: 550). Yeni atık bertaraf tesislerinin kurulmasındaki zorluklar *arka bahçemde olmasının sendromu*, maliyet ve coğrafi faktörler (Nanda and Pring, 2014: 464) olarak da sayılabilir. Gelişmekte olan ülkelerle karşılaştırıldığında, gelişmiş ülkelerde artan çevre bilinci ve yerel toplulukların kirli endüstriyel etkinliklere karşı mücadeleye girişmesi, şirketleri yer seçimi konusunda sınırlandırmaktadır (Çoban, 2004: 281). Tahminen küresel e-atığın sadece %15'i tam olarak geri dönüştürülmektedir (Heacock vd., 2016:

550). E-atıkların formal olarak toplanması ve bertaraf edilmesi oranı yaklaşık olarak Avrupa Birliği'nde %40, ABD ve Kanada'da %12, Çin'de %24 ve Japonya'da %30, Avustralya'da %1'dir (Baldé vd. 2015: 28-29).

İşgücünün niteliği de geliştirmekte olan ülkeleri alıcı ülke konumuna sokmaktadır. İşgücü uluslararası düzeyde gelişmiş ve geliştirmekte olan ülkeler arasında bölüşülmüştür: gelişmiş ülkeler nihai ürünlerin üretimi ve geri dönüşümünde uzmanlaşırken, geliştirmekte olan ülkeler tüketim ve ikinci el ürünlerin işgücü yoğun şekilde ayrıştırılmasında odaklanmaktadır (Tong and Wang, 2004: 609).

E-atıklarla ilgili formal bertaraf ve geri dönüşüm tesislerinin boşluğu özellikle enformel sektör ile doldurulmaktadır. Çin, Hindistan, Pakistan, Malezya, Tayland, Filipinler, Vietnam, Gana, Nijerya gibi geliştirmekte olan ülkelere enformel e-atık geri dönüşümü sektörü önemli boyutlara ulaşmıştır. Çin'de Guiyu bölgesi dünyada en büyük enformel e-atık geri dönüşüm alanı olup, 100.000 kişi çalışmaktadır (Heacock vd., 2016: 551; Chi, 2011: 733).

Diğer yanda geliştirmekte olan ülkelere e-atığın ihracı ve bertarafı için düzenleyici kuralların sayıca az ve içerik olarak daha az sıkı olmaları nedeniyle e-atıklar gelişmiş ülkelere doğru geliştirmekte olan ülkelere doğru taşınmaktadır (Baldé vd. 2015: 33). Çoban (2004: 281) bu durumu çevreyle bağlantılı etmenler olarak ifade etmektedir. Çoban'a göre, bu etmenleri, yalnızca kirlilik denetim önlemlerine ya da çevre standartlarına indirgememek, ama bir unsurlar kümesi olarak düşünmek gerekir. Bunlar arasında, çevre yasaları ve bunların uygulanma derecesi, emisyon ve atık standartları, toprak kullanım kuralları, ÇED (çevresel etki değerlendirmesi) gereklilikleri, çevre vergileri, etkinlik sonrasına ilişkin düzenlemeler, kirli ürünlerle ilgili ihracat sınırlandırmaları ve gümrük denetimleri, çevresel sorumluluk ve oluşan zarara bağlı hukuksal yaptırımlar sayılabilir. Gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında, geliştirmekte

olan ülkelerde bunların hemen tümü ya zayıftır ya da uygulama pratiği gevşektir.

E-atık ticaretinde Kuzey-Güney eksenli akışın ağırlık taşıdığı görülmekle birlikte, e-atık ticaretinin yönünü karmaşıklaştıran başka akışlara da dikkat çekilmektedir. Özellikle bir önceki bölümde bahsedilen, gelişmekte olan ülkelerde yakın zamanda üretilen e-atık miktarının artmakta olması ve bu artışın fazlalaşacağı tahminlerine dayanarak Güney'in kendi içinde de e-atık ihracına dikkat çekilmektedir. Konuyla ilgili araştırmalara göre, Batı Afrika'da e-atıkların % 50-85'ini ithalat değil, yerel tüketim yaratmaktadır. Çin'de Guiyu'da işlenen genel atık toplamında Amerikalı ve Avrupalı e-atıkların yüzdesi düşmektedir (Pickren, 2014: 37).

Lepawsky ve McNabb'in (2010) araştırmalarına göre, görünen sadece gelişmiş ülkelere doğru tek yönlü kirlilik akışı (kirlilik cenneti hipotezi) değil, çok sayıda ülkenin e-atıkların hem ilk ortaya çıkış kaynağı hem de son noktası konumunda olduğu bir durumdur (Lepawsky, 2015; Lepawsky ve McNabb, 2010). Örneklere bakılacak olursa,

- 1996'da Endonezya Avustralya'dan 50 milyon kg'dan fazla, Hong Kong'dan 35 milyon kg'dan fazla e-atık ithal etmiştir. Endonezya bu yılda başka yerlerden de, Asya'dan (örneğin. Singapur, Malezya, Tayland, Vietnam, Anakara Çin ve Hong Kong) Orta Doğu (örneğin. Suudi Arabistan, Ürdün, Lübnan ve Kuveyt) ve Afrika'dan (Nijerya, Fildişi Sahili ve Uganda) e-atık ithal etmiştir. 2012'ye gelindiğinde ise Endonezya'nın durumu radikal olarak değişmiştir. 1996'da e-atıkların net ithalatçısı olan Endonezya, bu tarihte bir net ihracatçı olmuştur. Endonezya'nın en fazla e-atık ihraç ettiği ülkeler ABD, Çin, Singapur, Kore Cumhuriyeti, Hong Kong Özel İdari Bölgesi (SAR)'dir (Lepawsky, 2015: 153).
- Dünyanın en büyük e-atık ithalatçılarından bir diğeri olan Meksika'nın durumu da bir başka şekilde

işlemektedir. Endonezya'dan farklı olarak Meksika'nın e-atık ithalatının % 99'undan fazlası tek bir kaynaktan, ABD'den gelmekte; e-atık ihracatının % 95'inden fazlası da yine tek bir noktaya, ABD'ye gitmektedir. Bu durum gelişmekte olan bir ülkenin gelişmiş bir ülkeye e-atık ihraç ettiğini göstermektedir. Ancak bu ticari akışın büyüklüğü aynı değildir. Meksika ABD'den 387 milyon kg e-atık alırken, ABD Meksika'dan 202.000 kg e-atık almaktadır. Diğer tarafta ABD Kanada'dan da e-atık ithal etmektedir. Bu durum ABD, Meksika ve Kanada arasındaki e-atık ticaretinin bölge-içi bir yönünün olduğunu göstermektedir. Özellikle Kuzey Amerika Serbest Ticaret Anlaşması (NAFTA) çerçevesindeki ticari ilişkilerin bir yansıması olarak görülebilir. Meksika, bu ticari bloğun dışında, Kosta Rika, Çin ve El- Salvador'dan da e-atık ithal etmektedir (Lepawsky, 2015: 153).

- Birkaç Afrika ülkesi de bir ihracat kaynağı olarak ortaya çıkmakta, bu ülkelere ağırlıklı olarak Kore Cumhuriyeti, Hindistan'ın yanı sıra İsrail, Belçika ve Kanada'ya da e-atık ihraç edilmektedir (Lepawsky, 2015: 151).

E-atık ticaretinde Batı Avrupa ülkeleri, ABD ve Avustralya'nın e-atıkların en çok ihraç edildiği ülkeler olarak varlığını sürdürmesine karşın, dünyada ülkelerin alıcı ve verici olarak sayısının çoğalması ya da e-atık ticaretinin coğrafyasında ortaya çıkan değişiklikler söz konusu ticaret için başka nedenleri de göstermektedir.

Uluslararası ve bölgesel düzeyde e-atık ticaretinin bir diğer nedeni tüm dünyada yeni elektronik eşya alım gücü olmayan insanların, özellikle daha az gelişmiş bölgelerde -artan kentsel orta sınıfın-onarılabilir, yenilenebilir ve tekrar kullanılabilir elektroniklere, pahalı olmayan ikinci el ürünlere olan talebidir (Lepawsky, 2015: 157; Baldé vd. 2015: 33).

Diğer bir neden ise imalat süreci için maddi girdi olarak geri dönüştürülmüş kaynaklara ve bu ürünlerin içerdiği değerli hammaddelere olan taleptir. E-atık ticaretine eşlik eden yeniden kullanma,

yenileme, tamir ve geri dönüşüm dinamiklerini e-atık ticaretinin resmini karmaşıklştırmaktadır. E-atıklar aynı zamanda geçim ve istihdamı destekleyen kapsamlı ve dinamik atık kurtarma ekonomileri, teknolojiye erişim, teknolojik gelişme, beceri ve bilgi transferi, yenilikçilik ve yaratıcılık, üretken endüstri için malzeme girdileri anlamına gelmektedir (Lepawsky, 2015: 157).

Bu durumda ikinci el hammadde ve dövize ihtiyaç duyan az gelişmiş ülkeler için atığın potansiyel değeri yükselmektedir (Nanda and Pring, 2014: 464). Gelişmiş ülkeler de az gelişmiş ülkelere işlenmiş, yenilenmiş ürünler ya da hammadde alıcısı konumuna gelmektedirler.

Asya'nın üreticilere geri dönüştürülmüş ucuz hammadde sağlayan bir elektronik endüstrisi vardır (Schmidt, 2006: 234). Örneğin, Çin küresel elektrikli ve elektronik ürünler endüstrisinde üretim, montaj, ikinci el ve e-atığın geri dönüşümünde ve satışında önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle yakın geçmişte, Çin pilot projeler ve ilgili yasal düzenlemeler sayesinde, ulusal formel e-atık endüstrisinde hem kapasite hem de nitelik olarak önemli bir büyüme gerçekleşmiştir. Ülkede enformel sektör de e-atığın toplanması ve geri dönüşümünde büyük bir rol oynamaya devam etmektedir (Baldé vd. 2015: 42). Bu şekilde Çin hem e-atık ithal eden ve kendisi e-atık üreten, hem de e-atık ve işlenmiş ürün ve hammadde ihraç eden bir ülke örneğidir.

Görüldüğü gibi, uluslararası düzeyde e-atık ticareti hem miktar olarak büyümekte hem de coğrafi olarak birçok ülkeyi kapsamaktadır. Bu nedenle e-atık ticaretinin uluslararası düzeyde kurala bağlanması ve söz konusu kuralların uygulanması önem kazanmaktadır.

3. ULUSLARARASI E-ATIK TİCARETİNİN DÜZENLENMESİ: BASEL SÖZLEŞMESİ

E-atıkların uluslararası ticareti konusundaki temel düzenleme 1989 yılında kabul edilen ve 1992 yılında yürürlüğe giren Tehlikeli Atıkların Sınırlar Ötesi Taşınması ve Bertaraf Edilmesinin Kontrolüne İlişkin Basel Sözleşmesi'dir.

Tehlikeli atıklar, genel olarak üreten ve tüketen tarafından değersiz olarak sınıflanan, bu amaçla elden çıkarılan sanayi yan-ürünü ve/veya evsel kökenli tehlikeli ve zararlı maddelerdir. Ayrıca, tehlikeli kimyasal maddelerle temas etmiş, her türlü madde veya malzeme de tehlikeli atık olarak tanımlanmaktadır (Özkaya, 2017). E-atık, civa, kurşun ve bromlu alev geciktiriciler gibi toksik materyallerin varlığı nedeniyle tehlikeli atık olarak kategorize edilmiştir ve Basel Sözleşmesi'ne göre tehlikeli atık olarak değerlendirilir (Secretariat of the Basel Convention, 2017).³

Tehlikeli atıklar çerçevesinde, 1976'da OECD konuyla ilgili ilk çoktarafli girişimi başlatmış; aynı yıl ABD de kendi ulusal tehlikeli atık yasasını kabul etmiştir. Ancak tehlikeli atıkların, toksik kimyasalların ve yüksek riskli teknolojilerin uluslararası dolaşımına ilişkin vakaların sayısı 1980'lerde çarpıcı bir şekilde artmıştır. 1986'da Khian Sea kargo gemisinin toksik atıklarını Haiti kıyılarına boşaltması⁴ ya da

³ 2002 yılından itibaren Basel Sözleşmesi görüşmelerinde e-atık sorunları da doğrudan ele alınmaya başlamıştır. Görüşülen konular arasında, çevreye duyarlı yönetim, gelişmekte olan ülkelere yasadışı trafiğin önlenmesi, e-atıkların daha iyi yönetilmesi için dünya çapında kapasite oluşturma gibi başlıklar yer almaktadır. Basel Sözleşmesi'nin Altıncı Taraflar Konferansı'nda Cep Telefonu Ortaklığı Girişimi (MPPİ) kabul edilmiştir. Sekizinci Taraflar Konferansı'nda Elektrik ve Elektronik Atıkların Çevreye Duyarlı Yönetimi Üzerine Nairobi Bildirgesi (2006), Onuncu Taraflar Konferansı'nda Tehlikeli Atıkların ve Diğer Atıkların Önlenmesi, Azaltılması ve İyileştirilmesi Hakkında Cartagena Bildirgesi (2011) kabul edilmiştir (Secretariat of the Basel Convention, 2017).

⁴ 31 Ağustos 1986 tarihinde, Liberya kayıtlı Khian Sea isimli bir kargo gemisi Philadelphia,

1987'de Nijerya'da toksik ve radyoaktif atığın boşaltılması gibi, özellikle gelişmiş ülkelerden Afrika, Asya, Latin Amerika ve Karayipler'deki gelişmekte olan ülkelere "toksik ihracat" medya ve kamu oyunun ilgisini çekmiş, konunun uluslararası düzeyde ele alınmasında etkili olmuştur (Nanda and Pring, 2014: 461).

1980 ve 1990'larda OECD'nin tehlikeli atıkların sınır ötesi ticaretini düzenleme çabaları artarak devam etmiş ve tehlikeli atık ticareti rehber ilkeleri ve konuyla ilgili veriler yayınlanmıştır. 1980'lerin ortasında Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) tehlikeli atıkların yönetimi konusunda ülkeleri uluslararası bir anlaşmaya doğru hareket ettirme görevini üstlenmiştir. UNEP'in 1987 Kahire İlkeleri tehlikeli atıklar için, ilk modern güvenlik kavramlarının birçoğunu ifade eden, ancak bağlayıcı olmayan ilkeler ve uygulamaları içerir (Nanda and Pring, 2014: 465). Sonrasında UNEP, bağlayıcı olmayan söz konusu ilkelerin yerini alacak formel bir sözleşme için uzmanlar grubu kurarak

çalışmalara başlamıştır. 1987 ve 1989 yılları arasında, 96 ülkeden uzmanın ve 50'den fazla gözlemci NGO'nun katılımı ile müzakereler sürmüştür (Nanda and Pring, 2014: 467).

Basel Sözleşmesi müzakerelerinde ülkeler arasında görüş farklılıkları ve tartışmalar ortaya çıkmıştır. Gelişmekte olan ülkeler, özellikle Afrika ülkeleri, "yeni sömürge" boşaltım alanı olma korkusuyla, atıkların sınır ötesi hareketine ilişkin olarak küresel olarak geçerli, tam bir yasak getirilmesini desteklemişlerdir. OECD ülkeleri ise atık ve geri dönüştürülebilir madde ticaretine kısıtlama getirecek bir düzenlemeyi reddederek, kontrollü atık trafiği seçeneği üzerinde odaklanmışlardır. Diğer yandan Çin, Hindistan, Brezilya, Malezya, Endonezya, Filipinler gibi geri dönüşüm endüstrisine sahip olan ülkeler de yasaklama getirilmesine karşı çıkmışlardır. Bu nedenle Sözleşme ile bütüncül bir yasak getirilmemiş, düzenleme talebi baskın gelmiştir (Nanda and Pring, 2014: 467; Kaya, 2012: 70, 74).

Basel Sözleşmesi tehlikeli atıkların uluslararası ticareti konusunda orta bir yol kabul etmiştir. Uluslararası düzeyde tehlikeli atık ticaretine ilişkin uluslararası, bölgesel ve ulusal düzenlemelerin heterojen bir karışımı vardır. Bir uçta bazı düzenlemeler tehlikeli atıkların sınır ötesi hareketini *teşvik etmekte* (OECD ve AB rejimleri gibi), diğer uçta bazı düzenlemeler ticareti *tamamıyla yasaklamakta* (Lomé IV / Cotonou ve Bamako antlaşmaları gibi⁵), ortadaki bazı yasalar ise ticaretin, özellikle gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere yapılan ticaretin, güvenliğini *düzenlemeye* (ilk kabul edildiğinde Basel Sözleşmesi gibi) çalışmaktadırlar (Nanda and Pring, 2014: 465).

Pennsylvania'dan aldığı atık yakma tesislerinden çıkan 14 bin tondan fazla toksik kül yükünü başta Bahama Adası'na göndermek istemiş, ancak Bahama Hükümeti söz konusu geminin yükünü almayı reddetmiştir. Sonraki 16 ay süresince, Khian Sea kargo gemisi bu yükü boşaltmak için Atlantik Okyanusu üzerinde yer aramış, ancak bu arayışı Dominik Cumhuriyeti, Honduras, Panama, Bermuda Hükümetleri tarafından reddedilmiştir. 1988 Ocak ayında, gemi mürettebatı 4 bin ton toksik külü "toprak üstü gübre" (bu şekilde kullanılması çok zehirli etkiye sahip) olarak Haiti Gonaives yakınlarına dökmüşlerdir. Greenpeace'in atıkların gerçek doğası ile ilgili olarak Haiti Hükümetini uyarması ile dökülen külün yeniden gemiye taşınması emredilmiş, ancak gemi çoktan gitmiştir. Bunun ardından, geminin kalan toksik yükü Senegal, Fas, Yugoslavya, Sri Lanka ve Singapur'a boşaltılmaya çalışılmış, ancak bu denemeler sonuçsuz kalmıştır. Gemi Yugoslavya'da tamir edildikten sonra ismi önce Honduras Bandıralı Felicia, sonra Pelicano olarak değiştirilmiştir. Ancak isimdeki bu değişiklikler, geminin orijinal kimliğini saklamasında başarısız olmuştur. Kalan toksik kül ise 1988 Kasım ayında Singapur ile Sri Lanka arasında bir yerde kaybolmuştur. Gemi mürettebatı konuyla ilgili olarak bir yorumda bulunmazken, gemi kaptanı 10 bin tondan fazla atığı Atlantik ve Hint Okyanusu'na döktüklerini kabul etmiştir (Johnson, 2012: 100-101; Öztürk, 2016: 71-73).

⁵ Tehlikeli atıkların gönderildiği ilk hedef olan Afrika, Bamako Sözleşmesi ile atık ithalatında bölgesel bir yasağı ilan eden ilk ülke grubu olmuştur. Latin Amerika ve Orta Amerika hükümetleri arasında da bir bölgesel anlaşma yapılmıştır. Ardından Akdeniz ve Pasifik Devletleri, Barselona Konvansiyonu ve Waigani Antlaşması ile kendi bölgesel yasalarını oluşturmuşlardır (Johnson, 2012: 106).

Basel Sözleşmesi'nin üç amacı vardır: 1) tehlikeli atıkların üretimini kaynağında en aza indirme, 2) Sınırlanmış hareketleri kontrol altına alma ve azaltma, 3) atıkların "kirliliğin önlenmesi" ve "insan sağlığının ve çevrenin" korunması biçiminde çevreye duyarlı yönetiminin sağlanması (Nanda ve Pring, 2014: 467). Basel Sözleşmesi ile taraf ülkeler arasında ön bilgilendirme sürecine dayalı bir izleme sistemi kurulmuştur.⁶

Gelişmekte olan ülkelerin kendilerine yönelik tehlikeli atık ticaretinin yasaklanması talepleri neticesinde, 1995'te Basel Sözleşme'sine ek olarak *Basel Yasağı* (*Basel Ban*) Değişikliği kabul edilmiştir. Basel Yasağı Değişikliği'nin amacı Ek VII ülkelerinden (AB, OECD ve Lihtenştayn) Ek-VII olmayan ülkelere (Sözleşmeyi imzalayan diğer tüm ülkeler) tehlikeli atıkların bertaraf, iyileştirme ya da geri dönüşüm amacıyla ihracatını tamamen yasaklamaktır. Bu değişiklik Basel'i imzalayan tarafları gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan ülkeler olarak iki ülkeler grubuna bölmekte ve birincilerden ikincilere atıkların sınır ötesi hareketini durdurmaya çalışmaktadır. Basel Yasağı ile ilgili müzakerelerde Afrika ülkeleri atıkların ithalat ve ihracatının tamamen yasaklanmasını isterken, diğer gelişmekte olan ülkeler önemli bir gelir kaybından ve kendi gelişen endüstrileri için daha ucuz hammadde erişimlerinin azalmasından endişelenmişlerdir. Basel Yasağı'na karşı çıkan ülkeler ABD, CANZ Ülkeleri (Kanada, Avustralya, Yeni Zelanda) ve Japonya'dır. Endüstriyel çıkar grupları, Ek VII ülkelerinden özellikle de AB ve Amerika Birleşik Devletleri geri

dönüştürülebilir malzemelerin ticaretinin yasaklanmasının neden olacağı gelir kaybından endişelenmişlerdir. Sonuç olarak Basel Yasağı yeterli sayıda ülke tarafından imzalanmadığı için yürürlükte değildir (Lepawsky and Mcnabb, 2010: 179; Johnson, 2012: 107; Nanda and Pring, 2014: 465).

4. E-ATIK TİCARETİNE İLİŞKİN SORUNLAR

Uluslararası düzeyde e-atık ticareti daha önce belirtildiği gibi, hem miktar olarak büyümekte hem de coğrafi olarak birçok ülkeyi kapsamaktadır. Miktar olarak artan e-atıkların gerisinde bu ürünlerin üretim aşamasından başlayarak tasarım, bertaraf ve geri dönüşüm aşamasındaki sorunları vardır. Diğer yanda uluslararası düzeyde tehlikeli atıkların ve e-atıkların ticaretini düzenleyen Basel Sözleşmesi'nin içeriği gerek uygulanmasından kaynaklanan sorunları olup, ülkeler arasındaki konuyla ilgili görüş farklılıkları ve tartışmalar sürmekte, Sözleşme'ye yönelik eleştiriler artmaktadır. E-atık ticaretine katılan ülke sayısı çoğalmakla birlikte, her ülkenin söz konusu ticaret akışına katılımı aynı düzeyde olmadığı gibi, kimi ülkeler e-atığın gönderildiği, kimi ülkeler e-atıkların alındığı, işlendiği ve geri dönüştürüldüğü ülke konumunda olduğundan, e-atık ticaretinin nihai sonuçlarından ülkeler aynı ölçüde etkilenmemektedir. Özellikle Asya ve Afrika ülkeleri bu ticari akıştan olumsuz olarak etkilenmekte; birçok insan ve çevre sağlığı sorunu ortaya çıkmaktadır. İzleyen başlıklarda bu sorunlar ele alınacaktır.

4.1. E-atıklar Çerçevesinde Üretim, Tasarım, Bertaraf ve Geri Dönüşüm Sorunları

Bir bilgisayarın ortalama ömrü 1997'de altı yıl iken, günümüzde iki yıldan az sürmektedir. Bu şekilde kısalan "eskime süreci" satın alma gücü artan insanları en son yenilikleri takip etmeye teşvik etmektedir. Yeni ürünler piyasaya çıktıkça, eskileri atılmakta ve bu durum hakim tüketim modeli olmaktadır. Hızlı

⁶ Basel Sözleşmesi Madde 6(1). İhracatçı devlet, tehlikeli atıkların veya diğer atıkların öngörülen sınırlanmış taşımasını ilgili Devletin yetkili makamına yazılı olarak bildirecek veya üretici yahut ihracatçı Devletin yetkili makamları aracılığıyla yazılı bildirimde bulunması hususunu hükme bağlayacaktır. Bu bildirim, Ek V A'da verilen bilgileri ve beyanları içerecek ve ithalatçı Devletin kabul edebileceği bir dilde yazılacaktır. İlgili Devletlerin her birine sadece bir bildirim gönderilmesi gerekmektedir (Resmi Gazete, 30.12.1993, S. 21804).

inovasyon, ilerleyen mekanizasyon, planlı eskime, nispeten düşük teknoloji maliyeti ile kullanılan elektronik ürünler hızla artmaktadır. ABD’de her evde ortalama 24 elektronik ürün bulunmaktadır. Bu ürünlerin imalatı sırasında doğal kaynaklar çıkarılmakta ve çevre üzerinde büyük baskı oluşturulmaktadır (Sullivan, 2014: 104).

Elektronik ürünler ideal olarak, uzun süreli işlevsellik için yeniden tasarlanmış ya da tamamen geri dönüştürülecek şekilde yeniden yapılandırılmış, yaratıcı ve kullanışlı ürünler olabilirler. Ancak bunun yerine dolap ve depolarda, raflarda, çekmecelerde stoklanmakta ve en sonunda atık akışı ile tam bir geri dönüşüm süreci olmadan nihai boşaltma alanına ya da yurt dışına gitmektedir. Bugün e-atık için geri dönüşüm süreci yavaş ve verimsizdir (Sullivan, 2014: 104).

ABD Çevre Koruma Ajansı (EPA) verilerine göre, Amerika Birleşik Devletleri’nde 2000 ve 2011 yılları arasında geri dönüştürülen e-atık yüzdesi % 10’dan %24.9’a yükselmiştir; ancak üretilen e-atıkların toplam tonajı da %55,7 oranında artış göstermiştir (Sullivan, 2014: 107).

ABD, AB ve Kanada hükümetleri tarafından kabul edilen politikalar kapitalist genişleme ya da tüketici davranışlarını ve sınırlarını sorgulamadan ekolojik ve insan sağlığı krizleriyle başa çıkma girişimleridirler. Örneğin, ABD’de eskiden bilgisayarlar ile ilişkili artan oranda istatistik olmasına karşın, bu konuda politikalar geliştirilmemiştir. Çevre ile ekonomik büyüme ve bilişim sektöründeki genişleme arasındaki gerilim (kısmen bu yüksek oranlardaki eskimişlik oranlarına dayanıyor) nadiren değerlendirilmektedir. ABD Çevre Koruma Ajansı tarafından desteklenen eylem yolları ise bağış, geri dönüşüm ve uygun atık yönetimidir. Ancak ekolojik sürdürülebilirliği ciddiye alacak şekilde malların üretimine ve kapitalist genişlemeye sınırlama getirmek düşünülmemektedir. Vatandaşların elektronik cihazlarını değiştirmek yerine özelliklerini yükseltmek ve onarmak için teşvik edilmesinin yanı sıra malların

niteliğini ön plana çıkaracak ekonomik yapının sağlanması asla dikkate alınmamaktadır. Benzer bir şekilde, her zaman yeni alet ve ürünler edinmeye yönelik tüketimci eğilimleri sorun teşkil etmemektedir (Yap, 2006: 31).

Daha önce belirtildiği gibi, gelişmekte olan ülkelerin de önümüzdeki yıllarda gelişmiş ülkelerin iki katı e-atık üreteceği tahminleri yapılmaktadır. Örneğin, Nijerya’da 2013’de 121 milyondan fazla aktif mobil telefon aboneli bulunuyordu. Toplam nüfusu 174 milyon olan ülke Afrika’daki en hızlı büyüyen mobil pazardır (Sullivan, 2014: 107).

Atıkların transfer edilmesinin – yasal geri dönüşüm parçası dahil olsa bile- yarattığı en büyük sorun, bunun "diğer temiz üretim seçeneklerini bulmak ve kullanmak için teşvikin azaltılmasına” neden olmasıdır. Şirketlerin kolay ve ucuz atık transferine erişimleri olduğu sürece, kirliliğin önlenmesi (tehlikeli atıkların üretilmemesi) ve atık minimizasyonu (üretilen atıkların miktarını ve tehlikesini azaltma) konusunda bir tercihleri bulunmamaktadır. Bu nedenle atık transferi üretimin gerçek maliyetinin fiyata yansıtılmadığı bir tür dışsallık olarak anlaşılmalıdır. Buna karşın deniz aşırı topluluklar ürünün bertarafının maliyetini ve çevresel ve insani zararını üstlenmektedir (Nanda and Pring, 2014: 464).

4.2. Basel Sözleşmesi’nden Kaynaklanan Sorunlar

Basel Sözleşmesi 1989’da kabul edildiğinde, tehlikeli atıkların ticaretinin yasaklanmasının çok gerisinde kalmıştır. Sözleşme başlangıçta, atığın önlenmesinden ziyade sadece hareketi izlemek için yola çıkmıştır ve birçoğunun bir suç olarak kabul ettiği şeyleri yasalastırıldığı için şiddetle eleştirilmektedir (Johnson, 2012: 106).

Basel Sözleşmesi, tanımlanmış tehlikeli atıkların listesi (Ek VIII) ve ihracat niyeti ve ithalat izninin önceden bildirimde bulunulması ilkesinin (Madde 6, paragraf 1) bir kombinasyonu ile çalışmayı amaçlamıştır. Sözleşmenin 1992 yılında

onaylanmasının ardından, Sözleşme'deki üç önemli boşluk giderek belirginleşmiştir (Lepawsky and McNabb, 2010: 178). İlk olarak, evrensel olarak kabul edilen tehlikeli atık tanımları Sözleşmeyi imzalayan ülkelerin ulusal yasalarında kullanılan tanımlarla çatıştıkları için sorunludur. İkinci olarak, Sözleşme, Basel'i imzalayan ve imzalamayanlar arasında tehlikeli atıkların sınır ötesi hareketini içeren iki-tarafli ve çok-tarafli sözleşmelerin, bu sözleşmeler Basel Sözleşmesi'nin 'çevreye uyumlu' hükümlerinden daha az olmadığı sürece, yapılmasına izin vermektedir. Ancak Sözleşme'de çevreye uyumlu olmanın ne olduğu açıklanmamaktadır (Madde 11, paragraf 1). Üçüncü olarak, Sözleşme ilk kabul edildiğinde, tehlikeli atıkların sınırötesi hareketine, bu materyallerin geri dönüşüm yoluyla yeniden kullanılması veya iyileştirilmesi durumunda izin vermektedir. Ancak bu hüküm de bazı ihracatçıların atacakları atık maddeleri basitçe geri dönüşüm için gönderilen materyaller olarak yeniden kategorileştirmeleri sorununa yol açmaktadır (Lepawsky and McNabb, 2010: 179).

Basel Sözleşmesi'nde öngörülen hükümlerin pratikte izlenmesinin zorluğu, ülkelere ait güvenilir veri bulunamaması (atıkların ne kadarının e-atık olduğu gibi), "atığın çevresel açıdan güvenli bir şekilde işleme tabi tutulması" gibi belirgin olmayan, muğlak ifadelerin yer alması gibi sorunları bulunmaktadır (Kaya, 2012: 70, 74).

Ülkelerin farklı çıkarlarını uzlaştırmaya çalışan Basel Sözleşmesi'nin etkinliği de tartışma konusudur. Gerçekte Basel Sözleşmesi'nin geri dönüşümü desteklediği, ancak geri dönüşüm eksenli atık ticaretini engellediği ifade edilmektedir. Çünkü e-atık ticareti uygun koşullar altında yapılmamaktadır. Örneğin, geri dönüşüm amacıyla e-atıkların gönderildiği ülkelerin çoğu bu atıkları çevre ve insan sağlığı açısından güvenli bir şekilde yönetebilme kapasitesine sahip değildir. Bu nedenle söz konusu atıkların ticareti gelişmekte olan ülkelere de çevre ve insan sağlığı açısından

ciddi tehditler yaratmaktadır (Kaya, 2012: 70, 74).

Basel Sözleşmesi'nin içerdiği söz konusu sorun ve boşlukların üstesinden gelmek için daha önce bahsedilen "Basel Yasağı" Değişikliği kabul edilmişti. Ek VII ülkelerinden (AB, OECD ve Lihtenştayn) Ek-VII olmayan ülkelere (Sözleşmeyi imzalayan diğer tüm ülkeler) tehlikeli atıkların bertaraf, iyileştirme ya da geri dönüşüm amacıyla ihracatını tamamen yasaklamakta olan Basel Yasağı yeterli sayıda ülke tarafından imzalanmadığı için yürürlüğe girmemişti. Ancak Basel Yasağı onaylanmış olsa bile, Basel Sözleşmesi halen çelişkili görünen hükümler içermektedir. Örneğin, Sözleşme, EK-VII dışı ülkeler arasında (yani, gelişmekte olan ülkeler arasında) tehlikeli atıkların sınır ötesi hareketine izin vermektedir. Bu anlamda, Basel Sözleşmesi tüm gelişmekte olan ülkelere sadece gelişmiş ülkelerden kaynaklanan tehlikeli atıkların sınır ötesi hareketlerine karşı savunmasız, yeknesak bir blok olarak davranmaktadır. Gerçekte Ek VII olmayan ülkeler kategorisi örneğin, göreceli zenginlik ve yoksulluk, teknolojik kapasite (örneğin, atık işleme için) açısından çok farklı özellikler taşıyan ülkeleri içermektedir. Dolayısıyla, Hindistan, Çin, Bangladeş ve Kenya gibi Ek-VII olmayan ülkeler gelişmiş ülkelerden tehlikeli atık akışına karşı eşit derecede "yoksun" ve "savunmasız" olarak ele alınmakta, ancak kendi aralarındaki ya da diğer gelişmekte olan ülkelere olan akış dikkate alınmamaktadır. Bu anlamda ne Basel Sözleşmesi ne de Basel Yasağı gelişmekte olan ülkeler arasındaki tehlikeli atıkların veya e-atıkların sınır ötesi hareketini yaratan düzensiz siyasi-ekonomik ilişkilerin üstesinden gelemeyecektir. Gelişmekte olan ülkeler arasındaki ticaret e-atıkların uluslararası ticareti ve trafiğinin önemli bir özelliğidir (Lepawsky and McNabb, 2010: 179).

Küresel Yönetişim Komisyonu (Commission on Global Governance-CGG) tarafından Basel Sözleşmesi, "küresel sürdürülebilir kalkınma"ya katkıda bulunan küresel çevre yönetiminin bir örneği olarak

görülmektedir. Ancak Sözleşmeye rağmen tehlikeli atık ticareti (ve daha özel olarak e-atıklar) hala artmaktadır. Basel Sözleşmesi'nin kabul edilmesi, statükoyu tehdit edecek şekilde uluslararası kamuoyunda öfke yaratan ekolojik ve insan sağlığı krizleri karşısında, çözüm olarak ileri sürülmektedir. Ancak Basel gibi gönüllü önlemler, kuşkulu (questionable) bir 'küresel yönetim biçimi' olarak ya da sermayenin yapısal gücünü veya kapitalist üretimin mevcut yapısını esasen sorgulamadan çevreci hareketleri ve onların taleplerini yüzeysel bir biçimde bir arada tutarak, sermayenin hegemonyasını yeniden kurmak ve rızayı yeniden şekillendirmek için kullanılan bir *trasformismo biçimi* olarak görülebilmektedir (Yap, 2006: 24). Bu şekilde küresel alandaki devletler ve diğer aktörler arasında düzgün bir oyun alanı oluşturmaktan ziyade, devletler ve küresel ekonomideki farklı aktörler arasındaki farklı güç ilişkilerinin bir tezahürüdür (Yap, 2006: 31). Diğer taraftan Basel Sözleşmesi'nin katı bir tür düzenleme ve küresel yönetim biçimi olarak görülmesi, ilgili alt sınıfları yatıştırmaya ve Sözleşmenin onaylanmasına hizmet etmektedir. Bununla birlikte, sözleşmenin esnek yapısı ve zorlama mekanizmalarının olmaması, mevcut düzenin korunmasına hizmet eden, etkili olmayan bir düzenleyici araç olduğu anlamına da gelmektedir. E-atıkların küresel bir konu olarak tasvir edilmesi, doğanın piyasaya zımni olarak boyun eğmesi ve kapitalist genişleme ile ekolojik sürdürülebilirlik arasında var olan temel çelişkileri ortadan kaldırma başarısızlığını, sınıf temelli hakimiyet ve sömürge ilişkisini belirsizleştirmektedir. Bu da sonunda, sermayenin yapısal gücünün ve hegemonyasının korunmasına ve desteklenmesine yol açmaktadır (Yap, 2006: 31).

4.3. E-Atık Çöplüğü Olarak Asya ve Afrika: İnsan ve Çevre Sağlığı Sorunları

Güney Çin'de küçük bir kırsal kasaba olan Guiyu'da 1990'lardan beri, yaklaşık 6000 aile atölyesi aşırı ilkel yöntemlerle yılda yaklaşık 1,6 milyon ton e-atık işlemektedir (Xu vd., 2012: 94).

Batı Afrika dünyanın çeşitli bölgelerinden e-atığın geldiği bir boşaltma alanı haline gelmiştir. Özellikle tüm dünyada kullanılmış elektronik eşyaların ya da e-atıkların ithali Gana ve Nijerya gibi ülkelerdeki e-atığın temel kaynağı olmuştur (Baldé vd. 2015: 38).

E-atıkların çoğunun Afrika'ya veya Asya'ya yeniden kullanmak veya yenilemek için gönderildikleri iddia edilmektedir. Oysa bu örneklerde çalışmayan ürünler yanlış bir şekilde "ikinci el ürünler" olarak sınıflandırılmaktadır (Garlapati, 2016: 876).

Gana'da düzenlenmemiş ve sınırlandırılmamış ithalat rejimi geçerlidir. 2009'da ithal edilen elektronik donanımların %70'i ikinci el olarak satılmakla birlikte, bunların kullanım değeri çoğunlukla ya çok azdır ya da yoktur. Gana'da Agbogbloshic bölgesi Afrika'da en büyük enformel e-atık depolama ve işlem alanıdır. 40.000 insanın yaşadığı alanda yılda 215.000 ton ikinci el e-atık ithal edilmekte olup, bu bölge dünyadaki on toksik alandan biridir (Heacock vd., 2016: 551).

Nijerya'da Lagos'un ticari rıhtımlarına ulaşan kullanılmış elektronik malların aylık toplam hacmi 400.000 bilgisayar monitörü veya 175.000 büyük TV setine eşittir. Yerel uzmanlara göre, bu ürünlerin yüzde 25-75'ini herhangi bir yer işe yaramayan atık oluşturmaktadır. Bu aralığın düşük düzeyi esas alındığında, her ay sadece Lagos aracılığıyla Afrika'ya giren e-atıkların 100.000 bilgisayar veya işlemciye veya 44.000 TV setine eşit miktarda olduğu öngörülebilir (Sullivan, 2014: 93).

E-atıkların gönderildiği bu ülkelerde enformel sektör ağırlık taşımaktadır. 'İnformel' terimi genellikle resmi yönetim mekanizmalarının dışında kalan; düzenleme, yapı ve kurumsallaşmanın olmadığı, kayıt-dışı ve yasadışı olanı tanımlamak için kullanılmaktadır. İnformel sektör bir tarafta kendi hesabına çalışan ekonominin bir parçasıdır; diğer tarafta kayıt dışı olması ile illegal ekonominin bir parçasıdır. Ayrıca enformel ekonomiyi tanımlamada kullanılan diğer ölçütler

işgücünün statüsü, vergi ödemekten kaçınma, enformel işletmelerin büyüklüğü, kayıt ve düzenlemeden kaçınma olarak ifade edilmektedir (Chi, 2011: 732).

İnformel sektörün var olma sebepleri şu şekilde sıralanabilir (Chi, 2011: 733):

- Tüketicilerin kendi eski elektronik eşyalarının bertarafı için ödeme yapma ya da onları geri verme isteksizliği,
- E-atıkların ikinci el ürün olarak düzensiz şekilde ithalatının yüksek oranda olması,
- Tüketiciler, toplayıcılar ve geri dönüştürücülerde e-atıkların potansiyel zararları konusunda bilincin olmaması,
- E-atık geri dönüşümünde yatırımları finanse etmek için mali kaynakların olmaması,
- E-atıkların geri dönüşüm altyapısının ya da e-atık yönetiminin olmaması,
- Kullanım ömrünü tamamlamış elektronik ürünlerin geri alınmasını sağlayan etkili programların olmaması,
- Çokuluslu bilişim şirketlerinin e-atık yönetimine ilgilerinin ya da bu alanda çıkarlarının olmaması,
- E-atıklara özel yasaların olmaması ve/veya gevşek uygulanması (Chi, 2011: 733).

İnformel geri dönüşüm, koruyucu malzemeleri ya da teknik bilgi ve ekipmanları olmayan, yoksul insanlar ve yaygın olarak çocuklar tarafından kötü koşullarda gerçekleştirilmektedir. Bu sektör çoğunlukla niteliksiz işgücü için bir iş alanı olarak varlığını sürdürmektedir. İinformel toplama sonrasında, elektronik ürünlerin yeniden kullanım değeri yoksa, o zaman atıklar çoğunlukla “arka bahçe geri dönüşümü” yoluyla ya da standart olmayan yöntemlerle ayrıştırılmaktadır. (Baldé vd. 2015: 34). Elektronik devre levhalarını pişiren, kabloları yakan, ekipmanlardaki bakır gibi metalleri toksik asitli suya batırarak ayırmaya çalışan kadın ve çocuk işgücü sömürülmektedir (Schmidt, 2006: 234).

E-atıkların içerisinde yer alan civa, yanıcı maddeler, plastikler, kimyasallar gibi tehlikeli maddeler doğrudan insanlara temas etmekte ya da havaya, suya, toprağa karışmaktadır. Örneğin; katot ışın tüpleri (CRT) yani bir diğer deyişle monitör ve televizyon tüpleri; yüksek oranlarda kurşun, baryum, fosfor gibi ağır metaller içermektedir. Gerekli güvenlik önlemlerini almadan yapılan işlemler birinci derecede atığı işleyen kimseler ve işleme ortamındaki toprak ve yer altı suları için tehlikeli yan etkilere yol açmaktadır. Bir diğer zararlı işlem ise tehlikeli bileşen ihtiva eden atıkların yakılmasıyla ortaya çıkan halojenli kloridler ve bromidlerdir. Bu bileşenler elektronik atıkların plastik aksamlarında ve kabloların PVC kaplamalarında yanmayı engelleyici özellikleri nedeniyle tercih edilmektedir. Yakıldıkları takdirde dioksin olarak ortaya çıkmakta ve atmosfere yayılmaktadır. E-atıkları toprağa gömme yoluyla bertaraf etmek yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu yöntem de uzun dönemde çevreye zararlı etkiler doğurabilmektedir. Bu tarz atıklarda bulunan civalı bileşenler uzun dönemde yer altı suları ve toprağa zarar verebilmektedir (Akin ve Kuru, 2010: 2). Bu nedenle enformel e-atık alanı terk edildiğinde bile bu bileşenler o bölgede kalıcı olarak etki göstermeye devam etmektedir (Wang vd., 2017).

E-atıkların yol açtığı insan ve çevre sağlığı sorunları birçok araştırmada ortaya konulmaktadır. Örneğin, Guiyu’da e-atıkların işlenmesi sonucunda ağır metaller de dahil olmak üzere geniş kirlilik yaratan metaller (örneğin, kadmiyum, krom, bakır, çinko, kobalt, nikel, kurşun) ve POP’lar (örneğin, dioksinler, furanlar, PBDEler, PAH) ortaya çıkmaktadır. Bu kirleticiler, çevre ve insanlardan alınan örneklerde olağan dışı yüksek seviyelerde görülmektedir. Guiyu’daki çalışmalar sonucunda e-atık geri dönüşümünde istihdam edilen kişilerde yüksek oranda cilt hasarı, baş ağrısı, baş dönmesi, mide bulantısı, kronik gastrit ve gastroduodenal ülserlerin bulunduğu tespit edilmiştir. Çocukların % 70’inden fazlasında kandaki

kurşun seviyesi Birleşik Devletler Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezi (CDC) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) rakamlarının çok üstündedir. Yenidoğanların kanlarında daha yüksek seviyede toksik kimyasallar (kurşun, kadmiyum, krom, polibromlu difenileterler) tespit edilmiştir (Xu vd., 2012: 94).

Dünyanın elektronik çöpünün -ve dolayısıyla bu akışın insanlarda ve çevrede neden olduğu biyolojik bozulmayı- kabul etmenin arkasında bunun hem gönderen hem de alan açısından ekonomik olarak karlı bir iş alanı olması nedeni birçok yönden açıklayıcı olmaktadır. Ancak düşük nakliye masrafları ve ucuz işgücü, tüm hikayeyi anlatmamaktadır. Örneğin, e-atıkların neden Çin, Gana veya Nijerya'ya gittiğini açıklamakta başka birçok faktör daha vardır (Sullivan, 2014: 99).

Burada Nijerya'ya bakılacak olursa, Nijerya, dünyada altıncı en büyük ham petrol üreticisidir ve bu petrol nitelik olarak OPEC ülkeleri içinde en iyiler arasında kabul edilmektedir. Nijerya, Afrika'da en büyük petrol ihracatçısı olup, kıtadaki en büyük doğal gaz rezervlerinin ve en fazla nüfusun sahibidir. Ancak paradoksal olarak bu kadar doğal kaynak ve zenginliğe rağmen, Hükümetin ülkenin zenginliğinin avantajlarını vatandaşlarından mahrum ettiği bir ülke olarak Nijerya, dünyanın en yoksul ülkelerinden biridir. Nüfusun %70'inin günlük geliri bir dolardan daha azdır. Söz konusu yoksulluk nedeniyle Nijerya'da etnik ve dini çatışmalar, militan şiddet, siyasi istikrarsızlık vb. birçok sorun vardır. Yoksul halkın yararlanabileceği şekilde ülke ekonomisinde çeşitliliğin olmaması, bireylerin ve toplulukların arazilerinden ve tarımdan koparılmalari ile toprakla aralarındaki geleneksel bağın kopması, halkın kendi dezavantajlı durumundan kurtulma çabası olarak bilgiye erişme talebi ve bunun için bilişim teknolojilerine artan erişim isteği sayılabilir. Devlet düzeyinde çevresel korumanın olmaması, zayıf çevre koruma kanunları ve yönetmelikleri, Hükümetin, halkın sağlıklı çevre hakkını tanıyan bir çevresel etik geliştirme başarısızlığı; ithalat

kontrol noktalarındaki gevşek uygulamalar da daha önce belirtildiği gibi çevresel nedenler olarak eklenmektedir (Sullivan, 2014: 99).

5. SONUÇ

İçinde bulunduğumuz dijital çağ hayatımızı değiştiren fırsat ve olanaklar yaratmakla birlikte, kendi e-atık sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Teknolojik ürünlerin modern günlük yaşamdaki kültürel ve işlevsel rolü dikkate alınmakla birlikte, e-atıkların üretimi, bertarafı, geri dönüşümü ve sorunları konusunda farkındalığı artırmak ve sorunları çözüme kavuşturmak çok önemlidir. Özellikle e-atıklar nedeniyle doğal kaynakların ve işgücünün sömürülmesi, kimyasal ürünlerin kullanılması, çevre ve insan sağlığının olumsuz olarak etkilenmesi, e-atık akışının gelişmekte olan ülkelerde birçok adaletsizlikler yaratması en dikkat çeken sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır.

Öncelikle e-atık konularını gerçekten doğru bir şekilde ele alma ve çevresel ve sosyal adaleti arama çabası kapitalist büyümenin çevre üzerindeki etkilerini, tüketici davranışlarını ve hakim doğa kavramlarını sorgulamayı gerektirir: ilk önce e-atıklar azaltılmalıdır. Diğer yanda elektronik ürünlerin üretim ve yönetiminin ekolojik olarak sürdürülebilir olmasının sağlanması önemlidir. Elektronik ürünlerin kullanım süresinin uzatılması, ürünlerin buna göre tasarlanması, atık üretmeyen ürünler yapılması, elektronik ürünlerin gerçekten geri dönüşümlü (biyolojik olarak çözülebilir) maddelerden yapılması, her zaman yeni alet ve ürünler edinmeye yönelik tüketim eğilimlerinin değiştirilmesi, kişilerin elektronik cihazlarını değiştirmek yerine özelliklerini yükseltmek ve onarmak için teşvik edilmesi, malların niteliğini ön plana çıkaracak ekonomik yapının sağlanması gerekir (Yap, 2006: 31; Sullivan, 2014: 106; Khan, 2016: 259).

E-atık yönetimi ve altyapı sistemlerinin olgunlaşması, akışa giren güncel atık miktarının doğru olarak hesaplanması,

üreticilerin ürünlerinin geri dönüşüm sorumluluğunu üstlenmesi, daha iyi geri dönüşüm uygulamalarının yapılması, e-atıkların içerdiği değerli maddelerin ekonomiye geri kazandırılması, tehlikeli maddelerin insan ve çevre sağlığı açısından güvenli bir şekilde çıkarılması, formal atık yönetim sistemlerinin kurulması, doğru yönetmelik ve standartların kabul edilmesi, ülkelerin gerekli yasal, kurumsal, mali düzenlemeleri yapmaları, e-atıkların sınır ötesi hareketinin kontrol edilmesi gerekmektedir.

İnformel geri dönüşüm sektörünün varlığını en azından kısa vadede sürdüreceği düşünüldüğünde, insani güvenliğin (ekonomik, gıda, sağlık, çevre, kişisel, topluluk, politik) sağlanması gerekmektedir. Eğer iyi bir şekilde düzenlenir ve yönetilir ise, e-atıkların geri dönüşümü yerel ekonomilerin gelişmesine ve yoksulluğun azaltılmasına yardım edebilir.

E-atık sorunlarının çözüme kavuşturulması için öncelikle gelişmiş ülkeler kendi atıklarının sorumluluğunu almalıdırlar. ABD ve AB hükümetleri başta olmak üzere gelişmiş ülkelere tarafından kabul edilen politikalar veya Basel Sözleşmesi'ndeki politikalar ekolojik ve insan sağlığı krizleriyle şeklen değil, gerçekten başa çıkma girişimlerine dönüşmelidirler. Gelişmekte olan ülkelerin e-atık sorunlarına ise uluslararası hukuk, kamusal eğitim ve ileri meslek öğretimi, istihdam, ekonomik güçlendirme, çevresel politika, yenilikçi teknoloji, hükümet-toplum ilişkileri gibi birçok açılarından yaklaşılmalıdır.

KAYNAKÇA

1. AKIN, B., KURU, A. (2010). "Elektrikli ve Elektronik Atıkların (E-Atık) Zararları, Yönetimi ve Türkiye'deki Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi (İAÜD)*, 12, 1-12.
2. BALDÉ, C.P., WANG, F., KUEHR, R., HUISMAN, J. (2015). *The Global E-Waste Monitor – 2014*, United Nations University, Bonn.
3. BUCHER, H., DRAKE-BROCKMAN, J., KASTERINE, A., and SUGATHAN, M. (2014). *Trade in Environmental Goods and Services: Opportunities and Challenges*, International Trade Centre, Geneva.
4. SCHMIDT, C. W. (2006). "Unfair Trade E-Waste in Africa", *Environmental Health Perspective*, April, 114 (4): 232-235.
5. CHI, X., STREICHER-PORTE, M., WANG, M.Y.L., REUTER, M.A. (2011), "Informal electronic waste recycling: A sector review with special focus on China", *Waste Management*, 31, 731–742.
6. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI (2017). "Basel Sözleşmesi", <http://www.csb.gov.tr/projeler/kimyalar/index.php?Sayfa=sayfa&Tur=webmenu&Id=14718>, 15.9.2017.
7. ÇOBAN, A. (2004). "Çok Uluslu Şirketler – Ekolojik Zarar İlişkisinin Ekonomi-Politikleri", 273-298, (Ed) MARİN, M.C. ve YILDIRIM, U., *Çevre Sorunlarına Çağdaş Yaklaşımlar: Ekolojik, Ekonomik, Politik ve Yönetimsel Perspektifler*, Beta Yay., İstanbul.
8. GARLAPATI, V. K. (2016). "E-waste in India and developed countries: Management, recycling, business and biotechnological initiatives", *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 54, 874–881.
9. HEACOCK, M. vd. (2016) "E-Waste and Harm to Vulnerable Populations: A Growing Global Problem", *Environmental Health Perspectives*, May, 124(5): 550-555.
10. İMMİB- İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birlikleri (2017). "WEEE / E-Atık nedir?", <http://ab.immib.org.tr/AB-Mevzuati-ve-Politikalari/WEEE>, 4.5.2017.

11. JOHNSON, S. (2012). *UNEP The First 40 Years - A Narrative*, UNEP, Nairobi.
12. KAYA, Y. (2012). "Waste Trade and the Effectiveness of the Legal Arrangements for Transfortier Movement of Hazardous Wastes", *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, Temmuz, 8(2): 63-82.
13. KHAN, S.A. (2016) "E-products, E-waste and the Basel Convention: Regulatory Challenges and Impossibilities of International Environmental Law", *Review of European Community & International Environmental Law (RECIEL)*, 25 (2): 248-260.
14. LEPAWSKY, J. (2015). "The changing geography of global trade in electronic discards: time to rethink the e-waste problem", *The Geographical Journal*, June, 181(2): 147–159.
15. LEPAWSKY, J. and MCNABB, C. (2010). "Mapping international flows of electronic waste", *The Canadian Geographer*, 54(2): 177–195.
16. NANDA, V. and PRING, G. (2014). *International Environmental Law and Policy for the 21st Century*, 2nd Revised Edition, BRILL Publ.
17. ÖZKAYA, S. Y. (2017). "Tehlikeli Atıklar ve Çevre", <http://www.mfa.gov.tr/tehlikeli-atiklar-ve-cevre.tr.mfa>, 4.5.2017.
18. ÖZTÜRK, Ertan (2016). Tehlikeli Kimyasalların Yönetimine İlişkin Uluslararası Uygulamaların Türkiye'ye Yansımaları, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Çevre Bilimleri Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
19. PICKREN, G. (2014). "Political ecologies of electronic waste: uncertainty and legitimacy in the governance of e-waste geographies", *Environment and Planning A*, 46, 26-45.
20. RESMÎ GAZETE 30.12.1993. S. 21804, Tehlikeli Atıkların Sınırlarötesi Taşınımının ve Bertarafının Kontrolüne İlişkin Basel Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun.
21. SECRETARIAT OF THE BASEL CONVENTION (2017). <http://www.basel.int/Implementation/E-waste/Overview/tabid/4063/Default.aspx>, 8.10.2017.
22. TONG, X. and WANG, J. (2004). "Transnational Flows of E-Waste and Spatial Patterns of Recycling in China", *Eurasian Geography and Economics*, 45(8): 608-621.
23. TOPÇU, F.H., TOPÇU, E. (2008). "Çevresel Hizmetler ve GATS", *Küreselleşme Demokratikleşme ve Türkiye Uluslararası Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Antalya, s.281-290.
24. WANG, Y. and WU, X., HOU, M., ZHAO, H, CHEN, R., LUO, C., ZHANG, G. (2017). "Factors influencing the atmospheric concentrations of PCBs at an abandoned e-waste recycling site in South China", *Science of the Total Environment*, 578, 34–39.
25. XU, X., YANG, H., CHEN, A., ZHOU, Y., WU, K., LIU, J., ZHANG, Y., HUO, X. (2012). "Birth outcomes related to informal e-waste recycling in Guiyu, China" *Reproductive Toxicology* 33, 94– 98.
26. YAP, L. (2006). "The Basel Convention and Global Environmental (Non)Governance: Transformismo and the Case of Electronic Wastes", *Undercurrent*, III(1): 23-33.

KARMAŞIKLIK KURAMI VE KAMU YÖNETİMİNDE UYGULANMASI: YALOVA KENT İÇİ ULAŞIM HİZMETLERİNİN DİJİTAL MODELLEME VE SİMÜLASYONU

COMPLEXITY THEORY AND APPLICATION IN PUBLIC ADMINISTRATION: DIGITAL MODELING AND SIMULATION OF YALOVA CITY TRANSPORTATION SERVICES

Murat KÖYLÜ*, **Murat ÖNDER****,

* Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY Doktora Öğrencisi, (40muratkoylu@gmail.com)

** Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY Öğretim Üyesi, Prof. Dr. (monder@ybu.edu.tr)

ÖZ

Kamu yönetimi ve politikalarının analiz ve iyileştirme süreçlerinde son yıllardaki bilimsel yöntem ve yaklaşımlar arasında "Karmaşıklık Kuramı" (Complexity Theory) oldukça belirgin bir yer tutmaktadır. Bilimsel gelişmeler, nüfus, teknoloji ve ulaşım gibi güncel gerçekliklerin zorlaması ve katkısı ile artan toplumsal ve küresel olguların giderek karmaşıklaşan doğasına yönelik yeni çözüm arayışlarına, karmaşıklık kuramı ve yöntemleri bazı öneriler sunmaktadır. Karmaşıklık kuramı doğa bilimlerindeki "Karmaşık Sistemler" tanımlamasına toplumsal olgu ve ilişkileri de dâhil ederek başarılı analiz imkânları da sunmaktadır. Sosyal Ağ Analizi – SAA (SNA-Social Network Analysis) ve Etmem Temelli Modelleme ve Simülasyon - ETMS (ABMS, Agent Based Modeling and Simulation) karmaşıklık araştırmacılarının en sık kullandığı yöntemler arasındadır. Bu araştırmada, karmaşıklık kuramı ETMS araştırma yönteminin kamu yönetimi alanına yönelik bir uygulaması olarak Yalova Belediyesinin kent içi ulaşım hizmetleri örneğinde "ANYLOGIC" paket programı ile analiz edilmektedir. Araştırma, tek başına bir çözüm önerisi yerine, kamu yönetimi karar süreçlerinde ETMS yönteminin kullanılabilirliğini örneklemeyi hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Karmaşıklık Kuramı, Yerel Kamu Hizmetleri, Modelleme, Simülasyon, ETMS

Jel Kodları: B16, C53, C63, H83, R4, Z18

ABSTRACT

"Complexity Theory" is very significant among the scientific methods and approaches in the analysis and improvement processes of public administration and policies in recent years. Complexity theory and methods offer some solutions for the search for new solutions to the increasingly complex nature of increasing social and global phenomena with the enforcement and contribution of current realities such as scientific developments, rapidly increasing population, technology and transportation. Complexity theory also provides opportunities for successful analysis of social life by including social phenomena and relations in the definition of "Complex Systems" in the natural sciences. Social Network Analysis (SNA) and Agent Based Modeling and Simulation (ABMS) are among the most frequently used methods of complexity researchers. In this research, the complexity theory is analyzed by the ANYLOGIC package program, an application of the ABMS method of research to public administration, in the case of the urban transportation services of Yalova Municipality. The research seeks to illustrate the utility of the ABMS method in public administration decision processes, rather than a stand-alone solution proposal.

Keywords: Complexity Theory, Local Public Services, Modelling, Simulation, ABMS

Jel Kodları: B16, C53, C63, H83, R4, Z18

1. GİRİŞ

Yerel demokrasinin en belirgin özelliklerinden olan temel kamu hizmetleri vatandaş ihtiyaçları ile uyum halinde katılımcı bir bakışla belirlenmesi ve sunulmasıdır. Yerel hizmetlerin daha etkin sunumu için daha fazla ölçütün ve verinin incelenmesi ve karar alma süreçlerinde salt nedensel ilişkilerin ötesinde bütün etmenlerin karmaşık ilişkilerinin modellenmesi sonuçlarına göre kararlar alınması ve hizmet türü ve konumu yanında tüm detayların uygulama öncesi planlanması gerekir / önem arz eder.

Yeni hizmet sunumunun planlanması ya da mevcut hizmetlerin verimliliğinin artırılması süreçlerinde önceden öngörülemeyen faktörlerin ve hizmet sunumundaki verimliliğin geleneksel analiz yöntemleri ile tahmini düzeyde analiz edilmesi, gerçekleştirme aşamasında zaman ve maddi kayıpların oluşmasına neden olabilir. Hizmet altyapılarının inşası öncesinde başlayarak hizmetlerin sunum süreçlerini de kapsayan çok detaylı bir süreç analizi yapabilmek için nicel verilerin salt istatistikî analizleri yeterli olmayacaktır. Bütün süreçlerin karşılıklı ve çoklu ilişkilerinin network analizi ile belirlenmesi bile gerçek karmaşık ilişkilerin etkileşim düzeylerini, yönlerini, frekanslarını belirlemede ve süreçlerin iyileştirilmesine dâhil edilmesinde yeterli olamazlar.

Yerel yönetimlerde halkın ihtiyaçlarını karşılayacak kamu hizmetlerinin sunumuna yönelik yapılan çalışma ve iyileştirmeler memnuniyet odaklıdır. Bu çalışmaların daha etkin sonuçlar verebilmesi için; sunulan yerel hizmet türleri, hedef kitlelerin demografik özellikleri, kültürel etkenler, coğrafi şartlar ve ekonomik imkânları gibi pek çok başat etmen kullanılmaktadır. Bu etmenlerin yanında daha az dikkat çeken ancak etkileri göz ardı edilmediğinde daha olumlu sonuçlar alınmasına ya da olumsuz sonuçların ortadan kaldırılmasına yardımcı olabilecek bütün etmenler ancak teknoloji temelli araştırma yöntemlerinin kullanımı ile daha fazla verinin analiz ve

değerlendirmelere dâhil edilmesi ile mümkün olabilir.

Karmaşıklık kuramı; geleneksel/klasik (Newton'cu) bilim anlayışının sadece neden-sonuç ilişkisine dayalı indirgemeci ve doğrusal ilişkiler analizini zenginleştirirken, doğrusal olmayan çok sayıda etmen ilişkilerine yönelik daha fazla verinin karmaşık olarak bilgisayar yazılımı ile kolayca analizini ve fiili uygulama öncesinde karar, politika ve yatırımların verimlilik ve etkinlik analizine imkân tanıyacak metodların yanı sıra karar destek imkanı sunan simülasyon imkanı da sağlamaktadır.

Karmaşıklık araştırmaları doğa bilimlerinde olduğu gibi araştırılan olgu ve karmaşık sistemlerin farklı bilim anlayışlarının birlikte disiplinler arası işbirliği ile kullanılmasını gerektirir. Doğadaki diğer canlı türlerinin ya da doğa olaylarının etkileşim ve ilişkilerinin gözlem sonuçları, insan topluluklarının ya da başka sosyal toplulukların sosyal ilişkilerinin modellenmesinde yapısal ya da süreçler açısından modellenebilir. Doğa olayları kadar sosyal olguların da farklı bir bakış açısı ile ele alınmasına kuramsal altyapı oluşturan "Karmaşıklık Kuramı" devam eden kısımlarda kuramın gelişimi ve özellikleri açısından özetlenecektir. Karmaşıklık kuramı ve kamu yönetimi ilişkisi kavramsal olarak ortaya konulduktan sonra bu araştırmada, karmaşıklık kuramı ETMS araştırma yönteminin kamu yönetimi alanına yönelik bir uygulaması olarak Yalova Belediyesinin kent içi ulaşım hizmetleri örneğinde "ANYLOGIC" paket programı ile analiz edilmektedir. Araştırma, tek başına bir çözüm önerisi yerine, kamu yönetimi karar süreçlerinde ETMS yönteminin kullanılabilirliğini simülasyon ile örneklemeyi hedeflemektedir.

2. KARMAŞIKLIK KURAMININ GELİŞİMİ VE TARİHÇESİ

Karmaşıklık kavramı bilim tarihi boyunca sürekli var olmuştur. Ancak bilimsel

gelişmişlik düzeyindeki bazı yetersizlikler ya da farklı bakış açıları karmaşık olayların yakın zamanlara kadar indirgenerek ve basit kurallar ile tanımlanarak açıklanmasına sahne olmuştur. Newton'cu bilim tarihinde karmaşıklığın arkasında basit kuralların bulunduğu ve bu kuralların matematiksel formüller ile tanımlanabilir ve çözümlenebilir olduğu varsayılır. Ancak bu basit formüller olarak karşımıza çıkan evrensel ilişkilerin kurallarının Einstein ve Newton gibi bilim adamları tarafından bulunması on yıllar almıştır (Morçöl, 2014:90-91).

Geleneksel bilim anlayışında olayların neden ve sonuçlarını oluşturan değişkenler arasındaki ilişkiler “anlama-açıklama” ve “tahmin-kontrol” yöntemleri ile ele alınır. Bu ilişkilerin analizleri ise İndirgemeci, Stokastik ya da Korelasyon yöntemleri ile yapılır. İndirgemeci ilişki analizinde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri yeterli veri oluşturur. Stokastik ilişki analizinde ise değişkenler arasında ilişkilerin zaman zaman rastlantısal olabileceği kabul edilir. Korelasyon ilişki analizinde ise değişkenlerin hangisi bağımlı ya da bağımsız bakılmadan, birlikte değişimleri incelenir (Gürsakal, 2007:28). Kamu yönetimi alanında kullanılan bilimsel kuramlardan birisi olan “Yönetişim Kuramı” araştırmacılar tarafından farklı bakış açıları ile ele alınmıştır (Ayhan ve Önder, 2017:19-20). Yönetişim kamu yönetimi alanındaki karmaşıklıkları anlamamız için de destek olabilir (Osborne, 2010). Karmaşıklık kuramının yönetim bilimleri ile yakın teması araştırmacılara örgütlerin analiz ve anlaşılmasında bilimsel temellere dayalı oldukça etkin imkanlar sunar (Allen vd., 2011).

Olguların insan beyni tarafından algılanması ve gerekli şekilde anlamlandırılması ve reaksiyon gösterebilmesi için, özünde karmaşık olan bir sürecin, aynı zamanda basitleştirilerek ya da indirgenerek te yorumlanmasına ihtiyaç duyulur. Karmaşıklık kuramı bu ikilem arasındaki gizemi daha görülür ve bilinir kılma yolunda önemli ve yeni bir araç olarak değerlendirilebilir.

Karmaşıklık kuramı için, 19 yy da görülen ve Newton'cu bilimin insan bilimlerine yeterli bir araç olmadığı yönündeki tartışmalar başlangıç olarak kabul edilebilir. Sonrasında “Poincare” tarafından basit problemlerin karmaşık çözümler içerdiğinin belirtilmesi ile karmaşıklık temel özelliklerinden “Doğrusal/Oransal Olmayan” (nonlinearity) kavramı öne çıkmıştır. Karmaşık kuramının temel aldığı kuramlardan birisi olan “Kaos Kuramı” içinde doğrusal olmayan kavramı önemli bir yer tutar. Basit nedenlerin oluşturduğu sonuçlar karmaşık olabilir ve önceden kestirilemeyecek bu sonuçlar yine de “düzenlilik” içerebilir (Morçöl, 2014:93). Newton'cu bilimin Einstein'ın “Görelilik ve Kuantum Kuramları” ile eksikliğinin daha belirgin hale gelmesi ile karmaşıklık kuramına duyulan ilgi de artmıştır (Öztaş, 2015).

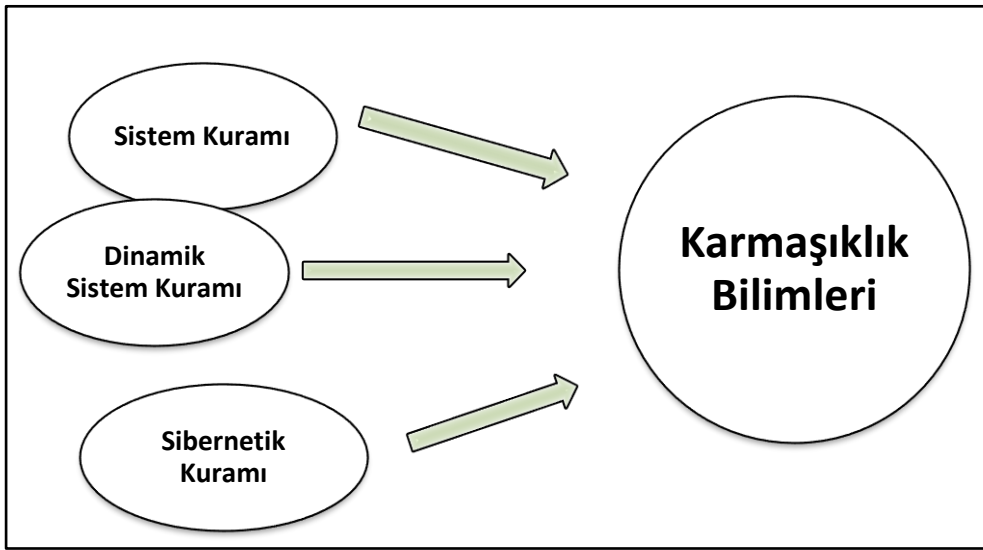
Karmaşıklık kuramı kapsamında yapılan incelemelerde dikkat edilen iki temel “Karmaşıklık Ölçütü” sürece dâhil olan etmenlerin “*sayısal çokluğu*” ve etmenler arası karşılıklı ilişki/etkileşimin kolayca sınıflandırılmayacak kadar çok çeşitli olması yani “*işkilerin doğrusal olmaması*” olarak belirtilebilir. Bu ölçütlerin kullanımı ile “Basitlik” ve “Karmaşıklık” düzeyleri derecelendirilebilir (Morçöl, 2014:94). Kamu yönetiminin karar verme süreçlerinde de çok sayıda ve çeşitlilikte etmenlerin bulunması “Karmaşık Sistem” tanımlamasının bu alanda da kullanılabilirliğini gösterir. Ancak Gürsakal'a göre (2007), karmaşıklık etmenleri sayısal olarak az olan basit sistemlerde de görülebilir. Karmaşık sistemi oluşturan parçalar birbirinden farklı fakat birbirleri ile etkileşim içindedirler. Karmaşıklık düzeyini ilişkilerin ve etkileşimin boyut ve belirsizliği de etkileyebilir. Parçaların farklılığı sistem içinde davranışlarında çeşitliliğini gösterirken, etkileşimleri ise parçaların birbirlerinden tam bağımsız olmadığını ve sınırlarının olduğunu işaret eder. Farklılık, sistem davranışlarını “düzensizliğe” götürürken, ilişkili olmaları da sistemi

düzensizlik içinde “düzen” oluşmasına yönlendirir.

Karmaşıklık kuramının getirileri sadece doğadaki sistemlere değil, aynı zamanda toplumlara da uygulanabilir ilkeler sunmaktadır. Yeni yaklaşımlar ile klasik bilim ve modern yaklaşımlar da değişime uğramak durumunda kalmaktadır. Karmaşıklık bilimleri hem sistemin unsurlarını etmenler olarak incelerken, aynı

zamanda sistem davranışlarının da altında yatan ilkeleri göz ardı etmemesi açısından faydalı bir yaklaşımdır. Karmaşıklık bu açıdan bir problem değil, olumlu yönde değişimin ve durağanlaşan sistem ve süreçlerin daha dinamik hale gelmesi için fırsatlar sunan bir yaklaşım olarak görülebilir (Öztaş, 2015).

Şekil 1: Castellani Karmaşıklık Bilimleri Haritası



Kaynak: Kent State University (2017) [Castellani Complexity Map](#)'ten uyarlanmıştır

Kuramın kamu yönetimi alanında araştırma yöntemi olarak verimli ve etkin kullanılabileceği çok sayıda alan bulunmaktadır. Halkın kamu yönetimine güvenini araştıran çalışmalarda da memnuniyet odaklı ve güveni oluşturabilecek, sürdürebilecek ya da kaybedilen güvenin yeniden teçhiz edilmesini sağlayacak araştırmaların (Köylü, 2006) karmaşık doğası için karmaşıklık kuramı araştırma yöntemleri kolaylıkla kullanılabilir.

Başta doğa bilimlerindeki anlaşılması zor karmaşık ilişkilere yönelik multi disiplinler çalışmalar yapan Santa Fe Enstitüsü, bu bakış açısını ekonomi, ve diğer sosyal bilimler alanlarına da uygulayan ilk ve öncü araştırma kuruluşudur (Comim, 2000). Karmaşıklık bilimleri olarak

gruplanabilecek kuram ve ilgili kuramların (Kaos, Quantum gibi) (Gürsahal, 2007; Morçöl ve Dennard, 2000) aslında sosyal bilimler alanında araştırma yapan bilim adamlarının bakış açılarını ve yöntemlerini değiştirme yönünde zorladığı söylenebilir. Yeni oluşan bilimin birçok farklı disiplinden etkilendiği ve esinlendiği yeni bir paradigma oluşturduğu ve bu hali ile dinamik bir gelişim süreci sergiler. Rhodes vd. (2011) kamu yönetimi alanında karmaşıklık kuramı analiz yöntemi olarak kullanılabilirliğini göstermek için “Karmaşıklık Kuramı” ve “Karmaşık (Adapte Olabilen) Sistemler Kuramını” bir dizi saha çalışmasında uygulamıştır.

3. KARMAŞIK SİSTEMLER

Sistem kavramı, sosyal bilimlerde de mekanik sistem anlamının dışında kullanılmaktadır. Gürsakal (2007:48) sistem tanımını belirli bir amaca ulaşmak için birlikte çalışan ve birbirine bağımlı bir grup olarak yapmaktadır. Bu tanıma göre *bir sistemin karmaşıklığı*; “eleman sayısı” ve aralarındaki “ilişki sayılarını” ifade eden bir sıfat olarak kullanılabilir. Sistem elemanlarının (agents/actors/etmenler) ve aralarındaki ilişkilerin sayısı “Karmaşıklık Düzeyini” gösterebilir. Karmaşıklık göreceli bir kavramdır, sistemlerin karmaşıklık düzeyleri sabit bir karmaşıklık ölçütüne göre değil, başka bir karmaşıklığa göre az ya da fazla karmaşık olarak değerlendirilebilir. Basit kurallara tabi etmenlerin karmaşık kolektif ilişkilerini analiz etmek, farklı açılardan farklı bilimsel yaklaşımların birlikte kullanılmasını gerektirir.

Karmaşık sistemlerin analizleri yapılırken her “birim/birey/ajanın sistem bütününe katkısı” ve toplu olarak “sistemin karmaşık davranışı” eşitliğin iki yanına konulamamaktadır. Karmaşık sistemleri oluşturan etmenler/ajanlar çevrelerine uyum sağlama, öğrenme ve karşılıklı etkileşimde bulunma özellikleri taşırlar (Holland, 1995). Karmaşık sistemler farklı etkenlerin farklı ve karşılıklı ilişkileri ile Kaos ile Denge gibi iki uç durum arasında geniş bir aralıkta, her durum için birbirinden farklı ve önceden kestirilemeyen yeni bir denge durumu sergileyebilirler. Bu önceden kestirilemezlik karmaşık sistem özelliklerinin temel niteliklerinden birisidir.

Karmaşık sistemlerin temel niteliklerinden olan “Dinamik Sistem” kavramı ile her zaman hareket halinde olan bir sistem anlamak yeterli olmayabilir. Gürsakal’a göre (2007) dinamik sistemler; hareketsiz kalabilir, sürekli genişleyebilir, sürekli tekrar eden periyodik hareketler yapabilir, zaman zaman tekrar eden periyodik veya kaotik hareketler yapabilirler. Karmaşık sistemlerin nasıl davranacağı başlangıç koşullarına bağımlıdır, koşullara göre davranış ters orantılı olarak da gelişebilir.

Prigogine ve Stengers’a göre (1984) ise, doğada dinamik sistemler denge ve dengesizlik arasında hayatlarını sürdürürler. Bu sistemlerde yapılan küçük etkiler büyük tepkilere yol açabilmekte ve sistemler bu aşamada şekil değişimi ve dönüşümüne uğrayabilmektedir. Bu kapsam dışında sistemler “dağılabilir”, “kaos yaşayabilir” veya “kendilerini yeniden şekillendirebilirler” (Morçöl, 2014:98). Bu hali ile karmaşıklık korkulacak bir durumdan daha çok yönetilebildiğinde değişim ve yenilik fırsatlarının değerlendirilme imkânlarını sunar. Denge noktalarının çokluğu karmaşık sistemlerin adapte olabilme, hayatta kalabilme ve başarılı olma güçlerini de artırır (Gürsakal, 2007:115).

Çağımızda değişimin hızının ve kapsamının artması kamu ve özel organizasyonların bilimsel incelemelerinin de dinamik sistemlere uygun yeni dinamik analiz yaklaşımlarıyla yapılmasını gerektirir (Guillen, 1996). Karmaşık sistemlerin analiz edilmesi için veriye, matematiksel modellere ya da bilgisayar simülasyonlarına dayanan açıklamalara ihtiyaç duyulmaktadır. Dinamik sistemlerin aniden değişen ve belirsizliğin hâkim olduğu koşullar için klasik bürokratik sistemlerden daha çok başarıya ulaşmaları kendi kendini örgütleme özellikleri ile gerçekleşebilir (Öztaş, 2015).

Geleneksel bilim anlayışında hata olasılığı sayılabilecek değişkenler arasındaki tek yönlü, doğrusal nedensellik ilişkileri bile, karmaşıklık kuramı ile hesaba dâhil edilmekte ve küçük nedenlerin, orantısız olarak büyük sonuçlara dönüştüğü doğa olaylarında da (Kelebek Etkisi gibi) görülen analiz yöntemleri Toplumsal Olaylara ve Kamu Yönetimi ve Politikalarına da rahatlıkla uyarlanabilmektedir.

Karmaşık sistemlerin kamu yönetimi araştırmalarında da kullanılacak diğer temel özellikleri ise “Kendi Kendini Örgütleyebilme” (*Self Organization*), “Doğrusal/Orantısız Olmayan Davranışlar” (*Nonlinearity*), “Kendiliğinden Oluşum” (*Emergence*) ve “Çevre ile Birlikte Evrim”

(*Co-evolution*) olarak sıralanabilir (Gürsaka, 2007 ve Morçöl, 2014).

3.1. Karmaşık Sistemlerin Temel Özellikleri

Sistem yaklaşımının “Açık Sistem” unsurları tanımlamasına (Sistem, Birey/Birimler, İç ve Dış Çevre, Süreçler ve Çıktılar) ilave olarak karmaşık sistemin birimlerinin kendi kural ve davranışlarına göre ve başka otoritelerin kontrolü olmaksızın, aralarındaki karşılıklı olarak etkileşimden kaynaklanan kendine özgü dinamik sistem unsurları eklenmelidir (Rhodes vd. 2011:13; Onder ve Brower, 2004:173). Karmaşık sistemlerin ayırıcı temel özelliklerini oluşturan bu ilave unsurlar kısaca tanımlanabilir.

3.1.1. Kendiliğinden Oluşum/Belirme (*Emergence*)

Kendiliğinden oluşum kavramı Santa Fe Enstitüsü tarafından geliştirilmiştir. Sistemlerin oluşum süreçlerini incelemeye ve belirlemeye yarayabilecek yöntemleri geliştirmek için kullanılabilir. Kendiliğinden oluşum; mikro düzeydeki atomların nasıl farklı bir görünüm ve işlevdeki moleküllere ya da organik moleküllerin nasıl canlı organizmalara dönüştüğünü açıklayacak yaklaşımları içerir. Fonksiyonel olarak ya da yapısal olarak oluşan yeni yapının tekrar parçalarının özelliklerini gösteremiyor olması da kendiliğinden oluşumun bir boyutunu oluşturur. Son olarak yeni oluşan bütünün kendini oluşturan parçalardan farklı olan yeni yapı ve davranışlarının parçaların üzerinde etkisinin olup olmadığı konusu da kendiliğinden oluşum incelemeleri için önemli ölçütlerdendir (Morçöl, 2014:100). Bireylerden oluşan toplumun davranışları bireysel davranışlardan farklıdır. Önceden kestirilmesi güç olan ve unsurların etkileşimi sonucunda kendiliğinden ortaya çıkan yeni yapılar ve davranışlar Kendiliğinden Oluşum (*Emergence*) olarak kavramsallaştırılabilir (Rhodes vd.2011).

3.1.2. Kendi Kendini Örgütleyebilme (*Self Organization*)

Kaotik olan dinamik ortamlarda yaşamsal dengelerini koruyabilen karmaşık sistemler, iç ya da dış etkenler ile kendilerini yeniden şekillendirebilirler ya da örgütleyebilirler. Morçöl’e göre (2014) sistemler iç ve dış etkenlere açık olsalar da kendilerini yeniden örgütleme ve değişim için kendi iç dinamiklerine bakılabilir. Newtoncu bilim anlayışında ise tersine bir sonuç için dışarıdan bir etkinin olması gerekir (Etki – Tepki). Karmaşık sistemlerde ise kendini örgütleme için bağımsız bir değişkenin etkisine gerek olmadan kendisinin önceki durumuna göre değişebilir. Rhodes vd. (2011)’e göre; karmaşık sistemlerdeki öngörülemez değişik durumlar, sistem aktörlerinin davranışlarını ve sonuçta da sistem çıktılarını etkileyebilir.

Kendini örgütleyebilme karmaşık sistemler arasında farklılıklar gösterebilir. Uyum sağlayabilen karmaşık sistemlerde yeni duruma uyum şekli, süresi ve seviyesi doğal olarak değişir. Prigogine ve Stengers (1984) klasik sistemlerin tek bir noktada dengede kalması ve hayatını sürdürme şartlarını sağlamasının yanında, karmaşık sistemlerin kaos ve denge arasındaki davranışlarından ortaya çıkan, iç ve dış etkenlerin sürekliliği karşısında karmaşık sistemlerin yeni denge noktalarında da hayatını devam ettirebildiklerini belirtir.

Kendi kendini örgütleyebilen karmaşık sistemler bir seviyeden sonra yeni dengeler oluşturamazlar ise ya daha karmaşık (daha yenilikçi) ya da daha az karmaşık (durağan, sıradan) olan iki seçenekten birine yönelebilir. Karmaşık sistemlerin bu seçimden sonra uyum sağladıkları yeni şekillerine ise Kendi Kendini Örgütleyebilme denir. Bu özellik karmaşık sistemlerde anlık değişimlere karşı yerel ihtiyaçların daha hızlı karşılanmasına imkan sunar (Öztaş, 2015).

3.1.3. Doğrusal Olmayan İlişkiler (*Nonlinearity*)

Karmaşıklıkla ilgili kuramsal çalışmalar yapılırken olayların ilerleyiş şekillerinin

“doğrusal/orantısız (*Linear*)” yada “doğrusal/orantısız olmayan (*Nonlinear*)” şeklinde belirlenmesi önemlidir. Doğrusal ilişkiler kapsamında gelişen olayların analizi için girdi/nedenlerin çıktı/sonuçlara belirli oranlarda yansımaları beklenirken, Doğrusal olmayan ilişkilerin analizinde, neden sonuç oranları ya da seviyesi kestirilemeyen ölçülerde gelişebilir. Doğrusal sistemlerin pozitivist bilim yöntemleri ile incelenebilir olması, aynı zamanda tasarımlarının da belirli sınırlar ve kurallar içinde, dengeli, oranlı, ilişkilerin yönleri belirli şekilde gözlemlenir. Öztaş’a göre (2015), bu tasarım sistemlerin davranışlarının öngörülebilir, kontrol edilebilir ve başka yapılara da uyarlanabilir olmasını sağlamak için kullanılmıştır. Kaos ve Quantum yaklaşımı ile sistem davranışlarının kestirilemez ve doğrusal olmayan ölçütler de içerebildiği şeklinde karmaşıklık yaklaşımları kabul görmüştür.

3.1.4. Çevre ile Birlikte Evrim (*Co-evolution*)

Karmaşık sistemler dış etkenlere karşı açık sistem özelliği gösterdikleri için çevresel değişimler aynı zamanda sistemin de evrimine neden olabilir. Aynı şekilde sistemin kendi dinamikleri ile evrime çevre sistemlerin evrimine de neden oluşturabilir (Guillen, 1996). Bir ekonominin ya da toplumun diğer çevre ekonomisi ya da toplumlar ile benzer evrim eğilimleri göstermesi karmaşık sistemlerin çevreye adaptasyon ve uyumu açısından “Birlikte Evrim” için örnek gösterilebilir.

4. KARMAŞIKLIK KURAMI ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ

Karmaşıklık kuramı kendi başına disiplinler arası koordinasyon ve karşılıklı iletişimi tarif etmekte iken, araştırma yöntemleri ve kullanılan bilgisayar destekli alt yapıların tasarımı ve kullanımı da disiplinler arası özellikleri barındırmaktadır (Taylor, 2014). Morçöl’ün (2012) karmaşıklık kuramı araştırma yöntemleri sınıflandırması önemli bir yol haritası oluşturmaktadır. Araştırma yöntemleri aşağıdaki gibi gruplanmıştır;

- A - Makro Metotlar;
 - a - Makro seviyedeki “Yapısal Durumlar” ve “Süreçler” ile ilgili çalışmalar
 - Regresyon modelleri
 - Fraktal Geometri
 - b - Sadece Makro seviyeli “Süreçler” ile ilgili çalışmalar.
 - Zaman Serisi (*Time series*) metotları
 - Sistem Dinamikleri (SD) Modelleme metotları
- B – Mikro - Makro Metotlar;
 - a – Sosyal Ağ Analizleri (SNA-Social Network Analyses)
 - b – Etmen Temelli Modelleme (*ABM-Agent Based Modelling*)
 - c – Nitel Vaka İncelemeleri (*Qualitative case studies*)
- C – Mikro Metotlar
 - a – Laboratuvar Deneylemleri
 - b – Kişilik Yapısına Yönelik Metotlar (*Repertory Grids*)
 - c – Bilişsel Haritalama (*Cognitive Mapping*)
 - d – Q Metodolojisi

Temel olarak araştırma konusu karmaşık sistemlerin hangi genelleme düzeyinde ele alınacaklarına yönelik olarak yapısal durumlarını, işleyiş süreçlerini ya da birey/birim düzeyindeki detaylı incelemeleri kapsamaktadır. Bu çalışmanın araştırma konusu ve yöntemi gereği Mikro / Makro Metotlar sınıflandırmasına dâhil olduğu için, aşağıda sadece Sosyal Ağ Analizi ve Etmen Temelli Modelleme yöntemlerine yönelik özet bilgi verilmiştir. Araştırmanın temel yöntemi olan Etmen Temelli Modelleme yöntem başlığı altında daha ayrıntılı incelenecektir.

Karar verme süreçlerinde Etmen Temelli Modelleme ve Sosyal Ağ Analizi yöntemleri bağımsız olarak kullanılabilir gibi, başarılı örnekler ile birlikte de kullanılabilir, ya da karşılaştırmalı olarak alternatif yöntemler olarak ele alınabilirler (Fontana ve Terna, 2014). Karmaşıklık bilimleri ile ilgili olarak Ağ Bilimi (Network Science) karmaşık özellikleri gösteren ağların nasıl oluştuğunu, dağılım kurallarının neler

olduğunu, birbirlerine benzerlik eğilimlerini ve değişim süreçlerini inceler (Gürsakar, 2007). Sosyal Ağ Analizi de ağ biliminin imkânlarının yanında karmaşıklık bilimlerinin yöntemlerini de birleştirerek kullanır. Sosyal ağların analizleri yapılırken ağların temel özellikleri bireyler/aktörlerin ilişki düzeylerine göre belirlenir (Winch, 2012). SNA diğer makro yöntemlerin aksine birey ilişkilerini bağımlı, bağımsız boyutunun ötesinde karşılıklı bağımlılık (*interdependent*) düzeyinde ele almıştır (Morçöl, 2012).

4.1. ETMS Yöntemleri

Gerçek hayatta karşımıza çıkan bazı problemlerin çözümü, maliyet, zaman ya da işlem gücü açısından çok zor olabilir. Ancak bu problemlere yönelik gerçek deneme ya da çabalar yerine modeller ile çözüm seçeneklerine kolayca ve daha az risk ile ulaşılabilir. Model oluşturma aşamaları gerçek olayların model ortamına taşınması ile başlar ve kullanılacak indirgeme/genelleme düzeyinin seçiminden sonra model üzerinde problemin çözümüne katkı sağlayacak bütün süreçler oluşturulur. Model gerçek olaydan genellikle daha az karmaşıktır (Borshchev, 2014). Modelin işletilmesi ile bulunan çözüm yolları gerçek duruma aktarılır, modelin tekrar edilebilir, değiştirilebilir olması ve hataların maliyetinin minimum olması avantajlı kullanımına imkân tanır.

Modelleme ve Simülasyon yönteminin karmaşık bir iş sürecinin problemlerine yönelik katkıları iki aşamalı olarak değerlendirilebilir. Modelleme ile karar verilere destek olabilecek gerçek iş süreçlerine yönelik bilgisayar destekli, kabul edilebilir ve geçerli bir model tasarımı yapılabilir. Simülasyon aşamasında ise muhtemel farklı alternatifler için tekrar tekrar denemeler oynatılır ve değişen şartları kontrol edilen her deneme sonucu ayrı ayrı ya da karşılaştırmalı olarak analiz edilir. Deneysel sonuçlar ile tespit edilen sorun ya da sorunlara yönelik en uygun analiz sonuçları ile muhtemel çözüm önerileri üretilebilir. Taylor (2014) bu süreci hastane acil servis modellemesi ve

simülasyonu ile örnekleyerek açıklamıştır. Uygulama ve örnekler saha ve sektör olarak sınırlanamayacak kadar çoğaltılabilir.

“Analitik modelleme” yöntemleri sayıların ve değişkenlerin durağan ilişkilerini analiz ederek bulgulara ulaşır. Ancak gerçek durumda bütün süreçler doğrusal ve indirgenebilir ilişkiler içermezler. Analitik modelleme yöntemlerinin yetersiz kaldığı problem çözümleri için ise dinamik sistem özellikleri taşıyan problemlerin çözümüne daha uygun olan “Simülasyon Modelleme” yöntemleri daha etkin olarak kullanılabilir. Zaman içinde değişime uğrayan sistem verileri simülasyon modellemeleri ile daha fazla hesaba katılabilir. Simülasyon modelleme yöntemleri ile problem analizi kullanılan problem ve bilgisayar altyapısına yönelik eğitim ihtiyacı nedeni ile maliyetli olsa da, dinamik özellikler taşıyan bir sistem ve problemin yüksek kaliteli çözümü için önemlidir (Grigoryev, 2016).

Simülasyon modelleme yöntemleri modellenecek sisteme ve modelleme amacına bağlı olarak üç temel yöntem ile ya da bu yöntemlerin uygun yazılım altyapıları sayesinde birlikte kullanımları ile belirlenir. Temel yöntemler olarak; ETMS, Sistem Dinamikleri - SD (*System Dynamics*), Soyut Olay – SO (*Discrete Events*) kullanılır.

Sistem Dinamikleri (SD) Yaklaşımı; 1950’lerde fizik ve elektrik devrelerinin kuralları ile ilgili olarak geliştirilmiştir. SD sonra ekonomi ve sosyal sistemlerde de kullanılmıştır. SD dinamik sistemler için kapalı sistemler olarak iç etmenlere daha ayrıntılı bakmayı sağlar. Birbirini etkileyen nedensel döngülerin tespitini ve onlara neden olan ve etkileyen sistemleri dengesizliğe götüren nedenlerin de tespitini sağlar. (Borshchev, 2014:2) Bir iş yerinde çalışanların müşterilere sunduğu hizmet süreçlerinin incelenmesi gibi alanlarda kullanılabilir. Aşağıdaki şekilde piyasaya yeni sunulacak bir ürünün reklam, doğrudan tanıtım, kullanıcı tavsiyeleri gibi yöntemlerle oluşabilecek müşteri potansiyeli değerlendirilmektedir. Sistem dinamikleri metodu genelleme seviyesi yüksek olan, makro düzeyde bir yöntem

olduğu için genellikle strateji belirleme gibi genel hedeflerin belirlenmesinde kullanılabilir (Borshchev, 2014:8).

Soyut Olay (DE) Yaklaşımı; SD gibi eski bir yöntem olan Soyut Olay (Discrete Event-DS) yaklaşımı, sistemlerin süreç haritalarını çıkararak, adım adım çalışma evrelerini modelleyerek analiz etmeyi hedeflemiştir. Hizmet sunulan topluluk ya da işlem yapılan ürün evrelerindeki aksaklıklar ve gecikmeler DS ile görselleştirilmektedir (Grigoryev, 2016). Bu metot ile kaynakların optimum kullanımı, süreçlerin zaman aralıkları, bekleme uzunlukları, sistem çıktıları, sorun sahalarının tespiti, sürecin ve işletilen yapının toplu maliyetleri çözülebilir. Soyutlama seviyesi SD den daha az olması nedeni ile süreçte etmen olan toplulukları ve kaynakları daha detaylı hesaba katabilmektedir (Borshchev, 2014:10).

Etmen Temelli Modelleme ve Simülasyon (ETMS) Yaklaşımları; 21 yüzyıl başlarına gelindiğinde gelişmiş bilgisayarların günlük hayatta kullanımı kadar sosyal bilimlerin alanında da kullanımı her alanda artmıştır. ETMS bu yönü ile bilgisayar teknolojisinin gelişmesi ile ortaya çıkan bir hesaplama türüdür. Etmen temelli modellemeler matematiksel eşitliklerle açıklanan çözümlere göre daha kolay anlaşılabilir. Matematiksel denklemlerin zor anlaşılabilirliği yanında, etmenlerin bireysel davranışlarını ve ilişkilerini açıklayan basit kuralları daha açık gözlemlenebilir (Wilensky ve Rand, 2015).

Borshchev'in (2014) ANYLOGIC yazılımı temelinde açıkladığı ETMS uygulamaları da araştırmacılar tarafından sürekli artan ilgi ile kullanılmaya başlanmıştır. Bu ilgi aynı zamanda araştırmacı dostu olan yeni yazılım ve yöntemlerle de her geçen gün daha kolaylaştırıcı şekilde desteklenmektedir.

ETMS yöntemleri ile araştırmacılar karmaşık sistem işleyişindeki süreçlere dâhil olan bütün etmenlerin ilişkilerindeki gelişmeleri simüle edebilirler. ETMS çok etmenli ve birey temelli bir simülasyon yöntemidir. Bu modellemede ilk olarak

bütün etmenler için "tercihleri", "tutumları" gibi davranışları belirlenerek model içine dâhil edilir. Sonrasında etmenlerin davranışlarının değişimi ve değişimine etki eden nedenler tespit, gözlem, denemeler ile analiz edilir (Morçöl, 2012).

ETMS yönteminin sosyal bilimlerin araştırmalarında kullanımı için, modelleme aşamasına geçilmeden önce "Makro Seviyedeki Kriterler" belirlenmelidir ve mikro seviyede ise "Etmenlerin Bireysel Davranışları" tanımlanmalıdır. Bütün model tasarımları gözden kaçan ayrıntılar için doğrulama testlerine tabi tutulmalıdır (Gilbert, 2008:34).

Etmen temelli modellerin dört temel unsuru vardır. "Etmenler" (Agents) modelin en önemli unsurudur ve belirli özellikleri, davranışları ve bu özelliklerini tanımlayan kuralları vardır. Modelin ikinci temel unsuru, etmenler arası "İlişkilerin" (Relationships) olmasıdır. Her etmen ilişkisi etmenlerin karşılıklı etkileşimlerinin nasıl geliştiğini tanımlamada yardımcı olur. Üçüncü olarak Etmenlerin etkileşim içinde oldukları bir "Çevre" (Environment) tanımlaması vardır. Son unsur olarak ise bu etkileşimlerin gerçekleştiği çevre ve etmenlerin tamamını kapsayan ve belirli sınırlar ile tanımlanan sınırları olan "Sistemlerdir"(System) (Taylor, 2014).

5. YÖNTEM VE ETMS UYGULAMASI

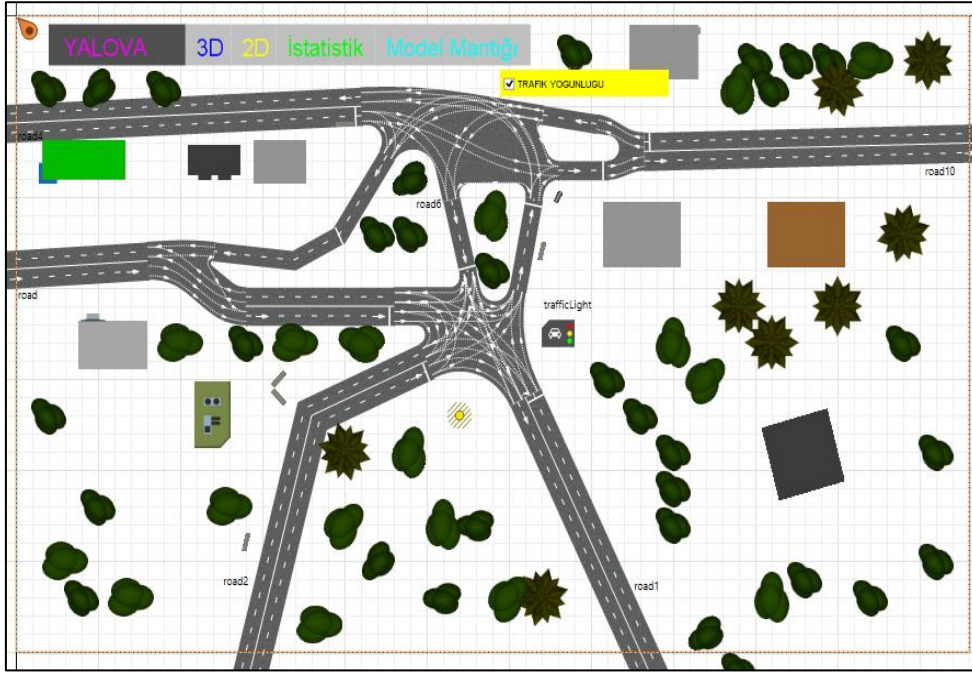
Kamu yönetimi yapıları gösterdikleri çok yönlülük ve unsurları arasındaki orantılı olmayan (nonlinear) ilişkiler, kamusal görev ve hizmetlerin karmaşık doğası gibi özellikler nedeni ile karmaşık sistem olarak tanımlanabilir (Rhodes, 2011). Sosyal sistemlerin bilgisayar kullanımı ile modellemesi (William vd., 2015) ve Etmen Temelli Modelleme ve Simülasyon uygulaması her ne kadar yeni bir uygulama yöntemi olsa da kamu yönetimi araştırmalarında da kullanımı hızla artmaktadır (Gilbert, 2008). ETMS kurum ve organizasyonların yönetim anlayışlarının daha kolay anlaşılmasını da destekler (Allen, 2011:22). ETMS ile örneklenecek

bu araştırmada, bütün karmaşık modelleme imkânlarını sunan ANYLOGIC yazılımının sadece ETMS metodu kullanılarak kent ulaşımı konusunda yapılabilecek muhtemel yeniliklerin uygulama öncesi detaylı analizi ve fizibilitesi kapsamında modelin Yalova Belediyesi Kent Ulaşımı karar süreçlerine desteği değerlendirilecektir.

Bilgisayarlı modelleme çalışmalarında araştırma sahasının hem yapısal hem fonksiyonel özelliklerinin modellemede dikkate alınması gerekir (Prietula, 2011:98). Araştırma kapsamında Mayıs - Ağustos 2017 tarihleri arasında Yalova kent merkezindeki trafik yoğunluğunun çeşitli

noktalarda gözlemi yapılmıştır. Gözlemin ilerleyen aşamalarında merkez ve yakın mahalle/köyler arasında tek toplu taşıma yöntemi olan minibüs hatlarının detaylı analizi yapılmış ve işletme yöntemleri yapısal olarak incelenmiştir. Etmen temelli modelleme yöntemi ile kent minibüs hatlarının “başlangıç/güzergâh/hedef nokta” modelinin temel fonksiyonları belirlenerek ANYLOGIC programında model tasarım aşamalarına başlanmıştır. Modelin kent içi ana yolları temel alınarak sadeleştirilmesi ile görsel 2 Boyutlu ve 3 Boyutlu simülasyon taslağı temel etmenler tanımlanarak çalıştırılmıştır.

Şekil 2: Araştırma Modelinin Anylogic Programı Ekran Görünümü



Kaynak: Yalova Tonami Meydanı ve Ana Arterleri Google Maps Uygulaması Haritalarından Anylogic Modeline Uyarlanmıştır.

Yalova kent içi ulaşımının ana unsuru olan etmenler arasında 9 farklı hat üzerinde çift yönlü bağımsız olarak işletilen toplamda 18 minibüs ulaşım hattının etmen grubu “MINIBUS” olarak tanımlanmıştır. Diğer ana etmenler ise “Yalova Belediyesi Ulaştırma Hizmetleri Müdürlüğü” ve “Yalova Minibüsçüler Odası” ile yapılan görüşmelerden elde edilen nicel ve nitel veriler tarafından belirlenmiştir.

Minibüs hatlarının işletilmesine yönelik karar süreçlerine dâhil olan bütün paydaşların sürece etki şekillerinin ve düzeylerinin değerlendirilebilmesi için Eylül – Ekim 2017 tarihleri arasında hem belediye yetkili organları, hem de minibüsçüler odası yöneticileri ile hazırlanan “Görüşme Formu” içeriğine uygun olarak görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerde ana hedef modele dâhil

edilebilecek istatistiki verilere erişimin yanında, araştırmamızın ana kuramı olan “Karmaşıklık Kuramı” kapsamındaki unsurların varlığına yönelik soruların cevapları da detaylı olarak alınmıştır. Görüşme kapsamında ayrıca kent içi ulaşımı gelecek süreçte etkileyebilecek “kısa ve uzun vadeli” *Hedefler-Beklentiler-Projeler-Sorunlar* da belirlenmeye çalışılarak, modelin geleceğe yönelik simülasyonunun çalıştırılması esnasında etki oranlarına göre hesaplamalara dâhil edilmesine ve stratejik

planlamalara katkı sağlayabilecek veri elde edilmesine çalışılmıştır.

5.1. Yalova İli Kent İçi Ulaşımı Etmen Temelli Modelleme ve Simülasyonu

Anylogic yazılımı ETMS modülü imkânları kullanılarak yapılacak “*Yalova İli Kent İçi Ulaşımı Etmen Temelli Modelleme ve Simülasyonu*” temel olarak “8 Adım” da incelenebilir.

Tablo 1: Modelleme ve Simülasyon Adımları

Adım 1	Yalova ili kent içi ulaşım evrenine dâhil olan etmenlerin (birey/birim/olgu vs.) tanımlanması
Adım 2	Etmenlerin davranış özelliklerinin ayrı ayrı tanımlanması
Adım 3	Etmenler arası ilişkiler ağı modellemesine görsellik katacak akış diyagramının eklenmesi
Adım 4	Etmenlerin karşılıklı beklenti, ilişki ve iletişimlerinin mantıksal süreçlerinin tanımlanması
Adım 5	Etmenlerin hizmet sunumuna negatif etki eden tutum ve etkileşimlerinin tanımlanması
Adım 6	Hizmetin sunum zamanlamalarının tanımlanması ve modelin tamamlanması
Adım 7	Yalova ili etmen temelli kent içi ulaşım modelinin simülasyonunun çalıştırılması
Adım 8	Simülasyon verilerinin diğer verilerle (Anket, Mülakat vs.) karşılaştırılarak analiz edilmesi

5.2. Görüşme Verilerinin Analizi

Araştırma kapsamında 2017 yılının Eylül – Ekim aylarında Yalova Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü yetkilileri ve Yalova Minibüsçüler Odası Yönetimi ile minibüs hatları ve işletilmesi ile ilgili karmaşıklık seviyesini belirlemeye ve model tasarımına yönelik olarak 12 başlıkta düzenlenmiş olan “Görüşme Formu” kapsamında mülakatlar yapılmıştır. Mülakat verileri kısmen istatistiki veri toplamayı sağlarken, çoğunlukla karmaşıklık modellemesine temel oluşturacak verilerin etkin bir şekilde tespit edilmesini sağlamıştır.

Yalova kent içi ulaşımı merkez mahalleler ve merkeze bağlı köyler ile kent merkezi arasında günlük ortalama 23000 yolcuya hizmet verebilecek şekilde işletilmektedir. Kent içinde 18 farklı nokta arasında, 9 ana hat üzerinde 167 adet minibüsçüler odasına

kayıtlı minibüsten günlük ortalama 150 minibüsün, ortalama olarak 6 sefer yapması (çift yönlü 12 sefer) ile her gün gerçekleştirilmektedir. Görev ve işletme usulleri 5393 sayılı Belediye Kanunu hükümleri esas alınarak icra edilmektedir. Kent içi minibüs seferlerinin kontrol ve denetimler trafik polisi ve diğer resmi unsurlar tarafından yapılmaktadır. Minibüs ulaşım hizmetlerinin işletme aksaklıklarının ve hizmet kalitesinin kontrol ve denetimi ise araçlardaki GPS takip cihazlarından alınan verilerin analizi yanı sıra Yalova Belediyesi Ulaştırma Hizmetleri Müdürlüğü ve Yalova Minibüsçüler Odası Yönetim Kurulu tarafından sahada kontrol/inceleme/takip/görüşme ile gerçekleştirilmektedir.

Halkın belediye şikâyet hatlarına dilekçe ve telefon ile ulaşarak minibüs hizmetleri hakkında talep ve şikâyetlerini belirtmeleri

sonucu (Ocak – Ekim 2017 arası 242 ulaşım konulu talep) Ulaştırma Hizmetleri Müdürlüğü ve Minibüsçüler Odası en kısa sürede talebe cevap verecek şekilde tam bir işbirliği içinde çalışmaktadır.

Minibüs hatlarının güzergâh, sefer sayısı ve saatlerine yönelik düzenlemeler dinamik olarak güncellenmektedir. Ana değişiklik ihtiyaçları ise belediye meclisine sunulan teklif ile karara bağlanarak uygulamaya

geçmektedir. 167 araç arasında iş yükü ve yoğunluğunun yanı sıra gelir adaleti sağlamak üzere Minibüsçüler Odası yönetimi tarafından dönüşüm uygulaması matrix yöntemi ile takip edilmektedir. Şoför ve yolcu ilişkilerinin memnuniyet odaklı olarak sürdürülebilirliği için belirli dönemlerde toplantı/eğitim/görüşmeler yapılmaktadır.

Tablo 2: Yalova Belediyesi Minibüs Hatları ve Araç / Sefer Sayıları

HAT NO.SU	HAT İSMİ	GÜNLÜK GÖREVLİ MİNİBÜS SAYISI	MİNİBÜS GÜNLÜK SEFER SAYISI
1-A 1-B	ELMALIK KÖYÜ – EMİR BAYIRI EMİR BAYIRI - ELMALIK KÖYÜ	30	360 *
2-A 2-B	TİGEM – ADLİYE ADLİYE – TİGEM	14	168 *
3-A 3-B	KEMER KÖPRÜ – KAMPÜS KAMPÜS – KEMER KÖPRÜ	26	312 *
4-A 4-B	KİRAZLI KÖYÜ – ESKİ HASTANE ESKİ HASTANE – KİRAZLI KÖYÜ	3	36
5-A 5-B	MEZARLIK – İNCİ PLAZA İNCİ PLAZA – MEZARLIK	11	132
6-A 6-B	PAŞAKENT – ADLİYE ADLİYE - PAŞAKENT	17	204 *
7-A 7-B	SAFRAN KÖYÜ – PAZAR YERİ PAZAR YERİ – SAFRAN KÖYÜ	10	120
8-A 8-B	SAMANLI KÖYÜ – OTOGAR OTOGAR – SAMANLI KÖYÜ	16	192 *
9-A 9-B	TOKİ - KİPTAŞ KİPTAŞ - TOKİ	23	276 *
TOPLAM = 18		150	1800 *

Kaynak: Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü ve Minibüsçüler Odası Mülakat verilerinden uyarlanmıştır. (Sabah ve akşam mesai saatlerinde ilave otobüs hatları vardır)

Yalova kent içi trafiğini arttırıcı etmenler arasında Pendik-Yalova ve Yenikapı-Yalova feribot hattını kullanan araçlar ile ilçelerden gelen minibüslerin kent merkezine doğrudan ulaşmaları dikkat çekici olarak bulunmaktadır. Bu yolla trafiğe katılan araç sayıları anlık kent içi trafiğinin aşırı artışına neden olmaktadır.

Rutin trafik şartlarında maksimum seviyede işletilebilen minibüs hizmetleri, kent içi yol onarımları ya da toplu halde icra edilen sınav/tören/toplantı gibi etkinliklerin önceden yetkililer ile aktif iletişim hattı kurulması sayesinde minimum aksaklık

düzeyi ile işletilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, Yalova'nın kent planı sürekli aktif olan yeni yapılaşma alanları nedeni ile ulaşım hizmetlerinin güncellenerek icrasını gerektirmektedir.

5.3. ANYLOGIC Yazılımı ile Model Tasarımı ve Simülasyonu

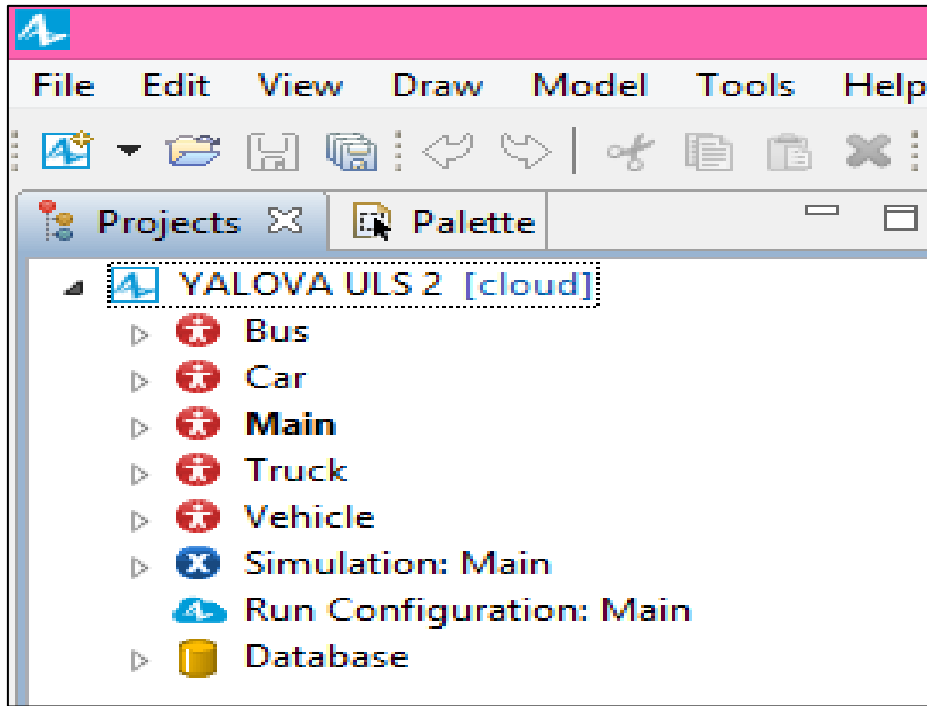
Tasarımı yapılacak model ismi olarak “YALOVA ULS 2” belirlenmiştir. Modelin ana ara yüzü (MAIN) belirlenen haritanın, yol güzergâhlarının, çevresel unsurların

çizilmesine, trafik mantıksal akışının belirlenmesine, veri elde etmek ve analiz için kullanılacak grafiklerin veri çekme ve gösterme alanlarının belirlenmesine yönelik bütün detayların buluşturulduğu sayfayı oluşturmaktadır. Modelin çalışmasına etki edebilecek gerçek durumdaki değişkenlerde bu alanın özellikler kısmından modele dâhil edilmektedir.

5.3.1. Model Etmenlerinin Belirlenmesi

Model oluşturulduktan sonra etmenlerin ana sayfa ile irtibatı sağlanmakta ve özellikleri tanımlanmaktadır. Yalova minibüs hatlarının ve yolların uzunlukları ve özellikleri gerçek durum örneklenerek yapılmıştır. Şekil 5 te ana menüsü görüntülenen model için, minibüsler haricinde diğer araçlar da (Bus, Car, Truck) özellikleri ve ortalama trafikte bulunan sayıları ile tanımlanmıştır.

Şekil 3: “YALOVA ULS 2 Modeli Ana Sayfa Menüsü



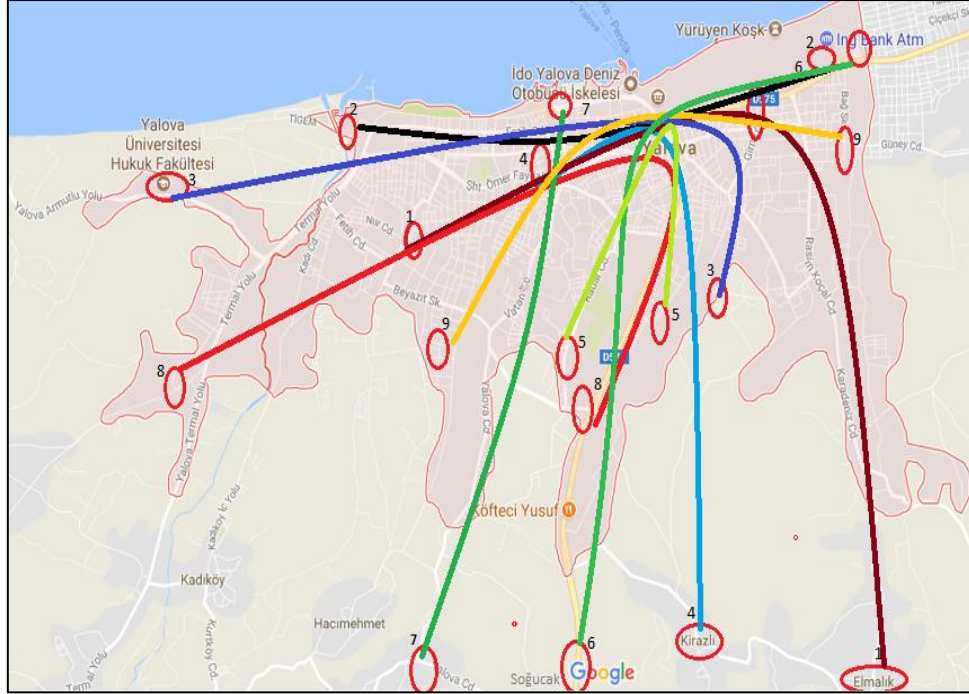
Kaynak: ANYLOGIC Programı Model Ana Sayfa Menüsü

5.3.2. Etmenlerin Temel Davranışlarının Tanımlanması (Gözlem Sonuçları ve Görüşme Verileri)

Yapılan gözlem ve görüşme verilerine göre mantıksal haritanın belirlenmesine yardımcı olacak temel hesaplama ve dağılımları yapılmıştır. Günlük ortalama 23000 yolcu taşınması yapılan Yalova için “150

minibüsün”, “18 yönde”, her biri yaklaşık “12 sefer” yaparak günlük toplam “1800 sefer” toplamına ulaşmaktadır. Her sabah 07:00’de başlayan seferler gece 00:00’da son bulmaktadır. Yıl içinde ve gün içinde değişen trafik yoğunluğu modele değişken özellikli (random/rassal) etmen davranışları tanımlanarak gerçek duruma uyumu sağlanmıştır.

Şekil 4: Yalova Kent İçi Minibüs Hatlarının Harita Üzerindeki Dağılımı



Tablo 3: Araç Güzergâh ve Hareketlerinin Tanımlanması

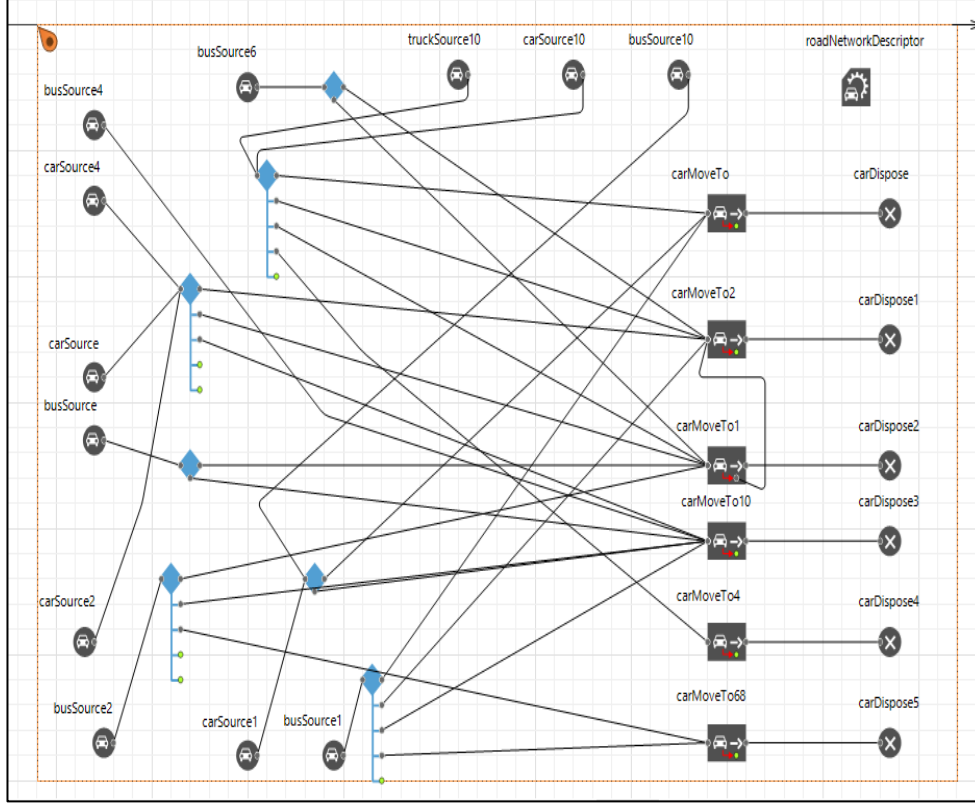
SIRA NU	HAT NUMARASI	KALKIŞ NOKTASI	VARIŞ NOKTASI	GÜNLÜK ARAÇ SAYISI	GÜNLÜK SEFER SAYISI
1	1B, 8A	R	R1, R10	46	276
2	4A,5B,6A,8B	R1	R,R2,R6/8,R10	47	282
3	5A,7A,9A	R2	R1,R6/8,R10	44	264
4	2A,3B	R4	R10	40	240
5	4B,7B	R6/8	R1,R2	13	78
6	1A,2B,3A,6B,9B	R10	R,R1,R4	110	660
TOPLAM				150x2=300	1800

Tablo 1’de gösterilen minibüs hatları ve günlük araç/sefer planlamalarını göre, “Kent Merkezi” ve “5 saha” olarak araçların hareket ve hedef noktaları gruplanmıştır.

5.3.3. Etmen İlişkileri Mantıksal Haritasının Belirtilmesi

Minibüslerin ve trafiğe çıkan diğer araçların Tablo 2 kriterleri temel alınarak modele tanıtılması için ANYLOGIC yazılımının LOGIC ara yüzü kullanılmıştır. Her bir kaynak ve varış noktası arasındaki hatlar çizilerek, sayısal dağılımlar ve oranlar uygulanmıştır.

Şekil 5: Model Etmen İlişkilerinin Mantıksal Harita Tasarımı



Kaynak: ANYLOGIC Programı Model Mantıksal Tasarımı

5.3.4. Etmen İlişkileri ve Etkin Parametrelerin Belirlenmesi

Şekil 7 kapsamında modele uygulanan bütün araç kaynakları ve hareket ettiricilerin ayrı ayrı özellikler menüsü incelenmiş ve gerekli bilgi girişleri ve davranış tanımlamaları yapılmıştır. Modele dâhil olan bütün araçlar ve mantıksal hareket hatları Yol Ağ Tanımlayıcı (Road Network Descriptor) ile bütünleştirilerek trafik kuralları ve hareket düzenlemelerine toplu olarak uyumları sağlanmıştır.

5.3.5. Negatif Etkenlerin Belirlenmesi

Modelin gerçek duruma uygun olarak çalışması için, trafik yol düzenlemelerinin yanında sinyalizasyon düzenlemeleri de uygulanmıştır. Trafik ışıklarının her bir nokta için istenilen kriterlerde belirlenmesi ve muhtemel çözümler için değiştirilebilir

olması modelin simülasyonları ve veri analizlerinde önemli avantajlar sağlamaktadır.

5.3.6. Model Zamanlamalarının Belirlenmesi

Model tasarımı tamamlandıktan sonra hangi zaman aralığında simülasyon çalıştırılacağı araştırmacı tarafından ihtiyaçları uygun belirlenebilmektedir. Model “Gerçek Zaman” ya da “Farklı Zaman” aralıklarında çalıştırılabilir. Çalışma zamanı ve tekrarlama sayıları da araştırma ihtiyaçlarına göre değiştirilebilmektedir.

Araştırmanın gerçek duruma uygun olarak çalıştırılması için birim zaman ayarlaması da yapılabilmektedir. Gerçek zamanlamalar yazılımın sağladığı kolaylıklar nedeni ile saniye/dakika/saat seviyesine indirgenerek modelin çalıştırılması ile uzun zaman

aralıklarına ihtiyaç duyan gerçek uygulamalar yerine daha kısa süre içinde istenilen gerçek zaman aralığına ait model verilerinin işlenmesi ve analizi yapılabilmektedir.

Yalova kent içi ulaşım modelinin giriş sayfası tasarımı ve model çalıştırılmasında kullanılacak butonların tanımlamaları tamamlandıktan sonra her aşamada oluğu gibi model çalıştırılarak, süreçlerde yazılımın işleyişini engelleyen bir sorun olup olmadığı da kontrol edilir.

5.3.7. Model Simülasyonunun Çalıştırılması

Şekil 6: Model Sinyalizasyon Düzenlemeleri

Phases:	Durations (sec):				
	30	5	35	10	5
Lane connectors:					
laneConnector2	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector5	Red	Yellow	Red	Green	Yellow
laneConnector3	Red	Yellow	Green	Red	Yellow
laneConnector8	Red	Yellow	Red	Green	Yellow
laneConnector13	Red	Yellow	Red	Green	Yellow
laneConnector14	Red	Yellow	Red	Green	Yellow
laneConnector36	Red	Yellow	Green	Red	Yellow
laneConnector23	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector43	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector44	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector45	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector34	Red	Yellow	Green	Red	Yellow
laneConnector37	Green	Yellow	Red	Red	Yellow
laneConnector46	Red	Yellow	Green	Red	Yellow
laneConnector47	Green	Yellow	Red	Green	Yellow
laneConnector49	Red	Yellow	Green	Red	Yellow

Kaynak: ANYLOGIC Programı Model Trafik Sinyalizasyon Tasarımı Ekran Görünümü

Şekil 7: Model 3 Boyutlu Çalışma Gösterim Ekranı Görüntüsü



6. SONUÇ

Yerel demokrasinin baskın hale gelmesi için temsili demokrasi yerine vatandaşın ve diğer yerel aktörlerin yönetime katılım ve sorumluluğunun artırıldığı bir demokrasi anlayışının yaygınlaşması yerel yönetimlerin karmaşıklık düzeylerini arttırabilir. Fakat bu aktif katılımdan elde edilebilecek faydanın göz ardı edilmemesi için çağdaş yönetim ve araştırma metodlarının daha yaygın kullanımının mümkün olacağı yönetim ortamları oluşturulabilir.

Klasik bilim anlayışının araştırma birim ve değişkenlerini istatistiki yöntemlerle sınırlandırarak anlama ve açıklama durumunda kaldığı gerçeği, dijital çağın çok sayı ve boyutta verinin daha hızlı analizini mümkün kıldığı günümüzdeki bilgisayar kullanımlı büyük veri analiz imkânları ile yerini karmaşık verileri sadeleştirmeksizin analiz edebilen karmaşık bilim anlayışına bırakmaya başlamıştır. Birden fazla bilimsel disiplinin birlikte kullanılabilmesi, karmaşıklık araştırmalarının modelleme sürecinde gerçek duruma daha fazla

uyumunu ve geleneksel araştırma yöntemlerinde göz ardı edilen faktör sayısının minimuma indirilmesini de mümkün kılmaktadır. Modelleme ile gerçek sistem davranışları bilgisayar ortamına taşınır ve gerçek davranışları sınırsız tekrarlama (iterasyon) imkânı ve farklı sonuçları ile önceden analiz edilebilir. Yenilikler ve iyileştirmeler yapılmadan model üzerinde çok az maliyetle gerçek durum değerlendirilir ve en doğru çözüme karar verildikten sonra daha verimli ve kabul edilebilir bir uygulama gerçekleştirilebilir.

Dijital çağın karmaşıklığının hızla arttığı günümüz bu ivmenin gelecekte daha fazla artacağını da işaret etmektedir. Kamu karar verme süreçlerinde etken olabilecek bütün paydaşların süreçlere kendi etki alanları kadar katılımının iyi yönetim anlayışları kapsamında incelenmesi için son birkaç on yılda birçok disiplinin ortak alan oluşturarak çalışmasına imkân tanıyan “Karmaşıklık” kuramının ve yöntemlerinin kullanılabilirliği önemli gelişmelere çığır açabilecek bir potansiyel oluşturmaktadır.

Karmaşıklık kuramının sistem tanımlaması da “Karmaşık Sistemler” tanımlaması ile gerçekleşir. Nüfusun, ulaşımın, teknolojinin ve iletişimin hızla arttığı günümüzde hizmet kalitelerini, sunucu ve kullanıcı memnuniyetlerini geliştirmek için sürdürülebilir çözümlerin üretimi de zorlaşmıştır. Dijital çağın çözüm süreçleri de anlık değişebilen durumlara reaksiyon şeklinde gerçekleşebilir. Süreçlerin ilerlemesine etken olan bütün etmenlerin dikkate alınması ancak bilgisayar alt yapılı, hızlı ve çok boyutlu veri analiz imkânı sunan modellerle ile etkin ve verimli uygulanabilir.

Yalova kent içi ulaşım hizmetlerinin en iyi işletilmesi, kent merkezinin yol kapasitesinin çok sınırlı olması nedeni ile karmaşık ve dinamik bir işletme ihtiyacı göstermektedir. Belediye ve oda yetkililerinin sürekli takibi ve sahada yaptıkları inceleme ve koordineli çalışmaları ile sınırlı imkânlar ile en uygun çözümün vatandaş odaklı olarak en kısa sürede üretilmesine imkân tanımaktadır. Maksimum iyileştirme imkanları için modelleme ve simülasyon imkanlarının kullanımı Yalova örneğindeki sınırlılıklar nedeni ile en uygun çözüm yollarından birisi olarak görülmektedir.

Yalova kent içine günlük giriş çıkış yapan araç sayılarının yüksekliği ve yolların durumu incelendiğinde, raylı sistem ya da otobüs gibi toplu taşıma yöntemlerinin etkinlik ve verimlilik düzeyleri değerlendirildiğinde, bu yöntemlerin kullanımının mümkün olmadığı görülmektedir. Ancak bazı yerel yönetimler tarafından başarı ile hayata geçirilen minibüsten – midibüse dönüşüm projesinin Yalova Belediyesi tarafından da incelenmiş olması uygulanabilir bir proje olarak değerlendirmeye alınmıştır. Trafikteki araç sayısını azaltan sistem, ortak güzergâhların birleştirilmesi ve araçların yenilenmesi ile trafik ve seyahat konforunu artırırken, bütün kentte tek ödeme yöntemi kuracak kart sistemi ile hizmet sunucuların işletme kolaylığı ve karlılığını da arttırabilir.

Kent içi ulaşımına giren araç sayısını azaltmak için ilçe belediyelerden gelen minibüslerin de şehirlerarası otobüsler gibi kent merkezi dışında bir alana yönlendirilmeleri de belediye tarafından çalışılan projelerden birisidir. Dönüşüm sistemi projesi ile bu araçlar ve kent içi minibüs işletmeleri birleştirilerek kentin bütününe kapsayan daha verimli bir ulaşım sistemi sağlanabilir.

Kent içi ulaşımına giren araç sayısının azaltılması kadar önemli olan bir sorun da, hali hazırda dar olan kent içi cadde ve sokakların kısa süreli park eden araçlar nedeni ile önemli oranda ulaşım engel oluşturmalarıdır. Belediye tarafından alınan trafik danışmanlığı hizmeti ile kent içi trafiğinin bütün sorunları incelenmekte ve çözüm önerileri belediye meclisine sunulmaktadır. Meclis onayı alınan tedbirler arasında park yapılmasını engelleyecek “fiziki engeller”, “trafik akış yönü düzenlemeleri” ve “cezai işlemler” ile kent içi trafiğinde vatandaş memnuniyeti kazanılmış ve verimli olan tedbirlerin başka noktalara da uygulanması talepleri ile karşılaşılmıştır.

Sonuç olarak bu araştırma ile sosyal bilimler araştırma yöntemlerinde ve özel olarak kamu yönetimi araştırma yöntemlerinde daha etkin sonuçlara ulaşılabilecek karmaşıklık kuramı yöntemlerinden Etmen Temelli Modelleme ve Simülasyon kullanılmış ve örnek kamu kurumu ve hizmeti olarak ise Yalova Belediyesi ve Kent İçi Ulaşım Hizmetleri seçilmiştir. Uygulamanın birincil hedefi kamu hizmeti analizlerinde yeni yöntemin uygulanabilirliğini test etmek ve sonuçların kullanımını açısından ise Yalova Belediyesi Ulaştırma Hizmetlerine katkı sağlayacak boyutlarını karar vericilerin inisiyatifine sunmaktır. Kamu yönetimi ve sunulan hizmetler açısından yeni teklif, plan ve fikirler de ETMS ile modellenebilir. Modellerin uygulanabilirliği ya da düşünülen uygulamaların detayları kurumsal yapı ve vatandaş ihtiyaçları temelinde, bütün etmenlerin modele dâhil edilmesi ile değerlendirilebilir ve yerel, bölgesel, ulusal ya da küresel boyutta daha

etkin ve sağlıklı kararlar daha ekonomik ve hızlı olarak alınabilir.

Karmaşıklık kuramı ve yöntemleri nispeten genç bir kuram olsa da kamu yönetimi araştırmalarına hızla katılabilmesi ve daha etkin ve multidisipliner araştırmaların sayısının artırılabilmesi için ülkemizde de sosyal bilimler alanındaki bütün eğitim programlarının araştırma yöntemleri bölümüne dâhil edilmesi önem arz etmektedir. Dijital çağın, hızla yapay zekâ kullanımlı teknolojilere evrilmesi nedeni ile sosyal bilimler genelinde ve kamu yönetimi özelinde geleceği yakalamış genç akademisyen neslin yetişmesine katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- ALLEN, P., MAGUIRE, S. & MCKELVEY, B. (2011) *The SAGE Handbook of Complexity and Management*. SAGE Publications, London.
- AYHAN, E. & ÖNDER, M. (2017) “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı.” *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3 (2): 19-48.
- BORSHCHEV, A. (2014) “The Big Book of Simulation Modeling: Multimethod Modeling with Anylogic 6.” *Anylogic North America*.
- CASTELLANI, B. (2017) *Map of Complexity Sciences*. http://www.art-sciencefactory.com/complexity-map_feb09.html, Erişim Tarihi: 23.10.2017.
- COMIM, F. (2000) “The Santa Fe Approach to Complexity: a Marshallian Evaluation”. *Structural Change and Economic Dynamics* 11: 25-43
- FONTANA, M. & TERNA, P. (2014) “From Agent Based Models to Network Analysis (and Return): The Policy Making Perspective”. *Policy and Complex Systems*, Volume 1, Number 2, Fall.
- GILBERT, N. (2008) *Agent Based Models: Quantitative Application in the Social Sciences*. Sage Publications, Londra.
- GRIGORYEV, I. (2016) *AnyLogic 7 in Three Days: A Quick Course in Simulation Modeling*. ISBN-13: 978-1508933748
- Guillen, M. F. (1996) “Yeni Yönetim Eğilimleri ve Örgütsel Modellerin Evrimi.” (Çeviri: Murat Önder), *Verimlilik Dergisi*, 25: 4: 7-20.
- GÜRSAKAL, N. (2007) *Sosyal Bilimler Karmaşıklık ve Kaos*, Nobel, Ankara.
- HOLLAND, J. H. (2014) *Complexity: A Very Short Introduction*. Oxford University Press.
- HOLLAND, J. H. (1995) *Hidden Order, How Adaptation Builds Complexity*. Helix Books.
- KENT STATE UNIVERSITY (2017) *Castellani Complexity Map*, (Erişim Tarihi: 11.7.2017), http://www.art-sciencefactory.com/complexity-map_feb09.html.
- KÖYLÜ, M. (2006) *Halkın Kamu Yönetimine Güveni Araştırması, Kocaeli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- MORÇÖL, G. (2014) “Karmaşıklık Kuramı ve Kamu Politikaları,” içinde *Kamu Politikası: Kuram ve Uygulama*, Der. YILDIZ, M. & SOBACI, M. Z. Ankara: Adres Yayınları.
- MORÇÖL, G. (2012) *A Complexity Theory for Public Policy*. Routledge, Taylor & Francis.
- MORÇÖL, G. & DENNARD, L. F. (2000) *New Sciences for Public Administration and Policy, Connections and Reflections*, Chatelaine Press Burke VA.

18. MITCHELL, M. (2009) *Complexity, A Guided Tour*, Oxford University Press.
19. OSBORNE, S. (ed.) (2010) *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge Taylor and Francis.
20. ÖNDER, M. & BROWER, R. (2013) “Public Administration Theory, Research, and Teaching: How Does Turkish Public Administration Differ?” *Journal of Public Affairs and Education*, 19: 1.
21. ÖNDER, M. & BROWER, R. (2004) “Nonprofit Lifecycles: Stage-Based Wisdom for Nonprofit Capacity”. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33:1, (171-175).
22. ÖZTAŞ, N. (2015) *Örgüt, Örgüt ve Yönetim Kuramları (II)*, Otorite Yayınları.
23. PRIETULA, M.J. (2011) “Thoughts on Complexity and Computational Models”. İçinde *The SAGE Handbook of Complexity and Management*, Der. ALLEN, P., MAGUIRE, S. & MCKELVEY, B., s. 93-110, Sage Publications, London.
24. PRIGOGINE, I & STENGERS, I. (1984) *Order Out of Chaos, Man's New Dialog with Nature*. Bantam Books.
25. RHODES, M.L. vd. (2011) *Public Management and Complexity Theory: Richer Decision Making in Public Administration*. Routledge Taylor and Francis.
26. SAYGAN, S. (2014) “Örgüt Biliminde Karmaşıklık Teorisi.” *Ege Akademik Bakış*. Cilt: 14, Sayı: 3, Temmuz, s. 413-423.
27. TAYLOR, S.J. (ed.) (2014) *Agent Based Modeling and Simulation*. Palgrave Macmillan.
28. WILENSKY, U. & RAND, W. (2015) *An Introduction to Agent Based Modeling: Modeling Natural, Social and Engineered Complex Systems with Netlogo*. The MIT Press.
29. WILLIAM, G. vd. (2015) “Computational Modeling of Caregiver Stress”. *Policy and Complex Systems*, Volume 2 Number 1, September 2015.
30. WINCH, P. (2012) *Social Networks Diffusion of Innovation. Health Behavior Change at the Individual, Household and Community Levels*. http://ocw.jhsph.edu/courses/healthbehaviorchange/PDFs/C07_2011.pdf

ACIK YONETİM PERSPEKTİFİNDE SAĞLIK BAKANLIĞINDA BİLGİ EDİNME HAKKI UYGULAMASININ DEĞERLENDİRİLMESİ

AN ASSESSMENT OF RIGHT TO INFORMATION APPLICATION IN THE MINISTRY OF HEALTH FROM THE OPEN GOVERNMENT PERSPECTIVE

Harun KIRILMAZ*, **Asım BALCI****

* Yrd. Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, hkirilmaz@sakarya.edu.tr

** Doç. Dr., Ankara Büyükşehir Belediyesi, balci1@yahoo.com

ÖZ

Bu çalışmanın konusu Sağlık Bakanlığı'na yapılan bilgi edinme hakkı başvurularını değerlendirmek, bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve açık yönetim ilişkisini ortaya koymaktır. Çalışmanın amacı Sağlık Bakanlığı'nda bilgi edinme hakkının hangi ölçüde kullanıldığının ve bu süreçte bilişim teknolojilerinin etkisinin belirlenmesidir. Çalışmanın kapsamını 2004, 2005, 2006 ve 2016 yıllarına ait bilgi edinme hakkı başvuruları oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama tekniği olarak arşiv kayıtlarından faydalanılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, bilgi edinme hakkının uygulamaya konduğu 2004 yılından bugüne kayda değer bir artışın ortaya çıktığı, 2004 yılında yaklaşık 90.000 bilgi edinme başvurusu yapıldığı, 2016 yılına gelindiğinde ise bu sayının 4 milyona ulaştığı görülmüştür. Bununla birlikte, bilgi edinme başvuruları içinde %99'luk kısmı SABİM başvurularının oluşturduğu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvuruların yaklaşık %1 düzeyinde kaldığı dikkati çekmiştir. Sonuç olarak bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve kamu hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, bilgi edinme hakkının daha yaygın bir şekilde kullanıldığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Açık Yönetim, Bilgi Edinme Hakkı.

Jel Kodları: H75, I18, O3, K00.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the applications for information to the Ministry of Health, to demonstrate the relationship between developments and open government in information technologies. The purpose of the study is to determine the extent to which the right to obtain information is used in the Ministry of Health and in this process determine the effect of information technology. The scope of the study constitutes references to the right to information belonging to 2004, 2005, 2006, and 2016. In the study, archival records were used as data collection technique. Findings from the study show that there has been a significant increase since 2004, when the right to obtain information has come into effect, about 90,000 applications for information have been made in 2004, and by 2016 it has reached 4 million. However, it was noticed that 99% of the applications for information were made by the applicants for the Ministry of Health Communication Center; about 1% of the applications made under the Right to Information Law were replaced. As a result, with the developments in information technology and the widespread use of information technology in public services, the right to information has been seen to be more widely used.

Keywords: Open Government, The Right to Information.

Jel Codes: H75, I18, O3, K00.

1. GİRİŞ

1980'lerden itibaren geleneksel yönetim anlayışında yaşanan değişim birçok alanda yeni yaklaşım ve uygulamaları da beraberinde getirmiştir. Kamu hizmetlerinin kapsamı ve sunumunda yönetimin demokratikleştirilmesi, insan haklarına dayalı yönetim, yönetişim ve yeni kamu yönetimi anlayışına uygun yöntem ve tekniklerin, başta ekonomik açıdan gelişmiş ülkeler olmak üzere, birçok ülkede uygulamaya geçirildiği görülmektedir. Söz konusu süreçte kamu yönetimi anlayışında yaşanan değişim alanlarından biri de yönetimde şeffaflık ilkesi üzerinde ortaya çıkmıştır. Yönetimin karar, eylem ve işlemlerinin yönetilenlere açık olmasını ve katılımcı bir yönetimi ifade eden şeffaflık ilkesi; yönetimin bilgi verme ödevi, yönetimin hesap verebilirliği, yönetimin aldığı kararların ve gerçekleştirdiği işlemlerin gerekçelendirilmesi ve vatandaşlarının bilgi edinme hakkının düzenlenmesinde somutlaşmaktadır.

2000'li yıllara kadar dünya genelinde teorik düzeyde tartışılan ve demokratik ve ekonomik açıdan gelişmiş ülkelerde hayata geçirilen şeffaf yönetim uygulamalarına karşın, Türkiye'de kamu yönetimi "gizlilik" ve vatandaşa karşı "kapalılık" felsefesine göre örgütlenmiş olmasından dolayı kanunlar, gizlilik ve devlet sırrı kavramlarının nasıl anlaşılması gerektiği konusunda yöneticilere geniş bir takdir yetkisi tanımıştır. Bu durum, kamu kurumlarında yolsuzluk ve istismarlara ortam hazırlamış ve vatandaş bürokrasi karşısında güçsüz duruma düşürmüştür. Gizlilik ve dışa kapalılık ilkesi ile amaçlanandan bağımsız bir şekilde, kötü niyetliler açısından engel oluşturmazken, dürüst vatandaşlar ve kamu görevlilerinin haklarının korunması açısından ciddi bir engel teşkil etmektedir. Gizliliğe ilişkin düzenleme ve uygulamaların bir başka önemli sonucu da yolsuzlukların soruşturulmasının engellenmesidir.

Dünya genelinde şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı trendine uygun olarak Türkiye'de de 1980 sonrasında kısmı

düzenlemeler yapılmakla birlikte, kapsamlı ve sistematik bir değişimin gerçekleşmediği, çeşitli nedenlerle yönetimde gizlilik ve dışa kapalılık eğiliminin sürdürüldüğü görülmektedir. Ancak 2000'li yıllara gelindiğinde, küreselleşmenin ve Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinin de etkisiyle yönetimde şeffaflığı sağlamak, devlet karşısında vatandaş korumak, yönetimin karar ve işlemleri hakkında vatandaşların bilgi sahibi olması amacıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hazırlanarak yürürlüğe konulmuş ve kamu yönetiminin gizlilik ve dışa kapalılık sorununa çözüm getirilmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmada, açık yönetim ilkesi kavramsal açıdan ele alındıktan sonra Bilgi Edinme Hakkı Kanununun yürürlüğe girmesinin üzerinden geçen süre dikkate alınarak bilgi edinme hakkının kullanımı inceleme konusu yapılmıştır. Çalışmanın amacına yönelik olarak 2004-2016 yılları arasında ilgili Kanun uyarınca Sağlık Bakanlığı'na yapılan bilgi edinme başvuruları değerlendirmeye alınmıştır. Aynı zamanda, açık yönetim araçlarından olan yönetimin bilgi verme ödevini yerine getirmek üzere 2004 yılında kurulan Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM)'ne yapılan başvurular da değerlendirme kapsamına alınmıştır. Bu çerçevede Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) kapsamında Sağlık Bakanlığı'na yapılan başvuruları karşılaştırılıp değerlendirilmiş, bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve açık yönetim ilişkisi ortaya konulmuştur.

2. AÇIK YÖNETİM

Ekonomik, siyasal ve sosyal gelişmeler neticesinde ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışının temel değerlerinden biri de yönetimde şeffaflıktır. Yönetim anlayışında ortaya çıkan yeni yaklaşımlar kamu yönetiminin örgütlenmesi bakımından bazı gelişmelere yol açmıştır. Bu gelişmelerden birisi de kamu yönetimini demokratikleştirme; bu bağlamda vatandaşın bilgi edinme hakkının

geliştirilmesi ve açık yönetim ve katılımcı mekanizmaların oluşturulmasıdır (Tutum, 1995:138).

Örgütsel iş ve amaçların kontrolünden ziyade ilişkilerin yönetimi üzerine kurulu olan ve postbürokratik kamu yönetimi olarak da tanımlanan yeni yönetim anlayışının niteliklerinden birisi de bilgi saklama ve biriktirme yerine bilgi paylaşımı olup, doğrudan yönetimde şeffaflık ilkesiyle ilgilidir (Ateş, 2003:66). Nitekim açık yönetim ve bilgi edinme hakkı arasında yakından ilişki olduğu, kullanılan araçlar ve hedeflenen amaçların örtüştüğü görülmektedir (Janssen, 2012). Postbürokratik örgütte bilgi gizlenmemekte, aksine mümkün olduğu kadar yaygınlaştırılmaktadır. Çünkü postbürokratik örgütün en vazgeçilmez niteliği olan diyalog, etkileme ve ikna yöntemi büyük ölçüde örgütsel kaynaklar ve performans hakkındaki bilginin paylaşılmasına bağlıdır. Güç ve avantaj elde etmek için yöneticilerin bilgiyi kendi tekellerine almaları, postbürokratik modelle uyusmamaktadır (Ateş, 2003:67).

Yönetimde şeffaflık ilkesi, çağdaş demokrasilerin gündemindeki başlıca konular arasındadır. 1980 sonrasında bu yönde Batı ülkelerinde önemli adımlar atılmıştır. Şeffaflık ilkesi, kişinin kendisiyle ilgili olarak idarenin elinde bulunan ya da devlet sırrı sayılmayan bilgilerin verilmesini isteyebilme, yönetimde karar alma sürecinden haberdar olma ve bu sürece katılma haklarını kapsayan bir ilkedir (Tanör, 1997:79). Yönetimde şeffaflık ilkesi, demokratik hukuk devleti anlayışının vazgeçilemez unsurları arasında yer almakta ve bu ilke kamu hizmetlerinin halkın denetimine açık olarak yürütülmesi anlayışını gerektirmektedir (Toprak, 2005:221).

Gizli, dışa kapalı ve karanlık bir yönetim yerine, şeffaf bir yönetim; geleneksel yönetim anlayışı yerine, hesap verebilir, sorumlu bir yönetim; hantallık, iletişimsizlik ve bozuk halkla ilişkiler yerine, katılımcı, çoğulcu, çok aktörlü, erişilebilir bir yönetim gibi iyi yönetim

ilkelerinin kamu yönetimi sistemine hâkim olmasıyla toplumun katılımcı, hesap verebilir ve şeffaf bir yönetim yapısına kavuşabileceği söylenebilir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002:132). Şeffaflık karar alma, uygulama ve denetim aşamalarındaki belirgin ve öngörülebilir süreç ve faaliyetlerin yanı sıra, düzenleyici işlemlerin ve kararların ilgili taraflarla işbirliği içinde ve anlaşılabilir bir dille üretilmesini içerir. Siyasal kararların uygulanmasından etkilenenlerin tepkilerini içeren yasal ve yönetsel süreçlerin belirgin ve tutarlı bir içeriğe sahip olması da şeffaflığın gereklerindedir. Şeffaflık özgür bilgi akışı ve bu bilgiye erişim ile sağlanabilir. Yöntemler, bilgi ve belgeler ihtiyacı olanlar için kolaylıkla erişilebilir olmalıdır (TÜSİAD, 2005:185).

Kamu yönetiminin elindeki imkân ve araçların artması sonucunda, vatandaşın kamu bürokrasisi karşısında korunması ve yönetimin hukuka ve ihtiyaçlara uygun davranmasının sağlanması gereği öne çıkmıştır. Kuşkusuz bu gerekliliğin yerine getirilebilmesi etkin bir kamuoyu denetimi ile mümkündür (Toprak, 2005:220). Bunun yolu ise, yönetimin kendini dışa açmasını, vatandaşları bilgilendirmesini ve alınan kararların nasıl ve kimler tarafından alındığının bilinmesini gerektirmektedir. Böylece yönetilenler de elde ettiği bilgiler ışığında yönetime daha aktif katılabilme imkânı elde etmektedirler (Eken, 1994:25). Yolsuzlukların ve kötü yönetim uygulamalarının ortaya çıkarılması, önlenmesi ve ortak çıkarların korunması açısından en önemli araçlardan biri de şeffaflık mekanizmasıdır. Bu şekilde kurumsal bakış, sezgi, politikalarla uyumlu bilgi ve anayasal sistemde otorite hiyerarşi ilişkileri daha belirgin olarak görülebilmektedir (Tortop vd., 2007:552).

Şeffaf yönetim, her yönüyle vatandaşın hizmetinde olan, bilgi ve hesap veren, herhangi bir kamu hizmetinin üretimi için ne kadar kaynak harcadığını, bu kaynakları nereden ve nasıl bulduğunu vatandaşına açıklayan yönetimdir. Yönetimde şeffaflık ilkesinin uygulanması sonucunda, vatandaş ve sivil toplum kuruluşları, kamu

yönetiminin aldığı veya alacağı kararlara ve işlemlere katılımı ve gerekirse onu denetleme imkânı kazanmaktadırlar (Toprak, 2005:222). Şeffaflıktan söz edebilmek için kamusal aktörlerin yalnızca ne yaptıklarının bilinmesi yeterli değildir; aynı zamanda ne yapmaya niyetli olduklarının da önceden kamuoyuna sunulması gerekmektedir. Diğer taraftan, bilgi ve belgelerin vatandaşların erişebileceği ve etkin bir biçimde kullanabileceği şekilde düzenli, anlaşılabilir ve tutarlı olması gerekmektedir. Kuşkusuz bu hususlar yönetime katılma, bilgi edinme hakkı ve “e-devlet” olarak tanımlanan kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha saydam, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapıya geçilmesi ile yakından ilgilidir (TÜSİAD, 2005:185).

Yönetimde şeffaflık serbest bilgi akışının sağlanması ile mümkün olabilmektedir. Bu ise; usullerin, kurumların ve bilgilerin ihtiyacı olanlar için kolaylıkla erişilebilir olmasını gerektirmektedir. Yönetimin açık ve saydam olması, devletin sorumluluğunun temel koşullarından biridir. Diğer taraftan, politik hedeflerin belirlenmesinde ve uygulanmasında açıklığın gerekliliği de şeffaflığın önemini ortaya koymaktadır. Şeffaflık piyasaların sorunsuz şekilde işlemlerini, hükümetler ve uluslararası kuruluşlar tarafından izlenen politikalar sonucu gerçekleşen hataların tespitini ve düzeltilmesini kolaylaştırmaktadır (Tortop vd., 2007:563).

Yönetimde şeffaflık ilkesi ile ilgili olarak genel bir giriş yaptıktan sonra, yönetimde şeffaflığın ilke olarak kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlayacak önlemler, araçlar ve düzenlemeleri aşağıdaki başlıklar altında toplayabiliriz (Eken, 2005a:35-36):

- Toplumun bilgilendirilmesinin bir “ödev” olarak kabul edilmesi ve yönetimin bilgi verme yollarına işlerlik kazandırması.
- Yönetimin işlem, eylem ve kararlarıyla ilgili topluma hesap vermesinin kural olarak düzenlenmesi.

- Açıkça belirtilmiş istisnalar dışında bütün kararların ve işlemlerin dayandığı sebeplerin ve gerekçelerin açıklanma zorunluluğunun kabul edilmesi.
- Bilgi edinme hakkının tanınması ve serbest şekilde yönetimin elindeki bilgi, belge ve veri kayıtlarına ulaşılmasını sağlayacak bir sistemin oluşturulması.

Yönetimin bilgi verme ödevi, yönetimin hesap verebilirliği, yönetimin aldığı kararların ve gerçekleştirdiği işlemlerin gerekçelendirilmesi ve vatandaşlarının bilgi edinme hakkı olarak dört temelde toplanan yönetimde şeffaflığın unsurları, aynı zamanda iyi yönetişimin temel özellikleri arasında yer alan hesap verme sorumluluğu ve yönetime katılma mekanizmalarıyla doğrudan ilgilidir (Aktan, 2003:178). Gerçekten de kamu yönetiminde iyi yönetişim dendiğinde, kabul görmüş evrensel uygulamalara ve bunların dayandığı yeni kamu yönetimi anlayışına göre vatandaşların katılım ve katkısının sağlanması, şeffaflık, açıklık, vatandaşlara bilgi edinme hakkının tanınması ve hesap verme sorumluluğu gibi yönetimde şeffaflık ilkesinin unsurları akla gelmektedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 131).

Yukarıda da değinildiği gibi, yönetimde şeffaflığın dört temel unsuru bulunmakla birlikte bu çalışmada gerekçelendirme ilkesi kapsam dışı bırakılmış ve bilgi verme ödevi ve hesap verebilirlik ilkeleri kısaca ele alındıktan sonra bilgi edinme hakkına daha kapsamlı olarak yer verilmiştir. Çalışmada böyle bir ayrıma giderek şeffaflığın araçlarından olan ve “yönetimin eylem, işlem ve kararları ile ilgili sebepleri özlü bir biçimde açıklaması” olarak tanımlanan gerekçelendirme ilkesi (Eken, 2005a:40), bilgi verme ve bilgi edinme hakkının aksine uygulaması ve sonuçları olmadığı için değerlendirme dışı bırakılmıştır.

2.1. Bilgi Verme Ödevi

Yönetimde şeffaflığın iki temel aracı bulunmaktadır; “bilgi verme ödevi” ve “bilgi edinme hakkı”. Bilgi verme ödevi, yönetimin uyması gereken bir

yükümlülüktür. Bilgi edinme hakkı ise vatandaşlar tarafından kullanılmaktadır. Bu hakka dayanarak yönetimin eylem, işlem ve kararları hakkında bilgi sahibi olunabilmektedir (Eken, 2005b:116). Vatandaşların yönetim karar ve işlemlerinden haberdar olmalarının yönetime katılımın sağlanmasına ilişkin temel şartlardan biri olduğu göz önünde bulundurulduğunda, yönetimin vatandaşları bilgilendirme görevi, vatandaşların ise bilgi edinme hakkı bulunmaktadır (Öner ve Yıldırım, 2007:363). Açık yönetimin bir aracı olarak bilgi edinme hakkının kullanımının artması, kamu kurumlarının daha açık bir yönetim anlayışına sahip olmalarını desteklemektedir (Koçak, 2010:123).

Geleneksel yönetim anlayışından günümüze, bir ödev şeklinde olmasa da bütün yönetimlerin bilgi verme politikası izledikleri bilinmektedir. Yürütülen eylemler ve işlemler ile alınan kararlar hakkında bilgiler verilmesi, yönetim birimlerinin işleyiş ve çalışma biçimlerinin tanıtılması, toplantı ve müzakere tutanaklarının açıklanması, bütçe ve mali yapıya ilişkin bilgiler verilmesi gibi faaliyetler bilgi verme ödevi kapsamında değerlendirilmektedir (Eken, 2005a:36).

Açık yönetim uygulamalarının, aynı zamanda gerek siyaset mekanizmasının gerekse kamu kurumlarının vatandaşlara karşı hesap verebilirliğini mümkün kıldığı söylemek mümkündür. Otoriter yönetimlere karşı denge ve kontrol sağlama aracı olarak kabul edilen hesap verebilirlik, vatandaşlar ile kamu kurumları, kamu kurumları ile siyaset arasında ilişkiyi şekillendirdiği ve böylelikle açık yönetim anlayışının bileşenleri arasında yer aldığı görülmektedir (Peter, 1998; Leazes ve Francis, 1997; Mulgan, 2000). Kamu kurumlarının yetkilerinin kontrol altına alınması, kamu kaynaklarının hukuka ve kamusal değerlere uygun kullanımın güvenceye bağlanmasını sağlayan hesap verebilirlik (Aucoin ve Heintzman, 2000:45); bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili bilgi edinmesini

kolaylaştıran uygulamalar olarak değerlendirilmektedir (Balci, 2003:129).

Yönetimde şeffaflık ilkesinin bir unsuru olarak çağdaş anlamda bilgi verme ödevi, klasik bürokratik yapı ve işleyişe göre temellenen ve hareket eden kamu yönetiminde birtakım değişiklikleri gerektirmektedir. Gizlilik ve sır saklama yükümlülüğünü esas alan düzenlemeler yerine şeffaflık ve bilgi verme ödevini kural haline getiren düzenlemeler yönetimin karar alma ve işleyiş mekanizmasında belirleyici olmak zorundadır. Yönetimin elindeki bilgi, belge ve verileri açıklaması şeklinde tanımlanan bilgi verme ödevinin içeriğinin ve kapsamının, idarenin takdir yetkisine bırakılmayacak şekilde açıkça belirlenmesi şeffaflığın kurumsallaşması açısından son derece önemlidir (Eken, 2005a:37).

2.2. Bilgi Edinme Hakkı

Bilgi edinme hakkı, yönetimin şeffaflaşması ya da yönetimde açıklık ilkesinin benimsenmesine paralel olarak, 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren gelişmeye başlamıştır. Devletin sosyo-ekonomik ve kültürel alana müdahalesindeki artışlar, yönetimdeki yozlaşma ve yolsuzluklar ile eğitim düzeyi ve teknolojideki gelişmeler, açıklık düşüncesinin olgunlaşmasına katkıda bulunmuştur (Eken, 1994:53).

Demokratik değerlerin gelişimi ve bilişim teknolojisi alanında yaşanan ilerlemeler, haberleşmeyi, bilgiye ulaşmayı, düşünce açıklamaya ve yayma imkânlarını alışılmış sınırların ve kalıpların ötesine taşımış; yönetimde açıklık ilkesinin benimsenmesiyle birlikte bu gelişmeler, kamu yönetimini, sahip olduğu bilgi ve belgeleri bireylerle paylaşmaya sevk etmiş ve bu paylaşım temel bir hak olarak "bilgi edinme hakkı" şeklinde kabul görmüştür. Bunda, yöneticiler-yönetilenler ayrımına dayanan anlayışın terk edilerek kamu hizmeti sunanlar ve bunlardan yararlananlar ayrımına dayanan "müşteri" odaklı yönetim anlayışına geçilmesinin de büyük etkisi olmuştur (Hız ve Yılmaz, 2004:38).

Kamu yönetimine şeffaflığın sağlanması ve yönetime katılma hakkının kullanılabilmesi için bilgi edinme hakkının kullanılabilmesi önem taşımaktadır. Yönetimde şeffaflık yönetimin açık olmasını, açıklık ise yönetimin işlem ve eylemlerinin, yaptıklarının ve yapmadıklarının vatandaşlarca bilinmesini gerektirmektedir. Vatandaşların bilgiye ulaşabilmesi için yönetimin bilgiye erişim yollarını açık tutması, bilgi isteyene istediği bilgileri vermek zorunda olmasını gerektirmektedir (TÜSİAD, 2006:100). Bilgi kullanımı, danışma ve aktif katılım devlet-vatandaş ilişkisini güçlendirmekle birlikte; kamu yönetiminde şeffaflığın da en önemli unsurları arasında yer almaktadır. Vatandaşların bilgiye erişiminin sağlanması, karar alma ve politika belirleme süreçlerinde fikirlerinin alınması ve bu süreçlere aktif katılımın sağlanması, şeffaflığı artıran ve kamu otoritelerinin hesap verebilirliklerini garantileyen temel unsurlardır. Şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimi, devletle vatandaş arasındaki güveni artıran bir unsur olduğu gibi, ilişkilerin daha etkileşimli ve demokratik olmasını da sağlamaktadır (TÜSİAD, 2005:190).

Dar anlamda, hakkında eylem, işlem yapılacak/yapılmış veya karar alınacak/alınmış kişilerin yönetimden ihtiyaç duydukları bilgileri öğrenebilmeleri temeline dayanan, geniş anlamda ise, yönetimin elinde bulundurduğu her türlü bilgi, belge ve verilere ulaşabilmeyi kapsayan bilgi edinme hakkı (Eken, 2005a:64), başta temel hak ve hürriyetler olmak üzere, demokratik hukuk devletinin, yönetimde demokrasinin ya da demokratik yönetimin birçok ilkesiyle de yakından ve doğrudan ilişkilidir. Bilgi edinme hak ve özgürlüğü, esas itibarıyla, kamu yönetiminin işlemleri, tutum ve davranışları hakkında kişilerin bilgilenmesi ihtiyacından doğmuş olup, Batı demokrasilerinde altmışlı yıllara kadar geçmişi bulunmaktadır. Yönetimin kararları, işlem ve eylemleri hakkında bireyin bilgi almasını, belgeleri elde etmesini öngören “temel bir insan hakkı” olan “bilgi edinme

ve verilere ulaşma hak ve özgürlüğü”, insan hakları kavramının gelişmesinde üçüncü aşamayı oluşturmaktadır. Bilindiği gibi, birinci aşama, siyasi ve medeni haklar ve özgürlüklerle (temel hak ve özgürlükler) ilgilidir. İkinci aşama ise, ekonomik ve sosyal hakları kapsamaktadır. Üçüncü aşama olan bilgi edinme hakkı, 20. yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkan yeni bir evredir. (Hız ve Yılmaz, 2004:39).

Bilgi edinme, kamu yönetiminin kararları, eylemleri ve işlemleriyle ilgili belge ve bilgilerin elde edilebilmesi olgusudur. Bu olgu, yönetimin elindeki bilgi ve belgelere ulaşmada zamanla kamusal bir hakka dönüşmüştür (Eken, 1995-1996:63). Bilgi edinme hak ve özgürlüğü ise, yönetimin tek yanlı iradesi ile hukuk düzeninde yapacağı değişiklikler hakkında ilgili bireylerin, işlemin niteliği ve sonuçları hakkında bilgi alabilmesini sağlayan hak ve özgürlüktür. Bilgi edinme hak ve özgürlüğü, yönetimde açıklığı sağlayan, bireyleri tebaa durumundan çıkarıp sunulan kamu hizmetlerinden yararlanan statüsüne yükselten, yönetimde demokrasinin en önemli unsurlarından birisidir (Hız ve Yılmaz, 2004:46). Bilgi edinme hakkı, yönetimin elindeki bilginin yine yönetim tarafından kendi çıkarları doğrultusunda ve istediği şekilde kullanmasını ve yönetsel keyfiliği önlemek ve demokratik yollarla yönetilenlerin yönetimden “hesap sorabilme”sini sağlamak için vazgeçilmez bir unsurdur (Eken, 1995-1996:63).

Bilgi edinme hakkı aşağıdaki unsurlarla birlikte gelişmiştir (TÜSİAD, 2005:192):

- Kamu yönetiminin çalışma usullerinin ve vatandaşlarla arasındaki ilişkilerin düzenlenmesini amaçlayan yasal düzenlemelerin yapılması,
- Vatandaşların kamusal toplantıları izlemesine ve toplantı tutanaklarını alabilmelerine izin verilmesi,
- Vatandaşların karar alma ve planlama süreçlerine katılması,
- Bireylerin yönetimle ilgili konularda yargıya ulaşma haklarının güvence altına alınması,

- Özel yaşamın gizliliği ilkesinin güvence altına alınması.

Bilgi edinme hakkı kapsamına giren bilgi, belge ve verileri temel kategoriler itibariyle aşağıdaki şekilde belirtmek mümkündür (Eken, 2005a:68-69):

- Yönetimin elindeki yazılı belgeler, ses ve görüntü kayıtları ile bilgisayar kayıtları,
- Kamu politikası kararları, düzenleyici işlemler, yasal düzenlemeler ve bunların uygulanmasına yönelik açıklayıcı notlar, toplantı tutanakları, mali bilançolar, araştırma ve inceleme raporları.
- Uzman kuruluşlara yaptırılan ve istatistikî, ekonomik ve toplumsal bilgiler içeren inceleme ve araştırmalar.
- Faaliyet ve denetim raporları.
- Yönetim ile bazı uzman kuruluşlar arasındaki danışma niteliğindeki toplantılar ve çalışmalar ile söz konusu kuruluşların görüş ve önerileri.
- Kişisel bilgiler kişilerin kendileriyle ilgili, yönetim tarafından tutulan fişler ve dosyaları kapsamaktadır. Bu tür bilgi ve belgeler sadece ilgili kişiye aittir.

Bilgi edinme hakkı, ifade özgürlüğü çerçevesinde hem hak hem de anayasal bir düzenleme olarak iki yüz yıldan daha fazla bir geçmişe sahip olmasına rağmen (Eken, 1995-1996:61), dünyada bilgi edinme hakkına ilişkin uygulamaların büyük çoğunluğunun 1980'li yıllarda gündeme geldiği görülmektedir (McDonald, 2001:93; Swartz, 2004:20-21). Bu dönemde bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, kamu kurumlarını sahip oldukları bilgileri paylaşmaya yöneltmiş ve bu paylaşım "bilgi edinme hakkı" tanımıyla temel bir hak olarak kabul görmüştür (Akyıldız, 2004:446). Bu görüşü destekler şekilde literatürde bilişim teknolojilerinin açık yönetime olumlu yönde katkı sağladığına yönelik çeşitli araştırmalar bulunmaktadır (Melville vd., 2004:284-285). Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin açık yönetimi kolaylaştırıcı bir unsur olduğunun altı çizilmektedir. Bu alandaki gelişmeler birçok ülkede yönetsel gizlilik anlayışını

ortadan kaldıran uygulamalar olarak görülmektedir (Şengül, 2008:24). Nitekim bilişim teknolojileri, kamu yönetimi alanındaki diğer gelişmelerle birlikte hesap verebilirliğin de artırılmasına yol açabilecek uygulamalar olarak değerlendirilmektedir (Balci, 2005:31). Bilişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılmasıyla birlikte vatandaş ile devlet arasındaki etkileşimin arttığı, bireylerin hem karar verme mekanizmasının bir aktörü, hem de yürütülen kamu politikalarının bir parçası haline geldiği düşünülmektedir (Kırışik ve Sezer, 2015:204).

3. BİLGİ EDİNME HAKKI UYGULAMASINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Türkiye'de bilgi edinme hakkına ilişkin teorik çalışmalar çok yoğun değilken diğer ülke örneklerinden hareketle 1990'lı yılların sonunda yasal düzenleme çalışmaları başlamıştır. Hemen hemen hiç tartışılmayan ve toplumun gündemine gelmeyen bilgi edinme hakkı, 2003 yılında bir Kanun olarak karşımıza çıkmıştır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na kadar Türkiye'de yönetimin şeffaflığını ve kişilerin bilgi isteme hakkını konu alan özel bir düzenleme bulunmamaktaydı. Çeşitli yasal metinlerle sınırlı bir biçimde öngörülen düzenlemelerde, bireysel hakları korumak amacıyla yönetime bazı şartlarda bilgi verme ödevi, kişilere de bilgi isteme veya bilgileri inceleme hakkı verilmişti. Fakat genel olarak düzenlenmiş bir ödev ya da hak söz konusu değildi (Eken, 2005a: 95-98).

Vatandaşların kurumların uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmalarının, yönetime katılımın sağlanmasına ve demokrasinin kurumsallaşmasına ilişkin temel şartlardan biri olduğu dikkate alındığında, yönetimin vatandaşları bilgilendirme görevi, vatandaşların da bilgi edinme hakkı bulunmaktadır. Türkiye'de bu hak, 4982 sayılı Kanun'un "herkes bilgi edinme hakkına sahiptir" hükmü ile güvence altına alınmıştır. Bu hak çerçevesinde iyi

yönetişim olarak adlandırılan modelin kurumsallaşmasına yönelik önemli bir adım atılmıştır (Öner ve Yıldırım, 2007:358). 09.10.2003 tarih ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olup, 32. maddede öngörülen altı aylık yürürlük süresinin geçmesiyle 24.04.2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik de 27.04.2004 tarih ve 25445 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak, Kanun’la aynı tarihte, yani 24.04.2004 tarihinden geçerli olmak üzere yürürlüğe girmiştir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesiyle birlikte, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerinin gerçekleştirilmesinde; bürokratik yönetimden demokratik yönetime, gizlilik ve sırlarla örülü kapalı bir yönetim anlayışından saydam, şeffaf, günışığında yönetim anlayışına doğru geçişte önemli bir aşama kat edilmiştir (Hız ve Yılmaz, 2004:53).

3.1. Amaç

Bu çalışmanın amacı, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) kapsamında Sağlık Bakanlığı’na yapılan başvuruları değerlendirmek, karşılaştırmak ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ile açık yönetim ilişkisini ortaya koymaktır. Çalışmanın amacı açık yönetim ilkesinin araçlarından biri olan bilgi edinme hakkının hangi ölçüde kullanıldığının ve bu süreçte bilişim teknolojilerinin etkisinin belirlenmesidir. Bilgi ve bilişim teknolojileri ekonomi, siyaset ve yönetim başta olmak üzere, insan, toplum ve devlet ilişkilerini yeniden şekillendirmiş; bu çerçevede “yeni ekonomi”, “yeni siyaset” ve “yeni yönetim” kavram ve anlayışları ortaya çıkmıştır. Bu noktada bilişim teknolojileriyle enterege açık yönetim uygulamalarının bilişim çağında kamu yönetimi ile yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir.

3.2. Kapsam

Çalışmanın kapsamı, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve SABİM çerçevesinde Sağlık Bakanlığı’na yapılan bilgi edinme başvurularıdır. Bilgi edinme hakkının uygulamaya girdiği 2004 yılı verilerinin yanı sıra 2005 ve 2006 yılına ait verilerle birlikte 2016 yılına ait veriler de çalışmanın kapsamına alınmıştır. SABİM’in faaliyete girdiği ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun yürürlüğe girdiği 2004 yılı verilerinin yanı sıra, bilgi edinme hakkı uygulamasının işlerlik düzeyini görmek amacıyla 2005 ve 2006 yılı verileri, bilgi edinme hakkı uygulamasının kurumsallaşma düzeyini görmek amacıyla 2016 yılı verileri baz alınmıştır.

3.3. Yöntem

Çalışmanın amacına yönelik veri toplama tekniği olarak arşiv kayıtlarından faydalanılmıştır. Bu amaçla Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’na göre yapılan bilgi edinme başvuruları ve SABİM’e yapılan başvuruların istatistiklerine ulaşılmıştır. Araştırmaya yönelik istatistiki kayıtlardan ulaşılan veriler karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

3.4. Bulgular

SABİM, vatandaşların sağlık sisteminin işleyişine yönelik bilgi alabilme, talep, eleştiri ve önerilerde bulunabilme ve sağlık hizmetlerinden yararlanırken, sistemin herhangi bir aşamasında yaşadıkları sorunlarını iletebilmeleri amacıyla 01.01.2004 tarihinde faaliyete geçmiştir. Bu uygulama kapsamında telefon, faks ve internet aracılığıyla ya da şahsen başvuru yoluyla vatandaşların sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili soru, sorun, eleştiri, öneri ve talebi cevaplandırmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Her ilden bir sağlık müdür yardımcısı, ilçe sağlık müdür yardımcısı ve her hastaneden bir başhekim yardımcısı SABİM çözümleyicisi olarak görevlendirilmiştir. Çözümleyiciler, kendi illerine veya kurumlarına ilişkin sorunları değerlendirip, gerekli inceleme ve araştırmaları yaparak sonuçlandırmakta, başvuru sahiplerine geri bildirim

yapılmaktadır. Kayıtların alındığı ilk Sağlık Bakanlığı'na izlenmekte, basamaktan başlamak üzere geri bildirim gerektiğinde müdahale edilerek kadar başvurulara ilişkin tüm süreçler yönlendirilmektedir.

Tablo 1: SABİM Başvuruları

Başvuru Türü	2004	2005	2006	2016
Bilgi Edinme	70.751	142.029	136.347	3.399.122
Şikâyet	8.707	7.656	3.847	179.953
Eleştiri	4.283	9.715	10.680	231.940
Talep	4.133	6.206	6.946	147.962
Diğer	668	1.373	1.498	31.992
Teşekkür	145	395	445	7.998
Toplam	88.750	167.374	159.763	3.998.967

Kaynak: (T.C. Sağlık Bakanlığı Faaliyet Raporu 2016)

Tablo 1’de 2004, 2005, 2006 ve 2016 yıllarında SABİM’e yapılan başvuru sayıları görülmektedir. 2004 yılından 2005 yılına başvuru sayısında % 100’e yakın bir artış dikkati çekmektedir. 2016 yılına gelindiğinde ise SABİM’e yapılan başvuruların katlanarak arttığı ve 4 milyona yaklaştığı görülmektedir. Bilgi edinme kapsamında yapılan başvurular, toplam başvuruların % 85’ini oluşturmaktadır. Başvurulardaki sayısal artışın SABİM çağrı merkezinin daha etkin hale getirilmesi, sağlık bilişim ağına dâhil edilen kuruluş sayısının artması, uygulamanın vatandaşlar tarafından benimsenmesi ve bilişim teknolojileri kullanımının yaygınlaşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 2: Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Kapsamında Başvurular

Başvuru Türü	2004	2005	2006	2016
Olumlu cevaplanarak bilgi veya belgeye erişim sağlanan başvurular	108	3.542	7.323	5.306
Kısmen olumlu cevaplanarak kısmen de reddedilerek bilgi ve belgelere erişim sağlanan başvurular	404	480	940	4.646
Reddedilen başvurular	16	81	96	1.466
Gizli ya da sır niteliğindeki bilgiler çıkarılarak veya ayrılarak bilgi ve belgelere erişim sağlanan başvurular	3	---	6	6
Diğer kurum ve kuruluşlara yönlendirilen başvurular	8	208	152	978
Başvurusu reddedilenlerden yargıya itiraz edenler	---	---	---	---
Bilgi edinme başvurusu toplamı	539	4.311	8.520	12.402

Kaynak: (TBMM Bilgi Edinme Genel Raporları 2004-2016)

24.04.2004 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında Sağlık Bakanlığı da bilgi edinme hakkının kullanılabilmesi için kurum ve kuruluşlar arasında yer aldığından, söz konusu yürürlük tarihinden itibaren ilgili kanun ve yönetmelik çerçevesinde bilgi edinme başvuruları yapılmaya başlanmıştır. Tablo 2’de 2004, 2005, 2006 ve 2016

yıllarında ilgili Kanun çerçevesinde Sağlık Bakanlığı’na yapılan bilgi edinme başvuru sayıları yer almaktadır. Kanunun 2004 yılında yürürlüğe girmesi ve kamuoyunun yeterince bilgi sahibi olmaması dolayısıyla ilk yılda bilgi edinme başvuru sayısı 539’da kalmıştır. Uygulamanın yerleşmesi ve kamuoyunun haberdar olmasının da etkisiyle 2005 yılında bilgi edinme başvuru

sayısı 4.311'e, 2006 yılında 8.520'ye yükselmiştir. 2016 yılına gelindiğinde ise ilgili kanun kapsamında yapılan başvuru sayısının 12.402 olduğu görülmektedir. Söz konusu artışın açık yönetimle ilgili reform ve uygulamaların yaygınlaşması ve

benimsenmesi, kamu kurumları ve vatandaşlar tarafından bilgi edinme hakkı uygulamasının bilinirliğinin artması, bilişim teknolojileri kullanımının yaygınlaşması ile yakından ilgili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3: SABİM ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Başvurularının Karşılaştırılması

Başvuru Kategorisi	2004		2.005		2006		2016	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
SABİM	88.750	99,4	167.374	97,5	159.763	95,1	3.998.967	99,7
Bilgi Edinme Hakkı	539	0,6	4.311	2,5	8.250	4,9	12.402	0,3
Toplam	89.289	100	171.685	100	168.013	100	4.011.369	100

Kaynak: (T.C. Sağlık Bakanlığı Faaliyet Raporu 2016; TBMM Bilgi Edinme Genel Raporları 2004-2016)

Tablo 3'te ise 2004, 2005, 2006 ve 2016 yıllarında SABİM'e yapılan başvurular ile Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında Sağlık Bakanlığı'na yapılan başvurular yer almaktadır. 2004 yılında bilgi edinme başvurularının %99,4'ü SABİM aracılığıyla yapılırken, bilgi edinme başvurularının 2005 yılında %97,5'i, 2006 yılında %95,1'i, 2016 yılında %99,7'si yine SABİM üzerinden yapılmıştır. 2008 yılından itibaren Sağlık Bakanlığı'na yapılan bilgi edinme başvurularında SABİM başvurularının oranının aşamalı olarak artışa geçtiği görülmektedir. Bu doğrultuda 2016 yılında Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre yapılan bilgi edinme başvuru oranının %0,3 gibi düşük bir düzeyde olması dikkat çekicidir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvuruların birtakım prosedürlere ve istisnalara tabi olması, süreçlerin uzaması, kamu kurumlarının gizlilik ve dışa kapalılık refleksleri gibi nedenlerin bu kapsamda yapılan bilgi edinme başvuru oranlarının düşük kalmasında önemli yer tuttuğu düşünülmektedir. Diğer taraftan SABİM başvurularının telefon, faks ve internet aracılığıyla ve aynı zamanda yüz yüze yapılabilmesi, prosedürlerin basit olması, yüksek oranda ve hızlı çözüm olanağı gibi nedenlerle bilgi edinme başvurularının neredeyse tamamının SABİM üzerinden yapıldığı düşünülmektedir.

4. SONUÇ

Açık yönetim anlayışını hayata geçirmenin yolunun vatandaşı daha fazla bilgilendirmek, işin içine katmak ve sorumlu tutmaktan geçtiği düşüncesinden hareketle şeffaf bir kamu yönetiminin hayata geçirilebilmesinde bilgi edinme hakkı çerçevesinde, gizlilik özelliği olan ve sınırları belirlenmiş bilgiler dışında vatandaşın her türlü bilgi ve belgeye ulaşabilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanmasında önemli bir adım olarak görülmektedir. Kanunun yürürlüğe girmesinden bu yana aradan geçen sürede bilgi edinme hakkı uygulamasının kurumsallaştığı, kamu kurumları ve vatandaşlar tarafından benimsendiği ortadadır. Aynı zamanda 2010 Anayasa değişikliği ile bilgi edinme hakkının anayasal güvenceye kavuşmuş olması da olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Bu çerçevede bilgi edinme hakkı, Türkiye'deki demokratikleşme süreçlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun oluşumu ve çalışmaları, bilgi edinme hakkı başvurularının ve başvuru takiplerinin internet yoluyla yapılabilmesi, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte söz konusu uygulamanın işlerlik kazanmasında

etkili olan faktörlerin başında yer almaktadır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanununa istinaden Sağlık Bakanlığı'na bilgi edinme başvurularının yanı sıra SABİM aracılığıyla da bilgi edinme başvurularının yapılması, söz konusu hakkın kullanımında ikili bir yapı ortaya çıkarmıştır. Sağlık Bakanlığı'na yapılan bilgi edinme başvurularını değerlendirdiğimiz bu çalışmada ortaya çıkan sonuç bu tespiti desteklemektedir. Kanun kapsamı dışında bilgi edinme, sorun, eleştiri, talep ve önerilerin de cevaplandırıldığı SABİM ile Kanun kapsamında bilgi edinme hakkının çakıştığı noktaların belirsiz olduğu görülmektedir. Bu belirsizlik ortamının da etkisiyle SABİM'e yapılan başvurular oldukça yüksek oranda olmasına karşın, Kanun kapsamında bilgi edinme başvuruları düşük oranda kalmaktadır. Söz konusu durumun Kanunun amacına ve kapsamına zarar verdiği düşünülmektedir. Bu nedenle, yönetimde şeffaflığı sağlamak ve hesap verebilirliği mümkün kılmak adına ikili bir yapıyı korumak ve sürdürmek yerine bilgi edinme hakkının kurumsallaşması için Kanunun öngördüğü demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunma, bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere gerekli idarî ve teknik tedbirleri alma yükümlülüklerinin eksiksiz yerine getirilmesine önem verilmelidir.

Diğer taraftan yargı denetimi dışında kalan işlemler, devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler, ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler, istihbarata ilişkin bilgi veya belgeler, idarî soruşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler, adli soruşturma ve kovuşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler, özel hayatın gizliliği, haberleşmenin gizliliği, ticarî sır, fikir ve sanat eserleri, kurum içi düzenlemeler, kurum içi görüş, bilgi notu ve tavsiyeler, tavsiye ve mütalaa talepleri gibi oldukça geniş bir alanda bilgi edinme hakkına sınırlama getirilmiş

olmasının Kanunun amacına ve ruhuna aykırı bir durum olduğu düşünülmektedir. Bu sebeple, söz konusu sınırlamanın daraltılması ve vatandaşların bilgi edinme hakkını daha etkin bir şekilde kullanmalarına imkân sağlanması önerilmektedir.

Sonuç olarak bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve bu teknolojilerin hemen her alanda kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, bilgi edinme hakkının kamu kurumları ve vatandaşlar tarafından benimsendiğini, bu hakkının etkin kullanılması noktasında kamu kurumlarının önemli başarı gösterdiğini ve söz konusu hakkın kullanımının yaygınlaştığını söylemek mümkündür. Ancak bilgi edinme başvurularının SABİM, BİMER, CİMER ve Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu aracılığıyla yapılmasının, bilgi edinme hakkının kullanımını yaygınlaştırmak ve kolaylaştırmakla birlikte açık yönetim ilkesi ve hesap verebilirlik anlayışı ile örtüşmediğini söylemek mümkündür. Nitekim SABİM, BİMER ve CİMER'in faaliyetlerini, bilgi edinme hakkının kullanımından ziyade halkla ilişkiler faaliyeti olarak değerlendirmek mümkündür. Kuşkusuz bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin açık yönetimi desteklediğine dair literatürde kuramsal ve uygulamalı çalışmalar bulunmakla birlikte, söz konusu ilişkiyi daha net ortaya koyacak araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

1. AKTAN, C. C. (2003). Değişim Çağında Devlet, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya.
2. AKYILDIZ, F. (2004). "Bilgi Toplumu Yönetim Anlayışının Gerçekleşebilmesi İçin Zorunlu Bir Hak: Bilgi Edinme Hakkı", 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 25-26 Kasım, Eskişehir, Türkiye.
3. ATEŞ, H. (2003). "Postbürokratik Kamu Yönetimi", s. 57-82, (Ed.) BALCI, A,

- NOHUTÇU, A, ÖZTÜRK, N. K. ve COŞKUN, B., Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayınevi, Ankara.
4. AUCOIN, P. ve HEINTZMAN, R. (2000). “The Dialectics of Accountability for Performance in Public Management Reform”, *International Review of Administrative Sciences*, 66(1): 45-55.
5. BALCI, A. (2005). “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, s. 19-38, (Ed.), AKTAN, C. C. ve SARAN, U., *Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Kalite, Hizmet-İş Sendikası Yayınları*, Ankara.
6. BALCI, A. (2003). “Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik Anlayışı”, s. 115-133, (Ed.) BALCI, A, NOHUTÇU, A, ÖZTÜRK, N. K. ve COŞKUN, B., *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
7. EKEN, M. (2005a). *Yönetimde Şeffaflık*, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.
8. EKEN, M. (2005b). “Gizlilik Geleneğinden Şeffaf Yönetime Doğru”, *Amme İdaresi Dergisi*, 38(1): 113-130.
9. EKEN, M. (1995-1996). “Bilgi Edinme Hakkı”, *İnsan Hakları Yıllığı*, Cilt 17-18: 61-75.
10. EKEN, M. (1994). “Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı”, *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2): 25-54.
11. HIZ, Y. ve YILMAZ, Z. (2004). *Bilgi Edinme ve Dilekçe Hakkı*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
12. JANSSEN, K. (2012). “Open Government Data and the Right to Information: Opportunities and Obstacles”, *The Journal of Community Informatics*, 8(2).
13. KIRIŞIK, F. ve SEZER, Ö. (2015). “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2): 199-215.
14. KOÇAK, S. Y. (2010). “Kamu Yönetiminde Açıklık İçin Bilgi Edinme Hakkı”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23: 115-125.
15. LEAZES, Jr. ve FRANCIS, J. (1997). “Public Accountability”, *Administration & Society*, 29(4): 395-412.
16. MCDONALD, A. (2001). “Freedom of Information and the Historian”, *Twentieth Century British History*, 12(1): 93-94.
17. MELVILLE, N., KRAEMER, K. ve GURBAXANI, V. (2004). “Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of It Business Value”, *MIS Quarterly*, 28(2): 283-322.
18. MULGAN, R. (2000). “Accountability: An Ever Expanding Concept”, *Public Administration*, 78(3): 555-574.
19. ÖNER, Ş. ve YILDIRIM, U (2007). “Bilgi Edinme Hakkı Açısından Yerel Yönetim Mevzuatının Analizi”, s. 358-383, (Ed.) ERYILMAZ, B, EKEN, M ve ŞEN, M. L., *Kamu Yönetimi Yazıları*, Nobel Yayınları, Ankara.
20. PETER, B. (1998). “The New Public Management and a New Accountability”, *Public Administration*, 76(3): 451-471.
21. SAYGILIOĞLU, N. ve ARI, S. (2002). *Etkin Devlet*, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
22. ŞENGÜL, R. (2008). *Bilişim Çağında Şeffaf Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
23. SWARTZ, N. (2004). “The World Moves Toward Freedom of Information”, *Information Management Journal*, 38(6): 20-23.
24. TANÖR, B. (1997). *Demokratikleşme Perspektifleri*, Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği Yayını, İstanbul.
25. T.C. Sağlık Bakanlığı (2017). *Faaliyet Raporu 2016*, Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara.

- 26.TBMM Bilgi Edinme Genel Raporları (2017).
https://www.tbmm.gov.tr/bilgiedinme/degerlendirme_kurulu_raporlari.htm, 14.08.2017.
- 27.TOPRAK, E. (2005). Türk Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, Şubat Kitabevi Yayınları, Ankara.
- 28.TORTOP, N., İSBİR, E. G., AYKAÇ, B., YAYMAN, H. ve ÖZER, M. A. (2007). Yönetim Bilimi, Nobel Yayınları, Ankara.
- 29.TUTUM, C. (1995). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma”, Yeni Türkiye, 4: 133-145.
- 30.TÜSİAD (2006). Türk Demokrasisi’nde 130 Yıl (1876-2006), TÜSİAD Yayını, İstanbul.
- 31.TÜSİAD (2005). Devlette Etikten Etik Devlete: Kamu Yönetiminde Etik, Cilt 2, Yasal Altyapı, Saydamlık ve Ayrıcalıklar, TÜSİAD Yayını, İstanbul.

DIJİTAL ÇAĞDA EĞİTİM: OLANAKLAR VE UYGULAMALAR ÜZERİNE BİR ANALİZ

EDUCATION IN DIGITAL AGE: AN ANALYSIS ON OPPORTUNITIES AND APPLICATIONS

Bekir PARLAK*

* Prof. Dr., Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, bepar@uludag.edu.tr

ÖZ

Bu çalışma dijital çağda eğitim alanında yaşanan gelişmeleri ele alarak, bu alandaki olanaklara, fırsatlara ve pratiklere odaklanmaktadır. Çalışma, ana tema olarak eğitimde dijital nitelikli uygulamaları mercek altına almaktadır. Çalışmanın amacı; dijital çağda eğitim alanındaki fırsatları genel olarak değerlendirdikten sonra, uygulamaya dönük çıktı ve sonuçları analiz etmektir. Bu bilimsel makale bir betimsel inceleme çalışması olup, özgün bir kapsam ve içerik sunmayı hedeflemektedir. Eğitimde dijital devrim olarak adlandırılabilir çok yönlü ve derinlemesine bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. İnternet devrimi ve PC sahipliğinin yaygınlaşması, diğer bazı faktörler, pek çok alanda olduğu gibi eğitim alanında da bir "dijital devrim" ortaya çıkarmıştır. Dijital çağın eğitimi, daha önce hiç var olmayan yığınla olanak ve fırsat sunmaktadır. Bu düşünsel arka plandan yola çıkan bu bilimsel çalışma, özellikle dijital ortamda gerçekleşen en iyi eğitim uygulamalarını mercek altına alarak, konuya sistematik bir bütünlük kazandırmaya çalışacaktır. Bu bağlamda yeni uygulamalar incelenerek dijital öğrenme ortamlarına ve uygulamalarına ilişkin bir anlama çerçevesi oluşturulacak ve konu sistematize edilmiş olacaktır.

Anahtar Kelimeler: *Dijital Eğitim, E-Öğrenme, M-Öğrenme, En İyi Uygulamalar, Kamu Politikası.*

Jel Kodları: *I28, I23, I26, O38.*

ABSTRACT

This study focuses on the possibilities and practices for education in the digital age by addressing developments in education. The main theme of the study is digital applications in education. Purpose of the study is to evaluate the opportunities in education in the digital age and to analyze the outcomes and results of the practice. The paper is a descriptive study and aims to present an original scope and content. There is a multifaceted and in-depth change and transformation in education that can be called digital revolution. The internet revolution, the spread of PC ownership and some other factors cause "digital revolution" in education as well as in many areas. In the light of this theoretical background, this paper will try to give systematic integrity to the subject by focusing on best digital application in education. In this context, new applications are examined and a framework for understanding digital learning environment and applications will be composed.

Keywords: *Digital Education, e-Learning, m-Learning, Best Practices, Public Policy.*

Jel Codes: *I28, I23, I26, O38.*

1. GİRİŞ

Günümüzde yerkürede 2016 yılı küresel milyar 395 milyonluk nüfusun 3 milyar 419 dijitalleşme istatistikleri sonucuna göre, 7 milyonu aktif olarak internet

kullanılmaktadır. 2 milyar 307 milyon kişi aktif sosyal medya kullanıcısı olarak belirlenmiş, 3 milyar 790 milyon kişinin şahsi cep telefonu varken 1 milyar 968 milyon kişinin cep telefonları üzerinden aktif sosyal medya kullandıkları tespit edilmiştir. Anılan istatistiklere göre bir yıl öncesine göre internet kullanıcısı sayısı % 10 artarken, aktif sosyal medya kullanıcısı %10, cep telefonu kullanıcısı %4 ve akıllı telefonları üzerinden sosyal medya kullananların sayısı %17 artış göstermiştir.

Bu rakamların işaret ettiği gerçek, dünyamızın hızla dijitalleşmeye devam ettiğidir. Endüstri çağından bütünüyle dijital çağa geçişin gerçekleşmekte olduğu bu dönüşüm sürecinde eğitim-öğretim kurumlarının bu değişime yaklaşımı nasıl olmalı ve gerekli uyum nasıl sağlanmalıdır sorusu giderek önem kazanmaktadır. Günlük yaşantıdaki dijitalleşmenin doğal bir sonucu olarak eğitimde de dijital dönüşüm beklentisi kaçınılmazdır (Taşkıran, 2016: 97).

Bilgi ve iletişim teknolojileri günümüzde bilginin değerini arttırmaya devam etmektedir. Çok büyük miktarlardaki verinin ilgili veri ortamlarına kaydedilmesinin ekonomik olarak ucuzlaması; diğer bir ifadeyle sayısallaştırmanın maliyetlerinin düşmesi, bilginin bulut adı verilen toplu depolarda güvenli bir şekilde saklanması; bilgi işlenmesinde kullanılan hızlı bilgisayarların daha yaygın hale gelmesi; kullanıcıların verileri bulmasını ve aralarında çapraz referanslar oluşturmasını mümkün kılan kullanıcı dostu yazılımların verimliliğinin artması; verilerin noktalar arasında mümkün olan en kısa zamanda üretilmesini ve iletilmesini mümkün kılan iletim teknolojisinin gelişmeye devam etmesi ile dünyanın her hangi bir yerinde depolanmış bilgilere erişme ve hepsinden önemlisi, büyük miktarda veriyi birleştirme ve çözümlene olanağı sayesinde başka insanların sahip olmadığı ve değer içeren yeni bilgileri üretmek artık mümkün hale gelmiştir. Bugünkü bilgi toplumunda, bilgi en önemli meta durumuna geçmiştir (T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, 2013).

Eğitim sektörü bir toplumu neredeyse tümüyle kuşatan ve gelecek nesillerin yetişmesini sağlayan çok kapsamlı ve o denli de kritik değeri olan bir sektördür. 21. Yüzyılın küreselleşen dünyasında eğitim, tüm olanaklarıyla belki de hiç olmadığı kadar yaygın, güçlü ve nitelikli bir konuma erişmiştir. Bugün insanlar artık beş yaşından ileri olgun yaşlara kadar eğitim dünyasının içinde yer almakta ve hangi konumda olurlarsa olsunlar herhangi bir formatta eğitimle birebir karşı karşıya bulunmaktadırlar. Yetişkin eğitimi, işyerinde eğitim, yaşlı eğitimi, aile eğitimi vb. örneklerdeki gibi, eğitim deyimi yerindeyse “beşikten mezara” kadar bireyleri kapsama alanına almıştır.

Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde eğitim ortamlarında kullanılan dijital araçlar gittikçe çeşitlenmektedir. Bu araçların şu şekilde sınıflandırılması mümkündür: İlgili araçların bir kısmı “donanım” olarak ele alınırken, bir kısmı “yazılım” ve diğer bir kısmı da “ortamlar” olarak sınıflandırılabilir. Ancak donanımların birtakım yazılımlar yüklenmeden işlevsel olmadığının da altını çizmek gerekiyor. Eğitim amaçlı dijital araçlardan donanımlara en yaygın örnek olarak “video projektörleri” verilebilir. Bundan başka “akıllı tahtalar” veya “etkileşimli tahtalar” da birçok eğitim ortamında yerlerini alan ve almaya devam eden diğer donanımlardır. Bu arada ancak bir yazılımla birlikte işlevsel hale gelebilen donanımlara “mobil araçlar” örnek verilebilir. Akıllı telefonlar ve tabletler son yıllarda hem bireysel, hem de eğitsel kullanımlarda büyük ilerlemeler sağlamıştır. Bu cihazlar birçok avantajlar sunmaya devam etmektedirler (Seferoğlu, 2014).

Bu konuda üzerinde durulması gereken önemli bir husus ta, dijital çağın sunduğu yeni fırsatlardan daha büyük kitlelerin yararlanabilmesi için bazı koşulların yerine getirilmesinin gerekliliğidir. İngiliz e-öğrenme uzmanı Graham Attwell bu süreçte fırsat eşitliğinin sağlanması için adımlar atılması gerektiğini vurgulamaktadır. Attwell, bugünün

dünyasında ciddi bir boyuta ulaşan dijital dışlanma ve dijital cehalet sorunu ile karşı karşıya kaldığımızı ve dışlanmışlığı önleyecek yeni yollar bulmamız gerektiğini belirtmektedir (Siebert, 2010).

Yukarıda ana hatlarıyla değinilen konular çerçevesinde bu bilimsel çalışma, özellikle dijital ortamda gerçekleşen en iyi eğitim uygulamalarını mercek altına alarak, konuya sistematik bir bütünlük kazandırmaya çalışacaktır. Bu bağlamda; Coursera, Lynda, Khan Academy, Mendeley, Hopscotch, Duolingo, My Study Life, iTunesU, Studious, EdX, Udacity, TED, Sololearn, YouTube, Photomath, ve Learnist uygulamaları incelenecektir. Bu inceleme neticesinde dijital öğrenme ortamlarına ve uygulamalarına ilişkin bir anlama çerçevesi oluşturulacak ve konu sistematize edilmiş olacaktır. “Dijital doğanlar” olarak adlandırılan, “Z kuşağı” olarak bilinen, dijital yerli sıfatıyla tanınan ve Türkiye’de genel nüfus içinde 1/3’ü geçen bir orana sahip gençlerin ve çocukların eğitim ve öğretimi kaçınılmaz olarak dijital ortama doğru kaymaktadır. Bu durum, karar alıcılar, politika yapıcılar, uygulayıcılar ve denetleyiciler açısından kritik anlamlar ifade etmektedir. Dijital çağ çok iyi anlama, kavrama ve uyum sağlama becerilerini geliştirmenin zamanı gelmekte ve hatta geçmektedir. Geleceğini daha iyi kuracak olanlar, geleceği iyi kurgulayanlardır. Yeni kurgu, dijitalleşmenin bir hem bir sonucu hem bir sebebi olmak durumundadır. Bu gerçeğin iyi anlaşılması ve eğitimin bu gerçeğe uygun bir şekilde tasarlanıp realize edilmesi gerekmektedir. Eğitimde dijital devrimi yadsıyanların, hiçbir devrimi ya da ciddi bir ilerlemeyi gerçekleştirmesi beklenemeyecektir.

2. EĞİTİMDE DİJİTAL DEVRİM: SİSTEM YAKLAŞIMI VE KAMU POLİTİKASI İLİŞKİSİ

Dijitalleşme içinde bulunduğumuz yüzyılın belirgin ve başat fenomenlerinden biridir. Bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesinin bir ürünü de olan dijitalleşme, insanlığı her

yandan kuşatan ve görmezden gelinmesi mümkün olmayan bir gerçekliktir. Yirmi birinci yüzyıl “dijital çağ” olarak nitelenebilir. Dijitalleşme yaşamın her yanını ve her yönünü etkileyen bir teknoloji devrimidir. Bu devrimin ayak sesleri yirminci yüzyılın ortalarından itibaren siberetik, yönetimde matematik, bilgi işlemci cihazların üretimi, ilk bilgisayarlardan sonra bu alanda yaşanan hızlı gelişim ve bilgisayarın resmi kurumların ve özel sektör kuruluşlarının elinde bulundurma lüksünün aşılması ile ailelere, her kesimden bireylere, küçük işletmelere ve gençlere kadar yaygınlaşması ile internetin gelişip yaygın bir hal alması şeklinde sızılabilir. Özellikle son iki gelişme; yani PC sahipliğinin ve internetin ekonomik olarak kolay ulaşılabilir hale gelmesi ve yeryüzünün her yerinde yaygın bir kullanım alanı bulması, dijital çağın taşıyıcı iki ana eksenidir.

Dijitalleşmenin görece daha yaygın ve etkin olduğu alanların öne çıktığı görülmektedir. Bunların içinde “eğitim” ayrı ve dikkate değer bir yere sahiptir. Dijital eğitim, dijitalleşmenin yaşama en çok temas eden ve en çok etkilerinin hissedildiği bir sektör olduğu söylenebilir. Dijital çağın en büyük devrimlerinden biri, kuşkusuz, “eğitimde dijital devrim”dir. Bu büyük hareket, bugünden daha çok geleceği şekillendirecek ve insanoğlunun yazgısını değiştirecek kritik bir değer taşımaktadır.

Bugünden belli olan bir şey var ki; Geleceğin okulları, geleceğin öğrencileri ve geleceğin eğitimi, hiç bugünkü gibi olmayacaktır. Bu gerçeği önce gençlerin kavradığını söylemek te yanlış değildir. Köln-Mülheim Hölderlin Lisesi öğrencisi Martin, geleceğe ilişkin öngörülerini şu dikkat çekici sözlerle aktarırken, bu bağlamda açık bir örneği sunmuş olmaktadır (Siebert, 2010):

“Ben gelecekte okullarda, tahta, kitap ve defterlere ihtiyaç kalmayacağıma, herkesin kendisine ait diz üstü bilgisayarı olacağına ve eğitimin salt elektronik araçlarla verileceğine inanıyorum. Böylelikle

kimse sürekli olarak beraberinde kitap ve defter taşımak zorunda kalmayacak.”

Dijital çağın gelecekteki toplumlarını oluşturacak bireylerin eğitim, bilim, kültür, bilinç, algılama, davranış, tutum ve alışkanlıklar gibi temel karakteristiklerinin üzerinde doğrudan etki yapacak olan dijital eğitim, şimdiden duyarlı toplumların ve gelişmiş ülkelerin fazlasıyla dikkatlerini çekmektedir. Eğitimin dijitalleşmesi, bir kamu politikası olarak, eğitim politikalarının başat trendlerinden bir haline çoktan gelmiştir. “Z kuşağı” olarak nitelenen gençliğin yeni halkası, dijital çağın etkin ve yatkın bireyleri olduklarını da ispatlamış durumdadırlar.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecini tamamlayan ulusların dijital devrimi yaşama süreçleri daha doğal ve daha kolay zeminlerde gerçekleşmektedir. Yeni sanayi devrimi de denilen “4. Sanayi Devrimi (Endüstri 4.0)”, “Nesneler İnterneti” (Internet of things), “Büyük Veri”, “Karanlık Fabrika” gibi yeni kavramlar değerlendirildiğinde, gelişmekte olan ülkelerin bu süreçlerde görece geri kaldığı ve henüz yeterli mesafe alamadığı görülür. Yirmi birinci yüzyılın insanını doğuran koşulların sıkı sıkıya dijital gerçekliklerle ilişkili olduğuna tanık olmak hiç te şaşırtıcı değildir. Dijital çağın bireyleri, özgür kişilikleri, önyargısız düşünceleri, sınırsız hayal güçleri, alabildiğine geniş bakış açıları, gelişmiş estetik duyguları, akla en önde değer vermeleri, bilime olan bağlılıkları, spor ve sanata yatkınlıkları, pratik yaşam tarzları ve gelenekçi yapılardan uzak kalmaları gibi farklı ve çağın gerektirdiği donanımda bir profile sahip olacaklardır. Bu sürecin başladığı ve özellikle gençlerin ve orta yaş altı bireylerin bu gerçeklerle iç içe yaşamaya eğilimli oldukları öne sürülebilir.

Dijitalleşme sürecinin esas aktörleri yeni nesil bireyler, yeni nesil bilgisayarlar ve yeni nesil internet olarak üçlü bir sacayağına oturtulabilir. Bu olgunun toplumun ilerlemesi, kalınmanın hızlandırılması, sürdürülebilir büyümenin

gerçekleşmesi ve ortak bir kamusal değere dönüştürülmesinde şüphe yok ki eğitimin apayrı ve vazgeçilmez bir yeri ve önemi bulunmaktadır. Eğitimin bu eşsiz rolünü üstün bir şekilde yerine getirebilmesi ise, bu alanda etkin ve rasyonel kamu politikalarının belirlenip duyarlı ve ısrarlı bir şekilde yaşama geçirilmesine bağlıdır.

Eğitimde dijitalleşme, hem birey, hem toplum hem de kamu otoriteleri açılarından birçok kolaylığı, etkinliği, verimliliği ve sonuç alıcı yöntemleri de beraberinde getirmektedir. Örneğin, eğitim sistemlerinde büyük veri uygulamaları öğrenciler üzerinde önemli etkiler yaratabilir. Programın gerisinde olan öğrenciler için doğru öğrenme yöntemi, uygun öğretmen ve fizik olanaklar belirlenip uygulanmak yoluyla geliştirme programının verimliliğinden emin olunabilir.

Eğitimde dijitalleşmenin en etkin yolu, “sistem yaklaşımı” olarak belirmektedir. Bilim insanları geleceğin eğitiminin dijital eğitim, dijital eğitimin geleceğinin de sistem yaklaşımı olduğunu vurgulamaktadırlar. Nasıl ki Challenger neden düştü sorusuna yanıt aranmakta kullanılmış olan sistem yaklaşımı, Türkiye’nin son yıllardaki iç ve dış politikalarının (Suriye, milli gelir, istihdam, göç, çalışma hayatı ve sosyal sorunlar, dış ilişkiler, kentsel dönüşüm, terörle mücadele vd.) kullanılabilir. Bu hedeflerin gerçekleşmesi, her şeyden önce iyi belirlenmiş politikaları ve uygulama araçlarını gerektirir. Yazılım alt yapısının gelişmiş olması, yeterli ve gerekli donanımın sağlanması, politikaların uyumlaştırılması, dijitalleşmenin yaygınlaştırılması ve süreçlerin iyi izlenip raporlanması, başlıca yerine getirilmesi gereken hususlardandır. O yüzden ki gibi büyük ölçekli sorunların ortaya konulup çözümü için kullanılacak en etkili araçlardan biri kuşkusuz sistem yaklaşımıdır (Sezen vd., 2016).

Eğitimin çağın koşullarına uygun ve gelecekteki gereksinimleri karşılayabilecek nitelik ve niceliklerde realize edilmesinde

“açıklık”, “yaygınlık”, “etkinlik”, “ekonomiklik”, “rasyonellik” ve “bütünsellik” gibi özelliklerin dikkate alınması ve toplum genelinde sağlanması gerekmektedir. Bu bağlamda “açık bilim”, “açık erişim” ölçütleri, dijital eğitimin taşıyıcı unsurlarından biri olduğu belirlenebilir. TÜBİTAK’ın bir çalışmasında (tubitak.gov.tr) dile getirildiği gibi “açık bilim ve açık erişim uygulamaları için gereken politika, strateji, mevzuat, standart ve yazılım alt yapıları, açık bilim için araştırma verilerinin yönetimi ve kütüphaneler ile yeni nesil kurumsal arşivler, bu konuda atılması gereken ilk adımlardır. Yenilikçi eğitim uygulamalarının ülkenin kalkınma planlarında, hükümet programlarında, yasal düzenlemelerinde, eğitim politikalarında ve diğer belirleyici kamusal belgelerde gerektiği şekilde yerini alması ve finansmanının sağlanması, geleceğin toplumunu kurabilme uğraşları içinde en değerli girişimlerden biri olacaktır.

Hedeflerin gerçekleşmesi elbette uygun zeminlerin oluşturulması ve etkin donanımların sağlanmasıyla doğrudan ilintilidir. Bu noktada “geniş bant iletişimi” alt yapısı kritik bir önem taşımaktadır. Türkiye’de geniş bant iletişim ağının kurulması aslında bir doğrudan katma değer yaratma alanı (TFK) değildir. Ancak, bilgi ve iletişim teknolojileri, doğası gereği, hemen her sektörün yararlandığı tematik anlama çok yakın bir alandır. Geniş bant iletişim ağının kurulması, ülkede bu ağ üzerinden verilecek hizmetlerin yol açacağı, katlanarak artan katma değer üretme olanaklarını harekete geçirecektir. Beri yanda, geniş bantlı ağın kurulmasının ülke kaynaklarından sağlanması, öncelikle bir gider alanının yurt içi kaynaklara yönlendirilmesi, ardından geniş bantlı ağlarını bizden sonra kuracak ülkelere örnek (referans) oluşturarak satış yapma olanağı doğurması açısından ekonomik önem taşımaktadır (TUBİTAK, 2004).

Konunun bir diğer yanı hiç kuşkusuz eğitici ve öğretici aktörlerin durumu ve yetkinliğidir. Dijital çağda tüm öğretmenlerin ve eğitimcilerin sahip olması

gereken yirmi birinci yüzyıl becerilerini ve yeterliliklerini gözden geçirmek, çevrimiçi öğrenmenin gücünden yararlanmak ve ileriye gitmek için öğretim programının içine teknolojiyi nasıl bütünleştireceğimizi planlamak artık bir gereklilik olarak görülmelidir. Öğretmenlerin pedagojiden uzaklaşmadan dijital teknolojiye geçişi başarıyla nasıl yönetebileceğine ilişkin yeni bir çerçeveye ihtiyaç olduğu açıktır (eğitimajansi.com).

Yine önem arz eden bir husus ta, eğitim teknolojileri ve bunların içeriği ile ilgilidir. Gelişmiş ülkelerde yapılan araştırmalar, bu konu üzerinde özellikle durmaktadırlar. Rosenberg ve Koehler’in (2015) araştırmalarında bu konuyu “*Teknolojik Pedagojik İçerik Bilgisi (TPACK)*” terimiyle belirtmektedirler. TPACK (Technological Pedagogical Content Knowledge), Porras-Hernandez ve Salinas-Amescua tarafından geliştirilen 2013 yılında geliştirilen bir konsepttir. Bu konsept, eğitim teknolojileri için farklı yapıları araştıran ve karşılaştıran bir açıklama gücünü hedeflemiştir.

3. DİJİTAL EĞİTİM UYGULAMALARI: YENİ OLANAKLAR VE FARKLI FIRSATLAR KAPSAMINDA SEÇİLMİŞ EN İYİ UYGULAMALARIN İNCELENMESİ

Eğitimde dijital devrim, konuyla ilgili tüm paydaşlara olağanüstü olanaklar ve fırsatlar sunmaktadır. Bugün sahip olduklarımızın yanı sıra yarınlarda ulaşabileceklerimiz de hesaba katarsak, eğitimde gerçek bir devrimin yaşanmasının kaçınılmaz olduğu görülecektir. Bu başlık altında başlıca dijital eğitim uygulamaları üzerinde durularak, bu uygulamaların işlevsel bir şekilde tanıtımları yapılacak ve ana karakteristikleri belirlenecektir. Baştan söylemek gerekir ki, dijital eğitim uygulamaları sadece buraya alınan ve aşağıda analitik bir şekilde anlatılan uygulamalar değildir. Elbette başka pratiğe geçmiş ya da pratize edilmeye hazır uygulamalar da söz konusudur. Bu metinde bu tür uygulamaların en fazla tanınmış ve

yaygınlaşmış olanlarının ele alınması, çalışma açısından daha uygun görülmüştür.

3.1. Mendeley¹

Mendeley araştırmanızı organize etmenize, aynı alanda çalışan diğer araştırmacılarla işbirliği yapmanıza ve en son araştırmaları keşfetmenize yarayan referans yönetim aracı ve akademik sosyal ağdır.

Mendeley;

- Bilgisayarınızda yer alan okunacak ve okunmuş makalelerinizi organize eder,
- Okuduğunuz makaleleri temel alarak size aynı konuda okuyabileceğiniz başka makaleleri önerir,
- Yanınızda bilgisayarınız olmasa da, bilgisayarınıza indirdiğiniz makalelere çevrimiçi olarak erişim imkân sağlar,
- Akıllı telefonlarınız ve tabletlerinizle istediğiniz yerde makalelerinizi okuma imkânı verir,
- Otomatik olarak referanslarınızı istediğiniz stilde oluşturur,
- Online olan diğer araştırmacılarla işbirliği yapmanızı sağlar.

3.2. iTunes U²

iTunes U, öğretmenlerin sınıf öğrencilerini iPad üzerinden bir araya getirebilmesi için ihtiyaç duydukları her şeyi sağlamaktadır. Kendi malzemelerinizle uygulamaları kullanarak ders hazırlamanıza, ödevleri öğrencilerden toplayarak not vermenize, sınıf tartışmaları başlatmanıza veya soruları yanıtlamak ve geri bildirim sağlamak için öğrencilerle bire bir konuşmanıza imkân sağlar. iTunes U aynı zamanda iPhone, iPad veya iPod touch sahibi herkesin dünyanın en büyük ücretsiz eğitim içeriği koleksiyonunu kullanarak öğrenmesine de olanak tanır. Bu koleksiyonda tanınmış okulların, üniversitelerin, müzelerin ve kültür kurumlarının herkese açık dersleri ve koleksiyonları yer alır.

Öğretmenler için:

- Doğrudan iPad'inizi kullanarak ders planı yapabilir, ödevlere not vererek ve bağlantıda kalabilirsiniz.
- Çeşitli belge sağlayıcılarından çalışma sayfaları, web bağlantıları, fotoğraflar ve videolar da dâhil olmak üzere kendi öğretim malzemelerinizi ekleyebilirsiniz.
- iTunes, App Store ve iBooks üzerindeki uygulamaları, kitapları, videoları, podcast'leri ve daha fazlasını kullanarak her öğrenciyi derse çekmenize yardımcı olur.
- Yerleşik açıklama araçları ile PDF'lere ve fotoğraflara yönergeler veya yorumlar ekleyebilirsiniz.
- Öğrencilerin ödevlerine ne zaman baktığınızı veya tamamladığınızı görerek ve öğrencilere ödev teslim tarihlerini anımsatabilirsiniz.
- Öğrenci çalışmalarına not vererek ve not defterinde öğrencilerin başarı durumunu takip edebilirsiniz.
- Veli-öğretmen toplantılarında bireysel takip için tek öğrenci görüntüsünü kullanabilirsiniz.
- Bire bir görüşmelerde soruları yanıtlayabilir ya da videolu geri bildirim sağlayabilir veya grup tartışmalarını kullanarak sınıfta münazaralar başlatabilirsiniz.
- Öğrencilerin hazırlıklı olmasını ve bildirimlerden haberdar olmalarını sağlayabilirsiniz.
- Kurumlar, ders yaratmayı kolaylaştırmak için Apple Okul Yönetimi ile Yönetilen Apple Kimlikleri'ni kullanarak sınıf listelerini içe aktarabilirler.
- Yetkili kurumlarla ilişkili öğretmenler, dersleri herkesin ücretsiz kullanımına sunmak amacıyla iTunes U kataloğunda yayımlayabilirler.

Öğrenciler için:

- Ödevleri ve güncellemeleri tek bir yerde görüntüleyip ve tamamladığınızı ödevleri işaretleyebilirsiniz.

1 (ftp.sakarya.edu.tr/KUTUPHANE/mendeley.pdf)

2 (https://itunes.apple.com/tr/app/itunes-u/id490217893?l=tr&mt=8)

- Çalışmalarınızı herhangi bir Apple yaratıcılık uygulamasından, birçok üçüncü parti uygulamadan gönderebilir ya da özel derslerde açıklamalı PDF ve fotoğraf olarak gönderebilirsiniz.
- Ses veya video dosyalarını doğrudan diğer uygulamalarda açabilirsiniz.
- Bire bir mesajlarla öğretmenlere sorular sorabilir ya da öğretmenlerden çalışmanızı değerlendirmelerini isteyebilirsiniz.
- Sınıfınızla grup tartışmalarına katılabilir veya böyle tartışmalar başlatabilirsiniz.
- Tüm geçmiş ödevlerinizin puanlarını ve öğretmen geri bildirimlerini görüntüleyebilirsiniz.

3.3. Hopscotch³

Hopscotch, kod yazma mantığını basit bir şekilde gösteren iPad uygulamasıdır. Hopscotch uygulamasında yazı yazmaya hiç gerek kalmadan, çok basit sürükle bırak ara yüzü ile tek yapmanız gereken blokları yerleştirmek, hareket ve döngü verilerini girerek animasyonlar oluşturabilirsiniz. Çocukların eğlenerek öğrenebilecekleri, kendileri özgü projeler yapmalarını sağlayacak çok güzel bir uygulamadır. Hata yapma riskini de ortadan kaldıran Hopscotch uygulaması ile çocukların yaratıcılıklarının gelişmesinde büyük önem arz etmekte. Eğitimcilerden ve ailelerden geri dönüş ile tam not alan bu uygulama, gelişen 21.yy çağı ile çocukların kendi hayal güçlerini geliştirebilecekleri ve günümüz teknolojisi ile yeni bir şeyler yaratmanın başarısını ve mutluluğunu yaşayacaklardır.

3.4. Duolingo⁴

Duolingo bütün dünya için ücretsiz dil eğitimi sloganıyla ortaya çıkan ve simgesi yeşil bir baykuş olan yabancı dil öğretim sitesidir. Sitenin felsefesini ise hakkında bölümüne not düşülmüş olan “herkesin en

yüksek kalitede öğrenime erişim hakkı olduğu” düşüncesi oluşturuyor. İlk olarak 2011 yılında ortaya çıkan bu proje başlangıç aşamasında da uluslararası bilim fonu desteği de almış. Uygulama 23 farklı dilde destek veriyor. Aynı zamanda bu web sitesinin tüm tablet ve telefonlarda da rahatlıkla kullanabileceğiniz de bir uygulaması var. Ara yüzü ve kullanımı çok basit ve eğlenceli. Yabancı dilimizin baykuşu adeta bol ödüllü bir Oscar filmi gibi de. 2013 yılında yılın iPhone uygulaması, yine aynı yıl Google’ın En İyi Yılına İyisi, 2014 yılında yine Google’ın En İyi Yılına İyisi ve TechCrunch’ın En İyi Öğrenim Başlangıcı. Duolingo’nun eğitimi yoğun veri odaklı olarak tanımlanıyor. Bu da demek oluyor ki kullanıcılar aşama aşama ilerlerken hangi soruda hata yaptıklarını, hangi soru için ne kadar vakit harcadıklarını ölçüyor. Ölçmekle de kalmıyor sık hata yapılan konuları da her seviyenin sonunda tamamlayıcı alıştırmalarıyla tekrar ettiriyor. Bu da öğretimi aslında farklılaştırıyor çünkü her bireyin kendine özgü bir dil çalışma programı oluyor.

Yapılan bir araştırmaya göre ise bu uygulamanın 34 saat içinde herhangi bir üniversitenin dil kursundan iki kat daha hızlı dil öğrettiği görülmüştür. Kullanımı şöyle izah edilebilir: Önce üye kaydınızı yaptırmanız gerekiyor. Dilerseniz Google hesabınızla, mailinizle ya da Facebook’la kullanıcı bilgilerinizle kaydınızı yapıyorsunuz. Facebook hesabınızla üye olursanız uygulamayı kullanan Facebook arkadaşlarınızla iletişime geçebilir, onların başarılarını görüntüleyebilirsiniz. Ancak okullarda öğrencilerin kullanımı açısından elbette mail ile üye olmak daha uygun olacaktır. Giriş yaptıktan sonra kendi dilim bölümünden hedef dilimizi seçiyoruz. Bu noktada kendi dilim bölümünü Türkçe seçersek karşısında öğrenebileceğimiz dil seçenekleri ne yazık ki azalıyor. Türkçeden öğrenmek için İngilizce, Almanca, Fransızca ve Rusça dillerini tercih edebilirsiniz. Ama kendi dilim bölümünden İngilizceyi tercih ederseniz

3 (<http://www.egitimdeteknoloji.com/hopscotch-uygulamasi-ile-cocuklarda-eglenceli-bir-sekilde-programlama-yapmayı-ogrenebilir/>)

4 (<http://www.egitimdeteknoloji.com/duolingo-nedir-yabanci-dilin-baykusu/>)

karşınıza daha fazla dil seçenekleri çıkıyor. İkinci yabancı dilde eğitim veren öğretmenler bu vasıta ile öğrencinin hem İngilizce hem de ikinci bir yabancı dili karşılaştırmalı olarak öğrenmesini sağlayabilirler aynı zamanda diğer dilin de öğrenimi pekişmesine katkıda bulunmuş olabilirler. Dili seçtikten sonra ise kendinize bir hedef belirliyorsunuz ve bu sizin günlük çalışma limitiniz oluyor. Limiti her doldurduğunuzda başarı ve ödül kazanıyorsunuz. Önce basitçe öğreneceğiniz şeyler hakkında bilgi alıyorsunuz sonra farklı zorluktaki aktivitelere başlıyorsunuz. Her seviyede dilin dört temel becerisini de ölçen sorular yer alıyor. Kullanmaya başladığınızda topladığı tüm ödüllerin hakkını veren dil öğretimi için hem eğlenceli hem öğretici hem de basit bir uygulama olduğunu siz de göreceksiniz. Evet size anadiliniz gibi başka bir dilde konuşabilme garantisi vermiyor belki ama günlük hayatta ihtiyacınız olacak kalıpları zevk alarak öğretebildiği kesin.

3.5. Photomath⁵

PhotoMath özel bir hesap makinesi uygulamasıdır. PhotoMath ile matematiksel ifadelerin fotoğraflarını çekerek, soruların çözümlerine ulaşabilirsiniz. Uygulamayı çalıştırdığınızda kamera otomatik olarak devreye girer. Kırmızı çizgilerle işaretlenmiş alanın içine denk gelecek şekilde soruyu taratın. Bu işlem için herhangi bir simgeye dokunmanıza gerek yok uygulama soruyu kendisi algılar ve tarar. Cevap saniyeler içerisinde ekranda belirecektir. Karanlık ortamlar için sol üst köşedeki flaş simgesine dokunarak tarama yapabilirsiniz. Alt kısımdaki çözümün üzerine dokunarak işlem aşamalarını, çözüm sürecini görebilirsiniz.

3.6. Coursera⁶

Coursera, Stanford Üniversitesi'nden Bilgisayar Bilimleri profesörü Andrew Ng

ve Daphne Koller tarafından kurulmuş, çeşitli alanlarda ve konularda kitlesel çevrimiçi açık ders ya da herkes tarafından yararlanılabilecek, ücretsiz çevrimiçi eğitim veren bir sosyal girişimcilik kuruluşudur. Üniversiteler arası işbirliği ile eğitim konularını sürekli genişletmektedir. Mühendislik, beşeri bilimler, tıp, biyoloji, sosyal bilimler, matematik, fizik, işletme, hukuk ve daha birçok alanda hizmet vermektedir. Şubat 2017 itibarıyla, 24 milyonu aşkın kayıtlı kullanıcısı ve 2.000'den fazla ders içeriğine sahiptir.

3.7. Khan Academy⁷

Khan Academy, sınıf içinde ve dışında öğrencilerin kendilerine en uygun hızda öğrenebilmeleri için ders videoları ve interaktif alıştırmalar ile kişiselleştirilmiş bir öğrenim deneyimi sağlar. Kütüphanemizde matematik, fen bilimleri, bilgisayar programlama, tarih, sanat tarihi, ekonomi, ve farklı konularda çok daha fazlasını bulabilirsiniz. Matematikte öğrencilerin güçlü yönlerini tespit ederek eksik bilgilerini telafi etmeye yönelik en gelişmiş, seviye tespit algoritmalarını kullanıyor, ana sınıftan üniversite seviyesine kadar öğrencileri yönlendiriyoruz. Ayrıca, NASA, Modern Sanat Müzesi, Kaliforniya Bilim Akademisi ve MIT gibi kurumlarla ortak içerikler hazırlayarak kendini geliştirmek isteyen herkese eğitim içeriği sunmayı amaçlıyoruz. Khan Academy'deki her öğretmenin, çocuklarının veya öğrencilerinin gelişimlerini takip edebilmeleri ve onları hangi konularda destekleyebileceklerini daha iyi görebilmelerini sağlamak için çok çalışıyoruz. Çocuğunuz veya öğrenciniz zorlanıyor mu, yoksa konuyu hızla kavradı ve sınıfın seviyesinin ilerisine mi geçti bir bakışta görebilirsiniz. Öğretmen kontrol paneli, sınıfın tamamının performansını özetlemekle kalmıyor, detaylı öğrenci raporları da sunuyor. Dünyanın her yerinden milyonlarca öğrenci her gün Khan Academy ile kendine en uygun hızda öğreniyor. Khan Academy'nin eğitim içeriği

5 (<http://tr.fobito.com/android/photomath>)

6 (<https://tr.0wikipedia.org/index.php?q=aHR0cHM6Ly90ci53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvQ291cnNlcmE>)

7 (<https://tr.khanacademy.org/about>)

bugün Türkçe, İspanyolca, Fransızca ve Portekizce ile birlikte 36 dile çevriliyor.

3.8. YouTube⁸

YouTube, bir video barındırma web sitesidir. Merkezi Amerika Birleşik Devletleri'deki San Bruno, Kaliforniya şehrinde. 15 Şubat 2005'te 3 eski PayPal çalışanı tarafından kurulmuştur. Kasım 2006'da Google tarafından 1.65 milyar dolara satın alınmıştır. Günümüzde Google'ın yan kuruluşlarından biri olarak faaliyetine devam etmektedir. Site, kullanıcılarına video yükleme, izleme ve paylaşma imkânı sunmaktadır. Medya şirketleri ve kullanıcı üretimi videoların gösterimi için WebM, H.264 ve Adobe Flash Video teknolojilerini kullanır. Genel olarak; Video klipler, televizyon klipleri, müzik videoları, video bloglar, kısa özgün videolar ve eğitim videoları gibi içerikler yayınlanmaktadır. Youtube üzerindeki içerikler genelde bireyler tarafından yüklenir. Fakat CBS, BBC, Vevo, Hulu gibi şirketler ve diğer organizasyonlar da Youtube ortaklık programı ile içeriklerinin bir kısmını yayınlamaktadır. Site içi üyelik almayan kullanıcılar videoları izleyebilir. Onaylı üyeler ise kendi yayın kanallarına video yükleyebilir. Saldırganlık potansiyeli olan içerikler sadece 18 yaşından büyük olduğunu onaylayan üyeler tarafından izlenebilir. 2005 Mayıs'ta YouTube beta sürümünü yayınladı. Altı ay sonra Kasım ayında ise site resmi olarak yayına geçti. Site hızlı bir şekilde büyüdü. 2006 Temmuz'da şirket, her gün 65.000'ten fazla yeni video yüklendiğini ve 100 milyondan fazla video izlendiğini duyurdu. Pazar araştırmacısı comScore'dan yayınlanan 2010 Mayıs'taki verileri göre, YouTube ABD'de online video tedarik eden siteler arasında %43'lük bir pay alarak piyasasını domine etti ve toplamda 14 milyardan fazla video izlenme istatistiğine ulaştı.

3.9. My Study Life⁹

Öğrenim hayatınızı kolaylaştırmak için tasarlanmış Google Chrome internet tarayıcılara sahip öğrenciler, öğretmenler ve öğretim görevlileri için bir planlayıcıdır. Derslerinizi, ödevlerinizi, projelerinizi ve sınavlarınızı saklamanızı sağlar. Uygulama aslında öğrenciler için hazırlanmış olsa da çalışan insanların da kullanabileceği bir uygulama. Görev planınızı, iş akışınızı ve tabii asıl amacına uygun ders ve sınavlarınızı girip gerisini uygulamaya bırakıyorsunuz. Göreviniz başlamadan kaç dakika önce sizi uyarmasını isterseniz o süre içinde sizi uyarıyor. Uygulamayı açtığımızda sizi dört ana bölüm karşılıyor. Bunlar; Bugün, Görevler, Sınıflar ve Sınıflar bölümleri. Sınıf bölümüne girdiğinizde haftalık programımızdaki dersleri, hangi binada oldukları, hangi sınıfta oldukları, saatleri ve süreleri ve hatta dersin hocasına kadar kaydedebiliyorsunuz. İşinizi kolaylaştıran asıl güzel yanı, eğer bir dersiniz iki günde ve farklı saatlerdeyse bunu programa kaydetmeniz çok kolay. Örneğin matematik dersiniz Pazartesi 08.30-11.30 ve Salı 13.30-16.30 saatleri arasında. Bunu her dersin kendine ait kayıt kısmında ayarlamamız çok kolay. Belirlediğiniz günleri ve saatleri girdiğinizde bunu yine sizin belirlediğiniz dönem sonuna kadar sorunsuzca tekrarlıyor. Sınavlarınızı da yine benzer şekilde kolayca eklemeniz mümkün. Uygulamada otomatik olarak gelen renk etiketi ayarlarına göre derslerin rengi yeşil, sınavlar ise bordo. Tabii ki bu renkleri de kafanıza göre ayarlamamız mümkün. Hatta isterseniz her derse özel bir renk belirlemeniz bile mümkün. Sadece dersler değil, kendi belirlediğiniz görev, etkinlik gibi seçeneklere de renk atayabiliyorsunuz. Bu renk sistemi sayesinde aylık programınıza kabataslak baktığınızda neye ne kadar zaman olduğunu görmeniz kolaylaşıyor. Uygulama size takvime bakma yöntemi olarak iki farklı seçenek sunuyor; haftalık

8 (<https://tr.wikipedia.org/wiki/YouTube>)

9 (<https://www.sanalsantiye.com/zamanini-yonet-verimligini-arttir/>), (<http://dogukangedik.blogspot.com.tr/2016/03/uygulama-inceleme-my-study-life.html>).

ve aylık. Haftalık takvim doğal olarak daha fazla detay içeriyorken aylık takvim renk sistemi sayesinde biraz daha az detay vermiş olsa da geri kalmıyor.

3.10. Studios¹⁰

Öğrencilerin hayatını kolaylaştırmak amacıyla tasarlanan Studios uygulamasını Android cihazlarınıza tamamen ücretsiz bir şekilde yükleyerek kullanabilirsiniz. Studios uygulamasını Android cihazlarınıza sorunsuz bir şekilde yükleyerek derslerinizi ve sınavlarınız için zaman hatırlatma ayarları yapabilirsiniz. Uygulama sınavınız veya dersiniz yaklaştığında sizi uyarır. Bu sayede hiç bir sınavı kaçırmaz derslerinizi zamanında yetiştirebilirsiniz Ayrıca derse girdiğinizde cihazınızı otomatik olarak sessiz konuma alan uygulama da tek yapmanız gereken sınav ve ders bilgilerinizi detaylı olarak uygulamaya girmektir.

3.11. Learnist¹¹

Learnist, internet üzerindeki video, e-kitap, harita, blog, anket, yayın ve daha birçok kaynak kullanarak yeni bilgiler öğrenmenizi sağlayan eğitici ve eğlenceli bir uygulamadır. Neredeyse her şeyi öğrenebileceğiniz uygulama ile internet siteleri ve bloglar üzerindeki bilgilere kolayca ulaşabiliyorsunuz. Ayrıca YouTube, Wikipedia, Soundcloud, Google Docs, Google Maps, Google Books ve daha fazla kaynak üzerindeki içeriklere de ulaşmak mümkün. Uzmanlar, öğretmenler, profesörler, arkadaşlarınız ve diğer kullanıcıların oluşturduğu öğrenme listesinde ilgilendiğiniz başlıklar altında yeni içerikler bularak hemen öğrenmek oldukça kolay. Öğrenme listesi üzerinde ilgilendiğiniz alanları favoriniz yaparak rahatça takip ederek sürekli yeni bilgiler edinebilirsiniz. Sanat, Tasarım, Müzik, Spor, Eğitim, Beslenme, Politika, Seyahat, Oyun, Sağlık, Eğlence, Haberler ve buna benzer başlıklardan ilginizi çekenleri takip ederek sürekli güncel ve yeni bilgiler öğrenebilirsiniz. İstedığınız bilgilere etiket,

10 (<http://studious.indir.com/android>)

11 (<http://android.uindir.com/learnist-uygulamasi>)

başlık ve anahtar kelime araması yaptırarak hızlıca ulaşmak mümkündür.

3.12. SoloLearn¹²

SoloLearn, web ve mobil uygulamaları üzerinden C++, Java, Javascript, Python 3, PHP, C#, CSS, SQL ve fazlası için dersler veriyor. Her programlama dilinin kendine özel bir uygulaması bulunuyor. Örneğin C# öğrenmek istiyorsanız, iOS, Android veya Windows'lu telefonunuzda SoloLearn'ün C# uygulamasını indirebiliyorsunuz. Dersler basit bir anlatıma sahipken öğrendiklerini çeşitli testler yoluyla sınıyor. En iyi olansa tüm SoloLearn uygulamalarının ücretsiz olmasıdır.

3.13. TED¹³

TED, çeşitli konularda uzmanlarca verilen konferansların bir araya geldiği, çıkar gözetmeyen bir oluşum. Her yıl binlerce konuşmanın yayınlandığı 'ted.com' büyük ilgi görüyor. TED uygulamasıysa bunun mobil cihazlara indirgenmiş hali. Basit ve etkili bir ara yüze sahip. Türkçe desteği de bulunuyor. Ücretsizdir.

3.14. TED Konferansları¹⁴

Her iki yılda bir Kaliforniya, Monterey'de düzenlenen bir konferanstır. Bu konferansın varoluş amacı, farklı alanlardaki ileri derecede bilgi sahibi kişilerin bilgi alışverişine zemin oluşturmasıdır. İlk olarak 1984 yılında hayata geçirilen fikir, 1990 yılına kadar yaşanan kesintinin ardından aralıksız devam etmektedir. TED, kâr amacı gütmeyen özel Sappling Vakfı'nın sahip olduğu, "Yaymaya Değer Fikirler"i yaymak amacı ile kurulmuş küresel konferanslar serisidir. TED başlangıçta 1984 yılında bir kereye mahsus bir etkinlik olarak düzenlenmiş fakat 1990'dan itibaren Monterey, Kaliforniya'da yılda bir kez düzenlenmeye devam edilmiştir. TED'in önceleri vurgusu, cazibe merkezi olan Silikon vadisi ile uyumlu olarak, büyük

12 (https://www.chip.com.tr/haber/gelistirici-olmak-isteyenlere_62642.html)

13 (<http://www.hurriyet.com.tr/parmaginin-ucundaki-9-egitici-uygulama-28066074>)

14 (https://tr.wikipedia.org/wiki/TED_Konferanslar_%C4%B1)

oranda teknoloji ve dizayn konularında olmuştur. Etkinlikler şu anda ABD'de Long Beach ve Palm Springs'te gerçekleştirilmektedir ve Avrupa ve Asya'da canlı izleme imkanı da sunulmaktadır. Konferanslar bilim ve kültür alanlarında giderek daha geniş bir yelpazede konu başlıklarını ele almaya başlamıştır. Konuşmacılara fikirlerini en yenilikçi ve çekici biçimde sunmaları için en fazla 18 dakikalık süre verilmektedir. Geçmiş konuşmacılar arasında Elif Şafak, Bill Clinton, Jane Goodall, Malcolm Gladwell, Al Gore, Gordon Brown, Richard Dawkins, Bill Gates, eğitimci Salman Khan, Google'in kurucuları Larry Page ve Sergey Brin, ve birçok Nobel Ödülü sahibi bulunmaktadır. TED'in halihazırdaki sorumlusu İngiliz gazeteci ve magazin yayıncısı Chris Anderson'dır. 2005 yılından 2009 yılına kadar, yılda 3 adet 100.000\$'lık TED ödülü, kazananlarının dünyayı değiştirecek amaçlarını gerçekleştirmelerine yardımcı olmak için verilmiştir. 2010'dan itibaren ise seçim süreci de değiştirilerek, kazananın amacını başarmasına TED'in katkısını arttırmak amacı ile tek bir kazanana verilmesine başlanmıştır. Her kazanan amacını yıllık ana konferansta açıklamaktadır. Haziran 2006'dan beri TED konuşmaları ücretsiz olarak Yaratıcı Kamu (*Creative Commons*) lisansı ile TED.com adresinden izlenebilmektedir. Kasım 2011 itibarı ile 1050'nin üzerinde konuşmaya ücretsiz online olarak ulaşılabilir. Ocak 2009 tarihi itibarı ile bu konuşmalar 50 milyon kez izlenmiştir. Haziran 2011 itibarı ile ise bu rakam 500 milyon üzerine çıkmıştır ve halen büyüyen global bir izleyici kitlesini yansıtmaktadır.

3.15. Udacity¹⁵

Programcılık ve yazılım öğrenerek bu işe girmek isteyen kullanıcılar için özel olarak geliştirilmiş kullanışlı bir iOS İçin Programcılık Eğitim Uygulamasıdır. İçerisinde programcılık ve yazılım adına bir web sitesinde bulabileceğiniz tüm ders ve kursları barındıran uygulamayı tamamen ücretsiz olarak iOS cihazlarınıza yükleyerek

15 (<http://udacity.indir.com/iphone>)

dilediğiniz yerden dersleri takip edebilir ve küçük sınavlar ile bilgilerinizi test edebilirsiniz Uygulama içerisinde temel programlara kursları ve ileri seviyede programlama kurslarından bir çok ders bulabilir, CSS, HTML, Javascript, Python, Java ve diğer programlama dillerini kolaylıkla öğrenebilirsiniz. Uygulama marketlerde yerini almasından bu yana 1 milyonun üzerinde kullanıcıya ulaşılmış durumda Şimdilik sadece İngilizce dersler içeren uygulama da Algoritmalar, uygulamalı kriptografi, yapay zeka, açıklamalı veri analizi gibi bir çok konuda kurs alabilirsiniz.

3.16. EdX¹⁶

Harvard University ve Massachusetts Institute of Technology desteğiyle oluşturulan, kar amacı gütmeyen bir kuruluş ve bir e-öğrenme ortamıdır. EdX bünyesinde MIT, Berkeley ve Harvard üniversitelerinde öğretilen bazı derslerin çevrimiçi hali bulunuyor. Bu derslere tamamen mekan ve kısmen zaman bağımsız olarak katılabiliyorsunuz. Bu "açık" dersler tamamen ücretsiz ve ön kabul olarak bir üniversite bitirme gerekliliği de bulunmuyor. Fakat bazı derslerin sözde olarak ön gerekliliği bulunabiliyor. (Örn: "High school algebra and a reasonable aptitude for mathematics" gibi.). Tabii bunun ispatı istenmiyor. EdX platformuna katılım yapılan derslerde başarı sağlarsa, dersi açan eğitim kurumu tarafından bir başarı sertifikası size gönderiliyor. EdX, MIT ve Harvard tarafından yönetilen bir eğitim platformu. Prensip olarak kar amacı gütmeyen, açık kaynak bu sitede MIT, Harvard, Washington, Berkeley gibi okulların dersleri bulunuyor. Bu derslerin başlama zamanlarını takip edip katılabilir, doğrulama imkânı bulunan, bedava "Honor Code" denilen sertifikanızı edinebilirsiniz. Her bir ders modüllerden oluşuyor. Bu modüllerde videolar, okuma parçaları, sorular ve tartışmalar bulunmakta. Her

16 (<https://blog.kodcu.com/2012/09/edx-cevrimici-kurslar-mit-harvard-berkeley/>), (<http://www.egitimag.com/online-ogrenme-ortamlari-edx/>).

dersin bir tarihte genel sınavları oluyor. Ödev verilmişse, son gönderme tarihine dikkat edilmesi gerekli. Her dersin kendine göre bir geçme barajı var ve o barajın altında kalmamanız gerekiyor. Videolar, sorular ve kaynaklar bizzat bu üniversitelerdeki profesör ve görevliler tarafından hazırlanıyor. Anlatım şekilleri kesinlikle sıkıcı ve monoton değildir. Dersler, dinlerken çok keyif alacağınız değişik bir anlatım tarzına sahiptir.

3.17. Lynda¹⁷

Adobe ve Macromedia yazılımları üzerine baskı tasarımı, web tasarımı, sayısal fotoğraf, sayısal video gibi ana başlıklarda başlangıçtan en ileri düzeye kadar eğitim veren ABD, Kaliforniya'da kurulmuş bir şirkettir. Lynda online kütüphanesi ile aylık veya yıllık abone olmuş üyelerine bilgisayar becerilerini geliştirmek için videolarla öğretim sağlayan platform sağlamaktadır.

Buraya kadar anlatılanlar ve bunlarda daha fazlası bugünün ve geleceğin eğitimi için taşıyıcı ve kolaylaştırıcı unsurlar olarak görülebilir. Öğrencilerin dijital çağa uyumu, kuşkusuz yetişkinlerin ve yetkililerin uyumunun önüne geçmiş görülüyor. Dijital çağın öğrencileri “kendi kendine öğrenme”, “mobil öğrenme”, “elektronik öğrenme”, “yaşam boyu öğrenme”, “spesifik öğrenme” “eğitici liderlik”, “dönüşümcü eğitim”, “sanal öğrenme” olarak sıralanabilecek öğrenme yol ve yöntemlerini, yukarıda dile getirilen programlar ve diğer program ve portaller aracılığıyla yaşama geçirebileceklerdir. İster ders, ister kurs, isterse başka bir eğitim ve öğretim zemini olsun, günümüzde öğrenmeyi daha hızlı, daha etkin, daha yaygın ve daha ekonomik kılan düzenlerce fırsat ve olanak mevcuttur. Önemli olan bunlardan kimlerin, nasıl ve ne zaman yararlanacağıdır. Bu işin toplumsal boyutta planlanması ise kamu otoritesinin işidir. Kamu politikalarının devreye girdiği bu aşamada, gereksinimlerin, gerekliliklerin ve gerçekliklerin (Kamu Politikasında 3G) en

rasyonel bir içerikte belirlenmesi ilk ve en önemli adımdır.

Günümüzde eğitim ortamlarında kullanılan dijital araçların çeşitli şekillerde sınıflandırılması olanaklıdır. Bu araçların bir kısmı “donanım” olarak ele alınırken, bir kısmı “yazılım” ve bir kısmı da “ortamlar” olarak kategorize edilebilir. Yalnız burada donanımların birtakım yazılımlar yüklenmeden işlevsel olamadığını da belirtmek gerekiyor. Eğitim amaçlı dijital araçlardan donanımlara en yaygın örnek olarak “video projeksiyonları” verilebilir. Ayrıca “akıllı tahtalar” veya “etkileşimli tahtalar” da birçok eğitim ortamında yerlerini alan ve almaya devam eden diğer donanımlardır. Bu arada ancak bir yazılımla birlikte işlevsel hale gelebilen donanımlara “mobil araçlar” örnek verilebilir. “Akıllı telefonlar” ve “tabletler” son 3-4 yılda hem bireysel, hem de eğitsel kullanımlarda büyük ataklar yapmış oluyorlar (Seferoğlu, 2014). Bütün bunların yanında bilişim dünyasının devlerinin dijital eğitime olan ilgileri gittikçe artmaktadır. Bunun en güncel ve güzel örneklerinden biri de Google’ın Türkiye’ye özel içerikle geliştirilen “Dijital Atölyesi” isimli eğitim projesidir.

“Ülkelerin sosyal ve ekonomik gelişiminde dijitalleşmenin yadsınamaz bir rol üstlendiği gerçeğinden yola çıkan Google Türkiye’nin başlattığı Dijital Atölye projesi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, TOBB ve İşkur elbirliği ile hayata geçirilecek. Tamamen ücretsiz olan eğitimlerde katılımcıların dijital alandaki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri, bu dünyadaki potansiyeli fark etmeleri sağlanırken, online yeteneklerini ve motivasyonlarını geliştirebilecekleri özel içerikler de sunuluyor. Google Dijital Atölye projesi kapsamında web sitesi kurmaktan dijital pazarlamaya, e-posta pazarlamasından web analizine kadar uzanan 23 farklı konuda ücretsiz eğitim kaynaklarına erişmek mümkün olacak. Dijital

17 (<https://www.turkcebilgi.com/lynda.com>)

Atölye programı kapsamında KOBİ'ler ve gençler için ayrı tasarlanan eğitim modüllerinde katılımcılara işlerini ve kariyerlerini geliştirmeleri için; online dünyada varlıklarını oluşturma, işlerini geliştirme, dijital dünyada başarılı iş modelleri yaratma konusunda temel eğitimler veriliyor. İlk etapta Kayseri, Samsun, Antalya, Bursa, Gaziantep, Van, Kocaeli, İzmir ve İstanbul olmak üzere toplam 9 ilde yapılması planlanan yüz yüze Dijital Atölye eğitimlerine katılmayanlar ise diledikleri yerden ve cihazdan zengin eğitim içeriklerine online olarak erişebiliyor, böylece internet alanındaki bilgi ve becerilerini geliştirme imkanına sahip oluyor. Ayrıca gidilecek illerde İŞKUR'un devam eden eğitimlerine özel programlar eklenerek, eğitimlerin yaygınlaştırılması hedefleniyor.” (digitalage.com.tr).

Dijital eğitimde konunun merkezinde internet vardır. İnternetin etkin kullanımı ve olanakların geliştirilmesi, bu adımları atarken birinci derecede önemlidir. İnternetle ilgili teknoloji, öğrenme ve eğitimsel üretim sistemini üç önemli şekilde değiştirme kapasitesine sahiptir. İlk olarak, mevcut toplu iş işleme sistemi çok daha fazla öğretme ve öğrenme olanağı sunarken, öğretim tarzını uydurabilen ve öğrencinin bireyselleştirilmiş öğrenme ihtiyaçlarına uyarlanabilen bir sistemdir. İkincisi, teknoloji öğrenme sistemini akıllı hale getirmeye yardımcı olabilir. Uyarlamalı yazılım, öğrenci aktivitelerine yanıt verir, seçenekler, yardımlar ve zorluklara karşı çözümler sağlar. Ayrıca öğretmenlere ve eğitimcilere müdahale etmelerine izin vererek geri bildirim sağlayabilir ve bu işlev web üzerinden ayarlanabilir. Üçüncüsü, internet tabanlı teknoloji, öğrenme üretimini geleneksel hiyerarşiden çok daha açık bir ağa geçme kapasitesine sahiptir (Kerchner, 2013:1). İnternet yirminci yüzyılda ortaya çıkmış dönüştürücü teknolojilerin başında gelir. Bir diğer dönüştürücü teknoloji de cep telefonudur. Akıllı telefonlarla, mobil

iletişimin dönüştürücü gücü katlanarak büyümüştür. İnternet ve cep telefonlarının bir platformda birleşmesi, dönüşüm için daha ileri düzeyde fırsatlar getirmektedir. Onların birbirine yaklaşması, kuşkusuz “küresel bağlantılılık” çok yakınımızda olduğunu bize göstermektedir. Milyarlarca insanla iletişim kurma yeteneğinin kelimenin tam anlamıyla toplumu ve bireyi yeniden tasarlama potansiyelini açığa çıkardığı düşünülürse, bu fikrin insan neden bu denli heyecanlandığı ortaya çıkar (Jones ve Dewing, 2011:37).

İnternet veri tabanlı e-öğrenme pek çok biçimde mevcuttur. Çeşitli e-öğrenme biçimlerini anlamak için, dört e-öğrenme modalitesini görmek gerekir: “bireyselleştirilmiş kendi kendine e-öğrenme çevrimdışı”, “bireyselleştirilmiş kendiliğinden e-öğrenme çevrimiçi”, “Grup tabanlı e-öğrenme zaman uyumsuz” ve “Grup tabanlı e-öğrenme senkronize”. Bir öğretim sunumu aracı olarak internet kullanan bir bireyi veya bir grup öğrenciyi daha çok birinci ve üçüncü yöntemlere odaklamak daha işlevsel olabilir. E-öğrenmenin algısı, eğitimi, erişilebilirliği ve benimsenmesi, e-öğrenme platformlarının eğitim kurumları tarafından farkındalığını ve kullanılmasını araştırmak için uygun parametreler kullanarak daha açıklayıcı ve yönlendirici bilgilere ulaşılabilir (Nyagorme vd., 2017). İnternetle beraber ilgi ve iletişim teknolojileri, e-öğrenme ve öğrenme teknolojilerindeki muazzam gelişmeyle eğitimin her katmanına yüksek düzeyde hizmet etmeye eskisinden daha çok hazırdır. Yeni öğrenme ve eğitim teknolojileri belli ki hayatımızı değiştirecek yeni olanaklar ve fırsatlar sunma kapasitesine sahiptir. Konunun pedagojik, teknik, mali, idari ve sosyo-kültürel boyutları iyi çözümlendiği sürece, bunlar realize edilebilir (Sife vd., 2007).

Düşünün bir kere; “Kurs içeriğinin öğrencilerle birlikte belirlendiğini, öğrenciler tarafından içeriğin nihai olarak alındığını, sonra 4G ve 5G'lerle donanmış mobil iletişimin devreye girerek, bilgisayar özelliği olan saatler, MP3 çalarlar, elektronik kitaplar, tabletler, web

portalleri, elektronik kütüphaneler masasıüstü bilgisayarlar ve dizüstü bilgisayarların kullanıldığını hayal edin. Kendi kişiselleştirilmişlerini geliştiren öğrencileri düşünün, onların ihtiyaç duyduklarını içeren öğrenme deneyimleri öğrenmenin peşine düştüklerini görür gibi olun. Z kuşağının ve ardıllarının öğrenmek istediklerini nasıl öğrenmenin yolunu bulduklarını müşahade ederek, diğer yandan çevrimiçi kaynaklar bir kenarda dururken, genel müfredata dayalı öğrenme hedeflerini gerçekleştirmek için oluşturulan şablon hedefleri kıyaslayın. Oysa muhataplarınız sizden, siz değerli öğretmenlerden,

“Web aracılığıyla içerik paylaşımını, Web konferans yoluyla öğrenimi, videolar, çevrimiçi tartışmalar vb. yöntemlerle eğitimi, uzmanlığına erişebilir eğitici ve öğreticilerin sanal diyaloglarını, dijital iletişimi ve dünyanın her yerinden bilgi edinimi ve paylaşımını” (Kaas, 2010).

bekliyorlardır. Buna daha ne kadar direnebilirsiniz!

4. EĞİTİMDE DİJİTALLEŞMENİN İÇSELLEŞTİRİLMESİ VE ETKİNLEŞTİRİLMESİ ÜZERİNE DEĞERLENDİRME: DİJİTAL EĞİTİMİN KAMU POLİTİKASI KOORDİNATLARI

Evrensel veri erişimi ve internet devrimi, küresel çapta dönüşümün iki ana eksenidir. Bu küresel dönüşümün, kitlesel yansımaları ve yankıları farklı ölçeklerde olabilse de, insanlığın yazgısı artık sanal ve elektronik ortamların ve platformların ve bunları yönetenlerin eline geçmiştir.

Artık hepimizin “bağlı” olacağı bir dünyayı hayal etmek mümkündür. İstediklerimiz herkesle, nerede olursak olalım iletişim kurabileceğiz ve etkileyip etkilenebileceğiz. Dahası interaktif olarak öğrenip öğretebileceğiz. Bu evrensel ara bağlantılar yardımıyla gelişecek ve öğrenecek, eğitecek ve oyalayacak, satacak ve satın alacağız, ticaret ve takas yapacağız. Birbirimize bağlı

olmamız yetmiyormuş gibi makinelerimizle de bağlı olacağız, yani onlara bize bağlı olacaklar.. Makinelerimize (bilgisayar, güvenlik donanımı, ulaşım araçları ve diğer akıllı sistemler) uzaktan erişebileceğiz (Jones ve Dewing, 2011:37). Yerküre içinde “uzak” kavramı, insanoğluna hiç bu kadar “yakın” olmamıştı.

İşte bu gerçekliğin kabulü ve bunun bir üst anlatısı olarak “sanallığın içselleştirilmesi” herkes için aynı derecede kolay ve sevimli olmayacaktır. Yalnız şunu atlamamak gerekir ki, işlerimize getirdiği kolaylık ve bize sağladığı rahatlık, bu gerçeği kabullenmemizi her geçen gün daha da mümkün kılmaktadır. Konunun eğitim yanını ele aldığımızda ve çocuklarımızın geleceğini düşündüğümüzde sanal gerçekliğin ve dijital yaşamın benimsenmesi ve içselleştirilmesi sanki daha da göze hoş gelecek gibi görünüyor.

Eğitimin her aşamasında dijitalleşme, o katmana hitap eden ciddi olanak ve fırsatlar sunmaktadır. Gerek okul öncesi ve ilköğretim düzeyinde gerekse sonraki aşamalarda ve bilhassa yükseköğretimde günümüzde ve yakın gelecekte olağan dışı kolaylaştırıcı, yaygınlaştırıcı ve mali ve fiziki planda erişilebilir olanaklar çocuklarımızı ve gençlerimizi beklemektedir. “Ömür boyu eğitim”, “eğiticilerin eğitimi”, “liderlik eğitimi”, “mesleki eğitim”, “okur-yazarlık eğitimi” ve “spesifik konu odaklı bilinçlendirme eğitimi” gibi eğitimin diğer alanlarında da dijitalleşmenin sunduklarına karşı bir başka argümanın olmadığını söylemek pekala olanaklıdır.

Dijital eğitimin çok dikkat çeken/çekmesi gereken bir boyutu yükseköğretimdir. Yükseköğretimde dijitalleşme, bu eğitim aşamasına gelmiş bireylerin örgün eğitime göre ve örgün eğitimdeki klasik öğrenme ve eğitim metotları ile araçlarına göre sunduğu olanaklar ve fırsatlar karşılaştırıldığında muazzam bir farklılığın ve zenginliğin olduğu gözden kaçmaz.

Bilişim ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) uygulanması zaten yükseköğretimin organizasyonunu ve dağıtımını

değiştirmektedir. Yüksek öğrenim kurumlarını, bilgi ve iletişim teknolojilerini öğretme ve öğrenmeye adapte etmeye iten pedagojik ve sosyo-ekonomik güçler daha fazla bilgi erişimi; Daha fazla iletişim; senkron ve asenkron öğrenme; işbirliği ve işbirliğinin artırılması, maliyet etkinliği ve pedagojik iyileştirme. Bununla birlikte, birçok gelişmekte olan ülkede bilişim teknolojileri birçok sosyo-ekonomik ve teknolojik açıdan çok yükseköğrenim kurumlarında nüfuz etmemiştir. Pedagojik, maliyet ve teknik etkileri dikkate alınarak yeni öğrenme ve eğitim teknolojileri tartışılmaktadır. Ayrıca, bu teknolojilerin yükseköğrenim kurumlarında Tanzanya'dan örneklerle birleştirilmesi ve zorlukların her birinin üstesinden gelmek için en iyi uygulama yaklaşımlarının verilmesine ilişkin zorlukları tartışıyor.

“Günümüzde endüstri çağından bütünüyle dijital çağa geçişin gerçekleşmekte olduğu zorlu dönüşüm sürecinde yükseköğretim kurumlarının bu değişime yaklaşımı nasıl olmalıdır sorusu giderek önem kazanmaktadır. Günlük yaşantıdaki dijitalleşmenin doğal bir yansıması olarak eğitimde de dijital dönüşüm beklentisi kaçınılmazdır. Bu hızlı değişim karşısında yükseköğretim kurumları ve öğretim elemanları dijital çağın dinamiği ile farklı eğilimleri ve beklentileri olan çok çeşitli öğrenci grubu ile nasıl daha etkili eğitim gerçekleştirebilecekleri sorusu ve sorunuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu bağlamda yakın geçmişteki alan yazında dünya genelinde konunun nasıl ele alındığını incelemek ve uygulamada neler yapılabileceğini tartışmak fayda sağlayabilir. Böylelikle dijital çağa uyumda başarılı olduğu düşünülen kurumların izledikleri süreç örnek teşkil edebilecek ve Türkiye’de dijital çağa uyum konusunda yükseköğretim alanında neler yapılabileceği tartışılabilir.” (Taşkıran, 2017:96).

Eğitimde dijitalleşmenin içselleştirilmesinin bir boyutu eğitim kademelerindeki durum ise, diğer bir boyutu da ülkeler ve toplumlar arasında bu konudaki farklılıklardır. Her ülkede dijital eğitim aynı hız ve yaygınlıkta gelişmemektedir. Bu konu örneklendirildiğinde, açıkça görülür ki, ülkelerin kültürü, gelişmişlik düzeyi, genel eğitim seviyeleri, teknolojik birikim ve olanakları, milli gelirleri, sosyal özellikleri ve daha birçok faktör bağımsız bir değişken olarak dijital eğitimi etkilemektedir. Örneğin, Spires’in anlattığı gibi (2017), kültürel etkiler ve erişim sorunları nedeniyle, Çin’de eğitimde sayısal öğretim ve öğrenmedeki gelişmeler yavaş olmuştur; Bununla birlikte, bazı bölgeler, teknolojiyi müfredat ve öğretim tekniklerine başarıyla entegre edebilmiştir. Çin eğitiminde dijital dönüşüm ve yenilik, öyle görülüyor ki istenen hızda gerçekleşmemektedir. Çin’de öğrenme ve öğretmede teknolojinin kullanımıyla ilgili bilimsel araştırmaların yapıldığı ve bunların sonuçlarından önemli çıktılar elde edildiği söylenebilir. Bu ülkede “sınıf kültürü dönüşümü” için Çin kültürü bağlamında çalışmalar da yapılmaktadır. Dijital enstrümanlarla harmanlanmış öğrenme ve e-öğrenme gibi geniş bir yelpazede bu konular ele alınmakta, akademisyenler, araştırmacılar ve pedagoji uzmanları Çin’de eğitimde teknolojik kullanımı ve yeniliklerin hayata geçirilmesi alanında güncel araştırmalar yürütmektedirler.

“Teknolojilerin hızla geliştiği ve toplumsal yaşamın her alanına girdiği günümüzde dijital mobil cihazların kullanımı da artmaya başlamıştır. Eğitim alanında teknoloji kullanımının yaygınlaşması, her yerde ve her zaman herhangi bir kısıtlama olmaksızın eğitim içeriklerine erişimi kolaylaştırmıştır. Özellikle bilgisayar oyunları, eposta, İnternet, cep telefonu, anlık mesajlaşma gibi ortamları kullanarak büyüyen bireyler herhangi bir yer ve zamanda İnternete bağlanabildikleri mobil cihazlar ile bilgiye

ulaşabilmektedirler. Mobil teknolojiler aracılığıyla öğrenme olarak da adlandırılan mobil öğrenme ile bireyler bir internet ağı aracılığıyla kişisel bilgisayarlar başta olmak üzere, akıllı telefonlar, tablet, e-okuyucu, PDA gibi birçok farklı türde dijital cihaz ile eğitim ortamlarına erişebilmektedirler. Bu dijital cihazların eğitim-öğretim sürecinde etkili olarak kullanılması ile sınıflardaki geleneksel ders işleme sürecinin ve ortamdaki paydaşların rollerinin farklılaşması kaçınılmaz olmuştur.” (Doğan ve Seferoğlu, 2015:539).

Bu aşamada İnternet, mobil iletişim ağları, mobil iletişim cihazları, e-öğrenme platformları, öğrenmeyle ilişkili diğer iletişim teknolojilerinin yetkinlik, yeterlilik ve yeteneklerinin incelenmesi ve sistem kalitesinin iyi belirlenmesi kritik bir anlam taşır (Chiang vd., 2017).

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Eğitimde teknoloji kullanımı giderek daha popüler hale gelmiştir. Gelmeye de devam edecektir. Bu konu geleceğimiz açısından kritik bir konudur. Gecikme kabul etmez, hata kabul etmez. Kabul etmemeyi hiç kabul etmez.

“Eğitim öğretim ortamlarında yapılan en ufak bir hatanın düzeltilmesi yıllar almaktadır. Bunun için, eğitim sisteminde yapılan her öğrenme-öğretme faaliyeti, büyük bir titizlikle hazırlanmalıdır. Eğitim, sadece belirli davranışların kazandırıldığı bir yapı değil, aynı zamanda öğretim yaşantılarının sınıflandırıldığı, organize edildiği ve aralarında bulunan somut ilişkilerin belirlenerek belli bir plan dâhilinde uygulandığı bir sistemler bütünüdür. Eğitim-öğretim uygulamalarında kullanılan kaynaklar yetersiz durumdadır. Bu kaynakların ülke menfaati için boşa harcanmaması

gerekir. Bütün eğitim kaynaklarının kullanımı bir plan dâhilinde yapılmalıdır; fakat eğitim kaynakları belli bir plan çerçevesinde kullanılmaya çalışılırken, öğrenme-öğretme ortamları sıkıcı duruma gelebilmektedir. Bunun aksine, öğretim ortamlarının etkili olarak tasarlanması, eğitim-öğretim faaliyetlerini daha canlı, dinamik, etkili, kaliteli, güdüleyici ve kalıcı hale getirir”(İşman, 2015).

İlk kez, bugünün ebeveynleri ve öğretmenleri, çocukların yetişkin yaşamlarında her gün kullanacakları araçlara ilişkin çok az deneyime sahipler. Geleceğin etkin eğitim politikası için öğrencilere tam katılım için gereken temel becerileri kazandırmak, onları hiper bağlanmış dijital toplumlar için yetiştirmek hedefi gözden kaçırılmamalıdır. Son 25 yılda dünyanın dört bir yanındaki okullar ve aileler, bu yolda eğitim amaçlı kullanılan bilgisayarlar, internet bağlantısı ve yazılım için büyük miktarda para harcamışlardır 2012'den önce çoğu OECD ülkesinde 15 yaşın altındaki nüfusun % 2'sinden azı denilebilecek oranda öğrenciler bilgisayar olmadan evde oturuyorlardı. 34 OECD ülkesinin yarısında 15 yaşındaki öğrenciler her üç öğrenci için internete bağlı en az bir bilgisayar bulunan okullara gitti. Eğitim teknolojilerindeki yatırımların başında gelen Avustralya'da, her öğrenci için böyle bir bilgisayar vardı (OECD, 2015:185-86). Toplumdaki teknolojik değişiklikler, eğitimin ve okulların rolü hakkında temel soruları ortaya çıkarmaktadır. Öğrenciler neler bilmeli ve yapabilmeli? Çevrimiçi olarak mevcut çok bilgi olduğunda, okulda geleneksel olarak edinilen bilgilerin değeri nedir? (OECD, 2015:186). Bunlar gerçekten de önemli sorulardır. Buradan yola çıkarak şu soruları, sorumlu olan kişi ve kuruluşlar kendi kendilerine sormalı ve yanıtlarını dürüstçe vermeliler? Her ne kadar bunlar uyku kaçırın sorular olsa da, geleceğimizin

aydınlık olması bu sorularla yakından ilintilidir¹⁸.

a) Hükümetlerin sormaları gereken sorular

- Gelecekteki vatandaş profilini nasıl öngörüyoruz?
- Daha yüksek büyümeyi desteklemek için geliştirmemiz gereken ya da erişmemiz gereken yeni beceriler nelerdir?
- Eğitim sunmak ve emeklilik sağlamak arasında dengeyi nasıl kurarız?
- Gençlerimizi geleceğine yönelik olarak hangi yeni alanlara yatırım yapmalıyız?
- Vergiler ve politikalar yoluyla davranışları nereye kadar değiştirebiliriz?
- Yoksa bunlardan başka “eğitim”e daha özel bir öncelik mi tanınmalıyız? Nasıl ve hangi politikalarla?
- Yeni ve dönüştürücü eğitim politikalarında “en iyi uygulamaları” ve “dijital ortamları” nasıl etkin ve yaygın olarak insanlarımızın hizmetine sunabiliriz?

b) Kuruluşların sormaları gereken sorular

- Ufuktaki büyük ve kompleks sorunların ne kadar farkındayız?
- Mevcut yeteneklerimizle yeni değer kaynakları yaratmak için hangi alanlara yönelebiliriz?
- İnsan kaynaklarımız üzerinde ne derece etkili olmayı umuyoruz?
- Bu bağlamda meslek öncesi, meslek içi ve akademik eğitim alanlarında nasıl bir strateji oluşturmamız ve kamusal olarak yürütülen/yürütülecek bu çalışmalara hangi katkıları sunmamız gerekir?
- Dijital olanakları ve teknolojiyi daha etkin ve yaşayan kuruluşlar yaratmada eğitim süreçlerine nasıl dahil edebiliriz?
- Küresel boyutta bu konularda en iyi uygulamaları güncel olarak izlemek ve

gelişmeleri bünyemizde içselleştirmek için neler yaptık, neler yapmalıyız?

- Gelecekteki fırsat alanlarıyla ilgili kavrayışımız eşdüzeylerimizden daha iyi mi? Bu fırsatları değerlendirmede yeni eğitim teknolojilerini ne derece etkin kullanıyoruz?

c) Bireylerin sormaları gereken sorular

- Statükoyu değiştirmekte nasıl bir rol oynayabilirim?
- Yaşamımı gezegenin olanakları çerçevesinde düzenleyebilmek için ne yapabilirim?
- Hangi günlük tercihlerim geleceği en fazla etkileyecek?
- Yeryüzündeki bilgiye en hızlı ve en doğru olarak nasıl ulaşabilirim? En iyi fırsatları dünyanın neresinde bulacağım?
- 2025 ve sonrasında hangi meslekler olacak? Hangilerine en çok talep olacak?
- Çocuklarımı geleceğe hazırlamak için nasıl yetiştirmeliyim? Eğitimi etkin ve sürdürülebilir kılmamın en iyi yolu ne olabilir?
- Dijital devrimi ve Bilgi İletişim teknolojilerini eğitimimizde en rasyonel olarak yaşamımıza nasıl dâhil edebilirim?

Evet, sorular bunlardır. Yanıtları da bizde. Yani hükümetimizde, işletmelerimizde, bakanlıklarımızda, üniversitelerimizde, sivil toplum örgütlerimizde, enstitülerimizde, yerel yönetimlerimizde, araştırma merkezlerimizde, uluslararası katıldığımız örgütlerde ve okullarımızdadır.

Tüm dünyada bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT-IT) izlenmesi zor bir hızla ilerlediği ve geliştiği ortadadır. Bu teknolojiler gelişmiş ülkeler başta olmak üzere toplumun her katmanında ve her düzeyde eğitim ve öğretim için değerlendirilmekte ve daha da içselleştirilmeye ve etkinleştirilmeye çalışılmaktadır.

Türkiye, bu yarışta istenen mesafeleri henüz almamış olsa da, bir takım projeler ve girişimlerle ilerlemeye çalışmaktadır. Bunların başında bir kamu politikası uygulaması olarak “Fırsatları Artırma

¹⁸ Tim Jones, Caroline Dewing, Future Agenda 2011, İstanbul, Aralık 2011, pp.284-286’den yararlanarak oluşturulmuştur.

Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH)” projesi gelmektedir. Yine “E-okul” dikkatini çeken girişimlerdendir. Yazının hacmi uygun olsa elbette başka örnekler de verilebilir.

Türkiye, diğer pek çok ülke gibi bilgi iletişim teknolojilerini eğitim sistemlerine entegre etmek ve eğitimde dijital devrimin gerisinde kalmak istememektedir. 2013 tarihli bir OECD Raporunda da (OECD,

2013:4) belirtildiği gibi; Türkiye 15 yaşın altındaki nüfusun genel nüfusa oranı bakımından OECD ülkeleri arasında en yüksek orana sahip ülkelerden biridir. Bu gençlerin eğitimlerini tamamlamalarının ve işgücüne ve ileriki eğitim yaşamlarına iyi şekilde hazırlanmalarının sağlanması önemlidir. Bu alanda ilerlemeler sağlanmıştır ancak, hem kalite hem de eşitlik alanında güçlükler devam etmektedir.

KAYNAKÇA

- DOĞAN, D. ve SEFEROĞLU, S. S. (2015). “Mobil Cihazlar ve Eğitimde Dijital Dönüşüm”, s. 539-563, (Ed.) AKKOYUNLU, B., İŞMAN, A. ve ODABAŞI, H. F., *Eğitim Teknolojileri Okumaları 2015*, TOJET, Ankara.
- İŞMAN, A. (2015). “Eğitim Teknolojisi ve Öğretim Tasarımı”, s. 1-24, (Ed.) AKKOYUNLU, B., İŞMAN, A. ve ODABAŞI, H. F., *Eğitim Teknolojileri Okumaları 2015*, TOJET, Ankara.
- JONES, T. ve DEWİNG C. (2011). *Future Agenda 2020*, Optimist Yayınları, İstanbul.
- KAAS, M. J. (2010). “Teaching in a Technology-Enhanced and Web-Connected World”, *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 16(2): 114–115.
- KERCHNER, C. T. (2013). “Technology Policy for a 21st Century Learning System”, *Policy Brief*, 13-3:1-15.
- NYAGORME, P., QUA-ENOO, A.A., BERVELL, B., ARKORFUL, V. (2017). “The Awareness and Use of Electronic Learning Platforms: A Case of a Developing Country”, *World Journal of Computer Application and Technology*, 5(2): 13-23.
- OECD (2013). *Eğitim Politikası Genel Görünümü: Türkiye*.
- OECD (2015). *Student Computers and Learning: Making the Connection Implication of Digital Technology for Education Policy and Practice*.
- ROSENBERG, J. M. ve KOEHLER, M. J. (2015). “Context and Teaching with Technology in the Digital Age”, s. 440-465, (Ed.) NIESS, M. G. ve GILLOW-WILES, H., *Handbook of Research on Teacher Education in the Digital Age*, IGI Global, PA.
- SEFEROĞLU, S. S. (2014). “Dijital Araçlar ve Eğitim”, *Hürriyet*, 10 Kasım.
- SEZEN, H. K., SERT ETAMAN, F., EREN ŞENARAS, A. ve ARIKAN KARGI, S. (2016). *Yöneylem Araştırmasına Giriş*, Dora, Bursa.
- SIEBERT, D. (2010). *Eğitimde Dijital Devrim*, çev. AKAL, D. Deuthsche Welle. <http://www.dw.com/tr/e%C4%9Fitimde-dijital-devrim/a-5357922>
- SIFE,,A. S., LWOGA, E.T. ve SANGA C. (2007). “New Technologies for Teaching and Learning: Challenges for Higher Learning Institutions in Developing Countries”, *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 3(2): 57-67.
- SPIRES, H. A. (2017). *Digital Transformation and Innovation in Chinese Education*, IGI Global, PA.

15. T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI (2013). *Dijital Çağ ve Öğrenme Kültürü*, Ankara.
16. TAŞKIRAN, A. (2017). “Dijital Çağda Yükseköğretim”, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, 3(1): 96-109.
17. TÜBİTAK (2004). Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi, Ankara.
18. ftp.sakarya.edu.tr/KUTUPHANE/mendeleey.pdf.
19. http://android.uindir.com/learnist-uygulamasi
20. http://digitalage.com.tr/kategori/is-dunyasi/reklam-pazarlama/
21. http://dogukangedik.blogspot.com.tr/2016/03/uygulama-inceleme-my-study-life.html.
22. http://studious.indir.com/android.
23. http://tr.fobito.com/android/photomath.
24. https://tr.0wikipedia.org/index.php?q=aHR0cHM6Ly90ci53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvQ291cnNlcmE.
http://www.egitimdeteknoloji.com/hop-scotch-uygulamasi-ile-cocuklarda-eglenceli-bir-sekilde-programlama-yapmayı-ogrenebilir/.
25. http://udacity.indir.com/iphone.
26. http://www.egitimag.com/online-ogrenme-ortamlari-edx/.
27. http://www.egitimajansi.com/haber/dijital-cagda-egitimde-firsatlar-ve-sorumluluklarimiz-sempozyumunun-sonuc-bildirgesi-haberi-8999h.html.
28. http://www.egitimdeteknoloji.com/duolingo-nedir-yabanci-dilin-baykusu/.
29. http://www.hurriyet.com.tr/egitim/27537187.asp
30. http://www.hurriyet.com.tr/parmaginizi-n-ucundaki-9-egitici-uygulama-28066074.
31. http://www.tubitak.gov.tr/
32. https://blog.kodcu.com/2012/09/edx-cevrimici-kurslar-mit-harward-berkeley/.
33. https://itunes.apple.com/tr/app/itunes-u/id490217893?l=tr&mt=8.
34. https://tr.khanacademy.org/about.
35. https://tr.wikipedia.org/wiki/TED_Konferanslar%C4%B1.
36. https://tr.wikipedia.org/wiki/YouTube.
37. https://www.chip.com.tr/haber/gelistirici-olmak-isteyenlere_62642.html.
38. https://www.sanalsantiye.com/zamanin-i-yonet-verimliligini-arttir/.
39. https://www.turkcebilgi.com/lynda.com

KADINLARIN DİJİTAL OLANAKLARA UYUMU: TÜRKİYE ÖRNEĞİ

ADJUSTMENT OF WOMEN'S TO THE DIGITAL OPPORTUNITIES: EXAMPLE OF TURKEY

Sibel DİNÇ*

* Öğretim Görevlisi, Bozok Üniversitesi, Yerköy Adalet Meslek Yüksekokulu, sibel.dinc@bozok.edu.tr

ÖZ

Türkiye'deki kadınların dijital olanaklara uyumu konulu bu çalışmada; yaşantımıza giren dijital olanaklar, bilgi toplumu, bilgi toplumunun ve bu toplumda bireylerin sahip olması gereken özellikler, yeniliklerin yayılımı kuramı, kullanım-doyum ve kullanım-yayılım yaklaşımları ele alınmaktadır. Kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına hangi unsurların etki ettiği yeniliklerin yayılımı kuramından hareketle ortaya konulurken, kadınların niçin dijital olanakları kullandıkları ve olanakların kadınlar arasında nasıl yayıldığı kullanım-doyum ve kullanım-yayılım yaklaşımları ile ortaya konulmaktadır. İlgili kuramdan ve yaklaşımlardan hareketle kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına yaş, eğitim, gelir, coğrafi konum, dijital aletlere sahiplik, hane halkının tutumu, internet ve bilgisayar kullanımı, yenilikçilik düzeyleri gibi faktörler etki etmektedir. Kadınların dijital olanaklara uyum sağlamaları konusunda kendi aralarında farklılıklar olduğu problematiğinden hareketle oluşturulan bu çalışmanın amacı; ilgili faktörlerin kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına ne düzeyde etki ettiğini sayısal veriler kullanarak Türkiye özelinde ortaya koymak, uyum sağlayanların profilini çizmek, dijital olanakların avantajlarına ve dezavantajlarına vurgu yaparak öneriler sunmaktır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Toplumu, Dijital Olanaklar, Yeniliklerin Yayılımı, Uyumlaşma, Kadın ve Dijitalleşme.

Jel Kodları: Q32, Q33, Q35, Y10.

ABSTRACT

Main theme of this study is try to explain how the women adjust to the digital opportunities within the context of diffusion of innovations, uses and gratification approaches. For these approaches, factors affecting the adjustment of women to the digital opportunities are age, education, profession, income, geographical location, household manners, possession of digital devices, usage of internet and computer and calling oneself as an innovator. There are differences on adjustment to the digital opportunities, acceptance and diffusion of innovations among women. From this point of view, main purpose of this study is try to explain what are the advantages or disadvantages of digital opportunities; how women adjust to these abovementioned opportunities by using related factors. Data gathering from the related factors, we try to give an outline of the women who can adjust these opportunities. At last we try to give information specific to Turkey. Which gathered by statistics and official documents.

Key words: Information Society, Digital Opportunities, Diffusion of Innovations, Adjustment, Women and Digitization

Jel Codes: Q32, Q33, Q35, Y10.

1. GİRİŞ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde kaydedilen gelişmelerle birlikte büyük bir değişim ve dönüşüm süreci yaşanmaktadır(Masuda,1990). Eğitim, sağlık, sanayi, tarım, kültürel, iletişim, yönetim vb. alanlarda kullanımı giderek yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde bilgi önemli bir kaynak ve araç haline gelmekte, bunların da birer sonucu olarak toplumsal yapının sanayi toplumundan bilgi toplumuna kaydığı belirtilmektedir. Yeni bir toplum yapısını tanımlamak amacıyla kullanılan bilgi toplumu kavramı ile en temelde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte her şeyin dijitalleşmesi, dijital araçların ve olanakların aşağı yukarı her alanda kullanılmaya başlanması ve buna bağlı olarak da toplum yapısının yeniden şekillenmesine işaret edilmektedir (Pektaş, 2011:66).

Bilgi toplumuna geçişle birlikte bilginin üretilmesi, paylaşılması ve dağıtılması kolaylaştığı için hızla artmaktadır. Buna bağlı olarak da bilgi kavramı ileti özelliği kazanmaktadır. Her şeye kendi ihtiyaçları doğrultusunda erişim sağlayan bireylerin de bilgi toplumunda bilginin üretimi, kullanımı, paylaşımı ve dağıtımı için bilgi zengini olması gerekmektedir. Bilgi zenginliğinden kasıt; dijital ortamlarda sunulan olanakları bireylerin kullanması, olanaklardan faydalanması ve olanaklara uyum sağlaması adına yeterli düzeyde bilgiye sahip olması gerekliliği olarak tanımlanabilmektedir. Ancak bireylerin yeterli bilgiye sahip olması yeniliklerin kullanılması, yeniliklerin toplumda kabul görmesi ve yayılması konularının açıklanmasında tek başına yeterli değildir. Yeniliklerin; bireyler tarafından benimsenmesinin, kullanılmasının, toplumda kabul görmesinin ve yayılmasının en önemli unsurlarından biri yeniliklere bireylerin uyum sağlamasıdır. Bireyler tarafından yeniliklere uyum sağlanması beraberinde yeniliklerin kabul edilerek kullanılmasını ve en nihayetinde toplumda yayılmasını sağlamaktadır. Bu noktada

bireylerin yenilikçi olup olmamaları, hane bireylerinin tutumu, gelir, yaş, cinsiyet, eğitim, teknolojik aletlere sahiplik, meslek, coğrafi konum, bireylerin ve yeniliğin özellikleri, yeniliklerin bireylere sağladığı avantajlar veya sunduğu imkanlar, yeniliğin kullanımının karmaşık olup olmaması, yeniliklerin kullanılması hakkındaki bilgiye sahiplik yeniliklere uyum sağlanması ve yeniliklerin yayılmasına etki eden faktörler arasında yer almaktadır. Sıralanan tüm faktörler; yeniliklerin kabul edilmesinde, yeniliklere uyum sağlanmasında, kullanılmasında ve toplumda kabul görmesinde bir bütün olarak yeni olarak algılanan değerlerin toplumsal değime sebebiyet vermesinde etkili olmaktadır. Ancak yeniliklerin çeşitli alanlarda değişikliğe yol açabilmesi, en azından dijital ortamlarda sunulan olanakların yeniliklere uyum sağlayan bireylerin yarısından fazlası tarafından kullanılmasına bağlıdır.

Bireylerin yeniliklere uyum sürecinde birbirlerine nazaran farklılıklar görülmektedir. Mevcut çalışmalara bakıldığında; dijital olanakların kullanım oranları, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim konularında cinsiyet önemli bir değişken olarak ele alınmakta ve kadınlar ile erkekler arasındaki durum sayısal veriler kullanılarak önce Dünya genelinde sonrasında ise Türkiye özelinde ele alınmaktadır. İlgili çalışmalarda çeşitli faktörler üzerinden gerek Dünya genelinde gerekse Türkiye özelinde kadınların eğitim faktörü dışında erkeklere nazaran dezavantajlı konumda olduğu sonucuna varılmaktadır. Sonrasında ise kadınlar ile erkekler arasındaki erişim ve kullanım eşitsizliğine işaret etmek amacıyla dijital bölünme/uçurum ve dijital eşitsizlik kavramlarına¹ atıf yapılarak kadınlar ile

¹ Daha çok zengin-fakir, güçlü-güçsüz, gelişmiş-gelişmemiş ülkedeki bireyler arasındaki farka işaret etmek için dijital bölünme ya da dijital uçurum veya sayısal uçurum kavramları kullanılmaktadır. Dijital eşitsizlik kavramı ile ise coğrafi alan, sosyo-ekonomik koşullar, cinsiyet bakımından farklılık gösteren bireylerin, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimindeki adaletsizlik ifade edilmektedir (Bkz: Akca, 2014: 6; Keniston, 2003; OECD, 2001:5).

erkekler arasındaki farkı gidermeye yönelik öneriler sunulmaktadır (Hilbert, 2011). Yeniliklere uyum sağlanması noktasında kadınlar, erkekler ve her iki cins arasındaki durum ülkeler düzeyinde ve Türkiye nezdinde farklılıklar göstermekte ve önemli konu alanlarını oluşturmaktadır. Ancak bu çalışmada kadınların dijital olanaklara erişimi, kullanımı ve kadınlar arasında dijital olanakların nasıl yayıldığı Türkiye nezdinde ele alınmaktadır. Bunu yaparken de uyum kavramına ve dijital olanaklara uyum sağlanmasına etki eden faktörlere ilişkin sayısal veriler kullanılarak dijital olanaklara uyum sağlayan kadınların profili çizilmektedir.

Çalışma; kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklardan faydalanmaları, kullanmaları, yeni olanaklara uyum sağlamaları, yeniliklerin kadınlar arasında kabul görmesi ve yayılması konularında kendi aralarında farklılıklar olduğu problematüğinden hareketle oluşturulmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak *'Bilgi Toplumu ve Birey'* başlığı altında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak yeni bir toplumsal yapıya işaret etmek amacıyla kullanılan bilgi toplumu, bilgi toplumunun ve bireylerin bu toplumda sahip olması gereken özellikler ana hatları ile açıklanmaktadır. İkinci olarak *'Yeniliklerin Yayılması ve Yeniliklere Uyum Sağlama'* başlığı altında; yeniliklerin yayılımı kuramı ile kullanım-doyum ve kullanım-yayılım yaklaşımlarıyla yeniliklerin toplumda kabul görmesine, yayılmasına, yeniliklere uyum sağlanmasına ne gibi faktörlerin etki ettiği ortaya konulmaktadır. Üçüncü olarak *'Kadınların Dijital Olanaklara Uyum'* başlığı altında; Türkiye'de yaşayan kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlamasına veya sağlayamamasına etki eden faktörler (yaş, eğitim, coğrafi konum, dijital aletlere sahiplik, dijital olanaklara erişim vs.) sayısal veriler kullanılarak irdelenmekte ve Türkiye'de yaşayan kadınlardan dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlayanların profili çizilmektedir. Son olarak yeniliklerin faydalarına ve

zararlarına değinilerek yeniliklere uyum sağlayanlara ve sağlayamayanlara yönelik öneriler sunulmakta ve genel bir değerlendirme yapılarak çalışma sonlandırılmaktadır.

Çalışmanın ana amacı; kadınların dijital olanaklara uyum sağlayıp sağlayamadığını tespit etmek, dijital olanaklara uyum sağlayan kadınların uyum sağlamasına etki eden faktörleri ortaya koymak ve uyum sağlayan/sağlamayan kadınlarla yönelik öneriler sunmaktır. Türkiye'de dijital ortamlarda sunulan olanaklara kadınlar uyum sağlayabiliyor mu?, Türkiye'de kadınlar dijital olanaklara uyum sağlıyor ise bu duruma hangi faktörler etki etmektedir?, Türkiye'de dijital olanaklara uyum sağlayan kadınlar ile sağlayamayan kadınlar arasındaki fark nasıl giderilebilir? soruları üzerinden literatürden kuramsal-kavramsal çerçeveye yönelik bilgiler ve ilgili faktörlere ilişkin elde edilen sayısal veriler bir araya getirilmektedir. İlgili veriler üzerinden dijital olanaklara uyum sağlayan kadınların profilinin çizildiği bu çalışma; dijital olanaklara bireylerin nasıl/neden uyum sağladığının gösterilmesi, uyum sağlayamayan kadınlara yönelik ilgili hizmetleri sunan, karar veren kesimlerin neler yapabileceği hususunda öneriler sunulması dolayısıyla önem arz etmektedir.

2. BİLGİ TOPLUMU VE BİREY

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin etkisiyle bireylere sunulan dijital olanaklar çeşitlenerek artmaktadır. Bu çeşitlilik ise beraberinde bireylere seçenekler arasından istediğini seçip kullanma şansı vermektedir (Bonicci, 2003:49). Toplumsal yaşamda yansımaları görünen ve hızlanarak artan bu olanaklar insanlık tarihinde benzeri görülmemiş bir hızla sosyal, kültürel, politik ve ekonomik alanlardaki değişmelerin nedeni olan bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelere bağlı olarak hayatımıza girdiği belirtilmektedir. Bunun altında yatan neden ise dijitalleşmedir. Dijitalleşmenin bir sonucu olarak da hemen hemen her alanda bireylere dijital ortamlarda çeşitli olanaklar

sunulmaktadır. Bireylerin yaşantısını kolaylaştıran, çeşitli sorunlara hızlı çözümler bulunabilen, bireyleri birbirine yaklaştırarak aradaki mesafeleri anlamsız kılan, uzun uğraşlar ve zaman kaybı yerine daha kısa sürede işlerin halledilmesine, gereksinimlerin giderilmesine imkan sağlayan, bilginin üretilmesi, dağıtılması süreçlerini kolaylaştıran bu olanaklarla birlikte toplum da yeniden şekillenmektedir (Webster, 1996:77).

Toplumun yeniden şekillenmesine sebebiyet veren gelişmelerle birlikte iş hayatında, günlük yaşamda, sanatta, ekonomide, siyasal hayatta, eğitimde, sağlıkta vs. dijital ortamda sunulan olanaklarla önceden yapılan işlemler artık daha farklı şekillerde yapılmaya başlanmıştır. Tüm bunlar ise kelimelerin önüne ‘e’ (elektronik) veya ‘m’ (mobil) harfi getirilerek sık sık duyduğumuz ve kullandığımız uygulamaların sonuçlarıdır. Bu bağlamda e-devlet, e-nabız, e-kütüphane, e-kitap, e-ticaret, m-devlet gibi uygulamalar, hizmetler ve olanaklar bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak neredeyse her alanda görülebilen değişimlerin ve dönüşümlerin uzantılarıdır (Larson, Miller ve Ribble, 2009; Yıldırım ve Öner, 2004; Tok ve Tüzel, 2013).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere ve internet kullanımının artmasına bağlı olarak; insanlık tarihinin sanayi toplumundan bilgi toplumuna doğru bir toplumsal değişim ve dönüşüm yaşadığı, elektronik-mobil uygulamaların yoğun olarak kullanıldığı, üretim süreçlerinin bilgi temeli üzerine kurulduğu, hizmet sektörünün önem kazandığı ve bunların da sonucunda toplumsal yapının yeniden şekillendiğini, bilginin rahatlıkla elde edilebildiği, bürokrasinin azaldığı, mesafelerin ortadan kaldırıldığı, kısacası dijital olanaklarla her şeye anında erişim imkanı sunulan bu toplum “bilgi toplumu”² olarak adlandırılmaktadır (Bülül, 2000).

Bilgi toplumunda bireylere her şeye anında erişim sağlama ve kısa sürelerde gereksinimleri giderme imkanı sunulmaktadır. Ancak bilgi toplumunu sadece bunlarla sınırlamak veya bu özellikleri üzerinden anlamaya çalışmak yanlış bir tutumdur. Bilgi toplumunun çeşitli özelliklerini sıralayabilmek mümkün görünmektedir. Bu bağlamda bilgi toplumunun kimi özellikleri şu şekildedir:

- Bilgi toplumunda; bilgiye daha hızlı erişim sağlanmaktadır.
- Bilgi toplumunda bireyler arasındaki mesafe azalmaktadır.
- Bilgi toplumu; insan ve bilgiden oluşmakta, bu sebeple de bilgiye dayalı toplumun yükselişinden meydana gelmektedir.
- Bilgi toplumu işletmeleri, bilgi teknolojilerine dayalı olarak faaliyet göstermekte ve iş süreçlerinde verimlilik artışı yaşanmaktadır. Çünkü makine ve kas gücünün yerini bilgi, akıl ve düşünce gücü almaktadır.

1962 yılında kullanıldığı öne sürülmektedir (Geray, 1997: 37). Kavramın ortaya çıkış nedeni ise hizmet sektörü çalışanları olan beyaz yakalıların sanayi toplumunun simgesi olan mavi yakalıları sayıca geçmeleriyle olmuştur (Toffler, 1993). Neticede bilgi toplumuna geçiş için başlangıç tarihi olarak hangi tarih alınırsa alınsın bilgi ve iletişim teknolojilerinde sağlanan ilerleme ve aralarındaki yakınsama ile bilgi toplumu ivme kazanmıştır (Gültan, 2003). Bunun yanı sıra bilgi toplumuna yönelik iki farklı görüş bulunmaktadır. Bunlardan ilki; bilgi toplumunun aslında sanayi toplumu olduğu fakat sanayi toplumunun daha ileri aşaması olduğu yönündedir. Bu nedenle bilgi çağı ya da endüstri-ötesi (postendüstriyel) gibi tanımlamalarla toplumsal değişim ve gelişim kavramlaştırılmaktadır (Bell, 1999). Diğeri ise günümüzün toplumsal yapısı sanayi toplumunun bir uzantısı değil tamamıyla farklı bir yapılanmayı içerdiği şeklindedir. Çünkü bilgisayar ve iletişim teknolojileri toplumsal yapıyı belirlemektedir (Masuda,1990:3). Dijital çağ, enformasyon çağı, küreselleşme çağı, sanayi ötesi çağ, organizasyonlar çağı, bilgi çağı, enformasyon toplumu, post modern toplum, enformasyon çağı vb. kavramlarla da adlandırılan bilgi toplumu kavramına yönelik çeşitli tanımlar bulunmaktadır (Farklı tanımlar için bkz: Erdoğan ve Alemdar, 2002:514; Castells,1997:11-12; Dura, 1990:2; Gültan, 2003:47; Fındıkcı, 1998: 83).

² Bilgi toplumu kavramı ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde ortaya çıkmıştır. İlk olarak Kanadalı iletişim uzmanı Marshall Mc Luhan tarafından

- Bilgi toplumunda üretim süreçlerinde teknik bilgiye daha hızlı ulaşılmaktadır.
- Bilgi toplumunda gereksinimler kısa bir sürede giderilmektedir.
- Bilgi toplumu bireylere daha fazla seçenek sunmakta ve seçenekler arasında isteğini kullanma özgürlüğü tanımaktadır.
- Bilgi toplumunda bilgi zenginliği vardır.
- Teknolojik imkanlar ve dijital ortamlarda sunulan olanaklarla bireyler bilginin öğrenilmesi sürecine yönelik eğitimi her yerden ve anında alabilmektedir.
- Bilgi toplumunda bilgi sürekli yenilediğinden fazla miktarda ve nitelikli yayınlar üretilebilmektedir.
- Bilginin üretimi, bilgiye erişim, bilginin paylaşımı ve denetimi kolaylaşmaktadır.
- Bireylerin bilgiye erişim sağlaması mekandan ve zamandan bağımsız olarak gerçekleşmektedir ve bireyler bilgiye sanayiler içinde ulaşmaktadır.
- Bilgi toplumunda iletişim ve bilgiye erişimde zaman ve mekan kavramları anlamını yitirmektedir.
- Bilgi toplumunda bilginin sınırsız üretimi ve tüketimini söz konusu olduğundan aynı anda bir kaynaktan daha fazla alıcıya bilgi iletilmektedir (Yücel, 1997:4; Erkan, 1998; Selvi, 2012; Geray, 2003; Senn, 1995).

Bilgi toplumunun özelliklerinden ve sunulan olanaklardan yararlanabilmek, kullanabilmek, bu toplumda özgürce hareket edebilmek, gereksinimleri karşılayabilmek, bilgiyi üretilip dağıtabilmek veya paylaşabilmek için bireylerin bazı özelliklere³ sahip olması gerekmektedir. Bireyler bu toplumda sürekli değişerek ve gelişerek yeni bir kimlik edinmektedir. Bu kimlik ise bireylerin birer dijital vatandaş⁴

³ Bilgi toplumu bireylerinin sahip olması gereken özellikler konusunda bu alanda çalışma yapan kişilerce farklı özellikler sıralanmaktadır (Bkz: Yücel, 1997:25; Bir, 2010).

⁴ Dijital vatandaşlığın dokuz adet alt boyutu vardır. Bunlar; dijital okuryazarlık, dijital ticaret, dijital etik, dijital erişim, dijital kanun, dijital iletişim, dijital sağlık, dijital güvenlik, dijital hak ve sorumluluklar şeklinde sıralanmaktadır (Bkz:

olarak anılmasına sebebiyet vermektedir (Gülseçen ve diğerleri, 2013). Vatandaş veya birey kavramları bilgi toplumunda internet ortamında etik ve evrensel kurallar çerçevesinde her türlü tehlikenin bilincinde hareket etmek anlamına gelen dijital vatandaş olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2015). Dijital vatandaşlık konusunda yapılan araştırmalar incelediğinde bireylerin taşınması gereken özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Dijital teknolojileri nasıl ve ne zaman kullanacağını bilen,
- Kolay öğrenmenin bilincinde olan,
- Çevrimiçi olanaklardan yararlanabilen,
- Hızlı düşünen,
- Yaratıcı ve kendini iyi tanıyan,
- Başkalarının haklarına saygı duyan,
- Ahlaki kararlar alan,
- Gereksinimlerini dijital ortamlarda sunulan olanaklarla giderebilen,
- Dijital ortamda geçerli olan kural, politika ve kanunlar hakkında bilinçli olan,
- Sorumluluk bilincine sahip,
- Bilgi alışverişi yapabilen,
- Dijital ortamlarda aldığı tedbirler sayesinde kendi güvenliğini sağlayabilen,
- Dijital araçları özgürce kullanabilen,
- Kendisini özgürce ifade edebilen,
- Dijital ortamda işlenen suçlar ve yapılan haksızlıklara karşı şikâyet hakkını kullanılabilen ve bu kişileri uyarabilen şekilde sıralanabilmektedir (Ribble ve Bailey 2007; Çubukcu ve Bayzan, 2013).

Ribble ve Bailey, 2007; Çubukcu ve Bayzan, 2013). Bunun haricinde bilgi toplumunda doğan, teknolojinin olmamasını düşünemeyen, bilgi toplumu ortamını doğal bulan, dijital olanakları anlamakta ve kullanmakta sorun yaşamayan bireylere dijital yerli denilmektedir. Dijital yeniliklere kendini yabancı hissedenen, en azından dijital yerlilere göre daha önceden doğmuş ve sonrasında yeniliklerle tanışmış olan, bu sebeple de kendisini yeniliklere hazırlamaya çalışan ancak bunu yaparken de eski alışkanlıklarını bırakamayanlara dijital göçmen denilmektedir (Bkz: Prensky, 2001).

Bilgi toplumunda bireylerin taşıması gereken özelliklerinden en önemlisinin bilgi zenginliği olduğu ifade edilmektedir. Bireylerin bilgiyi üretebilmesi, bilgiye erişebilmesi, bilgiyi kullanabilmesi, dağıtabilmesi, paylaşabilmesi, dijital olanaklardan faydalanabilmesi, gereksinimlerini karşılayabilmesi ve teknolojik aletleri kullanma bilgisine sahip olabilmesi için yeterli düzeyde bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Bu sebeple de bireylerin en azından kendi işlerini halledebilecek kadar bilgi zengini olması gerektiği belirtilmektedir (Folkerts ve Lacy, 2004:319).

Görüldüğü üzere bilgi toplumu kavramı ile bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak hemen hemen her alanda hayatımıza giren olanaklar ile tüm bunlar sonucunda değişen ve şekillenen yeni bir toplum yapısı ifade edilmektedir. Toplumsal yapının yeniden şekillenmesine sebebiyet veren yeniliklerle birlikte bireylerin nitelikleri veya özellikleri değişikliğe uğrayarak sıralanan özelliklerle bireyler dijital kimliklere sahip olmakta ve bilgi toplumunun bireyleri dijital vatandaş olarak tanımlanmaktadır.

3. YENİLİKLERİN YAYILMASI VE YENİLİKLERE UYUM SAĞLAMA

Yukarıda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere ve bu gelişmeler neticesinde günümüz toplumsal yapısının bilgi toplumu olarak adlandırılmasına ve bu toplumda yaşayan bireylerin sahip olması gereken özelliklere yer verilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçildiği, hemen hemen her alanın değişip dönüşerek geliştiği açıktır. Toplumun bu denli hızla değişip dönüşmesine yeni olanakların toplumda kabul edilerek kullanılması, bireylerin yeni olanaklara uyum sağlaması ve yeniliklerin toplumda hızla yayılması da etki etmektedir. Bu nedenle yeni teknolojilerin, dijital olanakların toplumda nasıl yayıldığının anlaşılabilmesi bakımından ve bireylerin neden bu olanakları

kullandıklarının ve olanaklara uyum sağladıklarının açıklanması bakımından toplumu yeniden şekillendiren ve hızlı bir değişime iten yeni teknolojilerin yayılımına ilişkin kuramsal çerçeve bu bölümde ele alınmaktadır. Dijital teknolojinin etkisiyle bilgi çağını yaşadığımız günümüzde toplumsal ve teknolojik değişime neden olan yeni teknolojilere uyum sağlama süreci; yeniliklerin yayılımı kuramı ile kullanım-yayımla ve kullanım-doyum yaklaşımlarıyla açıklanabilmektedir.

3.1. Yeniliklerin Yayılımı Kuramı

Yeniliklerin yayılımı kuramında yeni olarak algılanan değerlerin bireyler tarafından nasıl kabul edildiği, bireylerin yeni olarak algılanan değerlere nasıl uyum sağladığı ve yeniliklerin toplumda nasıl yayıldığı açıklanmaktadır (Rogers, 2003:5-12). Herhangi bir yeniliğin toplumda kabul görmesinin ön koşulu yeterli sayıda birey tarafından kullanılmasına bağlıdır. Bireylerin herhangi bir yeniliği kullanmasının ön koşulu ise o yeniliği kabul edip uyum sağlamasına bağlıdır (DeFleur ve Rokeach, 1982:193). Yeniliklerin bireyler tarafından kabul edilmesi beş basamaklı ve ard arda gelişen bir süreçtir: bilgi, ikna, karar/uyumlaşma, kullanım ve onaylama. Bilgi, bireylerin ya da bir karar verme biriminden yenilikten haberdar olup farkına varması ve yeniliğin özelliklerini anlamasıdır. Yeniliğe karşı bireyler tarafından oluşturulan olumlu veya olumsuz tutum ikna basamağında yer almaktadır. İkna basamağında bireyler yeniliğin kendilerine sunduğu avantajları ve dezavantajları değerlendirerek bir tutum geliştirmektedir. Bu noktada yeniliğin kabul edilmesi veya reddedilmesine ilişkin tutum karar basamağını oluşturmaktadır. Yeniliğin kabul edilmesinden sonraki basamak yeniliğin bireyler tarafından kullanılması basamağıdır. Kendisi tarafından geliştirilen bu tutumun başkaları tarafından da onaylanmasını beklemek onaylama adı verilen son basamakta gerçekleşmektedir. Bireyler bu basamakta eğer çevrelerinden onay alamazlar ise üçüncü yani karar verme basamağına

yeniden dönmektedir (Rogers 2003:173-178).

Görüldüğü üzere; yeni olan hakkında bilgiye sahip olan bir birey önce bir tutum geliştirerek karar vermekte ve uygulamaya geçtikten sonra ise onay beklemektedir. Yeniliklerin bireyler veya toplumlar tarafından kabul edilerek kullanılması ve uyum sağlanması süreci denilen bu sürece yeniliklerin özellikleri de etki etmektedir. Yeniliklerin özelliklerini ise bu nokta da yeniliklerin yayılım hızına etki eden faktörler üzerinden açıklayabilmek mümkündür. Yeniliklerin yayılım hızı faktörleri; üstünlük, uyumluluk, karmaşıklık, denenebilirlik ve gözlenebilirlik şeklinde sıralanabilmektedir. Yeniliklerin yüksek düzeyde olumlu algılanması üstünlük, yeniliğin bireylerin gereksinimleri ve beklentilerini karşılama derecesi uyumluluk, yeniliğin anlaşılabilirlik kullanılması karmaşıklık, yeniliğin denenebilirlik derecesi denenebilirlik ve son olarak yeniliğin sonuçlarının başkaları tarafından gözlemlenmesi gözlenebilirlik olarak tanımlanmaktadır. Yeni olarak algılanan değerlerin bu özellikleri ayrıca bireylerin yeniliklere uyum sağlama sürecine de etki etmektedir. Bu nokta da bireyler genelde daha fazla üstünlüğe, uyumluluğa, denenebilirliğe, gözlenebilirliğe sahip olan ve daha az karmaşık olan yeniliklerde, diğerlerine oranla daha kısa sürede uyum sağlamaktadır (Mahler ve Rogers, 1999:723; Rogers, 2003). Bunun yanı sıra bireylerin içinde bulunduğu toplumsal yapı, çevresiyle ilişkisi, inançları, tutumları, sosyal sistemin yapısı ve toplumsal yapı, mevcut davranış kalıpları da bireylerin karar verme sürecine, yeniliklerin yayılım hızına ve bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına etki eden diğer faktörlerdendir.

3.2. Uyum Sağlama/Uyumlaşma

Yeniliklerin yayılımına etki eden en önemli faktör uyum sağlama/uyumlaşma faktörüdür. Herhangi bir yeniliğin toplumsal değişime konu olabilmesi için en azından bireylerin yeni olarak algılanan değerlere uyum sağlaması gerekmektedir.

Bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına bazı faktörler etki etmektedir. Bireylerin faktörlere sahiplik düzeyi ise yeniliklere uyum sağlama noktasında bazı kategorilerin oluşmasına sebebiyet vermektedir. İlgili faktörlerin ve uyumlaşma kategorilerinin neler olduğuna geçmeden önce uyum sağlamak veya uyumlaşma kavramının açıklanması gerekmektedir. Uyum sağlama veya uyumlaşma kavramı; birey, grup ya da otorite tarafından yeniliğe karşı geliştirilen olumlu tutum doğrultusunda, yeniliğin kabul edilerek kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır (Rogers, 2003:11).

3.2.1. Uyum Sağlamaya/Uyumlaşmaya etki eden faktörler

Yeniliğin bazı avantajları yani olumlu yanları olsa da yeni bir fikre uyum sağlama zor bir süreçtir. Bununla birlikte bireylerin yeniliklere uyum sağlama süreçleri birbirlerine nazaran farklı zamanlarda gerçekleşmektedir. Bir bireyin diğerlerine oranla onlardan daha önce yeniliğe uyum sağlamasına neden olan kişilik özelliği yenilikçilik olarak tanımlanmaktadır (Rogers, 2003:267). Bu bağlamda yenilikçi özelliği fazla olan bireyler diğerlerine nazaran yeniliğe daha önce uyum sağlayarak yenilikleri kabul edip kullanmaya başlamaktadır. Kuşkusuz bireylerin yenilikçi tutumları herhangi bir yeniliğe uyum sağlama sürecine etki etse de bu süreçte etkili olan tek faktör değildir. Bireylerin yenilikçilik tutumlarının yanı sıra yeniliğe uyum sağlanması noktasında farklı faktörlerinde etki ettiği belirtilmektedir. Bunlar yeni olarak algılanan değerlerin özellikleri, bireyin yaşı, eğitim düzeyi, kişiliği, gelir seviyesi, yeniliklerin öncesine göre benzer yanları, yeniliklerin kullanım amacı/amaçları ve yeni olarak algılanan değerlere sahiplik düzeyi şeklinde sıralanmaktadır (Kang, 2002; Dupagne, 1999).

Sonuç olarak tüm bu faktörlerin varlığı halinde yeniliklere hızlı bir uyum sağlama süreci yaşanacağı belirtilmektedir. Yani bireylerin yenilikçilik düzeyleri, eğitim ve gelir seviyesi, yeniliklerin öncelikler ile taşıdığı ortak yönleri, teknolojik aletlere

sahip olma durumu ne kadar fazla ise birey o oranda diğerlerine nazaran daha çabuk uyum sağlamaktadır. Farklı yaş gruplarında olan bireylerden yaşı küçük olanlar bilgi toplumunda dünya geldiklerinden ve direkt bu yeniliklerle tanıştıklarından veya yaşı büyük olup da sıralanan diğer faktörlerin fazla olması durumunda da bireylerin yeniliklere çabuk uyum sağladığı belirtilmektedir (Atkin ve diğerleri, 2003).

Yeniliklere uyum sürecinde yaş ve diğer faktörler ne kadar etkili ise yeni olarak algılanan değerlere uyum sağlama noktasında cinsiyet de önemli bir faktördür. Ancak cinsiyet faktöründe yeniliklere uyum sağlama sürecinde farklılıklar olduğu tespit edilmektedir. Zira erkeklerin kadınlara nazaran yeniliklere uyum sağlamada daha istekli oldukları belirtilerek cinsiyet faktörünün de faktörler arasında yer alması gerektiği ifade edilmektedir (Bjoerner, 2003:94-95). Ayrıca tüm bu faktörlerin yanı sıra bireylerin karakteristik özelliklerinin önemli olduğuna da vurgu yapılmaktadır. Bu anlamda bireylerin sahip olması gereken en temel özellikler risk alma davranışına girmek ve atik olmak şeklindedir (Rogers, 2003). Son olarak medeni durum, çocuk sayısı, hane halkının tutumu ve hanelerde yeniliklere uyum sağlayan bireylerin fazla olması, teknolojik aletlerin hanelerde bulunması ve kullanılması durumları da bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına etki eden bir diğer faktörleri oluşturmaktadır (Brown ve Venkatesh, 2005). Kısaca; bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına etki eden faktörleri; yaş, eğitim, cinsiyet, gelir seviyesi ve buna bağlı olarak meslekler, bireylerin yenilikçilik düzeyleri, karakteristik özellikleri, hane halkının tutumu, teknolojik aletlere sahiplik, medeni durum, çocuk sayısı, yeni olarak algılanan değerlerin özellikleri şeklinde sıralamak mümkündür.

3.2.2. Uyumlaşma Kategorileri

Yeniliklere uyum sağlama sürecine etki eden faktörlere bireylerin sahip olma düzeyleri dikkate alınarak bireyler beş kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar; yenilikçiler, erken uyumlaşanlar, erken

çoğunluk, geç çoğunluk ve geç kalanlar şeklinde sıralanmaktadır. Yeniliği kabul etme ve uyum sağlama düzeylerine göre yapılan bu sınıflandırma, yeniliğe uyum sağlayanların kimler olduğunu tespit etmek gereksiniminden ortaya çıkmaktadır (Rogers, 2003:267-272). Uyumlaşma kategorileri adı verilen bu sınıflandırmada ilk sırayı yenilikçiler oluşturmaktadır. Yenilikçiler; diğerlerine nazaran yeniliklere daha istekli olan, rahat iletişim kurabilen, karmaşık yapıları, uygulamaları anlayabilen ve uygulayabilen, belirsizliklerle baş edebilen, gelir seviyesi yüksek, risk alabilen ve atılgan bireylerdir (Rogers, 2003:282). Çevresi tarafından saygı duyulan, yeniliklere uyum sağlama kapasitesi yüksek olan, toplumda buldukları konum sebebiyle örnek alınan, geç uyum sağlayanlara göre ekonomik durumu daha iyi olan ve kendilerine ait teknolojik aletlere sahip olmaya daha gönüllü olan bireyler erken uyumlaşanlar kategorisinde yer almaktadır (Rogers, 2003:283; Dupagne,1999). Yeniliklere uyum sağlamadan önce bir süre düşünen, ilk iki kategoride yer alanlara nazaran yeniliklere uyum sağlaması uzun bir zaman alan ve toplum içinde önemli bir sayı teşkil eden bireyler erken çoğunluk kategorisinde yer almaktadır. Yeniliklere karşı tedbirli ve şüpheli yaklaşan, yeniliklere toplum üyelerinin yarısı uyum sağladıktan sonra uyum sağlayan, erken çoğunluk kategorisinde yer alanlar gibi toplumda çoğunlukta olan bireyler geç çoğunluk kategorisini oluşturmaktadır. Son olarak geçmişi referans alan, geleneklerine bağlı ve yeniliklere karşı direnç gösteren, ekonomik durumu diğer kategorilerde yer alanlara nazaran daha kötü olan, yeniliğe uyum süreci oldukça uzun olan bireyler geç kalanlar kategorisinde yer almaktadır (Rogers, 2003).

Uyumlaşma kategorileri içinde görüldüğü üzere yeniliklere kimi özellikleri dolayısıyla en çabuk uyum sağlayan bireyler sayıca diğer gruplarda yer alan bireylere nazaran daha azdır ve bu bireyler yenilikçiler gurubunda yer almaktadır. Toplumda uyumlaşmaya gönüllü olanlar

erken çoğunluk grubunda yer alsa da uyum sağlamak için bir süre düşünen ve yeniliklere uyum sağlamak için toplumun yarısının yeniliklere uyum sağlamasını bekleyen bireyler sayıca diğer gruplarda yer alanlara nazaran daha fazladır. Bu nedenle bireylerin düşünceleri ve yeniliklerin toplum tarafından kabul edilip edilmemesi yeniliklere uyum sağlama noktasında önem arz ettiğini söylemek yanlış olmamaktadır. Son olarak yeniliklere uyum sağlamak için oldukça fazla süreye ihtiyaç duyan, yeniliklere direnç gösteren bireylerin olduğu da bir başka gerçektir.

3.2.3. Kullanım-Doyum ve Kullanım-Yayılm Yaklaşımları

Bireylerin yeniliklere uyum sağlamak istemesi, yenilikleri kullanmak istemesi ile doğrudan ilişkilidir. Bu sebeple de yenilikler bireyler tarafından en temelde gereksinimlerin giderilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Ancak bireylerin gereksinimleri, özellikleri, algıları ve tutumları birbirlerine göre farklılıklar gösterdiğinden yeniliklerin hangi amaçla veya hangi gereksinimleri gidermek amacıyla kullanıldığı da birbirlerine göre farklılıklar göstermektedir. Bu sebeple en temelde yeniliklere uyum sağlayan, yenilikleri kabul eden ve kullanmak isteyen tüm bireylerin genel bir amacı bulunmaktadır. Amaç ise doyum elde etmektir. Bireylerin yeniliklere uyum sağlayarak gereksinimlerini gidermek için doyum elde etmek amacıyla yenilikleri kullanması, kullanım-doyum yaklaşımı ile açıklanmaktadır. Yaklaşımına göre doyum; yeniliklerinin kullanılmasıyla ortaya çıkan, gereksinimleri giderme noktasında duyulan memnuniyetler, hazlar ve tekrar kullanma isteği olarak tanımlanmaktadır (McQuail, 2005:423; Lin, 1996:574).

Geniş bir alanda uygulanabilirliği kabul edilmiş olan kullanım-doyum yaklaşımında; *'Bireyler yeni olanlar ile ne yapıyor? ve Bireyler bunları neden kullanıyor?'* soruları üzerinden bireylerin yenilikler arasından seçim yaparak yeniliklerin gereksinimleri gidermek ve bunun sonucunda da doyum

elde etmek amacıyla kullanıldığı belirtilmektedir (Perse ve Dunn, 1998:436).

Yeniliklerin doyum merkezli kullanımının açıklandığı yaklaşımda güdülenmeden de bahsedilmektedir. Yarar sağlama, eğlenme, streslerden, üzüntülerden ve sıkıntılardan kurtulma, bilgi arama, başkalarıyla paylaşmada bulunma, oyalanma, sesini duyurabilme, kendi ifade edebilme, gereksinimleri giderme gibi güdülerle yeniliklerin kullanıldığı ve doyuma ulaşıldığı ifade edilmektedir (Papacharissi ve Rubin, 2000; Lee ve Lee, 1995). Kısacası yeni olarak algılanan değerlerin toplumda kabul görmesi, bireyler tarafından kullanılması kimi faktörlere bağlı olarak açıklanan bir süreçtir. Bu süreçte bireylerin kimi özellikleri nedeniyle yeniliklere uyum sağlaması, yeniliklerin gereksinimleri gidermek için doyum elde etmek amacıyla kullanılması, yeniliklerin kullanımında güdülenmenin de etkili olması bir bütün halinde yeniliklerin yayılımı kuramı ve kullanım-doyum yaklaşımı ile açıklanmaktadır. Ancak yeniliklerin yayılmasını ve kullanılmasını sadece uyumlaşma ve doyum merkezli algılamak yanlıştır. Bu kapsamda yeniliklerin toplumda nasıl yaygınlaştığının açıklanabilmesi bakımından bir de kullanım-yayılm yaklaşımı bulunmaktadır (Shih ve Venkatesh, 2004: 59).

Uyumlaşma ve doyum eksenli olarak yeniliklerin yayılması ve kullanılması açıklamalarının yetersiz olduğu düşüncesiyle Shih ve Venkatesh tarafından geliştirilen kullanım-yayılm yaklaşımı; yeni olarak algılanan değerlerin özelliklerinin yeniliklerin kullanılmasında ve buna bağlı olarak da yayılmasında gören kullanıcı merkezli bir yaklaşım olduğu belirtilmektedir. Yaklaşımına göre yeni olarak algılanan değerlerin özellik bilgilerine sahip olma düzeyine göre bireyler dört gruba ayrılmaktadır. Bunlar; şiddetli, uzman, uzman olmayan ve sınırlı kullanıcılar şeklinde sıralanmaktadır. Yeni olarak algılananların bilgisine ilgili yeniliği kullanarak ulaşılmaktadır. Eğer bir yenilik uzun süre kullanılmakta ise bu beraberinde yeni olan hakkında daha fazla bilgiyi, bilgi

deneyimi, deneyim doyumu, doyum ise yeniliklerin tekrar kullanılması ve buna da bağlı olarak yeniliklerin yayılması söz konusu olmaktadır (Shih ve Venkatesh, 2004).

4. KADINLARIN DİJİTAL OLANAKLARA UYUMU

Yeniliklerin yayılımı kuramı ile kullanım-doyum ve kullanım-yayılım yaklaşımları; yeni olarak algılanan değerlerin toplumlarda nasıl benimsendiği, kullanıldığı, kabul edildiği, yayıldığı ve bireylerin herhangi bir yeniliğe nasıl uyum sağladığı noktalarında çeşitli faktörlerin etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Zira bilgi ve iletişim teknolojileri eksenli yeni bir toplumsal yapıya işaret etmek amacıyla kullanılan bilgi toplumu ve bu toplumun bireylerinin, dijital olanaklardan faydalanmasının ön koşulları bilgi zengini olması, bu toplumun bireyi olmaktan ötürü çeşitli özellikleri taşıması ve yine bazı faktörler üzerinden dijital olanaklara uyum sağlamasına bağlıdır.

Bireylerin daha özeldir kadınların Türkiye nezdinde dijital olanaklara uyumu eksenli bu çalışmada; buraya kadar ele alınan konulara yer verilmesinin ana bir amacı vardır ki bu amaç bireylerin dijital olanaklara uyum sağlamasına etki eden unsurları kavramsal ve kurumsal çerçeve içinde elde edilen veriler üzerinden ortaya koymaktır. Bu bağlamda yeniliklere uyum sağlamaya etki eden faktörleri sıralayabilmek mümkündür. Bunlar; yaş, eğitim, cinsiyet, gelir düzeyi, meslekler, medeni durum, çocuk sayısı, hane halkının tutumu, teknolojik aletlere sahiplik, internet ve bilgisayar kullanımı, coğrafi durum, yeni olarak algılanan değerlerin özellikleri, eski hali ile benzer yanları, yeniliklerin avantajları veya dezavantajları, bireylerin kişisel özellikleri, yenilikleri kullanan birey sayısının fazlalığı şeklindedir.

Yeniliklere uyum sağlanmasına etki eden tüm bu faktörler aynı zamanda yeniliklerin kullanılması, benimsenmesi, toplumlarda kabul görmesi ve yayılması noktalarına da

etki etmektedir. Çünkü gereksinimleri gidermek, doyum elde etmek, işleri kısa sürede halletmek, boş zamanı değerlendirmek ya da hangi gerekçeye bağlı olursa olsun bireylerin yeniliklere uyum sağlamasının yolu; o yeniliği kullanmasından, kabul etmesinden geçmektedir. Yeniliklerin tekrar tekrar kullanılması ise ilgili yeniliğin benimsenmesi ve beraberinde yeniliğin toplumda yayılması sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Shih ve Venkatesh, 2004).

Mevcut çalışmalarda; gerek dünya genelinde gerekse Türkiye özelinde cinsiyet önemli değişken olarak ele alınmaktadır. Bireylerin dijital olanakları kullanım oranları yukarıda sayılan faktörlerden kimileri baz alınıp farklı cinsler arasındaki durum sayısal veriler kullanılarak ortaya konulmakta ve dünya genelinde kadınların eğitim faktörü dışında erkeklere nazaran dezavantajlı konumda olduğu sonucuna varılmaktadır. Sonrasında ise kadınlar ile erkekler arasındaki erişim ve kullanım eşitsizliğine işaret etmek amacıyla dijital bölünme/uçurum ve dijital eşitsizlik kavramlarına atıf yapılarak kadınlar ile erkekler arasındaki farkı gidermeye yönelik öneriler sunulmaktadır (Hilbert, 2011). Zira ülkemizde de cinsiyet faktörü üzerinden dijital olanakların kullanılmasına ilişkin sayısal veriler incelendiğinde cinsler arasındaki durum farklılıklar göstermektedir. Bu çalışmada da kadınlar ve erkekler arasındaki farklılıklar yer yer ortaya konulacaktır. Ancak çalışmanın temel odak noktası; Türkiye nezdinde kadınların dijital olanaklara nasıl uyum sağladığını, uyum sağlama sürecine hangi faktörlerin etki ettiğini, kadınların hangi amaçlarla dijital olanakları kullandıklarını, kadınlar arasında yeniliklerin nasıl yayıldığını ve yeniliklere uyum sağlayan kadınların kimler olduğunu tespit etmektir.

Çeşitli alanlarda sürekli yeniliklerle karşılaştığımız günümüz Türkiye'sinde yeniliklere uyum sürecinde bireyler arasında birbirlerine nazaran farklılıklar görülmektedir. Kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklardan faydalanmaları, kullanmaları, yeni olanaklara uyum

sağlamaları, yeniliklerin kadınlar arasında kabul görmesi ve yayılması konularında kendi aralarında farklılıklar olduğu problematiğinden hareketle dört temel soruya cevap aranmaktadır:

1. Türkiye’de dijital ortamlarda sunulan olanaklara kadınlar uyum sağlayabiliyor mu?
2. Türkiye’de kadınlar dijital olanaklara uyum sağlıyor ise bu duruma hangi faktörler etki etmektedir?
3. Türkiye’de kadınların dijital olanaklara uyum sağlaması noktasında kendi aralarında farklılıklar var mıdır? Farklılıklar var ise kadınlar arasında farklılıklar olduğu tespit edilen faktörler hangileridir?
4. Türkiye’de dijital olanaklara uyum sağlayan kadınlar ile sağlayamayan kadınlar arasındaki fark nasıl giderilebilir?

Çalışmada buraya kadar olan kısımda sürekli olarak yenilik kelimesi ya da yeni olarak algılanan değerler cümlesi kullanılmıştır. Çünkü her ne kadar bilgi ve iletişim teknolojileri merkezli bir dijital olanaktan bahsedilse de bu olanağın da bir yenilik veya yeni olarak algılanan bir değer olduğu açıktır. Kısaca herhangi bir dijital olanak da aslında çoğu alanda değişim ve

dönüşüm meydana getirerek toplumsal değişime sebebiyet veriyorsa o olanak bir yeniliktir. Bu noktada yaşantımıza giren dijital olanakları yenilik olarak adlandırmak yanlış olmamaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde kaydedilen gelişmelerle birlikte hemen hemen her alanda yeni bir dijital olanakla karşılaşmaktadır. Bu noktada ise çoğu olanağa internet sayesinde akıllı mobil cihazlardan veya bilgisayar üzerinde üzerinden erişim sağlanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında herhangi bir dijital olanağı kullanmanın yolu internet erişimine ve teknolojik aletlere sahip olmak durumlarına bağlıdır. İnternete erişim ve teknolojik aletlere sahiplik durumu beraberinde dijital olanakların kullanılmasına, kullanıma bağlı olarak da bireylerin çeşitli faktörler sonucu uyum sağlamasına etki etmektedir.

Türkiye özelinde kadınların dijital olanaklara uyumunu ortaya koyabilmek için ilk olarak çoğu dijital olanağın internet erişimi sayesinde çeşitli teknolojik aletler yardımıyla kullanılmasından kaynaklı teknolojik aletlere sahiplik durumunun ortaya konulması gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda yüzde cinsinden 2017 yılı için bireylerin hanelerde bilişim teknolojilerine sahip olma oranları yer almaktadır.

Tablo 1: Hanelerde Bilişim Teknolojileri Bulundurma Oranı⁵

TEKNOLOJİK ALETLER	TOPLAM
Masaüstü Bilgisayar	20,3
Taşınabilir Bilgisayar	36,7
Tablet Bilgisayar	29,7
Cep Telefonu	97,8
Oyun Konsolu	5,5
Sabit Hatlı Telefon	20,2
Dijital Fotoğraf Makinesi	18,5
Dvd/Vcd	17,8
İnternete Bağlanabilen Tv	28,5
Hiçbiri	1,3

⁵ Çalışmada yer alan tablolar; Türkiye İstatistik Kurumu’nun resmi web sayfasından 2017 yılı için elde edilen veriler derlenerek oluşturulmuştur. Ayrıca tablolarda geçen bireyler ifadesi 16-74 yaş grubundaki bireyleri, 12 ay ifadesi ilgili yılın mart ayı ile bir önceki yılın nisan ayı arasındaki dönemi ve son üç ay ifadesi ilgili yılın ocak, şubat ve mart aylarını ifade etmektedir (Bkz: Türkiye İstatistik Kurumu/TÜİK, (2017). “Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı” (Türkiye,Kır,Kent), http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=102812.09.2017).

Toplumun büyük bir çoğunluğunun teknolojik alete/aletlere sahip olduğu görülmektedir. Ancak yukarıda da belirtildiği gibi dijital ortamlarda sunulan olanaklardan yararlanmak için sadece dijital aletlere sahip olmak tek başına yeterli değildir. Dijital olanaklardan faydalanmanın bir koşulu da internettir. Bu sebeple dijital olanakları kullanmak isteyen her hangi bir bireyin en azından internet bağlantısına da sahip olması gerekmektedir. Bu bağlamda bölge düzeyinde yüzde olarak 2017 yılı için hanelerde internete erişim verileri incelendiğinde internet erişimi en yüksek olan bölge İstanbul iken en düşük olan bölge Güneydoğu Anadolu bölgesidir. İstanbul'dan sonra hanelerde internet erişimi en yüksekten en düşüğe doğru Batı Anadolu, Akdeniz, Doğu Marmara, Ege, Batı Karadeniz, Orta Anadolu, Doğu Karadeniz, Ortadoğu Anadolu, Kuzeydoğu Anadolu ve Batı Marmara şeklinde sıralanmaktadır. Türkiye genelinde hanelerde internete erişim oranı ise %80,7'dir (TÜİK, 2017).

İnternete erişim, teknolojik aletlere sahiplik ve daha birçok faktör bireylerin daha özeldir kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlamasında birbirine bağlı halkalar şeklindedir. Çünkü her bir faktörden bir diğer faktöre bağlı olarak bir sonuç çıkarılmaktadır. Örneğin; internet erişimi konusunda internet erişiminin nerelerde daha iyi olduğunu ortaya koymanın yolu internet erişimine bölgeler bazında bakmaktan geçmektedir ki ancak bu noktada internet erişimi şu bölgede iyi, şu bölgede kötü veya az diyebilelim. Zira görüldüğü üzere bu iki veri yan yana konulduğunda bölgeler düzeyinde internet erişiminde farklılıklar olduğunu söyleyebilmek mümkün görünmektedir.

Ancak bu bir genel bilgidir. Farklı bölgelerde yaşayan kadınların internete erişimi konusunda bu bilgiyle yorum yapılamamaktadır.

Bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına etki eden faktörlerden bir diğeri cinsiyettir. Kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına etki eden faktörleri tespit edebilmek ve uyum sağlayan kadınların profilini çizebilmek için cinsiyet faktörü ile birlikte bazı faktörler bir arada ele alınmalıdır. Bu kapsam da cinsiyet faktörünün; bölge birimleri düzeyinde, en son kullanım zamanına, yaş, eğitim ve iş gücüne dahil olup olmama durumlarına bağlı olarak internet-bilgisayar kullanım oranlarının ve dijital ortamlarda sunulan olanakların hangi amaçlarla kullanıldığına ve bu olanakları kullanırken karşılaşılan sorunlara ilişkin verilerin bir arada ele alınması gerekmektedir.

Cinsiyet faktörüne bağlı olarak dijital ortamlarda sunulan olanakların kullanılması, uyum sağlanması noktalarında dünya genelinde erkeklerin kadınlara nazaran daha fazla uyum sağladığı ve kullandığı tespit edilmektedir. Türkiye genelinde yapılan araştırmalar incelendiğinde de kadınlar ve erkekler arasında, kadınların ve erkeklerin kendi aralarında da uyum sağlama noktasında farklılıklar olduğu görülmektedir (TÜİK, 2017). Dijital olanaklara uyum sağlama konusunda cinsiyet faktörü ile bölge birimleri bazında internet ve bilgisayar kullanım oranlarına bakıldığında da bu farklılık rahatlıkla tespit edilebilmektedir. Aşağıdaki tabloda 2017 yılı için yüzde cinsinden cinsiyete göre bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları bölge düzeyinde verilmektedir.

Tablo 2: Cinsiyete Göre Bireylerin İnternet ve Bilgisayar Kullanım Oranları

Bölge Birimleri	İnternet Kullanımı			Bilgisayar Kullanımı		
	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
Türkiye	66,8	75,1	58,7	56,6	65,7	47,7
İstanbul	78,6	84,6	72,3	69,4	76,9	61,4
Batı Marmara	64,4	71,0	57,4	55,9	62,7	48,6
Ege	66,2	73,7	58,8	56,5	64,0	49,0
Doğu Marmara	68,2	75,1	61,1	53,3	60,9	45,6
Batı Anadolu	75,5	82,5	69,1	67,9	77,4	59,1
Akdeniz	67,7	75,1	60,2	58,4	67,0	49,7
Orta Anadolu	65,1	74,6	55,3	53,0	63,0	42,6
Batı Karadeniz	61,3	71,5	51,2	52,6	64,5	40,7
Doğu Karadeniz	60,5	69,4	52,1	45,8	54,2	38,0
Kuzeydoğu Anadolu	49,1	63,5	36,6	37,0	48,2	27,3
Ortadoğu Anadolu	52,9	65,4	40,9	42,0	54,2	30,4
Güneydoğu Anadolu	49,2	60,8	38,7	39,0	50,5	28,6

İnternet ve bilgisayar kullanım oranları incelendiğinde kadınlara ilişkin oranların genellikle Türkiye ve erkek oranlarının altında olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra İstanbul bölgesi kadınların internet ve bilgisayar kullanım oranlarının en yüksek olduğu bölgedir. Ayrıca gerek kadınların gerekse erkeklerin kendi aralarında da bölgeler düzeyinde farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin; İstanbul bölgesinde yaşayan bir kadınla Güneydoğu Anadolu bölgesinde yaşayan bir kadının

internet ve bilgisayar kullanım oranı farklıdır. Sonuçta yaşanan bölgenin dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlanması hususunda kadınlar arasında farklılıklar ortaya çıkardığı açıktır. İnternet ve bilgisayarın en son kullanım oranlarına bakıldığında da kadınlara ilişkin oranların gerek Türkiye gerekse erkek oranlarının altında olduğu tespit edilmektedir. Aşağıdaki tabloda en son kullanım zamanına bağlı olarak yüzde cinsinden bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları 2017 yılı verilmektedir.

Tablo 3: En Son Kullanım Zamanı ve Cinsiyete Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanımı

Bilgisayar ve İnternet Kullanımı	Toplam	Kadın	Erkek
Bilgisayar kullanımı	56,6	47,7	65,7
İnternet kullanımı	66,8	58,7	75,1
Son üç ay içinde bilgisayar kullanımı	44,5	36,0	53,0
Son üç ay içinde internet kullanımı	64,7	56,6	72,8
Üç ay bir yıl arasında bilgisayar kullanımı	4,1	3,9	4,3
Üç ay bir yıl arasında internet kullanımı	1,1	1,1	1,1
Bir yıldan önce bilgisayar kullanımı	8,1	7,8	8,3
Bir yıldan önce internet kullanımı	1,1	1,0	1,2
Hiç bilgisayar kullanmayan	43,4	52,3	34,3
Hiç internet kullanmayan	33,2	41,3	24,9

Kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlaması noktasında teknolojik aletlere sahiplik ve buna bağlı olarak da internet ve bilgisayar kullanım faktörleri baz alındığında, kadınların önemli bir bölümünün hiç internet veya bilgisayar

kullanmadığını, buna bağlı olarak da kadınların neredeyse yarısına yakın bir kısmının dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlayamadığı yorumu yapılabilmektedir. Yukarıda yer alan tablo incelendiğinde hiç bilgisayar veya interneti

kullanmayan kadınların oranları bilgisayar ve internet kullanan kadın oranlarına yakın olduğu görünmektedir. İnternet veya bilgisayar kullanmayan kadın ve erkek oranları da göz önünde bulundurulduğunda ülke nüfusunun neredeyse yarısına yakın bir kısmının internet veya bilgisayar kullanmadığını ve bunun da bireylerin uyum sağlama sürecine olumsuz yönde etki edebileceği söylenebilmektedir.

Dijital ortamlarda sunulan olanaklar bireyler tarafından çeşitli duygu durumlarını gidermek ve gereksinimleri karşılamak için doyum elde etmek amacıyla kullanılmaktadır. Bu sebeple teknolojik aletlere sahip ve internet erişimi olan bireylerin interneti kullanım amaçları incelendiğinde bunun bir nedeninin mal veya hizmet siparişi vermek ya da satın almak amaçlarıyla dijital ortamlarda sunulan olanakları kullanıldığı tespit

edilmektedir. İnternet üzerinden mal veya hizmet siparişi verme ya da satın alma konusunda da kadınların durumunu yukarıda yer alan tablolardaki verilere göre bezerlik göstermektedir. Yani kadınların internet üzerinden herhangi bir şeyi sipariş verme ya da satın alma konusundaki oranları da hem Türkiye hem erkek oranlarının altındadır. Türkiye genelinde internet üzerinden mal veya hizmet siparişi verme oranı %24,9 iken kadınların oranı %20,9'dur (TÜİK, 2017). İnternet üzerinden sipariş verilen ya da satın alınan bazı mal ve hizmet türlerine göre kadınların kimi hususlarda Türkiye geneli ve erkek oranlarının üzerine çıktığını söyleyebilmek mümkündür. Aşağıdaki tabloda son 12 ay için de bireylerin cinsiyete göre internet üzerinden sipariş verilen veya satın alınan mal ve hizmet türleri yüzde cinsinden verilmektedir.

Tablo 4: Sipariş Verilen veya Satın Alınan Mal ve Hizmet Türleri

SİPARİŞ VERME VEYA SATIN ALMA	TOPLAM	ERKEK	KADIN
Gıda Malzemeleri/Günlük Gereksinimler	21,9	20,7	23,4
Ev Eşyası	25,3	27,2	22,8
Giyim/Spor Malzemesi	62,3	51,7	76,3
Bilgisayar Ve Ek Donanımları	11,0	16,2	4,0
Elektronik Araçlar	19,0	27,7	7,5
Fatura Ödeme ve TL Yükleme	10,3	12,7	7,1
Tatil Konaklama	14,5	16,2	12,2
Bilet Satın Alımı	13,6	14,9	11,9
Film/Müzik	5,4	6,0	4,8
Kitap, Dergi ve Gazete	15,8	15,4	16,4
Çevrimiçi Öğrenme Araçları	2,7	2,8	2,7
Diğer	0,3	0,5	0,1

Gıda malzemeleri veya günlük gereksinimler, giyim ve spor malzemesi ile kitap, dergi ve gazete kadınların erkeklere ve Türkiye geneline göre internet üzerinden daha fazla sipariş verdiği veya satın aldığı türler arasında yer almaktadır. Kadınların kendi aralarındaki duruma bakıldığında giyim ve spor malzemesinin en çok sipariş verilen ya da satın alınan tür olduğu, kadınların diğer türlere nazaran bu türe daha fazla uyum sağladığı görülmektedir.

Dijital ortamlarda sunulan olanakları kullanan bireylerin, kullanım süresinde sorun yaşaması da mümkündür. İnternet

üzerinden satın alma veya sipariş verme konusunda sorun yaşayanlara ilişkin veriler incelendiğinde kadınların %22,2 gibi bir oranla erkeklerden daha fazla sorun yaşadığı tespit edilmektedir. Türkiye geneli ile kıyaslandığında kadınların sorun oranı Türkiye oranının üzerindedir. Bunun haricinde sorun türleri düzeyinde kadınların sorun yaşama oranlarına bakıldığında Türkiye ve erkeklere nazaran daha fazla yaşadığı konular; %21 sipariş veya ödeme sırasında web sitelerinde karşılaşılan teknik arıza, %15,6 garanti koşulları ve diğer kanuni haklara ilişkin bilgi bulmanın zor olması, %47 teslimatın belirtilenden daha

yavaş olması, % 51,7 yanlış, hasarlı ürün veya hizmetlerin teslim edilmesi ve %19,9 şikayet ve tazmindeki zorluklar ile şikayet sonrası tatmin edici cevaplar alamama olarak sıralanabilmektedir (TÜİK, 2017). % 9,1 belirtilenden yüksek fiyatla karşılaşma, %13,8 dolandırıcılık, %6,2 yurt dışı sitelerden ülkeye mal ve hizmet satılamaması konularında kadınlar; Türkiye geneline ve erkeklere nazaran daha az sorun yaşamaktadır.

Bireyler daha özelde kadınlar interneti gereksinimleri doğrultusunda farklı amaçlar için de kullanabilmektedir. Bu noktada kadınlar interneti; daha çok iletişim, bilgi arama ve online hizmetler, mal ve hizmet siparişi vermek ya da satmak, kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişim ve eğitim gibi kişisel amaçlarla kullanmaktadır. Bunlardan iletişim; mesaj gönderme ve alma, internet üzerinden görüşme yapma, chat adı altında yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Bilgi arama ve online hizmetler arasında mal ve hizmet hakkında bilgi aramak, eğitimle ve sağlıkla ilgili konularda bilgi aramak, seyahat ve konaklamayla ilgili hizmetlerin kullanımı, oyun, resim ya da müzik indirmek, gazete ya da dergi okumak, iş aramak veya iş başvurusu yapmak yer almaktadır. Mal ve hizmet siparişi vermek-satmak; internet bankacılığı, hisse senedi alımı, müzayedeye ile satışı kapsamakta iken kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişim; resmi web sitelerinden bilgi edinmeyi, form/doküman indirmeyi ve form göndermeyi, eğitim ise eğitim faaliyetlerini, bursları, istihdamla ilgili eğitim faaliyetlerini kapsamaktadır. Bu beş başlıkla ilgili oranlara bakıldığında kadınların; hem Türkiye hem de erkek

oranlarının üzerine çıktığı alanlar; mesaj almak ve göndermek (%70,9), internet üzerinden görüşme yapmak (%6,3), mal ve hizmet hakkında bilgi aramak (%48), eğitimle (%64,3) ve sağlıkla (%44,5) ilgili konularda bilgi aramak, gazete ve dergi okumak (%62,6), seyahat ve konaklamayla ilgili hizmet aramak (%37,2), internet bankacılığı kullanmak (%16,1), mal ve hizmet satmak (%1,8), kamu kurum kuruluşlarıyla ilgili web sitelerden bilgi edinmek (%44,2), form ve doküman indirmek (%22,5), form göndermek (%12,4), eğitim faaliyetleri (%47,5), burslar (%18,5) ve istihdamla ilgili eğitim faaliyetleri (%9,1) şeklinde sıralanmaktadır. Chat sitelerini kullanmak (%33,4), oyun-resim-müzik indirmek (%56,8) ve iş aramak veya başvurusu yapmak (%16,7) kadınların hem Türkiye hem de erkek oranlarının altında kaldığı alanlar arasında yer almaktadır (TÜİK, 2017). Kadınların kendi aralarındaki duruma bakıldığında interneti daha çok mesaj alıp göndermek, herhangi bir konu hakkında bilgi aramak, okumak, resmi sitelerden bilgi edinmek, herhangi bir şey indirmek ve eğitim faaliyetleri için kullandıkları ve bu faaliyetlere diğerlerine nazaran daha fazla uyum sağladığı görülmektedir.

İnternet ve bilgisayar kullanım amaçları ve yaşanan sorunların yanı sıra yaş ve cinsiyet faktörlerinin de bilgisayar ve internet kullanımına birlikte etki etmektedir. Aşağıdaki tabloda son üç ay içinde yaşa ve cinsiyete göre bireylerin internet ve bilgisayar kullanım oranları yüzde türünden Türkiye geneli ile birlikte bir arada verilmektedir.

Tablo 5: Yaş ve Cinsiyete Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları

Yaş Grupları	Toplam		Erkek		Kadın	
	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet
16-24	68,0	87,2	76,1	91,5	59,7	82,9
25-34	59,0	85,7	67,9	92,6	49,9	78,7
35-44	48,0	73,9	57,3	84,0	38,7	63,8
45-54	31,9	51,7	41,1	62,5	22,6	40,9
55-64	16,4	27,2	22,9	34,9	10,0	19,8
65-74	7,5	11,3	11,4	15,6	4,2	7,5

Kadınların gerek Türkiye gerekse erkek oranlarının altında kaldığı, internet ve bilgisayar kullanımının 16-54 yaş arasında daha yüksek olduğu ve bu yaş aralığındaki kadınların oranlarının da yüksek olduğu tespit edilmektedir. Bu durum bir bakıma yaşı genç olan bireylerin interneti ve bilgisayar kullanmaya daha istekli olduğu ve kadınlarda da benzer bir eğilimin olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. 16-24 yaş aralığında yer alan kadınların bilgisayar ve internet kullanım oranlarının diğer yaş aralığında yer alan kadın oranlarından daha fazla olması nedeniyle, yaşça genç

kadınların diğerlerine nazaran daha çabuk uyum sağladığını söylemek mümkün görünmektedir. Bunun yanı sıra 65-74 yaş aralığında bulunan kadınların ise en az uyum sağlayan kesim olduğu tespiti yapılabilmektedir.

Bilgisayar ve internet kullanım oranlarına cinsiyetin yanı sıra birlikte etki eden diğer faktör eğitim seviyesidir. Aşağıdaki tabloda son üç ay içinde eğitim durumuna ve cinsiyete göre bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranları 2017 yılı için verilmektedir.

Tablo 6: Eğitim Durumuna ve Cinsiyete Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları

Eğitim Seviyesi	Toplam		Erkek		Kadın	
	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet
Okul Bitirmedi	3,6	12,2	7,8	19,6	2,4	10,0
İlkokul	17,7	43,0	20,3	46,5	15,3	39,8
Ortaokul	53,1	82,0	58,4	84,2	46,3	79,1
Lise	68,2	89,8	71,4	90,3	63,8	89,0
Üniversite/ Master/ Doktora	89,7	97,0	91,4	96,9	87,4	97,3

Türkiye genelinde, erkekler ve kadınlar arasında eğitim seviyesi yükseldikçe internet ve bilgisayar kullanım oranları artmaktadır. Kadınların oranları eğitim durumuna bağlı olarak gerek Türkiye gerekse erkeklere nazaran bilgisayar kullanımının daha az olduğu, internet kullanımının ise yalnızca üniversite, master ve doktora için daha yüksek olduğu ve ilkökul eğitim seviyesi de dahil sonrasında kadınların önemli bir kısmının bilgisayar ve internet kullanım oranlarının yüksek olduğu görünmektedir.

Kısacası; eğitim seviyesi yükseldikçe kadınlar dijital ortamlarda sunulan

olanaklara daha fazla uyum sağlamakta ve bunun da bir sonucu olarak kadınlar interneti veya bilgisayarı daha fazla kullanmaktadır.

Bireylerin internet ve bilgisayar kullanımına cinsiyetle birlikte etki eden son faktör yapılan işidir. Daha doğru bir ifadeyle iş gücüne dahil olmak veya olmamak durumu da cinsiyetle birlikte bilgisayar ve internet kullanımına etki eden faktörler arasındadır. Aşağıdaki tabloda son üç ay içerisinde bireylerin iş gücüne dahil olma ve olmama durumlarına göre bilgisayar ve internet kullanım oranları 2017 yılı için cinsiyet faktörü ile birlikte verilmektedir.

Tablo 7: İşgücü ve Cinsiyete Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları

İş Gücüne Dahil Olanlar	Toplam		Erkek		Kadın	
	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet
Maaşlı veya Yevmiyeli	64,2	86,5	61,6	85,8	71,6	88,4
İş Veren	77,4	93,5	76,5	93,2	84,4	95,7
Kendi Hesabına Çalışan	35,1	58,5	34,7	58,3	37,8	59,6
Ücretsiz Aile İşçisi	17,4	33,5	43,5	72,1	8,3	20,1
İşsiz	53,3	76,1	50,2	71,4	59,9	86,1
Dahil Olmayanlar	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet	Bilgisayar	İnternet
Eğitimine Devam Eden	83,9	93,2	87,9	94,5	79,4	91,9
Ev İşleri İle Uğraşan	21,1	45,9	18,2	32,4	21,1	46,1
Emekli/İşini Bırakan	24,9	38,0	21,9	33,6	35,0	52,8
Engelli/Hasta	9,8	16,3	12,1	20,9	5,6	7,5
Ailevi/Kişisel Nedenler	46,3	74,0	55,5	72,7	41,1	74,8

Maaşlı ve yevmiyeli çalışan kadınların, işveren, kendi hesabına çalışan, işsiz, ev işleriyle uğraşan, emekli veya işi bırakan kadınlar; erkeklere ve Türkiye geneline nazaran daha fazla internet ve bilgisayar kullanmaktadır. Kadınların kendi aralarındaki duruma bakıldığında; hem bilgisayar hem de internet kullanımında ücretsiz aile işçisi olanların, bilgisayar kullanımında ev işleriyle uğraşanların, gerek bilgisayar gerekse internet kullanımında engelli veya hasta olanların dışında kalan kadınların internet ve bilgisayarı daha fazla kullandığı görülmektedir. Gerek işgücüne dahil olmak gerekse dahil olmamak noktasında kadınlar bu kıstaslara bağlı olarak dijital ortamlarda sunulan olanakları daha genel olarak yeni olarak algılanan değerleri kullanmakta ve olanaklara uyum sağlayarak kadınlar gereksinimlerini gidermeye çalışmaktadır.

Kadınlar ve erkekler, kadınların veya erkeklerin kendi aralarında olup olmaması fark etmeksizin yeniliklere uyum sağlama ve yenilikleri kullanma noktasında yeni olarak algılanan değerlerin bireylere sağladığı avantajlarda önem arz etmektedir. Herhangi bir yeniliğin sunduğu imkanların fazlalığı o yeniliğin kullanımını artırmaktadır. Buna karşın herhangi bir yeniliğin kullanılmasıyla ortaya bazı dezavantajlarda ortaya çıkabilmekte ve buna bağlı olarak da bireyler o yeniliği kullanmaktan vazgeçebilmektedir. Kısacası; yeniliklerin bir takım avantajları olduğu gibi dezavantajları olduğu da görülmekte ve buna bağlı olarak da bireylerin yeniliklere uyum sağlamasında farklılıklar olabilmektedir (Kleiman, 2004).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak hayatımıza giren yeniliklerin avantajları aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Daha kısa sürede daha çok hedef kitleye ulaşma,
- İhtiyaç duyulan bilgiye hızlı ve kolay erişim sağlama,
- Anında herhangi bir olaydan haberdar olma,

- Eş zamanlı yayın olanağı,
- Daha az veya hiç maliyete katlanmadan istediğini elde edebilme,
- Bireyler arası mesafelerin kısalması veya ortadan kaldırılması,
- Bilginin üretiminde, paylaşımında ve dağıtımında kolaylık,
- Bürokrasinin azalması vs. yer almaktadır (Özçınar, 2011; Sırakaya ve Seferoğlu, 2013; Köksal, 2015).

Buna karşın dezavantajlar ise;

- Bireylerin duygu durumlarında ani değişiklik,
- Elde edilen bilgilerin güvenilir ve doğru olmaması,
- Asosyal birey olma ihtimalleri,
- Kendini doğru ifade edememe,
- Zamanı iyi yönetememe,
- Dijital ortamlardan uzak durma konusunda sorun yaşama,
- Dijital olanakların aşırı kullanılmasına bağlı olarak sağlık sorunlarının ortaya çıkması,
- Teknoloji bağımlılığı vs. şeklinde sıralanabilmektedir (Caplan, 2002; Ocak ve Şahin, 2011; Vural ve Bakır, 2007).

Cinsiyet, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişebilme ve bu teknolojileri nitelikli olarak kullanabilme açısından önemli bir değişken olarak tespit edilmektedir. Yeniliklerin avantajlarına/dezavantajlarına bağlı olarak herhangi bir yeniliğe uyum sağlama veya sağlamama, kullanma veya kullanmama durumları kadınlar arasında da görülmektedir. Zira yeniliklerin özelliklerinin, sunduğu imkanların neler olduğu hakkında fikri olmayan ya da yeteri düzeyde bilgisi olmayan kadınların yeniliklere uyum sağlaması ve kullanmaya başlaması süreci uzun zaman almaktadır.

Kısacası; yeniliklere uyum veya dijital ortamlarda sunulan olanaklara bireylerin uyum sağlaması çeşitli faktörlere bağlı olarak açıklanabilen bir süreçtir. Sayısal veriler üst üste konulduğunda erkeklerin yenilikleri kullanmaya daha istekli

oldukları ve daha fazla uyum sağladıkları tespiti yapılmaktadır. Eğitim faktörü ve kimi hususlar dışında kadınların genellikle erkek veya Türkiye oranlarının altında kaldığı görülmektedir. Yine çeşitli faktörlere bağlı olarak gerek erkeklerin gerekse kadınların kendi aralarındaki durumuna bakıldığında da aynı faktörler baz alındığında farklılıklar gösterdiği sonucu çıkarılabilmektedir. Dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlama konusunda kadınların kendi aralarında farklılıklar olduğu problematiğinden hareketle dört temel soru üzerinden ele alınan bu çalışmada ilgili sorular üzerinden ulaşılan sonuçları şu şekilde özetlemek mümkündür:

1. Türkiye’de dijital ortamlarda sunulan olanaklara kadınların uyum sağlamasına etki eden faktörler arasında; teknolojik aletlere sahiplik, yaş, eğitim, yaşanılan bölge, iş gücüne dahil olup olmamak yer almaktadır.
2. Dijital ortamlarda sunulan olanaklara daha çok internet aracılığı ve teknolojik aletler yardımı ile erişim sağlandığından yukarıda yer alan faktörler cinsiyet, internet ve bilgisayar kullanım oranları ile birlikte ele alınmıştır.
3. Sayısal verilerin incelenmesi sonucunda kadınların önemli bir kısmının dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağladığı tespiti yapılmıştır.
4. Kadınların kendi aralarındaki duruma bakıldığında dijital olanaklara uyum sağlayan kadınlar olduğu gibi uyum sağlayamayan ve daha az uyum sağlayan kadınların da olduğu görülmektedir. Bu noktada; hiç internet veya bilgisayar kullanmayan kadınların uyum sağlama sürecinin uzun olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Bunun yanı sıra daha fazla veya az uyum sağlanması hususuna yukarıdaki faktörlerin etki ettiği bir gerçektir.
5. Faktörlerin her biri birbirine bağlı halkalar şeklinde yeniliklere uyum sağlanması, yeniliklerin kullanılması ve toplumda kabul edilerek yayılması süreçlerine etki etmektedir. Sayısal veriler

incelediğinde teknolojik aletlere sahip olmak, internet ve bilgisayar kullanımı ile diğer faktörlerin bir arada ele alınması sonucunda dijital ortamlarda sunulan olanaklara daha fazla uyum sağlayan kadınların profili şu şekilde çizilebilmektedir:

- İnternet ve bilgisayar kullanım bilgisine sahip olan,
- İnternet ve bilgisayarı düzenli olarak kullanan,
- Teknolojik aletlere sahip,
- Daha merkezi yerlerde oturan,
- Yaşı genç,
- Eğitim seviyesi yüksek,
- İşgücüne dahil (ücretsiz aile işçisi hariç) ve
- İşgücüne dahil olmayan (engelli veya hastalar hariç) kadınlar diğerlerine nazaran daha çabuk uyum sağlamaktadır.

Uyum sağlama süresinde bazen tam tersi durumlarla da karşılaşılabilir. Bir örnekle açıklanacak olursa; genç olanlar genelde yaşça büyük kesime oranla dijital ortamlarda sunulan olanaklara daha hızlı uyum sağlasa da yaşlı, yenilikleri kullanmaya gençlere göre daha istekli olanların hızla uyum sağladığı da görülebilmektedir.

6. Çalışmada her ne kadar bu faktörler üzerinden kadınların dijital olanaklara uyumu ele alınmaya çalışılsa da kadınların uyum sağlama sürecine etki eden başka faktörlerde bulunmaktadır. Bu faktörler arasında; medeni durum, hane halkının tutumu, çocuk sayısı, yeniliklerin özellikleri, kişilerin kendi özellikleri, toplumsal yapı vs. şeklinde sıralanabilmektedir.
7. Kadınların dijital olanakları kullanma amaçları; mal veya hizmet siparişi vermek ya da satın almak, iletişim, bilgi arama, online hizmetlerden faydalanma, kamu kurum ve kuruluşların faaliyetleri ile ilgili hizmetlerin verildiği siteleri kullanmak, eğitim şeklinde sıralanabilmektedir.
8. Kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına etki eden unsurlar arasında dijital olanakların veya daha genel anlamda

yeniliklerin avantajları ve dezavantajları dasıra sık sık duyduğumuz başka kavramlarda etki etmektedir. Yeniliklerin avantaj bilgisine hayatımıza girmiştir. Yeniliklerle birlikte sahip olan kadınlar bu noktada hem cinslerine yaşadığımız da büyük oranda değişerek nazaran daha hızlı uyum sağlamaktadır. Bunadönüşmüştür. Bu bağlamda en azından karşın yeniliklerin sunduğu imkanların nelerçoğu işlem ve eylemlerin artık öncesine olduğu hakkında fikri olmayan ya da yeterigöre daha farklı şekillerde yapıldığını düzeyde bilgisi olmayan kadınların dasöyleyebilmek mümkün görünmektedir. yeniliklere uyum sağlaması ve kullanmaya Bizlerin hayatını bu denli değiştiren başlaması süreci uzun zaman almaktadır.

Dijital ortamlarda sunulan olanaklara uyum sağlama süresinde uyum sağlamak istemeyen bireylerin var olduğu da unutulmamalıdır. Uyum sağlanma sürecine etki eden faktörlerden hangileri bir arada baz alınırsa alınınsın gerek kadınlar gerek erkekler gerekse kadınlar ve erkekler arasında bir kısım bireyin dezavantajlı konumda olduğunu söylemek yanlış değildir. Bu sebeple hem cinsler arası hem de cinslerin kendi aralarındaki bu eşitsiz durumun ortadan kaldırılabilmesi için bireylerin çalışma hayatına katılımının sağlanması, yenilikler ve yeniliklerin sunduğu imkanlar hakkında eğitimlerin verilmesi, eşitsizliklerin giderilmesi adına projeler üretilmesi, yeniliklerin avantajları ve dezavantajları hakkında bireylerin bilgilendirilmesi gerekmektedir.

5. SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde kaydedilen gelişmelere bağlı olarak toplumsal yapı yeniden şekillenmektedir. Farklı adlandırmalarda yapılan bilgi toplumu kavramı ile bu bakımdan yeni bir toplumsal yapı ifade edilmektedir. Bilginin merkezde olduğu bilgi toplumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak bireylerin konumu değişmiş ve bireylerin sahip olması gereken özellikler farklılaşmıştır. Bilgi toplumunda bireyin taşıması gereken özelliklerinden dolayı bireyler dijital vatandaş olarak adlandırılmaktadır. Dijital vatandaşlığın yanı sıra bireylere dijital yerli veya dijital göçmende denilmektedir. Kuşkusuz bu kavramlar bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan yenilikler sonucu hayatımıza giren kavramlardır. Bu kavramların yanı

yeniliklerin toplumlarda yayılması ve kullanılması tesadüf değildir. Yeniliklerin yayılması ve toplumda kabul görmesi bireylerin uyum sağlamasına ve yenilikleri kullanmasına bağlıdır. Yeniliklerin yayılması kuramı, kullanım-yayımlım ve kullanım-doyum yaklaşımları bu noktada herhangi bir yeniliğin bir toplumda nasıl kabul edildiğini, yayıldığını, bireylerin yeniliklere nasıl/neden uyum sağladığını ve kullanıldığını açıklamakta ve tüm bu sürece hangi faktörlerin etti ettiğini ortaya koymaktadır.

Türkiye özelinde kadınların yeniliklere, daha doğru bir ifadeyle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak yaşadığımız giren olanaklara/yeniliklere, dijital ortamlarda sunulan imkanlara nasıl uyum sağladığı ve yenilikleri niçin kullandığı, kadınlar arasında ki durumun nasıl olduğu problematiğinden hareketle oluşturulan bu çalışmada TÜİK verileri incelenmiştir. Kadınların dijital olanaklara uyum sağlamasına etki eden temel faktörlerin yaş, cinsiyet, gelir, coğrafi konum, eğitim seviyesi, teknolojik aletlere sahiplik, internete erişim vs. olduğu tespit edilmiştir. Daha merkezi konumda oturan, iyi gelir elde eden, genç, eğitim seviyesi yüksek, internete erişim sağlayan ve teknolojik aletlere sahip olan kadınların diğer kadınlara nazaran daha hızlı uyum sağladığı ve yenilikleri kullandığı görünmektedir. Kadınların dijital ortamlarda sunulan olanaklara, genel anlamda yeniliklere uyum sağlama ve kullanma noktalarında erkeklere ve Türkiye geneline nazaran dezavantajlı konumda olduğu ancak arada büyük bir uçurumun da olmadığını söyleyebilmek mümkündür. Burada sayılan faktörlerin yanı sıra hane halkının tutumu yeniliklerin özellikleri, üstün yanları, sağladığı avantajlar ve

bireylerin karakteristik özellikleri de yeniliklere uyum sağlanması ve yeniliklerin kullanılması sürecine etki eden faktörler arasındadır.

Hangi faktöre bağlı olursa olsun yeniliklere uyum sağlanması, kullanılması, toplumda yayılması ve kabul görmesi konularında Türkiye’de hem kadın-kadın hem erkek-erkek hem de kadın-erkek arasında farklılıklar bulunmaktadır. Yine hangi sebebe veya gerekçeye bağlı olursa olsun nasıl ki yeniliklere uyum sağlama ve kullanma noktasında eldeki imkanlardan dolayı dezavantajlı veya avantajlı konumda olan bireyler varsa yaşantımıza giren yeniliklerin avantajları ve dezavantajları da bulunmaktadır.

Sonuç olarak; ilk önce kadınlar ve erkekler arasında hatta kadınların ve erkeklerin de kendi aralarında dijital olanaklara uyum sağlama ve kullanma noktalarında farklılıklar olduğunu kabul etmek gerekmektedir. İkincisi; sürece hangi faktörlerin ne düzeyde etki ettiği tespit edilerek dezavantajlı konumda olanlara yönelik bu durumu giderici önlemler alınmalıdır. Yeniliklerin yayılması, toplumda kabul görmesi ve bireylerin yeniliklere uyum sağlamasına ilişkin elde edilen bilgiler ışığında uyum sağlayanlar; yenilikçiler ve erken uyumlaşanlar uyum sağlayamayanlar ise erken çoğunluk, geç çoğunluk ve geç kalanlardan oluşmaktadır. Bu sebeple de yeniliklere uyum sağlayamayanların uyum sağlayabilmesi adına gerekli önlemler alınmalıdır. Sonucunu ise yeniliklere uyum sağlayanlara ve kullananlara yeniliklerin dezavantajları yeniliklere uyum sağlayamayan, kullanamayan bireylere yeniliklerin avantajları anlatılmalıdır.

KAYNAKÇA

1. AKCA, B.E. (2014). “Dijital Bölünme Kavramı Bağlamında Türkiye’de Ortaokul Öğrencilerinin İnternet ve Sosyal Ağ Kullanımları: Gaziantep İli Örneği”, I. Uluslararası İletişim Bilimleri ve

Medya Araştırmaları Kongresi, 12-15 Mayıs , Kocaeli: 1-21.

2. ATKIN, D.J., NEUENDORF, K., JEFRESS, L.W. ve SKALSKI.P. (2003). “Predictors of Audience Interest in Adopting Digital Television ”, The Journal of Media Economics, 16(3):159-173.
3. AYDIN, A. (2015). “Dijital vatandaşlık”, Türk Kütüphaneciliği, 29(1): 142-146.
4. BELL, D. (1999). The Coming of Post-Industrial Society, Basic Books, New York.
5. BİR, B. (2010). “Yönetim ve Organizasyon”, Ders Notları, Doç. Berat Bir.
6. BJOERNER, T. (2003). “The Early Interactive Audience of a Regional Tv-Station (DVB-T) in Denmark”, Proceedings of the 1st European Conference on Interactive Television: From Viewers to Actors?, 91-97, Brighton, UK.
7. BONICCI, S. (2003). “Which Channel is That on? A Design Model for Electronic Programme Guides”, Proceedings of the 1st European Conference on Interactive Television: From Viewers to Actors?, 49-57, Brighton:UK.
8. BROWN, S A. ve VENKATESH V. (2005). “Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle”, Mis Quarterly, 29(3):399-426.
9. BÜLBÜL, R.A. (2000). Uluslararası İletişim. 3.Baskı, Damla Ofset, Konya.

10. CAPLAN, S. E. (2002). "Problematic İnternet Use and Psychosocial Well-Being: Development of a Theory-Based Cognitive-Behavioral Measurement Instrument", *Computers in Human Behavior*, 18:553-575.
11. CASTELLS, M. (1997). "An Introduction to The Information Age", *City: Analysis of Urban Trends, Culture, Theory, Policy, Action*, 2(7): 6-16.
12. ÇUBUKCU, A. ve BAYZAN, Ş. (2013). "Türkiye'de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı ile Artırma Yöntemleri", *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 5: 148-174.
13. DEFLEUR, M L. ve ROKEACH S.B. (1982). *Theories of Mass Communication*. 4th ed., Longman Inc, USA.
14. DUPAGNE, M. (1999). "Exploring the Characteristics of Potential High Definition Television Adopters", *The Journal of Media Economics*, 12(1): 35-50.
15. DURA, C. (1990). *Bilgi Toplumu, Kültür Bakanlığı Yayınları Bilim ve Teknoloji Dizisi*, Ankara.
16. ERDOĞAN, İ ve ALEMDAR, K. (2002). *Öteki Kuram, Erk Yayınları*, Ankara.
17. ERKAN, H. (1998). *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, İş Bankası Yayınları*.
18. FINDIKÇI, İ. (1998). "Enformasyon Bilgi Toplumu Dünyası; Bilgi Toplumunda Eğitim ve Öğretmen", *Bilgi Toplumu Dergisi*.
19. FOLKERTS, J. ve LACY, S. (2004). *The Media in Your Life*, Pearson Education Inc.: USA.
20. GERAY, H. (1997). *İletişim, Bilgi Toplumu ve Küreselleşme, Emperyalizmin Yeni Masalı: Küreselleşme İçinde, İmge Yayınları*, Ankara.
21. GERAY, H. (2003). *İletişim ve Teknoloji, Ütopya Yayınları*, Ankara.
22. GÜLTAN, S. (2003). *Bilgi Toplumu Sürecinde Avrupa Birliği ve Türkiye, Üniversitesi Basımevi*, Ankara.
23. GÜLSEÇEN, S., ÖZDEMİR, Ş., ÇELİK, S., UĞRAŞ, T. ve ÖZCAN, M. (2013, Aralık). "Dijital Dünyadan Yansımalar: Bilgide Ve Vatandaşlıkta Değişim", *INET-TR 13*, İstanbul.
24. HILLBERT, M. (2011). "Digital Gender Divide or Technologically Empowered Women in Developing Countries? A Typical Case of Lies, Damned Lies and Statistics", *Women's Studies International Forum*, 34, Issue 6, November-December: 479-489.
25. KANG, M.H. (2002). "Digital Cable:Exploring Factors Associated with Early Adoption", *Journal of Media Economics*, 15(3): 193-207.
26. KENISTON, K. (2003). *The Four Digital Divide*, Sage Publishers, Delhi.
27. KLEIMAN, G. M. (2004). "Myths and Realities About Technology in K-12 Schools: Five Years Later", *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 4(2): 248-253.

28. KÖKSAL, Y. (2015). “İnternet Bağımlılığı ile İnternette Alışveriş İlişkisi Üzerine Bir İncelenme; Üniversite Öğrencileri Uygulaması”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12:117-130.
29. LARSON, L., MİLLER, T. ve RİBBLE, M. (2009). “Considerations for Digital Age Leaders”, Learning & Leading with Technology Magazine, (4): 12-15.
30. LEE, B. ve LEE, R.S. (1995). “How and Why People Watch TV: Implications for the Future of Interactive Television”, Journal of Advertising Research, 35(6): 9-18.
31. LIN, C.A. (1996). “Looking Back: The Contribution of Blumler and Katz’s Uses of Mass Communication to Communication Research”, Journal of Broadcasting and Electronic Media, 40(4): 574-581.
32. MAHLER, A. ve ROGERS, E.M. (1999). “The Diffusion of Interactive Communications and the Critical Mass: The Adoption of Telecommunications Services By German Banks”, Telecommunications Policy, 23(10-11): 719-740.
33. MASUDA, Y. (1990). Managing in the Information Society, Basil Blackwell, Mass., USA.
34. MCQUAIL, D. (2005). McQuail’s Mass Communication Theory, 5.ed., Sage Pub, London.
35. OCAK, M. A. ve ŞAHİN, S. (2011). Teknoloji Destekli Sınıflarda Öğrenme Kazanımları ve Değerlendirilmesi, Eğitimde Teknoloji Entegrasyonu.
36. OECD, (2001). “Understanding The Digital Divide”, <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/1888451.pdf> 16.09.2017.
37. ÖZÇINAR, Z. (2011). “The Relationship Between İnternet Addiction and Communication, Educational and Physical Problems of Adolescents in North Cyprus”, Australian Journal of Guidance and Counseling, 21(1):22-32.
38. PAPACHARISSI, Z. ve RUBIN, A.M. (2000). “Predictors of İnternet Use”, Journal of Broadcasting and Electronic Media, 44(2): 175-196.
39. PEKTAŞ, E. K. (2011). “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, Sosyal Bilimler Dergisi, 13(1): 65-88.
40. PENSKY, M. (2001). “Digital Natives, Digital Immigrants”, On the Horizon, MCB University Pres, October, Vol:9 (5): 1-6.
41. PERSE, E.M. ve DUNN, D.G. (1998). “The Utility of Home Computers and Media Use: Implications of Multimedia and Connectivity”, Journal of Broadcasting and Electronic Media, 42(4): 435-457.
42. RIBBLE, M. ve BAİLEY, G. (2007). Digital Citizenship in Schools. Eugene: International Society for Technology in Education.
43. ROGERS, E.M. (2003). Diffusion of Innovations, Free Press, USA.
44. SIRAKAYA, M. ve SEFEROĞLU, S. S. (2013). “Öğretmen

- Adaylarının Problemleri İnternet Kullanımlarının İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28(1):356-368.
45. SELVİ, Ö. (2012). “Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler”, Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi e-GİFDER, Sayı:3: 192-214.
46. SENN J. A. (1995). Information Technology in Business, Prentice Hall Int New Jersey.
47. SHIH, C. ve VENKATESH, A. (2004). “Beyond Adoption: Development and Application of a Use-Diffusion Model”, Journal of Marketing, 68(1): 59-72.
48. TOFFLER, A. (1993). “Dünyayı Nasıl Bir Gelecek Bekliyor? ”, (Çev.) MEHMET Ç., İz Yayınları, İstanbul.
49. TÜİK, (2017). “Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı”(Türkiye,Kır,Kent), http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 12.09.2017.
50. TÜZEL, S. ve TOK, M. (2013). “Öğretmen Adaylarının Dijital Yazma Deneyimlerinin İncelenmesi” , Tarih Okulu Dergisi, 2(XV).
51. VURAL, A. B. ve BAKIR, U. (2007). “Distopyan Perspektiften Bilgi İletişim Teknolojileri ve İnsanlığın Geleceği”, Selçuk Üniversitesi Selçuk İletişim Dergisi, 5(1):5-21.
52. YILDIRIM, U. ve ÖNER, Ş. (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology–Tojet, January, 3(1).
53. YÜCEL, İ.H. (1997). “Bilim-Teknoloji Politikaları ve 21. Yüzyılın Toplumu”, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Araştırma Dairesi Başkanlığı.
54. WEBSTER, F. (1996). “The Information Society: Conceptions and Critique”, p. 74-112, (Ed). ALLEN, K., Encyclopedia of Library and Information Science Vol. 58, Supp. 21, Marcel Dekker, New York.

AVRUPA BİRLİĞİ AKILLI KENT UYGULAMALARI VE TÜRKİYE'DEKİ YANSIMALARI

SMART CITY IMPLEMENTATIONS IN THE EU AND REFLECTIONS IN TURKEY

Ahmet UÇAR*, **Sühal ŞEMŞİT****, **Nilüfer NEGİZ*****

* Doç. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, ucarahmet@hotmail.com

** Yrd. Doç.Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, suhal.sensit@cbu.edu.tr

*** Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, nilufer.negiz@sdu.edu.tr

ÖZ

Kentleşme hem dünyada hem Türkiye'de hızla artmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün 2013 yıllık raporuna göre, dünya nüfusunun yarısından fazlası ve Türkiye nüfusunun %90'dan fazlası kentlerde yaşamaktadır. Kentlerin artan nüfus yoğunluğu ile birlikte çeşitli alanlarda hizmet gereksinimleri de artmakta ve çeşitlenmektedir. Artan bu hizmet çeşidi ve gereksinimleri için kentlerin yönetilmesinden sorumlu yerel yönetimlerin etkin çözümler bulması için birtakım yeni arayışlara girdikleri görülmektedir. Bunlar arasında, AB kentlerinde uygulaması yaygınlaşmış, ancak Türkiye'de bir süredir uygulanmaya başlanan akıllı kent projeleri bulunmaktadır. Bu kapsamda, yerel yönetimler artan ve çeşitlenen hizmet beklentilerini ve yaşanan altyapının dönüşümünü sağlayabilmek adına kentlerdeki verileri daha iyi analiz etmek, sorunları daha kolay tahmin etmek ve kaynakları iyi koordine etmek için söz konusu akıllı kent projelerini geliştirme gereksinimi duymaktadır. Bu çalışmada, öncelikle akıllı kent kavramı ve bu konudaki Avrupa Birliği politika ve uygulamalarından bahsedilecek, ardından Türkiye'de bu konuda yapılan çalışmalar açıklanacak, son olarak ise akıllı kent uygulamalarının kentlerin sürdürülebilirliğine katkıları değerlendirilecektir.

Anahtar Kelimeler: *Kentleşme, Akıllı Kent, Sürdürülebilir Kent, Avrupa Birliği.*

Jel Kodları: *O18, O19, O52, R00.*

ABSTRACT

Urbanism has increased both in the world and Turkey. According to the 2013 annual report of WHO, over half of the world population and 90% of Turkey's population live in cities. Along with this population density of cities, service requirements in various areas increase and diversify. Local administrations responsible for the management of the cities are in search of effective solutions for these increasing service diversification and requirements. Among these are, smart city projects which are commonly applied in the EU cities but have recently been applied in Turkey. In order to meet increasing and diversified service expectations and transform aged infrastructure, local administrations need to develop smart city projects to analyze the data in the cities better, anticipate the problems easier and coordinate the resources in the cities better. In this study, firstly, definition of smart city and relevant policies and implementations in the EU, then implementation of this matter in Turkey will be examined. And finally contributions of smart city applications to the sustainability of the cities will be evaluated.

Keywords: *Urbanism, Smart City, Sustainable City, European Union.*

Jel Codes: *O18, O19, O52, R00.*

1. GİRİŞ

Günümüzde kentler hızlı kentleşmeden dolayı yoğun göç alan ve kalabalık nüfusun biriktiği yaşam mekanları haline gelmiştir. Nüfusun bu şekilde hızla artması ve istihdamın tarımdan sanayi sektörüne ve hizmetlere yönelmesi ile kentlerin birden büyümesi, sağlıksız ve çarpık bir kentleşmenin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Yıldız vd., 2016: 190). Gelişmiş ülkelerde kentlerde yaşayan nüfus artışı yavaşlarsa da, gelişmekte olan ülkelerde hala kırsaldan kente göç çok olduğu için kentlerin nüfusu da sürekli artmaktadır. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Birimi tarafından yayınlanan "Dünya Kentleşme Beklentileri" 2014 raporunda, halen dünya nüfusunun %54'ünün kentlerde yaşamakta olduğu ve bu oranın 2050 yılında % 66'ya çıkmasının tahmin edildiği belirtilmektedir (Sabah Gazetesi, 11.07.2014). Öte yandan, Dünya Sağlık Örgütü'nün (2014) raporundaki tahminlere göre, bu hızlı artışın sonucunda 2050 yılında dünya nüfusunun %70'inin kentlerde yaşayacağı tahmin edilmektedir. Avrupa Parlamentosu'nca yapılan çalışmalara göre; 2030 yılına doğru, her 10 kişiden 6'sı kentlerde yaşayacak ve sonuç olarak 2050 yılında bu sayı 7 olacaktır. Aslında her yıl kentlerde oturanların sayısı 60 milyon artıyor, böylece dünya daha çok kentleşirken, kentlerin daha çok akıllı olması gerekmektedir (European Parliament, 2014: 17). Bu anlamda dünya nüfusunun yarısından fazlası ve Türkiye nüfusunun %90'dan fazlası kentlerde yaşamaktadır. Bu durum kent yönetimlerini pek çok sorunla karşı karşıya getirmektedir. Zira "kentlerin karşı karşıya kaldığı pek çok sorunun temelinde hızla artan nüfus ve kırsaldan kente olan göç önemli bir yer tutmaktadır. Ortaya çıkan bu sorunlar kentlerdeki ekonomik ve sosyal hayatı olumsuz yönde etkilediği gibi kent sakinlerinin yaşam kalitesini düşürmekte ve kentlerin marka ve rekabet gücünü azaltmaktadır" (Yılmaz, 2015: 3). Hızlı kentleşme sonucunda ortaya çıkan bu olumsuzlukların azaltılması, kentlerin sahip olduğu altyapı sistemlerinin daha verimli

bir şekilde yönetilmesi ve işletilmesine bağlı olduğu söylenebilir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) bu kadar ileri derecede gelişmesi ve değişmesi, doğal olarak toplumu ve toplumun beklenti ve alışkanlıklarını da değiştirmiştir. Bilindiği gibi toplumlar tarihte önce tarım toplumu, sonrasında sanayi toplumu safhalarını yaşamışlardır. Şimdi ise günümüz toplumu ileri teknolojiler sayesinde bilgi çağına geçiş yapmıştır. Dolayısıyla bilgi, bilgi toplumunu ortaya çıkarınca, bilginin üretilmesi ve değerlendirilmesi de önemli olmuştur. Bilgi teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak devlet ve vatandaş karşılıklı şekilde internet üzerinden birtakım işlemleri yaparak hem vatandaşın zaman ve emek israfı önlenmiş hem de devlet kaynak tasarrufuna gidebilmiştir (Satı vd., 2012: 61-62). Bu anlamda akıllı kent uygulamalarının devreye girmesi ile istenilen verimlilikte kentlerin çeşitli hizmet alanlarında tasarruf ve sürdürülebilir yaşam standartlarına ulaşabileceği söylenebilir. Dolayısıyla çalışmanın araştırma konusunu akıllı kent kavramı ve amacı, AB akıllı kent politika ve uygulamaları ve Türkiye'de akıllı kent uygulamasına geçiş ve uygulama örnekleri oluşturmaktadır. Çalışmada alan ile ilgili literatür taraması yapılarak AB ve Türkiye örnekleri incelenmiş ve buna bağlı olarak bir durum tespiti yapılmaya çalışılmıştır.

2. AKILLI KENT KAVRAMI VE NEDEN AKILLI KENT?

Akıllı kent, kente ait çeşitli sorunların rasyonel olarak çözülmesini sağlayabilen bir uygulama olarak ülkelerin gündemine girmiş bir kavramdır. Akıllı kent, bilişim teknolojilerinden güvenli bir şekilde faydalanılarak kent varlıklarının ve kaynaklarının entegre edilmesini ifade eden bir kentsel gelişim vizyonudur. Bir başka tanıma göre ise, "bilgi ve iletişim teknolojilerini şehrin yaşanabilirliğini, çalışabilirliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak için kullanabilen" kentlerdir (Kamu Teknoloji Platformu, 2016: 10-13).

Vanolo'ya (2014: 888) göre akıllı kent "zeki kent ve akıllı büyüme" kavramlarının örtüşmesi ve birleşmesinden ortaya çıkmıştır ve sürpriz olmayan bir şekilde, 'akıllı kent' ifadesi bu iki söylem çerçevesinde bazı eski yayınlarda tam olarak kullanılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri çözümlerinin kent büyümesi ve kenti yeniden oluşturmaya imkan tanınmasının gözlemlenmesi hemen birçok çok uluslu şirketler tarafından sezinlenmiş ve akıllı kent söyleminin üretilmesi ve yayılmasına önemli katkıları olmuştur.

Ancak henüz net olarak dünyada kabul edilen bir tanımı olmayan akıllı kentin şöyle bir tanımını yapmak mümkündür. Akıllı kent modern bir alt yapısı olan, hizmetlere kolay erişilebilen, kentin doğal kaynaklarının etkin olarak yönetilebildiği, yüksek yaşam standardı sağlayabilen, yeniliklere ve gelişime açık sürdürülebilir kentler akıllı kent olarak tanımlanabilir (Kabakçı, 2008: 209). Kent hizmetlerinin sunulması ve yönetilmesinde teknolojiye yoğun şekilde yararlanmaya vurgu yapan başka bir görüşe göre akıllı kent; "Şehirlerin temiz, güvenli ve sürdürülebilir şekilde büyümesi, bir cazibe merkezi haline gelirken aynı zamanda da yaşanabilir bir yer olarak kalması için teknoloji bazlı hizmetlerin kenti yöneten iş birimleri ve kent sakinleri tarafından kullanılabilmesidir" (Güvendik, 2008: 283).

Akıllı kentlerin örnekleri farklı çeşit, boyut ve tiplerde görülebilir. Çünkü akıllı kent fikri yeni ve gelişmekte olan bir şeydir ve kavram çok geniştir. Her kent kendine has tarihi gelişim çizgisi, şu anki özellikleri ve gelecekteki dinamikleri ile bir ayrıcalığa sahiptir. Dolayısıyla akıllı kent kavramının gelişimi teknolojilerin, sosyal ve ekonomik faktörlerin, yönetim düzenlenmesinin ve politika ve iş dünyasının karmaşık bir karşımı ile oluşmaktadır. Bu yüzden akıllı kent kavramının uygulanması her kentin kendine has politikaları, hedefleri, mali gücü ve işlem kapasitesine bağlı olarak çok farklı yollarla gerçekleşmektedir (European Parliament, 2014: 21).

Akıllı kent kavramı her ne kadar en yaygın ve tercih edilen kavram olsa da, bu konuda çok değişik kavramlara da rastlamak mümkündür. Nitekim bu kavramlar arasında, Zeki Kent (*Intelligent City*), Bilgi Kenti (*Knowledge City*), Sürdürülebilir Kent (*Sustainable City*), Yetenekli Kent (*Talented City*), Kablolu Kent (*Wired City*), Dijital Kent (*Digital City*), Eko-kent (*Eco-city*) gibi kavramlar vardır (European Parliament, 2014: 22).

Yılmaz'ın (2015: 4-5) tanımı ise daha basit ve modernleşme ile ilişkilidir. Ona göre de mevcut literatür ve uygulamalarda, "Akıllı Kent" çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Ancak, standart bir tanımlama olmasa da, akıllı kent ifadesi ile kastedilen şey kentlerin kaynaklarını daha etkin kullanmaları ve kent sakinlerine daha iyi hizmet sunmalarını sağlayan bir "modernleşme" çabasıdır. Akıllı kent uygulamaları ile asıl hedeflenen şey ise, başta ulaştırma ve enerji olmak üzere, kentsel altyapıların ve şebekelerin insan müdahalesine gerek duyulmadan kendi kendine yönetilebilmesi mantığına dayanan bu yaklaşımla insanların yaşam standartlarında önemli ölçüde iyileşme sağlanmasıdır. Bu anlamda Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler Eksenli Mevcut Durum Şubat 2013 Raporunda da belirtildiği gibi, "Akıllı Kent" yapılanmasına geçmekle günümüzde kentlerde yaşanan sorunların çözülmesi ve kent sakinlerinin yaşam kalite ve standardının yükseltilmesi amaçlanmaktadır (Kamu Teknoloji Platformu, 2016: 13).

Dünya nüfusunun % 50 den fazlasının kentlerde yaşaması ile kentleşmenin arttığı bir dünyada, akıllı ve sürdürülebilir kent planlaması hem bilimsel hem de daha genel kültür tartışmalarında ortaya çıkan bir konu olmaktadır. Akıllı planlama ihtiyacı sürekli bir bilgi-medya dayalı bir dünya deneyimine doğru ilerlememizden kaynaklanmakta ve şu anki küresel finans krizi, küresel iklim değişikliği, küresel nüfus artışı ve küreselleşme gibi faktörler tarafından yönlendirilmektedir. Akıllı ve sürdürülebilir planlama, kentleri daha yaşanabilir ve rekabet edebilir ve nefes alıp

vermemize uygun yerler yapmaktadır. Mevcut yerleşme yerlerini akıllı kentlere dönüştürmek, bilfiil, binalarda yenilikçilik ve enerji teknolojisi, katılımcı süreçlerde insanların görev alması, çevre kaynaklarının korunması ve yeni işletme modellerinden faydalanma gibi işlerde insan faktörlerinin yerine BİT'lerin kullanılması anlamına gelmektedir.

Akıllı kentin anlamının bir tek mantıklı tanımı halen oluşturulması gerekmektedir: akademisyenler, karar alıcılar ve sanayiciler bu konuya aynısının yapılması zor çoklu çözümler sunan farklı açılardan yaklaşmaktadırlar. Bununla beraber, akıllı kent projeleri şu an dünya çapında daha bir çeşitliliği olan ve şu ana kadar keşfedilmemiş galaksi olarak yayılmaktadır. Bu nedenle, akıllı ve sürdürülebilir kentler ve bölge planlaması hakkındaki bir tartışma her şeyden önce bütün uzmanlara, yani araştırmacılara, politikacılara, kamu çalışanlarına ve yöneticilere bu yenilikçi alana girmede rehberlik etme etkisi yapmalıdır. Mekansal planlama geleneksel olarak çok disiplinli bilgi üzerine oluşturulan, çeşitli maharetler isteyen, ve çoklu-nesnel hedefleri takip eden kompleks bir disiplindir. Bu günlerde, “akıllı ve sürdürülebilir planlama” zorlukları ile uğraşmak yalnız teknik ayrıntılara çözümler üretmenin ötesinde bütüncül bir yaklaşım gerektirmektedir (Bisello et al, 2017: vii- viii).

Avrupa Parlamentosu bu kadar yoğun kentleşmede kent hayatının karmaşıklığını ve zorluklarını başarı ile yönetebilmek için yeni ve yenilikçi yöntemlere ihtiyaç olduğunu ileri sürmektedir. Bu yolla aşırı kalabalık nüfustan kaynaklanan problemlerin, enerji tüketimi, kaynakların yönetimi ve çevre koruma gibi sorunların çözülmesi hedeflenmektedir. Bu anlamda akıllı kentler sadece geleceğin kent hayatını yenilikçi bir şekilde yönetmek için değil, aynı zamanda yoksulluk ve eşitsizlik,

işsizlik ve enerji yönetimi gibi sorunların çözümünde temel strateji olarak ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden akıllı kentlerin merkezinde daha büyük ve daha sürdürülebilir ekonomik büyüme ve daha iyi bir yaşam kalitesi oluşturabilmek için bilgi ve iletişim teknolojileri ile sosyal merkez ve insan merkezinin oluşturulması ve birbirine bağlanması yer almaktadır. Bunun için ise altı ana eksen belirlenmiştir: Akıllı Ekonomi, Akıllı Hareketlilik, Akıllı Yönetişim, Akıllı Çevre, Akıllı Yaşam ve Akıllı Vatandaş (European Parliament, 2014: 17-18).

Bu altı eksenin her birinden anlamamız gerekenler de şöyle açıklanmaktadır.

- *Akıllı Ekonomi*: Yenilikçi ve girişimci ruh, iş piyasasında esneklik, uluslararası piyasalara entegrasyon ve dönüşüm kabiliyeti
- *Akıllı Hareketlilik*: Yerel ve yerel ötesi erişebilirlik, BİT'lerin, modern, sürdürülebilir ve güvenli ulaşım sistemlerinin varlığı.
- *Akıllı Yönetişim*: Karar alma süreçlerinde katılım, yönetim sistemlerinde şeffaflık, kamu hizmetlerinin varlığı ve erişilebilirlik, siyasal stratejilerin kalitesi.
- *Akıllı Çevre*: Tabii çevre şartlarının çekiciliği, kirliliğin olmaması ve kaynakların sürdürülebilir yönetimi.
- *Akıllı Yaşam*: Kültür ve eğitim hizmetlerinin varlığı açısından istenilen ve ölçülen yaşam standardı, dijital hizmetlerin varlığı ve erişilebilirliği, turistik yerler, sosyal uyumu, sağlıklı çevre, kişi ve konut güvenliği
- *Akıllı Vatandaş*: İnsani ve sosyal sermayenin yeterlilik ve kalite düzeyi, esneklik, yaratıcılık, hoşgörü, kozmopolitlik ve kamusal yaşama katılım (Vanolo, 2013: 887).

Şekil 1: Akıllı Kentlerin Bileşenleri



Kaynak: Akıllı Şehirler için Inovasyon ve Değişim Rehberi, <http://www.akillisehirler.org/>

3. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE AKILLI KENT POLİTİKALARI

Avrupa Birliği'nde akıllı kent kavramı, özellikle AB araştırma ve teknolojik gelişme programlarından olan ve 2007-2013 yıllarını kapsayan Yedinci Çerçeve Programı'na kavram olarak dahil edildikten sonra yaygınlaşmıştır (Vanolo, 2015: 888). AB Komisyonu tarafından 2010 yılında yayımlanan Avrupa 2020 Stratejisi (European Commission, 2010) ile Avrupa'da akıllı, kapsayıcı ve sürdürülebilir büyüme gerçekleştirmek ve Avrupa'nın mali ve ekonomik krizden güçlü çıkmasını sağlayacak bir çerçeve oluşturmak için kapsamlı bir strateji ortaya konulmuştur. Avrupa'nın rekabetçiliği ve yeni işler oluşturma kapasitesi ürün ve hizmetlerde yenilikçiliğe dayandığı için, 2020 Stratejisinin merkezinde yenilikçilik yer almıştır. Ayrıca yenilikçilik, iklim değişikliği ve enerji etkinliği gibi temel toplumsal meydan okumalarla mücadele etmek için en iyi araçtır. Yenilikçilik

Birliği, Avrupa Yenilikçilik Ortaklıklarını (AYO) ortaya atmıştır. AYO, toplumsal aktörlerin yenilikçilik döngüsü ve çeşitli sektörler çerçevesinde harekete geçmesi için tasarlanmıştır. Bu kapsamda, kentlerdeki enerji ve ulaşım gibi temel meydan okumalara yenilikçi çözümler sunmak amaçlanmaktadır (European Commission, 2012: 2).

Akıllı kentsel teknolojiler, Avrupa kentlerinin sürdürülebilir gelişmesine önemli bir katkı sağlayabilecektir. Sürdürülebilirlik, Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 11. maddesinde şu şekilde düzenlenmektedir: "Çevrenin korunmasına yönelik yükümlülükler, özellikle sürdürülebilir kalkınmanın desteklenmesi için, Birlik politikalarının ve faaliyetlerinin tanımlanmasına ve uygulanmasına dahil edilmelidir". Sürdürülebilirlik, Birliğin iç politikaları yanında dış ilişkilerinde de bu bağlamda yer almaktadır (Taş Gürsoy, 2017: 96). Sürdürülebilirlik bağlamında

dikkat çekici bir gerçek şudur ki, AB nüfusunun % 68'i kentsel alanlarda yaşamaktadır ve bu oran Avrupa'da ve dünyada kentleşme eğiliminin devam etmesiyle artmaktadır. Akıllı Kentler ve Topluluklar Yenilikçilik Ortaklığı (AKYO), enerji, ulaştırma ve bilgi ve iletişim alanlarında gerçekleştirilen bir ortaklıktır. Bu ortaklıkla, enerji üretimi, dağıtımı ve kullanımı; hareketlilik ve ulaşım; ve bilgi ve iletişim teknolojileri ile yakından ilgili alanlarda ilerleme sağlanması ve hizmetlerin geliştirilmesi için yeni disiplinler arası fırsatların sunulması amaçlanmaktadır. Bu süreçte ise, enerji ve kaynak tüketiminin ve sera gazı ve diğer kirlenici emisyonların azaltılması esastır. Bu kapsamda, 2011 Stratejik Enerji Teknoloji Planı'nın unsuru olarak yer alan kentsel enerji etkinliğini artırma çabalarının kapsamlı ve bütünlük bir şekilde ele alınması gerekmektedir (European Commission, 2012: 2).

AKYO, kentsel alanlarda ekonomik ve sosyal değişimi başarmak için temel bir itici güç olarak sanayi önderliğinde yenilikçiliğe odaklanmaktadır ve yenilikçilik döngüsü ve farklı sektörler etrafında faaliyetleri teşvik etmektedir. Ayrıca, çevre (kaynak verimliliği, su, atık, kirlilik, yeşil altyapılar gibi) ve iklim politikaları alanlarında kentsel alanlara yönelik mevcut ve gelecekteki AB girişimleri desteklenmektedir (European Commission, 2012: 2).

AB, sürdürülebilir kentsel kalkınma için bir Avrupa vizyonu geliştirmiştir. Buna göre, Avrupa kentleri, sürdürülebilirliğin tüm yönlerinin dikkate alındığı çekim alanları ve bütünsel entegre bir yaklaşıma dayalı ekonomik büyümenin motoru olmalıdır. Bunun ötesinde, Avrupa kentlerinin ileri düzey sosyal ilerleme ve çevresel yenilenme yerleri olması hedeflenmiştir. AKYO'nun, bu geniş Avrupa politika gündemine kilit bir katkıda bulunması beklenmektedir (European Commission, 2012: 3).

AB tanımına göre akıllı kent, kent sakinlerinin ve işletmelerin faydasına

olacak şekilde geleneksel ağların ve hizmetlerin dijital ve telekomünikasyon teknolojileri ile daha etkin hale getirildiği yerlerdir. Bu şekilde, dijital teknolojiler vatandaşlar için daha iyi kamu hizmetlerine, kaynakların daha etkin kullanımına ve çevreye daha az etkiye dönüşmektedir. Bu vizyon ile AB, bilgi ve iletişim teknolojisi araştırma ve yenilikçiliğine yatırım yapmakta ve Avrupa 2020 hedefleri çerçevesinde vatandaşların yaşam kalitesinin artırılması ve kentlerin daha sürdürülebilir olması yönünde politikalar geliştirmektedir (European Commission, 2017).

AB'de akıllı kent kavramı, daha etkin kaynak kullanımı ve daha az emisyon için bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının ötesine geçmektedir. Bu kavram, daha akıllı kentsel ulaştırma ağları, yenilenmiş su şebekeleri ve atık imha tesisleri ve binaların aydınlatılması ve ısıtılması için daha etkin yöntemler anlamına gelmektedir. Ayrıca bu kavram, daha interaktif ve duyarlı kent yönetimi, daha güvenli kamu alanları ve yaşanan nüfusun ihtiyaçlarının karşılanmasını kapsamaktadır (European Commission, 2017).

Bu ihtiyaçlar karşısında, 2012 yılında oluşturulan AKYO'nun Avrupa kentlerini, sanayi temsilcilerini, sivil toplum temsilcilerini Avrupa kentsel alanlarının daha akıllı hale getirilmesi için bir araya getirmesi önem taşımaktadır. AKYO, şimdiye kadar enerji, bilgi iletişim teknolojileri ve ulaştırma alanlarında akıllı çözümlerin geliştirilmesi ve fonlanması için 370 adet taahhüt almıştır. Bu taahhütler Avrupa çapında 3000'den fazla ortağı kapsamakta ve Avrupa kentlerinin daha çekici hale getirilmesi ve yeni iş fırsatlarının oluşturulması için büyük bir potansiyel sunmaktadır (European Commission, 2017).

4. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE BAŞARILI BİR AKILLI KENT ÖRNEĞİ: AMSTERDAM

Avrupa çapında akıllı kent uygulamaları artsa da, bir kentin akıllı kente dönüşme sürecine ilişkin stratejiler konusunda yapılan çalışma sayısı azdır. Bu bağlamda, Amsterdam'ın akıllı kent stratejisi, akıllı kente dönüşmek isteyen kentler için başarılı bir örnektir. Bu örnek olay, iki soruya cevap vermektedir: Başarılı bir akıllı kent stratejisi geliştirmek için gerekli adımlar nelerdir? Ve bu adımlar nasıl organize edilmektedir? (Mora ve Bolici, 2016: 252).

Birinci Aşama: Sürecin Başlatılması

Amsterdam'ın akıllı kent stratejisi "Amsterdam Akıllı Kent Programı" olarak adlandırılmaktadır ve bu girişim fikri 2007 yılında ortaya çıkmıştır. Akıllı kent girişimi, Amsterdam Yenilikçilik Motoru (Amsterdam Innovation Motor), Liander enerji- ağ operatörü ve Amsterdam Belediyesi işbirliğiyle gerçekleştirilmiştir. 2006'da kurulan Amsterdam Yenilikçilik Motoru, Amsterdam kentinin bilgi toplumu konusunda gelişimi ve güçlendirilmesine destek olmak için kurulmuştur. Liander, Hollanda'nın en büyük enerji şirketi olan Alliander'in bir parçası olup, görevi Hollanda'nın farklı yerlerine doğalgaz ve elektrik dağıtımı için enerji ağlarının inşası, korunması ve yönetilmesidir. Söz konusu kurucu kuruluşların temsilcilerinin yer aldığı çeşitli çalışma grupları, süreci başlatan takımı oluşturmuştur (Mora ve Bolici, 2016: 254-255).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kentlerin işleyişini iyileştireceğinden hareketle yapılan bu girişim, hem siyasi taahhüt hem de açık bir motivasyon ile desteklenmektedir. Bu motivasyon, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kentin çevre sorunlarını çözmek ve sürdürülebilir bir kentsel çevre oluşturmak için kullanımı konusundaki isteği yansıtmaktadır. Teknoloji, iklim değişikliği ile mücadelede kilit bir kolaylaştırıcıdır ve akıllı kent stratejisi Amsterdam kentinin stratejik hedeflerinin daha hızlı gerçekleştirilmesi için bir fırsat olmuştur. Bu nedenle, kent

yönetiminin değişiminden sonra da bilgi ve iletişim teknolojilerinin çevresel sürdürülebilirliği iyileştirmek için kullanımı konusundaki politikalar istikrarlı bir şekilde devam etmiştir (Mora ve Bolici, 2016: 255).

İkinci Aşama: Planlama

Planlama aşamasında çeşitli faaliyetlerde bulunulmuştur. İlk olarak, Amsterdam akıllı kent stratejisi kentin stratejik planına dahil edilmiş ve kent öncelikleri ile ilintilendirilmiştir. Bu durum, yerel ve Avrupa düzeyindeki stratejilerin uyumlaştırılmasının bir göstergesidir. Bu kapsamda, bu strateji, Amsterdam sakinlerinin enerji tüketimini iklim hedefleri çerçevesinde düzenlemeyi amaçlamaktadır. Buna yönelik olarak, CO2 emisyonlarının 2025 yılında 1990 yılına kıyasla % 40 azaltılması hedeflenmiştir. Böylece kent, 2025 yılında dünyadaki en sürdürülebilir kent ünvanını alabilecektir. Stratejinin ve projelerin geliştirilmesinde rehber olarak aşağıdaki ilkeler benimsenmiştir (Mora ve Bolici, 2016: 256-257):

- *Kollektif çaba:* Sonuçlara ulaşmak için yüksek derecede işbirliği yaklaşımı benimsenmiştir. Kamu, özel sektör ve vatandaşlar arasında işbirliği (kamu-özel-vatandaş ortaklığı) her projede desteklenmiştir.
- *Ekonomik uygulanabilirlik:* Sadece en avantajlı projeler büyük ölçekli uygulamalar için dikkate alınır.
- *Teknolojik itici/çekici talep:* Akıllı kent uygulamaları, teknolojik yenilik ve davranış değişimini teşvik ederek desteklenir.
- *Bilginin paylaşımı ve dağıtımı*

Üçüncü Aşama: Proje Geliştirilmesi

Amsterdam'ın akıllı kent stratejisi, kısa ve orta vadede yeni uygulamalar, hizmetler, araçlar ve teknolojik altyapılar geliştirilmesini sağlayacak bilgi iletişim teknolojileri odaklı projelerin sürekli bir şekilde geliştirilmesine dayanmaktadır. Bu projelerin koordinasyonu ve uygulanması

için Amsterdam Akıllı Kent Kurumu kurulmuştur. Bu şekilde bu stratejide, planlama aşamasından somut projelere geçilmiştir. Proje başvuruları, fizibilite, maliyetler ve potansiyel etkiler dikkate alınarak kabul edilmekte veya reddedilmektedir. Onaylanan projeler için en uygun proje ortakları belirlenmekte ve bu ortaklar katılımları için davet edilmektedir. Projeler, içinde yer alan şirketler ve devlet kurumları tarafından fonlanmaktadır. Proje geliştirilmesi süreci içerisinde artmıştır ve şimdiye kadar 70'den fazla proje tamamlanmıştır. Bu süreçte, Amsterdam akıllı kent stratejisini aktif olarak destekleyen kamu ve özel sektör kuruluşlarının sayısı hızla artmış ve 160'ın üzerine çıkmıştır. Bu kuruluşlar arasında, şebeke operatörleri, kamu kuruluşları, inşaat şirketleri, üniversiteler, mali kurumlar, Telekom ve bilgi iletişim şirketleri, ulaştırma ve katı atık yönetim şirketleri ve teknoloji start-up şirketleri bulunmaktadır (Mora ve Bolici, 2016: 259-260).

Dördüncü Aşama: İzleme ve Değerlendirme

İlerlemenin izlenmesi ve sonuçların değerlendirilmesi, Amsterdam Akıllı Kent Kurumu ve proje ortakları işbirliğiyle düzenli olarak yapılmaktadır. Proje sonuçları ise web sitesinde (Amsterdam Smart City Projects) rapor olarak yayınlanmıştır. Amsterdam akıllı kent stratejisi dinamik bir yaklaşımla yönetilmektedir. Örneğin, stratejinin faaliyet alanları ilk dört yıl sonrasında güncellenmiş ve dörtten yediye çıkartılmıştır: akıllı hareketlilik, akıllı yaşam, akıllı toplum, büyük ve açık veri, akıllı alanlar, akıllı ekonomi ve akıllı altyapılar (Mora ve Bolici, 2016: 259-260).

Beşinci Aşama: İletişim

Amsterdam örneğinde, elde edilen bütün bilgiler Amsterdam Akıllı Kent Kurumu tarafından geniş ölçekte paylaşılmaktadır. Buradaki amaç sadece tanıtım değil, yeni işbirlikleri oluşturmayı teşvik etmektir. Bu kapsamda, ulusal ve uluslararası konferanslara (International Smart & Safe City Event) katılım sağlanmakta ve

Amsterdam akıllı kent stratejisi anlatılmaktadır. Ayrıca, makaleler, haberler, basın bültenleri ve raporlar yoluyla veri ve bilgi dağıtımı gerçekleştirilmektedir. Bu belgeler ise tek bir web platformu üzerinden yayınlanmakta (Amsterdam Smart City) ve sosyal medya aktif olarak kullanılmaktadır (Mora ve Bolici, 2016: 260-261).

Sonuç olarak, Amsterdam, akıllı kent yaklaşımında öncü bir konumdadır ve bundaki başarısı stratejik kentsel planlama ilkelerine uyan bir yaklaşıma sahip olmasıdır. Bu strateji oluşturulurken, stratejik düşünce, işbirliği ve kapsayıcı kriterlere dayalı bir yol izlenmesi önem taşımaktadır (Mora ve Bolici, 2016: 261).

5. TÜRKİYE'DE AKILLI KENT UYGULAMASINA GEÇİŞ VE MEVCUT DURUM

Bir kentin akıllı hale dönüşümü, bir süreci gerektirmekte ve bu süreç üst nesil teknolojik sistemlerin kullanılmasını içerdiğinden, ancak yenilikçi adımlar atılarak gerçekleştirilebilmektedir. Burada da önemli sorumluluk kent yönetimlerine düşmektedir. Kent yönetimlerinin akıllı kent uygulamalarını hayata geçirebilmek için kent düzleminde paydaş yönetsel aktörlerle, özel sektör ve sivil toplum örgütleriyle de bir arada çalışması sürecin etkin işlemesi açısından önem arz etmektedir.

Türkiye'de akıllı kentlere geçiş süreci ve akıllı uygulamaların hayata geçirilmesi, 2000'li yıllardan itibaren gerek kalkınma planları ve programlarında, gerekse farklı politika ve strateji belgelerinde yer alan hedeflerle görülmektedir. Bunlar içinde 10. Kalkınma Planı, Yıllık Programlar ve konuyla ilgili strateji belgelerinden olan Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları, 2003-2023 Strateji Belgesi-Vizyon 2023, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planları öne çıkanlardır.

Bir kentin, akıllı kent olabilmesi veya akıllı kent olarak nitelendirilebilmesi için, kentte ortaya çıkabilecek sorunların çözümünde

bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak akıllı çözümlerin geliştirilmesi ve kentte yaşayanların da bu çözümleri bir yaşam biçimi olarak benimseyip kullanmaları gerekmektedir. Kentlerde akıllı çözüm bulunabilen sorun alanları genellikle enerji, bina, ulaşım, altyapı, sağlık, teknoloji ve yönetim gibi temel hizmet kollarından oluşmaktadır. Akıllı bir kentin altyapısı şu unsurları kapsmalıdır (http://www.akillisehirler.org, 25.10.2017):

- Yeterli su arzı,
- Yeterli elektrik arzı,
- Sanitasyon, katı atık yönetimi,
- Etkin kent hareketliliği ve toplu taşıma,
- Uygun fiyatlı barınma olanakları,
- Sağlam bilişim altyapısı, dijitalleşme,
- İyi yönetim, e-Devlet, e-Belediye, katılımcı yönetim,
- Sürdürülebilir kaynak ve çevre yönetimi
- Vatandaşların güvenliği
- Sağlık ve eğitim hizmetleri.

Yukarıda değinildiği üzere bir kentin, akıllı kent olarak nitelendirilebilmesi için; Akıllı Enerji, Akıllı Bina, Akıllı Ulaşım, Akıllı Teknoloji, Akıllı Sağlık Hizmetleri, Akıllı Altyapı, Akıllı Yönetişim ve tüm bu akıllı çözümleri benimseyip kullanacak akıllı kentlilerden oluşan bir sistemin tesisi gerekmektedir. Türkiye’de bu sürece 2000’lerde adım atarken sadece politika belgelerinde akıllı kent ve uygulamalara dair hedefler belirlemekle kalınmamış; bu politika ve metinlerin dışında akıllı kentler konusunda farklı kurum ve kuruluşlar tarafından çeşitli düzenlemeler ve tartışma platformları da yapılmıştır. Akıllı Belediyecilik Zirveleri, Akıllı Şehirler Kurultayı, Akıllı Kent Fuarı gibi çalışmalar, kamu ve özel sektörü bir araya getiren oluşumlardandır (Varol, 2017:47).

Türkiye’de yürütülen akıllı kent uygulamaları projeleri aşağıda tablo olarak verilmiştir. Bu örneklerden bir kısmı aşağıda açıklanmıştır (Akgül, 2013).

Tablo 1: Türkiye’de Akıllı Kent Proje Örnekleri

Türkiye’de Akıllı Kent Projeleri (örnekler)				
Kent Adı	Proje Çerçevesi	Proje Kaynağı	Proje Süreci	Proje Gelişim Aşaması
Yalova	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Bilişim Vadisi Projesi henüz tamamlanmamıştır.
Fatih	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Fatih semtinin GIS, ve sayısal haritalama işi tamamlanmış, Akıllı Kent proje uygulama grubu kurulmuştur
Kadıköy	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Kadıköy semtinin GIS, ve sayısal haritalama işi tamamlanmış,
Beyoğlu	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Beyoğlu semtinin GIS, ve sayısal haritalama işi tamamlanmış, eBelediye uygulamaları ile sistem bütünleşmesi yürütülmektedir
İzmir	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	İzmir’in GIS, ve sayısal haritalama işi ile 3D tanımlama işi sürdürülmektedir.
Ankara	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Ankara GIS, ve sayısal haritalama işi sürmektedir.
Bursa	eBelediye, Akıllı Kent	Yerel kaynaklar	Sürmekte	Bursa GIS, ve sayısal haritalama işi sürmektedir.

Kaynak: Akgül, 2013.

2000 yılında Yalova’da Bilişim Vadisi Projesi olarak adlandırılan bir eko-tech yerleşim yerinin kurulması çalışması ile süreç başlamış ve bilişim temelli akıllı kent projeleri daha sonra Ankara, Kocaeli, Bursa, Eskişehir gibi kentler ile devam edip, diğer kentlerin de gündemine gelmiştir (<http://www.bilisimdergisi.org>).

Türkiye’de akıllı kent uygulamaları konusunda İstanbul başı çekmektedir. Fatih, Kadıköy, Beyoğlu’nda; akıllı kent projeleri yürütülmektedir (Yılmaz, 2016:8-9).

- ✓ Akıllı Sayaçlar,
- ✓ Eu Smart Space, Akıllı Binalar, Fatih Spor Kompleksi,
- ✓ İSKİ, İçme suyu dağıtım yönetimi,
- ✓ İBB, Trafik kontrol merkezi
- ✓ İspark, Akıllı park ücretlendirme ve otomatik parklar,
- ✓ İstanbul kart: Farklı ulaşım araçlarında aynı kartla bütünleşmiş hizmet,
- ✓ İsbak, Akıllı konteyner, Mobese ve Dijital kütüphane

gibi örnekler bu uygulamalar arasında sayılabilir. İstanbul Fatih Belediyesi *Artırılmış Gerçeklik (augmented reality)* uygulamasını da Akıllı Kent projeleri içine almıştır. *Artırılmış Gerçeklik* teknolojisini, yerel yönetimler arasında ilk defa Fatih Belediyesi *FatihAR* ismini verdiği mobil uygulamasında kullanmaya başlamıştır. Bu uygulamaya göre, Fatih Belediyesi içindeki herhangi bir binanın görüntüsünün fotoğrafı çekilerek ilgili servis merkezine 3G-4G iletişim teknolojisi ile gönderildiğinde, bilgi merkezinden o binaya ilişkin var olan bilgiler kullanıcıya hemen aktarılabilir. Örneğin, Sultan Ahmet Meydanında otururken etraftaki tarihi eserlere *FatihAR* uygulamasının olduğu bir mobil cihazı yönelttiğinizde o eser hakkında yüklenmiş bilgiler cihazda görülebilmektedir (<http://www.fatih.bel.tr>).

Yine, Ankara’da da akıllı kent uygulamalarını görmekteyiz (Yılmaz, 2016:8);

- ✓ ASKİ, Yönetmelik denetim ve veri elde etme sistemi,

- ✓ EGO, EGO Cepte, Akıllı Durak, Araç İçi Yolcu Bilgilendirme ve Kamera Sistemleri,
- ✓ Akıllı Yapılar, Endüstri Parkı,
- ✓ Otomatik İtfaiye Komuta Merkezi gibi.

“Türkiye’nin İlk Akıllı Kent” uygulaması başlığıyla Karaman’ın da akıllı teknolojilere geçtiğini görüyoruz. Proje üstlenicilerinden olan Türk Telekom Karaman’da, trafikten eğitime ulaşımın çevre temizliğine kadar birçok konuda akıllı uygulamaları halkın kullanıma sunmaktadır (<http://www.girisimhaber.com/post/2015/03/05/Akilli-Kent-Projesi-Karamanda-Basliyor.aspx>).

Son olarak, Akıllı Bisikletler, Akıllı otobüs takip sistemleri, otobüs içi bilgilendirme sistemleri ile Konya’da akıllı uygulamaların başlatıldığını söyleyebiliriz (Yılmaz, 2016:9).

Ülkemizde Akıllı kent uygulamalarında Türk Telekom tarafından geliştirilen uygulamalar önemli bir yere sahiptir.

- ✓ Akıllı durak
- ✓ Akıllı otopark
- ✓ Akıllı kavşak
- ✓ Öncelikli geçiş
- ✓ Tedes
- ✓ Akıllı aydınlatma
- ✓ Akıllı sulama
- ✓ Uzaktan sayaç okuma
- ✓ Akıllı atık toplama
- ✓ Engelli navigasyonu
- ✓ Akıllı ölçüm
- ✓ Hasta takip
- ✓ Panik buton
- ✓ Akıllı güvenlik
- ✓ Sevgi zinciri
- ✓ Kablosuz internet
- ✓ Interaktif kiosklar

gibi uygulamaları kentte merkez ve yerel idarelere akıllı hizmet sunabilmeleri konusunda alt yapıyı hazırlamaktadır

(https://www.karamandan.com/Gundem-Akilli_Kent_nedir-h30955.html).

Yine bir akıllı kent uygulamasının da Kars'ta başlatıldığı görülmektedir. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Ahmet Arslan, “*İnternetsiz Ev Kalmasın*” seferliğinin başlatılmasını Kars'ta gerçekleştirerek, Kars'ın da akıllı kent kimliğine kavuşturulacağı müjdesini vermiştir. Bu kapsamda Bakan, Kars'ta uygulanacak akıllı kent projesiyle kent hakkındaki bilgilere kolayca ulaşılabileceğini, kamu hizmetleri daha verimli hale getirileceğini, güvenliğin artacağını ve yakıt ve enerjiden tasarruf sağlanabileceğini ifade etmiştir. Özellikle engelli vatandaşların hayatlarının bu uygulamalar ile kolaylaştırılmasına öncelik verileceğini de vurgulamıştır. Kars'a kazandırılan bir diğer proje de şehre özel “*Kars Mobil*” uygulamasıdır. Bu uygulama ile Kars'ı tanımak isteyenler, kentin tarihi ve kültürel bilgilerini mobil uygulama ile görebilecekler (Milliyet, 30.03.2017). Kars'ın akıllı kent olmasında da yine kilit rol Türk Telekom'a verilmiştir. Antalya ve Karaman'dan sonra Kars'ı da akıllı kent uygulamaları ile buluşturan Türk Telekom olmuştur. Bundan sonra Kars'ta yaşayan herkes ücretsiz Wİ-Fİ, akıllı kavşak, akıllı aydınlatma, akıllı geçiş sistemi, kent erişim noktaları ve güvenlik kamerası hizmetleri ile tanışacak. Böylelikle Kars'ın üretkenliği artarak ekonomik fırsatlar zenginleşirken, Kars halkının daha düzenli ve konforlu bir hayat sürmesine de yardımcı olacaktır. Engellilere yönelik oluşturulan sesli navigasyon özelliği sayesinde görme engellilerin kapalı mekanlarda yardıma ihtiyaç duymadan dolaşım ihtiyaçlarını görmelerini sağlayan uygulama, operatör bağımsız ücretsiz olarak indirilerek tüm görme engelli bireyler tarafından kullanılabilir (Milliyet, 30.03.2017).

Antalya Büyükşehir Belediyesi ve TÜRKSAT iş birliğinde "Akıllı Kent Uygulaması" na Mayıs 2015'te imzaladığı protokol ile geçmiştir. 2015 yılından bugüne gelinen noktada (<http://aa.com.tr/tr/turkiye/antalyada-akilli-kent-uygulamasi>);

- ✓ Wi-Fi hizmetlerinde belediyeye ait plajlar, parklar gibi kamuya açık alanlarda ücretsiz internet erişimi halkın kullanımına sunulmuştur,
- ✓ Kronik hasta takibi hizmeti ile hastalara tansiyon ve kan ölçüm sistemi, akıllı telefon cihazı ve medikal koçluk hizmeti verilmekte,
- ✓ Panik butonu hizmeti ile yaşlı ilerlemiş bir grup vatandaşa GSM hatlı panik butonu dağıtımı yapılarak takipleri sağlanmakta,
- ✓ Kent bilgilendirme ekranları ile, beş yerde kiosk cihazları kurulmuştur.

2015 yılında imzalanan ilk protokolün ardından uygulamalar hayata geçirildikten sonra, ikinci aşamaya geçilmiş bu aşamada da denetleme ve akıllı kavşak sistemleri, yönetilebilir wifi ve internet hizmeti, akıllı sulama, akıllı aydınlatma, kiosklar kent bilgilendirme ekranları, kent yönetim platformu gibi projelere yer verilmiştir. Akıllı denetim ile trafik çok daha güvenli ve akıllı olacağı, akıllı aydınlatma sistemi ile enerji tasarrufu sağlanacağı, akıllı sulama projesi ile park ve bahçelere yerleştirilen sensörler sayesinde toprağın nem durumu uzaktan takip edebileceği beklenen faydalar arasında sayılmaktadır.

Araştırma şirketi Frost & Sullivan'ın raporundan aktarıldığına göre, 2025 yılına kadar Türkiye'de 26'dan fazla akıllı kent olacağı tahmin edilmektedir. Akıllı kent kriteri olarak sayılan alanların çoğunda olmasa dahi birkaçında yatırım yapan kentler ise sürdürülebilir kent olarak adlandırılmaktadır. Türkiye'den bu rapora giren sekiz kentin (İstanbul, Bursa, Ankara, Eskişehir, İzmir, Denizli, Antalya ve Adana), sürdürülebilir kent seviyesinde olacağı öngörülmektedir (Kamu Teknoloji Platformu, 2016: 36).

Bugün gelinen noktada tüm kentlerde akıllı sistemlerin kısmen de olsa kullanıldığı görülmektedir. Elektronik dönüşümler başlayan süreçler, yönetim zihniyetinde e-dönüşümü başlattığı günden bu yana hem yönetim sisteminin kendi iç yapısında hem de kentlere uzanan ve halkın hizmetine sunulan kamusal ve yerel kamusal

hizmetlerde bu dönüşümün uygulamalarla hayata geçirildiğini görmekteyiz. Akıllı kent dendiğinde, kentte kentlinin hizmetine sunulan ulaşım, enerji, altyapı, konut, sağlık vb tüm alanların mobil ya da bilgisayar teknolojileri kullanıma sunulmasını karşımıza çıkartmaktadır. Günümüzde hemen hemen bütün kentlerde gördüğümüz KBS ve CBS sistemleri, trafik düzeni, otoparklarda uygulanan doluluk-boşluk bilgisi, kamusal alanların (park vb) kamera ile görüntülenmesi vb, uygulamalar kentlinin hayatını kolaylaştıran uygulamalardır. Akıllı yönetimlere geçiş, çağın getirisi ve yönetenin tercihi olmaktan çok öteye geçmiş; kentlinin de tercihi haline gelmiştir. E-hizmet yoluyla hem merkez hem de yerel kamusal hizmetleri alabilmenin kolaylığına alışan ve kullanan kentliler, hızlı ve hayatlarını kolaylaştıracak bu uygulamaları özel yaşam alanlarında da tercih etmektedir artık. Akıllı konut olarak tanımlayabileceğimiz bu adım, kentlilerin konutlarında da akıllı teknolojileri talep etmelerini de doğurunca, konut sektörünün akıllı konut projelerine yönelmesi kaçınılmaz olmuştur. Akıllı ev sistemleri, ev yaşamını daha kolay ve daha güvenli hale getiren ev otomasyonu kontrol sistemlerini ifade etmektedir. Bu sistemlerin sunduğu imkanlar şu şekildedir (www.yeniprojeler.com):

- ✓ Evin herhangi bir yerinden istenilen kısmın aydınlatma kontrolü,
- ✓ Perdelerin ve panjurların kontrol edilmesiyle, gün ışığından en iyi şekilde yararlanma,
- ✓ Sensörlerin ev içindeki aydınlığı otomatik olarak ayarlamasıyla enerji tasarrufu,
- ✓ Evden çıkarken tek düğmeyle bütün kapıları, elektrik düğmelerini ve elektrikli cihazları kapatabilmek,
- ✓ Açık kalan kapı ve pencereler içi uyarı mekanizması,
- ✓ Kombi, klima, fırın gibi cihazların kontrol edilerek eve gelindiğinde hazır ve sıcak bir ortam,

- ✓ Uzun süre evden uzakta olduğunda, perde, panjur ve ışıkların düzensiz bir şekilde açıp kapatılarak, bazen yüksek sesle müzik çalarak evde biri varmış izlenimi,
- ✓ Belirlenen saatlerde bahçe sulanması.

Son olarak, ülkemizde akıllı kent konusunda umut verici bazı temeller atıldığı söylenebilir. Ülkemiz kentleri genelinde; Coğrafi Bilgi Sistemi, Kent Sayısal Haritaları, Ulaşım Bilgi Sistemi, Akıllı Sinyalizasyon, Akıllı Sayaç Sistemleri, Bilgi Kioskları, Hızlı İnternet Alt Yapısı, Kablosuz İnternet Alt Yapısı 3G – 4G GSM Teknolojisi, Akıllı Bina Mimarisi, Vatandaş Adres ve Nüfus Bilgi Sistemi, Atık Yönetim Sistemi, Biyolojik, Mekanik ve Raylı Sistemler uygulanmaktadır (Alkan, 2015: 76).

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde, özellikle 2005'te katılım müzakerelerinin başlamasından sonra birçok alanda AB'ye uyum süreci hızlanmıştır. Kentlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle akıllı kentlere dönüştürülmesi süreci de bu alanlardan biridir. Akıllı kent politikaları, kentsel yaşamın sanayi ve vatandaşlar ile işbirliği içerisinde yenilikçi ve bütünlük uygulamalarıyla daha sürdürülebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır. Avrupa Birliği'nde 2010 yılında yayımlanan Avrupa 2020 Stratejisi ile yaygınlaşmaya başlayan akıllı kent uygulamalarına en iyi örneklerden birisi Amsterdam akıllı kentidir. Bu çalışmada incelenen Amsterdam akıllı kent örneğinde görüldüğü üzere, stratejik kentsel planlama, kentlerin akıllı hale dönüştürülmesinde etkin bir yöntem olarak görülebilir.

AB'deki bu gelişmelerin bir yansıması olarak, Türkiye'de de akıllı kentlere yönelik olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması yönünde çalışmalar olduğu, bu konuda çeşitli politika ve stratejilerin geliştirilmeye başlandığı

görülmektedir. Türkiye’de akıllı kent uygulamalarının genel olarak proje temelli münferit çalışmalar nezdinde olduğu söylenebilir. Elektronik dönüşümle başlayan uygulamaların yerel ölçekte ve yerel hizmetlerde hayata geçirildiğini görebilmekteyiz. Trafik ölçüm sensörleri ya da akıllı park sistemleri ve yolcu bilgilendirme sistemleri, engelliler için mobil uygulamalar, insansız hava araçlarıyla haritaların üretilmesi, elektrik ve gaz şirketleri için uzaktan şebeke kontrolü gibi sistemler ülkemizde uygulanmaktadır.

Akıllı kent politikaları geniş kapsamlı, ayrıntılı ve çok aktörlü çabaları gerektiren bir süreci ifade etmektedir. Ülkemizde gerek metropol gerekse orta ölçekli kentlerde çeşitli projeler ile yoğunlaştığı gibi, hemen hemen bütün kentlerde de az da olsa akıllı teknolojilerin kentin bir yerinde hayata geçirildiği görülebilmektedir. Asıl sorulması gereken soru, akıllı kentlerden ne beklenmektedir? Bu soruya yanıt; ulaşım, sağlık, sürdürülebilirlik, çevre ve güvenlik anlamında bir kenti bütün işlevleriyle birlikte ele alarak kentin, mevcut sorunlarını azaltacak uygulamalarla yeniden tasarlamak ise, geleceğin akıllı kentlerinin tasarımında, çevre ve doğal kaynakların tükenebilirliği meselesi de göz önüne alınarak yenilenebilir enerji kaynaklarının yaygınlaştırılması ile çevrenin sürdürülebilir kılınması temel saiklerden olmalıdır.

Sonuç olarak Yılmaz’ın da (2015: 12) belirttiği gibi akıllı kent kentleşme açısından değerlendirildiğinde, vatandaşların yaşam kalitesini şu alanlarda iyileştirildiği söylenebilir:

- ✓ Kentsel sistemlerin özellikle ulaşım ve enerji alanlarında verimliliğinin artırılması,
- ✓ Yaşam alanlarında iyileşmeler sağlanması (hava ve gürültü kirliliğinde azalma vb.) ,
- ✓ Vatandaşlara sunulan hizmetlerde iyileşme,
- ✓ Kentlerin rekabet güçlerinin artırılması.

KAYNAKÇA

1. AKGÜL, M. K. (2013), “Kentlerin E-Dönüşümü: Akıllı Kentler”, *Anahtar Dergisi*, Mart, S.291, <http://anahtar.sanayi.gov.tr>, 12.10.2017.
2. AKILLI ŞEHİRLER İÇİN INOVASYON VE DEĞİŞİM REHBERİ, <http://www.akillisehirler.org/>, 29.08.2017.
3. ALKAN, T (2017).*Akıllı Kentler ya da 21. Yüzyıl Şehirleri*, <http://www.bilisimdergisi.org>, 29.08.2017.
4. ANADOLU AJANSI, “Antalya’da 'Akıllı Kent Uygulaması' protokolü imzalandı”, *Anadolu Ajansı*, 17.08.2017, <http://aa.com.tr/tr/turkiye/antalyada-akilli-kent-uygulamasi-protokolu-imzalandi/886603?amp=1>.
5. AMSTERDAM SMART CITY, <https://amsterdamsmartcity.com/>
6. AMSTERDAM SMART CITY, “Projects”, <https://amsterdamsmartcity.com/projects>
7. BISELLO, A., VETTORATO, D., STEPHENS, R., ELISEI, P. (Ed.) (2017). *Smart and Sustainable Planning for Cities and Regions*, Springer International Publishing, Switzerland.
8. EUROPEAN COMMISSION (2010), *Europe 2020: A Strategy for Smart, Sustainable and Inclusive Growth*, <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLETE%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>
9. EUROPEAN COMMISSION (2012), *Smart Cities and Communities - European Innovation Partnership*, http://ec.europa.eu/eip/smartcities/files/ec_communication_scc.pdf

10. EUROPEAN COMMISSION, *Smart Cities*, 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/smart-cities>
11. EUROPEAN PARLIAMENT, *Mapping Smart Cities in the EU*, 2014, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/507480/IPO-L-ITRE_ET\(2014\)507480_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/507480/IPO-L-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf)
12. GÜVENDİK, A. (2016) , “Akıllı Şehirler İçin Akıllı Teknolojiler”, ss. 283- 288, *Uluslararası Sürdürülebilir Yapılı Çevre Konferansı, Bildiri Kitabı, SBE16*, İstanbul.
13. <http://www.fatih.bel.tr>, 25.10.2017
14. <http://www.akillisehirler.org> , “Akıllı Kentler Masabaşı Araştırması” Haziran 2016, 25.10.2017.
15. <http://aa.com.tr/tr/turkiye/antalyada-akilli-kent-uygulamasi-protokolu-imzalandi/886603>, 25.10.2017.
16. www.yeniprojeler.com, 25.10.2017.
17. https://www.karamandan.com/Gundem-Akilli_Kent_nedir-h30955.html, 27.10.2017.
18. <http://www.girisimhaber.com/post/2015/03/05/Akilli-Kent-Projesi-Karamanda-Basliyor.aspx>, 27.10.2017.
19. <http://www.bilisimdergisi.org>, 25.10.2017.
20. INTERNATIONAL SMART&SAFE CITY EVENT, <http://www.smart-circle.org/smartycity/>, 02.10.2017.
21. KABAKÇI, O.K. (2016), “Enerji Verimliliğinde Akıllı Şehirlerin Rolü, Beklentiler ve Trendler”, ss. 208-212, *Uluslararası Sürdürülebilir Yapılı Çevre Konferansı, Bildiri Kitabı, SBE16* İstanbul.
22. KAMU TEKNOLOJİ PLATFORMU (2016). *Akıllı Kentler Masabaşı Araştırması* <http://www.akillisehirler.org>, 25.10.2017.
23. KARS MANŞET, “Bakan Arslan Kars'ta “İnternetsiz Ev Kalmasin” Seferberliğini Başlattı”, *Kars Manşet*, 30.03.2017, <http://www.karsmanset.com/haber/bakan-arслан-karsta-internetsiz-ev-kalmasin-seferberligini-baslatti-38645.htm>, 06.08.2017.
24. Milliyet Gazetesi Ekonomi Haberleri, 30.03.2017 [Milliyet.com.tr](http://www.milliyet.com.tr) 20.09.2017.
25. MORA, L., BOLICI R. (2017).“How to Become a Smart City: Learning from Amsterdam”, Ed. BISELLO, A., VETTORATO, D., STEPHENS, R., ELISEI, P., *Smart and Sustainable Planning for Cities and Regions*, Springer International Publishing, Switzerland.
26. SABAH GAZETESİ, Emlak Haberleri, 11.07.2014, <http://www.sabah.com.tr/emlak/2014/07/11/2050de-dunya-nufusunun-ucte-ikisi-kentli-olacak>,06.08.2017
27. SATI, Z. E., ÖZEN, Z. VE ARKADAŞLARI (2012). “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları: İstanbul İli ve Belediye Yönetimlerinde Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi”, ss. 61-75, *Akıllı Şehirler Bildiri Kitabı*, VI. İstanbul Bilişim Kongresi, 07-08 Kasım 2012, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
28. TAŞ GÜRSOY, İ. (2017). “Avrupa Birliği'nde Sürdürülebilirlik ve Turizm: Söylemsel Kurumsalçı Yaklaşım”, *Adam Akademi*, 7 (1), ss. 69-105.
29. T.C. KALKINMA BAKANLIĞI (2015) *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2015-2018*, <https://www.csb.gov.tr/db/cbsgunu/webmenu/webmenu15780.pdf>, 06.08.2017.
30. VANOLO, A. (2014). “Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy”, *Urban Studies*, 51 (5): 883-898.

31. VAROL, Ç.(2017). “Sürdürülebilir Gelişmede Akıllı Kent Yaklaşımı: Ankara’daki Belediyelerin Uygulamaları”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26 (1): 43-58.
32. WORLD HEALTH ORGANIZATION CENTER FOR HEALTH DEVELOPMENT (2014), *Annual Report 2013*, http://www.who.int/kobe_centre/publications/en_annualreport_2013.pdf?ua=1, 10.08.2017.
33. YILDIZ, S. KIVRAK, S., GÜLTEKİN, A.B. (2016), “Sosyal Sürdürülebilirliğe Katkı Veren Bir Yapılı Çevre İçin Kentsel Dönüşüm Çalışmalarında Dikkate Alınması Gereken Tasarım Unsurları”, ss. 190-199, *Uluslararası Sürdürülebilir Yapılı Çevre Konferansı, Bildiri Kitabı*,SBE16, İstanbul.
34. YILMAZ, E. (2016). *Yeni Bir Hikâye Konya Akıllı Şehir Olabilir Mi?*, Konya Ticaret Odası Araştırma Raporu, 2016.
35. YILMAZ, Ö.(2015), “Akıllı Kentler ve Bilgi Toplumu Stratejisi”, *T.C. Kalkınma Bakanlığı, Information Society Strategy and Action Plan (2015-2018) and Smart Cities*, <https://www.csb.gov.tr/db/cbsgunu/webmenu/webmenu15780.pdf>, 17.10.2017.
36. GÖVDERE, B. ve TÜRKOĞLU, M. (2016). “Malthus’un Nüfus Teorisine Şarkılı İtiraz: Dickens Yaklaşımı”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (2): 427-439.

DIJİTAL ÇAĞDA YEREL YÖNETİMLER LOCAL ADMINISTRATIONS IN DIGITAL AGE

Şafak KAYPAK*, Vedat YILMAZ**, Muzaffer BİMAY ***

* Doç.Dr., Mustafa Kemal Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, skaypak@gmail.com

** Bitlis Eren Üniversitesi, Adilcevaz MYO, vedatylmaz1977@gmail.com

*** MKÜ İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora öğrencisi, muzafferbimay@gmail.com

ÖZ

Dünya 2000'li yılların sonunda sanayi toplumundan bilgi toplumuna hızlı bir geçiş yapmıştır. Bilgi-iletişim teknolojileri kamu-özel bütün kurumları etkilemiştir. Elbette, bu etkileşimden yerel yönetimler de payını almıştır. Yerel nitelikteki halkın ihtiyaçlarını etkin ve verimli bir şekilde karşılamak amacıyla taşıyan yerel yönetimler, siyasal, yönetsel, ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel olarak pek çok farklı yapılanma ve beklenti ile karşı karşıya kalmışlardır. Öte yandan, bilgi toplumunun dijital ortamında getirilen yeniliklerin yerel halk tarafından öğrenilmesi, değerlendirilmesi ve katılımının sağlanması kolaylaşmıştır. Çalışma, 2000 yılından günümüze kadar, yerel yönetimler arasında yer alan il özel idareleri, belediyeler ve köylere yönelik yapılan düzenlemelere genel bir bakışla bakmakta ve dijital çağ olarak adlandırılan günümüzde yerel yönetimlerin nereden nereye geldiği, yerel halkın olanaklarının ve şu anki durumunun ne olduğu değerlendirmelerinin yapılması ile olumlu ve olumsuz yöndeki düşünceler ve çözüm yolları hakkında bilgilendirmeler yapma amacını taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dijital Çağ, İnternet, Yerel Yönetimler, Belediye, İl Özel İdaresi, Köy

Jel Kodları: H5, H75, D83, R23.

ABSTRACT

At the end of the 2000s the world has made a rapid transition from the industrial society to the information society. Information-communication technologies have affected all public-private institutions. Of course, in this interaction, local administrations have taken their share. Local administrations aiming to meet the needs of local people effectively and efficiently, have faced many different structuring and expectations in political, administrative, economic, social, cultural and environmental aspects. On the other hand, it has become easier for the local community to learn, evaluate and contribute to the innovations introduced in the digital environment of the information society. The study was carried out from 2000 to present day with an overview of the arrangements for the special provincial administrations, municipalities and villages which are among the local administrations and the evaluation of the possibilities of the local people and the present situation of the local people, negative thinking and solution ways.

Keywords: Digital Age, İnternet, Local Administrations, Municipality, Provincial Administration, Village

Jel Codes: H5, H75, D83, R23.

1. GİRİŞ

Küreselleşme süreci ve bilgi toplumu, bilgiyi kullanabilmenin en etkin yollarını da beraberinde getirmiştir. Bilgi-iletişim

teknolojisi ve internet her alanda iletişim ve erişimi kolaylaştırmıştır. Geçmiş yıllarda yapılması günler alan işler hızla internet

ortamından yapılabilmektedir. Hızla yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetimi alanındaki ‘elektronik devlet’ kullanım alanını doğurmuştur. Çağın gerisinde kalmamak için teknolojik gelişmeleri takip etmek gerekmektedir. Kamu kurumlarında yapılabilecek birçok hizmet elektronik ortamda sunulmaya başlanmıştır. Kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez boyutunu oluşturan yerel yönetimlerin kamu hizmetinin yerel sunumunda önemli bir payı vardır. Dijital çağ veya dijital dönüşüm ile birlikte, yerel yönetimler de tıpkı merkezi yönetim gibi kendini teknolojik gelişmelere karşı yenilemek zorunda kalmıştır. Yerel yönetimlerde elektronik hizmetlerin yaygınlığını arttırdığı görülmektedir.

Demokrasinin olmazsa olmazları arasında yer alan, nüfus artışıyla hızla büyüyen yerel yönetimler, yerel kamusal ihtiyaçlarını daha etkili bir şekilde halka sunmak adına kendini yenileme ve mevcut sorunlara çözüm getirme temel amaçlarıyla yeni düzenlemeler ile karşı karşıya kalmaktadır. Türkiye’de yerel yönetimlere yönelik 1980 sonrası önemli adımlar atılarak yerel yönetimler daha etkin, verimli ve çözüm odaklı birimler haline dönüştürülmeye çalışılmıştır. E-dönüşümün başladığı 1990’lı yıllarda iletişim araçları ve internetin yaygınlaşmaya başlaması ile yerel yönetimler alanındaki bu değişim ve dönüşüme yönelik faaliyetlerin yapılması önceki yıllara göre daha kolaylaşmıştır. Yapılan düzenlemelerin ortaya çıkardığı sonuçların kimi zaman olumlu yansımaları olmasına rağmen; kimi zaman da olumsuz yansımaları ön plana çıkmaktadır. Dijital çağ, yerel halkın demokratik haklarını nasıl kullanması gerektiği ve davranışları yönünde değişimler meydana getirmektedir. Yerel halk, alınan kararlara katılma ve denetim yapma olanağına sahip olmuştur. Ancak, bunun için erişebilir ve kullanılabilir olması da önemlidir.

Bu çalışmada, yerel yönetimlerimizi oluşturan il özel idareleri, belediyeler ve köylere yönelik 2000 yılından günümüze kadar yapılan düzenlemelere odaklanmıştır. Bilgi toplumu ile beraber gelen bilgi çağı

veya dijital çağ olarak adlandırılan günümüzde yerel yönetimlerin nasıl bir seyir izlediği ve şu anda ne durumda oldukları ve yeterlilik düzeyleri hakkında değerlendirmeler yapılarak önerilerde bulunulacaktır. Bu bağlamda, literatür taraması, yerel ve ulusal basın ile beraber yazınsal ve görsel kaynaklarla gözlem ve betimleyici bir yöntem kullanılmıştır.

2. YEREL YÖNETİMLER VE DİJİTAL ÇAĞ

Hızla büyüyen, gelişen ve kentleşen bir dünyada yaşamaktayız. Özellikle 20. yüzyılın sonlarından itibaren insanların yaşamında hayal edilemez önemli değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimler, insanların yaşadıkları alanlarda; sosyal, ekonomik, yönetsel ve kültürel bir etkileşim meydana getirmiş ve halkın hizmet alanlarıyla ilgili istekleri de giderek çeşitlenmiştir. Bütün bu yaşanan değişimler, kent yönetimlerini daha aktif hale gelmeleri konusunda zorlamıştır (Bulut, 2000:1). Kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi yönetim şekillerini değiştirmiştir (Kaypak, 2009:215). Yaşanan bu gelişimlere uyum sağlamak için kamu hizmetleri farklı yöntemler ve örgütlenmeler ile yerine getirilmeye çalışılmıştır. Bu örgütlenmeler, kamu hizmetlerinin konusuna ve özelliğine göre çeşitlilik gösterebilmektedir (Toprak, 2006:3). Yerel yönetimler de, yerel halka kamu hizmetlerini en iyi şekilde ulaştırmak adına bu yolu izlemiştir. Kamu hizmetlerinin sunulmasında ve kamu kaynaklarının kullanılmasında yerel yönetimlerin ağırlığının günden güne arttığını da söyleyebiliriz (Eren, 2011: 89). Yerel yönetimler birçok hizmetin vatandaşlara sunulması noktasında çabukluk ve kolaylıklar sağlar (Keleş, 2006:26). Bir ülkenin toplumsal olarak gelişmesi, yerel yönetimlerin varlığı ve geliştirilmesi ile yakından ilgilidir (Henden ve Henden, 2005:50). Yerel yönetimlerin temel amacı, kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanarak yerel halka daha hızlı, ucuz ve kaliteli hizmet sunmaktır (Belli ve Aydın,

2016: 1712). Bu amacı gerçekleştirmek için, dijital çağın getirdiği yenilikler olan internet ve bilişim teknolojilerinden faydalanmaya çalışılmıştır. Halkın en çok başvurduğu kurumlardan olan yerel yönetimler, artık hizmet alanlarını genişletmek, verimliliği arttırmak, hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla bilgi teknolojilerine yatırım yapmaktadır (Kaypak, 2010:1505).

İletişim ağının genişlemesi ile etkin olarak kullanılmaya başlayan dijital çağ araçları olan cep telefonu, tablet, dizüstü, masaüstü bilgisayar gibi iletişim araçları ve internetin yaygınlaşması ile halk yurt içi ve yurt dışı bilgiye kolaylıkla ulaşabilme olanağını bulmuştur. Teknolojik değişimlerin getirdiği dijital çağda verilere internet ortamında kolay ulaşılabilen bir zamanda yaşıyor olmanın çeşitli avantajları vardır. Yerel yönetimlerin etkin, şeffaf ve katılımcı bir yönetim anlayışı benimsemesinin yolu açılmıştır. Dijital çağ öncesi, kendi içine kapanık bir şekilde gelişimini sağlamaya çalışan yerel yönetimler, dijital çağ sonrası hem kendi uygulamaları, hem de dünyada uygulanan yerel yönetim modelleri hakkında o ülkeye gitmeden internet üzerinden detaylı olarak bilgilere ulaşabilmişlerdir. Bu durum, yerel yöneticilere, kendi yaşadığı yerele uygun yönetim modellerini uygulama ve sonuçları hakkında bilgi edinebilmenin yanında; kıt kaynakların daha etkin ve verimli şekilde kullanılmasının nasıl sağlanacağı konusundaki dönüşüme katkı sağlamıştır.

Yerel yönetimlerde dijital çağ veya dijital dönüşüm ile birçok yenilikler ortaya çıkmıştır. Bu yeniliklerden bazıları şunlardır (Henden ve Henden, 2005: 59):

- Yerel yönetim birimlerinin karar organı olan meclislerin karar alma süreçlerine yerel halkın katılımını olanaklı kılmış ve alınan kararlardan vatandaşların kısa zamanda haberdar olmasını sağlamıştır.
- Yerel yönetimlerin karar organları tarafından amaca en uygun doğrulukta ve zamanında kararların alınmasını kolaylaştırmıştır.

- Yerel yönetimleri, açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine göre hareket etmeye zorlamıştır.
- Vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimseyen yerel yönetimlerin hızlı ve kısa sürede çok fazla kitleye ulaşmasını sağlamıştır.
- Kurumların bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilen yetenekli personel bulmasına önemli fayda sağlamıştır.
- Yerel yönetimlerin çalıştırmış olduğu personelin performansını takip etmesini kolaylaştırmış ve personel performans değerlendirmesine katkı sağlamıştır.
- Elektronik e-posta yoluyla vatandaşlara istek ve talepleri yönünde bilgilendirmeler yapılabilme olanağı sağlamıştır.
- E-belediye sistemi ve benzeri yerel halkın yaşamını kolaylaştıran sistemlerin oluşturulmasının önü açılmıştır.
- E- belediye sistemi ile kişiler kendilerine ait vergi borçlarını öğrenebilmekte ve ödeyebilme gibi olanaklara kavuşmuştur.
- Yerel yöneticilerin hazırlaması gereken raporların hazırlanmasında yöneticilere gerekli olan bilgiye ulaşılmasında kolaylık sağlamıştır.
- Yerel yönetim birimlerine ait kurumsal bilgilerin depolanması ve saklanması konularında önemli kolaylıklar sağlamıştır.
- Güncel ve doğru bilgilerin kısa sürede yerel halka ulaştırılmasını sağlamıştır.
- Yerel yönetimlere sorunların çözümünde işlevsellik kazandırmıştır.
- Mobil devlet, e-demokrasi yoluyla yerel halkın belli bir konu ve amaç etrafında kendi kendine örgütlenmesinin yolunu açmıştır.
- Yerelde bilgi toplumunun oluşturulması aşamasında önemli katkılar sağlamıştır.

Yerel yönetimlerdeki dijital dönüşüm beklentilerini, iyimser beklentileri paylaşımlar ve kötümser ve kuşkucu

beklentileri paylaşılanlar olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. *İyimser beklentileri paylaşanlar*, etkin ve verimli şeffaf, hesap verebilir ve demokratik katılımın artacağını beklemektedirler. Bilişim olgusunda olumlu yaklaşmaktadırlar. *Kötümser ve kuşkucu beklentileri paylaşanlarsa*, bilgi teknolojilerinin insanları denetleyen bir araç olduğu, özel hayata müdahalesinin önlenmesi gerektiği savını ileri sürmektedirler. Bu durum, onları ürkütmekte ve kötüye kullanılacağını düşünmektedirler (Yıldız, 1999:145).

Dijital çağ sayesinde yaşanan değişim, dinamik bir sürecin varlığını ortaya koymaktadır (Yıldırım ve Öner, 2004:49). Bir yerel yönetim sınırları içinde ikamet eden, çalışan, çalışmayan, öğrenci, memur, işçi gibi bütün yerelde yaşayanların kendi bilgisayarlarından, okul, kütüphane veya yerel topluluk merkezlerindeki kamu terminalerinden, yerel yönetim ile ilgili her türlü bilgiye belgeye ulaşabilmesi; yerel yönetim çalışanları ve diğer vatandaşlarla iletişim kurabilmesi; sanal ortamdaki konferanslar ve sohbet kanalları vasıtasıyla yerel yönetim sorunlarına dair etkileşimde bulunabilmesi; çeşitli form ve raporları yerel yönetim yetkililerine sunabilme olanaklarına kavuşturulmuştur. Böylece, vatandaşlar, akla gelebilecek her konuda birbirleriyle etkileşimde bulunup ortak sorunlarını dile getirerek fikir üretebileceklerdir (Yıldız, 1999:145-146). Dijital çağ ile birlikte, yerel yönetimlere yerel halkın katılımı ve bilgi edinme olanağı artmıştır. Dijital çağ ile gelen katılım ve yerel yönetimler denildiğinde ilk akla gelen ise, il özel idaresi, belediyeler ve köylerin dijital çağ öncesi ve sonraki durumlarının nasıl olduğudur.

3. DİJİTAL DÖNÜŞÜM İLE GELEN KATILIM

Katılım, katılmak eylemine dayanmaktadır ve seyirci olma halinin dışında bir durumdur. Bir şeyin yerine getirilmesinde ‘bu işte ben de varım’ demektir. ‘Ben yokum’ diyorsanız, o işin dışında kalıyor, ilgilenmiyorsunuzdur. Katılmadığımız bir

karar ya da eyleme sahip çıkmayız. Katılım, “müdahil olma” veya “dâhil olma” ifadeleri ile eş anlamlıdır (Karkın ve Çalhan, 2011:60). Yerel yönetimlerde katılım ise, yerel halkı ilgilendiren faaliyetlere, yerel yönetimin karar organları tarafından alınan kararlara dâhil veya müdahil olması durumu olarak ifade edebiliriz. Yerel yönetimler, hem halkın yönetime katılımı, hem de kamu hizmetlerinin halka sunulması noktasında yükledikleri işlevler nedeniyle halkın yönetime katılımının ilk aşaması sayılırlar (Toprak, 2014:36).

Günümüzde, yerel yönetimler tarafından yerine getirilen kamu hizmetleri, küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak sürekli değişime ve artma yönünde bir seyir izlemektedir. Şekillenmeye başlayan sistem içinde, yerel birimler ve kentlerin ön plana çıkmasıyla birlikte; hizmet yerinden yönetim ve hakla birlikte yönetim kavramları önem kazanmıştır (Kaypak, 2009:216). Bundan dolayı, yönetsel anlamda kararların alınması sürecinin daha hızlı ve etkili olması isteği ön plana çıkmış ve kararların alınması süreci kolaylaşmıştır. Çünkü küreselleşmenin beraberinde getirdiği hatta teknolojik devrim ile küreselleşmeyi de olumlu yönde etkileyen dijital çağ ile birlikte, yerel halkın yönetime katılımı önemli düzeyde sağlanmıştır. İletişim ve bilişim alanlarında yaşanan gelişim yerelde katılımı olumlu yönde etkilemiştir. Yerelde katılımın artırılması sayesinde, yerel yöneticiler kararlarını hem hızlı, hem de etkili olarak yerine getirmektedirler.

Yerelde katılım, yerel yönetim birimlerine ait web sitelerine, yerel halkın internetten girmesi ve konu ile ilgili bilgilere ulaşması, ardından ulaşılan bilgilere ait yorumlarını, düşünce ve fikirlerini yine sitede bu iş için ayrılan bölüme yazmaları ile sağlanmış olmaktadır. Yerel yöneticilerin ise, bu verileri iyi analiz edip halkın talep ve isteklerine göre kararlar alması gerekir.

Yerel yönetimler, tüketici şikâyetleri de dâhil olmak üzere vatandaşların istek, şikâyet ve önerilerini iletebileceği formları, vergi veya iş başvurusu formlarını web

sitelerine koymalıdır. Vatandaşlar, yerel kütüphane kataloglarına ulaşarak istedikleri yayınları belirleyip elektronik ortamda kütüphaneden isteyebilmelidir. E-belediye hizmeti şeffaf yönetim olanağı sağlamalıdır. Yerel yönetim meclislerindeki görüşmelerin ve görüşme sonrası çıkan karar metinlerinin, yerel yönetimin yaptığı satın almalar, ihale şartları ve tekliflerinin, yerel yönetim arşivlerinin, kentsel planlama ile ilgili projeler hakkında bilgilerin web sayfalarına konulması gereklidir (Yıldız, 1999:146-147). Mete Yıldız'ın 1999 yılında yaptığı çalışmada üzerinde durulan eksikliklerin büyük bir kısmının günümüzde giderildiğini söyleyebiliriz.

Yerel yönetimlerde katılım yolları, halkla ilişkiler temel işlevi çerçevesinde şekillenmektedir. Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, yetki ve sorumlulukları dâhilinde yapmış oldukları faaliyetler hakkında yerel halka tek yönlü bilgi vermek ya da halktan düşük düzeyli geri bildirim alma noktasında öneri ve talepleri toplamak şeklinde hayata geçirilmektedir. Yerel yönetimler dijital nimetleri olarak belirtilen araçları kullanarak, kentine sahip çıkan duyarlı bir toplum meydana getirmeyi ve yerel katılımı artırmayı hedef edinmelidir. Ancak yerel yönetimlerin web sitelerine bakıldığında, halkın karar alma ve uygulama süreçlerine katılımının yetersiz seviyede olduğu görülmektedir (Karkin ve Çalhan, 2011:60-62). Yerel yönetimler, mevcut internet sitelerini sürekli olarak yenileyerek daha interaktif, vatandaşa dönük ve dinamik bir yapıya kavuşturulmalıdır.

4. TÜRKİYE'DE İNTERNET KULLANIMININ GELİŞİMİ

İnternet dijital çağ ile gelen yeniliklerden birisidir. Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmıştır. Üniversiteler aracılığıyla ülkeye yayılan internet kullanımı, üniversite öğrencilerinin yoğun ilgisine karşın büyük kentlerdeki orta ve üst gelir grubundaki kullanıcılarla, kamu ve özel sektörlerdeki sayılı kurumlarla sınırlı kalmıştır. Gazeteler, finans kurumları, üniversiteler, az sayıda kamu kuruluşunun ve hatta

elektronik ticaret yapan firmaların bile olduğu Türkiye interneti yine de gelişmiş olmaktan uzaktır. 1999 yılı itibariyle Türkiye'de interneti kullanan 55 bin bilgisayar ve yaklaşık 8 bin web sayfası, 300 ile 400 bin arasında kullanıcı olduğu tahmin edilmektedir (Yıldız, 1999:149).

Kültür ve Turizm Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı web sitesinden alınan bilgiye göre, Türkiye'de son yıllarda bilişim ve teknolojiye yapılan büyük yatırımlar sayesinde Uluslararası Telekom Birliği (ITU) verilerine göre 2000'li yılların başında internet kullanıcı sayısı yaklaşık iki milyon iken, son on yılda %1750 artarak yaklaşık yetmiş sekiz milyon nüfusun otuz beş milyonu internete bağlanabilmektedir (sgb.kulturturizm.gov.tr, 2017).

Dijital pazarlama ajansı 'We Are Social Hootsuite' işbirliği ile hazırlanan "Dijital in 2017 Global Overview" raporunu yayınlanmıştır. 238 ülkeden toplanan verilerle 106 sayfalık hazırlanan raporda; internet ve dijitalin gelişimi ile ilgili güncel bilgiler, istatistiki veriler yer almıştır. Dijital Global Overview Raporunda, Türkiye ile ilgili verilere geçmeden önce araştırmadaki dikkat çekici bulgulara yer vermek gerekir. Belirtilen rapora göre (www.dijitalajanslar.com, 2017):

- Dünyanın yarısından fazlası artık en az 1 adet akıllı telefon kullanmaktadır.
- Dünya nüfusunun neredeyse üçte ikisi en az bir cep telefonu sahibidir.
- Dünya genelinde web trafiğinin yarısından fazlası artık cep telefonundan gelmektedir.
- Dünyanın dört bir yanındaki mobil bağlantıların yarısından çoğu artık "genişbant" kullanmaktadır.

Türkiye'de rapordaki büyümeye bakıldığında; 2016 yılı Ocak ayından bu yana internet kullanıcı sayısının %4 ile 2 milyon, aktif sosyal medya kullanıcısı sayısının ise %14 ile 6 milyon arttığı dikkat çekmektedir. Sosyal medyayı mobilden kullanan kişi sayısı ise, son bir yıl içerisinde %17 oranında artmıştır. Yine aynı rapora göre, Türkiye'deki cihaz

kullanıcılarının %95'i cep telefonu sahibidir ve bunların %75'i akıllı cep telefonu kullanmaktadır. Dizüstü ve masaüstü bilgisayar kullanımı %51 oranında iken, televizyonun %98 oranında kullanımı ile hayatımızda hala önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Kullanıcılar, gün içerisinde ortalama 7 saati bilgisayar başında, 3 saati cep telefonu üzerinden internete bağlanarak ve 3 saatlerini de sosyal medya platformlarında geçirmektedir. TV karşısında geçirilen vakit ise, ortalama 2 saatlik bir süredir. Son olarak, Türkiye’de en çok kullanılan sosyal medya kanallarına bakıldığında; en çok kullanılan sosyal medya kanalı açık ara ‘Youtube’ olmuştur. Onu küçük bir fark ile Facebook takip etmektedir. Diğer önde gelen sosyal medya kanallarının ise, Instagram ve Twitter olduğu raporda öne çıkan bilgiler arasındadır (www.dijitalajanslar.com, 2017).

Görüldüğü gibi, yapılan farklı araştırmalarda, internetin 1999 yılında 300-400 bin kullanıcı olduğu tahmin edilirken; 2000’li yıllarda bu sayının artarak yaklaşık 2 milyona, 2010 yılında 35 milyona, 2017 yılında ise 48 milyona ulaştığı ve kullanıcı sayısının giderek artma eğiliminde olduğu yukarıdaki bilgilerden çıkarılmaktadır.

5. DİJİTAL ÇAĞDA İL ÖZEL İDARELERİ

İl özel idaresi; il sınırları içerisinde yer alan alanlardaki yerel hizmetleri yerine getirmek üzere kurulmuş, kendine has bütçesi, tüzel kişiliği ve seçmenler tarafından oluşturulmuş karar organları bulunan birimlerdir (Aydın, 2017:192). İlin genel ve özel yönetimi vardır. 2005 yılında çıkarılan ve günümüzde yürürlükte olan 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu’nun 3 maddesinde il özel idaresi; “il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmıştır.

İl özel idareleri, yasaların öngördüğü belirli ve ortak kamu hizmetlerini icra etmekle görevli, taşınır ve taşınmaz malları olan kamu kuruluşlarıdır. Uzun bir tarihsel geçmişe sahip olan il özel idareleri, Türk demokrasisinin temel okulları olarak görülmektedir. Bu yönü ile de il özel idarelerinin varlıkları, her dönem Türkiye Cumhuriyeti Anayasalarında kabul görmüştür. İl özel idarelerinin amacı; il sınırları içerisinde yaşayanların yol, su, eğitim, sağlık, tarım, kültür, ekonomi gibi ortak ve mahalli ihtiyaçlarını gidermek ve ülke ekonomisine mahalli olarak katkı sağlamaktır (Günel, 1993:7-8).

İl Özel İdaresi, elindeki bütçeyi etkin ve verimli bir şekilde kullanarak, mahalli ve müşterek nitelikteki hizmetlerin en ücra alanlara dahi rasyonel bir şekilde ulaştırılması ve ihtiyaç önceliğine göre ağırlıklı olarak kırsal kesime yatırımlar yaparak yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamayı amaç edinmiştir. İnternetin hayatımıza girmesi ile birlikte özellikle kırsal kesimde yaşayanların ihtiyaç ve taleplerinin tespiti kolaylaşmıştır.

Yerel bir yönetim kuruluşu olan il özel idareleri, Vali, İl Genel Meclisi ve İl Encümeni olmak üzere üç organa sahiptir (Açıkgöz, 2011:64-65). İl özel idarelerinin karar organı olan meclis, her ilde ilçeleri temsil etmek üzere beş yıllığına seçilmiş üyelerden oluşmaktadır. İl genel meclisi tarafından alınan kararların yürütülmesi vali tarafından yerine getirilir.

5302 sayılı yasa ile il özel idarelerinde reform denilebilecek yenilikler yapılmıştır. Yürütme ve karar organı tam bir netlik kazanmıştır. Önceleri, il özel idareleri merkezi yönetimin verdiği bir kısım görevleri, merkezin örgüt ve personeli eliyle yürütmeye çalışan bir vekil durumunda idi. Valinin meclis başkanı olma statüsü kaldırılmış ve meclis üyelerinin kendi aralarından oy çokluğu ile başkan ve yardımcısını seçme olanağı kazandırılmıştır. Bu durum yerel demokrasi bakımından önemlidir. Ancak bu durumu daha etkin ve aktif hale getirebilmek için, il özel idarelerinin karar organı olan il genel

meclisi üyelerinin eğitilmiş ve yerel yönetimler alanında bilgi sahibi olması gerekir. Aksi durumda eğitilmiş ve yerel yönetimler alanında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmayan bir kişi, belli bir siyasi partinin mensubu olmasından dolayı aday gösterilebilir ve yerel halk tarafından seçilmesi durumunda ise, o yörenin halkını sıkıntılı günler bekliyor demektir. Genel olarak yerel halkın büyük çoğunluğunun il genel meclisi üyesi seçerken sadece oyunu belli bir siyasi parti yönünde kullandığı, oy verdiği meclis üyesi hakkında hiçbir bilgiye sahip olmadığı görülmektedir (Bulut ve Yılmaz, 2014:80). Bu durumun önüne geçilmesi, sadece dijital çağın getirdiği olanakları etkin bir şekilde kullanmakla mümkündür. Dijital çağ ile birlikte hayatımıza giren internet teknolojisinin getirdiği olanaklar sayesinde yerel halkın seçmiş olduğu il genel meclisi üyeleri hakkında bilgi edinilmesi kolaylaşmıştır.

İl özel idaresinin personelini vali atamaktadır. Personel atamaları ile ilgili konularda il genel meclisi haberdar edilir. İstihdam edilecek personelin sayıları ve niteliklerinin norm kadro esaslarına göre tespiti yapılır (Şengül, 2014: 69). Yapılan tespit sonunda, alınacak personel ve niteliği il özel idarelerinin web sitelerinde ilan edilir. İlan sonucunda gerekli niteliğe sahip birden çok personele il özel idarelerinin ulaşması mümkün olmuştur.

Türkiye'nin ilk il özel idaresi resmi internet sitesi Samsun İl Özel İdaresi tarafından yerel halkın erişimine açılmıştır (www.haberler.com, 2017). 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı "On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ve Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile Aydın, Balıkesir, Hatay, Denizli, Manisa, Malatya, Şanlıurfa, Trabzon, Tekirdağ, Kahramanmaraş, Muğla, Mardin ve Van illeri büyükşehir belediyesi statüsü kazanmış ve yasada 2013 yılında yapılan değişiklikle Ordu ilinin de büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşturulması ile Türkiye'deki büyükşehir belediye sayısı 30'a yükselmiştir (Kaypak ve Yılmaz, 2016:32). 6360 sayılı yasa

sadece Türkiye'deki büyükşehir sayısı ile ilgili düzenlemelere yer vermeyip özellikle yerel yönetimler alanında onların yapısını etkileyen birçok yeni düzenlemeler getirmiştir. Yapılan düzenlemeler arasında büyükşehir belediyesi olan illerdeki il özel idarelerinin kaldırılması da vardır. 6360 sayılı yasa ile Türkiye'deki il özel idare sayısı 51'e düşürülmüştür. Dolayısıyla, dijital dönüşüm ile halka daha iyi hizmet vermeye çalışan ve bahsi geçen Türkiye'nin ilk resmi il özel idaresi olan Samsun İl Özel İdaresi'nin de bu yasa ile tüzel kişiliği kaldırılarak kapatılmıştır.

Türkiye'de büyükşehir belediyesi olmayan illerde hizmet veren il özel idareleri, dijital çağın gelişimi ile birlikte kendilerini yenilemek, gelişime ayak uydurmak ihtiyacı hissetmişlerdir. Yerel halkın yerel yöneticilere en kısa sürede ulaşabilmesi ve yönetim hakkında bilgi edinilmesi adına, her il özel idaresinde kendi il ismi başlığı ile web siteleri oluşturulmuştur. İlgili web sitesinde; yerel halka yönelik yapılması gereken duyurular, il genel meclisi kararları, faaliyet raporları, il özel idaresinde bulunan müdürlükler ve bu müdürlüklere ait iletişim bilgileri ve duyuruları, halkın talep ve isteklerini belirtmelerine yönelik dilekçe oluşturulması, köy yolları hakkında bilgilendirmelerin yanında il ve ilçe tanıtımları gibi birçok bilgiye ulaşılma olanağı yer almaktadır. İl özel idareleri, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun 18. maddesi gereğince her yıl faaliyet raporu hazırlamak zorundadır. Hazırlanan faaliyet raporları da ilgili linke konulmakta ve internet aracılığıyla ulaşılabilir.

Teknolojik yenilikleri kullanarak halka hizmet vermeye çalışan il özel idarelerinin hangi alanda hangi eksiklerin olduğuna yönelik bilgileri değerlendirmesi kolaylaşmıştır. Diğer taraftan, il özel idaresinin, hizmet ve olanakları hakkında duyurulara sahip olunabilmesi için internet ve interneti kullanabileceği tablet, bilgisayar veya cep telefonu gibi teknolojik araçlara sahip olunması gerekir. Aynı şey karşı taraf için de söz konusudur.

Özellikle, kırsal kesimde yaşayan insanların birçoğunun internet kullanımı için bilgisayara ve gerekli teknolojik araçlara sahip olmayışı veya internetin ülkemizde yeteri düzeyde yaygınlaştırılmış olmamasından kaynaklı olarak ya da insanların alım gücünün olmaması gibi

olumsuz nedenler kırsal kesimde yaşayan halkın belirtilen konulardan haberdarlığı gibi düşünülmesine yol açmıştır. Aşağıda örnek bir il özel idaresinin web sitesinin görünümü verilmiştir.

Tablo 1: Elazığ İl Özel İdaresi Resmi Web Sitesi Görünümü

Anasayfa	Kurumsal	İl Genel Meclisi	İl Encümeni	Mevzuat	Müdürlükler
Vali	Vali	Meclis Başkanı	Encümen Başkanı	İl Özel İdare Kanunu	Destek Hizmetleri Md.
Genel Sekreter	Genel Sekreter	Başkan Vekili	Encümen Üyeleri	Kanunlar ve Tüzükler	Emlak ve İstimlak Md.
Duyurular	Genel Sekreter Yardımcısı	1.Başkan Vekili	Encümen Kararları	Yönetmelik ve Tebliğler	Hukuk Müşavirliği
İhaleler	Teşkilat Şeması	Kâtip Üyeler	Encümen Görevleri	İl Özel İdaresi İmza Yetkileri Yönergesi	İmar ve Kentsel İyileştirme Md.
KÖYDES	Vizyonumuz	Meclis Üyeleri			İnsan Kaynakları ve Eğitim Md.
Bütçe	Misyonumuz	Meclis Gündemi			Makine İkmal ve Bakım Onarım Md.
Performans Programı	İlkelerimiz	Meclis Kararları			Mali Hizmetler Md.
Sosyal Tesisler	Raporlar	Meclis Tutanakları			Plan Proje Yatırım ve İnşaat Md.
Araç Takip Sistemi	Kamu Hizmet Standartları	Denetim Komisyonu			Su ve Kanal Hizmetleri Md.
Karla Mücadele	İç Kontrol Eylem Planı	İhtisas Komisyonu			Tarımsal Hizmetler Müdürlüğü
Stratejik Plan	Etik Komisyonu	Komisyon Raporları			Yazı İşleri Md
Faaliyet Raporu					Yol ve Ulaşım Hizmetleri Md.
Bilgi Edinme ve İletişim					İlçe Özel İdareleri

Kaynak: www.elazigozelidaresi.gov.tr, 2017.

Tabloda görüldüğü gibi Elazığ İl Özel İdaresine ait ana sayfada; Vali ve genel sekreter hakkında bilgiler, duyurular, ihale ilanları, KÖYDES, bütçe, performans programları, sosyal tesisler, araç takip sistemi, karla mücadele, stratejik plan faaliyet raporu, bilgi edinme ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Yine kurumsal sekmesi tıkladığında; vali, genel sekreter, genel sekreter yardımcısı, teşkilat şeması, vizyonu, misyonu, ilkeleri, raporlar, kamu

hizmet standartları, iç kontrol eylem planı ve etik komisyonu ile ilgili bilgiler yer almaktadır. İl genel meclis sekmesine tıkladığında; meclis başkanı, bilgi edinme ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Diğer sekmelerde, tabloda görüldüğü gibi her sekmenin altında kişilerin ayrı bilgiye ulaşması olanağı sağlanmıştır. Dijital çağ ile gelen yenilikle, il özel idarelerinin kendilerini yeniledikleri görülmüştür. Halka daha yakın olma ve halkın kamu ihtiyaçlarının karşılanması yönünde hızlı

bir şekilde ihtiyaç tespitlerinin yapılmasını kolaylaştırmıştır. Yukarıdaki örnek Elazığ İl Özel İdaresi web sitesi gibi, Türkiye’de bulunan 51 il özel idaresi, kendilerine ait kısmen benzer ve kısmen farklı web sitelerine sahiptir. Dijital dönüşüm sonrası ortaya çıkan web siteleri sayesinde vatandaşların il özel idareleri ile ilgili bilgilere kısa sürede istenilen her zaman diliminde ulaşmasını kolaylaştırmıştır.

6. DİJİTAL ÇAĞDA BELEDİYELER

Türkiye’de belediyeler, tekli bir nitelik göstermemektedir. Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler olmak üzere iki çeşit yapıya sahiptir. Nüfusu 750 binden fazla olan belediyeler, büyükşehir belediyeleri, nüfusu belirtilen sayıdan düşük olanlar ise belediye olarak anılmaktadır. Belediyeler, 2005 yılında uygulamaya konulan ve halen yürürlükte olan 5393 sayılı yasaya göre hizmet vermektedir. Büyükşehir belediyeleri ise, 2004 yılında uygulamaya konulan 5216 sayılı yasaya göre halka hizmet vermektedir. Çağın ihtiyaç ve gereklerine göre zaman zaman bu yasalarda değişikliklere gidilmiştir.

Yerel halkla ilişkiler noktasında etkili olarak faaliyet gösteren belediyelerde, dünden bugüne pozitif anlamda birçok değişiklik gözlemlenmektedir. Yerel halkın her geçen gün bilinçlenmesi ile belediyelerin yapmak istedikleri şeylere ilişkin talep ve beklentileri de çeşitlilik göstererek artmaktadır. Belediye yöneticileri de, her gün yeni çalışmalar yaparak gündeme uyum sağlamaya çalışmaktadırlar (Çalışır, 2015:60).

Türkiye’de yerel yönetimlerin, özelde ise belediyelerin çözmesi gerekli olan temelde dört sorun vardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Çoruh, 2010:503):

- 1- Kaynakların yetersiz oluşu,
- 2- Tam anlamıyla özerk yönetimin olmayışı,
- 3- Sürdürülemez hizmetler,
- 4- Kaynakların etkisiz ve verimsiz olarak kullanımınıdır.

İyi bir hizmet için yeterli kaynak, olanak ve donanım olmalıdır. Ama belediyelerin öncelikle çözmesi gerektiği belirtilen dört temel sorun arasında yer alan ‘kaynakların etkisiz ve verimsiz olarak kullanımı’ sorununun çözülmesinin, diğer üç sorunun da çözümüne önemli katkı sağlayacağı üzerinde durulmaktadır. Belediye kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanımını sağlamak için de, dijital çağın getirdiği internet ve bilişim teknolojilerine yakın durmalı ve onlardan faydalanılmalıdır (Çoruh, 2010:503).

Halkla en tanışık yerel yönetim birimleri arasında yer alan belediyeler, yerel yönetimler arasında kendini en etkin olarak gösteren kuruluşlardır. Dijital çağ ile birlikte bu etkinliğini daha da üst safhaya taşıyan belediyelerin bulunduğu yer adı ile web siteleri oluşturulmuştur. E-devletin tamamlayıcı bir parçası e-belediye uygulamalarıdır. Vatandaşa ‘bir tık kadar yakın’ olabilmektedirler (Kaypak, 2010: 1508). Dijital dönüşümün getirdiği önde gelen yeniliklerden birisi olan, örnek olarak alınan Elazığ Belediyesi’ne ait web sayfası ve yerel halka sunduğu hizmetlere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 2: Elazığ Belediyesi Resmi Web Sitesi Görünümü

Anasayfa Güncel	Kurumsal	Hizmetler	Proje	Belediye Rehberi	Kent Rehberi	Yayınlar
Haberler	Başkan	Genel Hizmetler	Planlanan	Su ve Kanalizasyon İşlemleri	Sanal 360 Tur	Bültenler
Hizmetler	Yönetim Şeması	Çevre ve Sağlık Hiz.	Devam Eden	Ulaşım Rehberi	Tarih	Faaliyet Raporları
Meclis Kararları	Başkan Yardımcıları	Eğitim Hizmetleri	Tamamlanan	Emlak İşlemleri	Kültür	Kitaplar
Projeler	Meclis Üyeleri	E-Belediye Hizmetleri	Yenilenen	Beyanname Formları	Turizm	Dergiler

Anasayfa Güncel	Kurumsal	Hizmetler	Proje	Belediye Rehberi	Kent Rehberi	Yayımlar
İhale ve İlanlar	Encümen Üyeleri	İtfaiye Hizmetleri		İmar Ruhsat İşlemleri	Coğrafi Yapı	Gazete
Etkinlikler	Komisyonlar	Mezarlık Hizmetleri		İş Yeri Açma Ruhsatı	İlçeler	Performans Programları
Video Galeri	Müdürlükler	Park ve Bahçe Hiz.		Hizmet ve Tahsilat Nokta	Ekonomi	Yönetmelik
Foto Galeri	Yönetmelik.	Sosyo-Kültürel Hiz.		Cenaze İşlemleri	İl Hartası	Su Analiz Raporları
		Sportif Hizmetler		Evlendirme İşlemleri	Nüfus	
		Temizlik Hizmetleri		Alt yapı Koordinasyon	Sayılarla Elazığ	
		Tanıtım Hizmetleri		Yönetmelikler	Mahalle Muhtarı	
		Ulaşım Hizmetleri		Kalite	Kardeş Kentler	
		Veteriner Hizmetleri		Revizyon İmar Planı		
		Yol- Bakım Hizmetleri				
		Zabıta Hiz.				

Kaynak: www.elazig.bel.tr, 2017.

Web sayfasına ait tabloyu incelediğimizde; Ana sayfada, yerel halkın erişimine açık haberler, hizmetler, meclis kararları, projeler, ihale ve ilanlar, etkinlikler, video galeri ve foto galeri bilgi ve çeşitli görünümlere ulaşılır. Kurumsal sekmesi tıklanması ile başkan, yönetim şeması, başkan yardımcıları, meclis üyeleri, encümen üyeleri, komisyonlar, müdürlükler ve yönetmeliklerle ilgili bilgilere erişilir. Hizmetler kısmına erişildiğinde; çevre ve sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri, e-belediye hizmetleri, itfaiye, mezarlıklar, park ve bahçe, sosyal ve kültürel hizmetler, sportif, temizlik, tanıtım, ulaşım, veteriner, zabıta, yol ve bakım hizmetleri hakkında istenilen bilgiler edinilir. Projeler sekmesi tıklanarak; planlanan, devam eden, tamamlanan ve yenilenen projeler hakkında bilgiler alınabilir. Belediye rehberi, kent rehberi ve yayımlar sekmesi tıklanarak tabloda görülen birçok bilgiye erişilmesi ve bilgi edinilmesi kolaylaşmıştır.

Tabloda görüldüğü gibi, dijital çağın getirdiği yenilikler sayesinde yerel halk evinde otururken internet erişimi olan cep

telefonu, tablet, masaüstü bilgisayar gibi herhangi bir dijital çağ aracının kullanımı ile birçok bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedir. Bu görüntüsü ile belediyeler, şeffaf, hesap verir, vatandaş odaklı, hızlı kamu hizmetlerini tespit etme ve yerine getirme konularında yerel halka güven verme e-belediye hizmeti ile

vatandaşın günün her saatinde emlak vergi borcu öğrenme veya ödeme işlemlerini yerine getirme gibi birçok işlemlerini kolaylıkla yapabilme olanağı sağlamıştır. Dijital çağ, belediyelere çok sayıdaki kitleye ulaşılmasını ve hızlı ve kolay hizmet sunumunu sağlamıştır.

Bahsedilen kolaylıklardan faydalanılması ve modern teknolojilerin kent yaşamı ile tanıştırılmasını sağlamak için belirli kamusal alanlarda belediyelerin ücretsiz internet erişimini halka sunması gerekir. Bu tür faaliyetlerin, bazı belediyeler tarafından yapıldığı bazı belediyeler tarafından ise yapılmadığı veya kısıtlı alanlarda yapıldığı görülmektedir. Belediyelerin içinde olduğu bu dönüşüm süreci içinde, e-belediye hizmetinin başarısı, önemli ölçüde yerel

yönetim birimindeki yöneticilerin e-devlete olan yaklaşımlarına bağlıdır (Köseçik ve Karkın, 2004:123). E-belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde “teknoloji kültürü”nün özümsemesi, belediye çalışanlarınca benimsenmesi ve sahiplenilmesinden geçer. Vatandaşların taleplerine zamanında ve hızla karşılık verebilecek bir ‘e-kültür’ anlayışı yaygınlaştırılmalıdır (Kaypak, 2009:234). E-belediye uygulamaları, tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı olmaktan kurtarılmalı; yöneticilerin web sayfalarının kişisel kullanımları sınırlı olmalıdır (Kaypak, 2010: 1517).

7. DİJİTAL ÇAĞDA KÖYLER

Yerel yönetim birimleri arasında yer alan köy, geleneksel ve en küçük birim niteliğindedir. 1924 yılında kabul edilen Köy Kanunu, o tarihlerde nüfusun %85’inin ikamet ettiği köylere demokratik bir yönetim sistemi getirmiştir. Ancak, zaman içerisinde köylere götürülecek hizmetlerin merkezi yönetim tarafından üstlenilmiş olmasından dolayı, köy yönetimlerinin güçlendirilmesi yönünde bir çaba sarf edilmemiştir (Yeter, 1992:15-16). Nitekim 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı yasa ile büyükşehir belediyesi olan 30 ildeki köylerin tüzel kişiliği kaldırılarak mahalleye dönüştürülmüştür. Yapılan bu düzenleme yerelleşmeyi olumsuz yönde etkilemiş olup, teknolojik gelişmeler ve kitle iletişim araçları ile bu olumsuzluk giderilmeye çalışılmıştır (Belli ve Aydın, 2017: 411).

Köyün organları, köy derneği, ihtiyar heyeti ve muhtardır. Köyün karar organlarını, köy

derneği ve ihtiyar heyeti oluşturmaktadır. Yürütme görevini ise, muhtar üstlenmiştir. Köyde ikamet eden tüm seçmenler köyün derneğini oluşturmaktadır.

Köyler, bilgi iletişim teknolojilerini kullanma açısından hem belediye, hem de özel idarelerin oldukça gerisinde kalmaktadırlar. Köy muhtarlarının özel çabası ve bilgisayar temin edilmesi ile internet erişimi sağlanmakta ve köy ile bilgiler köye ait oluşturulan internet adresinde yer almaktadır. Eğer, sanal alana yönelik bir ilgi ve köylülerden gelen bir istek yoksa herhangi bir gelişme olmamaktadır. E-dönüşüm, sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi, kişi ve kurumlara bilgi ve hizmet sunması değil, bütünsel bir dönüşüm hareketidir (Kaypak, 2009:235). Köylere hizmet götürme birlikleri ve diğer yerel yönetimlerden destek gelmesi durumunda bilgi-iletişim sorunu bir ölçüde aşılabilecektir.

İnternet üzerinde yapılan araştırmada köylerin kendine has web sitelerine rastlanmamıştır. İnternette ‘yerelnet.org’ adresi ile bazı köylere ait bilgilere ulaşılabilir. Ancak bütün köylere ait bilgilere ulaşılamamaktadır. Örneğin Rize ili merkez ilçesine bağlı Akarsu Köyü, Çorum ili merkez ilçesi Ahmediye Köyü, Tokat ili merkez ilçesine bağlı Ahmetalan Köyü gibi birçok köy ile ilgili ayrıntılı bilgiler bulunmamaktadır. Türkiye’de köyler birçok faaliyetten mahrum kaldığı gibi dijital dönüşümden de mahrum kalmıştır. Örnek seçilen Kastamonu ili Tosya ilçesi Aşağı Kayı Köyüne ait bilgilere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 3: Kastamonu İli Tosya İlçesi Aşağı Kayı Köyü İstatistik Verileri

Soru/Değişken	Yanıt
Ahır ve Evin Aynı Binada Olduğu Haneler	120
Tuvaleti Konut içinde Olmayan Haneler	Hayır
Çöp Nereye Dökülüyor?	Çöplük Alanına
Köylü Yaylasına Çıkıyor mu?	Hayır
Köye Turist Geliyor mu?	Hayır

Soru/Değişken	Yanıt
Yabancıya Toprak Satışı var mı?	Hayır
Göç Eden Aileler var mı?	Evet
Onaylı Yerleşim Planı Var mı?	Hayır
Salma Usulü ile Para Toplandı mı?	Hayır
Pansiyonculuk var mı?	Hayır
İçme suyunun Kaynağı	İçme Suyu Şebekesi
Sağlık Hizmeti	Haftada bir gün doktor geliyor
İle Uzaklığı	95 km
İlçeye Uzaklığı	24 km
Başlıca Gelir Kaynakları	Tarım ve Hayvancılık
Kışlık Kullanılan Yakıtlar	Odun ve Kömür
KÖYDES Projesinden Yararlanılan Hizmetler	Yol ve Su

Kaynak: www.yerelnet.org, 2017.

Yukarıda verilen bilgilerin haricinde, köye ait fotoğraflar, köyün muhtarı, telefonu, e-posta adresi, köydeki araç sayısı, öğrenci, öğretmen, imam, çoban sayısı bilgilerinin yanında köyün sorunları ve yaşanan felaketler hakkında bilgiler yanında,

aşağıda belirtilen köye ait nüfus bilgileri gibi bilgilere ulaşılabilmektedir. Yerel net org. 2001 yılından itibaren yerel yönetimler hakkındaki veri ve belgelere ulaşılabilen bir web sitesidir.

Tablo 4: Kastamonu İli Tosya İlçesi Aşağı Kayı Köyü Nüfus Bilgileri

YIL	TOPLAM NÜFUS	KADIN	ERKEK
2012	448	247	201
2011	466	260	206
2000	609	325	284
1990	814	443	371
1985	1.101	569	532

Kaynak: www.yerelnet.org, 2017.

Yukarıda örneklem olarak alınmış olan köye ait güncel verilere ulaşılamamaktadır. Ancak köye ait il özel idaresi veya belediye gibi resmi bir web sitesine sahip olmuş olsaydı güncel verilere ulaşılması ve bu alanlarda yaşayan vatandaşların gerekli olan bilgi ve olanağa sahip olarak onların da kentte yaşayanlar gibi yaşamları kolaylaşabilirdi. Bu sorunun çözümü için köy muhtarlarının sorumluluğunda köylere ait resmi web siteleri oluşturulmalıdır.

Yıldız ve Güler (2008), internet üzerinde köy web sitesi olan 200 civarı köy üzerinde yaptıkları araştırmalarında, bu web siteleri

ile ilgili şu bulgulara ulaşmışlardır: Köy dernekleri tarafından oluşturulmuş köy web siteleri, köyden kente ya da yurtdışına göç etmiş köylülerin ihtiyaçlarına yönelik hazırlanmıştır ve temelde köyden uzakta olan kuşakların köyle bağlarının kopmaması amacını taşımaktadır. Genellikle köyün dışında yaşayan köylüler tarafından kurulan ve işletilen bu sitelerde, dolaylı da olsa bağlantılar (linkler) vasıtasıyla vatandaşların popüler e-Devlet bilgi ve hizmetlerine yöneltilmesi sağlanmaktadır (Yıldız ve Güler, 2008:12). Köy web sitesini ziyaret eden bir köylü, ziyaretini o amaçla gerçekleştirmediği olsa

da, e-Devlet uygulamaları hakkında bilgi edinmek ve bu uygulamalara erişmek fırsatını da yakalamış olmaktadır. Böylesi bir durumda, kırsal kesimde yaşayan veya köyünden göç etmiş olanlar, köyleri hakkında bilgi edinebilir ve yapılması gerekenler hakkındaki düşüncelerini iletme olanağına kavuşmuş olurlar. Ayrıca köyün ihtiyaçlarına yönelik, yurtiçi veya yurtdışındaki vatandaşların yardım edebilme olanağı sağlanır.

8. SONUÇ

Dijital dönüşüm öncesi, yerel halkın taleplerinin tespit edilmesi ve karşılanması noktasında yetersiz bir yapıya sahip olan yerel yönetimler, dijital dönüşüm sonrası özellikle 2000'li yıllardan sonra kendini yenileyerek daha dinamik bir yapıya bürünmüştür. Dijital çağ, yerel yönetimlerin halka hizmet sunma noktasındaki faaliyetlerini hem hızlandırmış, hem de kolaylaştırmıştır. Yerel yönetimlerde daha etkin, şeffaf ve katılımcı bir sistem oluşturulması için, bilgi-iletişim teknolojileri arasında büyük öneme sahip olan internet ve internet üzerinde verilen kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması gerekir. Yerelde internet kullanımının yaygınlaştırılması adına, kamuya açık alanlarda ücretsiz internet hizmetlerinin verilmesi durumunda; daha fazla kitlenin yerel yönetimler üzerinde denetim kurma, çözüm oluşturma ve iletişim aracı olarak kullanımı ile demokrasinin gelişmesine önemli katkı sağlanmış olacaktır.

Dijital çağın getirilerinden daha fazla kitlenin faydalanması için telefon bilgi hatları yaygınlaştırılmalıdır. Yerel yönetim birimlerine ait kurumsal bilgilerin depolanması ve saklanması durumunda yetkili olmayan kişilerin ulaşmasını engelleyici önlemler alınmalıdır. Yerel yönetimler, web sitelerini sürekli olarak güncellemelidir. Yerel yönetimlerde dijital çağın getirdiği yeniliklerin hissedilebilmesi için teknolojik altyapı mali kaynak sorunlarının giderilmesi ve düzenli bir şekilde eğitim seminerlerinin yerel yöneticilere ve yerel halka verilmesi önem

arz etmektedir. Bu sayede, dijital çağın getirdiği yeniliklerin toplumsal yaşama uyarlanması kolaylaşmış olacaktır. Tüm iletişim araçlarını etkin kullanabilecek, değişimi takip edebilecek, yenilikleri devam ettirebilecek ve güncel uyum sağlayabilecek donanımlı personel bulundurulması ve yetiştirilmesi gereklidir. Yerel halk ile eşzamanlı olarak iletişimde bulunulmalıdır. Yerel yönetimlerde bilgisayar kullanmasını bilmeyen yerel halk için açılan kurs sayılarının artırılması, yerel halkın, kendi yerelinde, ülkesinde ve dünyada olup bitenlerden haberdar olarak, kendi yereli için edindiği bilgileri uygulama aşamasında yönetimlere katkıda bulunmasını, yerel yönetime katılımında halkın etkinliğine de katkı sağlayacaktır.

Dijital çağın nimetlerinden yerel yönetimlerin tamamı yeteri düzeyde faydalanmamaktadır. Özellikle bir yerel yönetim birimi olan köyler, birçok konuda geride kaldığı gibi, bu durumdan da yeteri düzeyde faydalanmamaktadır. 6360 sayılı yasanın hayatımıza girmesi ile büyükşehir belediyesi olan illerdeki köylerin tüzel kişiliğinin kaldırılarak mahalleye dönüştürülmüş olması; köy yönetiminin kendi olanakları ile yapabileceklerini yapma potansiyelini elinden almıştır. Şimdi mahalleye dönüşen köyler, gerekli hizmeti büyükşehir belediyelerden beklemektedir. Büyükşehir belediyelerde bulunan mahalleye dönüştürülen köyler mi, yoksa halen büyükşehir belediyesi bulunan köyler mi daha çok dijital çağın nimetlerinden faydalanacak bunu zaman gösterecektir. Ancak bir an önce yapılması gereken, eskiden köy olan mahalleler ve şu an köy statüsü devam eden yerleşim alanlarına ait web sitelerinin resmi olarak kurulmasıdır. Dijital çağın getirdiği yeniliklerin özellikle kırsal kesimde yaşayan insanlara anlatılması ve öğretilmesi gerekir.

Bilgisayar, ücretsiz internet ve kullanımı hakkında bilgilendirmeye yönelik eğitimler verilmelidir. Radyo veya televizyon kanallarından teknolojik yenilikler ve kullanımı hakkında bilgilendirmeler yapılabilir. Dijital çağ araçlarını (Bilgisayar, tablet, cep telefonu, internet...)

kırsal kesimde yaşayanlara ucuz fiyata verilerek, yerel halkın da dijital çağın getirdiği olanaklardan faydalanması sağlanmış olur.

Teknolojik yeniliklerin kırsal kesimde yaşayan halka yeteri düzeyde öğretilmesi ve kullanmalarının sağlanması yönünde eğitimlerin verilmesi ile köylerin en büyük sorunları arasında yer alan göç sorunun da önüne geçilebilir ve kentlerden kırsala dönüş sağlanabilir. Bunlarla beraber, ülkemizde azalım eğiliminde olan hayvancılık ve tarımsal faaliyetlerin de artacağı kanısındayız.

KAYNAKÇA

1. AÇIKGÖZ, Z. (2011). İl Özel İdarelerin Yeniden Yapılandırılması, 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
2. AYDIN, A. Hamdi (2017). Türk Kamu Yönetimi Sistem-Örgütsel Yapı-Sorunlar, Geliştirilmiş ve Genişletilmiş 7. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
3. BELLİ, A., AYDIN, A. (2016). “6360 Sayılı Yasa ile Kapatılan Belde Belediyelerinin Hizmette Etkinlik, Verimlilik ve Temsil Sorunsalı Üzerine Bir Alan Araştırması: Ösen Belediyesi Örneği”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (43): 1698-1713.
4. BELLİ, A., AYDIN, A. (2017). “6360 Sayılı Kanun ve Yerelde Merkezileşme”, The Journal of Academic Social Science (JASSS), 2 (55): 401-413.
5. BULUT, Y. (2000). “Büyükşehirlerde Katılımlı Yönetimin Hayata Geçirilmesinde Rol Oynayan Etmenler”, Muğla Üniversitesi SBE Dergisi, 1(1): 1-17.
6. BULUT, Y., YILMAZ, V. (2014). “Türkiye’de İl Özel Yönetimleri ve Geleceği”, s. 76-82, (Ed.) Genç, Fatma N., KAYFOR XII Bildiriler Kitabı, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
7. ÇALIŞIR, G. (2015). “Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Belediyelerde Sosyal Ağların Kullanımı”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 24 (4): 59-93.
8. ÇORUH, M. (2010), “Kent Kaynaklarının Etkin ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının (KBIA) Etkileri”, Akademik Bilişim 10-XII Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Muğla Üniversitesi, s. 503-508.
9. EREN, V. (2011), “Belediye Yöneticilerinin Yerel Yönetim Reformları Hakkındaki Algıları” Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8 (16): 89-111.
10. GÜNAL, B. (1993), Açıklamalı İl Özel İdaresi Mevzuatı, Damla Ajans, İstanbul.
11. HENDEN, H. B., HENDEN, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (14): 48-66.
12. KARKIN, N., ÇALHAN, H. Serhan (2011). “Vilayet ve İl Özel İdare Web Sitelerinde E-Katılım Olgusu”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (13): 55-80.
13. KAYPAK, Ş. (2009). “Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansıması”, s. 215-234, (Ed.) YUMUŞAK, İ. Güran, 7. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı, 30 Ekim 1 Kasım 2009, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
14. KAYPAK, Ş. (2010). “E-dönüşüm Sürecinde e-devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması”, s.1504-1521, (Ed.) YUMUŞAK, İ. Güran, 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi 28-31 Ekim 2010 Bildiriler Kitabı, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

15. KAYPAK, Ş., YILMAZ, V. (2016). “Hatay Büyükşehir Yapılanma Sonrasında Çevre Sorunlarına Yaklaşım ve Çevre Düzenlemeleri”, Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (1): 25-50.
16. KELEŞ, R. (2006). Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, 5. Baskı, İstanbul.
17. KÖSECİK, M., KARKIN, N. (2004). “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E- Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, Türk İdare Dergisi, (443): 119–139.
18. TOPRAK, Z. (2006). Yerel Yönetimler, 6. Basım, Nobel Yayım Dağıtım, Ankara.
19. TOPRAK, Z. (2014). Yerel Yönetimler”, 9. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
20. YETER, E. (1992). “Yerel Yönetimler Üzerine Düşünceler” Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 1 (4): 13-21.
21. YILDIRIM, U. ve ÖNER, Ş. (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E- Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET, 3 (1): 49-60.
22. YILDIZ, M. (1999). “Yerel Yönetimde Yeni Bir Katılım Kanalı İnternet: ABD’de ve Türkiye’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8 (4): 144-156.
23. YILDIZ, M., GÜLER, Z. (2008). İnternet'teki Köyler: Hazırlayanlar, Kullananlar ve İşlevleri, Turhan Kitabevi, Ankara.
24. <http://sgb.kulturturizm.gov.tr/TR,15252/turkiyede-internet-kullanimi-yuzde-1750-artti.html>, 08.10.2017.
25. <http://www.dijitalajanslar.com/İnternet-ve-sosyal-medya-kullanici-istatistikleri-2017/> 08.10.2017
26. <http://www.elazig.bel.tr/>, 05.10.2017.
27. <http://www.elazigozelidaresi.gov.tr/> 05.10.2017.
28. <http://www.yerelnet.org.tr/koyler/Koy.php?koyid=251130> 06.10.2017.
29. <https://www.haberler.com/samsun-il-ozel-idaresi-nin-resmi-internet-sitesi-3257724-haberi/>, 10.10.2017.
30. Resmi Gazete, 4 Mart 2005, 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 25745 sayılı.

E-DEVLET VE E-BELEDİYE: KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE TÜRKİYE'DE BELEDİYE WEB SİTELERİNE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALARIN İNCELENMESİ¹

LITERATURE SCREEN OF CONCEPTUAL ANALYSIS OF E-GOVERNMENT AND E-MUNICIPALITY TERMS AND MUNICIPALITY WEB SITES IN TURKEY

Mehmet MECEK*

* Öğretim Görevlisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO, meceklife@gmail.com

ÖZ

Bu çalışmada "e-Devlet ve e-Belediye uygulamalarının temel içeriği, kapsamı ve sınırları ne olmalıdır?" sorusuna bir cevap aramaktadır. Bu bağlamda tarihsel süreçte yapılmış olan tanımlar bir araya getirilerek, tüm disiplinleri belirli ölçüde kapsayıcı ve ihtiyaca cevap verici bir kapsam (tanım) oluşturulmuştur. Böylelikle dijital (elektronik) kamu yönetimi politikalarının ve bu politikalar kapsamında gerçekleştirilecek uygulamaların daha iyi oluşturulması, uygulanması, anlaşılması ve aktarılmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca yerel düzeyde dijital kamu hizmetlerinin sunulmasına aracılık eden belediye web sayfalarının ve e-belediye uygulamalarının tanıma ve tanıtma faaliyetlerine uygun, daha katılımcı, hukuki, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir ve etkin bir hale getirilmesine; bu konuda belirli bir standart oluşturulmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Özellikle bu konuda yapılan çalışmaların bir araya getirilerek bu konuda daha optimal kriterlerin geliştirilmesine etki edeceği düşünülmektedir. Bu çalışma ile e-belediye modülleri ve belediye web sayfaları ara yüzlerinin birbirinden çok farklı olduğu, bu durumun da belediyeyle ilişkili paydaşların kullanım alışkanlıklarının yerleşmesine olumsuz bir etki oluşturduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, e-Belediye, e-Hizmet, Belediye Web Sayfası, Literatür Taraması

Jel Kodları: H70, H73, R28, Z18.

ABSTRACT

Our research is looking for an answer to the question of what the basic content, scope and boundaries of e-Government and e-Municipality applications should be. In this regard, as already mentioned, by combining the definitions that have been made in the historical process within this context, a scope (definition) covering all the disciplines has been created to provide a certain coverage and response. In this way, it is aimed to contribute to the better formation, implementation, understanding and transfer of digital (electronic) public administration policies and practices to be carried out within these policies. It is also predicted that this research will contribute to making the municipality web-sites and e-municipality applications -which mediates the presentation of the digital public services at the local level- more suitable for recognition and promotion activities, more participatory, legal, transparent, controllable, accountable, and effective. Additionally, it is anticipated that our research will contribute to the establishment of a specific standard in this respect and the fact that the researches done in this particular context will be brought together will affect the development of more optimal criteria in this respect. This study found that the interfaces between the e-municipality modules and the municipal web pages are very different from each other, which has a negative effect on the settlement of the usage habits of the municipality-related stakeholders.

Keywords: e- Government, e-Municipality, e-Service, Municipality Web-Site, Literature Search

Jel Codes: H70, H73, R28, Z18.

¹ Bu çalışma 1-4 Kasım 2017 tarihleri arasında Süleyman Demirel Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilen KAYFOR'15 (Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu)'nda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Devletin varlık sebeplerinin başında güvenliği, adaleti, toplumsal barışı ve güveni tesis etmek ile eğitim, sağlık, ulaşım, alt ve üst yapı hizmetlerinin yerine getirilmesi gibi klasik kamu hizmetleri yer almaktadır. Ancak başta küreselleşme ve bilgi - iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler nedeniyle vatandaşların başta devlet olmak üzere kamu kurum ve idarelerinden beklentileri çok yönlü olarak sayı ve tür olarak artmış, çok daha nitelikli hale gelmiştir. Örneğin devletin piyasa içerisinde bizzat girişimci olup olmaması ya da piyasaya ne kadar müdahalede bulunması gerektiği tartışmaları yerine girişimcilik ruhunun nasıl ortaya çıkartılabileceği, bu kapsamda fiziki, teknik, psikolojik, ekonomik ve sosyo-kültürel ortamın ne şekilde tesis edilmesi gerektiği gibi yeni tartışma konuları ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin sunumunda artık klasik bir hizmet sunumu anlayışı yerine "yeni kamu yönetimi işletmeciliği" ve "yönetişim" gibi anlayışlar (modeller, uygulamalar, vs.) hayata geçirilmiştir. Kamu hizmetinin sunumunda en önemli aktör hizmeti sunan kurum ya da idare iken, artık hizmet alanlar (özel/tüzel kişiler), hizmet sunumunda görevli olanlar (kamu personeli), hizmet sunumuna doğrudan ya da dolaylı olarak katkı sunan sivil toplum kuruluşları veya gönüllüler ile hizmet sunumundan etkilenen diğer kamu kurum ve idareleri de "paydaş" olarak eşdeğer bir aktör olmuşlardır.

Genelde devlet ve özelde de tüm kamu kurum ya da idarelerinin varlık sebebi olan kamu hizmeti/hizmetleri; "yasa koyucu ve/veya yasa koyucunun ihdas ettiği yetkiye dayanarak siyasi organlar tarafından tatmininde kamu yararı veya çıkarının olduğu kabul edilen asli ve vazgeçilmez nitelikteki genel ve ortak bir gereksinimin (ihtiyacın) devlet, mahalli idareler ya da diğer kamu tüzel kişilerin ve/veya bir kamu tüzel kişisinin denetim ve gözetimi altında özel hukuk tüzel kişilerin ihtiyacı duyulduğu alanlarda düzenli, sürekli ve istikrarlı bir şekilde topluma sunulmasına yönelik faaliyetler" (Mecek vd., 2015:486),

olarak tanımlanmaktadır. Kamu idare ve kurumlarınca bilgi - iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak kaynak tasarrufu sağlamak, tahsilatı arttırmak, çok daha etkin, verimli, şeffaf, hukuka uygun, kesintisiz, demokratik ve katılımlı bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirebilmek için elektronik hizmet (e-hizmet) uygulamaları hayata geçirilmektedir.

Elektronik hizmet (e-hizmet); kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi ifade etmektedir (Parlak ve Sobacı, 2012:247). E-Hizmet uygulamaları ulusal düzeyde "e-Devlet", yerel düzeyde de "e-Belediye" olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılan literatür çalışmalarında E-Devlet ile ilgili temel sayılabilecek bazı çalışmalar başta ABD ve İngiltere gibi ülkelerde 1950'li yıllardan sonra başlamış olsa da modern anlamda birbirine entegre modüllerin ve eş zamanlı (online) interaktif uygulamaların bir bütün olarak 2000'li yıllarda yaygınlaştığı tespit edilmiştir. Literatürde e-Devlet kavramının kullanılması da 1990'lı yıllarda başlanmış olmakla birlikte, kavramın olgunlaşması ve yaygınlaşması yine 2000'li yılların başında gerçekleşmiştir. E-Devlet ile ilgili sunulan hizmetlerin türü, çeşitliliği, etkinliği ve yaygınlığı açısından birçok farklılıklar/eksiklikler bulunsa da Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının da yakın zamanlı gelişme gösterdiği görülmektedir (Mecek, 2017).

E-devlet ve e-belediyecilik gibi interaktif uygulamalar sadece prestij sağlayan ve maliyet azaltan bir kamu hizmetleri sunum şekli olmayıp; profesyonel, akılcı, şeffaf, denetlenebilir, katılımcı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışının da temel gereklerindedir. Bu nedenle de kamu hizmetinin paydaşı olan vatandaşlar başta olmak üzere tüm kamu ve özel hukuk kişiler hatta kamu hizmetini bizzat sunan birimler için zaman, enerji ve insan kaynakları gibi alanlarda tasarruf sağlayarak, maliyetlerin azalmasına, hizmet

sunumunun hızlanmasına, hizmete erişimin daha kaliteli ve etkin olmasına katkı sağlamaktadır (Mecek, 2017).

2. E-DEVLET VE E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Teknolojinin özellikle internet kullanımının yaygınlaşması, artan vatandaş talepleri, kurumsal imajın ve hizmet kalitesinin yükseltme düşüncesi, kurumsal tanınırlığın artırılması, halkla ilişkilerin daha etkin hale getirilmesi, önemli bilgilerin daha geniş kitlelerle paylaşılabilmesi, kamuoyu araştırmalarının daha az maliyetle ve etkin bir şekilde yapılabilmesi, toplam maliyetlerin azaltılması, tahsilat oranının yükseltilmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, katılım ve şeffaflık arzusunun artması ile kamu hizmetlerinin sunumundaki etkinliğin artırılması gibi unsurlar belediyeleri, dijital (elektronik) dünyaya adım atmaya itmiştir.

Türkiye'de en küçük belde belediyelerinden milyon nüfuslu büyükşehir belediyelerine kadar hemen hemen tüm belediyeler kendisine ait bir resmi web sitesine sahiptir. Ancak "e-belediyecilik" kavramının, sadece web sitesini kurmak olmadığı açıktır (Henden ve Henden, 2005:61). Web sitesi üzerine ara yüzü ya da linki yerleştirilen birçok interaktif uygulama ve bağlantı e-belediyeciliğin tamamlayıcı unsurlarıdır. Kaldı ki bugün birçok belediyeye ait web sayfasının da işlevselliğini yitirdiği, içerisinde herhangi bir interaktif uygulamayı barındırmadığı, bazı günler bir kişinin dahi ziyaret etmediği, güncellemelerin yapılmadığı, hatta erişiminin sağlanamadığına bile şahit olunmaktadır. Dolayısıyla güvenli, güncel, interaktif ve kolay kullanıma sahip olma özelliklerinden yoksun bir web sitesinin varlığı e-belediyeciliğin varlığına işaret etmez.

Türkiye'deki e-belediye uygulamaları arasında çok büyük uçurumlar olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle büyük ölçekli

belediyeler çeşitli bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hem kendi yönetsel etkinliklerini artırma hem de vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma yolunda önemli adımlar atmışken, başta küçük ölçekli belediyeler olmak üzere birçok belediyede bu konunun stratejik önemi henüz kavranmamış ve gerekli adımlar atılmamıştır (Karakaya Polat, 2006:9). Bu farklılıkların yaşanmasındaki en temel nedenler; e-belediyecilik hizmetlerinin faydaları ve güvenilirliği konusunda yeterli bilincin oluşmaması, hizmete olan talebin yetersizliği (kamuoyunun eksikliği), belediye başkanlıklarının e-belediyecilik konusundaki isteksizlikleri, mali kaynak yetersizliği, insan kaynakları yetersizliği, mevzuat eksikliği, alt yapı yetersizliği ve donanım eksikliği olarak ifade edebiliriz.

Türkiye'de belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanması ve bu konuda uygulamalar yapması konusunda yol gösterici nitelikte herhangi bir yasal düzenleme ya da ulusal bir form (şablon - çerçeve) bulunmamaktadır (Karakaya Polat, 2006:9). Bu nedenle de yapılan uygulamalar birbirinden çok farklıdır². Uygulamada bazı ortak formların oluşturulması, e-belediyecilikle ilgili kalite standartlarının oluşturulması, interaktif uygulamalarının güvenlik ve e-devlet uyumunun sağlanması son derece önemlidir.

İngiltere, dağınık ve eşit olmayan uygulamaları önlemek için "Yerel Demokrasi için Ulusal Proje"yi (National Project on Local e-Democracy) hayata geçirmiştir. Proje kapsamında e-belediye

² İçişleri Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen "yerelnet" uygulaması ilgili yerel yönetimlerin yönetici bilgilerini, yerel idarenin merkeze olan uzaklığını, meclis üyesi sayısını, sahip olduğu yolların ne kadarının asfalt ve ne kadarının stabilize olduğu, çöp toplama şekli, atık dönüşümünün olup olmaması, içme suyu bilgileri, mevcut borç durumu gibi bazı yüzeysel bilgileri kapsamaktadır ve içerisinde e-belediyeciliğe ışık tutacak, ortak nitelikli herhangi bir interaktif uygulamayı barındırmamaktadır. Bu nedenle ortak bir standart, form, düzenleme, vs. olarak kabul edilemez.

konusunda kılavuz olabilecek bazı uygulama ve standartları belirlemek için yerel yönetimlerle birlikte ortak çalışmalara başlanılmıştır. Hükümet standartları belirleyen ve yerel yönetimlere empoze eden bir yaklaşım yerine, yerel yönetimlerle işbirliği içinde e-belediye uygulamalarının neler olabileceğini araştırma yoluna gitme yolunu tercih etmiştir (Karakaya Polat, 2006:9). Merkezi idarenin ve yerel idarelerin tam katılımlı ve eşgüdümlü çalışmaları e-belediye alanında ortak standart ve formların en ideal şekilde hayata geçmesinde önemli etken olmuştur.

Türkiye'de belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanmalarındaki yetersizlik ve farklılıkların bir diğer nedeni de kaynak problemdir. Öncelikle bu sistemlerin oluşturulması ya da satın alınması belirli bir maliyeti gerektirmektedir. Ancak özellikle kasaba belediyelerinin önemli bir kısmı bu maliyeti karşılayacak bütçeden yoksundur. Daha realist bir ifadeyle, daha öncelikli harcamaları bulunduğu için bu konuda bütçeden harcama kalemi oluşturamamaktadırlar. İçişleri Bakanlığı tarafından kaynak sorunu yaşayan belediyelere alt yapı, donanım, domain, hosting, hazır modüller, tasarım, personel eğitimi, vd. konularda destek sağlanması mevcut sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır. Bu durumda e-belediye hizmetlerini takip edecek personelin yani insan kaynaklarının da eğitimi gerçekleştirilebilmiş olacaktır. E-belediyeleşimin daha iyi anlaşılabilmesi açısından, bu hizmetin temelini oluşturan ve ulusal düzeyde hizmet sunan e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verilmesi isabetli olacaktır.

2.1. E-Devlet Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Literatürde "dijital devlet", "internetleştirilmiş devlet", "online devlet", "çevrimiçi devlet", "kablolu devlet", "akıllı devlet", "sanal devlet", "her yerde aynı anda olabilen devlet", "bağlı devlet" ve "mobil devlet" gibi kavramlarla da ifade edilen "elektronik devlet (e-devlet)" kavramı, terimsel olarak ilk kez 1993

yılında "ulusal performans araştırması" kapsamında ABD'de kullanılmış (Misra, 2007:23'dan akt.: Maraş, 2011:122) ve sonrasında "Access America" adlı bir e-devlet programı/portali oluşturma çalışmaları başlatılmıştır. Program kapsamında "firstgov" adlı internet portalı tasarlanarak 2001 yılında hizmete sunulmuştur (Uçkan, 2003:75). Ancak ABD'de kamu hizmetlerine tek bir ekrandan, tek duraklı erişim uygulaması 2000 yılı Eylül ayı itibarıyla uygulanmaya başlatılmıştır (İnce, 2001:44). E-devletin kamu örgütlerinin hizmete dönüş yapılması üzerindeki potansiyel rolünün farkına varılmasının en erken örnekleri, elektronik devleti daha iyi ve daha az maliyetli hizmet üreten bir kamu yönetimi yöntemi olarak tanımlayan 1993 Gore Raporu ve İngiltere'de 1996 yılında yayınlanan "Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap" adlı çalışmalardır (Güngör, 2007:129).

E-devlet ile ilgili gelişmeler dikkate alındığında, kavramın kullanılması her ne kadar 1990'lı yıllarda olsa da, fiilen hayata geçirilmesi ve mevcut uygulamaların test edilerek sonuçlarının değerlendirilmesi 2000'li yıllarda belirgin hale geldiği gözlemlenmektedir.

E-devletin, yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde gerçekleştirdiği ilk uygulamalar Almanya'da Duisburg'da, Hollanda'da Tilburg'da, Danimarka'da Farum'da, İngiltere'de Braintree'de ve ABD'de Phoenix'te olduğu gibi daha çok yerel yönetimler düzeyinde denenmişlerdir (Şat, 2008:212).

E-devlet kavramına bazı yazarlar tarafından çok geniş bir perspektiften ele alınarak adeta "tüm sorunları çözen bir sihirli değnek" (Al ve Alodalı, 2008:1206) ya da "bir kurtarıcı" (İnce, 2001:21) olarak görülürken; kimi yazarlarca da çok dar bir kapsamın içine hapsedilmiştir. Ndou (2004:3)'ya göre "e-devlet" kavramı farklı kişiler için farklı anlamları ifade etmektedir. Kimi araştırmacılar e-devleti basit dijital devlet bilgileri veya vatandaşlarla dijital işlemler yapmanın bir yolu olarak

tanımlanmaktadır, kimileri için ise e-devlet sadece siyaset ve devlet konuları hakkında bilgiler sunulmuş bir web sitesinin oluşturulmasından ibarettir. E-devlet uygulamalarının içeriksel olarak bu dar kalıplarda ifade edilmesi yani kavram, süreç ve işlevlerinin olması gerekenden çok daha az anlaşılması ve bu tarz dar tanımlarla çerçevesinin çizilmesi, e-devletten sağlanabilecek kazanımları sınırlamakta olup, pek çok e-devlet uygulaması girişiminin başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olmaktadır (Ndou, 2004:3'dan akt.: Acılar, 2012:128). Bu sebeple öncelikle e-devlet kavramının tanımlanarak, içeriksel ve fonksiyonel olarak genel sınırının çizilmesi yararlı olacaktır.

E-devlet kavramının başta kamu yönetimi, idare hukuku, halkla ilişkiler, enformatik ve mühendislik bilimleri olmak üzere tüm bilim dallarını kapsayıcı ve herkes tarafından kabul gören, açık, anlaşılır, net ve genel bir tanımı bulunmamaktadır. Ülkeden ülkeye, disipline ve içinde bulunulan zamana ve şartlara göre birbirinden farklı tanımlara rastlanılabilmektedir. E-devlet kavramının ortaya çıkması, terimsel olarak ifade edilmesi, çeşitli disiplin ve uygulamaların etkisiyle geçirdiği tarihsel sürecin daha iyi anlaşılabilmesi açısından akademik yazında yer alan bazı e-devlet tanımlarını kronolojik olarak bir tabloda birleştirecek olursak;

Tablo 1: E-devlet Kavramının Tarihsel Gelişimi

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
1998	George LAWSON	Daha fazla çıktının daha az girdiyle tek durakta sağlandığı ve gücün halka transfer edildiği bir çalışma şeklidir.
2000	M. H. SPRECHER	Devletin vatandaşlar, işletmeler ve diğer devletler ile arasında olan işlemleri basitleştirmeye ve otomatikleştirmeye yardımcı olan bir teknolojidir.
2000	Subhash BHATNAGAR	Devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2000	Grady MEANS ve David SCHNEIDER	Devlet kurumları ile bu kurumların bilgi ve bilgi hizmetlerinin üreticileri ve tüketicileri arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkilerdir.
2001	Birleşmiş Milletler (UN) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA)	Vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun biçimde internet odaklı faaliyetler bütünüdür. Devletin, vatandaşla kamu sektörü arasındaki ilişkiyi, iyileştirilmiş, verimli, mali açıdan etkin hizmet ve bilgi aracılığıyla iyileştirmeye yönelik kesintisiz bir taahhüdüdür.
2001	Karen LAYNE ve Jungwoo LEE	Kamu idarelerinin kamu bilgisine kolayca erişebilmesi ve vatandaşa, özel hukuk kişilerine, diğer kamu birimlerine, vs. hizmet verebilmesini sağlamak için özellikle web tabanlı internet olmak üzere teknolojik uygulamalar yapmasıdır.
2001	Frank ROBBEN	Yönetim fonksiyonunun ve hizmet sunumunun enformasyon teknolojileri, internet ve iletişim ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin dönüşümüyle sürekli olarak iyileştirilmesidir.
2001	Mark HOWARD	Kamu yönetiminde gerçekleştirilen her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer işlevleriyle ilgili etkileşimlerin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracılar olmadan kullanılabilir hale gelmesidir.
2001	Clay G. WESCOTT	bilgi ve iletişim teknolojisinin yönetimde etkinliği ve verimliliği artırmak, hizmetleri daha elverişli bir şekilde kolaylaştırmak, halkın bilgiye daha mükemmel bir şekilde ulaşmasını sağlamak ve yönetimi vatandaşlara karşı daha hesap verebilir kılmak için kullanılmasıdır.
2001	Paul WALLER, Peter LIVESEY ve Karin EDIN	İnternet, iletişim ve diğer enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıyla, vatandaşların demokratik süreçlere katılımını sağlayacak ve katılım düzeyini arttıracak imkanlar sunan ve hükümetin/parlamentoların temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
		deneyimlerine ulaşması sonucu ile demokrasiyi güçlendiren bir yönetim metodudur.
2001	Arthur ANDERSEN	Kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan hız, performans ve verimlilik artışının yanı sıra maliyetlerin azalmasının en üst düzeyde sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modelidir.
2001	N. Murat İNCE	Temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir.
2001	Yılmaz KARAKOYUNLU	birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür
2002	Dünya Bankası (World Bank)	Kamu idarelerinin enformasyon teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir.
2002	Pasifik Uluslararası Politika Konseyi (Pacific Council on International Policy)	daha verimli ve etkili devlet oluşturmak, daha erişilebilir devlet hizmetlerine olanak sağlamak, bilgiye daha fazla kamu erişimi sağlamak ve vatandaşlar için devleti daha fazla hesap verebilir kılmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaktır.
2002	M. Jae MOON	Devlet (kamu) hizmetlerinin üretim ve sunumunun bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilmesidir
2002	Zhiyuan FANG	Kamu idarelerince web tabanlı internet uygulamaları başta olmak üzere en yeni iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması; vatandaş ve iş dünyasının kamu bilgi ve hizmetlerine daha kolay erişiminin sağlanması; hizmet kalitesinin geliştirilmesi; demokrasinin geliştirilebilmesi için daha büyük fırsatlar sağlanması gibi amaçlarla kullandıkları bir yöntemdir.
2002	Mark LA VIGNE	İdari bilgi ve kamusal hizmetlere internet ya da diğer dijital araçlarla ulaşabilmektir.
2002	Noureddine BOUDRIGA ve Salah BENABDALLAH	devletin sunduğu hizmetlerin vatandaşların herhangi bir zamanda diledikleri yerden ulaşabilecekleri ve devlet içi örgütlerin güvenli olarak bilgi paylaşacakları şekilde çevrimiçi hale getirilmesidir
2002	Peter HERNON, Harold C. RELYEA, Joan F. CHEVERIE ve Robert E. DUGAN	Devletin bilgi ve hizmetlerine erişimi ile bu bilgi ve hizmetleri vatandaşlara, iş dünyasına, kamu personeline ve diğer birimlere sunmak için devletin teknolojiyi, özellikle de interneti kullanmasıdır.
2002	Türkiye Bilim Şurası	kamu kurum/kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılarak performans ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modelidir
2002	Mete YILDIZ	temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetin iletiliminin dağıtımının bilgi ve iletişim teknolojileri ve internet yoluyla yapılmasıdır
2002	Murat ERDAL	Birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür.
2002	Cevdet Alptekin KAYALI ve Ayşe Necef YERELİ	Kullanıcıların internet aracılığıyla kamu ile ilgili aradıkları her bilgiyi bulmaları, gerçek zamanlı olarak doldurdukları formlar ile bürokratik işlemlerini yapmaları ve memurların tüm işlemlerini eş zamanlı bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirerek kağıtsız ofisler oluşturmanın bütününe verilen addır.
2002	Mahmut BİLEN ve Cahit ŞANVER	temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın ve daha iyi çalışan bir idari yapıdır

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2003	OECD	Kamu yönetimlerinin tüm işlevlerine uygulamak üzere yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle de interneti kullanmalarıdır.
2003	Richard HEEKS	Kamu hizmetlerinde daha fazla etkinlik ve verimliliğin sağlanması ve kamu idarelerinin/kurumlarının faaliyetlerinin geliştirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2003	Janet CALDOW	vatandaş - devlet ilişkilerinin karşılıklı olarak ağ ortamında gerçekleştiği, devlet hizmetlerinin ağ ortamında zaman ve mekan ayrımı gözetilmeksizin sunulduğu, buna karşın vatandaşların da vatandaşlık görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinden yerine getirdikleri bir sistemdir.
2003	Kemal ÇELİK	Kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanmasıdır.
2003	Coşkun Can AKTAN	Vatandaşların ve aynı zamanda özel kuruluşların kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alış verişindeki ilişki ve işlemlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) yardımıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.
2003	Hakan YILDIRIM, Volkan KAPLAN, Tuncay ÇAKMAK, Cem Cihangir ÜSTÜN	devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı olan yükümlülüklerini hızlı ve kolay şekilde yerine getirme projesidir.
2004	Valentina Dardha NDOU	Kamu kurumlarının vatandaş ve iş dünyasıyla olan karşılıklı ilişkilerini içsel ve dışsal yollarla yeniden şekillendirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin bütün araçlarının kullanılmasıdır.
2004	Turgay ERGUN	bilgiyi işleyebilen, üretebilen, depolayan, paylaşan ve paylaşım kültürünün yayılmasını destekleyen, sunduğu hizmetlerde etkinliği ve verimliliği esas alan, kurumsal yapılanmasını ve iş süreçlerini bilişim teknolojilerini kullanarak dönüştürmüş, vatandaş odaklı ve katılımcı bir devlet yapısına vatandaşıyla birlikte bütünsel dönüşümünü ifade etmektedir.
2004	Ali ARIFOĞLU	Bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanarak, mevcut kültürün, iş modellerinin, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerin; çalışan, vatandaş, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yararına, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesidir.
2004	Muhammet KÖSECİK ve Naci KARKIN	vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun biçimde internet odaklı faaliyetler bütünüdür.
2004	Serhat BAŞTAN ve Ramazan GÖKBUNAR	Devlet ile yerel yönetimler, vatandaşlar ve işletmeler arasında gerçekleştirilen bilgi alışverişinde ve yapılan işlemlerde hizmetlerin belirli bir kalite düzeyinde, herkese eşit ve hızlı dağıtımını esas alan, verimlilik, etkinlik, saydamlık, hesap verebilirlik gibi ilkelere dayalı olarak, 7 gün 24 saat kesintisiz bilgiye erişim ve kamu hizmetlerinden yararlanma imkanının tanıdığı hizmet sunumu anlayışı üzerine tesis edilmiş yönetim sistemidir.
2005	Maeve PARIS	Devletin hemşerilere ve diğer kesimlere verdiği hizmetler ile kendi içerisindeki iletişimin BİT (bilgi ve iletişim teknolojileri) aracılığıyla gerçekleştirilmesidir.
2005	Ulrica LOFSTEDT	devlet organizasyonlarında mevcut olan yapıları ve süreçleri değiştirmek için kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2005	Lai Lai TUNG ve Olaf RIECK	devlet hizmetlerinin daha iyi sunumuna, iş dünyası ve sanayi arasındaki ilişkilerin gelişmesine, bilgiye ulaşım sayesinde yurttaşın güçlenmesine yol açan, kamu hizmet süreçlerinin yönetilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını hedefleyen bilgi sistemi ya da daha etkili devlet yönetimidir.
2005	Ramon Jesus GIL-GARCIA ve Theresa Albany PARDO	Kamu hizmetlerinin sunumunda, yönetsel etkinliğin geliştirilmesinde ve demokratik değer ve mekanizmaların teşvik edilmesinde bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır.

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2005	N Hüseyin KURAN	Yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yapılanma modelidir.
2007	Mete YILDIZ	kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanılması ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanmasıdır.
2008	S. YOUNG-JİN ve K. SEANG-TAE	bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de web tabanlı uygulamaların; idari işlevlerini kolaylaştırmak, vatandaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak, paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak, demokratik kuruluş ve süreçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak suretiyle sorumlu ve etkin devleti desteklemek üzere devlet tarafından desteklenmesidir
2008	Ali ŞAHİN	Kamu hizmetlerinin bilgi - iletişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesi ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasıyla vatandaşlar, özel sektör kuruluşları ve diğer kamu kurumları arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini ele alan bir modeldir.
2008	Nur ŞAT	temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bunların gerek vatandaşlara gerekse işletmelere dağıtımının yapılması ve sunulması sırasında, bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması, bu yolla vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerle yönetim fonksiyonu ve hizmet sunumunun sürekli olarak dönüştürülmesi temeline dayanan ve bir değer oluşturmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür
2009	Uğur BÜYÜKBALKAN	sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbirine uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren, internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve elektronik vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı için yöntem ve ölçümler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen, internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve bütünlüştürmüş (entegre) hizmetler veren, devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve STK ortaklıkları ile başka kuruluşlar tarafından verildiği, Bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte, halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı, kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, daha gelişmiş ve sürekli gelişmeleri takip eden bilgi teknolojileri yönetiminin var olduğu, araştırma kaynaklarının kullanılabilir bilgi sağladığı ve uygulanabilir yöntemler geliştirebildiği, devlette gerçekleştirilecek ileri düzeydeki tüm BT (Bilişim Teknolojileri) uygulamalarının, politikalar, süreçler, bilgi ve teknoloji ile bütünleştirildiği, devlettir
2010	E-Devlet Kapısı	Devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan; kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde, elektronik ortamda vatandaşlara ulaştırılmasıdır.
2010	Türksel KAYA BENGŞİR	politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2010	Nedime ÖZKARA	demokratik sosyal devletin gereği olan şeffaf yönetim ilkesinin etkin olarak kullanıldığı, devletin çeşitli kurumlarının bulunduğu hizmetler ve planlamalarını elektronik ortamda bütün vatandaşlarının bilgilerine sunduğu ve bunun için çoğunlukla

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-DEVLET YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
		internet kanalını kullandığı bir hizmet türüdür
2010	Yasemin SARAÇBAŞI	Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha şeffaf, hesap verilebilir, daha ucuz, vatandaşa daha yakın, istedikleri an belli bilgilere ulaşma imkânı tanıyan, mesai saati anlayışını gelenekselleşmişten çıkaran ve bürokrasiyi azaltarak daha iyi çalışması hedeflenen bir devlet biçimidir.
2011	İsmail MERSİNKAYA	halkın ve birçok kuruluşun da yönetime tam anlamıyla katılımlarının sağlanarak, yönetim kavramının özelliklerini de içeren etkili, verimli, katılımcı, hesap verebilir, hukuka bağlı, yerinden, ölçülü, adil, tutarlı, saydam ve etkin bir yönetimi ifade etmektedir
2012	Mehmet Zahid SOBACI	kamu hizmetlerinin etkin, verimli, erişilebilir ve yaygın bir şekilde sunulması; kamu kurumları arasındaki işbirliği ve bilgi bütünlüğünün sağlanması suretiyle yönetsel süreçlerin geliştirilmesi; vatandaşlar, özel sektör ve diğer paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve demokratik değer ve uygulamaların teşvik edilmesi için BIT'lerin ve özellikle internetin kamu kurumları tarafından kullanılmasıdır.
2012	Nilay YAVUZ	kamu hizmetlerinin ve bilgisayarın devlet tarafından internet veya diğer elektronik teknikler kullanılarak sunulmasına, devletin vatandaşlar, işletmeler ve kamu kurumlarıyla olan her türlü etkileşiminin elektronik ortamda gerçekleşmesidir
2013	Şahika EROĞLU	Devlet ile vatandaş ve devlet ile çalışanlar arasındaki iş ve bilgi akışının teknolojik altyapı ve platformlar kullanılarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir bir şekilde yürütülmesi için oluşturulan modeldir.
2014	İsmail Safa AYDIN	bilgi çağının getirdiği yeniliklerin devlet tarafından kullanılarak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişki yollarını değiştiren sistemdir.
2016	Enes BALCI	dönemin politik, ekonomik, sosyal ve idari gerekliliklerine uygun şekilde, devletin idari işlevini yerine getirirken bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle de interneti, web tabanlı uygulamaları bilgi ve hizmet sunumunda haftanın 7 günü 24 saat kullanması ve bu yolla bilgi ve hizmet sunmasıdır
2017	Mehmet MECEK	Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür.

Kaynak: Yazar tarafından muhtelif kaynakların taranması sonucunda oluşturulmuştur.

Elbette ki e-devlet ile ilgili yapılan tanımlar yukarıda verilenlerle sınırlı değildir. Kamu hizmetleri bugün tüm alanlara, dolayısıyla da bu alanlarda bulunan tüm disiplinlere temas ettiği için her bilim dalının ve bu bilim dalında çalışanların e-devlete olan bakışı farklı boyutlarda olacaktır.

Dolayısıyla e-devlet'i kendi disiplininin amaç ve ilkelerine göre tanımlayacaktır. Bu açıdan verilen bilgiler ışığında tüm disiplinler açısından ortak sayılabilecek yeni bir tanım yapmak literatüre katkı sağlayacaktır. Yapısı, paydaşları (ilişkileri), sunum şekli, amaçları, araçları, ilkeleri ve

uygulamaları açısından tarafımızca (Mecek, 2017) e-Devlet;

"Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür".

E-devlet uygulamaları ile devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet verebilmekte, çalışanların işlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta, maliyetleri düşürebilmekte ve yöneticilere daha etkin ve hızlı karar verme olanakları sunmaktadır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile sağlanan kontrolü artırılmış, daha şeffaf ve daha ucuz sistemler, üstün ve daha etkin kaliteli karar verme sürecini sunmakta ve daha fonksiyonel kamu bürokratik sisteminin tasarım ve üretimine yardımcı olmaktadır (Cordella, 2007: 271'dan akt.: Acılar, 2012:125-126).

Geleneksel devlet (klasik hizmet sunumu) uygulamalarında vatandaş (talepçi) ile

vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasında ilgili kamu idaresi/kurumu bulunmaktadır. E-devlet (interaktif hizmet sunumu) uygulamalarında ise, vatandaş ile talep ettiği bilgi (hizmet) arasında ilgili idare ya da kurum bulunmamaktadır. Bilgi sistemi ön plana çıkartılarak kamu kurumu ile vatandaş arasında yerleştirilmiştir (Marquardt ve Gökçe, 2008:10; Tapscott,1998:155; İnce, 2001:24). Yani vatandaş kurumsal bir aracı ile muhatap olmadan doğrudan bilgiye erişme imkanına kavuşmaktadır. Geleneksel devletten Elektronik devlete (e-devlet) geçilmesiyle birlikte bilgi talep eden vatandaşın kamu kurumuna bizzat başvurması zorunluluğunu ortadan kaldırmakta, bürokratik işlemler ortadan kalkmakta ya da en aza indirgenmekte, vatandaş ve devlet açısından zaman ve muhtelif maliyetlerden tasarruf sağlanmaktadır (Marquardt ve Gökçe, 2008:10).

Kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde internet (web) teknolojilerinin kullanımı içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılır. İçsel Ağ kullanımı; kurumların kendi birimleri içerisinde kurduğu bir ağ ile dışa kapalı olarak büyük miktarlarda veri ve bilginin toplanması, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetimi için etkin ve verimli yönetim araçları sunmaktadır; dışsal ağ kullanımı ise; devletin ve diğer kamu idarelerinin vatandaşlar, özel hukuk tüzel kişileri ve diğer devlet kurumlarıyla olan ilişkilerini kolaylaştırmak, onlara bilgi akışı sağlamak ve veri elde etmek amacıyla yönetim araçları kullanmasıdır (Moon, 2002:425).

E-devlet uygulamaları kapsam ve içeriksel olarak ülkeden ülkeye belirli farklılıklar gösterebilmektedir. E-Devlet için ayrılan mali kaynak, tesis edilen alt yapı, sahip olunan donanım ve insan kaynakları ile düşünülen hizmetlerin kapsamı ve entegrasyonu da bu farklılıkları dolayısıyla da e-devletin gelişim ve başarısını etkilemektedir. Elbette ki sunulan hizmetlerin tanıtımı, kullanım imkanlarının artırılması ve e-devlet kullanım kültürünün

yaygınlaştırılması da e-devlet uygulamasının başarısına ve yaygınlaştırılmasına çok önemli etkiler oluşturacaktır.

Birleşmiş Milletler (2010:114) "E-Devlet Araştırması ve E-Devlet Gelişim Endeksi" verilerine göre Türkiye 69. sırada yer almıştır. BM tarafından 2014'te yapılan bir diğer çalışmada ise 193 ülke arasında gelişmişlik endeksinde 71. sıraya gerilemiştir. Ancak çevrimiçi hizmet endeksinde 53. sırada ve e-Katılım endeksinde 65. sırada yer almıştır (BM, 2014; Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016:6). BM tarafından son yayımlanan 2016 raporunda Türkiye 193 ülke arasında en iyi e-devlet performansı yani e-Devlet gelişim endeksi (EGDI) bakımından 68. sırada yer aldı. Daha önceki raporda EGDI derecesi "orta düzey"de iken, 2016 raporunda "yüksek düzey" grubunda yer almıştır. Dolayısıyla en iyi ikinci gruba (düzeye) yükselmiştir. Buradan anlaşılıyor ki e-devlet hizmetleri konusunda çok hızlı gelişmeler kaydedilmekte, ancak dünya ölçeğindeki gelişmeler de yakın düzeyde artmaktadır. O nedenle ülke sıralamalarındaki derece sayısı hemen hemen aynı iken, e-devlet uygulamaları konusundaki gelişmeler açısından önemli

gelişmeler sağlanmıştır. Son BM (2016:10) raporunda e-devlet uygulamaları ile Türkiye'de zaman ve kaynaklarda büyük tasarruf sağlandığı, ülkedeki şeffaflık ve hesap verebilirliğin arttığı, devlet kurumları arasında veri kullanımı için kurumsal düzenlemelerin etkin olduğu, 16 kamu kurumunun web hizmeti vasıtasıyla bütünleşmekte ve bilgi toplamakta olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca sözü geçen raporda Türkiye'nin e-Katılım endeksine göre 60. sıraya yükseldiği görülmektedir.

2.2. E-Belediye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

E-belediyeçilik, belediyelerin e-devlet bütünü içinde kurumlar arası iletişim zincirinin sağlıklı parçası olabilmesini hedefleyen ve belediyelerin ülke kalkınmasındaki rollerini artıracak kapsamlı bir uygulama olarak değer görmektedir (Şat, 2008:208). Bu bakımdan e-devlet için geçerli olan tüm tanımlamalar, ilkeler ve beklentiler genelde e-belediye için de geçerlidir (Şahin, 2007: 166). Ancak bu genel durumun yanı sıra e-belediye ile ilgili olarak literatürde yapılmış bazı spesifik tanımlar da bulunmaktadır. Akademik yazında karşılaşılan bazı e-belediye tanımlarını tablo olarak ortaya koyacak olursak;

Tablo 2: E-Belediye Kavramının Tarihsel Gelişimi

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-BELEDİYE YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2002	Murat ERDAL	belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.
2002	Erol KÖKTÜRK	belediyenin faaliyetlerinin enformasyon teknolojilerinin kullanımı ile elektronik ortamda vatandaşların özel sektörün kurum içi ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile zamandan ve mekândan bağılı olmadan olarak hizmet alabilmelerini, karar alma süreçlerine yine elektronik ortamdan katılabilmelerini ya da işlem yapabilmelerini, bu yollarla da belediyelerin bilgi toplumunun paydaşı olabilmesidir
2004	Birgül Ayman GÜLER	Çağın gerektirdiği teknolojik altyapı kullanılarak, klasik belediyeçilik anlayışının dışına çıkılıp belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar süreçlerine katılımını sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamaların bütünüdür.
2004	H Burçin HENDEN	kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilgi ve iletişim teknolojileri ile yönetilerek, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır

ZAMAN	YAZAR / ARAŞTIRMACI	E-BELEDİYE YAKLAŞIMI VE KAVRAMIN KULLANIMI
2004	Türkiye Bilişim Derneği	belediyelerin, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır.
2005	Osamu SUDOH	kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve bürokrasinin azaltılarak etkin hizmetine sunulmasını sağlamaktır
2006	Türksel KAYA BENSGHİR ve Aslı AKAY	kente ilişkin tüm verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına yönelik olarak bilgilerin üretilmesi ve halkın hizmetine sunulmasıdır
2006	Rabia KARAKAYA POLAT	E-Devletin önemli bir parçası olarak, temel bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla şeffaf, etkin, verimli, vatandaşa yakın ve onun katılımına açık bir yapılanmadır.
2007	Reşit FİSTİKÇIOĞLU	zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir.
2008	Nur ŞAT	hizmet alanı ile ilgili verilerin enformasyon teknolojileri imkânları ile toplayıp işleyerek belediye muhataplarına ve kentin yararına bilgilere ve buradan da bilgiye ve hizmete dönüştürülmesidir
2009	Mustafa ÇORUH	klasik yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araç olup belediyenin aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır.
2011	Kahraman ÇATI ve Mustafa İŞKİN	belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, ilgili vatandaş ve işletmelere internet üzerinde etkin bir biçimde hizmet ve bilgi sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.
2013 (b)	Gökhan ÇOBANOĞULLARI	belediyelerin etkin, hızlı ve verimli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmanın yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışını sergilemek için vatandaşlar ve şirketler arasında 7 gün 24 saat online iletişimin kurulmasıdır.
2013	Kemal KÜÇÜKERGÜLER	Belediye hizmetlerinin 7 gün 24 saat kesintisiz olarak internet (web) üzerinden sunulmasıdır.
2014	İsmail Safa AYDIN	bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşa daha kaliteli, hızlı, verimli ve sonuç olarak daha memnun edici hizmet üretilmesi ve sunulmasıdır.
2015	Canan ÇAKIR	belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar sürecine katılmasını sağlaması yönüyle; sadece birkaç tuştan ibaret mekanik bir sistem olmayıp, aynı zamanda şeffaf ve denetleyici olan bir yapıdır

Kaynak: Yazar tarafından muhtelif kaynakların taranması sonucunda oluşturulmuştur.

Elbette ki e-belediye ile ilgili yapılan tanımlar da tabloda belirtilenlerle sınırlı değildir. Kentsel kamu hizmetleri bugün tüm alanlara, dolayısıyla da bu alanlarda bulunan tüm disiplinlere temas ettiği için her bilim dalının ve bu bilim dalında çalışanların e-belediyeye olan bakışı farklı boyutlarda olacaktır. Dolayısıyla e-belediyeyi kendi disiplininin amaç ve ilkelerine göre tanımlayacaktır. Bu açıdan verilen bilgiler ışığında tüm disiplinler açısından ortak sayılabilecek yeni bir tanım

yapmak literatüre katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda Meccek (2017) tarafından yapılan e-devlet tanımını kentsel hizmetler ile belediyeler ve paydaşları açısından değerlendirerek; yapısı, sunum şekli, amaçları, araçları, ilkeleri ve uygulamaları açısından e-belediye olarak dönüştürerek tanımlayacak olursak;

Kentsel kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir,

bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, belediyelerin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, rezervasyon, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür.

E-belediye çalışmaları ile hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi birçok konuda belediyelere yol gösterici işlevi yapmak; aynı zamanda belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunmak (Yıldırım ve Öner, 2004:318); daha büyük halk kitlesine ulaşmak; belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak (Gürler Hazman, 2005:66-67) amaçlanmıştır.

Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmış olmakla birlikte, 2000 yılına gelindiğinde %18 oranında genel internet kullanıcısının olduğu tespit edilmiştir (Yıldız, 2003:310). Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının tanıtımı ve kullanımı açısından yaygın, güvenli ve etkin bir internet kullanımının olması gerekmektedir. Bu nedenle e-Devlet uygulamaları aynı zamanda güvenli ve yaygın bir internet kullanım ağının geliştirilmesiyle de doğrudan ilişkilidir.

2000 yılı Mart ayında, Lizbon kentinde, Avrupa Birliği (AB) ülkelerinin bilgi çağına uyum sağlamalarını amaçlayan "e-Europe" (e-Avrupa) projesi kabul edilmiştir. Proje ile ilgili olarak yapılan çalışmalar kapsamında 11-12 Mayıs 2000 tarihinde, Varşova'da "Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı" düzenlenmiştir. Konferansta "AB Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi"ne mevcut olan e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturma görevi verilmiştir. 24 Ekim 2000 tarihinde "5. Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısı" esnasında AB'ye adaylık süreci devam eden Türkiye ve Malta ülkeleri ile Güney Kıbrıs Rum Yönetiminin de e-Avrupa çalışmalarına davet edilmesine karar verildi. İlgili ülkeler; "bilgi toplumunun temellerinin oluşturulmasının hızlandırılması", "daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet", "insan kaynağına yatırım" ve "internet kullanımının özendirilmesi" başlıklı 4 ana grupta yer alan 12 farklı hedefe ulaşmak için siyasi kararlılık göstermeyi kabul etmiştir (Çayhan, 2003:80).

Türkiye'de e-Devlet ile ilgili ilk uygulama 1970'li yılların başında MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) projesi ile gündeme gelmiştir. 1976 yılında yapılan proje ihalesini ODTÜ almıştır. Ancak projenin hayata geçirilmesi çok uzun yıllar almıştır. 1996 yılında 600 ilçenin verilerin bilgisayar ortamına aktarımı sağlanabilmiştir. Sonrasında bu veri girişlerinin kapsamı genişletilmiştir. 2001 yılı sonunda tüm vatandaşlara kimlik numarası verilmesi ve bu numaraların internet üzerinden sorgulanabilmesi sağlanmıştır (Yüçetürk, 2002:151). Ayrıca 1999 yılında KAMUNET (Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı Projesi) ile kamu kurumlarının aynı bilgisayar ağı içerisinde birleştirilmesi gündeme getirilmiştir. 2000 yılında da UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) ile Türkiye'deki yargı ile ilgili birimlerin her türlü yargısal ve idari faaliyetlerinin elektronik sistemde gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Proje kapsamında 2001 yılında UYAP 1 ve 2005 yılında UYAP 2

tamamlanmıştır. Günümüzde bu amaç tamamen gerçekleştirilmiştir (Kayalı ve Yereli, 2002:126-127).

Türkiye'de e-Avrupa Eylem Planı öncesinde de e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci başlamıştı. Özellikler Maliye Bakanlığı bünyesinde bu konuda önemli adımlar atılmıştır. 1985 tarihinde projelendirilen SAYOTO, 1992 yılında çalışmaları başlatılan MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi), 1998 yılında başlanan VEDOP 1 (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) ve 1999 yılında web tabanlı saymanlık otomasyon projesi olan SAY2000 projeleri 2000-2001 yıllarında hayata geçirilmiştir. Maliye Bakanlığı tarafından daha sonraki yıllarda MEOP (Milli Emlak Otomasyon Projesi) gibi diğer bazı benzer projeler de gerçekleştirilmiştir.

E-Avrupa Eylem Planı çalışmaları kapsamında ise Türkiye'de 2001 yılında "*e-Türkiye Girişimi*" başlatılarak bir taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak ekonomik ve siyasi sebeplerle eylem planı hayata geçirilememiştir. Bu nedenle 2003 yılında "*e-Dönüşüm Projesi*" ikame olarak hayata geçirilmiştir. Ayrıca dokuz ve onuncu kalkınma planları ile 2006 bilgi toplumu stratejisinde de e-devletin önemine vurgu yapılarak muhtelif hedefler öngörülmüştür (Kayalı ve Yereli, 2002:126-127).

Türkiye'de e-Devlet uygulamaları kapsamında Başbakanlık Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS), Emekli Sandığı Sağlık Projesi, POLNET, MEB-NET, MEBBİS, TARIM-Net Projesi, TAKBİS (Tapu Kadastro Bilgi Sistemi), GİMOP (Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi) vd. birçok uygulama hayata geçirilmiştir. Klasik devlet anlayışının elektronik ortama dönüştürülmesinde öncelikle kamu teşkilatlarının bütününe içine alan bir işlemler ağı yerine, bakanlıklar hatta çoğu kez genel müdürlükler/müsteşarlıklar düzeyinde intranet ağları kurularak her kurum birbirinden bağımsız olarak kendi sistemlerini oluşturmuşlardır. Bu ağlar ilgili kamu teşkilatlarının merkez ve taşra

birimlerinin veri girişi yapması, verilerin işlenmesi, sorgulanması, saklanması, analiz edilmesi, çıktı alınması gibi temel işlemlerde kullanılmıştır. Ancak vatandaşların ve diğer tüzel kişiliklerin ilgili sistemlere dışarıdan erişim sağlanması genel olarak mümkün olmamıştır. Gerek gelişen kamu hizmetlerine tam olarak cevap verebilme ve gerekse de tek bir e-Devlet ara yüzü içerisinde entegre olabilmek açısından bu sistemler zamanla güncellenmişler hatta birçoğu tamamen yeniden yapılmışlardır. 2017 yılı itibarıyla e-Devlet üzerinden kamusal bilgilerin tamamına yakınının sorgulanması ve işlemlerin büyük bir kısmının gerçekleştirilebilme mümkün hale gelmiştir.

Türkiye'de e-Devlet ile ilgili yapılan çalışmaların yanı sıra doğrudan e-Belediyecilik ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin 1989 yılında TODAİE (Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü) kurumsal yapısı içerisinde YYAEM (Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi) kurulmuştur. Bu kurumun temel görevi yerel yönetimler için eğitim ve çalışma programları düzenleyerek, gelişmelerine katkı sağlamaktır. Yerel yönetimlere yönelik eğitim çalışmaları kapsamında yine 1999-2001 yılları arasında YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi) hayata geçirilmiştir. Ayrıca 1998-2001 yılları arasında YERYÖN (Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi) ile de sistemin yapısal özellikleri ve sorunlarını ortaya koymak amacıyla çalışmalar sürdürülmüştür. Merkezi idare (devlet) ve yerel yönetimler (il özel idaresi, belediye, köy) arasındaki elektronik ortamdaki veri alış verişini sağlamaya yönelik olarak bir veri tabanı oluşturulmak istenmiştir. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından bu konuda 2001 yılında projelendirilen ve 2003 yılında hayata geçirilen YERELBİLGİ (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) ile 2001 yılında uygulamaya geçen ve içerisinde mevzuat, hizmet kılavuzları, ihale ilanları gibi güncel veriler barındıran YERELNET (Yerel

Yönetimler Portalı) projeleri hayata geçirilmiştir (Nohutçu ve Demirel, 2005:46-47).

Toplum içerisinde internet kullanımı ve internet üzerinden verilen hizmetlerin sayısı ve çeşidi her geçen gün artarken, vatandaşların kamu bilgi ve hizmetlerinin internet üzerinden verilmesi yönündeki beklentileri de gittikçe yükselmektedir (Durna ve Özel, 2008:6).

Yerel yönetimlerin sahip oldukları kaynaklar da e-belediye uygulamalarının benimsenmesini ve başarısını etkilemektedir. E-belediye uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, yurtdışında veya Türkiye'de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettiklerini ortaya koymaktadır (Şahin, 2007:184).

3. TÜRKİYE'DE BELEDİYE WEB SAYFALARI İLE İLGİLİ OLARAK YAPILAN İÇERİK ANALİZİ ÇALIŞMALARININ LİTERATÜR TARAMASI

Bilgi iletişim teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmelere koşut olarak e-Belediyeciliğin artan önemi bu konuda birçok teorik ve ampirik çalışmanın yapılmasına neden olmuştur. Akademik yazında gittikçe yaygınlaşan e-devlet/e-belediye uygulamaları konusundaki ampirik çalışmaların bir kısmı web siteleri üzerinden içerik analizi, diğer bir kısmı da anket yöntemiyle gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte her iki yöntemi uygulayan çalışmalar da bulunmaktadır (Aktel, 2009:225-226).

E-Belediyecilik ve belediye web sayfaları ile ilgili çalışmalar genellikle üç ana grupta toplanmaktadır. Bunlardan ilki; belediye web sayfalarının etkinlik, verimlilik, kullanım kolaylığı, erişebilirlik, görünüm, şeffaflık, demokrasi, katılım, vb. unsurlar açısından içerik analizleri şeklindedir. İkinci grup çalışmalar ise, belediye web

sayfaları ve e-belediyecilik uygulamalarının paydaşları olan yöneticiler, personel, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, kamu/özel sektör organizasyonu ve toplumsal gruplar üzerindeki algılarını, bilgi ve memnuniyet düzeylerini, hizmet alma oranlarını, düşüncelerini vd. özlü yaklaşımlarını ele almaktadır. Üçüncü grup çalışmalar da; belediye web sayfalarının alt yapı, donanım, erişim hızı, yazılım, tasarım ve güvenliği gibi teknik yönünü incelemektedir (Mecek, 2017). Çalışmamızın kapsamı birinci grup ile sınırlıdır.

Belediye web sayfalarının içerik analiziyle ilgili gerek Türkiye'de ve gerekse de yabancı kaynaklarda birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Özellikle ABD ve Avrupa ölçeğinde birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin Yannas ve Lappas (2007) tarafından Yunanistan eyalet web sitelerinin yerel e-devlet (e-belediyecilik) açısından karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Ancak Türkiye dışındaki örneklem ve uygulama alanları ile ilgili yapılan çalışmalar literatür taramamızın kapsamı dışındadır.

Belediye web sayfalarının içerik analizleri ile ilgili Türkiye'de yapılan ampirik çalışmalar da kendi içerisinde üç ana grupta değerlendirilebilir. Bunlardan ilki, bireysel web sitesi analizleridir. Yani araştırmacılar tarafından herhangi bir belediye web sayfasının ve e-Belediye uygulamalarının tek başına belirli kıstaslara göre incelenmesini kapsamaktadır. İkinci grup çalışmalar da yerel düzeyde birden fazla belediyenin web sitesinin aynı anda karşılaştırmalı olarak analiz edilmesi üzerinedir. Üçüncü grup ampirik çalışmalar ise ikinci grubun daha geniş ölçekli versiyonunu yani Türkiye geneli ya da bölgesel veya birkaç İl'i kapsamına alan daha kapsamlı çalışmalardan oluşmaktadır (Mecek, 2017). Söz konusu gruplandırmaya örnek oluşturabilecek bazı çalışmalara, kapsamlarına ve elde edilen sonuçlarına değinilecek olursa;

3.1. Bireysel Web Sitesi Analizleri Alanında Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

KAYA BENSGHİR (2000a) tarafından yapılan çalışmada Ankara Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, web bakımı için bütçe ayırma, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik ve içeriği yansıtmayan başlıklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır.

KAYA BENSGHİR (2000b) tarafından yapılan çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Belediyenin kurumsal imajını artırma, kamuoyu politikalarını halka yansıtma, halkın görüşlerini toplama ve analiz etme gibi halkla ilişkiler faaliyetleri açısından etkin bir şekilde kullandığı tespit edilmiştir. Ancak belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin yanı sıra, web sitesinde halkın yönetimin karar alma sürecine katılımını kolaylaştıracak uygulamalar yapması gerektiği ve belediye hizmetlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi için çalışmalara daha çok ağırlık vermesi gerektiği belirtilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2000c) tarafından yapılan çalışmada Bursa Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim

kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, belediye hizmetlerinin halka statik bir broşür mantığıyla aktarıldığı ifade edilmiştir. Bu bağlamda web sitesinin çalışanlar ve yöneticiler tarafından birlikte ve aktif bir katılımıla yeniden tasarlanarak, içeriğinin zenginleştirilmesi ve güncelliğini koruyacak çalışmalar yapılması gerektiği tavsiye edilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2001a) tarafından yapılan çalışmada Antalya Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili belediyenin bu yeni iletişim ve yönetim aracını (web sayfasını) belediye hizmetlerinin halka basit bir broşür mantığıyla tanıttığını ve belediyeden halka tek yönlü bir bilgi iletme aracı olarak kullanıldığını belirtilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2001b) tarafından yapılan çalışmada İzmir Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, diğer belediye web sitelerinden farklı olarak basit bir broşürden öte bir etkileşim ve iletişim ortamı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere yer verilme gereksiniminin olduğu da ifade edilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2001c) tarafından yapılan çalışmada Kayseri Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili belediyenin bu yeni iletişim ve yönetim aracını (web sayfasını) belediye hizmetlerinin halka basit bir broşür mantığıyla tanıttığını ve belediyeden halka tek yönlü bir bilgi iletme aracı olarak kullanıldığı belirtilmiştir. Katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

KAYA BENSGHİR (2001d) tarafından yapılan çalışmada Konya Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Kurumsal web sitesinin belediyeden halka tek yönlü bir iletişim aracı olarak kullanıldığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

KAYA BENSGHİR (2002) tarafından yapılan çalışmada Eskişehir Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin içeriği ve hizmet türleri hakkında bilgi verilerek; web politikası, web hizmetleri, web sitesinin örgüt şemasına göre düzenlenmesi, url adresleri, referans/biyografi, arşiv, server'a erişim, güncellik, içeriği yansıtmayan başlıklar, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliği, yabancı dil seçeneği, engelliler için erişim kolaylığı, site haritası, iyelik ve

yasal haklar kıstasları açısından belediye web sitesinin değerlendirilmesi yapılmıştır. İlgili web sitesinin, diğer belediye web sitelerine nispeten basit bir broşürden öte bir etkileşim ve iletişim ortamı sunduğu; bununla birlikte katılımcı demokrasinin gelişimine doğrudan ve daha fazla katkı sağlayabilecek unsurlara ve online hizmetlere de yer verilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

ERDAL (2002) tarafından yapılan çalışmada e-devlet hakkında genel bilgiler verildikten sonra, İstanbul Büyükşehir Belediyesi web sayfası ve e-belediye uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir. Çalışma neticesinde belediyenin yeni teknolojik uygulamalara hızla adapte olduğu, ancak e-dönüşüm alanında öncülük etmesi ve bu alanda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının az olması sebebiyle yürütülen faaliyetlerin hız olarak yavaşladığı belirtilmektedir. Ayrıca belediyenin enformasyon - bilgi işlem vizyonunun da altyapı olarak büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyelerini kapsayacak şekilde geniş tutulduğu vurgulanmıştır.

AKDOĞAN (2004) tarafından yapılan tez çalışmasında Bağcılar belediyesi tarafından kullanılan ve birbirine entegre haline getirilmiş e-belediyecilik uygulamaları ve kent bilgi sistemi hakkında bilgi verilerek, etkileri değerlendirilmiştir. E-Belediyecilik hizmetleri; "*mükelleflere yönelik interaktif uygulamalar*" (hesap ekstresi, ödeme izleme, beyan/bildirim görüntüleme, kiracı borcu öğrenme, kredi kartı ile borç ödeme), "*interaktif olarak harita kullanımı*" ve "*araç takip sistemi*" olarak üç ana başlık altında ele alınarak açıklanmıştır.

AL ve ALODALI (2008) tarafından yapılan çalışmada e-devlet hakkında genel bilgiler verildikten sonra Adapazarı Büyükşehir Belediyesine ait web sitesinin ana menüleri hakkında genel bir bilgi verilmiştir. 2000 yılından itibaren belediyecilik alanında çalışmaların başlatıldığı ve yayın tarihi olan 2008 yılı itibarıyla de kent bilgi sistemi başta olmak üzere bazı e-belediye uygulamalarının hizmete sunulacağı belirtilmiştir. Yazarlar tarafından e-

belediyecilik alanındaki belediyece gerçekleştirilen dönüşüm faaliyetlerinin devam ettirildiği beyan edilmiştir.

KAYPAK (2010) tarafından yapılan çalışmada Antakya Belediyesi web sayfası içeriği hakkında bilgi verilerek; web sayfası erişebilirlik, gezilebilirlik/kullanım kolaylığı, içerik ve genel görünüş kriterleri açısından değerlendirilmiştir. İlgili belediye web sayfasına rahat ve hızlı erişim sağlandığı; sayfa tasarım ve renklendirmesinin kullanım açısından rahat olduğu; ancak arama motoru gibi bazı temel bileşenlerin eksik olduğu belirtilmiştir. Çalışma neticesinde; Antakya Belediyesi e-Belediyecilik uygulamalarının yeni başladığı, bu nedenle de bu konudaki tanıtım faaliyetlerinin artırılması ve uygulama hakkında seminerler düzenlenmesi gerektiği, belediye bünyesinde danışma hatları kurulması önerilmektedir. Ayrıca e-Belediye uygulamasına katkı sağlayacak personelin eğitim ve uyum sorununun olduğu tespit edilerek bu konunun çözülmesi gerektiği belirtilmiştir.

ÖZKARA (2010) tarafından yapılan ve Tarsus Belediyesinin web sitesi ile e-belediye uygulamalarının açıklandığı ve değerlendirildiği çalışmada ilgili belediyenin kalite yönetim sistemi (TSE-ISO-EN-9000-2000)'ne sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca belediyenin bu alanda Kalite Derneği (KalDer)'nden de ödül aldığı ifade edilmiştir. Belediyenin web sitesinin tarayıcıda açılması ve dosya indirme hızının (download) da yeterince hızlı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte bazı uygulamaların bütüncü parçası olan "taahhüt yapma" gibi uygulamaların banka protokollerinin sona ermemiş olması nedeniyle uygulamaya geçemediği de belirtilmiştir. Ayrıca kentin değişik yerlerine yerleştirilmiş 75 adet mobese kamerasının görüntüleri belediye web sitesinden link olmasına rağmen izlenemediği tespit edilmiştir. Beldenin turistik bir yöre olması ve turist çekmesine rağmen belediye web sayfasının sadece Türkçe dil desteğine sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca web sitesinin wap uyumu olmadığı da tespit edilmiştir.

Bahsedilen durumlar gibi e-belediye uygulamalarında tespit edilen bazı olumsuzlukların düzeltilmesi ve geliştirilmesiyle mevcut olan kalite düzeyinin biraz daha yükseleceği ifade edilmiştir.

ÇAVUŞ (2011) tarafından yapılan çalışmada Kayseri İli Talas İlçe Belediyesi'nin web sitesi "*erişilebilirlik*", "*web sitesinin genel görünümü*" ve "*kullanım kolaylığı*" gibi biçimsel özellikleri ile hizmet sundukları halkın istek ve beklentilerini tanımaya ve yapılan çalışmalar konusundaki tanıtımlarda web sitesinden nasıl yararlandığının içerik analizi 55 kriter (soru-veri) yardımıyla yapılmıştır. Mevcut tez çalışmasında belediyenin web sayfasının ve interaktif uygulamalarının tanıtımı görseller aracılığıyla yapılarak, gözlemlenen bazı eksikler ortaya konulmuştur. Çalışma neticesinde Talas Belediyesi web sitesi önemli bir halkla ilişkiler aracı olmasının yanı sıra, vatandaşın gelebilecek tepkilerin, istek, beklenti ve şikayetlerin belirlenmesi ve belediyenin halka tanıtılmasında da önemli oranda etkili olduğu belirlenmiştir. Yazar tarafından Talas Belediyesi web sitesinin başarılı bir web site içeriği ve tasarımı standartlarına uyulduğu, iletişim ve halka ilişkiler aracı olarak hedef kitlenin katılımını sağladığı, karşılıklı iki yönlü iletişim kurarak kurum ile hedef kitleyi birbirine yaklaştırdığı, tanıma, tanıtma ve etkileşim sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

ACILAR (2012) tarafından yapılan çalışmada Bilecik Belediyecinin web sayfası değerlendirilmiştir. Bu kapsamda web sayfasının genel olarak tanıtma amaçlı olduğu, tanıtıma yönelik etkin olmadığı değerlendirilmiştir. Hatta tanıtıma yönelik birçok unsura da web sayfasında yer verilmediğine değinilmiştir. Belediyenin e-belediyecilik uygulamalarının olduğu ve bu kapsamda 10'a yakın hizmet sunulduğu, ancak e-belediyecilik sürecinin daha henüz tamamlanmadığı vurgulanmıştır.

YILMAZ (2013) tarafından yapılan çalışmada Trabzon Belediyesine ait web

sayfası ve e-belediye uygulamaları hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. İnternetin yerel hizmetlerin sunulmasındaki fonksiyonlarına baktığımız zaman en çok emlak ve su borcu ödemeleri ile imar işlemlerini takip etme üzerinde durulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Trabzon Belediyesi internet sayfasından haberler, güncel duyurular (özellikle vergi tarihleri duyuruları), ilçe haritası, borç tahsilât ve çevrimiçi ödeme alanlarının en çok ziyaret edilen sayfa ve uygulamalar olduğu belirlenmiştir. Pilot bölge olarak seçilen Trabzon'da yapılan dijital kent oluşturma çalışmaları incelendiği zaman, koordinasyon, kurumlar arası paylaşım, veri değişim standardının olmaması verilerin güncellenmesinde ve sistemin yaşatılması gibi noktalarda eksikliklerin ve sorunların olduğu belirtilmektedir. Geniş çaplı bir dijital kent uygulamasının çok az olduğu, "Dijital Kent" adı altında teknik ve idari herhangi bir mevzuata dayanmayan çeşitli çalışmalar yapıldığı ifade edilmiştir.

BİLGİLİ (2015) tarafından yapılan çalışmada e-devlet ve e-belediyecik kavramı ve e-devlet olgusuna ait bazı konularda bilgi verildikten sonra Bursa İli Nilüfer İlçe Belediyesine ait web sitesinin içeriği hakkında çok kısa (yarım sayfa) bir bilgi verilmiştir. İlgili çalışmada Nilüfer belediyesinin e-belediyecilik uygulamalarının web sayfası üzerindeki modüllerden aktif bir şekilde kullanıldığı belirtilmektedir.

ALODALI vd. (2016) tarafından yapılan çalışmada Osmaniye belediyesinin e-belediye uygulamaları "bilgi ve belge verme hizmetleri", "iletişim hizmetleri" ve "online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 14 alt kriter belirlenerek kurumsal web sayfası üzerinden 2010, 2012 ve 2016 yılları için ayrı ayrı analiz edilmiştir. Yıllar itibari ile Osmaniye belediyesinin web sayfasının aktif olması e-belediyecilik uygulamalarına belediyece önem verildiğinin göstergesidir. 2010 yılında güncelleme dolayısıyla değerlendirilemeyen site 2012 yılında altı, 2016 yılında ise 11 alt kriteri yerine getirdiği bunlara ilave olarak da

vatandaşlarına yönelik daha farklı bilgi, belge ve hizmetleri de yerine getirmektedir.

3.2. Yerel Düzeyde Birden Fazla Belediyenin ya da İki Farklı Belediye Web Sitesinin Aynı Anda Karşılaştırmalı Olarak Analiz Edilmesi İle İlgili Olarak Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

KARADUMAN ve KARADUMAN (2004) tarafından yapılan çalışmada Antalya ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri "*ana sayfa*", "*alt sayfalar*", "*erişebilirlik*", "*güncellik*", "*interaktiflik*" kategorileri altında incelenerek, her iki belediyenin mevcut e-belediyecilik uygulamaları karşılaştırılmıştır. İzmir belediyesinin web sitesindeki tüm linklerin çalışır vaziyette olduğu ve bazı e-belediyecilik uygulamalarına sahip olduğu belirtilmiştir. Ancak e-belediyecilik alanında birçok uygulamanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Antalya belediye web sitesinin ise haberler ve bazı kısımlar dışında uzun süredir güncel olmadığı ve web site üzerinde herhangi bir e-belediyecilik uygulamasının bulunmadığı tespit edilmiştir.

ERASLAN YAYINOĞLU, SAYIMER ve ARDA (2007) tarafından yapılan çalışmada İstanbul ve Londra Büyükşehir Belediyeleri'nin kurumsal web siteleri kullanım kolaylığı, görsel çekicilik, bilgilendirici olma, eğlenceli ve ilginç olma, güncelleme/güncellik boyutları esas alınarak karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Londra belediyesi web sitesinin görsel olarak daha sade ancak işlevsel bir yapıda olduğu tespit edilmiştir. İstanbul belediyesi web sayfasının ise görsel olarak daha hareketli, çok renkli ve yoğun görünümüne eşlik eden sürekli güncelliği ile dinamik yapıda olduğu belirtilmiştir. Her iki web sitesinin ana sayfa tasarımlarının genel standartları taşıdığı ifade edilmiştir.

ŞAHİN (2007) tarafından yapılan çalışmada 2005 yılı itibariyle Valilik kanalıyla gönderilen anket formları ile Konya İli'ne bağlı büyükşehir, ilçe ve kasaba belediyelerin (198 adet) web sayfalarının varlığı, içerikleri ve e-belediye

uygulamaları ile internet kullanımları hakkında veri toplanarak, karşılaştırmalı içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonunda Konya'daki belediyelerin bilgisayarlaşma oranının % 98,5 olduğu; belediyelerin % 95,5'inin internete bağlanabildiği; sadece bir belediyenin kesintisiz 7/4 internet bağlantısına sahip olduğu; belediyelerin %61,5'inin günlük 1-2 saat internete erişim imkanının bulunduğu; Konya'da başarılı bir e-belediye uygulaması için gerekli olan bilgisayarların teknoloji düzeylerinin genel olarak yeterli düzeyde olmadığı; belediyelerin büyük bir çoğunluğunun bilgisayar konusunda eğitilmiş elemandan yoksun olduğu; Konya'daki 198 belediyeden sadece 5 tanesinin (%2,5'i) bilgisayar ve internet kullanımı konusunda personeline yönelik hizmet içi eğitim kursları verdikleri; belediyelerin sadece 33 tanesinin (%17,5'inin) resmi web sayfası bulunduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki belediyelerin web sayfaları ve e-belediye uygulamaları Türkiye genelinde olduğu gibi tanıtıcı birer broşür ya da halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilediği ifade edilmiştir.

TARHAN (2007) tarafından yapılan çalışmada Konya İli merkez ilçeleri olan Selçuklu, Meram ve Karatay belediyelerin web sayfaları "*erişebilirlik*", "*genel görünüm*" ve "*kullanım kolaylığı*" gibi biçimsel özellikler (23 farklı kıstasta) ile hizmet sundukları hedef kitlenin talep ve beklentilerini tanımaya ve yapılan çalışmalar konusundaki tanıtımlarda web sayfasından nasıl yararlandıkları (20 soruyla) incelenmiştir. Çalışma (2007:93) sonucunda; belediye web sitelerinin tanıma ve tanıma faaliyetleri açısından tam olarak yararlanılmamasına rağmen, bazı küçük farklılıklarla birlikte tanıma ve tanıma faaliyetleri noktasında her üç belediye de veriler elde etme ve yapılan çalışmalar hakkında halkı bilgilendirme yönünde gayret gösterdiği saptanmıştır.

KARAKURT TOSUN (2008) tarafından yapılan çalışmada Bursa Büyükşehir Belediyesi içerisinde bulunan üç merkez ilçe belediyesinin e-belediye alanına

gerçekleştirdikleri çalışmalar ele alınmıştır. Belediyelerin ana ve alt sayfaları erişebilirlik, güncellik, hızlı erişim, rahat kullanım, içerik ve etkileşim kriterleri açısından ayrı ayrı analiz edilerek, birbiriyle karşılaştırılmıştır. Nilüfer ve Osmangazi Belediyelerinin e-belediye uygulamalarının tam olarak yapıldığı tespit edilmiştir. Hatta her iki belediyenin birer yıl arayla bu konuda ödül aldığı belirtilmektedir. Yıldırım Belediyesi'nin ise, etkili e-belediye uygulamalarına sahip olmakla birlikte, diğer iki belediyeye nispeten uygulamalarının daha yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

DOĞU (2008) tarafından yapılan tez çalışmasında İstanbul'un Anadolu yakasındaki önemli İlçelerinden Kadıköy ile Rumeli yakasındaki Beyoğlu İlçelerinin belediye web sayfaları biçimsel özelliklerine göre "*kullanım kolaylığı*" (9 kıstas), "*web sitesinin güncelliği*" (2 kıstas), "*bilgilendirici olmaları*" (5 kıstas), "*eğlenceli ve ilginç olmaları*" (11 kıstas) ve "*görsel çekiciliği*" (4 kıstas) boyutu toplam 31 kıstas (soru-veri) yardımıyla değerlendirilmiştir. Ayrıca ilgili belediyelerin web sayfaları tanıma ve tanıma fonksiyonları açısından da muhtelif kıstaslar esas alınarak karşılaştırmalı olarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Çalışma sonucunda incelenen ilçe belediyelerine ait web sayfalarının, Türkiye genelinde olduğu gibi tanıtıcı birer broşür şeklinde oluşturulduğu, bu halleriyle halkla ilişkiler ağırlıklı bir görünüm sergilemedikleri belirtilmiştir. çalışma neticesinde her iki yerel belediyenin kurumsal web sitelerinde başarılı bir web site içeriği ve tasarımı standardına uydukları, e-belediye uygulamalarını içeriğinde barındıran iletişim ve halkla ilişkiler aracı olarak katılım, tanıtım, tanıma ve etkileşim sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen sitelerin yabancı dil seçeneğinin olmaması ve güncelleme sıklıklarının her gün seviyesine çıkmamış olması kullanım kolaylığı, güncellik boyutlarındaki önemli eksiklikler olarak görülmektedir. Tüm bunlara rağmen genel olarak her iki belediye de nüfuslarının büyüklüğü ve iş

merkezi olmalarından kaynaklanan kapasiteleri nedeniyle eğitim, sağlık, ulaşım gibi alanlarda da çalışmalarını web site ile bağlantısı kurularak e-belediye uygulamaları ile modern ilçe görünümü verilerek başarılı bir halkla ilişkiler çalışması örneği sergilediği ifade edilmiştir. Belediyeler, web sayfalarını hizmeti şeffaflaştırma, iş yükünü azaltma, vatandaşa güven verme, halkı memnun etme, bürokrasiyi azaltmak ve verimli, hızlı hizmet verme amaçlarını sağlamak için de kullandıkları tespit edilmiştir.

TANYILDIZI ve KARATEPE (2011) tarafından yapılan çalışmada belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetleri ve web sayfası kullanımını hakkında genel bilgiler verildikten sonra nüfus sayısı/yoğunluğu ve yönetim sistemindeki büyük benzerlikler dolayısıyla bir Avrupa Birliği üyesi olan Fransa'nın Lyon kenti ile Türkiye'den Gaziantep kentinin belediye web sayfaları biçimsel, tanıma ve tanıtma yönünden halkla ilişkiler çalışmaları 52 farklı kıstasa (veriye, soruya) göre, karşılaştırmalı olarak, içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışma sonucunda her iki belediyenin de web siteleri biçimsel açıdan yeterli olmakla birlikte, bir birinden çok farklı olmadığı görülmüştür. Tanıma ve tanıtma konusundaki web hizmetleri ise genel olarak yeterli görülmeyle birlikte, web sitelerinin halkla ilişkiler açısından bazı olumsuzlukları olduğu belirtilmiştir. Özellikle vatandaş ve belediye arasındaki etkileşimi güçlendirmeye yönelik Gaziantep Belediyesi tarafından hazırlanan "Kentim İçin Projem" başlıklı internet ortamında sunulan proje vatandaş ve belediye arasındaki iletişim bağına güçlendirecek olumlu nitelikte tanımaya yönelik bir halkla ilişkiler çalışması olarak görülmektedir. Belediyelerin web sitelerinin tanıtıma yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerine bakıldığında ise Lyon Belediyesi web sitesindeki bilgilerin bürokratik bilgilerden ziyade, vatandaşa kolaylık sağlayacak, kendilerine gerekli olabilecek bilgileri temin edebilecekleri bir web sitesi olarak düzenlendiği ifade edilmiştir. Gaziantep Belediyesi web sitesinde de buna yönelik

bilgiler olmakla birlikte, bu bilgilendirmede özellikle hizmetler ve bütçe konusunda daha çok mevzuata bağlı kalındığı görülmüştür. Lyon Belediyesi web sitesinin belediye hizmetlerinin şekli ve yapılan harcamaların ne doğrultuda olduğu konusunda Gaziantep Belediyesi web sitesine oranla daha açıklayıcı ve ulaşması kolay verilere sahip olduğu belirtilmiştir.

YAĞMURLU (2011) tarafından yapılan çalışmada Ankara İli sınırları içerisindeki 16 adet ilçe belediyesine ait web sitesi "tanıma" ve "tanıtma" amaçlı halkla ilişkiler faaliyetleri olarak iki kategoride içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Tanıtıma yönelik faaliyetler 12 adet kıstas (başlık/veri/bilgi), tanımaya yönelik faaliyetler de 7 adet kıstas (başlık/veri/bilgi) ile değerlendirilmiştir. Tanıtma faaliyetlerine esas olarak başkana ait bilgiler, belediye yönetimi ve kurumsal haberler belediyelerin en çok paylaştıkları bilgiler olarak ortaya çıkmıştır. Çankaya Belediyesi tüm uygulamaları kullanması sebebiyle, bilgilendirme (tanıtma) açısından en başarılı halkla ilişkiler çalışmasını gerçekleştirdiği belirtilmektedir. Tanıtma uygulamalarında katılım düzeyi tanıtma uygulamalarına göre çok düşük kalmıştır. Tanımaya yönelik bilgiler/uygulamalar Kazan ve Elmadağ İlçeleri web sayfalarında en yüksek skora sahip olmuştur. Ancak belediyelerin bu konudaki düzeyi oldukça eksiktir.

ŞENYURT (2016) tarafından yapılan çalışmada Konya İl merkezinde bulunan Meram, Selçuklu ve Karatay İlçe Belediyeleri'nin kurumsal web siteleri, kurumsal mobil uygulamaları ve sosyal medya hesapları halkla ilişkiler uygulamaları ve modelleri çerçevesinde biçim ve içerik açısından analiz edilmiştir. Belediyelerin kurumsal web sayfalarından daha çok yaptığı veya yapacak olduğu çalışmalar ve hizmetlerle ilgili tanıtma çabalarını içerdiği, tanıma çalışmalarından ise yeterli düzeyde yararlanılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında hem tanıma hem de tanıtma faaliyetlerini bir arada içeren uygulamalarda ise eksiklikler bulunduğu belirlenmiştir. Kurumsal mobil

uygulamalara bakıldığında ise Karatay Belediyesi'nin kurumsal bir mobil uygulamadan yararlanmadığı, yararlanan belediyelerin ise uygulamalarının hem tanıma hem de tanıtma faaliyetleri açısından yetersiz olduğu, tanıtma çalışmalarındaki eksikliklerin tanıma çalışmalarına oranla daha fazla olduğu bu açıdan her iki belediyenin mobil uygulamasının halkla ilişkilerin tanıma ve tanıtma faaliyetleri açısından yeterli düzeyde değerlendirilemeyeceği tespit edilmiştir. Belediyelerin sosyal medya hesaplarından daha çok kamuyu bilgilendirme modeli çerçevesinde tek yönlü mesajlardan yararlandığı, etkileşimli yanıtlardan ise iki yönlü simetrik model çerçevesinde çok sınırlı düzeyde yararlandığı belirlenmiştir. Bu sonuçlardan hareketle belediyelerin online halkla ilişkiler uygulamalarından daha etkin, verimli ve iki yönlü olarak yararlanması için Konya Merkez İlçe Belediyeleri'ne çalışma sonunda bir takım öneriler sunulmuştur.

MECEK (2017) tarafından yapılan çalışmanın konusu; belediyelerin web sitelerinin etkinliği ve bu kapsamda gerçekleştirdikleri e-devlet/e-belediye uygulamalarıdır. Bu bağlamda çalışmanın kapsamı olarak, Türkiye'de nüfus açısından büyükşehir olmaya en yakın il olan ve Türkiye'nin en büyük kentlerinin ortasında yer alan Afyonkarahisar İli'ne bağlı ilçe belediye başkanlıkları seçilmiştir. Çalışmanın gerçekleştirilmesinde karşılaştırmalı işlevsellik analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın temel kriterleri olarak; belediyelerin temel halkla ilişkiler fonksiyonları olan "*tanıma*" ve "*tanıtma*" fonksiyonları olarak iki grup öngörülmüştür. Birinci grup 4 farklı alt grup (tablo) olarak, 30 farklı kritere göre 17 ilçe belediyesi için ayrı ayrı değerlendirilmiştir. İkinci grupta ise; 12 farklı alt grup (tablo) içerisinde toplam 129 adet kriter bulunmaktadır. Çalışmada toplamda 159 kriter (kıstas, soru) yer almaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda Afyonkarahisar ilçe belediyelerinin web sitelerindeki verilerin

tanıtma ve tanıtma fonksiyonları açısından "*orta*" ve "*düşük düzeyde*" bir durumda olduğu tespit edilmiştir. Belediyelerin doğrudan hizmet sundukları nüfus açısından en kalabalık nüfusa sahip Sandıklı ve Bolvadin Belediyelerinin her ne kadar skorları diğer ilçelere oranla daha fazla olsa da orta düzeyi geçemedikleri görülmektedir. Her ne kadar toplam ilçe nüfusları fazla olsa da belediye nüfusları çok daha az olan Çay ve Şuhut Belediyelerinin daha yüksek skor elde ettiği tespit edilmiştir. Bolvadin'e daha yakın nüfuslu Emirdağ ve Dinar'ın ise çok daha düşük skor elde ettiği görülmektedir.

3.3. Uluslararası, Türkiye Geneli ya da Bölgesel Düzeyde Belediye Web Sitelerinin Karşılaştırmalı Analiz Edilmesi ile İlgili Olarak Yapılan Çalışmaların Literatür İncelemesi

YILDIZ (1999) tarafından yapılan çalışmada toplamda 29 adet il ve ilçe belediyesi nüfus, web yöneticisi e-postası, belediye başkanının e-postası, iletişim bilgileri ve mali bilgi verilerinin olup olmaması açısından karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Belediyelerin başta iletişim bilgileri olmak üzere birçok verilerini web sitelerine koymadıkları tespit edilmiştir.

YILDIRIM ve ÖNER (2004) tarafından yapılan çalışma esas olarak e-devlet ve e-belediyeciliğin kavramsal incelemesi, doğuşu, gelişimi, etkileri gibi unsurları ele almaktadır. Ancık makalenin ikinci yarısında Türkiye'den Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya ve Yalova belediyeleri web siteleri ile Amerika, İngiltere, Yeni Zelanda, Kanada, Finlandiya, Hollanda, İrlanda, İspanya, Avustralya ve Brezilya'daki genel internet kullanımı, e-devlet ve e-belediyecilik hizmetleri hakkında genel bilgiler verilmiştir. Çalışmada Türkiye'de pek çok belediye internet teknolojilerini kullanmakta ve oluşturdukları web sayfaları aracılığı ile yerel halkla iletişim kurmakta, dahası kullanıcıları bilgilendirme ve dolaylıda olsa e-öğrenim olanağını sağlamakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak çalışmanın yapıldığı yıla göre internet ağı alt yapısı ve

yaygınlığı ile interaktif e-belediye hizmetlerinin henüz ABD gibi ülkelerin çok daha gerisinde olduğu belirtilmektedir.

PARLAK ve SOBACI tarafından yapılan çalışmada 16 büyükşehir belediyesinin "bilgi verme hizmetleri" (kurumsal ve işlevsel bilgiler, hizmet alanlarına ilişkin bilgi, meclis karar ve kayıtlarına ulaşma, yasal düzenlemeleri elde etme); "iletişim hizmetleri" (e-iletişim, bilgi edinme, yerel gündem 21); "online hizmetler" (lisans ve karar verme, fatura ödeme, vergi ödeme, ihale, bilet satış ve rezervasyon, kamuoyu yoklaması, anket) üç ana başlık ve toplamda ondört farklı kıstasla karşılaştırılarak işlevsellik skorları hesaplanmıştır.

AKTEL (2009) tarafından yapılan çalışmada il belediyelerine ait web sitelerinin işlevselliğini ve belediyelerin e-devlet (e-belediye) uygulamalarının düzeyini ölçmek amacıyla, içerik analizi yöntemi kullanılarak 75 İl belediye web sitesi, 15 ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Çalışma ile belediye web sitelerine google arama motorundan açık ve kolay bir şekilde erişim sağlanıp sağlanmadığı; sitelerin güncelleme sıklıkları; sitelerin çekiciliği (13 farklı ölçüt esas alınarak); web sitelerin kullanıcıları (ziyaretçileri) yönlendirebilme işlevi (5 farklı ölçüte göre); İl'de yaşayanlara yönelik hizmetler (16 alt ölçüte göre); şeffaflık (3 alt ölçüte göre); belediyelerin web sitesi üzerinden turistlere yönelik sunduğu hizmetler ve İl'in promosyonu (22 alt ölçüte göre); plan ve projeler (9 alt ölçüte göre); yönetici bilgileri (7 alt ölçüte göre); belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı (7 alt ölçüte göre); Belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olmadığı pasif M2C akış sistemi (7 alt ölçüte göre); vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif C2M akış sistemi (altı alt ölçüte göre); belediyeden vatandaşa eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı M2C akış sistemi (5 alt ölçüte göre); vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olduğu gerçek zamanlı C2M akış sistemi (üç alt ölçüte göre); belediye

hizmetleri (22 farklı kategoride) değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda belediyelerin web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Genel olarak web sitelerinin güncellenme sıklığı; çekicilik; kullanıcıyı yönlendirebilme; İl'de yaşayanlara yönelik sunulan hizmetler; belediye web sitelerinden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki ve sitelerin şeffaflığı açısından yeterli olduğu görülmüştür. Web sayfalarının google arama motoru üzerinden erişimi ile yönetici bilgileri ölçütleri açısından oldukça yeterli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca turistlere yönelik hizmetler ve İl'in promosyonu; plan ve projeler; belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı ve belediye hizmetlerinin web sayfalarındaki dağılımı ölçütleri açısından yetersiz olduğu görülmüştür. Yine vatandaşın belediyeye eşanlı iletişimin olmadığı pasif ilişki; belediyeden vatandaşa doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki ve vatandaşın belediye doğru kurulan gerçek zamanlı ilişki açısından ise web sayfalarının oldukça yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

CANDEMİR ve SAVAŞCI KAZANÇOĞLU (2009) tarafından yapılan çalışmada Kıyı Ege İlçe Belediyeler Birliği üye belediyeleri arasından seçilen 22 adet belediyenin web siteleri incelenerek, ilgili web sayfaları tasarım (*siteye erişebilirlik, genel görünüş, kullanım kolaylığı*) ve içerik (*genel bilgiler, belediyeyi tanıma, yöre hakkında bilgi, online işlemler, web sitesi bağlantıları, halka verilecek eğitimler/kurslar*) açısından 68 adet soru (kıstas) yardımıyla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Belediyelerin web sitelerinin kaliteleri incelendiğinde renk, animasyon vb. kullanılarak görselliğin ön planda tutulduğu, ancak içerik açısından yeterli düzeyde hizmet sunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca belediyeler ile kullanıcılar arasında iki yönlü iletişimin tam olarak sağlanmadığı belirlenmiştir. Seçilen üye belediyelerin halihazırda kullanmakta oldukları e-devlet/e-belediyecilik uygulamalarının yoğun olarak vatandaşla iletişim kurma (şikayet/talep) amacı içerdiği görülmektedir. Belediyelerin

çok azının (sadece 7 tanesi) web sitesi üzerinden işlem yaptığı ve vatandaşa interaktif hizmet sunduğu ortaya konulmuştur.

ALODALI, USTA ve GÜNEŞ (2010) tarafından yapılan çalışmada 65 il belediyesinin e-belediye uygulamaları "bilgi ve belge verme hizmetleri", "iletişim hizmetleri" ve "online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 13 alt kriter belirlenerek il belediyelerinin kurumsal web sayfası üzerinden 2009 yılı baz alınarak değerlendirilmede bulunulmuştur. 2009 yılı itibarıyla 16 büyükşehir belediyesi dışında kalan 65 il belediyesinden, 7'sinin web sayfasına ulaşılabilmiş 58 belediyenin web sayfası aktif olduğu tespit edilmiştir. 2009 yılı itibarıyla, incelenen il belediyeleri içerisinde e-belediyecilik hizmetlerinin sunulması çerçevesinde, toplam 13 alt kriterde ortalama 5 alt kriter yerine getirilmektedir.

E-Belediyecilik hizmetlerinin yerine getirilmesinde en etkin çalışan belediye 13 website hizmetinden 12'sini sağlayan Uşak'tır. Bingöl ve Şırnak il belediyelerinin ise web sayfalarında yalnızca kurumsal tanıtım hizmeti verilmekte ve en az etkin çalışan belediyeler olarak sıralanmaktadır.

ÖZÜPEK (2010) tarafından yapılan çalışmada 2012 yılı yasa değişikliği öncesinde mevcut olan 16 büyükşehir belediyesine ait web sayfaları üzerinde "*belediyelerde tanıtım araç ve yöntemleri*" başlığı altında 7 (yedi) kıstasa (veriye/bilgiye) ve "*belediyelerde tanıtım faaliyetleri*" başlığı altında 12 kıstasa (veriye/bilgiye) göre etkinlik analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda belediye web sitelerinin bazı eksikliklerine rağmen daha çok yapılan hizmetler ve çalışmaları tanıtıcı bilgilere yer verdiği tespit edilmiştir. Tanıtım faaliyetlerinde ise web sayfaları pek etkin kullanılmamaktadır. Örneğin bu kapsamda en önemli yöntemlerden biri olan anketler, çoğu büyükşehir belediyesinin sitesinde yer almamaktadır. Ayrıca bazı büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin belediyeyi tanıtmaktan çok belediye başkanını tanıtmayı amaçladığı ifade edilmektedir. Az

da olsa bazı belediye web sitelerinin ise sadece web sitesine sahip olmak amacıyla hazırlandığı, çok da işlevsel olmadığı tespit edilmiştir. Yine bazı web sitelerinin sayfalarının açılmasında sorun yaşandığı olduğu, bazı bölümlerinin hiç açılmadığı ya da çok geç açıldığı belirtilmektedir.

GENCO (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Belediyesi, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Antakya Belediyesi web sayfaları incelenerek, e-belediye uygulamaları analiz edilmiştir. Özellikle Antakya Belediyesi ayrı bir bölüm olarak ve çok daha detaylı olarak değerlendirilmiştir. Çalışmada sonucunda Antakya Belediyesinin e-belediyecilik uygulamalarında henüz yolun başında olduğu, başta İstanbul olmak üzere incelenen diğer belediyelerden daha geride olduğu, belediyenin kalifiye personel eksikliği nedeniyle gelişme düzeyinin istenilen hızda gerçekleşmediği, Antakya Belediyesi'nin orta ölçekte bir belediye olması ve dolayısıyla gerek insan kaynakları noktasında ki yetersizlik, gerekse maddi imkanlarının sınırlı oluşu dikkate alındığında e-belediye dönüşümünü gerçekleştirme hususunda ortalamaların çok üzerinde bir ilerleme kaydettiği ifade edilmiştir.

KABAKUŞ (2010) tarafından yapılan tez çalışmasında 2010 yılı itibarıyla mevcut olan 2949 belediyenin web sitesi ve e-belediyecilik uygulamaları araştırılmıştır. Çalışma esnasında sadece 1808 tanesinin kurumsal (resmi) web sayfası ve e-belediyecilik uygulamalarının olduğu, 853 belediyenin web sitesinin olmadığı, 56 tanesine erişilemediği, 69 adedinin yapım aşamasında olduğu ve 25 adet belediye web sayfasının periyodik olarak güncellendiği tespit edilmiştir. Belediye web sayfaları 26 farklı kıstas (unsur) açısından ayrı ayrı değerlendirilerek sonuçları analiz edilmiştir. Yapılan çalışma neticesinde belde ve ilçe belediyelerinin resmi web siteleri yapılarındaki eksiklikler göze çarpmıştır. Özellikle bazı belediye alan adlarının belirli bir sistematige göre

olmadığı, hatta kurumsal (resmi) nitelikte olmadığı, güncelleme oranlarının çok düşük olduğu, erişim sıkıntılarının var olduğu gözlemlenmiştir. İncelenen kıstasların gerçekleştirilme oranının genel olarak çok düşük düzeyde oldukları tespit edilmiştir. Örneğin 1808 resmi web site içerisinde üye girişi ortalamasının %19,1 gibi bir oranda olduğu görülmüştür.

SOBACI ve ALTINOK (2011) tarafından yapılan çalışmada mevcut 16 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları "*bilgi verme hizmetleri*" (23 kıstas), "*etkileşim hizmetleri*" (5 kıstas) ve "*çevrimiçi online katılım hizmetleri*" (8 kıstas) ana başlıkları altında toplamda 36 kıstas (soru-veri) esas alınarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Çalışma sonunda elde edilen bulgulara göre e-katılım açısından en başarılı web sitesi ve uygulamaları İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. İstanbul'un başarı oranı (%50) iken, diğer belediyelerin başarı oranları %50'den de aşağı seviyelerde olmuştur. Bu durum web sayfalarının ve uygulamalarının geliştirilmesi konusundaki eksikliği önemli ölçüde ortaya koymuştur. Netice itibariyle yazarlar tarafından Türkiye'de büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin e-katılım uygulamaları açısından zengin bir içeriğe sahip olmadığı tespit edilmiştir. Web sayfalarının genel olarak bir tanıtım broşürü fonksiyonunda olduğu değerlendirilmiştir. Yazarlar belediyelerin bazı interaktif e-belediyeçilik uygulamalarının var olmasına rağmen, bu konuda yönetenler ve yönetilenlerde mevcut olan olumsuz zihniyetten kaynaklı olarak web sayfalarının ve interaktif uygulamalarının e-katılım yönünden oldukça düşük seviyede olduğu vurgulanmıştır.

ALODALI, TUNCER, USTA ve HALİS (2012) tarafından yapılan çalışmada, 2012 yılı itibariyle Akdeniz Bölgesi'nde 6 il belediyesinin (büyükşehir belediyeleri incelemeye tabi tutulmamıştır) e-belediye uygulamaları "*bilgi ve belge verme hizmetleri*", "*iletişim hizmetleri*" ve "*online işlem hizmetleri*" olarak 3 ana kriter ve 14

alt kriter belirlenerek il belediyelerinin kurumsal web sayfası üzerinden değerlendirmede bulunulmuştur. 2012 yılı itibariyle 6 ilde e-belediyeçilik hizmetlerinin sunulması çerçevesinde, toplam 14 alt kriterde ortalama 9 alt kriter yerine getirilmektedir. E-Belediyeçilik hizmetlerinin yerine getirilmesinde en etkin çalışan belediye 14 alt kriterin 13'ünü yerine getiren Isparta Belediyesi olmuştur. Sunmuş oldukları e-belediyeçilik hizmetlerinin sayısı en az olan iller ise Kilis Belediyesi (toplam 7 kriter uygulanmakta) ve Osmaniye Belediyesi olmuştur (toplam 6 kriter uygulanmaktadır).

NEGİZ ve SARAÇBAŞI (2012) tarafından yapılan çalışmada Antalya, Isparta, Muğla ve Burdur İl'lerinde mevcut olan ve Akdeniz Belediyeler Birliği'ne üye olan toplam 67 belediye web sayfası incelenerek; "*kamu bilgilerine erişim ve saydamlık*", "*çalışmada Akdeniz bölgesinde yer alan ve büyükşehir olmayan Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Kilis ve Osmaniye il belediyelerinin web sayfası incelenerek; Bilgi - belge verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ile online işlem hizmetleri ana başlıkları altında 14 temel verinin (bilginin/hizmetin) varlığı/yokluğu karşılaştırılmıştır. Çalışma sonunda ortalama 9 kriterin belediyelerce web siteleri üzerinden sağlandığı ve iletişim hizmetlerinin etkinliğinin her geçen gün daha çok arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca e-hizmetlerin 2010 yılına göre hızla arttığı ifade edilmiştir. Isparta il belediye başkanlığının 13/14 etkinlik düzeyi ilk sırada yer alırken,; Osmaniye ve Kilis il belediyelerinin diğerlerine göre etkinlik düzeylerinin daha az olduğu görülmüştür.*

SERENLİ (2013) tarafından yapılan çalışmada yazar; Parlak ve Sobacı (2008) tarafından yapılan çalışmaya ait kıstaslara "*engelli erişimi*" ve "*evrak takip*" kıstaslarını da ekleyerek 30 büyükşehir belediyesine ait web sayfasını incelemiştir. 16 alt kıstas (soru/veri türü) üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda web siteleri arasında işlevsellik düzeyi en yüksek İstanbul (%75), en düşük ise Van (%12,5) olduğu; 2012 yasa değişikliği

sonrası kurulan büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının eski büyükşehir belediyelerine göre genel olarak daha işlevsel olduğu yani e-hizmet anlayışını daha çok benimsediği; belediye web sayfalarının işlevsellik düzeylerinin genel olarak olması gerekenden çok daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca belediye web sitelerinin tasarım, içerik ve erişim yönünden çok kullanışlı olmadığı ve bu web sitelerinin henüz hizmet odaklı hale getirilemediği belirtilmiştir.

ÇOBANOĞULLARI (2013a) tarafından yapılan çalışmada Ege Bölgesinde yer alan İzmir, Manisa, Muğla, Denizli ve Aydın il merkezleri ile bu illere bağlı 16 belediyenin web sitelerini incelenerek, e-belediye uygulamalarının varlığı ile birlikte hangi tür hizmetlerin verildiği karşılaştırmalı olarak içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bu kapsamda tespit edilen 25 adet e-belediye hizmetleri kistas (soru, veri, vs.) olarak esas alınmıştır. Araştırmada yer alan belediyelerin tamamının web sitesi bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında toplamda 15 ilçe belediyesinin 12 adedinde e-belediye hizmetlerinin sunulduğu görülmüştür. Ege bölümünde yer alan belediyeler arasında online e-belediye hizmet sunumu açısından en fazla yeterliliğe sahip olan belediye Denizli Belediyesi olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca belediyelerin e-belediye güvenlik kriterleri de online işlem yaparken ve üyelik işlemleri esnasında gözlemlenen 8 kriterle değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmede İl belediyelerinin ilçe belediyelerine göre, e-belediye hizmetlerinde güvenliğe daha çok önem verdiği tespit edilmiştir. Ancak Ege Bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinde e-belediye güvenlik önlemlerinin yeterince alınmadığı da belirlenmiştir. Güvenlik kriteri açısından, yeterlilik katsayısı en fazla olan belediyenin Söke Belediyesi olduğu tespit edilmiştir. Denizli Belediyesi İl düzeyinde en başarılı e-belediye uygulayıcı belediye olduğu görülürken; ilçe belediyeleri kategorisinde en başarılı e-belediye uygulayıcısının

Fethiye Belediyesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bölge içerisindeki en yetersiz e-belediye hizmetini sunan belediyeler ise, Akhisar Belediyesi, Tavas Belediyesi ve Acıpayam Belediyesi'dir.

YAMAN vd. (2013) tarafından yapılan çalışmada 2010 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemine (ADNKS) göre bölgede mevcut olan 7 il belediyesi ve bu il'e bağlı en kalabalık üçer ilçe belediye web sayfası incelenmiştir. Toplam 28 belediye web sayfasında yer alan e-belediye hizmetleri 10 ana başlık altında karşılaştırılmıştır. Çalışma sonunda bölge nüfusunun %54'ünün e-belediye hizmetlerinden yoksun olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada e-belediye hizmetlerinde Kastamonu belediyesinin işlevsellik oranının en yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

KABAKUŞ (2014) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de mevcut olan 30 adet büyükşehir belediyesine bağlı 519 adet ilçe belediyelerinin kurumsal web siteleri incelenerek, ilgili belediyeler; web sitesine sahip olma ve e-belediye uygulamaları (çevrim içi işlem yapabilme ve çevrim içi tahsilat imkanları) dikkate alınarak büyükşehir statüsündeki illerin etkinliği araştırılmıştır. Yapılan çalışma neticesinde sadece İstanbul ve Kocaeli İl'leri içerisinde bulunan ilçeler e-devlet uygulamalarında diğer illerdeki ilçelere göre etkin çıkmıştır. Diğer illerde ya ilçe belediyelerindeki yönetsel faaliyetlerden kaynaklı (Bursa ve Trabzon) bir etkinsizlik ya da dezavantajlı koşullardan kaynaklı (Adana ve Malatya) veyahut her iki durumdan kaynaklı (kalan diğer iller) etkinsizlikler söz konusu olduğu tespit edilmiştir.

ŞAT (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de yer alan 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri "*Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti*"; "*Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik*"; "*İçerik*", "*Hizmet Sunumu*" ve "*Katılım*" ana başlığı altında, toplam 106 kistas (soru, veri) esas alınarak değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda Türkiye'de e-hizmetler konusunda en zayıf yönün "etkileşimli hizmetler" olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca belediye web

sayfalarında bulundurmaları zorunlu olan "*Stratejik Plan*", "*Performans Programı*", "*Faaliyet Raporu*", "*Mali Durum ve Beklentiler Raporu*", "*Kamu Hizmetleri Envanteri*", "*Denetim Sonuçları*", "*Yapılan Yardımlar*" ve "*Bilgi Edinme Hakkı*" gibi unsurların genellikle yer almadığı belirtilmiştir. Çalışma içerisinde belediyelerin en çok sundukları (sahip oldukları) hizmetler/web özellikleri ve hiç sunulmayan (sahip olunamayan) web hizmetleri de kategoriler halinde ayrı ayrı belirtilmiştir. Çalışma sonunda belediyelerin e-belediyeçiliği sadece bir tahsilat sistemi olarak gördükleri belirtilmiştir. belediyelerimizin çevrimiçi katılımı sağlamakta zorlandıkları görülmüştür.

ÖZTEMEL (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye'de bulunan 30 adet büyükşehir belediyesinin web sayfaları ve e-belediye uygulamalarının değerlendirildiği bu çalışmada "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının halkla ilişkiler faaliyeti olarak tanıtım odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının kullanım kolaylığı odaklı hazırlanıp hazırlanmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının bilgilendirici olup olmadığı*", "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının görsel çekiciliğe sahip olup olmadığı*" ve "*Büyükşehir Belediyelerinin web sayfalarının yeterli düzeyde güncellenip güncellenmediği*" sorularına yanıt aranmıştır. Bu bağlamda 30 Büyükşehir Belediyesi web sayfası hazırlanan veri formu içerisindeki 40 adet ana kıstas (soru-veri) üzerinden içerik çözümlenmesi yöntemi ile incelenmiştir. Çalışma sonunda her il belediyesinin web sayfası ve e-belediye uygulamalarıyla ilgili eksiklikleri ayrı ayrı belirtilmiştir. Türkiye'de bu alanda ciddi adımlar atılmış olmakla birlikte belediyelerin muhtelif eksikliklerinin olduğu tespit edilmiştir.

Yerel Yönetimlerin web sayfaları ve e-belediyeçilik hizmetleriyle ilgili çalışmaların yanı sıra üst düzey bürokratların, yerel idarecilerin, belediye meclis üyelerinin, kent halkının, sivil

toplum kuruluşlarının, öğrencilerin, kamu personelinin ve diğer toplumsal grupların e-devlet ve e-belediyeçilik konusundaki bilgi, tutum ve beklentilerine yönelik birçok alan araştırması yapılmıştır. Ancak ilgili çalışmaların konumuzun içeriği ile doğrudan örtüşmemesi nedeniyle yapılan çalışmalar ve sonuçları hakkında detaylı bilgilere girilmeyecektir. Bununla birlikte belediyelerin genel olarak web sitelerinin analizi dışında bazı e-belediyeçilikle ilgili daha dar kapsamlı çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin Kaya Benschir ve Akay (2006) tarafından, Türkiye'de belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) uygulamaları değerlendirilmiştir. Yine literatürde genel web sitesi incelemelerine yer verildiği için, daha dar kapsamlı çalışmalara da yer verilmemiştir.

4. SONUÇ

Belediye web sayfaları tanıma ve tanıma faaliyetleri (halkla ilişkiler) açısından çok önemlidir. Kesintisiz, hızlı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde nitelikli hizmet sunumu ve katılımcı, şeffaf, denetlenebilir ve hesap sorulabilir bir belediye yönetimi anlayışını çok daha etkin kılmaktadır. Belediye hizmetlerinin kapsam, zaman, miktar ve niteliklerinin optimal bir şekilde tespit edilebilmesi ve gerçekleştirilen hizmetlerin geri bildirimini daha hızlı/etkin bir şekilde gerçekleştirilerek en doğru değerlendirmenin yapılabilmesine büyük bir katkı sağlamaktadır. Belediye web sayfaları genelde ilgili belediye başkanlığının, özeldede mevcut belediye başkanının hizmet kalitesini belirli ölçülerde ortaya koymaktadır. Daha yalın bir ifadeyle belediye web sayfaları belediyeler ve başkanları açısından bir prestij unsurudur. Web sayfalarının bahsedilen yönleri ve önemi nedeniyle bu alanda yapılan çalışmalar azımsanmayacak düzeydedir. Ancak bir kısmının makale ya da kitap bölümü haline getirilmemesi daha doğrusu elektronik ortama aktarılmaması erişimle ilgili sorunlar yaşanmasına neden olmaktadır. Erişim sağlanan çalışmalar ve

içerikleri ile ulaştıkları sonuçlar çalışmamızda kısaca belirtilmiştir. Bu çalışmaların kapsamının ve sonuçlarının kısaca ele alınmasında yarar sağlanacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışmaların ilki Yıldız (1999) tarafından yapılmış olup; bu konu da halen çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Çalışmalar uygulama alanı yani kapsamı açısından ele alındığında en geniş ölçekli olanının Aktel (2009) tarafından 75 il belediyesi üzerinden yapıldığı görülmektedir. Bu konuda en dar kapsamlı olarak yani tek bir belediyeye ait web sayfası analizi açısından birçok çalışma yapılmıştır. Bu konuda özellikle BENGSHİR (2000-2002) tarafından yapılan çalışmalar (8 adet) dikkat çekmektedir. Kapsam açısından dikkate alınan bir diğer boyutta hiç şüphesiz web sayfalarının değerlendirilmesi (analizi) için esas alınan kıstas (özellik, soru, veri, unsur, vs.) sayısıdır. Bu bağlamda en çok kıstasın Mecek (2017) tarafından yapılan çalışmada 159 farklı kıstasın kullanımıyla yapıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca Aktel (2009) tarafından yapılan çalışmada da 15 ana bölüm içerisinde mevcut olan 128 farklı alt kıstasın da değerlendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte Şat (2016) tarafından yapılan çalışmada da 106 adet farklı alt kıstas (soru) üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. Diğer çalışmalarda esas alınan kıstas sayısı daha düşük olmakla birlikte birçoğu web sayfalarının belirli yönlerini esas almaktadırlar.

Çalışmalarda ağırlıklı olarak yazarların daha önce yapılan çalışmaları da dikkate alarak kendi ölçeklerini oluşturdukları görülmüştür. Ancak daha önce geliştirilen hazır ölçeklerin örnekleme (uygulama alanı) değiştirilerek farklı belediyeler için değerlendirildiği de görülmektedir. Başta ABD ve Avrupa'da yapılan çalışmalar ile Türkiye'de yapılan çalışmaların kıyaslama yapılabilmesi açısından aynı ölçeklerin kullanılması oldukça önemlidir. Ancak yasal zorunluluklar, kurumsal özellikler, kamuoyu beklentileri, teknolojik farklılıklar ve kültürel unsurlar açısından mevcut olan önemli farklılıklar Türkiye açısından daha

sağlıklı bir değerlendirme yapılabilmesi açısından aynı ölçeklerin kullanılmasında bazı eksikleri ortaya koymaktadır. Bu nedenle uluslararası çalışmalarda da kullanılabilecek genel ve çok yönlü bir ölçek oluşturulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışmamız belediye web sayfalarının işlevsellik düzeyi ile e-belediyecilik (e-devlet) uygulamalarına erişim durumlarının analizini içeren çalışmaları kapsamaktadır. Ancak belediye web sayfaları ile ilgili çalışmalar bununla sınırlı değildir. Belediye web sayfalarının teknik (erişim hızı, tasarım, güvenlik, görsellik/görünüm, vs.) özelliklerinin incelendiği çalışmalar; belirli meslek ve toplumsal grupların belediye web sayfaları aracılığıyla sunulan hizmetler hakkındaki bilgi ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ile ilgili çalışmalar; paydaşların belediye web sayfalarından beklentilerinin ortaya konduğu çalışmalar çalışmamızın kapsamında yer almamaktadır. Çalışmamız ile ilgili bu kıstın, yapılacak başka bir literatür taraması çalışması ile giderilmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışmaların sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde web sayfalarının içerik (işlevsellik) açısından istenilen seviyelerin oldukça altında oldukları görülmektedir. Özellikle büyükşehir belediyeleri dışındaki belediyelerin web sayfalarının düzen, erişim ve içerik yönünden düşük düzeyde oldukları tespit edilmiştir. Birçok belediyenin web sitesi içerisinde bulunan kısımların tamamen boş, eksik ya da güncel olmadığı ifade edilmektedir. Ayrıca web sayfalarının tanıma esasından daha çok tanıtma esasına (fonksiyonuna) dayandığı belirtilmiştir. Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) uygulamasının yok denecek kadar az olduğu, e-devlet modülleri ile bağlantıların istenilen düzeyde olmadığı, e-belediye uygulamalarının çok dar kapsamda olduğu ve bazı modüllerin çalışmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca e-belediyecilik modülleri ve belediye web sayfaları ara yüzlerinin birbirinden çok farklı olması birçok belediyeyle ilişkili paydaşların kullanım alışkanlıklarının

yerleşmesine olumsuz bir etki oluşturmaktadır. Kanaatimce e-devlet gibi tüm belediyeleri kapsayan ortak modüllerin ve web ara yüzlerinin geliştirilerek birbiriyle uyumlu hale getirilmesi kullanım kolaylığı, erişim hızı, hizmet kalitesi,

güvenlik, şeffaflık, hesap sorulabilirlik, denetim, vd. unsurlar açısından büyük bir yarar elde edilmesini sağlayacaktır. Bu durum belediyeler arasındaki uygulama farklılıklarını da ortadan kaldırarak bir üst standardın oluşmasına neden olacaktır.

KAYNAKÇA

1. ACILAR, A. (2012). "Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 32(1), 125-142.
2. AKDOĞAN, K. (2004). Kent Bilgi Sistemi ve E-Belediyecilik Bağcılar Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
3. AKTAN, C. C. (2003). Etkin Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya, 1.baskı. <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm> (erişim: 11.09.2017).
4. AKTEL, M. (2009). "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(2), 223-240.
5. AL, H. ve ALODALI, M. F. B. (2008). "Türkiye'de E-Belediyecilik ve Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Örneği", Uluslararası 6. Bilgi Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, 26-28 Aralık 2008, İstanbul, 1204-1219.
6. ALODALI, M.F.B. - COŞKUN, B. ve YOLCU, T. (2016). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Osmaniye Belediyesi Örneği", International Journal of Academic Value Studies, 2(3), 179-184.
7. ALODALI, M. F. B. - TUNCER, A. - USTA, S. ve HALİS, M. (2012). "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 83-95.
8. ALODALI, M.F.B, USTA S. ve GÜNEŞ İ. (2010), Türkiye de Yerel Yönetimlerde E Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi, Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar, IV. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Editör: Bekir PARLAK, Dora Yayınları, Bursa, 2010, ss. 467-478.
9. ANDERSEN, A. (2001), Değişim-Tr: İnternetle Gelişimde Türkiye, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
10. ARİFOĞLU, A. (2004). E-Dönüşüm Yol Haritası Dünya Türkiye, Ses Bilişim Yayınları, Ankara.
11. AYDIN, İ. S. (2014). E-Devlet Uygulamalarında Coğrafi Bilgi Sisteminin Yeri: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
12. BALCI, E. (2016). Bilgi Toplumlarda E-Devletleşme Süreci: EGO Cepte Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
13. BAŞTAN, S. ve GÖKBUNAR, R. (2004). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), 71-89.
14. BHATNAGAR, S. (2000). E-Governance: E-Government For Empowering Rural Communities,

- <http://worldbank.org/html/pdf/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt> (05.03.2002).
15. BİLEN, M. ve ŞANVER, C. (2002). "Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet", ss.101-117, I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Hereke (İZMİT), 10-11 Mayıs 2002, C.1.
 16. BİLGİLİ, A. (2015). "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Devlet Olgusu: Nilüfer Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları", s.213-222, 9.Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM) Bildiriler Kitabı, 07-09 Mayıs 2015 (Malatya), TODAİE Yayınları, Ankara.
 17. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2010). United Nations E-Government Surveys: 2010 Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis, United Nations Publisher, New York (USA).
 18. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2014). United Nations E-Government Surveys: 2014 E-Government for Sustainable Development, United Nations Publisher, New York (USA).
 19. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER (UN) (2016). United Nations E-Government Surveys: 2016 E-Government in Support of Sustainable Development, United Nations Publisher, New York (USA).
 20. BOUDRIGA, N. ve BENABDALLAH, S. (2002). "Laying out the Foundation for a Digital Government Model Case Study", (Ed.) McIVER, W. J. ve ELMAGARMID, A. K.), *Advances in Digital Government: Technology Human Factors and Policy*, Kluwer Academic Publishers, Boston (ABD).
 21. BÜYÜKBALKAN, U. (2009), "E-Devlet", İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Web Makale, 1-15.
 22. CALDOW, J. (2003). "Seven E-Government Leadership Milestones", www.ieq-ibm.com (erişim: 13.09.2017).
 23. CANDEMİR, A. ve SAVAŞCI KAZANÇOĞLU, İ. (2009). "E-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", s.196-214, Uluslararası 7. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 30 Ekim - 1 Kasım 2009, Yalova.
 24. CORDELLA, A. (2007). "E-Government: Towards the E-Bureaucratic Form?", *Journal of Information Technology*, 22(3), 265-274.
 25. ÇAKIR, C. (2015). "E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1-2), 1-15.
 26. ÇATI, K. ve IŞKIN, M. (2011). "Halkla İlişkiler Aracı Olarak Web Siteleri: İl Belediyeleri Karşılaştırmalı Analizi", s.297-330, (Ed.) PARLAK, B., *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar*, Alfa Akademi Yayınları, Bursa.
 27. ÇAVUŞ, S. (2011). *Yeni İletişim Teknolojilerinden İnternet ve Halkla İlişkilerdeki Yerinin İncelenmesi: Talas Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
 28. ÇAYHAN, B. E. (2003). "E-Avrupa: Avrupa Birliği'nde Bilgi Toplumuna Geçiş", E-Devlet Sempozyumu: Türk Kamu Yönetiminde Bilişim Sistemleri, Akdeniz Üniversitesi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Ortak Yayını, Antalya.
 29. ÇELİK, K. (2003). "E-Devlet ve Yeniden Yapılanma", *Türk İdare Dergisi*, 440, 149-158.

30. ÇOBANOĞULLARI, G. (2013a), "Ege Bölgesi İl ve İlçe Belediyeleri E-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi", Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5(1), 231-246.
31. ÇOBANOĞULLARI, G. (2013b). Türkiye'deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
32. ÇORUH, M. (2009). "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları", XIV.Türkiye'de İnternet Konferansı (inet-tr'09), 12-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf> (erişim: 14.12.2010).
33. DOĞU, İ. (2008). Halkla İlişkilerde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: Kadıköy ve Beyoğlu İlçe Belediyelerinin Kurumsal Web Sitesi Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
34. DURNA, U. ve ÖZEL, M. (2008). "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10), 1-32.
35. E-DEVLET KAPISI (2010). Devletin kısa yolu (E-Devlet/Türkiye Kurumsal Web Sitesi). <https://www.turkiye.gov.tr> (erişim: 25.11.2010).
36. ERASLAN YAYINOĞLU, P. - SAYIMER, İ. ve ARDA, Z. (2007). "Belediyelerin Kurumsal Web Sitesi Kullanımı Üzerine Bir İnceleme: Londra Büyükşehir Yönetimi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Ana Sayfalarının Karşılaştırılması", Galatasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 7, 129-157.
37. ERDAL, M. (2002). "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", ss.165-180, 1. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğler Kitabı, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi (İzmit).
38. ERGUN, T. (2004). "İletişim, Elektronik Bilgi İşlem, E-devlet", Kamu Yönetimi Kurum ve Siyasal Uygulaması, TODAİE Yayınları (Yayın No:322), Ankara.
39. EROĞLU, Ş. (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
40. FANG, Z. (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", International Journal of the Computer, the Internet and Management, 10(2), 1-22.
41. FISTIKÇIOĞLU, R. (2007). E-Belediye Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
42. GENCO, M. İ. (2010). Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
43. GIL-GARCIA, R. J. ve PARDO, T. A. (2005). "E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations", Government Information Quarterly, 22(2), 187-216.
44. GÜLER, B. A. (2004). "Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi", Görüş Dergisi, 58, 24-30.
45. GÜNGÖR, S. (2007). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: E-Devlet", Türk İdare Dergisi, 457, 125-140.

46. GÜRLER HAZMAN, G. (2005). "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 7(2), 65-84.
47. HEEKS, R. (2003). "Most E-Government for Development Projects Fail: How Can Risks be Reduce?", E-Government Working Paper Series (Paper No: 14), Institute for Development Policy and Management Published, Manchester (İngiltere).
48. HENDEN, H. B. (2004). "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-13.
49. HENDEN, H. B. ve HENDEN, R. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), 48-66.
50. HERNON, P. - RELYEA, H. C., - CHEVERIE, J. F. ve DUGAN R. E. (2002). United States Government Information: Policies and Sources, Libraries Unlimited Publisher, Westport (USA).
51. HOWARD, M. (2001). "E-Government Across the Globe: How Will 'e' Change Government?", Government Finance Review, 17(4), 6-9.
52. İNCE, N. M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Ankara.
53. KABAKUŞ, A. K. (2010). Türkiye'deki Belediye İnternet Sitelerinin Nicelik ve Nitelik Bakımından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
54. KABAKUŞ, A. K. (2014). "Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3), 307-324.
55. KARADUMAN, M. ve KARADUMAN, S. (2004). "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi", s.371-382, Yerel Yönetimler Kongresi: Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, Biga/Çanakkale.
56. KARAKAYA POLAT, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM) Raporu, TASAM Yayınları, İstanbul.
57. KARAKOYUNLU, Y. (2001). "Türkiye'de 'E-Devlet' Forumu Açılış Konuşması", Bilgi ve İletişim Teknolojileri Fuarı (Bilişim Zirvesi), İstanbul.
<http://dosyalar.hurriyet.com.tr/bilism2001/13bil.asp> (erişim: 15.06.2007).
58. KARAKURT TOSUN, E. (2008). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer - Osmangazi - Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 17(2), 71-94.
59. KAYA BENSGHİR, T. (2000a). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(2), 76-90.
60. KAYA BENSGHİR, T. (2000b). "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(3), 108-122.
61. KAYA BENSGHİR, T. (2000c). "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(4), 106-118.
62. KAYA BENSGHİR, T. (2001a). "Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 10(1), 62-72.

63. KAYA BENSGHİR, T. (2001b). "Web'deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(2), 113-131.
64. KAYA BENSGHİR, T. (2001c). "Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(3), 114-126.
65. KAYA BENSGHİR, T. (2001d). "Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(4), 80-95.
66. KAYA BENSGHİR, T. (2002). "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11(1), 107-124.
67. KAYA BENSGHIR, T. (2010). "Bilgi Toplumu ve E-Devlet, Fırsatlar ve Tehditler", *İçişleri Bakanlığı Vali Yardımcıları ve Üst Düzey Yöneticilere Yönelik Seminer Notları*, Antalya. (erişim: 12.02.2012).
68. http://www.icisleri.gov.tr/ortak_icerik/www.icisleri/e devletantalya.pdf
69. KAYA BENSGHİR, T. ve AKAY, A. (2006). "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(1), 31-46.
70. KAYALI, C. A. ve YERELİ, A. N. (2002). "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yararılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış", ss.119-130, 1.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Hereke (İZMİT).
71. KAYPAK, Ş. (2010). E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması, s.1504-1521, Uluslararası 8. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Beykon Yayınları, İstanbul.
72. KÖKTÜRK, E. (2002). Kentin Penceresi, Köşe Yazısı (e-makale), http://www.uni-yaz.com/kose_yazisi_nisan.htm, (erişim: 12.07.2003).
73. KÖSECİK, M. ve KARKIN, N. (2004). "Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-devlete Bakışı: Denizli Belediyesi Örneği", *Türk İdare Dergisi*, 443, 119-139.
74. KURAN, N. H. (2005). Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz Ve Model Önerisi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
75. KÜÇÜKERGÜLER, K. (2013). Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
76. LAWSON, G. (1998). NetState: Creating Electronic Government, Demos Published, London (England). <https://www.demos.co.uk/files/netstate.pdf> (erişim: 11.09.2017).
77. LAYNE, K. and LEE, J. (2001). "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model", *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
78. LÖFSTEDT U. (2005). "E-government-Assessment of Current Research and Some Proposals for Future Directions", *International Journal of Public Information Systems*, 1(1), 39-52.
79. MARAŞ, G. (2011). "Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 37, 121-144.
80. MARQUARDT, K. ve GÖKÇE, O. (2008). "E-Devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı", s.1-25, (Ed.) MARQUARDT, K. ve GÖKÇE, O., E-Devlet: Gerçek ya da Hayal, Çizgi Kitabevi, Konya.

81. MEANS, G. ve SCHNEIDER, D. (2000). *Meta-Capitalism: The E-Business Revolution and the desing of 21st Century Companies and Markets*, John Wiles and Sons Inc. Published, New York (ABD).
82. MECEK, G., DOĞAN, M. ve KAYMAZ, A. R. (2015). "Yerel Yönetim Hizmetlerinin Finansmanında ve Sunumunda Alternatif Bir Model: KÖSİ (Kamu - Özel Sektör İşbirliği) Uygulamaları", s.481-506, (Ed.) MECEK, M., DOĞAN, M. ve PARLAK, B., İdari ve Mali Açından Türkiye'de Yerel Yönetimler, BEKAD Yayınları, Antalya.
83. MECEK, M. (2017). "E-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık, vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği", Uluslararası Bolvadin Sempozyumu Bildiriler Kitabı (baskıda), 13-15 Ekim 2017, Bolvadin (Afyonkarahisar).
84. MERSİNKAYA, İ. (2011). *Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
85. MISRA, D. C. (2007). "Select Aspects of Conceptual Foundations of EGovernment: Clearing the Fog for a Better Vision", 5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government, 28- 30 December 2007, Hydebarad: ICEG, 21-33.
86. MOON, M. J. (2002). "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
87. NDOU, V. D. (2004). "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges", *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
88. NEGİZ, N. ve SARAÇBAŞI, Y. (2012). "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", *The Journal of Knowledge Economy and Knowledge Management*, 7, 42-52. <http://www.beykon.org/dergi/2012/SPRING/N.Negiz.pdf> (erişim: 10.09.2017).
89. NOHUTÇU, A. ve DEMİREL, D. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, 447, 35-58.
90. OECD (2003), *OECD E-Government Studies The e-Government Imperative*, OECD Publishing, France.
91. ÖZKARA, N. (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
92. ÖZTEMEL, Z. (2016). *Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
93. ÖZÜPEK, M. N. (2010). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma", *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(3), 196-205.
94. PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY (2002). *Roadmap for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves*, Working Group Report.
95. PARIS, M. (2005). "Local E-Government and Devolution: Elektronik Service Delivery in

- Nothern Ireland", Local Government Studies, 31(3), 307-319.
96. PARLAK, B. ve SOBACI, M. Z. (2008). "Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", s.229-257, (Ed.) PARLAK, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Turhan Kitabevi, Ankara.
97. PARLAK, B. ve SOBACI, M. Z. (2012). Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teorik ve Pratik, MKM Yayınları, Bursa, 4.Baskı.
98. ROBBEN, Frank (2001). "Back Office Integration For Better E-Government Services", http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex_2_benchmarking_robben_presentation_30-11-2001.ppt (erişim: 14.11.2005).
99. SARAÇBAŞI, Y. (2010). Türkiye'de E-Belediye Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
100. SERENLİ, A. (2013). Türkiye'de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği, E-Makale, 1-20. http://www.abdullahserenli.com/img/1227241762015__9272119402i.pdf (erişim: 15.09.2017).
101. SOBACI, M. Z. (2012). "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", s.03-37, (Ed.) SOBACI, M. Z. ve YILDIZ, M., E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayınları, Ankara.
102. SOBACI, M. Z. ve ALTINOK, R. (2011). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi", s.786-803, VIII.Kamu Yönetimi Forumu: Kamu Yönetimi ve Teknoloji, TODAİE Yayınları, Ankara.
103. SPRECHER, M. H. (2000). "Racing to e-government: using the Internet for citizen service delivery", Government Finance Review, 16(5), 21-22.
104. SUDOH, O. (2005). "The Knowledge Network in the Digital Economy and Sustainable Development", s.3-38, (Ed.) SUDOH, O., Digital Economy and Social Design, Springer Verlag Publisher, Tokyo (Japan).
105. ŞAHİN, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29, 161-189.
106. ŞAHİN, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
107. ŞAT, N. (2008). Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
108. ŞAT, N. (2016). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi", Türk İdare Dergisi, 482, 183-236.
109. ŞENYURT, G. (2016). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Uygulamalarında İnternetin ve Sosyal Medyanın Kullanımı: Konya Merkez İlçe Belediyeleri Üzerine Bir İnceleme", İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1(1), 44-67.
110. TANYILDIZI, N. İ. ve KARATEPE, S. (2011). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke Ve İki Farklı Belediye Analizi", E- Journal Of New World Sciences Academy (NWSA), 6(3), 520-538.
111. TAPSCOTT, D. (1998). Dijital Ekonomi, (Çev.) KOÇ, E., Koç Sistem Yayınları, İstanbul.

112. TARHAN, A. (2007). "Halkla İlişkilerde Tanıma ve Tanıtma Aracı Olarak İnternet: Belediyelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Analiz", Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, 4(4), 75-95.
113. TUNG, L. L. ve RIECK, O. (2005). "Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations In Singapore", The Journal of Strategic Information Systems, 14(4), 417-440.
114. TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (2004). "E-Belediye Taslak Rapor-I", II.Türkiye Bilişim Şurası. http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc (erişim: 27.01.2004).
115. UÇKAN, Ö. (2003). E-Demokrasi ve Türkiye - Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar - I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
116. ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI (2016). 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, UDHB Haberleşme Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.
117. UN-United Nations ve ASPA-American Society For Public Administration (2001). Global Survey Of E-Government. www.unpan.org/egovernment2.asp (erişim: 15.03.2002).
118. WALLER, P., LİVESEY, P. ve EDIN, K. (2001). "E-Government in the Service of Democracy", International Council for Information Technology in Government Administration, ICA Information No: 74, General Issue, (June 2001), <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/issue74-waller.pdf> (erişim: 17.08.2005).
119. WESCOTT, C. G. (2001). "E-Government in The Asia-Pacific Region", Asian Journal of Political Science, 9(2), 1-31. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/28986/egovernment-asia-pacific.pdf> (erişim: 11.09.2017).
120. YAĞMURLU, A. (2011). "Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerine Bir İnceleme", Türk İdare Dergisi, 471-472, 197-216.
121. YAMAN, K. - AŞGIN, S. ve KAYA, E. (2013). "Comparative Analysis of the e-Municipality Applications in Turkey: The Case of Western Black Sea Region (Türkiye'de E-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırmalı Analizi: Batı Karadeniz Bölgesi Örneği)", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 20(1), 207-220.
122. YANNAS, P. ve LAPPAS, G. (2007), "Evaluating Local E-Government: An Analysis of Greek Prefecture Websites (Yerel E-Devletin Değerlendirilmesi: Yunanistan Eyalet Web Sitelerinin Bir Analizi)", s.254-259, 2nd International Conference on Digital Information Management (2.Dijital Bilgi Yönetimi Konferansı) Tebliğler Kitabı, 28-31 Ekim 2007, Lyon (Fransa). <http://ieeexplore.ieee.org/document/4444232/> (erişim: 23.09.2017).
123. YAVUZ, N. (2012). "Ulaşım ve E-devlet, E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler", s.483-500, (Ed.) SOBACI, M. Z. ve YILDIZ, M., Nobel Yayınları, Ankara.
124. YILDIRIM, H. - KAPLAN, V. - ÇAKMAK, T. ve ÜSTÜN, C. C. (2003). Herşeyi E-leştirdik: E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz, Macar Yayıncılık, Ankara.
125. YILDIRIM, U. ve ÖNER, Ş. (2004). "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları", The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET), 3(1), 49-60.

<http://www.tojet.net/articles/318.htm>
(erişim: 10.06.2009).

Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayınları,
İzmit, 10-11 Mayıs 2002.

126. YILDIZ, M. (1999). "Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(4), 144-156.
127. YILDIZ, M. (2002). 'Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları Ve E-Devlet'', s.235-252, (Ed.) PARLAK, B. ve ÖZGÜR, H., Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler, Alfa Yayınları, İstanbul.
128. YILDIZ, M. (2003). "Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", s.305-327, (Ed.) ACAR, M. ve ÖZGÜR, H., Çağdaş Kamu Yönetimi 1, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
129. YILDIZ, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi", Amme İdaresi Dergisi, 40(2), 39-55.
130. YILMAZ, A. (2013). Dijital Kent Uygulamalarının Kent Yönetimine Etkileri: Trabzon İli E-Belediye Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
131. YOUNG-JİN, S. ve SEANG-TAE, K. (2008). "E-Government Concepts Measures and Best Practices", s.32-57, (Ed.) ANNTTIROIKO, A.-V., Electronic Government: Concepts Methodologies Tools and Applications, Information Science Reference-IGI Global, Hershey (ABD).
132. YÜCETÜRK, E. E. (2002). "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Açısından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", s.145-163, 1.Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı,

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE BAĞIMLILIK SORUNUNU AŞMAYA YÖNELİK KANIT TEMELLİ ANLAYIŞ VE DİJİTAL FIRSATLAR¹

EVIDENCE-BASED CONCEPT AND DIGITAL OPPORTUNITIES ON THE BASIS OF OVERCOMING THE DEPENDENCY PROBLEM IN TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION

Eren EROĞLU*

* Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı

ÖZ

Türk Kamu Yönetimi'nde (TKY) bağımlılık sorununu aşmaya yönelik olarak, dijital çağ ve kanıt temelli anlayış (KTA) önemli imkânlar sunmaktadır. Bu maksatla çalışmada, KTA çerçevesinde bir model önerisi ortaya koymak amaçlanmıştır. TKY'de KTA için oluşturulacak modele kaynaklık edebilecek kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikası yaklaşımları incelenmiştir. Bu yaklaşımların, yönetenler-politika yapımcılar ile bilim dünyası arasındaki kopukluğu gidermeyi amaçladığı görülmüştür. Çalışmada önerilen modelde, kanıt temelli anlayış için getirilen demokrasi, teknokrasi, managerialism ve kanıtın tahakküm ilişkilerini meşrulaştırma için kullanılması üzerinden yapılan eleştiriler dikkate alınarak, KTA'nın asıl amacının vatandaş ile bilim dünyası arasındaki kopukluğu gidermek ve toplumun kendi gerçek menfaatleri konusunda bilinçli olmasını sağlamak olması gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu doğrultuda, iktisadi-siyasi-toplumsal gerçekliği göz önünde bulunduran, dijital çağın topluma sunduğu imkânları kullanan, sorgulayıcı, bütünlükçü, çok disiplinliliği ve metodolojik çoğulculuğu dışlamayan, eleştirel sosyal bilimin sunacağı imkânları vurgulayan KTA çerçevesinde bir model önerisi sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Türk Kamu Yönetiminde Bağımlılık ve Aktarmacılık, Dijital Çağ, Kanıt Temelli Yönetim, Kanıt Temelli Kamu Politikası.*

Jel Kodları: *H83, H41, D73, J18.*

ABSTRACT

The digital age and evidence-based concept (EBC) has provided important opportunities on the basis of overcoming the dependency problem in Turkish Public Administration (TPA). Therefore, in this study, it's aimed to suggest a model in the framework of EBC. Evidence-based management and evidence-based public policy approaches, which can be the source for EBC in TPA, has been analyzed. It has been understood that these approaches have the tendency to eliminate the disconnection between managers-policy makers and science world. In the model proposed in this study, it has concluded that EBC's main aim is to eliminate the disconnection between citizen and science world and provide the consciousness about the society's own interest by taking into consideration of critics for EBC which are about democracy, technocracy, managerialism and using the evidence to legitimate domination relations. Accordingly, it has been suggested a model in the framework of EBC, emphasizing the opportunities of the critical social science, considering economic-politics-social realities, using the opportunities of the digital era, questioning, being holistic, and not excluding multi-disciplinary and methodological pluralism.

Keywords: *Dependency and Eclecticism in Turkish Public Administration, Digital Age, Evidence-Based Management, Evidence-Based Public Policy.*

Jel Codes: *H83, H41, D73, J18.*

¹ Bu çalışmanın genişletilmiş özeti, KAYFOR 15'te sözlü olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Türk Kamu Yönetimi ve Yönetim Bilimi (TKY/YB)² başından itibaren Avrupa ve Amerika'nın etkisinde kalmıştır. Kendine özgü toplumsal, siyasal ve iktisadi gerçekliği çerçevesinde özgüllüğünü yakalayamamış ve bağımlılık, aktarmacılık sarmalına sıkışmıştır. Kamu yönetimine ilişkin temel kitaplara bakıldığında, kamu yönetiminin doğuşu Woodrow Wilson'ın (2016: 6) "İdarenin İncelenmesi" isimli makalesine dayandırılır. İlginç olan Wilson'un kamu yönetiminin temellerinin Prusya ve Fransa'da bulunduğunu ve Amerika'nın bunlardan yararlanabileceğini belirtmesidir. Ancak Wilson eğer bu bilim dalından yararlanılacaksa, bunun Amerikalılaştırılmasının altını çizmektedir.

Wilson'un kendi ülkesinin kamu yönetimi için paylaştığı bu düşünceyi bizim de benimsememiz yerinde olacaktır. Kamu yönetimimizi kendimize özgü toplumsal, siyasal ve ekonomik gerçekliklerimiz bağlamında şekillendirmemiz gerekmektedir. Yoksa maddi bağımlılık düşünsel bağımlılık ile daha fazla pekişecek ve Türk Kamu Yönetimi (TKY) kendi toplumundan kopuk kalmaya devam edecektir. Dolayısıyla çalışmada bu sorunu aşmaya yönelik, kanıt temelli anlayışın (KTA) kullanılıp kullanılmayacağı sorunsalından yola çıkılarak bir model önerisi geliştirilmiştir. Ancak bu noktada vurgulanmalıdır ki, amaç en net haliyle bir model koyma çabasından ziyade bu sorunsala ilişkin bir tartışmaya öncülük etmektir.

Şüphesiz TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorununa ilişkin çeşitli çalışmalar bulunmaktadır ve bunlar bir

takım öneriler sunmuşlardır. Dolayısıyla bu çalışmalardan, özellikle ikinci bölümde ve model önerisinin oluşturulmasında faydalanılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde, 1990'lardan sonra sağlık, eğitim, kamu politikası ve yönetim alanında etkili olmaya başlayan KTA, kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikası başlıkları altında incelenmiştir. Özellikle kanıt temelli anlayışın verilerin toplanması, depolanması, yayımı, işlenmesi ve değerlendirilmesi hususunda dijital çağın sunduğu imkânlar çerçevesinde önemli açılımlar sağlayabileceği düşünülmektedir. Sonuç bölümünde de kamu yönetimine ilişkin oluşturulmaya çalışılan modelde, farklı alanlarda ortaya konmuş bu yaklaşımlardan dersler çıkarılarak, TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorununu aşmada, KTA'nın hangi perspektifle ve hangi aktörler arasında öncelik kurularak kullanılabilirliği üzerinde durulmuştur.

2. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE BAĞIMLILIK VE AKTARMACILIK SORUNU

Evrensellik savının ideolojik, işlevsel ve yöntemsellik birçok sonucu vardır. Dolayısıyla TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorununun analiz edilmesinde evrensellik savının bağımlılık ilişkisindeki rolü göz önünde bulundurulduğunda, öncelikle evrensellik savının üzerinde durulması faydalı olacaktır. Bu maksatla en başta, evrensellik-tekillik-tarihsellik kavramları incelenecek ve bunların kamu yönetimindeki yansımalarına bakılacaktır. Daha sonra bağımlılık konusu üzerinde durulacak ve en son olarak da TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorunsalı incelenecektir.

2.1. Evrensellik-Tekillik-Tarihsellik

Türkiye'de kamu yönetimi ve yönetim bilimi alanındaki eserlere bakıldığında, disiplinin öğretiminde kullanılan temel çalışmalarda bir yandan yönetim biliminde evrensellik savını benimserlerken, diğer yandan çözümlerini "belli bir tarihsel

² Türkiye'de bazı yazarlar Yönetim Bilimi, bazıları Kamu Yönetimi adlandırmaları üzerinden benzer konuları ele alırlar. Dolayısıyla çalışmada yer yer kamu yönetimi yer yer yönetim bilimi tabiri kullanılmıştır. Bu iki adlandırma özünde bir takım farklılıkları barındırır da (bkz. Güler, 2011: 68-70) bu çalışma kapsamında bu farklılıklar dikkate alınmayacaktır. Dolayısıyla çalışmanın başlığında "kamu yönetimi" isimlendirmesi kullanılmakla birlikte, yönetim bilimine ilişkin yapılan çalışmalarda bu kapsamda değerlendirilmiştir.

kesit” bağlamında yaptıkları görülmektedir (Altunok, 2012: 37).

Söz konusu bir disiplinin evrensel olarak nitelenmesi onun “yasa, ilke, önerme, yöntem gibi temel dayanak noktaları itibarıyla zaman ve mekân üstü” olması anlamına gelir. Bunun tam tersi ise, “her toplumsal veya bölgesel alana ilişkin bilgi birikim süreci birbirinden bağımsız, biricik ve genellenemez anlayıştır” (Altunok, 2012: 42-43). Bu ayrımın daha iyi anlaşılması için doğa bilimi ve sosyal bilim ilişkisine bakmak gerekmektedir. Sosyal bilimler 19.yüzyıldan itibaren özellikle doğa bilimlerine fazlasıyla öykünmüş (Kızılçelik, 2004: 28), doğa bilimlerinde elde edilen başarıdan sosyal bilimlerde de yararlanılmak istenmiştir. Bu doğrultuda evrenselci bilgiye yönelmiş, yerele ilişkin bilgi önemsenmemiş, bilimin tekliğinde ısrarcı olunmuştur (Sunar, 2008: 23-24). Ancak toplum ve doğa “iki ayrı fenomen ve gerçekliktir”. Dolayısıyla bunların arasında benzerlik kurulması yanlıştır. Toplumu inşa eden insan iken doğa insan ürünü değildir (Kızılçelik, 2004: 48). Sosyal bilimlerin evrenselci kampının karşısında yer alan yorumsamacı yaklaşımda ise toplumsal yasalar doğal yasaların aksine “genel ve evrensel” olarak görülmez, “belirli bir kültürel siteme özgü kurallar” olarak görülür (Sunar, 2008: 22-23).

Yukarıda bahsettiğimiz, evrensellik ve tekillik tartışması olarak özetleyebileceğimiz duruma başka bir deyişle “doğa bilimleri ve sosyal bilimler ayrıştırmasıyla ortaya konan nomotetik veya ideografik yaklaşım” iki zıt ucu temsil etmekle birlikte, her iki anlayış da kendi içerisinde sorunludur. Mutlak evrensellik ve nomotetik yaklaşım, toplumsal tarihsel bağlam ve konumunun göz ardı edilmesine neden olur. Mutlak görelilik olarak nitelendirilebilecek olan tekillik veya ideografik yaklaşım da toplumsala ait olanın ekonomik ve sosyal bağlamlarının bütüncül bir gözle değerlendirilememesine ve birçok önemli hususun gözden kaçırılmasına neden olur. İki zıt ucu temsil eden bu yaklaşımların eksikliklerine çözüm olabilecek bir üçüncü yaklaşım olarak,

tarihsellik yaklaşımından bahsedilebilir (Altunok, 2012: 43, 49). Tarihsellik yaklaşımı, toplumsala ait olan araştırma nesnesinin “toplumsal gerçekliği ve hareketi” bağlamında görülmesine ilişkin bir yaklaşımı ifade eder (Güler, 2011: 77).

Tarihsel yaklaşım, “tarihin birliği ve çeşitliliği ilkesi” çerçevesinde, mutlak evrensellik ve mutlak tekillik (görelilik) yaklaşımlarının sorunlu yönü olan mutlaklığı budayarak, evrensel ve tekili topyekûn yok etmeden, evrenselliği tarihsel dönem içerisinde konumlandırmaktadır. Böylece, evrenselin mutlaklığının neden olacağı tarihselin gözden kaçırılmasının önüne geçilebileceği gibi postpozitivist ve yorumsamacı anlayışların görelilik üzerinden neden olabileceği aşırı parçalanma ve atomize olmaktan kaynaklı başboşluğun önüne de geçilebilecektir (Altunok, 2012: 45, 49). Yine bu doğrultuda Şaylan (1978: 15), yönetim biliminin hatta tüm sosyal bilimlerin kavramları için evrenselliğin onların tarihsellikleri içinde mümkün olduğunu belirterek, evrensel bir yönetim kuramının somut sosyo-ekonomik şartlar dikkate alınarak mümkün olacağını belirtir.

Giddens (2002: 37), sosyal bilimlerin yasalarının “tarihselliği”ne dikkat çekerek, onun yasaları “yalnızca bilinebilir yeniden üretilmiş sosyal etkileşim sistemlerinin verili özgül ‘sınırlılık’ şartlarını içerirler” demektedir. Yönetim bilimi üzerinden örnek veren Şaylan (1978: 13-14) da Batı sosyal bilim anlayışının tarihselliği tüm sosyal bilim disiplinleri kapsamında yadsıdığını belirterek yönetim biliminin tarihselliğine vurgu yapar. Örnek olarak da feodal toplum ve kapitalist toplumda yönetimin iki farklı olgu olduğuna dikkat çeker. Benzer şekilde Güler (2011: 76), düşünce ve kurumların içinde bulunduğu tarihsel ve toplumsal şartlardan yalıtılmış olarak bir başına mevcudiyetinin söz konusu olamayacağından hareketle yönetim

biliminin “tarihsel bir bilim” olduğuna dikkat çeker³.

İnsanlık tarihinde, özellikle devletli toplumlardan itibaren, yönetim üzerine kafa yorulduğunu gösteren Hammurabi Kanunları ve Orhun Abideleri gibi çeşitli eserlere rastlamak mümkündür. Dolayısıyla yönetim olgusunun evrenselliğinden bahsetmek mümkün iken (Altunok, 2012: 91), kapitalizmin bir yarattığı olarak belli bir tarihsel dönemin üretim biçiminin ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkmış yönetim bilimi için mutlak bir evrensellikten bahsetmek mümkün değildir (Güler, 2012b: 15). Çünkü ilkel dönemdeki yönetim olgusunun iktisadi ve toplumsal gerçekliği bağlamında, yönetsel alana ilişkin hususlar kapitalist dönemdekiyle aynı değildir, aynı olması da mümkün değildir. Dolayısıyla, modern döneme ait yönetim olgusunu inceleyen yönetim bilimi, belirli bir dönemin toplumsal ve iktisadi şartlarının eseri olarak o dönemin yönetsel gerçekliğine odaklanır.

Sonuç olarak kamu yönetimi, modern-kapitalist-ulus devlet temelinin egemen olduğu, insanlık tarihinin belirli bir tarihsel kesitinde ortaya çıkmış, çeşitli yönetim türlerinden birisidir (Güler ve Keskin, 2007: 102; Güler, 2011: 80). Daha somut ifade etmek gerekirse, örneğin, modern-kapitalist-ulus devlet üzerinde varlık bulan kamu yönetimi terimi ile Roma veya Moğol yönetimini incelemek mümkün değildir (Güler, 2011: 79). Çünkü bunlar, farklı birer tarihsel kesitin tarihsel ve toplumsal şartları içerisinde ortaya çıkmış yönetim türleridir. Dolayısıyla tüm bu belirtilenler ışığında, mutlak evrensel yönetim bilimi veya kamu yönetiminden bahsetmek olanaklı değildir. Diğer yandan, günümüz toplumsal ve tarihsel koşullarının ürünü olan kamu yönetiminin ileride aynı formlarda mevcudiyetini koruyacağını iddia etmek de aynı şekilde mümkün değildir.

³ Yönetim biliminin evrenselliklerinin ancak tarihsellikleri içinde mümkün olacağını destekleyen ve gösteren çalışmalar arasında Güler ve Keskin (2007), Ekiz (2010) gösterilebilir.

2.2. Bağımlılık

Çalışmada özellikle üzerinde durulması gereken diğer bir kavram “bağımlılık”tır. Türk Dil Kurumu, Bilim ve Sanat Terimleri Ana Sözlüğü’nde, “bağımlılık”, “Bir kişi, toplumsal küme ya da toplumun siyasal, ekonomik, ekinsel vb. bakımlardan başka kişi, küme ya da toplumların güdüm ve yönetimi altına girmesi durumu” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2017). Bağımlılığa ilişkin özellikle 1960’lardan itibaren önemli kuramsal çalışmalar söz konusu olmuştur. Çalışmanın sınırlılığı ve kapsamı göz önünde bulundurularak bu kuramsal tartışmalar üzerinde durulmayacaktır.⁴ Altunok (2012: 58), sosyal bilimler ve bağımlılık arasındaki ilişkiyi, iki boyut üzerinden inceler. Bunlardan birincisinde, “bağımlılık ilişkisinde sosyal bilimlerin rolü”nden bahsedilirken ikincisinde, “sosyal bilimsel alanda yer alan disiplinlerin belli kaynaklara, merkezlere veya aktörlere bağımlı olması” durumu söz konusudur.

Sosyal bilim ve bağımlılık ilişkisine yönelik ilk boyut, sosyal bilimlerin bağımlılıkta oynadığı işlevsel rolle ilgilidir. Kızılcelik (2004: 25, 44), sosyal bilimlerin egemen ve başat sınıflar ile güçlerin savlarını haklılaştırma bağlamında ideolojik bir aygıt olarak işlev görmesi hususuna dikkat çeker ve bu durumu da “sosyal bilimlerin karanlık yüzü” olarak niteler. Ayrıca sosyal bilimlerin ortaya çıktıklarından bu yana, Batı’nın çıkarına hizmet ettiği ve onun dünya egemenliğinin meşrulaştırılmasına çalıştığı konusunda eleştirildiğine dikkat çeker.

Sosyal bilimlerin “toplumsal gerçeği ve bu gerçeğe ait ilişkiseliliği” incelediği düşünülürse, sosyal bilimlere ve onun aracılığıyla toplumsal gerçekliğe hükmetmek, toplumsal alan üzerinde hâkimiyet kurmayı kolaylaştırıcı bir etki yapacaktır. Toplumsal alana ilişkin bilgi üzerinde hâkimiyet kurulması, “toplumda ekonomik ilişkilerin kurulma biçiminden

⁴ Bu kuram ve tartışmalara ilişkin bkz. (Altunok, 2012: 50-57; Güler, 2011: 42-45).

başlayarak ekonomik, toplumsal ve siyasal her türlü iktidar ilişkilerinin yapılanmasında ve işletilmesinde belirleyici olmak anlamına gelebilecektir.” Toplumsal alana ilişkin bilgi üzerinde hâkimiyet kuran bu durumda her kim ve ne ise (ister bir ülke ister bir sınıf vs.), belirleyici olma gücünü ve ayrıcalığını toplumsal alana yansıtabilecektir. Nihayetinde sosyal bilimlerin, toplumsala ilişkin ulaştığı verileri egemen ve ayrıcalıklı olan için kullanarak işlevsel bir rol üstlenmesi, onu egemen ve ayrıcalıklı olanın kurduğu bağımlılık ilişkisine katkı sunma noktasına getirecektir (Altunok, 2012: 58-59). Örneğin, 19. yüzyılda, oryantalizm ve antropolojinin, sömürgeci egemenler lehine kullanılması (Nar, 2014); sosyolojinin 19. yüzyıldan itibaren batının egemenliği için işlevsel rol üstlenerek, batının dünya egemenliğini meşrulaştırıcı bir rol oynaması (Kızılçelik, 2004: 69); kamu yönetimi ve yönetim bilimlerinin sömürge bölgelerindeki halkları yönetmede önemli roller üstlenmesi (Altunok, 2012: 11-12) sosyal bilimlerin bağımlılığa ilişkin işlevsel rolünü yansıtan önemli örneklerdir.

Evrensellik, sosyal bilimlerin bağımlılık ilişkisinde üstlendiği role ilişkin önemli bir tartışma konusudur. Evrensellik savı, özellikle toplumsala ilişkin bilgiye hâkim olma ve yönlendirme anlamında, egemen gücün evrenselliği kendi ideolojisi ve çıkarları doğrultusunda kullanma potansiyelini içinde barındırır. Sosyal bilim ve ideoloji ilişkisine dikkat çeken Şaylan (1978: 5), egemen kesimlerin topluma ilişkin bilimsel gelişmeyi kendi çıkar ve ayrıcalıkları için kullanacağını, bunun içinde ideolojilerine uygun olarak kuram üretip bunları ayrıcalıklarını güvence altına almak için kullanacaklarını belirtmektedir. Şaylan'ın belirttiği egemen kesimlerin, hem toplum içindeki sınıfsal ilişkilerde hem dünya genelindeki hegemonik ilişkilerde söz konusu olabileceği gözden kaçırılmamalıdır.

Özellikle bu duruma ilişkin, Timur'un (2004: 22'den aktaran Altunok, 2012: 59), “evrensellik savıyla ortaya çıkan, gerçekte kapitalist ülkeleri belli ölçülerde açıklayan

ve savunan düşünce sistematığı böylece farklı ülkelerde hem ideolojik bir işlev yüklenmekte hem de yabancılaştırıcı etkilerin taşıyıcısı olmaktadır” tespitinin ülkemizde yönetim bilimi için de belli ölçülerde söz konusu olduğunu söylemek mümkündür. Altunok (2012: 60) ise bu söz konusu soruna daha geniş bir açıdan yaklaşarak, evrensellik savının kabulüyle egemen konumda olanın “düşüncesinin, ihtiyaç duyduğu üretim biçiminin, yaşam tarzının, tüketim alışkanlıklarının” kendisine tabi olanlarca koşulsuz kabulü yönünde bir rol üstlendiğini belirtir. Özellikle evrensellik iddiası ile birlikte, başka bir topluma ve belirli bir tarihsel kesite ait gerçekliğin, evrensel tek genel geçer doğru olarak dayatılması ve bilim ve eğitim aracılığıyla öğretilerek düşüncenin biçimlendirilmesi, “koşulsuz kabul”ün iktisadi, toplumsal ve siyasal alanda yerleştirilmesinde kolaylaştırıcı rol oynayacaktır. Bir bilginin evrensel olarak kabul edilmesi, onun önünde duran karşıt bilgileri, dirençleri ve engelleri ortadan kaldırmasına ve hâkim bir konuma gelmesine imkân sağlar. Dolayısıyla egemen gücün kendi yerel bilgisini evrensellik katına taşıması ve bunu kendine tabi olanlara evrensellik savıyla her yerde ve zamanda genel geçer bir bilgi olarak aktarması, evrenselliğin bağımlılık yaratmadaki rolünü yansıtır. Altunok (2012: 60) bu durumu, “evrensellik savının evrenselleştirici etkisi” olarak tanımlar.

Sosyal bilim ve bağımlılık ilişkisine yönelik ikinci boyut, sosyal bilimin kendisinin bağımsız olmayışı, belli bir merkezin etkisinde kalmasıyla ilgilidir. Bir ülkenin kendi toplumsal gerçekliği ve belirli bir tarihsel aşamada ortaya koyduğu bilimsel bilgiyi, evrensel olarak niteleyip diğer ülkelere veya topluluklara dayatması sorunlu bir durumdur (Altunok, 2012: 65). Bu durum, dayatmaya maruz kalan toplumun kendi toplumsal gerçekliğinden ve tarihinden koparılmasına ve kendisine yabancılaşmasına neden olur. Yönetim bilimi alanında kuram olarak kullanılan soyutlamalar dünya çapındaki bir hegemonun kendi gerçekliklerinden

üretilmiştir. Türkiye’de yönetim bilimi ile uğraşanların, “kendisinin unsuru değil, ancak muhatapı olabildiği bu gerçekliğe ait soyutlamalarla kendi kamu yönetimi gerçekliğini anlamaya ve biçimlendirmeye” çalışmaktadır. Dolayısıyla bu durum, yönetim bilimi alanında, hem öğreticinin hem öğrencinin yabancıları oldukları bir toplumsal gerçekliğin bilgisine karşı yabancılaşma duygularını artırmaktadır. Böylece ne öğreticinin “neyi neden öğrettiği” nede öğrencinin “neyi [neden] öğrendiği”ni bilmediği ironik bir durum oluşmaktadır (Güler, 2011: 70-71).

Türkiye’de yönetim bilimi ilk baştan günümüze kadar dışarıdan, özellikle de günümüzde Amerika’dan ithal edilmiştir, Türkiye’de yönetim biliminin “yabancı bir bilim dalı” olarak varlığını sürdürmektedir. Yönetim bilimine ilişkin söz konusu dış alımı ilk başlarda üniversiteler yapmış ve pratiğe dökülmek üzere idareye aktarmıştır. Günümüzde artık üniversiteler dışında şirketler ve idarenin bazı kuruluşları tarafından en son kuram ve gelişmeler ithal edilmektedir. Örneğin, Edwards Deming’in “Krizden Çıkış” isimli toplam kalite yönetiminin temel kitabını, Arçelik A.Ş. çevirip yayınlamıştır. Yine stratejik planlamaya ilişkin çalışmalar, OECD eliyle Devlet Planlama Teşkilatı tarafından “kılavuz ve kararlar olarak uygulamaya” konulmuştur (Güler, 2011: 69).

2.3. Türk Kamu Yönetimi ve Bağımlılık, Aktarmacılık Sorunu

Türkiye’de kamu yönetimi düşüncesinin gelişimine bakıldığında, yönetim bilim temelli ilk yıllarda Avrupa menşeli olarak filizlendiği, ancak daha sonra, bugünkü kamu yönetimi anlamında, Amerika Birleşik Devletleri’nin TKY düşüncesini düşünsel ve maddi anlamda doğrudan etkilediği görülmektedir. Kurumlar, yurtdışından getirilen uzmanlar, yurtdışına yollanan öğrenciler, programa konulan yabancı diller, uygulanan müfredat ve programlar belirli dönemlerde belirli devletler ekseninde şekillendirilmiş ve reformlar bu eksenler üzerinde yürütülmüştür (Altunok, 2012: 293).

Türkiye özelinde izlenen reform süreçlerinde, farklı dönemler itibarıyla, üç farklı devletin Türkiye’deki yönetim biliminin gelişiminde baskın rol oynadığı söylenebilir. 1859 yılında bir “yönetim okulu olarak” kurulan Mekteb-i Mülkiye’de bariz bir Fransız etkisi söz konusudur. Okutulan ders programlarında ve programlara konulan yabancı dil derslerinde Fransa kaynakları ve dili etkilidir. 1910’lu yıllar Alman etkisinin ön plana çıktığı, Mülkiye’de hukuk derslerinin önem kazandığı bir dönem olmuştur.

Devletin yönetimi anlamında, hukuki bilginin yeterli olacağı düşüncesi kabul görmeye başlamıştır. 1930’lu yıllar ise Almanya etkisinin tekrar yükselişe geçtiği yıllar olmuştur. Okutulan derslerin niteliği, müfredata yabancı dil olarak Almanca’nın eklenmesi, Almanya’dan hocalar getirilmesi Alman etkisinin önemli göstergeleridir. 1940’lı yıllardan itibaren ise Amerika Birleşik Devletleri’nin model alınmaya başlandığı görülmektedir. Buna uygun olarak Siyasal Bilgiler Fakültesi yapılandırılmış, Amerika Birleşik Devletleri menşeli kaynaklar programda yer bulmuştur. Hem Amerika Birleşik Devletleri’nden hocalar getirilmiş hem de Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere’ye Türk öğretim üyeleri eğitim için gönderilmiştir. Yabancı dil öğretimine ise İngilizce dersi eklenmiştir (Keskin, 2006: 25). Dolayısıyla Altunok’un (2012: 293) belirttiği üzere, “Tüm bu veriler ışığında kamu yönetimi düşüncesinin mutlak olmasa bile nisbi ölçüde bağımlı bir kurumsallaşma süreci yaşadığını söylemek yanlış olmayacaktır”.

Türkiye’de yapılan reformlar bağlamında, yurtdışından çeşitli uzmanlar, çeşitli raporlar hazırlamıştır. Yabancı kaynaklı bu raporlar, Türk Kamu Yönetimi’nin işleyiş ve yapısının nasıl olması gerektiğine ilişkin tavsiye ve öneriler vermişlerdir. Bu açıdan bakıldığında, Türkiye’de reformların “politika transferi”⁵ şekliyle ortaya çıktığı

⁵ Övgün, politika transferini, “bir yönetim kademesinde uygulanmakta olan ya da önceden uygulanmış olan bir deneyimin bir başka yönetim

ve reformlarda “uluslararasılık”ın önemli bir faktör olarak belirlediği anlaşılmaktadır (Övgün, 2013: 43). TKY’nin değişim ve dönüşümüne ilişkin olarak uluslararası aktörlerin başat rolüne ve özendiriciliğine dikkat çeken Övgün, uluslararası örgütlerin 1930’lardan itibaren bu anlamda giderek etkili olmaya başladığını, özellikle de 1990’ların ortasından itibaren TKY’nin şekillendirilmesinde tek olmamakla birlikte birincil konuma yükseldiğini belirtir⁶ (2013: 11, 153). Söz konusu bu durumu, “dolaylı zorlayıcı reform transferi” şeklinde isimlendiren Övgün (2013:153), devamında şu tespiti yapmaktadır:

“Uluslararası örgütler, Türkiye’nin kamu yönetimine yasal düzenlemeleri, kurumsal yapılanmayı ve işleyiş biçimini zorla havale etmemekte; çeşitli anlaşmalar, teşvikler, kredi araçları ya da üyeliğe kabul etme gibi araçlarla Türkiye’nin kamu yönetimini yönlendirmektedirler. Bu yönlendirme bu araçların niteliğinden dolayı gönüllükten ziyade zorlayıcı bir görünüm sergilemektedir.”

1980 sonrası TKY’de, kamu işletmeciliği, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim yaklaşımları üzerinden, uluslararası sermayenin gereksinimleri doğrultusunda ve uluslararası kuruluşların etkisiyle Güler’in (2012: 572) ortaya koyduğu “ithal edilmiş olma”, “kendi dinamizmine bağlı bir gelişme gösterememe” sorununun devam ettiği görülmektedir. Ayrıca ülke gerçekleriyle ve ihtiyaçlarıyla doğrudan uyumlu olma yerine, dışarıda uygulanmış ve orasının gerçeklikleri içerisinde başarılı olmuş veya başarılı olduğu iddia edilen uygulamaları ve yaklaşımları Türkiye’ye getirme söz konusu olmuştur.⁷

birimine geçirilmesidir” şeklinde tanımlamakta ve söz konusu deneyimin politika, kurum ve hizmet sunum yöntemleri gibi hususları kapsadığını belirtmektedir (2013: 51).

⁶ Bu noktada özellikle belirtmek gerekir ki, Türkiye’deki kamu yönetiminin dönüşümü ve değişimine ilişkin Övgün, 2000 yılı sonrasında tek bir partinin iktidar olma durumunun “ayrık” konumuna da dikkat çeker (Övgün, 2013: 153).

⁷ TKY/YB’nin bağımlılık ve aktarmacılık sorunsalına ilişkin, nicel olarak da şu ana kadar söylenenleri destekleyici çalışmalar için bkz. (Altunok, 2017: Üçüncü Bölüm; Güler, 2017).

TKY/YB’de ülke gerçekleriyle uyumlu olamama sorunu ve aktarmacılık sorunu açık ve net bir sorundur. Yönetim bilimimiz -Karl Marx’ın kendi ülkesi için politik ekonomi hakkında yaptığı tespit gibi- “yabancı bir gerçeğin teorik ifadesi”nden ibarettir. Bu durum, bu disiplini öğrenen içinde öğreten içinde sorunlu bir durumdur. Başka bir ülkeye⁸ ve sektöre⁹ ait kuramların aktararak kullanılması, TKY/YB için en temel sorunsaldır. Bu garip durumun sebebine ilişkin olarak, “en gelişmiş yerlerdeki son model bilgi”yi ilgili sorunun çözümü için en uygun araç olarak kabul etme inancı veya yaklaşımı gösterilebilir. Bunun altında yatan sebebin tamamen pragmatik bir bakış olarak kabul edilmesi, eksik bir değerlendirme olarak kalacaktır. Bu durumun iki dayanağı olabilir. Bunlardan birincisi “bilgikuramsal”, ikincisi “siyasal” dayanaktır. Bilgikuramsal dayanağın temel mantığı şudur: “En doyurucu kuramsal açıklamalara ulaşmak için, nesnenin en ‘gelişmiş’, ‘ileri’ örneği üzerinde çalışılmalıdır” ki karmaşık olanın incelenip çözülmesi, basit olanın da çözülmesi anlamına gelecektir. Bu mantık ve anlayışa göre örneğin “insanı incelemek maymunu da çözmek demektir”. Söz konusu mantığın toplumsal olana yansımada gelişmiş ülkelerdeki gelişmiş yönetim incelenirse az gelişmiş yönetim sorunu da çözülebilir düşüncesi bulunur.

⁸ Güler, Türkiye’de yönetim biliminin en başından itibaren dışarıdan, günümüzde de özellikle ABD’den ithal edilme durumuna dikkat çekmektedir (Güler, 2011: 69).

⁹ Kamu yönetiminin uygulamaya dönük bir doğasının olması, onun devlet içerisinde kamu kurumlarına ve ‘idare’ye odaklanması durumunu ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda disiplin içerisinde örgüt ve örgüt sorunlarına yoğunlaşma söz konusu olmuştur. Örgütsel sorunlara ve konulara odaklanma arzusu, disiplini “işletme disiplinine (‘ekonomi alanı’ yönetimine) çok yakınlaştırmakta; hatta kamu yönetimi disiplini, işletme disiplinine maruz bırakmaktadır.” Bunun yanında örgüt kuramları da bu bağlamda yine kamu yönetimi disiplini tarafından sahiplenilmekte hatta kamu yönetimi disiplininde tarihsel dönemlendirmeler de örgüt kuramlarındaki değişime paralel yapılandırılmaktadır (Zengin, 2007: 81). Yani kamu yönetimi disiplininde, işletme disiplini ve örgüt bilimi temelli özel sektör bilgisinin ve gerçekliğinin hâkim olması söz konusudur.

Ancak bu bakış açısı az gelişmiş ile gelişmiş ülkeler arasındaki nedenselliği kaçırır. Çünkü maymun ve insan varoluşları itibarıyla birbirinden bağımsızken, az gelişmiş ile gelişmiş ülke ve yönetimler arasında bir nedensellik bulunur. Yani birtakım ülkelerin az gelişmişliği nasıl diğer bazı ülkelerin gelişmişliği nedeniyse, bunun tam tersi de aynı ölçüde doğrudur. İkinci dayanak ise siyasi dayanaktır. Bu dayanak, modernleşme ideolojisiyle iç içedir. Buna göre gelişmiş ülkelerde, geliştirilmiş kuram ve yaklaşımlar sayesinde az gelişmişlik sorunu aşılabılır. Dolayısıyla az gelişmiş ülkeler, gelişmiş ülkelerin kuram ve yaklaşımlarını “köklerine inerek” ve “çok iyi kavrayarak” kabul edip aktarmalıdır. Bu bakış açısı ülkemiz aydınları¹⁰ içinde de kabul görmüştür (Güler, 2011: 72). Günümüzde de bu bakış açısının yaygınlığına dikkat çeken Güler (2011:73), bu durumu “...bağımlılık ile karakterize yönetim sorunu karşısında duyulan çaresizliğin dile getirilişidir.” şeklinde yorumlamaktadır. Bu çerçevede, TKY/YB’ye ilişkin kendi gerçekliğimizle uyuşan ve bu yönde açıklama getiren kuramların yokluğunu da yukarıda belirtilen söz konusu düşünce biçimine bağlamaktadır. Bu yoruma benzer olarak, TKY disiplinini özgüllük ve saflık sorunları bağlamında değerlendiren Zengin (2007: 94), Türkiye’de kamu yönetimi disiplinine ilişkin, “...yerleşik kamu yönetimi disiplinin sahip olduğu özellikler haricinde Türkiye koşullarıyla bağlantılı-hukuki yaklaşıma biraz daha vurgu yapmak haricinde- kendine has özelliklere sahip değildir” tespitini yapmaktadır. Türkiye’de kamu yönetimi disiplininin kendine özgü kuram ve kuramcı çıkarmadığına dikkat çeken yazar, bunda büyük ölçüde disiplinin kendisini ülke ve toplum gerçekliğiyle bağdaştıramaması sorununun bulunduğunu belirtir. Son olarak, Türk yönetim bilimine

ilişkin Emre’nin şu tespiti tüm her şeyi özetler durumdadır (Emre, 2012: 79):

“Bize göre Türk yönetim biliminin bugüne değin ağır basan temel niteliği yol gösterici, normatif yaklaşımın dışı bağımlı bir biçimde gelişmiş olması, başka bir deyişle kültürel göreceliliği göz ardı ederek ‘yönetim teknolojisi ithali’ni ana uğraş olarak benimsemesidir. İşte bu özelliktir ki, Türk yönetim biliminin ‘yerli model’ler çerçevesinde gelişen ‘çözümleyici’ bir nitelik kazanmasına engel olmuştur. Kuşkusuz bilim toplumun sorunlarına çözüm üretecektir; bunun aksi savunulamaz. Ancak, ‘anlayıp açıklamadan bulunacak çözüm’ zorunlu olarak ya soruna uygun olmayacak ya da ithal olacaktır...”

Tüm bunlar ışığında, çalışmamızda, bu sorun alanlarına ilişkin, kanıt temelli anlayış ve pratiğinin TKY’ye muhtemel katkıları ve kısıtları değerlendirilecek ve dijital çağın sunduğu imkânlarla desteklenen bir model kurulup kurulamayacağı konusu üzerinde durulacaktır. Bu maksatla öncelikle KTA ve kamu yönetimi konusu analiz edilecektir.

3. KANIT TEMELLİ ANLAYIŞ ÇERÇEVESİNDE KAMU YÖNETİMİ

Kanıt temelli kamu yönetimi anlayışının şekillendirilmesinde iki temel yaklaşımdan yararlanılacaktır. Birincisi, özellikle yönetsel sorunlara yoğunlaşan, sağlık yönetimi alanında ortaya çıkmış ve işletme yönetimi alanında da giderek yaygınlaşan kanıt temelli yönetimdir. İkincisi, kamu yönetimindeki politikaların oluşturulması, uygulanması ve değerlendirilmesi için kanıt temelli anlayış kapsamında kanıt temelli kamu politikası/siyasasıdır.

Bu çalışma çerçevesinde, kamu yönetimini iki temel alana ayırıyoruz. Bunlardan birincisi kamu politikası alanı diğeri ise yönetim pratikleri alanıdır. Dolayısıyla burada izlenecek yöntemin iki ayağı bulunmaktadır. Politika alanı aşağıdan yukarı etkilenecek, çeşitli çıkar grupları, vatandaş etkisi, ideolojik ve etik kaygılar,

¹⁰ Ahmet Ağaoğlu şöyle söylemektedir: “...Etrafımızda başka esaslar, başka usuller câridir. Bu etraf [Avrupa] ise bizi ezmekte, kırmaktadır. Bizim takip edeceğimiz iki tarif [yol] vardır: Ya ezilmeğe, mahvolmağa razı olmak, yahut aynı esasları kabul etmek...” (1972’den Aktaran Güler, 2011: 72).

siyasi çıkar hesapları doğrultusunda ortaya çıkan bir alandır. Yönetim ise, yukarıdan aşağıya belirlenir. Belirlenen politika çerçevesinde, kamu bürokrasisi yukarıdan aşağıya doğru etkilenir ve yönetim pratiklerinin çerçevesini çizer. Dolayısıyla günlük işler anlamında yönetim pratikleri için ayrı bir anlayış, alışkanlık vs. söz konusu olmakla birlikte, bunların çerçevesi politika tarafından belirlenir.

KTA çerçevesinde kullanılacak kanıtın niteliği, içeriği ve bağlamının politika ve yönetim alanlarında değişkenlik göstereceği düşüncesinden hareketle, bu çalışma kapsamında, söz konusu ikili ayrımın yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Genel bir çerçeve içerisinde, bütüncül bir kanıt temelli kamu yönetiminin oluşturulmasının, söz konusu iki yaklaşımın birlikte incelenmesine bağlı olduğu düşünülmektedir. Ancak hemen belirtmelidir ki, buradaki ayrım ile siyaset ve yönetim ayrımı benimsenmemektedir. Sadece kanıt temelli anlayışın iki alanda farklı gereksinimler ve özellikler taşıdığı düşünülmektedir. Dolayısıyla amaç, yöntemsel olarak daha kolay analiz yapmaya imkân sağlamaktır.

Kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikası anlayışlarının, KTA'nın tıp ve sağlık hizmetleri alanındaki yansıması olan kanıt temelli tıptan etkilenerek geliştiğini söyleyebiliriz. Kanıt temelli tıp 1990'larda ortaya çıkmış ve yönetim ile kamu politikası alanlarını da aşağı yukarı aynı dönemlerde etkilemiştir (Briner, Denyer ve Rousseau, 2009: 20; Davies, Nutley ve Smith, 2009:1).

3.1. Kanıt Temelli Yönetim

Pfeffer ve Sutton, yönetim alanında birçok kararın güvenilir düşünce, kanıt veya uzun süredir kabul edilmiş ve saygı duyulan teoriler temel alınarak verilmediğine dikkat çeker. Yönetim alanındaki birçok faaliyetin ve kararın temelinde başka yerlerde başarılı olmuş uygulama ve yöntemlerin kopya edilmesi vardır. Yönetim alanında en son gelip geçici olan moda yaklaşımlar tekrar edilir (2006: 43). Dolayısıyla kanıt temelli yönetim, yöneticilerin şüpheciligi ve

deneyselciliği öğrenerek gelip geçici yönetim modası akımlarına kapılmaması gerektiğini belirtir (Fine, 2006). Örgütsel pratiklerde ve örgütsel kararların verilmesinde sosyal bilim ve örgütsel araştırmaların kullanılmasıyla elde edilecek en uygun kanıtlar aracılığıyla yönetsel karar ve pratiklerin kalite ve etkinliğini arttırmayı amaçlar (Rousseau, 2006: 256).

Kanıt temelli yönetimde bilimsel bilgiye önem verilir. Yönetimde bilimsel bilgi temelli pratiği esas alan kanıt temelli yönetim, yöneticilerin yargıda bulunmasında ve örgütlerde kararların alınması sürecinde bilimsel bilginin kullanılmasını savunur. Kanıt temelli yönetim pratiği sayesinde insanın tek başına yargıda bulunmasının kısıtlı ve önyargılı olarak bilgi edinmesinin sebep olabileceği maliyetlerin azaltılmasının mümkün olacağı iddia edilir (Rouseau, 2012: xxiii).

Kanıt temelli yönetim, yönetim alanında gelip geçici moda akımlarına, uzman görüşlerine, guruların doğru olarak sundukları ile mevcut sistem içerisinde doğru olarak kabul edilen her şeyin sorgulanmasına ve yönetim alanında bilim temelli kanıtların dikkate alınması gerektiğine vurgu yapar. Bunun içinde öncelikle, uygulayıcılar ile araştırmacılar arasındaki boşluğun kapatılması gerektiğini belirtir. Barends, ten Have, Huisman (2012: 32), yönetim yazınına bakıldığında özellikle bilgi ve pratik arasında büyük bir ayrılık bulunduğu dair önemli oranda bir uzlaşma olmakla birlikte, bu boşluğun nasıl kapanacağına dair geniş bir uzlaşımın bulunmadığına dikkat çeker.

Kanıt temelli yönetimin destekçileri bilgi ve pratik arasındaki boşluğun kanıt temelli yönetim sayesinde kapanacağını iddia eder. Ancak Kieser ve Leiner (2009), iki farklı alt sistem olarak değerlendirdikleri araştırma ve pratik alanlarının arasındaki boşluğun kapanmasının mümkün olmadığını belirtirler. Sistem teorisi açısından soruna yaklaşım geliştiren yazarlar, sosyal sistemlerin özgönderimsel ve kendi kendilerini üreten sistemler olduğuna dikkat çekerek, bilim gibi bir sistemin iletişim

unsurlarının işletme örgütleri gibi diğer sistemlerle iletişime entegre olamayacağını savunurlar. Dolayısıyla bu iki sistem arasındaki boşluğun kapanamayacağını belirtirler.

Leung ve Bartunek (2012: 178), akademisyenler ve uygulayıcılar arasındaki boşluğun kapanması için akademisyenlere, uygulayıcılara ve eğitimcilere bir takım öneriler getirmişlerdir. Bunlar genel olarak, kaynakların yöneticiler açısından güvenilir ve ulaşılabilir olması, sorunun teşhisini bulma anlamında yönetsel becerilerin geliştirilmesi, kanıtların dikkat çekici, anlaşılır, hatırlanabilir ve işleme konulabilir olması gibi önerilerdir. Akademisyenler için yönetim kafelerine (*management cafes*)¹¹ ve ortak forumlara katılma, uzman oldukları alanda kendi araştırmalarını anlatabilecekleri bloglar yazma ve Evidencebased-management.com gibi portallara hem araştırmalarını yayınlamak hem de yapılan araştırmaları takip etmek için iştirak etmeleri gibi tavsiyelerde bulunmaktadır. Uygulayıcılar için, güncel araştırmalar hakkında örgüt üyelerine tavsiyede bulunacak yarı akademik, yarı örgütsel üye olarak personel bilim adamının (*staff scholar*) istihdam edilmesini, yönetim kafelerine veya diğer ortak forumlara katılmayı, Evidencebased-management.com gibi portallardan güncel araştırmaları takip etmeyi tavsiye etmektedir. Eğitimciler için ise, sistem düşüncesinin prensiplerini kullanarak büyük resmi görme konusunda öğrencilerini cesaretlendirmelerini, kanıt bulma ve kullanmaya yönelik olarak öğrencilere okumalar vermeyi, akademik

dil ile uygulayıcıların dili arasında tercüme yeteneklerinin geliştirilmesine yardım etmeyi, sınıfta video aracılığıyla örnek olay çalışmaları yapmayı ve yöneticilerin kanıt toplama ve kullanma konusundaki rollerini vurgulamalarını tavsiye etmektedir. Yönetsel ve akademik pratik arasında köprü kurmak için Salipente ve Smith (2012) de yönetsel olarak tecrübeli “uygulayıcı-bilim adamı” topluluğu oluşturmak için alternatif doktora programı önermektedir. Bu alternatifte, problem odaklı araştırmayı ön plana çıkarmakta ve araştırma yoğun enstitülerde çalışan eğitimcilerin alternatif doktora programlarını “uygulayıcı-bilim adamı” profilinin yetiştirilmesinde kullanılmasını veya geleneksel doktora programlarında problem odaklı araştırmaya yönelik eğitimleri eklemeyi önermektedir (Salipente ve Smith, 2012: 374-375).

Kanıt temelli yönetim, yönetim alanında bilimsel kanıtı ön plana çıkarmaktadır. Ancak Reay vd. (2009: 16) yaptıkları araştırmada, kanıt temelli yönetime ilişkin yayınlanmış kayda değer bir yazın bulunduğunu fakat bunların kanıt temelli yönetimin teşvik edilmesi hususunda “düşünce ve anekdotal bilgi” düzeyinde olduğuna dikkat çekmektedir. Ayrıca yönetim alanında kanıt temelli yönetim doğrultusunda bir değişim yaratmak için yeterli kanıt bulunmadığını vurgulamaktadır. Kanıt temelli yönetim destekçilerinin iddialarını desteklemek için daha güçlü kanıtlarla temellendirmeleri gerektiğinin altını çizmektedir.

Kanıt temelli yönetimin temel sorunsallarından birisi, “kanıt” kavramına ilişkindir. Eğer yönetim alanında kanıtlara dayalı olarak, yönetsel ve örgütsel karar ve pratikler hayata geçirilecekse, öncelikle neyin kanıt olarak sayılacağına cevabının verilmesi gerekmektedir. Barends vd. (2014: para. 9) kanıtı, “bir iddiayı, faraziyeyi veya hipotezi destekleyen (veya onunla çelişen) bilgi, bulgular veya veri” olarak tanımlamaktadır. Onlara göre kanıt, bilimsel araştırmalardan gelebileceği gibi kuruluşun ölçümlerinden veya uygulamaların gözlemlenmesi gibi örgütün mahalli göstergelerinden veya iş

¹¹ Leung ve Bartunek(2012: 175), yönetim kafelerini, bilim kafelerden (*science cafes*) esinlenerek önermişlerdir. Bilim kafeler, bilimin halka açılması için gayri resmi bir ortam sunmaktadır. Bilim kafelerin yönetim içinde söz konusu olabileceğini dile getiren yazarlar, yönetim kafelerinin, yönetim bilimcilerin çalışmalarını kamuya açık olarak gayri resmi bir ortamda sunmaları imkânını verebileceğini belirtir. Bunun için insanlar, bir kafe gibi kamusal bir ortamda, belirli bilimsel çalışmalarını tartışmak üzere toplanırlar. Bu tür kafeler, bizim ülkemizde de halkın, vatandaşın ve yönetilenlerin bilgilendirilmesi için üniversite kampüslerinde veya üniversitelerin öncülüğünde kurulup yaygınlaştırılabilir.

göstergelerinden toplanabilir. Ayrıca profesyonel tecrübe, yine kanıt için önemli bir kaynak olarak görülebilir. Kanıtların kaynağının ne olduğundan ziyade güvenilir ve sorun alanıyla ilgili olması büyük önem taşımaktadır. Doğa bilimlerinde yürütülen araştırmalarda, araştırmacı sonucu etkileyebilecek bütün şartları ve faktörleri kontrol altına alabilir. Çünkü genelde, araştırmalar laboratuvar gibi kontrollü alanlarda yapılır. Bundan dolayı, doğa bilimlerinde neden (*cause*) terimi yaygın olarak aynı anlamı içerecek şekilde kullanılır. Sosyal bilimlerde ise çalışmaların sonuçları, birbirini etkileyen ve yokluğunun sıklıkla ispatı mümkün olmayan çeşitli değişkenler tarafından sıklıkla tesir altındadır. Bu nedenle sosyal bilimciler, neden (*cause*) ve etki (*effect*) gibi terimlerin kullanılmasından kaçınır. Bunun yerine, “ile ilişkili (*correlated with*)” ve “ile bağlantılı (*related with*)” gibi terimler kullanmayı tercih ederler (Hunt, 1997’den aktaran Barends vd., 2012: 30). Sosyal bilimlerin çoklu-ilişkisel bir modelinin olması nedeniyle, belirli şartlar altında belirli değişkenlerin belirli sonuçlarla ilgili olmasını kanıtlamak mümkünken, bunu çoğu durumlar için genellemek sıklıkla mümkün değildir (Barends vd., 2012: 30). Dolayısıyla sosyal bilimlerin bir üyesi olan yönetim bilimlerinde yapılacak araştırmalarda elde edilecek kanıtlar için bu durumun göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Yönetim alanının çoklu-ilişkisel yönü nedeniyle, en uygun kanıtların elde edilebilmesi metodolojik çoğulculuktan yardım almayı zorunlu kılmaktadır. Tek bir metodun kullanımı, birçok sorunun göz ardı edilmesine sebep olacak, problemin bütüncül bir çözümüne katkı sunmayacaktır. Kanıt, pozitivist ve pozitivist olmayan paradigmalardan oluştuğu bir yapıdır. Bu paradigmalardan her birinin güçlü ve zayıf yanları bulunmaktadır (Briggs ve Mc Beath, 2009: 255). Dolayısıyla bunların birlikte kullanımı önemlidir. Ancak, Learmonth (2008: 286-287), Rousseau (2006b: 1091) gibi kanıt temelli yönetim destekçilerinin mevcut örgütsel araştırmalarda yenilik ve parçalanmaya (*fragmentation*) karşı

olduğunu, bunun da ideolojik ve metodolojik çoğulculukta gerilemeye neden olduğuna dikkat çekmektedir.

Kanıt temelli yönetimi, politik bir proje olarak gören ve buna karşı eleştirel bir yaklaşım geliştiren Learmonth (2008: 286), yönetimin ideolojik doğasının politik, sosyal ve ahlaki açılardan “kanıt odaklı” olmanın objektif bilgisi ardına gizlenmesine sebep olduğuna işaret etmektedir. Özellikle en iyi kanıtın yönetimde karar ve pratiklerin kalitesinin artırılmasını hedeflediği düşünüldüğünde, kanıt temelli anlayış çerçevesinde alınan karar ve yapılan uygulamaların tartışmasız meşrulaştırılması tehlikesi ortaya çıkabilecektir. Bu maksatla, en uygun bilimsel kanıtın disiplinde sağlanacak çoğulcu bir yaklaşımla elde edileceğini savunmaktadır.

Yönetimsel kararlarda pozitivist ve pozitivist olmayan verilerin birlikte kullanımının önemli derecede avantaj sağlayacağına dikkat çeken Briggs ve Mc Beath (2009: 256) sosyal hizmetler alanından konuya bakarak, yalnızca pozitivist bir bakış açısının yöneticilerin “ırk, sınıf ve sosyo-politik bağlamı” gözden kaçırmasına neden olacağını belirtmektedir. Aynı şekilde sadece post-pozitivist bir bakış açısı ile de performans ve birçok sosyal hizmetler kurumunun nicel yönü ağır basan ortamının göz ardı edilmiş olacağına işaret etmektedir. Belirtmek gerekir ki, buradaki bakış açısı kamu yönetimi alanı içinde geçerlidir. Özellikle kamu yönetiminde sadece pozitivist bir yaklaşımın geliştirilmesi, managerialisme¹², performans odaklılığın ve maliyetlerin azaltılmasının tek ölçüt olmasına, dezavantajlı grupların kamu yönetimi alanındaki haklarının ve mağduriyetlerinin

¹² *Managerialism*: İşletme yönetimine özgü araçları ve bilgiyi ideolojik bir yaklaşımla birleştirerek örgütlerde, kamu kurumlarında ve toplumda hâkim kılmaya çalışır. Bunu iş sahiplerini, işçileri ve sivil toplumu tüm karar alma mekanizmalarından dışlayarak yapar. Tek boyutlu işletmecilik tekniklerini işin, toplumun ve kapitalizmin tüm alanlarında uygulamayı amaçlar (Klikauer, 2015: 1105).

önemsememesine neden olma tehlikesini içinde barındırmaktadır.

Hornung (2012: 390), kanıt temelli yönetim için şu önemli soruları ortaya atmıştır: 1) En iyi kanıtın ne olduğuna kim karar verecek ve ilk etapta hangi konularda kanıt toplanacaktır? 2) Hangi kriter veya hangi bakış açısına göre kararlar geliştirilecektir? Görüleceği üzere politik, ideolojik, ahlaki ve metodolojik açılardan bir tekelin oluşmaması için bu sorular kanıt temelli yönetim bağlamında “kanıt”a ilişkin sorulması gereken çok önemli sorulardır. Kanıt temelli yönetimin beklenen sonuçların elde edilebilmesi için, geniş bir oydaşım ile bu soruların yanıtlanması gerekmektedir. Ya da en azından kamu yönetimiyle etkileşen kesimlerin bu soruları her fırsatta sorgulaması gerekmektedir. Çünkü özellikle yönetim alanında ortaya konulan bilimsel kanıtların üretiminin sosyal şartlardan azade olduğu yönünde bir eğilim vardır. Bu haliyle de sanki sunulan kanıt herkesin yararına değil (Learmonth ve Harding, 2006: 246) ve sorgulanamazmış gibi bir ön kabulün oluşmasına neden olabileceği gözden kaçırılmamalıdır. Böylesi bir durumda, mevcut güç ve tahakküm ilişkilerinin sorgulanmadan devam ettirilmesi ve kanıtın objektif olduğu anlayışının yarattığı meşrulaştırma etkisi sayesinde mevcut güç ilişkilerinin sürekli kılınması söz konusu olabilecektir. Dolayısıyla belirli güç odaklarının elinde kanıt temelli yönetim bir silaha dönüşebilecektir.

Learmonth ve Harding (2006: 247), kanıt temelli yönetimin “örgütlerde otoriteye maruz kalma, çatışma ve eşitsizlik” gibi konularla ilgilenmek yerine ‘managerialism’in desteklenmesi ve güçlenmesiyle ilgili olduğunun tespitini yapmaktadır. Böylece kanıtın, yönetsel gücü gizil bir şekilde güçlendirdiği ve örgütsel hayatı anlamının ‘managerial’ olmayan yönlerini de bununla beraber belirsizleştirdiğine dikkat çekmektedir. Dolayısıyla burada özellikle vurgulamak gerekir ki, kanıt temelli yönetimde tek seslilikten ziyade çok sesliliğe destek vermek bu tür sorunların aşılmasında

önemlidir. Bunun içinde hâkim söylemi içermeyen ve ana akım olmayan paradigmalara temsil edilmesi gerekmektedir. Bu da ancak eleştirel çalışmaların araştırma burslarında desteklenmesiyle mümkün olacaktır. Yoksa bu durum Learmonth ve Harding (2006: 262)’in endişe ettiği üzere akademik özgürlüğü zora sokabilecek ve bilimin tahakkümün aracı olmasına sebep olabilecektir.

Hornung (2012: 391, 393), kanıt temelli yönetim literatüründe özellikle felsefi, ideolojik ve politik hususların göz ardı edildiğini ve daha çok kanıt temelli yönetime ilişkin pratik, teknik ve metodolojik konulara odaklanıldığını belirtmektedir. Bu maksatla ihmal edilen temel felsefi, ideolojik ve politik hususlarında incelenmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla Briggs ve Mc Beath (2009: 256)’in sosyal hizmetler alanı için dikkat çektiği, sosyal hizmet programlarının etkili bir şekilde sunumu için pozitivist ve pozitivist olmayan bilginin birlikte kullanılması önerisi dikkate değerdir. Bu bilgi türlerini teknik bilgi, sosyal ve politik bilgi ve kendini tanımaya ilişkin bilgi olarak üç gruba ayırır. Teknik bilgi özünde pozitivisttir ve bilimsel metodun uygulanmasıyla ortaya konur. Sosyal ve politik bilgi toplumsal etkileşimler, güç dinamiklerinin anlaşılması, sosyal anlam ve önemli elitlerin değerlerinin kavranması hususlarıyla ilgilidir. Kendini tanımaya ilişkin bilgi ise sürekli bir eleştirel düşünme ve kendi kendini değerlendirme aracılığıyla elde edilir. İşte kamu yönetimi alanında, Briggs ve Mc Beath (2008)’in belirttiği bu üç bilgi türünün dikkate alınması, kanıt temelli yönetimin sorun sahalarında, kapsamlı ve başarılı çözümlerin sunulması açısından kanaatimizce ön koşuldur.

3.2. Kanıt Temelli Kamu Politikası

Dye, kamu politikasının, “hükümetlerin ne yaptığı, yaptığını niçin yaptığı ve yaptığının ne farklılık yarattığı” ile ilgili olduğunu belirtir (Dye, 1976: 1). Kamu politikası, kamusal kaygı ve problemlere karşı

hükümetin eylemleri ve eylemsizlikleri ile ilgilidir ve ayrıca politika, genel anlayış, süreç ve tekniklerin hepsini içinde barındırır (O'Dwyer, 2004: 7).

Kanıt temelli kamu politikası¹³, niteliksel olarak güvenilir ve titiz bir incelemenin sonucu olarak ortaya konulmuş araştırmaya dayalıdır. Diğer kamu politikası türlerinden, özellikle de “sezgi, gelenek, siyaset veya mevcut pratiklerin devamı” gibi özellikleri olan geleneksel kamu politikası geliştirme sürecinden bu özelliğiyle ayrılmaktadır (O'Dwyer, 2004: 7). Kanıt temelli kamu politikası, politika geliştirme ve uygulamada araştırmadan elde edilecek en uygun kanıtın kullanılması sayesinde politikalar, programlar ve projeler hakkında bilgiyle desteklenmiş kararlar alabilmeleri için insanlara yardım etmeye yönelik bir yaklaşımdır (Davies, 2004: 3'den aktaran Sutcliffe ve Court, 2005:1). Sutcliffe ve Court (2005:1), politikanın nihai hedeflerini etkilemekten ziyade politikanın formüle edilmesi sürecine katkı sunmaya yönelik bir yaklaşım olarak gördükleri kanıt temelli politikanın, “rasyonel, özenli ve sistematik bir yaklaşımı” savunduğunu belirtir. O'Dwyer (2004: 8), kanıt temelli kamu politikasına ilişkin tanımlarda genel olarak, araştırma kanıtlarından politikaların geliştirilmesi ve uygulanması hususunda önemli oranda istifade edilmesinin vurgulandığını belirtir.

¹³ Kamu politikalarının şekillendirilmesinde kanıt kullanımı yeni değildir. 20. yüzyılda hükümetlerin eylemleri için tavsiyede bulunma veya eylemlerine etki etme amacı güden baskı grupları, think-tankler, bağımsız üniversite araştırmacıları, kamu kuruluşları ve meslek örgütleri gibi birçok organizasyon savlarını destekleyecek ve kabul ettirecek kanıtları o veya bu şekilde toplayıp sunmuştur. Kanıt temelli politikanın tekrar gündeme gelmesi 1990'lı yıllarda Birleşik Krallık'taki uygulamalarla söz konusu olmuştur. Siyasi alanda geçerli hale gelmesi ise 1997 tarihinden itibaren Blair yönetimi ile olmuştur. Blair yönetiminin “Hükümetin Modernleştirilmesi” raporu çerçevesinde kanıt temelli kamu politikası ile ideolojik olarak yürütülen siyaset yerine rasyonel karar almaya yönelik siyasete geçiş olması yönünde bir irade belirlenmiştir. (Sutcliffe ve Court, 2005: iii; Davies, Nutley ve Smith, 2009:1).

Genel olarak kanıt temelli kamu politikasının üç temel varsayımı olduğu söylenebilir. Birinci varsayım, “politika ve kanıt arasında bir boşluk bulunduğu” yönündedir. İkinci varsayım, “politika genellikle kanıta dayalı değildir”. Üçüncü varsayım ise “politika yapımcıları tarafından daha fazla araştırma kanıtı kullanımı daha iyi politika”nın ortaya konmasını sağlayacağı yönündedir (Oliver vd., 2014: 5-6). Dolayısıyla diyebiliriz ki, kanıt temelli kamu politikası, bu varsayımlarındaki sorunların çözümünü amaçlamaktadır.

Kanıt temelli politika yapımının temelinde “kanıt” kavramı yer alır. Köktaş ve Köseoğlu (2016: 39) neyin kanıt olarak kabul edileceği (“bu sorunun arkasındaki temel fikir, karar verirken veya politika oluştururken tecrübe, öngörü, gelenek, ideoloji, uzman görüşü, bilimsel bilgi gibi farklı temellere dayanan kanıtlardan hangisi veya hangilerinden yararlanılmalıdır”) ve bunların nasıl toplanacağı (“Birincisiyle doğrudan ilişkili olan bu sorunun arkasındaki temel düşünce ise kanıtların hangi yöntemlerle toplanması gerektiğidir”) şeklinde iki önemli soruya dikkat çeker. Nelerin kanıt sayılacağı konusunda bir grup geniş bir bakış açısı ortaya koyarken, kimisi de daha dar bir bakış açısı sergilemektedir. Dolayısıyla nelerin kanıt olarak kabul edileceği ve nasıl toplanacağı sorularının cevaplarına ilişkin, literatürde geniş bir oydışım bulunmamaktadır.

Birleşik Krallık Kabine Ofisi, 1999 yılı hükümetin modernize edilmesine ilişkin bir raporunda kanıtı, “uzman bilgisi, yayınlanmış araştırma, mevcut araştırmalar, paydaş müzakereleri, önceden yapılmış politika değerlendirmeleri, internet, müzakereden çıkan sonuçlar, politika seçeneklerinin maliyeti, ekonomik ve istatistikî modellemelerden çıkan sonuçlar” şeklinde tanımlamıştır (Cabinet Office, 1999: 33).

Marston ve Watts (2003: 152), kanıtın sadece bir araştırma pratiği içerisinde üretilmiş ve meydana getirilmiş ve sonrasında bir argüman çerçevesinde yerleştirilmiş olmak kaydıyla kanıt

olabileceğini savunmuştur. Ona göre bir şiir metni de, gazete de, psikolojik deneylerden elde edilmiş veriler de, klinik tecrübeler de veya sosyal bir anketten derlenmiş geniş bir veri de kanıt sayılabilir. Marston ve Watts (2003: 151), sosyal bilimler kapsamında iki tür kanıt objektif ve sübjektif formlar dâhilinde katı ve yumuşak olmak üzere iki kategoriye ayırır. Araştırmacıların deneylerden topladığı birincil niceliksel veri, klinik deneyimler, hükümet kurumları tarafından toplanan ikincil niceliksel sosyal ve epidemiyolojik veri, mülakat veya anket temelli sosyal araştırmalar “katı kanıt” kategorisini oluşturur. Etnografik ve otobiyografik materyaller gibi niteliksel veriler “yumuşak kanıt” kategorisindedir. O’Dwyer (2004: 3)’a göre kanıt temelli kamu politikasının, katı ve yumuşak tiplerin her ikisini de içeren sistematik kanıt (araştırmaya) dayalı olması gerektiğini savunur. Sonuç olarak sistematik bir süreç dâhilinde toplandığı sürece bütün kanıt türlerini kabul ettiğini belirtir.

Weiss (2001: 286), her ne kadar müzakereci demokrasi teorilerini önemli ve esas olarak kabul etse de, iyi bilgiyi politika yapımı için tek girdi olarak görür. Rasyonalist bakış açısını destekleyerek, iyi bilginin politikanın oluşturulmasında temel prensip olması gerektiğini savunur. Politika yapımını etkilemede kanıtın tek başına olmadığını başka etki edicilerinde söz konusu olduğunu vurgular. Bunlar genel olarak pejoratif bir anlam yüklenerek siyaset (*politics*) kavramı altında toplanmakla birlikte bu kavram altında toplanan etki edicileri ideoloji, örgüt veya personel çıkarları, kurumsal norm ve pratikler ile önceki bilgi¹⁴ olarak niteler. Kamu politikası yapım sürecinde bu etki edicilerin etkili olduğunu kabul etmekle birlikte bunları iyi bilgiye dayalı politikanın oluşturulmasında istenmeyen etki ediciler olarak görür.

¹⁴ Önceki bilgi: politika yapıcılar, önceden çeşitli kaynaklardan bilgi sahibidir. Yeni bilgilerin onların nezdinde kabul görebilmesi için yeni bilgilerin mevcut bilgilerinden daha güçlü olması gerekmektedir (Weiss 2001: 286’den aktaran O’Dwyer, 2004: 93).

Modern dönemin karmaşıklığına vurgu yapan Head (2008: 4), özellikle kamu politikası yapımında sistematik araştırmanın önemini teslim etmekle birlikte, karmaşık problemler dünyasında kamu politikasının yapımının sağlıklı olabilmesi için sistematik araştırmanın daha geniş bir bağlamda düşünülmesi gerektiğini vurgulamıştır. Siyasa kararlarının, ampirik analizlerden sonuç çıkarılarak oluşturulmasından ziyade siyaset, muhakeme ve tartışma sonucu ortaya çıktığına dikkat çeken Head (2008), modern dönemde “sistematik (bilimsel) araştırma, program yönetim deneyimi (pratik) ve politik muhakeme” olmak üzere üç tür “kanıt/perspektif” olduğunu savunmaktadır. Bu üç kanıt türü, siyasa tartışmalarının kanıt temellerini anlamlandırma konusunda akademi, uygulamacı ve siyasete ait üç farklı perspektifi ortaya çıkarır. Bunların her biri bilgi, uzmanlık, strateji ve neyin kanıt sayılacağı gibi konularda birbirlerinden ayrılırlar. Tabii burada şunu da belirtmek gerekir ki, bu üçlünün her birisinin kendi iç dünyasında da devam eden tartışmalar mevcuttur. Bu noktada önemli olan bu üç perspektifin nasıl bir araya getirilip birbiriyle uyumlu hâle getirileceğidir. Bu soruna birden fazla kurumsal veya endüstri sektöründen katılımcıların oluşturduğu politika toplulukları ve politika ağları konusunda yapılan çeşitli araştırmalar çözüm bulmaya çabalamaktadır (Head, 2008:7). Ancak bu sorun hâlen daha önemli bir sorun alanı olarak varlığını sürdürmektedir.

1990’larla birlikte özellikle yönetim bağlamında ortaya çıkan ve örgütsel anlamda da katılımın ön plana çıkması vurgusu, kamu politikası yapımına ilişkin bilgiye ulaşmanın yanında, politika yapımına katılımın sonucu ortaya çıkacak farklı değerlere, ilgi alanlarına ve çıkarlara sahip paydaşların uzlaştırılması konusunu gündeme getirmiştir. Ancak Head (2008: 7), özellikle yukarıda bahsettiği politik, araştırma ve profesyonel/yönetimsel bilgi kümelerinin etkileşiminin çok az araştırma konusu olduğunu vurgulamış ve şu üç araştırma sorusunu gündeme getirmiştir: 1)

Bu bilgi kümelerinin birbirlerinin yaklaşımlarını anlamasının, karşılıklı farkındalık içinde olmasının ve kabul etmesinin seviyesi düşük ya da yüksek midir? 2) Bu bilgi türleri arasında kültürel bir ayırım var mıdır? Eğer varsa daha yakın bir şekilde birlikte çalışmaları için faydalı mekanizmalar var mıdır? 3) Herhangi bir bilgi türü diğerlerine baskın çıkıp, onlar üzerinde tahakküm kurabilir mi? Örneğin politikanın bilim ve pratik üzerinde baskı ve tahakküm kurması gibi.

Weiss (2001: 290-291), kamu politikasında katılım konusuna ilişkin yaptığı bir araştırmadan yola çıkarak eleştirel bir yaklaşım geliştirir. Geniş ölçekli bir katılımın kanıtın etkisini azaltacağına dikkat çeker. Çünkü yetkilendirilmiş yeni katılımcıların kendi çıkarlarını temel alarak hareket edeceğini iddia eder. Dolayısıyla kanıt temelli politika çerçevesinde yürütülen tartışmalarda, katılım hususu demokrasi açısından önemli görülmele birlikte, burada uzlaşımın nasıl sağlanacağına da üzerinde durulması gerekmektedir.

Kanıt temelli kamu politikası ve pratiği düşüncesi, politika yapım sürecindeki rasyonel modellere uymaktadır. Hatta birçok eleştiri, onun bu yönüne ilişkin gelmektedir. Ancak günümüzde özellikle çoğulcu bakış açısıyla birlikte kamu politikası yapım sürecine olan katılım hususu da ön plana çıkmıştır. Bu noktada özellikle araştırma kanıtlarının bütün katılımcılar yerine belirli katılımcı grubu[ları]na uygun olması veya sadece onların buna erişebilmeleri, kanıtı “politik bir silaha” dönüştürebilecektir. Fakat söz konusu araştırma kanıtları herkesin ulaşımına açılırsa ve kullanması sağlanırsa herkes bunları fikirlerinin savunmasında “politik bir mühimmat” olarak kullanabilecektir (Weiss, 1979’dan aktaran Nutley ve Webb, 2009: 35). Dolayısıyla asıl sorun belirli grupların söz konusu araştırma kanıtlarına erişiminin engellenmesiyle, politik ağlardan ve siyasa oluşturma sürecinde dışlanmasıyla ortaya çıkacaktır (Nutley ve Webb, 2009: 35).

Katılım konusuyla bağlantılı olarak üzerinde durulması gereken diğer bir husus, katılımcılarla söz konusu kanıt ve bilgilerin nasıl paylaşılacağına ilişkindir. Kanıt temelli kamu politikası bağlamında kanıtların yayılması, paylaşılması ve bunlar üzerinde müzakere edilmesi anlamında dijital çağ önemli imkânlar sunmaktadır. Özellikle internet, sosyal medya, bilgi yönetim teknolojilerinin gelişmesi bu imkânları kanıt temelli kamu politikasının kullanımına sunmaktadır. Bu noktada önemli olan diğer bir konu, bilginin paylaşımı ve yayımının yanında, özellikle araştırmacı ve politika yapımcılarının birbirlerinin dillerinden anlaması hususudur. Yine örneğin kamusal sorunlara ilişkin oluşturulacak kamu politikalarında paydaşlarında söz konusu araştırma verilerinden çıkarımlar yapıp yapamayacağı ve anlayıp anlayamayacağı sorunudur.

Kanıt temelli kamu politikasının temel amaçlarından birisi, araştırmacı ve kamu politikası yapımcıları ile uygulayıcıları arasındaki kopukluğun giderilmesidir. Nutley (2003: 12’den aktaran Sutcliffe ve Court, 2005: 8), araştırmacı ve kamu politikası yapımcıları arasındaki etkileşimin sınırlı olduğuna dikkat çeker. Bunların birbirlerinden farklı öncelikleri olduğunu, farklı bir dil kullandıkları, farklı gündemlere, farklı zaman ölçeklerine ve farklı ödül sistemlerine sahip olduğunu belirterek, bu iki ayrı dünyaya ait grupların iletişim kopukluğunun altını çizer. Dolayısıyla bu iki grup/alan arasındaki kopukluğun giderilmesi ve kamu politikası yapımında kanıt kullanımının sağlanması için etkili mekanizmalar geliştirilmelidir. Kamu politikası yapımı konusunda araştırma kanıtlarında artış olmasına rağmen bunların politika üzerindeki etkisinin azaldığına dikkat çeken Davies, Nutley ve Smith (2009: 359), 1) Politika yapımcılar ve uygulamacılar kanıt kullanımının faydasını anlar, inanır ve uzman görüşüne göre kanıtı göreceli olarak daha değerli görürse, 2) Kanıt oluşturma sürecine, araştırmanın kullanıcıları da katılırsa, 3) Araştırma, belirtilen zaman içerisinde tamamlanır ve tartışmasız olarak

kabul edilmiş bir metodoloji ile alakalı bir konu üzerine yoğunlaşırsa, 4) Sonuçlar mevcut politik ideolojiler ile uyumlu olursa, 5) Araştırma sonuçları düşük belirsizlikle rapor edilirse, uygulama için uygunsa ve kararın iptal edilmesi gerektiğinde yüksek maliyetler doğurmuyorsa, 6) Araştırmacılar ve temel kullanıcılar, dirayetli bir şekilde savunulabilecek bir uygulama arıyorsa, araştırma bulgularına daha fazla dikkat edileceğini belirtir.

Davies, Nutley ve Smith (2009: 353-354), kanıt temelli kamu politikasında gerekli olan kanıtların, pratik mi yoksa politika için mi gerekli olduğu hususuna dikkat çeker. Politika için kanıt, herhangi bir hizmetin sunumunun devam edip etmeyeceği; hizmetin sözleşmeyle mi yoksa hükümet tarafından mı yerine getirileceği; bir hizmet alanında yeniden organizasyonun gerekli olup olmadığı; hizmetle ilgili kaynakların tahsisinin en iyi şekilde nasıl yapılacağı; hizmet sunumunun en iyi hangi yolla olacağı; hizmetle ilgili yöneticilerin ve uygulamacıların teknik açıdan verimliliğinin değerlendirilmesi yani belirlenen politikanın etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığının tespiti için gereklidir. Fakat uygulamacıların hangi faaliyetleri üstlenmeleri gerektiğini belirlemek ve bu faaliyetlerin nasıl yürütüleceğini saptamak için kanıt ihtiyacı vardır. Sonrasında ise kanıt, tercih edilen politika ve prosedürlerin uygulama aşamasında etkili olup olmadığının belirlenmesinde gereklidir.

Neyin kanıt teşkil edeceğine ilişkin sektörler arasında da farklılıklar vardır. Örneğin sağlık hizmetindeki klinik uygulamalarda, kanıt ihtiyacı ve ikna edici kanıtın nasıl olacağı konusunda daha belirgin bir durum söz konusudur. Bu sektörde, çıkar çatışması bulunmayan, objektif olan araştırmacıların yürüttüğü titiz deneyler sonucu elde edilen kanıtlar meşru kabul edilmektedir. Sosyal hizmetler gibi diğer alanlarda, neyin kanıt olarak kabul edileceği ve hangi kanıtın meşru sayılacağı konusu daha tartışmalıdır. Örneğin, herhangi bir metoda hiyerarşik olarak öncelik verilmesi konusunda güçlü bir karşı

çıkış vardır. Kanıt dışarıdan araştırma örgütleri tarafından yapılan sistematik çalışmalardan olduğu kadar uygulamacı ve hizmetten yararlananların deneyimlerinden de teşkil edilebilir. Ulaştırma ve sağlık hizmetleri alanlarında daha katı metodolojik normlar kabul edilerek alternatiflere pek fazla yer verilmezken, sosyal hizmet ve eğitim gibi sektörlerde ise, deney yapmanın bilimsel normları benimsenmemekle birlikte bol betimlemeli etnografik gözleme daha fazla önem atfedilir. Farklı metodolojilerin kullanılmasının bir nedeni, ilgili alandaki hedeflerin net olarak tanımlanıp tanımlanamaması ile ilgilidir. Örneğin, sağlık hizmetleri alanında, klinik uygulamaların uzun ömrü artırma ve ölüm oranlarını azaltma üzerine kurulu hedeflerinde, neyin işe yarayacağını değerlendirmek nispeten daha kolaydır. Fakat sağlık hizmetinin reorganizasyonunu desteklemeye yönelik kanıtlar, başlangıç tedavilerine ilişkin kararlarda kullanılacak kanıtlara göre daha az güçlüdür. Çünkü politik hedefler için gerekli kanıtlar çok net değildir (Davies, Nutley ve Smith, 2009: 355-356). Genel olarak kanıt temelli kamu politikasına ilişkin çalışmalar, metodoloji anlamında, hem nicel hemde nitel yaklaşımların birlikte kullanılmasının önemine vurgu yapmaktadır. Bu yaklaşımların zayıf ve güçlü yanları bulunmaktadır. Dolayısıyla birbirlerinin zayıf yanlarını tamamlamaları anlamında, birlikte kullanımları önemlidir.¹⁵

“Pragmatik” çalışmalar ve “açıklayıcı” çalışmalar arasında pek çok farklılık bulunmaktadır. Pragmatik çalışmalar, müdahale stratejilerine ilişkin olarak bir bütün halinde hangisinin diğerine veya diğerlerine göre daha iyi sonuçlar

¹⁵ Ragin (1994a: 92’den aktaran Neuman, 2016: 20) bu iki yaklaşımın birbirini tamamlamasına ilişkin olarak şunu belirtir: “Bütün nitel yöntemlerde ortak olan anahtar özellikler, bunlar nicel yöntemlerle karşılaştırıldığında görülebilir. Nicel veri tekniklerinin çoğu, veri özetleyicileridir. Büyük resmi görmek için verileri özetlerler... Nitel yöntemlerse tersine, en iyi veri çoğaltıcılar olarak düşünülebilir. Veriler arttığında, olayların anahtar yönlerini daha net görmek mümkün olur.”

sağlayacağı gibi sorulara cevap ararken; açıklayıcı çalışmalar, müdahale stratejilerinin hangi yönlerinin saptanan sonuçlara ulaşılmasında rol oynadığı gibi sorulara cevap arar. Sağlık alanında daha çok, müdahalenin işe yarayıp yaramadığı gibi pragmatik sorular üzerine yoğunlaşılırken kriminal, adli ve sosyal hizmetler alanlarında daha çok derinleşilerek, söz konusu müdahalenin neden işe yaradığı gibi açıklayıcı sorular üzerine yoğunlaşılır. Pragmatik sorular için nicel yaklaşımlar ön plana çıkarken, açıklayıcı çalışmalar için insan davranışı teorileri ve nitel metodlar önemli rol oynar Davies, Nutley ve Tilley (2009: 270). Dolayısıyla, saf deneye dayalı ampirizmin bu şekilde insan davranışı teorileri ve nitel metodlarla dengelenmesi, kamu politikasında yararlanılacak yüksek kaliteli kanıt için önemlidir (Davies, Nutley, Tilley, 2009: 271; Davies, 2009: 309).

Kanıt temelli kamu politikasına ilişkin çeşitli eleştiriler bulunmaktadır. Örneğin, Parsons (2002: 58), kanıt temelli kamu politikasının, sosyal bilimlerin demokrasiyi geliştirme yönünde kullanılmasından ziyade, politika yapım sürecini “yönetim ve kontrol” altına almaya yönelik bir çaba olarak görülmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır. Özellikle kanıt temelli kamu politikasının bilgi ve politika yapımı arasındaki ilişkinin Laswell’in aksine “demokratik veya politik bir proje” olarak görmediğini, bu ikisi arasındaki ilişkiye managerialist bir bakış açısıyla yaklaştığını savunmaktadır.

Packwood (2002: 267), kamu politikasına kanıt temelli yaklaşımın ideolojik bir yaklaşım olduğuna dikkat çekmektedir. Bu yaklaşımın “insanlar ve toplumun nasıl işlediğini tanımlayan baskın kültürel paradigmalara uyumlu inanç ve değerleri” desteklediğini belirtir¹⁶. Yani kanıtlar belirli

bir paradigma içerisinde şekillendirilmektedir. Clarence (2002: 5) Packwood (2002: 267)’un dikkat çektiği bu durumun, kanıtın önemini azaltmak olarak anlaşılması gerektiğini belirtmekle birlikte, kanıt temelli kamu politikası yapımının nötr ve objektif politika yapımının bir yolu olduğu söyleminin geçersizliğini ortaya koyduğunu belirtir.

Clarence (2002: 4) ise kanıt temelli kamu politikasına ilişkin İşçi Hükümeti’nin “Esas olan neyin işe yaradığıdır (*What Works is what matters*)” anlayışının sosyal olguların karmaşık yapısıyla uyumsuz olduğuna dikkat çekerek, görünürde bir takım benzerlikler olsa dahi bir toplumda işe yarayan bir şeyin diğer toplumda işe yaramayabileceğini belirtir. Özer ve Köseoğlu (2016: 47), “bir yerde işe yarayan kanıt temelli politikaların başka bir yerde de işe yarayacağı varsayımı üzerine kurulu olan uluslararası yardımlara dayalı kalkınma anlayışı” üzerinden örnek vererek, yerel koşulların dikkate alınmaması nedeniyle söz konusu birçok uluslararası programdan istenen sonuçların elde edilemediğine dikkat çekmektedir. Son olarak belirtmek gerekir ki, kanıt temelli kamu politikası kavramının “kanıt temelli” (*evidence based*) vurgusu üzerinde de itirazlar vardır. Nutley vd. (2002: 1), kanıt temelli vurgusunun kanıtın politika yapımında oynadığı sınırlı rolün anlaşılmasını engellediği ve sanki kanıtın politika yapımının tek dayanağı olduğuna yönelik yanlış anlaşılmalara sebep olduğuna dikkat çekmiştir. Kanıt temelli (*evidence based*) yerine “kanıttan etkilenmiş (*evidence-influenced*)” veya “kanıttan haberdar (*evidence aware*)” terimlerinin kullanımının uygun olacağını belirtmişlerdir. Aslında bu bağlamdaki itirazların altında yatan temel sorun, kanıt temelli kamu politikasındaki kanıt ve politika ilişkisinin nasıl olacağına dairdir. Buna ilişkin bir tipoloji ortaya koyan Young vd. (2002: 216-218), beş model belirlemiştir. Bunlar, bilgi yönlendirmeli model (*knowledge drive*), sorun çözme modeli (*problem solving model*), interaktif model (*interactive model*), politik/taktik

¹⁶ Örneğin günümüzde, “etkililiğin tanımı kantitatif olarak, profesyonallizmin tanımı performans üzerinden, öğretmenin (*teaching*) tanımı teknik verimlilik (*technicity delivery*), araştırmanın tanımı randomize klinik çalışmalar, güvenilir kanıt tanımı istatistiksel meta analiz” üzerinden yapılmaktadır (Packwood, 2002: 267).

model (*political/tactical model*) ve aydınlanmacı model (*enlightenment model*)'dir. Bilgi yönlendirmeli modelde, araştırma/kanıt politikayı yönlendirir. Bu model, politik seçimi dışlar ve uzmanları etkili konuma yükseltir. Sorun çözme modelinde, politik konular araştırmanın hangi konuda olacağını ve önceliklerin neler olacağını belirler. Dolayısıyla araştırma, politika yapımında hâkim unsur olmaktan ziyade araçsal bir konumdur. İnteraktif modelde, araştırmacı ve karar vericiler arasında karşılıklı olarak birbirlerini etkileyen, şekillendiren bir ilişki söz konusudur. Dolayısıyla bir üstünlük bulunmamakta, herhangi bir etkileme varsa bile kimin kimi ne ölçüde etkilediği net belli olmamaktadır. Politik/taktik modelde, politika ve araştırma arasındaki ilişki tamamen politik güdümlüdür. Politika, taktik bir maksatla, söz konusu hükümetin konumunu güçlendirmek için kullanılır. Kamu politikasının politize olma olasılığının en yüksek olduğu ilişki modelidir. Aydınlanma modelinde ise araştırma, karar vericileri aydınlatma rolü üstlenir. Dolayısıyla bu modelde araştırma, politika çözümleri için kesin olarak belirleyici bir konumda değildir. Daha ziyade, "anlama, aydınlatma ve açıklama" odaklıdır. Young vd. (2002), ortaya koydukları bu tipolojide aydınlanma modelini tercih etmektedirler. Çünkü örgütsel süreçler veya hükümetler arası ilişkiler üzerindeki araştırmanın ne yapılacağını gösteremeyeceğini, ancak hangi şartlarda hangi müdahalelerin etkili veya etkili olmadığını anlamaya yardımcı olabileceğini vurgulayarak, "kanıt temelli (*evidence based*)" yerine "kanıtla bilgilendirilmiş (*evidence informed*)" politika yapımının daha uygun bir terim olabileceğini belirtmektedir.

4. SONUÇ YERİNE BİR MODEL ÖNERİSİ

İkinci bölümde, TKY/YB'nin aktarmacılık ve bağımlılık sorunsalı üzerine bir tartışma yürütülmüş ve bir takım değerlendirmelerde bulunulmuştur. Tüm bunlar ışığında,

Güler'in (2012: 572) TKY'e yönelik "ithal edilmiş olma", alanın Türkiye'de "yaratıcı ve gelişimi şu ya da bu ölçüde kendi dinamizmine bağlı bir gelişme gösterememe" tespitleri TKY'deki bağımlılık ve aktarmacılık sorunsalına ilişkin özetleyici niteliktedir.

İkinci bölümde özellikle ortaya konulduğu üzere, TKY/YB en baştan itibaren Avrupa daha sonra Amerika menşeli olarak gelişmiş ve kamu yönetimi ile yönetim bilimine ilişkin bilgileri, kuramları ve yaklaşımları bu merkezlerden temin etmiştir. Bu noktada altı çizilmesi gereken, "En gelişmiş toplumda üretilip dünyaya aktılan bilgi[nin], evrensel olanın değil yerelin bilgisi..." (Güler, 2004: 77) olduğu gerçeğidir. Dolayısıyla her toplumun kendisine özgü iktisadi, toplumsal ve siyasi gerçekliğinin olduğu düşüncesinden hareketle, aktarma ve ithal etme kolaylığına kaçmadan Türkiye'nin yönetim gerçekliği üzerine kafa yorulmalıdır. Bu doğrultuda elde edilecek bilgi, toplumumuzun gelişimi çerçevesinde ortaya konulacak hedeflere ulaşılması için kullanılmalı ve bu yönde bir dönüşüme kaynaklık etmelidir. "Bu, günümüze dek, büyük ölçüde göz ardı ettiğimiz bir sorun kaynağıdır" (Güler, 2004: 77). Bu düşünceden hareketle, çalışmanın sonuç bölümünde, dijital çağın imkânlarının kolaylaştırıcı ve elverişli bir ortam sunacağını kabul ederek, KTA bağlamında bir model önerisinin genel çerçevesini ortaya koymaya çalışacağız. Burada yapılmak istenen, kapsamlı ve en net haliyle bir model ortaya koymaya çabalamaktan ziyade, buna ilişkin bir tartışmaya başlangıç oluşturma isteğidir.

Çalışmada KTA'ya ilişkin olarak, kamu yönetimini ilgilendiren iki temel yaklaşım belirlenmiştir. Bu kapsamda KTA'dan faydalanmak üzere Kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikası yaklaşımları incelenmiştir. Bu iki yaklaşıma ilişkin uygulama örnekleri ve literatür tartışmaları üzerinden TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorununu aşmaya yönelik geliştirilecek model için dersler çıkarılmaya çalışılmıştır. İlk başta KTA'nın TKY'deki bağımlılık ve aktarmacılık sorunsallarını

aşmak için kullanılması bir tür aktarmacılığın devamı olarak görülüp ironik karşılanabilir. Sonuçta KTA bizim coğrafyamız dışında şekillenmiş ve dışarıdan tıp, sağlık, eğitim vs. gibi alanlara aktarılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla bu açıdan bakılırsa, bu çalışmada yapılmak istenenin bir tutarsızlık örneği olduğu iddia edilebilir. Ancak biz burada, KTA'ya olan hâkim bakış açısının yönünün ve nihai hedefinin değiştirilmesi ve kanıtın ne maksatla kullanılması gerektiğinin öncelik sırasını değiştirerek yeni bir model kurmaya çalışacağız. Dolayısıyla şu kesinlikle inkâr edilemez ki, bir esinlenme söz konusudur. Fakat bu esinlenme, TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorunları çerçevesinde yeniden yorumlanıp şekillendirilmeye çalışılmıştır.

Kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikası anlayışlarına ilişkin genel olarak literatüre baktığımızda, hâkim amacın, yönetim ve kamu politikası alanlarında geleneksel metodların, gelip geçici moda akımlarının ve mevcut uygulamaların doğrudan kabul edilmesi gibi eğilimlerin sorgulanması ve araştırmaya dayalı bilgi sayesinde elde edilecek kanıtların yönetim ve kamu politikasında kullanılmasıdır. Bunun yanı sıra bu yaklaşımlar, yönetici ve kamu politikacılarının daha sağlıklı karar vermesi ve politika yapması ile yönetici ve politika yapımcılarının bilim ve akademisyenlerin yardımıyla güçlendirilmesi amaçları bulunur. Literatürde, özellikle bu eğilimin managerialist bakış açısını güçlendireceği, demokrasiyi tehlikeye sokacağı, aşırı bir rasyonelleştirmenin ortaya çıkacağı ve toplumsal ile siyasi alana ilişkin sorunların teknik bir anlayışla çözülmeye çalışılacağı böylece de toplumsala ve insana ilişkin temel özelliklerin göz ardı edileceği, bilgiye hâkim olanın iktidarını güçlendireceği ve tahakkümünü sürekli kılacağı gibi eleştiriler bulunur. Bu eleştirilerin her birinin gerçekleşme olasılığı yüksektir. Dolayısıyla bu eleştiriler kıymetli kabul edilerek göz önünde bulundurulmalıdır.

KTA çerçevesindeki modelimizde, kamu yönetimi alanında yer alan aktörler üç temel kategoriye ayrılmıştır. Bunlar elitler,

yönetilenler ve akademisyenler/üniversitelerdir. Elitler, kamu yönetimi alanında politika oluşturma ve yönetimde etkili olan özel sektör, sivil toplum örgütleri, bürokrasi ve politikacıardan oluşur. Yönetilenler ise elitler dışında kalan vatandaş, özel sektör, sivil toplum örgütleri, bürokrasi gibi normal şartlar altında kamu yönetimi ve politikası alanında söz sahibi olmayan veya doğrudan etki etme gücü bulunmayanlardan oluşur. Akademisyenler/üniversiteler ise hem elitlere çalışan hem de yönetilenlere kanıt temelli anlayış çerçevesinde bilgi ve kanıt sağlayan akademik aktörlerdir.

Kanıt temelli yönetim ve kanıt temelli kamu politikasının öncelikli varsayımı, akademisyenler ve yöneticiler ile akademisyenler ve kamu politikası yapımcılar arasında bir kopukluk olduğu yönündedir. Bilimin bu iki alanı besleyemediği, güncel gelişmeleri aktaramadığı veya onların bulgularının yönetici ve kamu politikası yapımcıları tarafından ciddiye alınmadığı görüşü savunulmaktadır. Bu soruna yönelik olarak da KTA'nın çözüm sunabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla diyebiliriz ki, KTA en başta mevcut uygulamaların sorgulanması gerektiği gibi bir anlayışı içinde barındırır. Ancak kamu yönetimine ilişkin konu ve sorunların ideolojik, siyasi ve değer yüklü bir doğasının olması nedeniyle, kanıt temelli anlayışın yinede mevcudu sürdürmeye ve tahakküm ilişkilerinde avantajlı olanın konumunu sürdürmesine yardımcı olma olasılığı bulunmaktadır. Bu maksatla bizim kanıt temelli¹⁷ modelimizde öncelikli amaç, kamu politikası yapımcıları ve yöneticiler ile akademisyenler-bilim dünyası arasındaki

¹⁷ Modelde kastedilen kanıt temellilik yönetilenlerin aydınlatılması, bilgilendirilmesi ile ilgilidir. Sonuçta kamu yönetimi alanında değerler, ideolojiler ve inançlar insanların seçimlerinde ve eylemlerinde etkili olur. Dolayısıyla tamamen bu bilgi/kanıt çerçevesinde hareket edeceklerini beklemek gerçekçi değildir. Burada amaç, yönetilenlerin kendi menfaatlerinin farkına varabilecekleri bilgiyle aydınlatılmalarıdır. Diğer bir deyişle, KTA'dan beklenen yönetilenlerin seçim ve eylemlerinde bilgiyle aydınlanarak, farkında olarak hareket etmelerinin sağlanmasıdır.

kopukluğu gidermek değil, yönetilen ile akademisyen-bilim dünyası arasındaki kopukluğu gidermektir. Yani yönetilenlerle yönetilenlere çalışan bilim adamları arasındaki kopukluk giderilmelidir. Eğer toplum bilinçli ve bilgili olursa sorgulayabilir, hesap sorabilir ve kendisini yönetenleri kendi istekleri doğrultusunda hareket etmeye zorlayabilir. Kanıt eğer sadece yönetici ve politika yapıcı için kullanılacaksa, bunun sonu kaçınılmaz olarak manegerialist bir bakış açısı ve kanıtın tahakküm ilişkilerini meşrulaştırmasıdır. Dolayısıyla özellikle kanıt temelli kamu politikası literatüründe demokrasi ve katılıma ilişkin vurgu önemli olmakla birlikte retorikten öteye bir anlam taşımamaktadır. Katılım ancak bilgiyle ve bilinçle anlam kazanabilir. Bilinçli, sorgulayan, dönüştürücü bir toplum ancak bilgiyle mümkün olabilecektir. Ancak bu bilginin sorgulayıcı ve dönüştürücü bir gücü olmalıdır. Dolayısıyla, eleştirel teori bu anlamda güçlü bir yaklaşım sunmaktadır. TKY'deki bağımlılık ve aktarmacılık sorununun nihayetinde toplumsal, siyasi ve ekonomik yönünün olduğu göz önünde bulundurulduğunda, günlük hayatta bu ilişkiler örüntüsünü sıradan vatandaşın ve yönetilenlerin çözümlenmesi ve yüzeysel gerçeklik katmanının derinliklerindeki gizli hakikati keşfedip ortaya çıkarması çok zordur. Kamu yönetiminin önemli bir yönünün yöneticilik işlevi ile ilgili olması yanı sıra en önemli yönü kanaatimizce kamu yönüdür. Yani halk-vatandaş-yönetilen yönüdür. Kamu yönetiminin tek işlevi yöneticilere bilgi sağlamak değil, bunun yanı sıra kamuya, yönetimiyle ilgili bilgi sağlamak, menfaatinin hangi yönde olduğunun kararını verebilecek bilgiler sunmak ve onları aydınlatmaktır. Bu bağlamda, yönetim bilimci ve kamu yöneticilerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu nedenle modelimizde temel amaç, kanıt temelli anlayışla vatandaşın ve yönetilenlerin aydınlatılması ve bilgilendirilmesidir. Sonuçta her ne kadar katılımdan bahsetsek de bilgiyle aydınlanmamış bir katılımın, özellikle dijital çağın medya ve sosyal medyada

getirdiği yenilikler sayesinde manipüle edilmesi kaçınılmazdır. Dolayısıyla bilim adamları günlük hayat koşuşturmacası içerisinde halkı bilgilendirici çalışmalar yapmak zorundadır. Bu noktada önemli olan husus, sunulan kanıtların ideolojik, değer yüklü olmasının yine de kaçınılmaz olacağıdır. Dolayısıyla yapılan çalışmalarda metodolojik çoğulculuk desteklenmeli, eleştirel yaklaşım geliştiren çalışmaların dışlanmaması ve burs vs. gibi imkânlarla onlara da alan açılması önemlidir.

Katılım üzerinden yapılan tartışmalar, yönetilenlerin bilgilendirilmesi ve aydınlatılması sağlanmadığı sürece retorikten öteye gitmemektedir. Dolayısıyla KTA ile bu misyonu akademisyenler üstlenmelidir. Bu maksatla yapılacak değerlendirme ve çalışmalarda toplumsala, ekonomiye ve siyasete ilişkin ülke gerçekliğini kavramak akademisyen içinde kolay olacaktır. Çünkü akademisyenin buradaki rolü, aktarma veya ithal etme değil, kamu yönetimi ve politikasına ilişkin olarak kendi toplumsal gerçekliği bağlamında halkın gerçek çıkarlarını ortaya koyucu kanıtları üretmektir. İlk etapta mevcut uygulamaların sorgulanmasıyla ve ülke gerçeklikleriyle uyumunun veya uyumsuzluğunun ortaya konulmasıyla kamu yönetimize ilişkin yerelin bilgisinin geliştirilmesinin isteği ortaya konulabilecektir. Sonrasında ihtiyaçlar doğrultusunda vatandaşın bilinçli tercihleri ile siyasetçiyi ve yöneticileri yönlendirmesiyle ülkenin kendi ihtiyaç ve gerçeklikleri doğrultusunda bir kamu yönetiminin inşası mümkün olabilecektir. Bu süreçte sorgulayıcı yaklaşım, hâkim kuram ve paradigmanın ülke gerçeklikleri çerçevesinde değerlendirilmesine imkân sağlayacak ve mevcut bağımlılık ilişkilerinin de ortaya konulmasına imkân verecektir. Bu sayede, ülkenin kamu yönetimi ve yönetim bilimcileri, söz konusu sorun alanlarına ilişkin yöneticiler, politika yapıcılar ve vatandaş sarmalında kurduğu ilişkiler temelinde kuramsal yaklaşımlar geliştirebilecek, ülke gerçekliğine özgü kavramsallaştırmalara gidebilecektir. Ancak burada özellikle

belirtilmelidir ki, bütüncül ve çok disiplinli bir anlayışın benimsenmesi, ülke gerçeklikleri bağlamındaki sorunlara eğilimesi ve bunun ülke gerçeklikleri doğrultusunda iktisadi, siyasi ve toplumsal gerçekliklerin kavranarak yapılması uygun olacaktır. Ayrıca burada savunulan yönetim bilimcinin sadece kendi coğrafyasıyla ilgilenmesi değildir. Tabii ki diğer toplumlara ve ülkelere yönelik uygulamalar, yaklaşımlar, kuramlar incelenmelidir ve bunlardan yararlanılmalıdır. Ancak bu yararlanma, kolaylığa kaçılarak doğrudan ithal etme şeklinde olmaktan ziyade, ülkenin toplumsal, iktisadi ve siyasi gerçekliği bağlamında analiz edilerek alınmalı, bu doğrultuda dersler çıkarılmalıdır. Yoksa düşünsel anlamda bir bağımlılığın gelişmesi ve kökleşmesi kaçınılmaz olacaktır. Dolayısıyla bu noktada, yönetim bilimciler ve kamu yöneticiler dışarıdan aldıkları kuram ve yaklaşımları analiz ederken sadece ülke gerçekleri bağlamında bunları analiz edip yararlanma amacını gütmeleri yeterli değildir. Güler'in (2017: 35) vurguladığı gibi eşitsiz bağımlılık ilişkilerine karşı farkında olarak analizlerini yapmaları gerekmektedir.

KTA çerçevesinde belirlediğimiz modelde temel amaç, bilim dünyası ve vatandaş/yönetilenler arasındaki kopukluğun giderilmesidir. Bu maksatla, akademisyenlerin çalışmalarını, halkın/yönetilenlerin anlayabileceği sadelik ve netlikte anlatabilmesi önemlidir. Ancak özellikle günümüzde akademik kaygıların bilim camiasında yükselme ve burs alma odaklı olduğu düşünüldüğünde, böylesi bir model veya amaç çok gerçekçi durmamaktadır. Bu sorunun aşılması için akademisyenlerin, özellikle de kamu yöneticilerinin bu doğrultuda çalışmalar yapmasının bilim camiasının kendi kuralları ve ödül sistemi içerisinde de değerli kılınması gerekmektedir. Bu konuyla ilgili diğer önemli bir husus, hükümetlerin kamu kurum ve kuruluşlarına ilişkin bilgi ve belgeleri araştırmacıların kullanımına sunması ve üretilen bilgi ve kanıtların dijital bilgi bankalarında depolanıp

kullanılabilmesi için imkânlar geliştirmesi gerektiğidir. Çünkü yeterli bilgi ve belgeye ulaşmadan kamunun bilgilendirilmesine yönelik çalışmalar eksik kalacaktır.

Dijital çağ, akademisyenlerin bilgiye ulaşmasında, elde ettikleri verileri işlemede ve değerlendirmesinde önemli imkânlar sunmaktadır. Nitel ve nicel araştırma yöntemleri dijital çağ ile birlikte birçok kolaylığa kavuşmuştur. Sosyal medya, video konferans, anlık mesajlaşma programları, videolu görüşme imkânı araştırmacıların verilere ve katılımcılara ulaşmasını kolaylaştırmakta ve hızlandırmaktadır. Ancak bu noktada özellikle belirtilmesi gereken dezavantajlı grupların internete erişiminin devlet tarafından sağlanması ve araştırmacılarında bu durumu göz önüne alarak çalışmalarını yürütmeleri gerektiğidir. Dijital çağ ayrıca elde edilen verilerin daha hızlı bir şekilde işlenmesine ve yorumlanmasına da katkı sağlamaktadır. Mülakatlarda kaydedilen konuşmaların transkriptleri artık çeşitli yazılımlarla ve cihazlarla 2-3 kat daha hızlı işlenebilmektedir. Toplanan verilerin tasnif edilmesi, değerlendirilmesi ve depolanması noktasında da çeşitli yazılımlar (*NVivo*, *SPSS* gibi) önemli imkânlar sunmaktadır. Üniversiteler için özellikle kamu yönetimi alanındaki öğrencilerin *SPSS* (nicel veri analizi için) ve *NVivo* (nitel veri analizi için) gibi programları kullanabilmeleri ve bunlara ulaşabilmeleri önemlidir. Yine sosyal olarak dışlanmış ve yalıtılmış, marjinalize olmuş gruplara sosyal medya ve ağlar üzerinden ulaşmak ve bunlardan örneklem toplamak kolaylaşmıştır. Tüm bu fırsatlarının yanı sıra dijital çağ, araştırmacılara ve akademisyenlere etik konular ve bilgi güvenliği konularında önemli sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Özellikle elde edilen verilerin saklanması, akademisyenlere ve araştırmacılara yeni yükümlülükler getirmektedir. Özellikle araştırmacıların bağımsız paylaşımcı bilgisayar ağı (*server*) kullanmaları veya güvenilir olanları tercih etmeleri önemlidir. Yine bulut teknolojisi veriler üzerindeki kontrolün sağlanmasında önemli sorunlar yaratabilecektir. Bu yüzden

araştırmacı ve akademisyenlerin dijital çağın imkânlarından faydalanırken, etik ve bilgi güvenliği gibi konularda daha dikkatli olmaları gerekmektedir. (Palys ve Atchinson, 2009).

Akademisyen/üniversite ve vatandaş/yönetilenler arasındaki kopukluğun giderilmesi için diğer önemli bir husus bilginin yayımı, paylaşımı ve geri beslemesidir. Dijital çağ bununla ilgili olarak da çok önemli imkânlar sunmaktadır. Sonuçta yapılan çalışmalar sadece yazılı formatta olmak zorunda değildir. Kısa filmler, belgeseller, fotoğraflar, karikatürler vs. her türlü yöntem halkın bilgiyi anlayabilmesi için seferber edilmelidir. Sosyal medya uygulamaları, TEDx¹⁸ benzeri uygulamalar, çevrimiçi (*online*) bloglar, yönetim bilim kafeler, çevrimiçi (*online*) forumlar, üniversite online televizyonları gibi imkanlar, kamu yönetimine ilişkin bilgilerin halka yayılıp paylaşılmasında, müzakere edilmesinde ve görüşlerin paylaşılmasında etkin ve yaygın olarak kullanılmalıdır.¹⁹

Bilginin halka yayım ve dağıtımına ilişkin bir diğer husus, bilimin mevcut iktidar ilişkilerini veya bazı elitlerin hâkim konumunu sürdürmesi için kullanılmasının önüne geçilmesidir. Toplumda dezavantajlı olanların da sorunlarının göz önünde bulundurulmasını sağlamak için eleştirel yaklaşım başta olmak üzere metodolojik bir çoğulculuğa hem maddi hem manevi olarak olanak sağlanmalıdır. Bununla ilişkili diğer bir sorun alanı, yönetilenin, sunulan bilgi ve kanıtı anlayıp yorumlama kapasitesinin artırılmasıdır. Kamu yönetimi, en basit anlamda, kamunun yönetimi olarak kabul edilirse ya da bir nevi yöneticiliğin öğrenilmesi ve öğretilmesi olarak algılanırsa, kamu ihmal edilecek ve

kamunun katılımına yönelik ne kadar çok güzel sözler söylene de kamunun katılımı sadece sözde kalacaktır. Kamu yönetimi, kamunun yönetim hakkında bilgilendirilmesi, aydınlatılması, kendisini yönetenleri sorgulayabilecek ve değerlendirebilecek donanımı vatandaşta kazandırma bilimi olarak da görülmelidir. Eğer böyle olursa demokrasinin işlememesi, aşırı rasyonelleşme, teknokrazi ve managerialism gibi tehlikelerden kaçınılabilecektir.

Özellikle, TKY'nin bağımlılık ve aktarmacılık sorunsalına çözüm arayan bu modelde, mevcut durumun sorgulanıp dönüştürülebilmesi için eleştirel sosyal bilim anlayışının iyi bir başlangıç olacağı düşünülmektedir. Çünkü bir toplumun kendisine doğru olarak sunulanları, doğru olarak kabul ettiklerini, önyargılarını sorgulaması ve değiştirme yönünde çaba sarf etmesi imkânsız olmamakla birlikte zor bir durumdur. Neuman (2016: 147) belirttiği gibi, "Daha derindeki gerçeklik düzlemini açığa çıkarmak güçtür, ama zorunludur; çünkü yüzeydeki gerçeklik ideoloji, mit, çarpıtma ve sahte görünümle doludur".

Dolayısıyla bu noktada eleştirel sosyal bilim şu imkânı bize verecektir (Neuman, 2016:148):

"Toplumsal koşulların açıklayıcı bir eleştiri içinde sunulması çoğunlukla insanların aydınlanmasına insanların özgürleşmesine yardımcı olacaktır. Açıklama yüzey düzleminin ötesindeki gerçekliğin yönlerini açığa çıkardıkça, insanlar toplumun altta yatan yapılarının farkına varır. Derin nedensel mekanizmaları ortaya koydukça, insanlar bu yapıları nasıl değiştireceklerini öğrenir. Bu açıdan, açıklamalar eyleme geçmek ve değişimi başarmak için yol gösteren eleştirilerdir."

Ancak şunu özellikle belirtmek gerekir ki, eleştirel yöntemin benimsenmesi veya kullanılması, yönetim bilimi ve kamu yönetiminin için bütünlükçü olmayı, çok-disiplinliliği ve metodolojik çoğulculuğu dışlamak anlamına gelmemelidir.

¹⁸ "TED dünyanın önde gelen düşünürlerinin, kendilerini en fazla heyecanlandıran fikirleri, paylaşmak üzere katıldıkları yıllık bir konferanstır." TEDx, bunun yerel formatıdır. Burada TED konuşma videoları ve canlı konuşmalarla yeni fikirler ve ilham verici tartışmalar amaçlanır (TEDxreset, 2017).

¹⁹ Bu önerilerin bazılarına ilişkin örnek olabilecek uygulamalar için bkz. (Leung ve Bartunek, 2012: 175-176).

Sonuç olarak, TKY/YB'nin kendi toplumsal gerçekliğimiz bağlamında şekillenmesi, çok önceden Avrupa ve Amerika'nın etkisinde kalınması nedeniyle uzun bir süredir gecikmiştir. Bu maksatla, günümüzde dijital çağın sunduğu imkânları iyi değerlendirerek, kamu yönetiminiz ve yönetim bilimimiz için bağımlılık ve aktarmacılık sorunlarını çözmeye yönelik adımlar atmamız gerekmektedir. Bu niyetle, bu çalışmada KTA çerçevesinde bir model önerisi sunulmak istenmiştir. Çünkü bu çalışma kapsamında, kanıt temelli anlayışın, kamu yönetimi alanında yönetici/politika yapıcı, vatandaş/yönetilen ve akademisyen/üniversite arasındaki ilişkinin tanımlanmasında ve yeniden şekillendirilmesinde yeni açılımlar sunabileceği düşünülmektedir.

Kanıt temelli bakış açısı, aydınlanma döneminin bir uzantısı olarak görülebilir. Bilimin toplumsal sorunların çözümünde yardımcı olarak kullanılması misyonu maalesef bizim toplumumuzda başka ülke ve toplumların yönetsel gerçekliklerinin aktarılması ve ithal edilmesiyle birlikte istenen etkiyi yaratmamış, tam tersi maddi bağımlılık ile birlikte düşünsel bir bağımlılığa sebebiyet vermiştir. Dolayısıyla kamu yönetiminde KTA, özellikle eleştirel ve sorgulayıcı bir tavır ve bütünlükçü bir yaklaşımla benimsenirse, önemli açılımlar sağlayabilecektir. Bunun yanı sıra, kamu yönetiminde KTA çerçevesinde oluşturulan modelde dikkat çekildiği üzere, kamu yönetiminde öncelikli amaç akademisyen ve yönetici-politika yapıcı arasındaki boşluğun kapanması değil, akademisyen ve vatandaş/yönetilen arasındaki boşluğun kapanması olmalıdır. Ancak bu sayede kendi ülke gerçekliklerimizin bilinciyle bağımlılık ilişkilerinin aşılması için hareket eden vatandaş ve kamu yöneticileri yetiştirilebilir. Bu sayede, bilinçli vatandaş, hem kamu yöneticilerinin hem de politika yapımcılarının ülkenin kendi toplumsal, siyasi ve iktisadi gerçekliği bağlamında hareket etmesi konusunda itici bir rol oynayabilir.

KAYNAKÇA

1. ALTUNOK, M. (2012) Türkiye'de Kamu Yönetimi Düşüncesi: Tarihsellik ve Disipliner Bağımlılık, Gazi Kitabevi, Ankara.
2. BARENDS, E., ten Have, S. ve Huisman, F. (2012), "Learning from Other Evidence-Based Practices: The Case of Medicine", s. 25-42, Rousseau, D. M. (Ed.), The Oxford Handbook of Evidence-Based Management, Oxford University Press, New York.
3. BARENDS, E., Rousseau, D. M. ve Briner R. B. (2014). Evidence-Based Management: The Basic Principles, Amsterdam: Center for Evidence-Based Management.
4. BRIGGS, H. E. ve Mc Beath, B. (2009). "Evidence-Based Management: Origins, Challenges, and Implications for Social Service Administration", Administration in Social Work, 33(3): 242-261.
5. BRINER, R. B., Denyer, D. ve Rousseau D. M. (2009). "Evidence-Based Management: Concept Cleanup Time?", Academy of Management Perspectives, November: 19-32.
6. CABINET OFFICE (1999). Modernising Government, The Stationery Office, London.
7. CLARENCE, E. (2002). "Editorial Technocracy Reinvented: The New Evidence Based Policy Movement", Public Policy and Administration, 17(3): 1-11.
8. DAVIES, P. (2009). "Contributions from qualitative methods", s. 277-290, Davies, H. T. O., Nutley, S. M. ve Smith, P. C. (Ed.), What Works? Evidence-based policy and practice in public services, The Policy Press, Great Britain/ Southampton.
9. DAVIES, H., Nutley, S. ve Smith, P. (2009). "Introducing evidence-based policy and practice in public services", s. 1-11, Davies, H. T. O., Nutley, S. M.

- ve Smith, P. C. (Ed.), *What Works? Evidence-based policy and practice in public services*, The Policy Press, Great Britain/ Southampton.
10. DAVIES, H., Nutley, S. ve Tilley N. (2009). "Debates on the role of experimentation", s. 251-275, Davies, H. T. O., Nutley, S. M. ve Smith, P. C. (Ed.), *What Works? Evidence-based policy and practice in public services*, The Policy Press, Great Britain/ Southampton.
 11. DYE, T. R. (1976). *Policy Analysis: What Governments Do, Why They Do it, and What Divergence it makes*, University of Alabama Press, Alabama.
 12. EKİZ, C. (2010). "Siyasetname'de Yönetim Sorunsalı", *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4): 1-30.
 13. EMRE, C. (2012). "Yönetim Bilimi", s. 67-84, Aykaç, B., Durgun, Ş. ve Yayman, H. (Ed.), *Türkiye'de Kamu Yönetimi*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
 14. FINE, D. J. (2006). "Toward the evolution of a newly skilled managerial class for healthcare organization", *Frontiers of Health Services Management*, 22: 31-35.
 15. GIDDENS, A. (2002). "Hermeneutik ve Sosyal Teori", s. 23-38, H. Arslan (Der ve Çev.), *Retorik, Hermeneutik ve Sosyal Bilimler: İnsan Bilimlerinde Retoriğe Dönüş*, Paradigma Yayınları, İstanbul.
 16. GÜLER, B. A. (2004), "Değişme ve Disiplin", s. 65-85, Ömürganülşen, U. ve Öktem M. K. (Ed.), *Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları*, Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi, Ankara.
 17. GÜLER, B.A. ve KESKİN, N. (2007). "Devlet Reformunu Tarihten Çalışmak", *Kamu Yönetimi: Yöntem ve Sorunlar*, Ed.: Şinasi Aksoy ve Yılmaz Üstüner, Nobel Yayınları, Ankara.
 18. GÜLER, B. A. (2011). *Türkiye'nin Yönetimi-Yapı-*, İmge Kitabevi, Ankara.
 19. GÜLER, B. A. (2012a). "Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi", s. 557-577, Aykaç, B., Durgun, Ş. ve Yayman, H. (Ed.), *Türkiye'de Kamu Yönetimi*, Nobel Yayınevi, Ankara.
 20. GÜLER, B. A. (2012b). "Sunuş", s. 13-25, Fişek, K., *Yönetim, Kilit Yayınları*, Ankara.
 21. GÜLER, B. A. (2017), "Yönetim Bilimi ya da Kamu Yönetimi: Yöntembilimsel Özellikler Üzerine", <http://www.birgulaymanguler.net/files/aa.birgul5.pdf>, (29.10.2017).
 22. HEAD, B. W. (2008). "Three Lenses of Evidence-Based Policy", *The Australian Journal of Public Administration*, 67(1): 1-11.
 23. HORNUNG, S. (2012), "Beyond 'New Scientific Management?' Critical Reflections on the Epistemology of Evidence-Based Management", s. 389-403, Rousseau, D. M. (Ed.), *The Oxford Handbook of Evidence- Based Management*, Oxford University Press, New York.
 24. KESKİN, N. E. (2006), "Türkiye'de Kamu Yönetimi Disiplininin 'Köken' Sorunu", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 39, Sayı: 2 Haziran: 1-28.
 25. KIESER, A. Leiner, L. (2009), "Why the Rigour-Relevance Gap in Management Research is Unbridgeable", *Journal of Management Studies*, 46 (3): 516-533.
 26. KIZILÇELİK, S. (2004). *Sosyal Bilimleri Yeniden Yapılandırmak*, Anı Yayıncılık, Ankara.
 27. KLIKAUER, T. (2015). "What is Managerialism?", *Critical Sociology*, 41(7-8): 1103-1119.

28. KÖKTAŞ, Ö. F. ve Köseoğlu, Ö. (2015). “Kanıtı Dayalı Kamu Politikası Yapımı: Sosyal Bilim Araştırması ve Kamu Politikaları İlişkisini Yeniden Dizayn Etmek İçin Bir Fırsat Mı?”, *Yasama Dergisi*, 29, (Özel Sayı- Kamu Politikaları): 32-57.
29. LEARMONTH, M. ve Harding, N. (2006). “Evidence-Based Management: The Very Idea”, *Public Administration*, 84(2): 245-266.
30. LEARMONTH, M. (2008). “Speaking Out: Evidence- Based Management: A Backlash Against Pluralism in Organizational Studies?”, *Organization*, 15(2): 283-291.
31. LEUNG, O. ve Bartunek, J. M. (2012), “Enabling Evidence-Based Management: Bridging the Gap between Academics and Practitioners”, s. 165-180, Rousseau, D. M. (Ed.), *The Oxford Handbook of Evidence- Based Management*, Oxford University Press, New York.
32. MARSTON, G. ve Watts R. (2003). “Tempering with the Evidence: A Critical Appraisal of Evidence-Based Policy-Making”, *The Drawing Board: An Australian Review of Public Affairs*, 3(3): 143-163.
33. NAR, M. Ş. (2014). “Oryantalizm Üzerine Antropolojik Tartışmalar”, *Turkish Studies-International Periodical For The Languages Literature and History of Turkish or Turkic Volume* (9/5): 1651-1669.
34. NEUMAN, W. L. (2016). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar 1. Cilt*, Çev. Sedef Özge, 8. Basım, Yayınodası Yayıncılık, Ankara.
35. NUTLEY, S., Davies, H. ve Walter, I. (2002). “Evidence Based Policy and Practice: Cross Sector Lessons From the UK”, *ESRC UK Centre for Evidence Based Policy and Practice: Working Paper 9*, Queen Mary.
36. NUTLEY, S. ve Webb, J. (2009). “Evidence and the policy process”, s. 13-41, Davies, H. T. O., Nutley, S. M. ve Smith, P. C. (Ed.), *What Works? Evidence-based policy and practice in public services*, The Policy Press, Great Britain/ Southampton.
37. O'DWYER, L. (2004). “A critical review of evidence-based policy making”, *Australian Housing and Urban Research*, Southern Research Centre, AHURI Final Report No. 58.
38. OLIVER, K., Lorenc, T. ve Innvaer, S. (2014). “New directions in evidence-based policy research: a critical analysis of the literature”, *Health Research Policy and Systems*, (12, 34): 1-11
39. ÖVGÜN, B. (2013). *Türkiye’de Kamu Yönetiminin Dönüşümü*, Nika Yayınevi, Ankara.
40. PACKWOOD, A. (2002). “Evidence-based Policy: Rhetoric and Reality”, *Social Policy & Society*, (13): 267-272.
41. PALYS, T. ve ATCHINSON, C. (2009). “Qualitative Research at the Gates of the Digital Age: Obstacles and Opportunities”, *10th Annual Advances in Qualitative Methods Conference of the International Institute for Qualitative Methodology*, Vancouver, <https://www.sfu.ca/~palys/Palys&Atchison2009-Obstacles&Opportunities.pdf> (20.12.2017).
42. PARSONS, W. (2002). “From Muddling Through to Muddling Up- Evidence Based Policy-Making and the Modernisation of British Government”, *Public Policy and Administration*, 17(3): 43-60.
43. PFEFFER, J. ve Sutton, R. I. (2006). “Demanding Proof”, *Industrial Engineer*, (38): 43-47.
44. REAY, T., Berta, W., ve Kohn, K. M., (2009). “What’s the Evidence on Evidence-Based Management?”,

- Academy of Management Perspectives, November: 5-18.
45. ROUSSEAU, D. M. (2006a). "Is There Such A Thing As 'Evidence- Based Management'?", *Academy of Management Review*, 31(2): 256-269.
46. ROUSSEAU, D. M. (2006b). "Keeping An Open Mind About EBM: A Reply to Learmonth's Commentary", *Academy of Management Review*, 31 (4): 1091-1093.
47. ROUSSEAU, D. M. (2012). "Preface", s. xxiii-xxviii, D. M. Rousseau (Ed.) *The Oxford Handbook of Evidence-Based Management*, Oxford University Press, New York.
48. SALIPANTE, P. ve Smith, A. K. (2012). "From the 3Rs to the 4Rs: Toward Doctoral Education that Encourages Evidence- Based Management through Problem-Focused Research", s. 356-376, Rousseau, D. M. (Ed.), *The Oxford Handbook of Evidence- Based Management*, Oxford University Press, New York.
49. SUNAR, İ. (2008). *Düşün ve Toplum*, Doruk Yayıncılık, İstanbul.
50. SUTCLIFFE, S. ve Court, J. (2005). "Evidence-Based Policymaking: What is it? How does it work? What relevance for developing countries?", *Overseas Development Institute*.
51. ŞAYLAN, G. (1978). "Yönetim Biliminin Evrenselliği ile İlgili Bazı Düşünceler", *Amme İdaresi Dergisi*, 11(2): 3-15.
52. TDK. (2017). http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&view=bilimsanat&kategori=terim&kelimeget=ba%C4%9F%C4%B1ml%C4%B1l%C4%B1k&hngget=md 14.10.2017.
53. TEDxreset. (2017), <http://tedxreset.com> 20.12.2017.
54. WEISS, C. H. (2001). "What kind of evidence in Evidence-Based Policy?" *Third International, Interdisciplinary Evidence-Based Policies and Indicator Systems Conference*, July: 284- 291.
55. WILSON, W. (2016). "İdarenin İncelenmesi", s. 1- 30, Shafritz, J. M. ve Hyde, A. C. (Ed.), *Kamu Yönetimi Klasikleri*, Global Politika ve Strateji Yayınları, Ankara.
56. YOUNG, K., Ashby, D., Boaz, A. ve Grayson L. (2002). "Social Science and the Evidence-based Policy Movement", *Social Policy & Society*, 1(3): 215-224.
57. ZENGİN, O. (2007). "Türkiye'deki Kamu Yönetimi Disiplininin 'Özgüllük' ve 'Safılık' Sorunu", s. 79-96, Aksoy, Ş. ve Üstüner, Y. (Ed.), *Kamu Yönetimi: Yöntem ve Sorunlar*, Nobel Yayınları, Ankara.

DİJİTAL ÇAĞDA DAVUTOĞLU DÖNEMİNDEN GÜNÜMÜZE TÜRK DIŞ POLİTİKASININ “SIFIR SORUN SÖYLEMİ” BAĞLAMINDA ANALİZİ

ANALYSE OF TURKISH FOREIGN POLICY DURING ARAB SPRING WITHIN THE CONTEXT OF “ZERO PROBLEM RHETORIC”

H.Emre ZEREN*, E.Alper YILMAZ**, Ahmet AKBULUT***

* Yrd.Doc.Dr. Adnan Menderes Üniversitesi Söke İşletme Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, emre.zeren@adu.edu.tr

** Araş.Gör. Adnan Menderes Üniversitesi Söke İşletme Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, alper@adu.edu.tr

*** Araş.Gör. Adnan Menderes Üniversitesi Söke İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, ahmet.akbulut@adu.edu.tr

ÖZ

2009 sonrasında Türk dış politikası, önceki dönemlerin aksine komşularıyla arasındaki tarihsel, siyasal ve ekonomik sorunlarını çözmeye çalışmış, bu çerçevede diplomatik müzakerelere önem vermiş, bulunduğu coğrafyada istikrarın ve düzenin sağlanması için proaktif bir diplomasi yürütmeyi amaçlamış, bununla da yetinmeyerek uluslararası arenada arabuluculuk rolü üstlenmiş ve devletler arasındaki gerginliklerin sona ermesi için uzlaşmacı bir tutum sergilemiştir. Fakat Türkiye'nin yumuşak güç odaklı bu dış politikası çok uzun sürmemiştir. 2010 yılının sonlarına doğru başlayan, Ortadoğu halklarının özgürlük arayışlarını ve diktatör rejimlere karşı başkaldırılarını sembolize eden Arap Baharı'yla beraber Türkiye, daha önceden dostane ilişkiler geliştirdiği ülkelerin liderlerine karşı muhalif halk ayaklanmalarını desteklemiş, üstelik uluslararası toplumun uyguladığı militarist politikalara destek vermiştir. Böylelikle Türk dış politikası, “sıfır sorun” söyleminden uzaklaşarak birçok devlet ile sorunlu ve sert ilişkiler sürecine girmiştir. Bu süreçte dijital medya da Türk dış politikasını şekillendiren bir araç olarak etkisini göstermiştir. Dijital medyadaki dış politika haberleri hem iç basında hem de dış basında geniş yer tutarak hem devletlerarası ilişkileri etkilemiş, hem de toplumlar üzerinde yumuşak güç unsuru haline gelmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Medya, Türk Dış Politikası, Sıfır Sorun Politikası, Arap Baharı

Jel Kodları: F5, F59, O3, D71.

ABSTRACT

Turkish foreign policy after 2009, in opposition to previous years, tried to solve political, historical and economic problems with its neighbors. Within this context, Turkey gave importance to diplomatic negotiations and aimed proactive diplomacy in order to provide stability and order around the region where it involved. Furthermore, it played a mediator role in international arena and pursued a peacemaker attitude to decrease tension between states. However, Turkey's soft power oriented foreign policy did not proceed very long. With Arab Spring, which began towards the end of 2010 and symbolized the freedom seeking and rebellions of the Middle East communities against dictator regimes, Turkey supported opponents against the dictator governments whom it developed friendly relations before, also gave support the militarist policies implemented by the international community. Thus, Turkish foreign policy entered into the process of problematic relations with many states moving away from the rhetoric "zero problem policy". In this process, digital media showed its influence as a tool shaping Turkish foreign policy. Foreign policy news in digital media had a wide coverage on both internal and external press, so that they could affect interstate relations and become a soft power tool on the society.

Key Words: Digital Media, Turkish Foreign Policy, Zero Problem Policy, Arab Spring.

Jel Codes: F5, F59, O3, D71.

1.GİRİŞ

Küreselleşmenin hız kazanması ile bilgi teknolojilerinde ve dijital alanda yaşanan gelişmeler, toplumları sosyal hayatın yanı sıra siyasal alanda da etkilemeye başlamıştır. Toplumsal hareketler, gelişen internet teknolojileri ile daha organize ve hızlı bir hal kazanmış, bireyler serbest kamusal alanlarda mekân ve zaman engeline takılmaksızın yeni dijital sosyal ağlar kurarak siber uzamda bir araya gelmişlerdir. Böylelikle sanal cemaatler oluşmuş, bu sanal cemaatler merkezlessiz ve lidersiz vasıflarıyla etkileşim düzeyi son derece yüksek birer yapılanma haline gelmiştir. Dünyada büyük yankı uyandıran Occupy Wall Street Hareketleri, Gezi Parkı Eylemleri, Turuncu Devrim ve izleri Ortadoğu’da halen devam eden, hatta Merkez Avrupa’ya kadar yayılan Arap Baharı dijital çağın toplumların örgütlenmesinde ve seslerini duyurmasında ne kadar önemli bir rol oynadığını ortaya koymuştur.

Uluslararası bir sistemde ‘‘güç’’ mefhumu eskiden Morgenthau’nun da belirttiği gibi coğrafya, doğal kaynaklar, endüstriyel kapasite, ulusal moral ve ulusal karakter gibi unsurlardan oluşuyordu. Lakin, devletin bu unsurlara sahip olması eski uluslararası sistemde yeterli görülse bile, günümüz sisteminde bu etmenlerin güç olarak tanımlanabilmesi için diğer ülke ve ülkelerin davranışları üzerinde tesir edebilecek şekilde olmalı, yani devlet bunları siyasal amaçları doğrultusunda kullanabilmelidir. Bu sebepten dolayı devletlerin ‘‘Dördüncü Gücü’’ olarak da bilinen kitle haberleşme araçlarının öneminin günümüzde gittikçe attığını söyleyebiliriz. Çünkü özellikle 1990’larda Sovyetlerin çözülmesiyle birlikte güç kazanan Batı eksenli liberalizm ve neoliberalizm akımlarının tesiriyle bireyler zamanla çağdaş toplum içerisinde birbirinden kopuk parçalara dönmüşlerdir, bu nedenle de bireyler medya gibi güçlerin karşısında daha kolay etkilenebilir bir pozisyona düşmüşlerdir.

Bunu fırsat bilen devletler, Joseph Nye gibi araştırmacıların ‘‘yumuşak güç’’ adını verdikleri, yani istenilene zor kullanmak veya para vermek yerine cezp etme, kendine çekme yoluyla elde edebilme kabiliyeti anlamına gelen güç biçimine yönelmekte, bu süreçte toplumları etkisi altına alırken de salt askeri gücünü değil, aynı zamanda kültürel değerlerini, teknolojisini, siyasi/tarihi unsurlarını ve diplomatik temaslarını da kullanmaktadır. Bu bağlamda devletler, yumuşak güçlerini pekiştirmek için de medya gibi elzem bir silahı efektif biçimde kullanma yoluna gitmektedirler. ABD eski dışişleri bakanlarından Madeleine Albright’ın ‘‘CNN Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi’nin onaltıncı üyesidir.’’ sözü medyanın uluslararası politika da önemli bir yumuşak güç unsuru olduğunu ifade etmektedir.

İnternet ve bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte devletler de, gerek toplumsal hareketlere tepki olarak gerekse potansiyel bir tehdit algısı olarak gördüğü devletlere karşı / destekleyici şekilde iç ve dış politikalarını şekillendirmeye başlamışlardır. Dijital ortam yalnızca halkları değil, devletleri, STK’ları, çok uluslu şirketleri ve siyasal liderleri de içine çekerek iç ve dış politikada adımlar atmaya, küresel arenada uluslararası birer aktör olarak sahne almalarına itebilir

2011 yılı başlarında Tunus’ta ilk kıvılcımları ortaya çıkan ve kısa bir sürede tüm Ortadoğu ve Kuzey Afrika’yı saran Arap Baharı’nın böylesine kitlesel ve hatta bölgesel halk hareketine dönüşmesinde, akabinde devletlerin de bu süreçte aktif veya pasif aktörler olarak yer almalarında, şüphesiz ki son yılların en popüler iletişim aracı olan sosyal medyanın büyük payı vardır. Hatta bu yeni mecraların örgütlenme ve iletişim aracı olarak kullanılması, yaşanan halk hareketlerine ‘‘sosyal medya devrimi’’ gibi tanımlamaların yapılmasına bile neden olmuştur. Arap Baharı’nın bu kadar kitlesel bir niteliğe dönüşmesinde ve diğer

ülkelere hızla yayılmasında teknolojinin etkisi önemli olmuş, özellikle Tunus ve Mısır'da internet, siyasete ivme kazandıran işleviyle ön plana çıkmıştır.

Ortadoğu'da bölgesel dönüşümün kaçınılmaz olduğu bu dönemde, Türk dış politikası da demokratik ve laik bir ülke olmanın vermiş olduğu sağduyu vurgusunu öne çıkararak halk ayaklanmalarını destekler bir görüntü çizmiştir. Eski diktatör rejimlerin karşısında, seçimle iş başına gelen hükümetlerle ilişkilerin uyumlu hale getirilmesinin amaçlandığı, Batı ile güdümlü bir dış politika anlayışı benimsenmiştir. Arap Baharı sonrasında yaşanan beklenmedik kaos ve dönüşümler Türkiye'nin bölgesel komşuları ile olan ilişkilerini olumsuz etkilemiş, daha önceden dost devlet olarak görülen ülkeler ile siyasi ilişkiler gerginleşmiş, söylem bazında barışçıl, proaktif (komşu coğrafyalardaki sorunlara henüz sorun oluşmadan müdahale yapmaktan çekinmeyen ve olaylara kayıtsız kalmayan ritmik bir diplomasi), tarihsel/kültürel ortaklık bazlı yürütülen politikalar zamanla sistematik dengeleri gözeten realist bir anlayışa dönüşmüştür. Her ne kadar 2011 öncesinde Başbakan Ahmet Davutoğlu "komşularla sıfır sorun" ve "proaktif diplomasi" söylemlerini Türk dış politikasının yeni vizyonu ve misyonu olduğunu dile getirirse de, özellikle Arap Baharı sonrasında yaşanan beklenmedik kaos ve dönüşümler Türkiye'nin bölgesel komşuları ile olan ilişkilerini olumsuz etkilemiş, daha önceden dost devlet olarak görülen ülkeler ile siyasi ilişkiler gerginleşmiş, söylem bazında son derece liberal ve değer odaklı olan politikalar zamanla sistematik dengeleri gözeten realist bir anlayışa dönüşmüştür (Oğuzlu, 2012: 48). Bazı otoritelerin de vurguladığı üzere, sınır komşuları ile birçok problematik durumlar doğmuş, zamanla "komşularla sıfır sorun" söyleminden "sıfır komşu" politikasına doğru bir geçiş yaşanmıştır.

Facebook, Twitter, Youtube ve benzeri sosyal ağların kullanımının yaygınlaşması

ile Arap Baharı sürecinde sürekli dile getirilen "Domino Etkisi"nin yaratılmasında ortak bir bilincin, yani halkların ortak gündeme sahip olmalarının payı büyüktür. Bu ortak bilinç, halk düzeyinden devletler düzeyine çıkmış, başta Türkiye olmak üzere bir çok ülke de halk hareketlerine destek vererek diktatör rejimleri kınayan, hatta dış politika stratejilerinde bu ülkelerle olan ikili ilişkilerini yeniden gözden geçirecek şekilde sert bir tutum sergilemişlerdir. Bu süreçte Dijital medya da Türk dış politikasını şekillendiren bir araç olarak etkisini göstermiştir.

2. 2009 SONRASI TÜRK DIŞ POLİTİKASI: "SIFIR SORUN SÖYLEMİ" VE MEDYANIN ROLÜ

Ahmet Davutoğlu Dışişleri Bakanı olduktan sonra, daha önceden teorik çerçevesini çizdiği Türk dış politikasını, 21. yüzyılın küreselleşme ve bölgeselleşme trendlerine uyumlu hale getirmeyi amaçlamış, bu çerçevede Türkiye'nin Osmanlı İmparatorluğu dönemindeki gibi bulunduğu coğrafyada "bölgesel lider" veya "oyun kurucu" bir rol üstlenmesini sağlama uğraşısı içine girmişti. Bu çerçevede "komşularla sıfır sorun" olarak ifade edilen stratejiyi dış politikanın merkezine koyarak, Türkiye'nin yakın komşuları ve diğer bölgesel aktörlerle giderek daha çok bütünleşen bir ekonomi politikası içine girmesini, vizelerin karşılıklı olarak kaldırılarak ticaret hacminin artmasını, kültürel değerlerin dış kamuoyunda daha baskın şekilde kullanılarak ülkenin bu bölgede bir "yumuşak güç" merkezine dönüşmesini hedefliyordu (Örmeci, 2012). AK Parti 2009 sonrasında, özellikle komşu coğrafyalardaki sorunlara zamanında ilgi gösteren ve yeri geldiğinde müdahale yapmaktan çekinmeyen proaktif bir politika izleme amacı gütmüş, bu strateji Türk dış politikasını mevcut tüm zeminlere yayarak gelişen olayların gerisinde sessizce kalmaktan ziyade, hareketli ve

ritmik bir diplomasi anlayışının sağlanmasını beraberinde getirmiştir (Sönmezoğlu ve Bayır, 2014: 35). Türkiye, etrafındaki ülkelere karşı ihtiyatlı, tepkisel ve zaman zaman şüpheli bir tutum takınmak yerine, sorunların çözülmesi ve işbirliğinin geliştirilmesi için pragmatik bir yaklaşımın benimsenmesini amaçlamış, bu doğrultuda Ortadoğu başta olmak üzere Avrupa, Balkanlar ve Kafkasya’da yeni adımlar atmıştır (Kireççi, 2014: 94-95).

Davutoğlu’nun geliştirdiği bu proaktif dış politikaya binaen Türkiye, 2009’dan sonra Ortadoğu coğrafyasındaki totaliter rejimlerin aktörleri ve tarihsel gelen sorunları olan ülkeler ile yakın ilişkiler geliştirmiştir. Bu ilişkiler çerçevesinde Suriye lideri Beşer Esad “aile dostu” olarak görülmüş ve bu ülkeyle vizeler kaldırılmış, Hamas ve İsrail arasındaki gerginliğin azaltılması için arabuluculuk rolü üstlenilmiş, İran’a uygulanan nükleer yaptırımlara karşı çıkılarak uranyum zenginleştirme faaliyetlerinin azaltılması yönünde İran ile karşılıklı antlaşmalar yapılmış, Kuzey Irak’taki Kürdistan Bölgesel Yönetimi desteklenmiş, futbol maçı izlemek için dönemin cumhurbaşkanı Abdullah Gül tarafından Ermenistan ziyaret edilmiş ve sınırların açılması için Türkiye-Ermenistan arasında İsviçre’de protokol düzenlenmiştir. Ayrıca Ortadoğu’da Mısır, Ürdün ve Suudi Arabistan ile de dengeli bir ilişki benimsenirken, Birleşik Arap Emirlikleri, Katar ve Bahreyn ile de daha çok körfez sermayesi odaklı ekonomik bazlı ilişkiler yürütülmeye başlanmıştır (SAE, 2011: 4).

Bu ilişkiler çerçevesinde gerek dijital medya da Türkiye’nin komşuları ile olan ilişkilerinin gündeme getirilmesinde önemli bir rol oynamıştır. Bu yönde çıkan haberlere bakılacak olursa gerek iç basında gerek dünya basınında Davutoğlu’nun bu ılımlı politikasını destekleyen bir çok haber yapılmış, makalelere yer verilmiştir. Örneğin Hürriyet gazetesinin haberine göre Suriye Devlet Başkanı Beşar Esad ile Başbakan Recep Tayyip Erdoğan Bodrum’da

buluşmuş, konuk Devlet Başkanı’nı, eşiyle Bodrum Havaalanı’nda karşılayan Başbakan Erdoğan bir süre sohbet ettikten sonra öğle yemeği için beş yıldızlı Rixos Otel’e geçmiştir (Hürriyet, 2008). Esad ailesi ile Erdoğan ailesinin samimi fotoğraflarına yer veren Hürriyet, iki devletin aralarının ne kadar iyi olduğunu kanıtlar nitelikte bir haber sarmalı oluşturmuştur. Esad ailesi ve Erdoğan ailesi arasındaki samimi görüntüler, sosyal medyada da birçok AKP yanlısı basın tarafından paylaşılmış, Davutoğlu’nun sıfır sorun söylemini destekler nitelikte bir medya politikası izlenmiştir.

2009 sonrası Türk dış politikasının odak noktasını oluşturan sıfır sorun söylemi farklı temellere dayandırılmaktadır. Bu temellerden ilki, komşularla ortak kültür ve medeniyet unsurları barındırılması ve geçmişten gelen tarihi bağlardır. Her ne kadar Türkiye’nin diğer ülkelerle arasındaki mesafe aynı kalsa da, komşu bölgeleri ile arasındaki ortak bağların farkına varılması sayesinde, bu coğrafyadaki ülkelerle ilgili yeni algılama biçimlerinin gelişebileceğine inanılmış, bunun için de komşuları ile ilgili tüm sorunlarının çözülmesinin elzem olduğu kanaati taşınmıştır (Duran, 2011: 26). Örneğin Davutoğlu (2009: 333), “Stratejik Derinlik” kitabında Kudüs sorununa dair bölümde “Bölgedeki hiç bir siyasi sorun Osmanlı arşivleri olmadan çözülemez” diyerek Osmanlı tarihine, dolayısıyla Türkiye’ye Ortadoğu’daki barış sürecinin yürütülmesi için ciddi bir rol atfetmiştir. Davutoğlu’nun planladığı bu dış politika stratejisi coğrafya, tarih, kültür ve din gibi faktörler üzerine kurulu bir medeniyet ortaklığına dayanmasına karşın, esas hedef, Avrasya ile Ortadoğu’nun kesiştiği noktada Türkiye’nin bölgesel lider veya dengeleyici güç haline geldiği bir düzlem yaratmaktır.

Bu süreçte Davutoğlu’nun “sıfır sorun” söylemini destekler nitelikte uluslararası medya da harekete geçmiştir. Foreign Policy dergisi Davutoğlu’na köşesini

ayırılmış, Davutoğlu, “Zero Problems in a New Era” adlı makalesiyle dış politika prensiplerini kaleme almıştır. Kendi Dışişleri Bakanlığı döneminde izledikleri temel dış politika prensiplerini açıklayan Davutoğlu, özgürlük-güvenlik dengesi, proaktif dış politika, komşularla sıfır sorun, ritmik diplomasi gibi konulara vurgu yapmıştır (Foreign Policy, 2013.) Yine 2013 yılında “Middle East Quaterly” dergisinde çıkan “The Problem with Turkey’s “Zero Problems” makalede, Davutoğlu’nun iyi niyetli olarak izlediği fakat bazı noktalarda eksik olan dış politika yöntemlerini anlatmıştır. (Kouskouvelis, 2013: 47-56)

Öte yandan Türkiye, mevcut siyasi sisteminin özellikle Ortadoğu ve Arap coğrafyasındaki birçok ülkeye göre daha sağlam temeller üzerine kurulu olması, özgürlüklerin birçok ülkeye göre daha iyi şekilde yaşanması, demokrasinin uygulanış biçimi ve farklılıklara bakış açısında yatan hoşgörü ile 2009’dan sonra önemli bir yumuşak güç tabanı oluşturmuştur. Sivil Toplum Kuruluşlarının internet sitelerinde yapmış oldukları dış politikayı destekleyen anketler de bu süreçte yumuşak gücün en önemli unsurları olmuştur. TESEV’in 2011’de yine Ortadoğu halkları üzerinde yapmış olduğu araştırmaya göre, Türkiye’yi İslam ve demokrasiyi birlikte en iyi yaşayan ülke olarak görenlerin yüzdesi %67’dir. Ayrıca hem 2011, hem de 2012 raporlarına göre Türkiye’yi Ortadoğu için bir model olarak görenlerin oranı da %50’den fazladır (Akgün ve Gündoğar, 2012: 22).

3. KOMŞULARLA SIFIR SORUN SÖYLEMİNDEN UZAKLAŞILMASI

Davutoğlu’nun ilk dönemlerinin aksine uluslararası arenada vuku bulan bazı durumlar, Türk dış politikasının işbirlikçi ve uzlaşmacı liberal politikalarından çatışmacı ve çıkar odaklı realist politikalara doğru kaymasına sebep olmuştur. Bu çerçevede Davos Krizi ve Mavi Marmara ile başlayan tutum

değişikliği, Arap Baharı’nın başlanması ile de tırmanmış, komşularla sorunların derinleştiği kaotik bir ortam yaratmıştır.

3.1.Arap Baharı öncesi: Davos krizi ve Mavi Marmara olayı

Filistin Meselesinin yıllardır bir türlü çözüme kavuşturulamaması ve İsrail’in bu yönde yapıcı bir adım atmaması Türkiye’nin İsrail’e olan bakışını olumsuz etkilemiştir. İsrail’de çözüm karşıtı ve güvenlikçi anlayışın temsilcisi aşırı sağcı partilerin iktidara gelmesi ve bu ülkenin, gerek Batı Şeria’da, gerekse de Gazze’de, Filistinli Arapları görmezden gelene bir tutum içerisine girerek birçok kez sert güce başvurması, Filistin Meselesi’ni Ortadoğu açılımının en önemli bileşeni olarak gören Türkiye’yi İsrail’den uzaklaştırmıştır. (Tüysüzoğlu, 2013: 151)

Türkiye’yi “komşularla sıfır sorun” söyleminden uzaklaştıran süreç Arap Baharı olarak görülse de, Arap Baharı öncesinde de Türkiye’nin bu söyleminin uluslararası arenada uygulama bazında çatırdamaya başladığını vurgulamak gerekir. 29 Ocak 2009 tarihinde Başbakan Tayyip Erdoğan, İsrail Cumhurbaşkanı Şimon Peres ile birlikte katıldığı İsviçre’deki Davos Zirvesi’nde “One Minute” krizi yaşamış, İsrail’in Gazze’deki Müslümanlara yönelik uyguladığı şiddet odaklı eylemleri eleştirmiş, Erdoğan’ın bu tutumu Türkiye-İsrail ilişkilerinin gerilmesine yol açmıştır.

Davos’taki bu tutumu ile Erdoğan, İsrail’in o güne kadar Filistin’e uygulamış olduğu şiddet politikalarını uluslararası kamuoyu nezdinde dile getiren lider pozisyonuna gelmiş, bu bağlamda Müslüman ülkelerin koruyucusu, ağabeyi sıfatı kazanmıştır. Başta Filistin olmak üzere geniş bir Müslüman coğrafyasında sempati kazanan Erdoğan, “Türkiye Batıyı karşısına mı aldı?” sorusunu da akıllara getirmiştir. Her ne kadar olay sonrasında İsrail Büyükelçisi Gaby Levy, Türkiye-İsrail gibi dost ve yakın iki ülke arasında bile bazı yanlış anlamalar ve görüş farklılıkları olabileceğini belirtip

ilişkilerin normale döneceğini belirtse de, Davos ardından yaşanan gelişmeler ilişkilerin düzgün rotasından kaymasını engelleyememiştir. (Turkisnews, 2015)

Bu süreçte Erdoğan'ın gerek yabancı basında ve TR'deki sosyal medyada büyük ilgi görmesi, gerekse Arap dünyasında halk kahramanı gibi karşılanması, dijital çağda siyasi liderlerin medya tarafından imaj çalışmalarına ne şekilde konu olduklarını göstermektedir. Arap coğrafyasında Erdoğan'ın resimleri tabelalarda, billboardlarda yer almış, t-shirtlerin, kilim ve çeşitli süs eşyalarının üzerine bastırılmış, hatta ismi de süpermarketlere verilmiştir (Milliyet, 2010). The New York Times gazetesinde çıkan "Hero's Welcome for Turkish Leader After Davos Walkout" başlıklı haberde ise Erdoğan'ın Davos zirvesinde yaptığı çıkıştan ötürü İstanbul'da adeta bir kahraman gibi karşılandığına yer verilmiştir (New York Times, 2009). Böylelikle siyasi literatürde liderin başkanlığı ve otoritesini konu alan "Karizmatik liderlik" imajının yaratılması bağlamında medya önemli bir araç olarak yerini almıştır. Ayrıca, yalnızca resmi haber sitelerinde değil, Facebook, Twitter gibi sosyal medya sitelerinde de Erdoğan ve Peres arasındaki diyalogun karikatür görüntülerine yer verilerek iki ülke arasındaki mevcut durum karikatürize edilmiştir.

2010 yılının Mayıs ayında ise "Mavi Marmara" adlı Türk gemisine, Gazze'ye insani yardım götürürken kıyıya 72 deniz mili mesafede uluslararası sularda seyri halinde İsrail güçleri tarafından ateş açılması ve dokuz Türk vatandaşının hayatını kaybetmesi, (Aksar, 2012: 24) iki devlet arasındaki gerginliği üst seviyelere taşımıştır. Bu olaydan sonra Erdoğan (2011), ilişkilerin düzelmesini İsrail'in kendisinden özür dilemesi, tazminat ödemesi ve Gazze'ye yönelik ambargonun kaldırılması şartlarına bağlamış, aksi takdirde İsrail ile olan diplomatik, askeri ve ticari ilişkilerin askıya alınacağını vurgulamıştır.

İsrail Dışişleri Bakanı Yardımcısı Dani Ayalon baskınla ilgili İsrail'in özür dilemeyeceğini, asıl özür dilemesi gerekenlerin, gemi seferinin organizatörleri olduğunu savunmuş (NTV, 2010), İsrail'in bu açıklamaları üzerine iki ülke arasındaki olumsuz ilişkiler iyice tırmanmıştır. Konunun tartışılması üzere toplanan Cenevre Görüşmeleri sırasında İsrail'in yumuşayacağını ve özür dileyeceğini düşünülmesi üzerine, İsrail tarafının ülkelerine döndükten ve üst makamlarla görüştüğünden sonra özür ve tazminattan vazgeçmeleri, yöneticiler seviyesindeki bu güvensizlik durumunu halk düzeyine de yansıtmış (Tür, 2013: 29), bunun üzerine hem yazılı hem görsel medyada İsrail malları Türk kamuoyu tarafından boykot edilmiş, barkod kodu "729" ile başlayan bir çok İsrail ürünü Facebook üzerinden başlatılan boykot kampanyasına malzeme olmuştur. Ayrıca belediyelerin billboardları da bu boykot afişleri ile dolmuştur. Yine Hükümet kanadının bir dizisi olarak görülen "Kurtlar Vadisi" gibi Türk dizileri aracılığıyla da İsrail'e karşı duyulan öfke dile getirilmiş, Türk milletinin vatanseverlik duyguları tetiklenmiştir.

3.2.Arap Baharı Sonrası Türk Dış Politikasının Seyri

Her ne kadar sıfır sorun söylemi teoride Türkiye'nin kendi bölgesinde barışçıl, uzlaştırıcı ve yumuşak güç odaklı politikalar eğiliminde olduğunu gösterse de pratikte farklı bir tablo ortaya çıkmıştır. Kardaş'a (2007: 73) göre, Arap Baharı öncesinde Ortadoğu'nun sakin sayılabilecek ortamında, proaktif Ortadoğu politikası ile paralel olarak ilgili rejimlerle birlikte çalışan, bu ülkelerle meşruiyet ve otoritenin sağlanmış olduğuna inanarak işbirliği kuran Türkiye, Arap Baharı sonrasında Ortadoğu'da yaşanan dönüşüm sürecinde söylemlerini sertleştirerek muhalif grupların yanında yer alan bir duruş sergilemiş, eskiden dostane ilişkiler geliştirdiği diktatör rejimlerin karşısında durarak ezilen toplumların demokrasiye geçiş çabalarını

desteklemiştir. Mısır, Tunus ve Libya'daki halk hareketlerini ve yönetimlerin seçimle iş başına gelmelerini destekleyen Davutoğlu, gerek Türkiye'nin demokratik, liberal ve seküler iç yapısından dolayı bu süreçte "kendileriyle tutarlı olmak", gerekse uluslararası arenada yalnız kalmamak adına Arap Baharını olumlu karşılayan bir dış politika örneği sergilemiştir.

2010 yılının sonlarına doğru başlayan ve 2011 yılı boyunca domino etkisi gibi yayılma alanını genişleten Arap Baharı'nda muhalif hareketlerin yanında olan Türkiye, Araplar arasındaki anlaşmazlıkların kendi içinde çözülmesinden yana olan tavrından geri adım atmış, yanlış bir politika izleyerek "sıfır sorun politikası" söyleminden uzaklaşmış, özellikle Suriye örneğinde görüldüğü üzere Arap liderlerini karşısına alarak zaman içerisinde "sıfır komşu" politikasına doğru giden bir görüntü çizmiştir.

Arap Baharı sonrası gerek geleneksel medyada, gerek sosyal medyada Türk hükümetinin seçimle iş başına gelen hükümetleri desteklediği, diktatör rejimlerin de karşısında durduğu ve kınadığı algısı yaratılmıştır. Suriye ile ilişkilerde Esad aleyhine yapılan haberler, Reyhanlı saldırısı ve Süleyman Şah Türbesi gibi kritik olayların basına fotoğraflarla yansımaları, Mısır'da Mursi'yi desteklemenin bir sembolü olarak görülen rabia işaretinin birçok ünlü tarafından medyada kullanılması, Rusya ile gerilen ilişkilerde gerek iç gerekse dış basında yapılan haberler medyanın bu zaman zarfında ne kadar etkili kullanıldığını göstermiştir.

3.2.1.Suriye ile Gerginleşen İlişkiler:

Türk dış politikasının en sorunlu ayaklarından birisi Suriye olmuştur. Suriye'de muhalif grupların Beşar Esad rejiminin başarısız ve baskıcı ekonomik, sosyal, siyasal politikalarına karşı göstermiş olduğu tepki, Türkiye'yi daha önceden karşılıklı vizelerin kaldırıldığı ve iyi ilişkilerin sürdürüldüğü Suriye

hükümetine karşı harekete geçirmiştir. Bu süreçte Dışişleri Bakanı Ahmet Davutoğlu daha çok diplomatik yollarla Suriye rejimini ikna etme çabaları göstermiş, birçok kez Suriye'ye heyetler göndererek veya bizzat kendisi bu ülkeyi ziyaret ederek rejimin yaptığı hatalara ve sivil kayıplara dikkat çekmiştir. Bütün bu çabalara rağmen Esad hükümeti tarafından tatmin edici bir çözüm veya karşılık göremeyen Türkiye, ilerleyen dönemlerde Suriye ile ilişkilerini giderek bozmuş ve kopma noktasına getirmiştir. Olayların tırmandığı 26 Ocak 2012 tarihinde Davutoğlu Esad'a çağrı yaparak Suriye'de yaşanan trajedinin bir an önce sonlanmasını, Esad'ın iç değişimi kendi eliyle başlatmasını, aksi takdirde sonunun Kaddafi'ye benzeyeceğini vurgulamıştır (Tan vd., 2012). Suriye ile devam eden gerilimli ilişkiler, 22 Haziran 2012 tarihinde, Türk Silahlı Kuvvetlerine ait RF-4E Phantom keşif uçağının Suriye tarafından ihtarsız olarak düşürülmesi üzerine iyice tırmanmış, bu olayın ardından Türk Silahlı Kuvvetleri Suriye'ye yönelik olarak mevcut angajman kurallarını değiştirmiş ve Suriye sınırına yerleştirilmek üzere askeri sevkiyat hazırlıkları yapmıştır.

11 Mayıs 2013 tarihinde ise Hatay Reyhanlı'da iki ayrı bombalı terör saldırısı düzenlenmiş, bu saldırıların arkasında Suriye'nin El-Muhaberat örgütünün olduğu ve Esad rejimi tarafından Türkiye'ye karşı gözdağı vermek için gönderildiği yorumları yapılmıştır. Türkiye Cumhuriyeti tarihinin en kanlı terör eylemlerinden birisi olarak gösterilen, yüzlerce kişinin öldüğü ve yaralandığı Reyhanlı saldırısı, Türkiye-Suriye ilişkilerini kopma noktasına getirmiştir. Bu saldırı sonrasında BM, NATO, AB, ABD gibi örgütlerin ve Avrupa ülkelerinin desteğini arkasına alan Türkiye, Suriye'ye karşı olan söylemlerini sertleştirmiştir. Aynı dönemlerde Esad'ın Suriye halkına karşı kimyasal silah kullandığını vurgulayan ve ABD'yi Suriye devletine yönelik daha sert yaptırımlar alınması için

uyaran Türkiye, Suriye’de uçuşa yasak bölge ilanının edilmesine destek vermiş, ayrıca Suriyeli muhaliflere Esad rejimine karşı mücadelede kullanılmak üzere silah yardımı yapmıştır (CNN Türk, 2013).

2 Şubat 2015’te ise IŞİD’in saldırı tehlikesine karşı Süleyman Şah Türbesi’nde bulunan 38 personelin Türkiye’ye getirilmesi ve türbe içerisinde bulunan Süleyman Şah’ın naaşı ile diğer eşyaların Suriye’nin Eşme köyüne taşınması için TSK tarafından “Şah Fırat” adlı operasyon düzenlenmiştir (CNN Türk, 2015). Dönemin başbakanı Ahmet Davutoğlu, Süleyman Şah Türbesi’nin risk altında bulunduğunu ve türbenin güvenliğinin sağlanması açısından tezkerenin çıkarılmasının hayati derecede önemli olduğunu belirtmiştir. Davutoğlu’na göre Süleyman Şah Türbesi Türkiye’deki herhangi bir vatan toprağından ayrılamayacak bir toprak parçasıdır. Türkiye Cumhuriyeti’nin bu vatan toprağı için gerekli önlemleri alması gerekmektedir (Kaya ve Özalp, 296)

24 Ağustos 2016’da güneyinde PYD ve DEAŞ’ın etkin olması üzerine Türkiye harekete geçmiş, TSK tarafından Özgür Suriye Ordusu ile birlikte Cerablus ve El Bab gibi bölgelere “Fırat Kalkanı” adı verilen operasyon düzenlemiştir. Son olarak ise Fırat Kalkanı Harekâtının bir ayağını oluşturan İdlib’e girilerek EL Nusra’nın bir uzantısı olan Heyet Tahrir el Şam Ordusuna yönelik operasyon düzenlenmiştir. Bu operasyon İdlib’de ateşkesin korunamaması durumunda ileride Esad rejimi ve Rusya’nın bölgeyi kontrol altına alacağı endişesiyle de yapıldığı için mevcut durumda da Türkiye-Suriye ilişkilerinin ne kadar zayıf olduğunu göstermektedir

Suriye ile sorunlu ilişkiler sarmalında gelişen olaylar gerek iç ve dış basında gerekse sosyal medyada büyük yankı uyandırmıştır. Örneğin Reyhanlı saldırısı Türk ve dünya medyası tarafından kınanmış, Esad aleyhinde haberler yapılarak Türkiye’ye destek verilmiştir. Bu saldırıya dair yapılan haberlerde ve

paylaşımlarda Esad’a olan düşmanlık duyguları körüklenmeye çalışılmış, Türkiye’nin Esad ile mücadelede kararlılığı vurgulanmıştır. Yine Şah Fırat Operasyonu ise birçok medya kuruluşunda, sosyal medyada hatta dış medyada da destek görmüştür. Özellikle hükümete yakın medya kanallarıyla ve sosyal medya sayfalarıyla milliyetçilik duyguları canlandırılarak halkın da bu operasyonda desteğinin alınması amaçlanmıştır. Dönemin başbakanı Ahmet Davutoğlu TSK ile operasyonu yönetirken çektiği resimler medyaya servis edilmiş ve sosyal medyada sıkça paylaşılmış, Şah Fırat Operasyonu sırasında TSK’nın Halep’e Türk bayrağını dikerken çekilen görüntülerle de ordunun ve hükümetin başarılı olduğu algısının yaratılması hedeflenmiştir (TRT Türk, 2015)

3.2.2.Suriye Krizinin Rusya-Türkiye İlişkilerine Etkisi:

Arap Baharında Suriye konusunda Türkiye’nin karşı karşıya geldiği diğer bir ülke ise Rusya olmuştur. Soğuk Savaş sonrasında Karadeniz, Rusya’nın konumunun ve tarihsel rolünün zarar gördüğü bir NATO nüfuz alanına dönüşmüş, bu durum Rusya’yı Karadeniz’den Akdeniz’e doğru çekilerek bu bölgedeki konumunu güçlendirecek hamleler yapmaya sevk etmiştir. 2008’den itibaren Rusya, çok sayıda savaş gemisini Akdeniz’e doğru hareket ettirerek ve kara sularında askeri tatbikatlar düzenleyerek karşılık vermiş, bunun için de Suriye’yi üst olarak kullanmıştır. Ruslar, Suriye sahili üzerindeki Tartus kentinde “bakım ve destek noktası” elde etmiş, bunun için Şam’a kira ücreti olarak sınırlı da olsa bir tutar ödemiş, Suriye filoları ile işbirliği yapılmıştır (Merhun, 2014). Bunun yanı sıra Rusya, Ortadoğu ülkelerinin en büyük silah ihracatçısı konumundadır ve Suriye de bu silah tedarikinden fazlasıyla yararlanmaktadır. Rusya ile Suriye arasında birçok alanda işbirliği öngören antlaşmalar çerçevesinde 2005-2010 yılları arasında Rusya’nın Suriye’ye 2.5-3

milyar dolar değerinde silah ihraç etmesi planlanmıştır (Asma, 2009). Nitekim Rusya 2007-2010 yılları arasında Suriye ile 4,7 milyar dolarlık silah satış anlaşması imzalamıştır (Özbay, 2012).

Bütün bu ilişkiler doğrultusunda Arap Baharı'nda Rusya, Esad rejimi yanlılarına Suriyeli muhaliflere karşı kullanılmak üzere silah desteği sağlamıştır. 2012'deki Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi Toplantısı'nda kimyasal silah saldırısı nedeniyle "Esad rejiminin kınanmasını ve sivillerin korunması için gerekli önlemlerin alınmasını" içeren taslağa Türkiye de dahil olmak üzere 13 üye ülke "Evet" oyu verirken, Çin ile birlikte Rusya bu karara karşı çıkmış ve "hayır" oyu kullanmıştır. Bu durum da uluslararası arenada Türkiye ile Rusya'yı karşı karşıya getirmiş, Türkiye daha çok ABD lehine bir duruş sergilemiştir. Suriye'de yaşanan Kriz sonrasında Tayyip Erdoğan (Reuters, 2012) Rusya, İran ve Çin'i sert bir şekilde eleştirmiştir.

2015 Eylülünde Rus savaş uçakları Türk hava sahasını ihlal etmiş, bu durum Türkiye'nin hava sahası ihlallerini NATO'ya kadar taşınmasına sebep olmuştur. Ayrıca Suriye'de Rusya'nın gerçekleştirdiği hava operasyonları Türkiye'nin desteklediği Türkmen grupları zor durumda bırakmış, 21 Kasım'da yapılan Güvenlik Zirvesi'nde Türkmen birimlere yapılacak saldırılarda "anında karşılık verilmesi kararı" alınmıştır (Balcı, 2017: 358). Akabinde 24 Kasım 2015'de Suriye sınırında SU-24 tipi bir Rus savaş uçağının Türk F-16'ları tarafından düşürülmesi sonucunda da iki ülke arasında ciddi bir kriz yaşanmıştır. Putin uçağın düşürülmesini "Arkamızdan hançerlendik" ifadesi ile tanımlarken, Rusya Türkiye'ye karşı kapsamlı bir yaptırım ortaya koymuştur. Tur operatörlerinin Türkiye'ye yönelik faaliyetlerinin durdurulduğu charter gibi uçuşlar yasaklanmış, vize muafiyetleri kaldırılmış, Türk sermayeli kuruluşların ülkedeki üretimleri durdurulmuş ve tarım ürünlerinin Rusya'ya girişi sınırlandırılmıştır (Balcı, 2017: 359).

Rusya'nın ambargosu sonrası kapanan ekonomik işbirliği kanalları Türkiye'yi yalnızca milyarlarca dolarlık bir zarara uğratmakla kalmamış, aynı zamanda Türkiye'nin kendisi için dış politika önceliklerinden biri olan Suriye üzerindeki (hem doğrudan hem dolaylı) denetimini de fiilen kaybetmesine yol açmıştır (Al Jazeera Türk, 2017).

Rusya –Türkiye ilişkilerinin bozuk olduğu dönemler dijital medyada da bir çok söylemlere hatta sosyal medya capslerine konu olmuştur. Medyada hem Putin'in Erdoğan'ı suçlayıcı ithamlarına yer verilmiş, hem de Erdoğan'ın geri adım atmayacağına yönelik haberler yapılarak dijital medya üzerinden tartışmalar devam etmiştir. CNN haber sitesinde "Turkey won't apologize for downing Russian warplane, Erdoğan says" başlıklı habere yer verilerek Türkiye'nin Rusya'dan özür dileyerek geri adım atmayacağı vurgulanmıştır (CNN, 2015). Yine yerli ve yabancı medyada yer bulan Putin'in "Sırtımızdan vurulduk" söylemleri iki ülke arasında tansiyonu geren noktalar olmuştur.

Nitekim uçak düşürülme olayının üzerinden bir yıldan az bir süre geçmeden, 27 Haziran 2016'da, Rus yetkililer, Cumhurbaşkanı Tayyip Erdoğan'ın, bir mektupla, "düşürülen Rus uçağı nedeniyle öldürülen pilotun ailesinden özür dilediğini ve Rusya-Türkiye ilişkilerinin düzelmesi için elinden geleni yapacağını söylediğini" açıklamıştır. Medyaya ise bu durum ılımlı şekilde yansımış, Moscow Times bu durumu "güzel bir arkadaşlığın başlangıcı" olarak tanımlamıştır (The Moscow Times, 2016).

4 Ocak 2017'de yapılan Astana görüşmeleri takip etmiştir. Rusya-Türkiye ve İran bu görüşmeler ile Suriye'nin toprak bütünlüğü, egemenliği ve bağımsızlığına taahhüt ettiklerini ve üçlü bir denetim mekanizması kurmaya karar verdiklerini açıklayıp; IŞİD ve El Nusra ile ortak mücadele çağrısı yapmışlardır. (Al Jazeera Türk, 2017).

3.2.3. Türkiye'nin Değişen Mısır Politikası:

Mısır'da ise 30 yıl iktidarda kalan Hüsnü Mübarek 25 Ocak 2011'de başlayan ve 18 gün süren protesto gösterileri sonucunda istifa etmiş, yerine Muhammed Mursi gelmiştir. Bu tarihi kırılma, Mısır'da yeni bir inşa sürecinin de başlangıcı olmuştur. Anayasa gereği iki türlü seçim sistemine sahip olan Mısır'da 23-24 Mayıs 2012 tarihinde birinci turu yapılan seçimler, Nasır döneminden beri sonucu belli olmayan ilk başkanlık seçimi niteliği taşımaktadır. Cumhurbaşkanlığı seçimlerinin ikinci turu 16-17 Haziran 2012 tarihlerinde yapılmış, bu seçimler sonucunda Müslüman Kardeşler Örgütü üyesi Muhammed Mursi, %51,73 oranında oy alarak Mısır'ın demokratik yollarla seçilen ilk Cumhurbaşkanı olmuştur (Aydın, 2014: 67). Bu süreçte Türkiye, kendi iç parlamenter yapısına uygun olduğu için de demokratik seçimleri örnek göstererek Mursi'yi desteklemiş, Mursi hükümeti ile iyi ilişkiler geliştirilmiştir.

2013'ün ortalarında Mısır'da El-Sisi önderliğinde yapılan askeri darbe ile birlikte ağırlıklı olarak Müslüman Kardeşler Örgütü'nün yer aldığı seçilmiş hükümetin yönetimden uzaklaştırılmasının sonrasında, o döneme dek iki ülke arasında söz konusu olan ilişkiler gerilmeye başlamış, Erdoğan Mursi yanlısı ve darbe karşıtı bir duruş sergilemiş, El-Sisi'nin başında bulunduğu Mısır hükümetinden duyduğu rahatsızlığı iç ve dış politikada sıklıkla dillendirmiştir (Kardaş, 2013: 75). AK Parti hükümeti gerek iç kamuoyunda gerekse uluslararası arenada Mursi'ye olan desteğini göstermekten kaçınmamış, Erdoğan ve parti ileri gelenleri seçim döneminde meydanlarda halka Rabia selamı vererek Mısır halkının yanında olduklarını vurgulamıştır. Ayrıca 3 Temmuz 2013 tarihinde Mısır'da Rabiatü'l Adeviyye Meydanı'nda Rabia işareti yapanların askeri darbenin baş mimarı Sisi tarafından öldürülmesi üzerine Uluslararası Rabia Platformu'nun düzenlediği "14 Ağustos

Dünya Rabia Günü", başta İstanbul olmak üzere ülke genelinde gerçekleştirilmiş, Mursi'ye ve Mısır halkının iradesine sahip çıkılmıştır (TRT Haber, 2014). Bu sürece sosyal medyada bazı ünlüler de destek vermiş, Emre Belözoğlu, Kenan Sofuoğlu, Özcan Deniz gibi ünlüler de kendi sosyal medya sayfalarında "Rabia" işaretini paylaşarak hükümete ve Mursi'ye desteklerini göstermekten kaçınmamışlardır.

Türkiye'nin Mursi'ye ve Müslüman Kardeşler Örgütü'ne destek vermesi yönündeki açıklamaları da, Körfez ülkelerinin Türkiye'ye eleştiriler yöneltmesine neden olmuştur. Suudi Arabistan'ın bir anlamda öncülüğünü yaptığı bu eleştiriler, Bağdat ve Tahran arasında söz konusu olan yaklaşımın ardından da iyice artmış, bu süreçte Türkiye'nin Mısır Büyükelçisi "persona non grata (istenmeyen adam)" ilan edilmiştir (Kardaş, 2013: 76). Kahire Büyükelçisi Hüseyin Avni Botsalı'nın 2013 tarihinde persona non grata ilan edilmesine karşılık olarak Türkiye de Mısır'ın Ankara Büyükelçisi persona non grata ilan ederek kendisinin ülkeyi terk etmesini istemiş (Erkmen, 2013: 75), dolayısıyla iki ülke arasındaki diplomatik ilişkiler giderek gerginleşmiştir.

Bu durum üzerine Dış İşleri Bakanlığı'nın resmi web sitesinden ve Twitter hesabından açıklama yapılmıştır: "*Üzüntü duyduğumuz bu durumun tarih önündeki sorumluluğu, Mısır'da 3 Temmuz darbesinin olağanüstü şartlarında işbaşına gelen geçici yönetime aittir. Herhalükarda, Türk ve Mısır halkları arasında tarihten gelen köklü ilişkiler ve kardeşlik bağları her zaman ve her şartta baki kalacaktır*" (MFA, 2013). Bu açıklama, Türk hükümetinin Mısır halkı ile hiçbir sorunu olmadığı, yalnızca demokratik seçimle işbaşına gelen Mursi'yi iktidardan indiren darbeci Sisi yönetimini tanımadığı algısını yaratmıştır.

4. SONUÇ

2009 sonrasında politikasını “komşularla sıfır sorun” söylemi etrafında şekillendiren Ankara, gerek ortak tarih ve medeniyet ilişkilerine, gerekse ekonomik çıkarlarına dayalı olarak komşuları ile iyi ilişkiler geliştirilmesini, geçmişten gelen sorunların diplomatik yollarla çözülmesini, bölgesel düzlemde proaktif bir dış politika izlenmesini, hatta harekât alanını genişleterek aralarında uyumsuzluklar olan devletler arasında uluslararası arenada arabuluculuk rolünün üstlenilmesini amaçlamıştır. Bu bağlamda Türkiye’nin hâlihazırda arasında gerek tarihsel gerekse siyasal/ hukuki sorunları olduğu ülkelerle bu sorunları tamamen diplomatik bir zemine oturtarak çözmesi, bazı haklarından ve savunduğu doğrulardan feragat ederek karşı tarafın görüşlerini kabul etmesini gerektirebilmektedir. Davutoğlu’nun ilk Dışişleri Bakanlığı dönemlerinde Türk dış politikasının ısrarla üzerinde durduğu “sıfır sorun” söylemi, bölgesel dış dinamiklerin hesaba katılmaması ve bu dinamiklerin Türkiye’yi de etkileyebileceğine ihtimal verilmemesi sebebiyle zaman içerisinde etkisini yitirmiş, uzun vadeli bir dış politika stratejisine dönüşmemiştir.

Tartışmanın genelinde de bahsedildiği üzere Arap Baharı, Türk dış politikasının 2009 sonrası geliştirilen ılımlı politikalarından geri adım atmasına ve Ortadoğu coğrafyası başta olmak üzere birçok devlet lideri ile ilişkilerini gözden geçirmesine sebep olmuştur. Davos Zirvesi ile başlayan süreçte Arap Baharı’nın da devam etmesi ile Türkiye, kendisini demokratik hareketleri destekleyen bir aktör olarak ön plana çıkarmış, savunduğu değerlere ters düşmemek adına daha önceden dini değerleri ve ekonomik çıkarları doğrultusunda yakınlık kurduğu diktatör rejimlere karşı muhaliflerin yanında yer almıştır. Suriye’de Esad rejimi ile gerginleşen ilişkilerin hat safhaya ulaşması ve Türkiye sınırında yaşanan

hareketlilik, Mısır’daki askeri darbe sonucunda Sisi hükümeti ile olan ilişkilerin asgari düzeye indirilmesi ve Mursi’ye destek verilmesi, Rusya ile yaşanan uçak krizi sonrası ticari ilişkilerin askıya alınması ve koyulan ambargolar, Türk dış politikasının komşuları ile mesafeli bir tutum izlemesine sebep olmuştur.

Bu süreçte dijital çağın önemli araçlarından internet ve özellikle sosyal medyanın Türk dış politikasının dinamiklerini şekillendirmede elzem bir rolü olduğunu söylemek mümkündür. Hem iç basında hem de dış basında sanatçıları, yazarları, sporcuları ve ünlüleri de içerek şekilde Türkiye’nin dış politikası ile ilgili yürütülen propaganda kampanyaları, kamuoyu nezdinde olumlu veya olumsuz algıların yaratılmasında etkili olmuştur. Suriye ile olan ilişkilerde Esad’ın iç ve kamuoyunda diktatör olarak lanse edilmesi, Süleyman Şah Türbesi’nin yerinin değiştirilmesinde Davutoğlu’nun bizzat operasyonu yürütürken çekilen ve basına verilen görüntüleri, Mısır’ın eski hükümetine destek amacıyla sosyal medyada “Rabia” kampanyalarının başlatılması, Rusya ile ilişkilerde bilhassa yabancı medyada çıkan haberler bu tezi doğrula niteliktedir. Dolayısıyla bilginin hızlı ve kolay bir şekilde yayılabilmesi, medyanın yalnızca toplumları değil, devletlerarası ilişkileri de ne düzeyde etkileyebildiğini bizlere göstermiştir.

Her ne kadar Türkiye’nin komşuları ile olan sorunları normal düzeye getirilmeye çalışılsa da, 2011 öncesi izlenen “sıfır sorun” politikası çerçevesinde bir retorik kullanılmamakta, ilişkiler daha çok zorunlu reelpolitik yaklaşımlar çerçevesinde ve ticari odaklı yürütülmektedir. Medya bu süreçte özellikle hükümet kanalları tarafından etkili şekilde kullanılmaya çalışılmakta, gerilimli bir sürecin ardından medya aracılığı ile kamuoyuna, komşularla ilişkilerde normalleşme mesajları verilmektedir.

KAYNAKÇA

1. AKGÜN, M. ve GÜNDOĞAR, S.S. (2012). “Ortadoğu’da Türkiye Algısı 2012 Raporu”, TESEV Dış Politika Programı, İstanbul, 22.
2. AKSAR, Y. (2012). “Birleşmiş Milletler Palmer (Mavi Marmara) Raporu ve Uluslararası Hukuk”, *Uluslararası İlişkiler*, 9(33): 24
3. ASMA, Y. (2009). “Rusya- Ortadoğu İlişkileri”, ORSAM, <http://www.orsam.org.tr/tr/yazigoster.aspx?ID=479>, 28.05.2015
4. AYDIN, M.Ş. (2014). “Arap Baharı ve Mısır’da Yansımaları”, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
5. BALCI, A. (2017). *Türkiye Dış Politikası: İlkeler, Aktörler ve Uygulamalar*, Alfa Yayınları.
6. BANK, A. (2014). “Türkiye ve Arap İsyanı: Bölgesel Politikalarda Türkiye İniş mi Yoksa Çıkış mı Yaşıyor?” ss.94-95, (Ed.), KİREÇCİ, M.A., *Arap Baharı ve Türkiye Modeli Tartışmaları*, ASEM Yayınları, Ankara
7. DURAN, B. (2011). “Türk Dış Politikası Yıllığı 2009”, SETA, 26.
8. EL MERHUN, A. (2014). “Suriye - Rusya ilişkilerinin hikayesi”, Al Jazeera Türk, <http://www.aljazeera.com.tr/gorus/suriye-rusya-iliskilerinin-hikayesi-0>, 26.05.2015.
9. ERKMEN, S. (2013). “Orta Doğu’da Kilitlenen Güç Mücadelesi ve Yeni Çatışma Olasılığı”, *Orta Doğu Analiz Dergisi*, 5(52): 71-77.
10. KARDAŞ, Ş. (2013). “Türkiye ve Arap Baharı: Türkiye’nin Ortadoğu Politikasındaki Değişiklikler”, *Hazar Raporu*, 71-79
11. KAYA, Y ve ÖZALP, G (2015) “Cumhuriyet Döneminde Süleyman Şah Türbesinin Korunması”, *Turkish Studies*, 10(9): 263-302
12. KOUSKOUVELIS, I. (2013). “The Problem with Turkey’s Zero Problems: Turkey, Past and Future” *Middle East Quarterly*, pp. 47-56
13. OĞUZLU, T. (2012). “Komsularla Sıfır Sorun ve Arap Baharı: Tıkanmışlık Durumunun Bir Analizi”, *Ortadoğu Analiz Dergisi*, 4(42): s.48
14. ÖRMECİ, O. (2012). “Türk Dış Politikasının Suriye Kavşağı: Davutoğlu’nun Tutarlılık İkilemi”, *Uluslararası Politika Akademisi*, <http://politikaakademisi.org/turk-dis-politikasinin-suriye-kavsagi-davutoglundun-tutarlilik-ikilemi>, 28.05.2015
15. ÖZBAY, F.(2012). “Rusya’nın Suriye Politikası ve Türkiye-Rusya İlişkileri”, İstanbul Üniversitesi Avrasya Enstitüsü, http://avrasya.istanbul.edu.tr/?page_id=8008, 28.05.2015
16. SAE, (2011). “Türk Dış Politikasında Sorunsuz Alan Kaldı mı?” Raporu, 4.
17. SÖNMEZOĞLU F. ve BAYIR, Ö. E. (2014). *Dış Politika: Karşılaştırmalı Bir Bakış*. Der Yayınları, İstanbul.
18. TAN, M., BELLİ, A. ve AYDIN, A. (2012). “2022 Sonrası ve Arap Baharı Kapsamında Türkiye Suriye İlişkileri ve Bölgesel Yansımaları”, *II. Bölgesel Sorunlar ve Türkiye Sempozyumu*, Kahramanmaraş.
19. TÜYSÜZOĞLU, G. (2013). “Milenyum Sonrası Türk Dış Politikası: Yeni Osmanlıcılık ve Türk Avrasyacılığı Ekseninde İnşa Edilen Bir Pragmatizm”, *Alternatif Politika*, 5(3): 307.
20. “No: 310, 23 Kasım 2013, Türkiye-Mısır İlişkileri Hk.”, Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı, http://www.mfa.gov.tr/no_-310_-23-

- kasim-2013_-turkiye-misir-iliskileri-hk.tr.mfa, 21.12.2017.
21. “Hem tatil hem siyaset için Bodrum'da”, Hürriyet, <http://www.hurriyet.com.tr/hem-tatil-hem-siyaset-icin-bodrumda-9588900>, 20.12.2017.
 22. “Hero’s Welcome for Turkish Leader After Davos Walkout”, The New York Times, <http://www.nytimes.com/2009/01/31/world/europe/31turkey.html>, 20.12.2017.
 23. “Kirpi İkilemi: Türkiye ve Rusya İlişkileri”, Al Jazeera Türk, <http://www.aljazeera.com.tr/gorus/kirpi-ikilemi-turkiye-ve-rusya-iliskileri>, 28.10.2017.
 24. “Putin and Erdoğan: The Beginning of a Beautiful Friendship”, The Moscow Times, <https://themoscowtimes.com/articles/putin-and-erdogan-the-start-of-a-beautiful-friendship-54742>, 27.10.2017.
 25. “Süleyman Şah Karakoluna tahliye operasyonu: "Şah Fırat", CNN Türk, <https://www.cnnturk.com/haber/turkiye/suleyman-sah-karakoluna-tahliye-operasyonu-sah-firat>, 29.10.2017.
 26. “Tayyip Erdoğan Süpermarket”, Milliyet, <http://www.milliyet.com.tr/tayyip-erdogan-supermarket-gundem-1261964/>, 29.10.2017.
 27. “Turkey's Erdoğan slams Russia, China, Iran over Syria”, Reuters, <http://www.reuters.com/article/2012/09/27/us-syria-crisis-turkey-idUSBRE88Q1L020120927>, 30.05.2015.
 28. “Turkey won't apologize for downing Russian warplane, Erdogan says”, CNN, <http://edition.cnn.com/2015/11/26/middleeast/syria-turkey-russia-warplane-shot-down/index.html>, 28.10.2017.
 29. “Türkiye "Dünya Rabia Günü"nde tek yürek oldu”, TRT Haber, <http://www.trthaber.com/haber/gundem/turkiye-dunya-rabia-gununde-tek-yurek-oldu-140307.html>, 29.05.2015.
 30. “Türkiye'nin Suriyeli muhaliflere yardımı belgelendi”, CNN Türk, <http://www.cnnturk.com/turkiye/turkiyenin-suriyeli-muhaliplere-yardimi-belgelendi>, 02.06.2015.
 31. “Zero Problems in New Era”, Foreign Policy, <http://foreignpolicy.com/2013/03/21/zero-problems-in-a-new-era/>, 19.12.2017.

E-DEVLET UYGULAMALARININ HUKUK DEVLETİNE ETKİSİ: YENİ KAMU İŞLETMECİLİĞİ PARADİGMASI ÜZERİNDEN BİR DEĞERLENDİRME¹

THE IMPACT OF E-GOVERNMENT ON THE STATE OF LAW: AN EVALUATION FROM THE NEW PUBLIC MANAGEMENT PARADIGM

Yasemin MAMUR İŞİKÇİ*

* Yrd. Doç. Dr. Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Yönetimi, mamurysm@gmail.com

ÖZ

Bilgi iletişim teknolojilerinin yaşamın birçok alanında yaygın olarak kullanılmasını ifade eden ve dijital çağ olarak tanımlanan günümüzde kamu yönetimin alanında da teknolojiye ağırlık verilen bir yönetim anlayışı söz konusu olmuştur. E-Devlet olarak adlandırılan bu uygulamalar, 1980'lerden itibaren kamu yönetimi reformlarına damgasını vurmuş olan "Yeni Kamu İşletmeciliği" (YKİ) paradigmasının "hız, esneklik, verimlilik, ekonomiklik" gibi ilkelerine dayanan pratiklerinin hayata geçirilmesinde bir araç olarak benimsenmiştir. Bu çalışmanın amacı da, E-Devleti, YKİ Paradigması ile ilişkilendirerek hukuk devleti üzerindeki etkilerini analiz etmektir. Çalışma, E-Devlet Modelinin, hak ve hürriyetlerinin güvencesi olan "hukuk devleti" olgusuna olan etkilerini YKİ kuramı açısından eleştirel bir şekilde değerlendirmesi açısından önem taşımaktadır. Literatüre dayalı betimsel analiz yöntemlerinin kullanıldığı araştırmanın sonunda E-Devlet'in YKİ ilkeleri üzerinden olumlamalara rağmen "hukuk devleti" açısından oldukça önemli riskler taşıdığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Anahtar Kelime, Anahtar Kelime, Anahtar Kelime, Anahtar Kelime.

Jel Kodları: L26, O18, R11, B21.

ABSTRACT

Intoday's world, where in formation communication Technologies are widely used in many areas of life and are defined as digital age, there is a concept of administration that focuses on technology in the field of public administration. These applications, called e-government, have been adopted as a means of deceiving the practices of the "new public management" paradigm, which has struck public administration reforms since the 1980s, based on principles such as "speed, flexibility, efficiency".

The aim of this study is to analyze the effects on the state of law by linking the E-State with the Paradigm of New Public Administration. The study is important in terms of critically evaluating the effects of the E-State model on the "rule of law", which is the assurance of rights and freedoms, in terms of NPM theory. At the end of these archusing descriptive analysis methods based on literatures, E-State has achieved considerable risks in terms of "lawstate" despite affirmation over NPM principles.

Keywords: E-government, State of Law, New Public Management, Democracy

Jel Codes: L26, O18, R11, B21.

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi tarafından 1-4 Kasım 2017 tarihleri arasında düzenlenen 15. Kamu Yönetimi Forumu'nda aynı başlıkla sunulan bildirinin genişletilmiş versiyonudur.

1. GİRİŞ

Son zamanlarda teknolojideki gelişmelerin yanında internetin de hızla yaygınlaşması sonucu bilginin miktarı ve paylaşımının hızla arttığı bir çağ yaşanmaktadır. Dijital çağ olarak tanımlanan 'teknoloji kullanımının ekonomik ve sosyal yaşamın önemli bir parçası haline geldiği aynı zamanda bilgi paylaşım hızının da oldukça hızlı bir şekilde arttığı' günümüzde, gelişmeler toplumların ekonomik ve siyasal yapılarının yanında yönetsel yapılarını da büyük dönüşümlere uğratmaktadır. Dijital çağda teknolojinin giderek artan bir hızla yenilenmesi ve yaygınlaşması ile birlikte, ülkelerin kamu yönetimlerinde gözlemlenen en önemli değişikliklerden biri E-Devlet modellerinin uygulanmaya başlanması olmuştur.

1991 yılının başlarında ABD'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporunda yer alan bir bilgiye göre Dünyada, '*elektronik bankacılık*' yönetimiyle başlamış olan E-Devlet (Young-Jin, Kim Seang-Tae, 2008: 33-34'den akt.Karagülmez, 2010: 450) en genel olarak, politik ve yönetsel süreçlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012: 623) olarak tanımlanmaktadır. Gartner, E-Devleti, hizmet sunumunun, seçmen katılımının ve yönetişimin, internet, teknoloji ve medya aracılığı ile sürekli olarak geliştirilmesi olarak ifade etmiştir (Akt. Jayashreeand G.ve Marthandan, 2010).

Ndou (2004: 3) ise E-Devleti, *kamu yönetiminin, vatandaş ve özel sektör ile karşılıklı ilişkilerini dönüştürmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması* (Akt. Maraş, 2011:121) şeklinde tanımlamıştır. Bu tanım, E-Devletin kamu yönetimi üzerindeki etkisine de işaret etmektedir. Gerçekten de E-Devlet Modeli dijital çağ olarak tanımlanan şu dönemde, 'kamu yönetiminin yapısını ve değerlerini değiştirme' gücünü içinde barındıran ve dolayısıyla kamu yönetimini de büyük dönüşümlere uğratan önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü; E-Devlet

bağlamında bilgi teknolojileri, yeni yönetim anlayışının kalite, sorumluluk, etkinlik gibi hedeflerini gerçekleştirirken, aynı zamanda, örgütlerin kurumsal yapısını ve davranışsal ilişkilerini de değiştirmektedir. Nitekim, bilgisayar ve dolayısıyla internet, vatandaşların istek ve taleplerine yönelik olarak işlemleri hızlandırıp kırtasiyeciliği azaltmakta, bilgiye erişimi ve yönetsel katılımı artırmaktadır (Sarıtaş, 2010: 72'den akt. Doğan ve Ustakara, 2013: 2).

Bununla birlikte bu olumlamalarda; E-Devlet modelinin,1980'lerden itibaren kamu yönetiminin 'eşitlik, kamusal yarar, toplumsal ve sosyal adalet' gibi kamusal değerlerini 'etkinlik, ekonomiklik, verimlilik, hız, kalite' gibi işletme değerleri ile değiştiren ve son yirmi yılın kamu reformlarına damgasını vurmuş olan 'Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ)paradigmasının pratiklerinin hayata geçirilmesinde bir araç olduğunu da dikkate almak gerekmektedir. Nitekim,1970'lerin sonunda kapitalizmin içine düştüğü krizden refah devletinin yüklendiği roller sorumlu tutulmuş ve 'yeni kamu işletmeciliği' doktrininin kök salmasına yardım eden yeni sağ ideolojinin söylemleri doğrultusunda, geleneksel kamu yönetimi anlayışından özel sektöre doğru bir kopuş süreci yaşanmaya başlamıştır. Neoliberalizm temelinde varlık kazanan yeni sağ söylemler, sosyal devleti verimsiz, hantal, savurgan olmakla suçlayarak kendine meşruluk zemini hazırlarken, devletin küçültülmesini, dahası devletin görev alanı içinde kalan pek çok kamu hizmetinin de piyasaya özgü yöntem ve ilkelere göre yerine getirilmesini salık vermektedir. 1980'li yılların sonu ve 90'lı yılların başında katı merkeziyetçi ve bürokratik yapısı nedeniyle geleneksel kamu yönetimi hızla terk edilerek bu alan, YKİ yaklaşımının temel unsurlarını uygulamaya geçirecek şekilde hızla yeniden yapılandırılmaya başlanmıştır. YKİ' de öncelikle, bürokrasinin yarattığı sorunlar yüzünden büyük ve hiyerarşik örgüt modellerinin yerine, küçük ve esnek yapıların geliştirilmesi önerilmektedir. Bu bakımdan YKİ anlayışında, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde, etkinlik

verimlilik ve hızın sağlanması açısından merkezi yönetimin yerine şebeke ve ağ tipi örgütlenmeler tercih edilmektedir. Böylece, YKİ yaklaşımını simgeleyen temel değerler; Gruening (2001: 2)'in belirttiği üzere, 'özelleştirme, yönetim ve siyasetin birbirinden ayrılması, yönetimde esneklik ve iletişim teknolojilerinin daha çok kullanılması' olarak ortaya çıkmaktadır. YKİ, bürokrasiyi kamu sektörünü yönetmenin en etkin aracı olmadığını savunurken, geleneksel bütçe süreçleri ve ağır kamu hukuku kurallarının yerine sözleşmecilik anlayışının uygulanmasını (Lane, 2000: 305), kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde özel sektör yöntem ve tekniklerinin kullanılmasını öngörmektedir.

Bu bağlamda, teknoloji ve interneti iş ve faaliyetlerinde sıklıkla kullanan e-ticaret firmalarının kullandığı araçlar çoğu kamu sektöründe de kullanılmaya başlanmıştır. Etkinlik, maliyetleri düşürme ve E-Ticaretin gelişimi hükümetlerin öncelikli amaçları olduğundan, yönetsel E-Devlete doğru bir dönüşüm gerçekleşmiştir. Böylece, E-Devlet programları daha çok müşteri odaklı olmuş ve iş dünyasına sundukları hizmetler vatandaşlara sundukları hizmetlere nazaran daha öncelikli bir düzeye gelmiştir (Sobacı, 2012: 17). Bu açıdan bakıldığında, E-Devlet uygulamalarının aracılık ettiği anlayış neticesinde kamu yönetimi amaçsal ve araçsal olarak büyük bir dönüşüm içine girmiştir. Bu anlayışın temelinde "*piyasa mekanizmasını temel alan ve hizmet kullanıcılarına daha fazla seçenekler sağlayan bir kamu örgütü oluşturma amacı bulunmaktadır*" (Saran, 2004: 19'dan akt. Balcı, 2012: 105). Bürokrasiyi ve bürokratik kurullarla sıkı sıkıya bağlı olan kamu hukuku kurallarını da özel sektörün hareket alanını genişletmek amacı ile "esnekleşme-kuralsızlaştırma" yönünde hedef alan bu anlayışın araçsal ürünlerinden biri olarak ortaya çıkan E-Devlet modeli de bir bakıma getirdiği yeniliklerle birlikte "hukuk devleti" olgusuna da etki etmektedir.

Bu çalışmada da E-Devlet'in "etkinlik, etkililik, verimlilik, kalite, hız, şeffaflık, demokrasi" gibi olumlamalara rağmen "kişi hak ve hürriyetleri ile güvenliğini tehdit eden, baskı altına alan, bireylerin demokratik davranışlarını ve anlayışlarını kısıtlayan" bir araca dönüşerek "hukuk devleti" açısından tehlikeli bir silaha da dönüşme potansiyeline sahip olduğu savlanmaktadır. Bu makalede, E-Devlet uygulamalarının hukuk devleti üzerindeki etkileri, E-Devlet uygulamalarına kaynaklık eden YKİ kuramı ile birlikte değerlendirilerek ele alınmıştır. Çalışma, E-Devlet Modelinin, hak ve hürriyetlerinin güvencesi olan "hukuk devleti" olgusuna olan etkilerini YKİ kuramı açısından eleştirel bir şekilde değerlendirmesi açısından önem taşımaktadır. Literatür incelendiğinde konuyu kuramsal düzeyde ele alan çok fazla bir araştırmanın olmadığı görülmüştür. Dahası E-Devlet konusunu ele alan araştırmaların çoğu uygulama örneklerine dayanmakla birlikte aynı zamanda bu uygulamaları olumlama düzeyinde kalmaktadırlar² Sobacı'nın (2012) belirttiği gibi E-Devlet kavramının eleştirel bir süzgeçten geçirilmesi alana zenginlik katacaktır. Hele de bu yönde ki bir değerlendirmenin E-Devlet uygulamalarının, üzerindeki etkisini konu alan çalışmaların oldukça az olduğu "yargı" alanında ve özellikle de "hukuk devleti" gibi ilkesel bir kavram üzerinde yapılmış olması oldukça önem taşımaktadır. Konu ile ilgili oldukça az sayıda olan araştırmaları şu şekilde sıralamak mümkündür; Akdoğan (2015) çalışmasında "E-Belgelerin kamu yönetimine hukuki etkilerini incelemiş ve e-belgenin oluşturulmasındaki süreçler hakkında bilgi sahibi olunmadığı için belgelerin elektronikleşmesinin tek başına şeffaflaşmaya yol açmayacağına" vurgu yapmıştır. Güner (2011), Ulusal Yargı Ağı Projesini "Kişi Özgürlükleri ve CMK Kapsamında" değerlendirdiği çalışmasında E-Devlet uygulamaları sayesinde gizlilik gerektiren belgelere kanuna aykırı bir

² Örnekler için bkz. (Uçkan, 2003; Şahin,2008; Giray, 2010)

şekilde rahatlıkla ulaşmanın mümkün olduğunu, bu durumun da kişisel özgürlükleri tehdit ettiğini ifade etmiştir. Ünal ve Kiraz (2016) çalışmalarında, bir e-devlet uygulaması olan UYAP Bilişim Sistemi'ni "etkinlik ve verimlilik" açısından irdelemişler, ancak bu sistemin, hukuk devletinin temel gayesi olan "kişi hak ve özgürlükleri" ne katkısı ile ilgilenmemişlerdir. Yiğit Şakar (2011) araştırmasında, E-Haciz uygulaması örneği üzerinden Türkiye'de e-devlet uygulamalarının vergi hukuku alanına yansımalarını irdelediği çalışmada, idarenin hukuk sınırlarından ayrılması sonucunu doğuran bir dizi sorunun yaşandığını ortaya koymuştur. Ketizmen ve Ülküderner (2007)'de çalışmalarında, kişisel verilere web sayfalarından hukuka aykırı olarak kolaylıkla ulaşılabilir kamu web sayfalarına örnekler vermişlerdir. Tataroğlu (2009) da çalışmada bireylerden devletin egemenlik gücüne dayanarak bireylerin rızası olmadan toplanan bilgilerin hem diğer bireyler hem de devlet tarafından istismar örneklerini incelemiştir.

E-Devleti, YKİ Paradigması ile ilişkilendirerek hukuk devleti üzerindeki etkilerini analiz etmeyi amaçlayan bu çalışmada öncelikle E-Devlet kavramı tanımlanmış, ardından E-Devletin YKİ paradigması ile ilişkisi ortaya konulmuş ve son olarak da bu ilişkiden yola çıkılarak E-Devletin hukuk devleti üzerindeki etkileri açıklanmaya çalışılmıştır.

2. E - DEVLET KAVRAMI

1991 yılının başlarında ABD'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporunda yer alan bir bilgiye göre Dünyada, "elektronik bankacılık" yönetimiyle başlamış olan E-Devlet (Young-Jin, Kim Seang-Tae, 2008: 33-34'den akt.Karagülmez, 2010: 450) en genel olarak, politik ve yönetsel süreçlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012: 623) olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanımla E-Devlet, bilgi ve iletişim

teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması yolu ile vatandaşların, devlet kurumlarının ve piyasa aktörlerinin kamu bilgilerine ve hizmetlerine erişimlerini kolaylaştıran bir sistemdir (Lambrinousdakıs vd.,2003'den akt. Akın ve Sezgin, 2007). Stowers (2011: 7) da benzer şekilde E-Devleti; özel sektöre, vatandaşlara, kurum personeline ve diğer kamu kurumlarına, kamu hizmetlerinin ve bilgilerinin sunulmasında web tabanlı internet uygulamaları ve teknolojinin kullanılması olarak tanımlamıştır.

Bu tanımlamalar bağlamında, "*E-Devlet uygulamalarını kamu hizmeti sunan ve bu hizmeti alan taraflar olarak devlet-toplum ilişkilerini yeniden tanımlayacak ve bu ikisi arasında sağlanacak bir ortaklık anlayışı çerçevesinde yürütecek potansiyellere sahip yeni bir anlayış*" (Silcock, 2001: 88'den akt. Balcı ve Kırılmaz, 2009: 48) olarak değerlendirmek mümkündür.

"E-Devlet temelde dört aşamada gerçekleştirilmektedir. Birinci aşama, oluşturulan web sayfalarında bilgi sunulması; ikinci aşama, bazı hizmetlerin devlet tarafından çevrimiçi sağlanması; üçüncü aşama tek bir devlet ana kapısı, portalı oluşturarak hizmetlerin hepsinin burada toplanarak tek kaynaktan sunulması ve dördüncü aşama ise yeni hizmetlerin ortaya çıkmasıdır" (Odabaş, 2002'den akt. Çelen, Çelik, ve Seferoğlu, 2011).

Bu haliyle E-Devlet, Demirhan ve Türkoğlu (2014)'nin Delibaş ve Akgül (2010)'den aktardığı gibi, 'devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimden ziyade, pek çok kişi ve toplumsal kesimi ilgilendiren; hatta, toplumla devlet arasındaki ilişkiyi kökten değiştirme gücüne sahip bir projedir. E-Devlet gerçekte, geleneksel devletin devamını sağlamak yerine onun yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü amaçlayan bir model olarak talep edilmektedir'. E-Devlet, hizmetlerin elektronik ortamda sunulma imkanını getirirken aynı zamanda "*herhangi bir erişim noktasından, yirmidört saat, müşteri odaklı bir yaklaşımla, kamu yöneticileri ile vatandaş-ış dünyasını zaman-mekan kısıtlaması olmaksızın bir araya*

getirmektedir”(Wimmer 2002: 93’den akt.Törenli, t.y.:196)

E-Devlet, tek başına nötr bir durumu ifade etmektedir. Bunun anlamı, E-Devletin, E-Devlet teknolojisini kullanan güçlerin amacının iyi ya da kötü olmasına göre olumlanması ya da olumlanmamasıdır. Kullanılış amacına göre anlam yüklenen E-Devlet, belirli bir paradigmanın ürünü olarak araçsal bir değer taşımaktadır. Bu paradigma ise E-Devlet uygulamalarının önem kazanmasına kaynaklık eden YKİ akımıdır. Bundan sonra bu akımın doğmasına neden olan faktörler, özellikleri dünyada ve Türkiye’de gelişim serüveni ve E-Devlet ile ilişkisi açıklanmıştır.

3. YENİ KAMU İŞLETMECİLİĞİ PARADİGMASI VE E-DEVLET İLE OLAN BAĞLANTISI

YKİ anlayışı, ekonomik, toplumsal, politik ve teknolojik alanda yaşanan gelişmelerin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Ekonomik nedenler, devletin yapmış olduğu harcamaların büyüklüğü ile ilgilidir. Bilindiği üzere, 1929 yılında yaşanan Ekonomik Bunalım’dan kurtulabilmek için benimsenen Keynesyen politikalar ve Refah Devleti uygulamaları özellikle II. Dünya Savaşı’ndan sonra meydana gelen yıkımları onarmak için oldukça yaygın bir şekilde uygulanmıştır. Bu durum, devletin işlevlerini ve müdahale alanını ve dolayısıyla harcamalarını büyük ölçüde artırmıştır. Diğer yandan, talep yetersizliği nedeni ile girdiği 1929 Büyük Bunalımını refah devleti uygulamaları ve Keynesyen politikalar ile atlatan kapitalist sistem 1970’lerden itibaren düşen kar oranlarıyla birlikte yeni bir krize girmiştir. Bu krizin sorumlusu olarak devletin artan harcamaları ve üstlendiği görevler dolayısıyla büyüyen yapısı gösterilmiştir.

“Özellikle 1980’lerde neoliberal/yeni sağcı politikalar (...) çerçevesinde,(.....)devletin küçültülmesi, kamu harcamalarının azaltılması ve bir etkinlik arayışı gündeme gelmiştir. Başka bir deyişle, daha az kaynak ile daha çok mal ve hizmet üretimi bağlamında, 3E olarak (economy,

efficiency, effectiveness) ifade edilen ve YKİ reformlarının temelinde yer alan ilke, reformlara ilişkin yol haritasının başlangıç noktası olmuştur”(Sobacı, 2014: 54).

1980’li yıllardan itibaren batı ülkelerinden başlayarak, kamu yönetimi reformu uygulamaları ile birçok ülkeye yayılmış olan YKİ 70’li yıllardan itibaren ‘müdahaleci devleti’ hedef alan yeni sağ ideolojiden beslenmektedir (Canpolat ve Cangir, 2010: 27). “*Bu durum, geleneksel kamu yönetimi anlayışından, YKİ’ye geçişe politik bir boyut kazandırmaktadır*”. (Sobacı, 2014: 58). YKİ ile Yeni sağcı politikalar arasındaki ilişki oldukça belirgindir (Ingraham,1997:329’dan akt. Sobacı, 2014: 59) Nitekim, her iki söylem de devlet müdahaleciliğini hedef almakta ve kamusal hizmetlerin sunumunda kamu yönetiminin rolünün en aza indirilmesini öngörmektedir.

YKİ’nin ortaya çıkışında ekonomik ve politik sebepler kadar toplumsal nedenler de büyük rol oynamaktadır. Teknolojik ilerlemelerin oldukça hızlı olduğu günümüzde insanlar öncesine göre daha çok bilgiye ulaşabilmektedir. Bunun yanı sıra özellikle son otuz yıl içinde bireysel hak ve özgürlüklere yapılan vurgu da artmıştır. “*Bu bağlamda, giderek daha eğitilmiş, bilgili olan ve hakkını arayan insanlar, kamu kurumlarından daha nitelikli ve hızlı hizmet talep etmeye başlamışlardır*” (Sobacı, 2014: 57). Dolayısıyla, geleneksel kamu yönetiminin kuralcı, katı, hantal yapısı eleştirilerin odağı haline gelmiştir. Bu durum, YKİ’nin öngörülerinin uygulamaya konulması için bir meşruiyet zemini hazırlamıştır.

YKİ anlayışı

“Her şeyi yapan ve üstlenen devlet anlayışı yerine her şeyi düzenleyen, denetleyen ve kuralları belirleyen devlet anlayışını benimsemekte, kamu sektöründe daha fazla rekabete ve özel sektör tarzı yönetim anlayışlarına yer veren, vatandaşı bir müşteri gibi değerlendirip onların memnuniyetini önemseyen, kamusal hizmetleri halka en yakın birimler tarafından sunulması düşüncesi çerçevesinde güç ve yetki devrini ön gören

bir sistemi benimsemektedir.” (Parlak ve Sobacı, 2010: 198).

Böylelikle, YKİ ile birlikte kamu hizmetleri ve devletin görevi yeniden tanımlanmış, kamunun faaliyet alanı piyasa lehine daraltılırken bir kısım görev ve sorumlulukları da özel sektöre devredilmiştir. Dahası, devletin görev alanı içinde kalan ve özel sektöre devredilmesi söz konusu olmayan pek çok kamu hizmetinin de özel sektöre özgü yöntem, ilke ve araçları ile yerine getirilmesi yaygınlaşmıştır.

YKİ Hukuk Devleti üzerinde de bir değişimi beraberinde getirmiştir. Kamu sektörünün “kamusal” boyutu ve “hukuki-bürokratik” süreçleri kamu hukuku ve geleneksel kamu yönetiminin temel vurgularıdır (Ömürgönülşen, 2003: 13). Ancak bu temel değerler YKİ yaklaşımı ile birlikte büyük ölçüde değişmektedir. Nitekim, hükümetlerin tercihi bu anlayışla birlikte, “hukuki-formel ve esnekliği olmayan” yapı ve süreçlerden”, “esnek yapı ve sonuç odaklı” yapılara doğru kaymıştır. Bu çerçevede Ömürgönülşen’in (2003) Tan’dan (1988 ve 1995) aktardığı üzere, “hukuki-bürokratik kurallar”, hatta “yönetim-hukuk” ilişkisi sorgulanmakta, ekonomik-işletmeciyi rasyonalite büyük bir hızla hukuki rasyonalitenin yerini almaktadır. Bu süreçte, kamu sektörünün başarısı “hukuka uygunluk” kriteri ile değil, “ölçülebilir sonuçlar” aracılığı ile ölçülmeye başlanmıştır. Bu süreç hukuk devleti üzerinde bir yıpranmaya sebep olmaktadır. Oysaki *“Kurumların mevcudiyetinin birincil amacı performanstan çok meşruiyettir ve anayasal ilkelere göre yönetimin piyasa mekanizmaları üzerine değil hukuk ve meşruiyet üzerine inşa edilmesi gerekmektedir. Oysa müşteri odaklı işletmecilik; vatandaşlık ve hukuk gibi demokratik değerlere yeterince değer vermemiştir”* (Ashworth vd., 2007: 165; Ricucci, 2001: 172; Lynn, 2001: 144’dan akt. Tuncer ve Usta, 2013: 190).

Kamu yönetiminde işletmecilik anlayışı yönünde yaşanan bu değişim, disiplinin ilgi

alanı olan yönetim olgusunu içinde bulunduğu siyasal ve sosyal ortamdan soyutlayarak tarafsızlaştırmakta, teknik ve mekanik yönleri ile yeniden düzenleyerek; rasyonel, verimli, etkin örgütlenme ve kaynak kullanımı gibi yönetsel amaçların gerçekleştirilmesi ile teknik bir boyuta indirgemektedir (Aksoy, 1995’den akt. Güzelsarı, 2004: 3). Son yıllarda dünya genelinde yaygınlık kazanan YKİ’nin etkinliğe ve verimliliğe vurgu yapması, kamu yönetiminde yeni teknolojilerin giderek daha fazla oranda kullanılmasını kaçınılmaz kılmıştır. Bu akımın etkisi ile yukarıda sözünü ettiğimiz gibi faaliyetleri ve amacı “teknik boyut” ile sınırlandırılmış olan kamu yönetimi kuruluşları hizmet sunumunu özel sektör değer ve anlayışı ile yerine getirmeye çalışırken, yeni teknolojilerden destek almakta, böylece daha etkin, hızlı ve verimli hizmet üretmeyi hedeflemektedirler.

Kamusal bilgi ve hizmetlerin dijital ortamda sunumu ve devletin, vatandaşlar, işletmeler ve kamu kurumlarıyla olan her türlü iletişiminin elektronik ortamda gerçekleşmesi olarak tanımlanan E-Devlet (West, 2004; School, 2006’ dan akt. Yavuz, 2015: 274) uygulamaları da tam da bu noktada, kamu yönetimlerinin YKİ anlayışının öngördüğü şekilde yeniden yapılanmalarının bir aracı olarak devreye girmektedir. Nitekim, Üstüner (2010: 6)’in de belirttiği üzere *“Kamu yönetimi alanında kullanılan teknolojik ürünlerin rekabet ve kar odaklı Pazar ekonomisinin talepleri ve itici gücü çok önemli bir rol oynadığı için E-Devlet teknolojisinin kamusal bir kaygı yattığını söylemek gerçekten zordur”*. Gerçekten de, bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de YKİ’nin öngördüğü reformların bir parçası olarak E-Devlet modeli hızlı bir şekilde uygulamaya geçirilmiştir. “Etkinlik, ekonomiklik, verimlilik, saydamlık, hesap verebilirlik, hız, kalite, esneklik, daha az bürokrasi” gibi YKİ paradigmasına içkin söylemlerle özellikle 2000 yılından sonra kamu

yönetiminde bir dizi reform³ gerçekleştirilirken, yine aynı söylemlerle E-Devlet uygulamaları oldukça hızlı bir şekilde benimsenmiştir. Türkiye’de E-Devlet çalışmalarının etkin bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için 1999 yılında Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur (Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi Genel Esaslar). Aynı yıl:

“Türkiye’de kamu kurumlarının bireysel bilgisayar sistemlerini birleştirmek üzere Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı TUENA yürürlüğe konulmuştur. Ardından, Avrupa Birliği uyum süreci kapsamında 2000 yılından sonra, e-Avrupa girişiminin uzantısı olarak, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı başlatılmıştır. Devamında, 2003-2004 yıllarını kapsayan E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konulmuştur. E-Devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi geniş kapsamlı bir politikanın içinde devam ettirilmiştir. Türkiye’de E-Devlet çalışmalarının da içinde yer aldığı sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 taslağı Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanarak kamuoyu ile paylaşılmıştır” (Kalkınma Bakanlığı, 2014:14; DPT, 2006:1-2’den akt. Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241)

³ 2003 tarihli ve 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Kamu kaynaklarının mali saydamlık, hesap verme sorumluluğu, stratejik planlama ve performans esaslı bütçeleme doğrultusunda kullanımı amaçlanmış, Sayıştay denetiminden çok iç denetime öncelik verilmiştir. Kamusal tüm bilgi ve belgelere ulaşımın sağlanması amacıyla 2003 tarih ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanununun çıkarılmış, 2004 tarih ve 5176 Sayılı Kamu Görevlileri Etik Kanunu Kurulu ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkındaki kanun ile kamu yönetiminde etik standartları oluşturulmuş, 2012 tarihli ve 28338 sayılı 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile Ombudsmanlık kurumu oluşturulmuş ve ombudsmana idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunma görevi verilmiş, 2005 tarihli 5302 ve 5393 Sayılı Kanun’larla vali ve belediye başkanına stratejik plan, performans kriterleri ve faaliyet planı hazırlama zorunluluğu getirilmiş, merkezin il özel idareleri ve belediyeler üzerindeki yetkileri azaltılarak bu birimlerin özerklikleri artırılmıştır (Mamur Işıkçı, 2017).

Takip eden süreçte Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Yüksek Planlama Kurulu tarafından kabul edilmiş ve 6 Mart 2015 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Bu Plan’da Genişbant Altyapısı ve Sektörel Rekabet, Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Topluma Nüfuzu, Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler, İnternet Girişimciliği ve E-Ticaret, Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik gibi hedefler bulunmaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015). Günümüzde Türkiye’de “Devletin Kısayolu” olarak adlandırılan, E-Devlet kapısı: www.turkiye.gov.tr web sayfası üzerinden, vatandaşlar birçok E-Devlet uygulamasına erişebilmektedirler.

E-Devlet sayesinde kamu hizmetlerinin hızlı, verimli ve etkin olarak vatandaşlara sunulabildiği, bunun sonucu olarak da, devletin ve dolayısıyla kamu yönetiminin kalite düzeyinin arttığı sıklıkla ifade edilen bir iddiadır. Bunun yanında, E-Devlet uygulamalarının, özel sektör-sivil toplum-devlet etkileşimini geliştirdiği, devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukların azaltılmasına katkı sağladığı, hesap verebilirliği ve şeffaflığı artırdığı, demokratik katılımı geliştirdiği ve kamu hizmetlerinin oluşturulup sunulmasına ilişkin bilgilere ulaşım kolaylığı sağladığı⁴ yönünde görüşler de bulunmaktadır.

Ancak söz konusu bu faydalarına rağmen, E-Devlet modeli, geleneksel kamu yönetiminin örgütsel yapısında ve iş görme biçimlerinde olduğu kadar, yöneten-yönetilen ilişkilerinde, devletin hukuk anlayışında, devletin temel hak ve özgürlükler konusunda vatandaşlara karşı sunmuş olduğu güvenceler konusunda da çok önemli sorunları beraberinde getirerek “hukuk devleti” anlayışını değişime uğratmaktadır. Bu değişim bir bakıma, “etkinlik verimlilik ve güvenlik” adına temel hak ve özgürlükler için sunulan güvencelerden feragat edildiği, temel

⁴ Örnekler için bkz. Doğan ve Ustakara, 2013; Kaypak, 2010.

hukuksal ilkelerin ötelendiği bir yöne doğru gerçekleşmektedir. Çalışmanın bundan sonraki kısmında söz konusu bu değişim ve muhtemel sonuçları tartışılmıştır.

4. E-DEVLETİN HUKUK DEVLETİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Hukuk devleti anlayışı, birden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Öncelikle, Ortaçağ döneminde “mülk devlet” anlayışı, daha sonra da “polis devleti” ve “hazine teorisi” anlayışları ortaya çıkmıştır (Gözler, 2012:25). Mülk devleti anlayışına göre devlet, ülkeden büyük toprak sahibi olan kralın özel malı olarak görülüyordu (Scmith, 1993:428’den akt. Gözler, 2012: 25).

“Polis devleti (Polizeistaat), “kamunun refahı ve selameti için, her türlü önlemi alabilen, bu amaçla kişilerin hak ve özgürlüklerine alabildiğine müdahale edebilen, onlara külfetler yükleyebilen ve fakat tüm bunları yaparken idaresi hukuka bağlı olmayan devlet demektir. Hazine teorisine dayanan devlet modelinde ise “ hukuk kurallarına bağlı olmayan ve yargı denetimine de tâbi olmayan devlet ile özel hukuk hükümlerine tâbi olan ve aleyhinde dava açılabilen hazine birbirinden ayrılıyordu” (Günday, 2003: 37-38’den akt. Gözler, 2012:25-26).

Buna göre, devlet bireylere karşı haksız fiil işlediğinde, devlet bu tür fiillerinden dolayı sorumlu tutulamamış, ancak hakları ihlal edilenler hazine aleyhine dava açma yolu ile tazminat elde edebilmişlerdir. Tarihsel süreç içinde, devletlerin hukuk anlayışı içinde hazine teorisi terk edilerek, “Devlet ile devlet hazinesinin tek bir tüzel kişi olduğu” düşüncesine dayanan “hukuk devleti” teorisi benimsenmiştir.

Hukuk Devleti, Günday’ın (2003: 36) ifadesi ile “*faaliyetlerinde hukuk kuralları ile bağlı olan, yönetilenlere hukuki güvenceler sağlayan devlettir. Başka bir deyişle, hukuk devleti, sadece yönetilenlerce uyulacak kuralları koyan devlet olmayıp, aynı zamanda koyduğu hukuk kuralları ile kendini bağlı sayan devlettir*”. Atay (2016: 112) ise Hukuk Devleti’ni, “*insan haklarına saygılı ve bu hakları koruyucu*

adil ve hukuk düzeni oluşturan ve bunu etkili bir şekilde uygulamaya aktaran ve devamlılığını sağlamada kendisini yükümlü gören, bütün işlem ve eylemlerinin yargı denetimine bağımlı kılınmış devlet” olarak tanımlamaktadır. Hukuk devletinin temel gereklerini Günday (2003: 36), “temel hak ve özgürlüklerin güvence altına alınmış olması, idarenin faaliyetlerinin yargısal denetimi, mahkemelerin bağımsızlığı ve yargıç güvencesi, idarenin mali sorumluluğu, kanunların Anayasaya uygunluğunun yargısal denetimi ve kanuni idare (yasal denetim) ilkesinin uygulanması” olarak sıralamaktadır. Gözübüyük ve Tan (2014:3) ise toplumda kişinin hak ve özgürlüklerinin yalnızca kişiler arasında birbirine karşı korunması yeterli olmayacağını bu nedenle, bireylerin İdarenin hukuka aykırı işlemlerine karşı da korunması gerektiğini belirtmektedirler. Nitekim, Atay (2016: 113)’ın belirttiği üzere “hukuk devleti kavramının uygulanmasıyla amaçlanan nihai hedef, geniş anlamda kamu kudretinin, dar anlamda ise iktidarın hukuk kuralları ile sınırlandırılmasıdır.”

Görüldüğü üzere, Hukuk Devleti, bireyin güvenliğini ve haklarını güvence altına almayı önceleyen, bu amaçla da devlet otoritesinin sınırlandırılmasını ön gören bir anlayışı yansıtmaktadır. Bu yüzden, “hukuk devleti” ilkesini benimsemiş tüm düzenlerin temelinde, bireyin özgürlük alanlarının genişletilmesi, bu özgürlüklerin güvence altına alınması, bunun içinde devlet iktidarının hukuk ile sınırlandırılması amacı bulunmaktadır. Dolayısıyla, bu amacı gerçekleştirmek için öncelikle yürütme organının işlemlerinin hukuka uygunluk denetimine tabi kılınması gerekmektedir (Erdoğan, 1999: 75).

Diğer yandan İngiliz Anayasa hukukçusu Dicey de hukuk devletinin unsurlarından bahsederken, öncelikle, bireylerin temel hak ve özgürlüklerine riayet edilmesi ve yönetenlerin de kanunun dışına çıkarak keyfi uygulamalara başvurmaması gerektiğine, kanun önünde herkesin eşit olması ve herhangi bir ayırım gütmenden kanuna herkes tarafından riayet edilmesi

gerektiğine, son olarak da; hukukun üstünlüğünün doğal olarak devletin ve toplumun her alanında hakim kılınması gereğine vurgu yapmaktadır (Özcan, 2006:123-124'den akt. Yıldız, 2013: 225-226).

Hukuk devletinin nasıl olması gerektiğine ilişkin olarak buraya kadar yapılan açıklamalardan sonra kamu yönetiminin hemen her alanında olduğu gibi yargı alanında da yaygınlık kazanmış olan E-Devlet uygulamalarının “hukuk devleti” üzerinde nasıl bir etkiye sahip olacağına irdelenmesi gerekmektedir. Bu anlamda akıllara şu sorular gelmektedir; (a) E-Devlet modeli “idarenin yargısal denetimine” nasıl bir katkı sağlamaktadır? (b) E-Devlet modeli temel hak ve hürriyetleri güvence altına alınmasına ve geliştirilmesine katkı sağlamakta mıdır? (c) E Devlet modeli, bireyleri, idarenin hukuka aykırı işlemlerine karşı korunmasına katkı vermekte midir? (d) E-Devlet modeli, ayırım gözetmeden herkesin haklardan eşit ölçüde yararlanmasını sağlamakta mıdır? (e) Dicey’in belirttiği üzere E-Devlet modelinde Hukukun üstünlüğü toplumun her alanına hakim kılınmış mıdır? (f) E-Devlet modelinin dayandığı YKİ yaklaşımı hukuk devletini nasıl etkilemektedir? Aşağıda bu sorular üzerinden hareket edilerek E-Devlet modelinin hukuk devletini nasıl dönüştürdüğü açıklanmıştır.

E-Devlet YKİ'nin vaat ettiği “hizmetlerde hızlilik, verimlilik, etkinlik vb.” ilkeler çerçevesinde olumlu bir tablo sergilemektedir. Günümüzde, bilginin elektronik yöntemlerle işlenmesi, iletilmesi ve elektronik veri tabanlarında saklanması, milyonlarca insana ait bilgi ve kayıtların, arşivlenmesi gerektiğinde diğer birimlerle paylaşılması konusunda özellikle çok büyük kitlelere hizmet sunan kamu kuruluşlarına büyük kolaylık sağlamaktadır (Baştan ve Gökınar, 2004: 75). Nitekim, UYAP aracılığı ile, avukatlar ve vatandaşlar işlemlerini daha kolay ve hızlı bir gerçekleştirebilmektedir. Avukatlar, UYAP aracılığı ile dava açma, harç yatırma, dilekçe verme, icra takibi, temyiz ve dosya açma işlemlerini elektronik

ortamda yapabilmektedir. Yurttaşlar ise, dosyalarının bulunduğu aşamayı öğrenmek, emsal kararlara erişmek, duruşma günlerini takip etmek gibi işlemleri internet üzerinden gerçekleştirmektedirler (Hasdemir ve Karabacak, 2011: 461). Ancak bu işlemler esnasında önemli bir riskler doğmaktadır: Bunların en başında da “kişisel bilgilerin kötü niyetli kimselerce kolayca elde edilebilmesi ve kötü amaçlarla kullanılabilmesi” tehlikesi gelmektedir. Nitekim Dural (2011)'da, “giderek iletişim ağlarını daha fazla özendirmek yoluyla bürokratik zaman kaybıyla mücadele etmeye uğraşırken, yurttaşların en gizli bilgileri kolaylıkla erişilebilir hale gelmektedir” diyerek bu gerçeğe işaret etmektedir.

Böyle bir tehlikeyi, güvenliğinin nasıl ve kim tarafından sağlandığı ve hangi sistemlerin kullanıldığı belli olmayan UYAP sisteminde görmek mümkündür. Cinsel saldırıya uğramış kişiler ya da cinsel saldırıya uğramış kişilerin kaldıkları yerler ve mahkemede verdikleri ifadeler, yaşadıklarına dair başkalarının bilmesini istemedikleri bilgi ve belgeler; Kapalı duruşmada yapılması gereken ve başkaları tarafından görülmemesi gereken 18 yaşından küçük çocukların yargılamalarına ilişkin bilgi ve belgeler; Gizli yargılamaya ait duruşma tutanakları ve bilgiler, gizli tanık bilgi ve beyanları; Yargılama sırasında kişiler üzerinde yapılan tıbbi inceleme ve cinsel inceleme sonucu elde edilen bilgiler; gibi çok sayıda “mahrem” bilgi UYAP ortamında ağda dolaşmakta ve bu bilgilere rahatlıkla ulaşılabilir. Ceza Muhakemeleri Kanunu'na göre “gizli” kalması gereken bu bilgi ve belgelerin güvenliği UYAP ortamında sağlanamamaktadır. Bu şekilde güvenlik zafiyeti yüksek olan bir ağ sisteminde tüm yargılama işlemlerinin yürütülmesi oldukça riskli bir durum doğurmaktadır. Burada örneği verilen bilgi ve belgelere rahatlıkla ulaşım, koruma altına alınmış özgürlükler için büyük bir tehdit oluşturmaktadır (Güner, 2011: 493-495).

E-Devlet'in, hesap verebilirliği ve şeffaflığın artıracığı, böylelikle, devlet

kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukları ortadan kaldıracacağı, kamuya ait bilgilere erişim ulaşım kolaylığı gibi faydalar sağlayacağı yönünde pek çok iddia bulunmaktadır.⁵ Gerçekten de E-Devlet, uygulamalarının kamu yönetimi etik sisteminin temel unsurlarından olan saydamlığa katkı sağlayacağı bir bakıma doğrudur. E-Devlet uygulamaları kapsamında, kurumsal Internet siteleri; ihalelerin duyurulması, alım-satım ilanları, kayıt işlemleri, şahsi kayıtlara erişim, çeşitli başvuruların değerlendirilmesi, bilgi edinme hakkının kullanılması gibi pek çok alanda kullanılmaktadır. Bu yönleri ile kurumsal Internet siteleri, vatandaşların kamu kurumlarına ilişkin olarak bilgilenmelerinde önemli bir rol oynamaktadır (Keskin, 2011: 1720).

Ne var ki “Saydamlık, “devletin hedeflerini, bu hedeflere ulaşmak için devletin hayata geçirdiği politikaları ve bu politikaların yarattığı sonuçları izlemek için gerekli olan bilgiyi, düzenli, anlaşılabilir, tutarlı ve güvenilir bir biçimde sunması” (Toker, 2002: 1) olarak tanımlandığında, bilgiye ulaşım kolaylığının tek başına saydamlığı sağlamaya yetmeyeceği açıkça anlaşılmaktadır. Çünkü saydamlık, ulaşılmak istenen belgenin ortaya çıkmasında, kimlerin nasıl hangi oranda etkilerinin olduğu, hangi süreçlerin izlendiği, bu belgenin kimleri nasıl etkileyeceği gibi önemli konuların da izlenebilmesini gerektirmektedir. Bu bakımdan; Akdoğan (2015: 120)’ın da ifade ettiği üzere

“Herhangi bir kamu kurumunun (örneğin Ankara Üniversitesi) faaliyetlerini belli bir sistem (örneğin e-BEYAS) çerçevesinde “e-belge”ler yoluyla yerine getirmesi yalnızca siyasal teknolojinin günlük işleyişini göstermekte, başka bir deyişle kurum tarafından icra edilen faaliyetin ne olduğu sorusunu, faaliyetin içeriğine ilişkin değerlendirmemizi veya faaliyetler yerine getirilirken takip edilen yaklaşımı, anlayışı, karar vericileri, tercihleri, genel

siyasayı, hukuki dayanağı ve benzeri önemli hususları görüş alanımız dışına itmektedir.”

Hukuk devletinde, temel hak ve özgürlükler tanınıp güvence altına alınması ve bireylerin devlet gücüne (iktidarına, otoritesine) karşı korunması gerekmektedir. Temel insan hak ve özgürlüklerinin sağlanıp korunmasında hukuk devleti olmanın bir gereği olarak, devletler pasif kalmamalı, özgürlükleri koruma ve geliştirme konusunda doğrudan sorumluluk almalıdırlar. Anayasada güvence altına alınan temel hak ve özgürlükler, siyasal iktidarın keyfi davranışlarını sınırlayacak niteliktedir. Bu nedenle, söz konusu özgürlükler ortadan kaldırılamayacağı gibi, etkileri büyük ölçüde kaybolacak biçimde sınırlandırılmaz (Gürsel, 2010). E-devlet uygulamaları ise, bireyi, bürokratik işlemlerden kurtararak, yurttaşın zaman, emek ve fırsat kazandırmış olsa da gerçekte, bireysel hakların kullanımı ve güvenliği açısından hiç de yadsınamayacak bir takım riskleri de beraberinde getirmiştir.

Bu risklerle ilgili olarak Demirhan (2011), teknolojiyi üst düzeyde kullanabilen kötü niyetli kişi ve grupların kişisel, örgütsel ve devlete ait özel bilgileri elektronik ortamda elde edebildiklerine dikkate çekmektedir. Gerçekten de yaşanan olaylar⁶ bu iddiayı doğrulamaktadır. Nitekim, bu konu ile ilgili olarak; Vural (2007) yüksek düzeyde bilgi güvenliği için teknolojinin yeterli olmadığına teknolojiyle beraber, eğitim ve insan unsurunun da dikkate alınması gerektiğine vurgu yapmaktadır.

Gerçekten de “Devlet, gerek sınırları içinde gerekse sınırları dışında, hem kendi kurumlarını hem de bireyleri, teknolojinin getirdiği olumsuzluklara karşı korumak durumundadır. Her devlet bu amaçla gerekli yasal ve kurumsal düzenlemelere gitmek zorundadır” (Demirhan, 2011: 353-355).

“Başka bir deyişle, elektronik ortamda gerçekleştirilen [işlemlerde kullanılan] bilgilerin, bilginin bilgi sağlayıcıların

⁵ Örnekler için bkz. Giray, 2010; Kösecik ve Karkın, 2004; Ateş, 2002; Snellen, 2002; Griffin ve Halpin, 2005; Doğan ve Ustakara, 2013

⁶ Bkz. Can, 2016; Hürriyet, 2009

rızası olmaksızın alınması, saklanması, el değiştirmesi ve yayılmasının da engellenmesi gerekmektedir. Bu konuda Avrupa Birliği, özellikle AB'ye üye olmayan ülkelere karşı, bazı düzenlemelere gitmiştir. Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyinin, 95/46/EC sayılı Direktifi'nde kişisel bilgilerin gizliliği konusunda yeterli koşulları sağlamamış olan ülkelere, AB üyesi ülkelerden kişisel veri transferi yapılmamasını; ayrıca, AB sınırları içinde yeterli koşulları sağlamadan veri işleyen, bunları yayan şirketlerin cezalandırılmasını ve söz konusu kişilere tazminat ödenmesini öngörmüştür. Ayrıca, Türkiye'nin de 1950 yılından beri üyesi olduğu Avrupa Konseyi'nin 108/81 sayılı "Kişisel Bilgilerin Otomatik Olarak İşlenmesinde Hakların Korunması Anlaşması"nda elektronik ortamlarda el değiştiren kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin ilkelere yer verilmiştir" (İnce, 2001: 36-37).

Türkiye'de de bu amaçla bir takım düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle, mahremiyet ihlalinin Ceza Kanununda suç olarak tanımlanıp hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydedenlerin cezalandırılması (TCK Md.135-140. maddeler) öngörülmüştür. Ayrıca, 2010 Anayasa referandumu ile Anayasası'nın 20. Maddesinin 3. fıkrasına

"Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir." (md.20/3)

ifadeleri eklenerek "kişisel verilerin korunması anayasal bir hak" olarak güvence altına alınmıştır.

2007 tarihli ve 5561 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun; 2008 tarihli ve 5809

Sayı Elektronik Haberleşme Kanunu,2016 tarihli ve 6698 Sayılı Kişisel Bilgilerin Gizliliği Kanununun çıkarılması kişisel verilerin korunması amacı ile gerçekleştirilen diğer düzenlemelerdir.5561 sayılı kanunla, "İnternet ortamında yapılan yayın içeriği nedeniyle özel hayatının gizliliğinin ihlal edildiğini iddia eden kişiler, Kuruma (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) doğrudan başvurarak içeriğe erişimin engellenmesi tedbirinin uygulanmasını isteyebileceği öngörülmüştür (md.9) 5809 sayılı kanunla 27 Ocak 2000 tarih ve 4502 sayılı Kanun ile kurulan Telekomünikasyon Kurumunun adı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu olarak değiştirilerek (md.67) bu kurum, abone, kullanıcı, tüketici ve son kullanıcıların hakları ile kişisel bilgilerin işlenmesi ve gizliliğinin korunmasına ilişkin gerekli düzenlemeleri ve denetlemeleri yapmakla (md.6) sorumlu tutulmuştur.

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Türkiye'nin bu alandaki en özel ve son mevzuatıdır.

"6698 sayılı Yasa bir bütün olarak kişisel verileri, bunların işlenmesini ve korunmasını tanımlayan, özellikle kişisel verilerin işlenmesinin ve korunmasının nasıl olacağının genel hatlarıyla çerçevesini belirleyen, bunun yanı sıra işleme ve koruma kurallarına uyulmaması halinde bunun yaptırımının ne olacağını tespit eden, bu alandaki temel düzenleyici yasadır" (Dülger, 2016: 115).

Bu Kanun, Türkiye'nin imzalamış olduğu Avrupa Konseyi'nin 28.1.1981 tarihli ve 108 nolu "Kişisel Nitelikteki Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Şahısların Korunmasına Dair Sözleşme"nin zorunluluğu olarak uygulamaya konulmuştur. Kanun, dokuz kişilik üyeden oluşan kurula sahip olan ve Başbakanlığa bağlı Kişisel Verileri Koruma Kurumunun kurulmasını öngörmektedir. Kişisel Verileri Koruma Kurulul üyelerinin bir kısmının hükümet tarafından atanması ve kurumun yürütme erki olan Başbakanlığa bağlı olarak görev yapması sakıncalı bir durum oluşturmaktadır. "Diğer yandan Kanun,

kişisel verilerin yargı birimleri ve infaz mercileri tarafından işlenmesi ile özellikle milli savunma, milli güvenlik, kamu güvenliği, kamu düzeni ve ekonomik güvenliğin kanun kapsamı dışında bırakıldığı geniş bir istisnalar listesi içermektedir” (AB, 2016). Kanun bu haliyle AB düzenlemelerinde ön görülen “sınırlı istisnaya ve denetime dayalı, siyasi otoriteden bağımsız ve özerk” bir yapının oldukça uzağında görünmektedir.

Nitekim pek çok yazar da, bilgi teknolojileri vasıtasıyla devletlerin, (aslında devlet aracını kullanan siyasi iktidarların) bireylerin özel hayatlarını gözleyip kişisel verileri kaydetme uygulamalarının içinde barındırdığı tehlikeye dikkat çekmektedirler. Onlara göre, devletlerin sınırsız ve denetimsiz bir şekilde kişisel veri toplayıp depolamaları, temel hak ve özgürlüklerin kullanılmasını siyasi iktidarın denetimine tabii kılmaktadır. Böylece, demokratik toplumlardan gözetlenen toplumlara, demokratik rejimlerden de baskıcı rejimlere bir geçiş söz konusu olmaktadır.

Dural (2011) E-Devlet uygulamalarının barındırdığı bu tehlikeye işaret etmektedir. Dural (2011)’ a göre e-devlet ile birlikte, kişiler haklarındaki tüm özel bilgiler, devletin yetki alanları pek de belirli olmaya hücreleri tarafından toplanmakta ve böylece ortaya kişi hak ve hürriyetlerini tehdit eden “gözetim” olgusu çıkmaktadır. Küreselleşme ile birlikte artan terör olayları karşısında bu kişisel verilerin korunması ve özel hayatın gizliliğinin sağlanması gibi görevler “kamusal güvenlik” gerekçeleri ile ihmal edilmektedir. Bu eğilim, özellikle de demokrasinin içselleştirilemediği az gelişmiş ülkelerde, devletin güvenlik birimlerine (ve bu birimleri kullanan siyasal iradeye) bireysel alanı gözleme konusunda sonsuz bir keyfiyet sağlamaktadır (Dural, 2011: 74-76). Tataroğlu (2009) da siyasi iktidarların kendilerine güç sağlayacak veya güçlerini artıracak araçların cazibesi karşısında zaafiyet gösterebileceklerine, iktidarların bu hırsının da demokratik rejimlerin aşınmasına yol açabileceğine dikkat çekmektedir. Tataroğlu’nun ifadesi

ile “Bilgi iletişim teknolojileri de izleme, gözetleme gibi bazı alanlarda iktidarları baştan çıkaran yetenekler sunmaktadır. Bu araçlar vasıtasıyla baskıcı, totaliter ve antidemokratik eğilimlere yönelmek olasıdır” (Tataroğlu, 2009: 97). Öte yandan

“Davies, kitleleri gizlice izleme ağının büyümekte olduğunu ve bu gizli izleme sisteminin kârı azamileştirmek, verimliliği artırmak, ulusal güvenliği güçlendirmek ve kolluk kuvvetlerine hizmet etmek üzere tasarlandığını belirterek “harcamalarımız, hayat tarzımız ve tercihlerimiz, mekânsal hareketlerimiz bilgi bankalarına yüklenmektedir. Bilginin hükümet ve iş dünyası tarafından paylaşılması amacıyla tüm bilgisayarlar birbirine bağlanırken bireysel özgürlüklerimize meydan okuyan tehlike ve riskler artmaktadır. Tehlike gerçektir ve sınır tanımamaktadır. Birkaç yıl içinde hepimiz yeni teknolojik düzenin bahtsız özneleri konumuna indirgenebiliriz” (İzgi, 2014: 27)

şeklinde bu tehlikeyi ifade etmektedir.

Hukuk devleti olmanın başka bir gereği de devletin bireylerin güvenliğini sağlamak ve bunun içinde işlenmesi muhtemel suçlara karşı gerekli önlemleri almaktır. E-Devlet, suçluların bulunması ve suçların önlenmesi konusunda büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Ne var ki, *deep web* ya da *dark web* denilen internetin karanlık yüzünden söz edildiği bir dönemi de yaşıyoruz. Burada suçluların birbirleri ile daha kolay iletişime geçebildiklerinden ve aklımıza gelen pek çok suçun işlendiğinden bahsedilmektedir. Bu yönüyle suçluları açığa çıkarma ve suçun önlenmesi konusunda övgüler yağdırdığımız teknoloji yeni suç türleri üreten ve suçluların serbestçe eyleme geçmesini sağlayan bir araca da dönüşmektedir. Ayrıca bugün kontrolden çıkan robotların cinayet işlediğinden bahsediyoruz.⁷Peki kontrolden çıkan bir teknoloji kullanımı devleti ve hukuku nasıl etkiler? Bilgi ve belge güvenliğini tehlikeye düşürür mü?

Teknolojinin gelişmesine paralel olarak yeni siber suçların ortaya çıktığı

⁷ Bkz.ABD’de Robot Dehşeti’ Yaşlı Kadını Öldürdü haberi.

muhakkaktır. Hukukun en temel ilkelerinden biri olan “Kanunsuz suç olmaz” ilkesi gereğince bu muhtemel suçlara karşı nasıl önlem alınacak? Teknoloji bu kadar hızlı ilerlerken teknoloji ile birlikte suç tanımları nasıl değişecek? Hukuk teknolojiyi yakalayabilecek mi? Soruları bir yandan da akılları kurcalamaktadır.

Hukuk Devleti ilkesi açısından temel hak ve hürriyetleri başkalarına ve idareye karşı korumak kadar bu hak ve hürriyetlerden herkesin eşit şekilde yararlanmasını sağlamak da yine devletin görevidir. E-Devlet uygulamalarının alt yapısını oluşturan bilgi teknolojilerine sahip olmayan toplumun alt gelir grubuna dahil olan katmanları gibi, yaşlılar, engelliler ya da bu teknolojileri kullanabilecek eğitime ve beceriye sahip olmayanlar E-Devlet sistemi üzerinde hizmet sunulan bir ortamda, bu hizmetlerden faydalanamamaktadırlar. Kaynakların kıt olduğu var olan kaynakların da toplumun belli katmanlarında biriktiği, *“beşeri sermayeye yapılan yatırımların da düşük olduğu gelişmekte olan ülkelerde, sadece toplumun çok az bir bölümü bu teknolojileri kullanma ve bu hizmetlerden faydalanabilme imkânına sahip olmaktadır”*(Öztürk, 2005’den akt.Çapar ve Vural, 2013: 1678) Dijital eşitsizlik olarak tanımlanan bu durum ise toplumun bazı kesimlerinin aynı türden kamusal hizmet ve haklardan yararlanmasını engellemektedir. Bu durum ise toplumun farklı katmanları arasındaki sosyal ve ekonomik farklılaşmayı daha iler bir seviyeye taşımaktadır. Nitekim Bauman da BIT’lerin yaygınlaşması ile birlikte teknoloji erişimine sahip olanlar ve olmayanlar arasında kutuplaşmanın artacağından söz etmektedir. (Bauman, 2010: 26’dan akt. Çetinkaya, 2012). Bunun gibi Castells (2007: 91) de “Enformasyonelizmin” yükselişinin, dünya çapında eşitsizliğin ve toplumsal dışlanmanın yükselişiyle iç içe geçtiğini bu nedenle, enformasyonelleşmeyi eşitsizlik, yoksulluk, kutuplaşma, toplumsal dışlama, sefalet kavramlarıyla birlikte

düşünmek gerektiğine işaret etmektedir (Çetinkaya, 2012).

Temel hak ve özgürlüklerin korunması ve geliştirilmesi ancak demokratik düzenlerde mümkün olabilir. E-Devlet’in katılımcılığı sağlayarak demokrasilerin kalitesini artıracığı yönündeki olumlama çok yaygın bir iddiadır.⁸ Bu savı destekleyenlerden Jeager ve Thompson (2004), E-Devlet sayesinde, devletin sunmuş olduğu bilgi ve hizmetlerden toplumun her tabakasındaki halk kitlelerinin kesintisiz ve eşit olarak faydalanacağını, aynı zamanda kamu yönetim sistemiyle yönetilenler arasındaki etkileşimin de artacağını, böylelikle demokrasinin gelişeceğini öne sürmektedirler.⁹Bu tür yaklaşımlarda sesini duyurmanın karar alma mekanizmasına gerçekten etki edip etmediği hiç de sorgulanmamaktadır. Gerçek bir katılımcılık için bireylerin şikayet ve isteklerini karar alıcılara iletmesi yeterli midir? Yoksa asıl sorun bundan sonra mı başlamaktadır? Devletin karar vericileri, tek tek bireylerden gelen bu sesleri duymak konusunda ne kadar istekli olabilir? Eğer istekli değilse, bir elin nesi var iki elin sesi var, diyerek bir araya gelmek ve örgütlenmek mi daha etkili olur yoksa sanal ortamlarda tek tek mesajlar göndermek mi? Eğer ki doğru cevabımız “iki elimizin” gücünden yana ise, iki elimizi nasıl bir araya getireceğiz? Sanal mekanlarda mı yoksa, ellerimizi temas ettirebildiğimiz bildiğimiz, alışageldiğimiz ve hissettiğimiz gerçeklikte mi? Sesini karar vericilere duyurmak kadar onları bu beklentiler doğrultusunda harekete geçirebilmek de önemli değil midir? Devlet aklını bireylerden gelen talepler yönünde nasıl harekete geçireceğiz? E-Devletin buna nasıl bir katkısı olabilir? Öyle görünmektedir ki, E-Devletin katılımcılığı artırdığına yönelik olumlamalar yapmadan önce bu soruları cevaplayabilmek gerekmektedir.

⁸ Bu savı doğrulayan örnekler için bkz. Caglianese, 2004; Delibaş ve Akgül, 2010; Yıldırım ve Öner, 2004; Özçivelek, 2004

⁹ Örnekler için bkz. Uçkan, 2002; Uğur ve Cütçü, 2009

Bu sorular yanıtsız kalırken başka bir sorun olarak bir de teknolojiden yararlanmasında beklenen kitleler arasında “eşitsizlik” sorunu ortaya çıkmaktadır. Nitekim; Papacharissi (2002) toplumun internete erişme imkanı olmayan kesiminin demokrasi sürecinden dışlanacağını ifade etmektedir. Karaçor (2009: 127) da İnternet sayesinde halk, istek ve şikâyetlerini birebir görüşmek yerine, internet aracılığıyla dile getirmeye çalıştığından, kamusal alan olgusunun çerçevesinin daraldığını ifade eder. Benzer şekilde Street (1997, aktaran, Yücesan Özdemir, 2011: 15)’e göre, internet, yurttaşları evlerine ve bilgisayarları başına hapsederken aslında yurttaşların muhalefet yapabilmek için bir araya geldikleri demokratik ortamları da yok etmektedir. Diğer yandan Dağtaş (2007: 264) da İnternet üzerinden gerçekleştirilen hak arayışları örgütlü bir temele dayanmadığından katılımcı demokrasinin sürekliliği konusunda kuşku yarattığını ifade etmektedir. Nitekim, Heidegger de demokrasi konusunda teknolojiye kuşku ile yaklaşanlardır. Bu kuşkusunu ise Heidegger şu şekilde ifade etmiştir; “*Bana göre en can alıcı soru teknolojik çağda hangi politik sistemin karşılık geleceği, bu sistemin ne olacağıdır? Bu soruya yanıtım yok. Ancak bunun demokrasi olduğu yönünde de ikna olmuş değilim*” (Heidegger, 1976:6’dan akt. Turan, 2011: 61).

Tataroğlu (2009) da benzer şekilde demokratik bir toplum için yaşamsal öneme sahip olan “kişi mahremiyeti”nin teknoloji kullanımının kamu ve özel sektörde yaygınlaşması ile önemli bir tehdit ile karşı karşıya kaldığının altını çizmektedir.

“Bireylerin mahremiyet alanı, kişisel iradelerin olduğu bölgelerdir ve sağlıklı ve özgür bir iradenin oluşabilmesi için birey bu alanda kendisine müdahale edilmeden iradesini geliştirme imkanı bulmalıdır. Birey, mahremiyet alanına sahip olamazsa veya değişik müdahalelere maruz kalırsa veya izlendiği korkusuna kapılırsa, serbest bir iradede bahsetmek mümkün değildir. Demokratik toplumların temelleri, iktidarların denetlenmesinde kamusal ilginin var olmasına ve birey ve

grup yaşamlarını koruyan mahremiyet hakkına dayalıdır” (Tataroğlu, 2009:100).

Görüldüğü üzere teknolojinin ilerlemesi iş ve eylemleri kolaylaştırırken devletin bazı işlemlerini de izlenebilir kılarken aynı zamanda “gözetleme” yolu ile bireyleri şeffaflaştırmaktadır. *Kendisiyle ilgili bilgilerin kendisinden habersiz toplanması, bunları silme hakkı tanınmaması, gözetim altında olmanın bilinmesi bireyin temel haklarına, birey olma olanağını yaratan özerkliğine, mahremiyetine, özgürlüğüne zarar vererek* (İzgi, 2014) hukuk devleti ilkesini yıpratmaktadır.

Bu konudaki daha vahim bir gerçeklik de bu bilgilerin sadece devletin kurumları tarafından değil, özel sektör tarafından da toplanma imkanının ve yetkisinin özel sektör aktörlerine de¹⁰ tanınmış olmasıdır. Bunun en büyük örneğini Sosyal Güvenlik Kurumu sağlık yardımlarından yararlanacak bireylerin, sağlık hizmeti sunucularına veya aile hekimlerine başvurularında avuç içi damar doğrulama yöntemiyle kimlik doğrulaması yapılması uygulamasıdır. Bu uygulama, SGK tarafından 22 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ ile yürürlüğe girmiş olan Avuç İçi Damar Okuma Biyometrik Kimlik Doğrulama sistemi ile gerçekleştirilmektedir. Bu şekilde milyonlarca yurttaşın biyometrik verileri sadece devlete ait sağlık kuruluşları tarafından değil, özel sağlık kuruluşları tarafından da toplanarak SGK’ya iletilmiştir. Ayrıca uygulamanın amacını “Sağlık hizmetlerinin, elektronik ortamda güvenli altyapılar üzerinden sunulmasının sağlanması, hizmet sunumunda vatandaşların kimliğinin geleneksel yöntemler ile doğru olarak saptanamamasının getirdiği usulsüzlüklerin

¹⁰ Türkiye’de mevcut sağlık yapılanması dikkate alındığında özel sektör yapılanmasının büyük ölçüde uluslararası sermayeli dev aktörlerden (bkz Zengin, 2015) oluştuğu görülmektedir. Bu durum da kişisel verilerin yabancı devletlerin kontrolüne geçmesi gibi ulusal güvenliği de tehlikeye düşüren daha vahim bir durumu işaret etmektedir.

önlenmesi” olarak açıklayarak YKİ'nin temel kaygısı dile getirilmiştir.

Bunun yanında, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından 09.07.2015 tarih ve 203 sayılı yönetim kurulu kararı eki olarak SGK verilerinin kullanımına, paylaşılmasına ve korunmasına ilişkin usul ve esaslar yayınlanmıştır. Bu düzenlemeye göre, “Sağlık hizmetlerinin finansmanı ve yönetimi” amacıyla ihtiyaç duyulan veriler paylaşılabilir (md.6/d). “E-Nabız” adlı proje kapsamında devlet, üniversite ve özel hastanelere ait sağlıkla ilgili tüm kuruluşlardan vatandaşların kişisel verileri toplanmaya başlanmıştır (Tüm Sağlık Bilgileri E-Nabızda Toplanacak Haberi) . Toplanan bu bilgilerin kamu tarafından özellikle yabancı sermayeli dev özel sektöre satıldığı yönünde iddialar mevcuttur (Kişisel Sağlık Verileri ve Mesleki Yaklaşımlar Çalıştayı Yapıldı Haberi).

Yukarıda sayılan bütün bu örnekler, E-devlet uygulamalarının “özel sektörü her şekilde güçlendirmeyi ve hakim kılmayı” amaçlayan YKİ ile olan bağımlı daha net bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu uygulamalar YKİ'nin temel ilkeleri olan “etkinlik, etkililik” savunuları ile meşrulaştırılırken “hukuksal rasyonalite” ilkesi kolaylıkla göz ardı edilmektedir. Oysaki Anayasa'nın 20. Maddesine göre devlet kişisel verileri korumaktan bizzat sorumludur. Ancak bu vb. eylemlerle devlet kişisel veriler üzerinde haksız bir egemenlik kurmakta ve bu verileri “mali etkinlik” için ücret karşılığında özel sermayenin hizmetine sunmaktadır. Diğer yandan da bireyleri örneğin sağlık hizmeti alma karşılığında avuç içlerini taratmak zorunda bırakarak kişisel verileri alınır satılır ve üzerinde pazarlık edilir birer metaya dönüştürmektedir. Bu şekildeki uygulamalarla, bireylerin kişisel verileri üzerindeki tasarruf etme yetkisi zayıflatılırken aslında özgürlükleri de her anlamda kısıtlanmaktadır. Böylelikle YKİ'nin devlete yüklediği “gözetim, denetim ve özel sektörle yetki paylaşımı” işlevi sermaye lehine layıkıyla yerine getirilmiş olunurken YKİ ile E-Devlet arasında doğru orantılı, bu iki kavramla

Hukuk devleti arasında da ters orantılı bir denklem kurulmuş olmaktadır. Bu durum ise hiç kuşkusuz bireylerin hak ve özgürlüklerinde gerileme olarak yansıma bulmaktadır.

5. SONUÇ

İnsan hak ve özgürlüklerinin güvence altına alınması için aynı zamanda “hukukun üstünlüğü” ilkesine sıkı sıkıya bağlı olmak gerekmektedir. Hukuka olan ihtiyaç ve hukukun önemi, günümüzde daha fazla artmıştır Çünkü insanlık bu kazanımlara ulaşmak için oldukça ağır bedeller ödemiştir. Bu kazanımların kaybı durumunda mutlak güç hükümdarlığını ilan edecek ve otoriter yönetimler böylece yayılacaktır. Tarih boyunca bu hep böyle olmuştur (Steyn, 2006'dan akt. Gözlügül, 2013: 1430-1431). Bundan dolayı Dicey'in de belirttiği üzere “Hukuk devleti”ni inşa edebilmek için toplumun ve devletin tüm katmanlarında “hukuk üstün” kılınmalıdır. Ancak, E-Devlete kaynaklık eden Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımı ile hukuk geri plana itilmiş; “hukuk” yerine “kar, verimlilik, hız, esneklik” gibi ilkeler üstün kılınmıştır. Öte yandan da E-Devlet uygulamaları YKİ'nin arzu ettiği bu taleplere yoğun teknoloji ve internet kullanımı ile cevap verirken aynı araçlarla bireylerin özel alanlarını şeffaflaştırmakta ve gözetim altında tutmaktadır. Bu haliyle E-Devlet uygulamaları YKİ paradigmasının ana damarını oluştururken, bir bakıma da hukuk devletini polis devletine doğru götüren yolun önünü açmaktadır. Böyle bir sonucun doğmaması için; E-Devletin şu anki hizmet ettiği ilkelerin yerine insan hak ve özgürlüklerini önceleyen ilkelere öncelik verilmesinin yolu bulunmalıdır. Diğer yandan, E-Devlet uygulamaları ile devlet tarafından elde edilen bilgilerin ve devlet tarafından kişiler hakkında bilgi toplama yetkisinin özel sektörle paylaşılması E-Devlet'i kamu yararından çok özel sektör çıkarına hizmet edecek şekilde araçsallaştırmaktadır. Dolayısıyla hukuk devleti kuralları ile de bağdaşmayan bu uygulamanın son bulması gerekmektedir.

E-Devlet uygulamalarının hukuk devletinin hizmetine sunulması için alınması gereken diğer önlemler ise şöyledir; Gelişen BİT ile gündeme gelen yeni suç türleri ile mücadele edecek teknik personelin yetiştirilmesine ve mevzuat üretilmesine önem verilmelidir; Vatandaşların ve özellikle de engelliler, yaşlılar, çocuklar gibi hak temelli politikalara daha çok gereksinim duyan grupların demokratik düzlemde temsiliyetinin sağlanması için BİT vasıtasıyla iletilmiş oldukları mesajların karar verme sürecine etki etme potansiyellerinin artırılmasının yolları aranmalıdır; Ayrıca bu grupların teknolojiye ulaşım ve teknoloji kullanma becerilerinin artırılmasına yönelik politikalar geliştirilmelidir; Devletin ya da diğer aktörlerin kişisel verileri elde etme ve kullanma konusunda sahip olduğu yetkiler kısıtlanmalıdır; Özel sektör ajanlarının kişiler hakkında bilgi toplama yetkisi sınırlandırılmalı ve yasal zemine oturtulmalıdır.

Bu makalede E-Devlet uygulamalarının hukuk devleti üzerindeki etkileri, E-Devlet uygulamalarına kaynaklık eden Yeni Kamu İşletmeciliği kuramı ile birlikte değerlendirilerek ele alınmıştır. Bu çalışmada da E-Devlet'in "etkinlik, etkililik, verimlilik, kalite, hız, şeffaflık, demokrasi" gibi olumlamalara rağmen "kişi hak ve hürriyetleri ile güvenliğini tehdit eden, baskı altına alan, bireylerin demokratik davranışlarını ve anlayışlarını kısıtlayan" bir araca dönüşerek "hukuk devleti" açısından tehlikeli bir silaha da dönüşme potansiyeline sahip olduğu sonucuna varılmış ve E-Devlet uygulamalarının "hukuk devleti ilkeleri" yönünde kullanılması için öneriler sunulmuştur.

KAYNAKÇA

1. AB İlerleme Raporu (2016) http://www.ab.gov.tr/files/pub/2016_ilerleme_raporu_tr.pdf, 17.03.2017
2. AKDOĞAN, E. (21-22 Ekim 2015). "E-Belgelerin Kamu Yönetimine Hukuki Etkileri", Kurumsal Belleklerin Geleceği, Dijitalleşme-Elektronik Arşiv-Elektronik Belge Yönetimi, 117-120, Ankara.
3. AKIN, E. ve SEZGİN, E. (2007). "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16 (2): 219-236.
4. ATAY, E. E. (2016). İdare Hukuku, Turhan Kitabevi, Ankara.
5. ATEŞ, H. (2002), "Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
6. BALCI, A. BAKAN, İ. AYDIN, H. KAR, M. ÖZ, B. MEDENİ, T. (2012). "Vatandaş Odaklı E-devlet Hizmetlerinin Ölçülmesi: Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı İçerisinde Türkiye İçin Bir Model Önerisi", s.103-127, (Ed) SOBACI, M. Z. ve YILDIZ, E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji ilişkisinde Güncel Gelişmeler, 103-127, Nobel Yayınları, Ankara.
7. BALCI, A. ve KIRILMAZ, H. (2009). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları" Türk İdare Dergisi, 463: 45.
8. BAŞTAN, S. ve GÖKPINAR, R. (2004). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru", D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi, 19 (1): 71-89.
9. CAGLIANESE, C. (2004). "E-Rulemaking: Information Technology and Regulatory Policy: New Directions In Digital Government Research", Report for Regulatory Policy Program Center for Business and Government, John F. Kennedy School of Government Harvard University, <http://www.hks.harvard.edu/mrcbg/rpp/>

- erulemaking/papers_reports/E_Rulemaking_Report2004.pdf, 14.09.2017.
10. CAN, A. (2016). "50 Milyon Kişinin Kimlik Bilgisinin İnternette Paylaşılması Panik Yarattı", <http://www.hurriyet.com.tr/50-milyon-kisinin-kimlik-bilgisinin-internette-paylasilmasi-panik-yaratti-40082092>, 05.04.2017
 11. CANPOLAT, H. ve CANGİR, M. (2010). "Değişen Dünyada Kamu Yönetiminin Geleceği ve Türkiye'nin Reform Gündemi: Devletin Daha Fazla Demokratikleşmesi", Türk İdare Dergisi, (466): 25-45.
 12. ÇAPAR, F. ve VURAL, Ö. F. (2013). "E-Devletleşme Önündeki Engel: Dijital Eşitsizlik", International Journal Of Human Sciences, 10 (1): 1674-1692.
 13. ÇELEN, F. K. ÇELİK, A. ve SEFEROĞLU, S. S. (2-4 Şubat 2011). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi", Akademik Bilişim, İnönü Üniversitesi Malatya.
 14. ÇETİNKAYA, E. (2-4 Mayıs 2012). "Dijital Bölünme: Yeni İletişim Teknolojileri ve Yeni Eşitsizlikler", Yeni İletişim Teknolojileri ve Toplumsal Dönüşüm, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Yayınları, 194-205.
 15. DAĞTAŞ, E. (8-10 Kasım 2007). "İnternet, Katılımcı Demokrasi Ve Yurttaşlık Hakları", XII. Türkiye'de İnternet Konferansı, 254-266, Ankara.
 16. DELİBAŞ, K. ve AKGÜL, A. E. (2010). "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyelleri", Sosyoloji Araştırmaları Dergisi, 13 (1): 101-144.
 17. DEMİRHAN, Y. (2011). "Devlet ve Teknoloji İlişkisinin Boyutları", KAYFOR 2010, TODAİE, 343-360, Ankara.
 18. DEMİRHAN, Y. ve TÜRKOĞLU, İ. (2014). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetimsüreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi", Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10 (22): 235-256.
 19. DOĞAN, K. C. ve USTAKARA, F. (2013). "Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet Ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine", Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 2 (3): 1-11.
 20. DURAL, A. (2011). "Mutlu Vahşiden Bilgi Çağına: Liberal Ahlak-Siyasal Özgürleşme-Teknolojik Diktatörlük Tartışması", KAYFOR 2010, TODAİE, 66-87, Ankara.
 21. DÜLGER, M. V. (2016). "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Türk Ceza Kanunu Bağlamında Kişisel Verilerin Ceza Normlarıyla Korunması", Journal of İstanbul Medipol University School of Law, 3 (2): 101-167.
 22. DPT (2005). "E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı: Değerlendirme Raporu", Rapor no: 4, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep/e-dtr/deger04.pdf>, 17.01.2017.
 23. Elektronik Haberleşme Kanunu Kanun Numarası : 5809 Kabul Tarihi : 5/11/2008 Yayımlandığı R.Gazete : Tarih: 10/11/2008 Sayı:27050 (Mük.) Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 48
 24. ERDOĞAN, M. (1999). Anayasal Demokrasi (Anayasa Hukukuna Giriş), Siyasal Kitabevi, Ankara.
 25. GIRIFFIN, D. ve HALPIN, E. (2005). "An Exploratory Evaluation Of UK Local E-Government From An Accountability Perspective", The Electronic Journal of e-Government, 3 (1): 13-28.
 26. GİRAY, F. (2010). "Yolsuzlukla Mücadelede E-Devlet ve Türkiye'deki

- Durum”, Sosyoekonomi, (Temmuz-Aralık).
27. GÖZLER, K. (2012). İdare Hukukuna Giriş, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
28. GÖZLÜGÖL, S. V. (2013). “Uluslararası Hukuk Boyutuyla Hukukun Üstünlüğü”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17 (1-2): 1423-1453.
29. GÖZÜBÜYÜK, Ş. ve TAN, T. (2014). İdare Hukuku Cilt II İdari Yargılama Hukuku, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
30. GRUENING, G. (2001). “Originand Theoretical Bases of New Public Management”, International Public Management Journal, 4 (1): 1-25.
31. GÜNDAY, M. (2003). İdare Hukuku, İmaj Yayınevi, Ankara.
32. GÜNER, H. (2011). “Kişi Özgürlükleri ve CMK Kapsamında Ulusal Yargı Ağı Projesi”, KAYFOR 2010: Kamu Yönetimi ve Teknoloji, 487-498, Ankara: TODAİE.
33. GÜRSEL, Ö. (2010). “Anayasa Mahkemesine Göre E-Hukuk Devletinin Konumu ve Yargının Önemi”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, 81-134.
34. GÜZELSARI, S. (2004). “Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları”, Tartışma Metinleri Serisi, Ankara, AÜ.
35. HASDEMİR, T. A. ve KARABACAK, Z. İ. (2011). “Yargı, Teknoloji ve İletişim: Zorlu Bir Ortaklıkta Halkla İlişkiler Uygulamaları”, KAYFOR 2010, 459-472, Ankara: TODAİE.
36. HÜRRIYET (2017). “ABD’de Robot Dehşeti Yaşlı Kadını Öldürdü haberi”, <http://www.hurriyet.com.tr/abdde-robot-dehseti-yasli-kadini-oldurdu-40399497>, 18.03.2017.
37. HÜRRIYET (2009). “687 Bin Öğretmenin Kimlik Bilgileri Çalındı”, <http://www.hurriyet.com.tr/687-bin-ogretmenin-kimlik-bilgileri-calindi-10988928>, 12.07.2017.
38. İNCE, M. (2001). “Elektronik Devlet :Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, Ankara: DPT.
39. İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun KanunNumarası : 5651 Kabul Tarihi : 4/5/2007 Yayımlandığı R.Gazete : Tarih : 23/5/2007 Sayı : 26530 Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 46
40. İZGİ, M. C. (2014). “Mahremiyet Kavramı Bağlamında Kişisel Sağlık Verileri”, Türkiye Biyoetik Dergisi, 1 (1): 25-37.
41. JAEGER, P. T. ve THOMPSON, K. M. (2004). “Social Information Behavior and Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government Inthe United States”, Library And Information Scienc eResearch, 23 January 2004.
42. JAYASHREE, S. ve MARTHANDAN, G. (2010). “Governmentto E-government to E-society. Journal of Applied Sciences”, <http://scialert.net/abstract/?doi=jas>, 17.03.2017
43. KARAÇOR, S. (2009). “Yeni İletişim Teknolojileri, Siyasal Katılım, Demokrasi, Yönetim ve Ekonomi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F, 16(2).
44. KARAGÜLMEZ, A. (2010). “Elektronik Devlet Kavramı”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, (TAAD) (2): 449-476.
45. KAYPAK, Ş. (2010). “E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması”, 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 28-31 Ekim 2010, 257-272, İstanbul.

46. KESKİN, İ. (2011). “E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminde Şeffalaşmaya Etkisi”, Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 1715-1728, Saraybosna.
47. KETİZMEN, M. ve ÜLKÜDEMİR, Ç. (2007). “E-Devlet Uygulamalarında Kişisel Verilerin Korunması”, XII. Türkiye’de İnternet Konferansı, 8-10 Kasım 2007, 189-193, Ankara.
48. Kişisel Sağlık Verileri ve Mesleki Yaklaşımlar Çalıştayı Yapıldı, https://ttb.org.tr/haber_goster.php?Guid=67288fc4-9232-11e7-b66d-1540034f819cve1534-D83A_1933715A=fa1323321dc05f397085804bc21935760ffab926. Erişim : 05.11.2017
49. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kanun Numarası : 6698, Kabul Tarihi : 24/3/2016, Yayımlandığı Resmi Gazete: Tarih: 7/4/2016 Sayı : 29677 Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 57
50. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Uygulaması <http://www.kvkk.gov.tr/yayinlar/K%C4%B0%C5%9E%C4%B0SEL%20VER%C4%B0LER%C4%B0N%20KORUNMASI%20KANUNU%20VE%20UYGULAMASI.pdf>.
51. KÖSECİK, M. ve KARKIN, N. (2004). “E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, (Ed.) YILMAZ, A. ve ÖKMEN, M. içinde, Kamu Yönetimi, Gazi Kitabevi, Ankara.
52. LANE, J. E. (2000). “The Public Sector: Concepts, Models and Approaches”, London: Sage Publications.
53. MARAŞ, G. (2011). “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37): 121-144.
54. ÖMÜRGÖNÜLŞEN, U. (2003). “Kamu Sektörünün Yönetim Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği”, (Ed) ACAR, M. Ve ÖZGÜR, H., Çağdaş Kamu Yönetimi II 4-44, Nobel, Ankara.
55. ÖZCİVELEK, R. (2003). “Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama”, http://www.uzay.tubitak.gov.tr/tubitak_Uzay/yayinlar/ict_euasia_2003_bld_R_Ozcivelek.pdf, 13.03.2017.
56. PARLAK, B. ve SOBACI, Z. (2010). Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi, Ulusal ve Küresel Perspektifler, 3. Baskı, Bursa.
57. PAPACHARISSI, Z. (2002). “The Virtual Sphere: The Internet As Public Sphere”, New Media ve Society, 4(1).
58. SGK Verilerinin Kullanımına, Paylaşılmasına ve Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar : Sayı: 99604924/990/-15083905, 26/10/20)
59. SNELLEN, I. (2002). “Electronic Governance: Implications For Citizens, Politicians, And Public Servants”, International Review of Administrative Sciences, 68:183-198.
60. SOBACI, M. Z. (2012). E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış. (Ed) SOBACI, M. Z., ve YILLDIZ, M. E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, 3-37, Nobel Yayınları, Ankara.
61. SOBACI, M. Z. (2014). İdari Reform ve Politika Transferi: Yeni Kamu İşletmeciliğinin Yayılışı, Dora Basım Yayım Dağıtım, Bursa.
62. Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği, Kabul Tarihi: 25.05.2007 Resmi Gazete: 26532
63. STOWERS, G. N. L. (2001). “Commerce Comes to Government on the Desktop: E-Commerce Applications in the Public Sector”, The Pricewaterhouse Coopers Endowment for The Business of Government, 7 www.endowment.pwcglobal.com/pdfs/StowerReport.pdf. 18.10.2017

64. ŞAHİN, A. (2008) Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
65. TATAROĞLU, M. ve COŞKUN, B. (2005). “Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi”, <http://www.etikturkiye.com/Etik/kyone tim/Tataroglu.pdf>, 21.04.2017.
66. TATAROĞLU, M. (2009). “E-Devlet'te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 1 (18): 95-120.
67. T.C. Kalkınma Bakanlığı (2015). “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”, file:///C:/Users/user/Downloads/20152018_bilgi_toplumu_stratejisi_ve_eyle m_plani.pdf.
68. T.C. Anayasası, Kanun No: 2709 Kabul Tarihi: 9 /11/ 1982, Resmi Gazete Sayı: 17863, Resmî Gazete: Tarih : 9/11/1982
69. TOKER, M. (2002). Mali Saydamlık ve Türkiye, Sayıştay Başkanlığı.
70. TÖRENLİ, U. (2005). “E-Devletin Ekonomi-Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 60 (1): 191-224.
71. TUNCER, A., ve USTA, S. (2013). “İki Kriz Arasında Yönetim: Yeni Kamu İşletmeciliği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (30):181-195.
72. TURAN, E. R. (2011). “Bir Yazgı ve Tehlike Olarak Teknoloji”, Kamu Yönetimi ve Teknoloji, KAYFOR 2010, 61-65, Ankara: TODAİE.
73. Tüm Sağlık Bilgileri E-Nabızda Toplanacak, <http://www.karar.com/saglik-haberleri/tum-saglik-bilgileri-e-nabizda-toplanacak>, 03.04.2017.
74. Türk Ceza Kanunu Kanun Numarası : 5237 Kabul Tarihi : 26/9/2004
- Yayımlandığı R.Gazete : Tarih : 12/10/2004 Sayı :25611
75. Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi Genel Esaslar,<file:///C:/Users/user/Desktop/T%C3%BCrkiye%20Ulusal%20Bilgi%20Sistemi%20Esaslar%C4%B1.pdf>.
76. UÇKAN, Ö. (2003). E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
77. UÇKAN, Ö. (2002). “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı, 19-21 Aralık 2002.
78. UĞUR, A. A. ve ÇÜTCÜ, İ. (2009). “E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Ve Dop Projesi”, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 1(2): 1–20.
79. ÜNAL, F. ve KİRAZ, İ. (2016). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Afro-Asya Özel Sayısı), 437-450.
80. ÜSTÜNER, Y. (2010). “Kamu Yönetimi ve Teknoloji”, ASLAN O. E.
81. SAVAŞKAN AKDOĞAN N. TANGÖR, H. MİMAROĞLU, Ö. ve ATUNOĞLU, A. içinde, Kamu Yönetimi ve Teknoloji KAYFOR, 4-11, Ankara: TODAİE.
82. VURAL, Y. (2007). Kurumsal Bilgi Güvenliği ve Sızma Testleri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
83. YAVUZ, N. (2015). Dijital Çağ Yönetişimi: Kamu Yönetiminde İhtiyaç Temelli Bütünleşme Çabası,s.273-293 (Ed) KÖSEOĞLU Ö. Ve SOBACI M. Z., Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi, Dora, Bursa.

84. YILDIRIM, U. ve ÖNER, Ş. (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology, 3(1): 49-60.
85. YILDIZ, H. (2013). “Hukuk Devleti’nin Gelişim Sürecinde Mülk Devleti ve Polis Devletinin Yeri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 15 (2): 211-230.
86. YILDIZ, M. ve KARAKAYA POLAT, R. (2012). “Türkiye’deki E-Devlet Araştırma Ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirmesi ve Öneriler”, s.572-673, (Ed) SOBACI,M.Z. ve YILDIZ, M., E-devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayınları, Ankara.
87. YİĞİT ŞAKAR, A. (2011). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergihukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması”, Çözüm Dergisi, 69-87.
88. YÜCESAN ÖZDEMİR, G. (2011). “Kamu Hizmeti Bir Tuş Kadar Yakın: Teknoloji ve Yurttaşlık Üzerine Notlar”, KAYFOR, 12-17, Ankara, TODAİE.
89. ZENGİN, A.Ş. (2015). Özel Hastaneler Sektörü, İş Bankası Yayınları.

BÜYÜK VERİNİN KURUMLARDA KULLANIMI USAGE OF BIG DATA IN INSTITUTIONS

Bekir AKSOY*, **H. Cenk BAYRAKÇI****, **Eylem BAYRAKÇI*****, **Sinan UĞUZ******

* **Yrd.Doç.Dr.** Süleyman Demirel Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Mekatronik Mühendisliği ABD, bekiraksoy@sdu.edu.tr ,

** **Doç.Dr.** Süleyman Demirel Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Mekatronik Mühendisliği ABD, cenkbayrakci@sdu.edu.tr ,

*** **Yrd.Doç.Dr.** Yalvaç Büyükkutlu Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Uluslar Arası Ticaret Ve İşletmecilik ABD, eylembayrakci@sdu.edu.tr,

**** **Yrd.Doç.Dr.** Süleyman Demirel Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Yazılım Mühendisliği ABD, sinanuguz@sdu.edu.tr.

ÖZ

Günümüzde teknolojinin ve internetin hızla gelişmesi ile birlikte hem özel hem de kamu kurumlarında bilgisayarlar, akıllı cihazlar gibi pek çok aygıtla toplanan veri yığınları oluşmuştur. Elde edilen veri yığınları günümüzde büyük veri olarak adlandırılan veri kümelerini meydana gelmiştir. Bu çalışmada büyük veri kavramından kısaca bahsedilerek, günümüzde bu veri yığınlarını kullanarak çeşitli iş zekâları gerçekleştiren kurumlar hakkında bilgiler aktarılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Büyük Veri, Veri Bileşenleri, Veri İşleme*

Jel Kodları: C80, C81, C82, C88

ABSTRACT

Developments in today's technology and reaching higher speeds in internet connections creates huge amounts of data by usage of computers and smart devices in both state and public agencies. Gathered data create huge data clusters called as "big data". In this study, concept of big data and corporations that use those big data clusters to perform various work intelligences were shortly mentioned.

Keywords: *Big Data, Data Components, Data Processing*

Jel Codes: C80, C81, C82, C88

1. GİRİŞ

Teknolojinin ve internetin hızla gelişmesiyle birlikte bilgisayarlar, nesnelerin interneti cihazları, sosyal medya paylaşımları, insanların internet siteleri gezdikleri sayfalar, mağazalardan yapılan satışlar vb. işlemler diskler üzerinde çok büyük miktarlarda kullanıcılara ait bilgiler üretmeye başlamıştır. Diskler üzerindeki bu veri yığınları oldukça büyük bir bilgi yığını oluşturmaktadır. Büyük verinin işlevi, bu bilgi yığınlarını kendi aralarında

ilişkilendirilerek ilişkisel veri tabanlarında (relational database) yapısal biçimde sınıflandırır ve daha sonra ilişkisel veri tabanlarında sınıflandırılan verileri raporlayarak, karar alıcıların anlayabileceği verilere çevirir.

Büyük veri (*big data*) kullanıcıların geçmişte ürettikleri loglar (bilgiler), geleceğe yönelik bilgi çıkarma konusunda insanlara fikir verir. Örneğin, perakende sektöründeki bir firma hangi sezonda hangi mağazalarında ne tür ürünler satabildiği verisine büyük veri ile ulaşır. Ve geleceğe

yönelik hangi mağazalarına, hangi zamanda ne kadar ürün gönderebileceğini analiz edebilir. Bu perakendeci firma açısında iade oranlarını azaltır ve yoğun talep gören ürünlerinin mağazalarda yeteri kadar stoklanması sağlar. Böylece perakendeci firma nakliye masraflarını düşürür ve ürün tükenmesi nedeniyle oluşabilecek satış kaybını önler (Gandomi ve Haider, 2015).

Büyük veri dijital ortamda binlerce hatta milyonlarca terabaytlık kümeler halinde tıpkı uzay boşluğu gibi her geçen gün büyümektedir ve bir bilgi evreni oluşturmaktadır. Büyük veri çalışmaları ile aslında hedeflenen, şimdiye kadar kayıt altına alınamayan verileri de kullanarak, online raporlamalar ile her alandaki müşteri ya da kullanıcı memnuniyetini artırarak şirketlere ya da kuruma değer ve sonrasında ekonomik anlamda kazanımlar elde etmektedir (Dirin,2014). Bu çalışmada büyük verinin ne olduğu anlatılmış ve kurumlar açısından önemi vurgulanmaya çalışılmıştır.

Büyük Verinin (*Big Data*) oluşumunda 5 temel bileşen bulunmaktadır. Bu bileşenler sırasıyla; çeşitlilik (*variety*), hız (*velocity*), veri büyüklüğü (*volume*), doğrulama (*verification*) ve değer (*value*)'dir. Genel olarak 5v şeklinde adlandırılmaktadır.

Variety (Çeşitlilik): Üretilen veriler genel olarak yapısal olmadığı ve birçok farklı ortamdaki elde edilen veri formatlarından oluştuğundan dolayı bütünlük ve birbirlerine dönüştürülebilir olmaları gerekmektedir.

Velocity (Hız): Büyük veri üretimi her geçen gün hızına hız katmakta ve bu veriler saniyede inanılmaz boyutlara ulaşmaktadır. Hızlı büyüyen veri, o veriye muhtaç olan işlem sayısının ve çeşitliliğinin de aynı hızda artması sonucunu ortaya çıkarmaktadır ve hem yazılımsal hem de donanımsal olarak bu yoğunluğun kaldırabilmesi gerekmektedir.

Veri Büyüklüğü (Volume): Büyük veri olarak isimlendirilen veriler, her geçen gün hızına hız katarak artıyor olabilir, haliyle gelecekteki durumlar da ön plana konularak

ileride bu veri yığınları ile nasıl başa çıkılabileceğinin iyi düşünülmesi ve planların bu doğrultuda yapılması gerekmektedir.

Doğrulama (Verification): Bu kadar hızlı büyüyen verilerin akışı sırasında gelen verilerin güvenli olup olmadığının kontrol edilmesi gerektiği durumlarda da bir diğer veri bileşeni olarak Verification (Doğrulama) görülebilir. Bu veri doğru kişiler tarafından görülebilir veya saklı kalması gerekiyor olabilir.

Değer (Value): Belki de en önemli katmanlardan bir tanesi de “Değer” katmanıdır, veriler yukarıdaki veri bileşenlerinden filtrelendikten sonra büyük verinin üretimi ve işlenmesi katmanlarında elde edilen verilerin kurum için artı değer sağlıyor olması gerekmektedir (Dirin,2014).

Büyük veri analizini üç aşamada yapılmaktadır; bunlar veri toplamak, veriyi düzenlemek ve veriyi yorumlama kısımlarından oluşmaktadır. Veri toplama işlemi metin, görsel gibi farklı türdeki verilerin hızlı ve güvenli bir şekilde internet, sensörler gibi aygıtlardan alınmasını ifade eder. İkinci aşama olan veriyi düzenleme kısmı ise cihazlardan alınan verileri oldukça yüksek verimle alarak bu veriler üzerinde anında ve gerekli düzenlemelerin yapılmasını ifade etmektedir. Veriyi yorumlama bölümü ise Hadoop, MapReduce gibi açık kaynak kodlu projeler kullanılarak verinin yorumlanması ve bu yorumun akabinde gerekli iş zekâsının oluşturulmasını ifade etmektedir.

Büyük verinin kullanım alanlarına örnek verecek olursak:

- Sağlık sektörü hastalarının hangi tarihlerde hangi hastalıklara için tedavi gördüğünü ve bu tedavilerden sonra hastanın ne zaman kontrole gelmesi gerektiği bilgisini hastalarına aktararak hasta memnuniyetini artırır.
- E-ticaret siteleri kullanıcının site oluşturduğu verileri analiz ederek daha sonra sayfasını ziyaret eden kullanıcıya ilgilendiği ürünleri gösterir. Böylece

sitesinde kullanıcının ilgilendiği ürünü onun önüne getirir ve satış miktarını artırır.

- Seyahat sektörü kullanıcın geçmiş verilerini analiz ederek onlara hangi tarihlerde tatile çıkıyorlarsa o tarihlere göre uygun tatil planları önerir.
- Arama motorlarında kullanıcıların yaptığı aramalar ve tıkladığı sayfaları analiz ederek daha sonra tekrar arama yaptığı anda ilgilendiği sayfaları üst sıralarda gösterir.
- -Perakende sektörü ürün satış analizi ile hangi zamanda ne kadar ürün sipariş etmesi gerektiği bilgisini çıkarır. Bu da firmalara depolama konusunda avantaj sağlar.
- Sosyal medya uygulamalarında paylaşılan günlük tüm verilerin günlük boyutları tera bytelar ile ölçülmektedir. Paylaşım sonrasında bu verilere ulaşım ve yerinin saptanmasını sağlayan sistemler büyük verinin sayesinde var olmaktadır.
- Bankalar ve sigorta şirketleri periyodik sattıkları ürünleri analiz ederek, yenileme zamanından önce kullanıcılara bilgisi verir ve müşteri memnuniyetini artırır.

Bu örneklere bakılarak, dijital çağda veri madenciliğinin ve büyük verinin ne kadar önemli olduğu, gelecekte kurumlar açısından ilişkisel veri tabanlarının önem kazanmaya başladığı açıkça görülmektedir. Kurumlar, her ne kadar fiziksel varlıklar olsa da, bilgi aktarımını ve veri depolama işini düzgün yürütemedikleri zaman, ileride problem yaşayacakları aşikârdır.

Ancak burada, gerek kamu gerekse özel kuruluşlarda bilgilerin depolanması, işlenmesi ve gerektiğinde olduğu yerden çağırılması için en önemli sorunlar, bilgilerin bozulmasının önlenmesi ve kişisel mahremiyetin korunmasıdır (Dirin,2014).

Kamuda eskiden tüm bilgiler, akla gelebilecek tüm kuruluşlarda (tapu, nüfus, sağlık, maliye, eğitim vb.) dosyalarla arşivlerde saklanmakta idi. Bu saklama metodunda en büyük problemlerden birisi, dosyaların sel, yangın vb. gibi durumlarda bir şekilde zarar görmesi ya da örneğin taşınma esnasında kaybolması idi.

Günümüzde teknolojinin geldiği noktaya bakıldığında, önce veri tabanları, sonra bu veri tabanlarının çalıştırılması için gereken sunucular (server) derken, bilgi yığınlarının artmasıyla her kurum için büyük veri sistemleri kuruldu. Bu sadece kamu kurumlarını değil, aynı zamanda tüm özel kurumları da kapsamaktadır. Bilişim teknolojisindeki hızlı gelişme ile işlemciler ve depolama alanları için giderek düşen birim maliyeti, depolanabilir veri miktarının hızla artmasına ve işletmelerin bu verileri kullanmasında bir takım fonksiyonel aksamalarla sonuçlanmaktadır. Burada ise tüm verilerin yedeklenmesi gibi daha da büyük bir problem ortaya çıkmaktadır.

İnternet teknolojileri ile ilgili hizmet üreten büyük şirketler (sosyal medya, arama motorları, e-posta servisleri vb.) ile tüm dünyadaki tüm devlete ait kurumlar, dev verileri işleyebilmek için yeni algoritmalar ve yazılımlar üzerinde çalışmaktadırlar. Bu çalışmalar açık kodlar ile yapılabilirken, bazı çalışmaların teknolojisi ise gizlenmektedir.

Literatürde büyük veri ile ilgili değişik alanlarda birçok çalışma mevcuttur (Sheng vd, 2017), yönetim araştırmalarında büyük verinin çok disiplinli perspektiften nasıl uygulandığını incelemişlerdir (Knoppers ve Thorogood, 2017). Sağlıkta büyük veri ve etik konusunu incelemişlerdir (Akoka vd., 2017). Büyük verinin sistematik haritalama çalışması üzerine bir araştırma yapmışlardır. Bu çalışmada Uluslararası Veri Şirketi (IDC) verilerine göre dünyada 1,8 zetabaytlık veri bulunduğunu belirtmişlerdir. Büyük veri ile ilgili araştırmalarının 2013 yılından itibaren büyük artış gösterdiğini belirterek, literatürde üç odaklanma seviyesinde büyük verinin kullanıldığını ifade etmişlerdir (Blazquez ve Domenech, 2017), çalışmalarında büyük veri kaynakları ve sosyal ve ekonomik analizler için yöntemleri anlatmışlardır.

2. BÜYÜK VERİ'NİN SEKTÖREL BAZDA KULLANIMI

Büyük Veri sektörel olarak çok fazla kaynaktan elde edilebilir ve elde edilen bu veriler analiz yapılarak ileriye yönelik pek çok varsayımda bulunulabilir. Dünyada pek çok ülkede hem resmi hem de özel sektörde büyük veri bilgileri analiz edilerek öngörülerde bulunulan pek çok örnek vardır.

Fransa'daki Toulouse Belediyesi, sosyal medyadan gönderilerinden vatandaşların gereksinimlerine ilişkin iç görü elde etmek amacıyla IBM sosyal medya analitiğini kullanmış, bu da belediyenin vatandaşların en acil gereksinimlerini belirlemesine ve bunlara öncelik vermesine yardımcı olmaktadır.

Miami-Dade Polisi, geçmiş soygun vakalarına ilişkin iç görüleri açığa çıkarmak için gelişmiş analitik kullanarak şüphelileri daha kısa sürede teşhis etti, tutuklamalar gerçekleştirmiştir ve tekrarlanan suçları azaltmıştır.

Saskatchewan'daki Regina Polis Hizmeti, sosyal medya sitelerindeki uygunsuz içeriği belirlemek ve kaldırmak, bu siteleri halk için güvenilir hale getirmek amacıyla IBM'in gelişmiş içerik analitiği araçlarından yararlanmaktadır.

Kuzey Carolina'daki Durham şehrinin polis birimi, IBM'in analitik teknolojisi ile 2007'den 2011'e kadar şehrin 5 kilometrekarelik yüksek suç oranına sahip bölgesindeki şiddet suçlarını yüzde 50'yi aşan oranda azaltmıştır.

Ishinomaki Şehri, 2011'deki depremden ve ardından yaşanan nükleer kazadan zarar gören yerel balıkçılık sektörünü canlandırmak için balık türleri ve lokasyon verilerini analiz etmişlerdir.

Singapur Karayolu Ulaşım Kurumu, vatandaşlara trafik yoğunluğunu ve kirliliği azaltan, daha konforlu ve akıllı bir toplu ulaşım sistemi sunmak için tahmine dayalı araçlar ve akıllı kartlar kullanmıştır.

Kuzey Carolina Eyaleti, on binlerce sağlayıcıyı ve yüz milyonlarca ödeme

talebini birkaç dakika içinde taramak ve öncelik vermek için analitik kullanarak yaklaşık 200 milyon ABD doları tutarında şüpheli Medicaid (ihtiyaç sahibi olanlara sağlık desteği programı) ödeme talebi belirlemiştir.

Dublin Belediye Meclisi, otobüs varış ve ulaşım süreleri için yaklaşık gerçek zamanlı tahminler sağlamak ve hizmeti iyileştirirken trafik yoğunluğunu azaltmak için GPS ile donatılmış otobüslerden elde edilen coğrafi konum verilerine IBM tahmine dayalı analitik yeteneklerini uygulamaktadır.

McKinley Çocuk Merkezi, özel sosyal yardım gereksinimleri bulunan her çocuk için en iyi sonucu sağlayacak önemli ev ve sosyal ortam değişkenlerini belirlemek için büyük veri yapısını uygulamıştır.

Novartis AG firması, iş ya da hukuki amaçlarla gereksinim duyulan verileri elde tutarak ve gereksiz verileri imha ederek, dava edilme ve mevzuata uygunluk risklerini azaltmıştır.

Waterbury Devlet Okulu, öğrenci performansına ilişkin olarak daha önce benzeri görülmemiş iç görüler elde etmek ve verileri önemli karar alıcılarla paylaşmak, düşük performans gösterme riskiyle karşı karşıya olan öğrenciler için daha erken müdahale edilmesine olanak sağlamak amacıyla büyük veri analitiğini kullanmıştır.

California Üniversitesi, kurumsal risk bilgisi sistemini önemli ölçüde iyileştirerek, riskin maliyetini düşürmüş ve 493 milyon ABD doları tutarında maliyet tasarrufu elde etmiştir.

Leipzig Telekomünikasyon Üniversitesi, yeni ortaya çıkan eğilimler için iş ilanlarını taramak üzere büyük veri analitiği kullanarak, bu da eğitim programını işverenlerin gereksinimlerine uyarlamasına ve öğrencileri iş pazarına daha iyi hazırlamasına yardımcı olmuştur.

FleetRisk Advisors Şirketi, kaza riski en fazla olan sürücüleri belirleyebilmek için yorgunluk gibi önemli risk etkenlerini değerlendirmek amacıyla araç günlüğü ve

diğer sistem verileri üzerinde tahmine dayalı analitiğini kullanmıştır.

XO İletişim, ayrılma riski bulunan aboneleri belirlemek ve deneyimlerini iyileştirmek için Büyük Veri ve Analitik yeteneklerinden yararlanarak, elde tutma oranını arttırmaktadır. Bu durumda XO şirketinin milyonlarca dolarlık gelirini geri kazanmasına yardımcı olmaktadır.

Recology şirketi, operasyon verimliliğini artırmak için büyük veri ve analitik kullanarak atıkları toplama tesislerine daha verimli bir şekilde taşıyarak katı atık sahasına gönderilen çöp miktarını %50 oranında azaltmıştır.

Pioneer West Virginia Credit Union şirketi, operasyonları yaklaşık gerçek zamanlı bir ortamda anlamak için gerekli iç görüleri elde ederek ödenmeyen kredi borçlarının oranını bir yıl içinde %95 azaltmıştır.

First Tennessee Bankası, yüksek değerli müşterilere yönelik tekliflerinde hedefleri daha doğru belirlemek için tahmine dayalı analitikten yararlanarak pazarlama yanıt oranını yüzde 3,1 oranında arttırmıştır (IBM,2017).

Büyük Veri analizi, kamu sektöründe olduğu gibi özel sektörde de pek çok alanda kullanılmaktadır ve değerlendirilmektedir. Bilinen en önemli beş örnek aşağıdaki gibidir:

Büyük Veri'yi analizinde ilk uygulayan şirketlerden birisi de Amazon'dur. Amazon şirketinin veri analizi bugünün tavsiyeleri dayanmaktadır. Dilek listeleri, gözden geçirdikleri ürün ve benzer insanların hangi ürünü satın aldıkları incelenerek müşterinin çok yönlü bir profili oluşturulur ve potansiyelini tam olarak kullanması tahmin analizinin mükemmel bir örneğidir.

Büyük Veri analizine örnek olabilecek bir diğer örnek de Facebook'tur. Facebook iş modeli tamamen verilerimizin analiz edilmesi üzerine kurulmuştur. Facebook gibi sosyal ağları her gün kullanan milyonlarca insana çok özel reklamlar hedefleyerek, Facebook sanki bizi arkadaşlarımızdan ve ailenizden daha çok tanımaktadır.

Nissan şirketi, tüketicilerin hangi Nissan ürününün kendileri için en iyi olduğunu belirlemelerine yardımcı olmak için tasarlanmış bir dizi yerleştirilmiş internet sitesine sahiptir. Bu sitede amaç geriye dönük bildirimleri almaktan çok müşterilerin çevrimiçi ortamda aradıkları araç türleri, modelleri ve renkleri hakkında bilgi edinmektir. Bunu, potansiyel bir müşterinin bir broşür veya test sürüş talebinin tamamlanmasını takiben doldurması gereken bir 'istek formu' yoluyla yapmışlardır. Bu veri noktalarını tek tek müşterilerden toplayarak Nissan, belirli bir bölgede araçların popülerliğini gösteren canlı bir resim çizilmiştir. Bu, reklam kampanyaları ve üretimi, yalnızca bir ülke veya kıtadan ziyade bir bölgenin ihtiyaçlarına göre uyarlanabildiği anlamına gelmektedir.

Almanya Futbol Federasyonu, video verilerini ve bireysel ve takım performansını analiz etmek için SAP AG şirketiyle bir ortaklık kurmuştur. Burada amaç, bireylerin performanslarını nasıl artıracabilecekleri ve kendilerini birbirleriyle nasıl daha iyi bütünleştirebilecekleri konusunda geri bildirimde bulunmalarına izin verilmiştir. Analitik yöntemler kullanarak; ortalama elle tutulma süresini 3,4 saniyeden 1,1 saniyeye indirilerek finalde Brezilya'yı ve yarı finalde ve Arjantin'e karşı aldıkları galibiyette önemli etkenlerden birisi olmuştur (bigdatam,2017).

Ülkemizde de büyük verinin analizi ve kullanımıyla yukarıdaki örneklere benzer şekilde değişik kamu kurum kuruluşları (belediyeler, emniyet teşkilatı, karayolları, hastaneler, bakanlıklar vb) sorunların çözümünde daha hızlı sonuçlara ulaşabilirler. Bunun için ülkemizde büyük verinin potansiyelinin farkına varılarak bu konu ile ilgili çalışmalara hızla başlanması gerekmektedir.

Ülkemizin önemli elektronik ticaret sitelerinden birisi olan hepsiburada.com yaklaşık 3 TB veriyi veri analitik yöntemi ile 0.35 TB düşürmüştür. Böylece her gün 7 saat süren günlük veri analizi, veri analitik

yöntemi ile 1,5 saate indirilmiştir (Vektora,2017).

Bu örnekten hareketle, ülkemizde Büyük Veri'nin henüz çok yeni olduğu ve kurumlarda bu verinin nasıl yönetileceği ile ilgili bir girişim ya da kültürün oluşmadığı gözlemlenmiştir.

Büyük verinin iyi işlenmesi ile tekil internet kullanıcıları aradığını kolay bulmakta, şirketler ise tekil kullanıcıların izleri ile oluşan büyük verideki kullanıcı istatistiklerini yorumlayarak yeni pazar stratejileri geliştirebilmektedir. Tüketici eğilimlerini bire bir gözler önüne seren büyük veriyi iyi yorumlayabilen şirketler stratejilerini buna göre belirleyerek risksiz yatırımlar yapabilmektedir (Bilginç, 2017).

3. SONUÇ VE TARTIŞMA

Türkiye'de büyük veri analizi kamu sektörü ve özel sektör olarak daha yeni bir geçiş sürecindedir. Büyük Veri alanında daha iyi gelişim gösterebilmesi için verilerin paylaşılması büyük bir önem arz etmektedir. Türkiye'deki önemli eksikliklerden bir tanesi de kişi ya da kurumların veriyi paylaşmak istememesidir. Verilerin paylaşılması demek elbette özel içerikli kişisel verilerin paylaşılması demek değildir. Kişinin özel bilgilerini vermeden veriyi paylaşmanın herhangi bir sakıncası yoktur. Bu şekilde veri paylaşımında bulunulması ile yeni iş zekâları ve hizmetler üretilebilir. Dünya'da ABD, İngiltere, gibi pek çok ülkede bu bilgiler paylaşılmaktadır.

Büyük verinin ülkemiz kamu kurum ve kuruluşlarında kullanımının iyi planlanması, bu sistemin tüm kamu ve özel kurumlarda etkin biçimde uygulanmasıyla bilişim sektöründe oluşan büyük veri yığını ile geleceğe dönük iş zekâları için öngörülerde bulunulabilir. Bu da klasik olarak söylenebilecek olan zamandan, işgücünden ve paradan tasarruf anlamına gelecektir. Özellikle teknolojinin baş döndürücü hızla ilerlediği bu zamanlarda, bu hızla birlikte artan maliyetler de bu şekilde azaltılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

1. AKOKA, J., COMYM-WATTIAU, I., LAOUFI, N. (2017). "Research on Big Data – A Systematic Mapping Study", *Computer Standarts & Interfaces* (54): 105-115.
2. BIGDATAM (2017). *En İyi 5 Analitik Başarı Öyküsü*, <http://www.bigdatam.tk/basari-hikayeleri/en-iyi-5-analitik-basari-oykusu/>, 13.09.2017.
3. BİLGİNÇ (2017). *Büyük Veri – Big Data Nedir?* <https://www.bilginc.com/tr/egitim-haber/buyuk-veri-big-data-nedir/31>, 13.09.2017.
4. BLAZQUEZ, D., DOMENECH, J., (2017). "Big Data Sources and Methods for Social and Economic Analyses", içinde *Technological Forecasting & Social Change*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.techfore.2017.07.027>.
5. DİRİN, B. (2014). *Big Data Nedir?*, <https://netvent.com/big-data-nedir>, 13.09.2017
6. IBM (2017). *Büyük Veri ve Analitik*, <https://www.ibm.com/big-data/tr/tr/big-data-and-analytics/case-studies.html#industry=government>, 13.09.2017.
7. SHENG, J., AMOAH, A. J., WANG, X. (2017). "A Multidisciplinary Perspective of Big Data in Management Research", *International Journal of Production Economics* (191): 97-112.
8. THOROGOOD, A., KNOPPERS, B. M. (2017). "Can Research Ethics Committees Enable Clinical Trial Data Sharing?", *Ethics, Medicine and Public Health* (3): 56-63.
9. VEKTORA (2017). *Hepsiburada.com BW on HANA Başarı Hikayesi*, http://www.vektora.com/hizmetler/hepsiburadacom_bw_on_hana_basari_hikayesi, 13.09.2017.

**DİJİTALLEŞEN KAMU HİZMETLERİ AÇISINDAN GIDA TARIM VE
HAYVANCILIK BAKANLIĞI DEĞERLENDİRİLMESİ**
**EVALUATION OF FOOD AGRICULTURE AND LIVESTOCK MINISTRY
FOR DIGITALIZED PUBLIC SERVICES**

Ahmet TUNÇ*, Aziz BELLİ, Yunus AYDOĞDU**

* Yrd. Doç. Dr., K.maraş Sütçü İmam Üniv. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü,
atunc@ksu.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., K.maraş Sütçü İmam Üniv. Kamu Yönetimi Bölümü, azizdarende@hotmail.com

*** Yüksek Lisans Öğrencisi, K.maraş Sütçü İmam Üniv. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler
Bölümü

ÖZ

Dünya hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci yaşamaktadır. Bu süreçte bilgi, iletişim ve dijital teknolojiler baş döndürücü gelişmeler göstermektedir. Dijital teknolojiler yaşamımızı her geçen gün daha fazla etkiliyor, sosyal ilişkilerden eğitime, çalışma hayatından tüketime kadar uzanan bu etkilerin vatandaşların devlete olan etkileşimini yeniden biçimlendirmesi kaçınılmazdır. Birçok ülkede hükümetlerin vatandaşlara yönelik iletişim kurma, hizmet sunma ve bilgi sağlama gibi alanlarda başlattıkları dijital dönüşüm hamleleri artıyor. Kamu yönetimi perspektifinde, dijital dönüşüm; tüm işlevler ve hizmetlerde dijital teknolojilerden en geniş ölçüde yararlanılması ve yönetim felsefesinin dijitalle uyumlu şekilde yeniden tanımlanması gerektiği tartışılmaz bir gerçek olarak görünüyor. Kamu kurumlarının dijital formatta sunulmasıyla, bürokratik açıdan zamanın ve maliyetin azalması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi hedeflenmiş, bu kapsamda önemli yatırımlar yapılmış ve devlet kurumlarının birçoğu kamu hizmetlerinin bir kısmını internet üzerinden sunmaya başlamıştır. Bu çalışmanın amacı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının e-devlet yani dijital ortam hizmetlerini değerlendirmek, yapılması gerekenleri ortaya koymaya çalışmaktır. Çalışmada betimsel yöntemler kullanılarak, bulgular tarihsel bir yaklaşımla ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kamusal Hizmetler, Dijital, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı.

Jel Kodlar: Q16, Q15, R5, Q1.

ABSTRACT

The world is undergoing a rapid change and transformation process. On the basis of this process, information, communication and digital technologies show a dizzying development. Digital technologies are affecting our lives more and more every day, and it is inevitable that these influences, ranging from social relations to education to consumption from working life, will reshape citizens' interaction with the state. In many countries, digital transformation initiatives are increasing by governments in areas such as communicating, providing services and providing information to citizens. In the perspective of public administration, digital transformation; it seems indisputable that all functions and services must be exploited the most from digital technology and that the philosophy of management must be re-defined in accordance with the digital. With the introduction of public institutions in digital format, bureaucratic time and cost reduction and improvement of service quality have been targeted, significant investments have been made in this context and many of the state institutions have begun to present some of the public services over the internet. The aim of this study is to evaluate the e-government, digital media services of the Ministry of Food, Agriculture and Livestock and aim to reveal what needs to be done. By using descriptive methods in the study, findings were handled with a historical approach.

Keywords: Public Services, Digital, Food, Agriculture and Livestock Ministry.

Jel Codes: Q16, Q15, R5, Q1.

1. GİRİŞ

Dijitalleşme ve bilişim teknolojileri, bilgi/enformasyon çağı olan 20. yüzyılın ikinci yarısından sonra hızla gelişmeye ve hayatımızı etkilemeye başlamıştır. Bu gelişimin teknolojik, sosyolojik ve ekonomik açılardan büyük etkilerinin olduğu kabul edilir bir durumdur. Birçok ülkede hükümetlerin vatandaşlara yönelik iletişim kurma, hizmet sunma ve bilgi sağlama gibi alanlarda başlattıkları dijital dönüşüm hamlelerinin ivmeleri artıyor. Kamu yönetimi perspektifinde, dijital dönüşüm; tüm işlevler ve hizmetlerde dijital teknolojilerden en geniş ölçüde yararlanılması ve yönetim felsefesinin dijitalle uyumlu şekilde yeniden tanımlanması gerektiği tartışılmaz bir gerçek olarak görünüyor. Dolayısıyla bu gerçeğin anlamlılık kazanmasını sağlayacak temel unsurların aktif hale getirilmesi, ülkemiz açısından da son derece önemlidir. Bilgi devriminin dijital teknolojilerle birlikte hızlanarak yayılması, ticaretten sonra devlet yönetiminin de elektronik ortama taşınması olanağını doğurmaktadır. Kamu personelinin artık kâğıt yerine dijital ortamı tercih etmekte; veri tabanları dosya dolaplarının yerini almaktadır (Bennet, 1998: 90).

Böylece, kamu yönetimi açısından da ciddi bir paradigma değişimi ve dönüşümü ortaya çıkmıştır. Devletlerin yurttaşlarıyla olan ilişkilerinde araçlar ortadan kalkmaya, yurttaşların şikâyet ve istekleri ilk elden gerekli kurumlara ulaşmaya başlamıştır. Bilişim teknolojileriyle daha etkin hale gelen küreselleşmenin, hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları da harekete geçirmiştir. Siyaset ve yönetim de bu şekilde daha enformasyonel hale gelmektedir (Castells, 2000: 115). Bu paradigma değişim ve dönüşümü, e-devlet modeliyle somut hale gelmiştir. Dijital kamu hizmeti aracı olan e-devlet; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Aydın,

2003: 505). Tanımdan da anlaşıldığı gibi e-devlet, devletin “elektronikleştirilmesi” diğer bir deyimle hizmetin dijital ortamdan verilmesidir. Bu gerçekleştirilirken bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılır.

Yönetim, hem kamu hem de özel sektör aktörlerinin katıldığı, toplumsal problemleri çözmeyi ya da toplumsal fırsatlar yaratmayı amaçlayan etkileşimlerin bütünü olarak düşünülebilir. Yönetişim ise yönetimin teorik kavramlarının bütünü olarak düşünülebilir (Kooiman, 2003: 4). Kısacası yönetişim, ağlar aracılığıyla ve yardımıyla yönetimi; kontrol ağını ifade eder (Turan, 2017: 6). Kamu Yönetiminde sıkça bahsedilen bu yönetişim modeli, halkın aldığı hizmetlerle ilgili geri bildirimlerde bulunarak yönetime katılımını hedeflemektedir. Yönetişimin başlıca ilkelerinden olan şeffaflık ve hesap verilebilirlik bu sayede tam olarak karşılığını bulmaktadır. Kamu yönetiminde şeffaflık, bürokrasinin azalması, hızın artırılması, üretkenlik ve verimlilik, kesintisiz hizmet, vatandaşın yönetime etkin katılımı, herkese eşit hizmet, etkin ve hızlı denetim e-devletin temel amaçları arasında sayılabilir. E-devlet uygulamalarıyla kamu kurumları ve hükümet, seçim yapan halka karşı şeffaf bir yönetim anlayışıyla hitap etmek ve gerektiği zamanlarda hesap verebilmek için dijital iletişim teknolojilerini kullanmaya başlamış, böylece hem mekân hem de zaman konusunda çekilen sıkıntılara çözüm bulmuştur.

2. DİJİTAL HİZMET OLARAK E-DEVLET: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

E-devlet kavramı ilk olarak ABD’de 1993 yılında ulusal performans değerlendirilmesi başlıklı raporlarda geçmiştir (Sobacı, 2012: 6). E-devlet yani elektronik devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Kavramın İngilizce (e-government) kullanımındaki karşılığı elektronik hükümet

ve yönetim olarak kullanılmaktadır (Özçivelek, 2003: 1). Mehmet Aydın (2003: 505)'ın tanımına göre ise; e-devlet; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Genel olarak e-devlet kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmaksızın açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesini ifade etmektedir. Özetle e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu aktivitelerini desteklemek amacıyla kullanılmasıdır (Saga, 2001: 135). Tanımlardan da anlaşıldığı gibi e-devlet, devletin "elektronikleştirilmesi" diğer bir deyimle hizmetin dijital ortandan sürekli ve güvenli verilmesidir. Bu gerçekleştirilirken bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılır.

Öte yandan e-devlet; halkın demokrasi, katılımcı yönetim, daha iyi yönetilme ve etkin hizmet alma taleplerinin karşılandığı bir sistem olarak da tanımlanabilir. E-devlet ile kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı oluşturmak mümkün olabilmektedir (İnce, 2001: 21). Bu tanımlar tanımsal olarak üstüne tam net bir tanımı olmadığını gösterdiği gibi zaman zaman kavram kargaşasına neden olabilmektedir. Bunun nedeni olarak e-devlet kavramının kullanılan teknolojiyi işaret etmesi dışında yerine getirilen kamu bilgi ve hizmetlerinin elektronik ortamda aktarımı yani etrafında anlaşılan bir kavram olmasıdır. Yani kavramın net bir tanımının olmaması kavramın değişik ortam ve ilişkilerde değişik anlamlar kazanmasından kaynaklanır. İkinci olarak, e-devlet kavramı değişik kişi ve gruplara değişik şeyler ifade etmektedir. Örneğin, Perri (2001) e-devlet kavramını elektronik ortamda kamu hizmeti sunumu, elektronik demokrasi ve elektronik yönetim olmak üzere üç değişik boyutta

tanımlamaktadır. Prins'e (2001) göre, tüm bunlara ek olarak teknolojinin baş döndürücü hızdaki değişimi e-devlet kavramının tam olarak anlaşılmasına, bu alandaki kuram ve uygulamaların sınırlamalarını ve yarattığı fırsatları tam anlamıyla kavramamıza fırsat bırakmamaktadır. Bu nedenledir ki; e-devleti sadece şeffaflık, karşılıklı etkileşim, katılım gibi belirli alandaki uygulamalarına dayanarak tanımlama çabaları yaygınlık kazanmaktadır.

Son olarak e-devlet bilinen aksine teknik bir konu olmayıp aksine kamu yönetimi siyaset bilimi, ekonomi, teknoloji politikaları, örgütsel kuram gibi insan-makine etkileşimini gibi akademik düzeyde çalışmaların konusu olan sosyo-teknik bir konudur (Sobacı ve Yıldız, 2017: 649).

3. E-DEVLET HİZMETLERİNİN KULLANIMI İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Teknolojideki yeniliklerin küresel dünya üzerindeki etkisi her geçen gün artmaktadır. Yeni teknolojilerin işgücü piyasasının gerektirdiği nitelikleri artırdığı ve azalttığı yönünde iki karşıt tez bulunmaktadır. Her iki tez de çeşitli örneklerden hareket edildiğinde kendisini doğrulayan kanıtlar bulabilmektedir. Bu durum her iki tezin de geçerli olduğu ekonomik alanlar bulunduğunu göstermektedir. Ancak hangi büyüklük ve yaygınlıkta olduğu ile ilgili olarak temel belirleyicilerden biri ülkenin gelişmişlik düzeyi iken diğer değişkenler arasında da eğitim kesiminin ve istihdam piyasasının niteliği bulunmaktadır (Gediz, 2017). Türkiye, devlet olarak, bilgi teknolojilerinden yararlanma konusunda oldukça isteklidir. Henüz e-devlet kavramının olmadığı 1990'lı yıllarda bilgisayarların kamu kurumlarında ofis otomasyonu amacıyla kullanılmaları, günümüzdeki e-devlet hizmetleri için temel oluşturmuştur. E-devlet konusunda ileriye dönük çalışmalar ve stratejiler ortaya konulmuş, çeşitli strateji ve planlar açıklanmıştır (Naralan, 2009: 13).

Dijital kamu hizmeti olarak e-devlet Türkiye’de vatandaşların kamu kurumlarıyla internet aracılığıyla iletişime geçmesi ve kamu hizmetlerinden tek bir nokta üzerinden yararlanmaları için önemli fırsatlar sunmaktadır. Türkiye’de “Devletin Kısayolu” olarak adlandırılan, e-devlet kapısı (EDK): www.turkiye.gov.tr web sayfası üzerinden, vatandaşlar birçok e-devlet uygulamasına erişebilmektedir. Kamu hizmetlerinin vatandaş sunumunda önemli bir konuma sahip olan bu web sayfası sayesinde hizmet bekleyen vatandaş tek kaynaktan işlemlerini yapabilmektedir. Tek noktadan hizmet anlayışının yansıması, EDK’dır. EDK, Türkiye’de vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının tüm kamu hizmetlerine tek noktadan elektronik ortamdan erişmesini sağlamayı amaçlayan bir platformdur. Türkiye’de, Ağustos-Ekim 2011 dönemi itibariyle EDK’nın 10 milyonu geçen kayıtlı kullanıcısı vardır. Bu kayıtlı kullanıcılar içerisinde, en büyük kullanıcı guruplarını 3’er milyona yakın sayıları ile 26-35 yaş ile 46-65 yaş gurupları oluşturmaktadır. Bu oran içinde özellikle genç nüfusun oranının yüksek olması üniversite öğrencilerine yönelik dijital hizmet alanının yüksek bir düzeye gelmesinden kaynaklanır (Medeni vd., 2012: 264).

Türkiye’de hane halkının dijital ortamın ve bu yolla e-devlet kullanımına yönelik yaklaşım son yıllarda önemli gelişmeler göstermektedir. Bunun belki en önemli göstergesi, 2011 yılında Google’da en çok aranan kelimeler arasında “e-devlet” anahtar kelimesi ikinci sırada yer alması gösterilebilir (Habertürk, 2011). Bunun yanında, resmi verilerde paralel doğrultudadır. TÜİK’in (2011) 2010 yılı Nisan ile 2011 yılı Mart aylarını kapsayan on iki ay içinde bireylerin kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde internet kullanma oranı %38,9 olarak gerçekleşmiştir. Bu oranın önceki yılın aynı döneminde %27,2 olması, kamu kurumlarıyla iletişimde internetin kullanımının yaygınlaştığını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, 2011 yılı Nisan ayında gerçekleştirilen Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması

sonuçlarına göre, Türkiye genelinde hanelerin %42,9’u internet erişim imkânına sahiptir. (Bu oran 2010 yılının aynı ayında %41,6 idi.) İnternet erişim imkânı olan hane oranı, kentsel yerlerde %51 iken; kırsal yerlerde %22,7 düzeyinde seyretmektedir. İnterneti 2015 yılı Nisan ayı ile 2016 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/ kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için interneti kullanma oranı %61,8 oldu. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2014 Nisan-2015 Mart) %53,2’ydi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %54,8 ile ilk sırayı almıştır (TÜİK, 2016).

Anılan 2011 TÜİK araştırması, Türkiye’de bilgisayar ve internet kullanımında kadın-erkek ve kent-kır arasındaki dijital uçurumun devam ettiğini göstermektedir. Şöyle ki; bilgisayar ve internet kullanım oranları 16-74 yaş grubundaki erkeklerde %56,1 ve 54,9 iken; kadınlarda %36,9 ve 35,3’tür. Bilgisayar ve internet kullanım oranlarının en yüksek olduğu yaş grubu 16-24 yaş grubudur. Bilgisayar ve internet kullanımı, kentsel yerlerde %54,7 ve %53,2, kırsal yerlerde ise, %26,9 ve %25,7’dir (TÜİK, 2011) İnternet kullanımının meslek gurupları ve eğitim durumlarına göre de değişkenlik göstermektedir. Tarım ve hayvancılık sektöründe çalışan bireylerin oranı genel oran içinde zayıf kalmaktadır. Örneğin Tarımsal Pazarlama şirketi tarafından 2012’de gerçekleştirilen araştırmaya göre Türkiye’de tarım ve hayvancılık alanında faaliyet gösteren kesimin yüzde 70’inin pahalı bulduğu için bilgisayar almadığını ortaya koymuştur. Bilgisayar sahibi 10 çiftçiden sadece 1’i bilgisayarı iş için kullandığını söylüyor. Her 2 çiftçiden 1’i bütçeye uygun ve çiftçiye özel bir bilgisayar olursa alabileceğini belirtiyor (Akın ve Yıldırım, 2017: 3). Kırsal alanlardaki internet kullanımının oranının düşük olması, dolayısıyla tarım ve hayvancılık ile ilgilenen meslek guruplarını da etkilemektedir.

4. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMASI VE GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞINDA E-DEVLET

Günümüzde bilişim teknolojilerinin muazzam derecede gelişmesi ve aynı zamanda internet kullanımının büyük oranda artması nedeniyle vatandaşlar tarım ve hayvancılık alanında da bu ileri teknoloji ve kolaylıklardan yararlanmak istemektedir. Bundan dolayı Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına önemli sorumluluklar düşmektedir. Öncelikle Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın resmi internet sitesinde bakanlığın teşkilat ve görevleri, yasal dayanakları, Gıda, Tarım ve Hayvancılık ilgili projelere ve e-devlet uygulamaları içerisinde bilgilerine yer verilmektedir. Ayrıca sitede, Gıda, Tarım ve Hayvancılık ile ilgili dokümanlara portal içinde ulaşmak mümkündür (GTHB, 2017). Bilgi edinme, şikâyetle bulunma, e-posta, sıkça sorulan sorular ve telefon rehberi gibi önemli işlem ağlarına ulaşmakta mümkündür. Özellikle, bakanlık sitesinde hem kendi birimleri arasında hem de diğer kurumlar arasında iletişimi sağlayabilmektedir.

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının kurulması; 06/04/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak, Bakanlar Kurulunca 03/06/2011 tarihinde kararlaştırılmıştır. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevi; bitkisel ve hayvansal üretim ile su ürünleri üretiminin geliştirilmesi, tarım sektörünün geliştirilmesine ve tarım politikalarının oluşturulmasına yönelik araştırmalar yapılması, gıda üretimi, güvenliği ve güvenilirliği, kırsal kalkınma, toprak, su kaynakları ve biyoçeşitliliğin korunması, verimli kullanılmasının sağlanması, çiftçinin örgütlenmesi ve bilinçlendirilmesi, tarımsal desteklemelerin etkin bir şekilde yönetilmesi, tarımsal piyasaların düzenlenmesi gibi ana faaliyet konularının gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak; gıda, tarım ve hayvancılığa yönelik genel politikaları belirlemek, uygulanmasını izlemek ve denetlemektir (turkiye.gov.tr, 2017).

E-Devlet Kapısı 2010 yılı itibariyle hizmete girmiştir. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ise, Türkiye e-devlet portalı www.turkiye.gov.tr adresinden 2011 yılı itibariyle dijital hizmet vermeye başlamıştır. Bakanlığının dijital hizmet olarak e-devlet uygulamalarına yönelik birçok projesi vardır. Portal içinde Destek Hizmetleri bölümünden bakanlığa, bu hizmeti kullanarak gıda, tarım ve hayvancılık ile ilgili istek, öneri ve şikâyet başvurusunda bulunabilir ve bu sayfadan başvuruların durumu takip edilebilir (turkiye.gov.tr, 2017). Anayasal hak olan bilgi edinme ve dilekçe hakkına göre otuz gün içerisinde gerekçeli olarak cevap verileceği ve sonucun ayrıca bildirileceği hükmünden (TBMM, 2003) dolayı kullanışlı bir hizmet durumundadır.

Hayvancılık Hizmetleri bölümünde ise, küpe ile büyükbaş ve küçükbaş hayvan sorgulaması ve kayıtlı büyükbaş ve küçükbaş hayvan sorgulaması yapılabilmektedir. Yönetmelikler gereği, hayvan hareketlerinin ve hayvan hastalıklarının daha etkin kontrolünü sağlamak, ülkesel ya da bölgesel eradikasyon programlarının etkin yürütülmesini desteklemek, ilgili birimlerce gerekli sağlık, ıslah, istatistik ve destekleme ödemeleri kayıtlarının daha düzenli tutulması ve değerlendirilmesi amacıyla sığır cinsi hayvanlar ile koyun ve keçi türü hayvanlar küpelenecek TÜRKVET'te kayıt altına alınmakta ve hareketleri izlenmektedir (GTHBb, 2017). Dolayısıyla Hayvancılık Hizmetleri büyükbaş ve küçükbaş hayvanların kayıt altına alınması ve bu portal üzerinden kontrolünün sağlanması açısından önemli bir yer tutar ve böylece hayvancılık hizmetlerinde hızın ve üretkenliğin artırılması hedeflenmiştir.

Tarım Hizmetleri bölümünde ise, çiftçi kayıt sistemini kullanarak sistemde bulunan ürün ve arazi bilgileri görüntülenebilir. Tarım ve Hayvancılık Destekleme/Hibe Hizmetleri Anaç Koyun/Keçi Destek Bilgisi Sorgulama, Genç Çiftçi Projelerinin Başvuru Sonuçlarını Sorgulaması yapılabilir. Zarar Ziyan ve Gelir Kaybı Ödemeleri Hizmetleri bölümünden zarar

ziyan ve gelir kaybı başvurusu yapılan ve malik olunan başvurusu yapılmış tarım arazileri ile ilgili dosya durumu görebilir. Bunun yanında Arazi Toplulaştırma Hizmetleri bölümünden Arazi Toplulaştırma Dağıtım (Askı Parselasyon) Sorgulaması ile taşınmazlara ait güncel ve geçmiş bilgilere ulaşılabilir ve durumunu görmekle birlikte harita üzerinden görülebilir. Arazi Toplulaştırması Sorgulamasında ise, herhangi bir mahalle/köye ait projeler listelenebilir ve ayrıntıları gözlenebilir. Son olarak, Bakanlık tarafından oluşturulan Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama sistemi ile evraklar doğrulanabilir. Bu bölümde tarım sektörünün ve kırsal alanın, kalkınma plân ve stratejileri doğrultusunda geliştirilmesi ve desteklenmesi için gerekli politikaların tespit edilmesi hedeflenmiş tarımla ilgilenen vatandaşlara ulaşarak planlı bir tarım üretimi yapılması çalışılmaktadır.

4.1. Bakanlığın Stratejik Planlar ve Faaliyet Raporlarında Dijital Hizmetler

2006 Yılı Faaliyet Raporu: Bakanlığın kendi internet sitesinde verilen dijital hizmetlerden Çiftçi Kayıt Sistemi, Organik Tarım, Prim Kayıt Sistemi, Hayvan Kayıt Sistemi uygulamaları erişime sunulmuştur. Organik tarım bilgi sistemi oluşturulmuş, bu sistemde organik tarım yapılan çiftçi, arazi ile ürünlerin izlenebilirliği sağlanmıştır. Bilgi Edinme Sistemi Yazılımı tamamlanmıştır (GTHB, 2006:22).

2007 Yılı Faaliyet Raporu: Bakanlık elektronik doküman yönetim hizmetleri pilot çalışması başlatılmıştır. ÇKS (Çiftçi Kayıt Sistemi), PKS (Prim Kayıt Sistemi), Fındık Kayıt Sistemi, Tarım Sigortaları veri Tabanı, Arıcılık Kayıt Sistemi vb. yazılım çalışmalarına devam edilmiştir. Ayrıca, IVA (İstatistik veri Ağı - Ürün karnelerinin web tabanlı olarak toplanması) Projesi kapsamında veri girişlerine 2007 yıl içerisinde başlanmıştır (GTHB, 2007:58).

2008 Yılı Faaliyet Raporu: 2008 yılı içerisinde Tarımsal Yatırımcı Danışma Ofisini (TARYAT) veri tabanı açılmış www.taryat.gov.tr üzerinden elektronik

posta ile başvurular alınmaya başlanmıştır (GTHB, 2008:77).

2009 Yılı Faaliyet Raporu: Bakanlık kendi internet sitesi üzerinden “Tarım Sektörü Rehberi” yayını hizmete açılmış ve tarımsal bilgilendirme internet yayını üzerinden yapılmaya başlanmıştır. Tarımsal yayım, eğitim ve yayını geliştirme çalışmaları kapsamında TARIM TV, Tarım Müzesi ve teknolojik altyapını güçlendirilmesi çalışmaları için 2010 yılında kullanılmak üzere ödenek tahsisi yapılmıştır (GTHB, 2009:98).

2010 Yılı Faaliyet Raporu: Gelişen teknolojiye bağlı olarak elektronik ortamda yayıncılığı ve erişimi kolaylaştırmak Bakanlık hizmet ve faaliyetlerinin daha etkin bir şekilde hedef kitlelere ulaştırılmasını sağlamak amacıyla www.turktarim.gov.tr,

www.tarimbulteni.gov.tr,

www.tarimtv.gov.tr,

www.tarimrehberi.gov.tr,

ve tarimcocuk.gov.tr adresleri tescil ettirilerek kullanıma açılmıştır (GTHB, 2010:104).

2011 Yılı Faaliyet Raporu: “Ülkemiz tarımı için yayındayız” sloganıyla başlayan Web Tarım TV, çok kısa bir sürede çiftçi eğitiminde yeni bir dönemi başlatmıştır (GTHB, 2011:100).

2012 Yılı Faaliyet Raporu: İlk olarak dijital kamusal hizmet olarak e-devlet 2012 faaliyet raporunda yer almıştır. Bakanlığın amaç ve hedefleri olarak görülüp, kurumsal kapasitenin artırılmasıyla paralel olarak e-devlet gibi uygulamaların yaygınlaştırılması konusunda ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması hedefi konmuştur (GTHB, 2012:117).

Bakanlık Türkiye’de tüm yerleşim yerlerinin konuma dayalı tekil bir kod üzerinden erişilebileceği Köy Veri tabanı projesini hayata geçirmiştir. Köy Veri tabanı kod ve konum eşleştirme çalışmasının sonucu olarak Çifti Kayıt Sistemindeki köy kodları ile Tapu Kadastro Bilgi Sistemi köy kodları eşleştirilmiş olup, Tarımsal Desteklemelerin parsel dayalı olarak yönetilmesi bu kodlar üzerinden

sağlamayı hedeflemiştir. Köy Veri tabanı projesine <http://kvt.tarim.gov.tr> internet adresinden erişime açılmıştır (GTHB, 2012:74).

2013 Yılı Faaliyet Raporu: Bakanlık tarafından gerçekleştirilen tüm uygulamalar internet üzerinden kullanıcıların erişimine sunulmuştur. Uygulamalara (Çiftçi Kayıt Sistemi, Organik Tarım Bilgi Sistemi, Prim Kayıt Sistemi, Hayvan Kayıt Sistemi vb.) internet üzerinden erişerek gerekli işlemleri gerçekleştirmektedir (GTHB, 2013:23).

Proje kapsamında 2013 yılı sonu itibarıyla 56.077.973 adet koyun ve keçi türü hayvan kimliklendirilmesi ve Koyun-Keçi Kayıt Sistemi veri tabanında kayıt altına alınmıştır. Hayvan hastalıklarının kontrol altına alınması ve gıda güvenliği kapsamında koyun-keçi türü hayvanların kimliklendirilmesi, kayıt altına alınması ve hareketlerinin izlenmesi amacıyla “Koyun ve Keçilerin Elektronik Kimliklendirilmesi ve Kaydı Projesi” hazırlanmıştır (GTHB, 2013:30).

2014 Yılı Faaliyet Raporu: E-devlet gibi uygulamaların yaygınlaştırılması konusunda ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması hedefler içinde yer almıştır. E-devlet Hizmeti olarak 2 adet hizmet kapısı (Hayvan Kayıt Sistemi, Çiftçi Kayıt Sistemi) açılmıştır ve 2014 yılında “Tarımsal Yeniliklerin Elektronik Ortamda Paylaşılması” çalışması başlatılmıştır (GTHB, 2014:113).

2015 Yılı Faaliyet Raporu: 2015 yılı itibarıyla e-devlet kapısında kullanımda olan uygulamalar; Çiftçi Kayıt Sistemi, Arazi Topluşturması Sorgulama, Arazi Topluşturma Dağıtım (askı parselasyon) sorgulama, Anaç Koyun – Keçi Destek Bilgisi Sorgulama, Zarar Ziyan ve Gelir Kaybı Dosyası Sorgulama, Tarım Arazilerinin Tarım Dışına Çıkabilmesi Uygunluk Sorgulaması (GTHB, 2015: 143).

“Dijital Arşiv Projemiz” projesiyle bakanlığa ait e-kütüphane oluşturulmuştur (GTHB, 2015:141). Ayrıca, Tarım Bilgi Sistemi projesi kapsamında Bakanlık tarafından verilen hizmetlerin tümü bir

merkezde toplanarak “www.turkiye.gov.tr” elektronik portal yapısının kullanılması sağlanmıştır. Tarımsal destekleme hizmetinin ve Tarım Bilgi Sistemine ait hizmetlerin e-devlet üzerinden verilmesi hedeflenmiştir (GTHB, 2015:207).

2016 Yılı Faaliyet Raporu: Bakanlık için gerekli olabilecek yeni bilgi sistemleri ile mobil versiyonlarının geliştirilmesi, yani “Playstore” ve “App Store”dan mobil uygulamalarından hizmet erişimi hedefi konmuştur. Bu hizmetin bir kısmı gerçekleşmiş olup ruhsatlandırılan bitki koruma ürünlerinin kayıt altına alındığı ve ruhsat alan bitki koruma ürünlerinin gizlilik şartı olmayan etiket bilgilerinin internet ortamında tüm ilgililer tarafından takip edilebileceği web tabanlı programın mobil uygulaması hazırlanmış olup, 27.04.2016 tarihi itibarıyla erişime açılmıştır. “Playstore” ve “App Store”dan mobil uygulamaya erişilebilmektedir. Ruhsatlandırılan Bitki Koruma Ürünleri’ne ait ruhsat, kullanım bilgileri, aktif madde, zararlı organizma ve MRL değerleri ile ilgili tüm konulara hızlı bir şekilde erişim sağlanabilmektedir. Mobil uygulama sürekli güncel olup, web tabanlı program ile aynı hizmeti verebilmektedir. Ayrıca, bu bilgiler akıllı cihazlara kaydedilerek, internet erişimi olmayan çevrimdışı (offline) ortamlarda da mobil uygulamadan kolaylıkla yararlanılabilmektedir. Aynı zamanda Bakanlık için geliştirilecek yazılım uygulamaları için standartların belirlenmesi, için strateji belirlemiştir (GTHB, 2016:37).

2010-2014 Stratejik Dönemi Planı: Herhangi bir bilgi mevcut değil.

2013-2017 Dönemi Stratejik Planı: Bakanlığın sahip olduğu tüm veri tabanları birleştirilerek tarım bilgi sistemi oluşturulacak ve karar vericilere kullanılabilir bilgiler sunulması, e-devlet gibi uygulamaların yaygınlaştırılması konusunda ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması, elektronik doküman yönetim sistemine geçilerek evrak hareketleri hızlandırılması ve arşiv yönetimi etkinleştirilip ve kırtasiye tüketimi

azaltılması hedeflenmiştir. Faaliyetlerin elektronik ortamda yürütülmesi ve izlenmesi ile hizmetten yararlananlara kolaylık sağlanacağına vurgu yapılmıştır (GTHB, 2013:73). E-devlet kapısında verilen hizmet 2012 yılına kadar sunulmuyor iken, 2013 yılında dijital hizmet sağlamak için bakanlık hizmetlerine e-devlet kapısında yer açılmıştır. Stratejik planda 2013 yılında hizmet sayısı 2, 2014 yılında 3, 2015 yılında 4, 2016 ve 2017 yılında da 4 olarak hedeflenmiştir (GTHB, 2013:92). Ancak 2013 yılı bakanlığın faaliyet raporunda e-devlet hizmetine yer verilmemiş ilk olarak 2012 yılı faaliyet raporunda değinilmiş ve 2014 yılında 2 adet hizmet açılmıştır. 2015 yılında ise 6 hizmet kullanıma sunulmuştur. 2017 yılı itibarıyla hizmet 14 sayısına ulaşmıştır. Bakanlığın stratejik planında hedeflediği sayının çok üstünde bir hizmet sayısına ulaşılmıştır.

2018-2022 Dönemi Stratejik Planı: E-devlet kapısında verilen hizmet sayısı 2017 yılına kadar 14 iken, 2018 yılında 17, 2019 yılında 19, 2020 yılında 21, 2021 yılında 24 ve son olarak 2022 yılında 26 olması hedeflenmiştir. Kurum için gerekli olabilecek yeni bilgi sistemleri ile mobil versiyonlarının geliştirilmesi ve e-devlet sistemindeki uygulamalara yenilerini ekleyerek vatandaşın işlemlerini bu yolla çözüme oranının artırılması stratejilerine planda yer verilmiştir (GTHBa, 2017:77).

4.2. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığında Dijital Hizmette Stratejik Hedefler ve Üzerine Düşen Görevler

Bakanlık son beş yıllık stratejik planlamasını 2013 yılında ilan edip plan 2013-2017 yılları arasını hedef almıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışı gereği, gelecek yönelimli ve katılımcı bir anlayış içinde “Stratejik Yönetim” yaklaşımı benimsenmeye çalışılmıştır. Bu stratejik hedefler içinde temelde Türkiye’nin ve dünya pazarlarının ihtiyacı olan güvenilir gıda ve kaliteli tarım ürünlerine erişebilirliği gerçekleştirmek, tarımsal ve ekolojik kaynakların sürdürülebilir kullanımını sağlamak, kırsal alanda yaşam standardını yükseltmek amacıyla politika

belirlemek ve uygulamak hedefleri konulmuştur. Teknolojik ve fiziksel altyapıyı geliştirme konusunda, teknolojik kapasite ve bilgi işlem altyapısı geliştirilecek ve paydaşlarımıza e-devlet kapısından hizmet verilmesi üzerine kurulmuştur. Elektronik doküman yönetim sistemine geçilerek evrak hareketleri hızlandırılacak, arşiv yönetimi etkinleştirilecek ve kırtasiye tüketimi azaltılması hedeflenmiştir (GTHB, 2013). Stratejik hedefler hususunda bakanlığın hedefleri çoğunlukla kendi içinde dijitalleşmeyi artırması üzerine olmuştur. Bakanlık, çalışanlarının bir kısmını dijital alana yönlendirerek sırasıyla; bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması, tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetleri, teknolojik imkânlardan yararlanmayı artırmayı amaçlamış fakat bu durum bakanlığın kurumsal yapısı dışına çıkamamıştır. Dolayısıyla bakanlık kendi içinde dijitalleşmeye eğilimi gösterirken, vatandaşlara sunulan dijital hizmetler konusunda hedefler zayıf kalmıştır.

Birçok kamusal hizmetin dijital ortamda sunulmasında yaşanan sorunlar ve eksiklikler olsa da, henüz elektronik kültürün toplumca yeterince benimsenmemiş olması en önemli eksik olarak gösterilebilir. Vatandaşa bakış açısı değerlendirildiğinde geleneksel devlet yapısı ile elektronik devlet yapılanması arasında önemli farklılıklar vardır. Bu farklılıkların sonucunda farklı kültürlerin oluşması da kaçınılmaz bir gerçektir. Yeni oluşan e-devlet yapılanmasında vatandaşın elektronik ortama adapte edilmesi, yine devletin bu alanda çalışmasına bağlıdır.

Örnek olarak; kırsal kalkınma; kentsel alanların dışında bulunan dezavantajlı yaşam ve çalışma ortamlarında, mevcut doğal kaynakların istismarına neden olmadan, uygulanabilirlik ve sürdürülebilirlik açısından değerlendirilmek yoluyla, hayat standartlarının ve gelir düzeylerinin yükseltilmesi, refahın artırılmasıdır. Bölgeler arasındaki gelişmişlik farklılığının kaldırılması, tarımsal yapının iyileştirilmesi, tarımsal üretimde kalitenin artırılmasıdır. Her

ölçekten işleme sanayinin kurulması, en azından tarımsal üretimin sanayi ile entegre edilmesidir. Gıda güvenliği, işsizliğin azaltılması, sağlıksız bir göçün önlenmesi vb. gibi amaçlarla tarımsal kalkınmaya ilaveten kırsal alt yapı, tarımsal alt yapı, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, örgütlenme, barınma, ulaşım, haberleşme, istihdam, pazarlama, kırsal turizm, yöresel el sanatları vb. gibi sosyal, kültürel ve ekonomik alanlardaki mevcut yapılarda ihtiyaçların ve önceliklerin belirlenmesidir. Belirlenen hususlarda yetersizliklerin giderilmesi iyileştirilmesi için planlanan tüm geliştirici faaliyetleri ifade etmektedir (Can ve Esengün 2007: 44).

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın üzerine düşen en önemli görevlerden biri de tarım faaliyeti ve hayvancılık faaliyetinde bulunan vatandaşların e-devleti etkin kullanabilmesi için ve internet ortamından mesleki açıdan etkin bir şekilde faydalanabilmesi için yerel düzeyde eğitim programları gerçekleştirmektir.

5. SONUÇ

Kamu hizmetlerinin dijital formatta sunulmasıyla, bürokratik açıdan zamanın ve maliyetin azalması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi hedeflenmiş, bu kapsamda önemli yatırımlar yapılmış ve devlet kurumlarının birçoğu kamu hizmetlerinin bir kısmını internet üzerinden sunmaya başlamıştır. Bilişim teknolojilerin kullanılması ile gıda hizmet kalitesinin artması, karışıklığın önlenmesi, maliyetlerin azalması, tasarrufların sağlanması ve kurumun etkinliğinin artması gibi birçok alanda büyük oranda katkı sağlayacağı muhtemeldir.

Ancak Henüz birçok kamusal hizmetlerin dijital ortamda sunulmasında yaşanan sorunlar ve eksiklikler olsa da en önemli eksik, elektronik kültürün henüz toplumca yeterince benimsenmemiş olması gösterilebilir. Geleneksel devlet yapısı ile elektronik devlet yapılanmasında vatandaşa bakış açısında önemli farklılıklar vardır. Bu farklılıkların sonucunda farklı kültürlerin oluşması da kaçınılmaz bir gerçektir. Yeni oluşan e-devlet yapılanmasında vatandaşın elektronik ortama adapte edilmesi, yine devletin bu alanda çalışmasına bağlıdır.

İnternet ve bilgisayar kullanım oranları genel olarak artmaya devam etmekle birlikte, Türkiye'de coğrafi ve sosyal nitelikli dijital uçurum varlığını korumaktadır. Ayrıca eğitim düzeyi sosyal çevre gibi faktörler, vatandaşlar arasında internet ortamından işlevsel olarak faydalanma konusunda farklılıklar oluşturmaktadır. Tarım ve hayvancılık faaliyeti yürüten kesimlerin dijital araçlardan etkin bir şekilde faydalanamadıkları görülmektedir. Ancak bu meslek gruplarındaki vatandaşların dijital ortamdan etkin faydalanmaları halinde büyük bir verimlilik yakalanacağı göz önünde bulundurup değerlendirme yapılmalıdır.

Bu bağlamda vatandaşların dijital araçları etkin bir şekilde kullanabilmesini sağlamak hususunda en önemli görev devlet kurumlarına düşmektedir. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı da bu noktada tarım ve hayvancılık sektöründe faaliyet gösteren vatandaşların dijital araçları etkin bir şekilde kullanması için teşvik ve eğitim desteği sağlamalıdır.

KAYNAKÇA

1. AKIN, T., YILDIRIM, C. (2017). “Türkiye’de Çiftçilerin Bilişim Teknolojilerini Kullanımı ve Getirdikleri”, Tarımsal Pazarlama Eğitim Yayıncılık Ltd. Şti., İstanbul.
2. AYDIN, M.D. (2003). “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkiler”, Kamu Yönetimi Kalite 3. Ulusal Kongresi, Ankara: TODAİE Yayınları, Yayın No:319, ss.485–505.
3. BEENNET T.J. (1998). “Yeni Bilgi Teknolojisi ve Refah Değişen İş Dünyası,” Liberal Düşünce, (Çev. Cahit Gürhan), Sayı: 9, s.90-95.
4. CAN, M., KEMAL, E. (2007). Avrupa Birliği Kırsal Kalkınma Programlarının Türkiye’nin Kırsal Kalkınması Açısından İncelenmesi: SAPARD ve IPARD Örneği, GOÜ. Ziraat Fakültesi Dergisi, 24 (2), 43-56, Tokat.
5. CASTELLS, M. (2000). “Globalization & Identity in the Network Society,” Prometheus, s. 115.
6. GEDİZ, S. (2017). Teknoloji İşsiz Mi Bırakıyor?, http://www.memleket.com.tr/service/mobi/author_article_detail.php?id=24801 (30.08.2017).
7. GTHB (GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI) (2006). “2006 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2006_Yili.pdf (28.09.2017).
8. GTHB (2007). “2007 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2007_Yili.pdf (28.09.2017).
9. GTHB (2008). “2008 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2008_Yili.pdf (28.09.2017).
10. GTHB (2009). “2009 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2009_Yili.pdf (28.09.2017).
11. GTHB (2010). “2010 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2010_Yili.pdf (28.09.2017).
12. GTHB (2011). “2011 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2011_Yili.pdf (28.09.2017).
13. GTHB (2012). “2012 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2012_Faaliyet_Raporu.pdf (28.09.2017).
14. GTHB (2013). “2013 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2013%20YILI.pdf (28.09.2017).
15. GTHB (2013). “2013-2017 Stratejik Plan”, <https://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Stratejik%20Plan%202013-2017.pdf> (30.09.2017).
16. GTHB (2014). “2014 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2014%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU.pdf (27.09.2017).
17. GTHB (2015). “2015 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/sgb/belgeler/bakanl%C4%B1k_faaliyet_raporlar%C4%B1/2015%20yılı%20bakanlık%20faal%C4%B0yet%20raporu.pdf (27.09.2017).
18. GTHB (2016). “2016 Yılı Faaliyet Raporu”, http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/Bakanl%C4%B1k_Faaliyet_Raporlar%C4%B1/2016%20YILI%20BAKANLI

- K%20FAAL%C4%B0YET%20RAPO RU.pdf (27.09.2017).
19. GTHBa (2017). “2018-2022 Stratejik Plan”,
<http://www.tarim.gov.tr/SGB/Belgeler/2013-2017/GTHB%202018-2022%20STRATEJI%CC%87K%20PLAN.PDF> (30.09.2017).
20. GTHBb (2017). “Her Yaştan Hayvanın K pelenerek Kayıt Altına Alınması Amacıyla Yönetmelik Değişikliği Yapıldı”,
<https://www.tarim.gov.tr/GKGM/Sayfalar/GormeEngellilerDetay.aspx?OgeId=131&Liste=Haber> (30.08.2017).
21. GTHB (2017).
<http://www.tarim.gov.tr/Mevzuat/Protokoller> (30.08.2017).
22. HABERTÜRK (2011). “İşte en çok aranan o kelime!”,
<http://www.haberturk.com/medya/haber/697382-iste-en-cok-aranan-o-kelime> (28.09.2017).
23. İNCE, N.M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT, Mayıs s.21.
24. KENJI, S. (2001). Vision and Strategy for E-Government, Tokyo, Digital Opportunity Forum, s.135.
25. KOOIMAN, J. (2003). Governing as Governance, London: Sage, Paperback, 265 Pages.
26. MEDENİ, T., KAPLAN, A., DALBAY, Ö., MEDENİ, T., AKTEKİN, E. (2012). E-devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler, (Editör): Sobacı, M.Z., Yıldız, M. E-devlet:Kamu Yönetimi ve Teknoloji Gelişiminde Güncel Gelişmeler, Nobel Yayıncılık, Ankara.
27. NARALAN, A. (2008). E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma, İmaj Yayınları, Ankara.
28. ÖZCİVELEK, R. (2003). Dünyada Ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama. TÜBİTAK-BİLTEN.
29. PERRI (DAVID ASHWORTH) (2001). “E-governance: Weber's Revenge”, Challenges to Democracy: Ideas, Involvement an Isntitutions: the PSA Yearbook, Basingstoke, Palmgrave: 220-236.
30. PRINS, J.E.J. (Eds.) (2001). Designing e-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change, Kluwer Law International: Boston.
31. SAGA, K. (2001). Vision and Strategy for e-Government, Digital Oppurtunity Forum Sessin 3, Tokyo.
32. SOBACI, M. Z. (2012), E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış, Ed. (M.Z. Sobacı, M. Yıldız) E Devlet, Ankara: Nobel Yayınları
33. SOBACI, M. Z., YILDIZ, M. (2012), E-Devlet nereye? Ed. (M.Z. Sobacı, M. Yıldız) E Devlet, Ankara: Nobel Yayınları.
34. TBMM (Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı) (2003). “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”, Kanun No. 4982, Kabul Tarihi: 9.10.2003, <https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4982.html> (02.09.2017).
35. TURAN, H.T. (2017). Yönetişim Ve Yeni Kamu Yönetimi, Yeditepe Üniversitesi. İstanbul.
36. TÜRKİYE.GOV.TR (2017). Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı <https://www.turkiye.gov.tr/gida-tarim-ve-hayvancilik-bakanligi> (30.08.2017).
37. TÜİK. (2011). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2011, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=8572> (30.08.2017).
38. TÜİK. (2016). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2016, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21779#> (27.09.2107).

DİJİTALLEŞME SÖYLEMİNİN KAMU YÖNETİMİ DİSİPLİNİNE OLASI ETKİSİ: 1950 DENEYİMİNDEN YOLA ÇIKAN BİR ÖNGÖRÜ

THE POSSIBLE EFFECT OF THE DIGITALIZATION DISCOURSE TO THE DISCIPLINE OF PUBLIC ADMINISTRATION: A PREDICTION FROM THE 1950 EXPERIENCE

Elifcan ALTINIŞIK*

* Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü,
Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı, elifcana@ankara.edu.tr

ÖZ

Türkiye’de dijital kamu yönetimi görel olarak kamu yönetiminde kırtasiyeciliğin azaltılması, katılımcılığın artırılması, kamu hizmetlerinin verimli, etkin, şeffaf ve hızlı biçimde sunulması ile ilişkilendirilmiştir. Bu çalışma şu temel soruyu sormaktadır: Dijitalleşme söylemi Türk kamu yönetimi disiplininin gelişimine nasıl bir katkı sunacaktır? Çalışma, bu soruyu “çağdaş kamu yönetiminin başlangıç yılları” olarak kabul edilen; disiplinin “sorunlu” olarak inşa edildiği 1950’li yıllarda elde edilen deneyimden yararlanarak cevaplama çabasıdadır. Çalışmanın amacı dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi-katkısını tartışmaktır. Bu amaca ulaşmak için çalışmada dikey karşılaştırma yöntemi benimsenmiştir. Çalışma, 1950 dönemi kamu yönetimi disiplininin kurgulanış biçimi; konu, alan, kavram ve terminoloji seçimi ile günümüz kamu yönetiminde dijitalleşme söylemi arasında benzerlikler olduğunu varsaymaktadır. Bu benzerlikten yola çıkarak dijitalleşme söyleminin, disiplinini “teknik” bir alanla sınırlama olasılığı irdelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Dijitalleşme, dijital çağda kamu yönetimi, kamu yönetimi disiplini, 1950’li yıllar.*

Jel Kodları: *H83, H89, I2, I28.*

ABSTRACT

Relatively, digital public administration in Turkey has been regarded as a reduction of the paperwork, an increase in participation, an efficient, transparent and fast way to delivery of public services. This study asks the following main question: How will the digitization discourse contribute to the development of Turkish public administration discipline? This study aims to answer the aforementioned question pertaining to the experience obtained during the 1950’s; regarded as the “starting period of contemporary public administration”; where the discipline was “problematical”. The purpose of this study is to discuss the possible effect or contribution of the “digitization discourse” to the discipline of public administration. In order to achieve that; the vertical comparative method is adopted. This study assumes that there are similarities between with the choice of subject, field, concept, and terminology, the form of generation the discipline of public administration in the period of 1950 and current discourse of digitalization in public administration. From this analogy, the possibility of limiting the discipline of the digitization discourse to a “technical” field is discussed.

Keywords: *Digitalization, public administration in the digital age, the discipline of public administration, 1950s.*

Jel Codes: *H83, H89, I2, I28.*

1. GİRİŞ

Türkiye’de çağdaş kamu yönetimi öğretiminin başlangıç yılları olarak kabul edilen 1950’li yıllar aynı zamanda az gelişmiş ülkelere “kalkınma” idealinin sunulduğu yıllardır. Bu dönemle birlikte, kalkınma yönetiminin bir aracı olarak görülen kamu yönetimi disiplini, “yönetim-organizasyon”, “sevk-idare” temelinde; idare aygıtının modernleşmesi amacıyla; “teknik” bir aygıt olarak kurgulanmıştır.

1950 döneminden önce Türkiye’de köklü bir yönetim düşünüşü, geleneği ve yazınının varlığı¹ mevcut olsa da bu yıllardan itibaren kamu yönetimi disiplini, dönemin ruhu ve ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmıştır. Dolayısıyla Türkiye’de “kamu yönetimi” (amme idaresi kürsüsü) 1950 öncesinde sahip olduğu düşünce ve pratiğinden soyutlanarak oluşturulmuştur. Söz konusu soyutlamayı Soysal (2010:5), kamu yönetiminin başlangıçta “amme idaresi” olarak Arapça kökenli sözcüklerle de olsa bir bilim dalı olarak Türkiye’ye gelişini İkinci Dünya Savaşı sonrasının siyasal, kültürel ve bir ölçüde askeri etkileriyle birlikte gelen Amerikan “nüfuz”unun sonucu olarak ifade etmiştir. Mihçioğlu (1988:8) ise Türkiye’de çağdaş kamu yönetimi öğretiminin başlamasına yol açan ilk önerilerin Dünya Bankası’na oluşturulan *Barker Kurulu*’nun 1951 yılında sunduğu yazanakta yer aldığını belirtmiştir. Türkiye’de bir Kamu Yönetimi Enstitüsü’nün kurulmasını öngören ilk kamusal belge ise Birleşmiş Milletler Örgütü ile Türk hükümeti arasında 5 Eylül 1951 günlü Teknik Yardım ana anlaşmasının uygulanmasına ilişkin 8

Mayıs 1952 günlü, 1 sayılı ek anlaşmadır (Mihçioğlu, 1988:3). İşbirliği çerçevesinde yoğunlaştırılması istenilen konuların, dar anlamda kamu yönetimi, yönetim kuramı ile yönetim teknikleri, yönetimin değişik işlevleri ve yönetkibilim olduğu ifade edilmiştir (Mihçioğlu:1988: 33-34).

1950 döneminin anlayışı kamu yönetimi disiplini “örgüt geliştirme”, “yönetim-organizasyon”, “sevk-idare” gibi görece daha teknik ve dar bir alanla, “örgüt- yapı” gibi kısıtlı bir analiz ölçeğiyle, “en iyi, en rasyonel, en moderne ulaşma” çabasıyla da evrensel-pozitivist bir yöntem ile sınırlandırmıştır. Bu dönem Emre (2003: 10) tarafından “*Amerikan yönetim teknolojisinin ithal edilmeye başlandığı yıllar*” olarak adlandırılmıştır. 1950 deneyiminin; yüklü olduğu değer yargıları, ön kabulleri, söylemleri, yöntemi, alan ve konu seçimi ve ürettiği bilgi ile kamu yönetimi disiplini alan-konu-yöntem bakımından kısır bir döngüye yerleştirdiği; tarihsel- toplumsal bağlamından soyutladığı ifade edilebilir. Türkiye’de kamu yönetimi disiplinin ülkenin tarihsel, toplumsal ve yönetsel gerçekliğinden soyutlanarak oluşturulması ve bu eksende kurgulanan disiplinin ürettiği bilginin gerçekle bağ kuramaması ile ortaya çıkan çelişki, ilerleyen yıllarda alanyazında “*kamu yönetiminde kimlik bunalımı*”² ifadesiyle vücut bulmuştur. Sorun, yönetim-siyaset, kamu yönetimi-işletmecilik ikiliği bağlamında tartışılrsa da aslında bir üst başlık olarak değerlendirilebileceğimiz “*olgu-değer*”³ ikiliğine işaret etmektedir.

¹ Konu ile ilgili ayrıntılı bilgi için bakınız: Güler, B. A. (2010). *Türkiye’nin Yönetimi-Yapı*, Ankara: İmge Yayınevi. (4.baskı), ss.51-68; Keskin, N.E. (2006). “Türkiye’de Kamu Yönetimi Disiplininin ‘Köken’ Sorunu”, *Amme İdaresi Dergisi*, 39/2, ss. 1-28; Keskin, N.E. (2008). “Türkiye’de Yönetim Biliminin Gelişimi: 1870-1910”, *Amme İdaresi Dergisi*, 41/4, ss. 1-25; Onar, S. S. (2003). “İdare İlimi ve İdare Hukuku Bakımından Türkiye’nin ve Hukuki Bünyesinin Geçirdiği İstihaleler ve Bugünkü Durum” B. Aykaç vd. (der.) *Türkiye’de Kamu Yönetimi*, Ankara, Türkiye: Yargı Yayınevi, ss 3-34.

² Kavramın patentinin D. Waldo’ya ait olduğu ifade edilmekle (Üstüner, 1995: 59) birlikte Türkiye’de “*kamu yönetiminde kimlik bunalımı*”na ilişkin ayrıntılı tartışmalar ve analizler için bakınız: Ergun, T. vd. (1995). *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri*, Cilt I, Ankara, Türkiye: TODAİE Yayını; Güler, B. A.(1994). “Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 27/4, ss.3-19; Şaylan, G.(2000). “Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler”, *Amme İdaresi Dergisi*, 33/2, ss.1-22.

³ Alanyazında “Simon-Waldo Debate” olarak nitelendirilen olgu-değer tartışması için bakınız: Simon, H. A.(1952). “Development of Theory of Democratic Administration: Replies and

1990'lı yıllarla birlikte kamu yönetimi disiplininde kimlik bunalımı tartışmaları devam ederken, gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, 2000'lerde hemen hemen her alanı dönüştürücü nitelikte bir güç kazanmıştır. Günümüzde nesnelerin interneti, yapay zekâ, Dördüncü Endüstri Devrimi gibi kavramlarla genişleyen bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetimlerinin iş görme biçimlerini değiştirmeye zorlamıştır. Dijitalleşmenin⁴ gereği olarak Türkiye'de de bilgi teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaşması için çeşitli politikalar geliştirilmiştir. Söz konusu politikaların Avrupa Birliği (AB) ve Dünya Bankası (DB) inisiyatifinde başlatıldığını tespit etmek mümkündür. 1993 yılında Dünya Bankası ile kamu sektöründe bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımını kapsayan “*Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu*” hazırlanmıştır (Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016: 2). 1990'lı yıllarda Avrupa Birliği rehberliğinde teknik kurullar kurulması, çeşitli projelerin geliştirilmesi, genel strateji belgelerinin ve eylem planlarının oluşturulması ile başlayan süreç günümüzde de devam etmektedir.

Kamu hizmet sunumunda dijitalleşmenin, bilim ve teknoloji politikalarının gerekliliği bir “vak'a” olarak kabul edilmekle birlikte çalışmanın temel sorusu şudur: Dijitalleşme söylemi Türk kamu yönetimi disiplininin gelişimine nasıl bir katkı sunacaktır? Bu temel soru bağlamında alt sorular: Söz konusu olası etki ya da katkı 1950

deneyiminden yola çıkılarak öngörülebilir mi? Dijitalleşme söylemi, tıpkı 1950'li yıllarda olduğu gibi disiplini “teknik” bir alana sıkıştırabilir mi? Söz konusu sorular bağlamında çalışmanın amacı “dijitalleşme söyleminin” kamu yönetimi disiplinine olası etkisi-katkısını tartışmaktır. Çalışmanın temel problematiğini oluşturan dijitalleşmenin kamu yönetimi disiplinine olası etki-katkısı 1950 deneyiminden yararlanılarak öngörülmeye çalışılacaktır. Çalışmanın, dijitalleşme-disiplin ilişkisini karşılaştırmalı bir yöntemle ele alması, gerek yöntem gerekse konu bakımından alanyazına katkı sağlayacaktır.

Çalışmada dikey karşılaştırmalı yöntem kullanılacaktır. Karşılaştırmalı çalışmaların barındırdığı yönetsel güçlükleri aşma niyetiyle “1950 deneyimi” bir sabite/tipoloji/soyutlama biçiminde ele alınacaktır. Soyutlama çalışması yapılırken, dönemin tarihsel ve toplumsal dokusu, disiplinin kuruluşunu etkileyen dışsal faktörler göz önünde bulundurulacaktır. Ancak şu çekinceyi de ifade etmek gerekir: “1950 deneyimi” soyutlaması o dönemin kamu yönetimi disiplinde egemen olan “genel” karakteristiğe işaret etmektedir. Çalışmada mekân sabitliği sağlanmış, zaman ise 1950 ve günümüz olarak belirlenmiştir.⁵ Karşılaştırma nesnesi ise kamu yönetimi disiplindir.

Çalışmanın veri kaynakları alanyazına ilişkin telif eserlerden, disiplinle ilgili yapılan konferans ve kongrelerden, dijital kamu yönetimine ilişkin uygulama örnekleri, temel politika belgeleri ve alanyazından meydana gelmektedir.

Çalışma yukarıda ifade edilen temel soru, yöntem, amaç ve varsayım çerçevesinde iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, 1950 dönemine ilişkin olarak, kamu yönetimi disiplininin kuruluşu ve temel özellikleri çerçevesinde “1950 deneyimi” nin bir soyutlaması yapılacaktır. İkinci

Comments”, *The American Political Science Review*, 46/2, pp.494-496; Waldo, D. (1952a). “The Development of Theory of Democratic Administration”, *The American Political Science Review*, 46/1, pp. 81-103; Waldo, D. (1952b). “Development of Theory of Democratic Administration: Replies and Comments”, *The American Political Science Review*, 46/2, pp. 500-503.

⁴ Türk Dil Kurumuna göre dijital kelimesi, sayısal; verileri bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterme ve verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesi anlamlarına gelmektedir. Bu çalışmada dijitalleşme söylemi; bilişim teknolojileri, bilgi ve iletişim teknolojileri, e-devlet, nesnelerin interneti, yapay zekâ ve Dördüncü Endüstri Devrimi kavramlarını kapsayan çatı bir kavram olarak ele alınmıştır.

⁵ San (1993: 159) karşılaştırma yönteminin, zaman ve mekân boyutlarına dikkat çekmiş; karşılaştırma için gerekli ideal tiplerin, sosyo-kültürel çevrelerin kendi özgün yapıları ve işlevlerinin göz ardı edilmemesi gerektiğini vurgulamıştır.

bölümde Türkiye'deki bilgi ve iletişim teknolojilerinin alanyazın ve politika belgelerindeki görünürlüğü açıklanacak; sonuç bölümünde dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi çalışma kapsamında yapılan tartışmalar çerçevesinde değerlendirilecektir.

2. KAMU YÖNETİMİ DİSİPLİNİNDE 1950 DENEYİMİ

Dünya genelinde iktisadi ve toplumsal alanda belli başlı kırılmaların yaşandığı 1950'li yılların aynı zamanda Türkiye'de çağdaş kamu yönetimi öğretiminin başlangıç yıllarına denk düşmesi tesadüf değildir. Bu dönemde, II. Dünya Savaşı'nın, özellikle az gelişmiş ülkelerde, yaratmış olduğu yıkımın kalkınma iktisadı ile aşılabileceği; kalkınma iktisadının temel öğretilerinin ise kalkınma yönetimini vasıtası ve buna paralel olarak idare aygıtının modernleştirilmesi ile gerçekleştirilebileceği anlayışı hâkim olmuştur.

Kalkınma iktisadı, merkezdeki sanayileşmiş ülkelerin, çevrenin kalkınma çabasına genişleyen ticaret, mali transfer ve teknik yardım aracılığıyla önemli bir katkı sağlayabileceği önermesiyle yakından bağlantılıdır (Hirschman, 2015: 36-37). Söz konusu maddi yardımların rasyonel bir biçimde yönetilmesi ise kamu yönetimlerinin rasyonalizasyonu ile ilişkilendirilmiştir. Heper'in (1973: 6-7) ifadesiyle;

“...personel, bütçe teknikleri, örgüt ve metot, kontrol ve sorumluluk gibi konularda Batıda, ve bilhassa ABD'de geliştirilen sistemlerin az gelişmiş ülkelere aynen benimsenmesi fikri ileri sürülmüş hatta bazı uluslararası kuruluşlar (Birleşmiş Milletler gibi) tarafından “hazır reçeteleri” içeren el kitapları yayınlanmıştır.”

Türkiye'de çağdaş kamu yönetimi öğretiminin başlamasına yol açan ilk öneriler Türk hükümetinin isteği üzerine Dünya Bankası'nca oluşturulan *Barker Kurulu*'nun 1951 yılında sunduğu yazanakta yer almıştır (Mihçioğlu, 1988:8).

Yazanakta, kamu yönetimi ile işletmecilik kürsü ya da bölümlerinin kurulması önerilmiş (Mihçioğlu, 2: 1988); Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesinden beş kişilik bir heyetin kamu yönetimi alanında eğitim görmek üzere Birleşik Amerika'nın Los Angeles kentindeki Güney Kaliforniya Üniversitesinin Kamu Yönetimi Okuluna gönderilmesi (Mihçioğlu, 1988:6-7) öngörülmüştür. Türkiye'de bir Kamu Yönetimi Enstitüsü'nün kurulmasını öngören ilk kamusal belge ise Birleşmiş Milletler Örgütü ile Türk hükümeti arasında 5 Eylül 1951 günlü Teknik Yardım ana anlaşmasının uygulanmasına ilişkin 8 Mayıs 1952 günlü, 1 sayılı ek anlaşmadır (Mihçioğlu, 1988:3). Bu anlaşma ile ilk önce SBF'nin içinde oluşturulan, TODAİE'nin kurulması öngörülmüştür.

Anlaşmalar çerçevesinde kamu yönetimi öğretiminde yabancı öğreticilerin⁶ etkisinden söz etmek gereklidir. Bu öğreticilerden en etkili isim M. Dimock'tur. Türkiye'de 1950'li yılların "amme idaresi" düşüncesinin kuruculuğunu üstlenmiş yazar olarak ifade edilen M.Dimock, TODAİE kütüphanesinde en çok yayını bulunan öğretici ve ilk kamu yönetimi ders kitabının yazarıdır (Güler, 2008: 11). Dimock'a göre (1954: 59) amme idaresi, “*hükümet programının müesseseler ve insan kaynaklarından istifade edilerek nasıl yürütüldüğünün incelenmesidir.*” Bu tanım ile 1950 döneminin kamu yönetimi algısının; yürütme organı çerçevesinde, örgüt ölçeğinde ve sevk-idare işlevinde oluşturulduğunu göstermektedir.

1950 döneminin önemli bir ismi olan Mihçioğlu'na göre (1990:1), yönetim biliminin konusu, “yönetim sürecidir”; kamu yönetimi ile işletme yönetimi arasındaki benzerlikler ayrılıklardan daha çoktur; bir bilim dalı olarak “kamu yönetimi” yürütme ögesinin yönetsel

⁶ 1950'li yıllarda yabancı öğreticilerin Türk Kamu Yönetimi disiplindeki etkisi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz: Güler, B.A. (2008). “1950'li Yıllarda Kamu Yönetimi Disiplini: Disiplinin Kuruluşu Nasıl Gerçekleşmişti?”, *Memleket Siyaset Yönetim*, 7: 6-28.

sorunları üzerinde durur; yasama ve yürütme örgütleri taşıdıkları özellikler dolayısıyla yönetim biliminin ilgi alanı dışında bırakılmışlardır (Mihçioğlu, 2: 1990).

1950’li yıllarda Türkiye’de kamu yönetimi disiplinine ilişkin Sürgit’in (1979) tespitleri de dikkat çekicidir. Sürgit TODAİE’de 1953-1957 döneminin ağır basan özelliğini “*Organizasyon ve Metot etkinliklerinin geliştirilmesi için bir hazırlık ve eğitim dönemi*” olarak tanımlamıştır (1979: 28-29):

“...bu dönemde, O ve M konusu, Genel Öğretim programı olarak anılan yönetici yetiştirme programlarında esas itibarıyla teorik bir ders olarak, BM tarafından Enstitüye gönderilen uzmanlar tarafından okutulmuştur. Bunlar sırasıyla Harvey (ABD) Olson (İsveç) Laurence L. Barber (ABD) dir. 1953’leri izleyen yıllarda OM, Türk Kamu Yönetiminde, üzerinde giderek daha çok durulan bir konu durumuna geldiği kuşkusuzdur.”

1950 dönemi “*Amerikan yönetim teknolojisi*”nin ithal edilmeye başlandığı yıllar olarak değerlendirilmiş; Türk yönetim biliminin başlangıç yıllarından itibaren “aktarmacılıktan” kurtulmadığını ifade edilmiştir (Emre, 2003: 10). Bu dönem sonucunda teknik yardımların az gelişmişliği kalkınmaya çevirmenin bir aracı olmadığından hatta az gelişmişliği pekiştirme ve yeni tip bir sömürgeleştirme biçiminin tekniği olarak kodlandığından söz edilmiştir (Güler, 2008: 22).

1950’li yıllarda evrensel- işlevsel- teknisist biçimde tasarlanan kamu yönetimi disiplininin söz konusu nitelikteki gelişimini ilerleyen yıllarda yapılan görgül çalışmalarla izlemek mümkündür. Dergi, kitap, makale ve atıf incelemesi gibi yöntemlerle alanyazına ilişkin bir durum değerlendirmesi yapma amacı taşıyan çalışmalarda; yönetimin yapısal- yasal yönleri ile yönetim organizasyon konularının en çok işlenen konu olduğu, bu konuların ise Amerikan alanyazını çerçevesinde ele alındığı, Türkiye’nin gerçekliğine ilişkin bilgi üretmeye yönelik çalışmaların azlığı (Berkman ve Kozan,

1979: 23; Berkman, 1987: 27- 28) tespit edilmiştir. Bu konuyla ilgili Berkman’ın (1987: 41) değerlendirmesi dikkat çekicidir:

“... en çok makale yazılan ikinci konu olan örgüt kuramı ile personel yönetimi makaleleri ise çoğunlukla Amerikan literatüründeki kavramları ve modelleri aktarmakla yetinmekte ve dolayısıyla Türkiye’deki sosyal- kültürel bağlamı gözönüne alınmamaktadır. Böyle bir durumda da Türkiye’de geçerliliği kuşkulu ya da belirsiz bir bilgi dolaşımı ve birikimi oluşmaktadır.”

Amme İdaresi Dergisi’nde 1975-1994 yılları arasında yayımlanan makalelerin en çok atıfta bulunduğu kitaplar dikkate alındığında, kitaplar içinde tamamıyla dar-örgütsel-yönetimsel bakış açısına sahip kitaplara ilgi gösterildiği; bu bakış açısı içersinde yasal-yapısal, yönetimin ilkeleri-işlevleri ve davranışsal eksenli kitapların varlığı; araştırmaya konu olan kamu yönetimi kitabı içinde geniş-siyasal bakış açısını yansıtan hiçbir kitabın bulunmadığı (Özen, 1995:78-79); kamu yönetimi alanyazının büyük ölçüde örgütler-yönetim alanından yararlandığı, çoğunlukla bu alanın da sadece işlevselci paradigmasına ait sınırlı sayıda metaforu benimsediği (Özen, 1995:95) belirtilmiştir.

İlk otuz yılın tamamı (1935-65) boyunca işletme dünyası için geliştirilen kavramsal çerçeve ve tekniklerin, kamu hizmeti veren örgütlerin yönetimine ilişkin düşünceleri beslediği ve şekillendirdiğine (Üsdiken ve Çetin, 1999: 65) işaret edilmiştir.

1950 Deneyimi ile kamu yönetimi disiplini, dönemin genel karakteristiği çerçevesinde değerlendirildiğinde; kamu yönetimini kalkınma yönetiminin bir aracı olarak tanımlayan, “en iyi, en verimli örgütlenme tarzını” uygulamaya çalışan, örgüt-yapı temelli, pozitivist-evrenselci ve teknisist bir bakış açısına sahiptir. 1950 Deneyimi ile biriken ve gelişen yönetim bilgisi toplumsal-tarihsel- yönetsel gerçeklikle ilgisini kuramamış ve bu açmaz ilerleyen yıllarda “*kimlik krizi*” ifadesiyle tanımlanmıştır. Bu açmazı, Türk yönetim biliminin kültürel göreceliliği göz ardı ederek “*yönetim teknolojisi İthali*”ni ana

uğraş olarak benimsemesini “yerli modeller” çerçevesinde gelişen “çözümleyici” bir nitelik kazanmasına engel oluşturduğu şeklinde değerlendiren Emre (2003: 24), “anlayıp açıklamadan bulunacak çözüm”ün ya soruna uygun olmayacağını ya da ithal olacağını vurgulamıştır. Kimlik krizini aşmanın yolu ise “eleştirel” bir tavır içinde geçmişte, günümüzde ve gelecekte kamu yönetimi nesnesinin varlığına ve varlık nedenine yöneltilen sorular sormak; alanı siyaset bilimi ile eklemlenmek (Üstüner, 1995: 69) biçiminde açıklanmıştır.

3. KAMU YÖNETİMİ DİSİPLİNİNDE VE POLİTİKA BELGELERİNDE DİJİTALLEŞME SÖYLEMİNİN GÖRÜNÜRLÜĞÜ

Çalışmanın önceki bölümünde kamu yönetimi disiplini 1950 Deneyimi tipolojisi ile teknik bir araç olarak görülerek, sevk-idare temeline indirgenen; siyasetten arındırılmış, işlevci-faydacı ve aktarımcı bir söylemle tarihsel- toplumsal ve yönetsel gerçekle bağlantısını kuramayan bir kamu yönetimi disiplininin yönetime dair “hakikati” bulamayacağı ortaya koyulmuştur.

Bu bölümde ise dijitalleşme söyleminin disipline olası etkisi 1950 Deneyimi bağlamında tartışılacaktır. Söz konusu tartışma özü gereği eleştirel bir nitelik barındırmaktadır. Fakat kamu yönetiminde dijitalleşme söylemine karşı eleştirel bir tutum takınmak teknoloji karşıtlığı olarak değerlendirilmemelidir.

Bilişim teknolojileri, e-devlet, nesnelerin interneti, yapay zekâ, Dördüncü Endüstri Devrimi... Yaklaşık yirmi yıldan fazla bir süredir sosyal ve ekonomik alanlar başta olmak üzere hemen tüm alanları etkileyen bu kavramlar devletlerin yönetim pratiğini de önemli ölçüde değiştirmiştir. E-devlet olarak ifade edilen bu iş görme biçiminin devletin sadece bilgi ve hizmet kanallarında yaşanan bir değişim olarak değil, müşteri/vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar ve birlikler

gibi dönüştürücü kavramlardan biri olarak değerlendirilmesi gerektiği (Yıldız, 2014:305) ifade edilmiştir. Ayrıca “yönetim reformu-yeni kamu işletmeciliği” hareketinin de e-devlet kuram ve uygulamasına büyük ölçüde temel oluşturduğu (Yıldız, 2014:305) vurgulanmıştır. Bunun yanında, e-devlet kavramının, “biçiminin nasıl olması gerektiği konusunda tanımlı bir devleti” işaret etmesinin yanı sıra, kamu yönetiminin işlevleri ve bunların yerine getiriliş biçimi bağlamında evrensel ölçütün ‘elektronik’ olduğunu da gösteren bir kavramlaştırma (Törenli, 2012:601-602) olduğu da ifade edilmiştir.

Türkiye’de alanyazın incelendiğinde dijitalleşme söylemi görece olarak kamu yönetiminde kırtasiyeciliğin azaltılması, katılımcılığın artırılması, kamu hizmetlerinin verimli, etkin, şeffaf ve hızlı biçimde sunulması ile ilişkilendirilmiştir ve kamu yönetiminde dijitalleşme olumlanmıştır.

E-devlet, kamu hizmetlerinin etkin, verimli, erişilebilir ve yaygın bir şekilde sunulması; kamu kurumları arasındaki işbirliği ve bilgi bütünlüğünün sağlanması suretiyle yönetsel süreçlerin geliştirilmesi; vatandaşlar, özel sektör ve diğer paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve demokratik değer ve uygulamaların teşvik edilmesi için bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) ve özellikle internetin kamu kurumları tarafından kullanılması (Sobacı, 2012:8) olarak tanımlanmış; E-devlet ile amaçlananlar şu şekilde sıralanmıştır: devletin şeffaflaşması, hızlı ve etkin bir şekilde işleyişin sağlanması, her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması, kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi, vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması, karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması (TBD, 2002: 22).

Dijitalleşmenin Türk Kamu Yönetiminde uygulanması, bilgi teknolojilerinin kullanımı ile yaygınlaşması için çeşitli politikalar geliştirmiştir. Söz konusu

politikaları Avrupa Birliği (AB), Dünya Bankası (DB), Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Birleşmiş Milletler (BM) gibi uluslararası kuruluşların hem parasal kaynak sağlayarak, hem de teknik ve yönetsel destek ve/veya denetim sağlayarak etkiledikleri (Yıldız, 2007: 40) belirtilmiştir.

1993 yılında Dünya Bankası ile kamu sektöründe bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımını kapsayan “*Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu*” hazırlanmıştır (Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016: 2). 1998 yılında yayınlanan bir Başbakanlık genelgesiyle e-Avrupa+ ve e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş vizyonu oluşturmak amacıyla Kamu Net Teknik Kurulu oluşturulmuş; 2001 yılında e-Avrupa+ girişimine Türkiye taraf olmuş; 2003 yılında “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” başlatılmış; 2005 yılında 2006-2010 dönemini kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi” belirlenmiştir (Balcı, 2008: 324-325). Süreç içerisinde Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Gümrük sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET), Sağlık NET gibi otomasyon sistemleri yaşama geçmiştir (Özata ve Sevinç, 2010: 99). Onuncu Kalkınma Planında (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 54) e-devlete ilişkin hedefler şu şekilde tanımlanmıştır:

“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, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır.”

2016 tarihli 65. Hükümet Programında da “Dijital Türkiye Projesinin” hayata geçirileceği; Bilgi Toplumu Stratejisi çerçevesinde, e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nı hazırlanacağı ifade edilmiştir (65.

Hükümet Programı, 2006: 27). 2016-2019 dönemi kapsayan “Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı” ile odağında “etkin e-devlet ekosistemi” olacak şekilde daha entegre, teknolojik, katılımcı, inovatif/yenilikçi ve nitelikli bir e-devlet sistemi planlanmıştır (Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016).

Politika belgelerinde görünür hale gelen ve günümüzde artan bir ivme kazanan e-devlet ve kamu yönetiminde dijitalleşme söyleminin alanyazındaki görünürlüğü değerlendiren Yıldız (2007: 41), yapılan çalışmaların bir e-devlet uygulamasının veya yönetimde teknoloji kullanımının planlama, karar verme ve uygulama süreçlerini nasıl etkilediği ya da bunların kullanımının devlete güven, hesapverirlik, verimlilik, şeffaflık, yolsuzluk, yönetsel etkinlik, iletişim, vatandaşların kamu hizmetlerinin kalitesi gibi etmenleri nasıl etkilediği veya onlardan nasıl etkilendiği konuları üzerinde durulduğu sonucuna ulaşmıştır. Kaya’da (2011: 646) bilişim teknolojilerine ilişkin bilimsel çalışmalarda işlevselci paradigma sınırları içerisinde kalınarak, yönetim bilişim sistemi olgularının etkinlik-verimlilik ekseninden dar bir bakış açısı ile bakıldığından söz etmektedir.

Kamu yönetiminde dijitalleşme ve teknolojiyi tartışan önemli bir girişim Sekizinci Kamu Yönetimi Forumudur. Ana teması “Kamu Yönetimi- Teknoloji” olan forumda teknoloji-kamu yönetimi ilişkisi uygulama, uygulanabilirlik, proje örnekleri üzerinden çoğunlukla olumlayıcı bir bakış açısıyla tartışılmış; eleştirel değerlendirmeler görece azınlıkta kalmıştır. Teknolojinin yansız ve masum bir araç olarak görülmemesi ve üretim amacının ve üretildiği yapıların, ilişkilerden ve usallıklardan ayrı bir olgu olarak görülmemesine işaret eden Üstüner (2011:8), sorgulamacı olmadan devlet ve kamu yönetimini teknoloji ile dost kılmanın ve özellikle teknolojik ürünleri dinamik bir biçimde ve araçsalcı anlayışla kamu yönetimi sistemlerine katma pratiğinin dünyada ve Türkiye’de çok yaygın bir durum olduğunu tespit etmiş (2011:4-5);

kamu yönetiminde en son teknolojiyi “teknik” anlamında oluşturmanın ve kullanmanın kendi başına yeterli ve anlamlı bir durum olmadığına (Üstüner, 2011: 11) dikkat çekmiştir.

1990’lı yıllarda bilişim sistemleri, bilgi iletişim teknolojileri, yönetim bilgi sistemleri ile başlayan süreç internet teknolojisinin hızlı gelişimi ile başka bir yöne savrulmuştur. Bu yön, önceki gelişmelerden farklı biçimde “devrim” olarak nitelendirilmiştir. 4. Sanayi Devrimi terimi her ne kadar 2015 yılında yapılan Dünya Ekonomik Forumunda gündeme gelse de, ilk kez 2011 yılında Almanya Hannover Fuarında “Endüstri 4.0” adı altında tartışılmış; bu devrimin akıllı fabrikaları mümkün kılarak sanal ve fiziksel imalat sistemlerinin küresel planda birbiriyle esnek bir şekilde işbirliği yaptığı bir dünya yarattığı (Schwab, 2017: 16) belirtilmiştir. Davos toplantılarının düzenleyicisi, Dünya Ekonomik Forumu’nun kurucusu ve başkanı olan K. Schwab (2017: 16) “Dördüncü Sanayi Devrimi” adlı kitabında 4. Sanayi Devrimini, “çok daha yaygın ve mobil bir internet, ucuzlayan daha küçük ama daha güçlü sensörler ve yapay zeka ile makine öğrenmesi” olarak karakterize etmiştir. Schwab’a göre (2017:17) birinci sanayi devriminin dersi günümüzde de geçerlidir: “ilerlemenin başlıca belirleyicisi bir toplumun teknolojik inovasyonu kucaklama derecesidir”.

İlerleme, gelişme, kalkınma, verimlilik gibi kavramlara atfedilen evrensellik ve nesnellik iddiası, teknoloji ve dijitalleşme söyleminde de görülmektedir. Oysaki Zengin’in de (2011: 275) ifade ettiği gibi, teknolojinin kendisi bizzat tarihseldir, toplumsaldır; verimlilik kavramı için de aynı durum geçerlidir: özünde, “üretim” niteliğini barındıran bir olgu, belli tercihlere bağlı olup zamanı yüklenmiştir; teknoloji ve verimlilik, yalnızca “saf” iktisadi ya da yönetsel konular değildir. Teknolojiye (elektronik) atfedilen genel-evrensel karakteristik özelliğin nesnellik olduğu, dolayısıyla teknolojinin kavramdaki konumlaşının, devletin özünden çok

biçimine-işleyişine yani kamu yönetimine ilişkin böylesi bir değişimde “evrensellik” iddiasının da taşıyıcısı olduğunu ifade eden Törenli (2012:601); e-devletin, daha çok uygulama alanına bakılarak, kamu kuruluşlarının ve yerel otoritelerin idari yapılarının bilgi ve iletişim teknolojileri destekli modernizasyonu olarak tanımlandığına (Törenli, 2012:620) işaret etmiştir.

Kamu yönetimi disiplinindeki dijitalleşme söyleminin görünürlüğü ve niteliği hakkında Altunok’un (2012) çalışması önemli bilgiler sunmaktadır. Altunok’un (2012) Türk yönetim yazını üzerinden, konu-yaklaşım-kavram etkilenmesi çerçevesinde yaptığı analizde⁷ teknoloji ve e-devlet, bilgi teknolojileri konu başlıklarının 1990’lı yıllarda artış gözlendiği, bu dönemle yönetim destek sistemleri, bilgi çağı, bilgi teknolojileri, ağ teknolojileri ve internet, web siteleri, elektronik iletişim gibi konuların ön plana çıktığını belirtilmiştir. Fakat Altunok’un (2012:264) makalelerinin niteliksel yönüne ilişkin tespiti dikkate değerdir:

“...bu konuda yürütülen çalışmaların sorunun sosyolojik boyutunu çok fazla incelemedikleri daha çok teknolojik kolaylık çerçevesinde konuyu ele aldıkları görülmektedir.”

Alanyazına ilişkin diğer bir değerlendirme Yıldız ve Polat’a (2012:630) aittir: e-devleti teknolojik bir süreç olarak algılayıp teknik kararlar ile sınırlayan bir bakış açısının, e-devletin çevresini kuşatan siyasal sistemi ve kararları algılayamama tehlikesini barındırdığı ifade edilmiştir. Ayrıca gelir ve eğitim seviyesi, yaş, cinsiyet gibi sosyo-ekonomik koşullar bakımından farklı birey ve grupların BİT’lere erişimindeki

⁷ Araştırma’da beş temel akademik dergide (AİD, TİD, MD, AÜSBF Dergisi ve AÜHF Dergisi) yayımlanan makaleler her bir derginin yayımlanmaya başladığı yıl ile 2000 yılı arasındaki dönemde çeşitli başlıklar altında incelenmiştir. Konu incelemesi başlığında analizin yöntem ve kapsamına ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz: Altunok, M.(2012). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Düşüncesi: Tarihsellik ve Disipliner Bağlılık*, Gazi Kitabevi, Ankara. ss.209-218.

eşitsizliği ifade eden sayısal bölünme ile internet ve benzeri teknolojilerinin var olan eşitsizliği pekiştirme tehlikesine (Yıldız ve Polat, 2012: 632) işaret edilmiştir.

4. SONUÇ

Çalışmanın temel amacı dijitalleşme söyleminin Türk kamu yönetimi disiplininin gelişimine nasıl bir etki-katkı sunacağını tartışmaktır. Bu tartışma çalışmanın genel varsayımı olan 1950 döneminin kamu yönetimi disiplini kurgulama girişimi ile günümüz dijitalleşme söyleminin benzer özellikler barındırması çerçevesinde “1950 Deneyimi” tipolojisi oluşturularak yapılmaya çalışılmıştır.

Çalışmada aktarılan alanyazın ve görgül araştırmalara ilişkin veriler doğrultusunda, 1950 Deneyimi kalkınma, gelişme, ilerleme ve verimlilik gibi kavramların evrensel bir gerçeklik olduğunu vurgulamış ve onlara ulaşmanın yolunun ise “*idare aygıtının modernizasyonundan*” geçtiğini ortaya koymuştur. Çalışmada oluşturulan 1950 Deneyimi tipolojisi ile kamu yönetimi disiplini; “örgüt geliştirme”, “yönetim-organizasyon”, “sevk-idare” gibi görece daha teknik ve uygulamaya dönük dar bir alanla, “örgüt- yapı” gibi kısıtlı bir analiz ölçeğiyle, “en iyi, en rasyonel, en moderne ulaşma” çabasıyla evrensel-pozitivist bir yöntemle, Amerikan yazını ve uzmanlarının etkisi altında aktarmacı bir nitelik sergilemiştir.

Çalışmada ortaya konulan görgül araştırmalar ve alanyazın incelemesi sonucunda benzer bir pozitivist- teknisist anlayış ile evrensellik- nesnellik iddiasının dijitalleşme söylemi üzerinden de izlenebileceği görülmüştür. 1950 Deneyimi ve dijital kamu yönetimi söyleminin disiplini dönüştürmedeki benzerliklerinin referans noktaları özdeştir. Her iki bakış açısı da yönetim teknolojisinin içine gömülü haldeki ön kabulleri ve değer yargılarını barındıran; kamu yönetiminin uğraşının işlevsel ve teknik bir alan olduğunu vurgulayan; dolayısıyla toplumsal

gerçeklikte bir karşılığı olmamasına rağmen siyaset- yönetim ayrımını onaylayan, “*her şeye rağmen verimlilik*” saplantısını yineleyen özellikler içermektedir.

Dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi nedir? Çalışma boyunca ortaya konan değerlendirme ve veriler sonucunda dijitalleşme söyleminin, disiplini 1950 dönemindeki benzer bir niteliğe savuracağı öngörülmektedir. Bu tespit ne anlama gelmektedir? Bilişim teknolojileri, bilgi ve iletişim teknolojileri, nesnelere interneti, yapay zekâ, Dördüncü Endüstri Devrimi, İnternet gibi kavramlarla, teknolojilerle ve süreçlerle genişleyen dijitalleşme söylemi, kamu yönetimini teknik bir aygıt olarak kavrayarak; disiplini zaman ve mekân algısından bağımsız bir alana sıkıştırma eğilimindedir. Bu eğilim kamu yönetimi disiplininin ürettiği bilginin yönetsel gerçekliğe dair “hakikati” bulamaması anlamına gelir. Söz konusu eğilimin yönü ve niteliğinin, kamu yönetiminde dijitalleşme söylemini kazananları ve kaybedenleri ile değerlendirerek; bu olguya zaman ve mekân boyutu katıp onu iktisadi ve toplumsal ilişkiler içerisinde ele alarak değişebileceği ve böylece dijitalleşme söyleminin disipline gerçek bir tartışma zemini sunabileceği öngörülebilir.

KAYNAKÇA

1. ALTUNOK, M. (2012). Türkiye’de Kamu Yönetimi Düşüncesi: Tarihsellik ve Disipliner Bağımlılık, Gazi Kitabevi, Ankara.
2. BALCI, A. (2008). “e-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, s. 317-336, (Ed.) BALCI, A. vd., Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin, Ankara.
3. BERKMAN, A. Ü. (1987). "Amme İdaresi Dergisi'nde Yayımlanan Makaleler ve Türk Yönetim Bilimi", AİD, 20/4: 19-42.
4. BERKMAN, A.Ü. ve KOZAN, K. (1979). “Amme İdaresi Dergisi'nde

- Yayımlanan Makaleler Üzerine Bir İnceleme”, AİD, 12/1:9-26.
5. DİMOCK, M. (1954). “Amme İdaresinde Yeni Gelişmeler”, AÜSBF Dergisi, X/1: 59-85.
 6. EMRE, C. (2003). “Yönetim Bilimi”, s.3-23, Yönetim Bilimi Yazıları, İmaj Yayıncılık, Ankara.
 7. ERGUN, T. vd. (1995). Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri, Cilt I, TODAİE Yayını, Ankara.
 8. GÜLER, B. A. (2010). Türkiye'nin Yönetimi-Yapı, İmge Yayınevi (4.baskı), Ankara.
 9. GÜLER, B.A. (2008). “1950’li Yıllarda Kamu Yönetimi Disiplini: Disiplinin Kuruluşu Nasıl Gerçekleşmişti?”, Memleket Siyaset Yönetim, 7: 6-28.
 10. GÜLER, B. A.(1994). “Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi”, AİD, 27/4: 3-19.
 11. HEPER, M. (1973). Modernleşme ve Bürokrasi: Karşılaştırmalı Kamu Yönetimine Giriş, Sosyal Bilimler Derneği Yayını, Ankara.
 12. HİRSCHMAN, A.O. (2015). “Kalkınma İktisadının Yükselişi ve Gerilemesi”, s.23-52, (ed.) ŞENSES, F., Kalkınma İktisadı Yükselişi ve Gerilemesi, İletişim Yayınları, Ankara.
 13. KALKINMA BAKANLIĞI (2013). “Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)”, <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1.pdf> (Erişim Tarihi: Eylül 7, 2017).
 14. KAYA, B. T.(2011). “Yönetim Bilişim Sistemleri Disiplininin Yönetim Bilimi ile Kuramsal Etkileşimleri”, s. 628- 669, (Der.), ASLAN, O. E. vd., Kamu Yönetimi ve Teknoloji, KAYFOR 2010, TODAİE Yayını, Ankara.
 15. KESKİN, N. E. (2008). “Türkiye’de Yönetim Biliminin Gelişimi: 1870-1910”, Amme İdaresi Dergisi, 41/4: 1-25.
 16. KESKİN, N. E. (2006). “Türkiye’de Kamu Yönetimi Disiplininin ‘Köken’ Sorunu”, Amme İdaresi Dergisi, 39/2: 1-28.
 17. MIHÇIOĞLU, C. (1990). Yönetim Bilimi Ders Notları, AÜSBF, Ankara.
 18. MIHÇIOĞLU, C.(1988). Türkiye’de Çağdaş Kamu Yönetimi Öğretiminin Başlangıç Yılları, AÜSBF Yayınları, Ankara.
 19. ONAR, S. S. (2003). “İdare İlimi ve İdare Hukuku Bakımından Türkiye’nin ve Hukuki Bünyesinin Geçirdiği İstihaleler ve Bugünkü Durum”, s. 3-34, (der.) AYKAÇ, B. vd., Türkiye’de Kamu Yönetimi, Yargı Yayınevi, Ankara.
 20. ÖZATA, M ve SEVİNÇ, İ. (2010). Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-Dönüşüm, Eğitim Akademi Yayınları, Konya.
 21. ÖZEN, Ş.(1995). “Kamu Yönetimi Yazınımız ve Örgütler- Yönetim Çalışma Alanı: Tehlikeli İlişkiler”, s.71-96, (Der) ERGUN, T., Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, TODAİE Yayını, Ankara.
 22. SAN, Ç. (1993). “Karşılaştırma Yönteminde Zaman ve Mekân Boyutları,” AÜSBF Dergisi, 48/1: 155-159.
 23. SCHWAB, K. (2017). Dördüncü Sanayi Devrimi, (Çev.) DİCLELİ, Z., Optimist, İstanbul.
 24. SİMON, H. A. (1952). “Development of Theory of Democratic Administration: Replies and Comments”, The American Political Science Review, 46/2: 494-496.
 25. SOBACI, Z. (2012). “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, s.3-37, (Ed.) SOBACI, Z. ve YILDIZ, M., E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel, Ankara.
 26. SOYSAL, M. (2010). “Kamu Yönetiminde Kurthan Fişek İlginçliği”, (Ed.) SAYAN, İ.Ö., Prof. Dr. Kurthan

- Fişek İçin: Yönetim Üzerine, KAYAUM, Ankara.
27. SÜRGİT, K.(1979). “Kuruluşundan Günümüze Dek (1952-1974) Türkiye ve Amme İdaresi Enstitüsünün Organizasyon ve Metot Etkinlikleri”, AİD, 12/1:27-53.
28. ŞAYLAN, G. (2000). “Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler”, Amme İdaresi Dergisi, 33/2: 1-22.
29. TÖRENLİ, N. (2012). “E-devlet Alanında Başlıca Sorunlar ve Eleştiriler”, s. 599-622, (Ed.) SOBACI, Z. ve YILDIZ, M., E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel, Ankara.
30. TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (TBD).(2002). E-Devlet Yolunda Türkiye, Kamu-BİB- Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği.
31. ULUSAL E-DEVLET STRATEJİSİ VE EYLEM PLANI (2016): <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160719M2-1-1.pdf> (Erişim Tarihi: Eylül 7, 2017)
32. ÜSDİKEN, B. ve ÇETİN, D. (1999). “Türkiye’de Akademik Dünyanın Yönetme İşine Yaklaşımında 1950’li Yıllarla Birlikte Ne Değişti?”, AİD, 32/4: 48-65.
33. ÜSTÜNER, Y. (2011). “Kamu Yönetimi ve Teknoloji”, s. 3-11, (Der.), ASLAN, O. E. vd., Kamu Yönetimi ve Teknoloji, KAYFOR 2010, TODAİE Yayını, Ankara.
34. ÜSTÜNER, Y. (1995). “Kamu Yönetimi Disiplininde ‘Kimlik Sorunsalı’ ”, s. 59-69, (Der) ERGUN, T., Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, TODAİE Yayını, Ankara.
35. WALDO, D. (1952a). “The Development of Theory of Democratic Administration”, The American Political Science Review , 46/1: 81-103.
36. WALDO, D.(1952b). “Development of Theory of Democratic Administration: Replies and Comments”, The American Political Science Review, 46/2: 500-503.
37. YILDIZ, M. (2014). “Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, s. 303-324, (Ed.) ACAR, M. ve ÖZGÜR, H., Çağdaş Kamu Yönetimi I, Nobel, Ankara.
38. YILDIZ, M. (2007). “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi”, AİD, 40/2: 39-55.
39. YILDIZ, M. ve POLAT, R.K. (2012). “Türkiye’deki E-Devlet Araştırma ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirmesi ve Öneriler”, s.623-647, (Ed.) SOBACI, Z. ve YILDIZ, M., E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Nobel, Ankara.
40. ZENGİN, O. (2011). “ Verimlilik ve Teknoloji”, s. 254-278, (Der.), ASLAN, O. E. vd. , Kamu Yönetimi ve Teknoloji, KAYFOR 2010, TODAİE Yayını, Ankara.
41. 65.HÜKÜMET PROGRAMI (2006), <https://www.akparti.org.tr/site/haberler/65.-hukumet-programi/84149#1> (Erişim Tarihi: Eylül 7, 2017).

KAMU SEKTÖRÜ PERFORMANSA DAYALI ÜCRETLEMEDE DİJİTAL ETKİLEŞİM (PTT Örneği)¹

DIGITAL INTERACTION WITH “PAY- FOR- PERFORMANCE” IN PUBLIC SECTOR (PTT Sample)

Kamil Ufuk BİLGİN*, Yunus Emre ÇETİN**

* Prof. Dr., TODAİE, Yönetim Bilimi Böl., kbilgin@todaie.edu.tr

** Posta ve Telgraf Teşkilatı, İstatistik Birimi, yemrecetin@gmail.edu.tr

ÖZ

Dijital araçları giderek daha çok kullanmanın da olumlu etkisiyle bilinçlenen ve iletişime geçen toplum üyelerine, kamusal mal ve hizmet üretmesi gereken kamu kurum ve kuruluşlarının, vatandaş beklentilerine en iyi karşılığı vermesi gerekmektedir. Bunun için kurumsal yapı ve işleyişin teknolojiye uyum sağlayarak, ekonomiklik-verimlilik-etkililik üçlüsünü kapsayan performanslarının etkin yönetimine geçilmelidir. Performanslarının yönetilmesi en önemli üretim unsuru, insan kaynağı olmaktadır. Dolayısıyla, kurumların kurumsal performanslarına etkisi açısından gerektiği kadar, insan kaynaklarının bireysel performanslarını ölçmek için de performansa önem vermek ve yönetmek gerekmektedir. Kurum insan kaynaklarının performanslarının yönetilmesi, performansın özellikle dijital ortamda belirlenmesi/ölçülmesi, daha sonra da bu işlemde elde edilecek olumlu verilere göre kurum insan kaynaklarının ödüllendirilmesi, yükseltilmesi ve ücretlendirilmesi yoluna gidilmelidir. Günümüzde performans ölçütleri, dijital olarak izlenmekte ve “performansa dayalı ücret sistemi” kurulabilmektedir. Bu çalışmada, söz konusu sistemin teorik temelleri üzerinde durulacak; daha sonra da performansa dayalı ücretleme yöntemini, kurum içi ortamda sistemli biçimde kuran ve uygulayan bir kamu kurumu olarak PTT örneği açıklanacaktır.

Anahtar Kelimeler: Performans Yönetimi, Kamu Performans Yönetimi, Performansa Göre Ücretleme, Performansa Göre Değerlendirme, Performans Değerlendirme Yönetim Sistemi.

Jel Kodları: H11, H61, H83, M12, M48.

ABSTRACT

Increasing use of digital tools is also beneficial, and public institutions and organizations, which are supposed to produce public goods and services, should provide the best compensation for citizen expectations to society members who are conscious and communicate. For this, institutional structure and operation should adapt to technology, and effective management of performance including economics-productivity-effectiveness triple should be started. Managing the performance is the most important production element, human resource. Therefore, it is necessary to give importance to performance and to manage it to measure the individual performance of human resources as much as necessary in order to influence the institutional performance of institutions. The institution should manage the performances of the human resources, determine / measure the performance in digital environment in particular, and then reward, upgrade and charge the institutional human resources according to the positive results obtained from this process. Today, performance measures are monitored digitally and a "performance based wage system" can be established. In this paper, the theoretical basis of the system will be emphasized; then the PTT example will be explained as a

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi 111111 nolu proje tarafından desteklenmektedir.

public institution that systematically installs and implements the performance based charging method in the institutional environment.

Keywords: *Performance Management, Public Performance Management, Pay-For-Performance, Performance Evaluation, Performance management System for Evaluation*

Jel Codes: *H11, H61, H83, M12, M48.*

1. GİRİŞ

İş ve çalışma hayatında ortaya çıkan değişime uygun olarak eski kullanımıyla *Personel Yönetimi* kavramı da değişime uğramış ve yerini daha dinamik ve daha yaygın kullanımıyla *İnsan Kaynakları Yönetimi*'ne bırakmıştır (Tortop vd.,2006:23). Ancak, ücret ya da ücretleme konusu, belki de uygulamada karşılaşılan sorunları alan yazınında çözümlenemediğinden en çok üzerinde durulan konularından biri olmaya devam etmektedir. Zira bu konuda ortaya konan bütün kuramlar, ülkelerin ücret politikaları ve kurumların ücret yönetimi uygulamalarını ya betimleyici ya da motive edici olması bakımından ele alıp incelemektedir. Oysa, ücret/ücretlemenin esas aktörü insan kaynağının kendisi olmalıdır.

Tanımlamasında bile farklılıklar taşıyan ücret, sosyal devletçi kıta Avrupası için bir insan hakları konusu olup ona göre tanımlanmaktadır: “*çalışan bireyin kendisi ve ailesinin geçimini sağlamak üzere, emeği karşılığı aldığı aynı ve nakdi paradır*” diye tanımlanmakta ve ailesi de düşünülmemektedir. Liberal ekonominin lideri konumundaki İngiltere ve Amerika’da ise, ücret “*emeği karşılığı çalışan bireye ödenen para*” olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, çalışanın emeği ya zaman açısından ya da üretilen mal ve hizmet miktarı açısından ücrete karşılık görülmektedir.

İnsan Kaynakları Yönetimi aslında her iki anlayışı da dikkate alan, ancak en çok ta ücret adaletini sağlamaya çalışan bir yaklaşıma sahiptir. Zira, hem insan kaynağını mutlu eden faktörleri örneğin ailesinin geçimini sağlaması gerektiğini dikkate almakta; hem de onlara aynı zaman dilimi içindeki çalışma oranlarına ya da

ürettikleri mal ve hizmet miktarlarına göre ücretleme yapılmasını öngörmektedir.

İnsan kaynakları yönetiminin işte bu adaletli ücretleme anlayışı, bu çalışmada ele alınan “*Performansa dayalı ücretleme*” olarak ortaya konmaya çalışılmıştır. Adaleti çok somut bir biçimde sağlama iddiasında olan bu anlayışa veya yönteme göre, ücret belli bir iş zamanı dilimini hiçbirşey üretmeden veya yapmadan tamamlayan personel ile çok şey üreten veya yapan personel arasındaki farkı çok iyi ayırt edici olmalıdır. Bu çerçevede astların ücreti, kendilerine verilen görevleri yapmak üzere sayılabilen iş, işlem ve formalite sayısı kadar olurken; her kademedeki yöneticilerin ücreti, üstlenilen yetki ve sorumluluk oranında artırılmalıdır. Ancak, adaletli bir ücretleme için performans olarak belirlenen tüm bu görev ayrıntısı çalışmaların tekli beyan usulüyle veya çoklu değerlendirmeye belirlenip, sayılması, iyi bir dijital işleyiş sistemine ihtiyaç göstermektedir.

Çalışmada öncelikle ilk bölümde konu, teorik çerçevede kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kamu personelinin gerçekleştirdiği iş ve görev performanslarının ücretlendirmesinde, dijitalleşmenin gerekliliği ve rolü ortaya konulmuştur. Zira, ikinci sanayi devrimi yaşanmasına neden olan dijital teknolojilerin kullanımı sonucu, Dünya’da sosyal ve ekonomik alanda da radikal değişimler olmuştur (Bensghir, 1996:28). İkinci bölümde ise, Türkiye’deki ender rastlanan bir uygulama örneği olarak, bir kamu kurumu olan PTT’nin 2015 yılından itibaren kendi oluşturduğu dijital yazılımla, çalışanlarının belli bir sürede gerçekleştirdikleri her işlem için önceden belirlenmiş olan katsayılarla

performanslarının ölçülebilmesi ve bu performansa göre ücretlendirme sistemi incelenmiştir.

2. PERFORMANS YÖNETİMİ

Ölçülmesi ve yönetilmesi için öncelikle tanımlanması gereken performans, sözcük kökeni açısından, Fransızca'da "performance" olarak kullanılan, sayılabilir ve sayılamaz nesne ve olaylar için kullanılabilen isim sözcüktür (Longman,2003:1220). Oxford İngilizce Sözlüğünde performans belli bir çaba sonucu başarmak (accomplishment); dikkatle hazırlanmış planı uygulamak (execution); planlanan ve organize edilen bir işi yapmak (carrying out); bir işi nasıl ve ne şekilde yapılacağını önceden belirlemek ve düzenlemek (working out of anything ordered or undertaken) karşılığı bir deyim olarak da kullanıldığı ve bir işin başarıyla sonuçlandırılması anlamına geldiği belirtilmektedir. Performansın, Türk Dil Kurumunca belirlenen karşılığı ise, "**başarım**"dır. Aynı sözlükte başarı, elde edilen başarı ve yapılabilecek en iyi derece olarak, ifade edilmektedir.

Yönetim Bilimi Türkçe eserlerde ise performans, belki de anlamını tam vurgulamadığı düşüncesiyle genellikle çeviri yapılmadan doğrudan ve teknik bir terim olarak kullanılmakta; bu nedenle olsa gerek performans yönetimi yerine "**Başarım Yönetimi**" ya da "**Başarı Yönetimi**" ifadelerine rastlanmamaktadır. Ancak, ilgili yazında performansın tercih edilmesini, bu şekilde kullanımın artık kabullenilmesi ve yaygınlaşmasının bir sonucu olarak anlamak gerekir.²

Sözlük anlamı açısından olumlu bir sonuca karşılık gelen performansın kavram olarak anlamı ise, sayılabilir amaçlara ulaşma derecesi ve çıktı miktarıdır (Armstrong,

2006:7). Performans, önceden belirlenen bir amaca ulaşılan seviyedir. Sarfedilen zihinsel ve maddi çaba sonucu elde edilen çıktı değerlerdir.

Buna göre performans genel olarak, amaçlı ve planlı bir faaliyet sonucunda elde edilenleri belirler. Ancak, performansı iş ve işlemlerin sonucu ne çıkarsa, varılan nokta olarak olumsuz anlamak doğru olmaz. Performansı iş başarı derecesi olarak tanımladığımızda performans, eylemin sonucundaki herhangi bir durum değil, amaca ulaşma veya yakınlaşma anlamındaki olumlu bir durumdur. Diğer bir deyişle performansla kastedilen, amaç doğrultusunda belirlenen hedef miktarın, çok iyi veya iyi derecesinde olmasıdır (Bilgin,2016:184).

Ortalama veya altındaki işlev, performans olmayıp, hedeflenenden uzak bir çıktı derecesini göstermektedir. Dolayısıyla örneğin bir kamu kuruluşu için hedeflenen kamu hizmeti miktarı, halkın beklentilerinin % 100'üne ulaşmaksa, **performansı**, % 60 ve üstü değerlerdeki kamu hizmetlerinin başarılı sunumu olarak algılamak gerekir. Bu oranın altındaki değerleri ise, başarı anlamında performans olarak görmek mümkün değildir. Bu değerler sadece **sonuç** olup, hedeflenen başarı sayılmamalıdır.

Performans Tablosu'nda görüleceği üzere, % 60 altındaki iş/hizmet miktarı %40'a kadar **ortalama**; % 40 altındaki iş/hizmet miktarı % 20'ye kadar **düşük**; % 20 altındaki iş/hizmet miktarına ise **yetersiz** demek gerekir.

Performans dendiğinde, bazı kavramlardan bahsetmek gerekir. Bunlar aynı zamanda performansı tanımlayan temel özelliklerdir. Oldukça çok bilinen bu özellikleri başlıca ekonomiklik, verimlilik ve etkililik olarak sıralamak mümkün olmakla birlikte, kalite, etkenlik, müşteri memnuniyeti veya kamu yararı (public interest), stratejik yönetim ve yenileşim (innovation) gibi özelliklerin de, performans özelliklerinin başlıcaları olarak sayabiliriz (Bilgin,2013).

² Performans yaygın kullanımı için bkz. Bilgin, 2004; Uygül, Performans Yönetimi Sistemi; Öztürk, Organizasyonlarda Performans Yönetimi; Richard Luecke, Çev.A.Özer, Performans Yönetimi; Ali Coşkun, Stratejik Performans Yönetimi ve Performans Karnesi vb.

2.1.Ekonomiklik (*Economic*)

Performansı sağlayan kavramların başında ekonomiklik gelmektedir. Tutumluluk olarak da kullanılan bu kavram, israf etmemek anlamında olup aslında, en az girdinin kullanımı olan ekonomiklik, kamu yönetiminde en uygun kaynak ve malzemenin, en uygun biçimde seçilmesidir. Performansın ortaya çıkmasında zaman zaman aranan pek çok özellikten söz etmek mümkün iken, varlığını ve önemini kaybetmeyen özellik, ekonomikliktir.

2.2.Verimlilik (*Productivity/Efficiency*)

Eğer en ekonomik kaynak ve malzeme sağlanmışsa, bunların girdi olarak üretime katılması sonucu en uygun çıktı mal ve hizmetlerin üretilmesi, verimliliklerdir. Aslında, söz konusu girdilere göre daha çok çıktı beklentisi verimlilik olmakla birlikte, kamu yönetiminde bu sürece “en doğru üretim” demek gerekir. Yönetim Bilimi'nin temelini atan F.W.Taylor'un başlattığı üretkenlik ölçümleri, günümüz kurumlarında kendini performansın en önemli özelliklerinden biri olan verimlilik olarak göstermiştir. Mal ve hizmetlere olan talep artarken, kaynakların kıt olmasının anlaşılması, kamu veya özel bütün kurumlarda üretim girdilerinden yararlanma düzeyinin, diğer bir deyişle verimliliğin yüksek olmasını gerektirmiştir.

2.3.Etkililik (*Effectiveness*)

Performansın kamu yönetimi ve kamu hizmeti bakımından en çok öne çıkan kavramı ise, etkililiktir. Aslında en uygun kaynak ve malzemeyle hedeflenen en uygun mal ve hizmetin üretilmesi anlamına gelen etkililik kavramı; kamu yönetiminde kısaca hedef kitlenin memnun edilmesidir. Bu nedenle etkililik, en akıllı yönetimdir; hizmet edilen kitleye en çok yansıyan performanstır. Halkın, bireysel ve kurumsal performansı görebildiği özelliktir. Başlangıçta kapitalist anlayışa uygun olarak özel sektör için geçerli olan kâr-maliyet etkileşimine eklenen ekonomiklik ve verimlilik; kamu sektörü için de geçerli olmuş ve sadece kamu yararı anlayışına

göre mal ve hizmet üreten kamu yönetimi anlayışına da, ekonomiklik ve verimlilik kavramları girmiştir. Ancak, her iki sektörün de hedef kitesindeki bilinçlenme sonucu performansı belirleyen sadece ekonomiklik ve verimlilik olmadığı, bunlar içeren bir üretim süreci sonrasında özel sektör için müşteri memnuniyetinin, kamu sektörü için de kamusal beklentilerin karşılanması gerektiği, diğer bir deyişle etkili ve etkin olmak gerektiği ortaya çıkmıştır.

Performans yönetimi ise, son yıllarda giderek daha çok ele alınan bir kavram olup, yönetimin planlama ve denetim faaliyetlerinin daha geniş bir çerçevede ve performans kavramındaki gelişmeler ışığında uygulanmasına yönelik çağdaş bir yönetim anlayışıdır (Bilgin,2007a). Bu anlayışın içeriğine göre performans yönetimi, kurumun temel amaçları doğrultusunda belirlenen stratejik plan hedeflerine ulaşmak için mevcut kaynakların ekonomik, verimli ve etkili biçimde yönetilmesi sürecidir. Dolayısıyla, performans yönetimi ekonomik, verimli ve etkili olmaya odaklanmış yönetim anlayışı olup, tüm bunlara ulaşabilmek için ölçülebilir hedefler koymayı ve bu hedeflere ilişkin olarak çıktılar/ürünleri sürekli ölçmeyi gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda, bireyci toplumların “*bilgi yönetimi*” başlığı altında toplanabilen bu üç kavramın faydaları, kamu yönetimi anlayışını etkileyebilmiştir (Snellen,2007:402).

Performans yönetimi, temel olarak kuruluşun insan kaynaklarının bireysel ve takım halindeki kapasitelerinin geliştirilmesi ve performanslarının artırılması sonucunda örgütsel başarıya ulaşmayı sağlayıcı yönde, stratejik ve bütünleştirilmiş bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır (Armstrong-Baron,1998:7). Bu tanım ışığında performans yönetimi, şu girişimlerin daha etkili hale getirilmesi ve geliştirilmesi sürecidir (Berdwell-Holden, 2001:538):

* Kuruluştaki bölüm, takım ve bireysel amaçların uyumu,

- * Performans değerlendirme sistemi,
- * Ödüllendirme stratejisi ve çerçevesi,
- * Hizmet içi eğitim,
- * Gelişme stratejisi ve planları,
- * İletişim,
- * Yönlendirme ve yol gösterme,
- * Geribildirim,
- * Bireysel kariyer planlama.

Bu süreçteki girişimlerin neler olduğuna bakıldığında,³ aslında performans yönetiminin, basit bir personel değerlendirmesi olmadığını anlamak mümkündür. Bu nedenle, performans yönetimini “bireysel performans değerlemesidir” boyutuna indirgemek gerekir. Zira, performans yönetimi, kuruluşun geleceğini tahmin etmek adına, kuruluşun sahip olduğu temel değerlerini ve tüm kaynaklarını geleceğe yönlendirmek amacıyla, kurumsal bütünleşmeyi stratejik kararlarını etkili bir iletişimle uygulayarak sağlayan bütüncül ve toplam bir süreçtir (Hartle-Group,1994:s103). Ancak, sürecin etkili bir biçimde işletilebilmesi için, yönetimle çalışanları arasındaki iletişimin interaktif bir iletişim olması gerektiği açıktır (Beardwell-Holden,2001:539).

3. KAMU (SEKTÖRÜ) PERFORMANS YÖNETİMİ

Kamu yönetimi alanında gerçekleştirilen ya da girişilen reform çalışmaları, hiç kuşkusuz son yirmi yıl içinde etkisini en çok hissettiğimiz gelişmelerden biri olmakta ve temelinde ekonomik sorunların yattığı gözlenmektedir. Çünkü, kısaca sermayenin, mal ve hizmetlerin, fikirlerin, bilgilerin ve insan kaynaklarının işletme ve üretim anlamında ulusal sınırları aşması anlamına gelen küreselleşme olgusu, (bir çoğumuz için önlenmesi gereken bir olgu olduğu düşünülmeyle birlikte) birçok ulusal

ekonomiye olan olumsuz etkilerine bakıldığında, olumsuz etkilenmemek için getirdiği değişikliklere göre uyum sağlama veya yeniden yapılanma gerektiğini ortaya çıkarmıştır (Bilgin,2004:123). Bu durum, örneğin OECD üyesi ülkelerde halkı, devletin ekonomideki rolünü tartışmaya ve kamu sektöründe sunulan kamu hizmetlerinde, kamu kuruluşlarının verimlilik ve etkililik açısından performanslarını yeniden düşünmeye sevk etmiştir (Shim,2001:323).

Bu yüzyılın başında karşılaştığımız gelişmeleri, teknolojiye yeni yaklaşımlar, e-ticaret ve dünya nüfusundaki değişimlerin zorlayıcı etkileri olarak sıralayabiliriz. Tüm bu etkileşimler karşısında örgütlerin yeni bir yönetim anlayışına, küçülmeyi de içeren yeniden yapılanmaya, toplam kalite yönetimi ilkelerine ve değişim mühendisliği tekniklerine göre üretim süreçlerini yeniden gözden geçirmeye ve hızla değişen rekabet ortamına derhal yanıt verecek yönetim stratejilerine uygun esneklikte örgütlenme ve yönetim anlayışına sahip olmaları kaçınılmazdır. Konumuzu bu bağlamda ele alacak olursak, kamu performans yönetimi, kamu yönetiminde kuruluş amaçları doğrultusunda yetki, görev ve sorumluluk alınan mal ve hizmet üretiminde, iş başarımının sağlanması süreç ve etkinlikleri olarak tanımlanabilir.

Kamu Performans Yönetiminin temel amacı, kamu kurum ve kuruluşların hedeflerine ulaşmalarını sağlamaktır. Zira, insan kaynaklarının performans ölçümünde kullanılan ölçütlere göre çalışma eğilimleri olacağından, performans ölçme ölçütleriyle, aslında çalışanlara nelerin önemli olduğu konusunda gerekli mesajlar verilmiş olur. Öte yandan, kuruluşa performans yönetim sistemi getirilmeden, kurumsal anlamda mal ve hizmet üretiminde tam olarak başarılı olunması pek mümkün değildir. Örneğin, çoğunlukla başvuru performans ölçütü olarak verimliliğin, yanlış kullanılması ve gerçekleri yansıtmaması söz konusu olabilir (Akdeniz-Durmaz,1998:86).

³ Gerçekte performans yönetimi, performansın üretim yönetimi, planlama, satınalma, pazarlama, araştırma-geliştirme, maliye, bakım-onarım, personel yönetimi ve denetim gibi bir çok yönetim işlevinde ele alınabilecek temel bir yaklaşımdır. Bkz. SLOMA, Richard S. (1980).

Kamu Performans Yönetimi, aslında performans yönetimi anlayış ve uygulamalarının kamuya uyarlanmış halidir. Bu nedenle, performans yönetiminin genel ilke ve özelliklerinin kamu yönetimindeki görünümü, kamu yönetimi anlayış ve kültüründen büyük ölçüde etkilenmektedir. Ancak, etkilenmenin geleneksel kamu yönetiminin sahip olduğu alışkanlıklar biçiminde olmaması, yeni kamu yönetimi anlayışındaki gelişmeler ışığında olması, kamunun yararına olması, demokrasiye ve hukuk anlayışına uygun olması ile yönetimde esas söz sahibinin vatandaş olması ilkelerine uygun yönde bir etkilenme olması beklenir.

3.1. Kamu Performansı Yönetim Çeşitleri

Kamu Performans Yönetimiyle aslında kamu kurum ve kuruluşlarının tüm üretim girdilerinin performans etkisi kastedilmektedir. Zira, yönetim temel olarak söz konusu üretim girdilerinin mal ve hizmet üretimi sürecine katkısıyla ve faydasıyla ilgilenir (Walker, 1980:174). Oysa, yönetim tarafından bireysel performans geliştirme tekniği olarak kullanılan performans değerlendirme, belki de en eski yönetim tekniğidir (Walker,1980:199).

Buna göre, sermaye, doğal kaynaklar, araç gereç ve teknolojinin yanı sıra insan kaynakları girdisinin de genelde performansa etkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla, Kamu Performans Yönetiminin konusu olmaktadır. Ancak, bu üretim girdileri içinde ilk üç girdi için büyük ölçüde denetim ve sayısal girdi çıktı analizi yapabilmek mümkün iken, insan kaynakları girdisinin üretime katkısını ölçmek, her zaman istenilen düzeyde olamamaktadır.

Üretime katılan unsurların tamamının performansı açısından bakıldığında ayrı, bunların içindeki farklı konumu nedeniyle insan kaynağının bireysel olarak kendisinin performansının yönetimi ayrı ve bu kaynakların çeşitli amaçlarla oluşturdukları takımlar olarak performans yönetimleri ayrı

olmaktadır. Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşlarınca yönetilmesi gereken performans, şu üç noktada odaklanmaktadır (Bilgin,2007a:79):

- * Kurumsal Performans Yönetimi
- * Takım performans Yönetimi
- * Bireysel Performans Yönetimi

3.2. Kamu Performans Yönetimi Uygulamaları

Bu başlık altında, kamu personelinin performansına dayalı olarak gerçekleştirilen insan kaynakları yönetim uygulamaları incelenecektir. Buna göre, öncelikle kamu personelinin performansı ölçülmeli; bu ölçme sonucuna göre personelin eksikleri varsa veya genel bir başarısızlık söz konusuysa “*Hizmet içi eğitime*” tabi tutulmalıdır. Personelin performansı olumlu çıktıysa, bunun eğilim ve yönelim şiddetine göre personel ödüllendirilmeli; yükseltilmeli ve kurumda performansa dayalı bir ücret yönetim sistemi varsa, ona göre de ücretlendirilmelidir. Sonuçta gerçekleşen performans değerlerle hedeflenen değerlerin karşılaştırılması yapılarak, kurumun insan kaynaklarının performans yönetiminde şu karar ve eylemleri yerine getirilebilmektedir (Hartle-Group,1994:96-97):

- Performansa göre strateji belirlemek;
- Performansa göre iş tanımlamak;
- Performansa göre iş/görev değişikliği yapmak;
- Performansa göre yükseltmek;
- Performansa göre ücretlendirmek;
- Performansa göre ödüllendirmek;
- Performans düşüklüğünün nedeni olan eksikliği gidermek için hizmet içi eğitim vermek.

3.2.1. Bireysel Performans Ölçümü-Değerlendirmesi

Performans yönetimi anlayışı, kamu personelinin her şeyden önce bireysel performansına göre değerlendirmesinin yapılmasını gerektirmektedir. Bu değerlendirme aslında, personelin bireysel performans ölçümüdür. Performans

ölçümüne dayalı bu değerlendirme, diğer bir adıyla insan kaynakları performans yönetiminde ilk adım, ilk uygulamadır. Performansa dayalı personel yönetimi, uygulamaların da temelini oluşturmalıdır. Ancak, bu ölçüm için örgüt ve iş analiziyle başlayıp; iş ölçümü, iş tasarımı, kadro tasarımı ve norm kadrolamaya kadar giden bir performans hazırlama sürecinin tamamlanması gerekmektedir (Bilgin,2007b). Zira, bu sürecin tamamlanması sonrasında değerlendirme anlamlı olacaktır.

Aslında, personel değerlendirmesi, Türk Kamu Personel sisteminde daha önce denenmiştir. Kaldırılan mevzuatında geçen ve bilinen eski adıyla “*Sicil*” uygulaması, Devlet Memurlarının önceden belirlenmiş sorulara göre, sicil amirlerince değerlendirmesine dayanıyordu. Ancak, sicil amirlerinin memurlarını (2003 yılı-Bilgi Edinme Hk.Kanuna kadar) gizli ve öznel olarak değerlendirdikleri bu sistemde, işe yönelik sorular çok genel, soyut ve önceden belirlenmiş sabit sorulardı. Memurların, kendileri hakkında yılda bir kez yapılan değerlendirme sonucu verilen Sicil puanını ve ayrıntıları bilmesi ise, sadece %60 puanın altında alması halinde mümkündü. Zira, bu puan geçerli baraj puanı. Gerçekçi ve somut iş (miktarı) verilerine dayanmadan yapılan bu değerlendirme, pek çok memur tarafından idari yargı konusu yapılırken, etkisi ve uygulanabilirliği kalmadığından, 2011 yılında uygulamasına son verildi. Yerine konmak istenen performansa dayalı değerlendirme sistemi ise, henüz mevzuatına kavuşmadığından uygulamasına da geçilemedi.

3.2.2. Bireysel Performansa Dayalı Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitim, personele işe alındıkları tarihten itibaren verilen bir eğitim olup, bireysel performans uygulamalarından birini oluşturmaktadır. Aslında, hizmet içi eğitim, kurumsal amaçlara ulaşmada, insan kaynaklarının daha verimli ve etkili olmasını sağlamak amacıyla davranış, bilgi

ve yeteneklerini iyileştirme sürecidir (Bilgin,2011:232).

Hizmet içi eğitim, Dünyada meydana gelen teknoloji, rekabet ve bilgideki gelişmeler, öğrenilmiş bilgilerin de yeterli gelmemesine neden olmuş, değişim her yerde olduğu gibi kamuda da etkili olmuş ve kamunun da değişen koşullara uyum göstermesini zorunlu kılmıştır. Söz konusu uyumun sağlanmasında ise, özel sektör olduğu gibi kamu sektörü de en kolay yol olan hizmet içi eğitime başvurmaktadır (Görmüş ve Kahya,2014:37).

Aslında, işe yeni başlayanların, başladıkları tarihten itibaren ayrılacakları süreye kadar geçen zaman içerisinde iş yerinde meydana gelen bütün gelişmelere ve değişimlere uyum sağlamak için eğitim alması gerekmektedir. Verimliliğin artması ve gelecekteki görevlerin yerine getirilmesi için iyileştirme/geliştirme gerekmede, bu da hizmet içi eğitimle mümkün olabilmektedir. Böylece, hizmet içi eğitim yoluyla bireylerin bireysel ve mesleki gelişimi sağlanarak bireylerden elde edilen verim artırılmak suretiyle bireysel performanslarında artış sağlanabilmekte ve bu husus da kurumsal performansın artışını etkileyebilmektedir.

3.2.3. Bireysel Performansa Dayalı Ödülleme

İnsan kaynaklarının bireysel performanslarının beklenen nispette olmasını sağlamaya yönelik ödüllendirilmesi demek olan bireysel performansa göre ödüllendirme, bireyin performansını artırarak ödüle yaklaştırmakta ve kurumsal performansın artışına da olumlu etkide bulunmaktadır (Bilgin,2004:98). Zira ödül, sadece çalışanların değil tüm bireyleri genellikle motive eden ve onlardan beklenen eylemi ve faaliyeti yerine getirmelerinde teşvik edici bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Böylece, çalışanların görevlerini daha motive olarak yerine getirmelerine katkı sağlayabilmektedir.

Aslında, bireysel performansa göre ödüllendirme, çalışanların

performanslarının beklenildiği nispette olmasını sağlayıcı yönde olup; ödüllendirmede amaç öncelikle performansta artışı sağlamaktır; sonrasında ise, uygun çalışanları örgütte tutmaktır (Bilgin, 2015: 34).

3.2.4. Bireysel Performansa Dayalı Yükselme

Çalışanların sorumluluklarının ve yetkilerinin daha fazla olduğu daha üstte yer alan bir göreve geçirilmesi olan yükselme, başarılı çalışanların ödüllendirilmesi ve başarılarından ötürü takdir edilmesi olup, bireysel performansın artırılmasında da kullanılabilir bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Bireysel performansa dayalı yükseltmenin önemine istinaden yükselmenin yerine getirilmesinde sistemli olunmalı ve bu yükselme sisteminin şu ilkeleri içermesi gerekmektedir (Bilgin,2004:95):

- Performans kapsamında yükselmesi söz konusu adayların seçim alanının geniş olması,
- Performansı en uygun adayların üst kadrolara seçilmesi,
- Performans ölçütlerinin nesnel olması,
- Yükselme için gerekli performansa sahip çalışanlara aynı fırsatın tanınması,
- Yükselme için gerekli performansın bütün aday çalışanlara duyurulması,
- Yükselme için aranan performansın belirlenmesinde yöntemin yeterli düzeyde olması.

3.2.5. Performansa Dayalı Ücretleme

İnsan kaynaklarına, belli bir zaman diliminde zihinsel ve/veya bedensel emeği karşılığı yapılan ödeme olarak tanımlanan ücret; aynı ve/veya nakdi olarak ödenebilmektedir. Diğer bir deyişle, ülkedeki veya kurumdaki ücretleme politikasına uygun olarak yapılabilen bu ödeme biçimine göre, yemek, ulaşım, sağlık hizmeti, sosyal tesis, otopark, kreş vb.kullanımı olarak aynı; ve/veya nakit para ödemesi ücret olmaktadır. Buna göre iyi bir ücretlemenin ilkeleri şunlar olmalıdır:

- Ücret, kişinin işine verdiği emek, zaman ve gayretinin performansının karşılığı olmalıdır. Ücret, kişinin kendisi ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılamalıdır.
- Farklı birimlerde hatta farklı kamu kurumlarında bile olsa, aynı kadrolarda çalışanlara eşit miktarda işleri için eşit ücretleme uygulanmalıdır.
- Ücretleme, kurum içindeki en yüksek ve en düşük ücret arasında uygun bir ücret dengesi (Ücret yelpazesi-1/4oranında) olmalıdır.
- Ücretleme, kurumdaki ücretler ile benzer dış kurum örnekler arasında dış dengeli değildir.
- Ücretleme, kişisel özellikleri dikkate alacak biçimde esnekliği olmalıdır.
- Ücretleme, ücret alan tarafından hesaplaması bilinir biçimde açık olmalıdır.

Ücretlemede temel amaç, personele çalışmasının/emeğinin karşılığını vermektir. Ancak, bu temel amaca uygun olarak şunlar da ücretleme amaçları olabilmektedir :

- Personelin performansını artırmak veya performansına göre ödeme yapmak;
- Kurum içinde yöneticiler ile ast personel arasındaki yetki ve sorumluluklara göre ödeme yapmak;
- Benzer biçimde, kurum içindeki kariyer personel, danışma ve denetim personel ile yardımcı personel görev, yetki ve sorumluluklarına göre ödeme yapmak;
- Personelin motivasyonunu artırmak.

Ücretlemede kullanılan yöntemleri, şu üç ücretleme yöntemi olarak gruplandırabiliriz:

- İşe göre ücretleme yöntemi,
- Kişiyeye göre ücretleme yöntemi,
- Karma ücretleme yöntemi.

Bu yöntemlere göre, işe göre ücretleme yönteminde işin kolaylığı-zorluğu; azlığı-çokluğu; basitliği-karmaşıklığı; tehlikesizliği-tehlikeliliği; aynılığı-değişkenliği; sıradanlığı-önceliği; uzmanlık gerektirmeyeni-uzmanlık gerektireni; veya iş süresine göre ücret belirlenmesidir.

Kişiye göre ücretleme yöntemine göre, çalışanın özelliklerine bakılmakta eğitim seviyesi, deneyimi, yaşı, deneyimi, uzmanlığı, medeni durumu ile bireysel veya takım performansına bakılarak ücretleme yapılmaktadır.

Karma ücretleme ise, ücretin, öncelikle ve daha çok işin özelliklerine göre belirlenmesi ve temellendirilmesi; daha sonra da kişisel özelliklerinin bu temel ücrete eklenmesidir. Bu yöntem uygun olarak "Performansa göre ücretleme", geçerliliği ve uygulama örnekleri giderek daha çok artan bir ücretleme sistemidir. Çünkü, tarafların tatmini açısından adil ücret ilkesini sağlamayı amaçlamaktadır.

Emeğin karşılığı olarak para veya benzeri değerler ile insan kaynağına ödenen aynı zamanda yönetimler açısından da maliyet unsuru olan ücreti önemli yapan özendirici olmasıdır. Bu nedenle, çalışanların performansları üzerinde etkili olmaktadır. Ancak, bunun da ölçülmesi ve ne kadar etkide bulunduğu bilinmesi gerekmekte olup, ücretlemenin esas amacı, çalışanların verimini artırmak suretiyle bireysel ve kurumsal performansı da daha iyi duruma getirmektir (HR Management Guide).

Ücret, performans yoluyla belirlenecek olursa bu doğrudan olabileceği gibi terfi ettirilerek dolaylı yoldan da olabilmektedir. Her iki durumda da ücret ayarlamasında rasyonel kararların verilebilmesi amaçlanmaktadır. Özel sektörde bireysel performansdaki farklılıkların çalışanların ücretlerine yansımaları daha sık karşılaşılan bir durum olsa da kamu yönetiminde böyle değildir ancak yeni kamu işletmeciliği anlayışı çerçevesinde günümüzde tartışma alanı bulmaktadır.

Performansa dayalı ücretleme, adil ücretleme açısından 1993 yılından bu yana OECD üyesi bir çok ülkedeki kamu kurum ve kuruluşlarında, modern insan kaynakları yönetimine geçişin önemli bir adımı olarak uygulanagelmektedir (Emery,2004:157). İnsan kaynağının görevli olduğu işte gösterdiği performansın/başarısının ölçüt alındığı bu sistemde, ücret ile performans

arasında doğru bir orantı kurulması söz konusudur. Bu orantının geçerliliği ve kuruluştaki etkin uygulaması, kuruluş çalışanları arasında performansın gereğine ve önemine ilişkin bir anlayışın oluşmasını sağlamaktadır (Canman,2000:207). Bu sayede, başarılı olanların memnun olması, başarısız olanların ise olumlu yönde etkilenmesi söz konusudur. Böylece, her iki grup çalışanların da özendirilmesi mümkün olabilmektedir. Ancak, tüm bu olumlu yanlarına karşın, performansa dayalı ücretlemede performans ölçütlerinin doğru ve yeterli belirlenmemesi, rekabetin çatışmaya dönüşmesi ve kuruluşa ek maliyetler getirmesi gibi olumsuz tarafları da bulunmaktadır. Ayrıca, kurumda bireysel performansa dayalı ücretleme gidilmek isteniyorsa, bunun tüm bu çalışanlara duyurulması, açıklanması ve özendirilmesi gerekmektedir. Zira, bu anlayışa göre ücretler, çalışanların tamamen kendi üretimlerine, verimliliklerine, çabalarına ve diğer bireysel özelliklerine göre belirlenmektedir.

Ücretleme performansa dayalı olarak yapılacak ise, bazı ilkelere uyum sağlanması gerektiğini belirtmektedir (Bloedorn,2002):

- Ücretlemenin emeğin ve performansın karşılığı olması,
- Ücretlemenin kurumun performans hedeflerini ve kültürünün destekleyici nitelikte olması,
- Ücretlemenin üst yönetici ile diğer yöneticilerin performanslarını ayırması,
- Ücretlemenin belirli sürelerle göre olması (aylık vb.)
- Ücretlemede kıdem süresinin dikkate alınması,
- Ücretlemenin daha iyi bir performansa yönelik olması,
- Ücretlemenin ödüllendirici ve düzenli olması,
- Performansa göre ücret oranları söz konusu ise oranların arasının geniş olması.

Sonuç olarak, belirlenecek ücretleme politikasının bireysel performansı artıracak nitelikte olması gerekmektedir. Bu anlamda performansa dayalı ücretleme, başarılı personelin ödüllendirilmesi anlamına gelmektedir. Zira, genellikle başarılı bir çalışan çalışmasının karşılığı ve bireysel farklılığının katkısını aldığı maaşında görmek istemektedir. Bütün iyi niyetini ve gücünü ortaya koyan bir personelin, kendisinden daha az çalışan biriyle aynı seviyede ücret alması motivasyonu olumsuz etkileyebilecektir. Çünkü, genel olarak her personel kendi katkısı ve sağlamış olduğu sonuçlar ile diğer kişilerin sağladıkları katkıları karşılaştırmaktadır. Eğer çalışan kendi katkısını, eşit olan çalışan ile aynı görürse eşitlik olarak algılayacaktır. Eşitsizlik ise, haksızlık ve tatminsizlik duygusu uyandırmaktadır.

4.DİJİTAL ORTAMDA PERFORMANSA DAYALI ÜCRETLEME: PTT ÖRNEĞİ

4.1. PTT Kuruluş Amaç ve Görevleri

PTT (Eski adıyla Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü) bir Kamu İktisadi Teşebbüsü iken, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu ile anonim şirket statüsü kazanarak Türkiye Cumhuriyeti Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi adını almıştır. Sermayesinin tamamı Hazine Müsteşarlığına ait olup bu yapıyla yarı kamusal hizmet üreten bir kamu şirkettir. Ülke genelinde posta hizmetinin kaliteli, sürekli, tüm kullanıcılar için karşılanabilir bir ücretle, etkin, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde sunulmasını sağlamak üzere posta sektörünün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaflığı sağlanmış bir sektör oluşturulması ve bu sektörde düzenleme ve denetimin konuları ve hizmetlerinin yürütülmesini amaçlamaktadır.

Bu kanunla, posta gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimine ilişkin işlem ve hizmetlerin sunulması, yetkilendirme, tarife ilkeleri ve

hizmet şartlarının tespit edilmesi, sektörde düzenleme ve denetimin gerçekleştirilmesi

4.2. PTT Tarihçe ve Hukuki Yapısı

İlk Posta Teşkilatı Tanzimat Fermanı ile yaşanan gelişmelerin sonucu olarak Osmanlı Devletinin tüm halkının ve yabancıların posta ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla Nezaret olarak 23 Ekim 1840 tarihinde kurulmuştur. İlk Postahane ise İstanbul'da Yeni Camii avlusunda Postahane-i Amire adı ile açılmış İlk memurlar Süleyman Ağa, tahsildar Sofyalı Ağyazar Türkçe dışında yazılmış gönderilerin adreslerini tercüme etmek üzere mütercim olarak atanmışlardır.

1843 yılında telgrafın icadını müteakip 11 yıl sonra ülkemizde de telgraf hizmeti başlamış, bu hizmeti disipline etmek üzere 1855 yılında, ayrı bir Telgraf Müdürlüğü kurulmuştur. 1871 yılında, Posta Nazırlığı ile Telgraf Müdürlüğü birleştirilerek Posta ve Telgraf Nezaretine dönüştürülmüştür. 1876 yılında ise, milletlerarası posta nakli şebekesi kurulmuş, 1901 yılında da, koli ve havale işleminin kabulüne başlanmıştır.

23 Mayıs 1909 tarihinde ilk manüel telefon santralının İstanbul'da hizmete verilmesinden sonra Posta ve Telgraf Nezareti, 1909 yılında Posta, Telgraf ve Telefon Nezareti haline dönüştürülmüş, 1913 yılında da Posta, Telgraf ve Telefon Umum Müdürlüğü adını almıştır.

Cumhuriyetimizin ilk yıllarında İçişleri Bakanlığına bağlı olarak görev yapan PTT Genel Müdürlüğü 1933 yılında katma bütçeli bir idare olarak Bayındırlık Bakanlığına, 1939'da ise Ulaştırma Bakanlığına bağlanarak hizmetine devam etmiştir.

1954 Yılında Kamu İktisadi Teşebbüsü (KİT) olan PTT Genel Müdürlüğü, 1984 yılında Kamu İktisadi Devlet Teşebbüslerinin yeniden düzenlenmesi ile ilgili olarak çıkarılan 233 sayılı KHK ile Kamu İktisadi Kuruluşu (KİK) statüsüne geçirilmiştir.

18.06.1994 tarih ve 4000 sayılı Kanun ile PTT İşletmesi Genel Müdürlüğünün, T.C.

Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi şeklinde yeniden yapılanması öngörülmüş olup, 24.04.1995 tarihinden itibaren T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü müstakilen çalışmaya başlamıştır.

29.01.2000 tarih ve 23948 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 4502 sayılı kanunun 24. maddesi ile "T.C. Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü" olan PTT'nin adı "T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü" (PTT) olarak değiştirilmiştir.

01.11.2011 tarih, 28102 (Mükerrer) sayılı ve KHK/655 karar sayısı ile Resmi Gazete'de yayınlanan "Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ile Bakanlık teşkilat yapısı değişmiş olup "Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı" olarak hizmetlerine devam etmektedir.

23.05.2013 tarih ve 28655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6475 sayılı "Posta Hizmetleri Kanunu" ile PTT'nin görevleri yeniden düzenlenmiş ve "Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi" adı ile yeniden yapılandırılmıştır.

4.3. PTT Yapı ve İşleyişi

PTT'nin yapısı Genel Kurul, Yönetim Kurulu ve Genel Müdürlük organlarından oluşmaktadır. Genel kurul; yıllık faaliyet raporu ile bilanço ve kar zarar hesaplarını inceleyerek yönetim kurulunun ibrasını karara bağlamaktadır. Ayrıca, 6102 sayılı kanun ve ilgili kanunlarda belirlenen görevleri yapmakta ve yetkilerini kullanmaktadır.

Yönetim kurulu; genel müdür dahil beş üyeden oluşmaktadır. Dört üye Bakanın, bir üye Hazine müsteşarlığının bağlı olduğu bakanın teklif ettiği adaylar arasından Genel Kurul tarafından atanmaktadır. Yönetim kurulu karar organı olup, PTT nin temsil ve idaresinden Genel kurula karşı sorumlu olarak, 6102 sayılı kanun, esas sözleşme ve Genel Kurulca verilen yetkilerin yanı sıra, 6475 sayılı posta hizmetleri kanununda belirtilen yetkileri

kullanıp ve görevlerini yerine getirmektedir.

Genel Müdürlük, genel müdür, genel müdür yardımcıları ve hizmet birimlerinden oluşmaktadır. Teşkilat yapısı ve hizmet birimleri, esas sözleşme ile düzenlenmiştir. Genel kurulca atanan genel müdür, yönetim kurulunun devredilemeyeceğini belirterek verdiği yetkiler hariç, sınırlarını açıkça belirlemek şartıyla yetkilerinin bir kısmını devredebilmektedir.

4.4. PTT Personel Yönetimi

6475 Sayılı Posta Hizmetleri Kanunu öncesi KİT statüsünde olan PTT; 399 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye göre personel istihdamı yapmaktayken, anonim şirket yapılanması ile o tarihten itibaren kendi kuruluş kanununa dayanarak personel istihdamı sağlamaya başlamıştır. Buna bir de yaygınlaşan hizmet satın alma yoluyla istihdam şeklinin de eklendiği görülmektedir. Her ne kadar kamuda hizmet satın alma, bir diğer adıyla taşeron çalıştırılması özellikle temizlik, güvenlik gibi yardımcı ve destek hizmet sınıflarında görülse de, PTT'de hizmet satın alma yoluyla çalışma şekillerine başta dağıtım olmak üzere ayırım ve yer yer büro gibi ana hizmet faaliyetlerinde de rastlanılmaktadır.

PTT'de, 399 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye sayılan 1 sayılı cetvel ile 2 sayılı cetvele tabi istihdam, 1475 sayılı mülga İş Kanununa tabi işçi personel, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununa dayanılarak istihdam edilen İdari Hizmet Sözleşmeli personel ve son olarak hizmet satın alma yoluyla istihdam edilen işçilerin bir arada çalıştığı görülmektedir.

4.5. PTT Personel Performans Yönetim (Dijital) Sistemi (PYS)

Kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayan personelin bireysel performansın ölçülmesi ve değerlendirilmesi amacıyla çıkarılan ve 1/1/2016 tarihinde yayınlanan Posta ve Telgraf Teşkilatı Performans Değerlendirme Yönetim Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar, 9/5/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununa tabi idari

hizmet sözleşmeli dağıtıcı ve gişe personeli ile 399 sayılı KHK eki II sayılı cetvele tabi sözleşmeli statüde istihdam edilen “*Dağıtıcı ve gişede görev yapan memur personeli*” kapsamaktadır.

Bu sistemle kişinin başarılarının derecesini, yetkinliğinin yanı sıra sayısal sonuçlarla belirlemek, elde edilen sonuçları amaçlara uygun kullanıp, değerlendirmeleri sürekli ve belirli aralıklarla yaparak kayıtlarını tutarak işlemeyle örtüşen yapıda işleyişini sağlamak ilke edinmektedir.

Elde edilen çıktılar ile kuruluşun stratejik planlarının oluşturulup, kurumsal hedeflerin belirlenmesinde kullanılmaktadır. Bunun yanı sıra, kurum personellerinin eğitim ve kariyer planlamasında, personel hareketleri uygulamalarında, iş gücü ihtiyacının belirlenerek norm pozisyonlarının tespitinde ve adil ücret sistemi oluşturulması için performans ücretinin hesaplanmasında PYS çıktılarından istifade edilmektedir.

İdari hizmet sözleşmeli ve 399 sayılı KHK eki II sayılı cetvele tabi sözleşmeli personelin bireysel performans değerlendirmesinde, işlem ve yetkinlik temelli değerlendirme usulü esas alınmaktadır.

İşlem temelli değerlendirmenin performans puanı içerisindeki oranı en az %80, yetkinlik temelli değerlendirmenin performans puanı içerisindeki oran en fazla %20 dir.

Dağıtıcı personelin performans puanı hesaplanırken, cihet bazında gönderi türü ve adetleri, nüfus yoğunluğu, cihet zorluğu göz önünde bulundurularak belirlenen standartlara göre hesaplanmaktadır. Dağıtıcı personel için işlem temelli puan, iş puanı ile cihet zorluk katsayısı ve nüfus yoğunluğu katsayısının çarpımından oluşur. İş puanı dağıtıcının bir gün içerisinde dağıttığı gönderi sayısının katsayı tablosunda er alan gönder birim puanı çarpımları ile diğer işlemlerine ait puanların aylık toplamlarından oluşmaktadır. Dağıtıcının çalıştığı gün sayısı 22 iş günü varsayılarak aylık standart işlem temelli puan 7000,

aylık standart performans puanı 8575 puan olarak belirlenmiştir. Bu puanlar mevcut ay içerisinde çalışması gereken gün sayısının 22 günden farklı olması durumunda, o gün sayısına göre oranlanarak hesaplanmaktadır.

Kayıtlı gönderilerin dağıtıcıya teslim edildiği gün dikkate alınmaksızın, motorize köy dağıtımı hariç, gönderi tesliminin bir çalışma gününü aşması durumunda (G+1), teslim edilmemiş her bir gönderi için gecikme yaşanan gün sayısının katsayı tablolarında belirlenmiş olan teslim puanının %10’una tekabül eden katsayı ile çarpımı sonucu hesaplanan puan kadar dağıtıcının iş puanından kesinti yapılır.

Gişe görevlisinin performans puanı hesaplanırken, gişede sunulan hizmetlerin ayrı ayrı nitelikleri göz önünde bulundurularak belirlenen standartlara göre değerlendirme yapılır. Yine 22 iş günü baz alınarak 7000 işlem temelli, toplamda 8575 puanı geçen çalışan performans ücreti kazanmayı hak etmektedir.

Eğer çalışanlar eğitimdeyse, eğitimde geçirdikleri her gün için personele 318 işlem temelli puan verilir. Personelin günlük işlem temelli performans puanının 636 puanı aşan kısmı hesaplamalara dâhil edilmemektedir.

Yetkinlik temelli puan, sekiz adet kriter göz önünde bulundurularak birim yöneticisi tarafından altı ayda bir değerlendirilmektedir. Bu kriterler, işini esas ve usullere uygun yapması (20 puan), kılık kıyafetine özen göstermesi (15 puan), Müşteri memnuniyetini sağlaması, müşterilere davranış ve yaklaşımı (15 puan), çalışma saatlerine riayeti (10 puan), kurumsal etik ilkelerine bağlılık (10 puan), kurum kültürünün benimseme ve sosyal faaliyetlere katılımı, takım çalışması ve uyumu (10 puan), yenilikçi düşünebilme, değişimi ve gelişime açıklık, değer üretme (10 puan), Teknolojiyi kullanabilme (10 puan) şeklinde belirlenmiştir.

İdari hizmet sözleşmeli gişe görevlisi ve dağıtıcı personele, performans puanının belirlenen standart performans puanı (8575

puan) üzerindeki her 1225'lik puan dilimi için temel ücretin (0,0001714) katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak tutarda performans ücreti ödenir.

Ödenecek performans ücreti temel ücretin %30 unu aşamaz ve deneme süresi içerisinde olan personele de hak etmedi halinde performans ücreti ödenmektedir.

Personele ödenecek brüt aylık ücretler toplamının, ödenecek performans ücreti ile yüksek planlama kurulunca belirlenen brüt aylık ortalamayı aşması durumunda, aşan kısım için performans ücreti ödenmemektedir. Kurumlar arası nakil veya istifa ederek PTT'den ayrılan çalışanın geçmiş dönemlere ait performans ücreti ödenmemektedir.

PYS ölçümüne tabi tüm personel, işlem temelli performans puanlarını İnsan Kaynakları Bilgi sisteminden öğrenebilmektedir. İtiraz olması durumunda yazılı olarak beş gün içerisinde birim yöneticisine itirazda bulunabilmektedir. Birim yöneticisi itirazları değerlendirerek on gün içerisinde personele yazılı bildirimde bulunmaktadır. Birim yöneticisi tarafından sonuçlandırılmayan itirazlar, başmüdürlük tarafından itirazın yapılış tarihinden itibaren en geç otuz gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır.

5. SONUÇ

Günümüzde hızla değişmekte olan iş ve çalışma şartları, rekabete dayalı olarak mal ve hizmet üreten kamu kurum ve kuruluşlarında da etkisini göstermektedir. Zira, rekabetin yanı sıra tüketicilerin değişen tüketim anlayışları ile nitelikli ürün ve hizmet beklentileri de, kamu sektörünün bu değişime ayak uydurmalarını zorunlu hale getirmektedir. Söz konusu değişim için örgütlerin ayakta kalabilmelerinin yolu ise gelişen teknolojiye uyum sağlayarak, ekonomiklik-verimlilik-etkililik üçlüsünü kapsayan performanslarını arttırmaktan geçmektedir. Öte yandan, örgütlerin performanslarına doğrudan etki eden, en önemli üretim unsuru da insan kaynağı olmaktadır. Dolayısıyla, örgütlerin

kurumsal performanslarına etkisi açısından gerektiği kadar, insan kaynaklarının bireysel performanslarını ölçmek ve motivasyonlarını artırmak için de performansa önem vermek gerekmektedir. Örgütler, çalışanlarının performanslarını ölçebilmek ve motivasyonlarını artırabilmek için çeşitli yollara başvurumaktadırlar. Performans değerlendirme sistemleri, bu yolların başında gelmektedir. Bu sistemlerde amaç, çalışanların performanslarını öncelikle belirlemek/ölçmek ve bu verileri hem örgüt için hem de çalışanlar için faydalı hale dönüştürebilmektir.

Günümüz teknolojisinde meydana gelen hızlı gelişmelere uygun olarak bireysel performans ölçütleri, bilimsel ve objektif olarak belirlenip, dijital ortamda takip edilebilmekte ve yeterli mali imkânlarla desteklendiğinde örgütün ve çalışanların hedeflere en üst düzeyde ulaşması sağlanabilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların motivasyonunun artırılmasına yönelik olarak "*performansa dayalı ücret sistemi*"nin, önemli bir etkisi bulunmaktadır.

Bu çalışmada ele alınan performans değerlendirmelerinin işlevsel tatbik ve hükümlerde adil ve doğru ölçütlerle kullanılıp ölçülebilmesi için çalışanların yaptıkları işlerin doğru analiz edilip, en ufak ayrıntılarına kadar belirlenen puanlarla ölçülmesi gerekmektedir. Ancak, tüm bu detaylı ölçümlerin dijital yardım alınmadan yapılması imkânsızdır. Diğer bir deyişle, gelişen teknolojinin de yardımıyla, kamu kurumlarında çalışan personelin gerçekleştirdiği her iş, işlem ve formaliteyi dijital olarak belirleyip, performans ölçümünü (puanlaması) yapıp, buna göre "*performans ücreti*" verilmesi sağlanmalıdır.

Aslında ücret, personele yaptığı iş, hizmet, emek ve harcadığı zamana karşılık belirlenen aynı veya nakdi ödemedir. Bu ödemenin personele yapılabilmesi için bakılması gereken noktaların başında ise, şu ikili ayırım gelmektedir. Üretilen iş/mal

veya hizmet miktarı ile personelin nitelikleri.

Bu ayırmada, çalışanlara ilişkin nitelikler genellikle çok değişmezken, iş zamanı aynı kaldığı halde üretilen iş miktarı değişebilmektedir. Ancak, kurum açısından bu değişimin, azalan yönde değil artan yönde değişmesi esastır. Bunu da sağlamanın en önemli yolu, personel tarafından yerine getirilen iş ve görevlerin önce belirlenmesi; sonra performans puanı verilerek ölçülmesi; ve son olarak ta performans puanına göre personelin ücretlendirilmesidir.

Dünya'daki gelişmeler de bu yönde olup, önemli olan üretilen ve tanımlanan iş ve görev gereği mal ve hizmet miktarını tam belirlemek ve ölçmektir. Oysa, bu tür bir değerlendirme yerine örneğin çalışılan iş zamanına bakarak günlük/haftalık/aylık hatta yıllık ücreti belirlemek ve/veya personelin eğitim seviyesi, uzmanlık ve çalışma yılı anlamındaki kıdemine bakarak ücret miktarını belli bir süre sabit bir noktada tutarak ücretleme sistemini kurmak da ülkemiz kamu kurum ve kuruluşlarında görülen uygulamalar olmaktadır. Ancak, bu tür uygulamalar için kamu çalışanlarının "eşit işe eşit ücret" olmadığından; kurum içi bir "ücret iç dengesi" kurulamadığından; ücretlerin kurum/birim/statü vb. nedenlere dayalı olarak adilce belirlenemediğinden şikayetçi oldukları bilinmektedir. Bu şikayetler, kamu yöneticilerince daha çok verimsizlik ve motivasyon eksikliği şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmada, uygulamaya ilişkin olarak elde edilen bulgulara göre, PTT kurumu ve kurum personeline uygulanan performans dayalı ücretleme sistemi, oldukça başarılı işletilen bir sistemdir. Buna göre, kısa adı PTT olan "Posta ve Telgraf Teşkilatı" 2014 yılından itibaren Anonim Şirket yapılanmasının bir sonucu olarak, İdari Hizmet Sözleşmeli Personel istihdamına başlamıştır.

Söz konusu personele, 6475 sayılı Posta Hizmetleri kanunu ve PTT A.Ş.'de çalıştırılacak İdari Hizmet Sözleşmeli Personel Hakkında Yönetmeliğin

"Performans Değerlendirme" Başlıklı 54.maddesi hükümleri uyarınca, performans ücreti ödenebileceği öngörülmüştür. Bu amaçla yürütülen çalışmalar tamamlanarak, dijital platformda oluşturulan Performans Değerlendirme Yönetim Sistemi, çeşitli birimlerdeki pilot uygulamanın ardından 1 Ağustos 2015 tarihi itibarıyla uygulamaya konulmuştur.

Performans Değerlendirme Yönetim Sistemi (PYS), "Dağıtım ve Gişe" hizmetlerinde görev yapan personelin bireysel performanslarının dijital olarak ölçülmesi, değerlendirilmesi ve verimliliğinin artırılmasının yanı sıra, kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayanların ödüllendirilmesini amaçlamaktadır.

Uygulamaya bu iki hizmet alanında başlanılmasının nedeni ise, dağıtım ve gişe hizmetlerinde yapılan tüm işlemlerin teknoloji yardımı ile dijital sistemler üzerinden sayılıp ölçülebilmesidir. İlerleyen aşamada, uygulamanın diğer çalışanlara da yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Öncelikle gişe personeli ve dağıtıcı personel için performans puanı hesaplamasına esas teşkil edecek birimlere ait katsayılar belirlenip, dijital olarak sistemlere yüklenmiştir. İdari Hizmet Sözleşmeli ve 399 sayılı KHK eki II sayılı cetvele tabi sözleşmeli personelin bireysel performans değerlendirmesinde işlem ve yetkinlik temelli değerlendirme usulü, esas alınmaktadır.

İşlem temelli değerlendirmenin performans puanı içerisindeki oranı en az %80, yetkinlik temelli değerlendirmenin performans puanı içerisindeki oranı en fazla %20 olarak belirlenmiştir.

Dağıtıcı personelin performans puanı, "cihet-dağıtım alanı" bazında dağıtılan gönderi türü ve adetleri, nüfus yoğunluğu, cihet zorluğu göz önünde bulundurularak belirlenmiş olan standartlara göre hesaplanmaktadır. İşlem temelli puanları iş puanı, cihet zorluk katsayısı ve nüfus yoğunluğu katsayısının çarpımından oluşmaktadır.

Gişе personelinin performans puanı, gişelerde sunulan hizmetlerin ayrı ayrı nitelikleri göz önünde bulundurularak belirlenen standartlara uygun olarak oluşturulan katsayılara göre dijital sistemlere kaydedilmekte ve bu sistem yardımıyla yapılan işlemler üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. Gişе personeli için performans puanı, işlem temelli puan ve yetkinlik temelli puanın toplamından oluşmaktadır.

Söz konusu personelin, performans ücreti hak edebilmesi için iş ve çalışma koşulları ve diğer koşullar göz önde bulundurularak, personelin belirli bir dönemde belirlenmiş olan puana ulaşması gerekmektedir. Aylık 22 iş günü olması durumunda, Gişе Görevlisi ve Dağıtıcı Personel için aylık işlem temelli puan standardı, 7000 olarak belirlenmiştir.

Performans ücretinin hak edilebilmesi için belirlenen minimum performans puan standardı ise, 8575 puan olarak belirlenmiştir. Aylık iş gününün 22 günden az olması durumunda belirlenen bu işlem temelli puan, kurulu bulunan dijital sistem tarafından mevcut iş gününe göre oranlanmaktadır.

Yetkinlik temelli puanlamaya ilişkin değerlendirmeler ise, 6 aylık dönemler içinde yılda iki defa birim yöneticisi tarafından PDYS üzerinden yapılmaktadır.

Bu değerlendirme için esas ve usullere uygun yapılması; kılık kıyafete özen gösterilmesi; müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteriye davranış ve

yaklaşım; çalışma saatlerine riayet; kurumsal etik ilkelerine bağlılık; kurum kültürünü benimseme ve sosyal faaliyetlere katılım; takım çalışması ve uyumu, yenilikçi düşünebilme; değişime ve gelişime açıklık, değer üretme ve teknolojiyi kullanabilme şeklinde belirlenmiş sekiz adet performans ölçütüne göre yapılmaktadır. Böylece, personel için dijital sistem üzerinden performans notu verilmesi mümkün olmaktadır.

Sonuç olarak, her ayın sonunda, dijital sistem vasıtasıyla personelin puanları süzülerek, standart performans puanının üzerindeki her 1225'lik puan dilimi için personele temel ücretin (0.0001714) katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak tutarda performans ücreti ödenmektedir.

Performans Değerlendirme Yönetim Sistemi kapsamında ölçümlendirilerek, performans puanı hesaplamasına esas teşkil edecek bu veriler PDYS için özel olarak yazılmış olan dijital program üzerinden takip edilmektedir.

Her personelin performans puanları, düzenli olarak sistem tarafından dijital ortamda 6 aylık dönemlerle takip edilmektedir. Personelin, çalıştığı merkezin puan ortalamasının %20 altında kalması halinde ise, ceza değil hizmetiçi eğitime tabi tutulması söz konusudur. Zira, performans değerlendirme, ölçme ve ücretlendirmeyi de kapsayan “*Performans Yönetimi*” eşit, adil, dengeli ve gerçekçi olmayı; suçlayıcı ve cezalandırıcı değil ödüllendirmeyi amaçlamaktadır. ***

KAYNAKÇA

1. AKDENİZ, A., DURMAZ, F. (1998), “Verimliliğin Genel Performans Üzerindeki Yansımalarının Uygulaması”, 9 Eylül Üni. İİBF Dergisi, C.13, S.2.
2. ARMSTRONG, M. (2006), *Performance Management*, Kogan Page, London.
3. ARMSTRONG, M., BARON, A. (1998), *Performance Management: The New Realities*, Institute of Personnel and Development, London.
4. BENSĞİR, T. (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAİE, Ankara.
5. BERDWELL, I., HOLDEN, L. (2001), *Human Resource Management: A Contemporary Approach*, Pearson Education, Harlow.
6. BİLGİN, K.U. (2016) “A Paralel Change with the New Public Administration Approach: Human Resources Performance Management”, *New Public Management in*

- Turkey, Ed. Demirkaya, Y., Routledge, New York & London, pp.177-207.
7. BİLGİN, K.U. (2015), *TODAİE'nin Kamu Yönetimi Eğitimindeki Yeri ve Önemi, Kamu Yönetimi Eğitimi Kitabı*, Süleyman Demirel Üni. Yay., Isparta, 2015.
 8. BİLGİN, K.U. (2013) “Kamu Performans Yönetimi”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, s.76-110, Anadolu Üni. yayını, Eskişehir.
 9. BİLGİN, K.U.(2011), “İnsan Kaynakları Yönetimi ve Türk Kamu Personel sistemi”, *Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları*, Ed. F. Kartal, TODAİE, s.221-240.
 10. BİLGİN, K.U. (2007b) “Performance Management for Public Personnel: Multi-Analysis Approach Toward Personnel”, *Public Personnel Management, International Public Management Association for Human Resources (IPMA-HR)*, V.36, No.2,pp.93-113.
 11. BİLGİN, K.U. (2007a) “Kamuda Ölçülebilir Denetime Hazırlık “Performans Yönetimi”, *Sayıştay Dergisi*, S.65, (145.Yıl Özel sayısı), s.53-87.
 12. BİLGİN, K.U. (2004), *Kamu Performans Yönetimi*, TODAİE, Ankara.
 13. BLOEDORN, J.D.(2002), “A Pay-for-Performance Model”, *Paying for Performance, A Guide to Compensation Management*, Ed. Peter, T.C., John Wiley & Sons, inc., New York, pp. 241-243.
 14. CANMAN, D. (2000), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, TODAİE, Ankara.
 15. COŞKUN, A.(2006), *Stratejik Performans Yönetimi ve Performans Karnesi*, Literatür Yay., İstanbul.
 16. EMERY, Y. (2004), “Rewarding Civil Service Performnce Through Team Bonuses:Findings, Analysis and Recommendations”, *International Review of Administariton Sciences*, SAGE Publications, London.
 17. GÖRMÜŞ, A. Ş., KAHYA, V. (2014), “Hizmet İçi Eğitim Programlarının Kamu Çalışanlarının Motivasyonuna Etkisi: Eti Maden İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, s.37-49.
 18. HARTLE, F., GROUP, H. (1994), “Performance Management-Where is it Going?” İçinde *Competency Based Human Resource Management*, Ed. Mitrani, A. vd., Kogan Page, London.
 19. HR Management Guide, *Pay for Performance*, <http://www.simplehrguide.com/pay-for-performance.html> (1.11.2017)
 20. LONGMAN (2003), *Dictionary of Contemporary English*, Harlow:pearson Edu.Limited.
 21. LUECKE, R. (2008), *Performans Yönetimi*, çev. A. Özer, Türkiye İş Bankası yay., İstanbul.
 22. ÖZTÜRK, Ü. (2006), *Organizasyonlarda Performans Yönetimi*, Sistem Yay., İzmir.
 23. SHIM, D.S. (2001), “Recent Human Resoruces Developments in OECD Member Countries”, *Public Personnel Management*, V.30, No.3.
 24. SLOMA, R.S.(1980): *How to Measure Managerial Performance*, Macmillan Publishing, NewYork.
 25. SNELLEN, I. (2007), “E-Government A Challenge for Public Management”, Ed. Ferlie, E., Lynn, L., Pollitt, L., içinde *The Oxford Handbook of Public Management*, Oxford Uni. Press, pp.398-421.
 26. TORTOP, N., AYKAÇ, B., YAYMAN, H., ÖZER, M.A. (2006), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Yayın, Ankara.
 27. UYARGİL, C. (2013), *Performans Yönetimi Sistemi*, İ.Ü. İşl. Fak., Beta yay., İstanbul.
 28. WALKER, J.W.(1980), *Human Resource Planning*, McGraw-Hill Publishing Company, NewYork.

KÜRESELLEŞME SÜRECİNDE KENT PAZARLAMA STRATEJİSİ OLARAK KENTE ÖZGÜ DEĞERLERİN İLETİŞİM AĞLARINDA KULLANIMI: TRABZON ÖRNEĞİ

USE OF VALUES OF CITIES IN COMMUNICATION NETWORKS AS CITY MARKETING STRATEGY: THE CASE OF TRABZON

Suna ERSAVAŞ KAVANOZ*, Nisa ERDEM**

* Yardımcı Doçent, Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, suna.ersavaskavanoz@ktu.edu.tr

** Araştırma Görevlisi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, asenhu5@gmail.com

ÖZ

Küreselleşme tartışmaları her ne kadar küreselleşmenin standartlaştırıcı, homojenleştirici etkisi üzerine yoğunlaşmış olsa dâhi söz konusu süreç aynı zamanda yerel farklılıkları vurgulayan ve bunların öne çıkması için uygun ortam sağlayan boyuta sahiptir. Turizm endüstrisi ve turist taleplerindeki değişimin yönünün özgünlük/otantiklik arayışı üzerine kurulu olmaya başlamasıyla birlikte kent yönetimleri kendi kentlerini farklı kılan unsurları özgünlük/otantiklik anlayışı çerçevesinde bir pazarlama aracı olarak kullanmaya başlamışlardır. Bu bağlamda günümüzde kent yönetimleri kendi özgünlüklerini/otantikliklerini kent pazarlama stratejisi olarak küreselleşme sürecinin yarattığı iletişim ağlarının gelişmesindeki fırsatları da kullanarak turizm endüstrisine sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Küreselleşme, Yerel Yönetimler, Kent Pazarlaması, Trabzon.

Jel Kodları: R29, R39, R58, 259.

ABSTRACT

Even if the globalization discussions have concentrate on standardized and homogenizer effect, respective process has dimension that emphasizes local differences and provides backdrop for prominence of these, at the same time. Urban managements have started to use components making different themselves as a marketing vehicle within frame of originality/authenticity associated with way of searching originality/authenticity of exchange tack in truism industry and tourist requests. In this context, nowadays urban managements have been presented their self-originality/authenticity to tourism industry as an urban marketing strategy, by using opportunities in development of communication networks by created globalization process at the same time.

Keywords: Globalization, Local Governments, Urban Marketing, Trabzon.

Jel Codes: R29, R39, R58, 259.

1. GİRİŞ

1970 sonrasında ait yoğun kullanılan kavramlar olarak yerelleşme, çeşitlilik ve farklılık¹ ön plana çıkmaktadır.

Evrenselleşme ve standartlaşma küreselleşmenin bir yüzünü oluştururken

¹ Çalışmada “farklılık” kavramı otantiklik/özgünlük kavramını karşılayacak şekilde kullanılmıştır. Bunun nedeni ise kentlerin kendilerini farklı kılan

özelliklerinin kendilerine özgü olduğundan hareket etmeleri ancak bir süre sonra benzer stratejilerin belirlenmesinin “farklılık” kavramını tam karşılayamayacağıdır.

diğer yüzünü ise tikelleşme ve çeşitlilik oluşturmaktadır. Ölçek ekonomilerine ilaveten “kapsam ekonomileri” söz konusudur. Küresel, post-fordist evresinde kapitalizm, ürünlerini çeşitlendirmeye ve bireyselleştirmeye ihtiyaç duymaktadır. Kentler ve bölgelerin de kendi farklılıklarını vurgulamak zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Kentler kendilerini yalnızca küresel sermaye açısından değil, aynı zamanda dünya turizmi açısından da cazip kılabilmek için kendi kimliklerinin ve tarihlerinin -kendi “miras”larının- özgün yanlarını öne çıkarmaktadırlar. Her iki durumda da bunun sonucu, çeşitlilik ve tikelliğin serpilmesi olarak görülmektedir.

1970 sonrası yaşanan kentler arası yoğun rekabet ve kentsel girişimcilik döneminde seyirlik kentsel mekânların oluşturulması yoluyla kente imaj kazandırmak sermaye çekmek ve insanları cezbetmek için bir araç haline gelmektedir (Harvey: 2010:116). Kimlik siyasetinin gelişimini açıklarken küreselleşme unsuru, kültürel aynılışmaya karşı bir direniş yaratılması bağlamında ve Batılılaşmanın tek meşru modernleşme modeli olduğu olgusunun sorgulanmasıyla kültür, yerellik gibi otantiklikle/özgünlüklerle ve farklılıklarla ilişkili olarak ön plana çıkmaktadır. Kent yönetimleri yerel ve bölgesel kültürleri ve bu kültürleri temsil eden miras endüstrisi başta olmak üzere kendilerine özgü olduklarını düşündükleri özgünlüklerini/otantiklerini temsil eden yapılarını, ürünlerini küresel piyasada iletişim ağlarında tanınma nesnesi haline getirerek kent pazarlama stratejilerini gerçekleştirmektedirler.

2. KÜRESELLEŞME SÜRECİNDE FARKLILIK

Küreselleşme sürecinde yerelliğin canlandığı, otantikliğin/özgünlüğün popüler hale geldiği bir dönem içine girilmesi ve yaşanan kültürel bütünleşme süreci ile birlikte yerellikleri temsil eden kültürlerin, yerel kimlik öğelerinin giderek yoğun ilgi görmesi farklılık tartışmalarını

desteklemektedir. Yerli geleneklerin canlanmasının küresel kapitalizme karşı alternatif modeller yaratılmasında ifadesini bulması, farklı kapitalizm kültürlerini ortaya çıkarmakta ve bu durum aynılaştırıcı bir kapitalizmden ziyade farklı toplumsal ve kültürel kaynaklara dayanan kapitalizmlerin oluşturduğu bir kümeden söz edilmesine imkân tanımaktadır. Yerellikler, aynı zamanda modernite ile birlikte görülen aidiyet duygularından uzaklaşmışlığın yerine “güven” ilişkisini, sosyal ve kültürel bağların tartışılması yerine de yerel kültürü öne çıkarmaktadır (Yetim, 2002:136).

Harvey’e göre günümüzde yerle bağlantılı kimliğin yerleştirilmesi geleneğin öne çıkarılmasını gerektirmekte ve sermaye birikiminin temel kurallarına içkin olarak gelenek, günümüzde metalaştırılarak ve piyasaya sunularak korunmaktadır. Yerel tarihin, üretimin ve nesnelerin nasıl üretilip satıldığı ve tüketildiğinin ve günlük yaşamla nasıl bütünleştirildiğinin bir kültürü olarak tarihsel gelenek, bir müze kültürü olarak yeniden düzenlenmekte ve kısmen yanıltıcı geçmişin sunulması yoluyla yerel kimliği öne çıkarmak ve bunu kazanç getirici şekilde yapmak mümkün olmaktadır. Aynı zamanda, miras/müze endüstrisi giderek artan oranlarda özelleştirilmektedir. Bu özel girişimlerin birçoğu, geçmişini yeni biçimlerde metalaştırarak, tarihi temsil etmenin de yeni yollarını ortaya çıkarmıştır. “Tarihsel miras sanayi” olarak adlandırılan şey, İngiltere örneğinde büyük bir ticaret konusu haline gelerek, müzeler, kır evleri, geçmiş görünümleri yansıtan yeniden inşa edilmiş ya da rehabilite edilmiş kentsel peyzajlar, geçmişte var olan altyapının taklit edilmesiyle üretilen kopyalar, İngiltere’nin ana sanayi dalı olarak mal imalatından miras imalatına geçişinin kanıtı olarak görülmektedir (Harvey, 2009:324, Harvey, 2010:106, 338, Urry, 2009:169).

Küreselleşme ile birlikte yerelin öneminin artışı ve kentler için kendilerini gösterebilecekleri ve rekabet edebilecekleri bir alanın varlığı ortadadır. Ancak bu rekabetin şekli ve içerdiği anlamlar yalnızca

kent yönetimlerinin ya da hükümetlerin politikalarına bağlı değildir. Bu rekabetin şeklini belirleyen küreselleşmeye yön veren kurumlar, küresel piyasanın gereklilikleri ve ihtiyaçlarıdır. Dolayısıyla, küreselleşme ve yerelleşme üzerine yapılan tartışmaların ağırlığını da küresel piyasanın gereklilikleri dışında ya da bu gereklilikler karşısında direnç göstermek isteyen kent yönetimlerinin hareket alanının belirlenmesine yönelik çalışmalar oluşturmaktadır.

2.1. Post-modern Tüketim: Semboller ve İmgeler Bağlamında Kentin Öne Çıkarılması

Post-modern tüketimin ortaya çıkışına dair analizlerin çoğu Pierre Bourdieu'nun çalışmaları üzerine kurulmuştur. Bourdieu'a göre, sosyal sınıflar kendilerini birbirlerinden eğitim, iş ve turizm tüketimini de içeren metaların tüketimi vasıtasıyla farklılaştırma mücadelesi vermektedirler. Belirli sosyal grupların sosyal, eğitimsel ve kültürel sermaye birikimlerinin birleşimi farklı "habitus" veya sınıf kültürünü biçimlendirmektedir. Böyle bir analizi temel alarak, Bourdieu genişleyen orta sınıf içinde farklı gruplaşmaları kimliklendirebilmiştir. Yeni orta sınıf/burjuvazi (*new bourgeoisie*) ekonomik ve kültürel sermaye üzerine yükselmekte ve ekoturizm ve ayrıcalıklı seyahat ürünlerini tüketmektedir. Tersine, yeni küçük burjuvazi veya yeni küçük araçlar/acentalar (*new petit bourgeoisie/new cultural intermediaries*) daha düşük ekonomik sermayeye sahiptirler, bu nedenle profesyonel turizm, tüketim pratikleri kendileri için yeni iş imkânları yaratmak içindir (Richards, 1996:266- 267).

Post-modern kent kültür, üslup ve dekorasyona geri dönüşe işaret etmektedir; ama bu geri dönüş geleneksel kültür duygularının bağlamlarından koparıldıkları, taklit edildikleri, yeniden kopyalandıkları ve sürekli olarak yenilendikleri ve yeniden üsluplaştırıldıkları bir "olmayan yer uzamı"nın sınırları içerisinde gerçekleşmektedir. Bundan dolayı post-

modern kent, fazla imajdır ve kültürel öz bilince sahiptir; hem kültürel tüketim hem de genel tüketim merkezidir ve genel tüketim kültürel göstergelerden ve imgelemden ayrı tutulamaz; öyle ki kentli hayat tarzları, gündelik hayat ve boş zaman faaliyetleri post-modern benzetim eğilimlerinden farklı derecelerde etkilenmektedir (Featherstone, 2013:175). Post-modernizm, salt metalaşmanın tüketimidir. Post-modern kültürde "kültür" kendi içinde bir ürün olmuştur ve içerdiği anlamlar ve nesnelere ile birlikte kendisi de metalaşmaktadır (Jameson, 2008:10).

Diğer taraftan, post-modernizmin tarihsel alıntı yapma ve popülizm eğilimini, nostalji güdüsüne cevap verme çabasından ayırt etmek mümkün değildir. Günümüzde nostaljinin kuramlaştırılması, küreselleşmenin kuramlaştırılması sürecinde öne çıkmaktadır. Nostalji olgusu, küresel kapitalizmin temel bir ürünü olarak tüketim toplumu ve metalaştırma işlevi ile piyasalaştırılarak pazara sunulmaktadır. Bu süreçte evrensel bir kültür yaratılmasının yanı sıra geleneksel ve yerel kültürler de güçlenmektedir. Robertson, gönüllü nostaljinin büyük ölçüde kapitalist bir biçimde imge aktaran bir nostaljiyle bütünleştirildiğini ve evrenselin tikelleştirilmesinin küresel düzeyde kurumsallaşması içinde yer aldığını ve dolayısıyla küreselleşmenin gönüllü nostaljinin yükselişinin kaynağı olduğunu iddia ederek ve küreselleşmenin on dokuzuncu yüzyıl sonları ile yirminci yüzyılın başlarındaki yükseliş döneminin gelenekler icat etme ve öne çıkarma sürecine tanıklık ettiğini belirtmektedir. Tikelciliğin evrenselleştirilmesi, tikel kimliklere küresel değerler biçilmesini içermekte ve bu bağlamda kimlik ile gelenek ve yerlilik gibi değerlere duyulan ilgideki artış, büyük ölçüde küresel düzeyde yaygınlaşmış düşüncelere dayanmaktadır. Küreselleşme toplumlara, kendi geleneklerini, kendi kimlikleriyle ilişkili olduğunu düşündükleri fikirler ve semboller için küresel-kültürel alanı incelemeleri yönünde baskı yapılmasını gerektirmektedir (Robertson, 1999:81, 214, 252, 259-260).

Post-modernizm, bilinçli bir pazarlama, anlam ve sembollerin planlanmış yönetimidir. Bir marka yaratma sürecinde olduğu gibi kentlerin de kendilerinin bir marka olabilmesi için bir şeylere inanması ve kendilerini endüstri, teknoloji ve kültür vb. gibi belli şeylere dayandırması gerekmektedir. Bu yolda sembollerin ve imgelerin varlığı gerekmektedir. Bu semboller ve imgeler kentlerde ne olarak ortaya çıkabilir sorusunun cevabı, aynı zamanda, kentlerin birbirinden farklı yapılarını, organizasyonlarını, tarihi ve kültürel miraslarını ön plana çıkarmalarını gerektirmektedir. Kent yönetimleri de girdikleri rekabet ortamında öne çıkabilmek adına kente bir imaj vererek, otantiklik/özgünlük ve farklılaşan piyasa koşullarını da gözeten kentlerini cazibe merkezi olarak sunma yolunda farklı ürünlerini araç olarak kullanmaktadırlar. Post-modern kültürde kırsal ve kentsel tasarımın büyük bölümü yerlilik, miras, temalandırma ekseninde yeniden şekillendirilerek turizm endüstrisine sunulmaktadır.

3. KENT PAZARLAMA STRATEJİLERİ

1970'lerin sonundan itibaren üretim yapısındaki değişim ile birlikte özellikle Batı ekonomileri hizmet sektörüne doğru yeniden bir yapılanma içine girmiştir. Kent yönetimleri bu dönemde küresel ekonomi içinde kendilerine yer bulabilmek için farklılığı temsil eden yeni anlamlar yüklenmiş ve bunun neticesinde temaların ve marka stratejilerinin kullanımında artış olmuştur. Bu süreç, küreselleşme ve özelleştirme mantığını yansıtan iş merkezli, girişimci bir yerel yönetim anlayışı ile yönetilmektedir. Yerel politikaların yürütülmesindeki bu yeni model, kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum ortaklığı çerçevesinde fikir birliği şeklinde ifade edilmektedir. Sanayi sonrası kentler, moda, film, sinema, sanat, eğlence, yeni tüketim ve iş hizmetlerini içeren yaratıcı endüstriler (*creative industries*) içinde toplanan bilgi merkezli küçük firmaların geliştiği

mekânlar olarak da görülmektedir. Bu kentler, turizm, konferans ve kültür gibi, ziyaretçilere bağlı sektörlere yönelik üretimi içermektedir (Eisenschitz, 2010:81).

Kent pazarlama ve kentin markalaşması ile ilgili uygulamalar, neo-liberalizme doğru yön değiştiren politikalar doğrultusunda, sanayi kentinin dönüşümü ile ilgili olarak son dönem popüler bir şekilde kent yönetimlerinin uyguladığı stratejiler içerisinde önemli bir yere sahiptir. Kent pazarlaması, yerel ekonomik kalkınma stratejileri için dikkate değer bir özellik olmaya başlamıştır ve birçok ekonomik ve sosyal amaç için kullanılmaktadır. Kent pazarlaması çerçevesinde izlenecek yol, ağırlıklı olarak şu faaliyetlerden oluşmaktadır (Kavaratzis, 2004):

- i) Kent halkına yönelik ortak hizmetlerin ve kentsel yapılı çevrenin özelliklerinin uygun kombinasyonunun planlanması,
- ii) Mevcut ve potansiyel müşteriler için birtakım cazibe faktörlerinin yaratılması,
- iii) Etkili ve ulaşılabilir bir yolla kentteki ürünlerin ve kentsel hizmetlerin sağlanması,
- iv) Kullanıcıların mekân arzının farklı avantajlarının farkında olabilmeleri için mekânın imajının ve değerinin desteklenmesi.

Kent pazarlaması uygulamaları geniş ölçüde fiziksel yapılı çevre, iletişim ve kent imajının yönetimine bağlıdır. Kent imajı ve marka kent benzer şekilde kullanılmaktadır. Kent pazarlama, geniş ölçüde kent imajının inşası üzerine kuruludur. Çünkü en basit şekilde ifade edilecek olursa, kent ve onun kullanıcıları arasındaki karşılaşmalar, algılar ve imajlar vasıtasıyla oluşmaktadır. İnsanların kafalarında bir mekân duygusu ve mekân algısı üç yolla yaratılmaktadır. Bu yollar, ilk olarak, planlama, kent tasarımı ve benzeri planlı müdahaleler ile ikinci olarak, kent sakinlerinin veya başkalarının kullandığı özel mekânlar vasıtasıyla; üçüncü ve son olarak ise, mekânın temsillerinin farklı şekilleri vasıtasıyla (filmler, romanlar, resimler vb.) mekân algısı ve mekân duygusunu

oluşturmaktadır. Mekânlar ile olan iletişim, doğrudan edinilen tecrübeler, çevre veya dolaylı yoldan medya aracılığıyla gerçekleşmektedir (Kavaratzis, Asworth, 2005:507).

Kent pazarlama stratejilerinin kent plancıları ve sosyal bilimcilerin bakış açısından değerlendirildiği çalışmalarda ilk bakış açısı, Lynch'in kentsel yapıyı çevre ile ilgili "Kent İmgesi" çalışması üzerine kurulu iken, ikinci bakış açısı Urry'nin canlandırılan fotografik imge olarak kenti anlatan "Turist Bakışı" (*The Tourist Gaze*) çalışması üzerine kurulmaktadır. Lynch ve Urry'nin çalışmalarında kent peyzajlarındaki ortamların veya amaçların belirlenebilmesinin önemi vurgulanmakla birlikte imgelere ve doğal özelliklere sahip olmayan bir kentin, kent pazarlamasında veya marka olarak yaratılması sürecinde iletişime geçmek için çok zorlanacağı da ifade edilmektedir (Lynch, 2013, Urry, 1999).

Kentler, diğer ürünler ve coğrafi ölçeklerde uygulanabilir stratejilerin bir karışımını kullanarak turizm için pazarlanabilir hale gelmektedir. Birçok kent, bu süreçte destekleyici strateji olarak otellerin, restoranların yerini gösteren haritalar gibi kılavuzlar üretmekte, seyahat acentelerine katkı sağlayacak destekleyici ürünleri ve yerel çekicilikleri ön plana çıkarmaktadır. Kent pazarlama sürecinde bir imaj yaratma hedefi ile ilgili olarak farklılıklar bir sunum şekli olarak önemli bir araç olarak kullanılmaktadır. Rekabette avantaj sahibi olmak isteyen kentler, kültürel ve tarihi miraslarını bu farklılıkları temsil eden sembollerini iletişim ağlarında sıklıkla kullanma yoluna gitmektedir.

Kent pazarlama ve marka kent üzerine yapılan birçok çalışmada literatürün içeriği açısından bakıldığında "kent girişimciliği", "kent turizmi", "kentlerdeki çevre", "iç yatırımların artırılmasında kentsel çevrenin önemi", ana başlıklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Marka kent, kent pazarlamanın aksine sıklıkla tanıtım alanı içinde diğer iletişim kanalları ile var olan bir kentsel ağ gibi konuları tartışmak için

kullanılmaktadır. Bunun gerekçesini ise, marka kent olabilmek için bir kentin gerçekleştirdiği eylemlerin yeterli olmaması, bir ağa üye olmak veya bir yapılanma içinde yer almakla bunun dışarıdan onanması ve tanınması gerekliliğidir (Hernandez ve Jones, 2005'den akt. Skinner, 2008:920). Bu yaklaşım "marka" dendiğinde yalnızca tanıtım faaliyetleri ile sınırlandırıldığı için eleştirilmektedir. "Marka kent" olma sürecinde kent yönetimlerinin ve dolayısıyla devletin, kentin yapıyı çevresi ve doğal çevresine yapacağı müdahaleler mekânsal değişikliklere, altyapı değişikliklerine ve kent planında birtakım değişikliklere yol açabilecektir. Ve tanıtımın amacı sonuçta sermayedarlar, turistler gibi belirli bir hedef kitleye ulaşmak olduğundan bu kitlenin kentte yaratacağı değişimler de söz konusu olmaktadır.

"Kent pazarlaması" denildiğinde, piyasaya ait bir kavramı kullanmak kentteki toplumsal öğelerin ihmal edilmesi ve bu konular ile ilgili çalışmalarda bu öğelerin yer almaması sonucunu doğuracaktır. Bu kavramları kullanırken asıl olan şeyin kent halkının öncelikleri ve bu öncelikler çerçevesinde kent yönetimlerinin belirleyeceği amaçlar olarak görülmesi gerekmektedir. Kentin imajı bireylerin yer seçimlerinde önemli bir yere sahiptir. Cazibe merkezi yaratacak bir imaja sahip olmak tek başına yeterli değildir. Bunun yanı sıra yerel -etnik, kültürel, ürün-özelliklerini öne çıkarmak ve bu özelliklerle küresel alanda görünürlük kazanmak da önemli bir hale gelmiştir. Bu koşullar altında marka kent yaratılması süreci, imaj inşa etme ve imaj iletişimini de kapsayan bir anlam kazanmaktadır.

İmaj iletişimi günümüzde birçok alanda popüler bir kullanım alanına sahiptir. Kentler de birbirleri ile girdikleri rekabet ortamında kendilerine bir kimlik kazandıracak imaja sahip olabilmek için çeşitli çalışmalar yürütmektedirler. Büyük kentler gibi daha küçük yerleşimlerin yönetimleri de imaj iletişimini kentlerini

öne çıkarma sürecinde bir araç olarak kullanılmaktadırlar.

İmaj iletişimi, iletişimin üç farklı tipi ile ilişkili olarak değerlendirilmektedir Bunlar (Kavaratzis, 2004:67-69) :

1) Birinci İletişim (*Primary Communication*): Bu iletişim 4 kanala ayrılmaktadır.

i) “Peyzaj stratejileri”; kent tasarımı, mimari yeşil alanlar ve genel olarak kentteki kamusal mekânlarla ilgili kararlar ve eylemlerin alanları ile ilgilidir. Kamusal sanatın (*public art*) popüler kullanımındaki artış da tarihi ve kültürel miras planlaması ile birlikte bu kategori içinde yer almaktadır. Bu bileşenler pazarlamanın 4Ps² üretim bileşenleri ile gerçekte benzerlik taşımaktadır ve tasarım olarak kent pazarlama teorisi içinde yer aldıkları ileri sürülmektedir.

ii) “Altyapı projeleri”; kentin ihtiyaç duyduğu çeşitli altyapı tiplerine farklı bir karakter veren yaratıcılığı ve iyileştirmeleri geliştiren projelere işaret etmektedir. Bu öge, bir taraftan kentin ulaşım kabiliyetinin artırılmasına diğer taraftan da kültürel merkezler, konferans faaliyetleri gibi farklı aktivitelerin yeterli varlığına işaret etmektedir.

iii) “Organizasyonel ve yönetim yapısı”; etkililiği ve kentin yönetim yapısının geliştirilmesini işaret etmektedir. Bu başlık altında kamu-özel ortaklıkları ve kararlara halkın katılımı önem arz etmektedir.

iv) “Kentın tutumu (*city's behaviour*)”; kent liderlerine, kent için vizyon gibi konulara işaret etmektedir. Kent tarafından hizmetlerin sağlanmasında iki öge önem arz etmektedir; koşulların etkililiği ile olayların türü ve sayısı (festivaller ve diğer kültürel ve sportif veya boş zaman etkinlikleri gibi). Bütün bunlar kentte birlikte organize edilmektedir.

2) İkinci İletişim (*Secondary Communication*): Resmi ve tasarlanmış iletişimdir. Dâhili ve harici reklamlar, kamusal ilişkiler, grafik tasarımı ve logoların kullanımı gibi pazarlama pratiklerinde olanlarla ortak özellikler taşımaktadır. Kent pazarlamada başarılı olabilmek için hem kentin bir amacı hem de kentin markalaşma sürecinin bir sonucu olarak tanıtımı önem arz etmektedir.

3) Üçüncü İletişim (*Tertiary Communication*): Medya ve rakipler tarafından sağlanılan dedikodu ve söylentilere işaret etmektedir.

Urry'nin çalışmasında kent fotoğrafik bir imge olarak canlandırılmaktadır. Yapılı çevredeki imge taşıyıcılar bir kent için yeterli değildir, önemli olan bunları fotoğraflamak, yeniden üretmek ve medya üzerinden yayılmasını sağlamaktır. Urry'e göre, fotoğrafik imaj olmaksızın kent turizmi düşünülemez. Teorisini, “boş zamanlarda neden seyahat ederiz ve niçin belli yerleri ziyaret ederiz”, soruları üzerine şekillendirmektedir. Urry'e göre turizm, gündelik hayatımızda, işte ve evde gördüklerimizden farklı olarak, görsel tecrübeleri araştırmak için uzaklaşmak anlamına gelmektedir. Turistler, mekânın belli özelliklerine (ünlü bir dağ, Ortaçağ'a ait bir katedral, egzotik danslar) bakarak seyahat kararlarını vermektedirler (Hospers, 2009:228-229, Urry, 1999).

Kent pazarlama stratejileri turizmin çekiciliğine katkıda bulunmak amacına yönelik bir çerçevede değerlendirilmeye açıktır. Mekânlar, turistlerin tecrübelerinin özünden oluşur ve bu nedenle turistler ve onların tecrübeleri kentlerin temel ürünleri olarak kullanılmaya açıktır. Bir yerin kendiliğinden ziyaret edilebilmesi için bu yere bazı anlamlar tahsis edilmelidir. Birçok çekicilik çok önemli bir öge dışında anlamsızdır, bu öge işaretleyiciler (*markers*) olarak ifade edilen gözlem gibi bir yeri etiketleyen herhangi bir bilginin varlığıdır (Fainstein ve Judd, 1999:4). Kentin kimliği ile ilgili vurgunun nerede olabileceğini, kentin markalaşmasında hangi ürünün öne çıkacağını veya kentin

² Philip Kotler tarafından literatüre kazandırılan 4P adını ürün (*product*), fiyat (*price*), dağıtım (*place*), tutundurma (*promotion*) dan almaktadır.

pazarlanmasında kullanılabilir semboller, anlamları, metaları belirlemek en önemli aşamadır. Bu aşamada belirleyici olanın kim veya kimler olduğu sorusunun cevabı kentsel yönetim ve kent hakkı tartışmalarının yürütüldüğü günümüzde daha önemli hale gelmektedir.

Bireyi temel alan ve bireyden yola çıkarak turizm endüstrisini anlamaya çalışan yaklaşımlar yetersizdir. Kent pazarlama stratejisi olarak bir kent imajı yaratılırken turist tipindeki farklılıklar dikkate alınmakta, farklı tecrübeler için farklı mekânlar yaratılmakta veya mevcut mekânlar yeniden tasarıma tabi tutulmaktadır. Bireyin seçimleri önemli olmakla birlikte, bu seçimleri yönlendiren bir turizm endüstrisi mevcuttur. Bunun en açık örneği ise zaman zaman gazetelerde, internet sayfalarında, dergilerde, televizyon programlarında “görülmesi gereken yerler” başlığı ile bireye nereleri ziyaret etmesi, nerede farklılığı tadabileceği, nerede yerel kültürü yaşayabileceği doğrudan verilmektedir. Dolayısıyla, otantiklik/özgünlük anlayışı ile ağırlıklı olarak hâlâ insanlar bir kenti ziyaret ettiğinde, kentin esasını oluşturan miras, kültür ve mimariyi tecrübe etmeyi ummaktadırlar.

Bir kent yönetiminin kentini ön plana çıkarırken belirlediği strateji için kullanabileceği araçlar farklı kişilerce farklı şekillerde ortaya konulmaktadır. Kent, her şeyden önce bir fiziksel çevreye sahiptir ve bu fiziksel çevre, kente gelenlerin kent hakkında düşüncelerini şekillendirebilecekleri ilk karşılaşma anıdır. Bununla birlikte fiziksel çevre bir yeri ziyaret etmek için tek başına yeterli bir öge değildir. Bu fiziksel çevrenin farklı tarihsel ve kültürel miras öğeleri ile birlikte kente bir anlam yüklemesi gerekmektedir. Kent yönetimleri kenti markalaş(tır)mak veya kenti pazarlamak gibi bir amacı gerçekleştirmek doğrultusunda strateji belirlediklerinde de, bu anlamların fiziksel çevre ile birlikte görsel bir şölen eşliğinde görünebilir kılınması gerekmektedir. Bu doğrultuda bir marka olmak yani kente dışarıdan bir marka değeri etiketinin

verilmesi ve bu etiketin duyurulması, iletişim ağlarına bağlı olarak gerçekleştirilmelidir.

Markalaştırmak, özel bir ürün ile kente daha fazla farklı bir kimlik bahşetmektedir ve birçok açıdan kent pazarlamanın kentler için ne amaçladığı sorusunu cevaplamaktadır. Benzer şekilde kent imajı yönetimi için sağlam ve tek parça bir çerçeve sağlamak kent imajının ihtiyaç duyduğu planlama, yönetilme ve pazarlanma için teorik ve pratik bir yaklaşım ortaya çıkaracaktır (Kavaratzis, 2004:63-66).

Günümüzde genel olarak bir kentin imajının yaratılmasında fiziksel çevre (doğa, kentsel yapı çevre) dışında kullanılan öğeler şu şekilde ifade edilebilir:

- i) Festivaller ve karşılaşmalar,
- ii) Kent yönetiminin politikaları,
- iii) Kentin yaşam standardı ve kentteki yatırımlar,
- iv) Kültür ve tarihi miras,
- v) Yöreye özgü yemekler, tatlar

Kent imajının yaratılmasında da, kenti markalaştırma doğrultusunda izlenecek stratejilerde de bu öğeler farklı vurgularla birlikte kullanılmaktadır. Her kent yönetimi kendinde en belirgin olan özelliğini bu öğeler çerçevesinde değerlendirip bir imaj yaratmakta ve yarattığı bu imaja uygun bir marka değeri olarak bir uluslararası ağa üye olmayı beklentileri/hedefleri içine almaktadır. Kentlerin planlama, yönetilme ve pazarlanması için bir kent imajı yaratmak kent yönetimlerinin öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır. Bunun için ağırlıklı olarak kullandıkları yöntem imaj iletişimini gerçekleştirmek üzere adımlar atmaktır.

3.1. Kent Pazarlamada Aktörler

Kent ile ilgili kararlar alınırken ve uygulama aşamasında dört aktör vardır: Yerel halk, özel sektör yatırımcıları, kent yönetimleri, hükümetler. Bunun etkileri doğal olarak ülkeden ülkeye ve yönetimden yönetime farklılık göstermektedir. Ancak, genel olarak yönetim mekanizmasının

gündemde olduğu ve uygulandığı bir dönemde bu çerçeveden genel bir değerlendirme yapılması yanlış olmayacaktır.

Ekonomik kalkınma için pazarlamanın bir diğer formu olarak, kentlerin turistler için desteklenmesi ve pazarlanması kamu-özel sektör ortaklığının çıkarlarına hizmet edecek şekilde uygulanmaktadır. Birçok kentte kamu-özel ortaklığı kenti destekleyici kampanyaların planlanmasını ve yürürlüğe sokulmasını şekillendirirken bu alanda kamu ile özel sektör arasındaki ayrım da gitgide bulanıklaşmaktadır. Kent yönetimleri, kamusal altyapının iyileştirilmesinde fon sağlamanın veya kamusal işlerin ve hizmetlerin yürütülmesindeki faaliyetlerinin yanında, girişimci bir şekilde de davranmaktadır (turizm hizmetlerine ve tesislerine yapılan yatırımlar, turist ürünlerinin satılması vb.). Diğer taraftan, turizmin desteklenmesindeki etki, hâkim ideolojiyi ve gelecekteki bireysel çıkarları güçlendirmek, mekânın yapısındaki ve anlamındaki değişimi ve hegemonik ilişkileri onaylamaktadır. Turizm yerel elitler için önemlidir, çünkü kentin yeniden imajlandırılmasına, yerel önceliklerin yönünün yeniden belirlenmesine, gücün sağlamaştırılmasına yol açmaktadır (Halcomb, 1999:66-68).

Hükümetler de çeşitli organları aracılığıyla kent pazarlama yönünde atılacak adımlara destek sağlamaktadırlar. Bu fonlama sistemi ile olabileceği gibi devletin direkt kendi gerçekleştirdiği projelerle de hayata geçirilebilmektedir. Burada yapılacak desteklerin miktarı ya da niteliği, kent yönetimlerinin taleplerinin genel politikalarla ne kadar uyumlu olduğu çerçevesinde değişmektedir.

Son olarak, kent ile ilgili kararlar alınırken ve uygulama aşamasında yerel halk kentlerdeki kent pazarlama sürecinin merkezindedir. Özellikle orta sınıfa hizmet eden dükkânlar ve hizmetler, temel bir iş ve yeni iş fırsatları yaratmaktadır. Yaşadıkları yeri şu ya da bu şekilde simgeleyen ve anlamlandıran çevresel özellikleri koruma kaygısında olan bir halk daha etkin bir

şekilde bu süreci yönlendirebilecektir. Onların tutum ve davranışlarının yönü, kentlerinin üretkenliği üzerinde etki bırakmaktadır. Yerel yönetim mekanizması içerisinde yer alan meclisler ve buradaki yerel halkla olan ortaklıklar da önemlidir. Ancak söz konusu meclisler ve ortaklıkların tüm olarak bu süreç içinde ne derece etkin oldukları sorusunun cevabı değişkenlik göstermektedir.

3.2. Otantikliğin/Özgünlüğün Pazarlanması Bağlamında Kent Turizmi

Turizm, dünyanın en önemli ekonomik sektörlerinden biri haline gelmiştir. Mekânlar, endüstriyel üretimin temelidir. Kentler de diğer tüketim ürünleri gibi alınıp satılabilen metalara dönüşmektedir. Mekânlar imajlarının anlatıldığı ilanlarla çeşitli dergi, gazete ve broşürlerde kendilerine yer bulmaktadır. Her bir kent kendisini ziyaret edilebilecek eşsiz bir yer olarak tasarlamaya çalışmaktadır ve kent yönetimleri bunu yaparken kentlerini farklı vurgularla öne çıkarmaktadırlar. Bu bazı kentlerde kent mirasını oluşturan mitoloji, kent halkına ait anılar, popüler imgelerken (örneğin, Eyfel Kulesi, Vatikan) pazarlanabilir tarihsel geçmişten yoksun olan bazı kentlerde belirli temalar üzerinden kent öne çıkarılmaktadır (örneğin, Disneyland) (Fainstein ve Judd, 1999:4-7).

Kent turizminin üç ögesi olan turistler, turizm endüstrisi ve kentler birbiriyle ilişkili bir şekilde karmaşık bir ekolojik sistem üretir. Turistlerin zevkleri ve arzuları değişkendir. Küresel şirketlerin artışı ve ayrıca finans, medya ve elektronik iletişimin küreselleşmesi ile birlikte turizm endüstrisi imajların, bilginin ve paranın çok hızlı iletildiği bir değişimin ortasındadır. Kent yönetimleri, hareket halindeki turistlerin dikkatini çekebilmek adına fiziksel çevresinde turistlerin gelmek isteyeceği değişiklikleri gerçekleştirmek zorundadır. Kent mekânını turistlere uygun hale getirmek için gerçekleştirilen dönüşümler, kentin ekonomi politikasını sürekli karakterize etmeye başlamıştır. Kitle turizminin yükselişine ve turizm endüstrisinin küreselleşmesine rağmen

yerel karakterler devam etmektedir. Kentler gittikçe daha benzer görünmeye başlasalar bile farklılaşmayı sürdürmektedirler. Küresel ve yerelin karışımının sonucu olarak kent turizminin özünü ele geçirmeye yönelik herhangi bir teşebbüsün temeli farklılıkta yatmaktadır (Fainstein ve Judd, 1999:5-6, 16).

Urry'e göre kent turizminde küresel bir bakış açısı yoktur. Bakış açısı sürekli bir şekilde toplumsal olarak inşa edilmektedir. Hem üretim hem de tüketim toplumsal olarak organize edildiği gibi turist bakışı da bir yere bakmayı başka yerlere bakmaktan farklı kılan sıradışı, özgün özelliklere yönlendirilmektedir. Seyahat kitapları, gazete köşe yazıları, reklamlar, dergiler, hikâyeler, destekleyici broşürler, televizyondaki belgesel filmler, e-posta kartları, web siteleri, bloglar, web sitelerinde insanların paylaştığı fotoğraflar bir yerin ziyaret edildiği takdirde insanları neyin beklediğine dair az ya da çok bilgi sağlamaktadır. Dolayısıyla, turizmdeki hızlı büyüme, fotoğrafçılık alanındaki gelişmeleri yakından izlemektedir ve aralarında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Mekânların çekilen fotoğrafları tanıtımlar için kullanılmakta (yöreye özgü kıyafetler içindeki bir yöre insanı ya da yöreye özgü doğallıklar vb.) web siteleri işletlere dönüştürülmektedir. Turistler kiliseleri dua etmek için değil, fotoğraflamak için ziyaret etmektedir (Urry, 1999:75-76).

Kenti özgün/otantik kılan değerler olarak son dönem kültür, yöresel tatlar, doğa ve festivaller ön plana çıkmaktadır. Özellikle küçük yerleşimler bu kaynakları ile ilgili olarak kentlerini tanıtır kılmak adına planlamalar yapmaktadır.

3.3. Kültür Turizmi Üzerinden Kentin Pazarlanması

MacCannell, tüm turizm kültürel bir tecrübedir derken, Urry bunu bir adım daha ileri taşıyarak "turizm kültürdür", der. Yeni kültür turizminde, özellikle otantiklik/özgünlük ve anlam arayışlarının katkısı ile yaratılan tüketim alanları gelişmiştir. Kültürün turizm alanında kullanımı, bu kavramın ne olarak

tanımlandığından çok, hangi yol üzerinde hangi amaçla yoğun olarak kullanıldığı sorusunu önemli kılmaktadır. Kültür kavramının kullanımı temel olarak üç başlık altında toplanabilmektedir. Bunlar, entelektüel, düşünsel ve estetik gelişmelerin genel bir süreci olarak kültür; yaşam tarzının belli bir göstereni olarak kültür; entelektüel ve sanatsal aktivitelerin pratikleri ve eylemleri olarak kültür şeklinde ifade edilmektedir. Turizm endüstrisinde yaşanan gelişmelerle birlikte "süreç olarak kültür" ve "ürün olarak kültür" kavramları birlikte kullanılmaya başlanmıştır (Urry, 1999, MacCannell, 1999, Richards 1996:264).

Büyük kentler/metropoller, uzun süreli turistik geleneklere sahip olduklarından, yeni ziyaretçilere göre de kültürel çekiciliklerini düzenleyebilmektedirler. Küçük yerleşimler ise sahip oldukları kültürel ve tarihi mirası, ekonomik kalkınma ve sürdürülebilirlik kavramları çerçevesinde düzenleyerek otantiklerini bozmadan var olan kentler arası rekabet ortamında kendilerine bir yer edinme mücadelesine girmek durumunda bırakılmaktadırlar. Küçük yerleşimlerin ekonomik yönden kalkınmalarına yardımcı olan kültür turizmi bu yerleşimlerde daha yüksek bir yaşam standardı yaratmakta fakat kentteki yaşamın uyumu ve otantikliğinin bozulması tehlikesini de beraberinde getirmektedir.

Kültürün kent pazarlama ilkeleri çerçevesinde ortak kullanımı, belirli bir zaman ve mekân içinde açık ve popüler sanatsal dışavurum araçları ve değişik formlarla ilişkili olarak sanatsal kavramlardaki kültürel ürünlerle ilgilidir. Kültür, bu literatürde kent yönetimlerine somut ve yönetilebilir bir araç vermesi ve belirli sanatsal trendler etrafında organize edilen karşılaşmaların bir ögesi olması çerçevesinde merkezi öneme sahiptir. Kültürün bu literatürdeki bir diğer önemli kullanımı, küreselleşme süreçleri ile yaşanan yerel farklılık politikalarını izleyerek, turistlerin yerel kültür ile karşılaşmalarını teşvik etmeye dair bir girişim olarak görülmesidir. Tüm bu süreçte

otantiklik/özgünlük konusu tartışmalı bir şekilde, kent pazarlama sürecinde otantik tecrübeler tarafından belirlenmeyen gösteri amaçlı bir şeylerin temsil edildiği bir durum ortaya çıkarmaktadır (Kavaratzis, 2010:335).

Kültür turizminin önemi, küreselleşme sürecinde ortaya çıkan imge trendlerine paralel olarak ve belki de ondan daha hızlı bir şekilde büyümektedir. Kimlik ve benzersizliğin ortak bir fenomen olmaya başlamasından itibaren kültür turizmi ve dolayısıyla tarihsel miras önemini artırarak korumaktadır. Rudan'a göre günümüzde eşsizlik ve otantiklik/özgünlük gündelik hayatın hızının yerine geçmiştir ve bu durum keşifler, araştırmalar için yeni imkânlar açmakta ve kültür turizminin de anlamını belirlemektedir. Kültür turizmi de iki doğrultuda farklı formlara doğru gelişmektedir. İlk olarak turist profillerindeki farklılıklar doğrultusunda, ikinci olarak ise turizmin bazı diğer formlarına bir katkı sağlayarak bu gelişmeyi gerçekleştirmektedir (Rudan, 2010:578).

Kentler, turistik amaçlı ürünlerinin düzenlenmesine paralel olarak kültürel sunumlarını hem bir araç hem de tanıtım faaliyetlerinde ana mesaj kaynağı olarak kullanılmaktadırlar. Bir kentin kültürel ürünlerinin markası ile tanınması kent pazarlama girişimlerinde ana eğilim olarak belirmektedir. Kültür markası, üç alan ile ilgili fikirlerin ve gelişmelerin farklı akımlarının birleşmesinin sonucu olarak görülmektedir. Bu alanlardan ilki; pazarlamanın artan önemini de kapsayan kent pazarlama tecrübeleridir. Markalaşma süreci, kent yönetimlerinin daha geniş amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik benimsenmekte ve destinasyon markası olmaya yönelik çoğu kentte artan bir çaba görülmektedir. Kent markası yaratılırken kültür ile ilgili çok önemli iki öge vardır: Bir taraftan, markalaşma için kent imajı ve kenti paylaşanlar dâhil kent üzerindeki etkisinin gücü, diğer taraftan kent markasının kent kimliğine olan bağımlılığı. İkinci alan; genel ve kültür turizminin

önemi ile ilgili olarak ortaya çıkmaktadır. Gittikçe daha fazla kent kültür turizmini, turizm pazarlama stratejilerinin ana merkezine almaktadır. Üçüncü ve son alan ise kent yönetimlerinin kültür ile ilgili firmalar ile ortaklaşa yaptıkları çalışmalarıdır. Kent tarihinin bir formu olarak kültür, mimari, kültürel tesisler ve karşılaşmalar (*events*) kent imajının pekiştirilmesinde ve kent tanıtım faaliyetlerinde ana unsur olarak önemli bir rol oynamaktadır. Küreselleşme sürecinde kent kimliği artan bir öneme sahiptir ve peyzaj sunumları dışında kentin farklılıklarını sergilemek için yerel varlık olarak sanatlar ve kültürel ve tarihi miras yerel kimliğin önemli bir ögesi olarak görülmektedir (Kavaratzis, 2010:336-337).

Kültür turizminde turistlerin amacı, sadece sanat ya da tarihsel mirası tüketmek değil bununla birlikte o yöreye özgü tatlar ve yerel olarak üretilmiş olan el sanatları ürünlerini de tüketmektir. Kültür turizmi ile ilgili raporlarda kültür amaçlı bir yeri ziyaret eden turistlerin “daha eğitilmiş, destinasyon için daha fazla zaman harcayan ve aile ve arkadaş ile kalmaktan ziyade otellerde kalmayı tercih eden insanlar” oldukları ortaya konulmaktadır. Bu turist profiline hitap edecek şekilde bir tasarım, kentler için kendilerini pazarlamada ve sanatsal organizasyonlar için yeni yöntem yaratmakta ve bu kente gelen gelenekleri farklılaştırmanın bir yolu olarak kullanılmaktadır (Halcomb, 1999:64).

Sonuç olarak bakıldığında, ağların, girişimciliğin, işbirliklerin, karşılıklı dayanışmaların veya paylaşılan vizyonların bölgesel ekonomik yenilenmenin önemli gereklilikleri olarak görüldüğü günümüzde var olan veya diğer bilgi kaynaklarını sermayeye çevirmek ve hizmeti yayabilmek adına stratejiler geliştirilmesi ile bağlantılı olarak kültürel ve tarihi miras, bu yöntemlerden biri olarak öne çıkmaktadır.

4. KENT PAZARLAMADA KENTE ÖZGÜ DEĞERLERİN İLETİŞİM AĞLARINDA KULLANIMI: TRABZON ÖRNEĞİ

4.1. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamı, Trabzon ilinin iletişim ağlarında tanınması kapsamında faaliyet yürüten ilgili birimler ve söz konusu birimlerin kent tanıtım faaliyetlerinin yürüttüğü iletişim ağlarıdır. Bu bağlamda, yerel yönetimleri temsil eden Trabzon Büyükşehir Belediyesi (TBŞB) Basın ve Yayın Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Trabzon Büyükşehir Belediyesi (TBŞB) Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, özel sektörü temsil eden Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası (TTSO) Başkanlığı ve merkezi yönetimi temsil eden Trabzon Turizm İl Müdürlüğü ilgili birimler olarak tespit edilmiştir. Trabzon Vakfı da ilgili birimlerden biri olarak tespit edilmiş ancak tanıtım faaliyetlerindeki rolünün destek amaçlı olduğu düşünülerek görüşme gerçekleştirilmemiştir. Yine ilgili birimler çerçevesinde kent tanıtım faaliyetlerinin yürütüldüğü dijital ortamları temsil eden internet siteleri olarak “exploretabzon”, “home of Trabzon” ve “one Trabzon tespit edilmiştir.”

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda ilgili birimlerden veri elde etmeye yönelik raporlar ve doküman incelemeleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma konusunun özelliğinden kaynaklı olarak ilgili birimlerin kent tanıtımına yönelik dijital ortamdaki sitelerin de incelemesi gerçekleştirilmiştir. Araştırmada cevap aranan temel soru “Trabzon kenti için kenti tanıtım stratejisi olarak imgelerde mekânın kültürel temsillerinin iletişim ağlarında nasıl kullanıldığı”dır. Araştırma için yerel yönetimleri temsilen TBŞB Basın ve Yayın Halkla İlişkiler Daire Başkanı Ahmet Yoloğlu, TBŞB Basın ve Halkla İlişkiler Dairesi Dış İlişkiler Sorumlusu İsmail Saygın, TBŞB Kültür ve Sosyal İşler Müdürü Cemil Uzun, özel sektörü temsilen TTSO Başkanlığı M. Suat Hacısalihoğlu,

TTSO Proje Koordinatörü Zafer Ertem ve merkezi yönetimi temsil eden Trabzon Kültür ve Turizm İl Müdürü Ali Ayvazoğlu ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İlgili birimlerin kent tanıtım faaliyetlerini yürüttüğü siteler incelenmiş ve kullanılan resimler ve bilgiler ışığında tasnif edilmiştir.

4.3. Araştırmanın Bulguları

4.3.1. Trabzon Kenti'nin Tanıtım Stratejisi'nde Etkili Olan Aktörlerin İletişim Ağlarını Kullanımı

Kentin tanıtım stratejisinde belirleyici olan ve merkezi yönetimi temsil eden birim Trabzon Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü'dür. Aynı birimin yerel yönetimlerdeki muadili TBŞB Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü'dür. Yerel Yönetim temsilcilerinin kentin tanıtım stratejisinde dijital ortamı etkin olarak kullanmadığı tespit edilmiştir. Yerel yönetimi temsil eden ilgili kişilerle yapılan görüşmelerde kentin tanıtımının kente özgü farklı kültür/ miras ve yöresel yemekler üzerine kurgulandığı ancak bu temsilleri ağırlıklı olarak basın yoluyla, kent içindeki billboardların kullanılarak ve farklı dillerde (özellikle Arapça, İngilizce ve Almanca) hazırlanan kent tanıtım CD'lerinin stant kurulan her etkinliğe (fuarlar, tanıtım günleri) getirilerek gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Aynı zamanda Arapça ve İngilizce olarak hazırlanan tanıtım kitaplarının Büyükşehir Belediye Başkanı'nın ziyaretçilerine, belediye başkanlıklarına, turizm acentelerine ve milletvekillerine gönderildiği ifade edilmiştir. Dijital ortamdaki tanıtım faaliyetlerine ilişkin sorulara ise ilgili kişiler TBŞB'nin resmi sitesi üzerinden kent içi etkinliklerin duyurulması üzerinden kurumsal sayfalarına yönlendirme yapmışlardır. TBŞB Kültür ve Sosyal İşler Müdürü, kent tanıtımının asıl amaç, kültürü ve ürünü pazarlamanın ise amacın amacı olduğunu ifade etmiştir. (Ahmet Yoloğlu ile kişisel görüşme, 2017, Cemil Uzun ile yapılan kişisel görüşme, 2017).

TBŞB'nin kentin tanıtımına verdiği önemi belirtmek üzere Yoloğlu şu ifadeleri

kullanmıştır, “*Meydan parkında eski belediye binasının altındaki (Trabzon kentinin en işlek caddesinin merkezinde yer alan bina) en güzel yer, turizm ofisi olarak Kültür İl Müdürlüğüne verildi. Şu anda hala öyle ama başkan şu şartı koydu: bakacağım turist sayısını ne kadar arttırdınız. Ne kadar tanıtım yaptınız. Ona göre... eğer istenilen oranda olmazsa binayı geri alacağım*” (Ahmet Yoloğlu ile kişisel görüşme, 2017). Turizm ile kente ziyaretçi çekebilmek adına kentte yeni alanların açılmasına yönelik restorasyon çalışmalarını (Kızlar Manastırı, Çal Mağarası) ve tanıtım faaliyetlerini TBŞB’nin çokça önemseydiği de görüşme esnasında vurgulanan bir diğer konudur.

Çalışmada TBŞ Belediyesi resmi sitesinin kent içindeki yapılacak olan etkinliklerin duyurulmasında etkin olarak kullanıldığı tespit edilmiştir. Daha çok TBŞB’nin yapmış oldukları faaliyetlerin yerel halk tarafından takip edilmesi amacıyla dijital ortamın kullanıldığı görüşmeler esnasında vurgulanmıştır. TBŞB Basın ve Halkla İlişkiler Dairesi Dış İlişkiler sorumlusu büyükşehir olma sürecinin yeni olmasını, dijital ortamda kentin tanıtımının yapılamamasının gerekçesi olarak ifade etmektedir (İsmail Saygın ile yapılan kişisel görüşme, 2017). Görüşmeler gerçekleştirilirken ilgili birimlerden ellerinde kentin tanıtımına yönelik belge, broşür, afiş, kitap vb. materyaller toplanmıştır. Özellikle TBŞB Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Trabzon kentinin kuruluşundan bugüne tarihselliğini anlatan basılı kitapları tanıtım faaliyetlerinde sıklıkla kullandığını ifade etmiştir. Ancak söz konusu kitapların Türkçe basılı olması uluslararası platformda bu kitapların kullanılmadığını ya da kullanılsa bile etkin bir tanıtım materyali olarak görülemeyeceğini göstermektedir.

İl Kültür Turizm Müdürlüğü ve TBŞB kitap ve broşürler üzerinden fuarlarda kentin tanıtımını yaparken TTSO daha çok bu tanıtım stratejisinde işin sosyal medya boyutunda olduklarını, dijital ortamı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. TTSO zaman

zaman yazılı materyallerin basımında diğer ilgili birimler için sponsorluk faaliyetinde bulduklarını ancak kendilerinin tanıtım için böyle bir yöntemi tercih etmediklerini belirtmişlerdir. Bu tercihlerinin gerekçesini ise bu yöntemin farklı farklı basılmış materyaller nedeniyle hem bir kargaşaya hem de zaman kaybına neden olduğu ve kenti tanıtım için hedeflenen noktaya taşımadığı şeklinde ifade etmektedirler (Zafer Ertem ile yapılan kişisel görüşme, 2017). TTSO Başkanı Mustafa Suat Hacısalihoğlu (2017), yerel kalkınmada turizmin ne kadar etkili olduğunu son yıllarda yapılan otellerin yatak kapasitelerindeki artıştan gözlemlenebileceğini ve dolayısıyla kenti tanıtım faaliyetlerinin ne derece önemli olduğunu ve TTSO’nun bu konu ile ilgili birçok birim ile koordineli bir şekilde çalıştığını ifade etmiştir. TTSO’da gerçekleştirilen görüşmelerde kentin tanıtım faaliyetlerinde Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı ile koordineli bir şekilde çalışmalar yürütüldüğü de tespit edilmiştir.

Kalkınma Bakanlığı Doğu Karadeniz Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı’na 16/05/ 2017 tarihinde hazırlanan “DOKAP Bölgesi Tanıtım ve Markalaşma Stratejisi ve Eylem Planı” bölge kapsamında “şenlikli yaylalar destinasyon rotası”, “mimari miras rotası”, “el sanatları destinasyon rotası” gibi alanlar hakkında ayrıntılı bilgi verilmesinin yanı sıra bölgenin gastronomi içeriğinin hazırlanmasına yönelik çalışmalar Eylem Planı’nda önemli yer tutmaktadır. Yerel kültürü temsil eden yerel yemeklerin önemi mutfak bilinirliğinin artırılarak tanıtım faaliyetlerinde kente ziyaretçi çekmek için Eylem Planı’nda vurgulanmıştır. DOKAP 2017 Eylem Planı’nda kentin tanıtımında iletişim ağlarının önemini kente ziyaretçi çekebilmek adına kullanılacak “DOKAP Bölgesi’nin Fotoğraflanması” ve “Bölgeye Dair Turizm Filmlerinin Yapılması”na dair gerçekleştirilen şartnamelerden gözlemlemek mümkündür. “Yurtdışı Fuarlara Katılım”, “Yeşil Yol Turizm Filmlerinin Hazırlanması” da bölgeye ve dolayısıyla Trabzon kentine dair

tanıtım faaliyetlerinde yer almaktadır (DOKAP Bölgesi Tanıtım ve Markalaşma Stratejisi ve Eylem Planı, 2017).

İl Kültür Turizm Müdürü, kentin marka değeri olması açısından çok farklı materyaller üzerinden gidilebileceğini belirterek tanıtım faaliyetlerini farklı kollardan gerçekleştirdiklerini ve bunlardan birisinin³ de sosyal medya ve dijital ortam olduğunu ifade etmiştir. Kent tanıtım faaliyetlerindeki odaklarını İl Kültür Turizm Müdürü Ali Ayvazoğlu şu şekilde ifade etmektedir: *“Trabzon’u kendi başına sadece bir şeyle tanıtmak mümkün değil, marka değerleri olan tarihi geçmişi vs. bakmak gerek. Günümüzde insanlar doğaya, kültüre daha ağırlık vermeye başladı, eski toplumsal yapının dinamiklerinin daha kıymetli olduğunu farkına vardı. Köy usulü beslenme anlayışında köy usulü bir geleneği görmek istiyor. Biz de kültürüyle tanıtımı yapacak şekilde faaliyetlerimizi tasarlıyoruz... Tanıtım mantığında daha çok görsele ağırlık veriyoruz, insanlar okumuyorlar fazla”*(Ali Ayvazoğlu ile yapılan kişisel görüşme, 2017) şeklinde ifade etmiştir. Söz konusu tanıtım çalışmaları kapsamında çağrı merkezi oluşturularak internet sitelerinde belirtilen destinasyonlar hakkında istek, talep ve şikâyetler alınmaktadır.

4.3.2. Kentin Tanıtım Stratejisinin Üzerine Kurulduğu Özgün Değerlerin İletişim Ağlarında Kullanımı

Trabzon kenti için tanıtım stratejisi kentin doğası, kültürünü temsil eden değerler üzerine kurulu turizm hedeflidir. Bu çerçevede kent tanıtımında kentte gezilecek görülecek tarihsel miras, yöresel yemeklerin yenilebileceği yerleri gösteren haritalar işaretler sık sık tanıtım amaçlı broşürlerde kullanılmaktadır. (örme çanta, fındık, hamsi vs.) Kültürel ürünleri pazarlamak kenti tanıtma stratejisi ve daha

da önemlisi yerel kalkınma stratejisi olarak ifade edilmiştir (Cemil Uzun ile yapılan kişisel görüşme, 2017) Turistlerin tarih ve kültürü ön planda tuttuğundan hareketle Trabzon’un 4000 yıllık tarihi ve kültürünün her yönüyle tanıtılmasına yönelik faaliyetler sürdürülmekte aynı zamanda Ticaret ve Sanayi Odası ekoturizm, kış turizmine yönelik çalışmalar ve tanıtım faaliyetlerine ağırlık verdiklerini ve bu sayede kent ekonomisinin gelişimini hedeflediklerini ifade etmektedir (Mustafa Suat Hacısalihoğlu ile yapılan kişisel görüşme, 2017). Ticaret ve Sanayi Odası kent tanıtım faaliyetlerini dijital ortamda iki farklı site üzerinden yürütmektedir. Bunlardan biri “exploretabzon” diğeri “One Trabzon”dur. One Trabzon Hesabının Ekim 2017 tarihi itibarıyla yaklaşık 11.000 takipçisi bulunmaktadır. Hesapta kentin tanıtımını temsil eden fotoğrafların ağırlıklı olarak doğa ve yerel kültürel öğelerin temsili (günlük kıyafetleri içinde köy çocukları, köy kadınları, yöreye özgü tatlara ait fotoğraflar) olduğu görülmektedir.⁴

“One Trabzon” Trabzon kentinin tanıtımı ve pazarlamasının yapılabilmesi için kentin öne çıkan kültürel özelliklerini hem yurtiçinde hem yurtdışında tanıtmak amacıyla birçok hashtag ile temsil eden instagram hesabıdır. Trabzon ile ilgili paylaşımların yapıldığı hesapta TTSO dönem dönem yarışmalar düzenlemekte ve birinci gelen fotoğraflar için ödülleri vererek hesaba destek sağlamaktadır. TTSO Proje Sorumlusu Zafer Ertem “One Trabzon’un kent için önemini bir hashtag’in çok alakasız bir insanı dünyanın öbür ucundan kente gelebilmesini sağlayacak güce sahip olması açısından değerlendirmektedir (Zafer Ertem ile yapılan kişisel görüşme, 2017).

“exploretabzon” Trabzon’a gelen özellikle yabancı ziyaretçilerin “gidilecek neresi var? Yapılacak ne var?” vb. sorularına ve kişisel meraklarına cevap vermek amacıyla TTSO tarafından 2015 yılında yapılmış bir internet sitesidir. Sitenin çıkış noktasını projeyi geliştiren TTSO Proje Koordinatörü Zafer

³ Kenti tanıtım için kullandıkları diğer alanlar olarak birebir fuarlarda tanıtım kentin sanatçıların kenti resmettiği filmler, belgeseller, fotoğraflar yoluyla tanıtım, Trabzon günleri şeklinde ifade etmiştir (Ali Ayvazoğlu ile kişisel görüşme, 2017).

⁴ <http://onetabzon.city/index.html>

Ertem şu şekilde ifade etmektedir: “3 yıl önce Trabzon’a geldim Akçaabat’ta yaşayan biri olarak Sümela Manastırı’na nasıl gidileceğini bilmiyordum. Kent içindeki tabelalar fazla yönlendirici değil. Ancak sapağa geldiğinizde tabela görüyorsunuz. Körfez ziyaretçileri de buraya gelmeden önce internetten ve kendi forumlarından birbirleri ile iletişime geçip ne yapılır ne edilir bu kentte diye az da olsa plan yaptıklarını öğrendik. Buraya geldikten sonra tur şirketiyle anlaşmadan araç kiralayıp kişisel olarak gezmeyi seviyorlar. Dolayısıyla onlara yardımcı olmak üzere tasarlanmış bir sitedir” (Zafer Ertem ile yapılan kişisel görüşme, 2017). Sitenin Instagram hesabı⁵ ve Youtube kanalı⁶ bulunmaktadır. Siteyi ziyaret eden kişiler siteye ait bağlantı noktalarını sayfanın alt kısmında bulunan Facebook ve Twitter paylaşım butonunu tıklayarak kendi adreslerinde kolay ve hızlı bir şekilde paylaşabilmektedir (www.exploretrabzon.com).

Söz konusu internet sitesinin hedef kitleri son dönemde kente yoğun olarak Körfez ülkelerinden gelen ziyaretçiler olduğu açıktır. Site, Trabzon için gidilebilecek ve gezilebilecek yerleri kategori kategori ayırarak resimlendiren ve Türkçe, Arapça ve İngilizce olarak faaliyet gösteren bir özelliğe sahiptir. Trabzon’daki otellerde de bu sitenin tanıtımının yer aldığı broşürler dağıtılmıştır. Sitede “neler yapmalı” ve özellikler görsel öğelerin yoğun bir şekilde kullanıldığı “nerelere gitmeli” başlıkları incelendiğinde kentin tanıtımının yine miras, kültür ve doğa üzerinden kurgulandığı tespit edilebilmektedir (Tablo 1).

⁵ <https://www.instagram.com/explore.trabzon/>

⁶ <https://www.youtube.com/channel/UCZqkfYLDcf023SPtDrkf7Pg>

Tablo 1: explorertrabzon Sitesinin Kent Tanıtımında Kullandığı Görsellerin Niceliksel Tasnifi

1. NELER YAPMALI? (17)	2. NERELERE GİTMELİ? (94)
1.1. Trabzon’da Ekoturizm	2.1. Göller, Mağaralar ve Şelaleler (9)
1.2. Doğayı Keşfet	2.2. İlçeler (4)
1.3. Extrem Hobiler	2.3. Şehir Merkezi (4)
1.4. Deniz ve Balık Tutma	2.4. Müzeler ve Örenleri (18)
1.5. Köy Yaşamı	2.5. Camiler ve Türbeler (7)
1.6. Yürüyüş ve Trekking	2.6. Konaklar (4)
	2.7. Manastırlar ve Kiliseler (4)
	2.8. Kaleler (7)
	2.9. Hanlar ve Hamamlar (7)
	2.10. Köprüler, Çeşmeler ve Su Kemerleri (7)
	2.11. Yaylalar (28)

Kaynak: www.exploretrabzon.com/index.php?d=tr

Trabzon kenti için dijital ortamda tanıtım faaliyetlerinin başlangıcı 2013 yılında yapılan, Doğu Karadeniz Kalkınma Ajansı (DOKA) tarafından da desteklenen TTSO’nun da ortağı olduğu ve Kalkınma Bakanlığı tarafından finanse edilen Artvin, Giresun, Trabzon, Gümüşhane, Ordu illerini kapsayan; Türkçe, Arapça, İngilizce, Rusça olmak üzere 4 dilde tasarlanan pilot proje olan “gezdikcegardukce.com”dur. Söz konusu proje kapsamında hazırlanan zamanının gelişmiş teknolojisi kullanılarak 360 derece görüntülerle insanların evlerinde Doğu Karadeniz’i izleme şansı veren CD’ler hazırlanarak ulusal ve uluslararası fuarlarda tanıtım amacıyla kullanılmıştır.

Türkiye’nin turizm markası 2014 yılından itibaren kullanılmaya başlanılan “Home Turkey” stratejisi üzerine temellenmektedir. Home Turkey farkındalık yaratmak, katılıma teşvik etmek, merak uyandırmak üzerinden ev ve yurt kavramına vurgu yapmaktadır. İl Kültür Turizm Müdürlüğü’nün dijital ortamda kentin tanıtımı için kullandığı site “Home of Trabzon” “Cennetten Bir Parça” logosuyla bu kapsamda oluşturulmuştur. Gelen ziyaretçiler için canlı destek, Home of Trabzon sitesine ait Facebook⁷, Twitter⁸ ve Instagram⁹ adreslerinin bağlantı noktalarına sitenin sağ tarafında gösterilen ilgili kısımdan ulaşmak mümkündür. Sitede

danışma hattı ve siteye üyelik imkânları da mevcuttur. Ayrıca site ziyaretçilere 5 farklı dil (Türkçe, İngilizce, Arapça, Gürcüce ve Yunanca) seçeneği sunmaktadır (www.homeoftrabzon.com).

Home of Trabzon” adlı sitede görsel ağırlıklı bir sunum şekli tercih edilmiştir. Sitede Karadeniz kimliği ön plana çıkarılmakta ve bu kimliğe dair vurgulanan öğelerin destinasyonlar, gastronomi, aktiviteler, kültür ve sanat, el sanatları ve flora – fauna kültürel değerler olarak tasniflendiği tespit edilmiştir. Kente ait tüm değerlerin görseller eşliğinde sunulduğu sitede özellikle destinasyonlara ait resimlerin nicelik olarak daha fazla yer tuttuğu görülmüştür. Destinasyonlar, Trabzon kentini özgün kılan mağaralar, şelaleler, göller, ilçeler, tarihi ve kültürel değerler, yaylalar, tarihi yollar, vadiler ve turizm merkezlerini kapsamaktadır (Tablo 2).

⁷ <https://www.facebook.com/trhomeoftrabzon>

⁸ <https://twitter.com/homeoftrabzon>

⁹ <https://www.instagram.com/homeoftrabzon/>

Tablo 1: Home of Trabzon Sitesinin Kent Tanıtımında Kullandığı Görsellerin Niceliksel Tasnifi

1. DESTİNASYONLAR (368)	2. GASTRONOMİ (32)
1.1. Mağaralar (13)	2.1. Akçaabat Köftesi
1.2. Şelaleler (2)	2.2. Fındık
1.3. Göller (18)	2.3. Çay
1.4. İlçeler (32)	2.4. Mısır Ekmeği
1.5. Tarihi ve Kültürel Değerler (124)	2.5. Vakfikebir Ekmeği
1.5.1. Müzeler ve Örenleri	2.6. Sürmene Pidesi
1.5.2. Camiler ve Türbeler	2.7. Tonya Tereyağı
1.5.3. Evler ve Konaklar	2.8. Kalkanoğlu Pilavı
1.5.4. Manastırlar ve Kiliseler	2.9. Trabzon Hurması
1.5.5. Kaleler ve Surlar	2.10. Karayemiş
1.5.6. Hanlar ve Hamamlar	2.11. Ligarba
1.5.7. Köprüler, Çeşmeler ve Su Kemerleri	2.12. Kara Lahana Sarması
1.5.8. Diğer	2.13. Kuymak
1.6. Yaylalar (41)	2.14. Turşu Kavurması
1.7. Tarihi Yollar (129)	2.15. Hamsikuşu
1.8. Vadiler (7)	2.16. Kaygana
1.9. Turizm Merkezleri (2)	2.17. Hamsi
3. AKTİVİTELER (158)	5. EL SANATLARI (18)
3.1. Doğa Sporları (9)	5.1. Telkari
3.2. Kuş ve Kelebek Gözlemciliği (82)	5.2. Keşan
3.3. Kamp (1)	5.3. Sepetçilik
3.4. Etkinlikler (66)	5.4. Şimşir Kaşık
3.4.1. Konferanslar	5.5. Kazaziye
3.4.2. Seminerler	5.6. Sürmene Bıçağı
3.4.3. Festivaller	5.7. Çorap
3.4.4. Şenlikler	5.8. Trabzon Hasırı
3.4.5. Günler ve Haftalar	5.9. Bakırcılık
4. KÜLTÜR VE SANAT (5)	5.10. Yayık
4.1. Horon (3)	6. FLORA - FAUNA (17)
4.2. Yöresel Kıyafetler (1)	
4.3. Kemeççe (1)	

Kaynak: www.homeoftrabzon.com

5. SONUÇ

Neo-liberal dönemde sanayi toplumundan farklı olarak üretimin ağırlıklı olarak bilgi teknolojilerine dayanması bilgiye, yaratıcılığa ve kültüre gittikçe daha fazla ağırlık verilmesini gerektirmiştir. Bu süreçte pazarlamanın en önemli yönü semboller/şimgeler yaratmaktır. İnsanların kafasında zaten var olan bir kent hayali vardır. Söz konusu kent hayali yerel ve özgün değerlerin vurgulandığı romantik bakışı temsil eden mekânlardır. Ancak kentin pazarlanması sürecinde olmazsa olmaz, bu mekânların hedef kitleye ulaştırılmasıdır. Söz konusu amaç için kullanılacak en etkili

araç küreselleşme ağında dijital ortamın kullanımınıdır.

Küreselleşmenin ortaya çıkardığı hızlı dünya ve bunun gerekliliklerinin yerine getirilmesinin kentlerin gittikçe otantikliklerini/özgünlüklerini kaybederek birbirine benzemeye başlamasıyla sonuçlandığına dair yaklaşımlar neticesinde kentlerin kendi tarihsel geçmişlerini, kendinde olan farklılıklarını, kendilerine özgü değerlerini ön plana çıkarmaları gerektiğine dair bir arayış kent yönetimlerini harekete geçirmiştir. Söz konusu anlayışa paralel olarak turizm endüstrisinin yönünü kitle turizminin yerini

otantiklik/özgünlük anlayışının ağırlık kazandığı kültür turizmine bırakması kentlerin kendilerini turizm piyasası için “farklılık” anlayışı çerçevesinde yapılandırmalarını getirmiştir. Kente özgü farklılıkları içeren değerler de dijital ortamda, iletişim ağlarında sıklıkla kullanılmaktadır.

Trabzon kentinin tanıtım stratejileri için dijital ortamın kentin tanıtımında etkin olarak kullanıldığı birimler TTSO ve Trabzon İl Kültür Müdürlüğü'dür. Özellikle uluslararası alanda tanıtım faaliyetlerinde etkin olan söz konusu birimler dijital ortamda kentin tanıtımını kente özgü değerlerin- mirasın, yöresel yemeklerin, yöresel kıyafetler içinde kadınların, çocukların resmedildiği fotoğraflar, el sanatları vs.- vurgulandığı görseller aracılığıyla farklı siteler üzerinden yürütmektedir. Yerel yönetimlerin ise henüz kentin tanıtımında etkili bir araç olarak dijital ortamı kullanmadığı tespit edilmiştir. Dijital ortam TBŞB'si için yönetimin yaptığı faaliyetlerin halka duyurulması üzerine kurulan resmi internet sitesi olarak kullanılmaktadır. TBŞB'nin tanıtım faaliyetleri daha ulusal ve kenti tanıtan kitapların ve broşürlerin fuarlarda, festivallerde stant açılarak yürütülmesi şeklindedir.

KAYNAKÇA

1. DOKAP “DOKAP Bölgesi Tanıtım ve Markalaşma Stratejisi ve Eylem Planı”, 16.05.2017
2. EISENSCHITZ, A. (2010). “Neoliberalism and The Future of Place Marketing”, *Place Branding and Public Diplomacy*, 6(2): 79-86.
3. <http://www.exploretrabzon.com/>, Erişim Tarihi: 11.12.2017.
4. FAINSTEIN, S. S. ve JUDD, R. D. (1999). “Global Forces, Local Strategies and Urban Tourism”, *The Tourist City*, Ed. Dennis R. Judd and Susan S. Fainstein, New Haven and London: Yale University Press, 1-20.
5. FEATHERSTONE, M. (2013). *Postmodernizm ve Tüketim Kültürü*, (Çev.) KÜÇÜK M., Ayrıntı, İstanbul.
6. HARVEY, D. (2009). “Zaman-Mekân Sıkışması ve Post-Modern Durum”, (Çev.) USLU N., *Küreselleşme: Temel Metinler*, Ed. Kudret Bülbül, Orion, Ankara.
7. HARVEY, D. (2010). *Postmodernliğin Durumu: Kültürel Değişimin Kökenleri*, (Çev.) SAVRAN S., Metis, İstanbul.
8. Home of Trabzon. <https://www.homeoftrabzon.com/>, Erişim Tarihi: 11.12.2017.
9. HOSPERS, G. (2009). “Lynch, Urry and City Marketing: Taking Advantage of The City As A Built And Geographic Image”, *Place Branding and Public Diplomacy*, 5(3): 226-233.
10. JAMESON, F. (2008). *Postmodernizm ya da Geç Kapitalizmin Kültürel Mantığı*, (Çev.) PLÜMER N. ve GÖLCÜ A., Nirengi Kitap, Ankara.
11. KAVARATZIS, M. (2004). “From City Marketing to City Branding: Towards a Theoretical Framework for Developing City Brands”, *Place Branding*, 1(1): 58-73.
12. KAVARATZIS, M. ve ASHWORTH, G.J. (2005). “City Branding: An Effective Assertion of Identity or A Transitory Marketing Trick”, *Tijdschrift Voor Economische en Sociale Geografie*, 96(5): 506-514.
13. KAVARATZIS, M. (2010). “The Dishonest Relationship Between City Marketing and Culture: Reflections on The Theory and The Case of Budapest”, *Journal of Town & City Management*, 1(4): 334-345.
14. LYNCH, K. (2013). *Kent İmgesi*, (Çev.) BAŞARAN İ., Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.

15. MACCANNELL, D. (1999). *The Tourist: A New Theory of The Leisure Class*, London: University of California Press.
16. RICHARDS, G. (1996). "Production and Consumption of European Cultural Tourism", *Annals of Tourism Research*, 3(2): 261-283.
17. ROBERTSON, R. (1999). *Küreselleşme: Toplum Kuramı ve Küresel Kültür*, (Çev.) YOLSAL, Ü. H., Bilim ve Sanat, Ankara.
18. RUDAN, E. (2010). "The Development of Cultural Tourism in Small Historical Towns", *Tourism&Hospitality Management 2010, Conference Proceedings*, 577-586.
19. URRY, J. (1999). "Sensing The City", *The Tourist City*, s. 71-86. (Ed.) DENNIS, JUDD, R. and FAINSTEIN, S. S., Yale University Press, New Haven and London.
20. URRY, J. (2009). *Turist Bakışı*, (Çev.) TATAROĞLU E. VE YILDIZ İ., Bilgesu, Ankara.
21. YETİM, N. (2002). "Küresel Üretim Yapılanmasına Kültürel Yanıtlar: Ulusal-Yerel", *Doğu Batı*, 5(18): 129-139.

SOSYAL MEDYA KÜÇÜK SİYASAL PARTİLER AÇISINDAN YENİ İMKÂNLAR SUNUYOR MU?

DOES SOCIAL MEDIA PROVIDE NEW OPPORTUNITIES FOR SMALL POLITICAL PARTIES?

Levent YILMAZ*, **Erhan EZİCİ****

* Yrd. Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, levent.yilmaz@deu.edu.tr

** Arş.Gör., Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, erhan.ezici@usak.edu.tr

ÖZ

Twitter, Facebook, Youtube, Instagram vb. gibi birçok sosyal medya aracı, siyasal partiler ve parti liderleri tarafından seçmenleri ile iletişim kurulması amacıyla kullanılmaktadır. Sosyal medya sadece iktidar ve muhalefet partileri tarafından değil, dezavantajlı konumdaki küçük partiler tarafından da kullanılmaktadır. Seçmenler ile sürekli iletişim kurabilmek, parti faaliyetlerini hızlı ve etkin duyurmak, parti politikaları ile ilgili geri dönüşler almak gibi birçok faaliyet alanı, siyasal partilerin sosyal medya kullanımını giderek artıran önemli unsurlar olarak dikkati çekmektedir. Bu çalışmada, siyasal alanda dezavantajlı konumda olan siyasal partilerin sosyal medya araçlarını kullanarak bu dezavantajlı konumlarını ne şekilde değiştirdiği veya değiştiremediği konusu incelenecektir. Bu kapsamda siyasal partilerin sosyal medya hesapları üzerinden bir analiz yapılarak, partilerin sosyal medyanın hangi alanını ve ne şekilde kullandığı tespit edilmeye çalışılacaktır. Böylece iktidar/muhalefet ve iktidar dışı siyasal partilerin sosyal medya kullanımı arasındaki farklılıklar belirlenmeye çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Siyasal Parti, İktidar, Seçim.

Jel Kodları: D72, D73, L82, O3.

ABSTRACT

Many social media tools just as Twitter, Facebook, Youtube, Instagram etc., are used by political parties and their leaders on the purpose of communicate their voters. Social media is not only used by the ruling and opposition parties but also by the small parties in disadvantaged positions. Many area of activity, such as continuous communication with voters, rapid and effective announcement of party activities, ensuring voters' declaration of opinion with feedback, draw attention as important factors increasing the use of social media by political parties. This study will examine how political parties in disadvantaged positions in the political arena can/can not change their disadvantaged positions by using social media tools. In this context, an analysis will be made on the social media accounts of the political parties and it will be tried to determine which area of the social media and how the parties use it. Thus, it will be tried to be determined the differences between the ruling/opposition parties and non power political parties using social media.

Keywords: Social Media, Political Party, Political Power, Election.

Jel Codes: D72, D73, L82, O3.

1. GİRİŞ

Siyasal partiler, sahip oldukları özellikler ve yürüttükleri faaliyetler açısından siyaset bilimi için önemli bir inceleme alanını oluşturmaktadır. Siyaset bilimi literatüründe siyasal parti ile ilgili birçok farklı tanım yapılmaktadır. Bu tanımlar incelendiğinde siyasal partiler açısından kimi özelliklerin ön plâna çıktığı görülmektedir. Nitekim genel olarak bir siyasal partinin üç temel özelliğe sahip olması gerektiği kabul edilmektedir. Bu özellikler; iktidarı elde etmek ya da ortak olmak, örgütlü bir yapı içinde faaliyet göstermek ve belirli bir ideolojiye dayanmak olarak sıralanmaktadır. Aynı zamanda bu özellikler bir siyasal partinin varlığının sebebini ve neden faaliyet gösterdiği sorusunun da cevabını vermektedir.

1946 yılında çok partili hayata adım atan Türkiye Cumhuriyeti'nde, bu tarihten itibaren birçok siyasal parti kurulmuş ve Türk siyasal hayatı bünyesinde yer almıştır. Fakat bu partilerden çok az bir kısmı iktidar ya da iktidar ortağı olmuş, birçoğu ise böyle bir fırsat yakalayamamıştır. Siyasette başarı elden siyasal partilerin başarılarında iyi bir parti teşkilâtına sahip olmaları kuşkusuz önemlidir. Siyasal partiler felsefeleri gereği ülke geneline yayılmak ve bir parti örgütü oluşturarak toplum ile ilişki kurmak zorundadır. Yukarıda da ifade edildiği gibi iktidar olan ya da muhalefet görevi yürüten partilerin örgütlenme konusunda, iktidar dışı (etkili olamama ya da uzun süre parlamento dışı kalma) siyasal partilere nazaran daha başarılı oldukları görülmektedir. Dolayısıyla bu partiler dışındaki birçok siyasal parti, örgütlenme açısından gerekli yeterliliğe ulaşmamaktadır.

Ekim 2017 tarihi itibarıyla Türkiye'de 86 siyasal parti faaliyet göstermektedir (yargitaycb.gov.tr, 2017a). 2820 Sayılı Siyasi Partiler Kanunu'nun 36. Maddesinde "*siyasî partilerin seçimlere katılabilmeleri için illerin en az yarısında oy verme gününden en az altı ay evvel teşkilat kurmuş ve büyük kongrelerini yapmış olması veya*

Türkiye Büyük Millet Meclisinde grubu bulunması şarttır" hükmü yer almaktadır. Yine Siyasi Parti Kanunu'nun aynı maddesinin ikinci fıkrasına göre "*Bir ilde teşkilatlanma, merkez ilçesi dahil o ilin ilçelerinin en az üçte birinde teşkilat kurmayı gerektirir*" hükmü yer almaktadır (mevzuat.gov.tr, 2017). Bu durum faaliyette olan birçok siyasal partinin kanunî yeterliliği sağlayamamasından ötürü seçimlere katılamamasına yol açmaktadır. Nitekim Mart 2015 tarihinde faaliyette olan siyasal parti sayısı 97'dir (yargitaycb.gov.tr, 2015). Fakat bu siyasal partilerden 7 Haziran 2015 tarihinde yapılan milletvekili genel seçimlerine katılan siyasal parti sayısının 20 (ysk.gov.tr, 2017a), 1 Kasım 2015 tarihinde yapılan milletvekili genel seçimine katılan siyasal parti sayısının 16 (ysk.gov.tr, 2017b) olduğu görülmektedir. Seçime katılan partilerin sayısı dikkate alındığında 7 Haziran 2015 milletvekili genel seçimlerinde o dönem faaliyette olan siyasal partilerin yaklaşık beşte birinin, 1 Kasım 2015 milletvekili genel seçimlerine ise yaklaşık altıda birinin katıldığı görülmektedir. Bu durum faaliyette olan birçok siyasal partinin seçimlere katılmak için gerekli olan koşullara sahip olmadıklarının önemli bir göstergesidir. Faaliyette olan birçok siyasal parti, iktisadî kaynak yetersizliği başta olmak üzere çeşitli sebeplerle gerekli yeterlilikleri sağlayamamakta ve seçimlere katılamamaktadır.

Küçük siyasal partiler açısından seçimlere katılma yeterliliğini sağlayabilenler için olumsuzluk yaratan bir diğer durum % 10'luk seçim barajıdır. Bu siyasal partiler seçimlere katılmak için gerekli olan yasal şartlara sahip olsalar da TBMM'de temsil edilememektedirler. Türkiye genel seçimlerinde 1980 yılına kadar *barajsız d'Hondt* yöntemi kullanılarak, siyasal partilerin aldıkları oy sayısı ile orantılı olarak Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)'nde temsil edilmeleri sağlanmıştır. Fakat bu yöntem 12 Eylül 1980 tarihi sonrasında bir istikrarsızlık unsuru sayılarak değiştirilmiştir. 1983 yılında bu istikrarsızlıkların giderilmesi

amacıyla 2839 sayılı Milletvekili Seçim Kanunu'nun 33. Maddesi ile % 10'luk seçim barajı Türk siyasal hayatına girmiştir. Böylece siyasal partilerin TBMM'de temsil edilebilmeleri için bir ön koşul getirilmiştir. Bu madde ile az oy alan küçük partiler dezavantajlı bir konuma getirilmiş, barajı geçebilecek güçlü partilerin daha etkin olmasının yolu açılmıştır. Gerçekten de bu tarihten sonra % 10'luk seçim barajını geçememeleri sebebiyle birçok siyasal parti parlamento dışında kalmıştır.

Seçimlere katılmayan ya da katılsa bile % 10 barajını geçemeyen siyasal partiler, yukarıda siyasal partilerin temel özelliği olarak sayılan iktidar /muhalafet olma ve örgütlü bir yapı içinde faaliyet gösterme özelliklerini yerine getirememektedir. İktisadî yetersizlik sebebiyle parti çalışmaları yapamama, parti teşkilatlarının kirasını ödeyememe, tanıtım faaliyetlerinde bulunamama vb. birçok problem yaşayan siyasal partiler, bu sorunları bir nebze de olsa dijital dünyanın nimetlerinden yararlanarak aşmaya çalışmaktadır. 2000'li yıllarda sosyal medya araçlarının ortaya çıkması ile beraber bu araçlar siyasal partilere yararlanılabilecekleri yeni imkânlar sunmuştur. Bu yeni imkânlar ile birçok siyasal parti sosyal medya üzerinden siyasal pazarlama ve siyasal iletişim çalışmaları yapmaya başlamıştır. Böylece sadece internet erişimi imkânına sahip dezavantajlı olarak ifade edebileceğimiz iktidar dışı siyasal partiler etkin, hızlı ve ucuz maliyetli sosyal medya araçları ile politikalarını ve etkinliklerini hedef seçmenlerine ulaştırmaya başlamıştır.

2. KÜÇÜK PARTİLER¹

Siyasal partiler, XIX. Yüzyılın başlarında ortaya çıkan ve temel olarak seçim kazanmak ve iktidarı ele geçirmek amacıyla örgütlenen siyasî mekanizmalar olarak tanımlanmaktadır. Sahip oldukları bu özellikler sebebiyle günümüz dünyasının birçok ülkesinde siyasî mekanizmanın temel aktörü olmuşlar, yasama ve yürütme gücü bu yapılar eliyle kullanılmıştır (Heywood, 2011:319; Özdemir ve Atılgan,

2014:239). Nitekim günümüzde de siyasal yapı içinde oynadıkları etkin rol sebebiyle siyasal partilerin toplumdaki en önemli etkileşim araçlarından birisi olduğu ifade edilmektedir (Lagroye, 1997:239). Türk siyasal hayatının ve demokrasisinin de başat aktörlerinden olan siyasal partiler, yasama organında temsil edilebilmesi için yukarıda da belirtildiği gibi seçimlere katılabilmek için belirli şartları yerine getirmeli ve seçimlerde de seçim barajının üstünde bir oy oranı elde etmelidir. Bu şartları sağlayamayan siyasal partiler ise parlamento dışı kalarak, siyasal partilerin temel amaçlarından sayılan iktidar ya da iktidar ortağı olma ve siyasal temsil imkânlarına sahip olamamaktadır.

Parlamento dışında kalan, hiçbir zaman veya uzun süredir iktidar/muhalafet ya da iktidar ortağı olamamış siyasal partiler, iktidar dışı siyasal partiler olarak ifade edilmektedir. *Duverger* küçük partileri, "*Parlamentoda hiçbir zaman bir avuçtan fazla temsilciye sahip olmayan ve dolayısıyla gerek hükümette gerek muhalafette önemli bir rol oynayabilecek güçte görünmeyen bu grupçuklar...*" şeklinde tanımlamaktadır (Duverger, 1993:376). Bu tanıma göre parlamentoda yer alan fakat önemli konumlara erişemeyen siyasal partiler ifade edilmektedir. Türkiye özelinde incelendiğinde ise bu tanıma uygun olan küçük partilerin yanı sıra, kurulduğu tarihten itibaren hiç parlamentoya girememiş siyasal partiler bulunmaktadır. İktidar dışı kalan bu tip siyasal partilerin sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Bu fiilî durum Türk siyasal hayatı açısından önemli bir gerçeği yansıtmaktadır.

Bazı yazarlarca vurgulandığı üzere, siyasal partilerin diğer katılım kanallarından ayrıldığı ve temel politik karakterini ifade eden unsur iktidar olma hedefidir (Özdemir ve Atılgan, 2014:244). Nitekim *Heywood* da siyasal partileri diğer baskı grupları ve toplumsal hareketlerden ayıran noktaları sayarken, küçük partilerin iktidar yarışı içindeki amacına değinmektedir. Ona göre partilerin, seçimlere girmesinin nedeni

çeşitli siyasal makamı kazanarak iktidarı kullanmayı amaçlar. Oysa *küçük partilerin pek böyle bir amacı yoktur. Onlar seçimlere kazanmak için değil, bir platform elde etmek için girerler.* Ayrıca siyasal partiler, ülke yönetimi içinde ele alınabilecek her konuya değinerek geniş kapsamlı sorunlar üzerine odaklanmaktadırlar. *Küçük partiler ise baskı gruplarına benzer şekilde tek bir meselede odaklanabilirler* (Heywood, 2012:303). Nitekim Türkiye’de faaliyette olan küçük partiler incelendiğinde belirli bir ideoloji tabanlı partiler (milliyetçi, sosyalist, komünist, liberal), sınıfsal kökenli partiler (esnaf, çiftçi vb.) ve toplumsal cinsiyet esas alınan (kadın) partiler oldukları görülmektedir.

Türkiye’de aktif olarak faaliyette bulunan 86 partinin, savundukları fikirler sebebiyle siyasal yelpazenin çok farklı noktalarında konumlandığı söylenebilir. Siyasal partilerin sayısındaki bu fazlalık, bunlar için iktidar olma amacının öncelikli olmadığı fikrini akla getirmektedir. Nitekim bu konuda İzmir örneği üzerine yapılan bir çalışmada bu tespiti doğrular niteliktedir. Yapılan mülakatlar sonucunda küçük partilerin yöneticileri açısından iktidar olmak ya da iktidara ortak olmak amacı, sürekli bir örgüte sahip olmak ve sağlam bir ideolojiye dayanmaktan sonra gelen bir unsur olarak görülmüştür (Yılmaz ve Ezici, 2016:643). Bu tespit, en azından bu kadar çok siyasal partinin neden hâlâ siyaset yaptıklarının açıklanmasında önemli bir ipucu olarak anlaşılabilir.

3. SOSYAL MEDYA

Son yıllarda iletişim teknolojilerinde yaşanan büyük dönüşümler sonucunda, bu teknolojilerin kullanımı bir anlamda gereklilik hâlini almıştır. İletişim aracı dendiğinde uzun süre, *telefon, telgraf, televizyon, radyo gibi araçlar akla gelirken;* 1990’lı yıllarla birlikte iletişimde yeni bir dönemi başlatacak olan *internet* gündeme gelmiştir. İnternetin yaygın olarak kullanılmaya başlaması ile beraber 2000’li yıllarda kişiler arasında yeni iletişim plâtfömları ortaya çıkmıştır. Sosyal medya

ya da sosyal ağlar olarak adlandırılan bu plâtfömlar, kullanıcılarının istedikleri yerlerde profil oluşturabildikleri ve kişisel ağ kurabildikleri, kullanıcıların diğer kullanıcılarla profesyonel veya kişisel sebepler gibi çeşitli nedenler ile iletişim kurdukları çevrimiçi siteler olarak ifade edilmektedir (Dawley, 2009:111). Başka bir tanımda ise sosyal medya, etkileşimsel (conversational) medyayı kullanarak bilgi, haber ve kuralları paylaşmak için çevrimiçi olarak bir araya gelmiş insanlar arasındaki aktiviteler, pratikler ve davranışlara atıfta bulunan bir kavram olarak ifade edilmektedir. *Etkileşimsel medya* ise kelime, resim, video ve ses gibi çeşitli formlarda içeriklerin yaratılmasını ve kolayca iletilmesini mümkün kılan internet tabanlı uygulamalar olarak tanımlanmaktadır (Safko ve Brake, 2009:6). Böylece geleneksel medya yerine, kolay ulaşılabilen yeni plâtfömların ortaya çıkması, internet kullanımına yeni bir boyut kazandırmıştır.

Sosyal medyanın en önemli farkı, daha önce yazılı ve görsel medyaya erişim kabiliyeti olmayan kişileri, çok kolay bir biçimde medya dünyasına erişimlerini sağlamasından kaynaklanmaktadır. Daha önceki dönemde, bir videonun profesyonel televizyoncularca çekilmediği müddetçe yayılma şansı çok azken, bugün bir akıllı telefon ve internet bağlantısına erişimi olan herkes bir sosyal medya aracına ulaşarak kendi çektiği görüntüleri yayınlatabilmektedir (Baym ve Boyd, 2012:321). Medya ile ilişkilendirilen “*sosyal*” kavramı tıpkı “*katılımcı*” teriminin beşerî işbirliğini vurgulaması gibi plâtfömların kullanıcı merkezli olduğunu ve ortaklaşa aktivitelere olanak sağladığını imâ etmektedir. Gerçekten de sosyal medya, *insan ağlarının* çevrimiçi *kolaylaştırıcısı*, sosyal bir değer olarak *bağlanabilirliği* teşvik eden/geliştiren insanların ağı olarak görülebilir (Van Dijck, 2013:11). Bu gelişmeler ile önceki dönemlerde sadece izleyici olarak takip edilen medya, artık herkesin aktörü olabileceği bir plâtfömlar kazanmıştır. Bir anlamda *sosyal* ve *katılımcı* bir nitelik

kazanmıştır. Fakat şunu da belirtmemiz gerekir ki, konuya eleştirel açıdan yaklaşan kimi yazarlara göre, günümüz sosyal medyası katılımcı bir nitelik taşımamaktadır. Sosyal medya olarak ifade edilen plâtfömler dikkati ve görünürlüğü merkezileştiren ve siyaseti -bilhassa alternatif siyaseti- ötekileştiren büyük kullanıcıların tahakkümü altındadır. Ticarî amaçlar üzerine kurulan bu plâtfömlardaki temel amaç, bireysel kullanıcı verileri ve davranışlarını üzerinden maddî kazanç sağlamaktır (Fuchs, 2016:144,167).

İletişim alanında ortaya çıkan bu yenilik, internet kullanıcısı sayısında da önemli bir artışa yol açmıştır. “*We are social*” tarafından hazırlanan sosyal medya raporuna göre, 2016 yılında Türkiye’de aktif internet kullanıcısı sayısı 46 milyon üzerindedir. Bu internet kullanıcıları içinde 42 milyon adet aktif sosyal medya hesabı bulunmaktadır. (Kemp, 2016: 450). 2016 yılında kullanıcıların internette ve dolayısıyla sosyal medyada geçirdikleri sürede dikkat çekicidir. Türkiye’de bilgisayar ya da tablet aracılığıyla günlük ortalama internet kullanımı 4 saat 14 dakika, akıllı telefonlar aracılığı ile günlük ortalama internet kullanımı 2 saat 35 dakika olarak hesaplanmıştır. Bu teknolojik araçlardan herhangi birisi vasıtasıyla günlük ortalama sosyal medya kullanım süresi ise 2 saat 32 dakika olarak belirtilmiştir. Günlük ortalama televizyon izleme süresinin 2 saat 18 dakika olduğu göz önüne alındığında, ortalama internet ve sosyal medya kullanım süresinin altında kaldığı görülmektedir (Kemp, 2016:453). Tüm bu rakamlardan anlaşıldığı üzere internet ve sosyal medya kullanımı kullanan kişi sayısı ve kullanım süresi açısından önemli boyutlara ulaşmıştır.

4. SİYASAL İLETİŞİM VE SİYASAL PAZARLAMA

XXI. Yüzyıla giriş ile birlikte internet tabanlı mesajlaşma, sosyal medya portallarının da etkisi ile hızla yükselişe geçmiştir. Bu yeni portallar birçok açıdan tüketici davranışlarını etkileyen temel etken

konumuna gelmiştir (Mangold ve Faulds, 2009:358). 2016 yılında Türkiye’de günlük internet kullanım sıklığı incelendiğinde, interneti her gün kullananların nüfusa oranının % 77, haftada en az bir kez kullananların oranının % 16 olduğu görülmektedir. Ayda en az bir kez internet kullananların nüfusa oranı % 4, ayda bir kereden daha az internete erişenlerin sayısı ise % 3’tür (Kemp, 2016:456). Görüldüğü gibi her gün internete erişenlerin sayısı mutlak olarak üstün konumdadır. 2016 yılında Türkiye’de kullanılan sosyal ağ plâtfömleri incelendiğinde ise % 32’lik kullanım oranı ile *Facebook*’un en çok kullanılan plâtföm olduğu görülmektedir. *Facebook*’u % 17’lik kullanım oranı ile *Twitter*, % 16’lık kullanım oranı ile *Instagram*, % 15’lik kullanım oranı ile *Google +* takip etmektedir. Bu plâtfömlerin dışında % 9’luk bir kesim *Linkedin*, % 7’lik bir kesim ise *Vine* kullanmaktadır (Kemp, 2016:459). Bir önceki başlıktaki rakamlarla beraber bu rakamlar dikkate alındığında, internet ve sosyal medya kullanıcıları iktisadî, siyasal vb. herhangi bir konunun tanıtılmasında önemli bir potansiyel grup niteliği kazanmaktadır. Dolayısıyla gerek ticarî şirketler gerekse de siyasal partiler, sosyal medya plâtfömlerini önemli birer reklâm aracı olarak görmüşler ve bu imkândan fayda sağlamak üzerine stratejiler üretmeye başlamışlardır.

Konu siyaset bilimi özelinde incelendiğinde siyasal iletişim ve siyasal pazarlama kavramlarının öne çıktığı görülmektedir. Siyasal iletişim, “*siyasal aktörlerin belli ideolojik amaçlarını, politikalarını belli gruplara, kitlelere, ülkelere ya da bloklara kabul ettirmek ve gerektiğinde eyleme dönüştürmek, uygulamaya koymak üzere çeşitli iletişim tür ve tekniklerini kullanmaları*” (Aziz, 2015:3) olarak tanımlanmaktadır. Siyasal pazarlama ise, “*... bir adayın potansiyel seçmenlerine uygunluğunu sağlamak, adayı en yüksek sayıdaki seçmen kitesinin ve bu kitledeki her bir seçmenin tanınmasını sağlamak rakiplerle -ve muhalefetle- farkını yaratmak ve minimum araçla, bir kampanyayı*

kazanmak için gerekli olan oy sayısını elde etmek için kullanılan tekniklerin tümü” (Bongrand, 1992:17) olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda siyasal pazarlama, seçmenler ile birlikte parti üyeleri, medya ve potansiyel fon kaynakları ile iletişim kurulması ile ilgili bir kavramdır (Lock ve Harris, 1996:14). Görüldüğü gibi iktidar olma ve ideolojini tanıtmaya amaçlı taşıyan siyasal partiler, sosyal medya platformları ile beraber önemli bir iletişim aracına erişmişlerdir. Bu sebeple siyasal partiler *Facebook, Twitter, Youtube, Instagram* vb. sosyal platformlar üzerinden iletişim çabası içine girmişlerdir.

Genel olarak incelendiğinde, sosyal medyada siyasal konuların temsil edilmesinin, eğlence içeriklerine göre çok geride kaldığı görülmektedir. Konu Twitter özelinde incelendiğinde; yeterli derece kaynağı olan ve iyi tanınan siyasetçilerin, önemli sayıda takipçi sayısına sahip olmalarına rağmen, bu kesim dışında kalan eleştirel siyasal aktörler çok daha az görünürlük ve takipçi sayısına sahip olduğu müşahade edilecektir (Fuchs, 2016:276). Örneğin dünyada en çok takipçiye sahip 20 hesap incelendiğinde sadece bir siyasetçinin, eski ABD başkanı Barrack Obama'nın, 96 milyondan fazla takipçi ile dördüncü sırada yer aldığı görülmektedir (twittercounter.com, 2017). Konuya Türkiye özelinde bakıldığında ise Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın 11 milyonu aşan takipçi ile ikinci sırada yer aldığı görülmektedir. Onu eski Başbakan Ahmet Davutoğlu 5,57 milyon takipçi ile ve CHP Genel Başkanı Kemal Kılıçdaroğlu 5,32 milyon takipçi ile izlemektedir T.C. Cumhurbaşkanlığı resmî Twitter hesabı 5,14 milyon takipçi sayısı ile on yedinci sırada yer almaktadır (cnnturk.com, 2017).

Bir görüşe göre Twitter, genç, eğitilmiş orta sınıfın hâkimiyeti altında olan bir alandır. Bu alanda işçiler, çiftçiler ve yaşlılar gibi toplumsal kesimler dışlanmakta ve temsil edil(e)memektedirler. Dolayısıyla politika ile daha ilgili, bilgili, yüksek gelir seviyesine sahip iyi eğitilmiş kişiler siyasal iletişime hâkim konumdadırlar (Fuchs, 2016:276). *Tilly*'de iletişim bağlantısı ile

ortaya çıkan her yeni biçimin belirli bir sosyal ilişkiler kümesinin iletişimini artırırken, söz konusu iletişim aracına erişim sağlayamayanları dışladığını belirtmektedir (Tilly, 2008:165).

5. KÜÇÜK PARTİLER² VE SOSYAL MEDYA

Yukarıda da ifade edildiği gibi Ekim 2017 tarihi itibarıyla Türkiye'de 86 siyasal parti³ faaliyet göstermekte ve bu partilerden sadece dört tanesinin TBMM'de grubu bulunmaktadır. Ayrıca bu partilerden çok az bir kısmı seçimlere katılma yeterliliğini sahiptir. Bu durum, onlarca siyasal partinin seçimlere katılmadan ve bir siyasal partinin temel amacı olan iktidar olma ve örgütlü bir yapı oluşturma özelliğini gerçekleştirmediğini göstermektedir. Böylelikle, gevşek veya sıkı sadece ideolojiye dayalı ve dar bir çerçevede faaliyet gösteren siyasal parti yapıları ortaya çıkmaktadır. Bu siyasal partilerden seçimlere katılma yeterliliği gösterenler, ilgili mevzuatta belirtilen oy oranına ulaşamadıkları için hazine yardımı da alamamaktadır. Aynı durum doğal olarak seçimlere katılmayan siyasal partiler için de geçerlidir. Dolayısıyla iktisadî olarak zor durumda olan küçük partilerin kendi seçmen ve potansiyel seçmenlerine ulaşmada sosyal medya önemli bir fırsat oluşturmaktadır. Sosyal medyaya aracılığıyla, giderek daha büyük maliyetli bir etkinlik olan *siyasal iletişim* maliyeti minimum düzeylere çekilebilir. Özellikle genç seçmen kitlesine sahip Türkiye'de, bu durum daha büyük bir potansiyel taşımaktadır. Ayrıca sosyal medya kullanımının yüksek seviyelerde olan Türkiye'de bu olanağın her yaş grubu için olduğu söylenebilir. Hazine yardımı alamayan ve toplumsal tabanı maddî açıdan güçsüz olan küçük siyasal partiler açısından, sosyal medya imkânları ilk bakışta anlamlı bir potansiyel gibi durmaktadır.

Tablo.1:TBMM’de Grubu Bulunan Partilerin Sosyal Medya Kullanımı⁴

Parti	Üye Sayısı ⁵	Facebook	Twitter	Instagram	Genel Başkan Twitter
AK Parti	9.810.827	3.220.194	1.015.410	395.908	11.351.704
CHP	1.213.252	1.507.258	583.460	-----	5.571.082
MHP	498.915	2.236.653	816.080	288.993	4.113.356
HDP	36.026	1.461.155	795.186	283.045	1.567.812

Yukarıdaki rakamlar dikkate alındığında, TBMM’de grubu bulunan siyasal partilerin sosyal medyayı önemli bir iletişim alanı olarak kullandıklarını belirtmemiz gerekmektedir. Ayrıca bu partilerin genel

başkanlarının Twitter hesapları dikkate alındığında, bu hesapları takip eden takipçi sayılarının, parti sayfasını takip edenlerden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 2: İktidar Dışı Siyasal Partilerin Üye Sayıları

Üye Sayısı	Parti Sayısı
+ 50 000	3
40.001-50.000	1
20. 001-40.000	3
5.001-20.000	4
1.001-5.000	7
101-1000	21
1-100	18
0	25

Tablo 2’de yer alan iktidar dışı küçük partilerin üye sayıları incelendiğinde 82 parti içinde en yüksek üye sayısına Demokrat Parti’nin (615.195) sahip olduğu görülmektedir. Bu partiyi sırası ile Saadet

Partisi (237.906) ve Genç Parti (52.963) takip etmektedir. 25 siyasal partinin üye sayısı ise sıfır olarak görülmektedir.⁶ 82 partiden altmış dört tanesinin üye sayısının 1000 az olması da dikkat çekicidir.

Tablo 3: İktidar Dışı Siyasal Partilerin Facebook Kullanımı

Facebook Takipçi Sayısı	Parti Sayısı
+250.000	1
100.001-200. 000	3
40.001-100.000	4
20.001-40.000	5
5.000-20.000	13
1.001-5.000	19
101-1000	12
1-100	8
Tespit Edilemeyen	17

Küçük partiler incelendiğinde ise bu partilerin sosyal medya takipçilerinin sayısının TBMM’de grubu bulunan partilerin takipçi sayısına ulaşamadığı görülmektedir. Ayrıca birçok partinin herhangi bir sosyal medya hesabı olmasına rağmen sayfaların aktif olmadığı ve son paylaşımların çok uzun süreler öncesinde yapıldığı görülmektedir. Facebook kullanım

oranları incelendiğinde 64 partinin Facebook hesabı olduğu tespit edilmiştir. En çok Facebook takipçisine sahip iktidar dışı parti Hak ve Eşitlik Partisi (380.026)’dir. Bu partiyi sırasıyla Türkiye Komünist Partisi (168.191), Saadet Partisi (145.024), Büyük Birlik Partisi (100.822), Vatan Partisi (96.837) ve Türkiye Komünist Hareketi (53.833) takip etmektedir. Bu

rakamlar üye sayıları ile karşılaştırıldığında Saadet Partisi dışında kalan diğer partilerin üye sayılarının çok üstünde takipçi sayısına sahip oldukları görülmektedir. İlgili partilerin üye sayıları incelendiğinde sırasıyla Hak ve Eşitlik Partisi (594), Türkiye Komünist Partisi (1504), Büyük Birlik Partisi (26 848), Vatan Partisi (26.308) ve Türkiye Komünist Hareketi (107) olduğu görülmektedir. Bu kapsamda vatandaşların siyasal alanda bir partiye aktif olarak üye olmaktan daha çok ilgili partiyi sosyal medya hesapları üzerinden takip ettiği

görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında, küçük partiler için sosyal medyanın sağladığı görünürlüğün önemi bir kat daha artmaktadır. Bu ağ aracılığıyla, potansiyel destekçilerine ulaşma olanağı yakaladıkları söylenebilir. Siyasal partilerin hem seçmen hem de militan kazanma açısından sosyal medyanın -en azından- parti ile bireyleri buluşturan bir plâtfon sağladığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bunun yeni kurulan ya da ivme kazanmaya çalışan partiler açısından iyi bir başlangıç noktası olduğu söylenebilir.

Tablo 4: İktidar Dışı Siyasal Partilerin Twitter Kullanımı

Twitter Takipçi Sayısı	Parti Sayısı
+200.000	1
100.001-200.000	1
40.001-100.000	5
20.001-40.000	4
5.001-20.000	7
1.001-5.000	13
101-1000	17
1-100	5
Tespit Edilemeyen	29

Siyasal partilerin kullanmayı tercih ettiği bir diğer sosyal plâtfon Twitter'dir. TBMM dışında faaliyet gösteren ve faaliyette olan 82 partiden 56 tanesinin Twitter hesabı olduğu görülmektedir. En çok takipçiye sahip hesaplar Vatan Partisi (238.021), Liberal Demokrat Parti (131.059), Saadet Partisi (94.429), Özgürlük ve Dayanışma Partisi (54.338)'ne aittir. Facebook'ta olduğu gibi Twitter kullanımında da siyasal partilerin üye sayıları ve takipçi sayıları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Fakat iktisadî kaynak yaratma açısından fazla imkânı bulunmayan ve hazine yardımı alamayan bu siyasal partilerin birçoğunun sosyal medyanın ortaya çıkardığı fırsatlardan yararlanma yolunu seçmedikleri görülmektedir.

Son dönemde yükselişe geçen bir diğer sosyal medya platformu Instagram'dır. Fakat Facebook ve Twitter'a oranla küçük partilerin Instagram kullanmayı tercih etmedikleri görülmektedir. 82 parti içinde Instagram hesabı tespit edilebilenlerin

sayısı 12'dir. En çok takipçi sayısına sahip partiler ise Türkiye Komünist Partisi (10.481), Türkiye Komünist Hareketi (8.439), Hak ve Eşitlik Partisi (7.531), Saadet Partisi (7.514) ve Büyük Birlik Partisi (7.314) olarak yer almaktadır. Görüldüğü gibi Instagram kullanımı küçük siyasal partiler tarafından çok kullanılan bir tanıtım yöntemi olarak görülmemektedir.

6. SONUÇ

Türkiye'de faaliyette bulunan 86 partiden sadece 4 tanesi TBMM'de temsil edilmekte, 82 parti iktidar dışı siyasal parti olarak faaliyetini sürdürmektedir. Bu partilerden çok az bir kısmı seçimlere katılma yeterliliğine sahipken, birçok siyasal parti, mevzuatta yer alan yasal koşulları yerine getiremediğinden seçimlere katılamamaktadır. Bu partiler seçim barajı ve hazine yardımı almak için gerekli oy oranlarına ulaşamadıklarından dolayı hazine yardımı alamamakta ve parti finansmanını kendi çabaları ile yürütmek

zorunluluğu ile karşılaşmaktadırlar. Finansman yetersizliği doğal olarak tanıtım ve reklâm yapamama ve kendisini topluma yeteri kadar anlatamama problemini beraberinde getirmektedir. 2000'li yıllardan itibaren ortaya çıkan sosyal medya plâformları ile siyasal partiler açısından yeni bir fırsat ortaya çıkmış, internet üzerinden tanıtım ve iletişim kurma fırsatları artmıştır. Fakat Türkiye'deki iktidar dışı kalan küçük partiler incelendiğinde, sosyal medyanın yeterince kullanılmadığı görülmektedir.

TBMM'de temsil edilmeyen partiler incelendiğinde sosyal medyanın sağladığı olanaklardan yararlanan siyasal parti sayısının çok az olduğu görülmektedir. Siyasal partiler içinde Facebook, Twitter ve Instagram'ı aynı anda kullananların sayısı sadece sekizdir.⁷ Küçük siyasal partilerden birçoğu herhangi bir sosyal medya hesabına sahip olsa da, bu hesaplar aktif paylaşımlar yapmamaktadır. Fazla takipçi sayısına sahip olmamak doğal olarak doğrudan partinin tanınırlığı üzerinde etkili bir faktör olmaktadır. Bu durum ise küçük siyasal partilerin iktidar olma vizyonuna sahip olmaktan çok, ideolojik açıdan varlıklarını sürdürme gayretine sahip olduklarını göstermektedir. Bir başka açıdan, sosyal medya olanaklarının yeteri kadar kullanamama durumu, aslında bir örgütlenme sorunudur. Keza bu tip medyaları kullanmanın da belli bir maliyeti vardır. Zaten insan kaynağı yetersiz olan bu partilerin, bunu sağlayamamaları anlaşılır olmakla birlikte; bu olanağı yeteri kadar kullanmamaları da, bunlar için iktidar hedefinin tâli bir unsur olduğunu gösterir niteliktedir. Aslına bakılırsa, iktidar hedefi aynı zamanda, iktidara gelindiğinde ne yapılacağını da içerir. Bir başka deyişle,

SON NOTLAR

- ¹ Küçük parti kavramı bu çalışmada TBMM dışında kalan iktidar dışı siyasal partileri ifade etmek için kullanılmıştır.
- ² Bu başlıkta yer alan küçük partiler ile ilgili üye sayıları Yargıtay Cumhuriyet

partilerin ideolojileri, iktidar hedefinin içeriğini oluşturur. Bu durumda, siyasal partilerin kendi düşüncelerini yaymak açısından elverişli bir aracı yetkin şekilde kullan(a)madıkları sonucunu da çıkarmak mümkündür. Hatta bu akıl yürütmeyi daha da ileri götürerek, bu oluşumların “ne kadar siyasal parti” oldukları sorusunu sormak gerekir. Sosyal medya kullanım oranı, her ne kadar bu iddiayı kanıtlamaya yetmezse de en azından siyasal partilerin, gerçekliğini sorgulama da önemli bir ipucu verir.

Yapılan analizde dikkati çeken bir unsur, iktidar dışı siyasal partiler ele alındığında kendisini sol olarak nitelendiren partilerin⁸ sosyal medyayı kullanmada daha aktif olmalarıdır. Örneğin ideolojik olarak kendilerini komünist ideoloji üzerinden ifade eden partilerin her üç sosyal medya platformunu da kullandıkları ve bazı sosyal medya sitelerinde üye sayılarından çok daha fazla takipçi sayılarına ulaştıkları görülmektedir. Fakat bu partiler her üç plâformda da faaliyet gösterebilir de, bu sosyal medya sitelerinde sahip oldukları takipçi sayıları dengeli değildir.

Siyasal partilerin sosyal medya eğilimlerinde dikkati çeken bir diğer unsur, Facebook kullanımının nispeten diğer sosyal medya platformlarına göre daha çok tercih edilmesidir. Az da olsa, bazı siyasal partilerin Twitter hesabı Facebook'tan çok daha fazla takipçiye ulaşmıştır. Fakat genel olarak ifade etmek gerekir ki, siyasal partiler için Facebook ve Twitter'dan birisi tercih edilerek sosyal medya paylaşımı yapılmaktadır. Genellikle Facebook takipçisi çok olan hesaplarda Twitter takipçisi az, Twitter takipçisi çok olan hesaplarda Facebook takipsi sayısı azdır. Instagram ise sadece çok az bir kesim tarafından kullanılmaktadır.

Başsavcılığı tarafından 19.10.2017 tarihi itibarıyla faaliyette olan siyasal partiler listesinden (yargitaycb.gov.tr, 2017a) , Yargıtay Cumhuriyet başsavcılığı tarafından yayımlanan Siyasi Partiler ve Tüzükler listesinden (yargitaycb.gov.tr, 2017b) ve ilgili partilerin Facebook, Twitter ve Instagram hesaplarının 23.10.2017 tarihinde taranması ile oluşturulmuştur.

- ³ Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı tarafından 19.10.2017 tarihi itibarıyla faaliyette olan siyasal partiler listesinde yer alan DBP, 2014 yılında Barış ve Demokrasi Partisi'nin isim değiştirmesi sonucunda bu ismi almıştır. TBMM'de grubu olan bir partinin ardılı olması ve önceki dönemden kalan sosyal medya takipçi sayısının tespit edilememesi nedeniyle bu parti kapsam dışı bırakılmıştır. Bkz. <http://www.haberturk.com/gundem/haber/968567-bdp-isim-degistirdi>.
- ⁴ Tablo ilgili sosyal medya sitelerinin 24.10.2017 tarihinde taranması ile oluşturulmuştur.
- ⁵ Siyasal Partilerin üye sayıları Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı'nın verilerinden elde edilmiştir. Bkz. (yargitaycb.gov.tr, 2017b).
- ⁶ Bu partiler Alternatif ve Değişim Partisi, Anayol Partisi, As Parti, Ayyıldız Partisi, Büyük Anadolu Diriliş Hareketi Partisi, Büyük Türkiye Partisi, Demokratik Genç Parti, Dolunay Partisi, Engelsiz Yaşam Partisi, Engelsiz Türkiye Partisi, Evrensel Yol Partisi, Genç Anadolu Partisi, Güven Adalet ve Aydınlik Partisi, İşçi Demokrasisi Partisi, Kadın Partisi, Milli Mücadele Partisi, Milliyetçi Türkiye Partisi, Muhafazakar Yükseliş Partisi, Önce İnsan Partisi, Sağduyu Partisi, Sosyalist Emekçiler Partisi, Türkiye İşsizler ve Emekçiler Partisi, Yeni Dünya Partisi, Yenilikçi Türkiye Partisi. Ayrıca Esnaf ve Çiftçi Partisi'nin bir, Bağımsız Cumhuriyet Partisi'nin yedi üyesi bulunmaktadır (yargitaycb.gov.tr, 2017a).
- ⁷ Bu partiler Büyük Birlik Partisi, Halkın Kurtuluş Partisi, Millet Partisi, Özgürlük ve Dayanışma Partisi, Saadet Partisi, Türkiye Komünist Hareketi, Türkiye Komünist Partisi, Vatan Partisi'dir.
- ⁸ Bu partiler Halkın Kurtuluş Partisi, Komünist Parti, Türkiye Komünist Hareketi ve Türkiye Komünist Partisi'dir. Sırasıyla 378, 36, 107, 1.504 üyeye sahip olmalarına rağmen sosyal medya hesapları incelendiğinde sırasıyla Facebook hesaplarını 33.134, 41.577, 53.833, 168.131; Twitter hesaplarını 2.673, 32.841, 4.186, 41.846 ve Instagram hesaplarını 1.444, 27, 8.439, 10.481 kişinin takip ettiği görülmektedir.

KAYNAKÇA

1. 2839 SAYILI MİLLETVEKİLİ SEÇİM KANUNU, <http://www.ysk.gov.tr/ysk/content/conn/YSKUCM/path/Contribution%20Folders/Mevzuat/2839.pdf> (Erişim Tarihi: 28.08 2017).
2. 2820 SAYILI SİYASİ PARTİLER KANUNU, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2820.pdf> (Erişim Tarihi: 28.08.2017).
3. AZİZ, A. (2015). *Siyasal İletişim*, Nobel Yayınları, 6.Basım, Ankara.
4. BAYM, N. K. ve Boyd, D. (2012). "Socially Mediated Publicness: An Introduction", *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56(3), ss.320-329.
5. BONGRAND, M. (1992). *Politikada Pazarlama*, (çev. Fatoş Ersoy), İletişim Yayınları, 1.Basım, İstanbul.
6. DAWLEY, L. (2009). "Social Network Knowledge Construction: Emerging Virtual World Pedagogy", *On The Horizon*, Vol. 17, No. 2, ss.109-121.
7. DUVERGER, M. (1993). *Siyasi Partiler*, çev:Ergun Özbudun, Bilgi Yayınevi, Ankara.
8. FUCHS, C. (2016). *Sosyal Medya: Eleştirel Bir Giriş*, (çev.İlker Kalaycı, Diyar Saraçoğlu), NotaBene Yayınları, Ankara.
9. HEYWOOD, A. (2011). *Siyaset*, (çev. ed. B. Kalkan), Adres Yayınları, 4.Baskı, Ankara.
10. HEYWOOD, A. (2012). *Siyasetin Temel Kavramları*, (Çev. H. Özler), Adres Yayınları, Ankara.
11. KEMP, S. (2016). *Digital in 2016, Global Overview*, We Are Social, <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2016>, (Erişim Tarihi:15.10.2017)

12. LAGROYE, J. (1997). *Sociologie Politique*, Sciences Po et Dalloz Yayınları, Paris.
13. LOCK, A. ve HARRIS, P. (1996). "Political Marketing- Vive la Différence!", *European Journal of Marketing*, Vol.30, No.10/11, ss.14-24.
14. MANGOLD, W. G. ve FAULDS, D. J. (2009). "Social Media: The New Hybrid Element of the Promotion Mix", *Business Horizons*, 52, ss.357-365.
15. MURTHY, D. (2013). *Twitter, Social Communication in the Twitter Age*, Polity Press, Cambridge.
16. ÖZDEMİR, E. ve ATILGAN, G. (2014). "Siyasal Partiler", *Siyaset Bilimi*, (der. G. Atılgan ve A. Aytekin), Yordam Kitap, 4.Baskı, İstanbul.
17. SAFKO, L. ve BRAKE, D. K.. (2009). *The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies for Business Success*, Wiley, New Jersey.
18. TILLY, C. (2008). *Toplumsal Hareketler 1768-2004*, Babil Yayınları, 1.Basım, İstanbul.
19. TÜRKİYE'DE EN ÇOK TAKİP EDİLEN TWITTER HESAPLARI, <https://www.cnnturk.com/sosyal-medya/turkiyede-en-cok-takip-edilen-twitter-hesaplari?page=1> (Erişim Tarihi:25.10.2017).
20. TWITTER TOP 100, *Most Followers*, <https://twittercounter.com/pages/100> (Erişim Tarihi: 25.10.2017).
21. YARGITAY CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞI, 31.03.2015 Tarihi İtibariyle Faaliyette Olan Siyasal Partiler, <http://www.yargitaycb.gov.tr/belgeler/site/documents/SPartiler31032015.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.04.2015).
22. YARGITAY CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞI (2017a) 19.10.2017 Tarihi İtibariyle Faaliyette Olan Siyasal Partiler, <https://www.yargitaycb.gov.tr/sayfa/faaliyette-olan-siyasi-partiler> (Erişim Tarihi: 20.10.2017).
23. YARGITAY CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞI (2017b). *Siyasi Partiler ve Tüzükler*, <https://www.yargitaycb.gov.tr/sayfa/siyasi-partiler-ve-tuzukler/1093>, (Erişim Tarihi: 23.10.2017).
24. YILMAZ, L. ve EZİCİ, E. (2016). "İktidar Dışı Siyasal Partilerin Yerel Konumları: İzmir Örneği İncelemesi", *Yerelleşme/Merkezileşme Tartışmaları, 9.Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, (Ed. S. Karatepe vd.), TODAİE, 1. Basım, Ankara.
25. YÜKSEK SEÇİM KURULU'NUN 2015/1415 SAYILI KARARI, <http://www.ysk.gov.tr/ysk/content/conn/YSKUCM/path/Contribution%20Folders/SecmenIslemleri/Secimler/2015MV/D.pdf> (Erişim Tarihi: 28.08.2017) (a).
26. YÜKSEK SEÇİM KURULU'NUN 2015/2310 SAYILI KARARI, <http://www.ysk.gov.tr/ysk/content/conn/YSKUCM/path/Contribution%20Folders/SecmenIslemleri/Secimler/2015MVES/96-D.pdf> (Erişim Tarihi: 28.08.2017) (b).
27. VAN DIJCK, J. (2013). *The Culture of Connectivity, A Critical History of Social Media*, Oxford University Press, Oxford.

SOSYAL MEDYA ÜZERİNDE VERİ ANALİZİ: TWITTER

DATA ANALYSIS ON SOCIAL MEDIA: TWITTER

Mehmet ALBAYRAK*, **Kamil TOPAL****, **Volkan ALTINTAŞ*****

* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Teknolojileri Bölümü, mehmetalbayrak@sdu.edu.tr

** Dr., Balıkesir Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Bilgisayar Mühendisliği Bölümü, kamiltopal@balikesir.edu.tr

*** Öğr. Gör., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Akhisar Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Teknolojileri Bölümü, volkan.altintas@cbu.edu.tr

ÖZ

Gelişen teknoloji gün geçtikçe yeni olanaklar sunmaktadır. Sosyal Medya bu gelişmelerin en önemli sonuçlarından biri olmuştur. Sosyal medyayla birlikte, iletişim tek taraflı boyuttan, daha interaktif bir yöne evrilmiş olup, haberlere olan tepkilerin nabzını tutmak son yıllardaki önemli araştırma konularından birisi haline gelmiştir. Bu çalışmada sosyal medyada tartışılan sosyal bir konunun verileri toplanmış ve duygu analizleri yapılmıştır. Ayrıca bulunan sonuçlar görselleştirilmiştir. Sonuç olarak, karar alıcı mercilerin tutumunu, sosyal medyadaki tepkiler şekillendirebilecek ve kitleler sesini bu şekilde çok daha hızlı ve etkili bir şekilde duyurabileceklerdir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Kamu Yönetimi, Veri Madenciliği, Metin Madenciliği, Duygu Analizi.

Jel Kodları: H83,C45, O35, O3.

ABSTRACT

Recent advancing technologies provide new opportunities, such as social media, becoming one of the most crucial communication methods. Communication has changed from one-way to more interactive way, by enabling people to react the news with social media. Researchers have paid more attention to such these reactions. In this study, we aim to find an issue discussed by people over Twitter. Then, we show and visualize main results of people's opinions and decision makers can use them to find the optimal way for the large population.

Keywords: Social Media, Public Administration, Data Mining, Text Mining, Sentiment Analysis.

Jel Codes: H83,C45, O35, O3.

1. GİRİŞ

Son yıllarda sosyal medya olarak adlandırılan iletişimin yeni türü, gelişmekte olan teknolojinin önemli katkılarından biri olmuştur. Gazete, televizyon, radyo gibi iletişim araçlarına yeni bir alternatif olan sosyal medya, popülerliğini her geçen gün arttırmaktadır. Özellikle Facebook, Twitter gibi sosyal platformlar bilginin oluşması, yayılması, tartışılması, zamanla tekrar ortaya çıkması gibi olayları hiç olmadığı

kadar hızlandırmıştır. Ayrıca sosyal medya sayesinde tek taraflı haber veya bilgi paylaşımı daha çok interaktif bir boyuta dönüşmüştür. Sosyal Medya kullanıcıları bilgiyi kendileri paylaşabildikleri gibi anlık olarak gördüğü bilgilere yorum, beğeni gibi bir reaksiyon gösterebilmektedirler. Birçok kullanıcı sürekli etkileşim halinde bulunmaktadır. Herhangi bir konudaki (haber, olay, spor, ekonomi, alışveriş, eğlence gibi) gelişmeyi anlık olarak sosyal

medyadan paylaşmakta ve sosyal medya aracılığı ile takip etmektedir.

Kuruluşlar, şirketler, topluluklar, dernekler hatta devletler izleyecekleri politikaları sosyal medyada oluşan algıya göre şekillenmektedirler. Kullanıcılar deneyimlerini ve görüşlerini sosyal medya üzerinden paylaşarak, diğer kullanıcıları bilgilendirmektedir.

Sosyal medyadaki büyük veri havuzlarının, geçerli ve güvenilir metotları kullanmak kaydıyla sağlıklı analiz için önemli bir kaynak olduğu birçok kez ispatlamıştır. Sosyal medya verileriyle ekonomi analizleri, hastalık ve virüs yayılımı, spor maçları sonuçları gibi analizlerin doğru tahminler verdiği görülmüştür.

En popüler sosyal medya platformlarından biri olan Twitter (Twitter, 2017), bugün 328 milyon aktif kullanıcısı (Stats, 2017) ve günde paylaşılan ortalama 500 milyon kadar tweet (Statista, 2017) ile birçok araştırmaya ön ayak olmuştur. Twitter kullanıcılarına en fazla 140 karaktere kadar uzunlukta paylaşım (Tweet) izin vermektedir. Her bir tweetin yanıt ver (Reply), tweeti olduğu gibi yeniden paylaş (Retweet) ve beğen (Like) butonları aracılığıyla sinyalleri vardır. Bu sinyallerle bir tweetin ne kadar popüler ve etki bıraktığı bilgilerine ulaşılabilir. Paylaşılan her bir tweetin, kullanıcılarının izni ile konumu, zamanı gibi bilgilere de ulaşabiliyoruz. Ayrıca, kullanıcılar takip etmek istedikleri tüm diğer kullanıcıların anlık durum güncellemelerini görebilirler. Böylece ‘takip ilişkisi’ ile kullanıcılar arasındaki etkileşim analiz edilebilir. Son olarak kullanıcıların kimlerle iletişim halinde bulunduğu bilgilerinden bir grafikte, orijinal bilginin kaynağı, bilginin yayılma şekli, etkili kullanıcıları belirleme gibi çeşitli analizler yapılabilir. Bu anlamda kullanılan analizlerden biri duygu analizidir. Duygu analizi bir yazının olumlu, olumsuz ya da tarafsız olup olmadığını belirler. Çok önemli sonuçlar veren duygu analizi yazılımları son yıllarda market araştırması açısından önem kazanmıştır. Türkçe için duygu

analizi çalışmaları son yıllarda hız kazanmıştır.

Geleneksel yöntemler yardımıyla veri toplamak ile dijital çağda veri toplamak arasında büyük farklılıklar vardır. Osmanlı Devleti döneminde, devlet bir konu ile ilgili bir karar almadan önce kahvehanelerde halkın arasına karışıp, bu konu hakkında halkın nabzını tutmaktaydı (Ediz, 2008). Fakat dijital çağ olarak da adlandırılan günümüzde, veri toplamak için sosyal medya platformları da kullanılmaktadır. Bu çalışmada sosyal medyada, toplumsal bir tartışmanın yaşandığı ve sonucunda karar alıcı mercilerin bu tartışmaların sonuçlarını değerlendirebileceği, bir konu analiz edilmiştir. Twitter kullanıcılarının konu hakkında paylaştıkları ve reaksiyon gösterdikleri tweetler toplanmış ve duygu analizi yapılmıştır.

2. ALAN TARAMASI

Sosyal medya veri işleme son yıllarda artan çalışmalarla dikkat çekmiştir. İnsanların sosyal medyayı kullanarak iletişimde olması büyük verileri ortaya çıkarmıştır. Bu veriler, çeşitli makina öğrenmesi, yapay öğrenme ve veri madenciliği gibi karmaşık algoritmalarla gizli örgeleri çıkarma, hatta tahmin yapabilme gibi amaçlar için kullanılmaktadır. Bir mikro-blog uygulaması olan Twitter bu konularda araştırmacılara çok önemli bir kaynak olmuştur. (Chrzanowski & Levick, 2012)

2012 Amerikan başkanlık seçimlerinde sosyal medya kullanıcılarının oylarını demokrat ya da cumhuriyet partiye vereceklerini tahmin etmişler. Conover vd. (2013), çalışmasında yazarlar 2011 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nin New York şehrinde gerçekleşen “*Occupy Wall Street*” protestolarını incelemişler. Bu olaylar, finansal çevrelerce ünlü Wall Street caddesinde, tüm dünyadaki ekonomik eşitsizliği protesto etmek için başlamıştı. Protestolar esnasındaki etkin kullanıcıların geçmiş paylaşımları incelenmiş ve bu kullanıcıların birbirleriyle sosyal medyada

iletişimleri oldukları, ayrıca yerli ve yabancı sosyal hareketlere karşı duyarlı olduklarını gözlemlemişlerdir.

O'Connor vd. (2010), çalışmasında, yazarlar kamuoyu yoklamasını Twitter üzerinden yapılan paylaşımlarla yapmışlar ve gerçek anketlerle kıyaslamışlar. Bu çalışmada Gallup firmasının yürüttüğü Tüketici güven indeksi sonucunu (halkın ekonomiye karşı olan iyimser bakışını) ve yine aynı firmanın Amerikan başkanlık onay anketi sonuçlarını Twitter'dan yapılan paylaşımlar arasındaki korelasyonu saptamışlardır. Bu analizler gerek insanların gelecek planlarını belirlemesi, yatırımlarına karar vermesi; gerekse mevcut başkanın izlediği politikaların halk tarafından ne kadar benimsendiğini görmesi açısından çok önemlidir ve tüm bunlara dijital ortamdaki verileri analiz ederek ulaşılmaktadır.

Gandy ve Hemphill (2014) çalışmasında yazarlar hali hazırda var olan bir tweetin Twitter'da bir ünlü tarafından paylaşılıp paylaşılmayacağını öngören bir makale hazırlamışlardır. Bilindiği üzere ünlü kişilerin Twitter'da çok fazla takipçileri vardır. Ünlülerin bir tweeti retweet (yeniden paylaşması) yapması, o tweetin çok görülen ve paylaşılan bir bilgi içermesi anlamına geleceğinden, bunu önceden bilmenin çeşitli avantajları olacaktır.

Oktay vd. (2014), çalışmasında Amerikan Twitter kullanıcıların sadece ilk isimlerine bakarak yaş ve etnik bilgilerinin hesaplanması yapılmıştır. Twitter'da kullanıcılar genelde etnik ve yaş bilgilerini paylaşmazlar ancak isimleri açıktır. Bu bilgileri otomatik olarak ortaya çıkarmak, çeşitli organizasyon ve şirketler için önem gösterir. Örneğin, yeni geliştirilen bir ürün en çok hangi yaş aralıklı kişilere hitap etmiş, alınan bir politik karar hangi etnik grup tarafından çok konuşulmuş gibi sonuçlar elde edilebilmektedir.

Li ve Cardie (2014), çalışmasında Twitter kullanıcılarının paylaşımları doğrultusunda kendi hayatları için önemli olaylar çıkarılmıştır. Bu çalışma; kişilerin hayatlarındaki olayları çıkarmakla

diğerlerinden ayrılmaktadır. Ayrıca, kullanıcıların genel konular hakkında yaptıkları paylaşımlarla kendi özeliyle ilgili yaptıkları paylaşımlar ayırt edilebilmektedir.

Elkin vd. (2017), çalışmalarında Twitter'dan grip hastalığıyla ilgili tweetleri ve bu tweetleri atan kullanıcıların yerlerini belirleyip, mevcut salgınları saptamışlar ve geliştirdikleri modelle virüsün ne tarafa doğru yayılacağını tespit etmişlerdir. İlgili tweetlerin Amerikan Sağlık Merkezi (CDC) ile örtüştüğünü ve tahminlerin de yine gerçek virüs yayılımıyla örtüştüğünü gözlemlemişlerdir. Hastalığın ve virüs yollarının önceden tespit edilmesi, gerekli önlemlerin alınması için zaman kazandırıp, çok ciddi sorunların önüne geçmektedir.

Sinha vd. (2013), Amerikan futbol ligi maçlarının oyun sonucu tahminlerini Twitter'da fanların paylaşımlarını analiz ederek çalışmışlardır. Sosyal medyadan edinilen bilgiyi takımların gerçek istatistiklerini beraber kullanarak geliştirdikleri modelde gelecek haftaların tahminleri yüksek doğruluk oranı ile yapılmıştır.

İnsanların duyguları kararlarına da yansımaktadır. Dolayısıyla insanların duyguları ve ekonomik göstergeler arasındaki ilişki Bollen vd. (2011), çalışmasında yapılmıştır. Twitter'da paylaşılan yazıların duygu analizleri Dow Jones borsası piyasasıyla karşılaştırılmış ve güçlü bir korelasyon saptanmıştır.

Duygu analizi, belirli bir konuda yazılan metnin pozitif, nötr ya da negatif duygularla yazıldığını otomatik olarak hesaplanmasıdır. Bu konuda İngilizce dilinde akademik ve ticari yazılımlar mevcuttur. Türkçe metinlerin duygu analizleri de son zamanlarda daha fazla çalışılmaya başlanmıştır.

Kaya vd. (2012), çalışmasında yazarlar Türkçe haber metinlerinin duygu analizlerini yapmışlar. Doğruluk payları her ne kadar çok yüksek olmasa da (%76) haber alanında duygu analizi yapmak için olumlu sonuçlar edinilmiştir. Dehkharghani vd.

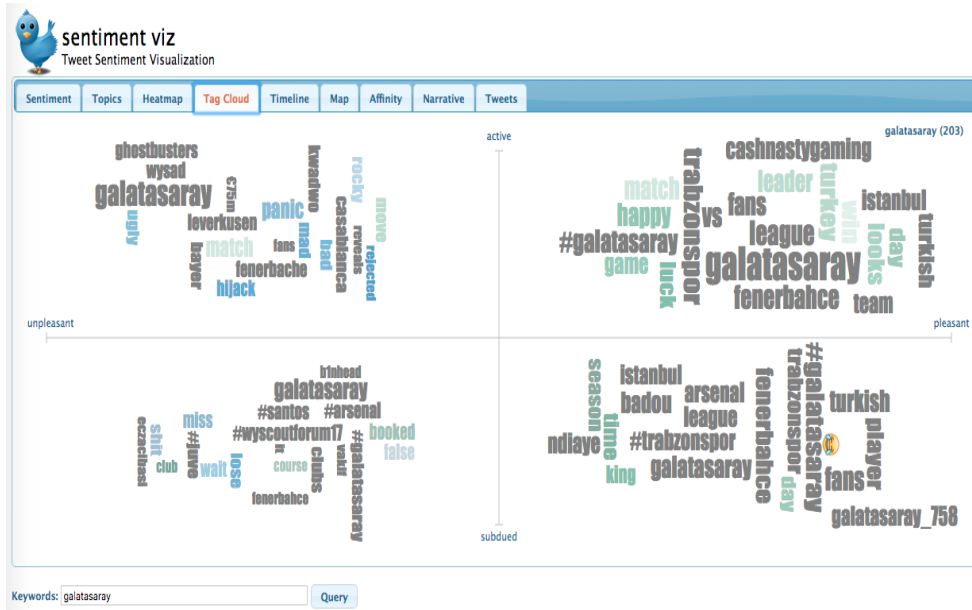
(2017), ise internet ortamında yazılan sinema yorumlarının duygu analizlerini farklı bölümlerle ele almışlar (bakış açısı, cümle, doküman ve doğal dil işleme sorunlarını), bunlara çözümler üretip doğruluk payını yükseltmişlerdir.

2.1. Tweet Duygu Analizi Görselleştirme

Healey (2017), çalışmasında, anlık Twitter'dan veri toplayıp, bunları duygu analizi, konu başlıkları, ısı grafikleri, etiket bulutları, kullanıcılar arasındaki ilişkiler gibi özellikleri inceleyen bir uygulama geliştirmişlerdir. Bu uygulama, istenilen konuyla ilgili tweetleri anlık olarak toplayıp

(son bir kaç saniye içinde paylaşılan tweetler), duygu analizi sonuçlarını Circumplex Model (Russell, 1980) eksenleri üzerinde göstermektedir. Bu eksenler Memnuniyet (Pleasantness) ve Hareket (Activation) olarak görünmektedir. Circumplex Model, iki boyutlu bu modelde her bir duygunun kendine özgün bir yeri vardır. Örneğin 'Mutlu' (happy) duygusu memnuniyet ekseninde hayli yüksek pozitif bir skor ve hareket ekseninde düşük bir pozitif skorun kesiştiği yerdedir. Şekil 1'de örnek bir tweet duygu analizi gösterimi yer almaktadır.

Şekil 1: 'Galatasaray' Kelimesini İçeren Anlık Tweetlerin Circumplex Model'de Duygularının Görselleştirilmesi



Şekil 2: ‘Galatasaray’ İle İlgili Anlık Tweetlerin En Çok Birlikte Kullanıldıkları Kelime Setlerinin Circumplex Model’deki Yerleri



Bu örnekte ‘galatasaray’ ile ilgili İngilizce tweetler toplanmış ve duygu analizi sonuçları yer almıştır. Grafikte görülen her bir nokta bir tweet’i temsil etmekte, noktaların renkleri kişilerin memnuniyet durumunu (pozitifler yeşil, negatifler mavi), büyüklüğü de bu hesaplamaların güvenilirliğini göstermektedir. Uygulamada, her bir noktanın üzerine fare ikonuyla gelindiğinde o tweetin içeriği ve duygu analizi sözlüğüyle eşleşen kelimeler ve puanları görülmektedir.

Şekil 1’de tweetlerin büyük bölümünün memnuniyet seviyesi yüksekken hareket ekseninde büyük bir farklılık göze batmamaktadır. Tweetlerin birçoğu ‘sakin’, ‘rahat’, ‘mutlu’, ‘yoğunlaşmış’ gibi duygulara dağılmıştır.

Şekil 2’de ise aranan anahtar sözcükle en çok hangi sözcüklerin bir araya geldiği görülmektedir. Örneğin, memnuniyet ve hareket ekseninin pozitif olduğu bölgede (1. Bölge) ‘happy’, ‘game’, ‘luck’, ‘İstanbul’, ‘turkish’ kelimelerinin beraber görüldüğü söylenebilir.

Bu çalışmada doğal dil işleme teknikleri kullanılarak, hangi tweetlerin anlamsal

olarak birbirlerine yakın olduğu sonuçlarına da ulaşılabilmektedir.

2.2. Duygu Analizi Sözlüğü

Duygu Analizi sözlüğü, metinlerin duygu analizi sonuçlarını elde edebilmek için önceden hazırlanmış, her bir kelime veya kelime setinin bir duygu puanını yansıtan sözlüktür. Metinlerdeki kelimelerin, sözlükteki kelimelerle eşleşmesiyle elde edilen puanlar, tüm metnin duygu analizi sonuçlarının hesaplanmasını sağlar. Bu puanlar genelde -1 ve +1 arasında yer alır. -1 negatif, 0 nötr ve +1’e yakınlık pozitif duyguları temsil eder. Örneğin ‘İsparta’da olmaktan çok mutluyum.’ cümlesindeki kelimeleri tek tek duygu analizi sözlüğünde arandığında, söz gelimi ‘İsparta’ ve ‘mutluyum’ kelimelerinin sözlükte eşleştiğini ve bu puanların sırasıyla 0,2 ve 1 olduğunu varsayalım. Bu sonuçlara göre örnek cümlemin hayli pozitif yüklü bir duygu analizi sonucu olduğu söylenebilir.

SentiTurkNet (Dehkharghani, Saygin, Yanikoglu, & Oflazer, 2016) bildiğimiz kadarıyla ücretsiz erişime açık tek Türkçe duygu analizi sözlüğü olarak son yıllarda yayınlanmıştır. Yazarlar sözlüğü üretirken

çok kapsamlı bir analiz yapıp, yaklaşık 15.000 kelime ve kelime setini duygu analizi sonuçlarını puanlamışlardır. Kaynak olarak İngilizce dilindeki eş anlamlı kelimeler sözlüğü ve duygu analizi sözlükleriyle birlikte Türkçe WordNet (referans) sözlükleri kullanılmıştır. Bu çalışmada WordNet sözlüğündeki tüm kelimelerin duygu analizi puanları hesaplanması amaçlanmış ve bunu ilk önce manuel olarak kısa bir kelime öbeğini puanlayarak başlanmışlardır. Daha sonra eş anlamlılar sözlüğü ve çeviri sözlüğü kullanılarak 23 tane özellik (features) çıkarılmış, makine öğrenmeleriyle, üçlü sınıflama (pozitif, nötr ve negatif) ve kutup eşleştirme (Polarity Assingment) yapılarak her bir kelimenin duygu analizi puanları hesaplanmıştır.

Bu çalışmada, Twitter'dan toplanan paylaşımların duygu analizi SentiTurkNet duygu analizi sözlüğü kullanılarak yapılmıştır.

3. METOT

Bu başlık altında çalışmanın metodu içerisinde yer alan verilerin yapısı ve sayısı, veri toplama ve temizleme aşamaları ve son adımda da duygu analizinin yapılması üzerinde durulmuştur.

3.1. Veri Seti

Twitter'dan anlık veri toplamak için Twitter API (Twitter Apps, 2017) kullanılmıştır. Gerekli izinler (api key ve access token) oluşturulmuştur ve 'bedelliaskerlikgeliyor' anahtar sözcüğü içeren tweetler, Twitter Streaming (anlık veri toplama) özelliği ile toplanmıştır. Bu işlemler Python dilinde tweepy (Tweepy , 2017) kütüphanesi kullanılmıştır. 10-12 Ekim 2017 tarihleri arasında toplam 12739 adet veri seti elde edilmiştir.

3.2. Veri Temizleme

Twitter mesajları içerisinde @ ile başlayan kullanıcı adı, # ile başlayan hashtag ve URL formatında web sitesi adreslerini barındırabilmektedir. Bu karakterler tweetler içerisinde çıkarılarak işlemler

yapılmaktadır. Sınıflandırma işlemine geçilmeden önce mesajlarda bulunan bu özelliklerin ön işleminden geçirilmesi gerekmektedir. Bu işlemler için Python içerisinde bulunan NLTK kütüphanesi (NLTK 3.2.5 documentation, 2017) kullanılmıştır.

Veri setlerinde gereksiz görülen kelime ve karakterlerin tweet mesajlarından çıkarılması ve böylece analizlerin daha kolay yapılması sağlanmıştır. Bu kapsamda mesajlar üzerinde aşağıda verilen işlemler uygulanmıştır.

- Mesajlar içerisinde bulunan büyük harfler küçük harflere dönüştürülmüştür.
- Harf olmayan her türlü karakter mesajlardan çıkarılmıştır.
- Mesaj içeriğinde bulunan kullanıcı adı, hashtag ve URL bilgileri mesaj metninden temizlenmiştir.

3.3. Duygu Analizi

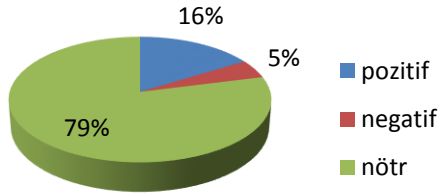
Duygu analizi için dünya genelinde kullanılan HowNet (Fu, Liu, Xu, & Cui, 2017), Senti WordNet (Montejo-Ráez, Martínez-Cámara, Martín-Valdivia, & Urena-López, 2014), MPQA (Saif, He, Fernandez, & Alani, 2016) vb. sözlükler kullanılmaktadır. Bu çalışma da, Türkçe duygu analizi için SentiTurkNet veri seti kullanılmıştır. SentiTurkNet veri setinde 15000 kelime ve kelime setleri bulunmaktadır. Her bir kelime için pozitif, negatif ve nötr olmak üzere 3 farklı polarite skoru bulunmaktadır. SentiTurkNet veri seti, nGram (Ghiassi, Skinner, & Zimbra, 2013) yöntemi ile iki kelimelik gruplar haline getirilmiştir.

Twitter'den elde edilen mesajlar bir kelime olarak, SentiTurk veri setinde bulunan kelimeler ile karşılaştırılmış, her bir kelimenin polarite skoru ve polaritesi elde edilmiştir. Her bir tweet için elde edilen polarite skoruna, pozitiflik, negatiflik ve nötr durumlarına göre değerlendirilmiştir. Tweetler, mesajlarında geçmekte olan olumlu, olumsuz kelime sayısına göre skor değeri almıştır.

4. SONUÇ

Çalışmada Twitter üzerinden toplanan güncel bir beklenti olan bedelli askerlik ile ilgili 12739 tweet içeren bir veri seti kullanılmıştır. Veri setinin işlenmesinde ve SentiTurkNet veri seti ile karşılaştırılmasında Python programlama dili ve NLTK (Natural Language Tool Kit) kütüphanesi kullanılmıştır. Her bir eşleşen kelimelerin puan dağılımları bulunmuştur. Şekil-1’de uygulanan çalışma sonucunda elde edilen polarite sonuçları gösterilmektedir. Sonuçlara göre tweetlerin %16 oranında pozitif, %5 oranında negatif ve %79 oranında ise nötr olduğu görülmektedir. Bu sonuçlarla bedelli askerlik hakkında yazarların büyük bir kısmı nötr paylaşım yapmıştır. Olumlu paylaşım yapanların sayısı da, böyle bir beklenti içinde olanları göstermektedir. Negatif yüklü paylaşımlar ise net bir şekilde bu beklentinin doğru olmadığını belli eden paylaşımlardır.

Şekil 3:Bedelli Askerlik paylaşımlarıyla ilgili Duygu Analizi Sonuçları



İki örnek paylaşımı aşağıda görülmektedir. Mavi ile belirtilen kelimeler pozitif, kırmızı ile belirtilen kelimeler negatif olarak etiketlenmiştir.

- #BedelliAskerlikGeliyor Dört gözle bekliyoruz gençler olarak, artık güzel haberlerin zamanıdır.
- Önceden yapılan hata yine tekrar edilirse yazıklar olsun derim. Bu vatan için can verenlere ihanettir bedelli..

Bu çalışmada, Türkçe paylaşım yapılan bir sosyal medya ortamında paylaşımcıların duygu analizi Türkçe duygu analizi sözlüğü

ile yapılmıştır. Sonraki çalışmalarımızda Türkçe doğal dil işleme ve dilin çeşitli özelliklerini de ekleyip daha anlamlı bilgiler edinilmesi amaçlanmaktadır. Paylaşımcıların birbirleriyle olan etkileşimi ve ayrıca belli konularda en etkili kullanıcıları bulmak gibi sorular da ilginç çalışmalara öncü olacaktır.

KAYNAKÇA

1. (2017,8 1). TWEETPY: <http://www.tweepy.org/> adresinden alındı
2. (2017, 8 1). NLTK 3.2.5 Kütüphanesi. <http://www.nltk.org/> adresinden alındı.
3. BOLLEN, J., MAO, H. & ZENG, X.-J. (2011). Twitter mood predicts the stock market. *J. Comput. Science*, 2, 1-8.
4. CHRZANOWSKI, M. & LEVICK, D. (2012). Using Twitter to Predict Voting Behavior.
5. CONOVER, M., FERRARA, E., MENCZER, F. & FLAMMINI, A. (2013). The Digital Evolution of Occupy Wall Street. *PLoS ONE*8.
6. DEHKHARGHANI, R., SAYGIN, Y., YANIKOGLU, B. & OFLAZER, K. (2016). SentiTurkNet: a Turkish polarity lexicon for sentiment analysis. *Language Resources and Evaluation*, 1-19.
7. DEHKHARGHANI, R., YANIKOGLU, B., SAYGIN, Y. & OFLAZER, K. (2017). Sentiment analysis in Turkish at different granularity levels. *Natural Language Engineering*, 535-559.
8. EDİZ, I. (2008). Osmanlı’dan Cumhuriyet’in İlk Yıllarına Kahvehaneler ve Sosyal Değişim. *SAÜ Fen Edebiyat Dergisi*, 179-189.
9. ELKİN, S. L., TOPAL, K. & BEBEK, G. (2017). Network based model of social media big data predicts

- contagious disease diffusion. *Information Discovery and Delivery*.
10. FU, X., LIU, W., XU, Y. & CUI, L. (2017). Combine HowNet lexicon to train phrase recursive autoencoder for sentence-level sentiment analysis. *Neurocomputing*, 18-27.
 11. GANDY, L. & HEMPHILL, L. (2014). Will this Celebrity Tweet Go Viral? An Investigation of Retweets. *Academy of Science and Engineering (ASE)*.
 12. GHIASSI, M., SKINNER, J. & ZIMBRA, D. (2013). Twitter brand sentiment analysis: A hybrid system using n-gram analysis and dynamic artificial neural network. *Expert Systems with Applications*, 6266–6282.
 13. HEALEY, C. G. (2017, 08 25). Visualizing Twitter Sentiment. https://www.csc2.ncsu.edu/faculty/healey/tweet_viz/ adresinden alındı.
 14. KAYA, M., FİDAN, G., & TOROSLU, I. H. (2012). Sentiment Analysis of Turkish Political News. *Proceedings of the The 2012 IEEE/WIC/ACM International Joint Conferences on Web Intelligence and Intelligent Agent Technology* (s. 174-180). Washington, DC, USA: IEEE Computer Society.
 15. KORKMAZ, A. (2012). Arap Baharı Sürecinde İnternet ve Sosyal Medyanın Rolü. *International Symposium on Language and Communication: Research Trends and Challenges (ISLC)*. Izmir.
 16. LI, J. & CARDIE, C. (2014). Timeline generation: Tracking individuals on twitter. *Proceedings of the 23rd international conference on World wide web* (s. 643-652). ACM.
 17. MONTEJO-RÁEZ, A., MARTÍNEZ-Cámara, E., MARTÍN-VALDIVIA, M., & Urena-López, L. (2014). Ranked WordNet graph for Sentiment Polarity Classification in Twitter. *Computer Speech and Language*, 93-107.
 18. O'CONNOR, B., BALASUBRAMANYAN, R., ROUTLEDGE, B. R., & SMITH, N. A. (2010). From Tweets to Polls: Linking Text Sentiment to Public Opinion Time Series. *ICWSM*.
 19. OKTAY, H., FIRAT, A. & ERTEM, Z. (2014). Demographic breakdown of twitter users: An analysis based on names. *Academy of Science and Engineering (ASE)*.
 20. RUSELL, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1161-1178.
 21. SAIF, H., HE, Y., FERNANDEZ, M. & Alani, H. (2016). Contextual semantics for sentiment analysis of Twitter. *Information Processing and Management*, 5-19.
 22. SINHA, S., DYER, C., GIMPEL, K. & SMITH, N. A. (2013). Predicting the NFL using Twitter. *CoRR*, abs/1310.6998.
 23. STATISTA, T. S. (2017, 09 01). Twitter Statistics & Facts. <https://www.statista.com/topics/737/twitter/> adresinden alındı.
 24. Stats, I. L. (2017, 09 01). <http://www.internetlivesstats.com/twitter-statistics/> adresinden alındı.
 25. Twitter. (2017, 08 14). <http://twitter.com> adresinden alındı.
 26. Twitter Apps. (2017, 8 1). <https://apps.twitter.com/> adresinden alındı.

E-DEVLET UYGULAMASI OLARAK EBYS'NİN ETKİNLİĞİ VE VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ EBYS ÖRNEĞİ

A RESEARCH ON EFFICIENCY OF EDMS AS AN E-GOVERNMENT PRACTISE: NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ UNIVERSITY EDMS CASE

Mustafa ARSLAN*, Tekiner KAYA**

* Yrd. Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, m.arslan@nevsehir.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, tekiner.kaya@nevsehir.edu.tr

ÖZ

Bu çalışmanın amacı bir e-devlet uygulaması olan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin etkinliğini tespit etmektir. Çalışma, EBYS öncesi ve sonrası yazışma işlemlerinin, girdi (işgücü, kurulum ve bakım giderleri ve sistem işletim giderleri) ve çıktılarındaki (toplam işlem süresi, hata oranı, evrak takip kolaylığı, arşivleme kolaylığı, toplam evrak sayısı) değişimi baz alarak, karar birimlerinin göreceli etkinliklerini ölçümlenmektedir. Çalışmada fakülte, meslek yüksekokulu ve enstitülerden oluşan (9) karar birimi incelenmiştir. Çalışmada Çok-Ölçütlü Veri Zarflama Analizi (ÇÖ-VZA) yöntemi kullanılarak, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (NHBVÜ) birimlerinin etkinlikleri ve etkin olmayan karar birimlerinin etkin olabilmeleri için hedef değerler belirlenmiştir. 4 girdi ve 5 çıktının yer aldığı ÇÖ-VZA modelinde, klasik VZA modeline göre, tek bir değişkende/ölçütte yapılacak bir iyileşme ile etkin olmayan bir karar biriminin etkin olabilmesi sağlanabilmektedir. Elde edilen bulgulara göre, EBYS sonrası durum, EBYS öncesi duruma göre %64 daha etkindir. Etkin olmayan karar birimlerinin, etkin olabilmesi için, ölçüt bazlı hedef değerlere bakıldığında ise, klasik VZA modeline göre, çok daha ulaşılması güç değişimlerin gerçekleştirilmesi gerektiği görülmektedir. Diğer yandan, sadece ilgili ölçütte yapılacak tek bir değişimle, etkin olmayan karar biriminin etkin olabilmesi mümkündür.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Çok-ölçütlü Etkinlik, EBYS, Göreceli etkinlik

Jel Kodları: P1, S3, M3, N1.

ABSTRACT

This paper aims to determine the efficiency of EDMS, which is an e-government application. The study measures the efficiency of decision making units (DMU) by considering changes on inputs (manpower, establishment, maintenance and operating expenditures) and outputs (total processing time, error rate, feasibility of document tracking and archiving and total document number). 9 DMU including faculties, vocational schools and institutes are analyzed. In this study, the efficiencies of units of NHBVÜ is measured by measure-specific data envelopment analysis (MS-DEA) model. In addition, the target values for inefficient units are determined in order to be an efficient unit. By using MS-DEA model which consists of 4 inputs and 5 outputs, it is possible to be an efficient unit for inefficient units through an improvement on only one measure (input or output) comparing to classical DEA. According to the findings, the efficiency of EDMS is 64% higher than conventional document management system. In terms of measure-specific targets for DMU, DMUs have a very challenging targets comparing to classical DEA targets to be an efficient unit. However, by changing only one specific measure, DMUs can reach efficiency by measure-specific DEA model.

Keywords: E-Government, Measure-Specific Efficiency Measurement, EDMS, Relative Efficiency

Jel Codes: P1, S3, M3, N1.

1. GİRİŞ

1929 yılında meydana gelen Büyük Ekonomik Buhran sonrası uygulamaya konan refah devleti uygulamaları, modern kapitalist devletin faaliyet alanlarını genişletmiştir. 1980'lere kadar devletin görevleri artmış ve sürekli büyüme eğiliminde olmuştur (Eryılmaz, 2016: 26). Görevlerdeki artış ve işleyişteki yavaşlık devleti bürokratik, hantal, katı, verimsiz, kırtasiyecilik ve şekilci olduğu yönünde eleştirilerin odağına yerleştirmiştir. 1980'lere gelindiğinde, özellikle iletişim, sermaye, bankacılık ve enerji gibi piyasa faaliyetlerinin piyasa aktörlerine devredilmesine dönük politikalar uygulamaya konmuştur. Devretmediği alanlardaki işlemlerinde ise kamu kaynaklarını etkin, verimli ve ekonomik biçimde kullanılmaya dönük yapısal ve işlevsel değişime zorlanmıştır. Bu değişim şeffaf, esnek, hesap verebilir, hızlı, öngören, etik ilkelere bağlı çalışan ve yönetilenlerinde yönetsel süreçte söz hakkına sahip olduğu bir kamu yönetimi oluşturma ekseninde gerçekleşmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerleme, kamu örgütlerinde yaşanan bu değişimi şekillendiren etkenlerden biri olmuştur. Kamu yönetiminin vatandaş taleplerini karşılamada yetersiz kalması yetkilileri daha etkin ve hızlı kamu yönetimi oluşturmak için yeni arayışlara yönlendirmiş, bu süreçte e-devlet uygulamaları önemli bir yapı taşı olmuştur (Balci ve Kırılmaz, 2009: 58). Devletler daha etkin ve ekonomik hizmet sunumu ve bilgi transferi sağlamaya yönelik bilgi teknolojileri transferine yönelmişlerdir. Bu gelişmeler e-devlete giden süreci yaratmıştır (Fang, 2002: 1). Yeni Kamu İşletmeciliği hareketi ise e-devlet kuram ve uygulamalarına temel oluşturmuştur (Yıldız, 2003: 308).

Dijital Çağ olarak adlandırılan ve yarattığı değişime yaşayarak şahit olduğumuz dönemde, baş döndürücü değişim hızına bağlı olarak zaman olgusu mekânın önüne geçmiş, mekân geleneksel anlamının ötesinde bir anlam kazanmıştır. Fiziksel mekân aî olan pek çok değer elektrik

akımıyla beslenen ve rakamlarla şekillenen dijital mekân transfer olmuş ve boyut değiştirmiştir. Öyle ki, sıradan bireyler bile yaşanan bu değişimi gözlemleyebilmektedir. Bireylerin zihinlerine etki eden bu değişim, onları devletten farklı beklentilere sürüklemiştir. Devletler bu talepleri karşılama amacına dönük çeşitli politikalar geliştirme çabasına girmişlerdir. Dijital çağda kamu yönetimlerinden beklenen katılımı teşvik eden, hızlı ve doğru kararlar alabilen, tüm süreçlerde teknolojiden azami biçimde yararlanabilen, şeffaf, kamu kaynaklarını etkin, verimli ve ekonomik olarak kullanabilen, politika analizlerinde dijital araçlardan faydalanan, katılımcılığı ve yönetimi teşvik eden, vatandaş taleplerine kulak veren, yetkiyi çevresel aktörlerle paylaşmış, reaktif değil proaktif hareket eden bir yapı oluşturma yönünde politikalar geliştirmeleridir.

Sayılan beklentileri karşılama yolunda devletin sahip olduğu belki de tek tercih e-devlet uygulamalarını bünyesine transfer etmektir. Kamu örgütlerinin teknolojik değişim ve birikimden faydalanma dışında ikinci bir alternatifleri yoktur ve bu değişimin baskısı altındadırlar (Ateş, 2011, 192). E-devlet toplumun demokrasi, katılımcı yönetim, daha iyi yönetim ve etkin hizmet talepleri ile bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmenin yarattığı değişimle ortaya çıkmış yeni anlayışı ifade eder. Kamu hizmetlerinin vatandaş ve iş dünyasının beklentilerine cevap verecek biçimde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla, daha etkin, hızlı, ekonomik, kaliteli, sürekli, güvenilir ve şeffaf biçimde sunulmasıdır (Balci ve Kırılmaz, 2009: 50, 51).

EBYS, e-devlet uygulamalarında önemli bir paya sahiptir. Kamu kuruluşlarında, e-hizmet sunumunun ana gövdesini oluşturan belge yönetim sistemleri, e-devlet uygulamalarından ayrı değerlendirilemez (Odabaş, 2008: 134). Bilgi ve belge paylaşımı, e-devletin önemli bileşenlerinden biridir. Paylaşım açılan belgelerin ilgililerce kolaylıkla incelenip anlaşılabilmesi için içerik ve biçimsel açılardan benzerlik göstermeleri gerekir

(Odabaş, 2008: 132). Kamu yönetiminde her tür işlemde yazılı şekil şartı gerekir (Gözler, 2010: 146, 185). Gerek birimler arası iletişimde ve gerekse bireysel ve düzenleyici işlemlerde belge yönetim sistemi önemli işleve sahiptir. Belge yönetim sistemi, bir evrakın üretimi, dosyalanması, transferi, saklanması, korunması, ihtiyaç halinde geri çağırılması, arşivlenmesi ve kullanım ömrü dolduğunda imhasına kadar ki süreci ifade ederken EBYS bütün bu işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini içerir. EBYS kamu yönetiminde şeffaflık sağlar, hesap verebilirliği güçlendirir, hukuka bağlılığı güçlendirir, etkin ve hızlı bir yönetim sağlar. Sayılan bu hususlar e-devletten beklenen değerlerle örtüşmektedir. Kamu bürokrasisine yöneltilen hantal, kırtasiyesi, kuralcı, katı gibi sıfatların perde gerisinde belge yönetim sisteminin işleyişinden kaynaklı sorunların yattığı değerlendirilmektedir. EBYS, belge yönetim sürecinde yaşanabilecek aksaklıkları en aza indirerek kamu yönetimine yöneltilen bu tür eleştirileri azaltabilecek bir araç olarak değerlendirilebilir.

E-devlet, kurulumu ve işletimi pahalı olan bir sistemdir (Naralan, 2008: 4). E-devletin temel bileşenlerinden olan EBYS'nin kamu kurumlarınca tesis edilmesinin önündeki başlıca engel budur. Kurumlar yüksek kurulum ve işletim maliyeti olduğunu değerlendirdikleri bu sistemden elde edecekleri faydayı, kurumun etkinliğine olan katkısını ve gerçekleştirdikleri yatırımın geri dönüş zamanını kestirememektedirler. Karar verici mercilerde oluşan bu muğlaklığı gidermenin yolu ölçmek suretiyle sistemin etkinliğini ortaya koymaktır. Drucker'a ait olmakla birlikte yönetim yazınında slogan haline almış olan "Ölçmediğini yönetemezsin" özdeyişinin gereği olarak EBYS'nin etkinliği ancak ölçmekle mümkündür. Birden fazla değişken nedeniyle, dünya genelinde, bilgi sistemlerinin başarısının ölçümünde kullanılacak konsensusa dayalı bir yöntem henüz oluşmamıştır (Delone and Mclean,

1992: 80). Türkiye'de de e-devlet yatırımlarının etkinlik ve beklentileri karşılama durumunun tespitine yönelik tüm kurumları kapsayan bir metodoloji ve tespit çalışması yapılmamış olmakla birlikte, e-devlet projelerini uygulamaya koyan kamu kurumlarının, yatırımlarının geri dönüşüne ilişkin münferit çalışmalar yaptıkları görülmektedir (DPT, 2011: 89). Alan yazında, Türkiye açısından e-devlet uygulamaları üzerinde yapılabilecek bakir çalışma alanlarından birinin e-devlet uygulamalarının aynı işi daha az elemanla, daha kolay ve ucuza yapmayı sağlayıp sağlamadığı noktasındaki belirsizlik (Yıldız, 2003: 319) olduğu belirtilmektedir. Bu çalışmanın, e-devlet uygulamalarıyla bağlantısına bir önceki paragrafta değinilen EBYS'nin, bir kurumdaki uygulama örneği üzerinden etkinliğini araştırarak, alanyazına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Alanyazın incelemesinde bir e-devlet uygulamasını matematiksel modellemeyle ele alıp etkinliğini ölçen bir yaklaşıma rastlanmamıştır. Matematiksel modele dayalı bir ölçme yöntemi önererek, öncelikle e-devlet uygulamaları üzerinde araştırma yapmayı planlayan araştırmacılara farklı bir bakış açısı sunmak hedeflenmektedir. İkincisi ise EBYS'yi kurumlarında tesis etmeyi planlayan kamu yöneticilerine, karar aşamasında kullanmak üzere, sistemin fayda-mahzurları, etkinliği, aksaklıkları, gibi konularda bulgular sunmaktır.

2. KAVRAMSAL ve KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın temel kavramları e-devlet, EBYS ve etkinliktir. E-devlet uygulamaları teknoloji ve altyapı boyutu yanında çağdaş yönetim yaklaşımını gerektirir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 160). Çağdaş yönetim yaklaşımının temel değerlerinden ikisi kaynakların etkin ve verimli kullanılmasıdır. Örgüt içi işleyişte bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla, bilginin toplanması, depolanması, tekrar kullanımına dönük organize hale getirilmesi, kolayca ulaşılabilir olması

sağlanarak etkin ve etken bir yönetim sağlanabilir (Balcı, 2008: 320).

2.1. Elektronik Devlet (E-Devlet)

E-devlet yaklaşımının altında yatan temel etken iletişim ve haberleşme teknolojilerinde yaşanan gelişmelerdir. Teknoloji şirketler tarafından rakipleri karşısında rekabet avantajı elde etmek için kullanılır (Grange and Scott, 2010). Kamu kurumlarının teknolojiyi kullanma nedeni ise kısaca etkin bir devlet yapısı oluşturmaktır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminin etkin ve verimli hizmet sunmak için ihtiyaç duyduğu bilgiyi toplama, depolama, düzenleme ve yönetmede geniş imkânlar sunmaktadır. Böylece, tüm dünyada güven kaybı yaşayan devlet, bu imkanları kullanarak yitirdiği güveni geri kazanacaktır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 50, 52).

E-devlete yönelik tanımlar incelendiğinde iki temel yaklaşım görülmektedir. Birinci yaklaşım, e-devleti yönetim sürecinde teknolojinin kullanımından ibaret kabul etmektedir. Kavramı bu kapsamda ele alan bir tanıma göre e-devlet, vatandaşlara, kamu görevlilerine, iş dünyasına ve diğer ajanslara sunulan hizmetlerde etkin bir uygulama sağlamak için bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır (Carter and Bélanger, 2005: 5). Bir diğer tanıma göre e-devlet, kamu kurumlarının işleyişlerinin, vatandaşlara bağlılıklarının ve sundukları hizmetlerin desteklenmesi amacıyla bilgi teknolojilerinin kamusal faaliyetlerde kullanılmasıdır (Cook vd. 2002: 3). Fang (2002: 2), devletin vatandaşların ve özel sektörün devlet bilgi ve hizmet kaynaklarına daha rahat erişimini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak, demokratik kurum ve süreçlere katılım fırsatı sunmak amacıyla, özellikle web tabanlı internet uygulamalarını içeren, yenilikçi bilgi iletişim teknolojilerini kullanması olarak tanımlamaktadır (Fang, 2002: 2). OECD, e-devleti, daha iyi bir yönetim için özellikle internetin araç olarak kullanıldığı bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet tarafından gerçekleştirilen işlemlerde kullanılması olarak tanımlamıştır (OECD, 2003: 63).

İkinci yaklaşım ise e-devleti farklı bir paradigma olarak görmekte, yönetim sürecinde teknolojinin kullanımının ötesinde anlam taşıdığını vurgulamaktadır. E-devlet vatandaşı öne çıkaran, kamu görevlisini yaptığı işten sorumlu tutan ve hesap verebilirliğe zorlayan, verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, performans ölçümü sağlayan, özel sektör ve sivil toplum üyelerini yönetimin bir parçası olarak algılayan bir yaklaşımı ifade eder (Yıldız, 2003: 307). E-devlet, hizmet yürüttüğü alanda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha şeffaf, ucuz, vatandaşa yakın ve iyi çalışan bir yönetsel yapı olarak tanımlanabilir (İnce, 2001: 21). E-Devlet, kamu hizmetlerinin en kolay ve etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli biçimde elektronik ortamda sunulmasıdır (e-Devlet Kapısı, 2011). E- devlet, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda ifa edilmesinden daha derin anlama sahiptir. Amaç, bilgi işlem kapasitesi yüksek, hızlı karar alan ve ihtiyaçlara hızlı ve isabetli cevap veren bir mekanizma oluşturmaktır (İnce, 2001: 13).

E-devlet kamu örgütleri üzerinde yapısal, işlevsel ve kültürel bazı değişiklikler yaratmıştır. Bilgi teknolojilerinin kamu kesiminde kullanım alanının genişlemesiyle birlikte devletle vatandaş, özel sektör ve kamu görevlileri arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmıştır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 47). Örgütsel sınırlar yıkılıp bilgi kaynaklarına erişim olanakları genişletilerek kamu örgütleri dönüşüme zorlanmıştır. Kamuda şeffaflaşma, katılım ve güçlü iletişim yapısı tesis edilmiştir (Fang, 2002: 3). Resmi bilgi ve belgelere ile mevzuata kolay ulaşım, kırtasiyeciliğin azalması, hesap verebilirlik ve şeffaflığın sağlanması, hizmet kalite ve hızında iyileşme, yolsuzluğun önlenmesi e-devletin yarattığı diğer değişikliklerdir (Şataf vd., 2014: 13). E-devlet, devlet yönetiminde hızlı ve etkin işleyiş, hesap verebilirlik, şeffaflık, kurumlar arası güvenilir bilgi paylaşımı, vatandaşların bürokrasiye katılımının sağlanması, kamu harcamalarında tasarruf gibi hususları hedeflemektedir (Ünal ve Kiraz, 2016:

449). E-devlet modeli, bütün paydaşların resmi bilgilere hızlı ve doğru biçimde ulaşmasını amaçlar (Odabaş, 2008: 127).

E-devlet, vatandaşlara, kamu görevlilerine, iş dünyasına ve diğer ajanslara sunulan hizmetlerde etkin bir uygulama sağlamak (Carter and Bélanger, 2005: 5), kamu kurumlarının işleyişlerini, vatandaşlara bağlılıklarını ve sundukları hizmetleri desteklemek (Cook vd. 2002: 3), bireylere kamusal bilgi ve hizmet kaynaklarına daha rahat erişimini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak, demokratik kurum ve süreçlere katılım fırsatı sunmak (Fang, 2002: 2), daha iyi bir yönetim (OECD, 2003: 63) amaçlarıyla, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.

E-devlet uygulamalarıyla birlikte örgütsel sınırlar yıkılıp bilgi kaynaklarına erişim olanakları genişletilerek kamu örgütleri dönüşüme zorlanmıştır. Kamuda şeffaflaşma, katılım ve güçlü iletişim yapısı tesis edilmiştir (Fang, 2002: 3). Resmi bilgi ve belgelere ile mevzuata kolay ulaşım, kırtasiyeciliğin azalması, hesap verebilirlik ve şeffaflığın sağlanması, hizmet kalite ve hızında iyileşme, yolsuzluğun önlenmesi e-devletin yarattığı diğer değişikliklerdir (Şataf vd., 2014: 13). E-devlet, devlet yönetiminde hızlı ve etkin işleyiş, hesap verebilirlik, şeffaflık, kurumlar arası güvenilir bilgi paylaşımı, vatandaşların bürokrasiye katılımının sağlanması, kamu harcamalarında tasarruf gibi hususları hedeflemektedir (Ünal ve Kiraz, 2016: 449). E-devlet modeli, bütün paydaşların resmi bilgilere hızlı ve doğru biçimde ulaşmasını amaçlar (Odabaş, 2008: 127). Böylece, tüm dünyada güven kaybeden devlet, tekrar güven telkin etmesi için teknolojik olanakları kullanarak katılımcılık ve şeffaflığı artırmaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 50, 52).

2.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Belge yönetimi, belgenin hazırlanması, uygun bir biçimde dağıtılması, erişilmesi, dosyalanması, ayıklanması ve imha edilmesi işlemlerinin daha hızlı, ekonomik, verimli, güvenilir, mevzuata ve standartlara

uygun biçimde gerçekleşmesine yönelik ilke ve uygulamaları içeren bir disiplindir (Odabaş, 2008: 127). Kurumların faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları belgelerden, bu faaliyetlerin delili olabilecek nitelik taşıyanların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini muhafaza etmek ve bu belgeleri üretimden imhaya kadarki süreçte yönetmeyi ifade eder (Dede, 2017). Elektronik Belge Yönetimi (EBY) ise kısaca sayılan işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir. EBY, elektronik ortamda üretilen ya da geleneksel bilgi kayıt ortamlarından elektronik ortama aktarılan belgelerin düzenlenmesi, kullanılması ve arşivlenmesine yönelik ilke ve uygulamaları içerir (Odabaş, 2008: 130).

EBYS ise belge yönetiminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinde kullanılan yapıyı içerir. 1990'larda dokümanların yerlerini belirlemek ve kolaylıkla bulmak için tasarlanan sisteme, ilerleyen dönemde dokümanları işleme ve saklama işlevleri de dahil edilmiştir (Adam, 2008). Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte EBYS "*İdarelerin faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinden idare faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, üstveri, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan, belgelerin ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil eden ve aidiyet zinciri içerisindeki yönetimini elektronik ortamda sağlayan sistem.*" olarak tanımlanmıştır. Avustralya Ulusal Arşivleri EBYS'yi bilgi akışını yöneten ve geliştiren otomasyon sistemi olarak tanımlamaktadır (Sommerville and Craig, 2006). EBYS'ye, dokümanı tarama, dosyalama, üzerinde değişiklik ve işlem yapma, saklama ve kurtarmaya ilişkin kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap veren bilgi teknolojileri entegrasyonu (Jadid and Idrees, 2005), örgütün kayıtlarının ve enformasyon varlıklarının yaratılması, saklanması, dosyalanması, muhafazası, yeniden kullanılması ve tanzimine yönelik kapsamlı çözüm sunan teknolojiler bütünü (NDTP, 2017), dokümanların özet bilgilerini veya

bütünü yönetme, saklama ve geri getirme yöntemlerinden biri (Zantout and Marir, 1999: 471), belge oluşturma, dosyalama, saklama, dağıtım, geri kazanma ve iş akışı yönetimi adımlarından oluşan yapı (Jadid and Idrees, 2005) olarak açıklık getiren ve sistemin farklı yönlerine vurgu yapan açıklamalar getirilmiştir. Yukarıda verilen tanımlar ışığında EBYS'yi geniş çerçeveden tanımlamak gerekirse, EBYS yazılım, donanım ve iletişim teknolojilerinin entegrasyonu ile oluşturulan ve belgenin üretimi, döngüyü tamamlaması, kaydı, depolanması, korunması, arşivlenmesi, dosya veya arşivden geri çağırılması süresi dolduğunda imha edilmesi süreçlerini yasal mevzuattaki düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirme işlevi gören, bilgisayara otomasyonu ve personel-teknoloji etkileşimine dayalı uygulamalardır.

EBYS'nin kullanılma nedenleri; kayıtlara ve bilgiye ulaşımı iyileştirme, hizmet sunumunu hızlandırma, işlem sürecini hızlandırma, evrak çoğaltmayı en az seviyeye indirme, farklı sistemlerden data transferi sağlama, saklama ve yeniden erişim maliyetlerini düşürme, yazışmaları otomatize etme, evrak dosyalama işlemlerini düzenleme, bilginin tekrar kullanımına olanak tanıma, veri kalitesini artırma, yetkilendirilmiş dış çevre ile evrak paylaşımını kolaylaştırma, bilgi güvenliğini iyileştirme olarak sayılmaktadır (NDTP, 2017). EBYS kullanıcıya sunduğu başlıca kolaylıklar dokümanları yönetmek, yeniden kullanıma uygun olarak dosyalamak ve saklamak, dokümanlar alış verişi yoluyla iletişim sağlamak, dokümanlar üzerinde el birliği yapmak ve doküman akışını otomatikleştirmektir (Zantout and Marir, 1999: 472)

Sayılan getiriler arasında en önemlisi zamanın etkin kullanılmasıdır (Björk, 2006). Zaman, öncelikle karar aşamasında önemlidir. Rekabet üstünlüğünü elde etmek ve etkin yönetim için hızlı ve isabetli kararlar vermek gerekir. Daha doğru karar verme daha iyi kayıt tutmak ve saklamakla olur (Downing, 2006: 46). EBYS bilgiye kolay ulaşım sağlayarak ve örgütün farklı

birimlerinden enformasyon akışını karar mercilerine hızlı biçimde gelmesini sağlayarak karar verme sürecini kısaltır ve isabet oranını artırır. Diğer bir husus ise alınan kararların ve belirlenen politikaların paydaşlara zamanında ulaştırılmasını sağlamaktır. Paydaşlar, doğru mesajı zamanında alamadıklarında yanlış olma eğilimi taşırlar. Bu bağlamda, e-posta güncellemeleri, iç ağlar ve toplantılar düzenlemek suretiyle personeli bilgilendirmek gerekir. Eğer bir çalışanın kafasında bir soru varsa muhtemelen aynı soru diğerlerinin kafasında da vardır (Downing, 2006: 46). Etkin zaman yönetimini sağlamaya dönük son katkı ise evraka dayalı işlemlerde döngü süresini kısaltması ve evraka güvenli erişim sağlamasıdır (Jadid and Idrees, 2005). Döngü süresi evrakin üretilmesinden arşivden çıkartılıp imha edilmesine kadar ki süreci kapsar ve bu süreçte çalışanların mesai saatlerinin önemli bir kısmını işgal eder. Belge hazırlamakla ilgili rutin işlerin çok zaman alması nedeniyle çalışanlar asıl işlerine yeterli ve gerekli zamanı ayıramazlar (Önaçan, 2012: 16). Belge hazırlamak işlerin yapılması için bir araç iken amaç halini alabilir.

EBYS'nin bir diğer katkısı ise etkin, ekonomik ve verimli kaynak kullanımına katkı sağlamasıdır. Birçok şirketin EBYS'yi kurmada isteksiz olmalarının öncelikli nedeni ilk kurulum harcamalarının yüksekliğidir (Sommerville and Craig, 2006) ancak bir EBYS uygulamasını analiz ederek fayda-maliyet analizi yapan, sistemin kendisine yapılan yatırımı amorti etme süresini ortaya koyan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bir örgütün EBYS'ye geçiş nedenleri arasında harcamaları düşürmek yazışma sürecinde işgücü tasarrufu yapmak (Björk, 2006) ve yazılım, donanım ve iletişim teknolojilerinin birleştirilmesinden kaynaklanan artı değeri yükseltmek sayılabilir. Kurum bazında uygulamaya konan EBYS gereksiz veri depolamayı ve bilgi tekrarını azaltır. Bir belgenin birden çok kopyasını üretmeye gerek kalmaz (Gillespie, 1995: 363). Dosyalama ve arşiv için gerekli olan yer

ihtiyacını azaltır, ihtiyaç duyulan bir evrakın yüzlercesi içerisinden bulunmasında gereksinim duyulan işgücü miktarını azaltarak maliyetleri düşürür (Saffady, 2004). Bilgi sistemlerini kullanmak işlemleri otomatikleştirir, etkin kılar. EBYS belgelerin korunması ve depolanmasına dair maliyetler ile belgelerin hazırlanması, kaydı, iletilmesi gibi süreçlerde işgücü gereksinimini azaltır (Kennedy and Schauder, 1998).

Evrak güvenliği EBYS'nin kuruma sağladığı katkılardan bir diğeridir. EBYS'yi kullanarak evrak güvenliği daha etkin sağlanır. Sistem yöneticileri kullanıcılara ihtiyaçlarıyla orantılı biçimde bilgiye ulaşma yetkisi sunar ve erişim bu yetki doğrultusunda sınırlandırılır (Grange and Scott, 2010). Bilgi güvenliğini ihlal eden eylemlerin önemli kısmı kullanıcı hatasından kaynaklanmaktadır. Manüel olarak hazırlanan resmi evraklarda belgenin güvenliği tamamen personelin inisiyatifinde iken EBYS personeli hata yapmaktan alıkoymakta, standart usullere uymaya zorlamaktadır (Önaçan, 2012: 16). EBYS'nin daha güvensiz olduğunu ileri süren görüşlerde vardır. BBC'nin aktardığına göre, elektronik bilginin hacimsel bir fiziki varlığı olmaması ve buna bağlı olarak CD ve harici bellek gibi küçük boyutlu araçlarla transfer edilebilmesi güvenlik hassasiyeti yaratmaktadır (BBC, 2008).

EBYS kamu örgütlerinde şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını teşvik eder. Veri bankasıyla bağlantı tesis edilmiş bir iş akışı yönetimi sisteminde hesap verebilirlik ve izlenebilirlik tesis edilerek hata denetimi ve hatalara açıklık kazandırma sağlanır (Sommerville and Craig, 2006). Evrakın geçmişi hakkında kayıt, düzeltme, print etme, maile ekleme gibi tüm işlemlerin kayıtlarının tutulduğu EBYS, kişilerin tüm eylemlerini görünür kılarak hesap verebilirliği artırır ve mahkemede güvenilir delil işlevi görür EBYS, diğerlerinden yalıtılmış biçimde ofisinde evrak hazırlayan çalışanın faaliyetlerini yöneticinin gözetimine açarak, yönetici ve yönetilen arasındaki ilişkiyi değiştirmiştir. Elektronik

yapıda hazırlanan bir belge, üzerinde kısıtlama getirilmediği sürece tüm kullanıcılar tarafından görülebilir. Böylece yöneticiler tüm belgelere erken ulaşma olanağı elde ederek süreci yönetebilirler (Downing, 2006: 48, 49). Bu durum, kamu çalışanlarını, evrak üzerinde yasal olmayan davranışlardan caydırır ve buna teşebbüs edenlerin ise kolaylıkla tespit edilerek hesap vermelerinin önünü açar.

2.3. Etkinlik

Verimlilik girdi ile çıktı arasındaki ilişkiyi ifade eder ve maliyetin en aza indirilmesini, üretimin en çoğa çıkarılmasını amaçlar (Eren, 2002: 118). Verimlilik çıktıları ile bunların elde edilmesinde kullanılan üretim faktörleri arasındaki oransal ilişkidir. Aynı girdi ile daha fazla çıktı alınması, aynı çıktının daha az girdi ile alınması ve çıktının girdi artışından daha yüksek miktarda artması verimliliğin unsurları olup burada çıktının kalitesinin de göz önünde bulundurulması gerekir (Arslan, 2002: 4). Hizmetlerde en az kaynak kullanılarak en çok hizmetin üretilmesi, yani hizmetin en düşük maliyetle sunulmasıdır (Yalçındağ, 1997).

Verimlilik, eldeki kaynakların yer ve zaman açısından en uygun biçimde planlanmasını sağlayarak ideal sonuçların yaratılmasını sağlar (Çevik, 2007: 272). Verimliliğin sağlanmasında yönetimin türü, planlama, örgütlenme, koordinasyon, uzmanlık ve iş bölümü, zaman kayıplarının önlenmesi, moral, denetim, eğitim, çalışma yerinin fiziksel koşulları gibi faktörler etkili olur (Ar, 1993: 52). Verimliliğin sadece ekonomik yönüyle değerlendirilmesi kamu örgütleri açısından yeterli değildir. Kamu kesiminde verimliliğin ölçülmesinde karşılaşılan sorunlar nedeniyle kurumların verimliliğinden çok etkinlikleri üzerinde durulmaya başlanmıştır. Verimlilik sadece nicel yönleri ölçülebilirken etkinlik her yönü ölçülebilir (Arslan, 2002: 4). Etkinlik verimlilikten farklı olarak sadece girdi çıktı ilişkisiyle ilgilenmez. İç ve dış çevrenin etkileşimini de içine alır (Tortop vd., 2016: 285). Etkinlik kamu yönetimleri için başlıca performans öncüllerinden biri olarak

değerlendirilmektedir (Şaylan, 2000: 9). Etkinlik, taraflar açısından optimumun hedeflenmesi, yani hataları asgari seviyeye çekerek maliyetlerin azaltılmasıyla ilgilidir (Gökçe, 2000: 87).

Etkinlik araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Sonuca ulaşma başarısı (Soylu, 2003: 78); faaliyetler sonucunda hedeflere ne derece ulaşıldığının tespiti çabalarının ortak adı (Tortop vd., 2016: 284); kârın maliyete oranı (Lane, 2000: 61); gerçekleşen durumun hedeflenen duruma oranı (Eren, 2002: 6); kaynakların en rasyonel biçimde ve en geniş ölçekte toplumsal ihtiyaçları karşılayacak biçimde kullanılması (Anıl, 1982: 13); bir faaliyetin amaca ulaşma derecesi (Baransel, 1993: 35); belirlenmiş stratejik hedeflere ve amaçlara ulaşma derecesi (Arslan, 2002: 4); yapılan işin amaca hizmet etme düzeyi (ASOSAI, 2002: 93); hedefe ulaşma başarısı (Soylu, 2003: 78); belirlenmiş hedeflere ulaşma ve amaçlanan etkiyi yaratma (153 Sayılı Tüzük) literatürde karşılaşılan bazı tanımlamalardır. Bir kurumun etkinlik düzeyi, o kurumun gördüğü işi gören farklı kurumlarla yapılan karşılaştırma ile bulunabilir (Demir, 2003: 41). Üretilen hizmetlerin çeşitliliğine bağlı olarak her kamu kurumuna uyan evrensel bir etkinlik ölçüm yöntemi ileri sürülemez (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 55; Güneş ve Akdoğan 2007: 44). Özellikle birden fazla girdi ve çıktının olduğu durumlarda etkinliği ölçmek güçtür. Karşılaştırma olanağından yoksun tekel mahiyetindeki kamu hizmetlerinin verimlilik tespiti ise farklı yöntemler gerektirmektedir (Çevik, 2007: 273). Bu durum kamu da etkinlik ve verimliliğin ölçümünü karmaşık hale getirmektedir (Tortop vd., 2016: 283).

Kamu hizmetlerinin sunumu ve diğer faaliyetlerinde kaynakları etkin, verimli ve ekonomik biçimde kullanmamaları kamu örgütlerine yöneltilen eleştirilerin başında gelmektedir. E-devletin, bu eleştirilerin dozunu azaltacağı değerlendirilmektedir. DPT'ye (2011: 73) göre e-devlet, daha etkin ve etkili kamu yönetimi tesisinde kullanılabilecek en önemli araçlardan biridir. Kamu yönetimlerinin bilgi

teknolojilerini kullanırken hedefleri vatandaşlara, çalışanlara, işletmelere ve kurumlara sağlanan kamu hizmetlerinde etkinliği sağlamak olmalıdır (Carter and Bélanger, 2005: 5). Geleneksel evraka dayalı işlemler mali külfet yaratmalarının yanında işlem süresini artırmaktadır (Ince, 2001: 11).

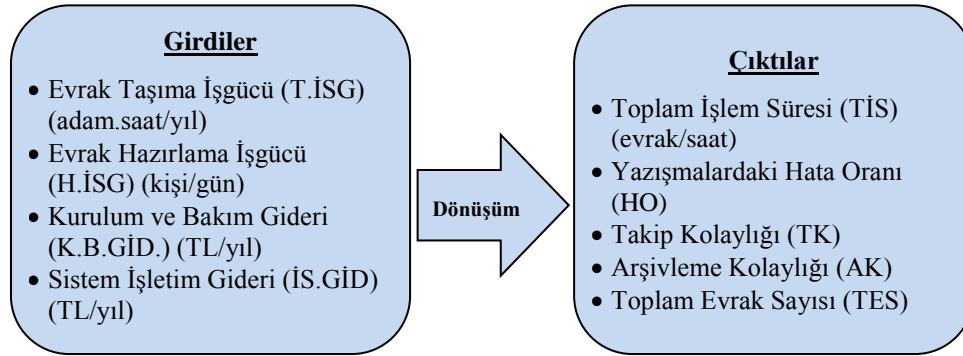
3. ARAŞTIRMANIN VERİLERİ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi EBYS'nin etkinliğini ölçebilmek amacıyla, üniversite bünyesinde EBYS sisteminin tam olarak işletildiği ve benzer ölçekte faaliyet gösteren 4 fakülte, 2 enstitü ve 3 meslek yüksekokulu verileri kullanılmıştır. Sistem üzerinde etkili olan faktörlerin tespiti, literatürde ele alınan faktörler yanında, kurumun kendi iç dinamikleri bağlamında ortaya çıkan faktörleri tespit etmek amacıyla, EBYS öncesi ve sonrasında aktif olarak yazışma sistemi içerisinde görev yapmış kullanıcılarla görüşülerek yapılmıştır. Bu kapsamda, EBYS öncesi ve sonrası süreçte etkinliğe etki etmesi muhtemel 4 girdi ve 5 çıktı belirlenmiştir. Girdi olarak belirlenen kriterler; toplam evrak taşıma işgücü (adam.saat/yıl), toplam evrak hazırlanma ve onay süresi (adam.saat/gün), sistem kurulum ve bakım gideri (TL/Yıl) ve sistem işletim gideri (TL/Yıl)'dir. Benzer şekilde çıktılar da 1/[toplam işlem süresi (saat/evrak)], yazışmalardaki hata oranı (1-10 likert ölçeği), yazışmalardaki takip kolaylığı (1-10 likert ölçeği), arşivleme kolaylığı (1-10 likert ölçeği), ve toplam giden evrak sayısı (evrak sayısı /yıl) olarak belirlenmiştir. Çıktılarda yer alan hata oranı, takip kolaylığı ve arşivleme kolaylığı, tüm birimlerle yapılan görüşmelerde, EBYS öncesi ve sonrasında yazışma görevi olan kişilere yöneltilen anket sorularından elde edilmiştir. Bu anketlerde, kullanıcılara;

- EBYS öncesinde yazışma evraklarında hata yapma (tarih, konu, sayı verme, imla hatası vb.) durumunuzu puanlayınız. (1= Çok Hata Yapardım, 10= Hiç hata yapmazdım)
- EBYS kurulduktan sonra, yazışma evraklarında hata yapma (tarih, konu, sayı verme, imla hatası vb.) durumunuzu

- puanlayınız. (1= Çok Hata Yapardım, 10= Hiç hata yapmazdım)
- EBYS öncesinde, yazışma evraklarını takip etme kolaylığına kaç puan veriyorsunuz? (1 - çok zor, 10- Çok kolay)
 - EBYS uygulamaya geçtikten sonra yazışma evraklarını takip etme kolaylığına kaç puan veriyorsunuz? (1 - çok zor, 10- Çok kolay)
 - EBYS öncesinde evrakları arşivleme ve dosyalama ile arşivden ve dosyadan evrak bulma kolaylığına kaç puan veriyorsunuz? (1 - çok zor, 10- Çok kolay)
 - EBYS sonrasında, evrakları arşivleme ve dosyalama ile arşivden ve dosyadan evrak bulma kolaylığına kaç puan veriyorsunuz? (1 - çok zor, 10- Çok kolay)

Şekil 1: EBYS'nin Etkinlik Ölçümünde Kullanılan Girdi ve Çıktılar.



Modelde yer alan diğer girdi ve çıktılara ilişkin veriler ise, doğrudan birimlerdeki ilgili sistemi kullanmış, deneyimli çalışanlar ile yapılan yüz yüze görüşme ve yapısal veri formlarının doldurulması

aracılığı ile elde edilmiştir. Verilere ilişkin temel tanımlayıcı istatistikler EBYS öncesi ve sonrası ayrı ayrı olmak üzere Tablo-1'de görülmektedir.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler

	Ölçüt	Zamanlama	Ortalama	Std. Sapma	Medyan	En Büyük	En Küçük
GİRİ	T.İSG	EBYS Öncesi	430,6	293,2	360	960	120
		EBYS Sonrası	127,1	78,3	120	264	40
	H.İSG	EBYS Öncesi	21,8	9,6	21	40	7,5
		EBYS Sonrası	7,72	4	6	17,5	5
	K.B.GİD	EBYS Öncesi	13,56	6,4	12	25	4
		EBYS Sonrası	1536	1236	1305	4525	563
	İŞ.GİD	EBYS Öncesi	1156	1330	286	3198	113
		EBYS Sonrası	436	578	120	1697	50
ÇIKTI	TİS	EBYS Öncesi	4,71	2,61	5	8	1
		EBYS Sonrası	0,77	0,54	0,67	1,75	0,17
	HO	EBYS Öncesi	6,13	1,58	5,67	8,67	3,67
		EBYS Sonrası	9	0,63	8,5	9,67	7,73
	TK	EBYS Öncesi	4,74	1,45	4,86	7	2
		EBYS Sonrası	9	0,43	8,5	9,33	8
	AK	EBYS Öncesi	4,84	0,99	5	6,5	3,33
		EBYS Sonrası	9	0,93	8,67	10	6,6
	TES	EBYS Öncesi	839	558	650	1801	313
		EBYS Sonrası	721	458	645	1907	375

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada, EBYS'nin hayata geçirilmesi öncesi ve sonrası resmi iç yazışmalardaki kaynak sarflarının ve her iki durumdaki etkinlik düzeylerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Bu doğrultuda, 2016 yılında, bağlı birimlerin tamamında uygulamaya geçirilen EBYS'nin, uygulama öncesi döneme göre etkinliğini ölçmek üzere, 2013 ve 2016 yıllarının verilerinin karşılaştırılması yapılarak, göreceli bir etkinlik ölçüm yöntemi olan VZA temelli, ÇÖ-VZA modeli kurulmuştur. Çalışma üniversiteye bağlı fakülte, meslek yüksekokulu ve enstitülerden oluşan 9 karar birimi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın temel amacı, 2015 yılından bu yana faaliyette olan EBYS'nin etkinlik düzeyini kendisinin öncülü olan geleneksel belge yönetim sistemine oranla sayısal olarak ortaya koymaktır. Çalışmanın ikinci amacı, ortaya çıkan etkinlik skorları sonrası, hem EBYS öncesi hem de EBYS sonrası etkin olmayan karar birimlerinin etkin olabilmeleri için müdahale etmeleri gereken noktaları belirlemektir. Son amaç ise, ÇÖ-VZA modeli yardımıyla, her bir karar biriminin etkin olabilmesi için ölçüt bazında hedeflerinin ortaya konmasıdır.

Çalışmada 4 aşamalı bir süreç izlenmiştir.

Bu aşamalar;

- 1. Aşama:** Çıktı odaklı klasik VRS (ölçeğe göre değişken getiri) VZA ile modeli ile birim etkinliklerinin hesaplanması,
- 2. Aşama:** Etkin olmayan karar birimleri için girdi ve çıktı odaklı VRS VZA modellerinde ayrı ayrı hedef değerlerinin bulunması,
- 3. Aşama:** Etkin olmayan karar birimleri için etkinlik skorları, çıktı / girdi ölçüt odaklı VZA ile hesaplanması,
- 4. Aşama:** Ölçüt odaklı VRS modeli uygulandıktan sonra, etkin olmayan karar birimlerinin, etkin olabilmesi adına hedef değerlerin belirlenmesi. Bu aşamada, ölçüt odaklı VZA, sadece sadece belirli bir ölçüte (girdi ya da çıktıya) odaklanarak, o ölçüt bazında etkin bir karar birimi nasıl olunur sorusuna, net bir yanıt verebilmektedir.

4.1. Veri Zarflama Analizi (VZA)

Alternatifler arasında en etkin olan seçeneği belirlemek sektörleri ve hiyerarşik seviyeleri fark etmeksizin her yönetici için büyük önem taşır. En etkin birim veya alternatif seçeneğin belirlenmesinde kullanılan göreceli etkinlik ölçme yöntemlerinden biri VZA yöntemidir. VZA modellerinin temel amacı, karar birimlerinin etkinliklerini göreceli olarak ortaya koymaktır. Doğrusal programlama tabanlı bir etkinlik ölçüm yöntemi olan VZA, Farrell (1957) tarafından önerilen ve etkin sınır tahmini için geliştirilen parçalı lineer konveks tabanlı yaklaşımdır. Charnes vd., (1978), bir matematiksel model olarak Boles (1966), Shephard (1970) ve Afriat (1972) tarafından önerilen bu yaklaşımı, VZA adıyla ilk kez kullanmışlardır. Farrell'in "*Sınır Üretim Fonksiyonu*" çalışmasını takiben "Charnes, Cooper ve Rhodes (CCR)" tarafından 1978 yılında "girdi odaklı ve ölçeğe göre sabit getiri (CRS)" varsayımı altında yapılan bu çalışma, VZA yönteminin gelişimine katkıda bulunan bir diğer önemli adım olmuştur. Charnes vd. (1978) tarafından ortaya konulan VZA'nın orijinal modeli, tüm üretim bileşimlerinin sabit oranlarda değiştirilebileceği bir teknoloji olarak tanımlanan sabit ölçek getirisini varsayar. Charnes vd.,(1978) ürettikleri mal ve hizmet açısından birbirlerine benzer ekonomik karar verme birimlerinin göreceli etkinliklerinin ölçülmesi amacı ile parametrik olmayan bir etkinlik ölçüm yöntemi geliştirmişlerdir. Daha sonra "Banker, Charnes ve Cooper (BCC)" tarafından 1984 yılında CCR modelinin varsayımlarında değişiklik yapılarak "VRS modeli" üzerinde çalışılmış ve bu uygulama BCC modeli olarak adlandırılmıştır. Bu kapsamda Charnes vd., (1978) performans yönetimi alanında çalışmalarını sürdürmüşlerdir. Fakat VZA bazlı detaylı çalışmalar Norman ve Stoker (1991) tarafından yapılmış, Cooper vd.,(2000) de VZA alanında önemli gelişimlere öncül olmuşlardır.

Bu gelişmeleri takiben, farklı alanlarda VZA yöntemlerinin kullanıldığı ve çeşitli

versiyonlarının geliştirildiği pek çok çalışma yapılmıştır. Başlangıçta, kâr amacı gütmeyen kurumların (hastane, silahlı kuvvetler, üniversite vb.) karşılaştırmalı etkinliğinin ölçülmesini hedefleyen bu yöntem, ilerleyen dönemde AR-GE projelerinde, çok uluslu ya da çok şubeli şirketlerin göreceli performanslarının ölçümünde ve en son kâr amaçlı üretim ve hizmet sektörlerinde işletmeler arası göreceli etkinliğin ölçümünde yaygın biçimde kullanılmaya başlanmıştır.

Girdi ve çıktı odaklı olarak iki farklı yaklaşıma sahip olan VZA'da, çıktıların kontrol edilebilirlik düzeyi düşük ise girdi odaklı; girdilerin kontrol edilebilirlik düzeyi düşük ise de çıktı odaklı VZA modellerinin kullanılması tercih edilmektedir.

N sayıda farklı karar birimimizin olduğu ve bu karar birimlerinin etkinliklerini mukayese edeceğimiz bir örnek alalım. Bölüm 2.1'deki örnekte "m" karar biriminin etkinliği aşağıdaki formülasyon çerçevesinde maksimize edilecek olursa, en basit şekilde VZA modeli, aşağıdaki gibi doğrusal bir matematiksel model olarak ifade edilebilir:

$$\text{Maks. } E_m = \frac{\sum_{j=1}^J v_{jm} y_{jm}}{\sum_{i=1}^I u_{im} x_{im}} \quad (3.1)$$

s.k.g.

$$0 \leq \frac{\sum_{j=1}^J v_{jm} y_{jn}}{\sum_{i=1}^I u_{im} x_{in}} \leq 1; n=1,2,K,N \quad (3.2)$$

$$v_{jm}, u_{im} \geq 0; i=1,2,K,I; j=1,2,K,J \quad (3.3)$$

E_m , m karar biriminin etkinliğini; y_{jm} , m'ninci karar birimi tarafından üretilen j'ninci çıktıyı; v_{jm} , m karar birimi tarafından j'ninci çıktıya verilen ağırlığı; x_{im} , m'ninci karar birimi tarafından kullanılan i'ninci

girdiyi; u_{im} , m karar birimi tarafından i'ninci girdiye verilen ağırlığı; y_{jn} ve x_{in} , n'inci karar birimi için j'ninci çıktı ve i'ninci girdiyi ifade eder.

Karar verme birimlerinin toplam etkinlik değerlerini veren ve yukarıda bahsedilen modeller çerçevesinde genel bir çıktı maksimizasyonuna yönelik CCR VZA modeli ise aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.

$$\text{Max } z = \sum_{j=1}^J u_{jm} y_{jm} \quad (3.4)$$

s.t

$$\sum_{i=1}^I u_{im} x_{im} = 1 \quad (3.5)$$

$$\sum_{j=1}^J v_{jm} y_{jn} - \sum_{i=1}^I u_{im} x_{in} \leq 0; n=1,2,K,N \quad (3.6)$$

$$v_{jm}, u_{im} \geq \varepsilon; i=1,2,K,I; j=1,2,K,J \quad (3.7)$$

4.2. ÇÖ- Veri Zarflama Analizi

Girdi ve çıktı odaklı VZA modelleri, girdi veya çıktıların iyileştirilmesinde nispi bir gelişme sağlayabilirler. Etkin olmayan bir karar birimi etkin olabilmek için, girdi odaklı bir modelde girdilere ilişkin tüm hedef değerlere ulaşmak için çaba sarf eder. Fakat bazı durumlarda tüm girdi ve çıktıları aynı anda geliştirmek mümkün olmayabilir.

Ölçüt odaklı VZA, bu tür durumlarda devreye girerek, belirli girdi veya çıktı gruplarına odaklanmakta ve sadece bu gruplara ilişkin hedef değerler belirlemektedir. Fakat bu tür modeller, sadece bir veya birkaç belirli girdi ya da çıktı için bu tür analizlere imkân tanımaktadır (Ulucan, 2011).

$I \subseteq \{1,2,\dots,m\}$ ve $O \subseteq \{1,2,\dots,s\}$, yukarıda belirttiğimiz belirli girdi ve çıktı gruplarını belirtecek şekilde; girdi odaklı bir VRS modeli, aşağıdaki dönüşümler yapılmak suretiyle, girdi ve ölçüt odaklı bir VRS VZA modeline dönüştürülür (Zhu, 2002).

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j x_{ij} \leq x_{io} \quad i \notin I \quad \text{ya da}$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j x_{ij} + s_i^- = x_{i0} \quad (3.8)$$

Benzer şekilde çıktı odaklı bir VRS modelinde, 3.2'de yer alan kısıt, aşağıdaki kısıta (3,9) dönüştürülerek çıktı ve ÇÖ-VZA modeline dönüştürülür.

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j y_{rj} \leq y_{r0} \quad r \notin O \quad \text{ya da}$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j y_{rj} - s_r^+ = y_{r0} \quad (3.9)$$

ÇÖ-VZA modelleri, özellikle kontrol edilmesi güç girdi ve çıktıların olduğu

$$\text{Girdi Odaklı ÇÖ-VZA}$$

$$\min \theta - \varepsilon \left(\sum_{i=1}^m s_i^- + \sum_{r=1}^s s_r^+ \right)$$

Ş.k.g

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j x_{ij} + s_i^- = \theta x_{i0} \quad i \in I;$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j x_{ij} + s_i^- = x_{i0} \quad i \notin I;$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j = 1$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j y_{rj} - s_r^+ = y_{r0} \quad r=1,2,\dots,s;$$

$$\lambda_j \geq 0 \quad j=1,2,\dots,n.$$

durumların modellenmesinde kullanılmaktadır. Diğer yandan, herhangi bir VZA modelinde etkin olan karar birimleri, ÇÖ-VZA modelinde de etkin olmak durumundadırlar. Fakat etkin olmayan karar birimlerinin etkin olabilmeleri için, zarflama ve ÇÖ-VZA modelleri farklı hedef değerlere sahiptirler.

İlgili kısıtın eklenmesi sonucu oluşan girdi odaklı ve çıktı odaklı ÇÖ-VZA modelleri (Zhu, 2002) aşağıda görülmektedir.

$$\text{Çıktı Odaklı ÇÖ-VZA}$$

$$\min \phi - \varepsilon \left(\sum_{i=1}^m s_i^- + \sum_{r=1}^s s_r^+ \right)$$

Ş.k.g

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j x_{ij} + s_i^- = x_{i0} \quad i=1,2,\dots,m;$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j y_{rj} - s_r^+ = \phi y_{r0} \quad r \in O;$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j = 1$$

$$\sum_{j=1}^n \lambda_j y_{rj} - s_r^+ = y_{r0} \quad r \notin O;$$

$$\lambda_j \geq 0 \quad j=1,2,\dots,n.$$

5. ÇALIŞMANIN VARSAYIMLARI

- Bir çalışma yılı 240 gün olarak değerlendirilmiştir.
- EBYS sistem kurulum maliyeti 84.000 TL olup, amortisman süresi 10 yıl varsayımı ile hesaplanmıştır. Bu tutarın bölümlere dağıtılması işlemi, birimlerin kullandığı EBYS e-imza yetkisi oranında gerçekleştirilmiştir.

- Birim dışı yazışmalar, kampüs içi birimlerde toplam yazışmaların %20'si olarak kabul edilmiştir. Kampüs dışı kurumlarda ise, % 80 birim dışı, % 20 birim içi kabul edilmiştir.
- 1 top (500 adet) kağıt satın alma bedeli 10 TL kabul edilmiştir
- Kullanılan yazıcılar için bir kartuş dolmuş bedeli 20 TL olarak kabul edilmiştir.

- EBYS öncesi sistem kurulum ve bakım gideri, VZA modeli yapısı gereği çok küçük bir rakam kabul edilmiştir.
- Maliyetler hesaplanırken, her evrakın ekleri ile birlikte ortalama 3 sayfa olduğu varsayılmıştır.
- Kırtasiye maliyetleri hesaplanırken, 1 kartuş ile ortalama 500 sayfa basılabildiği varsayılmıştır.

6. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR

18 karar birimi için kurulan klasik VRS VZA modeli, MS Excel tabanlı DEA Frontier eklentisi kullanılarak çözülmüş ve elde edilen etkinlik skorları Tablo-2'de gösterilmiştir. Karar birimlerinin çıktı odaklı etkinlik skorları incelendiğinde, EBYS sonrası da etkin

olamayan 4 karar birimi olduğu görülmektedir. Birimler tarafından, EBYS'nin eski sisteme göre çok daha verimli işlediğine yönelik yorumlar yapılsa da, görel bir etkinlik ölçüm yöntemi olan VZA sonuçları bunu yansıtmamaktadır. Diğer yandan, EBYS öncesi ve sonrası etkinlik skorlarının gelişimine bakıldığında, EBYS öncesi incelenen 9 birimin ortalama etkinlik skoru %56,2 iken, EBYS sonrası etkinlik skoru %92'ye çıkmıştır. EBYS sistemi, sistem performansını %64 arttırmıştır. Diğer yandan karar birimleri arasında EBYS uygulamasına geçildikten sonra da etkin olamayan karar birimleri bulunmaktadır. Bunun sebebi, VZA modelinin yapısı gereği, modelin hem EBYS sonrası, hem de EBYS öncesi sistem performanslarını görel olarak ölçmesidir.

Tablo 2: Karar Birimleri Çıktı Odaklı VRS Model Etkinlik Skorları

Karar Birimi (DMU)	Etkinlik Skoru (%)	Karar Birimi (DMU)	Etkinlik Skoru (%)
Ürgüp MYO	0,31	Ürgüp MYO EBYS	0,70
Gülşehir MYO	0,54	Gülşehir MYO EBYS	0,92
Avanos MYO	0,51	Avanos MYO EBYS	1
Fen Edb. F.	0,56	Fen Edb. F. EBYS	0,7
Mim.Müh.F.	0,62	Mim. Müh.F. EBYS	1
Turizm F.	0,69	Turizm F. EBYS	1
İİBF	0,61	İİBF EBYS	0,95
SBE	0,46	SBE EBYS	1
FBE	0,76	FBE EBYS	1

Bölüm 2.2.'de açıklanan ÇÖ-VZA modeli kullanılarak yapılan etkinlik ölçüm sonuçları Tablo-3'te görülmektedir. Her bir girdi/çıktı için farklı bir etkinlik skoru elde edilmiştir. Bu tablodaki her bir kolon, ilgili

birimin girdi ya da çıktı ölçütü bazında ÇÖ-VRS VZA modeli etkinlik skorunu vermektedir. Klasik VRS VZA modelinde etkin olarak bulunan karar birimleri, ÇÖ-VZA modelinde de etkin çıkmıştır.

Tablo 3: Etkin Olmayan Karar Birimleri ÇÖ- VRS-VZA Etkinlik Skorları (%)

Karar Birimi (DMU)	T.İSG	H.İSG	K.B. GİD	İŞ.GİD	TİS	HO	TK	AK	TES
Ürgüp MYO	41,4	22,5	41,4	19,8	40,3	79,2	92,6	58,1	71,4
Ürgüp MYO EBYS	74,7	75,9	75,9	10,7	52,0	92,4	99,1	94,9	89,3
Avanos MYO	50,0	40,0	23,0	67,8	6,3	50,6	44,8	50,6	45,6
Fen.Edb.	53,6	45,8	20,4	19,3	4,5	90,3	57,7	68,1	39,2
Fen.Edb.EBYS	70,0	75,0	26,6	85,0	75,0	94,7	93,3	97,7	94,6
Mim.Müh. F.	30,0	40,0	21,7	18,7	23,0	71,4	55,6	59,5	10,1
Turizm F.	43,8	38,9	21,1	27,0	8,8	73,7	67,0	72,1	20,8
Gülşehir MYO	37,1	44,4	11,4	26,8	32,3	61,0	53,9	51,0	45,4
Gülşehir MYO EBYS	91,7	83,2	92,0	82,6	71,4	98,0	96,6	97,8	82,3
SBE	46,7	33,3	17,3	24,6	13,9	43,7	23,5	38,1	22,1
FBE	24,6	33,0	31,3	14,3	15,0	82,3	76,9	64,6	26,7
İİBF	28,3	29,2	5,0	39,9	11,2	61,2	41,5	51,4	14,4
İİBF EBYS	55,0	58,0	59,1	45,7	52,5	92,2	99,0	97,6	85,3

ÇÖ- VRS VZA etkinlik skorları hesaplandıktan sonra, her bir karar biriminin etkin olabilmesi için, yine DEA Frontier programı yardımıyla elde

edilen hedef değerler belirlenmiştir. Her bir karar biriminin etkin olabilmesi için girdi veya çıktılarında yapması gerekli yüzdesel değişimler Tablo-4'te görülmektedir.

Tablo 4: Karar Birimlerinin Etkin Olabilmesi için Gerekli Etkinlik Skoru İyileştirmeleri (%) İhtiyacı

Karar Birimi (DMU)	T. İSG	H.İSG	K.B. GİD	İŞ. GİD	TİS	HO	TK	AK	TES
Ürgüp MYO	-58,6	-77,5	-58,6	-80,2	148,3	26,2	8,0	72,0	40,1
Ürgüp MYO EBYS	-25,3	-24,1	-24,1	-89,3	92,5	8,2	0,9	5,4	12,0
Avanos MYO	-50,0	-60,0	-77,0	-32,2	1500,0	97,8	123,0	97,5	119,2
Fen.Edb.F.	-46,4	-54,2	-79,6	-80,7	2140,0	10,7	73,3	46,8	154,8
Fen.Edb. EBYS	-30,0	-25,0	-73,4	-15,0	33,3	5,6	7,2	2,3	5,7
Müh.Mim.F.	-70,0	-60,0	-78,3	-81,3	335,0	40,0	79,8	68,0	888,4
Turizm F.	-56,3	-61,1	-78,9	-73,0	1040,0	35,7	49,3	38,6	381,1
Gülşehir MYO	-62,9	-55,6	-88,6	-73,2	210,0	64,0	85,7	96,1	120,4
Gülşehir MYO EBYS	-8,3	-16,8	-8,0	-17,4	40,0	2,1	3,6	2,2	21,5
SBE	-53,3	-66,7	-82,7	-75,4	620,0	128,9	325,0	162,5	353,0
FBE	-75,4	-67,0	-68,8	-85,7	565,0	21,5	30,0	54,8	275,0
İİBF	-71,7	-70,8	-95,0	-60,1	796,0	63,3	141,0	94,6	592,7
İİBF EBYS	-45,0	-42,0	-40,9	-54,3	90,5	8,5	1,1	2,5	17,2

Tablo-4'te yer alan her bir yüzde, ilgili karar biriminin, ilgili ölçütte yapacağı yüzdesel değişimle etkin bir karar birimi olabileceğini göstermektedir. Örneğin Ürgüp MYO karar birimi, toplam taşıma işgücünü % 58,6 azaltırsa, etkin bir karar

birimi olabilecektir. Bunun yanı sıra, 8 farklı yolla da etkinlik skorunu 1 yapabilir.

Evrak hazırlama süresini % 77,5 düşürerek (40 saat/gün'den 9 saat/gün'e düşürmesi durumunda), ya da çıktılar bazında yılda

ürettiği evrak sayısını %40,1 arttırarak (480'den 673'e çıkararak) da etkin bir karar birimi olabilir.

Tablo-4'te de görüldüğü üzere, karar birimleri için ölçütler bazında hedeflere ulaşmak oldukça zordur. Örneğin Fen Edebiyat Fakültesi'nin etkin bir karar birimi olabilmesi için sadece bir evrakın hazırlanma süresini % 2140 iyileştirmesi gerekmektedir. Yani ortalama bir evrakın hazırlanması ve onaylanma süresi olan 8 saatlik sürenin, 21 dakikaya inmesi gerekmektedir. Bu çerçeveden, Fen Edebiyat Fakültesi'nin, EBYS öncesi sistemde Toplam İşlem Süresi (TİS) ölçütü bazında VRS VZA etkin olabilmesi, neredeyse imkânsızdır.

Klasik VRS VZA sonuçları ile ÇÖ- VZA etkinlik skorlarını karşılaştırmak mümkündür. Bu kapsamda bir mukayese yapabilmek amacıyla, incelenen karar

birimlerinden Ürgüp MYO karar birimi ÇÖ- VRS VZA skorları ve girdi odaklı klasik VRS VZA hedef skorları, tablo 8'de özetlenmiştir. Tablo 8'de de görüldüğü üzere, Ürgüp MYO karar biriminin girdi odaklı klasik VRS VZA modeli çıktılarına göre etkin bir karar birimi olabilmesi için, girdilerinde sırası ile eşzamanlı olarak %48,1, % 41,4, %24,2 ve %35,6 azaltma yapması gerekmektedir. Benzer şekilde, çıktılarında da yine sırası ile ve eşzamanlı olarak %11,1, % 6,3, % 1,7, % 7.4 ve %28.9'luk artışları sağlaması gerekmektedir. Diğer yandan Ürgüp MYO karar biriminin etkin olabilmesi için, 9 farklı ve ölçüt bazlı alternatif daha vardır. Örneğin, sadece taşıma işgücünü %58,6 azaltarak da etkin bir karar birimi olabilir. Yine benzer şekilde çok zor olsa da, işletim giderlerini %80,2 oranında azaltarak da etkin bir karar birimi olabilir.

Tablo 5: Örnek Bir Karar Birimi (Ürgüp MYO) için Girdi Odaklı, Çıktı Odaklı ve ÇÖ- VRS VZA Modelleri için Hedefler (%)

Modeller	Ürgüp MYO için Alternatif Hedefler								
	T. İSG	H. İSG	K.B. GİD	İŞ. GİD	TİS	HO	TK	AK	TES
Girdi Odaklı VRS VZA	-48,1	-41,4	-24,2	-35,6					
Çıktı Odaklı VRS VZA					11,1	6,3	1,7	7,4	28,9
İşgücü Ölçütlü VRS VZA	-58,6								
Hazırlama Ölçütlü VRS VZA		-77,5							
Kurulum ve Bakım Ölçütlü VZA			-58,6						
İşletim Gideri Ölçütlü VZA				-80,2					
İşlem Süresi Ölçütlü VZA					148				
Hata Oranı Ölçütlü VZA						26,2			
Takip kolaylığı Ölçütlü VZA							8		
Arşivleme Kolaylığı Ölçütlü VZA								72	
Toplam Evrak Sayısı Ölçütlü VZA									40,1

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çağdaş bürokrasilerde işlemler yazılı belgelere dayanır ve bu belgeler gerektiğinde tekrar kullanılmak üzere arşivlenir (Eryılmaz, 2016: 267). Buna bağlı olarak, belge yönetim sisteminin etkinlik düzeyinde sağlanacak bir artış idari işlemlerin etkinlik düzeyinde bir artış yaratacak ve devlette etkinlik sağlanacaktır.

EBYS, kullanıcıyı resmi evrak hazırlama sürecinde adım adım yönlendirerek hata yapmasını önlemekte, hatalardan kaynaklı zaman, kaynak ve itibar kayıplarının önüne geçmektedir.

Devlette etkinliğin unsurlarından ikisi hesap verebilirlik ve saydamlıktır (Arslan, 2002: 7). Hesap verebilirlik bir aktörün, yaptığı bir faaliyetten kaynaklanan sonuçlar konusunda üs otoriteye açıklamada bulunma zorunluluğu hissettiği bir ilişki türü (Parlak ve Sobacı, 2011: 231), kamu yönetimi üzerinde uygulanan kontrol süreci (Eryılmaz, 2016: 371) olarak nitelendirilebilir. Faaliyet sonuçlarına dönük hesap verilebilirliğin işletilmesi etkinliğin sağlanma düzeyini gösterecektir (Soylu, 2003: 91). EBYS, evrak üzerinde yapılan işlemleri ve işlemi gerçekleştiren kişiyi kayıt altına almaktadır. Yazışma sürecinin başından sonuna dek yöneticiye kontrol ve denetim olanağı sunmaktadır. Evrak üzerindeki dijital izler, daha sonra izlenebilecek biçimde, kayıt altına alınmaktadır. Evrak tahrifatlarına karşı caydırıcılık sağlamaktadır. Sağladığı bu katkılar hesap verebilirlik bağlamında ele alınabilir.

Kamu örgütlerinde etkinliğin bir diğer ölçütü olan şeffaflık bağlamında da EBYS katkı sunmaktadır. Şeffaflık, kamusal işlemlerin hak sahiplerinin bilgilenebileceği bir ortamda icra edilmesidir. Bürokrasideki şeffaflık, siyasi kararların hızlı uygulanmasını sağlayacaktır (Demir, 2003: 124, 149). Kişilerin dilekçe ile gerçekleştirdikleri talepler, ıslak imzalı evrak taranarak EBYS ortamına aktarıldığı andan itibaren elektronik ortamda ilgilisi tarafından takip edilebilmekte, evrakın hangi aşamada olduğu, tahmini bitiş

zamanı, birimlerdeki işlem süreleri gibi hususlar hak sahibi tarafından görülebildiği için, kamu görevlileri evrakı kasten veya sehven geciktirememekte ve sumen altı edememektedirler.

Günümüz yönetim değerleri açısından etkinliğin önemli bir diğer göstergesi de zamanın kullanılmasıdır. Zaman, yönetsel kaynaklar içerisinde geri kazanma olanağı olmaması yönüyle tektir. Etkin örgütler zamanı iyi kullanan örgütlerdir ve kamu örgütlerinin eleştiri aldıkları konulardan birisi de zamanı uygun kullanamamalarıdır. İdari işlemlerde zamanın büyük çoğunluğunun yazışmaya ayrıldığı değerlendirilmektedir. İdari işlemlerde yazılı şekil şartının aranmasının gereği olarak birimler arası basit enformasyon aktarımları bile yazışma ile olmaktadır. EBYS, idari işlem sürecine, zamanın etkin kullanımı noktasında katkı sunmaktadır. Öncelikle, “ilgi” evrakının dosyadan veya arşivden bulunması, evraka “sayı” verilmesi, evrakın dosyaya kaydedilmesi, paraflanması/imzalanması sürelerini kısaltmıştır. İkinci olarak evrakın gönderen birimin giden evrak rafında, kuryede ve alıcı birimin gelen evrak rafında geçirdiği süre minimize edilmiştir. Geleneksel yazışma sistemlerinde evrak, gün içinde belirli saat periyotlarına, hafta içinde ise belirli gün periyotlarına bağlı olarak kurye tarafından taşınabilirken, EBYS ile bu kısıtlara bağlılık ortadan kalkmış, her an evrak gönderebilme olanağı kazanılmıştır. Üçüncü olarak, yazışmalara dayalı idari işlemler bakımından yöneticinin fiziksel olarak kurumda olma zorunluluğunu ortadan kaldırmıştır. Artık evrakların imzalanarak, işlemlerin gerçekleşmesi için yöneticinin kuruma gelmesini beklemede geçecek zaman geri kazanılmıştır.

Yukarıda da bahsedildiği gibi kamu örgütlerinin genel amaçlarının kamu yararı olmasına bağlı olarak, verimlilik kamu örgütlerinde tek başına anlam ifade etmeyen bir değerdir. Bununla birlikte kamu örgütlerinin çıktıları olan kamu hizmetlerinin finansal olarak anlamlandırılması mümkün olmamakla birlikte girdilerinin finansal anlamda

tespitinin önünde bir engel de bulunmamaktadır. Kamu örgütlerinde geleneksel kağıda dayalı yazışma uygulamasında kullanılan kaynaklar insan kaynağı ve kırtasiye giderleridir. EBYS'de de insan kaynağı ve kırtasiye giderleri olmakla birlikte bunlar için yapılan harcamaların azaldığı tespit edilmiştir.

Çalışmada kullanılan ÇÖ- VZA modeli, hedeflere, her ne kadar ulaşması zor olsa da klasik VZA modellerine ek olarak, alternatif yollar sunmaktadır. Bu alternatif hedefler, ölçüt bazlı olduğu için, hangi kriterde-ölçütte ne kadarlık bir iyileştirmenin karar birimini etkin yapabileceği görülmekle beraber, hangi ölçütteki verimsizliğin daha belirgin olduğunu da karar vericilere göstermektedir. Başka bir ifade ile problem çözme süresinde karar vericilere öncelikli odaklanılması gereken nokta ile ilgili fikir vermektedir. Bu açıdan, karar vericiler ve politika üreticiler açısından son derece önemli çıktılar üretmektedir.

Her ne kadar yapılan bu çalışma, tüm EBYS sistemlerinin etkinliğini ortaya koymasa da, elde edilen bulgular EBYS sistem etkinliğinin geleneksel belge yönetim sistemlerine göre çok daha etkin olduğunu (% 64) ortaya koymaktadır. Diğer yandan, sistemin etkinleştirilmesine dönük düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. EBYS sonrası dahi etkin olmayan karar birimlerinin olması, bu bulguyu desteklemektedir.

Bu çalışmada, ÇÖ- VZA modeli yardımıyla, her bir birimin ölçüt bazında yapması gereken iyileştirmeler ortaya konmuştur. Klasik VZA'da olduğu gibi, eşzamanlı ve bütün girdilerde/çıkıtlarda bir iyileştirme yapmanın zor olduğu koşullarda oldukça etkili bir araç olan ÇÖ- VZA yöntemi, NHBVÜ birimleri için de etkin bir karar birimi olma yolunda önemli birimlerin yapması gerekenleri ortaya net bir şekilde koymaktadır.

Hedef değerler incelendiğinde, EBYS sonrası dahi etkin olmayan karar birimlerinin etkin olması için ulaşmaları gereken hedef değerler, nispeten ulaşılabilir

hedef değerlerken, EBYS öncesi geleneksel belge yönetim sistemi için aynı durum söz konusu değildir.

EBYS kullanan üniversiteler birer karar birimi olarak ele alınıp, EBYS sisteminin performansının görece etkinliklerinin ölçülmesi bir diğer araştırma konusu olabilir. Böylece, mevcut EBYS sisteminin etkinliğinin artırılması ve etkin olmayan karar birimlerinin daha etkin bir yapıya dönüştürülmesi mümkün olabilir.

Elde edilen bulgular, genel olarak EBYS'nin etkinlik düzeyinin geleneksel belge yönetim sisteminden yüksek olduğunu göstermektedir. Bunun yanında bazı alt birimlerin etkinlik düzeylerinin EBYS uygulamaya geçirildikten sonra bile beklenen seviyede artırılamadığı görülmektedir. Bu bağlamda, hem genel etkinlik düzeyini artırmak ve hem de etkinlik düzeyi genel etkinlik ortalamasının altında kalan birimlerin etkinlik düzeylerini artırmak için bazı yeniliklere ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir. Sistemden tam verim alabilmek için EBYS kullanan kurumlar tarafından Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS)'e web servis aracılığıyla entegrasyon sağlanmalıdır (Kalkınma Bak., 2016: 7).

Kurum içi iyileştirmelere ilişkin ise öncelikle yönetim kurulu kararı, satın alma evrakları, şahsi başvuru dilekçeleri gibi ilgililerin ıslak imzalarının ve kurum resmi mührünün olduğu evrakların da elektronik ortama taşınmasında fayda olacağı değerlendirilmektedir. EBYS döneminde de bu tür evraklar geleneksel yöntemlerle tanzim edilmektedirler. Özellikle kampüs dışı birimlerin kampüs içi birimlerle, bu paragrafta sayılan türden işlemlere ilişkin yazışmaları, halen geleneksel belge yönetim sisteminin dezavantajlarını taşımakta ve EBYS'nin etkinlik düzeyini düşürmektedir.

Bir diğer öneri, öğrenciler dahil, her bireyin bir bilgi sistemi üzerinden EBYS'ye entegrasyonlarının sağlanmasıdır. Dilekçeler ve başvurular için ıslak imzalı olarak alınan fiziksel evrakların taranarak elektronik sisteme aktarılması ve ıslak

imzalı fiziksel eklerin ise saklanması gerekliliği doğmaktadır. Bu durum ek maliyet ve emek gerektirdiği için sistemin etkinlik düzeyini düşürmektedir.

Yönetim kurulu kararlarının da EBYS'ye eklenecek bir platformla, kurul üyelerinin imzasına elektronik ortamda sunulması kurul kararlarının imzalanmasında harcanan zamanı en aza indirecektir. Kurul üyelerinin imza sürecinde kurum dışında olmaları, ofislerinde bulunamamaları gibi nedenlere bağlı aksaklık ve gecikmeler ile başkasının yerine imza atma gibi hukuk dışı uygulamaların da önüne geçilebilecektir.

Bu konudaki son öneri ise e-mühür uygulamasına alt birimler bazında geçişin sağlanmasıdır. Hali hazırda elektronik mühre ilişkin herhangi bir hukuki düzenleme olmadığı için e-Yazışma Paketlerinde “Elektronik Mühür” seçime dayalı bir bileşendir. Elektronik mühürün amacı, e-Yazışma Paketi’ni oluşturan kurum veya kuruluşun kimliğinin doğrulanabilmesidir (Kalkınma Bakanlığı, 2016: 23). EBYS üzerinden kısa sürede ilgisine ulaşabilecek olan bir evrak, ıslak mühür zorunluluğu nedeniyle geleneksel yöntemlerle hazırlanmakta ve ilgisine ulaşabilmektedir. Bu durum ilave maliyet ve zaman kaybı yaratarak etkinlik düzeyini aşağı çekmektedir.

E-devlet uygulamalarının kurumlarda teşkil edilmesinde yöneticiler diğer kurumların sistemlerini inceleyerek kendilerine en uygun olanı seçmeli, fayda-maliyet analizi yapmalı, aşama aşama sistemi kurmalı ve geçmiş deneyimlerden dersler çıkarmalıdır (Yıldız, 2003: 318). Bir e-devlet uygulaması olan EBYS'nin bir kamu örgütünde kurulmasında aynı nitelikteki kamu örgütlerinin uygulamaları, sonuç raporları incelenerek karar verilmelidir. Sistem kurulduktan sonraki süreçte de üzerinde değişiklik ve ekleme yapmaya uygun olmalıdır. Belirli periyotlarla her düzeydeki kullanıcıya memnuniyet anketleri yapılarak talepleri sisteme aktarılmalıdır.

Sistemin etkinliğini artırmak için kullanıcılara başlangıç aşamasında ve

ilerleyen zaman dilimlerinde, sistemin kullanılmasına ilişkin eğitimler verilmelidir. Kullanıcıların sistemin sunduğu olanakların tamamını kullanamamaları sistemin etkinlik düzeyini düşürecektir. Sistemin kişisel bilgisayara kurulumu için gerekli olan programlar veya linkleri kurumun web adresinde kullanıma sunulmalı ve yükleme ve kurulumlara ilişkin bir görsel kılavuz bu adreste kullanıcıların hizmetine sunulmalıdır.

Evrakların güvenliği açısından, oluşturulan resmi elektronik belgeler gün sonunda sistem tarafından yedeklenmeli ve bu yedeğin bir sureti web ağına bağlı olmayan bir bellekte muhafaza edilmelidir. Kullanıcılara sistemin güvenliği konusunda yasal sorumlulukları hatırlatılarak, güvenliği ihlal ettiklerinde karşı karşıya kalacakları sorumluluk tebliğ edilmelidir. Gizli gizlilik dereceli evrakların yetkisiz kişilerin eline geçmesini önlemek için barkod veya karekod uygulaması eklenebilir.

EBYS kullanan kurum ve kuruluşların, e-posta teknolojik altyapısını kullanan, bununla birlikte e-postanın gönderim ve alımına dair kanıtların oluşturulup saklandığı hukuken geçerli e-posta iletimine imkân veren bir iletim hizmeti olan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemine entegre olmaları gerekmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2016: 8). Bu düzenleme EBYS üzerinden, kullanıcı olmasalar bile, personele bilgilendirme ve tebliğ evraklarının ulaştırılmasını sağlamaktadır. Ancak, personelin EBYS'de evrak hazırlayarak aktif katılım gerçekleştirebilmesi için yeterli değildir.

Mevcut uygulamada EBYS'ye kurum dışı kişisel bilgisayarlardan sadece e-imza yetkisi olan idareci personel ulaşabilmekte, evrak hazırlama görevi olan diğer personel ulaşamamaktadır. Bu uygulama sistemin güvenliği bakımından etkinliğini artırmakla birlikte, zamanın etkin kullanımı bakımından etkinlik seviyesini düşürmektedir. E-imza yetkisi olmayan personeline sistem güvenliğini ihlali önlemeye dönük tedbirler alınarak kurum

dışından sisteme girişlerinin sağlanması sistemin etkinliğini artıracaktır.

KAYNAKÇA

1. ADAM, A. (2008). Implementing Electronic Document and Record Management Systems, Auerbach Publications.
2. AFRIAT, S. N. (1972). "Efficiency Estimation of Production Function", International Economic Review, vol. 13(3): 568-598.
3. ANIL, H. (1982). Kamu Maliyesi ve Kaynak Kullanımında Etkinlik, İktisadi ve Ticari Bilimler Akademisi Yayın No: 205, Ankara.
4. AR, F. (1993). Bürokratik İşlemlerin Basitleştirilmesi, Kamu Yönetiminde Yeniden Düzenleme, KYUD Yayınları, Ankara.
5. ARSLAN, A. (2002). "Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim", Maliye Dergisi-Sayı: 140: 1-14.
6. ASOSAI (2002). Performans Denetim Rehberi, Sayıştay Başkanlığı, Ankara.
7. ATEŞ, H. (2011). "Yeni Kamu İşletmeciliği Bağlamında Hesapverebilirlik", s. 181-223, (Ed). PARLAK, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Alfa Aktüel, Bursa.
8. BALCI, A. (2008). "E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", s. 317-337, (Ed.) BALCI, A., NOHUTÇU, A., ÖZTÜRK, N.K., COŞKUN, B., Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
9. BALCI, A. ve KIRILMAZ, H. (2009). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları", Türk İdare Dergisi, Sayı: 463: 45-71.
10. BANKER, R.D., CHARNES, A., COOPER, W.W., (1984). "Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis", Management Science 30: 1078-1092.
11. BARANSEL, A. (1993). "Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi", Klasik ve Neo-Klasik Yönetim ve Örgüt Teorileri, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını Cilt 1, No. 257, İstanbul.
12. BBC (2008). "British Broadcasting Corporation Discs Loss 'Entirely Avoidable'" http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/politics/7472814.stm, 14.08.2017.
13. BJÖRK, C. (2006). "Electronic Document Management in Temporary Project Organizations", Construction Industry Experiences, 30 (6): 644-655.
14. BOLES, J.N. (1966). "Efficiency Squared - Efficient Computation of Efficiency Indexes", Proceedings of the 39th Annual Meeting of the Western Farm Economics Association: 137-142.
15. CARTER, L., BÉLANGER, F. (2005). "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors", Inf. Syst. Journal, 15(1): 5-25.
16. CHARNES, A., COOPER, W.W., RHODES, E. (1978). "Measuring the Efficiency of Decision Making Units," European Journal of Operational Research-2, (1978): 429-444.
17. COOK, M., LAVIGNE, M., PAGANO, C., DAWES, S., PARDO, T. (2002). Making Case for local E-Government, University of Albany, Center for Technology in Government.
18. COOPER, W.W., SEIFORD LM., TONE K. (2000). Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEA Solver Software, Kluwer Academic Publishers, Norwell, Mass.
19. ÇEVİK, H. H. (2007). Türkiye'de Kamu Yönetimi Sorunları, Seçkin Yayınevi, Ankara.
20. DEDE, H., Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Başbakanlık Devlet Arşivleri

- Genel Müdürlüğü (2017), <https://www.tkhk.gov.tr/Dosyalar/7b4a600795de406f973e76847b2e23e3.pdf>, 15.08.2017.
21. DELONE, W.H., MCLEAN, E.R. (1992). "Information systems success: The Quest for The Dependent Variable", *Information Systems Research*, 3 (1): 60–95.
 22. DEMİR, Ö. (2003). *Küresel Rekabette Etkin Devlet*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
 23. DOWNING, L. (2006). "Implementing EDMS: Putting People First", *Information Management Journal*, 40 (4): 44-50.
 24. DPT. (2011). *Bilgi Toplumu İstatistikleri, Devlet Planlama Teşkilatı Yayın No 2826*, Ankara.
 25. E-Devlet Kapısı (2011). "Devletin kısa yolu". <https://www.turkiye.gov.tr>, 18.03.2011.
 26. EREN, E. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*, Beta Yayınları, İstanbul.
 27. ERYILMAZ, B. (2016). *Kamu Yönetimi*, Umuttepe Yayınevi, Kocaeli.
 28. FANG, Z. (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development, *International Journal of The Computer*", *The Internet and Management*, Vol. 10 (2): 1-22.
 29. FARRELL, M. J. (1957). "The Measurement of Productive Efficiency", *Journal of the Royal Statistical Society*, Vol. 120: 253-290.
 30. GILLESPIE, D. P. (1995). "Comprehensive Information Management: EPA, OSHA and beyond", *ISA Transactions*, 34: 359-368.
 31. GÖKÇE, G. (2000). *Yerel Yönetimlerde Katılma ve Etkinlik, Konya Örneği, Doktora Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Konya.
 32. GÖZLER, K. (2010). *İdare Hukukuna Giriş*, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
 33. GRANGE, M., SCOTT, M. (2010). "An Investigation into the Affect of Poor End User Involvement on Electronic Document Management System (EDMS) Implementation", In: *UK Academy for Information Systems (UKAIS) 15th Annual Conference*, 23 - 24 March 2010, Oriel College, Oxford.
 34. GÜNEŞ, İ., AKDOĞAN, M. (2007). "Büyükşehir Belediye Hizmetlerinin Göreli Etkinlik Analizi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 16 (4): 40-66.
 35. İNCE, N. M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, DPT, Ankara.
 36. JADID M. N., IDREES M.M. (2005). "Electronic Document Management System in Civil Engineering Projects", *6th Construction Specialty Conference*, Toronto, Ontario, Canada June 2-4.
 37. KALKINMA BAKANLIĞI (2016). *e-Yazışma Teknik Rehberi*, Ankara.
 38. KENNEDY, J., SCHAUDER, C. (1998). *Records Management: A Guide to Corporate Record Keeping*, 2 nd edn. Longman.
 39. LANE, J.E. (2000). *New Public Management*, Rutledge, London.
 40. NARALAN, A. (2008). "E-Devlete Etki Eden Faktörler", *Atatürk Üniversitesi SBE Dergisi*, c. 12, (2): 457-469 .
 41. NDTP. (2017). "North Dakota Information Technology Department", <https://www.nd.gov/itd/services/enterprise-document-management-system-edms>, 13.08.2017.
 42. NORMAN M., STOKER, B. (1991). *Data Envelopment Analysis: The Assessment of Performance*, New York, USA, Wiley.
 43. ODABAŞ, H. (2008). "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2): 121-142.

44. OECD. (2003). "The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report, The E-Government Imperative", OECD Journal on Budgeting, 3(1): 61-131.
45. ÖNAÇAN, M. B. K., MEDENİ T. D., ÖZKANLI Ö. (2012). "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırılmaya Yönelik Bir Yol Haritası" Sayıştay Dergisi (85): 1-26.
46. PARLAK, B. ve SOBACI, M.Z. (2011). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri", s. 231-257, Ed. PARLAK, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Alfa Aktüel.
47. Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Karar Sayısı: 2014/7074, Resmi Gazete: 29255 sayılı Resmi Gazete.
- SAFFADY, W. (2004). Records and Information Management: of Professional Fundamentals Practice, ARMA International.
48. SAYGILIOĞLU, N. ve ARI, S. (2002). Etkin Devlet, Sabancı Üniversitesi, İstanbul.
49. SHEPHARD, R.W. (1970). Theory of Cost and Production Functions, Princenton University Press, New Jersey, USA.
50. SOMMERVILE, J., CRAIG, N. (2006). Implementing IT in Construction, London; New York : Taylor & Francis.
51. SOYLU, H. (2003). "Etkinlik ve İyi Yönetişim", İyi Yönetişimin Temel Unsurları, Ankara: AB ve Dış İlişkiler Daire Başkanlığı: 78-93.
52. ŞATAF, C., ÇİÇEK, H. G., DİKMEN, S. (2014). "Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma", Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, IX Sayı: II (1): 1-14.
53. ŞAYLAN, G. (2000). "Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler", Amme İdaresi Dergisi, 33, (2): 1-21,
54. TORTOP, N., İŞBİR, E.G., AYKAÇ, B., YAYMAN, H., Özer, M. A. (2016) Yönetim Bilimi, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.
55. ULUCAN, A. (2011). "Measuring The Efficiency of Turkish Universities Using Measure-Specific Data Envelopment Analysis", Sosyoekonomi,14(14):181-197.
56. ÜNAL, F. & KİRAZ, İ. (2016). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi / afro-Avrasya Özel Sayısı-Aralık 2016: 437-450.
57. YALÇINDAĞ, S. (1997). "Yerel Yönetimlerde Etkinlik", Çağdaş Yerel Yönetimler, Cilt 6 (1): 3-15.
58. YILDIZ, M. (2003). "Elektronik Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", s. 305-328, (Ed.) ACAR, M. ve ÖZGÜR, H. Çağdaş Kamu Yönetimi-I, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
59. ZANTOUT, H. & MARIR, F. (1999). "Document Management Systems from Current Capabilities towards Intelligent Information Retrieval: An Overview", International Journal of Information Management, 19 (6): 471-484.
60. ZHU, J. (2002). Quantitative Models for Performance Evaluation and Benchmarking: Data Envelopment Analysis with Spreadsheets and DEA Excel Solver, Kluwer Academic Publishers.

KAMU POLİTİKALARININ BELİRLENMESİ VE UYGULANMASINDA BÜYÜK VERİ

BIG DATA ON THE DETERMINATION AND IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICIES

Turgay ALTUN*, Fatih ŞAHİN**, Nail ÖZTAŞ***

* Doktora Öğrencisi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Bilim Dalı, turgayaltun83@gmail.com.

** Doktora Öğrencisi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Bilim Dalı, hitafati@gmail.com.

*** Prof. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, noztas@yahoo.com.

ÖZ

Çalışmanın amacı, bilgi toplumuna geçiş sürecine paralel olarak özellikle son beş yıl içerisinde neredeyse hayatın her alanında önemi gittikçe artan büyük verinin, dünyada yer alan iyi uygulama örnekleri ışığında incelenmesi, Türkiye'deki mevcut durumunun kamu sektörü ve kamu politikaları açısından ele alınması ile muhtemel kullanım alanlarının araştırılmasıdır. Çalışmanın konusu olan büyük verinin kamu politikalarının belirlenmesindeki ve uygulanmasındaki rolüne ilişkin Türk kamu yönetimi yazınında yeterli sayıda çalışmanın mevcut olmayışı çalışmanın önemini arttırmakta, çalışmanın yazında önemli bir eksikliği dolduracağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Büyük Veri, Açık Veri, Veri Devrimi, Bilgi Toplumu, Kamu Politikaları.*

Jel Kodları: *C55, D73, H4, H83.*

ABSTRACT

The aim of the study is to analyse big data, whose importance has increasingly grown almost in every sphere of life particularly in the last five years in line with the transition process to the information society, in the light of the increasing number of good practices around the world, to discuss the current situation in Turkey in terms of public sector and public policies, and to examine the possible use areas. It is considered that the lack of studies regarding the role of big data on the determination and implementation of public policies in the Turkish public administration literature increases the importance of the study and is expected to fill a considerable gap in the literature.

Keywords: *Big Data, Open Data, Data Revolution, Information Society, Public Policies.*

Jel Codes: *C55, D73, H4, H83.*

GİRİŞ

Büyük veri en genel tanımıyla, geleneksel veri depolama, işleme ve analiz uygulamalarının yetersiz kaldığı kadar büyük veya karmaşık olan veri kümeleri için kullanılan bir terimdir. Büyük verinin en temel karakteristikleri 3V olarak da kısaltılan hacim (*volume*), hız (*velocity*) ve çeşitlilik (*variety*) kavramlarıyla

gösterilmekte, bunlara değer (*value*) ve doğruluk (*veracity*) gibi başka özellikler de eklenmektedir. Son 20 yıla ait bir kavram olmakla birlikte, özellikle 2010'lu yıllarla birlikte gündemi yoğun olarak meşgul eden büyük veri hayatın her alanında olduğu gibi kamu sektöründe ve kamu politikalarında da önemli bir etki doğurma potansiyeline sahiptir.

Çalışmanın konusu, günlük hayatı ve çalışma hayatını önemli ölçüde etkileyen ve etkileme potansiyeline sahip olan büyük verinin kamu politikalarının belirlenmesindeki, yapılmasındaki ve uygulanmasındaki rolünün incelenmesidir.

Çalışmanın amacı, bilgi toplumuna geçiş sürecine paralel olarak özellikle son beş yıl içerisinde neredeyse hayatın her alanında önemi gittikçe artan büyük verinin, dünyada yer alan iyi uygulama örnekleri ışığında incelenmesi, Türkiye'deki mevcut durumunun kamu sektörü ve kamu politikaları açısından ele alınması ile muhtemel kullanım alanlarının sorgulanmasıdır. Bu amaçla, çalışmada temel olarak “büyük veri nedir, unsurları nelerdir, dünyada sosyal hayatta ve kamu yönetiminde kullanım örnekleri nelerdir?” sorularına yanıt aranmıştır.

Çalışmanın kavramsal ve kuramsal çerçevesini oluşturan temel kavramlar olan kamu politikaları, bilgi toplumu, veri devrimi ve bilimi, açık veri ile büyük veri öncelikli olarak tanımlanmış ve birbirleriyle olan ilişkileri çalışmanın konusu bağlamında incelenmiştir.

Çalışmanın kapsamı büyük verinin genel olarak incelenmesine ek olarak kamu sektörü ve kamu politikaları ile olan ilişkisinin araştırılmasıyla sınırlı tutulmuştur. Özel şirketlerin büyük veri aracılığıyla yaptıkları ve kamuyu ilgilendirmeyen planlama ve izleme faaliyetleri çalışma kapsamı dışındadır. Çalışma, temel olarak Türk Kamu İdaresi'ne odaklanmış ancak uluslararası iyi uygulama örnekleri de incelenmiştir.

Anılan incelemenin yapılmasında yöntem olarak betimleyici bir yaklaşım tercih edilmiştir. Çalışmanın temel veri kaynakları konuya ilişkin kitap, makale ve raporlardır. Çalışmada genel olarak özgün İngilizce kaynaklardan faydalanılmıştır. Bununla birlikte, büyük veri kavramının 2004 yılından itibaren aranma durumu için “Google Trends” ve akademik yayınlarda yer alma sayıları için ise “Google Akademik (*Google Scholar*)” arama sonuçları kullanılarak nicel incelemeler de

gerçekleştirilmiştir. Arama sonuçlarının yıllar itibarıyla analiz edilmesi sonucunda “big data” kavramının kullanımının özellikle 2011 yılı ve sonrasında dramatik olarak artış gösterdiği görülmektedir.

Çalışma sonucunda şu temel bulgulara ulaşılmıştır: Büyük veri genel olarak kamu sektörünün yönetiminde ve özel olarak çeşitli kamu politikalarının yapılmasında ve uygulanmasında kullanılabilir ve büyük verinin uygulanması sonucunda birçok kazanım, örneklerden görüleceği üzere elde edilebilir; büyük veri kullanımı maliyet etkinliğini sağlamak, kişiye özel (post-fordist) mal ve hizmet üretmek gibi avantajlara sahip olmanın yanı sıra mevcut kullanım alanları haricinde daha birçok potansiyel kullanım alanlarına sahiptir ve bu alanlar kamu politikası girişimcilerini davetkâr bir şekilde beklemektedir. Bununla birlikte büyük veri kullanımının birtakım sınırları bulunmaktadır ve kullanımının muhtemel birtakım riskleri ve etik sorunları beraberinde getirdiği görülmektedir. Büyük veri evreninin düzenlenmesi ve denetlenmesi ise kamu yönetimi profesyonellerinin uzak olmayan bir gelecekte sıkça uğraşmaya başlayacakları bir alan gibi gözükmektedir.

Çalışmanın genel içerik ve akışına bakıldığında, çalışma temel olarak beş ana başlıktan oluşmaktadır. İlk olarak kavramsal ve kuramsal çerçeve ile temel oluşturulmuş, bu kısımda kamu politikaları, bilgi toplumu, veri devrimi ve bilimi, açık veri ile büyük veri gibi çalışmada kullanılan temel kavramlar değerlendirilmiştir. Bu bölümde büyük veri kavramını tanımlayan 3V (*volume-hacim, velocity-hız ve variety-çeşitlilik*) terimleri de incelenmiştir.

Sonraki başlıkta büyük verinin tarihi seyirinden bahsedilmiş ve hangi gelişmelere paralel olarak büyük veri kavramının gündeme ve akademik literatüre bu ölçüde kendinden söz ettirir bir giriş yaptığı değerlendirilmiştir. Bu başlıkta değinilen önemli hususlardan biri de 2014 yılında dönemin Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Başkanı Barack Obama'ya sunulan “Büyük Veri: Fırsatların Yakalanması, Değerlerin Korunması (*Big Data: Seizing*

Opportunities, Preserving Values)” adlı rapordur. Söz konusu rapor, kamu sektörünün ve özel sektörün büyük verilerin kazanımlarını maksimize ederken, risklerini de minimize edebileceklerine odaklanmaktadır. Aynı zamanda raporda, ABD ekonomisinin büyümesinin sağlanması, sağlık ve eğitimin iyileştirilmesi ve toplumun daha güvenli ve daha enerji verimli hale getirilmesi için büyük verilere yönelik fırsatlar tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, akademik camia ile düşünce kuruluşlarının rapora yönelik çeşitli eleştirileri de çalışmada ele alınmıştır. ABD’de ilk olarak 2011 yılında Büyük Veri Yönlendirme Grubu'nun kurulmasıyla başlayan süreç, yukarıda bahsedilen 2014 tarihli raporla ABD Başkanı’na sunulmuş, 2016 yılında hazırlanan “Büyük Veri Araştırma ve Geliştirme Federal Stratejik Planı (*The Federal Big Data Research and Development Strategic Plan*)” ile yedi stratejik amaç çerçevesinde federal düzeyde somutlaştırılmıştır. Bu başlıkta büyük veri kavramının akademik yayınlardaki kullanım durumuna ilişkin yıllar itibarıyla bir analiz de yer almıştır. Başlıkta büyük verinin hangi alanlarda ve konularda uygulandığı da incelenmiştir.

Üçüncü kısımda ise büyük veri ekosistemi üzerinde durulmuş ve verinin elde edilmesinden analiz edilerek karar vericiler için değer yaratacak şekilde kullanılmasına kadar geçen “veri değer zinciri” süreci incelenmiştir. Bu başlıkta ayrıca, büyük veri ekosisteminin temelini oluşturan büyük veri teknolojilerine ve bu ekosistem içerisinde rol alan aktörlere değinilmiştir.

Çalışmanın takip eden kısmı ise büyük veri kavramının kamu yönetimi ve politikaları çerçevesinde kullanımına ayrılmıştır. Söz konusu başlıkta dünyadaki mevcut durum resmedilerek, farklı ülke ve çalışma alanlarından uluslararası iyi uygulama örnekleri verilmiştir. Mobil hat sinyalleri üzerinden adli vakalar, trafik yoğunlukları ve turistik geziler, kredi kartı ile yapılan alışverişler vasıtasıyla enflasyon hesaplamaları, coğrafi bilgi sistemleri ve uzaktan algılama araçları ile tarım

arazilerinin belirlenmesi gibi işlemler başta insan ve mali kaynaklar olmak üzere minimum düzeyde girdi kullanılarak büyük veri ekosistemi aracılığıyla yönetilebilmektedir. Bu başlıkta, sağladığı yeniliklere ilave olarak büyük verinin kullanımındaki sınırlara ve risklere değinilmiş ve muhtemel etik sorunlardan bahsedilmiştir.

Çalışmanın son kısmında Türk Kamu İdaresi’nde büyük veri konusu incelenmiştir. Mevcut durum ve buna ek olarak büyük verinin Türk Kamu İdaresi’ndeki potansiyel kullanım alanları, “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018)” ile “Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019)” gibi politika dokümanları bağlamında incelenmiştir. Bununla birlikte, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından başlatılan “Kamuda İnovatif Yaklaşımlar: Büyük Veri Politikalarının Geliştirilmesi Projesi (kamuV)” de çalışmada ele alınmıştır. Büyük verinin Türkiye uygulamalarına ilişkin olası hukuki ve teknik sorunların ve bu kapsamda kabul edilen 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun incelenmesi ile çalışma tamamlanmıştır. Çalışma konusuna ilişkin birçok yeni kavramın bulunması nedeniyle kavramların yanında İngilizce karşılıkları da verilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın konusu olan büyük verinin kamu politikalarının belirlenmesindeki ve uygulanmasındaki rolüne ilişkin Türk Kamu Yönetimi literatüründe yeterli sayıda çalışmanın mevcut olmayışı büyük veri-kamu idaresi ilişkisini inceleyen bu ve benzeri diğer çalışmaların önemini arttırmakta, literatürdeki bu önemli eksikliğin bir an önce benzer çalışmalarla doldurulması gerektiği düşünülmektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kamu Politikaları

Devletler birçok faaliyet yürütürler. Toplum hayatını düzenler toplum aktörleri arasındaki uyuşmazlıkları çözer, toplum üyelerine çeşitli şekillerde mal ve hizmetler sunarlar. Bu kapsamda, devletlerin yapmayı

ya da yapmamayı tercih ettikleri her şey kamu politikalarını oluşturur (Dye, 2013: 3). Kamu politikaları, toplumsal ihtiyaçların farklı politika alanları ile ilişkili olması nedeniyle çok büyük çeşitlilik göstermektedir ve bu sebeple devletler tarafından eğitim, sağlık, konut, sosyal güvenlik, adalet, savunma, dış ilişkiler, dış ticaret, vergi politikalarına kadar çok geniş bir yelpazede belirli tercihlerde bulunmaktadır (Yıldız & Sobacı, 2013: 17). Bu bağlamda, bir ülkedeki bakanlıkların ya da bağlı, ilgili, ilişkili kuruluş gibi diğer kamu idarelerinin ilgili alanlardaki kamu politikalarının yapılması, yürütülmesi ve/veya koordinasyonundan sorumlu olmaktadır. Türkiye örneğinde, tarım politikaları için Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, eğitim politikaları için Milli Eğitim Bakanlığı, konut politikaları için ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı gibi bakanlıklar yer almaktadırlar. Bununla birlikte, söz konusu bakanlıklara ek olarak tarım politikaları için Şeker Kurumu, eğitim politikaları için Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı ve konut politikaları için Toplu Konut İdaresi Başkanlığı da söz konusu politikalarda önemli roller oynamaktadır.

1.2. Bilgi Toplumu

Toffler, medeniyeti üç aşamaya ayırmakta ve bu aşamaları birinci, ikinci ve üçüncü dalgalar olarak adlandırmaktadır. İlk dalga olan tarım toplumu (*agricultural society*) MÖ 8000'de başlamış ve MS 1650-1750 yıllarına kadar dünyada egemen olmuştur.. Sanayi Devrimi'ni de içinde barındıran ikinci dalga ise sanayi toplumu (*industrial society*) olarak adlandırılmış ve 20. yüzyılın ortalarına kadar varlığını sürdürmüştür. 1955 yılı ile birlikte ise üçüncü dalga başlamış ve bu dönem sanayi sonrası toplum (*post-industrial society*) adını almış, Toffler tarafından bu dönemi adlandırmak için aynı zamanda bilgi toplumu (*information society*) kavramı da kullanılmıştır. Bu son dalgayı ayıran olay ise tarihte ilk kez beyaz yakalı çalışanlar ile hizmet sektörü çalışanlarının mavi yakalıları sayıca geçmiş olmasıdır (Toffler, 1980: 14).

Terimi ilk kez kullananlardan ve popüler hale getirenlerden biri Avusturyalı ekonomist Fritz Machlup olarak gösterilmektedir. Machlup, 1962 tarihli çalışmasında “bilginin üretim ve dağıtımını” olarak adlandırdığı sektörün ilk kez ölçümünü gerçekleştirmiştir. Bu sınıflama altında Machlup 30 farklı sanayi sektörünü beş ana kategoriye ayırmıştır: Eğitim, araştırma ve geliştirme, iletişim araçları, bilgi makineleri (bilgisayarlar) ve bilgi hizmetleri (finans, sigorta ve emlak). Sonrasında ise 1958 yılına ait milli gelir rakamlarını incelemiş, bilgi sektörünün gayri safi milli hâsılanın %29'unu, iş gücünün ise %31'ini oluşturduğunu tahmin etmiştir. Büyüme oranlarının 1947-1958 yılları arasında bilgi sektöründe iki katına çıktığını hesaplanmıştır. Sonuç olarak, Amerika Birleşik Devletleri'nin hızlı bir şekilde bir bilgi toplumuna dönüştüğünü belirtmiştir (Beniger, 1986: 21-22). Bir kamu malı olan bilginin, ekonomik gelişme üzerinde giderek artan ölçüde merkezi bir rol oynadığı da artık genel kabul gören bir gerçek haline gelmiştir (Adler, 2001: 216).

1.3. Veri Devrimi

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan “A World That Counts” raporuna göre veri devrimi (*data revolution*); karar verme, hesap verebilirlik ve kalkınmada yaşanan zorlukların çözülmesinde gerekli olan verilerin geliştirilmesine ilişkin fırsatları ifade etmektedir (UN-IEAG, 2014: 5).

Bir veri devrimine ihtiyaç duyulduğu ilk kez 2015 Milenyum Kalkınma Hedefleri (*Millennium Development Goals, MDGs*) sonrasında küresel kalkınma gündemi konusunda danışmanlık yapmak üzere dönemin Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Ban Ki-moon tarafından görevlendirilen Üst Düzey Panel (*High Level Panel*) tarafından dillendirilmiştir.

Konuya ilişkin hazırlanan raporda, kamuoyu ve idare için hazırlanan istatistiklerin ve bilgilerin kalitesini artırmak amacıyla, sürdürülebilir kalkınma için yeni bir uluslararası girişimle veri devrimi yapma çağrısında bulunmaktadır. Bu çerçevede, hedefleri başarma sürecinde

kamuoyu ile bilgi paylaşımında bulunmak amacıyla yeni teknolojilerin, kitle kaynak kullanımının (*crowdsourcing*) ve gelişmiş bağlantıların avantajlarından yararlanmanın gerekliliği üzerinde durulmuştur (United Nations, 2013: 21). Gerçek bir veri devriminin; istatistiklerin karar alma sürecine tam olarak entegre edilmesi, verilere açık erişimin ve verilerin kullanımının teşvik edilmesi ve istatistik sistemleri için daha fazla destek sağlanması amacıyla mevcut ve yeni veri kaynaklarına dayanması gerektiği raporda öngörülmektedir (United Nations, 2013: 24).

1.4. Veri Bilimi

Veri bilimi, son yıllarda matematik, istatistik, bilgisayar bilimleri gibi alanlara ilişkin yöntemlerin kullanıldığı, yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış büyük verilerin analiz edildiği çok disiplinli bir alan olarak ortaya çıkmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle bilim dünyasında da değişiklikler olmuş, ampirik / deneysel bilim, kuramsal bilim, hesaplamalı bilime dördüncü paradigma (*the fourth paradigm*) olarak veri biliminin eklendiği (Gray, 2009: XXX) ifade edilmiştir. Bu yeni modelin amacı, tüm bilimsel literatür ile verilerin çevrimiçi hale geldiği ve bunların birlikte çalışılabilir olduğu bir bilimsel ortamın sağlanması olarak belirtilmektedir (Gray, 2009: XIX).

Veri bilimi yaşam döngüsü, verinin anlamlı bilgiye dönüştürülmesini sağlayan süreçler kümesidir ve döngü beş temel adımdan oluşmaktadır: Veri toplama (*capture*), verinin hazırlanması (*preparation*), veri analizi (*analysis*), veri görselleştirilmesi (*visualization*) ve eylem (*action*) (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 23).

1.5. Açık Veri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sayesinde, dünyada sayısal ortamda üretilen, depolanan ve paylaşılan veri miktarında muazzam bir artış yaşanmıştır. Bu teknolojilerin kamu kurumlarında kullanılmaya başlanmasıyla, bu kurumlar elektronik ortamda önemli miktarda ve çeşitte verinin sahibi haline

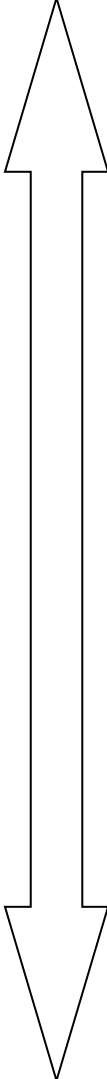
gelmiştir. İdarenin faaliyetlerini izleyebilmek, politika üretim süreçlerine katılabilmek, yeni katma değerli ürün ve hizmet üretebilmek için vatandaş, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının devletin elindeki verilere (kişisel bilgilerin korunması, güvenlik, ticari sır vb. kısıtlar dikkate alınarak) erişim talebi ve baskısı artmıştır. Bu talepler sonucu ortaya çıkan ve veriye üçüncü taraflarca erişimin önündeki hukuki ve teknik engellerin kaldırılmasını savunan açık veri yaklaşımı, devletleri veri paylaşımına ilişkin politikalarını gözden geçirmeye, bu alanda stratejiler belirlemeye ve somut adımlar atmaya sevk etmiştir (Çolak, 2017).

Açık veri kavramının farklı tanımları yapılmakta, üzerinde uzlaşmaya varılmış bir tanımı bulunmamaktadır. İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) tarafından açık veri, “veriye atıf yapılması ve bu veri kullanılarak üretilen bilgi, iş veya hizmetin de paylaşılması şartıyla, herkes tarafından ücretsiz olarak kullanılabilen, yeniden kullanılabilen ve dağıtılabilen veri” olarak tanımlanmaktadır (Ubalı, 2013: 6). Açık veri, Avrupa Birliği’nin tanımına göre ise belirli verilerin kullanım ve yeniden kullanım için serbestçe erişilebilir olması anlamına gelmektedir (European Commission, 2017). Açık veri, anonimleştirilmiş kamu sektörü verisi olabileceği gibi, özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları gibi tüm paydaşların verileri de açık veri olarak sunulabilmektedir (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 53).

Aralık 2007 tarihinde ABD-California eyaletinde açık veri savunucusu 30 kişi bir araya gelmiş ve toplantı sonucunda bu kişiler tarafından “Public.Resource.Org” tarafından “Sebastopol İlkeleri” olarak bilinen 8 ilke ortaya konmuştur. Bu ilkelere göre kamu verisinin açık veri olarak nitelendirilebilmesi için sahip olması gereken özellikler ‘güncellik’, ‘erişilebilirlik’, ‘makinelere tarafından işlenebilir olma’, ‘bütünlük’, ‘hamlık’, ‘ayrım olmaksızın erişilebilirlik’, ‘tescil ya da koruma altında bulunmama’ ve ‘lisans engeli bulunmama’ olarak belirlenmiştir

(Tauberer, 2014). Açık veriye konu tabloda gösterilmiştir. Tablo 1’de yukarı olabilecek kamu verisi örnekleri aşağıdaki çikıldıkça verinin ticari değeri artmaktadır.

Tablo 1: Açık Veriye Konu Olabilecek Kamu Verisi Örnekleri

	KATEGORİ	ÖRNEKLER
<p>Tabloda yukarı çikıldıkça verinin ticari değeri artmaktadır.</p> 	Coğrafi Bilgiler	Harita Bilgileri Arazi Kullanım Bilgileri Konum Verileri / Coğrafi Koordinatlar Topografya Bilgileri Yükseklik Verileri İdari ve Siyasi Sınırlar
	Meteoroloji ve Çevre Bilgileri	Oşinografi Verileri Hidrografi Verileri Çevresel Veriler Atmosferik Veriler Meteorolojik Veriler / İklim Verileri
	Ekonomi ve Firma Bilgileri	Finansal Bilgiler Ekonomik İstatistikler Firma Bilgileri Sanayi ve Ticaret Bilgileri
	Toplumsal Bilgiler	Nüfus Bilgileri Davranış Anketleri Sağlık / Hastalık Verileri Eğitim ve İşgücü İstatistikleri
	Trafik ve Ulaşım Bilgileri	Ulaşım Ağı Bilgileri Trafik Bilgileri Ulaşım İstatistikleri Araç Kayıt Verileri
	Turist ve Tatil Bilgileri	Otel ve Restoran Bilgileri Turizm İstatistikleri Eğlence Bilgileri
	Tarım, Çiftçilik, Ormancılık ve Balıkçılık Bilgileri	Tarla / Arazi Kullanım Verileri Tarım Gelirleri / Kaynak Kullanımı Çiftlik Balıkçılığı / Hasat Bilgileri Hayvancılık Verileri
	Doğal Kaynak Bilgileri	Biyolojik ve Ekolojik Bilgiler Enerji Kaynakları / Tüketim Bilgileri Jeolojik ve Jeofiziksel Bilgiler
	Hukuki Sistem Bilgileri	Suç / Mahkûmiyet Verileri Yasalar Mevzuata İlişkin Bilgiler Kural ve Yükümlülüklerle İlişkin Bilgiler Adli Kararlara İlişkin Bilgiler Patent / Marka Bilgileri
	Bilimsel Bilgi ve Araştırma Verileri	Üniversite Araştırmaları Kamu Tarafından Finanse Edilen Araştırma Enstitüleri İdari Araştırmalar
	Eğitimsel İçerik	Akademik Çalışmalar Ders Materyalleri
	Siyasi İçerik	Hükümet Basın Bültenleri Hükümetin Yerel / Ulusal Raporları
	Kültürel İçerik	Müze Materyali Galeri Materyali Arkeolojik Siteler Kütüphane Kaynakları Kamu Hizmeti Yayın Arşivleri Diğer Kamu Arşivleri

Kaynak: Vickery, 2011: 11’den naklen Çolak, 2017.

1.6. Büyük Veri

Büyük veri en genel tanımıyla, geleneksel veri depolama, işleme ve analiz uygulamalarının yetersiz kaldığı kadar büyük veya karmaşık olan veri kümeleri için kullanılan bir terimdir.

Bilişim teknolojilerine ilişkin araştırmaları ve danışmanlık faaliyetleriyle dünyanın önde gelen firmalarından biri olan Gartner'ın tanımına göre büyük veri; “daha iyi öngörü, karar verme ve süreç otomasyonunu mümkün kılan, maliyet açısından etkin ve yenilikçi bilgi işleme biçimleri sunan yüksek hacimli, yüksek hızlı ve/veya çok çeşitli bilgi varlıklarıdır” (Gartner Inc., 2017).

ABD Ticaret Bakanlığı'na bağlı Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (*National Institute of Standards and Technology, NIST*) altında faaliyetlerini yürüten Büyük Veri Kamu Çalışma Grubu (*NIST Big Data Public Working Group*) tarafından hazırlanan “Taslak NIST Büyük Veri Birlikte Çalışılabilirlik Çerçevesi” raporunda yapılan tanımla ise büyük veri; “hacim, çeşitlilik, hız ve/veya değişkenlik özellikleri açısından, depolama, işleme ve analiz süreçlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebileceği ölçeklenebilir bir mimari gerektiren geniş veri kümelerinden oluşmaktadır” (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 8).

Büyük verinin temel özellikleri olarak hacim (*volume*), hız (*velocity*) ve çeşitlilik (*variety*) gösterilmekte olup, bu özellikler için 3V kısaltması kullanılmaktadır. Bununla birlikte, yıllar geçtikçe bu özelliklere değer (*value*) ekleyerek 4V, doğruluk (*veracity*) ekleyerek 5V nitelenmesi de kullanılmıştır.

Büyük verinin ilk özelliği olan hacim (*volume*), yüksek veri miktarını, diğer bir ifadeyle verinin “büyük” olmasını ifade etmektedir. Büyük verinin en bilinen karakteristiği geniş kapsamlı veri setlerinin varlığıdır (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 9).

Diğer bir özellik olan hız (*velocity*), yüksek veri akış hızını belirtmekte ve zaman geçtikte ilk V olan hacimden daha önemli hale gelmektedir (McAfee & Brynjolfsson, 2012: 5). Veri toplanan kaynaklarda çok hızlı veri üretimi yapılabildiğinden bu veri aynı hızla işleme ortamlarına aktarılabilir olmalıdır; dolayısıyla, sensörlerden alınan verilerin de hızlıca aktarımının sağlanması ve analiz edilmesi önem arz etmektedir (Büyük Veri ve Bilgi Güvenliği (BIDISEC) Araştırma Grubu, 2016: 12).

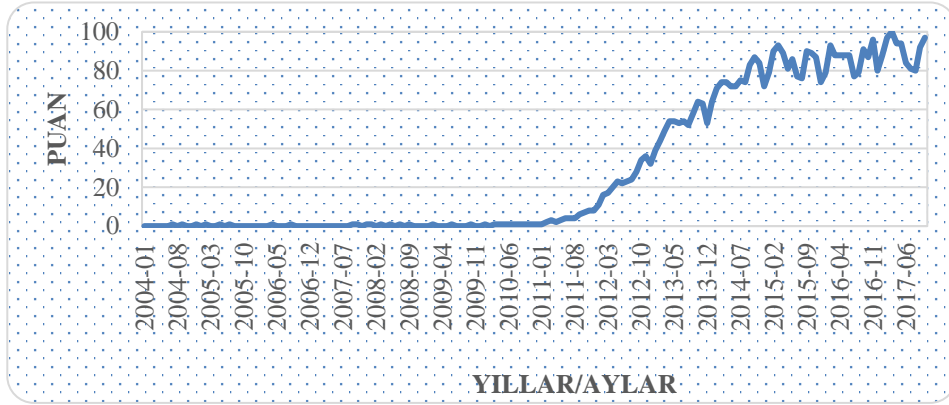
Üçüncü özellik olan çeşitlilik (*variety*) ise veri türlerinin ve kaynaklarının çeşitliliğini ifade etmektedir. Birçoğu göreceli olarak yeni olmakla birlikte, sosyal ağlarda paylaşılan mesaj, güncelleme ve görüntüler, taşınabilir telefonlardan yayılan GPS sinyalleri ve bunun gibi farklı kaynaklardan büyük veri elde edilmektedir (McAfee & Brynjolfsson, 2012: 5). Büyük veri konusunda yapılan okumalarda üç tür veriden söz edilir: yapılandırılmış (*structured*) veri, yapılandırılmamış (*unstructured*) veri ve yarı-yapılandırılmış (*semi-structured*) veri (Franks, 2012: 14). Yapılandırılmış veri, kontrollü bir yapı içerisinde (veri tabanlarında) tutulan, kolayca düzenlenebilen ve kullanılabilen veriyi ifade eder ve geleneksel veri yapısı bu şekildedir (Desouza & Jacob, 2017: 4). Yapılandırılmamış verinin ise tanımlanabilir bir yapısı yoktur ve en çok bilinen türleri; resim dosyaları, pdf, word ve text gibi metin dosyaları, internet üzerinde tutulan kayıt dosyaları ve e-postalardır (Dolgun, Güzel Özdemir, & Oğuz, 2009: 49). Yarı-yapılandırılmış veri, mantıklı bir akışa ve anlaşılabilir bir yapıya sahiptir, ancak biçimsel olarak kullanıcı dostu değildir (Franks, 2012: 14). Veri kayıtlarını ve alanlarını ayıran yardımcı etiketler yarı-yapılandırılmış verinin üzerinde işlem yapılabilmesini kolaylaştırır ancak yapısal eksikliklerinden ötürü yapılandırılmış veride olduğu kadar kolay bir kullanım mümkün değildir. İnternet günlükleri (*web logs*), en iyi yarı-yapılandırılmış veri örnekleridir (Franks, 2012: 14).

2. BÜYÜK VERİNİN TARİHİ SEYRİ

Büyük veri kavramının gerek günlük gerekse akademik hayatta kullanılmaya başlanması çok eskilere dayanmamaktadır. Birtakım kaynaklarda kavramın ilk kez 1990'lı yıllarda kullanıldığı belirtilse de,

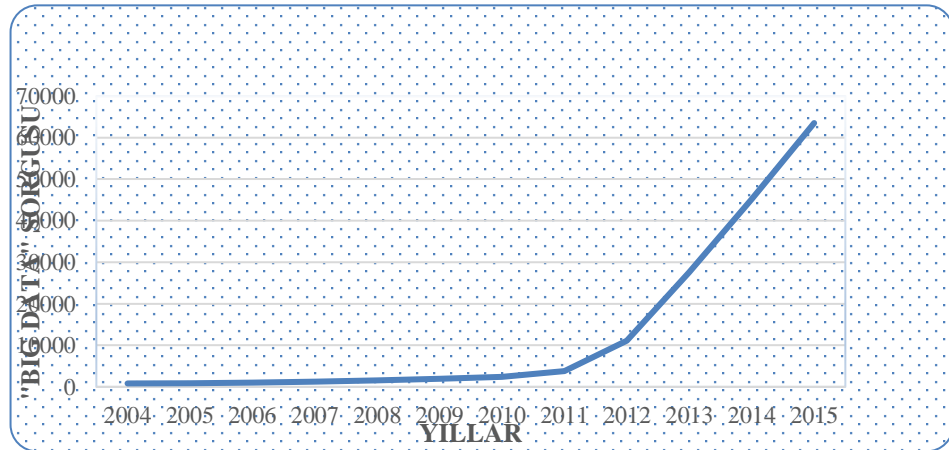
esas olarak 2010'lu yıllarla birlikte yaygınlık kazandığı belirtilebilir. Google'da yapılan aramaların analiz edildiği Google Trends bölümünde "big data" sorgusu analiz edildiğinde, söz konusu kavramın özellikle 2011 ve 2012 yılları ile birlikte önemli bir çıkış yakaladığı görülmektedir.

Şekil 1: Google Trends "Big Data" Sorgusu¹



Büyük veri kavramının akademik yayınlarda yer alma sayıları için ise Google Akademik (*Google Scholar*) arama sonuçları kullanılarak bir analiz gerçekleştirilmiştir. Son yirmi beş yıllık arama sonuçlarının yıllar itibarıyla analiz edilmesi sonucunda "big data" sorgusunun akademik yayınlarda da özellikle 2011 yılı ve sonrasında dramatik olarak artış gösterdiği görülmektedir.

Şekil 2: Google Akademik "Big Data" Sorgusu



¹ Sayılar, belirli bir bölge ve zaman için grafikteki en yüksek noktaya göreli bir aramaya yönelik ilgiyi gösterir. 100 değeri, terimin en yüksek popülerliğidir. 50 değeri, terimin bunun yarısı kadar popüler olduğu anlamına gelir. Benzer bir şekilde, 0 değeri, terimin en yüksek popülerliğin %1'inden daha az popüler olduğu anlamına gelir.

Büyük veri kavramının incelenmesinde en önemli kilometre taşlarından birisi, 2014 yılında dönemin ABD Başkanı Barack Obama'ya sunulan "Büyük Veri: Fırsatların Yakalanması, Değerlerin Korunması (*Big Data: Seizing Opportunities, Preserving Values*)" adlı rapordur. Söz konusu rapor, kamu sektörünün ve özel sektörün büyük verilerin kazanımlarını maksimize ederken, risklerini de nasıl minimize edebileceklerine odaklanmaktadır. Aynı zamanda raporda, ABD ekonomisinde büyümenin sağlanması, sağlık ve eğitim hizmetlerinin iyileştirilmesi ve toplumun daha güvenli ve daha enerji verimli hale getirilmesi için büyük veri ile ortaya çıkabilen fırsatlar tanımlanmaktadır.

ABD'de ilk olarak 2011 yılında Büyük Veri Yönlendirme Grubu'nun kurulmasıyla başlayan süreç, yukarıda bahsedilen 2014 tarihli raporla ABD Başkanı'na sunulmuş, 2016 yılında hazırlanan "Büyük Veri Araştırma ve Geliştirme Federal Stratejik Planı (*The Federal Big Data Research and Development Strategic Plan*)" ile yedi stratejik amaç çerçevesinde federal düzeyde somutlaştırılmıştır (Subcommittee on Networking and Information Technology Research and Development (NITRD), 2016: 1-3):

- Gelişmekte olan büyük veri altyapısı, teknikleri ve teknolojilerini iyileştirmek üzere yeni nesil kabiliyetlerin yaratılması,
- Verinin ve bu sayede elde edilen bilginin güvenilirliğini anlamak, daha iyi kararlar vermek, yeni keşifler yapmak ve emin adımlarla ilerlemek için AR-GE'nin desteklenmesi,
- Kamu idarelerinin misyonlarını desteklemek amacıyla büyük veri alanındaki yenilikleri kolaylaştıracak siber altyapısının oluşturulması ve geliştirilmesi,
- Verinin paylaşımını ve yönetimini geliştiren politikalar aracılığıyla değerinin artırılması,
- Büyük verinin toplanmasında, paylaşılmasında ve kullanılmasında mahremiyetin, güvenliğin ve etik

değerlerin göz önünde bulundurulması gerektiğinin idrak edilmesi,

- Ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar çerçevesinde iş gücünün analitik kapasitesinin artırılması için büyük veri eğitimi konusunda ülke içi mevcut durumun geliştirilmesi,
- Büyük veri ekosisteminde idareler arası koordinasyonun geliştirilmesi ve güçlendirilmesi.

Bu çerçevede, ABD'de büyük veri konusunda 80'den fazla projeyi yürütmek üzere federal düzeyde 6 bakanlık ile bunların bağlı ve ilgili kuruluşlarına 200 milyon dolardan fazla bütçe ayrılmıştır (NIST Big Data Public Working Group, 2017c: 1). Bu çalışmalarla ve ayrılan bütçe ile amaçlanan; büyük hacimlerdeki veriye erişmek, bu veriyi düzenlemek, bu veriden anlamlı sonuçlar elde etmek ve tüm bu faaliyetleri gerçekleştirmede kullanılacak araçları, yöntemleri ve teknikleri önemli ölçüde geliştirmektir (NIST Big Data Public Working Group, 2017c: 1).

3. BÜYÜK VERİ EKOSİSTEMİ

Büyük verinin depolanması, işlenmesi, görselleştirilerek anlaşılır hale getirilmesi ve hedef amaçlı olarak nihai kullanımı gibi farklı boyutları bulunmaktadır (Demchenko, de Laat, & Membrey, 2014: 104). Büyük veriyle çalışabilmek için önemli teknik alt yapı gereksinimlerine, bilgi mimarisi modellerine, veri işleme ve analiz uygulamalarına, kısacası büyük veri teknolojilerine ihtiyaç duyulmaktadır (Moorthy, vd., 2015: 77). Söz konusu gereksinimlerin, modellerin ve yazılımların oluşturduğu ekosistem büyük veri ekosistemi olarak ifade edilmektedir (Demchenko, de Laat, & Membrey, 2014: 104). Sürekli olarak ve giderek artan bir hızda gelişen bilişim teknolojileri nedeniyle büyük veri araçları ve dolayısıyla büyük veri ekosistemi de sürekli olarak kendini yenilemektedir.

Bilişim temelli bir literatür öncülüğünde şekillenen büyük veri kavramının, kamu yönetimi literatürü açısından sağlıklı bir

şekilde incelenebilmesi için konuyla ilgili teknik dil birliği ve ortak algının oluşturulması öncelikli önem arz etmektedir. Bu anlamda büyük veri ekosistemini temel boyutlarıyla ele almak konuyla ilgili kavrayışı kolaylaştıracaktır.

Büyük veri ekosistemi ana hatlarıyla; veri modelleri, yapıları ve tipleri, büyük verinin yönetimi, büyük veri analizi ve araçları, büyük veri altyapısı, büyük veri güvenliği konuları etrafında şekillenmekte olup çeşitli aktörlerin katılımıyla verinin toplanmasından kullanımına kadar geçen süreci ifade etmektedir (Demchenko, de Laat, & Membrey, 2014: 108).

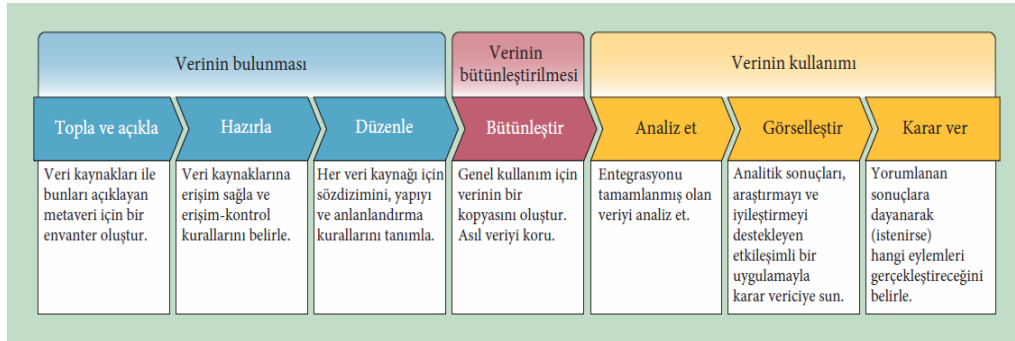
3.1. Veri Değer Zinciri

Bilgi çağı olarak isimlendirilen bir dönemi yaşadığımız günümüzde, akla gelebilecek tüm kaynaklardan ve çoğunlukla gerçek zamanlı olmak üzere sürekli olarak veri akışı gerçekleşmektedir (Miller & Mork, 2012: 2). Farklı kaynaklardan, farklı formatlarda ve devasa boyutlarda sürekli olarak değişerek akmakta olan işlenmemiş

(ham) veriyi, anlamlı ve değerli çıktılara dönüştürmek günümüz örgütlerinin en önemli mücadelesi haline gelmiştir.

Daha büyük, daha hızlı ve daha karmaşık hale gelen veri, kendiliğinden karar vericilerin kullanabileceği bilgiye dönüşmediği gibi son kullanıcının tüketimine hazır hale de gelmemektedir. Söz konusu dönüşümün sağlanması belirli bir süreç gerektirmektedir. Farklı kaynaklarda ‘veri değer zinciri’ olarak isimlendirilen (Miller & Mork, 2012: 2) ve Şekil 3’te adımları aktarılan bu süreç, NIST Büyük Veri Kamu Çalışma Grubu tarafından, ‘veri yaşam döngüsü’ olarak adlandırılmaktadır (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 5). NIST’in tanımıyla veri yaşam döngüsü; “ham verinin, kullanılabilir bir bilgi haline dönüştürülmesini sağlayan ve verinin toplanması, hazırlanması, analiz edilmesi, görselleştirilmesi ve erişime hazır tutulması aşamalarını kapsayan bir süreçler silsilesidir” (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 5).

Şekil 3: Veri Değer Zinciri



Kaynak: Miller & Mork, 2012: 3’ten Türkçe’ye çevrilerek aynen aktarılmıştır.

Veri değer zinciri; farklı formattaki, düzeydeki ve büyüklükteki verinin bütünsel bir bakış açısıyla nasıl bir araya getirileceğini belirleyerek değerli bilgiler oluşturmak ve kurumsal düzeyde etkili ve doğru karar vermeyi kolaylaştırmak için bir çerçeve sunmaktadır (Miller & Mork, 2012: 3).

Veriyi analiz edip kullanıma hazır hale getirmeden önce veriyi bulmak ve saklamak gerekmektedir. Farklı kaynaklardan, farklı formatlarda ve çoğu zaman devasa boyutlarda toplanan veri, yapılandırılmamış durumda olup büyük veri tutmaya uygun saklama ve depolama platformlarında tutulmaktadır.

Verinin toplanmasından sonraki aşamada, yapılandırılmamış şekilde tutulan veri diğer veri kaynaklarıyla bütünleştirilip yapılandırılmış bir formata dönüştürülme işlemine tabi tutulmaktadır (Franks, 2012: 20). Bu aşamada ham veri, olduğu gibi saklanıp sanallaştırılmış bir kopyası alınmakta ve bu kopya üzerinden işlem yapılarak bütünleştirilmiş bir veri seti elde edilmektedir. Bu işlemler veri bütünleştirme platformları üzerinden yapılmaktadır ve söz konusu platformlar, farklı veri kaynakları arasında köprü görevi görmektedir. Bütünleştirme işlemleriyle veri, analize hazır hale getirilmek üzere temizlenir. Temiz veri setleri, daha sonraki aşamalarda gerçekleştirilecek olan veri analizi ve görselleştirme işlemlerinin daha sağlıklı yapılabilmesi açısından önemlidir.

Bütünleştirilen ve temizlenen veri analize hazır hale gelmeden önce veri madenciliği işlemlerine tabi tutulur. “Veri madenciliği, büyük veri yığınlarında gizli olan örüntüleri ve ilişkileri ortaya çıkarmak için istatistik ve yapay zekâ kökenli çok sayıda ileri veri çözümleme yönteminin tercihen görsel bir programlama arayüzü üzerinden kullanıldığı bir süreçtir” (Dolgun, Güzel Özdemir, & Oğuz, 2009: 49). Veri madenciliğini, farklı veri kaynaklarından işe yarayacak olan verinin ayıklanması

şeklinde düşünmemek gerekir. Veri madenciliğinin asıl fonksiyonu, elde edilmiş olan veri içerisindeki anlamlı ilişkileri ortaya çıkartmak ve bu verinin nasıl kullanılabileceğine ilişkin kararlar vermektir.

Veri madenciliğinden farklı olarak veri analizi aşaması, verinin anlam kazanmaya başladığı ve kullanılabilir bir bilgi haline geldiği aşamadır. Bu aşamada belirli sorular sorularak, bu sorulara cevaplar aranır, veri içerisindeki ilişki kalıpları yorumlanmaya çalışılır ve geleceğe dair öngörülerde bulunulur. Veri analizi kısaca, veriden bilginin sentezlenmesidir (NIST Big Data Public Working Group, 2017a: 5).

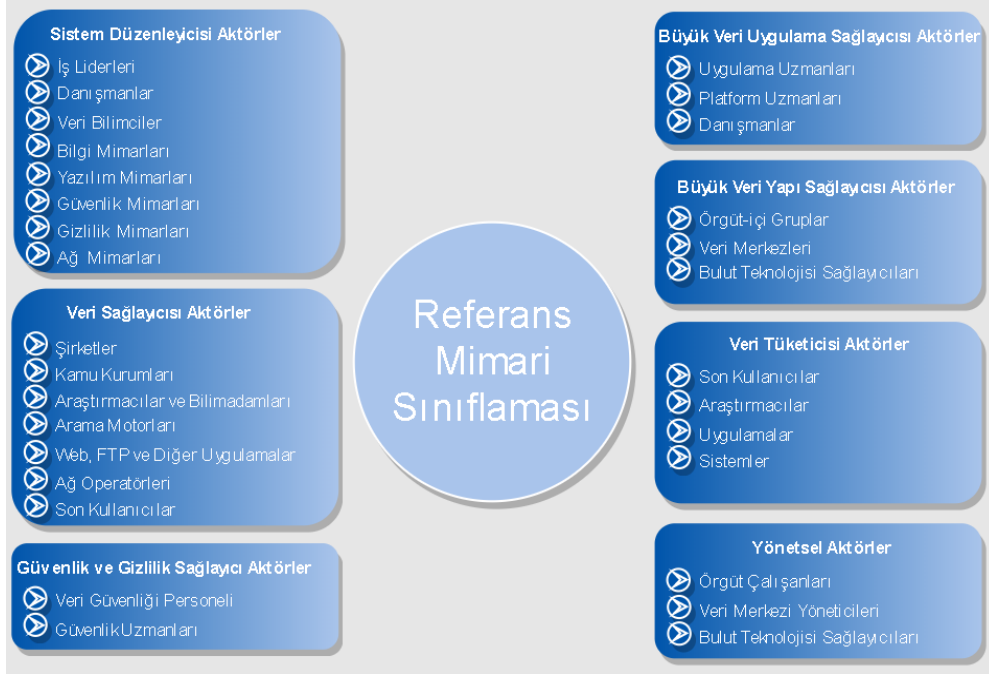
Analiz edilen veri, karar vericilere raporlanmak üzere görselleştirilir. Veri görselleştirmede amaç; analitik sonuçların karar vericiler tarafından kolayca anlaşılmasını ve yorumlanmasını sağlayarak kritik kararların vakit kaybı olmadan alınmasını desteklemektir (Miller & Mork, 2012: 4). Eskiden statik raporlamalar şeklinde gerçekleştirilen veri görselleştirme işlemleri günümüzdeki teknolojiler sayesinde etkileşimli arayüzlerle sunulabilir hale gelmiştir.

3.2. Büyük Veri Aktörleri ve Bu Aktörlerin Rollerini

Büyük veriyi daha iyi anlayabilmek için büyük verinin esasını oluşturan ‘veri’nin ortaya çıkışında, işlenmesinde, analiz edilmesinde ve bilgi olarak tüketilmesinde rol oynayan aktörleri tespit etmek gerekir. Doğası gereği büyük veri aktörleri, bilişim dünyasında rol alan bireyler, örgütler, yazılımlar ve donanımlar olacaktır (NIST Big Data Public Working Group, 2017b: 13).

Büyük veri konusunda dil birliğini sağlamak adına NIST tarafından yürütülen ‘Referans Mimari Sınıflama’ çalışmaları kapsamında, büyük veri aktörleri ve rolleri Şekil 4’deki gibi sınıflandırılmaktadır:

Şekil 4: NIST Referans Mimari Sınıflamasına Göre Roller ve Aktör Örnekleri



Kaynak: NIST Big Data Public Working Group, 2017b: 15'ten Türkçe'ye çevrilerek aynen aktarılmıştır.

Büyük veri aktörleri ve rolleri iç içe geçmiş ve birbirini bütünleyici bir yapı oluşturmaktadır. Veri sağlayıcısı konumunda olan bir aktör olarak son kullanıcılar aynı zamanda veri tüketicisi rolünü de üstlenmektedirler. Benzer durum çoğu zaman diğer aktörler için de geçerlidir.

4. BÜYÜK VERİ VE KAMU POLİTİKASI

4.1. Mevcut Durum

Dünya genelinde vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarından beklentileri farklılaşıp, artarken kamu kuruluşları ise artan mali baskılarla karşı karşıya kalmaktadır. Dolayısı ile vatandaşların beklentileri ve kamu kuruluşlarının bunları karşılayabilme yetkinliği arasındaki fark hiç olmadığı kadar açılmış durumdadır. Bu farkı biraz olsun kapatabilmek için günümüzün sanayi çağı kamu kuruluşu

modelinin radikal bir değişimden geçmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, kamu kuruluşlarını yeniden şekillendirerek kamu sektöründe bir dönüşümü beraberinde getirme potansiyeline sahip değişim trendleri bulunmaktadır (Deloitte, 2015: 6).

Büyük çaplı yedi değişim trendi şunlardır (Deloitte, 2015: 6-8):

1. Çözüm sağlayıcı kamu kuruluşları yerine imkân sağlayan kamu kuruluşları
2. Kişiyeye özel hizmet sunumu,
3. Dağıtılmış yönetim,
4. Veri konusunda akıllıca davranan kamu kuruluşları,
5. Kamu finansmanına yönelik alternatif modeller,
6. Tam vaktinde kamu hizmeti,
7. Ulusal refah için yeni bir zemin.

Söz konusu trendlerden özellikle 2., 3. ve 4. sıradakilerin büyük ve açık veri kullanımı ile bilhassa önemli bir ilişkisi bulunmaktadır.

Kamu politikasında büyük veri, kamuya ait ve özel tedarikçiler tarafından oluşturulan çok boyutlu dijital verilerin toplanmasına odaklanmaktadır.

Vatandaşların birbirleriyle olan ilişkileri (sosyal medya gibi) sayesinde oluşturulan veriler; binalar, araçlar ve sokaklardaki sensörler tarafından otomatik olarak oluşturulan veriler ve kamu idarelerinin kendi işlemleri esnasında derlenen veriler bu kapsamdaki verilerdir (Mergel, Rethemeyer, & Kimberley, 2016: 931).

Büyük verinin kamu sektöründe kullanım olasılıkları arasında sayılabilecek idari işlevler aşağıda sıralanmıştır (Maciejewski, 2017: 124):

1. Kamu gözetimi (*public supervision*): Büyük veri sayesinde usulsüzlüklerin tanımlanması ve bunlara karşı tedbir alınması.
2. Kamu düzenlemesi (*public regulation*): İzin, yasak ya da talimatlar aracılığıyla toplumsal davranışların düzenlenmesi; toplumsal ilişkilerin şekillendirilmesinde büyük veri kullanılarak ilgili alanda halkın genel değerlendirme ve geri bildirimlerinin alınması; sosyal etkinin daha iyi anlaşılması.
3. Kamu hizmet sunumu (*public service delivery*): Altyapı da dâhil olmak üzere kamu hizmet ve ürünlerin sunulmasında büyük veri kullanılarak hizmetlerin geliştirilmesi ve hizmet sunum biçimlerinin belirlenmesi.

Büyük veri araç ve yöntemleri, işlerin optimize ve otomatize edilmesi, çalışan performansının ölçülmesi ve iç kontrol ile denetimin gerçekleştirilmesi gibi konularda da kullanılabilir (Maciejewski, 2017: 130). Büyük veri kavramı ile yakından ilişkili bir diğer kavram olan nesnelerin internetinin (*internet of things, IoT*) de kamu politikaları ile yakından

ilişkisi bulunmaktadır. Kavram esas olarak fiziksel nesnelerin birbirleriyle veya daha büyük sistemlerle bağlantılı olduğu iletişim ağını ifade etmektedir.

Bu çerçevede, sensör ve gelişen çip teknolojilerinin günlük hayattaki pek çok canlı ve cansız varlığa entegre edilmesi ve bunların birbirleriyle olan iletişimi, yani makineler arası iletişim (*machine-to-machine, M2M*), etrafımızdaki nesnelere yaşayan bir bilgi sisteminin unsuru haline getirmektedir. Bilginin analizinde nesne veya verinin konum ve zaman bazlı takibi ve sensör tabanlı karar destek sistemleri öne çıkmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 32). Taşınabilir telefonlardan ya da araçlarda kullanılan GPS cihazlarından insan ve/veya araç trafiğinin yoğun olduğu bölgeler eşanlı olarak izlenebilmekte, bu verilere dayalı olarak da belediyeler ya da özel şirketler tarafından çeşitli mobil uygulamalar ile vatandaşların bilgi sahibi olması ve zaman ya da yakıt tasarrufu sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

OECD ülkelerinde yaşayan nüfusun hanelerinde 2016 yılında birbirleriyle bağlantılı 1 milyar cihaz bulunmakta olup bu rakamın 2022 yılı itibarıyla 14 milyara yükselmesi beklenmektedir (OECD, 2017: 24). Bununla birlikte, yapay zeka (*artificial intelligence*) ve makine öğrenmesi (*machine learning*) gibi konuların devletler tarafından kamu politikalarında uygulanmasına yönelik literatür (Centre for Public Impact, 2017) de oluşmaya başlamıştır.

Son olarak; büyük veri, nesnelerin interneti, yapay zeka ve makine öğrenmesi gibi kavramların son dönemin önemli gündem maddelerinden olan Endüstri 4.0 ile çok yakından bağlantısı bulunmaktadır. Endüstri 1.0'dan Endüstri 4.0'a giden yol aşağıdaki tabloda zaman ve öne çıkan unsurlar bağlamında belirtilmiştir.

Tablo 2: Endüstri 4.0'a Giden Yol

Devrim	Yıl	Öne Çıkan Unsurlar
Endüstri 1.0	1784	Buhar, su, mekanik üretim aletleri
Endüstri 2.0	1870	İş bölümü, elektrik, seri üretim
Endüstri 3.0	1969	Bilgisayar, elektronik, internet, otomatik üretim
Endüstri 4.0	?	Siber-fiziksel sistemler, insan ve makine arasındaki sınırların sona ermesi

Kaynak: Nicol, 2017'den uyarlanmıştır.

4.2. Kanıta Dayalı Kamu Politikası Yapımı

Son yıllarda kamu yönetimi ve siyaset bilimi literatürünün öne çıkan konularından olan kanıta dayalı politika yapımı (*evidence-based policy making*) kavramı özellikle kamu politikaları ve büyük veri ilişkisi bağlamında konuyla yakından ilişkilidir. Burada en önemli hususlardan birisi olarak “ölçemediğinizi yönetemezsiniz (*you can't manage what you don't measure*)” sloganı çerçevesinde hem kamu sektörü hem de özel sektör açısından kanıta ya da bir diğer tabirle veriye dayanan yönetimler büyük önem taşımaktadır. Kamu politikası sürecinde yer alan “gündem oluşturma”, “kamu politikasının oluşturulması”, “uygulama” ve “değerlendirme” aşamalarının her birinde veri ve bilgiler büyük önem taşımakta ve karar alma süreçlerinin en temel unsurlarından birisi olarak değerlendirilmektedir.

Kamu politikalarında büyük verinin kullanılması, yöneticilerin sezgileri yerine kanıt temelinde karar vermesini sağlamaktadır. İşlemlerini veriye dayalı (*data-driven*) olarak yürüten firmaların daha iyi performans gösterdikleri hipotezi, yapılan bir çalışma ile test edilmiştir (McAfee & Brynjolfsson, 2012: 5). Kuzey Amerika'da faaliyet gösteren 330 halka açık şirketin yöneticileri ile idari ve teknolojik uygulamalar konusunda yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiş ve yıllık raporlar ile bağımsız kaynaklardan da veriler alınmıştır. Sonuçta, bir firmanın kendini veriye dayalı olarak ölçüp değerlendirebildiği kadar mali ve icrai olarak iyi sonuç aldığı görülmüştür. Kendi

sanayi dalında ilk üçte yer alan firmalardan veriye dayalı karar alanların rakiplerinden ortalama olarak %5 daha verimli ve %6 daha kârlı oldukları gözlenmiştir (McAfee & Brynjolfsson, 2012: 5-6).

Kamu sektörü açısından ise, kanıta dayalı kamu politikası yapımı yaklaşımı; ideolojik, pragmatist ve değere dayalı politika yapım sürecinden; bilimsel verilerin oluşturduğu kanıtların temel alındığı bir politika yapımı sürecine evrilmeyi öngörmektedir (Köktaş & Köseoğlu, 2015: 53). Kamu politikası yapımında bilimsel verileri temel alma düşüncesi aslında, politikanın formülasyonu sırasında planlanan amaçlarla uygulama sonrasında ortaya çıkacak sonuçlar arasındaki uyumsuzluk seviyesini en alt düzeye indirme gayretinin bir sonucudur (Köktaş & Köseoğlu, 2015: 43).

Kanıta dayalı yaklaşımı benimseyen devletler, gereksiz harcamaları azaltma, yenilikçi programları genişletme ve hesap verebilirliği güçlendirme gibi yönlerden avantaj sağlayabilmektedir (Pew-MacArthur Results First Initiative, 2014: 2).

4.3. Uluslararası İyi Uygulama Örnekleri

Büyük verinin kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması süreçlerinde kullanıldığı birçok uluslararası iyi uygulama örneği bulunmaktadır.

İlk olarak, Amerika Birleşik Devletleri'nde Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (NIST) tarafından gerçekleştirilen kullanım senaryolarından (*use cases*) bahsedilebilir. 2012 yılında kurulan NIST Büyük Veri Kamu Çalışma Grubu tarafından, Haziran 2013'te başlatılan ve ülke çapında kamu sektörü, özel sektör, akademik camia ve sivil toplum örgütleri gibi toplumun farklı

kesimlerinden geniş katılım sağlanan bir çalışma ile büyük veriden faydalanılabilecek potansiyel kullanım senaryoları toplanmak suretiyle bir proje havuzu oluşturulmuştur. Söz konusu kullanım senaryolarının belli bir standartta toplanması büyük veri karakteristیکlerini içeren bir “proje öneri şablonu” kullanılmıştır. Çalışma sonucunda, “Devlet İşleri”, “Ticaret”, “Savunma”, “Sağlık ve Yaşam Bilimleri”, “Derin Öğrenme ve Sosyal Medya”, “Araştırma Ekosistemi”, “Astronomi ve Fizik”, “Dünya, Çevre ve Kutup Bilimleri” ve “Enerji”den oluşan 9 ana başlıkta 51 adet büyük veri proje önerisi elde edilmiştir (NIST Big Data Public Working Group, 2017c: 3-4).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özel olarak da büyük verinin önemli kullanım alanlarından biri afet yönetimidir. Afet öncesi planlama, erken uyarı sistemleri, afet sonrası hasar tespiti ve yardım organizasyonu gibi temel konularda sensörler ve mobil teknoloji tabanlı büyük veri uygulamaları ile Coğrafi Bilgi Sistemi altyapıları yaygın olarak kullanılmaktadır. Japonya’da uydu haberleşmesi ve sensör bazlı olarak afet erken uyarı sistemi kurulmuş; bunlara dayalı olarak deprem, dev dalga gibi afetlerden kısa süre önce devreye giren yangın önleme, bilgilendirme, tahliye gibi mekanizmalar oluşturulmuştur. Dünya genelinde, afet anında kontrolü sağlayacak etkin bir yönetim mekanizmasının oluşturulması amacıyla çalışmalar yürütülmekte, çalışmaların odağını ise afet sırasında ve sonrasında etkin bilgi paylaşımı oluşturmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 32).

Büyük verinin kamu politikalarında kullanımının en iyi örneklerden biri, Google tarafından başlatılan “Google Grip Trendleri (*Google Flu Trends, GFT*)” adlı uygulamadır. 2008 yılında başlatılan GFT uygulamasının arkasında yatan fikir, bireyler tarafından yapılan arama sorgularının ülke nüfusunun grip ve grip benzeri hastalıklara sahip olup olmadığının belirlenmesi amacıyla analiz edilmesine

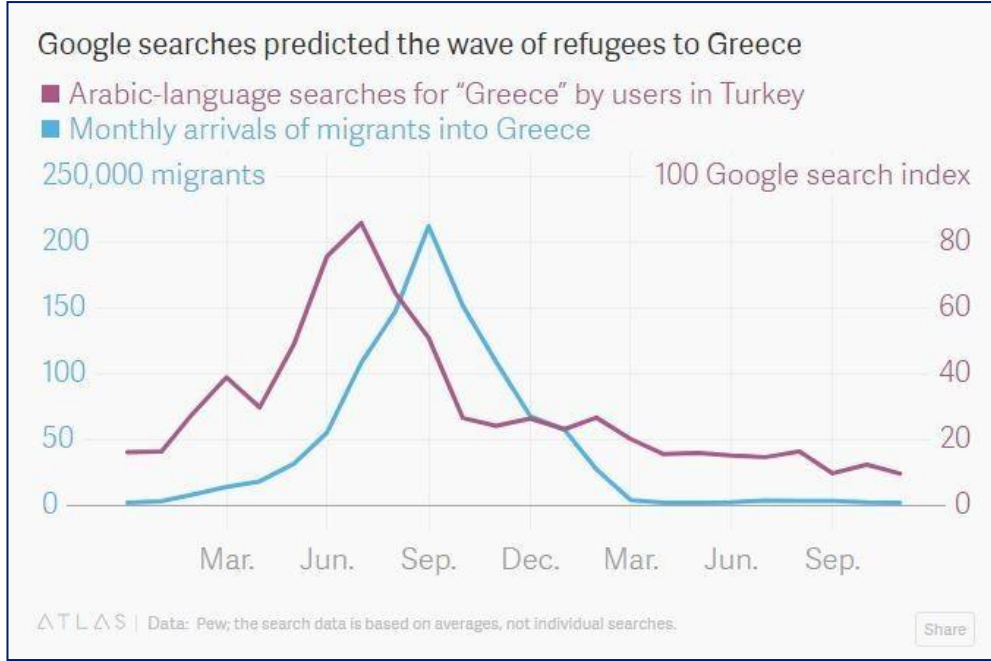
dayanmaktadır. Çalışma kapsamında, her bir bölgeden yapılan arama sonuçları değerlendirilmiş ve bireylerin hastalık durumları için “çok düşük”, “düşük”, “orta”, “yüksek” ve “çok yüksek” seviyelerinde bulgular elde edilmiştir.

GFT’den elde tahminler, “Hastalık Kontrol ve Koruma Merkezleri (*Centers for Disease Control and Prevention, CDC*)” verileri ile eşleştirilmiş ve 2007-2008 yılları için ortalama %97 korelasyon (9 bölge için minimum %92, maksimum %99) bulunmuştur (Ginsberg, ve diğerleri, 2009: 1013). Her ne kadar özel bir şirket olsa da Google tarafından grip salgınlarının önceden tahmin edilmesine yardımcı olan GFT ile kamu sağlığının korunması amaçlanmıştır.

Büyük verinin kamu politikalarına ne kadar önemli katkı sağlayabileceğini gösteren bir diğer çalışma da Pew Araştırma Merkezi tarafından yapılmıştır. Türkiye’deki Suriye ve Irak vatandaşlarının Google aramalarını analiz eden söz konusu çalışmada, 2015 ve 2016 yıllarında Türkiye’den yapılan Arapça “Yunanistan (نانونيلا)” aramaları ile göçmenlerin deniz yoluyla Türkiye’den Yunanistan’a geçmesi ve Yunanistan’a yapılan sığınma talepleri arasında pozitif yönde korelasyon gözlenmiştir. Çalışmada, Google Trends sonuçları ile Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR) ve Avrupa Birliği İstatistik Ofisi’nden (Eurostat) elde edilen veriler kıyaslanmıştır (Connor, 2017: 4-5).

Türkiye’de Suriye ve Irak vatandaşı olmayan nüfusun yalnızca %1’inin Arapça konuşması nedeniyle Google’da Arapça “Yunanistan” sorgusunu Türkiye’den arayan bireylerin Suriye ve Irak vatandaşı göçmenler olduğu varsayımı (Connor, 2017: 6) altında yapılan çalışmada dikkat çeken noktalardan biri de Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından hazırlanan rapora göre göçmenlerin yaklaşık %90’ının taşınabilir telefonu olduğu ve yakınları ile bu cihazlar aracılığıyla görüşmekte olduklarıdır (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, 2013: 32-33).

Şekil 5: Google Arama Endeksi ve Göçmen Sayısı



Kaynak: Campoy, 2017

Şekil 5'te yer alan grafikteki analize göre Temmuz 2015'te Google aramaları, iki ay sonra Eylül 2015'te ise Yunanistan'a ulaşan göçmen sayısı zirveye ulaşmıştır. Aradaki iki aylık süre ise deniz yoluyla geçiş için aracın ayarlanması ve Yunanistan'a ulaştıktan sonraki işlemlerin tamamlanmasını göstermektedir. Pew Araştırma Merkezi tarafından yapılan söz konusu çalışma, büyük verinin analitik ve mukayeseli olarak kullanımının kamu sektörü için de bir fırsat olabileceğini göstermesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Büyük veriye ilişkin olarak birçok ülkede birçok çalışma gerçekleştirilmekte, bu kapsamda büyük veri araştırma merkezleri kurulmakta ve lisansüstü programlar açılmaktadır. Bununla birlikte, Massachusetts Teknoloji Enstitüsü (MIT) ile sözleşme yapan Kolombiya, kamu sektörü için ulusal büyük veri stratejisi hazırlamıştır. Söz konusu strateji ile büyük veri konusunda çeşitli pilot projeler gerçekleştirilecek ve büyük veri analitiğinin

kamu sektörüne getireceği iyi uygulama ve faydalar değerlendirilecektir (OECD, 2017: 77).

4.4. Sınırlılıklar, Riskler ve Etik Sorunlar

Büyük verinin kamu politikalarında ve kamu sektöründe birçok iyi uygulama alanı bulursa da yarattığı birtakım riskler ve etik sorunlar ile sınırlılıkları bulunmaktadır. Desouza ve Jacob (2014: 8-10) bu sınırlılık ve riskleri iki geniş kategoride sınıflandırmıştır: Mahremiyete ilişkin hususlar ve teknik zorluklar.

İlk olarak belirtmek gerekir ki, büyük veri yöntemlerinin kullanımının mahremiyet üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Kişisel düzeyde önemli ayrıntılar içeren verilerin kaydedilmesinin vatandaşların mahremiyetine ilişkin sorunlar yaratabileceği muhakkaktır. Buna yönelik olarak ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeler kabul edilmekle birlikte (Rogge, Agasisti, & De Witte, 2017: 272), uygulamada bu düzenlemelerin kişisel

verileri ne kadar koruduğu tartışmalıdır. Örneğin sağlığa ilişkin bilgi ve iletişim teknolojisi sistemleri kişisel sağlık kayıtlarını kullanmakta, bununla birlikte bu bilgilerin diğer büyük veriler ile eşleştirilmesi kişisel sağlık bilgilerinin asıl hedef kitle olan doktorlara ek olarak daha geniş bir kitlenin erişimine açık olmasını sağlamaktadır (Maciejewski, 2017: 131). Bununla birlikte, Facebook, Twitter, MySpace gibi küresel sosyal medya kuruluşlarının kendilerine ait düzenlemelerinin bulunması ve bu düzenlemelerin devlet düzenlemelerini hükümsüz kılması da söz konusu platformlardaki kişisel verilerin mahremiyeti konusunda tartışma yaratan hususlardandır (Rogge, Agasisti, & De Witte, 2017: 272). Ülke uygulamaları incelendiğinde, genel olarak büyük veriye ilişkin müstakil düzenlemeler bulunmadığı, kişisel verilerin korunması konusunda genel düzenlemeler yapıldığı görülmektedir (TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, 2017).

OECD tarafından yapılan bir ankette, ankete katılan 32 ülkeden 18'inde kişisel verilerin kamu idareleri tarafından yeniden kullanımının mahremiyetin korunması anlamında sorun yarattığı gözlenmiştir. Ülkelerin yarıya yakını da, en büyük sorunun milli güvenlik çıkarları nedeniyle, özellikle de özel sektörden kişisel verilerin elde edilmesi olduğunu belirtmiştir (OECD, 2017: 92).

Sınırlılıklardan ikincisi ise kamu idarelerinin bilgi ve iletişim teknolojileri altyapılarının büyük veri analizine uygun hale getirilmesi olup bu da önemli bir yatırımı gerektirmektedir (Maciejewski, 2017: 131).

Büyük veri kullanımının yaratması muhtemel bir diğer risk ise toplumsal hayattaki birtakım grup ve bireylerin ayrımcılığa uğramasıdır. Boston Belediyesi tarafından geliştirilen "Street Bump" adlı mobil uygulama ile akıllı telefon kullanıcıları şehirde seyahat ederken sokakların durumunu ve varsa çukurları otomatik olarak ilgili birime iletmekteydi. Söz konusu uygulama geliştirildiğinde, kamu

hizmet sunum kalitesinin artırılmasına yönelik olarak çok yararlı bir kitle kaynak kullanımı (*crowdsourcing*) aracı olarak görülmekteydi. Ancak, uygulamanın yalnızca akıllı telefon kullanıcıları ve bunlardan da yalnızca ilgili uygulamayı indirenler tarafından kullanılabilmesi, yoksul ve/veya yaşlı nüfusu dışlamış; böylece yalnızca akıllı telefon sahibi ve göreceli olarak daha zengin mahallelerde hizmet gelişimi sağlanmıştır (Executive Office of the President, 2014: 51-52). Bu durum bilgi toplumu literatüründeki dijital / sayısal uçuruma iyi bir örnek olarak gösterilebilir.

Önemli bir diğer mesele ise kamu sektörüne yönetici ve disipline bilim adamı yetiştiren kamu yönetimi okullarının mezunlarını ve araştırmacılarını "büyük verinin" de olduğu dijital çağda kamu yönetimine ne kadar uygun hazırladığıdır. Dijital çağın araştırmacısında ve uygulamacısında bulunması gereken beceri ve yetenekler setinin yeniden tanımlanması ve yeni kuşaklara öğretilmesi gereklidir.

Bir diğer sınırlılık ise bireylerin sosyal medya hesapları aracılığıyla yapılan analiz çalışmalarında görülmektedir. Sosyal medya araçlarının kullanımı göreceli olarak daha genç ve refah seviyesi belirli bir düzeyin üzerinde olan bireyler arasında yaygın olduğundan, sosyal medya hesabı bulunmayan bireyler bu analizlerde kapsam dışı tutulmak durumunda kalmakta olup yapılan analizlerin geçerliliği sorgulanabilmektedir. Bununla birlikte, bazı bireylerin birden fazla sosyal medya hesabının bulunması da yine analizlerde mükerrerlik yaratmakta ve analiz sonuçlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

5. BÜYÜK VERİ VE TÜRK KAMU İDARESİ

5.1. Mevcut Durum

Türkiye Cumhuriyeti 64. ve 65. Hükümet Programları'nda yer alan "Yönetişim" başlıklarında kamuda büyük veri uygulamalarının hayata geçirileceği

belirtilmiştir (Başbakanlık, 2015: 36; Başbakanlık, 2016: 28). Türkiye’de büyük veri alanında çalışmalara başlanmış olmakla birlikte, hayata geçen büyük veri uygulama örnekleri sınırlı durumdadır. Haberleşme, perakende, bankacılık gibi müşteri davranışlarının yakından takip edildiği alanlarda faaliyet gösteren şirketler tarafından büyük veri analizi çalışmaları yapılmaktadır. Kamu kurumlarında ise vergi, sosyal güvenlik, emniyet gibi bazı alanlarda büyük miktardaki veriler üzerinde çeşitli analizler yaparak verimliliği artırmak, kayıp-kaçak oranlarını düşürmek ve hizmet kalitesini yükseltmek için çalışmalara başlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 56).

Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda hazırlanan “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”nda “Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi” adlı eylem yer almaktadır. Söz konusu eylemin sorumlusu olarak Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), ilgili olarak ise Sağlık Bakanlığı ve TÜBİTAK belirlenmiştir. Söz konusu eylem ile büyük verinin ekonomik değere dönüşmesi sağlanacağı; bu amaçla sosyal güvenlik, sağlık, vergi, güvenlik, istatistik gibi alanlar başta olmak üzere kamuda büyük veri uygulamaları geliştirileceği öngörülmüştür (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 72 ve 132).

İlgili eylemde kamu verisi kullanılarak geliştirilebilecek büyük veri uygulamalarına ilişkin örnekler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 132):

1. Sağlık ve sigortacılık verileri kullanılarak sağlık alanında harcamaların azaltılması ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması,
2. Vergi kaçaklarının önlenmesi amacıyla yapılan vergi beyanlarının doğruluğunun otomatik olarak incelenmesi ve yanlış/hatalı beyanların belirlenmesi,
3. İnternet üzerinden toplanan veriler ve kamudaki diğer verilerin entegrasyonu

sonucunda bilgi güvenliği risklerinin daha iyi bir şekilde analiz edilmesi,

4. Güvenlik kameraları, kişisel konum bilgisi sağlayan cep telefonu, sensör, vb. araçlarla toplanan verilere dayalı güvenlik uygulamalarının geliştirilmesi.

Söz konusu eylem kapsamında, SGK’da 2008 yılında kurulan veri ambarı, büyük veri projesine dönüştürülmüştür. SGK, toplamış olduğu büyük miktardaki yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veriler üzerinde çeşitli analizler yaparak verimliliği artırmak, kayıp-kaçak oranlarını düşürmek ve hizmet kalitesini yükseltmek için büyük veri konusunda çalışmalara başlamıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 19).

Bulut bilişim (*cloud computing*) alanında dünyada yaşanan gelişmeler ışığında ve ülke ihtiyaçları doğrultusunda 2013 yılında TÜBİTAK BİLGEM Bilişim Teknolojileri Enstitüsü öncülüğünde ve Kalkınma Bakanlığı Yatırım Programı desteğiyle yürütülen “Bulut Bilişim ve Büyük Veri Araştırma Laboratuvarı (B3LAB) Projesi” ile bulut bilişim ve büyük veri konularında altyapıların kurulacağı bir araştırma laboratuvarı oluşturulmaktadır. Söz konusu laboratuvar kapsamında bulut bilişim ve büyük veri alanlarında ileri düzeyde araştırmaların yapılması, ihtiyaç duyulan ürünlerin yerli kaynaklarla geliştirilmesine öncülük edilmesi, bu alanda çalışacak paydaşlar için araştırma yapma ve danışmanlık alma olanaklarının sağlanması hedeflenmektedir (TÜBİTAK BİLGEM, 2017).

Yine, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonunda hazırlanan “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nda yer alan ilgili eylem kapsamında “Kamuda İnovatif Yaklaşımlar: Büyük Veri Politikalarının Geliştirilmesi Projesi (kamuV)” TÜBİTAK BİLGEM Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü (YTE) tarafından başlatılmıştır.

Söz konusu Proje ile yenilikçi yaklaşımlardan biri olan büyük veri politikalarının kamu için planlanması ve geliştirilen politikalar doğrultusunda yeni kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve mevcut

hizmetlerin sunumunun iyileştirilmesi ile dijital devlet (d-Devlet) alanında kamusal fayda elde edilmesi ve bilişim sektöründe yeni istihdam alanlarının oluşturulması için öncü bir çalışma yapılması amaçlanmaktadır (TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, 2017).

Türkiye’de akademik camia da büyük veri ve veri bilimine ilgi göstermeye başlamış ve çeşitli araştırma merkezleri kurulmuştur. Gazi Üniversitesi bünyesinde yer alan Büyük Veri ve Bilgi Güvenliği Merkezi (BIDISEC) ve Sabancı Üniversitesi’nde açılan Veri Analitiği Araştırma ve Uygulama Merkezi (VERİM) gibi araştırma merkezlerinin kurulmasına ilaveten çeşitli kamu ve vakıf üniversitelerinde “Büyük Veri Analitiği ve Yönetimi”, “Bulut Bilişim ve Büyük Veri” ile “Uygulamalı Veri Bilimi” gibi başlıklarda yüksek lisans ve sertifika programları da açılmıştır.

5.2. Potansiyel Kullanım Alanları

Büyük verinin sağlamış olduğu fırsatlardan yararlanabilmek için toplanan kişisel verilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlayan bir düzenlemenin hayata geçirilmesi, farklı alanlarda hizmet sunan kuruluşlar tarafından toplanan verilerin birlikte kullanılabilmesinin sağlanması, kamu strateji ve hedeflerinin belirlenmesi, büyük veri alanında yetişmiş insan kaynağı eksikliğini gidermeye yönelik politika ve stratejilerin belirlenmesi, kamu sektörü - özel sektör - üniversite işbirliklerinin kurulması, yenilikçilik ve AR-GE desteklerinin sağlanması ve kuruluşlarda büyük veri ile ilgili farkındalığın yaratılması gerekmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2013: 19).

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonunda hazırlanan “2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nda yer alan “Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması” da büyük veri konusunda kamu idarelerinde büyük verinin kullanılmasına yönelik bir eylemdir. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’nın sorumluluğundaki eylemin bitiş tarihi 2019 yılı sonu olarak belirlenmiş

olup ondan fazla bakanlık ve kamu idaresi, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında sayılmıştır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 59).

Söz konusu eylem ile aşağıdaki faydaların sağlanması beklenmektedir (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 61):

1. Farklı kamu hizmet alanlarında (eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, ulaşım, vergi, çalışma hayatı, güvenlik vb.) ortaya çıkan ihtiyaçlar dikkate alınarak büyük veri ve nesnelerin interneti kullanılarak sağlanabilecek yararlar ve sunulabilecek yeni kamu hizmetleri belirlenecek ve mevcut kamu hizmetleri iyileştirilecektir.
2. Kamu kurum ve kuruluşlarında yoğun miktarda üretilmekte olan büyük miktardaki yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veriler üzerinden çeşitli analizler yapılarak ve büyük veri analitiği ile işlenerek, kamu hizmetlerinde verimliliğin artırılması, karar destek mekanizmalarına katkıda bulunulması ve kamu sektöründe verilen kararların ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi sağlanacaktır.
3. Kamuda toplanan veriler ve bunların kamudaki diğer verilerle entegrasyonu sonucunda bilgi güvenliği risklerinin daha iyi bir şekilde analiz edilebilmesi sağlanacaktır.
4. Nesnelerin interneti sayesinde farklı iş kollarına ait cihazlar ve makineler birbirlerine bağlanabildiği için iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve entegrasyonların artırılması sağlanarak e-Devlet hizmetleri daha yüksek kalitede sunulacaktır.
5. Kamuda üretilen verilerin veri analizi ve veri madenciliği yöntemleri kullanılarak işlenmesi sonucunda başta kamu mali yönetimi olmak üzere birçok kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkıda bulunulacaktır.
6. Birden fazla kamu kurumunda biriken verilerin sektörel analizlerinin ve çapraz kontrollerinin yapılması kolaylaşacağı için kayıt dışı ekonomiyle mücadeleye katkı sağlayacaktır.

Türkiye’de hastaların sağlık kayıtlarının sahipliğini belirleyen bir hukuki düzenleme bulunmamaktadır. Bu sebeple sadece aile hekimleri hastaların bilgilerine erişebilmekte, hastanın rıza verdiği durumlarda dahi diğer doktorlar kayıtları görememektedir. Kişisel verilerin gizliliğine dair bir hukuki çerçevenin bulunmaması, hasta kayıtlarının yurtiçinde ve yurtdışında paylaşılmasını engellemektedir. Oysa elektronik sağlık kayıtlarının tutulması ve paylaşılması, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırıp etkili sunuma imkân tanıyacaktır. Böyle bir uygulama, maliyet düşürücü kişisel hizmetlerin sunumunu da mümkün kılacaktır. Bu uygulama, yatılı gün sayısında %5 ve MR/BT görüntüleme sayısında %25 azalma sağlayarak, yıllık 700-900 milyon TL tasarruf sağlama potansiyeli taşımaktadır (İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü & Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, 2014: 10-11). Bununla birlikte, kişisel sağlık kayıtlarının en hassas verilerden oluştuğu da göz önünde bulundurulması gereken bir durumdur.

Türkiye’de eğitimde büyük veri uygulamalarının yukarıda sayılan faydalara ek olarak Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH) Projesi sayesinde özellikle büyük bir potansiyeli bulunmaktadır. FATİH projesi kapsamında her sınıfa bir akıllı tahta yerleştirilmekte ve 5.-12. sınıflarda okuyan her öğrenciye birer tablet bilgisayar dağıtılmaktadır. Bu projenin doğru içerik ve uygulama ile yapıldığı takdirde eğitimde kaliteyi önemli ölçüde arttırması beklenmektedir. Veri açısından bakıldığında, tablet bilgisayarlar aracılığıyla öğrencilerin gelişimlerinin izlenmesi, sorun yaşanan alanlara odaklanılması ve bütün tabletlerden toplanan verilerle gerçek zamanlı ve ayrıntılı analizlerin yapılması mümkün hale gelmektedir. Proje kapsamında toplanan veriler, eğitim sistemimizin geliştirilmesi, kalite ve eşitliğin arttırılması için büyük bir potansiyel taşımaktadır (İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku

Enstitüsü & Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, 2014: 11-12).

5.3. Hukuki ve Teknik Sorunlar

Büyük veri konusundaki sınırlılıklar, riskler ve etik sorunlara yukarıda değinilmişti. Konuya Türkiye açısından bakıldığında, Türk hukuk sisteminde büyük veri konusunu doğrudan düzenleyen bir mevzuatın bulunmadığı görülmektedir. Bununla birlikte, 24/03/2016 tarih ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nda yer alan hükümlerin kişisel verilerin korunması anlamında büyük veriye uygulanmasında bir sakınca olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte, tüzel kişiler açısından böyle bir düzenleme olmadığından, bu konuda kanun boşluğu olduğu kabul edilerek genel hükümler uygulanacağı düşünülmektedir (TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, 2017).

Bununla birlikte, büyük veri konusunda Türkiye’de hem teknik altyapı hem de insan kaynağı konusunda eksiklikler bulunmaktadır. Özellikle, büyük veri analitiği konusunda “veri bilimci”lere büyük ihtiyaç duyulmaktadır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Büyük veri, 2010’lu yıllarla birlikte günlük ve akademik hayata giren, deyim yerindeyse çığır açan bir kavram olarak göze çarpmaktadır. Kavram; açık veri, veri devrimi ve veri bilimi gibi mütemmim cüzleri ile birlikte hayatın her alanında, özellikle de akademik yayınlarda sürekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Ticaretten bankacılığa, sosyolojiden psikolojiye, reklamcılıktan pazarlamaya kadar tüm alanlarda büyük veriye ilişkin raporlar ya da doğrudan büyük veri ile hazırlanan analizler gündemi sıklıkla meşgul etmektedir. Bununla birlikte, büyük verinin kamu sektörü için de bir fırsat olduğu, kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanmasında önemli faydalar sağladığı ve daha birçok katkı sağlama potansiyeline de sahip olduğu malumdur.

Büyük veri, dünyada ve Türkiye’de birçok alanda karar vericilere, politika yapıcılara ve idarecilere büyük fırsatlar sunmakta; ancak bazı tehdit ve riskleri de beraberinde getirmektedir. Büyük veriden olumlu anlamda faydalanılan birçok kamu politikası örneği bulunmakta, bu örnekler diğer ülkeler için de emsal teşkil etmektedir.

Büyük veri kavramının Türk Kamu İdaresi’nde doğrudan düzenlendiği bir strateji belgesi ya da politika dokümanı bulunmamaktadır. Kavramdan, 64. ve 65. Hükümet Programları’nda bahsedilmekte, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nda ise konuya ilişkin eylemler bulunmaktadır. Bununla birlikte, uluslararası literatürde yer alan birçok iyi uygulamaya ve yapay zekâ gibi çeşitli kavramların dahi tartışıldığı bir dönemde Türkiye’de henüz pilot projelerin uygulandığı düşünüldüğünde Türkiye’nin önünde hâlen uzun bir yol olduğu belirtilebilir. Konuya ilişkin olarak atılabilecek ilk somut adım, müstakil olarak büyük verinin kamu sektörü uygulamalarını düzenleyen ve somut adımlar içeren bir strateji belgesinin hazırlanmasıdır. Konuya ilişkin olarak çeşitli bakanlık ve kamu kurumu temsilcilerinden oluşan bir çalışma grubunun oluşturulması, bu faaliyetlerin Cumhurbaşkanlığı bünyesinde yürütülmesi ve somut eylemlerin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte, ülke düzeyinde “veri.gov.tr” şeklinde bir açık veri portalının oluşturulması da bu alandaki önceliklerden olmalıdır.

Konuya ilişkin olarak ABD’de Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (NIST) tarafından gerçekleştirilen kullanım senaryoları (*use cases*) da büyük önem taşımaktadır. Bu çalışma kapsamında, alternatif büyük veri proje önerileri çeşitli sektörlerdeki paydaşlardan toplanmış, 9 alanda toplam 51 senaryo elde edilmiştir. Yukarıda bahsedilen çalışma grubu tarafından ABD örneğinde olduğu gibi muhtemel kullanım senaryoları toplumun

farklı kesimlerinden toplanmak suretiyle bir proje havuzu oluşturulması yerinde olacaktır.

Büyük verinin kamu hizmetlerinde dijital çağın diğer araçlarıyla birlikte yenilikçi kullanımı çeşitli avantajları beraberinde getirme potansiyeli taşımaktadır. Kamu mal ve hizmetlerinin üretimi açısından veri / kanıt temelli politikaların yapılması, politika kararlarının uygulanmasının yerinde ve anında kamu görevlileri, hizmet sunan diğer paydaşlar ve halk tarafından izlenebilmesi, kamu araç gereç ve personelinin etkin kullanımı ve performansının izlenmesi, kamu politikalarının analizinin karmaşık ve kapsamlı verilerle yapılabilmesi büyük verinin kamu politikası sürecini etkinleştirebilme potansiyelini göstermektedir. Diğer yandan büyük veri; sağlık hizmetlerinden, yol-su-elektrik arzına kadar, istihbarat faaliyetlerinden sınır güvenliğine, öğrencinin üniversite ya da ortaöğretim kurumu tercih etmesine, afet yönetiminden trafik yönetimine ve belediye hizmetlerinin planlanıp sunulmasına kadar oldukça geniş bir yelpazede yer alan kamu hizmetlerine uygulanabilir niteliktedir. Büyük verinin düzenleme ile iç ve dış denetleme yapma; şeffaflık ve hesap verebilirlik konularında da kamu sektörünün imkânlarını artırabilme kabiliyeti bulunmaktadır. Kamu mal ve hizmetlerinin arzında ve yönetiminde olduğu gibi talep boyutunun yönetilmesinde de büyük veri önemli işlevler üstlenebilir. Vatandaşa, bölgeye, mahâle özel (post-fordist) taleplerin tespit edilmesi büyük veri ile mümkün görünmektedir. Dijital ortamın doğrudan katılım ve erişim imkânlarını, yönetim potansiyelini de artırma imkânı bulunmaktadır.

Tüm bu potansiyel kuşkusuz gerekli teknolojik ve beşeri yatırımın yapılması ile ve dünya değişirken proaktif olmakla mümkün olabilecektir. Bu anlamda kamu sektörüne ve bilim adamlarına çok iş düşmektedir.

KAYNAKÇA

1. ADLER, P. S. (2001). Market, Hierarchy, and Trust: The Knowledge Economy and the Future of Capitalism. *Organization Science*, 12(2), 215-234.
2. AFET VE ACİL DURUM YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI. (2013). *Syrian Refugees in Turkey, 2013: Field Survey Results*.
3. BAŞBAKANLIK. (2015). 64. *Hükümet Programı*.
4. BAŞBAKANLIK. (2016). 65. *Hükümet Programı*.
5. BENIGER, J. R. (1986). *The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society*. Harvard University Press.
6. BÜYÜK VERİ VE BİLGİ GÜVENLİĞİ (BIDISEC) ARAŞTIRMA GRUBU. (2016). *Büyük Veri Analitiği, Güvenliği ve Mahremiyeti*. Ankara.
7. CENTRE FOR PUBLIC IMPACT. (2017). *Destination Unknown: Exploring the Impact of Artificial Intelligence on Government*. Working Paper.
8. CAMPOY, A. (2017). *Governments May Be Able to Start Tracking Immigrant Flows through Google Searches*. 20 Ekim 2017 tarihinde <https://qz.com/1002867> adresinden alındı.
9. CONNOR, P. (2017). *The Digital Footprint of Europe's Refugees*. Pew Research Center.
10. ÇOLAK, Y. (2017). *Kamu Verisinin Paylaşılması: Dünyada ve Türkiye'de Açık Veri*. Planlama Uzmanlığı Tezi (Yayımlanmamış).
11. DELOITTE. (2015). *Gov2020: A Journey into the Future of Government*.
12. DEMCHENKO, Y., DE LAAT, C., & MEMBREY, P. (2014). Defining Architecture Components of the Big Data Ecosystem. *2014 International Conference on Collaboration Technologies and Systems (CTS)*. Minneapolis: IEEE, 104-112.
13. DESOUZA, K. C., & JACOB, B. (2017). Big Data in the Public Sector: Lessons for Practitioners and Scholars. *Administration & Society*, 49(7), 1043-1064.
14. DOLGUN, M. Ö., GÜZEL ÖZDEMİR, T., & OĞUZ, D. (2009). Veri Madenciliği'nde Yapısal Olmayan Verinin Analizi: Metin ve Web Madenciliği. (2), 48-58.
15. DYE, T. R. (2013). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
16. EUROPEAN COMMISSION. (2017). *Open Data - Digital Single Market*. 22 Ekim 2017 tarihinde <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/open-data> adresinden alındı
17. EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT. (2014). *Big Data: Seizing Opportunities, Preserving Values*.
18. FRANKS, B. (2012). *Taming the Big Data Tidal Wave: Finding Opportunities in Huge Data Streams with Advanced Analytics*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
19. GARTNER INC. (2017). *Gartner IT Glossary*. 9 Ekim 2017 tarihinde <http://www.gartner.com/it-glossary/big-data> adresinden alındı.
20. GINSBERG, J., MOHEBBI, M. H., PATEL, R. S., BRAMMER, L., SMOLINSKI, M. S., & BRILLIANT, L. (2009). Detecting Influenza Epidemics Using Search Engine Query Data. *Nature*, 457, 1012-1015.
21. GOOGLE. (2017). *Google Trends Yardım*. 15 Ekim 2017 tarihinde <https://trends.google.com.tr/trends/explore?Q=%22big%20data%22> adresinden alındı
22. GRAY, J. (2009). Jim Gray on Esience: A Transformed Scientific

- Method. in T. HEY, S. TANSLEY, & K. TOLLE, *The Fourth Paradigm: Data-Intensive Scientific Discovery*. Washington: Microsoft Research, XXVI-XXXI.
23. İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ BİLİŞİM VE TEKNOLOJİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ & TÜRKİYE EKONOMİ POLİTİKALARI ARAŞTIRMA VAKFI (TEPAV). (2014). *Türkiye'de Kişisel Verilerin Korunmasının Hukuki ve Ekonomik Analizi*.
24. KALKINMA BAKANLIĞI. (2013). *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler Eksenine Mevcut Durum Raporu*.
25. KALKINMA BAKANLIĞI. (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı Yayınları.
26. KÖKTAŞ, Ö. F., & KÖSEOĞLU, Ö. (2015). Kanıta Dayalı Kamu Politikası Yapımı: Sosyal Bilim Araştırması ve Kamu Politikaları İlişisini Yeniden Dizayn Etmek İçin Bir Fırsat Mı? *Yasama Dergisi*(29), 32-57.
27. MACIEJEWSKI, M. (2017). To Do More, Better, Faster And More Cheaply: Using Big Data in Public Administration. *International Review of Administrative Sciences*, 83(1S), 120-135.
28. MCAFEE, A., & BRYNJOLFSSON, E. (2012). Big Data: The Management Revolution. *Harvard Business Review*, 1-9.
29. MERGEL, I., RETHEMEYER, R. K., & ISSET, K. (2016). Big Data in Public Affairs. *Public Administration Review*, 76(6), 928-937.
30. MILLER, H. G., & MORK, P. (2013). From Data to Decisions: A Value Chain for Big Data. *IT Professional*, 15(1), 57-59.
31. MOORTHY, J., LAHIRI, R., BISWAS, N., SANYAL, D., RANJAN, J., NANATH, K., & GHOSH, P. (2015). Big Data: Prospects and Challenges. *Colloquium*, 40(1), 74-96.
32. NICOL, M. (2017). *What Can We Expect from the Next Industrial Revolution?* 22 Ekim 2017 tarihinde <https://www.weforum.org/agenda/2015/09/navigating-the-next-industrial-revolution2/> adresinden alındı
33. NIST BIG DATA PUBLIC WORKING GROUP. (2017a). *DRAFT NIST Big Data Interoperability Framework: Volume 1, Definitions*. National Institute of Standards and Technology.
34. NIST BIG DATA PUBLIC WORKING GROUP. (2017b). *DRAFT NIST Big Data Interoperability Framework: Volume 2, Taxonomies*. National Institute of Standards and Technology.
35. NIST BIG DATA PUBLIC WORKING GROUP. (2017c). *DRAFT NIST Big Data Interoperability Framework: Volume 3, Use Cases and General Requirements*. National Institute of Standards and Technology.
36. OECD. (2017). *OECD Digital Economy Outlook 2017*. Paris: OECD Publishing.
37. PEW-MACARTHUR RESULTS FIRST INITIATIVE. (2014). *Evidence-Based Policymaking: A Guide for Effective Government*.
38. ROGGE, N., AGASISTI, T., & DE WITTE, K. (2017). Big Data and the Measurement of Public Organizations' Performance and Efficiency: The State-of-the-Art. *Public Policy and Administration*, 32(4), 263-281.
39. SUBCOMMITTEE ON NETWORKING AND INFORMATION TECHNOLOGY RESEARCH AND DEVELOPMENT (NITRD). (2016). *The Federal Big Data Research and Development Strategic Plan*. NITRD.
40. TAUBERER, J. (2014). *Open Government Data: The Book*. 20 Ekim 2017 tarihinde

- <https://opengovdata.io/2014/8-principles/> adresinden alındı
41. TOFFLER, A. (1980). *The Third Wave: The Classic Study of Tomorrow*. New York: Bantam Books.
42. TÜBİTAK-BİLGEM. (2017). *Bulut Bilişim ve Büyük Veri Araştırma Laboratuvarı B3LAB*. 20 Ekim 2017 tarihinde <http://bilgem.tubitak.gov.tr/tr/urunler/bulut-bilisim-ve-buyuk-veri-arastirma-laboratuvari-B3lab> adresinden alındı.
43. TÜBİTAK-BİLGEM-YTE. (2017). KamuV Projesi Büyük Veri Ekosistemi Paydaş Analizi Kamu Kurumları Odak Grup Toplantısı. Ankara.
44. UBALDI, B. (2013). Open Government Data: Towards Empirical Analysis of Open Government Data Initiatives. *OECD Working Papers on Public Governance (No.22)*.
45. ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI. (2016). *2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*.
46. UNITED NATIONS. (2013). *A New Global Partnership: Eradicate Poverty and Transform Economies through Sustainable Development*. New York.
47. UNITED NATIONS INDEPENDENT EXPERT ADVISORY GROUP ON THE DATA REVOLUTION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT (UN-IEAG). (2014). *A World That Counts: Mobilising the Data Revolution for Sustainable Development*.
48. VICKERY, G. (2011). *Review of Recent Studies on PSI Reuse and Related Market Developments*. European Commission.
49. YILDIZ, M., & SOBACI, M. Z. (2013). Kamu Politikası ve Kamu Politikası Analizi: Genel Bir Çerçeve. M. Yıldız, & M. Z. Sobacı İçinde, *Kamu Politikası: Kuram ve Uygulama* (S. 14-42). Ankara: Adres Yayınları.

AZERBAIJAN KAMU YÖNETİMİNDE YENİDEN YAPILANMA KAPSAMINDA E-DEVLET UYGULAMALARI

E-GOVERNMENT IMPLEMENTATIONS AS A PART OF THE REORGANIZATION OF AZERBAIJAN PUBLIC ADMINISTRATION

Murtaza HASANOĞLU*

* Doç. Dr. Azerbaycan Cumhuriyeti Devlet Başkanlığına Bağlı Devlet İdarecilik Akademisi, El-mek:
m_hasanoglu@yahoo.com.tr

ÖZ

Soğuk Savaşın sona ermesi ile başlayan yeni dönemde Avrasya'nın merkezinde yer alan Orta Asya ve Kafkasya bölgeleri doğal kaynakları ve jeopolitik konumu ile dünyanın dikkat merkezine yelmişmiştir. 21. yüzyılın beraberinde getirdiği değişim toplumun tüm kesimlerini etkilemiştir. Teknolojik, ekonomik, siyasi, toplumsal ve kültürel alanlarda hızlı bir süreç yaşanmaktadır. Günümüzde her alanda değişim görülmekte ve buna paralel olarak kamu yönetimi anlayışı da değişmektedir. Teknolojinin hızla gelişimi, çevre koşulları, doğal kaynakların sorumsuzca yok edilmesi, artan dünya nüfusu ve artan tüketim talepleri nedeniyle karşımıza yeni bir dünyayı çıkarmıştır. Bu yeni dünya düzeninde gelir, eğitim ve kültür farkları hızla artan terör, kaos ve ayrımcılık doğurmuştur. 1991 yılının Ekim ayında Azerbaycan'ın bağımsızlığını kazanması çok büyük bir tarihi hadise olmakla birlikte, Azerbaycan halkının hayatında yeni bir başlangıç noktası oluşturdu. Bağımsızlığını yeniden kazanan Azerbaycan Cumhuriyeti demokratik, sivil, liberal değerlere dayanan devlet yapısının oluşturulmasını başlıca amaç olarak belirledi. 1991 yılında Azerbaycan Cumhuriyeti bağımsızlığını kazandıktan sonra, çağdaş toplumlara ayak uydurmak için yönetim alanında bir sıra reformlar yapılmaya başlandı. Bu reformlardaki başlıca amaç, eski Sovyet yönetiminin hantal yapısından kurtularak, daha verimli, etkin ve aynı zamanda demokratik bir yönetim düzenine kavuşmaktır. Yeni dünya düzeninde Azerbaycan üç sebepten dolayı dikkatleri üzerinde toplamıştır: 1. Azerbaycan jeostratejik yönden Orta Asya ve Kuzey Kafkas'ın giriş kapısı olması; 2. Azerbaycan Orta Asya devletleri için Avrupa'ya geçiş noktası olması; 3. Büyük miktarlarda doğal gaz ve petrol rezervleri bulunur. Küreselleşme süreçleriyle birlikte birçok ülkeler, kamu yönetimlerinde yapılandırmaya gitmektedir. Bu çalışmanın amacı kamu yönetiminde teknik, siyasi ve hukuki yönleriyle e-Devlet yapılanması ve Azerbaycan için e-Devlet modeli, araştırmamızın konusunu oluşturmaktadır. E-Devletin ne olduğu, kamu yönetiminde e-Devlet yapılanmasının gerekliliği, Azerbaycan için e-Devlet modeli ve model için teknik ve yasal yapı ihtiyaçlarını belirlemek çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Azerbaycan, E-devlet, E-hizmet, Bilgi Toplumu, Bürokrasi, E-ticaret

Jel Kodları: O3, O38, L38, H11.

ABSTRACT

In the beginning of the new stage with ending of the Cold War period, regions of the Middle Asia and Caucasus located in the Middle Eurasia was in the center of world attention because of its natural resources and geopolitical position. The independence of Azerbaijan in October 1991, but with a huge historical event, has created a new starting point in the life of the Azerbaijani people. The change brought about by the 21st century has affected all segments of society. There is a rapid process in technological, economic, political, social and cultural fields. Today, every field of change is seen and the understanding of international relations changes accordingly in the new world. Three main causes of the attention Azerbaijan receives and her increasing importance in the new world order are following: 1. Azerbaijan's importance in the Middle East and North Caucasus according to the geo-strategically position. 2. Azerbaijan is gate way to the Middle East for Europe. 3. Azerbaijan

has a great oil and gas recourses and economical potential. With the globalization process, many countries have gone to the configuration in public administration. The age of information and technology not only rapidly changes the lives of individuals, but also transforms the functioning mechanisms of institutions, legal entities and states. The article deals with Public Administration, technical, political and legal aspects of e-government and e-government model for the structure of Azerbaijan. What is e-government, public administration, the necessity of building e-government, e-government model in Azerbaijan and models for technical and legal structure needs to determine constitutes are comprehensively considered in this article.

Keywords: Azerbaijan, E-Government, e-Service, Information Society, Bureaucracy, Electronic Commerce

Jel Codes: O3, O38, L38, H11.

1. GİRİŞ

Küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, gelişmekte olan devletlerle, dolayısıyla Azerbaycan ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Azerbaycan'ın bu açığı kapatabilmesi ve Bilgi Toplumuna ulaşabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanması ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, e-Devlet olarak belirtilmektedir. Mevcut durum itibarıyla Azerbaycan Cumhuriyeti ekonomisinin önemli sektörü olarak petrol ve gaz sektörleri görülmekte ve petrol ve gaz sektörlerinden elde edilen gelirlerle ekonomik kalkınma gerçekleştirilmektedir. Azerbaycan Cumhuriyeti'nde petrol ve doğal gaz rezervlerinin sınırlı olması nedeniyle bu kalkınmanın uzun dönem gerçekleştirilemeyeceği bilinmektedir. Azerbaycan Cumhuriyeti'nde bu problemin, uzun vadeli, dengeli ve sürdürülebilir, sosyal-ekonomik kalkınma ve büyümeye dönüştürülmesi için petrol dışı alanlara, özellikle Bilgi İletişim Teknolojileri(BİT) sektörüne yatırımlar yapılmaktadır. BİT sektörünün ekonominin diğer sektörlerine sağladığı kaldıraç etkisi de hesaba alındığında, aslında bu sektörün Azerbaycan Cumhuriyeti'nin gelişmesine yarattığı etkinin kendi alanı ile sınırlı olmadığı, çok daha büyük etkisinin olduğu görülmektedir.

2. KAMU HİZMETLERİ SUNUMUNDA E-DEVLETİN ORTAYA ÇIKIŞI

Kamu hizmetleri geleneksel devlet anlayışı ile vatandaşlara sunulmadan önce kanunla kurumların önce örgütsel yapıları oluşturulur, devlet bu kamu kurumlarından vatandaşlara kamu hizmetlerini sunar. Geleneksel devlet anlayışı ile kamu hizmetleri kamuya ait devlet dairelerinden, binalardan sunulmaktadır. Günümüze kadar kamu hizmetlerini almak için, vatandaşlar ve diğer kamu hizmeti kullanıcıları da çoğunlukla kamu hizmetlerini almak üzere devlet dairelerine, kamu binalarına gelirlerdi (Demirhan ve Türkoğlu,2014:236). Ancak 1900'lü yıllardan başlayarak internet, bilgisayar gibi BİT'nin ortaya çıkması iş dünyası, devlet ve vatandaşlar için yeni imkânlar sağlamıştır. Özellikle bilgisayarların ortaya çıkmasından sonra bilgisayarların internetle buluşması sonucu üretilen bilginin de kurumlar, devletler ve bilgisayarlar arasında paylaşılmasını hızlandırmış ve kolaylaştırmıştır. Bilgisayar ve internetin ortaya çıkması bazı kamusal ve özel hizmetlerin de vatandaşlara ve diğer hizmet kullanıcılarına fiziksel olmayan yani elektronik ortamda sunulmasına fırsat oluşturarak kamu hizmetleri sunumunda elektronik hizmetlerin (e-hizmet) ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Bu amaçla elektronik hizmetler dünyada önce iş dünyası tarafından uluslararası ticareti geliştirmek amacıyla kullanılmaya başlamıştır. Ardından 1980'li yılların ortalarından başlayarak başta gelişmiş dünya devletleri olmak üzere dünyanın bir çok ülkesi kamu

hizmetleri sunumunda e-devlet uygulamalarını ve elektronik hizmetleri kullanmaya başlamıştır. Devletten daha fazla yararlanılabilmesi boyutu ile elektronik devlet olarak adlandırılan bu araç dünyada kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli sunumunda önemli bir değişim ortaya çıkarmıştır. Böylece kamu hizmetinin alıcıları vatandaşlar veya iş dünyası, kamu binalarına veya devlet dairelerine gelmeden, herhangi bir yerden internet ve bilgisayar vasıtasıyla diledikleri zamanda kamu hizmetlerine ulaşabilmektedirler (Demirhan ve Türkoğlu,2014:236). Bu özelliği ile elektronik devlet uygulamaları ve e-devlet politikaları bazen geleneksel kamu hizmeti verilmesi yönteminin bir alternatifi olarak değerlendirilse de bazen de geleneksel kamu hizmetlerinin sunulmasının tamamlayıcısı olarak değerlendirilmektedir.

E-devlet; devletin, vatandaş, özel sektör, devlet çalışanları ve devlet kurumları ile elektronik olarak bağlantılı olmasıyla oluşan, zaman, emek ve maddi tasarruf yapılmasını sağlayarak verimliliği ve etkinliği arttıran organizasyonel bir sistemdir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi bu sistem günümüz teknolojisinin birey, örgüt, toplum, devlet ve tüm yararlanıcılara sunduğu çok önemli ve faydalı bir yapıdır. Küreselleşme ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler teknolojik araçların gelişmesine ve buna bağlı olarak toplumun bu teknolojiyi kullanma eğiliminin artması, sosyal, ekonomik ve toplumsal değişimler, devletin sunduğu kamu hizmeti talebini arttırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ortaya çıkmasıyla artık hizmet merkezlerini vatandaşlara daha da yaklaştırmak mümkün olmaya başlamıştır. Devlet bu talebi karşılamak için daha verimli ve etkin çalışmayı vatandaşların beklentisi doğrultusunda sağlamak zorunda kalmıştır.

(Akçakaya,2017:9-10). Ülkelerin e-devlet uygulamalarına geçişi belli bir sürecin sonucunda gerçekleşmiştir. İlk önce bilgisayarlar, faks ve hesap makineleri gibi bilgi iletişim teknolojilerinin 1960 ve 70'li yıllarda devlet dairelerinde kullanılmasıyla

birlikte, adına otomasyonlaşma denilen bu aşamada kamu hizmetlerinin bazı süreçleri, basamakları ve kullanılan kâğıt miktarında bir azalma sağlanmaya çalışılmıştır. Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-devletle ilgili ilk büyük adım kişisel bilgisayarların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte 1980'li yıllarda gerçekleşmiştir. E-devlete yönelimin ikinci nedeni teknolojik temel, başka bir ifade ile ağ yapılanması-internettir. Burada bilginin sayısallaşması, bilgisayarlar arasında paylaşılabilir hale gelmesi ve internetin icadı ve gelişmesi önemlidir. E-devlet uygulamaları açısından internet 1960'lardan sonra ABD'de ortaya çıkmış ve yaygın hale gelmiştir (Akçakaya,2017:12).

E-devlet kavramı, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. Başka bir deyimle, e-devlet projesinin bugünkü konuma gelmesi bir süreci ifade etmektedir. Belirttiğimiz süreci üç dönem halinde incelemek mümkündür (Akçakaya,2017:12):

Birinci Dönem; İnternetin Bilgi Paylaşım Amacıyla Kullanılmasıdır (1993-1998). Bilgi sunmak amacıyla ortaya çıkan e-devlet vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmuştur.

İkinci Dönem; Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulmasıdır (1988-2001). Kamu yönetimine ait siteler 1990'lı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumdan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Elektronik posta ile bili gönderimi online işlem tamamlamaları, çeşitli vergilerin, sigorta primlerinin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internet yoluyla elde edilebilmesi bu dönemde gerçekleşebilmiştir.

Üçüncü Dönem; Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-...). 2000'li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dâhil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır.

Devletlerin elektronik devlet uygulamaları sonucunda kamu hizmetlerini daha şeffaf, verimli, etkin, ekonomik ve hızlı olarak sunabileceği iddia edilmektedir. Ayrıca devletlerin vatandaşlara kamu hizmetleri sunumunda hem kâğıda dayalı süreçlerin azalması sonucu işgücünden tasarruf etme potansiyeli taşıyan yeni bir devlet yapısının ortaya çıkması beklenmektedir (Demirhan ve Türkoğlu,2014:236).“Bununla birlikte e-devlet uygulamaları ile vatandaşların yönetime katılımının artacağı ve böylece bundan istifade eden ülkelerde demokrasinin gelişimine de katkı sağlayabileceği yönünde bazı düşünceler de bulunmaktadır (Büke,2002:19).” “Bu nedenle elektronik devlet politikalarının ortaya çıktığı ilk dönemlerde e-devlet uygulamalarının potansiyel etkileri hakkında oldukça iyimser beklentiler oluşmuştur. Elektronik devlet uygulamalarının sonucunda e-devletin demokrasiyi geliştireceği, halkın yönetime katılımını arttıracacağı, kamu hizmet sunumunda dönüşüm oluşturacağı ve hizmet maliyetlerini düşürerek kamu giderlerinde tasarruf sağlayacağı beklenmekteydi (Noris,2010:1-15).” E-devlet politikaları ve uygulamaları sonucu, kamu giderlerinin düşeceği, kamu hizmet maliyetlerinin azalacağı ve böylece kamu hizmet sunumunun kalitesinin artacağı yönünde bir takım beklentiler vardır.

E-devletin sağlayacağı yararlar aşağıdaki gibi özetlenebilir: (Türkiye Bilim Şurası,2002:10-11).

- *Zamansal kazanç sağlanacaktır,*
- *Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır,*
- *Memnuniyet artacaktır,*
- *Ekonomik gelişim desteklenecektir,*
- *Hayat kalitesi artacaktır,*
- *Bireysel katılımın artacaktır,*
- *Kâğıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır,*
- *Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir,*
- *Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır,*
- *E-Devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır,*
- *E-Devlette vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır,*
- *-Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir,*
- *Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.*

Geleneksel devlet ile e-devlet arasında şöyle bir karşılaştırma yapılabilir:

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş / farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, 2003:47

3. AZERBAJYCAN CUMHURİYETİ'NDE E-DEVLET POLİTİKASI VE STRATEJİLERİNE GENEL BAKIŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi Azerbaycan Cumhuriyeti'nin devlet politikasının temel yönlerinden biridir. Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı tarafından 17 Şubat 2003 yılında 1146 numaralı kararnameyle onaylanmış "Azerbaycan Cumhuriyeti'nin Gelişmesi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Üzere Milli Strateji (2003-2012 yılları)" yakın 10 yıl içinde BİT alanında yapılacak işlerin genel çizgisini belirlemiştir (Azerbaycan Cumhuriyetinin Gelişmesi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Üzere Milli Strateji,2003-2012) . Azerbaycan Cumhuriyeti, Güney Kafkasya'da Bilgi ve iletişim teknolojileri alanı için Milli Strateji kabul etmiş tek ülkedir. Bu adımlar Azerbaycan Cumhuriyeti'nde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımının etkinliğinin artırılmasının, nüfusun kamu kurumlarıyla ilişkilerinde iletişiminin kolaylaştırılmasının ve bürokratik engellerin ortadan kaldırılmasının, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde oluşturulan çeşitli bilgi sistemlerinin karşılıklı uzlaşmasının temelini koymuştur. Bu politikanın devamı olarak Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı'nın 2004 yılı 10 Ağustos tarihli kararı ile Azerbaycan Cumhuriyeti İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı oluşturulmuştur. Azerbaycan Cumhuriyeti İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı kurulduğu günden bu yana "elektronik hükümet" üzere politikaları belirleyen kurumdur. Azerbaycan Cumhuriyeti İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı e-

devlet yönetiminin yapılandırılması ile ilgili tedbirlerin, politikaların ve hedeflerin tespiti için araştırmalar yapmak, bunları değerlendirmek ve e-devlet yapılandırması için gerekli hukuksal, teknik ve kurumsal yapıyı oluşturmakla görevlidir.

Bu politikanın devamı olarak BİT alanında devlet programının hazırlanmasını önemli konu olarak ileri sürülmüş ve "Azerbaycan Cumhuriyeti'nde İletişim ve Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi Üzere Devlet Programı (2005 - 2008 yılları)" hazırlanmış ve onaylanmıştır (Azerbaycan Cumhuriyetinde İletişim ve Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi Üzere 2005-2008 Yılları İçin Devlet Programı,2005) . Hazırlanmış bu devlet programında Azerbaycan'ın mevcut potansiyelinin verimli kullanılması ve geliştirilmesi, iletişim ve bilişim teknolojileri alanının kurumsal, hukuki, teknik, personel bakımından modernize edilmesi, BİT endüstrisinin oluşturulması, bu alana yeni yatırımların cazip hale getirilmesi ve sahip olmanın genişletilmesi, serbest pazar ve sağlıklı rekabet ilkelerinin kullanılması, sosyal önemli projelerin hayata geçirilmesi ve sonuçta Azerbaycan'da bilgi toplumuna geçişin sağlanmasına yönelik çeşitli önlemler öngörülmüştür (Azerbaycan Cumhuriyetinde İletişim ve Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi Üzere 2005-2008 Yılları İçin Devlet Programı,2005) .

“Azerbaycan Cumhuriyeti'nin Gelişmesi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Üzere Milli Stratejiye (2003-2012 yılları)” uygun olarak Azerbaycan Cumhuriyeti'nde "Elektronik hükümet" uygulaması kamu kurumlarının vatandaşlara ve kurumlara ve iş dünyasına sunduğu hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesini, kamu

hizmetleri sunumunun etkin ve verimli olmasını amaçlamaktadır. Bu program çerçevesinde Azerbaycan'da kısa sürede elektronik hükümet uygulamasına geçilmesi zorunlu hale gelmiştir. Günümüzde küreselleşmenin hızla ilerlediği ve sınırların ortadan kalktığı bir dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, gelişmekte olan devletlerle o cümleden Azerbaycan ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Azerbaycan'ın bu açığı kapatabilmesi ve bilgi toplumuna ulaşabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanması ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu stratejide bu yapılanma modeli, e-hükümet olarak belirtilmektedir.

3.1.Bölgesel İnovasyon Merkezleri Projesi

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde BİT alanında yapılan önemli çalışmalardan biri, Azerbaycan'da Bölgesel İnovasyon Merkezleri'nin kurulmasına yönelik geliştirilen projedir. Bu proje, Azerbaycan'da bilgi ve iletişim teknolojilerinin altyapısının kurulması, BİT sektörünün cazibe alanı olabilmesi için bu sektöre yatırım yapacak şirketlerin şartlarının iyileştirilmesi yönünde gerekli yasal düzenlemelerin yapılması gibi önemli başlıkları kapsamaktadır. Bu projenin gerçekleşmesi için aynı zamanda para-finans politikalarında ve bankacılık-kredi uygulamalarında değişiklikler yapılmaktadır.

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde BİT merkezinin kurulması ve Azerbaycan'ın dünyada bilgi-transfer merkezine dönüştürülmesi, Bilgi İnovasyon Merkezleri projesi kapsamında önemli hedefler sırasındadır. Bu projenin yapılması sonucu, Azerbaycan hükümetinin gerekli yasal düzenlemeleri yapması ve şeffaf-uygulanabilir bir sistem ortaya koyabilmesi durumunda Azerbaycan Cumhuriyeti doğu-batı arasında çok önemli bir bilgi-transfer merkezi konumuna gelecektir.

Bilgi İnovasyon Merkezleri projesi kapsamında yapılan önemli çalışmalardan diğeri ise, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde

uluslararası bir BİT üniversitesinin kurulmasıdır. Bu hem BİT sektörünün canlanması ve piyasada oluşmuş monopol yapının kırılması hem de piyasanın ihtiyacını karşılayacak insan kaynaklarının arzı açısından önem arz etmektedir.

3.2.E-Devlet Uygulamalarının Hukuki Altyapısı ve Finansmanı

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde bilgi toplumunun geliştirilmesine yönelik gerekli yasal çerçeve oluşturulmuş ve iyileştirilmiştir. Bu amaçla "Telekomünikasyon", "Elektronik İmza ve Elektronik Belge", "Kişisel Veriler" hakkında kanunlar çıkarılmıştır.

2005 yılında kabul edilen "Telekomünikasyon Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu" Azerbaycan Cumhuriyeti'nde telekomünikasyon faaliyetinin hukuki, ekonomik, kurumsal esaslarını belirledi ve telekomünikasyon kaynaklarının amaçlı planlama ve adil kullanıma çözümüne olanak sağlamıştır ("Telekomünikasyon hakkında" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu, 2003).

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde E-imzanın uygulanması için mevcut düzenleyici yasa Azerbaycan Cumhuriyeti'nin "Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında" 9 Mart 2004 tarihli kanundan geliyor ("Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu, 2004).

. Bu kanunla kamu kurumları bilişim sistemlerinde elektronik belge alışverişi için ancak güçlendirilmiş imza ve sertifikalaştırılmış imza araçları kullanılıyor. Bu amaçla Azerbaycan Cumhuriyeti' kamu kurumlarında elektronik imzanın uygulanması amacıyla merkezi altyapı oluşturulmuştur.

"Kişisel Veriler Hakkında Azerbaycan Cumhuriyeti" kanunıyla kişisel veriler ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir ("Kişisel Veriler" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanununu, 2005).

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller bu kanunla düzenlenir. Azerbaycan vatandaşlarının kişisel verileri 4 ana devlet kurumu tarafından toplanmaktadır: İçişleri Bakanlığı, Göç İşleri Müdürlüğü, Adalet Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı. Kurumlar arası Otomatik Veri Arama Sistemi (İAMAS) sisteminde 75 yıl içinde 15 milyon kişi hakkında veri bulunmaktadır.

"Elektronik Azerbaycan" ile ilgili icra edilmiş programın bütçesi şimdiye kadar kamuoyuna açıklanmamıştır. Sonucu devlet programının finansmanı genel olarak aşağıdaki gibi verilmiştir:

- Devlet bütçesi;
- İç ve dış yatırımlar;
- Uluslararası örgütlerin teknik-mali yardımları, kredileri;
- Mevzuata aykırı olmayan diğer mali kaynaklar.

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde e-devlet uygulamalarının amacı kar elde etmek değil kamu yararını gerçekleştirmek ve çoğaltmak olduğundan, yapılan yatırımın somut geri dönüşünü gösteren tek bir gösterge de yoktur. Elektronik hizmetlerin kurulması ve gelişmesi ile ilgili devlet kurumlarına devlet bütçesinden ayrıca bütçe ayrılmıyor, elektronik hizmetlerin düzenlenmesi kurumlar kendi hesaplarına karşılamaktadırlar.

4. AZERBAJYCAN CUMHURİYETİ'NDE E-DEVLET KAPISI (e-gov.az)

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde bakanlıkların ve diğer kamu kurumlarının Web siteleri mevcuttur. 2000 yılından bu kurumlar "gov.az" alanında vatandaşlara hizmet vermektedirler. Kamu kurumlarına ait Web sitelerinde genellikle örgütün misyonu, yapısı ve görevleri hakkında vatandaşlara bilgiler verilmektedir. Aynı zamanda bu sitelerde vatandaşlara elektronik hizmetler sunulmakta ve bu hizmetlerin kullanım kuralları hakkında bilgiler, çeşitli belgelerin örnekleri kullanıcılara sunulmaktadır.

Azerbaycan şartlarını dikkate aldığımızda farklı kamu kurumlarının faaliyet sahalarıyla ilgili olarak kendi Web sitelerinde elektronik hizmetler hizmeti verdiği görülmektedir. Ancak bu hizmetler sınırlı ve belirli bir kapsamın dışına çıkmamaktadır. Bu nedenle vatandaşın devletle olan ilişkisinde hızlı ve açık cevap alması için bu çalışmaların birleştirilmesi ve tek bir elden kolay ulaşılır ve koordine bir çalışma ile desteklenen tek bir online hizmet portalına ihtiyaç vardır. Bu hizmet portalını Azerbaycan Cumhuriyeti'nin E-Devlet Kapısı - e-gov.az olarak adlandırmak mümkündür. Bu yönde yapılmış çalışmaların sonucu olarak, 2011-2012 yılları arasında elektronik hükümet portalı (www.e-gov.az) faaliyete başlamıştır. E-gov.az vasıtasıyla tüm elektronik hizmetlere tek bir mekandan kolayca ulaşabilmektedir. Ayrıca burada verilen hizmetleri gruplaştırmak mümkündür. Öncelikle elektronik hizmetler ve kamu kurumlarıyla ilgili son gelişmelerin duyurulacağı bir haberler bölümü vardır. Böylelikle hizmet talep edecek vatandaşlar kendilerini ilgilendiren son gelişmeleri buradan kolaylıkla öğrenmektedirler. İkincisi, çok müracaat edilen vergi, sigorta, emeklilik, kimlik vb. hizmetler bölümüne ayrıca yer verilmektedir. Üçüncüsü, halkı bilgilendirmeye yönelik bölümler mevcuttur.

2016 yılının Haziran ayına kadar "Elektronik hükümet" (e-gov.az) portalına başvuruların sayısı 26 milyondan fazla olmuştur. İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı bağlı Bilgi İşlem Merkezinin (BİM) verilerine göre, yılın başından portala başvuruların sayısı 7,5 kez artmıştır. Kullanıcıların yaklaşık 6 % mobil cihazlar (tablet ve akıllı telefonlar), diğerleri ise masaüstü ve taşınabilir bilgisayar aracılığıyla dahil olmuşlardır. Portal kullanıcılarının genel sayısının 95 %'i Azerbaycan'ın payına düşüyor. ABD, Rusya, Romanya, İngiltere, Türkiye, Almanya, Ukrayna, Avustralya ve diğer ülkelerden olan kullanıcılar da e-gov

vasıtasıyla elektronik hizmetler kullanılmaktadırlar.

“Elektronik hükümet” portalına Azerbaycan'ın 50 kamu kurumu katılmıştır. Şu anda Azerbaycan'da bu kamu kurumları tarafından yaklaşık 507 elektronik hizmet sunulmaktadır. Her yıl portala olan başvuruların sayısı ve ayrıca elektronik-dijital imza sahiplerinin sayısı artmaktadır. BİM-in istatistiklerine göre, Merkez tarafından verilen elektronik-dijital imzaların toplam sayısı 2016 yılı Haziran ayına kadar 36852 adet oldu.

5. SONUÇ

Günümüz toplumu bilgi toplumu, günümüz devleti ise bilgi devleti olarak adlandırılmaktadır. Bilgi çağı içerisinde yerini almak isteyen devletler, bugünün ve geleceğin idari yönetiminin "elektronik devlet" anlayış ve uygulamalarından geçtiğini vurgulamaktadırlar. Bu bakış açısından yola çıkılarak, kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışması, işlemlerin hızlı ve standart halde yapılması vb. konularda E-Devlet alanında sürekli yatırım yapılmaktadır. E-devlet yapılanması, kırtasiyeciliği ortadan kaldırarak bürokratik engellerin aşılması, bireysel ve kurumsal işlemlerin hızlı yürütülmesi, şikâyet ve yakınma gibi sorunlarda geribildirimini kısa sürede gerçekleştirilmesi, hizmette verimlilik sonucunda yurttaş olarak bireylerin memnuniyetinin sağlanması hususlarında oldukça yararlı olmuştur. Bilgi teknolojilerin kullanılması, hizmetlerin yeniden gözden geçirilmesi ve yönetim anlayışındaki değişmelere uygun olarak yeniden dizayn edilmesi için iyi bir fırsat olduğu gibi, teknolojik gelişmeler de bizzat yönetim anlayışında değişikliklere yol açmaktadır. E-Devlet kavramı ile devlet kendisini hızlı bilgi akışının sağlandığı 21. Yüzyıla adapte etmeye çalışmaktadır. İnsanların sadece geçtiğimiz on yıl içinde web tabanlı sosyal medya kavramıyla yaşadıkları sosyal dönüşümü düşündüğümüzde devletlerin bu süreçten bağımsız kalması düşünülemez. İnsanlar

bugün birçok sosyal problemini internet ortamından eskiye nazaran çok hızlı bir şekilde çözmektedir, bu olgunun olduğu bir yerde devletler vatandaşlarına kaliteli, hızlı ve temiz hizmet vermek için E-devlet hizmetini devamlı surette geliştirmelidir (Akçakaya, 2017: 29).

Bugün dünyada başarılı ekonomik ve siyasi gelişmeye, asırlık zengin tarihi geleneğe sahip olan Azerbaycan Cumhuriyeti için modern teknolojilerin kullanımı günceldir. Cumhuriyetimizde gerçekleşen amaçlı gelişme modeli petrol bağımlılığının iptaline, alternatif kaynakların kullanıma yönelmiştir. Bu stratejik hattın temel kolunu BİT (Bilgi İletişim Teknolojileri) sektörünün hızlı gelişimi, petrol gelirlerinin yerini BİT gelirlerinin tutması oluşturuyor. Son yıllarda Azerbaycan Cumhuriyeti'nin de bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimi, mevcut potansiyelin maksimum şekilde kullanılması ve Cumhuriyetin bilgi potansiyelinin uluslararası alanda tanınması, aynı zamanda dünyanın gelişmiş devletlerinin birikimini içeren seri, maksatlı, stratejik “elektronik gelişme modeli” gerçekleştirilmektedir.

26 yıllık tarihi kapsayan kısa süreli tecrübesine rağmen, artık BİT alanında nüfuz sahibi olan ülkeler arasında seçilen, milli uyduya sahip sayılı devletler içerisinde vurgulanan Azerbaycan Cumhuriyeti için "E-hükümet" projesi perspektif geleceğin güvencesi rolünde görülmektedir. e-devleti bir kamu hizmeti aracı olarak kullanmaya başlayan Azerbaycan kamu yönetimi özellikle internet sitesi kurulması noktasında önemli mesafeler kat etmiş, bu bakımdan e-devleti etkili kullanan ülkeler seviyesine ulaşmıştır. 2011 yılı sonu itibarıyla kamu hizmetlerinin büyük bir bölümü kamuya ait internet sitesi olan “e-gov.az” üzerinden sunulmayı başlamıştır. Azerbaycan kamu yönetiminin e-Devlet uygulamaları konusundaki istek ve çabaları kısa zamanda dünya ülkeleri arasında da kendine bir yer edinmesini sağlamıştır. Her yıl uluslararası kuruluşlar tarafından yapılan ve bu aracı en iyi kullanan ülkeler sıralamasında, Azerbaycan üst sıralara doğru yükselmektedir. Dünya

Ekonomik Forumu'nun "The Global Information Technology Report" raporunda Azerbaycan Cumhuriyeti BİT alanındaki sonuçları dikkate alınmaya başlanmış ve 2016 yılı raporunda "BİT'ne destekte hükümetin başarıları" ve "Hükümetin gelecek bakışlarında BİT'e verilen önem" endekslerine göre ülkemiz dünya genelinde ilk onda yer almıştır. Genel olarak ise bu

raporda Azerbaycan ağ hazırlığı endeksi 148 ülke arasında 49. yeri tutmuş ve BDT ülkeleri arasında liderler grubunda olmuştur. Birleşmiş Milletler e-Devlet Endeksi 2016 yılı verilerine göre 193 ülke arasında Azerbaycan daha önceki yıllarda hazırlanan endekse göre 12 sıra yükselerek 68. sıradan 56. sıraya yerleşmiştir.

KAYNAKÇA

1. Azerbaycan Cumhuriyetinin Gelişmesi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Üzere Milli Strateji (2003-2012 yılları), Azerbaycan Gazetesi, Bakü, 18 Şubat 2003.
2. Azerbaycan Cumhuriyetinde İletişim ve Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi Üzere 2005-2008 Yılları İçin Devlet Programı (E-Azerbaycan), *Azerbaycan Gazetesi*, Bakü, 21 Ekim 2005.
3. AKÇAKAYA, M. (2017), "E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl 2017, Sayı 3, Kış (Ocak-Haziran), s. 9-10.
4. BÜKE, A. (2002), *Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye*, İzmir: İzmir Ticaret Odası Yayını.
5. DEMİRHAN, Y. ve TÜRKOĞLU, İ. (2014), "Türkiye'de E-devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10, Sayı 22.
6. "Elektronik İmza ve Elektronik Belge Hakkında" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu, *Azerbaycan Gazetesi*, Bakü, 9 Mart 2004.
7. "Kişisel Veriler" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanununu, *Azerbaycan Gazetesi*, Bakü, 30 Eylül 2005.
8. NORIS, D. F. (2010), "E-government, e-Democracy, e-Transformation? Now? Soon? Ever?" İçinde *Explorations in eGovernment and Governance* (Ed. by: Asım Balcı and Others), Selected Proceedings of The Second International Conference On eGovernment and Governance, I, (1-15), Antalya, Turkey.
9. UÇKAN, Ö. (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayıncılık, İstanbul, s.47.
10. "Telekomünikasyon hakkında" Azerbaycan Cumhuriyeti Kanunu, *Azerbaycan Gazetesi*, Bakü, 18 Haziran 2003.
11. Türkiye Bilim Şurası (2002), *E-devlet Çalışma Grubu Raporu*, Mayıs, s. 10-11.

BLACK BOX APPLICATION IN PUBLIC TRANSPORTATION AS AN INTELLIGENT TRANSPORT SYSTEM AND THE RESULTS OF DRIVER PERFORMANCE: THE CASE OF ISTANBUL ELECTRICITY, TRAMWAY AND TUNNEL ADMINISTRATION (IETT) BLACK BOX PROJECT

AKILLI ULAŞIM SİSTEMİ OLARAK TOPLU ULAŞIMDA KARAKUTU UYGULAMASI VE ŞOFÖR PERFORMANS SONUÇLARI: İSTANBUL ELEKTRİK TRAMVAY VE TÜNEL İŞLETMELERİ (İETT) KARAKUTU PROJESİ ÖRNEĞİ

Hicran HAMZA ÇELİKİYAY*, Arif EMECEN**, Recep KADİROĞLU***

* Dr., İstanbul Büyükşehir Belediyesi, hicran.celikyay@ibb.gov.tr

** İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri, arif.emecen@iett.gov.tr

*** İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri, recep.kadiroglu@iett.gov.tr

ÖZ

Son yıllarda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve uygulamaların kent yönetim sistemine entegrasyonu ile yeni bir şehir modeli olarak Akıllı şehirler gündeme gelmiştir. Akıllı şehirlerin bileşenlerinden biri olan Akıllı Ulaşım Sistemleri, başlangıçta kent içi ulaşımını daha güvenli ve sürdürülebilir kılmak; trafik yönetim birimleri ile sürücü, yolcu ve yayaların, yol ve trafik şartları hakkında sürekli olarak bilgi edinebileceği yaklaşımı ile ortaya çıkmıştır. İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri (İETT), İstanbul'da toplu ulaşım hizmeti sunmaktadır. 1995 yılında elektronik bilet AKBİL ile başlayan akıllı ulaşım sisteminin kent içi ulaşımında kullanılması süreci günümüzde birçok proje ile devam etmektedir. Sürdürülebilir toplu taşımının geliştirilmesi, ekonomik, konforlu ve güvenli sürüş ve yakıt tasarrufunun sağlanması, kaza sayısının, emisyonun azalması akıllı ulaşım sistemlerinin hedeflerinden bir kaçıdır. Bu amaçla, İETT tarafından "Karakutu Projesi" geliştirilmiştir. Bu çalışmada, projenin kapsam ve hedefleri ayrıntılı bir şekilde ortaya konulacaktır. Projenin şoförlerin güvenli, ekonomik ve konforlu sürüş karakterlerine etkisi, şoförlerin çevresel farkındalıklarına katkısı, kaza sayısı, yakıt tasarrufu ve emisyondaki değişim oranları incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Ulaşım Sistemleri, Toplu Ulaşım, Personel Yönetimi, İETT, Karakutu Projesi

Jel Kodları: L62, L91, O18, O38.

ABSTRACT

In recent years, smart cities emerged as a new city model by the advancement and development of information and communication technologies and the integration of new applications into metropolitan management. Intelligent Transport System which is one of the components of Smart Cities emerged as to make citywide transportation more secure and sustainable and to provide road and traffic conditions continuously to drivers, passengers, and pedestrians along with traffic management units. Istanbul Electricity, Tramway and Tunnel Administration (IETT) provides public transit service in Istanbul. This process that started with AKBİL in 1995 still continues with the use of much intelligent transport system in citywide transportation. Several goals of smart transport systems are providing sustainable public transport system development, securing economic, comfortable and secure driving experience, ensuring gas savings and reducing the number of accidents and the level of emission. With this goal in mind, IETT developed the Black Box Project. In this study, the scope and objects of the study will be outlined in detail but this study examines the effects of bus drivers to secure,

economic and comfortable driving. It also investigates the contribution to the environmental consciousness of bus drivers, number of accidents, gas savings, and changes in emission rates.

Keywords: *Intelligent Transportation Systems, Public Transportation, Personnel Management, IETT, Black Box Project*

Jel Codes: *L62, L91, O18, O38.*

1. INTRODUCTION

The characteristics that Smart Cities require for both local governments and central governments find a place as objectives in various exploratory local programs and initiatives. According to United Cities Local Governments (UCLG, 2012), smart cities as a new city model are more livable, functional, competitive, technology-centered, modern and information managing cities.

For smart cities to reach pre-defined goals, there are certain components to consider. In fact, smart cities are evaluated through six different components: 1. Smart Economy 2. Smart Transportation 3. Smart Environment 4. Smart People 5. Smart Living 6. Smart Governance

(<http://smartcitiescouncil.com/tags/smart-city-components>). Smart Transportation which is one of the components of smart cities is used at the same time in Smart Connections and Smart Mobility concepts and expresses city-wide mobility applications as a whole such as Integrated Solutions, Mixed Access Model, Environment-Friendly and Engineless Transportation options. In addition, Smart Transportation encompasses Citywide Transportation Systems, National and International Accessibility, Information and Communication Infrastructure and Sustainable Transportation Systems (<http://www.smart-cities.eu>).

Istanbul is a metropolitan city bigger than many world metropolises with its 14.804.116 as of 2016. The total number of daily passengers using traditional land-based transportation including buses, metro buses, taxis, vans, and private van services is 10,095,405. The total number of transport is approximately being 21 million.

IETT provides public transit service with 5881 buses, 12.601 bus stops and 748 different routes in Istanbul. IETT is known as the architect of many innovative implementations in city-wide transportation. The company which started to serve Istanbul public in 1869 under the name of Dar-saadah Tram Company has been managing the tunnel since 1875, known to be the second subway of the world. This process that started with AKBIL in 1995 still continues with the use of much intelligent transport system in citywide transportation.

Several goals of smart transportation systems are providing sustainable public transportation system development, securing economic, comfortable and secure driving experience, ensuring gas savings and reducing the number of accidents and the level of emission. With this goal in mind, IETT developed the Black Box Project.

IETT expresses that Black Boxes aim to increase road safety and driving security, to decrease the number of accidents, to minimize servicing charges, to enhance passenger comfort, and to save on gas (<http://iett.gov.tr>).

This study examines the impact of bus drivers to safe, economic and comfortable driving. It also investigates the effects of bus driver environmental consciousness, the number of accidents, gas savings, and changes in emission rates.

The results obtained from this study will help to contribute to the improvement for the city of Istanbul's transportation and shed light on the point where we are in public transit. It is also expected to be set an example to other metropolitan cities as

well as improvement of the public transit systems.

2. PURPOSE, SCOPE AND METHODOLOGY

Smart cities, which began to be defined by the development of information and communication technologies since the 1980s, have taken place in the conceptual framework as a focus point in the solution of urban problems and using the information technologies in urban applications (Celikyay, 2017:151). Information and communication technologies (ITC) such as internet, web technologies, mobile technologies, internet of objects (IoT) in public organizations carry out and present the production of public goods / urban services by removing the time and space limitation in order to create value in urban services (Bensghir and Demirci, 2017: 385-386).

Intelligent transportation systems are one of the most important components of Smart cities. Especially in metropolitan cities, which have the important urban problems, it is important to solve transportation problems with intelligent transport systems.

The purpose of this study is to make the theoretical framework of intelligent cities and intelligent transportation systems and then to analyze the results of the Karakutu project which is developed by İETT for Istanbul city and to find out whether it can be a solution for urban transportation in the context of intelligent transport systems.

In this study, intelligent transportation systems were widely studied after the first emergence of smart cities and their various descriptions. The city of Istanbul, which is the subject of field study, has been dealt with in the concept of transportation dynamics. Also İETT which serves urban transportation services to Istanbul city is presented with its dynamics and characteristics.

Furthermore, the need, purpose and technical features of the Black Box Project, which constitutes the subject of this study,

are included in the article. After the application phase, the results from the Black Box Project were carried out in detail, and then the impact of the project on urban transportation in the context of intelligent transport systems was analyzed.

3. SMART CITIES¹

The cities started to be called with different names as the information and communication technologies develop and the mobile information applications spread in metropolitan management. The terms used to define cities that started to be called "virtual city," "digital city," "information city," "sustainable city," "cyber city," "learning city" at beginning of the 1980s are developed and now called "Smart Cities" (Monaty, S. P. et al., 2016: 60; Cocchia, 2014:13-19). In Smart Cities, Information and Communication Technologies (IT and ICT) integration supports energy efficiency and sustainability (Siddhart and Nadimpalli, 2015:1).

The definitions that are grounded as the user-friendly information and communication technologies in municipality services for the metropolitan areas are developed in relation to the growth and the future of the cities (Stadt Wien, www.wien.gv.at). Smart cities are cities that are productive, participatory, citizen-centered and transparent and solve problems with the contribution of the public, decreases the bureaucracy, decides and prioritize the problems with objective criteria, specifies current and potential issues in time and in place (<http://www.akillikentler.org/hakkimizda/3/9-akilli-kentler-nedir.html>).

¹ The theoretical information in this section is mostly taken from the paper entitled "The Role of Intelligent Transportation Systems in Public Transportation: The Case Of Istanbul Electric Tram And Tunnel (İETT) Administration Akyolbil Project" presented on the Public Administration and Policies of Digital Age Forum in Isparta on November 01-03, 2017.

Smart cities are places that use digital and telecommunication technologies for the benefit of the public to offer traditional networks and service in a more flexible, efficient and sustainable manner. Smart cities offer greener, safer, faster and friendlier service. To strengthen the city's collective intelligence, smart cities is the city which connects the business infrastructure, physical infrastructure, information technology infrastructure and social infrastructure. In other words, the smart cities are innovative cities that use the efficiency of urban operations and services in a sustainable way by using information and communication technologies to improve the quality of life. In smart cities, social and environmental needs of present and future generations are met (Monaty, S. P. et al., 2016).

Smart cities are future-centered, forward-looking and productive in natural resource efficiency and at the same time should provide a high quality of life, secure economic competitiveness power for metropolitan population and quality of the life, support the social and technological innovations and connect current physical infrastructures of a metropolitan with each other smartly (Stadt Wien, www.wien.gv.at).

In general, smart cities attempt to provide a sustainable life for future generations. A smart city provides an ideal and perfect metropolitan mobility, access to services, opportunities for health, education and work and access to affordable homes. Smart cities aim to decrease the complexities and the negativities that are expected to accompany future metro-poles (Siddhart and Nadimpalli, 2015:1).

According to United Cities Local Governments (UCLG, 2012), smart cities as a new city model are more livable, functional, competitive, technology-centered, modern and information managing cities. Smart cities are future-centered, forward-looking and productive in natural resource efficiency and at the same time should provide a high quality of life, secure economic competitive power for urban population and the quality of the life, support the social and

technological innovations and connect current physical infrastructures of a metropolitan with each other smartly (Stadt Wien, www.wien.gv.at).

For smart cities to reach pre-defined goals, there are certain components to be considered. In fact, smart cities are evaluated through six different criteria (Manville et al., 2014: 29-30):

1. Smart Economy
2. Smart Transportation
3. Smart Environment
4. Smart People
5. Smart Living
6. Smart Governance

In addition to these components, Intelligent Infrastructure for Smart Cities, Smart Energy, Smart Healthcare, Smart Technology also are listed among these components. These components are fully engaged in the smart and efficient cities (Monaty, S. P. et al., 2016).

3.1. Intelligent Transportation Systems

The metropolitan city of Istanbul is developing projects for each area of the 6 smart city components. Intelligent Transportation Systems (ITS) is one of these components under development through the implementation of different transit projects. ITS is a collection of various technologies that include information processing, communications, control, and electronics. The purpose of ITS is to increase the efficiency and convenience of passengers by making them more efficient and environmentally sound. ITS technologies have been organized into three separate categories in terms of the potential uses of ITS in public transportation: Fleet Operation and Management, followed with Fare Collection, and conclude with Customer Information, or known as Traveler Information Systems (Hough et al., 2002: 2).

The concept of Intelligent Transport System (ITS) emerged to make city-wide transportation more secure and sustainable and to provide road and traffic conditions continu-

ously to drivers, passengers and pedestrians along with traffic management units. It also emerged as an approach to develop technological infrastructure based on a strategic plan to implement traffic control and optimization mechanisms more effectively and productively.

Smart Transportation which is one of the components of smart cities is used at the same time with Smart Connections and Smart Mobility concepts and expresses city-wide mobility applications as a whole such as Integrated Solutions, Mixed Access Model, Environment Friendly and Engineless Transportation options. In addition, Smart Transportation encompasses Citywide Transportation Systems, National and International Accessibility, Information and Communication Infrastructure and Sustainable Transportation Systems (<http://www.smart-cities.eu>). As there are components of the smart city, there are also defined components for intelligent transportation systems such as smart products, smart tools and smart infrastructure (Stefansson and Lumsden, 2008).

Intelligent transportation systems are also known as "intelligent vehicle highway systems" and use advanced technologies in areas such as computer technology, information technology, electronic communications and control systems and emerging technology such as artificial intelligence. It encompasses integrated and instantaneous systems from car to car and from road to car. Many intelligent transportation systems aim to reduce the intensity of traffic and to manage traffic during the journey. Systems are designed to help you avoid accidents and redirect the traffic by communicating with the navigation systems and the driver through touch screen display panels (Nagappan and Chellappan, 2009:14).

The four main goals of intelligent transportation systems are to increase the development and the production, to boost safety, to make environmental policies more responsive and to better the quality of life (huawei.com, 2016). In addition to these, Intelligent Transportation System objec-

tives can be listed as in the following: minimizing the environmental impact of transport, maximizing the benefits of both car users and passengers and the business, exchanging multi-faceted and versatile data between human, vehicle and infrastructure, securing the safety of the traffic, using the roads in line with their traffic capacity, increasing mobility, reducing damage to the environment and providing energy efficiency (Ilıcalı et al., 2016:4). In short, the proposed fundamental goal in Intelligent Transport Systems is to better use of public resources, to increase the quality of the services given to public and to decrease the cost of the service (Zanella et al., 2014:22).

Intelligent Transportation Systems that are categorized in two main groups of "Applications for the solution of the problem of Traffic" and "applications for users" (Yokota 2004:7), in practice, are developed in 9 different areas such as Passenger Information, Traffic Management, Road Management, Advanced Driving Support, Electronic Payment Passes, Vehicle Management, Public Transportation Management and Casualty and Damage Liabilities (Yokota, 2004:3-4).

Intelligent transportation system can be defined and listed around the goals used to develop applications for traffic management to relieve traffic in the dense residential areas, to minimize fuel consumption and delays, to suggest alternative transportation axis and management of these new transit axes, to develop systems for rapid response to emerging situations and to improve environmental emissions targets. In short, the proposed fundamental goal in Intelligent Transport Systems is to better use of public resources, to increase the quality of the services given to public and to decrease the cost of the service (Zanella et al., 2014:22).

Quality of the public transport services depends on several factors of the service; some are quantitative (e.g., average travel time and its reliability, transit waiting time, monetary costs) while others are qualitative, whose effects on user behavior are

more difficult to assess (e.g., riding comfort, information, personal security). Assessment of service quality requires methods for defining standard quality indicators and related measurement techniques (Cascetta, E. and Carteni, 2014: 84). One of these methods to increase the service quality is the analysis of the data taken from the black box applications.

In order to fulfill to increase the quality of the services and to decrease the cost of the services, IETT developed Black Box Project to contribute to the city of Istanbul transit using intelligent transportation systems, to improve the road and driving safety, to lower the number of accidents and vehicle maintenance costs, and to increase the comfort of passengers and to achieve fuel savings.

4. IETT

4.1. The History of IETT

IETT is known as the architect of many innovative implementations in citywide transportation. The company which started to serve Istanbul public in 1869 under the name of Darsaadah Tram Company with the construction of Tunnel Facilities. In 1871, the first horse pulled trams started to operate and in 1914, electric trams started to carry passengers. The Electric, Tramway and Tunnel Administration attained its current institutional status under the name of IETT Administration General Directorate with Law no. 3645 in 1939.

With a law passed in 1982, all electricity services are transferred to Turkish Electricity Authority (TEK) with rights and obligations. Later in 1993, air gas distribution activities were terminated. Today, IETT provides only urban public transport services, buses, trams, and tunnels, as well as the management, execution, and supervision of Private Public Buses (IETT Annual Report, 2015).

The company which started to serve Istanbul public in 1869 under the name of Darsaadah Tram Company has been managing

the tunnel since 1875 which is known to be the second subway of the world. The tunnel started to be constructed in July 30, 1871 and completed as a 573-meter-long tunnel in December 1874. It started the operation in January 17, 1875. The tunnel that has 64.800 trips annually covers 37.066 kilometers with its two wagons between Karakoy and Tunnel station and it transports 11.000 passengers daily (IETT Annual Report, 2016:19).

Trams started to operate between Tophane and Ortakoy stations in Istanbul in September 3, 1869 while New York, Paris and London trams started to serve in 1842, 1854 and 1869 respectively. Later on, other routes such as Tepebasi - Taksim - Pangalti - Sisli, Beyazit - Sehzadebasi, Fatih - Edirnekapi - Galatasaray - Tunnel and Eminonu - Bahcekapi were opened. Still, the historic tram with its 2 wagons on 1.64-kilometer route operates 14.600 trips annually and covers 23.944 kilometer on average daily carrying 1.500 as a tourist attraction (IETT Annual Report, 2016:21).

To support the Tramway Operation started in 1871, the permission to operate 4 buses was given to Darsaadah Tramway Corporation. The first bus started to operate in 1926. 4 buses started to operate between Bayazit and Karakoy route in 1930 to serve as a public transit service.

In April 3, 1943, 15 buses were purchased and 5 buses were purchased in 1944. A fleet of 29 buses were formed to serve Istanbul public. The fleet of 15 buses continued to serve Istanbul until 1955.

The procurement of buses continued until 1960 and at that time there were 525 buses. In 1969, the number of buses reached to 300; by 1980, 495 buses were provided to serve public transit of Istanbul public. 136, 63, 206, and 159 busses were added to the fleet in 1997, 1998, 1999 and 2000 bringing to the number of busses in the fleet up to 564. In 2005 and 2006, 450 buses were purchased. In 2007, 50 double deck and 94 solo buses were purchased.

As of 2016, IETT which provide public transportation service with 5881 buses, 12.601 bus stops and 748 different routes set the goals such as to exchange data in a multi model among human, vehicle, infrastructure and center, to provide a secure traffic, to use roads in line with their capacity, to increase mobility, to provide energy efficiency, to minimize impact on environment, to have an effective fleet management and security, and to communicate the use of the capacity in buses to the command center (IETT Annual Report, 2016:23).

4.2. Transit Dynamics of The City of Istanbul

The metropolitan city of Istanbul is the capital of Roman, Byzantium and Ottoman Empires for 16 centuries with its history going back to 300.000 years. Istanbul is both a metropolitan and cosmopolitan city that needs to be handled from many different perspectives such as geography, history, memory, sociology, cultural heritage, strategic location and economy. Istanbul has a complex and various transit problem because of its every increasing annual population, carrying Europe, Euro-Asia and Middle East geographies' transit axis, located on the cross-section of main thoroughfares where the major arteries meet the sea and the door of Silk Road extending to Europe (Celikyay, 2012: 148-153) and becoming a gate for international transport. As a result, Istanbul faces major city-wide transit problems in urban public public transit.

Istanbul is a metropolitan city with its 14,804,116 population which is greater than many European countries and it has an annual increase of 1% in 2016. In addition to its population, the number of tourists visiting Istanbul in 2016 was 9,203,987. The tourist mobility for a day is 25.000 on average. The total number of daily passengers using traditional land-based transportation including buses, metro buses, taxis, vans, and private van services is 10,095,405 and the total number of transport is approximately being 21 million.

In Istanbul, the land-based transit share was %77.79, sea-based transit was just %4.75 and rail transit was %17.46. Total number of trips was measured to be 1.831.029.603 in Istanbul. The problems caused by transit have a important role in daily lives of Istanbul residents. For the transit management, there are intelligent transit systems being developed and a strategic infrastructure for managing and controlling traffic is built. Using Intelligent Transport System implementations, IETT aims to increase the capacity of current roads, to decrease the number traffic accidents, to save time spent in traffic, and to decrease the material loss to contribute to the national economy (<http://iETT.gov.tr> and <http://tkm.ibt.gov.tr>).

It is a need and a requirement for Istanbul to develop new project with such features using intelligent transit systems. In this context, IETT stepped another foot forward and developed a Black Box Project and started to implement to collect data on many different facets of driving experience and driver behavior.

5. BLACK BOX PROJECT²

5.1. The Goal of the Project

The Black Box Project, also known with the name of Sustainable Public Transit By Designing and Developing a Black Box To Provide Driving Safety and Fuel Saving is simply the implementation of Black Box Technology utilized in airplanes to public transit vehicles. The project relies on the technology that allows remote connection to data on the vehicles and register the condition of the driver and the vehicle at the time of an accident using the existing electronic communication network that exists in public transit vehicles.

The fundamental goal of the project is developed innovative implementations in metropolitan service and implement these

² The data and graphics are taken from IETT General Directorate Transit Technologies Division after a meeting on August 25, 2017.

innovative tools to increase the quality of life in Istanbul. The priorities of the project are to increase road and driving safety, to decrease the number of accidents and minimize the cost of maintenance, to increase the comfort level of the passenger and to ensure fuel savings. At the same time, it is possible to access the data in public transit vehicles at the time of an accident and to register the condition of the driver and the vehicle again at the time of an accident remotely using the electronic communication network with the help of this Black Box Project.

IETT which provide city-wide transit service in a metropolitan city where an average of 3 million mobility occur daily aims to realize a project that is a first in Turkey and a developing implementation in the world. The use Black Box technology already utilized in different sectors is expected to increase the quality of public transit. This technology aims to prevent accidents and to investigate the cause of accidents; in addition, developing a productive method of use and educating the bus drivers according to this method to ensure greater fuel savings in public transit using technical infrastructure of rubber-wheeled public transit vehicles and collecting data from the communication network of the vehicle.

This project provides a system in which 80 different instant data from many areas such as from the temperature inside the vehicle to fuel savings ratio, from average breaking to engine temperature, and from break down information to idle time can be collected and the system does not just form a data source and it provides a way of managing the data from a single location. Using this project, IETT can conduct investigations on causes of the accidents after they occur as well as how to avoid of accidents. This will allow IETT develop an efficient public transit vehicle driving method and IETT can train its bus drivers according to this system.

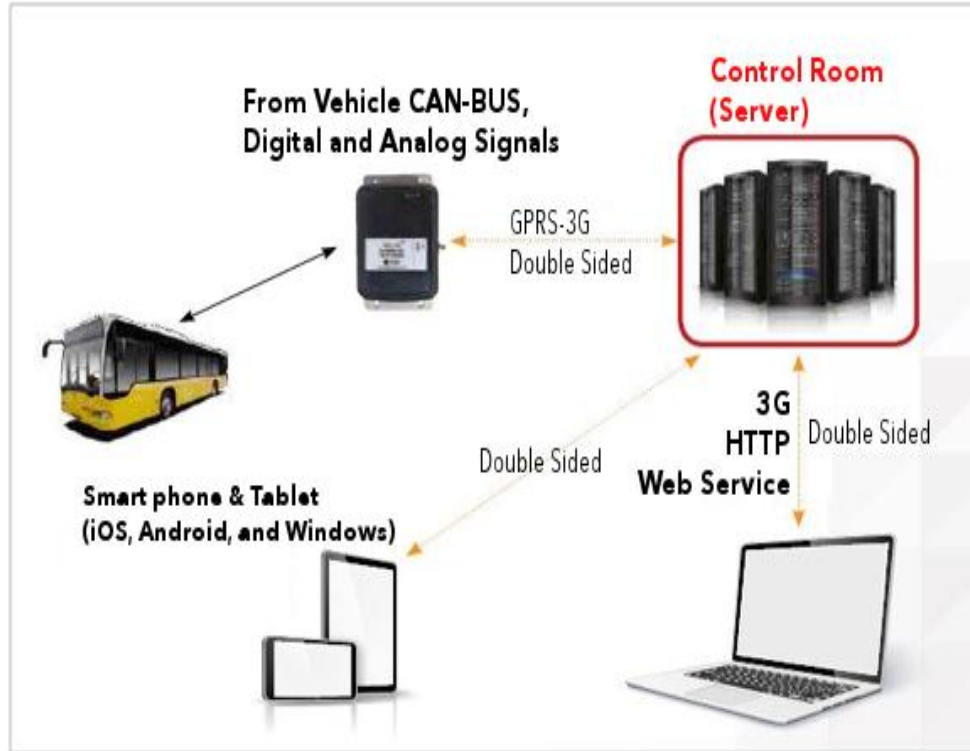
5.2. The Technical Features of Black Box Device

Black Box is defined commonly as a small machine that records information about an aircraft during its flight, used to discover the cause of an accident (<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/black-Box>). Black Box is also known as a device registering and saving the conversation of pilots during their flight along with the messages coming from air traffic control towers to cockpits (<http://www.tdk.gov.tr>). In recent times, Black Boxes are used in vehicles to measure and monitor the performance of bus drivers. In this regard, its definition is “a piece of equipment placed in a car that records information about how well someone is driving” (<http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/black-Box>).

Black Box mentioned in this study is a custom design of the data technology used in airplanes for the public transit vehicles such as buses. After Black Boxes are integrated into buses, they are expected to store data drawn out of steering wheel, transmission, drivetrain and climate control units. Black Box will be able to provide relevant data at the time of accidents and breakdown.

Using this system, urgent interventions, location of the vehicle in accidents, monitoring drivers, maintenance planning, managing breakdowns, chronic breakdowns can be identified. In addition, all drive movement data such as vehicle engine speed, vehicle speed, the position of the accelerator pedal, brake pedal position, instant fuel consumption and maneuverability, stop info, line planning will be captured by Black Boxes, sent to the central servers for processing; information both vehicle and driver will be analyzed and reported to resolve potential problems.

Figure 1: Black Box Device Data Communication Model



The indicator data such as the fuel level, AdBlue³ level, total covered distance in kilometers, external air temperature and the status of air conditioning inside the vehicle; oil temperature, oil pressure, fuel temperature, break pressure, battery, engine temperature, transmission, thickness of brake pads and the status of breakdowns are all registered to Black Boxes.

Black Boxes can store 6-month long data with an 8 GB SD Card. Every 3 minutes all data can be sent to servers. All data sent to servers are analyzed and reported before backed up and stored for future reuse.

For this project, Black Boxes are integrated to buses used in public transit. In order to send the data collected in Black Boxes over

a desired frequency, the internal GPRS system and GPS system are used to pair the data read with location in an intranet network. The features of built-in GPS receiver are as follows: 48 Channel GPS Architecture, the Acquisition: -147dBm, Navigation: -160dBm, Tracking: -163dBm.

In the hardware, there are two analog entry and exit ports. The device is designed and manufactured in a way to protect the data and the device hardware at the time of the accident. The data selected by IETT are communicated to the servers instantaneously in specific time frames by using GPRS.

The accumulated data of the vehicle at the end of the day is communicated to the servers when the vehicle enters into bus garages using Wi-Fi points. The internal memory of the device computer received data in a frequency specified by IETT. The data communication model is shown below.

The internal storage unit in the device should be 8 GB capacity and is a Micro SD

³ AdBlue is a liquid solution used by some diesel engines with selective catalytic reduction to lower nitrogen oxide (NOx) emissions (<http://www.turkf1.com>).

card. Black Box registers the daily data into the data registration system and the data flow into internal and external storage systems. The data received from buses are stored in IETT servers.

5.3. The Process of the Project

In Black Box project, we first decided to roll out a pilot implementation. For this pilot implementation, we identified the types of data that can be collected from different types of vehicles. Working on the communication and storage of data, the operational principles of Black Box device are developed.

The work needed to integrate Black Box Device into buses is also planned and executed. In the first phase of the project, 520 Black Boxes are mounted onto 520 buses. Black Box Device registers vehicle specific 48 different types of data related to vehicles

such as gas pedal, brake pedal, fuel level, transmission lever, bus speed, break pad thickness, all vehicle malfunction data, oil pressure, fuel pressure, engine temperature and related to the use of the vehicle such as position, temperature, route, line, and environmental effects.

There are different algorithms designed and developed to receive, analyze and store data to generate reports, to issue warnings and to provide a readable analysis to decision makers. Instant warnings and reports dating back to past dates can be prepared by using the collected data. Instant data can be managed from a single point of interaction and it is possible to intervene when needed. 31 different reports can be generated through the analysis of data collected in this project. In Table 1, there is a list of reports prepared by using the data received from Black Boxes.

Table 1: Report Generation Form

Report List
Vehicle Incident Report (Priority): This is a report of the warnings mentioned in Attachment C when paired in terms coordinates, time and driver data for the desired two dates and times.
Speed Report: This is a report of the distance covered data read of CANBUS and is paired up with coordinates, time and driver information for the desired two dates and times. In this report, GPS speed is not utilized.
Vehicle Detailed Report
Stop Summary Report: In cases when the vehicle stops and is forced to stop, this data is paired up with position, time and driver info and reported in two different date and time periods.
Daily and Monthly Summary Report (Priority)
Speed Violation Summary Report: This is a report of the warnings mentioned in Attachment C when paired in terms coordinates, time and driver data for the desired two dates and times. Speed data will be received from CANBUS and GPS speed data will not be used.
Distance Covered Summary Report in Kilometers: This is a report of the distance covered data read of CANBUS and is paired up with coordinates, time and driver information for the desired two dates and times.
Start Switch on Summary Report
Speed Violation Report Based on Work Hours
Work Hours Summary Report
Idling Summary Report: In cases when the vehicle stops and is forced to stop, this data is paired up with position, time and driver info and reported for two different date and time periods.

Report List
Trip Summary Report
District Summary Report
Route Summary Report
Driver Incident Report (Priority): This is a report of the warnings mentioned in Attachment C when paired in terms coordinates, time and driver Data for the desired two dates and times. This report is designed to be reported driver specific and driver violations and warning can be reported in periods.
Who Used What Vehicle Report: This is a report that shows which vehicles, when, and for how long drivers used. It can be reported between two different dates and times.
Who Used the Vehicle Report: In the scope of the project, this is a report that indicates which bus driver used this vehicle when and for how long. It can be reported between two different dates and times.
Vehicle Specific Summary Report (Priority)
Driver Specific Summary Report (Priority)
Vehicle Specific Summary Report (Priority)
Driver Speed Report
CANBUS Detail Report: This is a report of the data selected and given in the Attachment A paired up with position, time and drive information for two date and times in a graphic.
CANBUS Performance Summary Report: This is a report of total distance covered, total consumed fuel, total engine run time, total idle fuel consumption, total idle run time, total AdBlue consumption, average RPM, average gas pedal position, average vehicle speed, maximum RPM, maximum speed information generated for two desired dates.
CANBUS Fuel Level Detailed Report: This is a report of the fuel level data paired up with position, time and drive information for two date and times in graphically and numerically.
AdBlue Level Detailed Report: This is a report of the AdBlue data paired up with position, time and drive information for two date and times in graphically and numerically.
Vehicle and Drive Specific Malfunction Report (Priority)
Vehicle and Drive Specific Malfunction Report (Priority)
Driver Specific Education Success Ratio Report (Priority)
Off Operation Idling Summary Report (Priority)
Driver Category Report (Priority)

All warning signals such as Beginning of Exceeding Speed Limit Warning, Engine Temperature Violation Warning, Beginning of Idling Warning, Unauthorized Vehicle Start Warning, Engine RPM Violation Warning, Low Fuel Level Warning, Fuel Level Change Warning, Passenger Section Temperature Warning, Low Battery Volt-

age Warning, Periodic Maintenance Warning, Engine Oil Level Warning, Break Pad Thickness Warning can be communicated to fleet management, garage representatives and drivers simultaneously. Both driver and central fleet management receive instant warnings. Warnings are listed in Table 2.

Table 2: Warning List

Warning List
Sudden Speed Warning
Sudden Slowdown Warning
Beginning of Speed Exceeding Warning
End of Speed Exceeding Warning
Beginning Idling Warning
End of Idling Warning
Disconnection Warning
The Device Started Function Warning
Low Battery Warning
Key Switch on Warning
Key Switch Off Warning
Unauthorized Operation Warning
CANBUS Speed Violation Warning
Engine RPM Violation Warning
Engine Temperature Violation Warning
Low Fuel Level Violation Warning
Fuel Level Change Violation Warning
Card Read Warning
Passenger Section Temperature Warning
Engine Oil Level Warning
Engine Oil Pressure Warning
Engine Fuel Pressure Warning
Engine System Periodic Maintenance Warning
Break System Periodic Maintenance Warning
ECAS System Periodic Maintenance Warning
Transmission System Periodic Maintenance Warning
Periodic General Vehicle Maintenance Warning
Break Pad Thickness Related Warning
Break Circuit 1 and 2 Pressure Related Warning

Warning List
Sudden Fuel Level Change Warning
ABS System Malfunction Warning
Engine System Malfunction Warning
Break System Malfunction Warning
Suspension System Malfunction Warning
Transmission System Malfunction Warning
Low Battery Voltage Warning
Hand Break Pulled Warning and Audio Warning When the Transmission Arm was Drive Mode
Not-oust Warning

Idle time that first occurs in garages and driver performance evaluation reports are generated. In this system, vehicle specific data related to vehicles such as gas pedal, brake pedal, fuel level, transmission lever, bus speed, break pad thickness, all vehicle malfunction data, oil pressure, fuel pressure, engine temperature and related to the use of the vehicle such as position, temperature, route, line, and environmental effects are reported and analyzed to improve the use of assets and passenger experience.

At the end of driver performance evaluation, the drivers are categorized and training are organized to inform them about driving characteristics. The drivers are evaluated in 5 different levels according to their performance reports.

- A. High Performing Drivers
- B. Drivers Close to High Performing
- C. Drivers with Average Performance
- D. Drivers with Below Average Performance
- E. Drivers with Low Performance

Driving maps of drivers based on their driving behavior captured through data registered in Black Box are generated and 680 IETT drivers are trained through gen-

eral information given and individual mistakes made using the reports generated.

One of the data acquired with this project is occupancy rate of buses. In this system in which the weight of the buses can be measured, the occupancy rate of the buses can be determined and additional buses were added to the routes where there is high rate of occupancy. Passenger occupancy rates are integrated into MOBIETT, a smart phone application of IETT. In this way, the passengers are able to track the occupancy density of the bus that they are waiting for through their smart phones.

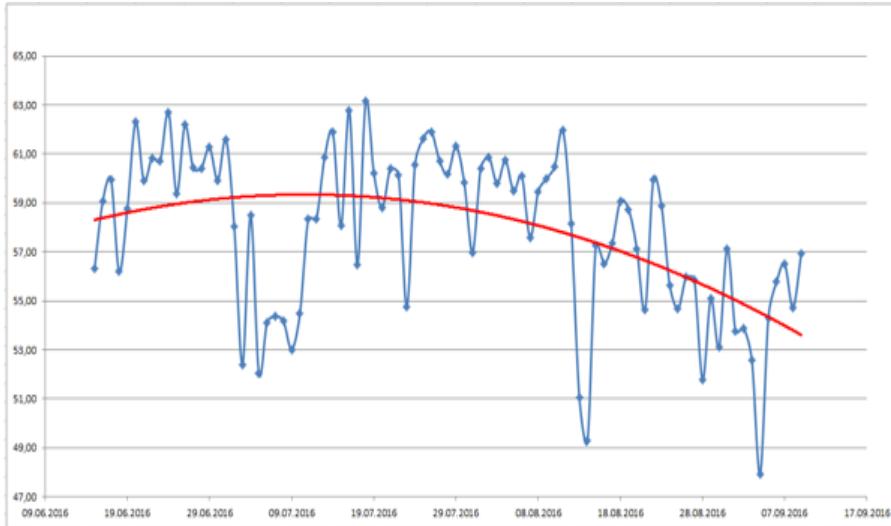
5.4. Results Achieved So Far

In this project, the driver behavior is observed carefully and effectively and their trainings are conducted. Safe, economic and comfortable driving traits are improved along with their environmental impact understanding. Due to improvement in the use of buses, maintenance costs are lowered. In parallel to trainings, there are improvement observed in passenger comfort level and trip standards and safety also was enhanced.

Identifying vehicle and driver behaviors malfunction management, fuel cost savings, identifying route characteristics, lowering emission rates are concrete results of Black Box Project. After the pilot implementation,

improvements such as fuel savings, decrease in the number of accidents and lower emission rates are being observed.

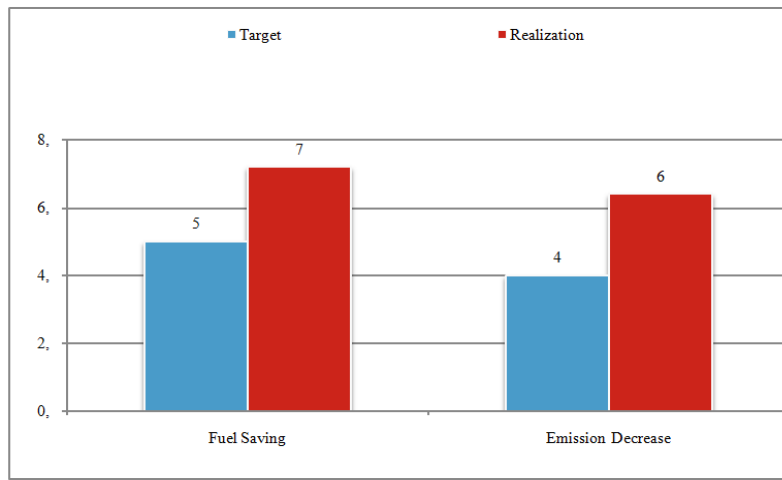
Figure 2: Fuel Consumption for LT/100KM



In the first phase of the project faulty behavior of 700 bus drivers were identified and 680 drivers went through the training. After the training, 7.2% fuel consumption,

21.27% decrease in the number of accidents, 6.4% decrease in emission rates has been observed. Sample fuel consumption graph is as follows:

Figure 3: Fuel Savings and Decrease in Emission Release

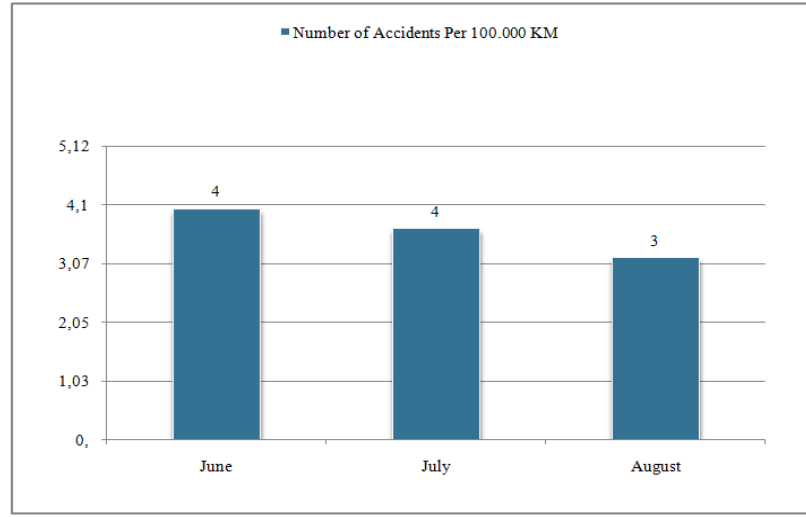


At the beginning of the project, the target for fuel savings were 5% but the realization was 7.2%. Emission release curtailment target was 4% and the realized figure was

6.4%. As a result, the project targets were realized above expectations. The related data is shown in Figure 3. At the end of the project, the training given to the driver

allowed to decrease the number of accidents at a remarkable rate of 21.27%. The number of accident for a 3-month long period is as in the following:

Figure 4: June - July - August (2016) Months Accident Decrease Rates



The contributions of this pilot project are the development of bus manufacturers, the decrease of service loss due to malfunction management, the savings on fuel costs, the increase in the passenger comfort due to the evaluation and the training of the drivers, the safe travels and the increase in the standards. In addition to all of these, there are also social wins in a city where there are approximately 3 million urban commutes daily.

6. CONCLUSION

The outputs of IETT's Black Box Project can be examined in four fundamental results: Public transportation service companies, vehicle manufacturers, public transportation drivers and passengers who use public transportation.

Project outputs, with public transportation service companies, vehicle defects and improve previously identified and planned maintenance programs. In this way, the activities of the unit costs for maintenance and repair of vehicles will be reduced; at the same time, a reduction in fuel use will contribute to the country's economy with it.

In the visible improvement in fuel savings in the project is well known,. Probable malfunctions with the data from the vehicle and maintenance programs have been developed.

The second output is the vehicle manufacturers. Data that is received from the tools in the project provides the ability to track vehicle and monitor drivers for businesses that offer public transit service. Vehicle error data analyzed will contribute to the formation of new ideas and tools for the development of future vehicles. Therefore, the standards for vehicles in use will increase.

The third output is public transportation drivers. Public transportation companies, raising their awareness of the driver driving behavior with aggregated data will be capable of categorizing drivers numerically on issues such environmental consciousness. In this way, many individual errors that are not visible to management companies will be identified and resolved safely and economically through training offered to bus drivers. As a result, the sustainability of the public transport will be increased.

As part of the project, improvements in vehicle and driver behavior in public transport would increase passenger comfort and reliability of the journey. These gains will help passenger to be more satisfied with public transportation. At the same time, the data obtained can be used in mobile applications and information screens, and concrete outcomes of the project will cause social gains.

When all the contributions above are considered, the project will be an exemplary project to start in Istanbul first; and then to be disseminated to all of the Turkey and other international metropolitan cities in the world to achieve similar objectives. This Black Box project will contribute to the intelligent transportation systems, and bring many wins to transport companies, vehicle manufacturers, drivers and passengers.

REFERENCES

1. TURK F1. *AdBlue Nedir, What is AdBlue*, <http://www.turkf1.com/Hbr-2844-AdBlue-nedir-bittiginde-eklenmezse-ne olur.html>, 10.10.2017.
2. BENSĞHİR, T. K. and DEMİRCİ, F. (2017). "Rethinking Posdcorb From Government to Network Governance in Digitalizing Public Organizations", pp. 384-387, (Eds.) OKÇU, M. and GÜL, H., *KAYFOR 15 Book of Abstracts Public Administration and Policy in Digital Age*, Süleyman Demirel University, Isparta.
3. CAMBRIDGE DICTIONARY (2017). *What is Black Box*, <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/black-box>, 01.09.2017.
4. CASCETTA, E. and CARTENI, A. (2014). "A Quality-Based Approach to Public Transportation Planning: Theory and a Case Study", *International Journal of Sustainable Transportation*, 8 (1), pp. 84-106.
5. ÇELİKİYAY, H. (2012). "Tarihin Derinliklerinden Küresel Güce Değişim, Bir Zümrüdüanka: İstanbul", *Yerel Politikalar Dergisi*, 2, pp. 148-153.
6. ÇELİKİYAY, H. H. (2017). "The Studies Through Smart Cities Model: The Case of Istanbul", *International Journal of Research in Business and Social Science* 6(1), pp. 149-163.
7. COCCHIA, A. (2014). "Smart and Digital City: A Systematic Literature Review", pp. 13-43, (Eds.) DAMERI, R. P. and C. ROSENTAL – SABROUX, *Smart City, Progress in IS, Springer International Publishing*, Switzerland.
8. EUROPEAN SMART CITIES, <http://www.smart-cities.eu/?cid=1&ver=4>, 10.08.2017.
9. HOUGH, J. A. BAHE, C., MURPHY, M. L., SWENSON, J. (2002). *Intelligent Transportation Systems: Helping Public Transit Support Welfare To Work Initiatives*, Upper Great Plains Transportation Institute, North Dakota State University, Fargo N. D. 58105. <https://www.mountain-plains.org/pubs/pdf/MPC02-131.pdf>.
10. HUWAEI TECHNOLOJIES CO. (2016). *Smart Transportation Maximize Mobile Network's Value Beyond Connectivity Report*, <http://www-file.huawei.com/~media/CORPORATE/PDF/white%20paper/smart-transportation.pdf>.
11. İETT, İstanbul Elektrik Tramvay ve Otobüs İşletmeleri, iett.gov.tr, 05.08.2017.
12. MANVILLE, C., COCHRANE, G., CAVE, J. MILLARD, PEDERSON, J. K. THAARUP, R. K., LIEBE, A., WISSNER, M., MASSINK, R. and KOTTERINK, B. (2014). *Mapping Smart Cities in Europe*, European Parliament, Directorate General For Internal Policies, <http://www.europarl.europa.eu/RegData>

/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf

13. MONATY, S. P., CHOPPALI, U. and KOUGIANOS, E. (2016). "Everything you Wanted to Know about Smart Cities: The Internet of Things is the Backbone", *IEEE Consumer Electronics Magazine*, 5(3), pp. 60-70.
14. NAGAPPAN, G. and CHELLAPAN, C. (2009). "Smart Transportation System", *International Journal of Computer Science And Applications*, 2(1).
15. SMART CITIES COUNCIL, *Smart City Components*, <http://smartcitiescouncil.com/tags/smart-city-components>, 05.08.2017.
16. STEFANSSON, G. and LUMSDEN, K. (2008). "Performance issues of Smart Transportation Management", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(1), pp.55-70.
17. TDK, Türk Dil Kurumu, tdk.gov.tr, 05.08.2017.
18. TKM, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Trafik Kontrol Merkezi, tkm.ibb.gov.tr, 30.07.2017.
19. UCLG United Cities Local Governments (2012). *Smart Cities Study: International Study on the Situation of ICT, Innovation and Knowledge in Cities*. Bilbao.
20. STADT WIEN, *Smart City*, (<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008403j.pdf>), 03.08.2017.
21. YOKOTA, T., (2004). "ITS for Developing Countries", Technical Note 1, <http://siteresources.worldbank.org/INTTRANSPORT/214578-1097078718496/20281380/ITS%20Note%201.pdf>.
22. ZANELLA A., BUI, N., CASTELLANI, A., VANGELISTA, L., and ZORZI, M. (2014). "Internet of Things for Smart Cities", *IEEE Internet of Things Journal*, 1(1).

PANOPTİKON: DEMOKRASİ EKSENİNDE REALİTEDEN KURGUSALA DOĞRU BİR BAKIŞ

PANOPTICON: A REVIEW FROM REALITY TO FICTIONAL ON THE AXIS OF DEMOCRACY

Ümmühan KAYGISIZ*

* Yrd. Doç. Dr. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, Siyaset ve Sosyal Bilimler
Anabilim Dalı, ukaygisiz@mehmetakif.edu.tr

ÖZ

Panoptikon/gözetim uygulamalarının tarihi oldukça eski olmasına rağmen, günümüz dünyasında bazı özel biçimler almış ve özellikle bireyselleşme ve bürokratik örgütlenmeye dayanarak rutin ve sistematik hale gelmiştir. Bütünü gözetlemek anlamına gelen Panoptikon, mükemmel gözetleme ile devlet mekanizmalarını toplumun bütününe yaymaktadır. Günümüz teknolojisi gözetleme ve insanları kamusal ve özel alanda izleme odaklıdır. İleri teknolojiler şeffaflık, yönetim, demokrasi gibi söylemleri güçlendirirken aynı zamanda mahremiyet kavramının alanını sorgulamaya açmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı Bentham ve Foucault'ta önemli bir konuma gelen Panoptikonu demokrasinin işbirlikçi aracı olarak ortaya koyarak realiteden kurgusala doğru kavramsal bir çerçeve sunmaktır. Kurgusal kısımda incelenmek üzere, popüler kültürde panoptikonla ilgili önemli ve dikkat çekici yazılı ve görsel çalışmalar seçilmiştir. Seçilen kurgusal eserler: Suzanne Collins'in Açlık Oyunları (2010), Cory Doctorow'un Little Brother'ı (2008) ve Jonathan Nolan tarafından yazılan ve yönetilen Person of Interest dizisidir.

Anahtar Kelimeler: Panoptikon, Kamu Yönetimi, İnsan Hakları, Demokrasi, Kurgusal Gözetim.

Jel Kodu: Z00, O3, O38, K38, K15.

ABSTRACT

Although panopticon / surveillance practices are as old as human history, they have taken some special forms in the modern world and have become routine and systematic, especially on the basis of individualization and bureaucratic organization. Panopticon, which means to watch over the whole, spreads state mechanisms to society with perfect surveillance. Today's technology is focused on surveillance and people watching public and private space. Today's advanced technologies are strengthening the discourse such as transparency, governance and democracy, while at the same time opening up the question of the concept of privacy. The intention of working in this context is to present a conceptual framework to reality in terms of fiction by presenting Panopticon as a collaborative tool of democracy, which has an important position in Bentham and Foucault. In the fictional part, important and remarkable written and visual works related to panopticon in popular culture are mentioned. Films selected by study: Suzanne Collins's Hunger Games (2010), Cory Doctorow's Little Brother (2008), and Person of Interest, written and directed by Jonathan Nolan.

Key Words: Panopticon, Public Administration, Human Rights, Democracy, Fictional Panoptikon

Jel Codes: Z00, O3, O38, K38, K15.

1. GİRİŞ

Panoptikon/gözetim uygulamaları insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen, modern dünyada bazı özel biçimler almış ve özellikle bireyselleşme ve bürokratik örgütlenmeye dayanarak rutin ve sistematik hale gelmiştir. "Panoptikon çalışmaları", toplumu ilgilendirdiğinden farklı disiplinler için odak noktası olmaya devam etmektedir. Özellikle yönetimdeki hızlı gelişmeler, yeni teknolojiler ve teorik açıklamalarla hızla büyümüştür. Bütünü gözetlemek anlamına gelen Panoptikon, mükemmel gözetleme ile devlet mekanizmalarını toplumun bütününe yaymaktadır. Günümüz teknolojisi insanları gözetleme, kamusal ve özel alanda izleme odaklıdır. İleri teknolojiler şeffaflık, yönetim, demokrasi gibi söylemleri güçlendirirken aynı zamanda mahremiyet kavramının alanını sorgulamaya açmaktadır.

Çıkış noktasını bu sorgulamadan alan çalışma, Bentham ve Foucault'ta önemli bir konuma gelen ve teknolojinin giderek daha da gelişmesiyle birlikte bambaşka görüntülere bürünen Panoptikon olgusunu, yeteneklerin çeşitliliğine, işbirlikçi karar verme süreçlerine, çıktılara ve katılma odaklanan işbirlikçi demokrasi ekseninde ele almakta ve realiteden kurgusala doğru bir çerçeve sunmaktadır. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni işbirlikçi yönetim biçimleri için bir platform olarak ortaya çıktığı savunulmaktadır. Yani gözetimi kolaylaştıran teknolojilerin işbirlikçi demokrasiye hizmet ettiği düşünülmektedir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, her türlü gelişmeye çoktan entegre olan bir endüstri olarak sinemanın, değişim yönetiminin çok önemli bir aracı olduğu hatta kurgusal çalışmaların gerçek yaşamın önüne geçebildiği düşüncesinden hareketle panoptikon kavramını ve geldiğimiz noktada panoptikonu kolaylaştıran demokrasi anlayışını insan hakları, mahremiyet vs. gibi çeşitli bileşenlerle birlikte realite ve kurgusal boyutta irdelemektir.

Bunun için öncelikle temel kaynaklara ulaşılarak geniş kapsamlı literatür taraması yapılmıştır. Panoptikon, demokrasi ekseninde ele alınırken aynı zamanda devlet, yönetim ve insan hakları bağlamlarında da değerlendirilmiştir. Kurgusal kısımda ise panoptikon ile ilgili popüler kültürdeki dikkat çeken yazılı ve görsel eserlere değinilmiştir. Çalışmada kurgusal dünyadan bazı filmlerin incelenme sebebi, genel olarak filmlerin dönemlerine ışık tutabilmeleri, insanları gelişmeler doğrultusunda yönlendirebilmeleri, yeniliklere alışma ve uyum süreçlerini hızlandırabilmeleridir. Aynı zamanda sorgulayıcı, dönemsellik bakış açısı, özgün mekân, zaman kullanımı ile yeni ve farklı düşünme biçimleri önerebilmeleridir. Ele alınan kurgusal eserler, içerik analizi yöntemi kullanılarak çözümlenecektir. Bu doğrultuda elde edilen veriler, kodlanacak, ilgili temalar bulunacak son olarak bulgular tanımlanıp yorumlanma işlemlerine tabi tutulacaktır.

Bu kapsamda çalışmada, Cory Doctorow'un Little Brother (2008) kitabı, Suzanne Collins'in Hunger Games'i (Açlık Oyunları) (2010) ve Jonathan Nolan'ın yazıp yönettiği Person of Interest dizisi gözetim olgusunu konu olan eserler olarak değerlendirilecektir. Kurgusal eserler seçilirken dikkat edilen noktalar vardır. Öncelikle popüler kültür içerisinde ön plana çıkmaları, devlet, iktidar, gözetim ve mahremiyet konularına yoğunlaşmaları ve panoptikon varlığını çok net göz önüne sermeleri belirleyici olmuştur. Person of Interest dizisi, genel olarak teknolojinin, devlet müdahalesinin, kameraların ve diğer mekanizmaların artışıyla ortaya çıkan "gözetlenme" ve "devlet bizi kontrol ediyor" düşüncesi ile diğer benzer senaryoları olası bir hikaye örgüsü içerisinde işlemektedir. Ayrıca 4. sezonun ilk bölümü teması, "Panoptikon"dur. Suzanne Collins'in Hunger Games'i (Açlık Oyunları) (2010), üçleme romandan sinemaya uyarlanan film serisidir. Hunger Games (Açlık Oyunları) senaryosunda iktidarın gözetimini ve bu gözetim sonucu

oluşan olumsuz ütopyaları içermektedir. Merkez güç tarafından sürekli gözetimin söz konusu olduğu panoptikon çok net işlenmiştir. Cory Doctorow'un *Little Brother* (2008) kitabı, bilgi kontrolü, gözetimi ve mahremiyetin daha geniş etkilerini ön plana çıkarmaktadır.

Filmlerin genel olarak konuları, karakterleri ve panoptikon vurguları incelenmiştir. Panoptikon geçmişten günümüze filmlere konu olmuş bir modeldir. Superpanoptikon, Panoptikon gibi modeller günümüz toplumlarındaki disiplin ve kontrol sistemlerinin gelişimini anlatmaktadır. Çalışma, Panoptikon kavramının içinde bulunduğu durumu izah edip, kavramı en iyi işleyen filmleri ve diğer kurgusal çalışmaları ele almaktadır. Bu haliyle dijital dünyada kamu yönetiminin de yaşadığı dönüşümün seyrine akademik bir bakış sağlayacaktır. Özellikle kamu yönetimi içerisinde en önemli aktör olarak devleti ve devlet gözetimini hem reel boyutta hem de kurgusal boyutta açıklamak suretiyle akademik yazına katkı sağlayacaktır.

Yirminci yüzyılın sonlarından itibaren, bilgisayar tabanlı sistemler eski kağıt dosyalarını ve yüz yüze modları geri plana ittiği için, gözlem süreçlerinde yeni teknolojiler ön plana çıkmaya başlamıştır. Aynı zamanda, Fransız düşünür Michel Foucault'un çalışmaları gözetimi anlamaya yönelik yeni yaklaşımları teşvik etmiştir. Gözetim olgusu Foucault'un eserlerinde önemli bir tema olarak görünmüştür. Michel Foucault, panoptikon fikrini modern güç kavramının atası olarak görmektedir. Her an izlenebileceğini düşünen ve izlenmese dahi izlendiğini hisseden bireyler kendine bir otokontrol mekanizması geliştirir ve kendini denetlemeye başlar. Foucault'ın özellikle *Discipline and Punish* (1979) adlı kitabı tartışmaların merkezinde yer almıştır. Panoptikon konsepti, birçok araştırmacının hayal gücünü iyi ya da kötü yakalamıştır. Bentham kardeşler (Samuel tarafından) tarafından keşfedilen ancak 1785 yılında Jeremy Bentham tarafından tasarlanmış olan ve uygulamaya geçmeyen bir hapisane inşa modeli Panoptikon olarak adlandırılmaktadır. Jeremy Bentham

(1995), panoptikonu ceza infaz kurumunun çeşitli toplumsal hastalıklarının iyileştirilmesi için ütöpik bir proje olarak önermiştir. Mekânın düzenlenmesi ve aydınlatma koşullarını oynamak suretiyle mahkûmların görünürlüğünü maksimize etmeye çalışan benzersiz bir mimari formu vardır. Mahkûmlar, merkezi bir gözlem kulesini çevreleyen hücrelerde izole edilir ve kule içindeki muhafızlar gözlem altında tuttukları halde mahkûmları izleyebilir. Bu sayede birkaç gözlemci, birçok mahkûmun davranışını inceleyebilir. Doğal olarak Panoptikonda her şey gözetim halindedir ve mahreme yer yoktur. Gözetimle birlikte disiplin sağlanmıştır ve Bauman'ın ifadesiyle mahkûmların davranışları tek bir kalıba alınmaktadır. Bir başka deyişle disiplin Bentham'da; çok büyük rakamlardaki kişinin kaderinin, az sayıdaki insanın ellerine bırakılmasıyla sağlanmaktadır.

Panoptikon kavramının farklı yönleri vardır. Öncelikle panoptikon, bireylerin davranışlarını yönetmek üzere onlar hakkında toplanan, kullanılabilen, şifrelenmiş bilgi birikimini ifade ederken; diğer yandan, bazı bireylerin davranışlarının, onlar üzerinde otorite kuran diğer bazı bireyler tarafından doğrudan izlenmesini içermektedir. Kısaca Panoptikon, kişisel verilerin, tanımlanıp toplanması ve işlenmesi olarak tanımlanır. Gözetim, veri hedefini etkilemek ve yönetmek için açık bir amaçla veri toplayıp sıralama uygulamasıdır. Bu, birçok modern organizasyon sürecini yorumlar, özellikle tüketici izleme, kredi puanlaması ve coğrafi-demografik profilleme yoluyla; çeşitli işe alım uygulamaları, e-posta ve internet kullanımı, tuş izleme, erişim kontrolü ve performans yönetimi yoluyla işgücü izleme gerçekleştirir.

Devlet gözetiminin genişletici ve merkezileştirici doğası, uyguladığı mekanizmalar ve teknikleri, yönetim, gözlem, dokümantasyon, güvenlik ve disiplin lehine genişletmektedir. Güvenlik arzusu modern yaşama nüfuz eden en önemli olgudur. Giderek istikrarsız ve güvensiz olarak algılanan bir dünyada,

terörizm ve suç tehditleri ile mücadele için gözetim önemli bir mekanizma haline gelmiştir. Yazılı ve görsel sınırların ötesinde, kimliklendirme, izleme, takip etme ve denetime ilişkin yeni teknolojilerle dönüştürülen birçok sosyal yaşam alanı vardır. Teknolojilerin doğasındaki politikaları veya güç ilişkileri ve olanakların kapasitelerini tanımak, bu diğer gözetim ve güvenlik dünyalarını hem görünür hem de analitik olarak önemli kılmaktadır. Güvence altına alınan toplumsal ilişkiler, kurumsal yapılar ve kültürel alanlardır. Vatandaşları gözetlemek ve düşmanları sorgulamak için yapılan uygulamalar güvenlik sağlamaktadır.

Eleştirel olarak günlük yaşamda kullanılan bir dizi gözetim teknolojisi, havaalanları ve sınırlarda biyometrik teknolojilerden, okullarda video gözetimine, hastanelerde radyo frekansı tanımlama etiketlerine, gıda kartlarındaki manyetik şeritlere kadar, modern yaşamın her yönüne entegre olmuştur. Gözlem teknolojileri, insanların belirlenmesini, izlenmesini ve kontrolünü kolaylaştıran teknolojilerdir. Fakat tüm bilgi ve iletişim teknolojileri sahip oldukları gözetim modeli ile analitik olarak yararlı olmayabilir.

Gözetim ve güvenlikle ilgili önemli sorular, toplumsal ilişkilerin üretimi etrafında dönmektedir. Kamu gözetim sistemlerinin çoğunun yanlış yönlendirildiği ve uygun olmadığı söylenebilir. Açıktır ki, bu tür sistemleri değerlendirmek gereklidir ve itiraz mekanizmaları geliştirilmelidir.

Görüldüğü gibi günümüzde dijital teknolojiler hayatın her alanına etki etmektedir. Sosyal ilişkiler, eğitim, çalışma hayatı ve tüketim alışkanlıklarından vatandaşların devletle olan ilişkilerine kadar bu etki alanı genişlemektedir. Artık çoğu ülke vatandaşlara yönelik iletişim kurma, hizmet sunma ve bilgi sağlama gibi alanlarda dijital teknolojilerden oldukça fazla yararlanmaktadır. Kamu yönetiminin de bu gelişmelerden kendini soyutlaması mümkün değildir. Meydana gelen dijital dönüşüm; bütün işlevler ve hizmetlerde dijital teknolojilerden mümkün olduğu

ölçüde yararlanılması ve yönetim felsefesinin dijital çağa uyumlu olarak yeniden tanımlanması gereğini ortaya çıkarmaktadır. Artık bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) gözetim için yaygın kullanımı, akıllı teknolojilerin otokratik iktidar yapılarının tasarımı ve gelişiminde yeni bir çağda bulunabileceğini ortaya koymaktadır. O kadar ki yüksek teknolojiler devlet gözetimini daha da kolaylaştırmaktadır. Böylelikle, bilgi iletişim teknolojilerinin işbirlikçi demokrasiye hizmet etmedeki önemleri de artmaktadır.

İçinde bulunduğumuz çağda akıllı güvenlik sistemlerinin küresel kullanımı mevcuttur. Bu sistemler ve araçlar, suç tespiti ve savunmasız vatandaşların korunması için bilgi sağlarken, mahremiyet haklarına aykırı olarak bireysel düzeyde vatandaşlarla ilgili verileri de toplamaktadır. Mahremiyet konusu sadece hukuki ve toplumsal hak söylemlerinin bir parçası değildir. Devlet, demokrasi ve insan hakları düzleminde de önemlidir. Öte taraftan kişisel bilgilerin her gün binlerce kuruluş ve devlet tarafından toplanarak mahremiyetin ya da özel alanın yok edilme durumuyla karşı karşıya olmasına rağmen, gözetim araçları, toplu ya da bireysel bir tepkiyle karşılaşmadan çok hızlı bir şekilde artmaya devam etmektedir. Bu noktada gözetimin meşruiyet nedenleri önem kazanmaktadır.

Foucault'un (1975) modern toplumların "panoptikon" kavramı, akıllı alanların tasarımında kullanılan akıllı teknolojilerin, insan hakları ve özgürlüklerini nasıl sağladığı ya da kısıtladığı açısından değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmektedir. Gerçekten de, kamusal alanların hesaplama aracılı teknolojilerle katmanlaştırılmasının sonuçlarının ne olduğu daha da önemli hale gelmektedir.

Çalışmada panoptikon realitede açıklandıktan sonra distopik ve ütopyik kurguda ele alınmıştır. Panoptikon konusunu irdeleyen kurgusal çalışmalar mevcuttur. En ünlülerinden bir tanesi George Orwell'in ünlü romanından uyarlanan 1984 filmi, sürekli savaş ve

devlet gözetlemesi halinde yaşayan Britanyayı anlatmaktadır. Henüz bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yaşanmadığı dönemlerde kaleme alınan George Orwell'in 1984'ü aslında çoktan bir panoptikon toplumuna geçişin yaşanmaya başladığını kurgusal açıdan öngörebilmiştir. Philip K. Dick'in Steven Spielberg tarafından sinemaya aktarılan bilimkurgusu Minority Report (Azınlık Raporu)da, insanların retinaları taranıp onlara uygun reklamlar gösterilmektedir. İnternetteki davranışlara göre yönelimleri belirleyen uygulamalar gerçekte mevcuttur. Yine Truman Show ve Modern Times gibi filmler panoptikonun yer bulduğu filmlerdendir. Person of Interest, Black Mirror ve Lost gibi diziler de "teknolojik panoptikon"un hayatı nasıl izlediği ve yönlendirdiğine dairdir. Panoptikonun kurgusal dünyada daha birçok örneğini görmek mümkündür.

Çalışmada seçilerek değerlendirilen kurgusal çalışmalar: Suzanne Collins'in Hunger Games'i (Açlık Oyunları) (2010), Jonathan Nolan'ın yazıp yönettiği Person of Interest dizisi ve Cory Doctorow'un Little Brother (2008) kitabıdır.

İncelenen eserlerde ortak tema olarak kurgusal anlamda teknolojinin şekillendirdiği alan, genç insanlar için tekrar eden bir özellik olmuştur. En köklü kurgusal alan genellikle yabancılaştıran bir yer ya da bir tehlike alanı olarak öngörülür. Ancak, distopya senaryolarında dahi, topluluk ve aidiyet açısından daha pozitif hümanistik bir görüşe sıklıkla bağlı bir taahhüt söz konusudur. Daha iyi bir dünya için bu ütopyadaki olasılık ya da en azından dünyada aidiyet yeri bulmak, alanın karakteristiği ve ima ettiği iyimserliğidir. Kurgusal çalışmalar, teknolojik olarak gelişmiş toplumlarda yaşamın bir parçası olan karmaşık toplumsal meseleleri yansıtan bir araç sağlayabilmektedir.

Gelinen noktada elektronik gözetim sistemleri yeni teknoloji ve demokratik özgürlük ve toplum arasındaki değişen ilişkiyi tartışmasız görülebilir noktaya getirmektedir. Bununla birlikte, gelişen

teknolojinin toplumsal gerçekliği vatandaşlar için olduğu kadar yöneticilere, tasarımcılara ve politika yapıcılara yönelik olarak da devam etmekte olan zorlu koşulları idealize etmeye yetmemektedir. Modern dünyada yaşanan birçok sorunu çözmek için akıllı teknolojiler çok şey ifade etse de, beraberinde artan bir endişe vardır. O da bireysel hakların ve özgürlüklerin tehlikeye atılması ve kentsel ortamlarda teknolojik gözetimin her yerde bulunması yoluyla kişisel bilgilerin kontrolündedir. Günümüz toplumlarının stratejik problemleri çözmede kullandığı teknoloji vasıtasıyla, altyapı, mimari, vatandaş gözetimi, hareketler, işlemler, iletişim kayıtlarının takibi ve kaydı yapılabilmekte fakat bu da yeni sorunlar yaratabilmektedir.

Sonuç olarak enformasyon teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yeni dünya düzeni, enformasyon toplumundan gözetim toplumuna doğru bir seyir izlemektedir. Gözetim, verilerin toplanıp işlendiği güvenlik, siyaset, tüketim ve eğlenceye kadar geniş bir yelpazede kesintisiz ve sınırsız bir şekilde devam etmektedir.

Panoptikon uygulamalarının demokratikleştirilmesi, akıllı teknoloji tasarımı ve kullanımı için bir tamamlayıcı strateji olabilir. Gözetim sistemlerinin yönetiminde şeffaflığın ve demokratik katılımın artırılması, ulusal güvenliğe ya da insan güvenliğine ulaşma mekanizmalarının ya da sivil özgürlüklerin korunmasının garantisi değildir fakat doğru adımlardır. Gözetim sistemleri, toplumsal ilişkiler üretme kapasitesine sahip siyasal varlıklardır. Demokratik sonuçlar elde etmek için nasıl kullanılacağı sorgulanmalıdır. Bu açıdan, "iyi" gözetim sistemleri, güç asimetrisini düzelten ve toplumlarda insan güvenliğini artıran gözetim sistemleri olacaktır. Gözetim sistemleri, "yapısal sorumluluk" için tasarlandıklarında düzeltme hedefini yerine getirme olasılığı daha yüksektir; bu da, demokratik, katılımcı, yerelleştirilmiş ve değişime açıktır.

Günümüz toplumlarında panoptikonun güvenlik sağlamak başta olmak üzere farklı amaçlarla oldukça olağan bir seyir izlemeye başladığı söylenebilir. Her ortamda bulunan kameralar, mobil telefonlar, kredi kartları, internet, dijital televizyonlar Süperpanoptikon modeline geçişi vurgulamaktadır. Gelecekte Panoptikonun daha farklı görüntülerini görmek de mümkün hale gelecektir. Panoptikon, farklı disiplinlerde çalışan araştırmacılar için ilgi konusu olmaya devam etmektedir. Ampirik çalışmaların oluşturduğu teknolojik koşullar ekonomik, siyasi ve sosyal boyutlarda kişilerin algılamaları hakkında bilgi verirken, edebiyat araştırmaları da yazarların ve okuyucuların teknolojik gözetimi yeniden düşünmelerine ve simgesel ve kültürel önemlerini anlamalarına yardımcı olmaktadır. Bu kurgusal çalışmalarda ütopyk ya da distopyk alanların vatandaşların haklarını ve özgürlüğünü korumak ve sınırlandırmak için verdikleri yeni dersler vardır. Bu paradoksal koruma durumu ve kısıtlama, akıllı algılama araçları da dâhil olmak üzere, akıllı güvenlik sistemlerinin küresel kullanımının bir sonucudur.

Araştırmada Hunger Games'i (Açlık Oyunları) (2010), Person of Interest dizisi ve Little Brother (2008) demokrasi ve panoptikon açısından değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme için yapılan analizde seçilen kurgusal çalışmalar üzerinden "Panoptikon demokrasinin işbirlikçi araçları mıdır?" ana sorusu çerçevesinde aşağıdaki sorular cevaplanmıştır.

- Seçilen kurgusal çalışmalardaki panoptikon göstergeleri ya da araçları nelerdir?
- Seçilen kurgusal çalışmalardaki siyasal iktidar / devlete dair göstergeler nelerdir?
- Seçilen kurgusal çalışmalardaki panoptikon gerekçeleri nelerdir?
- Seçilen kurgusal çalışmalardaki Panoptikon uygulayıcısı nedir?

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Panoptikon

Gözetim uygulamaları insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen, modern dünyada bazı özel biçimler almış ve özellikle bireyselleşme ve bürokratik örgütlenmeye dayanarak rutin ve sistematik hale gelmiştir (Dandeker, 1990). Panoptikon kavramının kökeni, Yunan mitolojisine dayanmaktadır. Kavramın Argus Panoptes adlı bazen dört gözlü, bazen ise tüm vücudu gözlerle kaplı olarak tasvir edilen aynı anda birden çok şeyi görebilen bir karakterden esinlenerek oluşturulduğuna inanılır. Panoptes'in en önemli özelliği ise görülmeden, görülebilir olmasıdır (Pimenta,2008:267-268).

"Panoptikon/Gözetim çalışmaları", son yıllarda yönetimdeki hızlı gelişmeler, yeni teknolojiler ve ön plana çıkan teorik açıklamalarla hızla büyümüşür. Yirminci yüzyılın sonlarından itibaren, bilgisayar tabanlı sistemler eski dosyaları ve yüz yüze modları geri plana ittiği için (Marx, 1988), gözlem süreçlerinde yeni teknolojileri içereceği açıkça ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda, Michel Foucault'un çalışmaları gözetimi anlamaya yönelik yeni yaklaşımları teşvik etmiştir. Gözlemci olmasına rağmen Discipline and Punish (1979) adlı kitabı yeni tartışmaların merkezinde yer almış ve gözetim olgusu Foucault'un eserlerinde önemli bir tema olarak görünmüştür.

Panoptikon konsepti, birçok araştırmacının hayal gücünü iyi ya da kötü yakalamıştır. Bentham kardeşler (Samuel ve Jeremy) tarafından keşfedilen ancak 1785 yılında Jeremy Bentham tarafından tasarlanmış olan ve uygulamaya geçmeyen bir hapisane inşa modeli Panoptikon olarak adlandırılmaktadır. Jeremy Bentham tarafından hazırlanan hapisane mimarisi, Foucault'un gözetim çalışmaları için önemli bir "diyagram" haline gelmiştir. İlginçtir ki bu, önceki zorlayıcı ve acımasız yöntemlerin yerini alan arketipik modern mod olarak öz disiplin üzerine yapılan vurgu ve sınıflandırma planlarına odaklanıyordu (Agamben, 1998). Panoptik rejim ne kadar sıkı ve titizse o kadar çok

aktif direnç oluşturur; oysa panoptik stratejilerin daha yumuşak ve incelikli olması, arzu edilen sonuçları o kadar çok üretmektedir.

Bununla birlikte, Foucault, gözetim teorisini kurmak için yeni bir "panoptik" başlatırken diğer araştırmacılar, çağdaş elektronik teknolojiye bağlı gözetimi anlamak için Foucault'un ötesine geçmesi gerektiğini iddia etmiştir (Webster ve Robins, 1986; Zuboff 1988). "Gözetim çalışmaları" yapmak istemeyen bazı sosyal bilimciler ise, alanı kapitalist gözetim (Marx) ya da bürokratik kayıt defteri (Weber) alanlarındaki modern disiplinlere ya da kentsel metropoldeki göze dikkat ederek alanı bir şekilde haritalamışlardır (Simmel).

Fakat modernist bir çerçeve olarak adlandırılabilir olan çerçevede üretilen gözetim teorileri, postmodern yayınlar gibi tamamlanmamıştır. Modern olanlar ulus-devlet, bürokrasi, tekno-mantık, Postmodern olanlar ise dijital teknolojilerin "fark yaratma" yollarına odaklanma eğilimindedirler. Modern olanlar, Marx, Simmel, Weber, Durkheim'a, Postmodern olanlar ise Lyotard, Baudrillard ve Foucault'a dayanır. Panoptik öncesi fikirleri Descartes'tan kalma modernlik rejimleri (Jay, 1994) içinde daha geniş bir şekilde görmek yararlıdır. Bugün, panoptikon hala gündemde olan ve önemli tartışmaların yaşandığı bir konudur. Özellikle Panoptikonun, disiplin gücünü mükemmel kılıp kılmadığı (Jeremy Bentham'ın açıkça düşündüğü ve Foucault'un bazen ipuçlarını verdiği gibi) ya da Foucault'un gözden kaçırdığı panoptik gücün bazı garip ve paradoksal sonuçlarının olabilirliği gibi sorular üzerinde durulmaktadır.

Panoptikon kavramı iki farklı yönüyle ele alınmaktadır. Birinci anlamıyla panoptikon, bireylerin davranışlarını yönetmek üzere onların hakkında toplanan, kullanılabilen, şifrelenmiş bilgi birikimini ifade ederken; diğer anlamıyla, bazı bireylerin davranışlarının, onlar üzerinde otorite kuran diğer bazı bireyler tarafından doğrudan izlenmesini içermektedir (Giddens,

2008:24). Panoptikon, kısaca kişisel verilerin, tanımlanıp toplanması ve işlenmesi olarak tanımlanır (Lyon, 2001:2; Lyon, 1991; Lyon, 1993). Bu biraz genel olmakla birlikte başlangıçta örgütsel alanda uygulama sahibi olmayabilir fakat önemli bir nokta oluşturmaktadır. Gözetim, veri hedefini etkilemek ve yönetmek için açık bir amaçla veri toplayıp sıralama uygulamasıdır. Bu, birçok modern organizasyon sürecini yorumlamaya yardımcıdır. Özellikle tüketici izleme, kredi puanlaması ve coğrafi-demografik profillemeye yoluyla; çeşitli işe alım uygulamaları, e-posta ve internet kullanımı, tuş izleme, erişim kontrolü ve performans yönetimi yoluyla işgücü izleme gerçekleştirir. Lyon panoptikonun koruma yüzünden bahsetmektedir (Lyon, 2006:14).

On sekizinci yüzyılda hapishanelerin doğuşu ve yükselişi dönemine rast gelen gözetimin en somut örneği olan Bentham'ın tasarımı Panoptikon, Foucault'un değerlendirmeleriyle gözetimin olduğu her alanda akla ilk gelen metafor haline almıştır. Foucault, gözetimin çıkış noktasını cezalandırmadan yapar. Modern toplumlarda artan gözetim uygulamalarının, toplumu düzene sokmak için örnek niteliğinde kamu önünde kanlı cezalar vermek gibi geleneksel yöntemlerin yerine rasyonel bir araç olarak kullanıldığını belirtir. Modern kurumlar, düzeni garanti altına almak için bir dizi disipline edici uygulama kullanmaktadırlar. Foucault'un yaklaşımında gözetim, bireyleri iktidarın her yerde bulunan pençesine yerleştirmektedir. Foucault'un konuyla ilgili düşüncelerini en iyi ifade etmenin yolu Panoptikon'dan geçmektedir. Foucault'un Panoptikon'a giden yolda araştırmalarının temelinde hastane mimarisine üzerine yaptığı inceleme yatmaktadır. Çeşitli mimari projelerin incelenmesi sonucunda bedenlerin, bireylerin, şeylerin, merkezi bir bakış altında tümüyle görünür olmalarının yönetici ilkelere biri haline geldiğini ifade eden Foucault, hava akımını sağlayarak teması, bulaşmayı, istenmeyen yakınlıkları ve sıkışıklıkları engellemek gerekliliğini belirtmiştir. "Hem uzamı

bölmek hem de açık bırakmak, gözetlenecek bireyleri titizlikle birbirinden ayırarak hem topyekûn hem de bireyselleştirici bir gözetim sağlamaktır.” Foucault, hapishanenin doğuşuyla ilgili ünlü eserinde (Foucault, 1977), sosyolojik hayal gücünü çeşitli mekanizmalara ve kontrol teknolojilerine artan bir dikkat göstermeye teşvik edecek şekilde gözlem temasını tartışmıştır.

Panoptikon baskıcıdır. Ancak bugün, panoptikon tamamen farklı bir anlamda baskıcıdır. Bunun nedeni, panoptikonun artık bir tuğla ve harç yapısından çok daha fazla olduğu, aynı zamanda gözetimi analiz etmek için kolaylıkla bir bilimsel model veya metafor olmasıdır. Thomas Kuhn'un çalışmalarına aşina olan analistler, gözlem çalışmalarının mevcut durumu ile Kuhn'un "normal bilimin" işleyişi arasındaki mevcut bazı yandaşlıklarını tespit edebilirler. Foucault'un "Discipline and Punish"ini kendi kuşağının en önemli kitaplarından biri olarak gören Kuhn'un Bilimsel Devrimlerin Yapısı (1970) çalışması, bilimsel değişimi anlamak için rasyonalist olmayan bir model geliştirmektedir. Yaklaşımın merkezinde, araştırma uygulama örnekleri olan paradigmlar kavramı yer almaktadır (Hoyingen-Huen 1993; Horwich 1993). Normal bilimin günlük dünyasında, araştırmacılar eleştirel olmayan bir şekilde bu modelleri istihdam edip genişletir ve onları iyi uygulamaların yerleşik örnekleri olarak kullanırlar. Nitekim, Kuhn için, normal bilimi mümkün kılan paylaşılan paradigmların kabul edilmesi gereklidir.

On sekizinci yüzyıl sosyal reformcusu Jeremy Bentham (1995), panoptikonu ceza infaz kurumunun çeşitli toplumsal hastalıklarının iyileştirilmesi için ütopyik bir proje olarak önerir. Mekanın düzenlenmesi ve aydınlatma koşullarını oynamak suretiyle mahkûmların görünürliğini maksimize etmeye çalışan benzersiz bir mimari formu vardır. Mahkûmlar, merkezi bir gözlem kulesini çevreleyen hücrelerde izole edilir ve kule içindeki muhafızlar gözlem altında tuttukları halde mahkûmları izleyebilir. Böylece kendilerinin izlenip

izlenmediğinden asla emin olamayan tutuklular, her zaman izleniyormuşçasına hareket etmeye ve davranışlarını buna göre düzeltmeye mecbur kalmaktadırlar. Bu sayede birkaç gözlemci, birçok mahkûmun davranışını inceleyebilir. Doğal olarak Panoptikon'da her şey gözetim halindedir ve mahreme yer yoktur. Gözetimle birlikte disiplin sağlanmıştır ve Bauman'ın ifadesiyle mahkûmların davranışları tek bir kalıba alınmaktadır. Bir başka deyişle disiplin Bentham'da; çok büyük miktarlardaki kişinin kaderinin, az sayıdaki insanın ellerine bırakılmasıyla sağlanmaktadır. Bentham, Panoptikon'u "bir üst aklın, gücü elde etmesinin yeni bir modeli" olarak ifade etmiştir. Panoptikondaki bu görünürlük sistemi, bir mahkûmun davranışını değiştirmek için açıkça ifade edilmiş davranış normlarıyla birlikte çalışmaktadır. Dolayısıyla, mahkûmların herhangi bir anda, incelenmekte oldukları veya olabileceğinin farkında olmaları esastır. Bentham'ın Panoptikonu üzerine yapılan yeni Fransız çalışmaları Panoptikizm kavramına dayanan anlayış ile Foucault'dan ayrılır. Bentham'ın düşüncesinde iktidar ilişkilerinin yeni yorumu olarak çatışma ele almır (Bentham, 1995:29-95).

Terim, sağlık, sapma, yoksulluk, coğrafya ve ekonomi ile ilgili konularda olmak üzere, tarihsel olarak devlet tarafından giderek daha tekelleşen çok sayıda politika işlevine daha yakından ilgili görünen çok uzun bir geçmişe sahiptir (Forrest, 1896; Langmuir, 1965). Gözlem, kökeninde bir iktidar kavramıdır. Bununla birlikte, bu terim, sosyal bilimsel bir kavram statüsü kazanmıştır. Davranışların gözlemlenmesi ve izlenmesine ve bilginin toplanmasına katılan uygulamalar ve kurumları içerir.

Çeşitli tartışmaları kısaca anlatabilmek için, Fransız filozof Michel Foucault'un eserleri temel alınarak gözetim ve yönetim çalışmalarının birkaç geniş çizgisini açıklığa kavuşturmak gerekir. Modern gözetim teorisyenleri son yıllarda Foucault'un ötesine geçmek için çok çaba sarf etmektedirler ve pek çok durumda kesinlikle başarılı bir şekilde bunu

yaptıkları görülmektedir (Haggerty ve Ericson, 2006; Lyon, 2006; Zurawski, 2007).

Foucault'un (1977) panoptikon tartışması, bu benzersiz mimari projenin özelliklerini mükemmel bir şekilde analiz eder. Foucault, panoptikonun kendisinde yer alan ilkelerin çağdaş toplumda iktidarın işleyişini anlamak için bir model olarak hizmet ettiğini de önermeseydi belki de, çağdaş toplumsal düşüncede en popüler kavramlardan biri olarak kesinlikle ortaya çıkamazdı. Foucault, panoptik şemanın "toplumsal vücuda yayılmaya mahkûm edildiğini iddia eder" (Foucault, 1977:207). Bentham'ın "acımasız ve zeki hapishanesi", Michel Foucault tarafından "şeytani" olarak adlandırılırken, daha geniş bir olgu ortaya çıkmaktadır: Psikolojik temelli kısıtlama mekanizmasının artan etkisi. Disiplin ve Cezalandırmada, Foucault, disiplinin fiziksel cezayla gittikçe zorlandığını ve zihin üzerinde zihin gücüne giderek daha fazla uygulandığını iddia etmektedir. Panoptikon, bu politik evrimin sembolüdür. Foucault, bu yeni gücün yalnızca otoriter olduğunu anlamakla kalmaz aynı zamanda Biyopolitiklerin Doğuşu'nda liberalizmin paradoksal olarak kontrolünün, bir taraftan özgürlük ürettiğini savunur. Böylece, Panoptikon, özgürlüklerin politik ve adli kontroller gibi kontrol usulleri ile korunması ve üretilmesi gereken bir liberal hükümetin karakteristiği haline gelmektedir (Leroy, 2015:143).

Panoptikonun gözetim çalışmalarına egemen olduğunu söylemek son derece yalın bir ifadedir. Bu etki çeşitli biçimlerde olur. En yaygın olanı, herhangi bir sürü gözlem düzenlemesinde panoptik özellik tespit eden ve panoptik düşünceyi çeşitli alanlara genişleten analizlerdir. Diğerleri, bilgi teknolojilerinin "veri gözlem" süreçleri boyunca uzun süredir bürokratik hırsları arttırdıklarına dikkat çeker ve gözetimin rutin çalışmasında bu yeni teknolojilerin oynadığı önemli rolü tanımak için bir "elektronik panoptikon" fikrini geliştirirler (Lyon 1994; Gordon, 1990). Bazıları da, çağdaş gözlem hacmindeki keskin genişlemenin Foucault'un tezinin

radikalleşmesini ve sosyal hacmindeki bu yükselişin farkına varılması için bir "süperpanoptikon" fikrinin önerildiğini ileri sürer (Poster, 1990: 93).

Son zamanlarda, literatürde daha kritik bir tona doğru belirgin bir kayma olmuştur. Pek çok yazar, bilinçli olarak, çağdaş gözetimi anlamak için panoptikonun sınırlamalarını vurgulamaktadır (Bauman, 1992; Yar, 2003). Roy Boyne (2000), panoptikon modelinin gözetim ve güç açısından çağdaş dinamiklere uymaması için birçok nedene değinmektedir. Boyne, analistlerin bu sorunlu ilişkiyi "panoptikon" ve "panoptik" terimlerinin görsel olarak gösterebildiklerini ileri sürer. Bununla birlikte, Boyne, panoptikonun gözetleme ve iktidar ilişkilerindeki çağdaş gelişmeleri karşılaştırmak için hala bir model oluşturabileceğine inanır (2000:303).

Günümüzde Süperpanoptikon, elektronik panoptikon ve post panoptikon'a ek olarak, "Omnikon" (Goombridge, 2003), "banoptikon", "global panoptikon" (Gill, 1995), "panspectron" (De Landa, 1991), "myoptic panoptikon" (Leman-Langois, 2003), "pedagoptikon" (Sweeny, 2004), "sineptikon" "Polinoptikon", "Poliptikon" (Mathiesen, 1997), "panoptik söylem" (Berdayes, 2002), "toplumsal panoptikizm" (Wacquant, 2001), "sibernetik panoptikon" (Bousquet, 1998) ve "neo-panoptikon" (Mann vd., 2003) terimleri ortaya çıkmıştır. Her yeni "optikon" Foucault'un modelinin gözetimin çağdaş küresel, teknolojik ya da politik dinamikleri ile tamamen uyuşmadığı bir ayrımı, sınırlamayı ya da yolu göstermektedir.

2.2. Demokrasi ve Panoptikon

Demokratik devletlerin çeşitli ve farklı anayasal gelenekleri tarafından onaylanan özellikleri "özgürlük", "eşitlik" ve hukukun üstünlüğü ilkeleridir. Hukukun üstünlüğü anayasacılık ve demokrasinin temel taşlarından biridir. Belirtildiği gibi, demokrasi hukukun üstünlüğünün temel bir bileşenidir ve hesap verebilirlik de demokrasinin temel öncüllerinden biridir. Dolayısıyla, bir demokrasi, hukukun üstünlüğünü varsaymakta ve

sürdürmektedir. Bu doğrultuda devletler, insan haklarını ve özgürlüklerini tanıyarak demokrasiye giden yolu bulurlar. Buna göre demokratik hükümetler, meşru güçlerini şeffaflık araçları ve vatandaşların pozitif ve negatif özgürlüklerinin korunması yoluyla kullanmaktadırlar.

Gözetim yürütmek, suç önleme ve anti-demokratik terörist tehditlerle mücadele gibi kendisinin ve vatandaşlarının korunması için devlet tarafından gerçekleştirilen meşru bir faaliyettir. Demokrasiler açısından sorun, bu tür uygulamaların "orantılı" ve "gerekli" olmasını sağlayarak nasıl kontrol altında tutulacağıdır. Bu, hukukun üstünlüğü, demokrasi ve gözetim hakkındaki söylemde oldukça önem taşımaktadır (IRISS, 2011:62).

Çeşitli bağlamlarda uygulanan gözetim, siyaset ve politika dünyası ile yakından ilgilidir. Genel olarak yönetim, hükümetin idari veya uygulama odaklı bileşenleri olarak tanımlanabilir; iktidar genel olarak sadece siyasete değil, diğer yandan da özel ve kurumsal eyleme ilişkin diğer alanlar da dâhil olmak üzere daha genel bir biçimde tanımlanır. Günümüzde gelinen noktada katılımcı demokrasi bağlamında yönetim hatta E-Yönetişim, hükümetin hizmet ve programlarını sunmak, hükümete dair bilgiler sağlamak ve vatandaşla etkileşim kurmak için "online hükümete" doğru bir harekettir. Bu süreç vatandaş, iş ve devlet / hükümet arasında kullanıcı dostu bir ilişki ile sonuçlanır. E-Yönetişim, ulusal anayasa çerçevesinde politik ve sosyal güçleri organize etmek için gereken vizyon, strateji, planlama, liderlik ve kaynakları içerir (Deflem, 2008:1-2).

Demokratik yönetim artık hükümet hizmetlerinin iletilmesine ilişkin yeni çözümler bulmak, vatandaşların ve toplulukların kendi katılımı için yetkili kılınarak meydan okumaktadır (Perez, 2002). Nitekim, sivil toplum gruplarının aşağıdan yukarıya savunuculuğu olarak küresel ağların ortaya çıkması (Acuto, 2013:486), politika ve planlama

konusundaki tartışmaları hızlandırmaya başlamıştır.

Bilgi iletişim teknolojileri devlet gücünü daha da merkezileştirmektedir. Çekirdek teknolojiler, çeşitli kamu ve özel birlikteliğinin derin yetenekleri ile, hayatı daha önce hiç olmadığı kadar büyük bir ölçekte izleyip etkilemesine izin verir. Bu doğrultuda gözetim teknolojilerinin, işbirlikçi demokrasiye hizmet etmek için gerçek topluluk oluşturma ajanları olma ihtimalleri de artmaktadır. Çünkü kapalı karar verme sistemlerinin (vatandaşların katılımının oy veya ilgi grubu aktivizmi ile sınırlı olduğu) mantığı farklı bir döneme aittir. (Noveck, 2009). Noveck, sivil grupların siyasi aktivizm ve sosyal farkındalığını artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmaya başlamış olması gibi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni işbirlikçi yönetim biçimleri için bir platform olarak ortaya çıktığını savunmaktadır. Kısaca demokrasiyi işbirlikçi uygulama olarak savunur. Ona göre,

“Toplu etkinlik düzenleme yeteneği, insanların kendilerini organize etmelerini ve sınırsız çeşitli hedef, ilgi alanı ve beceri seti etrafında ekip oluşturmalarını mümkün kılarak bireylerin elinde daha fazla güç bulundurmaktadır. Ve teknoloji, önceden tahmin edilenden daha büyük ve daha karmaşık ekiplerin oluşumunu destekleyebilmektedir. Müzakereci demokrasi görüş çeşitliliğine, düzenli tartışmalar için bir gündem gerektirmeye, fikir birliği sağlanmasında görüş oluşumuna, genel iradeye, girdilere ve girdilerin eşitliğine dayalı olarak demokrasinin kalitesini ölçmeye odaklı iken, işbirlikçi demokrasi becerilerin ve yeteneklerin çeşitliliğine, işbirlikçi karar verme süreçlerine, çıktılara ve katılıma odaklanır” (Noveck, 2009: 32).

Öte taraftan Bilgi İletişim Teknolojilerinin (BİT) gözetim için yaygın kullanımı, akıllı teknolojilerin otokratik iktidar yapılarının

tasarımında ve gelişiminde yeni bir çağda bulunabileceğini ortaya koymaktadır. Aslında, Foucault'un (1975) modern toplumların "panoptikon" kavramı, akıllı teknolojilerin, insan hakları ve özgürlüklerini nasıl sağladığı (veya azalttığı) açısından değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmektedir. Gerçekten de, kamusal alanların hesaplama aracılı teknolojilerle katmanlaştırılmasının sonuçlarının ne olduğu artık daha önemli hale gelmektedir.

Günümüzde akıllı güvenlik sistemlerinin küresel kullanımı sonucunda, bu sistemler ve araçlar, suç tespiti ve savunmasız vatandaşların korunması için bilgi sağlarken, açıklandığı üzere mahremiyet haklarına aykırı olan bireysel vatandaşlarla ilgili verileri de toplamaktadır. Mahremiyet konusunun çok tartışılan bu meselesi sadece hukuki ve toplumsal hak söylemlerinin bir parçası değildir.

Devlet gözetiminin genişletici ve merkezileştirici doğası, uyguladığı mekanizmalar ve teknikler, yönetim, gözlem, dokümantasyon ya da disiplinin, topluma yatay olarak dağılıp dağılmadığı bir hareketin parçasıdır (Foucault, 1977; Lyon, 1994; Staples, 2000). Güvenlik arzusu modern yaşama nüfuz eden en önemli olgudur. Giderek istikrarsız ve güvensiz olarak algılanan bir dünyada, terörizm ve suç tehditleri ile mücadele için gözetim önemli bir mekanizma haline gelmiştir. Yazılı ve görsel sınırların ötesinde, kimliklendirme, izleme, takip etme ve denetime ilişkin yeni teknolojilerle dönüştürülen birçok sosyal yaşam alanı vardır. Teknolojilerin doğasındaki politikaların veya güç ilişkileri ve olanakların kapasitelerini tanımak, bu diğer gözetim ve güvenlik dünyalarını hem görünür hem de analitik olarak önemli kılmaktadır. Güvence altına alınmış olan toplumsal ilişkiler, kurumsal yapılar ve kültürel alanlardır. Vatandaşları gözetlemek ve düşmanları sorgulamak için yapılan uygulamalar da güvence altına alınmıştır. Günlük yaşamda ve eleştirel olarak kullanılan bir dizi gözetim teknolojisi, havaalanları ve sınırlarında biyometrik

teknolojilerden, okullarda video gözetimine, hastanelerde radyo frekansı tanımlama etiketlerine, gıda kartlarındaki manyetik şeritlere kadar modern yaşamın her yönüne entegre olmuştur. Gözlem teknolojileri, insanların belirlenmesini, izlenmesini ve kontrolünü kolaylaştıran teknolojilerdir. Tüm bilgi ve iletişim teknolojileri sahip oldukları gözetim modeli ile analitik olarak yararlı olmayabilir. Kamu gözetim sistemlerinin çoğunun yanlış yönlendirildiği ve uygun olmadığı söylenebilir. Açıktır ki, bu tür sistemleri değerlendirmek gereklidir ve itiraz mekanizmaları geliştirilmelidir.

Merkezi ve "artan" gözetim ya da bireylerin ve grupların davranış ve eylemlerini sistematik olarak gözlemeleme, sınıflandırma, değerlendirme ve etkileme kabiliyeti hem modernliğin hem de ulus devletinin önemli bir nedeni ve sonucudur (Dandeker, 1990; Higgs, 2001; Lyon, 1994; Starr, 1987). Ayrıca toplumsal düzenin daha önceki türlerinde oldukça yüksek bir yoğunluğa ulaşır (Giddens, 1987:12). Toplu gözetim iki temel şekilde gerçekleşmektedir: (1) Nüfusun niteliklerini belgelemek, sıralamak ve seri hale getirmek için kullanılan sayımlar, ulusal hesaplar veya vergi gibi resmi bilgilerin toplanması ve saklanması (2) İzleme, yönetme ve normleştirme işlemlerine yatırım yapan, mahkemeler, polis, refah devleti, sosyal hizmetler veya eğitim sistemleri gibi çok yönlü devlet kurumlarına gömülü hiyerarşik denetim (Giddens, 1987; Gorski, 2003). Uzmanlar, bürokratlar ve diğer devlet görevlileri tarafından yürütülen gözlemin enstrümantal yararları öncelikle "altyapı" ve "lojistik"tir (Mann, 1986); çeşitli hükümet organlarının teknik kontroller yoluyla toplumsal yaşamı verimli bir şekilde ölçmesini, öngörmesini, koordine etmesini ve organize etmesini sağlayarak siyasal bilgi ve müdahalenin derinliğini genişletirler. Kollektif gözetim, devletin günlük yaşamın en küçük detaylarını bile "ele geçirmesi/sarması" (Torpey, 2000), "nüfuz etmesi" (Mann, 2003), "refleksif olarak izlemesi" (Giddens, 1987) "görünür

veya okunabilir” yapabilmesidir (Scott, 1998).

Devlet gözetimi uygulamaları dosyaları muhafaza etmek, haritalar çizmek, nüfus sayımları yapmak, pasaport oluşturma yanı sıra etkilerinde oldukça sembolik olabilmektedir (Anderson, 1991; Torpey, 2000). Örneğin nüfus güvenliği, ulusal bir nüfusun üyesi olarak anlaşılan insanların sağlık ve esenliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bireysel hastalık riskini, kazayı, zayıflığı, yoksulluğu azaltmak için çalışmaktadır. Geniş bir zaman süresince geniş popülasyonlarda meydana gelen olayların oranlarının hesaplanması yoluyla, nüfus güvenlik cihazları, doğum ve ölüm oranları, hastalık takip ve tüketim kalıpları olmak üzere belirli düzenlilikler bulunur. Devlet bu aşamada yaşam kalitesini arttırmak ve sürdürmek için müdahale edebilir. Halk sağlığını tanımak ve geliştirmek, emniyetli emeklilik gibi vasıtalarla sosyal refahı arttırmak, kentsel hijyeni iyileştirmek için kamu işlerini inşa etmek, endüstriyel gelişme konusunda sağlık ve güvenlik yönetmelikleri çıkarmak diğer amaçlardır. Öte taraftan önceden hazırlıklı olmak acil bir zamanda ekonomik ve toplumsal düzeni korumak için bir dizi tekniği organize edebilir. Bazı yıkıcı olayların, ciddiyeti tahmin edilemeyeceği için, felaketten kaçmanın tek yolu, onları önceden tahmin etme ve sonuçlarına dair yapılan egzersiz planlarıdır. Başka bir deyişle, uygun şekilde cevap verme konusunda bir kabiliyetin devam ettirilmesidir. Bir olayla ilgili gerçek zamanlı durumsal farkındalık müdahalenin koordinasyonunda kritik önem taşır. Erken uyarı sistemleri gibi teknikler kesintisiz bir dikkatin olmasını sağlar (Monahan, 2006:267). Özellikle bu tür bakışlar devlet gücünü ve ulusal kimliğini doğallaştırmaktadır (Loveman, 2005). James Scott'ın belirttiği gibi, "Modern ulus devlet kurucuları yalnızca tanımlamak, gözlemek ve harita yapmak değil; gözlem yöntemlerine uyan bir insanı ve bir manzarayı oluşturmaya çalışıyorlar" (Scott, 1998:82).

Gözetimin devlet gücünü kurumsallaştırma rolüyle ilgili tartışmalar, içsel bir perspektifi benimsemiştir (bkz. Torpey, 2000). Kollektif gözetim, modern siyasal iktidarın mekânsal ilkelerini değiştirmede önemli bir rol oynamaktadır.

Teknoloji ve demokrasi, çağdaş dönem boyunca yakından bağlantılı olmuştur. Ancak günümüzde bu bağlantı hiç olmadığı kadar karmaşık görünmektedir. Gerçekten de, dijital gözetim devletin yükselişi ile modern demokratik toplumları denetleyen ve yöneten kurumları ve uygulamaları tekrar düşünme ihtiyacının kanıtı olan yeni bir siyasal sistemi yansıtır. Günümüzde ağların geniş yatay ölçekli olmasını sağlayan güç, gözetim devletin ötesinde bir yol ve yalnızca şu anda algılamaya başladığımız demokratik ekolojilere ait bir pencere sunmaktadır. Gözetim, kişilerin faaliyetleri ve kimliği ile ilgili bilgi edinmek için gizli ve sürekli gözlemlenmesidir. Açıktır ki, gözetim teknolojileri hem hükümet hem de ticaret endüstrisine sosyal ve politik anlamda benzeri görülmemiş bir kapasite sunmaktadır (Araya, 2015:15).

Bilgi İletişim Teknolojilerindeki sınır tanımaz gelişmelerle birlikte yeni nesil demokrasi uygulamaları ortaya çıkmıştır. E-demokrasi uygulamaları bunlardandır. BİT'lerin kullanılması, karar alma sürecine vatandaş katılımını teşvik etmek ve daha sorumlu, şeffaf ve etkili hükümeti kolaylaştırmaktadır. Elektronikleşme çerçevesinde gelişen sistemler ve araçlar vasıtasıyla, suç tespiti ve savunmasız vatandaşların korunması için bilgi sağlanırken, sorgulanabilir düzeyde mahremiyet haklarına aykırı olarak vatandaşlarla ilgili bireysel verilerin de toplanmakta olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı, çalışma, yaşam ve dinlenme kalıplarını değiştirmeye devam ederken, bireysel haklara, hareket özgürlüğüne ve mahremiyete ilişkin zorlukları da sürdürecektir. (Rosen, 2003:305). Mahremiyet konusunun çok tartışılan alanı yalnızca yasal ve sosyal haklar söylemlerinin bir parçası değildir. Aynı

zamanda toplumların gelişen kimlik, sosyal girişimcilik ve siyasi bilinç seviyeleri üzerinde de etkilidir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi metin veya metinlerden oluşan bir kümenin içindeki belli kelimelerin veya kavramların varlığını belirlemeye yönelik yapılmaktadır. İçerik analizi genellikle gözlem ve görüşmelerden elde edilen verilerin analizi gibi diğer yöntemlerle birlikte kullanılır. Öncelikle kategoriler belirlenir (Bilgin, 2006:7-18). Çalışma kapsamında incelenmek üzere Suzanne Collins'in Hunger Games'i (Açlık Oyunları) (2010), Cory Doctorow'un Little Brother'ı (2008), Jonathan Nolan'ın Person of Interest'i gözetim olgusunu konu olan eserler olarak seçilmiştir.

Bu araştırma, Hunger Games, Person of Interest ve Little Brother kurgusal çalışmaları açısından olabildiğince tam, dikkatli ve derinlemesine tanımlamayı amaçladığından betimseldir ve nitel araştırma özelliği taşımaktadır. Çalışma için gerekli veriler, film, dizi bölümlerinden ve kitap metninden elde edildiğinden ve incelenen her çalışma bir belge niteliği taşıdığından araştırmanın tekniği doküman incelemesidir. Ayrıca birim veya öğelerin sayısal, yüzdesel ve oransal sıklığını ortaya komaya yönelik olarak frekans analizi yapılmıştır (Bilgin, 2006:18).

3.2. Hedef Evren /Çalışma Evreni

Çalışmada Person of Interest dizisinin 2011 ve 2016 yılları arasındaki (1. sezon 23 bölüm, 2.sezon 22 bölüm, 3. sezon 23 bölüm, 4. sezon 22 bölüm ve 5. sezon 13 bölüm) toplam 103 bölümün her sezondan 8 bölüm şeklinde seçilen 40 bölümü incelenmiştir. Her bir bölüm ortalama 44 dakikadır. Person of Interest dizisinin toplam 103 bölümü, çalışmanın hedef evrenini, incelenen 40 bölümü ise çalışma evrenini oluşturmaktadır. Her sezondan rastgele 8'er bölüm seçilmiştir. Bunun sebebi bölümlerde birbirini tekrar eden

özellikler olmasıdır. Panoptikon konusunda incelenen diğer bir çalışma Suzanne Collins'in Açlık Oyunları adlı üçleme romanından sinemaya uyarlanan (Açlık Oyunları, Ateşi Yakalamak, Alaycı Kuş) film serisidir. Film serisine ve dizinin bölümlerine internet aracılığıyla ulaşılmış ve bölümler indirilerek arşivlenmiştir. Little Brother kitabının ise elektronik versiyonu üzerinden analiz yapılmıştır.

4. KURGUSAL ESERLER

4.1. Suzanne Collins "Açlık Oyunları"

Suzanne Collins'in Açlık Oyunları adlı üçleme romanından sinemaya uyarlanan film serisi üç filmden oluşmaktadır. 23 Mart 2012 vizyon tarihli serinin ilk filmi "Açlık Oyunları"dır. Film, senaryosunda aksiyon, bilimkurgu, dram türlerinin özelliklerini içeren karma bir tür sınıfına konulabilir. Yönetmenliğini Gary Ross'un yaptığı filme 78 milyon dolar bütçe harcanmıştır. Filmin gişe hasılatı ise 691,247,768 \$'dır (<http://www.imdb.com/title/tt1392170/>,10.09.2017). Açlık oyunları film serisinde gençler, yüksek teknoloji gözetimi ve kamusal tüketim ve eğlence için videoya konu olan bir arenada ölümle mücadele etmek zorunda kalırlar (Debord, 1988:7). Filmler ütöpik olduğu kadar distöpik bir dünyayı anlatmaktadır.

Açlık Oyunları'nda topluluk kendisini resmi olarak muhteşem ilan eder. Film Panem adı verilen distopyada geçmektedir. Panem, yarışmacıları tetikçilerin ve genel halkın gözetimi altında tutmak için son teknolojiyi kullanır ancak başkenti çevreleyen on iki bölge, en fakir yaşama sahip, eşitsiz bir teknoloji dağılımı yaşar. Açlık Oyunları film serisi senaryosunda iktidarın gözetimi ve bu gözetim sonucu oluşan olumsuz ütopyalar mevcuttur. Capitol, Panem ulusunun merkezidir ve ulusun en büyük şehridir. Capitol insanları ilginç, yaratıcı, farklı moda anlayışlarıyla tanınırlar. Yaşamları boyunca eğlence, refah içinde yaşarlar. Capitol halkının problemleri bu sebeple mıntika halkına nazaran neredeyse hiç yoktur. Panem'in

Capitol dışı yaşam bölgeleri mntıka adı verilen 12 bölgeden oluşur. Aslında 13 mntıka vardır fakat bu mntıka yaşanan bir isyanın ardından yok edilmiştir. Mntıklar Panemin Capitol çevresinde bir halka gibi dizilmiş yerleşim birimleridir. Her mntıkanın meşhur özellikleri bulunur. Toplumların iletişim stratejileriyle yönetildiği, “oyun kurucu”ların yönettiği bir dünya tasviri ön plana çıkmaktadır.

Açlık Oyunları hayatta kalma ve eğlence şeklinde iki önemli fikirle oynar. İki fikir, yirmidört genç insanın büyük bir açık alanda ölümle mücadele etmek zorunda kaldığı zaman oynanır. Haraçlar, piyango havuzundan çekilir. Primrose Everdeen'in ismi çağrıldığı zaman, öykünün baş karakteri olan kız kardeşi Katniss onun yerini almak için gönüllü olur. İlçedeki diğer haraç Peeta Mellark'tır. "Bir zamanlar Kuzey Amerika olarak anılan bir yerin küllerinden yükselmiş ülkesi" olan Panem halkı için ölümcül oyunlar televizyonda zorunlu olarak yayınlanır. Panem'in ülkesi, dışa açık iletişimsiz, kapalı bir dünya olarak

varlığını sürdürür; Capitol, yöneten şehirdir. Aslında oyunlar da Başkan Snow'un yürüttüğü iktidar propagandasının parçasıdır. Teknolojik açıdan karmaşık olan Capitol, video gözetimi, akıllı teknolojileri ve izleme cihazlarıyla birçok ilçenin daha yoksul teknolojik manzarasına belirgin bir karşıtlık oluşturur (Collins 2010:21).

Açlık Oyunları hem Orwell'in hem de Foucault'un sürekli görsel incelemelerinin kapsamını genişletir. Oyunlar'ın açık hava arenası, oyun yapımcıları tarafından sürekli olarak video gözetimi ve manipülasyonu altındadır. Bu görsel panoptikon, Jeremy Bentham'ın ve Foucault'un disiplin toplumlarındaki gözlem teorisini çizmeye yönelik panoptiğine benzer. Bununla birlikte Açlık Oyunlarının film versiyonu basılı metinden daha canlı göstermektedir ki, panoptikonun sağlam mimarisinin yerini elektronik teknolojilerin akışkanlığı izleyip düzenlemektedir. Aynı zamanda oyuncuların hareketlerini ve fırsatlarını da. Oyuncular oyun alanında sofistike interaktif bir coğrafi alan kullanmaktadır.

Tablo 1: Açlık Oyunları Serisi Panoptikon Göstergeleri Ya Da Araçları, Siyasal İktidar / Devlete Dair Göstergeler, Panoptikon Gerekçeleri Ve Panoptikon Uygulayıcısı.

Kategori	Kodlar	F	%
1. Açlık Oyunları Serisi panoptikon göstergeleri ya da araçları	Dev Ekran TV	8	9,1
	Takip Cihazı	6	6,8
	Kamera	65	73,9
	Video Kayıtları	5	5,7
	Alınan kan örnekleri ve sayım defteri	4	4,5
2. Açlık Oyunları Serisi siyasal iktidar / devlete dair göstergeler / kavramlar	Capitol yönetimi (Başkent)	94	29,7
	Panem	46	14,5
	Bariş Muhafızları	38	12,0
	Oyun Kumanda Merkezi	7	2,2
	Oyun Kurucuları	36	11,4
	Açlık Oyunları	92	29,0
3. Açlık Oyunları Serisi panoptikon gerekçeleri	13. Mntıka halkının isyanını bastırma	4	1,3
	İsyan, vatana ihaneti önleme	26	65
	İktidarı Güçlendirme	6	15
	İktidarın şovu/eğlencesi	8	20
4. Açlık Oyunları Serisi panoptikon uygulayıcısı	İktidar	94	100

Tablo 1'den anlaşılacağı üzere belirlenen kategoriler doğrultusunda ortaya çıkan en belirgin kodlar ilk kategori için %73,9 Frekans değerine sahip kameradır. İkinci kategori kapsamında %29,7 ile Capitol

yönetimi (Başkent) ve % 29,0 ile Açlık Oyunları öne çıkmıştır. Üçüncü kategoride % 65 ile isyan, vatana ihaneti önleme, dördüncü kategoride %100 ile iktidar tespit edilmiştir. Bütün mntıkları kameralarla

gözetleyerek Panoptikonu gerçekleştiren iktidar bunu isyan ya da vatana ihaneti önleme gerekçesiyle yapmakta ve her yıl düzenlediği Açlık Oyunları ile oluşturduğu korku vasıtasıyla da sağlamlaştırmaktadır.

4.2. Cory Doctorow “Little Brother”

Little Brother’da temsil edilen akıllı kentler, elektronik biletili ulaşım sistemlerinin, mobil teknolojilerin ve elektronik gözetimin gündelik hayatın dokusunun parçası olduğu yerlerde deneyimlediği akıllı kentlerle eşzamanlıdır. Little Brother, 11 Eylül 2001 saldırılarından bu yana Amerikan bilincine giren kırılmalı söylemini ele alır ve güvenlik önlemleri ve endişeleri artırır. Önceliği, vatandaşların teknolojiyi nasıl kullanacaklarını bilmeleri gerektiğidir. Aksi takdirde demokratik haklarını ve özgürlüklerini, özellikle de hükümetler artık güvenilemediği zamanlar kaybedebilirler. Little Brother’da Kapalı Devre Televizyon (Close Circuit TeleVision-CCTV)’un panoptik varlığı ve bireysel gizliliği ihlal etme potansiyeli, esas olarak bir grup genç aktivisti ortaya çıkarır.

Little Brother’ın kahramanı Marcus Yallow, arkadaşları Darryl Glover, Vanessa “Van” Pak ve Jose Louis “Jolu” Torrez ile okuldan kaçıp San Francisco sokaklarında alternatif gerçeklik oyunu oynamaya giden, beraber zaman geçiren lise öğrencileridir. Bir gün oyunda şifreli yeri bulmak için okulu kırdıklarında gittikleri binanın yakınındaki San Francisco Bay Bridge teröristler tarafından havaya uçurulur. Arkadaşlar kaçmaya ve evlerine dönmeye çalışırken Darryl kalabalığın arasında sebepsiz yere bıçaklanır. Kendilerini kurtarması ve arkadaşlarını hastaneye götürmesi için arabaları durdurmaya çalışırlar fakat onlar için duran tek araç İç Güvenlik Bakanlığı (Department of Homeland Security) aracı olur. İşler bundan sonra iyice karışır. Çünkü ajanlar bu lise öğrencilerini de tutuklarlar, sorguya götürürler. Genç çocukların sorgu sırasında tüm sırlarını anlatmalarını sağlarlar. Bir kaç gün sonra kimseye bir şey anlatmamaları şartıyla çocukları salarlar. Kitabın

kahramanı Marcus okul sistemini hackleyen, koridordaki yürüyüş tanıma algoritmalarını aldatmak için yöntemler arayan haylaz ancak zeki bir gençtir. En iyi arkadaşı Darryl’in özgürlüğüne kavuşmadığını ve işlerin daha da kötü gittiğini görünce bir şeyler yapmak ister. Marcus Microsoft’un Xbox’ları dağıttığı ve bu işten para kazanamayacağını fark edip üretimini durdurduğu bir bilgisayarını kullanarak, internete girmeye başlar. Burada yazdıkları ile bir hareket başlatır. Onlar XNet adında güvenlik düzeyi yüksek, şifreli haberleşen Linux işletim sistemiyle iletişime geçen lise ve üniversite öğrencileridir. İç Güvenlik Bakanlığı’nın (DHS) yaptıklarının saçmalığını ortaya koymak için çeşitli eylemler yaparlar. Bunun sonucunda işler büyüdükçe büyür. Sonunda Marcus devletin güçlü bakanlığıyla yüzleşmek zorunda kalır (Doctorow, 2010; <https://turkcebkf.wordpress.com/2011/07/18/kitap-tanitim-sablonu/>).

Marcus, okulun gözetim mekanizmalarını başarılı bir şekilde atlatmak için Doctorow’un elektronik sistemlerinin ideal kırıncısını (hacker) temsil eder; bu da, yazarın demokratik haklarını korumada gençler için önemli olduğunu düşündüğü bir beceridir (Goldberg, 2011:27). Bununla birlikte, teröristlerin Bay Bridge’i patlatarak büyük ölüm ve yıkıma ve San Francisco’yu kaosa dönüştürdüğü gün, beklenmedik bir dönüşüme neden oldu. Bu olayı, Dünya Ticaret Merkezi’ne yapılan saldırı ve New York’taki daha sonraki kaos takip eder ve sonrasında aşırı güvenlik önlemleri ile çatışır.

Little Brother ile ilgili önemli noktalardan birisi de, bilgi teknolojisine yüklediği kişisel ve etik gerekliliğin anlamıdır. Yani bilgi teknolojilerinin kullanımının kişinin haysiyetine ve bağımsızlığına bağlı olduğuna dair vurgusudur: "Teknoloji birey için, bireye hizmet ederek, bireyi koruyarak çalışmalıdır. Bireyi gözetlememelidir. Teknoloji eğer doğru kullanılırsa kişiye güç ve gizlilik verebilir." Doctorow, özellikle güvenlik konusunda okuyucuyu bilgilendirme ve oldukça zor konuları

herkesin anlayabileceği şekilde anlatma çabasıdır. Aynı zamanda oldukça politik bir söylemle, sadakat, birey devlet ilişkisi, özgürlükler ve basın üzerine de güçlü eleştirilerde bulunmaktadır.

Açlık Oyunları ve Little Brother'da vatandaşların maruz kaldığı panoptik bakışlardan başka, bireyin ve insanlığın durumunu, insanlara olan ilgisini kaybetmiş bir dünyada görmeyi reddeden toplum ve büyük bir kentte yaşamı karakterize eden enerji vardır (Araya, 2015:156). Bireysel ve toplumsal seviyelerde gelişmiş gözetim teknolojilerinin benimsenmesi, Bentham'ın ilk tasarladığı sabit yer panoptiki türünden çarpıcı bir farklılığa neden olmuştur. Gözetimin gerçekleştiği sabit bir fiziksel ve coğrafi bölge fikri giderek küresel ve mobil bir post-panoptik ağ şeklinde mekânı sosyal ve mekânsal açıdan yeniden kavramlaştırdığı için eskimiş hale gelmektedir (Price, 2003:38).

Mobil iletişim teknolojileri aslında güçlü kentsel alanla ilgili tecrübelerimizi etkili bir

şekilde paylaşabilen, kentsel dramayı genişleten, yeni sosyallik biçimlerini geliştiren ve kamusal alanı yeniden keşfedebilen kentsel tasarım araçlarıdır (Molnár, 2013:14). Diğer bir nokta, bu araçların gözetim teknolojilerini kent hayatının normal akışındaki aksamaları önlemede kullanmasıdır. Bununla birlikte, David Lyon bilgi işleme dayanan gözetim uygulamalarının, günlük hayatımızın ayrıntılarını takip ederek eylemlerimizi şeffaf hale getirdiğini fakat bu gözetim faaliyetlerini yürütenlerin faaliyetlerinin daha kolay olmadığı konusunda güç farklılığının devam ettiğine dikkat çeker (Bauman ve Lyon, 2013:12).

Panoptik bakış yeni bir gelişme değildir. Orwell'in (1949) gözetim kurgusu olan 1984'ündeki, 9/11 sonrası Batılı toplulukların çeşitli yönlerine aşına olduğu "kalıcı gözetim, potansiyel suçlar için sınırsız ve haksız gözaltı ve işkence"dir (Banita 2012:252). Bu özellikler Açlık Oyunları ve Little Brother'da farklı derecelerde yerini almıştır.

Tablo 2: Little Brother Panoptikon Göstergeleri Ya Da Araçları, Siyasal İktidar / Devlete Dair Göstergeler, Panoptikon Gerekçeleri Ve Panoptikon Uygulayıcısı.

Kategori	Kodlar	F	%
1. Little Brother panoptikon göstergeleri ya da araçları	CCTV Casus Kamera/Kamera	64	19,39
	Bilgisayar	65	19,69
	Telefon	129	39,09
	İnternet	57	17,27
	Gözetim kavramı	15	4,54
2. Little Brother siyasal iktidar / devlete dair göstergeler / kavramlar	Devlet	37	32,5
	Polis Devleti	2	1,8
	Milli Güvenlik Ajansı	4	3,5
	İç Güvenlik Bakanlığı	16	14,0
	Polis	55	48,2
3. Little Brother panoptikon gerekçeleri	Güvenlik	80	27
	Suç	12	4,1
	Gizlilik	69	23,3
	Terörizm/Terörist Saldırıları (9/11)	135	45,6
4. Little Brother panoptikon uygulayıcısı	Devlet	37	100

Tablo 2'de Little Brother panoptikon göstergeleri ya da araçları, siyasal iktidar / devlete dair göstergeler, panoptikon gerekçeleri ve panoptikon uygulayıcısı görülmektedir. Buna göre birinci kategoride

CCTV Casus Kamera/Kamera, bilgisayar ve telefon panoptikon araçları olarak öne çıkmıştır. İkinci kategoride % 48,2 ile Polis ve %32,5 frekans değeri ile devlet belirginleşmiştir. Üçüncü kategoride %

45,6 ile Terörizm/Terörist Saldırıları (9/11), dördüncü kategoride %100 ile devlet ortaya çıkmıştır. Görülmektedir ki Little Brother özellikle 11 Eylül saldırısının ardından terörizm korkusu ile güvenlik önlemlerini arttıran ABD tarafından gerçekleştirilen sıkı gözetimi vurgulamaktadır.

4.3. Jonathan Nolan “Person of Interest”

“Person of Interest” (Şüpheli Kişi) dizisi, teknolojinin, devlet müdahalesinin, kameraların ve diğer mekanizmaların artışıyla ortaya çıkan “gözetlenme” ve “devlet bizi kontrol ediyor” düşüncesini bir hikaye örgüsü içerisinde işlemektedir. Dizinin 4. sezonunun ilk bölümü, “Panopticon”dur.

Dizinin konusu öyledir; Harold Finch (Michael Emerson) yüksek nitelikli bir yazılım mühendisi ve çok zengin bir işadamdır. Bir gün Finch yıllardır hayal ettiği makineyi tasarlar ve devlete 1 dolar karşılığında satar. Bu makine 11 Eylül'den sonra yapılmıştır ve amacı tüm insanları izleyerek onların her türlü hareketinden

terörle ilgili çıkarımlar yapmaktır. Devlet bunu gizli bir şekilde kullanır. Doğal olarak insanların özel alanlarına da girer. Ancak Finch, makinenin yapabildiklerini bildiği için sadece terör değil tüm büyük suçların da önlenebileceğini iddia eder ve zorunlu emekliye ayrılmış CIA eski ajanlarından John Reese (Jim Caviezel) ile ortak çalışmaya başlar yani kendi makinesini gizlice kullanır. ‘Her 18 saatte 1 kişi ölüyor’ diyerek bunun vaktini bilip vaktinde olay yerinde olmanın önemini vurgular ve gerçekleştirdiği gözetimi haklılaştırır. Dizide her bölümde farklı bir olay ele alınmasına rağmen tüm bölümlerde ortak olay ve kişiler de vardır. “Person of Interest”in temel vurgusu ise “teknolojik panoptikon”un tüm insanların hayatını kimse farkında olmadan nasıl izlediği ve yönlendirdiğidir. Modern panoptikonun geldiği son nokta inanılmaz boyutlara ulaşmıştır. Person of Interest’te değinildiği şekilde yetkili otorite istediği zaman istediği bilgilere rahatlıkla ulaşabilmektedir. Bunun sadece güvenlik amaçlı mı olduğu ve bu işin sosyal hayat üzerindeki etkileri tartışmalı konulardandır.

Tablo 3: Person of Interest Dizisi Panoptikon Göstergeleri ya da Araçları

Kategori	Kodlar	F	%
Person of Interest dizisi panoptikon göstergeleri ya da araçları	Yapay Zeka	17	0,40
	Güvenlik Kameraları	2480	59,51
	Samaritan /Makine	400	9,59
	Telefon Takibi /Telefon Dinleme/İCep Telefonu/GPS Takip /Özel Telefon Ağı	754	18,09
	Televizyon Antenleri	8	0,19
	Küresel Veri Tabanları	14	0,33
	Herşeyi Gören Gözün Radarı	4	0,09
	İnternet/Bilgisayar/E-Posta	480	11,51
	Uydu	10	0,23

Tablo 4: Person Of Interest Dizisi Siyasal İktidar / Devlete Dair Göstergeler / Kavramlar

Kategori	Kodlar	F	%
Person of Interest dizisi siyasal iktidar / devlete dair göstergeler / kavramlar	Hesap Verebilirlik	10	0,21
	Yüksek Frekanslı Karar verme	2	0,04
	Mahremiyet	30	0,63
	Yöneticiler/Hükümetler	120	2,52
	Ajan/Polis/Özel Kuvvetler/Emniyet Teşkilatı	4400	92,63
	Avukat	43	0,90
	Devlet/Devlet Gücü	125	2,63
	Siber Güvenlik Ekipleri	20	0,40

Tablo 5: Person Of Interest Dizisi Panoptikon Gerekçeleri

Kategori	Kodlar	F	%
Person of Interest dizisi panoptikon gerekçeleri	Güvenlik/Ulusal Güvenlik	470	21,70
	Terörizm	86	3,97
	9/11	10	0,46
	Tehdit/Uyuşturucu/Sokak Çeteleri/Cinayetler/Mafya/Kaos/Diğer Suçlar	1600	73,86

Tablo 6: Person Of Interest Dizisi Panoptikonun Uygulayıcısı

Kategori	Kodlar	F	%
Person of Interest dizisi panoptikon uygulayıcısı	Devlet	125	23,80
	Özel bir amaca hizmet için kişi	400	76,20

Tablo 3, 4, 5 ve 6'da Person of Interest dizisi kategorileri ve kodları görülmektedir. Panoptikon göstergeleri ya da araçları şeklindeki birinci kategoride % 59,51 gibi büyük bir farkla güvenlik kameraları tespit edilmiştir. Siyasal iktidar / devlete dair göstergeler / kavramlardan oluşan ikinci kategoride %92,63 frekans değeriyle devlet otoritesini temsil eden Ajan / Polis / Özel Kuvvetler / Emniyet Teşkilatı yer almaktadır. Panoptikon gerekçeleri şeklindeki üçüncü kategoride % 73,86 ile Tehdit / Uyuşturucu / Sokak Çeteleri / Cinayetler / Mafya / Kaos / Diğer Suçlar bariz ön plana çıkmıştır. Son kategoride devlet% 23,80 ve özel bir amaca hizmet için kişi % 76,20 şeklinde tespit edilmiştir. "İzleniyorsunuz, Devletin oldukça gizli bir sistemi mevcut, günün her saatinde sizi izleyen bir makine kurban ya da mücrim (fail) eğer zamanınız geldiyse seni buluruz" diyalogları ile başlayan Person of Interest dizisinde devlet gözetimi ile birlikte özel bir amaca hizmet eden kişileri de görüyoruz. Ancak makine vasıtasıyla devletin gözetimi çok daha büyük saldırılar ya da terörist saldırılar açısından söz konusudur. Devlet diğer suçları ise alakasız görür. İşte bu noktada yetkisiz ve gizli çalışan, makinanın bulunduğu alakasız kişileri bulup suçu önlemek isteyen, kendilerini bu özel amaca adayan kişileri görüyoruz.

5. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bentham'ın döneminde mimariyi temel alarak ve mimari teknikleri kullanarak işçilerin/mahkumların denetlenmesine odaklanılırken günümüzde gözetim teknolojik gelişimle birlikte mimariden teknolojik aygıtlara doğru bir kayma yaşamıştır. Mimari gözetimin yerini elektronik gözetim almıştır. Başka bir deyişle teknolojik panoptikon dönemi başlamıştır. Günümüzde farklı izleme teknolojileri ve gözetim teknikleri ile tüm yaşam alanları elektronik gözetim altında tutulmaya çalışılmaktadır. Teknolojik panoptikon ya da elektronik gözetim birey ya da grup etkinlik veya performansının radyo, video ve bilgisayar gibi elektronik araç ya da kaynakların kullanımı ile toplanması, depolanması, çözümlenmesi ve raporlaştırılmasıdır.

Elektronik gözetim sistemleri yeni teknoloji, demokratik özgürlük ve toplum arasındaki değişen ilişkiyi tartışmasız görülebilir noktaya getirmektedir. Bununla birlikte, gelişen teknolojinin toplumsal gerçekliği vatandaşlar için olduğu kadar yöneticilere, politika tasarımcılara ve yapıcılara yönelik olarak da devam etmekte olan zorlu koşulları idealize etmeye yetmemektedir. Modern dünyada yaşanan birçok sorunu çözmek için akıllı teknolojiler çok şey ifade etse de, beraberinde artan bir endişe vardır. O da bireysel hakların ve özgürlüklerin tehlikeye atılması ve teknolojik gözetimin her yerde bulunması yoluyla kişisel bilgilerin

kontrolündedir. Günümüz toplumlarının stratejik problemleri çözmeye kullandığı teknoloji vasıtasıyla, altyapı, mimari, vatandaş gözetimi, hareketler, işlemler ve iletişim kayıtlarının takibi ve kaydı yapılabilmekte fakat bu da yeni sorunlar yaratabilmektedir.

18. yüzyıl ve sonrası iktidar ile toplum ilişkilerinde başarılı panoptik tekniklerin olduğu görülmektedir. Teknolojiyle birlikte sınırları aşan iktidarın konumu da değişmeye başlamıştır. Küresel gözetim özellikle enformasyon toplumunun bir sonucu olarak hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Günlük yaşantımız içinde yaptığımız faaliyetlerin sonucunda neredeyse her zaman her yerde kişisel verinin oluşması ve birikmesi mümkün hale gelmiştir. Bu bağlamda mobil teknolojiler çok önemlidir. Akıllı toplumun distopik kişilik kabusu, bireylerin mahremiyet, demokratik haklarının ihlali, marjinalleşme ve tecrit duyguları açısından ortaya çıkan korkularına ve endişelerine değinir.

Foucault'dan beri panoptikon, insanları disipline etmekte ve bu anlamda Batı ülkelerinde panoptikon seviyeleri herkes için çoğalmaktadır; birçok durumda geleneksel demokratik usuller ve parlamento denetimleri ile bariz bir şekilde çelişmektedir. Temel sivil insan haklarına saygı gösterilen bir siyasi ortam olmalıdır. Bununla birlikte, Foucault'a göre, gözetim özelliklerinin ve kimliklerin üretimi yoluyla disipline edilir. Biyometrik sistemler ile donatılmış bilgi teknolojileri, gözetim seviyesini genel olarak artırır.

Elektronik panoptikon, özellikle mobil teknolojilerin, "akıllı" nesnelerin ve gözetim araçlarının yaygın olarak dağıtılmasıyla Little Brother'da gözetimin demokratikleşmesini vurgular. Açlık Oyunları, içeriden bakış açısını, şöhret kültürünün ahlaki karmaşıklığına ve gerçekçi TV tarzı gözetim eğilimini sunar. Distopik ve ütopyik kurguda, teknolojinin şekillendirdiği alan (kent), genç insanlar için tekrar eden bir özellik olmuştur. En köklü kurgusal kent genellikle yabancılaştıran bir alan ya da bir tehlike

alanı olarak öngörülür. Kurgusal çalışmalar, teknolojik olarak gelişmiş toplumlarda yaşamının bir parçası olan karmaşık toplumsal meseleleri yansıtan bir araç sağlayabilmektedir.

Panoptikon uygulamalarının demokratikleştirilmesi, akıllı teknoloji tasarımı ve kullanımı için bir tamamlayıcı strateji olabilir. Gözetim sistemlerinin yönetiminde şeffaflığın ve demokratik katılımın artırılması, ulusal güvenliğe ya da insan güvenliğine ulaşma mekanizmalarının ya da sivil özgürlüklerin korunmasının garantisi değildir fakat doğru adımlardır. Gözetim sistemleri, toplumsal ilişkiler üretme kapasitesine sahip siyasal varlıklardır. Demokratik sonuçlar elde etmek için nasıl kullanılacağı sorgulanmalıdır. Bu açıdan, "iyi" gözetim sistemleri, güç asimetrisini düzelteren ve toplumlarda insan güvenliğini arttıran gözetim sistemleri olacaktır. Gözetim sistemleri, "yapısal sorumluluk" için tasarlandıklarında düzeltme hedefini yerine getirme olasılığı daha yüksektir; bu da, demokratik, katılımcı, yerelleştirilmiş ve değişime açıktır.

Gözetim konusunda demokratik açıdan ortaya çıkan önemli noktalar vardır:

- Her tür gözetim/izleme uygulaması, demokratik toplumlarda ve siyasi sistemlerde yaşamın tabiatını ve dokusunu etkileyen çok çeşitli haklar, özgürlükler, toplumsal- siyasi ilişkiler ve süreçleri etkilemektedir.
- Kamu tutumları, algıları, korkuları, beklentileri ve talepleri birçok güç tarafından şekillendirilir; bunlar arasında kitle medyasının gözetimin, teknolojilerinin, tehditlerin ve korku seviyesinin azaltılmasındaki rolü önemlidir.
- Hayatı daha güvenli hale getirmede kullanılan gözetimin dezavantajları ve dışsallıkları görmezden gelinebilmektedir.
- Gözetimin hesap verebilirliği, şeffaflığı ve hukukun üstünlüğü demokratik bir toplumda esastır. Ayrıca bu ilkeler

gözetimi sınırlandırmak için geliştirilmeli ve güçlendirilmelidir.

- Gözetim yönetimi ve gözetim politikası oluşturma, demokratik değerler uyarınca düzenlenirse anlaşılması ve rasyonalize edilmesi daha kolay hale gelebilmektedir (IRISS, 2011:70).

Çalışma kapsamında incelenen kurgusal eserlerde açık bir şekilde panoptikon ve türevlerini görmek mümkündür. Panoptikon araçları vasıtasıyla egemen güç, terörist saldırıları önlemek ve güvenlik sağlamak (Little Brother”da olduğu gibi), iktidarın gücünü arttırmak ve isyanı önlemek (Açlık Oyunları”nda olduğu gibi) ve terörizm ve toplumda suçları önlemek (Person of Interest”te olduğu gibi) gibi gerekçelerle gözetimi gerçekleştirmektedir. Bu doğrultuda panoptikon işbirlikçi demokrasiye hizmet etmekte ve hatta günümüzde demokrasinin en önemli işbirlikçisi haline gelmektedir. Neredeyse her adımı gözetime tabi olan birey açısından mahrem alan ciddi şekilde ihlal

edilmektedir. Demokrasinin en önemli söylemlerinden olan özgürlükler önemli ölçüde kısıtlanmaktadır. Daha önce de açıklandığı üzere hukuk devleti sınırları içerisinde devletler vatandaşlarının güvenliğini sağlamak gibi gerekçelerle meşru bir yöntem olarak gözetim teknolojilerini kullanabilmektedir. Fakat yine de amaç ve amacı gerçekleştirmek için kullanılacak olan araçlar arasında orantısallık olmalıdır.

Sonuç olarak enformasyon teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yeni dünya düzeni, bilgi/enformasyon toplumundan gözetim toplumuna doğru bir seyir izlemektedir. Gözetim, geniş bir yelpazede kesintisiz ve sınırsız bir şekilde devam etmektedir. Günümüzde Panoptik mekanizmanın değişik yansımaları vardır. Her ortamda bulunan kameralar, mobil telefonlar, kredi kartları, internet, dijital televizyonlar Süperpanoptikon modeline geçişi vurgulamaktadır.

KAYNAKÇA

1. ACUTO, M. (2013). City Leadership In Global Governance, *Global Governance*, 19(3), pp. 481–498.
2. AGAMBEN, G. (1998). *Homo Sacer: Sovereign Power and Bare Life* (Stanford: Stanford University Press).
3. ALLEN, M. (1994). ‘‘See You in the City!’’ Perth’s Citiplace and the Space of Surveillance’, in K. Gibson and S. Watson (eds) *Metropolis Now: Planning and the Urban in Contemporary, Australia* (Sydney: Pluto), 137–147.
4. ARAYA, D. (2015). *Smart Cities as Democratic Ecologies*, Edited by University of Illinois at Urbana-Champaign, USA.
5. ANDERSON, B. (1991). *Imagined Communities*. New York: Verso.
6. BAUMAN, Z., and Lyon, D. (2013). *Liquid Surveillance: A Conversation*. Cambridge, UK: Polity Press.
7. BAUMAN, Z. (1992) *Intimations of Postmodernity* (London: Routledge).
8. BERDAYES, V. (2002). ‘‘Traditional Management Theory as Panoptic Discourse: Language and the Constitution of Somatic Flows’’, *Culture and Organization*, 8, 35–49.
9. BENTHAM, J. (1995). *The Panopticon Writing* (edited by M. Bozovic) (London: Verso).
10. BENTHAM, J. (1995). *Panopticon* (Preface). In Miran Bozovic (ed.), *The Panopticon Writings*, London: Verso, 29-95.
11. BİLGİN, N. (2006). *Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi, Teknikler ve Örnek Çalışmalar*, Siyasal Kitabevi Ankara.
12. BOUSQUET, G. (1998). ‘‘Space, Power, Globalization: The Internet Symptom’’, *Societies* 4, 105–13.

13. BOYNE, R. (2000). "Post-Panopticism", *Economy and Society*, 29 (2), 285–307.
14. COLLINS, S. (2010). *The Hunger Games*. London: Scholastic Children's Books.
15. DANDEKER, C. (1990). *Surveillance, Power and Modernity* (Cambridge: Polity Press).
16. DEBORD, G. (1988). "Comments on the society of the spectacle." Retrieved November 14, 2013, from <http://libcom.org/files/Comments%20on%20the%20Society%20of%20the%20Spectacle.pdf>
17. DEFLEM, M. (2008) *Surveillance And Governance: Crime Control And Beyond*, Edited By University of South Carolina, Columbia, USA.
18. DE LANDA, M. (1991). *War In The Age of Intelligent Machines* (New York: Zone).
19. DOCTOROW, Cory. 2010. Little brother. *Tor Teen*, April 13
20. FOUCAULT, M. (1977). *Discipline and Punish: The Birth of The Prison*. New York: Vintage Books.
21. FORREST, J. D. (1896). Anti-Monopoly Legislation In The United States, *American Journal of Sociology*, 1, 411–425.
22. GIDDENS, A. (2008). *Ulus Devlet ve Şiddet*, Cumhuriyet Atay (çev.), İstanbul: Kalkedon Yayınları.
23. GIDDENS, A. (1987). *The Nation-State and Violence*. Berkeley: University of California Press.
24. GILL, S. (1995). "The Global Panopticon: The Neo-Liberal State, Economic Life, and Democratic Surveillance", *Alternatives*, 20 (1), 1–49.
25. GOLDBERG, B. (2011). "Privacy worries grow more public." *American Libraries*, 42(5/6), pp. 26–27.
26. GOOMBRIDGE, N. (2003) "Crime Control or Crime Culture TV?", *Surveillance and Society*, 1 (1), 30–46. Available at: <http://www.surveillance-and-society.org/articles1/cctvculture.pdf>.
27. GORDON, D. (1990) "The Electronic Panopticon", in *The Justice Juggernaut: Fighting Street Crime, Controlling Citizens* (New Brunswick, NJ: Rutgers University Press), 438–51.
28. IRISS (2011). *Increasing Resilience in Surveillance Societies*.
29. JAY, M. (1994) *Downcast Eyes: The Denigration of Vision In Twentieth Century French Thought* (Berkeley, CA: University of California Press).
30. LANGMUIR, A. D. (1965). *Developing Concepts In Surveillance*, *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 43, 369–372.
31. LEMAN-LANGOIS, S. (2003). "The Myoptic Panopticon: The Social Consequences of Policing Through the Lens", *Policing and Society*, 13 (1), 43–58.
32. LEROY, M.-L. (2015). *Transparency and Politics: The Reversed Panopticon As a Response To Abuse of Power*.
33. LOVEMAN, M. (2005). *The Modern State and The Primitive Accumulation of Symbolic Power*, *The American Journal of Sociology*, 110(6), 1651–1684.
34. LYON, D. (Ed.). (2006). *Theorizing Surveillance: The Panopticon and Beyond*. Devon, UK: Willan Publishing.
35. LYON, D. (2006). *Gözetlenen Toplum*, İstanbul: Kalkedon Yayınları, s.14.
36. LYON, D. (1991). "Bentham's Panopticon: From Moral Architecture to Electronic Surveillance", *Queen's Quarterly*, 98 (3), 596–617.
37. LYON, D. (1993). "An Electronic Panopticon? A Sociological Critique

- of Surveillance Theory”, *The Sociological Review*, 41 (3).
38. LYON, D. (2001). *Surveillance Society: Monitoring Everyday Life* (Buckingham: Open University Press).
 39. MARX, G.T. (1988). *Under Cover: Police Surveillance In America* (Berkeley, CA: University of California Press).
 40. MONAHAN, T. (2006). *Surveillance And Security Technological Politics And Power In Everyday Life*, by Taylor & Francis Group, LLC
 41. NOVECK, B. S. (2009). *Wikigovernment: How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful*. Washington, DC: Brookings Institution.
 42. MANN, S., Nolan, J. And Wellman, B. (2003) “Sousveillance: Inventing and Using Wearable Computing Devices for Data Collection In Surveillance Environments”, *Surveillance and Society*, 1 (3), 331–55. Available at: [http://www.surveillance-and-society.org/articles1\(3\)/sousveillance.pdf](http://www.surveillance-and-society.org/articles1(3)/sousveillance.pdf).
 43. MATHIESEN, T. (1997) “The Viewer Society: Michel Foucault’s “Panopticon” Revisited”, *Theoretical Criminology*, 1 (2), 215–34.
 44. PEREZ, C. (2002). *Technological Revolutions and Financial Capital: The Dynamics of Bubbles and Golden Ages*. Cheltenham, UK: Edward Elgar. Retrieved from: <http://www.carlotaperez.org/pubs?s=tf&l=en&a=technologicalrevolutionsandfinancialcapital>. 06.01.2017
 45. PIMENTA, E. (2008). *Low Power Society*. E-Book
 46. PRICE, A. (2003). “Surveillance and The City.” *The Next American City*, 2, pp. 36–38.
 47. POSTER, M. (1990) *The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context* (Chicago: University of Chicago Press).
 48. ROSEN, J. (2003). “A Cautionary Tale for a New Age of Surveillance.” In P. Griset and S. Mahan (eds.), *Terrorism In Perspective* (pp. 303–312). London: Sage.
 49. SCOTT, J. (1998). *Seeing Like a State*, New Haven: Yale University Press.
 50. SWEENEY, R. (2004.) “Pedagopticon: Beyond Discipline and Punish In the Classroom”, In *New Forms Festival* (Vancouver, BC).
 51. TORPEY, J. (2000). *The Invention of the Passport*. Cambridge: Cambridge University Press.
 52. WACQUANT, L. (2001). “The Penalisation of Poverty and the Rise of Neo-Liberalism”, *European Journal on Criminal Policy and Research*, 9, 401–12.
 53. WEBSTER, F. And Robins, K. (1986). *Information Technology: A Luddite Analysis* (Norwood, NJ: Ablex).
 54. YAR, M. (2003). ‘Panoptic Power and the Pathologisation of Vision: Critical Reflections on the Foucauldian Thesis’, *Surveillance and Society*, 1 (3), 254– 71. Available at: [http://www.surveillance-and-society.org/articles1\(3\)/pathologisation.pdf](http://www.surveillance-and-society.org/articles1(3)/pathologisation.pdf).
 55. ZURAWSKI, N. (Ed.). (2007). *Surveillance Studies: Perspektiven Eines Forschungsfeldes*, Opladen, Germany: Budrich.
 56. www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html, 06.01.2017.
 57. [http://www.coe.int/T/E/Com/Files/The mes/e-voting/definition.asp](http://www.coe.int/T/E/Com/Files/The%20mes/e-voting/definition.asp), 06.01.2017.

GÖNÜLLÜ İTFAİYECİLİK ÖRNEĞİNDE TÜRKİYE’DE BELEDİYE HİZMETLERİNE GÖNÜLLÜ KATILIM¹

VOLUNTARY PARTICIPATION IN MUNICIPAL SERVICES IN TURKEY: THE CASE OF VOLUNTARY FIREFIGHTING

Ethem Kadri PEKTAŞ*

* Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, pektas@aku.edu.tr

ÖZ

Yerel yönetimler günümüzde kamu yönetim sisteminin en demokratik kurumları arasında kabul edilmektedir. Bunun en önemli gerekçelerinden biri, yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin halkın kendilerini ve beldelerini ilgilendiren konularda yönetime katılmalarına çeşitli yol ve yöntemlerle fırsat veren yapılarıdır. Nitekim Türkiye’de yürürlükteki yerel yönetim mevzuatında da halkın yerel kamu hizmetleri ile ilgili karar alma ve uygulama süreçlerine katılımına ilişkin hükümler yer almaktadır. 2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun “Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım”ı düzenleyen 77. maddesi de bu niteliktedir ve ülkenin çok sayıda kentinde yürütülen gönüllü hizmet faaliyetine yasal dayanak oluşturmaktadır. Asıl mesleği itfaiyecilik olmayan ve birçok beldede gönüllü olarak görev üstlenen, eğitim, beceri ve donanım olarak profesyonel itfaiyecilerin imkân ve kabiliyetlerine sahip olan ve gerekli durumlarda itfai olaylara müdahale eden itfaiyeciler literatürde “gönüllü itfaiyeci” olarak adlandırılmaktadır. Bu çalışmada Türkiye’de belediye hizmetlerine gönüllü katılım yollarından belki de en önemli ve tehlikelisini oluşturan gönüllü itfaiyecilik faaliyetleri; kavramsal ve teorik altyapısı, hukuksal dayanakları, dünyadaki ve Türkiye’deki uygulamaları ve benzeri boyutlarıyla ele alınmakta, bu alanda yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri gözden geçirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Belediye Hizmetleri, İtfaiye Hizmetleri, Hizmetlere Gönüllü Katılım, Gönüllü İtfaiyecilik.

Jel Kodları: H75, H84, R3, O3.

ABSTRACT

Local governments are today considered among the democratic institutions of the public administration system. One of the most important reasons for this is the construction of local governments, and in particular the municipalities, which allow people to participate in governance in a variety of ways and methods, involving themselves and their counties. Article 77 of the Municipal Law No.5393 dated 2005, which regulates “Voluntary Participation in Municipal Services” is also a legal basis for the voluntary service activity carried out in many cities of the country. People whose main job is not firefighting and who have volunteer work in many counties and who have the capabilities of professional firefighters as training, skills and equipment and who are able to intervene in the fire events in emergency are called “volunteer firefighters” in the literature. In this study, volunteer firefighting activities which constitute the most important and dangerous part of voluntary participation in municipal services in Turkey are investigated in terms of conceptual and theoretical framework, legal bases, implementations in both Turkey and the world, and viewed the problems and their solution proposals in this area.

Keywords: Municipal Services, Firefighting Services, Voluntary Participation in Services, Voluntary Firefighting.

Jel Codes: H75, H84, R3, O3.

¹ Bu çalışma Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi’nce 17.KARİYER.27 kodlu Kariyer Destek Projesi kapsamında desteklenmektedir.

1. GİRİŞ

Gönüllülük, basit bir tanımla, bir kimsenin herhangi bir baskı/zorlama altında ya da görev gereği olmaksızın ve herhangi bir maddi çıkar gözetmeksizin kendi hür iradesi ile toplum yararına katkıda bulunma çabasını ifade etmektedir. İş birliği ve dayanışma da söz konusu çabanın sonuç vermesinde en etkili araçlar arasında yer almaktadır. Bu çerçevede bireylerin gönüllülük faaliyetlerini² bir örgütsel yapı içerisinde yürütmeleri, eğitim-öğretim süreçleri yoluyla faaliyetin gerektirdiği bilgi, beceri ve fiziksel yeterlik düzeyine erişmeleri, işbölümü ve uzmanlaşmanın sağlayacağı üretim ve verim artışına ilişkin avantajlardan yararlanmaları ideal bir tercihtir.

Yerel yönetimler günümüzde kamu yönetim sisteminin en demokratik kurumları arasında kabul edilmektedir. Bunun en önemli gerekçelerinden biri, hiç kuşkusuz yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin halkın kendilerini ve beldelerini ilgilendiren konularda yönetime katılmalarına çeşitli yol ve yöntemlerle fırsat veren yapılarıdır. Nitekim Türkiye’de yürürlükteki yerel yönetim mevzuatında da halkın yerel kamu hizmetleri ile ilgili karar alma ve uygulama süreçlerine katılımına ilişkin hükümler yer almaktadır. Örneğin 2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu 13. maddesinde, hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma haklarını tanımaktadır. Yine kanunun “Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım”ı düzenleyen 77. maddesi de bu niteliktedir ve ülkenin çok sayıda kentinde yürütülen gönüllü hizmet faaliyetine yasal dayanak oluşturmaktadır.

Gönüllü itfaiyecilik bugün dünyanın pek çok ülkesinde yaygın olarak uygulanmakta olan bir kurumdur. Yine pek çok ülkede gönüllü itfaiyeciler profesyonel itfaiyecilere oranla çok daha fazladır. Türkiye’de de başta İstanbul ve Kocaeli büyükşehir belediyeleri olmak üzere çok sayıda belediyede gönüllü itfaiyecilik faaliyetleri desteklenmekte, ülkedeki eğitilmiş gönüllü itfaiye personeli ve gönüllü itfaiye istasyonu sayısında sürekli bir artış gözlenmektedir. Ancak bu gelişmeyi dünyadaki diğer örnekler ile karşılaştırdığımızda yeterli bulmak mümkün görünmemektedir.

Yangın ve diğer afetlere müdahalede ilk dakikaların çok büyük önem taşıdığı düşünüldüğünde, gönüllü itfaiyecilik sisteminin, olaylara kısa sürede müdahale edilmesi ve zarar-zıyanın büyümeden önlenmesi konusunda ne kadar önem taşıdığı tahmin edilebilir. Bu çalışmada Türkiye’de belediye hizmetlerine gönüllü katılım yollarından belki de en önemli ve tehlikelisini oluşturan gönüllü itfaiyecilik faaliyetleri; kavramsal ve teorik altyapısı, hukuksal dayanakları, dünyadaki ve Türkiye’deki uygulamaları ve benzeri boyutlarıyla ele alınmakta, bu alanda yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak gönüllü itfaiyecilik konusuna ilişkin bazı temel kavramların anlamlarını gözden geçirmek yararlı olacaktır.

2. İTFAİYE HİZMETLERİ VE GÖNÜLLÜ İTFAİYECİLİĞE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

2.1. Afet, Acil Durum, Yangın, İtfaiye ve İtfaiyeci

Afet, toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır. Acil durum ise toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil

² Dünyada 2011 yılı itibarıyla 140 milyon civarında gönüllünün çeşitli kamu yararı odaklı faaliyetlerde yer aldığı belirtilmektedir (Birleşmiş Milletler Gönüllüleri, 2011:20). Dünyada gönüllülüğün durumu ile ilgili ayrıntılı bilgi için bkz. Birleşmiş Milletler Gönüllüleri, Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011.

müdahaleyi gerektiren olayları ve bu olayların oluşturduğu kriz halini³ ifade eder. Bir afet ve aynı zamanda acil durum niteliği taşıyan yangın, kontrol dışına çıkmış yanma olayıdır. Bir başka tanıma göre, insan istekleri dışında çıkan ve (sabotajla çıkarılan yangınlar hariç) insan menfaatlerine aykırı olan, gelişen ve istenildiği zaman kontrol altına alınıp söndürülemeyen yanma olaylarına “yangın” denilmektedir.

İtfaiye kelimesinin kökeni Arapça’da söndürme anlamına gelen “itfa”dır. Terim fiziki anlamda “sönüm”, ticari anlamda ise “bir borcu azar azar ödeyerek kapatma” demektir. Bu kapsamda itfaî terimi “söndürmeye ilişkin”, itfaiye terimi ise “yangın söndürme işlemi yapan kuruluş” anlamına gelmektedir. Bu kuruluşta çalışan ve “yangın söndürmekle yükümlü personel”e de itfaiyeci (ing. firefighter, fireman) denilmektedir.

2.2. Profesyonel İtfaiyeci, Gönüllü İtfaiyeci, Gönüllü İtfaiye İstasyonu ve Karma İtfaiye İstasyonu

2015 tarihinde 1153 sayılı İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi Kararı ile kabul edilen ve diğer çok sayıda gönüllü itfaiyecilik yönetmeliğine referans oluşturan “İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Daire Başkanlığı Gönüllü İtfaiyecilik Yönetmeliği” 3. maddesinde profesyonel itfaiyeci, gönüllü itfaiyeci, gönüllü itfaiye istasyonu ve karma itfaiye istasyonu kavramlarını tanımlamıştır. Buna göre profesyonel itfaiyeci, mesleği itfaiyecilik olan ve bu tam zamanlı görevinden dolayı maaş alan itfaiyecidir. Gönüllü itfaiyeci ise, mesleği itfaiyecilik olmayan ve bu görevden dolayı maaş almayan, profesyonel itfaiyecilerin istihdam edilmesinin uygun olmadığı, nüfusun az, itfai olay çıkma sıklığının düşük olduğu yerleşim yerlerinde gönüllü olarak görev üstlenen, eğitim, beceri ve donanım olarak profesyonel itfaiyeci imkân ve kabiliyetlerine sahip olan, itfai olay

vukuunda kendi meşguliyetini bırakıp, emir komuta zinciri içinde olaylara müdahale eden ve olay sonrası kendi meşguliyetine dönen itfaiyeciyi ifade eder.

Gönüllü itfaiye istasyonu, nüfusu az ve buna bağlı olarak itfai olay çıkma sıklığı düşük olan yerleşim yerlerine kurulan, gönüllü itfaiyecilerin yatakhane dışındaki imkânlarını barındıran en küçük tip itfaiye istasyonu için kullanılan bir kavramdır. Bazı yerleşim yerleri de vardır ki buralarda gönüllü itfaiyecilerin muhtemel bir itfai olaya müdahale gücü ve donanımı yetersiz kalabilir. Bu tür alanlar için karma nitelikte itfaiye istasyonları kurgulanmıştır. Bu çerçevede itfai olay çıkma sıklığı, sırf gönüllülerden oluşan istasyonların müdahale edebileceğinden fazla, bununla birlikte sırf profesyonellerden oluşan istasyonları da gerektirmeyecek kadar az olan yerleşim yerlerinde kurulan itfaiye istasyonlarına “karma itfaiye istasyonu” adı verilmektedir.

3. TÜRKİYE’DE İTFAİYE HİZMETLERİNİN VE GÖNÜLLÜ İTFAİYECİLİK UYGULAMALARININ BAŞLICA YASAL DAYANAKLARI

Türk idare hukuku mevzuatında itfaiye hizmetlerinin ve gönüllü itfaiyeciliğin doğrudan ve dolaylı yasal dayanaklarından başlıcaları şunlardır:

- 2004 tarih ve 5216 sayılı “Büyükşehir Belediyesi Kanunu”,
- 2005 tarih ve 5393 sayılı “Belediye Kanunu”,
- 2005 tarih ve 25961 sayılı “İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği”,
- 2006 tarih ve 26326 sayılı “Belediye İtfaiye Yönetmeliği”,
- 2007 tarih ve 26735 sayılı “Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik”.

Bunlara ilaveten bazı belediyeler tarafından çıkarılan “Gönüllü İtfaiyecilik” yönetmelikleri de birer idari düzenleme olarak ilgili belediyeler için birer hukuki

³ 2009 tarihli ve 5902 sayılı “Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun”, md.2.

kaynaktır. Söz konusu yönetmelikler⁴ gönüllü itfaiyecilik uygulamalarına yasal dayanak olarak genellikle 2005 tarihli “İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği”ni göstermektedirler.

3.1. 2004 Tarih ve 5216 Sayılı “Büyükşehir Belediyesi Kanunu”

Büyükşehir Belediyesi Kanunu “Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları” başlığını taşıyan 7. maddesinde itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak “u) İl düzeyinde yapılan plânlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plânlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek: **itfaiye ve acil yardım hizmetlerini** yürütmek; (...)” görevini büyükşehir belediyelerine yüklemiştir (birinci fıkra, u bendi). Kanun’a göre büyükşehir ilçe belediyelerinin itfaiye hizmeti ifa etme görevi bulunmamakta, bu görev yalnızca büyükşehir belediyelerince yerine getirilmektedir.

Türk yerel yönetim sisteminde önemli değişiklikler meydana getiren 2012 tarihli ve 6360 sayılı “On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” gereği 2014 yılının Mart ayında yapılan mahalli idareler seçimleriyle birlikte 14 ilde⁵ yeni büyükşehir belediyeleri kurulmuş ve böylece büyükşehir belediyesi kurulan toplam 30 ildeki belediye itfaiyesi hizmetleri bütünüyle büyükşehir belediyeleri tarafından üstlenilmiştir. 6360 sayılı kanunla birlikte büyükşehir belediyelerinin görev alanı ilin mülki sınırlarına taşınınca,

daha önce sadece kent merkezindeki itfaiye hizmetlerinden sorumlu olan büyükşehir belediyeleri il sınırlı içindeki tüm alanların itfai ihtiyaçlarını karşılamak zorunda kalmışlardır.

3.2. 2005 Tarih ve 5393 Sayılı “Belediye Kanunu”

2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun özellikle 13, 14, 48, 52, 53 ve 77. maddeleri itfaiyecilik ve gönüllü itfaiyecilikle ilgili hükümler içermektedir. Kanun’a göre “hemşehri hukuku” çerçevesinde; herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir ve hemşehrilerin, belediye karar ve **hizmetlerine katılma**, (...) hakları vardır. 13. maddedeki bu hüküm hemşehrilerin belediye hizmetlerine “gönüllü” olarak katılabilmelerini güvence altına almaktadır.

5393 sayılı kanunun “belediyenin görev ve sorumlulukları” ile ilgili 14. maddesinde, belediyelerin mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla; (...) zabıta, **itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans**; (...) hizmetlerini yapmak veya yaptırmak zorunda oldukları hükme bağlanmıştır (birinci fıkra, a bendi). Sözü edilen ifası zorunlu görevlere ve itfaiye hizmetlerinin herkesçe kabul edilen önemine rağmen Belediye Kanunu belediye örgütünün oluşturulması zorunlu hizmet birimleri arasına itfaiye birimini dâhil etmemiştir. 48. maddede “Belediye teşkilâtı”nın, norm kadroya uygun olarak yazı işleri, malî hizmetler, fen işleri ve zabıta birimlerinden” oluşacağı, beldenin nüfusu, fizikî ve coğrafi yapısı, ekonomik, sosyal ve kültürel özellikleri ile gelişme potansiyeli dikkate alınarak, (...) gerektiğinde sağlık, itfaiye, (...) ve ihtiyaca göre diğer birimlerin belediye meclisinin kararıyla oluşturulabileceği öngörülmektedir (md.48).

Kanun’un 52. maddesi “İtfaiye” başlığını taşımaktadır ve bu hizmetlerin “kesintisiz olarak” yürütüleceğini hükme bağlamıştır (ikinci fıkra).

“Acil durum plânlaması” başlıklı 53. maddeye göre belediyeler “yangın, sanayi

⁴ Antalya, Balıkesir, Bursa, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Malatya, Mardin, Mersin ve Ordu gibi büyükşehir belediyeleri yanında bazı il belediyelerinin (Amasya, Bolu, Kütahya belediyeleri vb.) de gönüllü itfaiyecilik yönetmeliklerini çıkardıkları görülmektedir.

⁵ Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van illeri.

kazaları, deprem ve diğer doğal afetlerden korunmak veya bunların zararlarını azaltmak amacıyla beldenin özelliklerini de dikkate alarak gerekli afet ve acil durum plânlarını yapar, ekip ve donanımı hazırlar”lar. Ayrıca belediyeler, “belediye sınırları dışında yangın ve doğal afetler meydana gelmesi durumunda, bu bölgelere gerekli yardım ve destek sağlayabilir”ler.

Belediye Kanunu’nun bu çalışmanın konusuyla en fazla ilgili olduğu maddelerden biri de “belediye hizmetlerine gönüllü katılım”ı ele alan 77. maddedir. Söz konusu maddeye göre belediye; “sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında belde de dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular.

Gönüllülerin nitelikleri ve çalıştırılmalarına ilişkin usûl ve esaslar İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle belirlenir.”

Görüldüğü üzere “Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım”ı düzenleyen maddede hangi belediye hizmetlerine gönüllü katılımın söz konusu olabileceği tek tek sayılmıştır. Hukuktaki; “Sınırlı sayıda sayma (numerus clausus) durumunda kıyas yapılamaz” kuralı⁶ gereğince, kanun koyucunun gönüllü katılım kapsamına giren hizmet alanları ile ilgili olarak kıyas yapılmasına ve itfaiye, acil yardım ve kurtarma, zabıta (özellikle denetim boyutuyla) ve bayındırlık gibi konularda da gönüllü katılıma onay verdiği anlamının çıkarılması mümkün gözükmemektedir.

Nitekim kanunun ilgili maddesinin gerekçesinden, belediye hizmetlerine gönüllü katılımın daha çok sosyal nitelikteki hizmetleri kapsadığı, itfaiye, acil yardım ve kurtarma gibi içinde yaralanma

ya da ölüm riskini de barındıran hizmetlerle ilgili olmadığı anlaşılmaktadır:

“Madde 77- Maddede sayılan değişik sosyal hizmetlerin yapılmasında dayanışma ve katılım; hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliğin sağlanması amacıyla gönüllü kişilerin bu hizmetlere katılmasına ilişkin mekanizmaların oluşturulması ve buna ilişkin hususların İçişleri Bakanlığınca çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenmesi öngörülmektedir” (Belediye Kanunu Tasarısı, 2005).

Bu duruma rağmen, yukarıdaki maddeye (Belediye Kanunu, md.77) dayanılarak çıkarılan 2005 tarihli “İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği”nde hukukun söz konusu kuralı göz ardı edilmiş ve “itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetleri” de hizmetlere gönüllü katılım kapsamına alınmıştır. Dolayısıyla yönetmeliğin ilgili hükmünde açık bir kanuna aykırılık söz konusudur. Bugüne kadar (Ekim 2017), kanunlara aykırılık davalarını da inceleyen Danıştay’ın da hizmetlere gönüllü katılıma ilişkin herhangi bir kararı bulunmamaktadır. Söz konusu aykırılığın giderilebilmesi için, halihazırdaki fiili durum da göz önünde tutularak, Belediye Kanunu’nun 77. maddesinin ilk fıkrasına (bir kanun değişikliği ile) “zabıta, itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetleri” ibaresi eklenmelidir.

3.3. 2005 Tarihli ve 25961 Sayılı “İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği”

2005 tarihli ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu’nun 65. ve 2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 77. maddelerine dayanarak çıkarılan (ilgili yönetmelik, md.3) ve yukarıda da ifade edildiği üzere zabıta, “itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetlerine ilişkin hükümleri” bakımından kanuna aykırılık oluşturan İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, il özel idarelerinin ve belediyelerin görev ve sorumluluklarına bağlı olarak, yetki alanlarında “gönüllü”

⁶ Söz konusu kural ile ilgili daha ayrıntılı bilgi için bkz. Gözler, 2012:43.

çalıştırabilecekleri başlıca hizmetleri 5. maddesinde oldukça geniş bir yelpaze içerisinde ele almıştır. Söz konusu hizmetler şöyle sıralanmaktadır:

- Özürlülere, çocuklara, kadınlara, gençlere, yaşlılara, yoksullara, kimsesizlere ve düşkünlere yönelik eğitim, kültür, sağlık ve sosyal hizmetleri,

- Kütüphane, tiyatro, sinema gibi kültür hizmetleri,
- Bilişim, meslek edindirme kursları, kreş gibi eğitim hizmetleri,
- Park, bahçe, kent estetiği, çevre düzenlemeleri ile katı atık gibi çevre kirlenmesinin önlenmesine yönelik hizmetleri,
- Başıboş ve sahipsiz hayvanlara yönelik hizmetleri,
- Trafik, **itfaiye, arama-kurtarma** gibi denetim ve **acil yardım** hizmetleri,
- Tüm yaş gruplarını içine alan her türlü spor hizmetleri,
- Tarihi, kültürel mirasın ve tabiat varlıklarının yaşatılarak korunması hizmetleri.

3.4. 2006 Tarih ve 26326 Sayılı “Belediye İtfaiye Yönetmeliği”

Belediye İtfaiye Yönetmeliği belediye itfaiye örgütünün görevlerini 6. maddesinde⁷ ayrıntılı bir şekilde

⁷ Madde 6 - (1) İtfaiye teşkilatının görevleri şunlardır: a) Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek, b) Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak, c) Su baskınlarına müdahale etmek, ç) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak, d) 27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak, e) 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak, f) Halkı, kurum ve

sıralamaktadır. Buna göre itfaiye; yangınlara ve su baskınlarına müdahale etmekten, her türlü arama ve kurtarmaya, halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmekten ve eğitmekten bu konuda tatbikatlar yapmaya, kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmekten bacaları ücret karşılığında temizlemeye / temizlettirmeye ve denetlemeye, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemeye ve mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermeye varana kadar çok sayıda görevi yerine getirmekle yükümlüdür.

Yönetmeliğin 45. maddesi ise “gönüllü itfaiyecilik”le ilgilidir. Maddeye göre; “itfaiye hizmetlerinin desteklenmesine ihtiyaç duyulan yerlerde” 2005 tarihli İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği hükümlerine göre gönüllü itfaiye teşkilleri kurulabilmektedir. Görüldüğü üzere Belediye İtfaiye Yönetmeliği de gönüllü itfaiyecilik teşkilleri kurma yetkisini, gönüllü itfaiyecilik konusundaki “kanuni dayanağı”nın problemlili olduğu anlaşılan İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği ile ilişkilendirme yoluna gitmiştir.

kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak, g) Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle işbirliği yapmak, ğ) Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek, h) Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, ı) Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülmesi çalışmalarına katılmak, i) İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek, j) İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek, k) Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yapmak.

4. GÖNÜLLÜLÜK, DÜNYANIN ÇEŞİTLİ KENTLERİNDE VE ÜLKELERİNDE GÖNÜLLÜ İTFAİYECİLİK

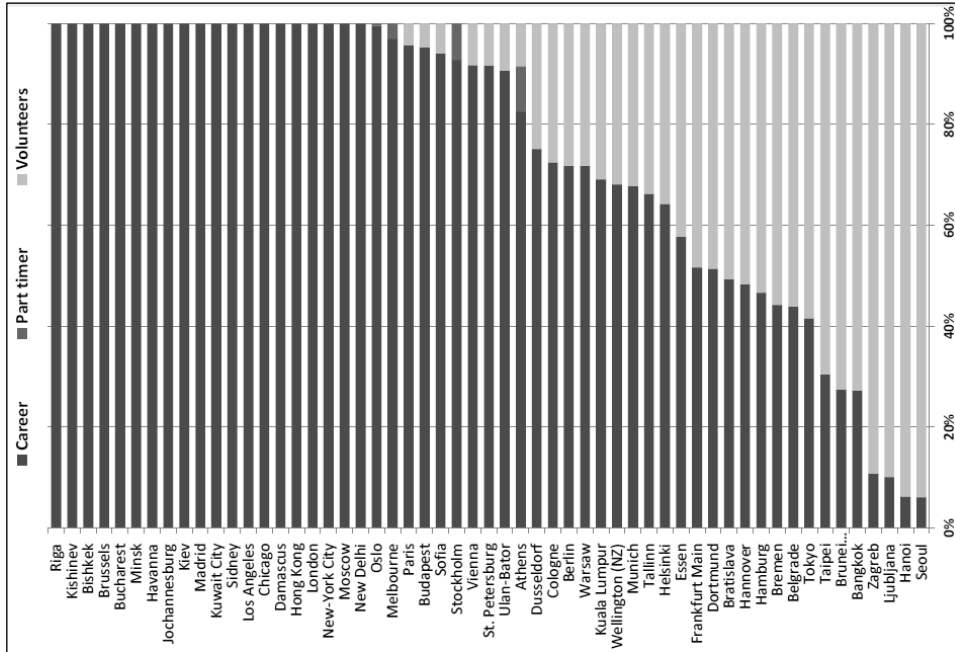
4.1. Gönüllülük

Gönüllülük, içinde yaşanılan toplumun sorunlarına kayıtsız kalmayan bireysel veya organize hareket eden yapılanmaları ve bu yapılanmaların toplumun bir bölümünü veya tamamını ilgilendiren sorunları hiçbir maddi kazanç beklentisi olmadan çözme iradesini (Kaya, 2013:3-4) ifade etmektedir. Artık dünyada insanlar yoksulluğu yok etmek, temel sağlık ve eğitim hizmetlerini iyileştirmek, insanlara güvenli su kaynağı ve sağlıklı koşullar sağlamak, çevre sorunlarından ve iklim değişikliğinden kaynaklanan sorunlarla başa çıkmak, afet riskini azaltmak, sosyal dışlanmayla ve şiddete meydan veren anlaşmazlıklarla mücadele etmek gibi çok çeşitli sebeplerle gönüllü faaliyetlere katılmaktadır (Birleşmiş Milletler Gönüllüleri, 2011:xx).

4.2. Dünyanın Çeşitli Kentlerinde ve Ülkelerinde Gönüllü İtfaiyecilik

Gönüllü itfaiyecilik günümüz dünyasında son derece yaygın olarak uygulanan bir hizmet alanıdır. Dünyanın pek çok ülkesinde, nüfusu az ve yangın vb. afetlerin gerçekleşme sıklığı düşük olan yerleşimlerde gönüllü itfaiyeciliğe ağırlık verilirken, nüfusu fazla ve yangın vb. afet ve acil durumların gerçekleşme sıklığı yüksek yerleşimlerde daha çok profesyonel itfaiyeciler tercih edilmektedir. Ancak bu yaygın olmakla birlikte genel bir kural/tercih değildir. Çünkü aynı zamanda, birçok ülkenin nüfusu kalabalık, hatta milyonları aşan kentlerinde de gönüllü itfaiyecilerin istihdam edildiği de görülmektedir. Örneğin Güney Kore'nin başkenti Seul (9,86 milyon), Vietnam'ın başkenti Hanoi (7,59 milyon), Hırvatistan'ın başkenti Zagreb (790 bin) gibi kentlerde gönüllü itfaiyecilerin oranı toplam itfaiyeci sayısının %90'larını bulmaktadır.

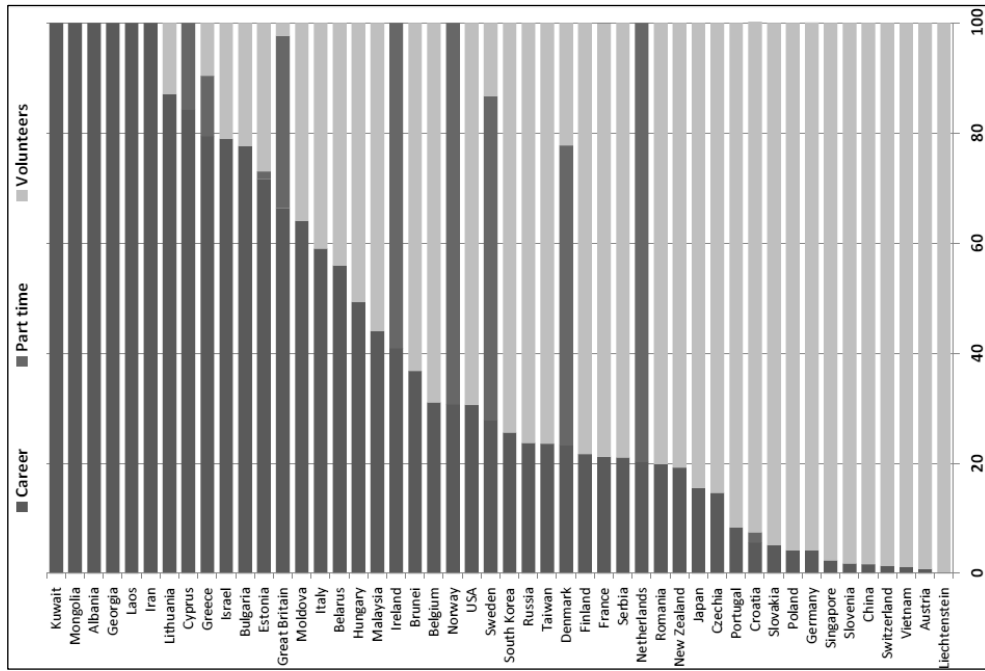
Şekil 1: Farklı İtfaiyeci Kategorilerinin Toplam İtfaiyeci Sayısı İçindeki Yüzde Oranları (Kentler)



Kaynak: Center of Fire Statistics, 2015, s.60.

Aşağıdaki şekil ve tablo (Şekil 2 ve Tablo 1) farklı itfaiyeci kategorilerinin toplam itfaiyeci sayısı içindeki yüzde oranlarını bu kez ülkeler bazında göstermektedir. Gönüllü itfaiyeci oranı büyük kentlerdekilere göre çok daha yüksektir. Örneğin; Avusturya, Vietnam, Çin, Slovenya, Singapur, Almanya, Polonya, Slovakya, Hırvatistan ve Portekiz’de gönüllü itfaiyecilerin toplam itfaiyeciler içindeki oranı %90’lar düzeyindedir. Bu oran Lihtenştayn’da %100’dür. Gönüllü itfaiyeciler Çekya, Japonya, Yeni Zelanda ve Romanya’da %80’ler, Fransa ve Rusya’da %70’ler, ABD, Belçika ve Brunei’de %60’lar düzeyindedir⁸.

Şekil 2: Farklı İtfaiyeci Kategorilerinin Toplam İtfaiyeci Sayısı İçindeki Yüzde Oranları (Ülkeler)



Kaynak: Center of Fire Statistics, 2015, s.43.

⁸ ABD’de 2015 yılında 29.727 yerel itfaiye örgütünde toplam 1.160.450 itfaiyecinin görev yaptığı belirlenmiştir. Bunların yaklaşık %70’i (814.850) gönüllü itfaiyecidir. Bir başka ilginç bilgi de itfaiyecilerin görev yaptıkları yerleşimlerin nüfusu ile ilgilidir. ABD’de profesyonel itfaiyecilerin büyük bir kısmı (%71) 25.000 veya daha fazla kişinin yaşadığı yerleşimlerde görev yaparken, gönüllü itfaiyecilerin yaklaşık %95’i 25.000’den daha az kişinin yaşadığı yerlerde, %50’sinden fazlası da 2.500’den daha az kişinin yaşadığı “kırsal” birimlerde görev yapmaktadır (National Fire Protection Association (NFPA) 2017). ABD, Almanya, Avustralya, Fransa, Japonya ve Türkiye’deki gönüllü itfaiyecilik uygulamaları ile ilgili daha fazla bilgi için bkz. İşbiririci, 2013:85-94.

Tablo 1: 2001-2013 Yılları Arasında Bazı Dünya Ülkelerinde Gönüllü İtfaiyecilerin Toplam İtfaiyeci Sayısı İçindeki Yüzde Oranları

Sıra No	Ülke	Gönüllü İtfaiyeci Oranı	Sıra No	Ülke	Gönüllü İtfaiyeci Oranı
1	Lihtenştayn	%100,00	11	Portekiz	%91,64
2	Avusturya	%99,13	12	Çekya	%85,38
3	Vietnam	%98,86	13	Japonya	%84,41
4	Çin	%98,29	14	Yeni Zelanda	%80,74
5	Slovenya	%98,15	15	Romanya	%80,17
6	Singapur	%97,57	16	Fransa	%78,61
7	Almanya	%95,82	17	Rusya	%76,27
8	Polonya	%95,79	18	ABD	%69,36
9	Slovakya	%94,90	19	Belçika	%68,90
10	Hırvatistan	%94,34	20	Brunei	%63,19

Kaynak: Center of Fire Statistics, 2015, s.33’ten yararlanılarak hazırlanmıştır.

5. TÜRKİYE’DE BELEDİYE İTFAİYE HİZMETLERİNE GÖNÜLLÜ KATILIM VE ÇEŞİTLİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

5.1. Türkiye’de Gönüllü İtfaiyecilik Kurumunun Gerekliliği

2012 tarih ve 6360 sayılı kanunla büyükşehir belediyelerinin sayısının 16’dan 30’a yükselmesi ve büyükşehir belediyelerinin görev alanının il mülki sınırı olarak belirlenmesi belediye itfaiye hizmetleri bakımından da son derece önemli sonuçlar doğurmuştur.

Daha önce (İstanbul ve Kocaeli büyükşehir belediyeleri istisna olmak üzere) sadece il merkezindeki büyükşehir alanına (metropolitan alana) itfaiye hizmeti sunmakla görevli olan büyükşehir belediyelerinin itfaiye birimleri, görev alanlarının il mülki sınırlarına kadar genişletilmesiyle birlikte tüm il düzeyinde itfaiye hizmetinden sorumlu hale gelmiştir. Bu da nüfus miktarı ne olursa olsun, kırsal-kentsel bakımdan hangi nitelikte olursa olsun, il merkezi yanında, il mülki sınırları içindeki bütün ilçe ve mahallelerin itfaiye hizmetlerinin de büyükşehir belediyeleri tarafından verileceği anlamını taşımaktadır.

Aynı durum il merkezindeki kenti gerçekte bir metropolitan alan olmayan, ancak ilin toplam nüfusunun 750 bini aşması sonucu kanunla büyükşehir belediyesine çevrilen yeni 14 il merkezi için söz konusudur ve

onlar için durum, büyükşehir belediye hizmetlerini (ve özelden itfaiye hizmetlerini) il düzeyinde sunmak bakımından çok daha zor görünmektedir.

Örneğin; 2016 nüfus sayımına göre merkezdeki ilçesinin (Menteşe) nüfusu 108.068 (TÜİK, 2017) olan Muğla⁹ Büyükşehir Belediyesi, Fethiye ilçesinin uzak bir mahallesine (6030 sayılı kanundan önceki adıyla “köy”üne) gerektiğinde itfaiye aracı ulaştırmak, muhtemel bir yangın olayına müdahale etmek zorunda kalacaktır. Bu da belediyeyi çok zahmetli ve maliyetli bir tablo ile karşı karşıya bırakacaktır.

İşte böyle bir vasatta “gönüllü itfaiyecilik” kurumu tüm belediye yönetimleri için, ama özellikle de büyükşehir belediyeleri için son derece ideal bir tercih olarak öne çıkmaktadır.

Zira gerek nüfusu az ve yangın vb. afet yaşanma periyodu seyrek olan yerleşimlerde kurulacak gönüllü itfaiye istasyonları, gerekse bu istasyonlarda ihtiyaç durumunda görev yapacak ve muhtemel itfai olaylara en kısa sürede müdahale edecek gönüllü itfaiyeciler, tıpkı bir can simidi gibi büyükşehir belediyesi itfaiyesinin yükünü büyük ölçüde hafifleteceklerdir.

⁹ Türkiye İstatistik Kurumu; http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=2305, 21.11.2017.

5.2. Türkiye’de Gönüllü İtfaiyecilik Uygulamalarının Başlangıç Süreci

1999 Gölcük Depremi’nden sonra gönüllülük çalışmalarının başladığı Türkiye’de geçen yıllar içerisinde gönüllü itfaiyecilik ile ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Ancak bu çalışmaların çok yetersiz olduğu değerlendirilmektedir. Profesyonel itfaiye istasyonlarına uzak olan köy, mahalle gibi kırsal bölgelerde gönüllü itfaiyeci istasyonlarının kurulması gerekmektedir. Zira yangın çıkma riski düşük ve yangın sayısı az olan bir bölgede profesyonel itfaiyeci çalıştırmak çok maliyetlidir.

İtfaiye hizmetlerine gönüllü katılımın yangına ilk müdahale süresini azaltmakta çok büyük katkı sunacağı açıktır. Bu nedenle yangın riski düşük köylerde gönüllü itfaiyecilik eğitimleri verilmesi ile, köylülerin yangına büyümeden müdahale etmeleri mümkün olabilecektir (İşbitirici, 2013:90).

İstanbul’da ilk gönüllü itfaiye istasyonu; üzerinde 120 hane barındıran Sedef adasında, bir adet orman aracı teslim edilerek ve 10 adet gönüllü itfaiyeci eğitilerek 2005 yılından itibaren hizmete girmiştir (İnce, 2013:32). O tarihten 2013 yılına kadar 55 köyde toplam 1.177 gönüllü itfaiyeci yetiştirilmiştir (İşbitirici, 2013:91).

Kocaeli ilinde Mollafenari, İshakçılar, Akçaova, Akmeşe ve Eşme köylerinde, aynı şekilde Kocaeli İtfaiye Daire Başkanlığı’nca birer itfaiye aracı teslim edilmiş ve yaklaşık 10’ar gönüllü itfaiyeci eğitilerek hizmete sokulmuştur. Denizli ilinde Orman Bölge Müdürlüğü ve İl Özel İdaresi koordinasyonu ile 125 adet orman içi köyüne; traktöre entegre edilebilen ve kuyruk milinden hareket alan, yerli yapım yangın söndürme tankeri muhtarlıklar emrine verilmiş ve kullanacak kişilerin eğitimleri tamamlanmıştır. Balıkesir ve Mersin illerinin bazı köylerine de yerli yapım yangın söndürme tankeri temin edilmiştir. Ayrıca ilk defa, 2013 yılı yaz sezonunun başında İzmir’deki tüm orman köylülerine kısa süreli de olsa yangın eğitimi verilmiştir. Karaman ilinin

Ermenek ilçesine bağlı 4 köyün ve Burdur ilinin şehre uzak köyleri olan 11 köyün muhtarlarına da yangın söndürme tankeri teslim edilmiştir (İnce, 2013:32).

Zonguldak Ereğli’de 2010 yılında başlayan gönüllü itfaiyecilik çalışmalarında 98 erkek, 42 bayan toplam 140 kursiyer mezun edilerek gönüllü itfaiyeci olmaları sağlanmıştır. Zonguldak Alaplı’da 2010 yılında başlayan gönüllü itfaiyecilik çalışmalarında 65 günlük eğitimin ardından 50 kursiyer mezun edilerek gönüllü itfaiyeci olmaları sağlanmıştır.

Konya ili 31 ilçe 242’si orman köyü olmak üzere 747 köy ve kasaba ile 39.000 km²’lik yüzölçümüne sahiptir. Türkiye’nin en geniş yüzölçümüne sahip olan Konya’da da bütün köy ve kasabalara profesyonel itfaiye kurmak mümkün olmadığından gönüllü itfaiyecilik çalışması başlatılmıştır (İşbitirici, 2013:91) 2015 yılı itibarıyla Konya Büyükşehir Belediyesi’nde yaklaşık olarak 1.000 kişinin gönüllü itfaiyeci olarak görev yaptığı (Kocaoğlu ve Bingöl, 2015:58) belirtilmektedir.

5.3. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin Gönüllü İtfaiyecilik Faaliyetleri

İstanbul Büyükşehir Belediyesi itfaiye hizmetleri ile ilgili faaliyetlerini genel olarak İtfaiye Daire Başkanlığı eliyle yürütmektedir.

2017 yılı Nisan ayı sonu itibarıyla İtfaiye Daire Başkanlığı’nda 3.941 çalışan görev yapmaktadır. Bunlardan 3.652’si profesyonel itfaiyecidir. Ayrıca 26 gönüllü itfaiye istasyonunda 370 gönüllü itfaiyeci personeli görev yapmaktadır. Dolayısıyla İstanbul ilinde itfai hizmetlerle görevli toplam itfaiyeci sayısı 4.022’dir ve gönüllü itfaiyecilerin toplam itfaiyeci sayısına oranı %9.19’dur. Türkiye’nin en fazla gönüllü itfaiyeci sayısına sahip ili olan İstanbul’un gönüllü itfaiyeci oranının %10’u bile bulmaması, bu konuda alınan mesafenin yetersizliğini belirgin bir biçimde ortaya koymaktadır.

TÜİK resmi rakamları referans alınarak yapılan değerlendirmede İstanbul’da 100 bin kişiye düşen profesyonel itfaiye çalışanı

sayısı 2004 yılında yaklaşık 16 iken 2016 yılı ayı sonu itibarıyla 27’ye ulaşmıştır (İstanbul BŞB, 2017:5). Şehir merkezinden uzak olan yerleşim alanlarında karşılaşılması muhtemel yangın vb. itfai olaylara karşı, bölge sakinlerinin hazırlıklı olması ve profesyonel itfaiye ekiplerinin olaya müdahalesine kadar geçen sürede ilk müdahaleyi kendi başlarına yapabilmeleri amacıyla bölge sakinlerine detaylı itfaiyecilik eğitimleri verilerek, gönüllü itfaiye istasyonları kurulmaktadır. 2017 yılı Nisan ayı sonu itibarıyla İtfaiye Daire Başkanlığı 94 itfaiye istasyonu ve 26 gönüllü itfaiye istasyonu olmak üzere toplam 120 istasyonla hizmet vermektedir. Tümü itfaiye istasyonları içinde olmak üzere 30 ambulans bekleme noktası bulunmaktadır (İstanbul BŞB, 2017:7).

5.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin Gönüllü İtfaiyecilik Faaliyetleri

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı’nda; 769’u memur ve 114’ü işçi olmak üzere toplam 883 personel görev yapmaktadır (Ankara BŞB, 2017:53). 2016 yılı sonu itibarıyla Ankara’da 41 itfaiye istasyonu bulunmaktadır (Ankara BŞB, 2017:179).

Belediyenin 2015-2019 Stratejik Planı’nda “Gönüllü itfaiyecilik çalışmalarını başlatmak” 60.4 kodlu stratejik hedef (Ankara BŞB, 2014:101) ve “gönüllü itfaiyecilik teşkilleri” oluşturulması ve 100 gönüllü itfaiyeci sayısına ulaşılması 2016 yılı performans hedefi (Ankara BŞB, 2016:102) olarak belirlenmesine rağmen Ankara’da gönüllü itfaiyecilik faaliyetleri henüz başlamamıştır. Bu konuda henüz uygun altyapının oluşturulmadığı ve konu ile ilgili yönetmelik çalışmasının devam ettiği (Ankara BŞB, 2017:179) belirtilmektedir.

5.5. İzmir Büyükşehir Belediyesi’nin Gönüllü İtfaiyecilik Faaliyetleri

İzmir Büyükşehir Belediyesi’nde de Ankara’da olduğu gibi (2017 yılı itibarıyla) henüz “Gönüllü İtfaiyecilik” uygulamalarına başlanmamıştır. Konu ile ilgili faaliyet gösteren hizmet birimi İtfaiye

Dairesi Başkanlığı’na bağlı İtfaiye Tanıtım ve Kaynak Yönetimi Şube Müdürlüğü’dür.

Müdürlük 2016 yılı faaliyetleri çerçevesinde, halkın itfaiyecilik ve yangın güvenliği konusunda bilinçlendirilmesi ve 6360 sayılı kanun ile genişleyen sorumluluk alanında daha etkili bir yangına müdahale konseptinin oluşturulabilmesi amacıyla uygulanacak olan gönüllü itfaiyeciliğin teşkilatlandırılmasının önündeki engelleri kaldırmak, ‘Gönüllü İtfaiyecilik’ projesini hayata geçirmek (...) amaçları doğrultusunda çalışmalar yürütmüştür. Bu çerçevede yeni bir Gönüllü İtfaiyecilik Yönetmeliği hazırlanmış, yönetmeliğin hukuki kapsam ve iş sağlığı ve güvenliği açısından uygunluğu ile ilgili çalışmalar tamamlanmıştır.

Gönüllü itfaiyeciliğin ülke genelindeki ve yurt dışındaki uygulamaları ile ilgili araştırma yapmak, uygulamaları yerinde görmek amacıyla yerinde incelemeler yapılarak, gönüllü itfaiyeciliğe yönelik fuar ve organizasyonlara dâhil olunarak; uygulamada ortaya çıkabilecek aksaklıklar, karşılaşılabilecek sorunların tespiti ve uygun çözümlerin üretilmesi ve bu vesileyle üst düzey standartları yakalamış gönüllü itfaiyecilik hizmeti hazırlamak için çalışmalar yapılmıştır (İzmir BŞB, 2017:243).

6. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Türkiye’de itfaiye hizmetleri ve özellikle gönüllü itfaiyecilik alanında yaşanan sorunlara ilişkin olarak geliştirilen çözüm önerileri şöyle sıralanabilir:

- Gönüllü itfaiyecilik kurumunun tüm ülkede yaygınlaştırılması sağlanmalıdır. Özellikle büyükşehir belediyelerinin görev yaptığı illerde küçük nüfuslu ve yangın ve afet riski düşük yerleşimlerde gönüllü itfaiye istasyonlarının kurulması yasal hale getirilmelidir.

- İtfaiye hizmetlerinin, zaman içerisinde meydana gelen ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda kapsamı bir hayli genişlemiş ve çeşitlenmiştir. Bu nedenle Türkiye’de

tüm itfaiye teşkilatlarının bütünlüğünü sağlayabilecek, hukuki alt yapı, ulusal organizasyon, koordinasyon, standardizasyon, eğitim, araştırma, geliştirme ve denetim gibi görevleri üstlenecek merkezi bir birim oluşturulmalıdır (Kavas Urul ve Kara, 2017:19).

- Gönüllü itfaiyecilerin sosyal güvenlik hakları güvence altına alınmalı, ferdi kaza sigortası yapılmalı, maaş ödenmemekle birlikte itfai olaylara müdahale sürecindeki tüm masrafları bağlı buldukları belediyelerce karşılanmalı, müdahale ettikleri olay başına belirli bir miktar ücret ödenmelidir. Ayrıca gönüllü itfaiyeciler bağlı oldukları yerel yönetimlerin almış olduğu vergilerden muaf tutulmalıdır (İşbitirici, 2013:93).

- İtfaiye teşkilatının yangınla mücadele dışındaki birçok görevi Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı ve Orman Genel Müdürlüğü'nün görevleri ile paralellik arz etmektedir. Bu da hem kaynakların verimsiz kullanımına, hem de görev ve yetki karmaşasına neden olmaktadır. Bu kapsamda, Türkiye'de "acil durum müdahale kurumları" yeniden yapılandırılmalı, itfaiye hizmet alanlarının hangi kurumun sorumluluğu altında olduğu somut olarak mevzuatla belirlenmelidir (Kavas Urul ve Kara, 2017:20).

- Gönüllü itfaiyeciliğin Türkiye'de etkili bir şekilde uygulanabilmesi ve gönüllü itfaiyecilerin sahip olması gereken hakların yasal bir zemine kavuşabilmesi için kapsamlı bir mevzuat çalışmasına ihtiyaç vardır. Gönüllü itfaiyecilik hakkında gerekli mevzuat çıkarılincaya kadar, arama kurtarma ekipmanları ve personeliyle donatılmış olan itfaiye birimlerince ve ilgili merkezi idarelerce, kentte çalışan tüm kesimlere yönelik yangın ve afet bilgisi ve bilinci kazandırılmalı ve muhtemel yangın, afet ve acil durumlarda can ve mal kaybının asgari düzeye indirilmesi sağlanmalıdır (Kavas Urul ve Kara, 2017:21).

Türkiye'de sınırlı sayıdaki ilde yürütülen gönüllü itfaiyecilik uygulamalarının henüz emekleme aşamasında olduğu, zaman içinde bu uygulamaların ülke sathında

yaygınlaşacağı ve hız kazanacağı temel bir beklentidir. Zira Türk yerel yönetim sisteminde 6360 sayılı kanunla birlikte yeniden başlayan yapısal ve işlevsel değişim süreci, itfaiye hizmetleri boyutuyla böyle bir gelişmeyi zorunlu kılmaktadır. Buna ilaveten gönüllü itfaiyecilik uygulamaları, hem belediyeler ve hem de hemşehriler açısından son derece önemli işlevler görebilmektedir. Gerçekten de gönüllü itfaiyecilik bir yandan hemşehrilerin itfaiye örgütünün yangın ve afetlerle mücadelesinde en büyük yardımcısı olurken, diğer yandan da hemşehrilerin yerel hizmetlere katılım imkânı bulduğu ve böylece kentle, kent yönetimi ile ve halkla bütünleştiği bir kurum niteliği taşımaktadır. Bir başka ifade ile gönüllü itfaiyecilik faaliyetlerin yaygınlaşmasıyla, özellikle büyükşehir belediyelerinin nüfusu ve buna bağlı olarak itfai olay çıkma sıklığı düşük olan yerleşim yerlerinde ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücü arzı sağlanacak, buna ilaveten halkın kent yönetimine -sadece karar süreçlerinde değil- uygulama (hizmet üretme/sunma) süreçlerinde de katılmasına ve katkı vermesine elverişli zemin hazırlanacak ve halkın yaşadığı kentle kurduğu aidiyet ve sahiplik duygularına dayalı ilişkisi çok daha güçlü bağlarla sağlamlaşacaktır.

KAYNAKÇA

1. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2014). "Stratejik Plan (2015-2019)", https://www.ankara.bel.tr/files/5714/1407/2221/stratejik_plan_2015_2019.pdf, 18.09.2016.
2. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2016). "2016 Bütçe Yılı Performans Programı", https://www.ankara.bel.tr/files/2814/5077/8167/Btce_yili_performans_Performans_2016.pdf, 18.09.2016.
3. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). "2016 Yılı İdare Faaliyet Raporu", <https://www.ankara.bel.tr/files/3414/93>

- 38/9501/2016_FAALYET_web2.pdf, 01.05.2017.
4. TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (2005). “Belediye Kanunu Tasarısı”. <http://www2.tbmm.gov.tr/d22/1/1-1038.pdf>, 23.03.2007.
 5. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER GÖNÜLLÜLERİ (UNV) (2011). “Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu 2011, Küresel Refah için Evrensel Değerler”, (Çev.) BİLİZ, Z., http://www.tr.undp.org/content/dam/turkey/docs/Publications/mdgs/SWVR_TR.pdf, 01.10.2017.
 6. CENTER OF FIRE STATISTICS (CTIF 2015) (2015). “International Association of Fire and Rescue Services, World Fire Statistics”, http://www.ctif.org/sites/default/files/ctif_report20_world_fire_statistics_2015.pdf, 31.10.2017.
 7. GÖZLER, K. (2012). “Yorum İlkeleri”, <http://www.anayasa.gen.tr/yorum-ilkeleri.pdf>, 23.10.2017.
 8. İNCE, A. (2013). “Gönüllü İtfaiye İstasyonlarına Olan İhtiyacı Belirleyen Faktörler”, Standard Ekonomik ve Teknik Dergi, Temmuz 2013, 27-32.
 9. İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017). “İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı, İstatistikler 2017”, http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1451386112017__5434381366.pdf, 07.10.2017.
 10. İŞBİTİRİCİ, C. (2013). “İtfaiye ve Gönüllülük Uygulamaları”, TÜYAK 2013 Yangın ve Güvenlik Sempozyumu ve Sergisi, Bildiriler Kitabı, İstanbul: 85-94.
 11. İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2017): “2016 Faaliyet Raporu”, https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/FaaliyetRaporu_2016.pdf, 06.05.2017.
 12. KAVAS URUL, A. ve KARA, H. (2017) “Kentsel Mekânda Bir Yönetişim Meselesi Olarak İtfaiye Hizmetleri”, Kentsel Politikalar, ed. Ayşegül Mengi ve Deniz İşcioğlu, Ankara: Palme Yayıncılık, 633-651. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/54548680/Kentsel_Mekanda_Bir_Yonetisimi_Meselesi_Olarak_Itfaiye_Hizmeti.pdf, 07.11.2017.
 13. KAYA, M. (2013). Türk Kamu Yönetiminde Gönüllülük ve Afet Yönetimi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi SBE, Ankara.
 14. UÇAR KOCAOĞLU, B. ve SEÇKİNER BİNGÖL, E. (2015). “Belediye Hizmetlerinde Gönüllü Katılım: Konya Örneği”, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 17 (29): 53-62.
 15. NATIONAL FIRE PROTECTION ASSOCIATION (NFPA) 2017 (2017). “Statistics about the Fire Service”, <http://www.nfpa.org/news-and-research/fire-statistics-and-reports/fire-statistics/the-fire-service>, 30.10.2017
 16. TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (2017). “İl ve İlçelere Göre İl/İlçe Merkezi, Belde/Köy Nüfusu ve Yıllık Nüfus Artış Hızı”, 2016, http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=2305. 21.11.2017

BÜYÜK VERİ ANALİZİ TEMELİNDE TÜRKİYE’DE SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ (SBKY) İLE KAMU YÖNETİMİ (KY) BÖLÜMLERİ SIRALAMASI VE DEĞERLENDİRMESİ

A RANKING AND EVALUATION OF DEPARTMENTS OF POLITICAL SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION AND DEPARTMENTS OF PUBLIC ADMINISTRATION IN TURKEY ON THE BASE OF BIG DATA ANALYSIS

Hakan Mehmet KİRİŞ*, Hüseyin GÜL**

* Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, hakankiris@sdu.edu.tr

** Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, huseyingul@sdu.edu.tr

ÖZ

Dijitalleşmenin getirdiği en önemli olanaklardan biri de, geniş veri havuzları ya da kaynakları oluşturabilmeye ve bu büyük veri kaynaklarının daha geniş nüfusça ulaşımına ve kullanımına olanak vermesidir. Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK), yeni dijital veri bankası olan YÖK ATLAS, YÖK tarafından toplanan, saklanan ve sınıflanarak kullanıma sunulan bir veri bankasıdır. YÖK ATLAS lisans ve ön lisans tercih sihirbazları ile bölümler hakkındaki bilgileri sıralayıp, üniversite tercihi yapacak adaya büyük kolaylık sağlarken, akademiye de güncellenen bir büyük veri sunar. Bu verilerden yararlanarak bölümler kendilerinin durumunu değerlendirebilir ve geliştirme ve iyileştirme için stratejiler belirleyebilirler. Bu çalışmada, bir büyük veri seti kabul edilebilecek YÖK ATLAS 2016 verileri kullanılarak oluşturulan indeks doğrultusunda Türkiye'deki siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve kamu yönetimi (KY) bölümleri sıralanmakta, bu sıralamalar değerlendirilerek yorumlanmakta ve genel bir görünüm ortaya konmaktadır. Bu değerlendirmede, öğretim üyesi ve öğrenci sayıları, üniversite sınavındaki puan durumu ve tercih edilirlilik gibi göstergeler dikkate alınmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Kamu Yönetimi, YÖK ATLAS, Akademik İndeks, Yükseköğretim, Eğitim, Sıralama

Jel Kodları: H83, I21, I23, I28

ABSTRACT

Digitalization enables large data bases and sets to exist and they are now accessible to and usable by a larger population. YÖK ATLAS is one of the new digital data bases collected, stored and sorted out by Turkish Council of Higher Education. YÖK ATLAS not only sorts the data about the preference wizards of undergraduate and college degree programs and university departments for university candidates but also presents a big database updated and detailed for academia. On the base of these data, departments can assess themselves, and plan improvements and enhancements. In this study, YÖK ATLAS 2016 big data set is used to evaluate and rank political science and public administration (PSPA) and public administration (PA) departments in Turkey through an index created by using this data set, and to present a general outlook of these departments. In this evaluation, the number of academic staff and students, preferability and the rankings of the departments of PSPA and PA in the university placement exam, among others are taken into account.

Keywords: Political Science and / or Public Administration Departments, YÖK ATLAS, Academic Index, Higher Education, Education, Ranking

Jel Codes: H83, I21, I23, I28

1. GİRİŞ

Dijitalleşmenin getirdiği en önemli olanaklardan biri de, büyük veri havuzları ya da kaynakları oluşturabilmeye ve bu büyük veri kaynaklarını daha kolay kullanmaya olanak tanınmasıdır. Büyük veri, yükseköğretim, sağlık, maliye, istihdam gibi belli bir konuda toplanan ve o konuda genel tabloyu görmenin ötesinde, çok detaylı çözümlenmeler, çıkarımlar, değerlendirmeler ve öngörüler yapmaya olanak veren veri setleridir. Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) yeni dijital veri bankası olan YÖK ATLAS'ı bu kapsamda düşünmek gerekir. YÖK ATLAS, lisans ve ön lisans tercih sihirbazları ile bölümler hakkındaki bilgileri sıralıyor ve üniversite tercihi yapacak adaya büyük kolaylık sağlarken akademiye de güncellenen ve büyük bir veri bankası sunmuş oluyor. Bu verilerden yararlanarak birçok soruya yanıt arayabilir ve bulabiliriz. Örneğin; üniversite giriş puanları üniversiteler, fakülteler ve bölümler hakkında her şeyi söylüyor mu? Bu veri seti temelinde geliştirilip kullanılacak göstergeler, özellikle bölümleri daha iyi değerlendirmeyi, mümkünse belirli özelliklerine göre sıralamayı ve böylece bölümler hakkında daha net fikir sahibi olmayı sağlayabilir mi? Peki; bu veriler ne kadar güvenilirlerdir? Bölümler kendilerini bu veriler ışığında tartıp, kapasite geliştirme ve iyileştirme için temel alabilirler mi? Bu soruları artırmak mümkün.

Bu sorulara daha sağlıklı yanıt verebilmek için; 1980'lerden günümüze Türkiye'de yükseköğretimin nasıl değiştiğini de iyi kavramak gerekir. Bu değişimin bazı boyutları şunlardır: AB'ye üyelik süreci, küreselleşme, piyasalaşma, artan rekabet ve özel sektörün öne çıkması, toplumda ve ekonomide kamu yönetiminin değişen rolü, göç, kentleşme, artan toplumsal çeşitlilik, toplumsal cinsiyet duyarlılığı, karmaşa ve çatışma, yükselen daha kaliteli/erişilebilir kamu hizmeti beklentisi, iş-aile dengesi, artan esnek çalışma, katılım vb. talepleri. Ama özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişme ve yenilikler eğitim ve araştırma içerik ve süreçlerinde çok önemli değişimleri beraberinde

getirmiştir. Gülpınar (2014: 160) bu değişimin en önemli boyutunun; yükseköğretimde ortaya çıkan büyük bir kitleselleşme ile yaşanan nicel büyüme ve bunun karşımıza çıkardığı “yükseköğretimde nitel büyüme/gelişme, nitel sıçrama sorunu” olduğunu belirtir. Ayrıca, Sallan Gül ve Gül (2014: 52) son yıllarda Türkiye'de yükseköğretim alanında yaşanan gelişmelerin yükseköğretime erişimi artırsa da, eğitim ve öğretimi piyasa odaklı hale getirdiğine, en alt sosyoekonomik grupların yükseköğretime erişimini ve kaliteyi düşürdüğüne işaret eder.

Bu değişimlerden, hemen her dal gibi siyasal bilgiler ve iktisadi ve idari bilimler gibi fakülteler ile siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve kamu yönetimi (KY) bölümleri de etkilenmiştir.¹ Ülkemizde kökleri 19. Yüzyılın ortalarına, Osmanlı İmparatorluğu dönemine uzanan siyaset bilimi ve kamu yönetimi eğitimi 1960'lı yıllara kadar durağan bir seyir izlemiştir (Turan, 2007: 3). Özellikle kamu yönetimi eğitimi 1990'lara kadar çok farklılaşmamıştır. Ancak, bu bölümler son 30-40 yılda yaşanan hızlı dönüşümün sonucu olarak günümüzde, içinde yer aldıkları fakülte, bölüm adları ve anabilim dalı isimleri, ders tür ve içerikleri, kabul ettikleri öğrenciler gibi açılardan daha fazla çeşitlilik göstermektedir. Teknolojideki ve yaşam biçimlerindeki değişim, program türlerini (gece-gündüz, uzaktan-örgün, paralı-parasız eğitim vb) çeşitlendirmiştir. Tüm bunlara, zorunlu ve seçimli derslerde

¹ Ömürgönülşen (2010: 125), kamu yönetimi öğretiminden bahsedildiğinde, geniş anlamda kastedilenin siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve kamu yönetimi (KY) bölümlerinde vücut bulan, disiplinler arası bir nitelik arz eden (yönetim bilimi, siyaset bilimi, kamu hukuku ve kamu ekonomisi sacayaklarına oturan) ve kamu yönetimi alanının çeşitli yönlerini bir bütün olarak kavrayan öğretim olduğunu belirtir. Bu çalışmada temel alınan tanım da budur. Çünkü dar anlamda kamu yönetimi öğretiminden kastedilen, sadece kamu yönetimi disiplini temeline dayanan ve genellikle söz konusu bölümlerdeki yönetim bilimleri anabilim dalı ile özdeşleşen bir öğretimdir.

artan zenginliği, programlara kabul koşullarında genişleyen esneklik ve farklılıkları, bölümlerin öğretim elemanı havuzlarında artan çeşitliliği vb. de eklemek gerekir (Gül, 2015; Ömürgönülşen, 2004; Ömürgönülşen, 2010; Sallan Gül, 2014; Sallan Gül ve Gül, 2014).

Türk yükseköğrenim sisteminde SBKY ve KY eğitimi lisans programı olarak çok büyük ölçüde Siyasal Bilgiler Fakülteleri ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri bünyelerinde yer almaktadır. Ayrıca, siyaset bilimi ile kamu yönetimi disiplinlerinin yakın ilişkili iki alan olduğu, birbirinden ayırması güç siyasal ve yönetsel konuların bilimsel çalışmasıyla ilgilendiği ifade edilmektedir (ODTÜ SBKY, 2017; bkz. Parlak, Okcu ve Akman, 2015). YÖK ATLAS verilerine göre Kasım 2017 itibarıyla, Türkiye'de bulunan üniversitelerde SBKY ve KY alanında lisans eğitimi yapan 95 bölümden, 79'u devlet, 16'sı vakıf üniversiteleri bünyesinde yer almaktadır. Devlet üniversitelerindeki bölümlerden 47 tanesi siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve 32 tanesi ise kamu yönetimi (KY) ismini taşımaktadır. Vakıf üniversitelerinde ise siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) bölümleri ağırlıkta yer almaktadır. YÖK ATLAS verilerine göre vakıf üniversiteleri bünyesinde yer alan 16 bölümden 12'sinin adı siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) iken; sadece Yeditepe Üniversitesi'nde bölüm adı kamu yönetimidir. Bunun yanında 3 üniversitede bölümün adı sadece siyaset bilimidir.

1980 sonrasında ağırlıklı olarak kamu yönetimi adı altında yer alan lisans (yüksek lisans ve doktora) programlarının adı günümüzde ağırlıklı siyaset bilimi ve kamu yönetimi olarak değiştirilmiştir ve değiştirilmeye de devam edilmektedir. Siyaset bilimi olarak adlandırma ise henüz oldukça azdır. Bazı vakıf üniversitelerinin ve az sayıda devlet üniversitelerinin de, siyaset bilimi ve uluslararası ilişkiler adlandırmasını tercih ettikleri görülmektedir. Bu tercihte, kamu yönetimi bölümlerinin mevcut olduğu fakültelerde,

siyaset bilimi adının uluslararası ilişkiler bölümlerine eklendiği anlaşılmaktadır.

Dünyada, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde farklı biçimlerde ve ölçütlerle yıllardır yapılan üniversitelerin sıralamaları, son yıllarda Türkiye'de de yapılmaktadır. Bu bağlamda, Türkiye'de giriş puanı bazında yapılan sıralamalara ek olarak, akademik kalite temelli URAP (*University Ranking by Academic Performance*) da üniversite sıralamaları yapılmaktadır. Ayrıca öğrenci memnuniyeti temelinde sıralamalar yapılmaya başlanmıştır. Yaşanan bu gelişmeler, ailelerin ve öğrencilerin tercihlerini yaparken bu sıralamaları dikkate almalarını beraberinde getirmiştir (Bjerke ve Guhr, 2012). Üniversitelerde eğitim kalitesini ne ölçüde yansıttığı tartışılrsa da, bu sıralamalara bir ilgi ve talep vardır. Ayrıca, artan üniversite sayısının yanı sıra yapılan sıralamaların yarattığı rekabetin orta ve uzun vadede, üniversitelerin kendilerini gözden geçirerek kalitelerini artırmalarına bir katkı yapacağı söylenebilir.

Bu çalışma, siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ile kamu yönetimi (KY) ya da sadece siyaset bilimi adını taşıyan bölümleri farklı ölçütlerle değerlendirmeyi ve sıralamayı amaçlamaktadır. Bu amaçla, YÖK ATLAS 2016 büyük veri setinden yararlanılarak ölçütler ve bir indeks geliştirilmiştir. Bu ölçütler ve indeks çerçevesinde Türkiye'deki SBKY ve KY bölümlerinin değerlendirmesi ve sıralaması yapılarak; hem genel bir görünüm ortaya konmakta, hem de değişik ölçütlere göre çıkarımlar yapılmaktadır. Böylece SBKY ve KY bölümlerinin akademik insan kaynağı, yerleştirme puan durumu ve farklı üniversitelerdeki SBKY ve KY bölümlerinin farklı göstergelere göre görünümü ortaya konmaktadır. Farklı isimli bölümler (siyaset bilimi ve uluslararası ilişkiler gibi) ise, genel eğilimin dışında olduklarından, bu çalışmada değerlendirmeye ve sıralamalara alınmamıştır.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Temel olarak araştırma ikincil veri analizine dayanmaktadır ve devlet üniversitelerinde bulunan 79 bölümün birinci ve ikinci öğretim verilerini YÖK

ATLAS veri seti çerçevesinde kullanmaktadır. Ayrıca özel üniversitelere ayrı bir başlıkta yer verilmiştir. Siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve kamu yönetimi (KY) bölümlerini değerlendirmek ve sıralayabilmek için geliştirilen genel indeks şöyledir:

$$sbky\ skor = \frac{\text{kontenjan}}{\text{öğretim üyesi}} + (\text{taban puan} \times 0,01) + (\text{tavan puan} \times 0,001) + \text{tercih sırası puanı} + \text{yerleşme sırası puanı} + (\text{toplam tercih eden} \times 0,0005) \\ SBKY\ İstek\ Göstergesi + (\text{Prof Sayısı} \times 0,2) + (\text{Doç Sayısı} \times 0,15) + (\text{Yrd Doç Sayısı} \times 0,1)$$

Bu indeks ya da formül, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı, taban puanın yüzde birlik oranı, tavan puanın binde birlik oranı, bölümün tercih edildiği sıra, yerleşme sırası puanı, toplam tercih edenlerin on binde 5'lik oranı, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı, SBKY ya da KY istek göstergesi ile öğretim üyesi sayısı göstergelerine ya da ölçütlerine dayanmaktadır. Bu ölçütler aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır. Ancak, her bir ölçütün sayısal değeri olarak daha makul değerle formüle girebilmesi için belirli katsayılarla çarpılmıştır.

Formülün işlemesi, YÖK ATLAS veri bankasından alınan ve her bir bölüm için temelde birinci öğretim programını esas alan 2016 yılına ait verilerin kombine edilmesine dayanmaktadır. Ancak, ölçütlerin ve indekslerin gerekli kıldığı durumlarda, YÖK ATLAS veri bankasından alınan ve her bir bölüm için 2016 yılı ikinci öğretim programlarına ait veriler de kullanılmıştır. TM 3 alanından öğrenci alan ve YÖK tarafından aynı statüde kabul edilen, siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümleri ile kamu yönetimi adını taşıyan bölümler bu çalışmada birlikte ele alınmaktadır.

SBKY ve KY bölümlerini değerlendirmek ve sıralamak için kullandığımız indeksin formülünü (ya da algoritmasını) geliştirmek için kullanılan ölçütler ya da parametreler aşağıda sıralanarak açıklanmaktadır.

Öğretim Üyesi Başına Düşen Öğrenci Sayı Katsayısı: Birinci ve ikinci öğretimde toplam öğrenci kontenjanının kadrolu öğretim üyesi sayısına oranına göre değişik

puanlara karşılık gelecek şekilde derecelendirilmesinden oluşan bir kalite göstergesi. Bu göstergede elde edilen rakam küçüldükçe eğitim kalitesinin arttığı varsayılmaktadır. Bu doğrultuda,

- ✓ Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı 1 – 10 arasında ise 1 puan
- ✓ Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı 11 – 20 arasında ise 0,75 puan
- ✓ Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı 21 – 30 arasında ise 0,5 puan
- ✓ Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı 31 – 40 arasında ise 0,25 puan
- ✓ Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı 41 ve daha fazla ise puan yok

Giriş Taban Puanı Katsayısı: Birinci öğretimde üniversite sınavında bölümün aldığı son sıradaki öğrencinin puanı bölümün taban puanıdır. İndeks içinde bölümün giriş taban puanı, 0,01 ile çarpılarak yansıtılmaktadır. Giriş taban puanı bölümün önemli göstergelerinden biridir. Üniversite tercihlerinde bölüm, bu puana göre sıralanmaktadır. Bu çalışmada da, giriş taban puanı katsayısı önemli bir bileşen olarak indekste yer almaktadır.

Giriş Tavan Puanı Katsayısı: Birinci öğretimde üniversite sınavında bölümün aldığı ilk sıradaki öğrencinin puanı bölümün tavan puanıdır. Taban puanının aksine tavan puanı bölümlerin değerlendirilmesinde fazlaca yer almamaktadır. Bununla birlikte etkisi az da olsa bölümün göstergelerinden biri de bu tavan puanıdır. Bu çalışmada tavan puanı, 0,001 ile çarpılarak yansıtılmakta, genel indekste etkisi az da olsa yer bulmaktadır.

Ortalama Tercih Sırası Katsayısı: Kazanan öğrencilerin bölümü tercih etme sıralarının ortalama değeridir. Bu çalışmada ortalama tercih sırası şu şekilde puanlanmaktadır:

- ✓ Bölüm ortalama 1-2-3. Sırada tercih edilmişse 2 puan
- ✓ Bölüm ortalama 4-5-6. Sırada tercih edilmişse 1,5 puan
- ✓ Bölüm ortalama 7-8-9. Sırada tercih edilmişse 1 puan
- ✓ Bölüm ortalama 10 – 15. Sırada tercih edilmişse 0,5 puan

Ortalama Yerleşme Sırası Katsayısı: Kazanan öğrencilerin bölüme yerleşme sıralarının ortalama değeridir. Bu çalışmada ortalama yerleşme sırası şu şekilde puanlanmaktadır:

- ✓ Bölüm ortalama 1-2-3. Sıradan yerleşmiş ise 2 puan
- ✓ Bölüm ortalama 4-5-6. Sıradan yerleşmiş ise 1,5 puan
- ✓ Bölüm ortalama 7-8-9. Sıradan yerleşmiş ise 1 puan
- ✓ Bölüm ortalama 10 – 15. Sıradan yerleşmiş ise 0,5 puan

Toplam Tercih Eden Sayısı Katsayısı: Bölümü toplam tercih eden sayısı da önemli bir göstergedir. Toplam tercih edilme sayısı ile bölüm kontenjanı arasında da olumlu bir ilişki bulunmakla birlikte bu her zaman geçerli olmayabilir. Bu çalışmada bölümü toplam tercih eden sayısı, 0,0005 ile çarpılarak katsayı elde edilmekte ve indekse dâhil olmaktadır.

SBKY veya KY İstek Göstergesi Katsayısı: Üniversite adayının tercihlerinde SBKY (veya KY) alanının toplam tercihlerinde ne kadar bir ağırlığa sahip olduğunu gösteren katsayıdır. Bölümü tercih eden adayların yapmış olduğu toplam tercihler içindeki SBKY (veya KY) bölümlerinin ağırlığını göstermektedir.

“SBKY (veya KY) tercihi / toplam tercih” formülü ile hesaplanmaktadır. Elde edilen sayı 1’e ne kadar yakınsa SBKY (veya KY) bölümlerin tercih listesindeki ağırlığı o kadar artmaktadır.

Bölümün Kadrolu Prof. Dr. Sayısı Katsayısı: Bölümün kadro durumuna dair ilk gösterge bölümün kadrolu profesör sayısıdır. Bilindiği gibi profesör kadrosu günümüzde akademinin en üst noktasında yer alan statüdür. Bölümün profesörü olması, yerleşikliğini ve oturmuşluğunu gösteren bir gösterge olarak okunabilir. Bu çalışmada bölümün profesör sayısı 0,2 ile çarpılarak indekse yansıtılmıştır.

Bölümün Kadrolu Doç. Dr. Sayısı Katsayısı: Bölümün kadro durumuna dair ikinci gösterge bölümün kadrolu doçent sayısıdır. Doçent kadrosu, akademik silsilede orta basamağı oluşturmaktadır. Bu çalışmada bölümün doçent sayısı 0,15 ile çarpılarak indekse katılmıştır.

Bölümün Kadrolu Yrd. Doç. Dr. Sayısı Katsayısı: Bölümün kadro durumuna dair üçüncü gösterge bölümün kadrolu yardımcı doçent sayısıdır. Yardımcı Doçent kadrosu, bölümün genel olarak genç kadrolarını gösteren bir veri olarak okunabilir. Bu çalışmada bölümün yardımcı doçent sayısı 0,1 ile çarpılarak indekse yansıtılmıştır. Araştırma görevlisi, öğretim görevlisi vb. kadrolar ise, bütüncül bir veri seti kurulamadığından dikkate alınmamıştır.

3. SBKY VE KY BÖLÜMLERİ GENEL SIRALAMASI

Belirlenen tüm alanlarda bölümlerin aldığı puanların toplanması sonucunda elde edilen genel skor ve sıralamalar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Diğer bir deyişle aşağıdaki tablo, Türkiye’de siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve kamu yönetimi (KY)bölümleri genel sıralaması 2017 olarak adlandırılmaktadır.

Tablo 1: SBKY ve KY Bölümleri Genel Sıralaması 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor	Bulunduğu İl
1	Ankara Üniversitesi SBF SBKY	16,62	Ankara
2	İstanbul Üniversitesi SBF SBKY	14,26	İstanbul
3	Gazi Üniversitesi SBKY	13,30	Ankara
4	ODTÜ SBKY	12,98	Ankara
5	Sakarya Üniversitesi SBKY	12,09	Sakarya
6	Uludağ Üniversitesi SBKY	11,88	Bursa
7	Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY	11,46	Isparta
8	Marmara Üniversitesi SBKY	11,42	İstanbul
9	Dokuz Eylül Üniversitesi KY	11,40	İzmir
10	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi KY	10,96	Muğla
11	Abant İzzet Baysal Üniversitesi KY	10,67	Bolu
12	Hacettepe Üniversitesi SBKY	10,65	Ankara
13	Karadeniz Teknik Üniversitesi KY	10,50	Trabzon
14	Akdeniz Üniversitesi KY	10,47	Antalya
15	Pamukkale Üniversitesi SBKY	10,38	Denizli
16	İnönü Üniversitesi SBKY	10,11	Malatya
17	İstanbul Medeniyet Üniversitesi SBKY	10,07	İstanbul
18	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi SBKY	10,02	Eskişehir
19	Selçuk Üniversitesi KY	9,91	Konya
20	Kocaeli Üniversitesi SBKY	9,90	Kocaeli
21	On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBKY	9,87	Samsun
22	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY	9,84	Ankara
23	Marmara Üniversitesi KY (Fr.)	9,71	İstanbul
24	Erciyes Üniversitesi SBKY	9,61	Kayseri
25	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi SBKY	9,58	İzmir
26	Atatürk Üniversitesi KY	9,42	Erzurum
27	Dumlupınar Üniversitesi KY	9,38	Kütahya
28	Trakya Üniversitesi KY	9,32	Edirne
29	Türk Alman Üniversitesi SBKY	9,14	İstanbul
30	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. KY	9,00	Kahramanmaraş
31	Necmettin Erbakan Üniversitesi SBKY	8,97	Konya
32	Kırıkkale Üniversitesi SBKY	8,84	Kırıkkale
33	Afyon Kocatepe Üniversitesi KY	8,82	Afyonkarahisar
34	Mersin Üniversitesi KY	8,77	Mersin
35	Giresun Üniversitesi SBKY	8,66	Giresun
36	Fırat Üniversitesi SBKY	8,53	Elazığ
37	Karabük Üniversitesi SBKY	8,51	Karabük
38	Celal Bayar Üniversitesi KY	8,44	Manisa
39	Niğde (Niğde Ömer Halisdemir) Üniversitesi KY	8,42	Niğde
40	Aksaray Üniversitesi SBKY	8,36	Aksaray
41	Adnan Menderes Üni. Nazilli SBKY	8,25	Aydın
42	Mustafa Kemal Üniversitesi KY	8,17	Hatay
43	Çanakkale Onsekiz Mart Üni. SBKY	8,14	Çanakkale
44	Cumhuriyet Üniversitesi KY	8,13	Sivas
45	Çankırı Karatekin Üniversitesi SBKY	8,11	Çankırı
46	Harran Üniversitesi KY	8,10	Şanlıurfa
47	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. KY	8,09	Nevşehir
48	Bilecik Üniversitesi SBKY	8,07	Bilecik
49	Bandırma Onyedli Eylül Üni. SBKY	7,94	Balıkesir
50	Bülent Ecevit Üniversitesi SBKY	7,94	Zonguldak

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor	Bulunduğu İl
51	Onsekiz Mart Üniversitesi Biga KY	7,88	Çanakkale
52	Hitit Üniversitesi SBKY	7,86	Çorum
53	Dicle Üniversitesi SBKY	7,82	Diyarbakır
54	Yüzüncü Yıl Üniversitesi KY	7,81	Van
55	Ordu Üniversitesi KY	7,66	Ordu
56	Adnan Menderes Üniversitesi Söke KY	7,58	Aydın
57	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi SBKY	7,58	Osmaniye
58	Ahi Evran Üniversitesi SBKY	7,57	Kırşehir
59	Bartın Üniversitesi SBKY	7,57	Bartın
60	Kırklareli Üniversitesi KY	7,38	Kırklareli
61	Gümüşhane Üniversitesi SBKY	7,30	Gümüşhane
62	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi SBKY	7,29	Rize
63	Uşak Üniversitesi KY	7,27	Uşak
64	Artvin Çoruh Üniversitesi SBKY	7,25	Artvin
65	Kastamonu Üniversitesi SBKY	7,22	Kastamonu
66	Karamanoğlu Mehmetbey Üni. SBKY	7,20	Karaman
67	Gaziantep Üniversitesi KY	7,18	Gaziantep
68	Adıyaman Üniversitesi KY	7,15	Adıyaman
69	Kilis 7 Aralık Üniversitesi SBKY	7,06	Kilis
70	Batman Üniversitesi SBKY	7,04	Batman
71	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi KY	7,00	Burdur
72	Muş Alparslan Üniversitesi SBKY	6,95	Muş
73	Bitlis Eren Üniversitesi KY	6,77	Bitlis
74	Gaziosmanpaşa Üniversitesi KY	6,66	Tokat
75	Tunceli Üniversitesi KY	6,54	Tunceli
76	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi SBKY	6,38	Ağrı
77	Kafkas Üniversitesi SBKY	6,37	Kars
78	Bayburt Üniversitesi KY	6,29	Bayburt
79	Erzincan Üniversitesi SBKY	5,92	Erzincan

Tablo 1'de verilen genel sıralamada ilk sıralara bakıldığında karşımıza büyük şehirler ve merkezlerde yer alan SBKY ve KY bölümleri çıkmaktadır. İlk dört sıra Ankara ve İstanbul'un köklü üniversitelerinden oluşmaktadır. Sakarya Üniversitesi SBKY 5. sırada, Uludağ Üniversitesi SBKY 6. sırada, Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY 7. sırada yer alırken onların ardından Marmara Üniversitesi SBKY, Dokuz Eylül Üniversitesi ve Muğla Üniversitesi KY bölümleri gelmektedir. Görüldüğü gibi, siyaset bilimi ve kamu yönetimi adını taşıyan bölümler ilk onda ilk sekiz sırayı almışlardır. İkinci ona giren bölümler içinde de ağırlık (onda yedi ile) yine siyaset bilimi ve kamu yönetimi adını taşıyan bölümlerdedir. Bu durum, siyaset bilimi ve kamu yönetimi adını taşıyan bölümlerin bu

alandaki baskın bir konuma geldiğine işaret etmektedir.

Genel sıralama, bölümlerin tüm verilerinden oluşturulan bir toplu gösterge olduğundan, buradaki sıralama bölümlerin en genel ve değerlendirilebilir durumunu ortaya koymaktadır. Genel sıralama, genel olarak bölümlerin kalitesi ya da niteliği açısından bir fikir verse de, bu indekse giren diğer ölçütleri ya da göstergeleri de ayrıca inceleyerek bu genel sıralama ile karşılaştırmak, bölümler ve öğrenci tercihleri hakkında daha detaylı fikirler vermektedir.

Tablo 1'i farklı bir açıdan değerlendirmek gerekirse, ilk 15'de yer alan üniversitelere bakıldığında, genel sıralamayı belirleyen bu çalışmada geliştirilen indeks çerçevesinde kullanılan ölçütlerin yanı sıra, diğer bazı unsurların da özellikle bölüm tercihleri

hakkında daha detaylı fikirler verdiği söylenebilir. Örneğin; yabancı dille eğitim, özellikle puanı üç büyük şehirde yer alan bölümlere yetmeyen adaylar için tercih edeceği üniversitenin bu üç ana merkeze yakın bir kentte olması, diğer bir önde gelen büyükşehirlerden birinde yer alması ya da kentin sahilde bulunması gibi ölçütlerin öne çıkabildiği görülmektedir. Sakarya ve Bolu (ve belki Denizli) diğer büyük kentlere yakınlığı; Bursa, Trabzon ve Denizli diğer önemli büyük şehirler; ve Muğla ve Antalya ise sahilde yer alması ya da sahile yakın olması gibi özellikleriyle dikkati çekmektedir. Ancak, bu ölçütlerin

tek başına geçerliliği ve açıklama gücü zayıftır.

4. SBKY VE KY BÖLÜMLERİNİN GİRİŞ PUANINA GÖRE SIRALAMASI

Üniversite giriş sınavı puanlarının en yüksekte en düşüğe kadar sıralamasıyla oluşan liste aşağıda verilen Tablo 2’de yer almaktadır. Bu ölçüt, üniversite ve bölüm tercihlerinde kullanılan ana göstergelerden biri olsa da, bir bölümün kalitesinin yüksekliğini ya da düşüklüğünü göstermesi açısından tek başına yetersizdir.

Tablo 2. Giriş Puanına Göre SBKY ve KY Bölümleri Sıralaması 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Giriş Taban Puanı
1	ODTÜ SBKY	441,15
2	Ankara Üniversitesi SBF SBKY	433,69
3	Hacettepe Üniversitesi SBKY	420,2
4	İstanbul Üniversitesi SBF SBKY	405,18
5	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY	404,12
6	Marmara Üniversitesi SBKY	400,58
7	Gazi Üniversitesi SBKY	398,47
8	Türk Alman Üniversitesi SBKY	395,45
9	Eskişehir Osmangazi Üni. SBKY	390,46
10	İstanbul Medeniyet Üni. SBKY	375,58
11	Marmara Üniversitesi KY (Fr.)	375,57
12	Dokuz Eylül Üniversitesi KY	375,39
13	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi SBKY	370,73
14	Kocaeli Üniversitesi SBKY	370,54
15	Uludağ Üniversitesi SBKY	364,22
16	Sakarya Üniversitesi SBKY	363,91
17	Erciyes Üniversitesi SBKY	363,78
18	On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBKY	362,38
19	Necmettin Erbakan Üniversitesi SBKY	357,96
20	Çanakkale Onsekiz Mart Üni. SBKY	356,52
21	Akdeniz Üniversitesi KY	354,04
22	Pamukkale Üniversitesi SBKY	345,14
23	Karadeniz Teknik Üniversitesi KY	343,14
24	Selçuk Üniversitesi KY	340,97
25	Kırıkkale Üniversitesi SBKY	339,04
26	Adnan Menderes Üni. Nazilli SBKY	333,14
27	Abant İzzet Baysal Üniversitesi KY	332,41
28	Celal Bayar Üniversitesi KY	330,78
29	Atatürk Üniversitesi KY	329
30	İnönü Üniversitesi SBKY	324,84
31	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi KY	324,61
32	Bülent Ecevit Üniversitesi SBKY	323,1
33	Recep Tayyip Erdoğan Üni. SBKY	321,67
34	Trakya Üniversitesi KY	320,78
35	Onsekiz Mart Üniversitesi Biga KY	320,07
36	Bandırma Onyedi Eylül Üni. SBKY	319,75

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Giriş Taban Puanı
37	Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY	318,03
38	Adnan Menderes Üniv. Söke KY	317,98
39	Ahi Evran Üniversitesi SBKY	316,48
40	Dicle Üniversitesi SBKY	316,25
41	Mersin Üniversitesi KY	316,1
42	Afyon Kocatepe Üniversitesi KY	313,26
43	Karabük Üniversitesi SBKY	312,94
44	Ordu Üniversitesi / KY	312,43
45	Fırat Üniversitesi SBKY	308,42
46	Giresun Üniversitesi SBKY	307,44
47	Yüzüncü Yıl Üniversitesi KY	304,14
48	Dumlupınar Üniversitesi KY	303,25
49	Cumhuriyet Üniversitesi KY	302,99
50	Kastamonu Üniversitesi SBKY	301,66
51	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. KY	301,36
52	Bilecik Üniversitesi SBKY	300,38
53	Kırklareli Üniversitesi KY	300,21
54	Uşak Üniversitesi KY	300,02
55	Çankırı Karatekin Üniversitesi SBKY	299,5
56	Mustafa Kemal Üniversitesi KY	298,62
57	Bartın Üniversitesi SBKY	298,27
58	Gaziantep Üniversitesi KY	298,08
59	Osmaniye Korkut Ata Üni. SBKY	296,46
60	Aksaray Üniversitesi SBKY	295,93
61	Niğde (Niğde Ömer Halisdemir) Üniversitesi KY	295,79
62	Harran Üniversitesi KY	294,8
63	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi KY	294,73
64	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. KY	294,44
65	Adıyaman Üniversitesi KY	292,97
66	Erzincan Üniversitesi SBKY	292,9
67	Gaziosmanpaşa Üniversitesi KY	292,2
68	Hitit Üniversitesi SBKY	291,74
69	Batman Üniversitesi SBKY	290,58
70	Kilis 7 Aralık Üniversitesi SBKY	289,98
71	Karamanoğlu Mehmetbey Üni. SBKY	288,87
72	Gümüşhane Üniversitesi SBKY	286,45
73	Artvin Çoruh Üniversitesi SBKY	285,14
74	Ağrı İbrahim Çeçen Üni.SBKY	282,69
75	Bayburt Üniversitesi KY	282,54
76	Kafkas Üniversitesi SBKY	278,5
77	Muş Alparslan Üniversitesi SBKY	277,23
78	Tunceli Üniversitesi KY	277,07
79	Bitlis Eren Üniversitesi KY	274,97

Üniversite ve bölüm tercihlerinde, *giriş puanının yanı sıra, üniversitenin sahil kentinde ya da büyükşehirde bulunması, üniversitenin bulunduğu kentin adayın memleketine yakın olması, üniversitenin bulunduğu kentin yaşam kalitesi ve sosyal-kültürel hayat açısından sundukları* gibi pek çok etkenin de rol oynadığını söylemek gerekmektedir. Bölüm yerleşme puanı ve öğrenci tercihi bakımından üniversitenin üç

büyükşehirden birinde bulunmasının belirgin bir üstünlük oluşturduğu görülmektedir. Giriş puanına göre ilk on üniversite içinde sadece Eskişehir üç büyük şehirden biri değildir ama öğrenci şehri olmakla öne çıkmış bir kenttir. Tabii ki burada, ilk üniversitelerin Türkiye'deki üç büyük kentte kurulduğu ve tarihlerinin daha eskilere gittiği (özellikle İstanbul, Ankara ve Gazi Üniversiteleri'nin de asırlık

üniversite olma yolunda olmaları) göz önünde bulundurulması gereken önemli bir etkidir. Genel olarak yine de, Tablo 2’den yola çıkılarak “üniversite büyükşehirde okunur” yaygın kanaatinin SBKY ve KY bölümleri için de geçerli olduğu söylenebilir.

Bir başka noktayı Ankara’da yer alan yeni bir SBKY bölümü örneği üzerinden uygulayarak, açıklamak ve netleştirmek mümkün olabilir. Genel sıralamada 22. sırada, kadro bakımından sıralamada ise 26. sırada yer alan Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY Bölümü giriş puanı bakımından 5. sırada yer almaktadır. Yani genel olarak sıralamada ve kadro sıralamasında alt sıralarda yer alsa da üniversite öğrencilerden yüksek talep görebilmektedir. Yani, üniversite tercihi yapacak olan aday için üniversitenin üç ana kentte ya da diğer önemli büyükşehirlerden birinde olması önemli görünmektedir.

İkinci bir örnek vermek gerekirse; genel sıralamada 17. sırada, kadro durumuna göre ise 57. sırada olan ve uzunca bir süredir *üniversite şehri* kimliğiyle anıla gelen Eskişehir’de yer alan Osmangazi Üniversitesi SBKY Bölümü, en yüksek 9. giriş puanına sahiptir. Buna karşın genel sıralamada 7. sırada, kadro bakımından ise 12. sırada yer alan Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY Bölümü ise giriş puanı bakımından 37. sıraya düşmektedir. Yani, üniversite tercihi yapan bir aday için, genel durumu ve kadrosu daha oturmuş olsa da, Isparta’daki SDÜ SBKY Bölümü yerine, kadro açısından daha zayıf olsa da Eskişehir’de yer alan Osmangazi Üniversitesi SBKY Bölümünü tercih etmek daha cazip görünmektedir.

Kısacası bu durum göstermektedir ki; SBKY Bölümünü tercih etmek isteyen aday üniversite tercihlerinde, bölümün üç ana şehirde yer alıp almadığına öncelik vermektedir. Burada üç büyük şehirde olup olmayı etkileyen bir durum da, bu üç büyük şehirden tercih yapan sayısının çok yüksek olmasıyla da ilgilidir. Ancak bu durum, yine de üç büyük şehrin tercihlerde

öne çıktığı gerçeğini değiştirmemektedir. Bunun yanında, tercih yapacak adayın puanı üç büyük şehirde yer alan bölümlere yetmiyorsa, tercih edeceği üniversitenin bu ana merkezlerle yakın bir yerde olması, diğer büyükşehirlerden birinde yer alması ya da kentin sahilde yer alması gibi ölçütlerin öncelikli etkiye sahip olduğunu yukarıda belirtmiştik.

Burada üniversitenin sahil kentinde bulunmasının SBKY ve KY bölümü tercihini etkilemesi bakımından bir gösterge olup olmadığını bir örnek üzerinden incelemek gerekirse, Akdeniz Üniversitesi ele alınabilir. Antalya’da bulunan Akdeniz Üniversitesi KY Bölümü (artık SBKY Bölümü) genel sıralamada görece yüksek olan 12. sırada bulunurken (sahil şehri olmanın olumlu etkisi olarak düşünülebilir), tercih sıralamasında 21. sıraya gerilemektedir. Yine sahil kenti olmasa da sahile yakın olan Çanakkale, Muğla, Isparta, Mersin ve Bandırma gibi şehirler SBKY bölümleri tercih sıralamasında geriye düşmektedir. Yani, sahil kenti olma değişkeni adayların tercihlerini açıklamada tek başına yetersiz kalmaktadır.

5. SBKY VE KY BÖLÜMLERİNİN KADRO GENİŞLİĞİNE GÖRE SIRALAMASI

Bölümlerin akademik kadrosunun genişliğine göre puanlandığı ve sıralandığı bu ölçüt, bir bölümün sahip olduğu akademik kadronun gücü hakkında fikir vermektedir. Eğer profesör öğretim üyesi sayısı yüksek ise, bunun bölümün yerleşikliği ve kurumsallığını da yansıttığı kabul edilebilir. Tabii ki, bölümün doğal öğretim kadrosunun farklı öğretim üyesi kadrolarında yerleşmiş, dengeli dağılıma sahip olması istenir bir durum olarak öne çıkmaktadır. Öğretim üyesi kadrosunun hem üst hem de alt basamaklarında dengesiz bir dağılıma sahip olması, bölümün eğitim ve gelecek planlaması ile kaliteli eğitimin sürdürülebilirliği açısından sorun yaratabilir.

Tablo 3: Kadro Zenginliğine Göre SBKY ve KY Bölümleri Sıralaması 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Kadro Puamı
1	Ankara Üniversitesi SBF SBKY	5,7
2	İstanbul Üniversitesi SBF SBKY	4,6
3	ODTÜ SBKY	2,9
4	Sakarya Üniversitesi SBKY	2,75
5	Gazi Üniversitesi SBKY	2,65
6	Abant İzzet Baysal Üniversitesi KY	2,4
7	Pamukkale Üniversitesi SBKY	2,2
8	Dokuz Eylül Üniversitesi KY	2,2
9	İnönü Üniversitesi SBKY	2,15
10	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi KY	2,1
11	Marmara Üniversitesi SBKY	2,05
12	Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY	1,95
13	Trakya Üniversitesi KY	1,7
14	Karadeniz Teknik Üniversitesi KY	1,65
15	Kırıkkale Üniversitesi SBKY	1,6
16	Selçuk Üniversitesi KY	1,6
17	Uludağ Üniversitesi SBKY	1,5
18	Dumlupınar Üniversitesi KY	1,5
19	Marmara Üniversitesi KY (Fr.)	1,5
20	Aksaray Üniversitesi SBKY	1,45
21	Mustafa Kemal Üniversitesi KY	1,4
22	Hacettepe Üniversitesi SBKY	1,35
23	Mersin Üniversitesi KY	1,3
24	İstanbul Medeniyet Üniversitesi SBKY	1,25
25	Kocaeli Üniversitesi SBKY	1,25
26	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY	1,25
27	Akdeniz Üniversitesi KY	1,25
28	Cumhuriyet Üniversitesi KY	1,25
29	Niğde (Niğde Ömer Halisdemir) Üniversitesi KY	1,25
30	Fırat Üniversitesi SBKY	1,1
31	Hitit Üniversitesi SBKY	1,1
32	Karabük Üniversitesi SBKY	1,1
33	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. KY	1,05
34	Çankırı Karatekin Üniversitesi SBKY	1
35	Giresun Üniversitesi SBKY	1
36	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi SBKY	1
37	Atatürk Üniversitesi KY	1
38	Gümüşhane Üniversitesi SBKY	0,95
39	Harran Üniversitesi KY	0,9
40	Bilecik Üniversitesi SBKY	0,85
41	Karamanoğlu Mehmetbey Üni. SBKY	0,85
42	Bülent Ecevit Üniversitesi SBKY	0,8
43	Necmettin Erbakan Üniversitesi SBKY	0,8
44	On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBKY	0,75
45	Afyon Kocatepe Üniversitesi KY	0,75
46	Onsekiz Mart Üniversitesi Biga KY	0,75
47	Celal Bayar Üniversitesi KY	0,75
48	Türk Alman Üniversitesi SBKY	0,7
49	Ahi Evran Üniversitesi SBKY	0,65
50	Bandırma Onyeddi Eylül Üni. SBKY	0,65
51	Bartın Üniversitesi SBKY	0,65
52	Kastamonu Üniversitesi SBKY	0,65

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Kadro Puanı
53	Adıyaman Üniversitesi KY	0,65
54	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi KY	0,65
55	Uşak Üniversitesi KY	0,65
56	Adnan Menderes Üni. Nazilli SBKY	0,6
57	Eskişehir Osmangazi Üni. SBKY	0,6
58	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. KY	0,6
59	Yüzüncü Yıl Üniversitesi / KY	0,6
60	Dicle Üniversitesi SBKY	0,55
61	Kafkas Üniversitesi SBKY	0,55
62	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi SBKY	0,55
63	Recep Tayyip Erdoğan Üni. SBKY	0,55
64	Erciyes Üniversitesi SBKY	0,5
65	Gaziosmanpaşa Üniversitesi KY	0,5
66	Kırklareli Üniversitesi KY	0,5
67	Tunceli Üniversitesi KY	0,5
68	Artvin Çoruh Üniversitesi SBKY	0,45
69	Bayburt Üniversitesi KY	0,45
70	Ağrı İbrahim Çeçen Üni. SBKY	0,4
71	Çanakkale Onsekiz Mart Üni. SBKY	0,4
72	Muş Alparslan Üniversitesi SBKY	0,4
73	Adnan Menderes Üni. Söke KY	0,4
74	Ordu Üniversitesi KY	0,4
75	Gaziantep Üniversitesi KY	0,35
76	Batman Üniversitesi SBKY	0,3
77	Erzincan Üniversitesi SBKY	0,3
78	Kilis 7 Aralık Üniversitesi SBKY	0,3
79	Bitlis Eren Üniversitesi KY	0,3

Türkiye'deki tüm SBKY ve KY bölümleri içinde en geniş ve oturmuş kadro Ankara Üniversitesi SBF SBKY Bölümünde bulunmaktadır. Ankara Üniversitesi SBF SBKY Bölümünde mevcut profesör sayısı toplam doçent ve yardımcı doçent sayısından fazladır. 18 profesöre karşılık, 8 doçent ve 9 yardımcı doçent doktor bulunmaktadır. Kadro olarak en zayıf bölüm olan Bitlis Eren Üniversitesi KY Bölümünde ise, profesör doktor ve doçent doktor bulunmamakta, 3 yardımcı doçent doktor yer almaktadır.

Bölümlerin geniş, oturmuş ve ünvanlar bakımından dengeli dağılmış kadrolara sahip olması, belirgin bir kalite göstergesidir. Bu alanda yetişmiş iyi akademisyen bulmak ise, giderek zorlaşmaktadır. Dolayısıyla SBKY ve KY bölümlerinin birbirlerinden öğretim üyesi transferi yapmak seçeneğine vakıf üniversitelerinin eleman arayışının da eklenmesiyle birlikte rekabet son yıllarda giderek yoğunlaşmıştır. Öyle ki, emeklilik,

ayrılma, transfer, ihraç edilme gibi nedenlerle öğretim üyesi sayısında azalma olmaktadır. Bu bağlamda, nitelikli eleman ihtiyacı vardır ve bunları yetiştirecek doktora programlarının açılması ve var olanların daha etkin kullanacak biçimde geliştirilmesi de önem taşımaktadır. 100/2000 diye adlandırılan ve 100 alanda 2.000 doktorant yetiştirilmesini içeren YÖK'ün burslu doktora programı bu anlamda önemli bir adım olabilir.

6. SBKY VE KY BÖLÜMLERİNİN KONTENJAN BÜYÜKLÜĞÜNE GÖRE SIRALAMASI

Kontenjan büyüklüğü, eğitimin kalitesini olumsuz etkileyeceği düşünüldüğünden, indekste negatif etkide bulunacak şekilde değerlendirmeye alınmıştır. Bu gösterge, Tablo 4'de görüldüğü gibi, siyaset bilimi ve kamu yönetimi ile kamu yönetimi bölümlerinin birinci öğretim kontenjanlarının büyüklüğüne bağlıdır ve

sıralama en fazla kontenjanı olandan en az sayıda kontenjanı olan bölüme doğru yapılmıştır. Ancak, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı hesaplanırken birinci öğretim ile beraber ikinci öğretim öğrenci sayıları da katsayı hesaplamasında dikkate alındığından, ikinci öğretim kontenjanlarının büyüklüğü bölümlerin genel sıralanması için geliştirilen indeksin hesaplamasında kullanılmıştır. İkinci öğretimi olmayan bölümler Tablo 4'de görülebilmektedir.

Kontenjan belirleme, bölümlerin ve üniversitelerin yanı sıra YÖK'ün de dâhil olduğu bir süreçtir. Bu nedenle bölümler,

alacakları öğrenci sayısına kendileri karar verememektedirler. Kontenjan belirlerken bazı istatistiki göstergeler göz önüne alınmıyorsa da, bunların son yıllara kadar genel olarak artma eğiliminde olduğu söylenebilir. Ancak, son birkaç yıldır boş kalan kontenjanların artış eğilimine girmesine bakarak, bazı SBKY ve KY bölümlerinde de fiilen kontenjan kaybının oluşmaya başlaması çok muhtemel görünmektedir. Kamu yönetimi bölümlerinin adlarına siyaset bilimini eklemeleri aslında hem daha fazla hem de puan olarak daha üst dilimden öğrenci çekebilmenin de bir aracı gibi görülmektedir.

Tablo 4: Kontenjan Büyüklüğüne Göre SBKY ve KY Bölümleri Sıralaması 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	1. Öğretim Kontenjan	2. Öğretim Kontenjan
1	Dumlupınar Üniversitesi KY	185	185
2	Gazi Üniversitesi SBKY	154	-
3	Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY	134	134
	Selçuk Üniversitesi KY	134	134
4	Aksaray Üniversitesi SBKY	123	123
	Bilecik Üniversitesi SBKY	123	123
	İstanbul Üniversitesi SBF SBKY	123	-
	Karamanoğlu Mehmetbey Üniv. SBKY	123	123
	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi KY	123	123
5	Adnan Menderes Üni. Nazilli SBKY	113	113
	Pamukkale Üniversitesi SBKY	113	113
	Uludağ Üniversitesi SBKY	113	113
6	Bandırma Onyeddi Eylül Üniversitesi SBKY	103	103
	İnönü Üniversitesi SBKY	103	103
	Kocaeli Üniversitesi SBKY	103	103
	Gaziosmanpaşa Üniversitesi KY	103	103
	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni. KY	103	103
	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi KY	103	103
7	Dokuz Eylül Üniversitesi KY	98	98
8	Hitit Üniversitesi SBKY	93	93
	Akdeniz Üniversitesi KY	93	93
	Bayburt Üniversitesi KY	93	93
	Onsekiz Mart Üniversitesi Biga KY	93	93
	Mustafa Kemal Üniversitesi KY	93	41
9	Kırıkkale Üniversitesi SBKY	88	88
	Cumhuriyet Üniversitesi KY	88	88
10	Dicle Üniversitesi SBKY	82	-
	Hacettepe Üniversitesi SBKY	82	-
	ODTÜ SBKY	82	-
	Abant İzzet Baysal Üniversitesi KY	82	82
	Harran Üniversitesi KY	82	-
	Karadeniz Teknik Üniversitesi KY	82	82
	Marmara Üniversitesi KY (Fr.)	82	-
	Mersin Üniversitesi KY	82	-

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	1. Öğretim Kontenjan	2. Öğretim Kontenjan
	Niğde (Niğde Ömer Halisdemir) Üniversitesi KY	82	82
	Uşak Üniversitesi KY	82	82
11	Kastamonu Üniversitesi SBKY	77	77
12	Bartın Üniversitesi SBKY	72	72
	Fırat Üniversitesi SBKY	72	72
	Kafkas Üniversitesi SBKY	72	72
	Karabük Üniversitesi SBKY	72	72
	On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBKY	72	-
	Sakarya Üniversitesi SBKY	72	72
	Trakya Üniversitesi KY	72	72
	Yüzüncü Yıl Üniversitesi KY	72	-
13	Celal Bayar Üniversitesi KY	67	67
14	Bülent Ecevit Üniversitesi SBKY	62	62
	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi SBKY	62	62
	Çankırı Karatekin Üniversitesi SBKY	62	62
	Erciyes Üniversitesi SBKY	62	-
	Erzincan Üniversitesi SBKY	62	62
	Giresun Üniversitesi SBKY	62	62
	İstanbul Medeniyet Üniversitesi SBKY	62	-
	Muş Alparslan Üniversitesi SBKY	62	-
	Necmettin Erbakan Üniversitesi SBKY	62	62
	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi SBKY	62	62
	Adıyaman Üniversitesi KY	62	62
	Afyon Kocatepe Üniversitesi KY	62	62
	Atatürk Üniversitesi KY	62	62
	Gaziantep Üniversitesi KY	62	-
	Kırklareli Üniversitesi KY	62	62
	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi KY	62	57
15	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi SBKY	57	-
	Gümüşhane Üniversitesi SBKY	57	57
	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi SBKY	57	-
16	Artvin Çoruh Üniversitesi SBKY	52	-
	Batman Üniversitesi SBKY	52	-
	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi SBKY	52	52
	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi SBKY	52	-
	Marmara Üniversitesi SBKY	52	-
	Osmaniye Korku Ata Üniversitesi SBKY	52	52
	Adnan Menderes Üniversitesi Söke KY	52	52
	Bitlis Eren Üniversitesi KY	52	-
17	Ordu Üniversitesi KY	47	47
18	Ahi Evran Üniversitesi SBKY	41	41
	Ankara Üniversitesi SBF SBKY	41	-
	Kilis 7 Aralık Üniversitesi SBKY	41	-
	Tunceli Üniversitesi KY	41	41
19	Türk Alman Üniversitesi SBKY	36	-
ORTALAMA KONTENJAN		79,5	83,1
TOPLAM KONTENJAN		6.284	4.574

Kontenjan, bölümün öğrenci sayısının büyüklüğünü gösteren, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısının hesaplanmasında kullanılan ve dolayısıyla eğitimin kalitesini yansıtan nicel bir göstergedir. Bir bölümün

öğrenci sayısının bölümün eğitim kalitesi açısından değerlendirmesine esas teşkil ettiğinin altını çizmekte yarar vardır. Bir bölümün beşeri, mekânsal ve teknolojik olanaklarıyla orantılı olmayan kontenjanlar,

eğitimin kalitesini düşürücü etkiye sahiptir. Kontenjan sayısını şişkinliği, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısının çok yüksek olması orantısızlığa ve bölümlerin eğitim kalitesinin düşmesine yol açmaktadır.

Tablo 4’de yer alan veriler, devlet üniversitelerinde yer alan SBKY ve KY bölümlerinin birinci öğretimde ortalama 79,5 kişilik ve ikinci öğretimde ise 83,1 kişilik bir kontenjan büyüklüğüne sahip olduklarını göstermektedir. Devlet üniversitelerinin SBKY ve KY bölümlerinin birinci öğretimde toplam 6.284 kişilik kontenjanı varken; ikinci öğretimde toplam 4.574 kişilik kontenjan bulunmaktadır. Ayrıca, birinci ve ikinci öğretimi olan bölümlerin, birkaç istisna dışında tümünün kontenjanları aynıdır.

Tablo 4’de kontenjan büyüklüğü bakımından ilk sıralara bakıldığında ilginç bir durum ortaya çıkmaktadır. İlk 25 üniversite arasına İstanbul, Ankara ve İzmir’den sadece birer üniversitenin girmiş olduğu dikkate alındığında, yüksek sayılardaki kontenjanların genelde merkez dışındaki Anadolu kentlerindeki üniversitelerde yer aldığı ve genel bir *merkezkaç eğilimi* olduğu gözlenmektedir. Yani üç büyük şehirde yer alan ve eğitim kalitesi yüksek üniversiteler, sıralamada kendilerine çok daha aşağılarda ve sonlarda yer bulabilmektedir. Bunun en iyi örneği Ankara Üniversitesi SBF SBKY Bölümüdür. Kontenjan büyüklüğü bakımından en küçük sayılardan birine sahip ve en son sıralarda (76. sırada) yer alan Ankara Üniversitesi SBF SBKY Bölümü, bu özelliğiyle sıralama indekslerinde öne çıkarak, bir *elitler kulübü* özelliği de göstermektedir.

Ancak, Gazi ve İstanbul Üniversitesi SBKY Bölümleri bu bağlamda farklılaşmaktadır. Birinci öğretimde en büyük kontenjana sahip bölümlerle, genel sıralamada ilk sıralarda yer alan bölümler arasındaki ilişkiye bakıldığında Gazi Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü’nün genel sıralamada 3. sırada yer alırken, 1. Öğretime göre kontenjan büyüklüğünde 2. sırada yer aldığı

görülmektedir. Gazi Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, kontenjan büyüklüğüne rağmen genel sıralamada ilk üçe girecek belirgin bir kaliteyi yakalamış görünmektedir. Büyük kontenjanına rağmen genel sıralamada 2. sırada yer alan bir diğer bölüm olan İstanbul Üniversitesi SBKY Bölümü için de benzer durum söz konusudur. Ancak her iki üniversitenin öğretim üyesi havuzunun çok geniş olduğunun da göz önünde bulundurulması gereklidir. Ayrıca, her iki bölümün de ikinci öğretime öğrenci almadığı görülmektedir.

Bu göstergelere ilişkin bazı örneklerle daha yakından bakmak bu göstergenin daha iyi anlaşılmasına katkı yapacaktır. Süleyman Demirel Üniversitesi SBKY Bölümü için ayrıksı bir durum söz konusudur. Birinci öğretimde en büyük üçüncü, ikinci öğretimde ise en büyük ikinci kontenjana sahip olmasına rağmen SDÜ SBKY Bölümü genel sıralamada 7. durumdadır. Bir diğer örnek ise Dumlupınar Üniversitesi SBKY Bölümüdür. Bu Bölüm kontenjan büyüklüğü bakımından 1. sırada yer almasına karşılık, kadro genişliği bakımından 18. sırada, genel sıralama bakımından ise 25. sırada yer almaktadır. Bu iki örneğin ayrıksı durumu ve genel sıralamada görece iyi yer bulabilmeleri, öğretim üyesi havuzlarının görece geniş olması, kentlerin tercih edilir konumları ve TÜİK yaşanabilirlik endeksinde Türkiye’de ilk sıralarda yer almaları gibi değişkenlere bağlanabilir.

Tablo 4’e ilişkin değerlendirme yaparken, yükseköğretimde oluşmaya başlayan kontenjan açıklarının, öğretim üyesi açığının, ülkenin önümüzdeki yıllarda ne türden ve nitelikte insan gücüne ihtiyaç duyulacağı ve bu konularda ne tür politikalar geliştirilmesi gerektiğinin tartışılması da yararlı olacaktır. Tablo 4’ün akla getirdiği ilk soru siyaset bilimi ve kamu yönetimi ya da kamu yönetimi eğitiminin merkez dışındaki üniversitelere mi yönlendirildiği yönündedir. Ankara Üniversitesi SBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü’nün kontenjanının azaltılması, Gazi Üniversitesi Siyaset

Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nün ikinci öğretimının kapatılması da bu soruya zemin hazırlar niteliktedir. Ancak, bölümler, kendi başlarına kontenjanlarını belirleyemedikleri için, siyaset bilimi ve kamu yönetimi ile kamu yönetimi bölümlerinin kontenjanlarının ve eğitim kalitelerinin daha ciddiyetle ve düzenli olarak YÖK nezdinde ya da bölümlerin kendi aralarında yapacakları toplantılarda ele alınması ve değerlendirilmesi gereken temel bir konudur.

7. KAMU ÜNİVERSİTELERİ SBKY VE KY BÖLÜMLERİ SIRALAMASININ DİĞER İNDEKSLERLE İLİŞKİSİ

TUİK tarafından yapılan yaşanabilir şehirler sıralaması bakımından Isparta, Sakarya ve Bolu'nun ilk üç sırada geldiği görülürken, bu illerde bulunan bölümlerin de yine üst sıralarda yer aldığı dikkat çekmektedir. Burada kentlerin yaşanabilirliği ile bölümlerin sıralanması arasında pozitif bir ilişki görünse de, yaşanabilirlik bakımından yine üst sıralarda

yer alan Kütahya, Uşak, Artvin ve Balıkesir (Bandırma) illerinde yer alan bölümler ise daha alt sıralarda yer almışlardır. Uşak ve Artvin için kentlerin küçük ve görece sapa yerlerde yer almasının bunda bir etkisinin olduğu söylenebilir. Ama indekste yer alan tüm değişkenlerin bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olduğunu dikkatten kaçırmamak gerekir.

Ayrıca, bölümlerin genel sıralamada üst sıralarda olduğu halde, üniversitenin bulunduğu kentin TUİK yaşanabilir şehirler sıralamasında oldukça aşağılarda yer aldığı örnekler de mevcuttur. Örneğin, Malatya SBKY genel sıralamada 16. sırada iken, TUİK yaşanabilir şehirler sıralamasında 46. Sırada yer almaktadır. Bu örneğe benzer özellikler sergileyen diğer bölümler Kayseri Erciyes, Erzurum Atatürk ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversiteleri Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü ya da Kamu Yönetimi Bölümleridir. Buna karşın, Kırıkkale ve Afyon gibi kentler, yaşanabilirlik açısından üst sıralarda yer alırken, bölümlerin genel sıralaması daha aşağılardadır.

Tablo 5: Kamu Üniversiteleri SBKY ve KY Bölümleri Sıralaması ve Diğer İndekslerle İlişkisi 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor	Bulunduğu İl	Yaşanabilir Kent İndeksi (TUİK) ²	Üniversite İndeksi (URAP) ³
1	Ankara Üniversitesi SBF SBKY	16,62	Ankara	17	4
2	İstanbul Üniversitesi SBF SBKY	14,26	İstanbul	5	3
3	Gazi Üniversitesi SBKY	13,30	Ankara	17	6
4	ODTÜ SBKY	12,98	Ankara	17	1
5	Sakarya Üniversitesi SBKY	12,09	Sakarya	2	26
6	Uludağ Üniversitesi SBKY	11,88	Bursa	19	23
7	Süleyman Demirel Üni. SBKY	11,46	Isparta	1	21
8	Marmara Üniversitesi SBKY	11,42	İstanbul	5	13
9	Dokuz Eylül Üniversitesi KY	11,40	İzmir	21	14
10	Muğla Sıtkı Koçman Üni. KY	10,96	Muğla	45	42
11	Abant İzzet Baysal Üni. KY	10,67	Bolu	3	34
12	Hacettepe Üniversitesi SBKY	10,65	Ankara	17	2
13	Karadeniz Teknik Üni. KY	10,50	Trabzon	20	18
14	Akdeniz Üniversitesi KY	10,47	Antalya	44	25
15	Pamukkale Üniversitesi SBKY	10,38	Denizli	26	33
16	İnönü Üniversitesi SBKY	10,11	Malatya	53	27

² http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1106

³ http://tr.urapcenter.org/2016/2016_t5.php

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor	Bulunduğu İl	Yaşanabilir Kent İndeksi (TUİK) ²	Üniversite İndeksi (URAP) ³
17	İ. Medeniyet Üniversitesi SBKY	10,07	İstanbul	5	-
18	E. Osmangazi Üniversitesi SBKY	10,02	Eskişehir	15	22
19	Selçuk Üniversitesi KY	9,91	Konya	18	12
20	Kocaeli Üniversitesi SBKY	9,90	Kocaeli	23	32
21	On Dokuz Mayıs Üni. SBKY	9,87	Samsun	33	20
22	Yıldırım Beyazıt Üni. SBKY	9,84	Ankara	17	-
23	Marmara Üniversitesi KY (Fr.)	9,71	İstanbul	5	13
24	Erciyes Üniversitesi SBKY	9,61	Kayseri	42	10
25	İzmir Katip Çelebi Üni. SBKY	9,58	İzmir	21	-
26	Atatürk Üniversitesi KY	9,42	Erzurum	52	9
27	Dumlupınar Üniversitesi KY	9,38	Kütahya	4	41
28	Trakya Üniversitesi KY	9,32	Edirne	35	49
29	Türk Alman Üniversitesi SBKY	9,14	İstanbul	5	-
30	K. Sütçü İmam Üni. KY	9,00	Kahramanmaraş	48	48
31	Necmettin Erbakan Üni. SBKY	8,97	Konya	18	59
32	Kırıkkale Üniversitesi SBKY	8,84	Kırıkkale	9	39
33	Afyon Kocatepe Üniversitesi KY	8,82	Afyonkarahisar	10	38
34	Mersin Üniversitesi KY	8,77	Mersin	59	37
35	Giresun Üniversitesi SBKY	8,66	Giresun	29	81
36	Fırat Üniversitesi SBKY	8,53	Elazığ	58	19
37	Karabük Üniversitesi SBKY	8,51	Karabük	12	62
38	Celal Bayar Üniversitesi KY	8,44	Manisa	31	36
39	Niğde (Niğde Ömer Halisdemir) Üniversitesi KY	8,42	Niğde	51	52
40	Aksaray Üniversitesi SBKY	8,36	Aksaray	54	54
41	Adnan Menderes Üni. Nazilli SBKY	8,25	Aydın	46	45
42	Mustafa Kemal Üniversitesi KY	8,17	Hatay	64	40
43	Onsekiz Mart Üniversitesi SBKY	8,14	Çanakkale	24	30
44	Cumhuriyet Üniversitesi KY	8,13	Sivas	40	47
45	Çankırı Karatekin Üni. SBKY	8,11	Çankırı	22	67
46	Harran Üniversitesi KY	8,10	Şanlıurfa	73	43
47	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. KY	8,09	Nevşehir	37	69
48	Bilecik Üniversitesi SBKY	8,07	Bilecik	13	93
49	Bandırma Onyediy Eylül Üni. SBKY	7,94	Balıkesir	7	-
50	Bülent Ecevit Üniversitesi SBKY	7,94	Zonguldak	41	51
51	Onsekiz Mart Üniversitesi Biga KY	7,88	Çanakkale	24	30
52	Hitit Üniversitesi SBKY	7,86	Çorum	56	61
53	Dicle Üniversitesi SBKY	7,82	Diyarbakır	75	24
54	Yüzüncü Yıl Üniversitesi KY	7,81	Van	71	29
55	Ordu Üniversitesi KY	7,66	Ordu	55	74
56	Adnan Menderes Üni. Söke KY	7,58	Aydın	46	45
57	Osmaniye Korkut Ata Üni. SBKY	7,58	Osmaniye	66	63
58	Ahi Evran Üniversitesi / SBKY	7,57	Kırşehir	28	70
59	Bartın Üniversitesi / SBKY	7,57	Bartın	38	64
60	Kırklareli Üniversitesi / KY	7,38	Kırklareli	32	-
61	Gümüşhane Üniversitesi / SBKY	7,30	Gümüşhane	50	66
62	Recep Tayyip Erdoğan Üni. SBKY	7,29	Rize	14	50
63	Uşak Üniversitesi KY	7,27	Uşak	6	84
64	Artvin Çoruh Üniversitesi SBKY	7,25	Artvin	8	88
65	Kastamonu Üniversitesi SBKY	7,22	Kastamonu	36	79

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor	Bulunduğu İl	Yaşanabilir Kent İndeksi (TUİK) ²	Üniversite İndeksi (URAP) ³
66	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi SBKY	7,20	Karaman	25	68
67	Gaziantep Üniversitesi KY	7,18	Gaziantep	60	28
68	Adıyaman Üniversitesi KY	7,15	Adıyaman	69	60
69	Kilis 7 Aralık Üni. SBKY	7,06	Kilis	67	87
70	Batman Üniversitesi SBKY	7,04	Batman	77	73
71	Mehmet Akif Ersoy Üni. KY	7,00	Burdur	43	76
72	Muş Alparslan Üniversitesi SBKY	6,95	Muş	81	83
73	Bitlis Eren Üniversitesi KY	6,77	Bitlis	68	77
74	Gaziosmanpaşa Üniversitesi KY	6,66	Tokat	39	35
75	Tunceli Üniversitesi KY	6,54	Tunceli	62	78
76	Ağrı İbrahim Çeçen Üni. SBKY	6,38	Ağrı	79	95
77	Kafkas Üniversitesi SBKY	6,37	Kars	70	56
78	Bayburt Üniversitesi KY	6,29	Bayburt	47	75
79	Erzincan Üniversitesi SBKY	5,92	Erzincan	34	71

URAP tarafından yapılan üniversiteler sıralaması bakımından büyükşehirlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Bu sıralama doğrudan üniversitenin tümü bir bütün olarak değerlendirilerek yapılırsa da, genel üniversite sıralaması ile bu çalışmada geliştirilen indeks çerçevesinde yapılan sıralama arasında bir ilişki olup olmadığını görmek ve değerlendirmek açısından anlamlı bulunmuştur. URAP'ın yaptığı sıralamada büyükşehirlerde yer alan ve üst sıralarda yer tutan üniversiteler, eski tarihlerde kurulmuş, yerleşik ve köklü üniversitelerdir. Bu da üniversite büyükşehirde okunur varsayımının doğruluğunu ortaya koyan bir başka sonuç olarak okunabilir.

Ancak, Sakarya, Uludağ, Süleyman Demirel, Muğla Sıtkı Koçman, Bolu Abant İzzet Baysal ve Denizli Pamukkale gibi üniversiteler URAP'ın üniversite sıralamasında orta sıralarda olduğu halde bu çalışmada geliştirilen indekste daha ön sıralara yer almışlardır. Buna karşın, Hacettepe Üniversitesi URAP'ın üniversite sıralamasında 2. sırada olmasına karşın, bu çalışmada geliştirilen indekste 14. sırada yer almıştır. Bu nedenle Hacettepe Üniversitesi için bu çalışmada geliştirilen indeks puanı tekrardan gözden geçirilmiş, hata olmadığı görülünce, örnek olarak çalışmada kullandığımız YÖK ATLAS'ın öğretim üyesi sayısına ilişkin verileri

doğrudan Hacettepe Üniversitesi SBKY Bölüm sayfasındaki öğretim üyesi sayısı verileriyle karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma sonucunda YÖK ATLAS'ın öğretim üyesi sayısına ilişkin verilerinin hatalı olduğu ve öğretim üyesi sayılarını daha düşük verdiği görülmüştür. Bu da *YÖK ATLAS verilerinin ve genel olarak da Türkiye'de büyük veri setlerinin daha titizlikle hazırlanması ve bu amaçla dijital teknolojilerden yararlanılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, YÖKSİS'e veri girişi ve güncellemelerinin de eksiksiz ve gecikmesiz yapılması da oldukça büyük önem arz etmektedir.* Eğer veriler doğru rakamları verseydi, Hacettepe Üniversitesi SBKY Bölümü genel sıralamada 5. Sırada yer alacaktı.

8. VAKIF ÜNİVERSİTELERİ GENEL SIRALAMASI

Vakıf üniversitelerinde yer alan Siyaset Bilimi ve / veya Kamu Yönetimi ile Siyaset Bilimi adını taşıyan bölümler burada devlet üniversitelerindeki bölümlerden ayrı tutularak ayrıca değerlendirmeye alınmış ve kendi içlerinde karşılaştırılmalıdır. Bu üniversitelerin kendine has özellikleri ve dinamikleriyle öğrenci alımında uyguladıkları farklı politikalar nedeniyle gerekli görülmüştür. Örneğin; vakıf üniversitelerinde ilk göze çarpan farklı

dinamik ve politika; %100 burslu, %75 burslu, %50 burslu, %25 burslu ve ücretli şekillerde öğrenci alınmasıdır. Vakıf üniversiteleriyle ilgili bir diğer durum da, akademik kadrolarının indeks puanlarında eşdeğer buldukları devlet üniversiteleriyle karşılaştırıldığında daha düşük oluşudur. Bu durum, vakıf üniversitelerinin öğretim üyesi açısından kadrolarının zayıf olduğunu ve açığı diğer bölümlerden ve üniversitelerden

görevlendirmelerle ve uygulamacılarla kapattıklarına işaret etmektedir. Dolayısıyla, devlet üniversiteleri açısından bu çalışmada ortaya çıkan öğretim üyesi sayısı yetersizliği ve öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayılarının yüksekliği sorunu, sadece devlet üniversitelerine has bir sorun değildir. Devlet üniversiteleriyle birlikte hatta belki de daha fazla şekilde vakıf üniversitelerinin de yetişmiş eleman sorunu yaşadıklarının bir işareti olarak görülebilir.

Tablo 6: Vakıf Üniversiteleri Genel Sıralaması 2017

Sıra	Üniversite ve Bölüm Adı	Genel Skor
1	Bilkent Üniversitesi SBKY	10,29
2	Galatasaray Üniversitesi SB	10,24
3	Kadir Has Üniversitesi SBKY	9,37
4	Bilgi Üniversitesi SB	9,33
5	Atılım Üniversitesi SBKY	9,25
6	Beykent Üniversitesi SBKY	8,71
7	Yeditepe Üniversitesi KY	8,45
8	Nuh Naci Yazgan Üniversitesi SBKY	8,13
9	İstanbul Medipol Üniversitesi SBKY	8,08
10	Avrasya Üniversitesi SBKY	7,90
11	İstanbul Gedik Üniversitesi SBKY	7,81
12	İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi SBKY	7,60
13	İstanbul Rumeli Üniversitesi SBKY	7,60
14	İstanbul Arel Üniversitesi SBKY	7,32
15	Işık Üniversitesi SB	7,30
16	Nişantaşı Üniversitesi SBKY	6,52

Yukarıda belirtildiği gibi vakıf üniversitelerinin dinamikleri devlet üniversitelerinden farklıdır. Bu çalışmada indeks hesaplanmasında sadece %100 burslu puanlar esas alınmış ancak öğrenci toplamı bakımından tüm öğrenci yükü indekse dahil edilmiştir. Vakıf üniversitelerinin tercihlerinde de öncelikli yüksek olan %100 burslu puanlar esas alınmaktaysa da bu kontenjanlar oldukça düşük olduğundan yanıltıcı olabilmektedir.

Tablo 6'da da görüldüğü gibi vakıf üniversiteleri arasında ağırlıklı olarak SBKY bölümleri bulunsa da, üç siyaset bilimi ile bir de kamu yönetimi bölümü yer almaktadır. Bu göstergeler çerçevesinde vakıf üniversitelerinde yer alan en iyi bölüm olan Bilkent Üniversitesi SBKY bölümü ile devlet üniversitelerinde yer alan en iyi bölüm olan Ankara Üniversitesi SBKY Bölümü arasında 6,33 puanlık bir

fark ortaya çıkmaktadır. Bu fark, bu çalışmanın kullandığı indeks değerleri çerçevesinde oluşturulan hesaplama ve değerlendirmelerin ürünü olarak oluşmuştur. Bu farkın ortaya çıkmasındaki en önemli etkenler öğretim üyesi sayıları ile öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayılarıdır. Doğal olarak, eğer bu çalışmada dikkate alınanlardan başka göstergeler, ölçekler ya da değişkenler dikkate alınır, söz konusu fark kapanabilir ya da açılabilir.

9. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, bölümlerin genel olarak kalitesini, kapasitesini, niteliğini ve tercih edilirliliğini ölçen bir indeks çerçevesinde, SBKY ve KY bölümlerinin bir sıralamasını ve değerlendirmesini yapmaktadır. Tablo 1'de verilen genel sıralamada, ilk sıralara bakıldığında karşımıza üç büyük şehirlerde

yer alan SBKY bölümleri çıkmaktadır. Bu bulgunun “üniversite büyükşehirde okunur” yaygın kanaatinin SBKY ve KY bölümleri için de geçerli olduğunu gösterdiği söylenebilir. Bunun yanında, SBKY bölümleri içinde en iyi durumda olanların Ankara ve İstanbul Siyasal Bilgiler Fakültelerinde yer alan bölümlerin olması, SBKY eğitimi en iyi siyasal bilgiler fakültelerinde alınır gibi bir yargıyı destekler nitelikte olduğuna işaret olarak da okunabilir. ODTÜ SBKY Bölümünün, Ankara ve İstanbul Siyasal Bilgiler Fakülteleri’ndeki SBKY Bölümlerinden hemen sonra gelmesi, bir ölçüde de ODTÜ’nün İngilizce eğitim veren ve önde gelen bir üniversite olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Diğer bir deyişle, bu sonucun ortaya çıkmasında, bu çalışmada ele alınan birçok göstergenin yanı sıra, ODTÜ bünyesinde yer almanın da SBKY bölümünün tercih edilirliliğini artırıcı bir unsur olarak işlev gördüğü söylenebilir.

Ayrıca, siyaset bilimi ve kamu yönetimi adını taşıyan bölümlerin ilk onda ilk sekiz sırayı alması ve ikinci ona giren bölümlerden de yedisini oluşturması, siyaset bilimi ve kamu yönetimi adını taşıyan bölümlerin baskın bir konuma geldiğine işaret etmektedir. YÖK ATLAS verilerine göre Kasım 2017 itibarıyla, Türkiye’de bulunan üniversitelerde SBKY ve KY alanında lisans eğitimi yapan 95 bölümden, 79’u devlet, 16’sı vakıf üniversitelerinde bulunmaktadır. Devlet üniversitelerindeki bölümlerden 47 tanesi siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) ve 32 tanesi ise kamu yönetimi (KY) ismini taşımaktadır. 2017 yılında da adını kamu yönetiminden siyaset bilimi ve kamu yönetimine değiştiren bölümler olması, bu eğilimin güçlenerek devam ettiğini göstermektedir. Vakıf üniversiteleri bünyesinde yer alan 16 bölümden 12’sinin adı siyaset bilimi ve kamu yönetimi (SBKY) iken; sadece Yeditepe Üniversitesi’nde bölüm adı kamu yönetimidir. Bunun yanında 3 üniversitede bölümün adı sadece siyaset bilimidir.

Üniversitelerin genel sıralaması bir bütün olarak değerlendirildiğinde, indekste yer

alan bölümlerin geniş ve oturmuş kadrolara sahip olması, öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısı, bölüm yerleşme puanları ve öğrenci tercihi gibi parametrelerin ve üç büyük şehirde olmak ölçütlerinin öne çıktığı söylenebilir. Bunun yanında; İngilizce eğitim verme, üç büyük kente yakın bir kentte olmak, diğer önde gelen bir büyükşehirde (Bursa, Eskişehir gibi) ya da yaşanabilirliği yüksek bir kentte yer almak, batı ve kuzey batı bölgelerinde ya da sahil kentlerinden birinde yer almak gibi ölçütler de, çalışmada genel sıralamayı etkileyen ve dikkate alınması gereken ölçütler olarak belirmiştir. Kısacası, üniversitenin bulunduğu coğrafya ve kentin özellikleri tercihlerde oldukça önemli rol oynadığından, belli merkezlerde SBKY bölüm kadrosu yetersiz de olsa puanların ve tercih edilirliliğin yüksek olmasına yol açabilmektedir. Ancak, geliştirilen ve kullanılan ölçütlerin sadece biri ile tüm bir sıralamayı açıklamak olanağı yoktur. İlişki ve etkileşimler karmaşıktır. Örneğin, bir bölüme verilen kontenjan, o bölümün özellikle taban giriş puanını belirlemede rol oynamaktadır. Bu çalışmada geliştirilen indeks, giriş puanıyla birlikte öğretim üyesi kadrosuna ve kalitesine ağırlık vermektedir. En yaygın kullanılan ölçüt giriş puanına göre sıralamadır; ancak karşılaştırmalar ve sıralama için yetersiz kalmaktadır.

Çalışmanın ortaya koyduğu bir sonuç da; yükseköğretime ve SBKY ve KY bölümlerinin durumuna ilişkin değerlendirmeler yaparken, yükseköğretimde oluşmaya başlayan kontenjan açıklarının, öğretim üyesi açığının, ülkenin önümüzdeki yıllarda hangi alanlarda ve nitelikte insan gücüne ihtiyaç duyacağını ve bu konularda ne tür politikalar geliştirilmesi gerektiğini ele almanın yararlı olacağıdır. Bu çerçevede göz önünde bulundurularak değerlendirilmesi gereken belli başlı konular şöyle sıralanabilir:

- Merkez dışında da gelişen iyi üniversiteler bulunsa da, SBKY ve KY eğitiminin, özellikle kontenjanların şişirilerek ağırlıkla Anadolu’daki üniversitelere yönlendirilmesi eğitim

kalitesinde ciddi düşüslere yol açmaktadır. Bu konu YÖK nezdinde ya da bölümlerin kendi aralarında yapacakları toplantılarda konuşulması gereken temel bir konudur. Artık, kalitenin, tanınırlığın ve akreditasyonun bir gereklilik ve aranır bir nitelik haline gelmiş olması, kontenjanların ciddi olarak gözden geçirilmesini ve bu konuda daha ciddi uzun erimli politikalar geliştirilmesini gerekli kılmaktadır. Ancak, bu gözden geçirme, tüm bölümler için, talep, alanın gerekleri, sektörel olarak gelecek insan kaynağı ihtiyaç tahminleri gibi unsurlar da göz önünde bulundurularak tüm bölümler için yapılmalıdır. Bu konuda bölgesel ihtiyaçlar ve özellikler de belirleyici olduğundan, kontenjan belirlemede bölümlerin özerkliklerinin ve karar verme güçlerinin artırılması da bir gerekliliktir. Bu çerçevede; SBKY ile KY bölümlerinin isim farklılığı da ele alınmalı, müfredatları, öğretim üyesi ve öğrenci yapısı ile statüleri ileriye dönük öngörüler çerçevesinde değerlendirilmelidir (Bu konuda bkz. SDÜ İİBF SBKY, 2015).

- SBKY ve KY alanında iyi akademisyen yetiştirmek önemli bir konudur. Artan üniversite, bölüm ve öğrenci sayılarına rağmen, iyi yetişmiş akademisyen bulmak giderek zorlaşmaktadır. Dolayısıyla, siyaset bilimi, kamu yönetimi ya da siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanlarında öğretim üyesi yetiştirilmesi, son yıllarda düşen kaliteyi artırabilmek için gereklidir. Bu bağlamda, nitelikli eleman yetiştirecek doktora programlarının planlanması ve uygulanması ve var olanların daha etkin kullanacak biçimde geliştirilmesi de önem taşımaktadır. 100/2000 diye adlandırılan ve 100 alanda 2.000 doktora öğrencisi yetiştirilmesini içeren YÖK’ün burslu doktora programı bu anlamda önemli bir adım olarak görülebilir.
- *Yaptığımız çalışmada YÖK ATLAS’ın öğretim üyesi sayısına ilişkin verilerinin hatalı olduğu ve bazı önemli konularda*

veri derlenmediği ya da veri girişi olmadığı da saptanmıştır. Bilgi güctür söyleminin ötesinde, dijital çağda küresel rekabette ayakta kalabilmek için verinin çağın petrolü olduğu felsefesinin iyi kavranması gerekmektedir. YÖK ATLAS veri setinin ötesinde genel olarak da Türkiye’de büyük veri setlerinin daha titizlikle hazırlanması ve araştırmacıların ve talep edenlerin hizmetine sunulması gerekmektedir. Bunun için dijital teknolojilerin sunduğu olanaklardan ivedilikle yararlanılması gerekmektedir. Dijital teknolojilerle uyumlu sistemlerin geliştirilmesi, hem daha sağlıklı, kayıpsız ve kolay veri toplanabilmesini sağlayacaktır, hem de yapılacak bilimsel araştırma ve çalışmaların, çözümlenmelerin ve geliştirilecek politikaların geçerliliğini ve sağlamlığını büyük ölçüde artıracaktır.

- Bu bağlamda, SBKY ve KY bölümlerini tercih eden öğrenciler içinde bu bölümleri ilk sıralarda tercih edenlerin son yıllarda düşüş gösterdiği iddiası da değerlendirilmelidir. Üniversite tercihlerinde hukuk fakültelerinin tercih edilirliliği yüksek olmaya devam ederken, bu bölümlere yerleşmeyenlerin SBKY ve KY bölümlerini tercih ettiklerine işaret edilmektedir. Çalışmanın yazarlarının deneyim ve gözlemleri de bu yargıyı destekler niteliktedir. (Bununla ilgili olarak örnek olay için bkz: <https://www.youtube.com/watch?v=MUDd4U6Stws>). Dolayısıyla “hukuk fakültelerinin bir altı SBKY ve / veya KY bölümleridir” gibi bir durum karşımıza çıkmaktadır. YÖK ATLAS verilerinde SBKY ve KY bölümlerinin ortalama tercih sırasının 6-7-8 olduğuna bakılırsa, ilk tercihlerin genellikle hukuk olduğu görülmektedir.

Son olarak, bu çalışmada geliştirilerek kullanılan indeks ve ölçütler ya da göstergeler hakkında da birkaç noktaya değinmekte, gelecekte yapılacak çalışmalar açısından yarar vardır. *Bölümlerin niteliğini değerlendirmede, yabancı dille eğitim verip*

verilmediği, eğitime başladığı yıl, bilimsel üretkenlik (yayın, atıf, üretilen proje sayısı vb.), yüksek lisans ve doktora programının olup olmadığı ya da mezun ettikleri yüksek lisans ve doktora öğrenci sayısı gibi değişkenlerin de dikkate alınması, indeksin ve ölçütlerin açıklama gücünü artıracaktır. Bu çalışmada kullanılan indekste yer alan, taban ve tavan puanlarına indeksin hesaplanmasında bu puanlara eşit oranlarda değer atfetmek ve öğretim üyesi başına

düşen öğrenci sayısı 41 ve daha fazla ise puan vermemek yerine, 0,1 puan vermek alternatif olarak değerlendirilebilir. Bu değişiklikler yapıldığında, sıralamalarda hiç değişiklik olmayacak ya da bölümler arasında çok sınırlı ölçüde birkaç yer değiştirme söz konusu olacaktır. Ancak indeksin daha iyi işlemesi ve tutarlılığı açısından değerlendirmeye alınmasında yarar olabilir.

KAYNAKÇA

1. BJERKE, C.H.; GUHR, D.J. (2012) “A View on Existing Rankings and the Introduction of U-Multirank in the Light of Students as Key Rankings Stakeholder”, *The Academic Rankings and Advancement of Higher Education: Lessons from Asia and Other Regions, Proceedings, IREG-6 Conference Higher Education Evaluation and Accreditation Council of Taiwan, Taipei, Taiwan, 19-20 April*, pp. 259-266.
2. ERAT, V.; ARAP, İ. (2016) “Bilimin Devlet İçin Önemi Bilim Devlet İlişkisi Üzerine Bir İnceleme”, *Eğitim Bilim Toplum*, 14 (53): 10-45.
3. ERGÜDER, Ü. (2015) *Yükseköğretimin Fırtınalı Sularında*, Doğan Kitap, İstanbul.
4. ESMER, Y.; AKÇA, Ç.; OKÇUOĞLU, B.A. (2015) *Türkiye’de Siyaset Bilimine Yön Verenler: Kural Yöntem ve Süreçler*, BAU Yayını, İstanbul.
5. GÜL, H. (2015) “Dünyada Kamu Yönetimi Eğitimin Genel Çerçevesi ve Temel Eğilimler”, içinde *Kamu Yönetimi Eğitimi: Geçmişten Geleceğe Küresel ve Ulusal Perspektifler*, Der. OKCU, M., PARLAK, B. & AKMAN, E., s. 127-160, Ekin, Bursa.
6. GÜLPINAR, M. A. (2014) “Yükseköğretimi ve Tıp Fakültelerini Yeniden Düşünme, Yarını Planlama”, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4 (3): 156-166.
7. <http://padm.metu.edu.tr/tr/genel-bilgiler>
8. <https://yokatlas.yok.gov.tr>
9. <https://www.youtube.com/watch?v=MUDd4U6Stws>
10. ODTÜ SBKY (2017) *Information on What is Political Science and Public Administration?* Erişim Tarihi: 21 Ekim 2017, erişim adresi: <http://padm.metu.edu.tr/information>.
11. ÖMÜRGÖNÜLŞEN, U. (2004) “Türkiye’de Lisans Düzeyinde Kamu Yönetimi Öğretiminin Kurumsal Gelişimi ve Sorunları,” içinde *Kamu Yönetimi: Gelişimi ve Güncel Sorunları*, Eds. ÖKTEM, M. K. & ÖMÜRGÖNÜLŞEN, U., s. 27-83, İmaj, Ankara.
12. ÖMÜRGÖNÜLŞEN, U. (2010) “Türkiye’de Lisans Düzeyi Kamu Yönetimi Öğretiminde Yakın Dönemde Yaşanan Gelişmeler: Mevcut Durum, Sorun Alanları ve Gelişme Eğilimleri”, *AÜ SBF Dergisi*, 65 (3): 123-161.
13. PARLAK, B., OKÇU, M., AKMAN, E. (Der.) (2015) *Kamu Yönetimi Eğitimi*, Ekin Yayınları, Bursa.
14. SALLAN GÜL, S., GÜL, H. (2014). “Türkiye’de Yükseköğretimin Güncel Durumu”, içinde *Aydınlık Bir Türkiye İçin Eğitim Reformu*, s. 235-246, Yay.

Haz. K. KOCABAŞ, Yeni Kuşak Köy Enstitülüler Derneği Yayınları, İzmir.

15. SALLAN GÜL, S., GÜL, H. (2014) “Türkiye’de Yükseköğretimin Gelişimi, Güncel Durumu ve Eleştirisi”, *Toplum ve Demokrasi*, Yıl 8, Sayı 17-18, Ocak-Aralık, s. 51-66
16. SDÜ İİBF SBKY (2015) *Kamu Yönetimi Eğitimi Çalıştayı Tartışma Oturumları Özet Sonuç Raporu*, Uzaktan Eğitim MYO Baskı Merkezi, Isparta.
17. TURAN, İ. (2007) *Political Science in Turkey*, Erişim tarihi: 10 Ekim 2017, erişim adresi: http://www.siyasiilimler.org.tr/docpdf/The_Origins_of_Political_Studies-Iter_Turan.pdf.

E-DEVLET ANA KAPILARI ÜZERİNE İNCELEME: TÜRKİYE VE SEÇİLMİŞ ÜLKELER

AN ANALYSIS ON E-GOVERNMENT GATEWAYS: TURKEY AND CHOSEN COUNTRIES

Esma YÜRÜK*, Nail ÖZTAŞ**

* Arş. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, esmtpl@gmail.com

** Prof. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, noztas@gelisim.edu.tr

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerindeki tezahürü olan e-devlet, küresel bir olgu haline almıştır. Bu çalışmada e-devlet gelişim sürecinden başlanarak ele alınmış, Türkiye e-devlet ana kapısı incelenmiştir. Ayrıca dünyadaki e-devlet ana kapıları da incelenerek Türkiye için öneriler oluşturulmaya çalışılmıştır. Endekslerde üst sıralarda yer aldığı için seçilen altı ülkenin e-devlet ana kapıları (ABD, Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur, Hollanda) inceleme sahasını oluşturmuştur. İncelenen ülkelerin ana sekmeleri dikkate alındığında, Türkiye ile pek çok yönden benzerlikler olduğu görülmektedir. Ancak alt sekmelere, bilgi ve hizmet sunumlarına bakıldığında bazı örnek hizmetlerin ülkemiz e-devlet uygulamalarına dahil edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. İşlemlerin daha çok ilk adımlarının e-devlet yolu ile yapılabildiği Türkiye’de, daha ileri adımlar çevrimiçi uygulamalar kapsamına alınabilir, hizmet odaklı olan portal bilgi içerikleri açısından zenginleştirilebilir ve bazı konular portala dahil edilebilir. Türkiye’nin endeks sıralaması olarak gerilerde olmasına rağmen web sayfaları ölçeğinde karşılaştırılabilir düzeyde olması onun gelişime açık olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-hizmet, Web site, Ana kapı, Portal.

JEL Kodları: H70, H83, O3, O38.

ABSTRACT

E-government which can be defined as the use of information and communication technologies in public services became a global phenomenon. In this study e-government was approached from its development process and Turkish e-government portal that occurred as a result of change and transformation that e-government made in Turkish public administration will also be examined. In this study by analyzing some e-government portals in the world proposals for Turkey was tried to bring forward. E-government portals of six chosen countries (USA, United Kingdom, Finland, New Zealand, Singapore, Netherlands) which are on the top of the indexes were analyzed and compared. When the main titles of the countries are taken into consideration it can be inferred that they have similarities in many aspects with Turkey. However, when subtitles of them are examined in detail with regard to information and service presented by them it can be reached that some sample services can be included in e-government practices of Turkey. In e-government system of Turkey generally first steps of the transactions can be realized via e-government. Yet further steps can be attached to online applications, service focused portal can be enriched in the sense of information contents and unavailable matters can be included to the portal. Although Turkey ranks lower than above mentioned countries on the lists when it is evaluated within website-scale it is at the comparable level and therefore open for development.

Keywords: E-government, E-service, Web site, Gateway, Portal.

JEL Codes: H70, H83, O3, O38.

1. E-DEVLET

Toplumlar yaşam düzenlerini tarımdan sanayiye, buradan da bilgi eksenine doğru değiştirmişlerdir. Yirminci yüzyılın sonlarına tekabül eden bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim dünyada önemli gelişmelere yol açmıştır. Teknoloji, yönetim süreçleri üzerinde etkili olmuştur. Bilgi toplumları için yeni bir yönetim modeli ortaya atılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı olarak tanımlanan e-devlet değişim ve dönüşümün önemli sonuçlarından biri olarak yerini almıştır.

Kavramsal olarak kamu sektörünün bilgi ve hizmet sunumunda ve yönetilenlerin yönetim sürecine katılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanan e-devlet (Yıldız, 2007), klasik devlet yapısından daha farklı bir yapıya sahiptir ve bu yapı bir gelişim evresinin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu gelişim evreleri bilgi, etkileşim, işlem, dönüşüm aşamaları olarak sıralanmaktadır (Backus, 2001). Bilgi aşaması, web sitelerinde kullanıcıların sadece okuma yolu ile erişim olanağına sahip olduğu, işlemsel olmayan, basit, sade daha çok broşür kitapçık formatında olup vatandaşları bilgilendirmek amaçlı içerikleri kapsamaktadır. Etkileşim aşaması, devletle vatandaşların çeşitli boyutlarda iletişimde olduğu aşama olarak değerlendirilebilir. Vatandaşların yetkililere e-posta yolu ile ulaşabildikleri, site içi arama motorları kullanılabilen, gereksinim duyulan form ve belgelere ulaşma ve indirme imkânlarına sahip oldukları aşamadır. Normalde mesai saatleri içerisinde yapılan uygulamalar bu sayede yedi gün yirmi dört saat yapılabilmektedir. İşlem aşamasına gelindiğinde pek çok işlem (vergi ödemeleri, vize pasaport işlemleri vb.) kamu örgütlerine gitmeden online olarak yapılabilmektedir. Dönüşüm aşamasında bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk devletten vatandaşa ve devletten iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten ulaşabilmektedir. Tek noktadan erişim imkânı nihai amaçtır ve dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf etmek, etkinlik ve vatandaş memnuniyeti mümkün

olan en üst seviyeye çıkmaktadır. Dönüşüm aşaması ile kamu yönetiminin daha şeffaf katılımcı bir yapıya kavuşması amaçlanmıştır. Bu aşama ile birlikte e-devlet kapısının da kurulması öngörülmüştür.

2. TÜRKİYE’DE E-DEVLET

Türk kamu yönetiminde yolsuzluk, verimsizlik devlete güvensizlik, gizlilik hantal bürokratik yapı, rüşvet, katılma ve denetime kapalı olma ve kırtasiyecilik gibi olumsuzluklar (Eryılmaz, 2007:248), vatandaşlara alternatif ve kaliteli hizmet olanağı verebilecek bir yapıda gözükmemektedir. Bu durum kamu kurumlarını değişim baskısına yanıt vermeye ve değişimin getireceği yeni koşullara kendini adapte etmeye zorlamaktadır (Şahin, 2008:73). Vatandaşlar ve işletmeler açısından bürokrasinin azaltılması, kamu hizmetlerinin 7 gün 24 saat daha hızlı bir şekilde sunulması, kamu hizmetlerinde tasarrufun sağlanması ve yönetsel süreçlerin etkinleştirilmesi perspektifinden hareketle e-devlet Türk kamu yönetimi için önemli bir gelişme olarak nitelendirilebilir. Türkiye, internetle 1993 yılında tanışırken ülkedeki ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun kurulması olarak kabul edilmektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005). Kamu kesiminin bilgisayarla tanışması ise ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde etkin kullanımı amacıyla pek çok proje ve eylem planları başlatılmış bu çalışmalar neticesinde e-devletleşme konusunda da gelişmeler kaydedilmiş e-devlet uygulamaları bağlamında web sitelerinin sayısı günden güne artmıştır.

2.1. E-Devlet Ana Kapısı (www.turkiye.gov.tr)

Türkiye’nin e-devlet platformu, başbakanlık adına, ulaştırma ve denizcilik

bakanlığı tarafından kurulmuştur ve kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan güvenli erişim sağlamak amacıyla hizmet vermektedir. Sayfaya bakıldığında ilk olarak e-hizmetler, kamu kurumlarının listesi, belediyelerin listesi ve iletişim ve yardım merkezi başlıkları dikkat çekmektedir. Sayfanın sağ üst kısmında ise kullanıcıların sisteme giriş yapabilmeleri için bir sekme bulunmaktadır. Sayfanın alt kısmında ise haberler duyurular yer almakta, bu başlığın altında ise belge doğrulama, mobil cihazlar için e-devlet kapısı, e-devlette engel yok, hizmet öneri anketi, yeni hizmetler ve güvenlik uyarısı sekmeleri yer almaktadır. En çok kullanılan hizmetler ve kurumlar da yine ana sayfada yer almış, kolay erişilmesi sağlanmıştır. 33 milyonu aşkın kayıtlı kullanıcısı olan bu portal; Facebook, Twitter gibi sosyal ağlar üzerinden de hizmet vermektedir. Sayfa içerisindeki sekmelerin detaylandırılması faydalı olacaktır.

E-hizmetler sekmesi beş kategoriye ayrılmıştır. Bunlar, hizmetlerin alfabetik olarak sıralanmış hali olan tüm hizmetler sekmesi, belediyelerin sunduğu e-hizmetleri alfabetik olarak içeren belediye hizmetleri sekmesi, gsm operatörlerinin ve uydu, haberleşme internet işletmelerinin yer aldığı şirketler sekmesi, tüm bu hizmetlerin içerisinde sık kullanılanların yer aldığı sekme ve son olarak yeni eklenen hizmetlerin yer aldığı başlık olarak sıralanmıştır. Oldukça detaylı içeriğe sahip olan bu sekmeler pek çok konuda sorgulama, doğrulama, sonuç takibi, başvuru, onay ve taahhüt hizmeti vermektedir. Hizmetlerden faydalanabilmek için kimlik doğrulama yöntemlerinden (e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. kimlik kartı, banka) birisi seçilerek sisteme giriş yapılması gerekmektedir. Kamu kurumları sekmesi erişimi kolay kılmak adına hem A'dan Z'ye kurum adlarını sıralamış hem de ana kurumlar başlığı altında ayrıca listelenmiştir. Belediyelere ayrı bir sekme ile erişim olmakla birlikte bu sekme aracılığıyla da ulaşılabilmektedir. Listelenmiş olan kurum adlarına tıkladığında hizmet ve bilgiye

erişim imkânı doğmaktadır. Belediyeler sekmesi, harita üzerinde işaretlenmiş 59 ile ait 223 adet belediye ve 9 adet yerel hizmet kurumu tarafından sunulan hizmetlere tek adresten erişim fırsatı sunmaktadır. E-belediyecilik kapsamında beyan bilgileri sorgulama, tahsilat bilgileri sorgulama, arsa rayiç bedeli gibi hizmetler verilmektedir. İletişim ve yardım merkezi sekmesi genel bilgilerden oluşan bir sayfa ile karşılamaktadır. E-devlet kapısı kullanımı konusunda karşılaşılan şifre, e-imza, mobil imza konusundaki sorunlar, hizmet kullanımı konusunda yaşanan teknik sorunlar, erişim, açılmayan sayfa vb. sorunlar e-devlet kullanımı konusundaki tüm görüş ve öneriler için bu sekme kullanılmaktadır. Daha önce çözümlenmiş sorunların yer aldığı hızlı çözüm merkezi pek çok sorunun cevabını içermekte olup, bu içeriğin dışındaki durumlar için ise çağrı merkezi e-posta iletişim formu gibi seçenekler sunulmaktadır. Telefon ile ulaşmakta zorluk çekilen durumlarda işaret dili bilen çağrı merkezi çalışanları ile görüntülü olarak görüşülüp destek alınabilmektedir. Yine aynı bölümde kamu kurumları ile ilgili sorun ve görüşler iletilebilmekte olup BİMER (Başbakanlık iletişim merkezi) başvuru formu ya da çağrı merkezi kullanılabilir. E-devlet ana kapısı içerisinde olan "blog" başlığı da merak edilen ve bilinmeyen pek çok konuyu (karekod ile belge doğrulama, barkodlu belge hizmetlerine ve kimlik doğrulama hizmetlerine ilişkin yazılar vb.) açıklığa kavuşturmaktadır. İletişim ve yardım merkezi içerisinde yer alan bir diğer bilgilendirme sayfası da sosyal medya sekmesidir. Bu sayfada e-devlet kapısına ait resmi sosyal medya hesapları hakkındaki bilgilere ulaşma imkânı sunulmaktadır. Facebook, Twitter ve Youtube hesapları; kullanıcı yorumları, mesaj ve önerilerini iletibilmenin yanı sıra, e-devlet kapısı kullanımı ile ilgili videoları da içermektedir. E-katılımcılık başlığına bakıldığında e-devlet kapısı üzerinden ulaşılabilecek kurumlara dair istek, fikir ve şikâyetlerin iletilebileceği hizmetler listelenmiştir. Bu hizmetleri kullanarak karar alma çözüm üretme ve politika

oluşturma süreçlerine doğrudan dâhil olunabilmekte ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlanabilmektedir. Cumhurbaşkanı'na Yazın, BİMER ve TBMM Dilekçe Merkezi yolu ile e-katılımın önünü açan e-devlet ana kapısı, aynı zamanda İngilizce rehberlik hizmeti de sunmaktadır.

E-devlet ana kapısı Türk vatandaşı olmayan kullanıcılar için de ana sayfada bir sekme oluşturmuştur. İngilizce hizmet veren non-citizens sekmesi, bilgi teknolojileri yoluyla ziyaretçi kılavuzu, göç kılavuzu iş ve eğitim rehberleri sunmaktadır. Yabancılar için vatandaşlık numarasının nasıl alınacağı ve e-hizmetlerden nasıl faydalanılacağına dair bilgilendirmeler içermektedir.

Gelişime açık olan portal vatandaşların görüş ve önerilerini değerlendirmeye alabilmek adına hizmet öneri anketleri oluşturmuş, kullanılan hizmetleri onaylama ve yeni bir hizmet önerme fırsatının önünü açmıştır. Erişim tarihi itibarıyla (18.10.2017) katılıma açık anket bulunmamakla birlikte tamamlanan anketlerin sonuçları ilan edilmiştir. Mobil uygulaması bulunan e-devlet ana kapısı kullanıcılarına 892 farklı mobil hizmeti kullanım kolaylığını prensip edinerek, ihtiyaç duyulan hizmetleri dikkate alarak kişiye özel hizmet önerileri oluşturmakta ve tüm bu hizmetleri güvenlik açısından şifre veya mobil imza seçeneği ile sunmaktadır.

E-devlet kapısı tek noktadan pek çok kamu hizmetine kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşmamızı sağlamakta kişisel bilgilere kolayca erişebilme, çeşitli başvuru ve işlem olanaklarından faydalanma imkânı oluşturmaktadır. Tüm bu fırsatlar kişisel güvenliği gerekli kılmakta olup şifre güvenliği ile ilgili genel önlemler alınmakta ve dikkat edilmesi gerekenlerle alakalı bilgilendirmelere de yer verilmektedir. Sayfa içerisinde "türkiye.gov.tr."nin belirgin özelliklerine dair bilgilendirmeler de yapılmıştır. Kişilerin kullandıkları hizmetlere ait sonuçları özelleştirebileceği, yardımcı programlar aracılığıyla hizmetlerden ve içeriklerden faydalanabileceği, birçok katmandan oluşan

güvenlik mimarisi sayesinde yüksek güvenlik hizmeti verildiği, tek tıkla giriş imkânı, pek çok kurumdan bilgilerin kesintisiz sunulduğu, bazı kişisel bilgileri kayıt altına alarak başkalarıyla paylaşma imkânının olduğuna dair başlıklar görülmektedir. İnternet ve mobil teknolojilerin kamu yönetiminde kullanımına örnek teşkil eden hizmet ve bilgilendirme içeren "türkiye.gov.tr" sayfası 2006 yılından beri kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için yürütülmekte, güncellenmekte ve yeni hizmetler eklenmektedir.

3. DÜNYA'DA E-DEVLET ANA KAPILARI

E-devlet uygulamaları son yıllarda dünyada hız kazanmış bulunmaktadır ve bu konuda bazı ülkelerin oldukça ileri adımlar atmış oldukları görülmektedir. Türkiye ise bilgi toplumu olma yolunda attığı adımları son yıllarda hızlandırmış durumdadır. Hem altyapısal hem de uygulamaya dönük çalışmalar yoğun şekilde devam etmektedir. Bu çalışmada e-devlet web portalları incelenerek dünyadaki ve Türkiye'deki e-devlet uygulamaları karşılaştırılmış, dünyadaki iyi örneklerden alınabilecek dersler çıkarılmıştır.

İncelenen ülkeler dünyada kabul görmüş OECD, Dünya Ekonomik Forumu (WEF) Birleşmiş Milletler (UN) gibi endekslerde üst sıralarda yer alan ülkeler arasından seçilmiş, bu ülkelerin e-devlet portalları detaylı olarak analiz edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca ülkelerin web sayfalarının Türkiye'deki ile kıyaslanabilir olması göz ardı edilmemiştir. Bu bağlamda Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur ve Hollanda'nın e-devlet ana portalları çalışma sahasını oluşturmuştur.

3.1. Amerika Birleşik Devletleri (www.usa.gov)

Bilgi ve iletişim sektörlerinde öncü konumda olan ABD, e-devlet alanında da yatırımlar yapan ve dünyada öncü

diyebileceğimiz ülkeler arasındadır. E-devlet uygulamaları pek çok ülkede olduğu gibi ABD’de de öncelikle yerel ve federal düzeyde başlamış ve zamanla ülke genelinde dağılım göstermiştir (Uçkan, 2003:74).

ABD e-devlet çalışmalarına Bill Clinton döneminde başlamış, maliyet düşürücü önlemler almaya ve vatandaş memnuniyetine odaklanmıştır. 1993 yılında başlanılan Access America projesi kapsamında 2001 yılında ‘www.firstgov.gov’ adresli bir portal oluşturulmuş, Amerikan vatandaşlarının tek portal üzerinden hizmet alması hedeflenmiştir. Sonraki yıllarda portalın ismi ‘www.usa.gov’ olarak değiştirilmiştir. Sistem ile vatandaşlara tek adresten, erişimin kolay olduğu bir hizmet sunumu hedeflenirken, online formlar sayesinde kaynak israfının da önüne geçilmesi planlanmıştır. Böylece devlet vatandaş ilişkisinde zamandan tasarruf sağlanacağı, iş akışının da bu hıza bağlı olarak artacağı, tüm bunların da verimliliği artıracacağı sonucu beklenmektedir. ABD’de üç şekilde (yüz yüze, telefonla ve posta ile) sunulan kamu hizmetine dördüncü bir alternatif olan e-devlet (Baker, 2009:82), zaman ve mesafe engellerini aşma imkânı sağlamaktadır. İşlemleri daha fazla aşamalı olsa da, internet her yerde bulunduğu için kamu hizmeti sunumunda bir değişimi hızlandırmaktadır. E-devlet kullanıcı memnuniyeti, kontrol ve esneklik üzerine kurulmuştur. Dış iletişim (resmi ve gayri resmi, doğrudan) sayesinde hızlı geri bildirim (birden fazla kanal ile) yapılabilmekte ve e-devletin vatandaş tarafından sık kullanılması ile de hükümetin yanıt verme değerlendirmelerini geliştirilmektedir (Tolbert ve Mossberger, 2006).

ABD’nin e-devlet sitesi olan www.usa.gov adlı web sitesinin ana sayfasında 7 adet sekme bulunmaktadır. Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer, Yardımlar, Bağışlar ve Krediler, Barınma ve Toplum, Meslekler ve İşsizlik, Para ve Alışveriş, Seyahat ve Göç, Diğer Konular ve Hizmetler olarak sıralanmıştır.

‘Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer’ sekmesinin içeriğinde ilk olarak bütün ABD resmî kurum ve kuruluşlarının A’dan Z’ye endekslenmiş hali bulunmaktadır. Vatandaşlar bu vasıta ile 600’den fazla kurumdan istedikleri resmî kurumun web sitesine, iletişim bilgilerine, o kuruma ait yerel bürolara, hangi kurumlara bağlı veya bağlantılı çalıştığına erişebilmektedir. Kuvvetler ayrılığı prensibine dayanan devletin üç organdan oluşan yapısı ve bu organların nasıl çalıştığı da bu sekmede anlatılmaktadır. Seçilmişlere ulaşımı kolaylaştırmak adına Başkan, Kongre üyeleri, eyalet valileri, parlamenterler ve belediye başkanlarının iletişim bilgileri yine bu sekme altında paylaşılmıştır. Ayrıca resmî kurum ve kuruluşlar çalıştıkları konulara göre kategorize edilip kolay erişim sağlamak amaçlanmıştır.

İkinci sekme olan ‘Yardımlar, Bağışlar ve Krediler’ sekmesinde devletin bireylere ve kuruluşlara sağladığı finansal destek hakkında bilgiler bulunmaktadır. Bu kısımda özellikle uygun fiyatlı konut satın alabilmeleri için vatandaşlara sağlanan ucuz krediler hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca öğrencilere ve ihtiyaç sahiplerine yapılan karşılıksız yardımlar için izlenecek yollar burada belirtilmiştir. Özetle, konut yardımları, çocuk bakım desteği, öğrenciler için burslar, gıda yardımları, işsizlik yardımları, iletişim (telefon hizmeti) yardımları, ev için elektrik ve ısınma yardımları, ilaç yardımları hakkında detaylı bilgi ve yönlendirmeler bu başlık altında derlenmiştir.

Bir diğer sekme olan ‘Barınma ve Toplum’ sekmesinde genel itibariyle ikametle ilgili konulara yer verilmiştir. İkamet adresinin değiştirilmesi için ABD’nin resmî posta servisi olan USPS’ten ya da bazı resmî kuruluşlardan yararlanılabileceğinden bahsedilmiş ve bunların linkleri verilmiştir. Konutlarla ilgili olarak uygun fiyatlı konutların nasıl alınabileceğinden hacizden kaçınmak için neler yapmak gerektiğine, taşıma şirketleri ile nasıl anlaşmak gerektiğinden kiralama sahtekarlıklarından nasıl uzak durulacağına kadar birçok hususta önemli bilgiler bu başlık altında

açıklanmıştır. Ek olarak, konut tamiri ve konut yenileme ile ilgili destek programlarına bu başlık altından erişilebilmektedir.

'Meslekler ve İşsizlik' sekmesi altında yeni bir işe ve kariyere nasıl adım atılabileceği, işsizlerin iş bulmak için neler yapabileceği üzerine yönlendirmeler mevcuttur. İlk olarak bir işletme kurmak için koşullar ve gereklilikler her eyalet için ayrı ayrı düzenlenmiştir. İşletme kurmak için mali açıdan gerekli olabilecek devlet destekleri veya finansal teşvik programları listelenmiştir. Ayrıca vatandaşların sahip olduğu işletmeler vasıtasıyla ürettikleri mal ve hizmetleri devlet kurum ve kuruluşlarına satmaları için, alım yapan kurum ve kuruluşlar özetlenmiş ve bağlantılar sunulmuştur. Yine işletmelerin ihracat veya ithalat yapması için gerekli lisansların nasıl alındığı anlatılmış ve bu işlemlerle ilgili kanuni düzenlemelere yer verilmiştir. Ayrıca, işletmelerin kuruluş aşamasında karşılaşılabileceği prosedür, iş sigortası, vergi ödeme, eleman alma, tüketici koruma kanunlarına ilişkin bir kılavuz hazırlanmıştır. İşletmeler açısından hazırlanan rehberlere ek olarak çalışanlar ve iş arayanlara yönelik bilgilere de yer verilmiştir. İş hukuku ve çalışanların karşılaşılabileceği sorunların ele alındığı sayfada, işyerinde maruz kalınan ayrımcılık ve taciz, işletmeler için çalışanların adli sicillerinin kontrolü, yıllık izin ve sağlık raporları kullanımı, sendikalara katılma, asgari ücret ve fazla mesai düzenlemeleri, tehlikeli işlerde çalışma, tazminat hakları, haksız şekilde işten çıkarılma ve çocuk işçilerin hakları hakkında bilgiler ve yönlendirici bağlantılar bulunmaktadır. Federal devlet kurumlarında iş arayan genç, yaşlı ve engelliler için bilgilerin verildiği başka bir sayfada kamu kurumlarındaki ilanları içeren 'www.usajobs.gov' web adresine bağlantı bulunmakta ve bu sayfa aracılığı ile vatandaşlar başvuru yapabilmektedir. Ayrıca ABD'nin İŞKUR'u sayılabilecek 'CareerOneStop' programını tanıttıkları bölümde genç, yaşlı, kadın ve yeni işsiz olanlar için ayrı ayrı bağlantılara erişilebilmektedir. Emeklilik bölümünde ise

emeklilik hakları ve maaşlar ile ilgili tavsiyeler bulunmaktadır. Son olarak işsizlik sigortası ve çalışamayanlara yönelik programların yer aldığı bölümde işsizlik maaşına nasıl başvurulacağı, işsiz kalınca sağlık sigortasının nasıl devam ettirileceği, maluliyet maaşlarının tipleri ve nasıl hak edileceği, işçi tazminatının ne yollarla alınacağı, haksız işten çıkarılmanın nasıl şikâyet edileceği, 'İhtiyaç Sahibi Ailelere Geçici Yardım Fonu'na nasıl başvurulacağı soruları yanıtlanmıştır.

'Para ve Alışveriş' sekmesi altında Amerikan devletinin malî konularda yaptığı bilgilendirmeler mevcuttur. İlk olarak devletin ihtiyaç fazlası sattığı menkul ve gayrimenkullere dair alışveriş bilgilendirme sayfası bulunmaktadır. Bu sayfada miadı dolmuş veya fazla olan uçak, araba, antika, elektronik eşya, mobilya, ev, arsa gibi kalemlerin satıldığı veya açık artırmaya sunulduğu devlet kurumlarının bağlantıları listelenmiştir. Diğer bir sayfada vatandaşlar için devlet kurumlarının ve müzelerin sattığı hediyelik eşyalar ve koleksiyonluk parçalarla ilgili bağlantılara yer verilmiştir. Ayrıca her eyalet için yönlendirilen bağlantılarla ihtiyaç fazlası sattığı ürünlerle ilgili fotoğraflı ve detaylı bilgilere de ulaşılabilmektedir. Para birimi sayfasında Amerikan doları ile ilgili tedavüldeki para tiplerinden bahsedilmiş ve ABD'ye girerken veya ABD'den ayrılırken vatandaşların bulundurulabileceği nakit miktarların bilgisi verilmiştir. Alışveriş ve tüketici konularına özellikle yer verilen bölümde, bankacılık işlemleri, araba satın alma ve kullanma prosedürü, tüketici şikâyetleri, Tüketici Eylem Elkitabı, geri çağırılan ürünler, tasarruf ve yatırım, güvenli alışveriş, tüketiciyi koruma büroları, tele-pazarlama ve istenmeyen posta konularına değinilmiştir. Bölümde bankaları devlete şikâyet edebilmenin yanı sıra banka hesabı açarken dikkat edilmesi gereken hususlar da vatandaşlara gösterilmiştir. Araba satın alma ve kullanımı ile ilgili olarak, sıfır ya da ikinci el araç satın almaya yönelik önemli ipuçlarına yer verilmiş, araç sigortaları ve tamiri hakkında bilgiler verilmiş, güvenli

bir sürüş için dikkat edilmesi gerekenler anlatılmış, benzin ve diğer yakıtların fiyatlarına nasıl ulaşılacağı bilgisi verilmiş ve ehliyet yenileme, araç kaydetme gibi prosedürlerden bahsedilmiştir. Tüketicilerin resmî ya da özel kuruluşlardan satın alımlarıyla ilgili şikâyetleri de yine bu bağlantı aracılığıyla değerlendirilmeye alınmaktadır.

‘Seyahat ve Göç’ sekmesinin altında göç ve vatandaşlık, rekreasyon ve yurtiçi seyahat, yurtdışı seyahat ile vize ve turist kategorileri bulunmaktadır. Göç ve vatandaşlık kategorisinde ‘green card’ ve oturma izni alma, Amerikan vatandaşı olma, vatandaşlıktan ayrılma ya da çıkarılma, sınır dışı edilme gibi konular üzerinde durulmuş ve genel itibarıyla ABD’ye yerleşmek isteyen dış ülke vatandaşlarının nasıl süreçlerden geçeceği anlatılmıştır. Amerikan vatandaşı olabilmek için nelerin gerekli olduğunun açıklandığı sayfada belgeler ve formların bağlantıları sunularak vatandaş olmayanlara yol gösterilmiştir. ABD vatandaşlığından gönüllü olarak vazgeçmek isteyenlere dahi önerilerin bulunduğu bir başka sayfada vatandaşlıktan çıkma sonrası karşılaşılabilecek sonuçlardan bahsedilmiştir. Rekreasyon ve yurtiçi seyahat kategorisinde vatandaşların ülke içerisinde seyahat edip rekreasyon faaliyetlerinde bulunmaları tavsiye edilmiş ve bunun için yol gösterilmiştir. Sayfada batık gemilere yapılan dalış imkânlarından millî ormanlara, ulusal parklardan vahşi yaşam alanlarına kadar birçok kategoride ele alınmış mekânların bağlantıları verilmiştir. Yerli turist bilgilendirmesinin yanı sıra ülke dışına çıkmak isteyen vatandaşlar için de nasıl pasaport alınacağı, hangi ülkelerde vize istendiği, güvenlik için dikkat edilmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur.

3.2. Birleşik Krallık (www.gov.uk)

İngiltere’nin içerisinde olduğu Birleşik Krallık, e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2008:129). Bilgi toplumuna geçişte toplumların

göstergelerine bakıldığında hane halkının yüksek oranda internet kullandığı, kamu kurumları ile iletişim kuranların resmi belge indirme, bilgi alma, belge doldurma amacıyla interneti kullandıkları görülmüştür. Birleşik Krallık, e-devlet alanındaki çalışmalarına doksanlı yıllarda başlamıştır. E-devlet konusunda kapsamlı değişim ve gelişimler yaşayan ülkeler arasında gösterilebilir. E-dönüşüm çalışmalarına Blair hükümeti döneminde başlayan Birleşik Krallık, hükümet bünyesinde Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy) kurulmasıyla hızını arttırmış, çalışmalarını koordineli bir şekilde ulusal ve yerel düzeyde yapma imkanı oluşturmuştur (Uçkan, 2003:80-83).

Yıllar içerisinde yadsınamayacak derecede yatırım yapılan e-devlet, tüm bu hizmetin karşılık bulabilmesi için müşterilerin, kullanıcıların, yerel ve hükümet yönetimlerinin entegrasyonunu da önemsemiş onlara e-devlet müşteri ilişkileri yönetim programları düzenlemiş ve bu çerçevede çağrı merkezlerini hizmete sokmuştur. (Karaaslan, 2011:85-86). Birleşik Krallık’ta çevrimiçi hizmetlerin kullanımı üzerine yapılan bir araştırmada katılımcıların internet kullandıkları, kullanmadıkları durumlarda yardım aldıkları ve de arkadaşları, aile üyeleri başta olmak üzere online hizmetlerin yaygınlaşması konusunda yardım etmeye gönüllü oldukları görülmüştür. Vatandaşların internete erişim konusunda %63 oranda ailelerinden ve %19 oranında da arkadaşlarından yardım aldıkları sonucuna ulaşılmıştır (Margetts ve Dunleavy, 2007). Yine aynı araştırma, katılımcılara hükümet web sitelerinin sahip oldukları temel özellikleri sıralamalarını istediklerinde, pek çok yanıtla ulaşılmıştır. Bu yanıtlar web sitelerinin iyi tasarlanmış olması ile bilgilerin açık ve anlaşılır şekilde yer alması olarak iki tema etrafında kümelenmiştir (Margetts ve Dunleavy, 2007). Ayrıca Birleşik Krallık Hükümeti, vatandaşlarının sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin daima ulaşılabilir olması konusunda kararlı bir tutum sergilemiş,

evinde herhangi bir internet bağlantısı ya da teknik desteği bulunmayan vatandaşları için online hizmet merkezleri kurmuştur.

Dünya Ekonomik Forumu endekslerinde de ağa hazır olma konusunda 2016 sıralamasında 139 ülke arasından 8. sırada yer alan Birleşik Krallık internetten faydalanma konusunda dünyada üst düzeyde olduğunu kanıtlamıştır. Hükümet de teknoloji kullanımı açısından küresel sınırlara yaklaşmakta ve pek çok açıdan ilk onda yer alarak bunu kanıtlamaktadır. Ayrıca, iş ve örgütsel modellerini yeniden şekillendirmek için BİT'leri kullanma konusunda da sınırları zorlamaktadır. (WEF, 2016:16-24)

Birleşik Krallık'ın e-devlet ana kapısı olan 'www.gov.uk' web sitesi ana sayfasında ilk olarak vatandaşların aradığı hizmetleri ve bilgileri bulabilmeleri için bir arama kutusu hazırlanmıştır. Hemen altında ise erişilebilecek veriler kategoriler halinde listelenmiştir. Bu kategoriler aşağıda irdelenecektir.

'Maddî Yardımlar' kategorisinde, vatandaşlar yardıma hak kazanıp kazanamayacaklarını, kazanacaklarsa meblağının ne olacağını yardım hesaplayıcıları aracılığıyla öğrenebilmektedir. Hesaplayıcılar genelde adım adım ilerleyen anket soruları şeklinde oluşturulmuştur.

'Doğum, Ölüm, Evlilikler ve Bakım' kategorisinde doğum, ölüm ve evliliklerle ilgili belgelerin nasıl hazırlanacağı ve resmî kurumlara başvurma yolları açıklanmıştır. Genel itibariyle doldurulması gereken formların yüklendiği bu kategoride ilgili sorulara da cevaplar verilmiştir.

'İşletmeler ve Serbest Meslek Sahipleri' kategorisinde işletme kurmak için gerekli koşulların yanı sıra çevrimiçi başvuru imkânı da vatandaşlara sunulmuştur. İşletme ve şirketlerin ödemek zorunda olduğu vergiler ve alabileceği vergi iadeleri de bu kategoride açıklanmıştır. Her bir vergi için ödeme yöntemleri de bağlantıları ile sıralanmıştır.

'Çocuk Bakımı ve Ebeveynlik' kategorisinde doğumdan okula başlayana kadar karşılaşılabilecek tüm konulara değinilmiştir. Vatandaşlar için çocuklarına bakıcı ya da kreş bulması noktasında yardımcı olan sayfada boşanma sonrası velayetle ilgili düzenlemelere de yer verilmiştir.

Birleşik Krallık vatandaşı olabilmek için hangi koşulları yerine getirmenin gerektiğinin anlatıldığı 'Vatandaşlık ve Birleşik Krallık'ta Yaşama' kategorisinde hayırseverlik ve gönüllülük esasına dayalı programlara başvurma seçenekleri de bulunmaktadır. Birleşik Krallık'ta yaşamının getirdiği sorumlulukların da yer aldığı kategoride devlet organlarına dilekçe yazabilme, devlet istatistiklerine ulaşabilme, ulusal acil durumlar ve terörizmle ilgili duyuruları takip edebilme imkânı mevcuttur. Ayrıca oylamalara katılmak için seçmen kaydı başvurusunu bu kategoride çevrimiçi olarak yapmak mümkündür.

Engelli vatandaşların devletin hangi sosyal olanaklarından faydalanabileceğinin açıklandığı 'Engelli İnsanlar' kategorisinde engelli hakları, engelli çalışan düzenlemeleri ve engellilere özgü ulaşım imkânları hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca engelli vatandaşlara mahsus olanaklara başvurular da bu kategorideki bağlantılar aracılığı ile yapılabilmektedir. Örneğin işine gitmekte zorlanan bir engelli vatandaş, buradaki soruları cevaplandırarak daha iyi bir alternatif hizmet alabilmektedir.

Sürücü belgesi, motorlu taşıt vergisi, trafik sigortası konularının yer aldığı 'Araç Kullanma ve Ulaşım' kategorisinde araç trafik tescil işlemleri için prosedür de açıklanmaktadır. Diğer yandan bu bölümde kara yolları hakkında bilgilendirmeler de yer almaktadır. Sürücü cezalarının da çevrimiçi olarak ödenebilmesi için bağlantılara ulaşılabilir. Kısaca motorlu taşıt sahibi vatandaşların erişime ihtiyaç duyduğu tüm bilgi ve işlemler bu kategori altında toplanmıştır.

İlk, orta ve yükseköğretim için okul arama, başvuru gibi seçeneklerin bulunduğu

‘Eğitim ve Öğretim’ kategorisi aracılığıyla vatandaşlar adreslerine uygun okullara çevrimiçi olarak başvurma imkânına sahiptir. Aynı zamanda maddî desteğe ihtiyacı olan öğrenciler için programlar hakkında bilgiler de bu bölümde mevcuttur.

‘İşe Alma’ kategorisinde iş sözleşmeleri, çalışma saatleri, işten çıkarma, iş sağlığı ve güvenliği, maaş bordrosu, emeklilik, işe alma, mazeret izinleri, yıllık izin, sendikalar ve işçi hakları üzerine detaylı bilgiler bulunmaktadır. Genelde yasal düzenlemeler ve temel bilgiler içeren bu kategoride, firmalar için stajyer ilanı verebilecekleri bir bağlantı da mevcuttur. Ayrıca çalışmak isteyenlerin özgeçmişlerini yüklediği, çalışan arayan firmaların da iş ilanında bulunduğu ‘Universal Jobmatch’ adlı bir web sitesine de buradan ulaşılabilmektedir. Bu web sitesi devletin hizmeti olup ‘Government Gateway’ aracılığıyla sisteme giriş yapılabilir. Yine bu kategoride bulunan yıllık izin hesaplayıcı da çalışan vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

İlk olarak emlak sahibi olanlar için mülk veya oda kiralama ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı ‘Barınma ve Yerel Hizmetler’ kategorisinde kiracının kiralama hakkının olup olmadığının nasıl kontrol edileceği, kiracının mülkten nasıl çıkarılacağı, depozito ödemeleri ile ilgili yasal düzenlemeler, Krallık’a bağlı ülkelerde yürürlükte olan kira sözleşmeleri yer almaktadır. Devlet ve vatandaş arasındaki malî konular olan sermaye kazancı vergisi, iflas kaydı, alacak-borç davaları, gelir vergisi, veraset vergisi, katma değer vergisi gibi parasal araçlar ‘Para ve Vergi’ kategorisinde değerlendirilmiştir. Genel itibarıyla bu bölümde vergilerle ilgili yasal düzenlemeler ve miktar hesaplama araçları bulunmaktadır. Vatandaşlar sisteme giriş yaparak vergilerini çevrimiçi olarak banka ya da kredi kartı ile ödeyebilmektedir. Ayrıca vergi mükellefleri, her bir vergi türü için vergi yardımı başvurusunda da bulunabilmektedir.

Vatandaşların çevrimiçi olarak pasaport başvurusunda bulunabildiği ‘Pasaportlar ve Yurtdışına Seyahat ya da Yerleşme’

kategorisinde yurtdışı seyahatler öncesi ve sonrası dikkat edilmesi gereken hususlar kategorik biçimde anlatılmıştır. Ayrıca yurtdışında yaşayan veya yaşamak isteyen Birleşik Krallık vatandaşları için yönergeler de bu kategoride mevcuttur.

Birleşik Krallık vatandaşı olmayıp oraya yerleşmek veya iltica etmek isteyen insanlar için yönlendirici bilgiler ve başvuru yolları ‘Vizeler ve Göç’ kategorisinde yer almaktadır. Diğer yandan geçici olarak gitmek için vize almak isteyen turist, öğrenci, işçi ya da transit yolcular bu kategorideki bağlantıları kullanarak çevrimiçi vize başvurusunda bulunabilmektedirler.

‘Çalışma, Meslekler ve Emeklilik’ kategorisinde çalışanlar için izinler, emeklilik hakları, ödenen vergiler, sendikal haklar, iş sözleşmeleri ile ilgili bilgiler; işsizler ya da iş arayanlar için iş arama uygulaması ve askerlikle ilgili yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Emeklilikle ilgili olarak emeklilik türleri, ne zaman emekli olunacağı, emeklilik planı örnekleri gibi çalışanların merakını giderecek plan ve hesap araçları bulunmaktadır.

Ana sayfanın alt kısmında ise devletin organları olan 25 bakanlık departmanı ve 376 diğer kurum ve kuruluşa tek bir kısa yol ile bağlanma imkânı sunulmuştur. Bağlantı ile açılan sayfada devletin her bir departmanına bağlı ajans ve kurumların detaylı listelendiği bir sayfa ile karşılaşmaktadır. Burada listelenen bütün bağlı ajans ve kurumların ne yaptığı, nasıl çalıştığı, güncel duyuruları ve dokümanları ile iletişim adreslerini öğrenmek için üzerindeki bağlantılara tıklamak yeterli olmaktadır. Türkiye’deki Bilgi Edinme Hakkı’na benzer şekilde her kurumun sayfasında Bilgi Özgürlüğü Yasası (FOI) gereği bilgi talebinde bulunulabilmektedir. Kimi ajans ve kurumların bağlantıları yine www.gov.uk sitesinde yer almakta iken, kimilerinin ise kendi web siteleri bulunmaktadır.

3.3. Finlandiya (www.suomi.fi)

Finlandiya iyi gelişmiş altyapıya, yüksek ve nitelikli iş gücüne, uzmanlaşmış bilgi ve iletişim teknoloji uygulamalarına sahip ülkelerdendir. Bu ulusal niteliklerinden dolayı e-devlet çalışmaları konusunda başarı potansiyeli yüksek görülen ülkelerdendir. Finlandiya, gelişmiş bir İskandinav bilgi toplumu olarak düşünülebilir (Inkinen, 2010:615). Eğitim konusunda da pek çok ülkeye model olan Finlandiya'da tüm okullarda uzun yıllardır internet erişimi vardır. 1995-99 yılları arasında hükümet kırsal alanda BİT ekipmanları ve personeli eğitimi desteklemek için yıllık 250.000 Amerikan doları destek sağlamıştır. 'Tretotupa' (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır (Özgüler, 2004). E-devlete yönelik alt yapının hali hazırda mevcut olduğu bu çalışmalardan anlaşılabilir.

Finlandiya e-devlet ana kapısına bakıldığında, ana sayfanın en üst kısmında sayfanın 2017 yılı içerisinde yenileneceği ve Suomi.fin adresinin yerini 'yrityssuomi.fi' hizmetinin alacağı belirtilmiştir. Hizmet 'tek adresten vatandaşlık hizmetleri' sloganını benimsemiştir. Fince hizmet veren sitede İsveççe, İngilizce ve diğer diller seçenekleri mevcuttur. Bu çalışmada sistemin Fince versiyonu esas alınmıştır.

Ana sayfanın aşağı kısımlarında yine bir slogana rastlanılmaktadır: 'Hizmetlerimiz ve Online Alışveriş! Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar.' Sık kullanılan hizmetler ve formlar ana sayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Dava açma, Deneme süresi anlaşması (iş yerleri için), İntikal vergisi tebliği (6012), Araç / deniz taşıtı devri kesintisi, İşletme vergisi beyanı 2016. Bu sık kullanılan hizmet listesinin hemen altında ise hizmetler ve formlar için bir arama linki mevcuttur. Ana sayfanın sağ tarafında yine bir slogana yer verilmiştir: 'Gelişimin Finesine göz atın'. Ayrıca 2017 senesi içerisinde sayfanın

yenileneceği ve farklı hizmetlerle geniş bir aile olunacağı vurgulanmıştır. Var olan hizmetlere ilave olarak kurumsal hizmetlerde ilerlemeler kaydedileceği belirtilmiştir.

Sayfa, dört adet ana sekmeden oluşmaktadır. Bunlardan ilki ana sayfaya yeniden erişim sağlamak için kullanılmaktadır. İkinci sekmede sistem aracılığı ile verilen hizmetler konularına göre tasnif edilmiş ve aşağıdaki şekilde sıralanmıştır. Bu başlıklar altında verilen hizmetler de incelenmiş ve özetlenmiştir.

Konut ve inş başlığı altında iskân izinleri, konut formları, konut satın alma ve finansman, emlak ve demografik veriler hakkında bilgi yer almaktadır. Kütüphane ve danışma hizmetleri başlığı altında kütüphaneler, özel gruplara yönelik kütüphane hizmetleri, danışma hizmetleri hakkında bilgi yer almaktadır. Kültür ve iletişim başlığı altında sanat enstitüleri ve müzeler, ödüller ve burslar, sanat eğitimi, kültürel hizmetler, organizasyonlar, dini topluluklar hakkında bilgi yer almaktadır. Kanun ve hukuki koruma başlığı altında vatandaşların temel hakları, seçimler, veri koruması, tüketici hakları ve hukuki konular ve süreçler hakkında bilgi yer almaktadır. Ulaşım ve turizm başlığı altında ülkedeki trafik ve seyahat durumu hakkında bilgi verilmiştir. Bu sekme haritalar, konum bilgileri, zaman çizelgeleri, taşıma ağları, araçlar, sürücü belgeleri, yol güvenliği Finlandiya'da ve ülke dışında seyahat şeklinde detaylandırılmıştır. Spor ve açık hava etkinlikleri başlığı altında spor, açık hava etkinlikleri, avcılık, balıkçılık, yürüyüş ve kayıkçılık hakkında bilgi verilmiştir. Göç başlığı altında Finlandiya'da yaşam, göçmen işçiler, entegrasyon ve yurtdışına göç hakkında bilgi verilmiştir. Eğitim ve Öğretim başlığı altında eğitim ve öğretim, temel öğretim, ortaöğretim, mesleki eğitim, yükseköğretim, yurtdışında eğitim ve bilim ve eğitim fırsatlarına erişim hakkında bilgi verilmiştir. Aile ve sosyal hizmetler başlığı altında farklı hayat koşullarındaki vatandaşlara yönelik aile ve sosyal hizmetler hakkında bilgi yer almaktadır.

Ayrıca doğum, aile oluşturma, partnerlik, çocuk bakımı, gençlik hizmetleri, engelli hizmetleri, sosyal yardımlar, yaşlı hizmetleri gibi konularda verilen hizmetler hakkında da bilgi verilmiştir. Sağlık ve beslenme başlığı altında sağlık ve sağlık hizmetleri, hastalıklar, rehabilitasyon, beslenme, madde kullanımı hakkında bilgi verilmiştir. Güvenlik ve düzen başlığı altında acil durum müdahalesi ve kazaya karşı korunma, acil çağrı numaraları, sigorta, toplumsal düzen ve güvenlik mevzuları, suç önleme ve savunma hakkında bilgi verilmiştir. İş ve emeklilik başlığı altında meslek arama ve meslekler, çalışma koşulları, çalışabilirlik ve iş güvenliği, işsizlik ve işsizlik güvenliği ve emeklilik hakkında bilgi verilmiştir. Vergilendirme ve finansman başlığı altında yatırım, vergilendirme, kamu maliyesi, banka işlemleri, gelir ve gider yönetimi hakkında bilgi verilmiştir. Çevre ve doğa başlığı altında çevre ve doğa koruma, iklim, radyasyon, doğal kaynaklar, tarım ve hayvancılık hakkında bilgi verilmiştir.

Sitede ayrıca işletme sahipleri için iş hesabı sekmesi mevcuttur. Burada sayfa aracılığı ile bir vatandaşlık hesabı açıldığı takdirde kişilerin kendileri hakkındaki bütün kararları elektronik olarak alabileceği dolayısıyla kâğıt posta kullanmak zorunda olmadığı ifade edilmiştir. Sistemden istenildiği zaman çıkma ve işlemleri önceki yöntemlerle, yani e-devlet portalını kullanmadan sürdürme seçeneği de mevcuttur. Sisteme girilen verilerin ve belgelerin korunduğu ve üçüncü bir şahsın eline geçmesinin mümkün olmadığı özellikle vurgulanmıştır. Hesabın güvenliği Bilgi ve İletişim Teknolojileri Merkezi tarafından sağlanmaktadır. İş hesabının alt birimlerinde sunulan hizmetler bölge bölge listelenmiştir. İş hesabı sekmesinin alt sekmelerinden olan devlet ve belediyeler sekmesi altında Finlandiya'nın kamu yönetiminin yüksek enstitüler, devlet yönetim sistemi, kentsel öz idare, bağımsız yargılama ve dolaylı devlet yönetimi üzerine kurulu olduğu belirtilmiştir. Bu kurumlar alt başlıklar altında tablolarla desteklenerek detaylı olarak tanıtılmıştır.

Kamu yönetiminin en önemli görevinin genel yönetimi, düzen ve güvenliği, vatandaşların refahını eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetleri ile sağlamak olduğu vurgulanmıştır. Çevrimiçi erişim sekmesi altında ise yukarıda bahsettiğimiz hizmetlerden bazılarının çevrimiçi olarak kullanılmasının büyük kolaylık olduğu vurgulanmış ve sistemin nasıl kullanılacağı görsellerle desteklenerek anlatılmıştır.

3.4. Yeni Zelanda (www.govt.nz)

Yeni Zelanda hükümeti ne e-ticaret uygulamalarında ne de e-devlet konusunda küresel liderlerin gerisinde kalmamaya kararlı bir tutum sergilemiştir (Whiteley, 2000). Birleşmiş Milletler'in e-devlet araştırmasına göre, Yeni Zelanda'nın dünyada üçüncü sırada yer alması da bunu destekler nitelikte bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır (UN, 2016). Teknolojik rekabet gücü, Yeni Zelanda için özellikle maliyet avantajları açısından önemlidir (Boyle ve Nicholson, 2003). Yeni Zelanda, devletin devletle, devletin vatandaşla olan etkileşimlerini otomatik hale getiren ve hızlı ve verimli bir şekilde; bilgi edinmek, işlemleri tamamlamak ve seçilmiş temsilciler ile ucuza iletişim kurmak için herhangi bir yerdeki herkesin devlete çevrimiçi ulaşımını sağlayacak bir e-devlet planlamaktadır. Yeni Zelanda'ya göre e-devlet, bilgi teknolojisi işlevleri ve yetkinlikleri ile şirket yönetiminden işletmeye, işletmeden tüketiciye yönelik faaliyetleri kapsayacak örgütsel yönetim uygulamalarının zengin bir bileşimidir (Deakins ve Dillon, 2006).

Günümüzde hükümet hizmetlerinin sunum kalitesini iyileştirmek ve vatandaşlar ve işletmeler için uygunluk maliyetlerini düşürmek için önemli bir fırsat olarak görülen e-devlet, Yeni Zelanda'da da gayri resmi olarak ve koordineli planlama olmadan başlamıştır (Deakins ve Dillon, 2006). Yeni Zelanda hükümeti, yeni teknolojilerin hükümete girme biçimini nasıl geliştirebileceğini keşfetmek için bir gündem ortaya koyan e-devletin katılım gücü üzerine yoğunlaşmıştır. Yeni Zelanda

stratejileri, e-hükümetin önemli bir bileşeninin vatandaşların hükümete katılma ve bunlarla temas kurma kapasitesini arttırdığını düşünen OECD gibi kuruluşların önerileri ile uyumludur (Gauld vd., 2009).

Yeni Zelanda için e-devletin iki ana hedefi vardır. İlki; sistemlerin, teknolojinin, dağıtım kanallarının artan paylaşım ve rasyonalizasyon yoluyla ve kurumlar arasında iş süreçlerinin entegrasyonu yoluyla vatandaş verilerinin yerinde kullanımının artırılmasıdır. İkincisi ise, hükümetin kendi içerisinde vatandaşlar ve işletmeler için daha basit ve daha verimli bir şekilde çalışması olarak tanımlanabilir. Batılı toplumlarda 18 yaşındaki bir çocuk, bir ehliyet, pasaport, üniversite kaydı, vergiler, oylama, tıbbi kayıtlar, refah hakları, posta adresleri ve kimlik bilgileri için ayrı ayrı kimlik belgelerine sahip olmaz, bu işlemler için ayrı adreslere ihtiyaç duymaz. İdeal bir e-devlet modelinde de bu süreç bir adresten ve farklı kimlik belgelerine ihtiyaç duymaksızın yürütülmelidir (Deakins ve Dillon, 2006).

Yeni Zelanda e-devlet ana portalı incelendiğinde sayfanın dilinin İngilizce olduğu görülmektedir. Verilen e-hizmetlerin hepsine ana sayfadan erişim mümkündür. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Göçmenlik ve vizeler; pasaportlar, vatandaşlık ve kimlik; Yeni Zelanda'dan ayrılma; meslek; vergiler, sosyal yardımlar ve ekonomi; eğitim; aile ve doğum; ulaşım; konutlar ve mülkiyet; hükümetle iletişim; hukuk, suç ve adalet; rekreasyon ve çevre; tarih, kültür ve miras; sağlık; tüketici hakları ve şikayetler. Bu başlıkların altında sağlanan hizmetleri teker teker incelediğimizde sayfanın oldukça kolay anlaşılır bir e-devlet portalı olduğunu görüyoruz.

Göçmenlik ve Vizeler: Yeni Zelanda turistik vizesi: Bu kısımda vize başvuru süreci anlatılmış ve Yeni Zelanda'ya vizesiz ziyaret edebilen ülkelerin listesi verilmiştir. Eğitim vizesi: Bu kısımda eğitim vizesinin hangi şartlar altında alınması gerektiği, bu vizeye başvurmadan önce yapılması

gerekenler, talep edilen sağlık raporları, başvuru süreci, eğitim vizesini yenileme, Yeni Zelanda'da öğrenciyken çalışma şartları ve eğitim tamamlandıktan sonra Yeni Zelanda'da çalışma imkânları hakkında bilgi verilmiştir. Çalışma vizesi: Bu kısımda çalışma vizelerinin türleri ve gereklilikleri ve başvuru süreçleri hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya gelirken yanınızda ne getirebilirsiniz?: Bu kısımda Yeni Zelanda'ya girişi yasak olan materyaller, yanınıza almadan önce izin almanız gereken nesnelere ve evcil hayvanlarınızı hangi şartlar altında getirebileceğiniz hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya gelen mülteciler: Bu kısımda mültecilerin hangi şartlarla kabul edildiği, mültecilere yapılan yardımlar ve mültecilerin çalışabilmeleri için gerekli şartlar hakkında bilgi verilmiştir.

Pasaportlar, Vatandaşlık ve Kimlik: Doğum belgesi almak: Bu kısımda doğum belgesinin ne olduğu ve belgeyi almak için nasıl başvuru yapılacağı hakkında bilgi verilmiştir. Pasaport almak veya yenilemek: Bu kısımda yetişkin pasaportuna başvurmak, çocuk pasaportuna başvurmak veya yenilemek, yetişkin pasaportunu yenilemek, yurtdışında doğan bir çocuğa Yeni Zelanda pasaportu almak için gerekli şartlar ve izlenecek yol hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda vatandaşları: Bu kısımda vatandaşlık sorgulama ve doğrulama, Yeni Zelanda vatandaşlığına başvurmak, bir Kiwi ile evlilik sonrası vatandaşlığa başvurmak, çifte vatandaşlık, vatandaşlıktan ayrılma ve çıkarılma konuları hakkında bilgi verilmiştir. Kimlik doğrulama ve koruma: Bu kısımda doğum belgesi alma, evlilik belgesi alma, ölüm belgesi alma, doğum, evlilik ve isim değiştirme kayıtlarına erişme, resmi belgeleri çevirme, Yeni Zelanda'dan alınan belgeleri yurtdışında kullanma konuları hakkında bilgi verilmiştir.

Yeni Zelanda'dan Ayrılma: Avustralya'ya taşınma: Bu kısımda kimlerin Avustralya'da yaşama ve çalışma hakkı olduğuna dair detaylı bilgi verilmiştir. Avustralya'da yaşayan Kiwiler: Bu kısımda Avustralya'ya giden Kiwilerin

izlemesi gereken süreç hakkında bilgi verilmiştir. Yurtdışına taşınma veya seyahat etme: Bu kısımda alınması gereken vizeler, acil durumlarda başvurulacak iletişim kanalları ve gitmeden önce yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir.

Meslek: İş bulma ve mesleğe başlama: Bu kısımda iş başvurularının nasıl yapılacağı, devlet kadroları, bir iş teklifi karşısında yapılacaklar ve deneme süreçleri hakkında bilgi verilmiştir. Resmi tatiller ve çalışma: Bu kısımda tatil günleri, tatillerde hangi şartlarla çalışılacağı ve vardiyalı çalışanların tatilleri hakkında bilgi verilmiştir. Yıllık izin: Bu kısımda meslek gruplarına göre yıllık izinlerin süresi, izinli olunması durumunda maaşların durumu ve ücretsiz izin hakkında bilgi verilmiştir. Hastalık izni: Bu kısımda hastalık izninin hangi koşullarda ve ne kadar alınabileceği, bu süreçte ne kadar ödeme yapılacağı, hasta yakını olunması durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir. Doğumdan sonra işe geri dönme: Bu kısımda işe başladıktan sonra sahip olunan haklar ve finansal destekler hakkında bilgi verilmiştir. Vefat izni: Bu kısımda aile fertlerinin veya yakınlarının vefat etmesi durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir. Kendi işini yapmak veya evde çalışmak: Bu kısımda çevrimiçi meslekler, internet üzerinden satış yapmak ve iş için evi kullanmak konuları hakkında bilgi verilmiştir. İşten ayrılma: Bu kısımda işten ayrılma durumunda kalan maaşın nasıl hesaplanacağı, personel fazlalığı nedeniyle işten çıkarılma ve kovulma konularında bilgi verilmiştir. Emeklilik: Bu kısımda emeklilik yaşı, emeklilik sonrası son maaş ve emeklilik ikramiyesi hakkında bilgi verilmiştir. Çalışanların hakları: Bu kısımda asgari ücretler, iş yerinde sorun yaşanması durumunda yapılması gerekenler, haksız yere kovulma ve sonrasında yapılması gerekenler ve iş yerinde yaş ayrımcılığı hakkında bilgi verilmiştir.

Vergiler, Sosyal Yardımlar ve Ekonomi: Vergiler: Bu kısımda vergilerin nasıl ödeneceği, gelir vergisi, vergi iadesi, vergi kodunu değiştirme, yatırım vergisi, bağışlar, emeklilik maaşı alabilmek için

gerekli vergi kodu ve Yeni Zelanda'ya çalışmak için gelenlerin ödemesi gereken vergiler hakkında bilgi verilmiştir. Sosyal yardımlar ve maaşlar: Bu kısımda sosyal yardım başvurusu, sosyal yardım alanların yükümlülükleri, kamu hizmeti kartı, acil durum yardımı, özel ihtiyaçları olan insanlara yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Kiwisaver: Bu kısımda bu uygulamaya kimlerin katılabileceği, uygulamaya otomatik katılım, yapılan bağış miktarını değiştirme ve uygulamadan ayrılma koşulları hakkında bilgi verilmiştir. Emeklilik sonrası para idaresi: Bu kısımda 65 yaş itibariyle çalışma koşulları ve 65 yaş sonrası alınabilen ekonomik destekler ve sosyal yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Emeklilik maaşı ve eski asker maaşı: Bu kısımda emeklilik maaşı alma hakkı olanlar ve Yeni Zelanda Silahlı Kuvvetleri'ne hizmet edenlerin ve yakınlarının alabilecekleri maaşlar hakkında bilgi verilmiştir.

Eğitim: İngilizce öğrenmek: Bu kısımda bir mülteci olarak İngilizce öğrenme, çevirmen ihtiyaçları, okulda İngilizce öğrenen çocuklar mevzularında bilgi verilmiştir. Erken çocukluk eğitimi yardımı: Bu kısımda 3,4 ve 5 yaşlarındaki çocukların günde 6 saate kadar haftada en fazla 20 saat ücretsiz eğitim alabileceğinden bahsedilmiş ve uygulamaya dâhil olabilmek için yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir. Okul ve kolej: Bu kısımda eğitim-öğretim dönemleri, okul ücretleri ve okul kayıtları hakkında bilgi verilmiştir. Özel eğitim: Bu kısımda fiziksel bir engeli veya hastalığı olan öğrencilere verilen eğitim, davranış bozuklukları olan öğrencilere yapılan yardımlar ve özel ihtiyaçları olan öğrencilere yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Yükseköğretim: Bu kısımda alınabilecek burslar ve krediler ve alınan kredilerin geri ödenmesi konularında bilgi verilmiştir. Eğitim ve çıraklık: Bu kısımda çıraklık esnasında para kazanma yolları ve çalışırken eğitime devam etme prosedürleri hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya eğitim için gelmek: Bu kısımda eğitim hayatına Yeni Zelanda'da devam etmek

isteyenlerin izlemesi gereken yol hakkında bilgi verilmiştir.

Aile ve Doğum: Bebek sahibi olmak: Bu kısımda hamileyken yapılması gerekenler, yeni doğan bir bebeğin kaydı ve doğum belgesi ve çocuk yardımı alma konularında bilgi verilmiştir. **Evlenmek:** Bu kısımda Yeni Zelanda’da evlenme, yurtdışında evlenme, evlilik rahibi bulma, evlilik belgesi alma, evlendikten sonra isim değiştirme, evlilik rahiplerinin bilmesi gerekenler konularında bilgi verilmiştir. **Yeni Zelanda’da ayrılma veya boşanma:** Bu kısımda boşanma prosedürleri, eşinden veya partnerinden ayrılma, çocuğun velayeti, evlilik danışmanı ve çocuk yardımı hakkında bilgi verilmiştir. **Ölüm ve yakınına kaybetme:** Bu kısımda birisi öldüğünde yapılması gerekenler, ölüm kaydı oluşturma, ölüm belgesi alma, vasiyetname, yurtdışında ölüm ve ölüm sonrası finansal destek hakkında bilgi verilmiştir. **Evlat edinme ve süt verme:** Bu kısımda evlat edinme prosedürü, Whāngai, biyolojik ebeveynleri bulma, biyolojik çocuğu bulma ve sütannelik konuları hakkında bilgi verilmiştir. **Aile yardımı:** Bu kısımda çocuk yardımı, gençlik yardımı ve 65 yaş üstü yardımı hakkında bilgi verilmiştir.

Ulaşım: Çocuklar için araba koltukları: Bu kısımda 7 yaş altındaki çocukların araba koltuğuna oturması gerektiğinden bahsedilmiş ve hangi çocuğa hangi koltuğun uygun olduğu konusunda bilgi verilmiştir. **Araç satın almak:** Bu kısımda ikinci el araç satın alma, yeni alınan bir aracın kaydını yapma ve araç alındıktan sonra çıkan sorunlara karşı yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir. **Araç trafikte tutma:** Bu kısımda aracın trafikte kalmaya devam edebilmesi için gerekli muayeneler, aracı modifye etme, araç lisansı ve kullanım ücretleri hakkında bilgi verilmiştir. **Araç satma:** Bu kısımda bir aracın satılabilmesi için gerekli şartlar ve satma yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir. **Sürücü belgeleri:** Bu kısımda sürücü belgesi yenileme, araç lisansı alma, sürücü belgesinin çalınması veya kaybolması durumunda yapılması gerekenler, sürücü

belgesini uluslararası hale çevirme ve sürücü belgesi üzerindeki ismi değiştirme hakkında bilgi verilmiştir. **Trafik cezaları:** Bu kısımda trafik kuralları, trafik cezaları, hangi durumlarda sürücü belgesine el konulduğu ve alkol kilidi hakkında bilgi verilmiştir. **65 yaş üstü ulaşım:** Bu kısımda 65 yaş üstü kişilerin sahip olduğu toplu taşıma ayrıcalıklarından bahsedilmiştir.

Konutlar ve Mülkiyet: Konut kiralama, daire paylaşma veya pansiyon: Bu kısımda kiracıların ev sahipleri ile yaşadıkları sorunlara getirilen çözüm önerileri ve ev arkadaşı edinme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir. **Konut satın alma veya satma:** Bu kısımda konut satma, içerisinde kiracı bulunan bir evi satın alma ve ilk evini alacaklar olanlara devletin verdiği destek hakkında bilgi verilmiştir. **Konut inşa etme ve yenileme:** Bu kısımda sahip olunan evi yenileme ve yeni bir ev inşa etme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir. **Finansal destek alma:** Bu kısımda ekonomik durumu yeterli olmayanlara devletin kira ödeme konusunda sağladığı destek konusunda bilgi verilmiştir. **İzolasyon ve enerji verimliliği:** Bu kısımda ev sahiplerine ve kiracılara izolasyon konusunda ne tür yardım yapılabileceği hakkında bilgi verilmiştir. **Komşuluk sorunları:** Bu kısımda gürültü yapan komşular, konuta uzanan ağaç dalları, köpek problemleri ve şikâyetler hakkında yapılabilecekler hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca evinin etrafını çitle çevirmek isteyenlerin izlemesi gereken prosedür anlatılmıştır.

Hükümetle İletişim: Konsültasyonlar-fikrinizi söyleyin: Bu kısımda halkın bir yasa parlamentodan geçmeden önce fikirlerini beyan edebileceği belirtilmiştir. Ayrıca pek çok hususta halkın nabzını ölçmek adına çeşitli anketler hazırlanmıştır.

Hukuk, Suç ve Adalet: Yeni Zelanda’da insan hakları: Bu kısımda insan hakları ve özgürlükler başlığı altında insanlara temel hakları hakkında bilgi verilmiş ve ayrımcılığın bir suç olduğu ve şikâyet edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. **Suçlar ve acil durumlar:** Bu kısımda mağdur yakınlarına yapılan yardımlar, 111 acil

servisi ve acil olmayan olayların nasıl rapor edileceği konularında bilgi verilmiştir. Adli sicil kaydı: Bu kısımda adli sicil kaydının hangi durumlarda gerekli olabileceği ve içeriğinde nelerin yer aldığı hakkında bilgi verilmiştir. Mahkemeler: Bu kısımda kişilerin gözaltına alındıktan sonraki hakları, ücretsiz avukat hizmeti, mahkemeye şahit olarak gitme, çocuk mahkemeleri, yerel bölge mahkemeleri ve yerel yüksek mahkemeler hakkında bilgi verilmiştir. Ceza ödeme: Bu kısımda çeşitli cezaların hangi kanallar vasıtasıyla ödenebileceği hakkında bilgi verilmiştir. Hapishane hayatı: Bu kısımda hapishane hayatı ve hapse girme hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca hapiste bir yakını olanlara yakınlarına nasıl destek olabileceklerinden bahsedilmiştir. Hakaret, taciz ve aile içi şiddet: Bu kısımda aile içi şiddet görenlere verilen hizmetler, polis alabileceği güvenlik önlemleri, çocuk istismarı ve fiziksel şiddet hakkında bilgi verilmiştir.

Rekreasyon ve Çevre: Özgür kampçılık: Bu kısımda özgür kampçılığın ne demek olduğu ve kuralları hakkında bilgi verilmiştir. Avlanma ve balık tutma: Bu kısımda koruma altındaki bir alanda avlanabilmek için gerekli izinler ve balık tutarken uyulması gereken kurallar hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'nın doğal kaynakları: Bu kısımda doğal kaynakların nasıl korunduğu hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca mineral kaynakları, deniz ve sahil kaynakları, Yeni Zelanda'nın doğal yaşamı, iklim değişimi, Yeni Zelanda'nın florası ve faunası detaylı bir biçimde anlatılmıştır.

Tarih, Kültür ve Miras: Yeni Zelanda'nın tarihi: Bu kısımda Yeni Zelanda tarihi hakkında araştırma yapılabilecek arşivler ve kütüphaneler, askeri tarih kayıtları ve madalyalar, Birinci Dünya Savaşı'nda hizmet etmiş olanların kayıtları ve Maori tarihi hakkında bilgi verilmiştir. Maori dili, kültürü ve mirası: Bu kısımda Yeni Zelanda'nın üçüncü resmi dili olan Maori dili hakkında bilgi verilmiş ve kültürel mirası korumanın önemi vurgulanmıştır. Aile tarihinizi araştırın: Bu kısımda

kişilerin kendilerine ve bir başkasına ait doğum, ölüm ve evlilik kayıtlarına ulaşabilmek için izlemesi gereken yol anlatılmıştır. Waitangi Antlaşması'nın maddeleri: Bu kısımda antlaşma imzalanmadan önceki durum ve yapılan görüşmeler hakkında bilgi verilmiş, antlaşma maddelerinin uygulanma biçimi anlatılmıştır.

Sağlık: Doktorlar, dişçiler ve reçeteler: Bu kısımda doktor bulma, muayene ücretleri, uzman doktorlar, reçete ücretleri ve diş hizmetleri hakkında bilgi verilmiştir. Çocuklar için ücretsiz sağlık hizmetleri: Bu kısımda ücretsiz danışma hatları ve çocukların alabilecekleri hizmetler hakkında bilgi verilmiştir. Evde yardım talebi: Bu kısımda engelli veya devam eden bir sağlık problemi olan kişilerin giyinme, banyo yapma, kişisel bakım yardımı ve tıbbi yardım alabileceklerinden bahsedilmiştir. Ayrıca kişilerin aldıkları hizmetleri değerlendirme imkânına sahip olduğu vurgulanmıştır. Finansal destek ve hizmetler: Bu kısımda engelli, hasta veya yaşlı kişilerin alabilecekleri finansal destekten bahsedilmiştir. Özel bakım mekânları: Bu kısımda artık kendi kendini idare edemeyen kişilerin kalabilecekleri evlerden ve ücretlerinden bahsedilmiştir. Halk sağlığı hizmetleri: Bu kısımda bu kapsamda faydalanılabilecek hizmetler hakkında bilgi verilmiştir. Gıda güvenliği: Bu kısımda yiyeceklerin nasıl seçilmesi ve pişirilmesi gerektiği, satmak üzere ürün yetiştirme, gıda etiketleme ve gıda zehirlenmesi konularında bilgi verilmiştir.

Tüketici Hakları ve Şikâyetler: Tüketici şikâyetleri ve hakları: Bu kısımda satın alınan bir ürünün sorunlu çıkması veya zamanında ulaşmaması gibi durumlarda yapılması gerekenler, garantisi olmayan bir ürün alanların hakları ve internet alışverişi hakkında bilgi verilmiştir. Finansal hizmet sağlayıcıları hakkındaki şikâyetler: Bu kısımda bankalar, sigortacılar ve finans danışmanlarından bahsedilmiş ve bu kurum ve kişilerle yaşanabilecek sorunlara ve çözümlerine değinilmiştir. Borç ve kredi kayıtları: Bu kısımda kredi kayıtlarının kimler tarafından görülebileceği, kredi

raporları, alacak tahsili ve yeniden sahip olma konularında bilgi verilmiştir. Yayın şikâyetleri: Bu kısımda bir televizyon veya radyo programı ve reklam hakkında şikâyetle bulunabileceğinden bahsedilmiştir. Sayfanın alt kısımlarında A'dan Z'ye hükümet linki altında tüm hükümet birimlerinin iletişim bilgilerine erişim mümkündür.

3.5. Singapur (www.gov.sg)

Singapur e-devlet yolculuğuna erken başlayan ülkelerdendir. 1980'lerde Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı'nı (Civil Service Computerisation Programme) uygulamaya koymuş, ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısı kurmuştur. Bu alt yapı e-devletin tek duraklı kesintisiz hizmetinin de temeli olmuştur. Bu yatırımlarla ülkenin her kesimi bilgisayar kullanımına özendirilmiş ve bu konuda eğitim almaları sağlanmıştır. BİT'lerinin kullanımının artmasıyla ülke e-devlet politikası oluşturma ve geliştirme fırsatı bulmuştur (Dönmez, 2007:39). Singapur'da e-devlet, ulusun hizmetinde stratejik ve entegre bir gelişim gücü olarak algılanmaktadır (Mahizhnan ve Andiappan, 2002).

BİT'i etkin bir şekilde kullanma yoluyla kamu idaresini iyileştirmeye odaklanarak başlayan yatırımlar, ilk önceleri verimliliği artıran, iş adımlarını otomatikleştiren ve evrak işini azaltacak basit işlemlerken zamanla, veriler 90'lı yıllarda dijital formatlara dönüştürülmüş, bilgi işlem kaynaklarının bir paylaşımlı veri merkezi ile sivil bir hizmet ağına dönüşmesini sağlanmıştır.

E-devlet kavramının etkili bir şekilde çalışması için, ön koşullardan biri, Singapur'daki herkes için erişilebilirliktir. Çoğu kişi bu bağlanabilirliği kullanamazsa, e-hizmetler toplumda hâlihazırda var olan sayısal uçurumu artıracak, yaşanan gelişmeler bölücü bir faktör haline gelecektir. Singapur, BİT'nin yayılımı konusunda kapsamlı bir toplum olarak görülebilir (Mahizhnan ve Andiappan, 2002). Singapur'daki tüm üniversiteler halihazırda kablolu ve kablosuz ağlarla

donatılmıştır. Singapur'un ilk ve orta dereceli okullarında iki öğrenciden birine kişisel bilgisayar düşmektedir.

Singapur'un e-devlet platformları incelendiğinde hitap ettikleri kitleye göre 4 farklı web sitesinin mevcut olduğu görülmektedir:

www.gov.sg - Hükümetin duyuru aracı ve devlet kurumları tanıtımı

www.ecitizen.gov.sg - Vatandaşlar ve ülkede yaşayanlar için

www.smeportal.sg - İşletmeler için

www.ecitizen.gov.sg/Pages/NonResidents.aspx - Singapur dışında yaşayanlar için

İlk site olan www.gov.sg genel itibarıyla hükümetin duyuruları, plan ve tasarımlarını içermektedir. Sosyal medya bağlantılarının da yer aldığı sitede etkinlik takvimi ve çeşitli videolar da bulunmaktadır.

Türkiye'nin e-devlet portalının (turkiye.gov.tr) benzeri olan ve vatandaşların sunulan bütün devlet hizmetlerine tek bir siteden ulaşabildiği eCitizen Portal (www.ecitizen.gov.sg) basit tasarımıyla hizmet vermektedir. Portalın ana sayfasında yedi sekme bulunmaktadır. Bunlar, ana sayfa, konu başlıkları, e-hizmetler, öne çıkanlar, 'OneInbox', 'MyInfo' ve 'Ideas' sekmeleridir. Konu başlıkları sayfasında 14 konu başlığı altında 174 konuya erişim mümkündür. Bu konu başlıkları, konular ve içerikleriyle şöyle özetlenebilir:

Sanat ve Kültür: Sanat ve kültürel miras destekleri ile Singapur kültürel mirası bu başlıkta yer almaktadır. Vatandaşlar devletin sanat ve kültürel miras için oluşturduğu fonlara çevrimiçi başvuru yapabilirken, devlet arşivlerine, eski gazete, kitap, müzik ve benzeri eserlere de erişim sağlayabilmektedir.

Savunma ve Güvenlik: Sivil savunma sığınakları ve kamusal ikaz sistemi, kriz hazırlığı ve güvenlik, acil yardım hatları ve hizmetleri, evde yangın güvenliği, izinsiz erişime karşı güvenlik kamerasını koruma konuları bu kapsamda derlenmiştir.

Vatandaşlar bu konu başlığı aracılığıyla acil durumlar karşısında sirenlerin anlamlarını ve en yakın sığınağı sorgulayabilmekte, acil yardım hatları ve önemli iletişim numaralarına ulaşabilmekte, sel, salgın veya terör saldırısına karşı korunmak için tedbir alabilmekte, olası yangın tehlikesine karşı alınması gereken önlemleri öğrenebilmekte ve korsanlığa (hacking) karşı güvenlik kamerasını güven altına alabilmektedir.

Eğitim: Tek ebeveyn için destek planları, bir özel eğitim kurumu seçme, öğrenciler için finansal destek, evde eğitim, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer imkânı, ülkeye dönenler için okul kayıtları, Singapur yerleşikleri için okul kayıtları gibi eğitim konuları bu başlıkta incelenmektedir. Çocuğunu okula gönderecek vatandaşlar, özel eğitim kurumu seçerken dikkat edilmesi gereken hususları, devlet okulları ve diğer okul ücretleri için finansal yardım programlarını, evde eğitimin avantaj ve dezavantajlarını, evde eğitime başvuru ve hazırlık aşamalarını, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer için burs ve ödül imkânlarını öğrenebilmektedir. Diğer yandan bu bölümde, yurda dönen vatandaşlar için okul kayıt tarihleri ve opsiyonlarının yanı sıra yerleşikler için ilk, orta dereceli okullar ile yükseköğretim kurumlarına başvuru tarihleri bulunmaktadır.

Çalışma: Yabancı ev yardımcısı (bakıcı) alımı, devlet destekli evlatlık, çocuk bakım, analık, babalık veya paylaşımlı ebeveyn izni, iş arayanlara yardım, işgücüne tekrar katılmak isteyenlere yardım ve lisanslı turist rehberi olma konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Çalışan ve çocuk sahibi olan anne ve babaların işyerinden aldıkları izinlerle ilgili devlet destekleri ve desteğe uygunluk koşulları bu bölümde anlatılmaktadır. Söz konusu tüm devlet desteklerine 'GPL Portal' adı verilen portal yardımıyla başvuru yapılabilen ve başvurular takip edilebilmektedir. Kariyer oluşturmak, iş aramak veya kendini geliştirmek isteyen vatandaşlar için önemli web sitesi bağlantılarının yer aldığı bu bölümde, emeklilik hakkına sahip olup çalışmaya devam etmek isteyen ve kendini

geliştirmek isteyenler kurslar ve yardımlarla ilgili bilgi alabilmektedir. Ayrıca turist rehberi lisansı almak isteyen vatandaşlar, geçilmesi gereken testlere çevrimiçi başvuru yapabilmekte ve süreci adım adım takip edebilmektedir.

Çevre: Evde enerji tasarrufuna dair ipuçları, geri dönüşüm hakkında bilinmesi gerekenler, evcil hayvanla seyahat edilirken önemli hususlar, vahşi hayvanlara karşı alınması gerekli önlemler, Dang humması hastalığına karşı korunma yolları, Singapur'daki sigara yasakları çevre konularından bazılarıdır. Bu başlıkta vatandaşlar çevreyi ve kendini koruma adına alınması gereken önlemler hakkında bilgilendirilmektedir.

Aile ve Toplum: Yaşlı bakım yardımı, kumar düşkünlüğüne karşı destek, yurtiçinde veya yurtdışında evlilik süreç rehberleri, tüp bebek için destek fonları, yaşlılar için teknoloji eğitim programları, emlak planlaması, 'Öncü Nesil' için özel avantajlar, toplum arabuluculuğu yardımıyla anlaşmazlıkları çözme gibi ailevi ve toplumsal bilgi ve hizmetler bu konu başlığında bulunmaktadır. Vatandaşlar bu bölüm aracılığıyla evlilik sürecini başlatmak için çevrimiçi başvuru yapabilmekte, yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözmek için çevrimiçi arabulucu başvurusunda bulunabilmekte ve diğer konularla ilgili bilgi sahibi olabilmektedir.

Sağlık: Depresyonla başa çıkma yöntemleri, meme ve rahim ağzı kanseri görüntüleme destekleri, illegal ilaçları ve sağlık ürünlerini satın almanın tehlikeli yönleri, bunamada erken teşhis ve tedavi hizmetleri, diyabetten kaçınma yöntemleri, HIV testleri ve tehlikesi, uzun dönem bakım yöntemleri ve ücretleri, kozmetik ürünlerin güvenli kullanımı, sağlıklı ve diyeteye uygun beslenme üzerine bilinç kazanma ve bunun gibi insan sağlığıyla alakalı konular bu başlıkta yer almaktadır. Bu bölüm vasıtasıyla vatandaşlar çeşitli rahatsızlıklara karşı ne yapmaları gerektiği konusunda bilgi sahibi olabilmekte ve uzun süreli yaşlı bakımı için çeşitli alternatifler ve maliyetlerini öğrenebilmektedir.

Barınma: Düşük gelirli aileler için konut yardımı, yeni evlenenler için konut öncelik hakkı, sahip olunan daireye bakım yapma ve kiralama, emlak alım-satım işlemleri, Barınma ve Kalkınma Kurulu (HDB) tarafından yapılan daireleri satın alma, satma veya kiralama prosedürü, yurtdışından mülk edinirken dikkat edilmesi gerekenler, emlak şirketleriyle anlaşmazlıkları giderme konuları barınma konu başlığında değerlendirilmiştir. Vatandaşlar devletin konutla ilgili sağladığı yardımlar hakkında bilgi almanın ve yardımı almaya uygun olup olmadığını öğrenmenin yanı sıra devletin ilgili kurulunun yaptırdığı konutlara çevrimiçi olarak başvurabilme imkânına sahiptir.

Göç ve Vatandaşlık: Yurtdışında evlenme süreci, Singapur'a iltica işlemleri, vatandaşlık başvurusu, vatandaşlık ayrıcalıkları ve hakları gibi göç ve vatandaşlık konuları bu konu başlığı çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Tasarruf ve Vergiler: Bireysel emeklilik sistemi, borç ve iflastan kaçınma, borçları yeniden yapılandırma, yol vergisi, bireysel kredi raporu, gelir ve mülkiyet vergileri konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Vatandaşlar bireysel emeklilik tasarruflarına, bireysel kredi raporlarına, vergi ödeme meblağlarına çevrimiçi olarak ulaşabilmektedir. Örneğin vatandaşlar bireysel emeklilik tasarrufları hakkındaki bilgiye özel web sitesinden, SMS yöntemiyle, akıllı telefon uygulamasından ya da kamuya açık alanlardaki çeşitli kiosklardan ulaşabilmektedir. Diğer yandan 'myTax Portal' adını verdikleri vergi portalından vergi yükümlülükleri görülebilmekte ve ödeme yapılabilir.

Spor ve Rekreasyon: Tatil için kamp ve bungalov imkânları ve aktif bir yaşam biçimi için basit öneriler spor ve rekreasyon konu başlığı altında yer almaktadır. Kamp veya bungalov tatili yapmak isteyen vatandaşlar bu bölümden ülkedeki bütün yerlerin özelliklerine, iletişim bilgilerine ve web sitelerine ulaşabilmektedir. Ayrıca vatandaşların sağlıklı ve aktif yaşam

sürmeleri için oluşturulan iki program bu bölümde tanıtılmıştır. Çevrimiçi üye olunabilen bu programlar yardımıyla vatandaşlar günlük aktivitelerini izleyebilmekte ve çeşitli etkinlik organizasyonlarına katılabilmektedir. Bu iki programa da vatandaşlar web site portalları veya akıllı telefon uygulamaları ile giriş yapabilmektedirler.

Ulaşım ve Nakliye: Yeni araç satın alma, güvenli bisiklet sürme, elektrikli araçlar için vergi indirimleri, farklı araçlar için sürücü belgesi alma, taksi veya otobüs sürücüsü olma, trafik ve park cezalarını ödeme, araç sigortaları, yaşlılar için otobüs ve tren bileti indirimleri, modifiye araçlar için bilinmesi gerekenler gibi ulaşım konuları bu başlıkta ele alınmıştır. Genel olarak araç kullanma ve sürücü belgesi alma gibi prosedürlerin ve bilgilendirmelerin yer aldığı bu bölümde ceza ödemeleri çevrimiçi olarak yapılabilir.

Seyahat: Yurtdışından ürün getirme ve gümrükten muaf ürünler, yurtdışında acil durumlar için yardım, ilk pasaport başvurusu ve yenileme, yurtdışından getirilmesi yasak ürünler, kayıp pasaport bildirim ve askerî hizmet ve öncesinde çıkış izni gereksinimleri konuları seyahat başlığında derlenmiştir. Vatandaşlar başvuru ve bildirim gibi pasaport işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilirken, yurtdışından getirilmesi yasak veya gümrüğe tabi ürünlerin listesini görebilmektedir. Bunun yanında askerî hizmet ve askerlik öncesi dönemde yurtdışı seyahatlere çıkış için gerekli izinler de bu bölümde anlatılmıştır.

Diğerleri: İkamet adresi değişikliği, 'SingPass' başvurusu, evde geniş bantlı internet hizmeti, ölüm kaydı, yasal hizmetler, 'OneInbox' uygulaması kullanımı, gereksiz kamu harcamalarını önleme, 'OneService' aracılığıyla akıllı telefonlarla belediye hizmetlerine erişim gibi farklı konular bu başlıkta toplanmıştır. Vatandaşlar bu bölüm sayesinde gereksiz kamu harcamalarını önleme adına öneriler yapmak için e-posta atabilmekte,

'OneService' uygulamasını akıllı telefonuna indirerek belediye hizmetlerine doğrudan erişebilmekte, çevrimiçi 'SingPass' başvurusu yapabilmekte ve ikamet adresi değişikliği ile ölüm kaydı işlemleri için adım adım ne yapılması gerektiğini öğrenebilmektedir. 'SingPass', vatandaşların e-devlet kapısında hesaplarına oturum açıp ulaşması için bir araçtır. Türkiye'dekinin aksine 'SingPass' başvuruları çevrimiçi yapılabilmektedir. Kişisel e-hizmetlere erişim için 'SingPass' kullanılmaktadır. Vergi ödemelerinden yardım başvurularına kadar birçok işlem bu kanalla yapılabilmektedir. 'OneInbox' uygulaması vatandaşların hükümet açıklamalarına, tavsiye notlarına, hatırlatıcılara, ödeme uyarılarına, e-postalarına erişebilmesi için hazırlanan bir e-posta benzeri platformdur. 'MyInfo' uygulaması vatandaşların kişisel verilerini ortak bir alanda saklayan ve gerektiğinde daha hızlı işlem yapmak için kullanıma açan bir kişisel veri platformudur. Bu platformda ad, kimlik numarası, cinsiyet, doğum tarihi gibi temel kişisel bilgiler; telefon numarası, e-posta adresi, ikamet adresi gibi iletişim bilgileri; emeklilik hesabı bilançosu, yıllık gelir gibi maddî bilgiler; iş yeri, unvan, eğitim seviyesi, okul ismi gibi eğitim ve çalışma bilgileri; medenî hal, evlilik tarihi, aile üyeleri bilgileri gibi aile bilgileri; özel mülkiyet ve araç tescil numarası gibi diğer bilgiler bulunmaktadır. 'Ideas' uygulaması vatandaşların e-katılımını sağlayan bir platformdur. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar devletin organize ettiği bir konuda fikirlerini ve çözüm önerilerini paylaşabilmektedir. Ayrıca bu fikirlerle ilgili yarışmalar düzenlenmekte, vatandaşlar diğer fikirler üzerine yorum yapabilmekte ve oylayabilmektedir.

E-hizmetler genel itibarıyla ödeme işlemlerinin yanı sıra lisans ve izinlere başvurma gibi vatandaşın işlerini kolaylaştıran hizmetleri içermektedir. E-hizmetler sayfası üç farklı şekilde kategorize edilmiştir. Ödeme hizmetleri sekmesinde aidatlar (8), ücretler (124), cezalar (6), lisanslar (38), vergiler (2) ve

diğer ödemeler (33) olmak üzere toplam 211 ödeme e-hizmeti ödeme tiplerine göre sınıflandırılmıştır. Diğer bir sınıflandırma, hizmeti sunan kurumlara göre yapılmıştır. 93 kamu kurum ve kuruluşunun bağlantıları aracılığıyla aranan hizmete erişim kolaylaştırılmıştır. Son sınıflandırma ise alfabetik olarak yapılmıştır. Hatta aranan hizmete ulaşımı kolaylaştırmak adına e-hizmetin baş harfi ve hizmeti veren kurumun ismine göre filtreleme yaparak arama sonuçlarını daraltmak mümkün hale getirilmiştir. Toplam 683 e-hizmetin yer aldığı düşünüldüğünde bu kategorizasyonların önemi anlaşılmaktadır.

3.6. Hollanda

Hollanda, eğitilmiş nüfusu, hükümete güvenen vatandaşları, teknolojik altyapısı, internet alışkanlıkları ve merkezi kayıt sistemleriyle (Şahin, 2008:130) e-devletin gelişimi için genel olarak elverişli bir ortama sahip bilgi çağına adapte olan ülkelerden birisidir.

OECD ülkelerine benzer şekilde, Hollanda'da da 1990'ların ortalarında benimsenen genel bilgi toplumu hedeflerini ayrıntılı olarak belirleyen e-devlet politikaları olmuştur. Geçmiş ve mevcut hükümetler hem sosyal hem de ekonomik hedefler için BİT'in kamuda ve özel sektörde mümkün olan en iyi şekilde kullanılmasına yönelik güçlü politik vurgu yapmışlardır. BİT'in Hollanda toplumunda kullanımı üzerine daha geniş bir öneme sahip olan devlet, dolaylı da olsa e-devletten siyasi destek almaktadır. E-devlet tek başına yüksek profilli bir politika alanı olmasa da, Hollanda bilgi toplumunu geliştirmeye, kamu sektörünün verimliliğini, etkililiğini arttırmaya ve sektörü modernize etmeye yönelik politikaların kilit bir unsuru olarak konumlandırılmış ve Hollanda ekonomisinin performansını geliştirmeyi amaçlamıştır (OECD, 2007:41).

Hollanda e-devlet ana portalının Felemenkçe olan web sitesinde vatandaşlar için ilk olarak seyahat önerileri, okul tatilleri ve seçimler hakkında bilgi alabilmek için linkler bulunmaktadır.

Seyahat önerilerinde Hollandalı turistler, gidecekleri ülke veya bölgeler hakkında tavsiyeler ve bilgilere -özellikle tehditlere karşı- ulaşabilmektedir. '24/7 BZ' adını verdikleri hizmete Twitter üzerinden de erişim sağlanmakta, anlık olarak bilgiler güncellenmekte ve vatandaşlara cevap verilmektedir. Okul tatillerinde karmaşa yaşanmaması adına Hollanda hükümeti ülkeyi üç bölgeye ayırıp tatil zamanlarını okul tatilleri sayfasında güncelleyip yayınlamaktadır. Her bir konu için özet sekmesinin yanı sıra o konu hakkında yapılan duyuru ve haberlere, sıkça sorulan sorulara verilen cevaplara ve konu ile ilgili dokümanlara erişim mümkündür.

Ayrıca ana sayfada en çok aranan hizmet ve bilgilerin bulunduğu bir kısım yer almakta ve vatandaşların sıkça kullandığı hizmet ve bilgilere daha hızlı erişim sağlanmaktadır. Bunlardan bazıları, emeklilik yaşı hesaplama, yoksulluk yardımı, drone, pasaport ve kimlik için gerekli evraklar, 2017 yılı için maksimum kira zammı, asgari ücret hesaplama, çocuklarla seyahat, sürücü belgesi, orta öğretime geçiş, geçici çalışmadan sürekli çalışmaya geçiş konularıdır.

Ana sayfa sekmesinin haricinde güncel, konular, bakanlıklar, devlet, belgeler ve katılın olmak üzere altı sekme bulunmaktadır.

Vatandaşlar 'Güncel' sekmesi aracılığıyla güncel haberlere ulaşabilmektedir. Devletin bir haber ajansı gibi kullandığı bu sayfada yapılan yasal düzenlemeler, önemli güncel gelişmeler, istatistiki bilgiler gibi haber niteliği taşıyan birçok unsur bulunmaktadır. Günde birkaç haberin paylaşıldığı bu sayfada erişim tarihi (22.10.2017) itibariyle toplam 5246 haber bulunmakta ve devlet kurumu ve anahtar sözcüklerle belirli tarih aralıkları için haber taraması yapılabilmektedir. Hatta e-posta veya RSS yoluyla kayıt olunarak haberlerden anlık olarak bilgi sahibi olabilme imkânı da bulunmaktadır.

Konular sekmesi, hizmetlerin ve bilgilerin kategorilere bölünüp erişime kolay hale getirildiği bölüm olmuştur. Konular, 20

kategori başlığı altında toplanmış ve her konunun bağlantısına tıklayıp sayfası açıldığında her biri için genel bakış, konunun içeriği, konuyla ilgili haberler, soru-cevap ve konuya ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ayrıca konuyla alakalı incelenmesi gereken diğer konuların bağlantıları da her konunun kendi ana sayfasında bulunmaktadır. Genel olarak konularla ilgili temel bilgi ve duyuruların yer aldığı sayfada detaylı bilgi ve çevrimiçi araçlar için başka web sitelerine bağlantılar bulunmaktadır. Kategori başlıkları şöyle sıralanabilir:

Vergiler: Vergi türleri, vergi anlaşmaları, hükümetin maliye politikası ve yıllık vergi planı bu başlık altında yer almaktadır.

İnşaat, barınma ve çevre: Ev inşası, atık yönetimi, kira yardımı, kira zammı, barınma, sosyal konut kooperatifleri, enerji tasarrufu, yenilenebilir enerji, iklim değişikliği, hava kalitesi gibi konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Kültür, spor ve boş zaman: Arşivler, miras, sanat ve kültür, kütüphaneler, spor ve hareket, şans oyunları, gönüllü çalışma konuları bu kategori altında sıralanmıştır.

Savunma: Milli savunma, silahlı kuvvetler, uluslararası barış ve güvenlik, hava kuvvetleri ile ilgili askerî konular bu başlık altında toplanmıştır.

Ekonomi ve işletme: Yoksulluk, tüketiciyi koruma, kalite standartları, şirket yönetimi, sürdürülebilir ekonomi, ihracat malları, AB ticaret anlaşmaları, uluslararası işletmeler, rekabet, nanoteknoloji, girişimcilik, inovasyon, turizm, işsizlik, satın alma gücü ve buna benzer iktisadî konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Finans: Finansal kalkınma, finans sektörü, para, banka kredileri, kamu finansmanları, Bütçe Günü (20 Eylül), devlete bağlı iştrakler, Hesap Verme Günü (17 Mayıs) finans başlığı altında toplanmıştır.

Aile ve çocuklar: Doğan çocuğa isim koyma, evlatlık alma, taşıyıcı annelik, aile içi şiddet, zorunlu evlilik, çocuk koruma, çocuk istismarı, bebek bakıcılığı, bebek

bakım yardımları, evlilik, beraber yaşama, boşanma, ölüm ve miras gibi ailevî konular bu kapsamda yer almaktadır.

Sağlık ve bakım: Alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımı, antibiyotik kullanımı, kürtaj, tıbbî bakım, organ ve doku bağıışı, hasta hakları, hastane performansları, engelli hakları, evde sağlık hizmetleri, sağlık sigortası, hamilelik, e-sağlık (dijital bakım) gibi sağlıkla alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.

Göç ve entegrasyon: Göç, iltica, ayrımcılık, yabancılaşma, tersine göç, mülteci işçiler ve entegrasyon konuları bu başlıkta derlenmiştir.

Uluslararası konular ve kalkınma: Elçilikler, konsolosluklar, Avrupa fonları, Avrupa Birliği, uluslararası mahkemeler, insan hakları, afet yardımları, kalkınma teşvikleri gibi konular bu başlık altında bulunmaktadır.

Çevre, hava ve su: Zararlı atıklar, toprak, içilebilir su, sürdürülebilir inşaa, gürültü kirliliği, Delta Programı, çevre dostu yakıtlar, yenilenebilir enerji gibi konular bu başlıkta yer almaktadır.

Eğitim ve bilim: İlk, orta ve yükseköğretim, eğitim finansmanı, zorunlu eğitim, okul zamanları, tatil dönemleri, en iyi okullar, okul öncesi eğitim, eğitici olmak, okuryazarlık, bilim gibi eğitimle alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.

Kamu düzeni ve güvenlik: Gasp, acil durum hattı (112), güvenlik hizmetleri, siber suçlar, yüzü kapatan kıyafetler, kimlik sahteciliği, çocuk suçları, insan kaçakçılığı, hırsızlık, kişisel bilgi gizliliği, holiganlık, terörizm ve milli güvenlik konuları bu başlık altında derlenmiştir.

Hükümet, yönetim ve krallık: Vatandaşlık, demokrasi, resmî diller, Kraliyet, parlamento, belediyeler, vilayetler, anayasa ve düzenlemeler, devlet iletişimi, kamu personeli, seçimler, Hollanda Krallığı'nın Karayiplerdeki toprakları, nüfusu küçülen bölgeler, Şeffaf Devlet Sözleşmesi (WOB)

gibi idarî konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Yargı: Hukuk ve uyumsuzlukların çözümü, tekerrür eden suçlar, cezai müeyyideler, Ceza Muhakeme Usulü Kanunu'nun modernizasyonu gibi hukukî konular bu kategoride toplanmıştır.

Yurtdışına seyahat, yurtdışında yaşama ve çalışma: Pasaport ve kimlik, seyahat uyarıları, çocuklarla seyahat, uluslararası sosyal güvenlik, vize, yurtdışında çalışma ve yaşama konuları bu başlığın kapsamında yer almıştır.

Maddî yardımlar: Kira yardımı, çocuk bakım yardımları, işsizlik yardımları, Avrupa yardım fonları, maluliyet yardımı, ölüm yardımı gibi devletin vatandaşlarına sağladığı maddî fonlar bu kategori altında derlenmiştir.

Trafik ve ulaşım: Motorlu taşıtlar, özel araçlar, motorlu bisikletler, drone, bisiklet, periyodik bakım, toplu taşıma, sürücü belgesi, trafik kuralları, yol güvenliği, nakliye, kargo ve benzeri ulaşım ile alakalı araç ve konular bu kategoride yer almaktadır.

Çalışma ve kariyer: Çalışma sözleşmeleri, kolektif anlaşmalar, ev hizmetinde çalışma, çocuk işçiler, asgari ücret, işten çıkarma, emeklilik, resmî tatiller, çalışma eşitliği, serbest meslek sahipleri, işe devam etmeme, babalık, analık ve evlatlık izinleri gibi çalışmaya ilişkin konular bu kategori çerçevesinde yer almıştır.

Hollanda Krallığı'na bağlı dört ülkeden biri olan ve nüfusun %98'ini oluşturan Hollanda'da hükümet 11 bakanlıktan oluşmaktadır. Bakanlıklar sekmesinde her bir bakanlığın bağlantısı aracılığıyla açılan sayfada konular kategorisinde olduğu gibi genel bakış, içerik, bakanlığın yayınladığı haberler, bakanlığın ilgilendiği konular ve bakanlığa ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ana sayfa olan genel bakış sayfasında bakanla ilgili bilgi, bakanlığın misyonu, sosyal medya hesaplarının bağlantıları, haberler ve tanıtım videosu yer almaktadır. 'Konular' sekmesinde kategorilere göre ayrılmış konular,

‘bakanlığın ilgilendiği konular’ sekmesinde ilgili bakanlığa göre kategorize edilmiştir.

‘Hükümet’ sekmesi altında Hollanda hükümetinin yaptığı icraatlar ve planlar üzerinde durulmaktadır. Bütçe Günü’nde duyurulan somut rakamların ve kalemlerin yer aldığı metinde yapılması planlanan harcamalar madde madde sıralanmıştır. Hükümetle ilgili genel duyurular ve belgeler de yine bu sayfada yer almaktadır.

Web sitesinde yer alan rapor, karar, mektup, broşür, plan, harita, konuşma, direktif gibi bütün belgeler ‘Belgeler’ sekmesi altında derlenmiştir. Her gün devlet kurumlarınca onlarca belgenin yüklendiği bu bölümde anahtar sözcük, zaman aralığı, ilgili bakanlık ve belge türü ile filtreleme işlemi yapılarak aranan belgeye rahatlıkla ulaşılabilmektedir.

‘Katılın’ sekmesi aracılığıyla devlet vatandaşların görüş ve fikirleri ile yakından ilgilendiğini ortaya koymaktadır. Vatandaşların ve şirketlerin bir politikanın üretilmesinde veya uygulanmasında tartışıp fikir beyan edebileceği bir platform oluşturulmuştur. ‘internetconsultatie.nl’ sitesi sayesinde vatandaşlar hükümet tarafından hazırlanan yasal düzenlemeler üzerine yorumlar yapabilmekte ve taleplerini dile getirebilmektedir. Diğer yandan merkezî hükümet tarafından oluşturulan katılım projeleri için vatandaşlar fikir beyan edebilmektedir. Bu projeler, devam eden ve bitmiş olmak üzere iki kategoriye ayrılmış olup bütün projelerin bağlantıları vatandaşları projenin ilgili sayfasına yönlendirmektedir.

Felemenkçe olan web sitesi haricinde İngilizce olan ‘www.government.nl’ ve Papiamento dili olan ‘www.gobiernodireino.nl’ ve Papiamentu dili olan ‘www.gobiernodireino.nl’ web siteleri bulunmaktadır. İngilizce olan web sitesi genel itibarıyla Hollanda’ya seyahat edeceklere ve Felemenkçe bilmeyip Hollanda’da yakın zamanda yaşamaya başlayanlara yönelik hizmet ve bilgileri içermektedir. Papiamento ve Papiamentu dillerinin Hollanda Krallığı’na bağlı diğer ülke ve topraklar olan Aruba, Curaçao ve

Bonaire halkının yerel dilleri olması nedeniyle, bölge halklarını ilgilendiren duyurular o dillerde olan web sitelerinde duyurulmaktadır. Ayrıca Felemenkçe web sitesinde engelli vatandaşlar gözetilmiş ve belli başlı bazı konularda işaret dili kullanılarak videolar hazırlanmıştır.

4. SONUÇ

Bilginin oluşturulması, elde edilmesi, saklanması çoğaltılması ve gerektiğinde tekrar ulaşılabilmemesinde veya başka şekil ve bilgilere dönüştürülmesinde kullanılan teknolojilerin tümünü ifade eden bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemli sonuçlarından birisinin e-devlet olduğu söylenebilir. E-devlet; bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir biçimde vatandaşlarına, özel sektör kuruluşlarına ve kamu kuruluşlarına düşük maliyetlerle hizmet sunumunu ilke edinmiş, hizmet üretiminde yeni bir yaklaşım olarak yerini almıştır. Dünya’nın pek çok ülkesinde ve Türkiye’de hızla yaygınlaşan e-devlet, etkileşim alanları ve yararları göz önüne alındığında verilen önemin ve yapılan yatırımların karşılıksız kalmadığı bir hizmet şekli olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışma kapsamında seçilen ülkelerin e-devlet ana kapıları incelenmiş ve Türkiye ile karşılaştırılmıştır. İnceleme yapılan ülkelerin ana sayfalarının benzer sekmelerden oluştuğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Konulara göre tasnif edilen bu sekmeler Türkiye ile de benzerlik göstermektedir.

ABD e-devlet sitesi incelendiğinde Türkiye’deki gibi e-hizmetlerin ve kuruluşların alfabetik listesinin bulunduğu görülmektedir. Benzer sekmeler bulunmasına rağmen içeriklere bakıldığında hizmet sunumunda farklılıklar olduğu görülmektedir. Türkiye’de seçilmişlere ulaşımı kolaylaştırmak adına “Cumhurbaşkanına Yazın” sekmesi var iken, ABD tüm seçilmişlere ana portaldan erişimi önemli kılmış; başkan, kongre üyeleri, eyalet valileri, parlamenterler ve

belediye başkanlarının iletişim ve erişim bilgilerini bu sekme altında paylaşmıştır. Türkiye’de ikamet konusunda adres bilgilerini sorgulama, değiştirme, doğrulama gibi işlemler yapılabilirken, ABD’de barınma ve toplum sekmesi altında bu işlemlerin ötesinde, vatandaşların uygun fiyatlı konutlara nasıl ulaşacağı, taşıma şirketleri ile nasıl anlaşılacağı, kiralama hususlarında sahtekârlıklardan korunma yolları gibi konularda destek olacak bilgiler sunulmuştur. ABD, mali konulardaki hizmetlerinde de farklılık yaratmış ve devletin ihtiyaç fazlası sattığı menkul ve gayrimenkullere dair bir alışveriş sayfası bağlantısı oluşturmuştur. Yine aynı bölümde bankaları devlete şikâyet edebilme imkânı vatandaşlara sunulmuştur. E-devletin yalnızca resmi işlemlere odaklanmadığını gösteren ABD, rekreasyon ve yurtiçi seyahat kategorisi oluşturmuş ve bu konuda vatandaşlara yol gösterici tavsiyelerde bulunmuştur. Rekreasyon ve seyahat başlığı yalnızca ABD’de değil inceleme konusu diğer ülkelerde de yer bulmuştur. Bu bulguların Türkiye açısından geliştirilmeye açık bir alan olduğunu söylemek mümkündür.

Birleşik Krallık e-devlet web sitesi (www.gov.uk) ana sayfasında, Türkiye’deki gibi vatandaşların diledikleri hizmetlere ve bilgilere erişebilmeleri için bir arama kutusu görülmektedir. Bu portalda öne çıkan ve Türkiye için de önerilebilecek olan hizmet sahalarından birisi maddi yardımlar sekmesidir. Bu sayfada vatandaşların devletten nasıl maddi yardım hakkı kazanacaklarına dair yardım hesaplayıcıları bulunmaktadır. Vatandaşların yardım hakkı kazanıp kazanamayacakları, kazanacaklarsa bunun miktarı adım adım ilerleyen anket sorularından oluşan hesaplayıcılardan elde edilmektedir. Diğer bir hizmet kategorisi ise pasaport ve yurt dışına seyahat ile ilgilidir. Türkiye’de pasaport başvurusu için çevrimiçi olarak bu sürecin ilk adımı olan Emniyet Genel Müdürlüğü’nden randevu alınabilirken, Birleşik Krallık’ta vatandaşlar çevrim içi olarak pasaport başvurusunda bulunabilmekte yani sürecin tamamını portal üzerinden yürütebilmektedir.

Finlandiya e-devlet web sitesi (www.suomi.fi) tek adresten vatandaşlık hizmetleri sunmakta olup, ana sayfasında sık kullanılanlar başlığına da yer vermiştir. 2017 yılı içerisinde sayfanın yenileneceği belirtilmiştir. Dört ana sekmeden oluşan sayfanın dikkat çeken yönü kişilerin sahip oldukları işletmeleri adına bu portal içerisinde alt hesaplar oluşturabilmeleridir. Kendileri hakkındaki tüm kararları elektronik olarak alabilecekleri, bağlayıcı olmayan bu iş hesapları içerisindeki veriler ve belgeler koruma altındadır.

Yeni Zelanda e-devlet web sitesi (www.govt.nz) tüm hizmetlerine ana sayfa üzerinden erişim imkânı sunmaktadır. Türkiye’deki e-devlet sitesinin sunduğu imkânlar çoğunlukla işlem odaklı iken Yeni Zelanda hem işlem odaklı hem bilgi odaklı bir hizmet anlayışını benimsemiştir. Doğum belgesinin nasıl alınacağından isim değiştirmeye, cinsiyet değiştirme işleminden vatandaşlıktan nasıl ayrılacağına kadar pek çok konuda bilgi ve işlem imkânı sunulmuştur. Yine resmi tatiller, çalışma günleri, yıllık izin süreleri, hastalık ve doğum izinlerine dair destek ve izin hakları hakkında da detaylı bilgi verilmiştir. Kendi işini yapmak isteyen ya da evde çalışmak isteyen vatandaşları için de çevrimiçi mesleklere yer veren bir sekme oluşturulmuş, internet üzerinden satış yapma ve iş yeri olarak evi kullanma konuları da hizmetlere dâhil edilmiştir. Aile ve sosyal konulara da değinen portal Türkiye için hamilelik, yeni doğan bir bebeğin kaydı, doğum belgesi çocuk yardımı alma konularında hizmet sunması yönüyle de faydalı olabilecektir. Ulaşım konusunda da detaylı hizmetler sunan Yeni Zelanda çocuk seyahatlerini standart hale getirmiş, hangi araba koltuğunun hangi çocuğa uygun olacağına bile değinmiştir. ABD’nin yer verdiği rekreasyon, Yeni Zelanda’da da yer almıştır. Bilgi ve işlem yönünden oldukça detaylı hizmet veren Yeni Zelanda, erişim kolaylığı sağlaması açısından alfabetik sıralama imkânını da sunmuştur.

Singapur e-devlet platformu (www.gov.sg), hitap ettikleri kitle itibariyle dört farklı web

sitesi üzerinden hizmet sunmaktadır. Devlet kurumlarını tanıtan sitenin yanı sıra ülkede yerleşik insanları hedefleyen bir site bulunmaktadır. Singapurlu işletmelerin kullanımı amacıyla açılan siteyle beraber son web sitesi de Singapur dışında yaşayanlar için hizmet sunmaktadır. Bu dört web sitesinin oldukça detaylı ve faydalı içeriklere sahip oldukları görülmektedir. Ülkede yerleşik insanlar için oluşturulan portalda çalışma sekmesi içerisinde dikkat çekici olan çevrimiçi olarak turist rehberliği lisansı alınabilmesidir. Önemli sayılabilecek bir diğer husus ise aile kurumunun korunması adına vatandaşların yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözmeye fırsatı tanıyan arabulucu başvurusunda bulunabilme imkânıdır. Sağlık sekmesi içerisinde yer alan sağlıklı ve diyeteye uygun beslenme bilinci kazandırmak ile ilgili hizmetler de vatandaşlar tarafından duyulan ihtiyaca cevap vermekte, aynı zamanda Türkiye'deki bu boşluğa da öneri niteliği taşımaktadır. Rekreasyon ve spor başlığı altında sağlıklı aktif ve sosyal hayat imkânı Singapur vatandaşlarına sunulan hizmetler arasındadır. Singapur, e-katılım ile vatandaşlarının fikirlerini önemseydiğini de göstermiş Türkiye'dekine benzer bir platform oluşturmuştur.

Hollanda e-devlet web sitesi (www.rijksoverheid.nl) ana sayfasında vatandaşların ihtiyaç duyacağı düşünülen linkler yer almaktadır. Detaylı çevrimiçi araçlar ve başka web sitelerine dair bağlantıların yer aldığı site, doğan çocuğa isim koyma, taşıyıcı annelik evlatlık alma gibi konularda bile bilgi ve hizmet vermektedir. Yine detaylı hizmet

sunumunun kanıtı niteliği taşıyan çocukla seyahat, yurtdışında çalışma ve yaşama koşulları gibi alt başlıklar da Hollanda e-devlet sitesinin kapsamı hakkında fikirler vermekte ve Türkiye için öneri oluşturabilecek hususlar içermektedir. Şeffaflığı ile de öne çıkan bu ana portal Bütçe Günü uygulaması ile planlanan harcamaları da vatandaşlarının gözleri önüne sermektedir.

İncelenen bu altı ülkenin ana sekmeleri dikkate alındığında, Türkiye ile benzerlikler olduğu görülmektedir. Ancak alt sekmelere, bilgi ve hizmet sunumlarına bakıldığında, bu öncü ülkelerden bazı örnek hizmetlerin ülkemiz uygulamalarına dahil edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Tüm dünyada her yeni gün gelişen e-devlet olgusu, Türkiye için de oldukça artan bir değişim hızı göstermektedir. Gelişimin bu yönde devam edeceği düşünülerek bazı öneriler oluşturulmuştur. İşlemlerin daha çok ilk adımlarının e-devlet yolu ile yapılabilmesi Türkiye'de daha ileri adımlar çevrimiçi uygulamalar kapsamına alınabilir, hizmet odaklı olan portal bilgi içerikleri açısından geliştirilebilir ve yer almayan bazı konular siteye dahil edilebilir. Türkiye e-devlet ana kapısına rekreasyon sekmesinin eklenmesi ile fiziksel aktivitelere ve sosyal hayatın kalitesine katkı sağlanabilir. E-devlet üzerinden satış yapabilmenin önünün açılması ile e-devlet işyeri olarak kullanılabilir, bütçe günü uygulaması ile Türkiye mali açıdan daha şeffaf ve hesap veren bir devlet olabilir. Ayrıca tüm bu hizmetlere her noktadan erişimi sağlayabilmek için mobil ve web tabanlı uygulamalara ilave olarak kiosklar hizmet verebilir.

KAYNAKÇA

1. BACKUS, M. (2002). E-Governance and Developing Countries, IICD Research Report.
2. BAKER, D. L. (2009). "Advancing E-Government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks", Government Information Quarterly, 26(1): 82-88.
3. BOYLE, B. ve NICHOLSON, D. (2003). "E-Government in New Zealand", Journal of Political Marketing, 2(3-4): 89-105.

4. DEAKINS, E. ve DILLON, S. M. (2002). "E-Government in New Zealand: The Local Authority Perspective", *International Journal of Public Sector Management*, 15(5): 375-398.
5. DÖNMEZ, D. (2007). *Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
6. ERYILMAZ, B. (2007). *Kamu Yönetimi*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
7. GAULD, R., GRAY, A. ve MCCOMB, S. (2009). "How Responsive Is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand", *Government Information Quarterly*, 26(1): 69-74.
8. INKINEN, T. A. (2010). "Does Size or Geography Matter? Empirical Analysis of Finnish Local Government Services on the Internet", s. 615-637, (Ed.) REDDICK, C.G., *Comparative E-Government*, Springer, New York.
9. KARAASLAN, Y. (2011). *Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
10. MAHIZHMAN, A. ve ANDIAPPAN, N. (2002). *E-Government: The Singapore Case*, Tamil Internet Conference, California.
11. MARGETTS, H. ve DUNLEAVY, P. (2007). "Government on the Internet: Progress in Delivering Information and Services Online (research report)", LSE PPG & OII, http://www.governmentontheinternet.org/downloads/report_2007/Government_On_The_Internet_Research-Report.pdf, 01.05.2017.
12. NOHUTÇU, A. ve DEMİREL, D. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, 77(447): 35-58.
13. OECD (2007). *OECD E-Government Studies: Netherlands 2007*, OECD Publishing, Paris.
14. ÖZGÜLER, V. (2004). "AB Ülkelerinde Bilgi Toplumu Olma Yolunda Ulusal E-Stratejiler", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1): 45-62.
15. ŞAHİN, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.
16. TOLBERT, C. J. ve MOSSBERGER, K. (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government", *Public Administration Review*, 66(3): 354-369.
17. UÇKAN, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
18. UN (2016). *UN E-Government Survey 2016*, Department of Economic and Social Affairs, New York.
19. WHITELEY, D. (2000). *E-Commerce: Strategy, Technologies And Applications*, McGraw-Hill Publishing Company, New York.
20. WORLD ECONOMIC FORUM (2016). "The Global Information Technology Report 2016", http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf, 06.07.2016.
21. YILDIZ, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2): 39-55.

KAMU GÜVENİ İNŞASINDA KURUMLARIN ROLÜ: BİMER ÖRNEĞİ¹ THE ROLE OF THE INSTITUTIONS IN CONSTRUCTING PUBLIC RELIABILITY: CASE OF BİMER

Müzeyyen EROĞLU DURKAL*, Hatun KORKMAZ**

* Yrd. Doç, Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, merogludurkal@erciyes.edu.tr

** Öğr. Gör., Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, hatunkorkmaz@erciyes.edu.tr

ÖZ

Bu çalışmada, "Sürdürülebilir bir gelişme ve barış ortamının sağlanmasının en önemli araçlarından biri, toplum ve devlet arasındaki güven ortamının sağlanmasıdır" argümanından yola çıkılmıştır. Günümüzde, devlet-vatandaş ilişkisindeki güven problemi kamu yönetimi işleyişindeki aksaklıkların en önemli nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Devlet-toplum arasındaki güven problemini aşmak amacıyla birçok yöntem ileri sürülmüştür. Kamu yönetimi literatüründe 1990'lı yıllardan sonra yaygınlaşan birlikte yönetim, yönetişim, adil, eşit ve kaliteli kamu hizmeti gibi kavramlar bu problemi aşmaya yönelik olarak kamu yönetimi işleyişinde hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Bu aşamada devletin görünen yüzü ve devletle toplum arasında somut bir köprü olan kamu kurumlarına önemli roller atfedilmektedir. Çalışma, teori ve uygulama olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Çalışmada öncelikle güven kavramı üzerinde durularak devlet-toplum arasında güven oluşturma'nın önemi teorik olarak incelenecek ve Türkiye'de Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) örneğinden yola çıkılarak güven inşasında kurumların önemi açıklanmaya çalışılacaktır. Çalışmanın uygulama kısmında BİMER'i kullanan kişilerin görüşleri, memnuniyetleri ve kurumun faaliyetlerinin devlet-toplum ilişkisine yansımaları anket çalışması yoluyla irdelenecektir. Anket sonuçları SPSS programı yoluyla analiz edilip yorumlanacaktır.

Anahtar Kelimeler: BİMER, Kamu Güveni, Güven, Devlet, Toplum.

Jel Kodları: H11, H50, H70, D73

ABSTRACT

In this study, we argued that "One of the most important means of achieving a sustainable development and peace atmosphere is the way of providing an atmosphere of trust between the society and the state". Today, the problem of trust in the state-citizen relation is seen as one of the most important reasons of the problems in the functioning of the public administration. Many methods have been put forward in order to overcome the problem of trust between state and citizen. At this stage, the visible face of the state and the public institutions, which are concrete bridges between the state and the citizens, are attributed a significant role. The study consists of two phases which are theory and practice. In the study first the concept of trust will be analyzed. Then, the importance of establishing trust between state and society will be examined theoretically and the importance of institutions in trust will be explain with the example of The Prime Ministry Communication Center (BİMER) in Turkey. In practice part of the study the opinions, satisfaction of people who use BİMER and the reflection of the institution's activities on the state-society relation will be examined through the survey study. The survey results will be analyzed and interpreted by the SPSS program.

Keywords: BİMER, Kamu Güveni, Güven, Devlet, Toplum.

Jel Codes: H11, H50, H70, D73

Bu çalışma, 1-4 Ekim 2017 tarihleri arasında Süleyman Demirel Üniversitesi ev sahipliğinde gerçekleştirilen KAYFOR15'te sunulan bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

1. GİRİŞ

Sosyal sermayenin önemli bir bileşeni olarak görülen güven kavramı, literatürde çok boyutlu bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Güven konusu, ekonomiden siyasete, sosyolojiden psikolojiye birçok alanda eklenerek ve beslenerek gelişen, disiplinler arası bir konu olmuştur (Putnam, 1993; Fukuyama, 2005; Gür, 2017). Yaygın kabul gören tanıma göre güven; “mübadeledeki tarafların birbirlerinin zayıflığını istismar etmeyeceğinden karşılıklı olarak emin olması” olarak ifade edilmektedir (Sabel, 1993).

Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve modernleşme çalışmalarının Tanzimat dönemine kadar dayandığı söylenebilir. Ancak, devlet-vatandaş ilişkisinde geçmişten bugüne radikal bir değişmeden söz etmek mümkün görünmemektedir. Geçmişten bu yana devlet-vatandaş ilişkisi, gerek “baba devlet” ve “dadı devlet” anlayışının hakim olduğu dönemlerde, gerekse “minimal devlet” anlayışının hakim olduğu dönemlerde mesafeli seyretmiştir. Çoğu zaman “kamu yararı”ndan ziyade “devlet yararı” ön plana çıkmıştır. Özellikle 1980’lerden sonra neoliberal politikaların canlanmasıyla devletin piyasayı serbestleştirilmesi, hızla küçülme yoluna gitmesi ve kamu yönetiminin özel yönetim gibi işlemesi gerektiği fikrinin yaygınlaşması ve bu yolda atılan adımlar, devlet-vatandaş arasındaki güven ilişkisini zedelemiştir. Bu durum, zamanla devlet-vatandaş arasındaki mesafenin artmasına sebep olduğu gibi güvensizliği de beraberinde getirmiştir.

Günümüzde güven sorunu kamu yönetiminin işleyişindeki aksaklıkların en temel nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Hatta uygulamada, temel hak ve özgürlükler alanındaki ihlal ve aksamalar, hukuk devletinin gereklerinin yerine getirilmemesi, kamu yönetiminde etkin ve verimli bir işleyişin gerçekleşmemesi gibi birçok faktörün altındaki nedenin güven sorunu olduğu ileri sürülmektedir (Emre, 2003; Doğan, 2015). Yönetim ile vatandaş arasında sağlıklı bir

ilişkinin kurulabilmesi için en önemli unsurlardan birisi güvendir. Devlet-vatandaş arasındaki güven konusunda genel olarak kamu yönetiminin işleyişi belirleyici unsur olarak görülmüştür.

Devlet-toplum arasında özellikle 1980’lerden sonra hız kazanan güven probleminin aşılması amacıyla 1990’lı yılların yarısından itibaren neoliberal dönemin popüler söylemi olan devletin salt işletme mantığıyla hareket etmesi anlayışından ziyade “birlikte yönetim” düşüncesi ön plana çıkmaya başlamıştır. Bugün kamu yönetimini sadece toplumsal ihtiyaçları karşılayan bir mekanizma olmadığı, ihtiyaçlarını karşıladığı toplumla sürekli iletişim içinde olması gerektiği vurgulanmaktadır. Bu iletişimi besleyecek en önemli unsurun katılım olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda toplumsal beklentileri karşılamak, hizmetlerin adalet, eşitlik, verimlilik, etkililik ve yansızlık ilkeleri çerçevesinde sunulmasını sağlamak ve vatandaş-yönetim arasındaki ilişkileri daha sağlıklı bir zemine oturtmak için yönetişim (governance) kavramı bir çözüm olarak sunulmaktadır (www2.diyaret.gov.tr, 03.08.2017).

Çalışma, teori ve uygulama olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Öncelikle, kamu güveni inşasında kurumların rolü teorik olarak incelenmiş ve bu konuda BİMER’in Türkiye’de devlet-vatandaş ilişkisindeki güven inşasına olumlu katkıları olduğu ve birlikte yönetim, katılım, yönetişim vb., kavramların hayata geçirilmesine aracılık eden bir kurum olduğu düşünülerek teorik incelemeye dahil edilmiştir. İkinci bölümde ise; Kayseri il merkezi örneğinde 18 yaş ve üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına devlete güven, kamu kurumları ve BİMER konusunda anket uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS programında analiz edilmiş ve açıklanmıştır.

2. DEVLET-TOPLUM ARASINDA GÜVEN SORUNSALI

1970'lerin sonu ve 1980'li yılların başından itibaren küresel ölçekte kamu yönetimi anlayışında radikal değişimler yaşanmaya başlanmıştır. Devletin toplumdaki rolü ile hükümet, bürokrasi ve vatandaş arasındaki ilişkileri yeni bir çerçeveye oturtmak amacıyla taşıyan bu yaklaşımlar, görünürde nicel olarak devleti küçültmek, ama nitel olarak daha etkin, verimli ve ekonomik hale getirmek amacıyla gütmektedir (Bilgiç, 2014:30). İlk defa İngiltere'de Thatcher dönemi ile ortaya çıkan ve birçok ülke tarafından örnek alınarak uygulamaya konulan bu yöndeki politikalar, üç döneme ayrılmaktadır. 1979-1982 yıllarını kapsayan ilk dönemin temel özelliği, sert ekonomik önlemlerin (fonlarda ve istihdamda kesinti ve sıkı denetim) alınmasıdır. Bu dönemlerde kamu sektörü, değişimin gerekliliğini ortaya çıkaran ekonomik bunalımın ana nedenlerinden biri olarak görülmüş, müsrif, aşırı bürokratik ve düşük performanslı olarak nitelendirilmiştir. 1980'lerin başından sonuna kadar olan dönem, 2. dönem olarak adlandırılmış olup, söz konusu dönemde tasarruf ilkesinden verimlilik ilkesine doğru bir kayış tespit edilmiştir. Üç E olarak bilinen ekonomiklik, verimlilik, etkililik (economy, efficiency, ve effectiveness) ilkeleri bu dönemde öne çıkmıştır. 1980'lerin sonundan günümüze kadar olan dönem 3. dönem olarak belirlenmiştir ve bu dönemin en temel özelliği, köklü piyasa tipi işletmecilik mekanizmasına yönelik reformlar ile hizmetlerde kalitenin artırılması ve müşteri merkezli anlayışın ortaya çıkışı olmuştur (Pollitt, 1990).

1990'larla birlikte, neo-liberalizmin küçük devlet-güçlü piyasa formülünün, iyi işleyen güçlü devlet-güçlü piyasa yönünde dönüşmekte olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda 1980'lerin başındaki devlete karşı piyasa söylemi, devlet ve piyasa söylemine dönüşmüştür. Dönüşümün bir diğer yönü ise, 1990'ların sonu 2000'li yılların başından itibaren popüler hale gelen ve yeni kamu hizmeti diye adlandırılan; tutumluluk, etkililik, verimlilik gibi daha

çok ekonomik eksenli bir anlayıştan, demokratikleşme ve toplumsal değerlere daha fazla önem verme noktalarına vurgu yapan bir anlayışa doğru evrilmesidir. Kamu hizmeti anlayışında kamu görevlilerinin hukuk kuralları ve kamu kaynaklarını verimli ve yerinde kullanmaları kadar toplum değerleri, siyasi normlar, meslek standartları ve vatandaş çıkarlarını da gözetmeleri üzerinde durulmaktadır (Perry, 2007; Light, 1999).

Kamu yönetiminde 1970'li yılların sonundan itibaren gerçekleşen bu radikal reformların birçok çevre tarafından kamu yönetimi sisteminde güven kaybı, parçalanmışlık, devletin etkisizleşmesi gibi istenmeyen sonuçlar yarattığı düşünülmüştür (Rhodes, 2000: 352-353). Özellikle reformların yoğun olarak uygulamaya konulduğu aşamada devletin piyasa tipi işletmecilik ilkelerini hayata geçirmeye başlamasıyla kamu hizmetlerinin piyasalaşması ve piyasadan çekilerek etkili olduğu alanları daraltması, devlet-vatandaş arasındaki güven sorununu tetiklemiştir.

Kamu yönetiminde reform veya yeniden yapılanma sürecinin en önemli ayağını oluşturan işletmecilik ilkeleri, 1990'lı yıllarla birlikte eleştirilerin hedefi haline gelmiştir. Kamu yönetiminin işletme değerlerini benimsemesi, katılım, müzakere, adalet, eşitlik gibi değerleri geri plana itmesine sebebiyet vermiştir. Çünkü işletme yönetimi ile kamu yönetimi, temel öğeleri gereği farklıdır. İşletme yönetiminde ana hedef kar maksimizasyonu iken, kamu yönetiminde ana hedef kamu yararadır. Dolayısıyla petrol krizinin ardından kamu harcamalarının artması ve devlete getirdiği yükün etkisiyle, kamu yönetiminin daha ekonomik hale getirilmeye çalışılması reformların yönünü işletmecilik ilkelerine doğru kaydırmıştır. Ancak bu durum sosyal ve beşeri değerlerin kısır kalmasına sebebiyet vererek devlet-vatandaş arasında güven problemini ortaya çıkarmıştır. 1990'lı yıllarla birlikte ekonomik değerlerin altında kalan veya kaybolmaya yüz tutan beşeri ve sosyal değerleri de içine alan bir reform süreci hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Yönetişim,

kamu hizmeti yaklaşımı vb., kavramlar bu süreci temsil etmeye yönelik ortaya çıkmış kavramlar olarak bilinmektedir.

Günümüzde, demokratik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışı gitgide daha popüler hale gelmektedir. Bu açıdan, devlet ve devlet otoritesini kullanan hükümet ile kamu kurumları, vatandaşların görüşlerinin ve katılımını dikkate almak zorunda kalmıştır. Bu algılar içerisinde öne çıkan unsurlardan biri de vatandaşların devlet ve kurumlarına duydukları güven olmuştur. Güven konusunun üzerinde durulması, hem teorik olarak halkın idari kurumlara karşı bakış açısının nasıl değiştiğinin anlaşılması hem de bunun siyasal, yönetsel ve sosyal alandaki sonuçlarının ortaya konulması bakımından önem arz etmektedir. Öte yandan, güven sorununun, kurulu sistemin meşruluğunu yok edeceği, halkla hükümet arasındaki sürekli bir güven bunalımının, hükümetin karar alma kabiliyetini zayıflatacağı ve daha da önemlisi kriz anlarında hükümetlerin yönetme kabiliyetlerini engelleyeceği ileri sürülmektedir. Easton (1965: 220) konu ile ilgili düşüncelerini şu cümleyle açıklamıştır: "Halk desteğinin yani güvenin belli bir minimum düzeyin altına düşmesi durumunda her çeşit siyasal sistemin varlığı tehlikeye düşecektir." (Aktaran Akgün, 2006: 3).

Güven eksikliği aynı zamanda kamu yönetimin varoluşundan bu yana önemli sorunlarından biri olan bürokratik hantallığı tetikleyici bir unsurdur. Bu durum, yalnızca bürokratik işlemler ve düzenlemelerin arzını arttırmakla kalmamakta, aynı zamanda vatandaşların bunlara olan talebini de arttırmaktadır (Gür, 2017: 97). Aghion vd. tarafından 2010 yılında yapılan bir çalışmada bu durum negatif dışsallık teorisi ile incelenmiştir. Negatif dışsallık teorisine göre bir insan tanımadığı insanlara güvenmediği zaman bu insanların vermiş olduğu ekonomik veya sosyal bir kararın kendisi için negatif bir dışsallık oluşturabileceğine daha fazla inanır. Bu durumda da insanların vereceği kararların bürokratik düzenlemelerle sınırlandırılarak kontrol altına alınması ve böylece

dışsallıkların içselleştirilmesi gerektiği öne sürülmüştür (Aghion vd, 2010). Bu çalışma sonucunda güvenin, şirket kurma ve emek piyasası üzerindeki düzenlemeleri ve hukuk sistemindeki prosedürel işlemleri azalttığı bilimsel analizlerle ortaya çıkarılmıştır.

Güven konusu, devletin kurumsal yapısının işleyişini önemli ölçüde etkileyecek güce sahiptir. Devlet-toplum arasında ve genel olarak toplum bireyleri arasında güvenin yüksek olduğu sistemlerde, ahlaki uzlaşma sayesinde bürokratik işlemlere ve sözleşmelere daha az ihtiyaç duyulur (Fukuyama, 2005:42). Aynı zamanda bu durum, işlem maliyetlerinin azalmasını ve etkinliğin artmasını da sağlayacaktır. Buna ek olarak toplumdaki güven açığı, yolsuzluğu önlemenin önündeki büyük engel olarak görülmektedir. Güven açığının olmaması neticesinde azalan bürokratik işlemler, siyasilerin ve bürokratların güçlerini kullanabilecekleri suistimal alanları da daraltacağından yolsuzluklar önenebilir hale gelebilecektir (Gür, 2017).

Kamu yönetimi işleyişindeki aksaklıkların giderilmesinin en önemli yollarından biri, güven sorununun aşılmasıyla ilgilidir ve bu sorunu aşmada kamu kurumlarına büyük rol düşmektedir. Diğer bir deyişle, devlet-toplum arasındaki güven konusunda, kamu kurumları ve onların işleyişi çift yönlü bir etkiye sahiptir. Kamu yönetimleri ve bu yönetimlerin somut yüzü olan kamu kurumları toplum yararını, devlet yararı ile eşdeğer tuttuğu takdirde, kendi varlık nedenini de ortaya koyacaktır. Bunun için, devlet ve vatandaş arasında köprü vazifesi gören kamu kurumlarının ve onları oluşturan halkalardan biri olan kamu görevlilerinin kaliteli hizmet sunumu noktasında özverili olmaları ve misyonlarına uygun niteliği taşımaları gerekmektedir. Bu durum, basit bir teknik değişimden ziyade geçmişten bugüne her dönemde sorun olarak kabul edilmiş olan "yöneten-yönetilen" ve "devlet-toplum" arasındaki derin uçurumu giderecek kültürel bir değişimi gerektirmektedir.

3. KAMU KURUMLARI VE GÜVEN İNŞASI

Modern toplumun tanımlayıcı unsurlarından biri hiç kuşkusuz bürokratik yapılardır. Modern toplumlarda hemen her iş, bürokratik yapılar içinde gerçekleşir. Organizasyonlar, işletmeler, okullar, fabrikalar, hastaneler, eğlence/alışveriş merkezleri vs. bürokratik bir işleyiş sistematiğine sahiptir. Modern bürokratik kurumlar, işlevleri, iktidarları ve giderek büyüyen yapıları itibarıyla çağımızın en merkezi kurumları arasında yer alırlar. Modern insan, gözünü bu örgütler içinde açar ve yine hayatı bu örgütler vasıtasıyla yaşar. Bu yapılar, gün geçtikçe toplumsal alanda daha etkili hale gelmektedir. Böylece, örgütsel işleyiş usulleri ve rasyonel tasarruflar her yere yayılma eğilimi göstermektedir (Aytaç, 2005: 249).

Kurumların toplumda bu kadar önemli ve etkili bir yerinin olması, çalışmada sıkça tekrarlanan devlet-toplum arasındaki güven unsurunu tesis etmede, onlara önemli bir misyon yüklemektedir. Elbette vatandaşların kamu yönetimine güvenini belirleyen tek bir kıstastan söz edilemez. Kamu yönetimine güven duyulmasında; kamu kurumlarının yapısı, işlevleri ve işleyişlerinin yanı sıra kamu hizmetlerinin halkın beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu da oldukça önemlidir (Yıldırım, 2010: 2). Kamu kurumlarının bir yandan kamu yararını gözeterek nitelikli hizmet sunması, hizmet sunarken etik değerlere bağlı olması ve sadece hizmeti alan tarafları değil, ortak yararı hedeflemesi gerekmektedir.

Devlet-toplum arasında güven ortamının sağlanması için adil, demokratik, etkili politikaların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu politikaların hayata geçirilmesi şüphesiz yolsuzlukların yaşanmadığı, liyakate dayalı, kamu yararı anlayışının en üst seviyede tutulduğu ve şeffaf bir yönetim anlayışının benimsenmesi ile mümkündür. Bu bağlamda yapılması gereken, devletin kamu hizmeti anlayışını temelden sorgulayarak, devlet görevlilerinin menfaatleri için işleyen kamu kurumlarında yeniden kamu

yararı ilkesini hâkim kılabilecek düzenlemeler yapmasıdır (Can, 2015: 267).

Devlet-toplum arasındaki güven sorunsalında kamu kurumlarının kilit rol oynadığı birçok kişi tarafından ifade edilmiştir. Özellikle kurum performansının güven artışı ile doğru orantılı olduğu birçok farklı teoride vurgulanmıştır. Performans ve güven ilişkisini inceleyen en önemli teoriler makro ve mikro performans teorisi olarak bilinmektedir. Makro performans teorisi, devletin ekonomik büyüme, enflasyon, istihdam, sağlık, eğitim, çevre gibi belirli alanlarda kamu hizmeti sunmadaki rolüne odaklanırken, mikro performans teorisi ise, bürokratlara ve idari süreçlere odaklanmaktadır (Eşki, 2010: 179). Diğer bir deyişle mikro performans teorisi, kamu kurumlarına duyulan güvensizliği, düşük hükümet performansına bağlamakta ve kamu hizmetlerinin kalitesi ile devlete duyulan güvenin paralel olduğunu ileri sürmektedir (Heitzman ve Marson, 2005: 556; Doğan, 2015: 5). Güvenin mikro boyutunda, kamu çalışanlarının ve onların sundukları hizmetlerin değerlendirildiğini, makro boyutta ise güvene ya da güvensizliğe konu olan şeyin bir başka ifadeyle güvenin nesnesinin siyasetçiler ve onların siyasetleri olduğu söylenebilir (Eşki, 2010; Doğan, 2015:52).

2002 yılında Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) tarafından Sosyal Araştırmalar Merkezi (SAM)'ne hazırlanan, 7 bölge, 32 il ve 78 ilçede tesadüfi örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilen "Kamu Reformu Araştırması"'nın sonuçlarına göre; Türkiye'de ekonomik bunalım ve siyasal temsil sorunu, toplumda derin bir güven bunalımıyla birlikte yaşanıyor ve bu güven bunalımı öncelikle devlete karşı güvensizlikte odaklanmaktadır (TÜSİAD, 2002: 20; www.hurriyet.com: 10.08.2017). Yapılan çalışmalarda, devlete ve kurumlara karşı güvensizliği doğuran faktörler iki ana başlık altında toplanmıştır. Birincisi, "Demand Overload Theory" olarak adlandırılan ve güvensizliğin siyasal siteme yönelik aşırı talep ve beklentilerin karşılanmamasından dolayı ortaya çıkan hoşnutsuzluklardan kaynaklandığını iddia

eden yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre; halkın siyasal sisteme yönelik ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal talepleri karşılanmadıkça toplumsal güven azalmakta, hoşnutsuzluk ve güvensizlik artmaktadır. Bu nedenle, siyasal güven hükümetin performansı ve ekonomiyle yakından alakalıdır (www.politikaakademisi.org, 10.09.2017). İkincisi ise, “procedural frustration” olarak adlandırılan ve güvensizliğin siyasal sistemin işleyiş sürecinde ortaya çıkan haksızlık ve adaletsizliklerden doğan hoşnutsuzluklardan kaynaklandığını iddia eden yaklaşımdır (Easton, 1965; Lipset ve Schneider, 1987; Miller ve Listhaug, 1999; aktaran, Akgün, 2001: 4). Bu yaklaşıma göre; güvensizliği esas doğuran politikaların kendisi değil, uygulanma süreçleridir. Uygulanma süreçlerinde meydana gelen kalitesiz ve adaletsiz hizmet vb. durumlar, halkın güvenini zedeler (www.politikaakademisi.org, 10.09.2017). Bu noktada politikaları hayata geçiren aygıt olarak kurumların işleyişindeki önem devreye girmektedir.

Küreselleşme, rekabetin hız kazanması ve teknolojik gelişmeler kamu kurumlarında reform gereksinimini gündeme getirmiştir. Güven, toplumsal ilişkilerin sağlıklı bir biçimde geliştirilmesi açısından kilit bir role sahiptir. Dolayısıyla toplumsal düzenin sağlanabilmesi ve korunması için bireylerin sistemin önemli unsurlarından olan kurum ve kuruluşlara inanması ve güvenmesi gerekmektedir. Bu minvalde kar amacı güden veya gitmeyen, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının kamu güvenini sağlaması, aldıkları kararlara ve gerçekleştirdikleri eylemlere yönelik hedef kitlelerinden onay ve destek alması önem taşımaktadır. Kamu güveninin veya toplumun devlete olan güveninin sağlanmasında kamu kurumları kadar özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının da faaliyetlerinin ve halkla ilişkilerinin önemli düzeyde etkisi olsa da, kamu kurumlarının özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına nazaran önemi biraz daha üst düzeydedir. Bunun nedeni, kamu kurumlarının siyasal erkin bir yansıması olarak görülmesidir.

Kamu kurumları, özellikle de kamu personeli devlet ve vatandaş arasında bir köprü vazifesi görmekte, diğer bir deyişle devletin minyatürü şeklinde algılanmaktadır. Öte yandan kamu kurumlarının toplumsal sistem içinde var olma nedenleri, tamamen, toplumun ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmet sunumu ve kamusal fayda sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunma ile ilişkili olduğundan ötürü, kamu sektöründe faaliyet gösteren kurumlara yönelik kamu güveninin oluşmasına gereken özenin gösterilmesi zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca kamu kurumları devlet yönetim organları olmaları sebebiyle hem yönetsel güce sahiptirler hem de bu yönetsel gücün beraberinde getirdiği kamusal yarara odaklanan faaliyetlerde bulunma sorumluluğunu taşımaktadırlar (Boztepe, 2013).

Güven, toplumsal ilişkilerin sağlıklı bir biçimde geliştirilmesi açısından kilit bir role sahiptir. Dolayısıyla toplumsal düzenin sağlanabilmesi ve korunabilmesi için bireylerin sistemin önemli unsurlarından olan kurum ve kuruluşlara inanması ve güvenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, kar amacı güden veya gitmeyen, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının kamu güvenini sağlaması, aldıkları kararlara ve gerçekleştirdikleri eylemlere yönelik hedef kitlelerinden onay ve destek alması önem taşımaktadır. Kamu güveninin veya toplumun devlete olan güveninin sağlanmasında kamu kurumları kadar özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinin ve halkla ilişkilerinin önemli düzeyde etkisi olsa da, kamu kurumlarının özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarına nazaran önemi biraz daha üst düzeydedir. Bunun nedeni, kamu kurumlarının siyasal gücün bir yansıması olarak görülmesidir. Kamu kurumları, özellikle de kamu personeli, devlet ve vatandaş arasında bir köprü vazifesi görmekte, diğer bir deyişle devletin minyatürü şeklinde algılanmaktadır. Öte yandan kamu kurumlarının toplumsal sistem içinde var olma nedenleri, tamamen, toplumun ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmet

sunumu ve kamusal fayda sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunma ile ilişkili olduğundan ötürü, kamu sektöründe faaliyet gösteren kurumlara yönelik kamu güveninin oluşmasına gereken özenin gösterilmesi zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca kamu kurumları, devlet yönetim organları olmaları sebebiyle hem idari güce sahiptirler, hem de bu idari gücün beraberinde getirdiği kamusal yarara odaklanan faaliyetlerde bulunma sorumluluğunu taşımaktadırlar (Boztepe, 2013).

Güven soyut bir kavram olduğu için operasyonel hale getirilmesi ve ölçülmesi kolay olmamaktadır. Kamu kurumlarına güven, siyasal ve idari sistemin meşruluğu, kurumların hizmetlerine ve hizmet kalitelerine yönelik spesifik tecrübeler ve bu iki faktör arasındaki dinamik etkileşim gibi genel ve sistemik pek çok faktörün etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kamu kurumları hakkında kamuoyunun oldukça değişken ve tutarlıktan uzak oluşu bir başka deyişle bu husustaki bilimsel karmaşa da güvene ilişkin yapılan çalışmaları zorlaştırmaktadır (Örselli ve Sipahi, 2016). Bu nedenle kurumlara duyulan güven zamana mekana ve kişilere göre değişkenlik gösterebilecektir.

Kamu güveninin sağlanmasında, siyasal erkin bir uzantısı olan kurumların etkili, ekonomik ve verimli işleminin önemi konusunda BİMER, örnek gösterilebilecek bir kurum olarak görülmektedir. Bu argümanı test etmek amacıyla çalışmanın bundan sonraki kısmında BİMER'in kuruluşu, görevleri, işleyişi ve yıllara göre BİMER'e yapılan başvurular incelenmiştir.

4. BİMER'İN KURULUŞU VE GÖREVLERİ

Devlet-vatandaş ilişkisinde hukukun üstünlüğünün esas alınması, demokrasi, saydamlık, bireysel hak ve özgürlüklere duyarlı davranılması hukuk devletinin en temel özelliğidir. Bu çerçevede, 3.10.2001 tarihli ve 4709 sayılı Kanunla, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının “Temel hak ve

hürriyetlerin korunması” başlıklı 40'ıncı maddesine eklenen ikinci fıkrayla, devletin, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorunda olduğu, keza “Dilekçe hakkı” başlıklı 74'üncü maddesinde yapılan değişikliklerle de dilekçe sahiplerine başvuru sonuçlarının yazılı olarak bildirilmesi hükme bağlanmıştır.

Anayasada yapılan bu değişikliklerin somut bir zemine oturtulması amacıyla, 01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 02.01.2003 tarihli ve 4778 sayılı Kanunla değiştirilen 7'nci maddesinde, yapılmakta olan işlemin safahatı veya sonucu hakkında, yetkili makamlarca dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verileceği ve sonucun ayrıca bildirileceği hükmüne yer verilmiştir. Ayrıca, 24.4.2004 tarihinde yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile de kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller düzenlenmiştir.

Bu yasal düzenlemelere eşdeğer şekilde devlet-vatandaş ilişkisinde önemli bir adım olan uygulamalardan biri de BİMER'dir.

BİMER; bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. BİMER'in kuruluşu 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne dayanmaktadır. Söz konusu Genelge'nin 4'üncü maddesinde;

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki müracaatlar,
- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındaki müracaatlar,
- 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun kapsamındaki müracaatlar ve
- İnsan hakları ihlallerine ilişkin müracaatların, BİMER aracılığı ile yapılacağı belirlenmiştir.

BİMER aracılığı ile aynı zamanda tüm yurt genelinde Başbakanlığa yapılacak

başvuruların kabulü, bakanlıklar ve valiliklere yapılan müracaatların izlenebilmesi amaçlanmıştır. BİMER, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır (www2diyanet.gov.tr, 06.08.2017).

4.1. BİMER'e Başvuru Usulü

BİMER, Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı birimi altında hizmet vermektedir. BİMER'in teşkilat yapısı Başbakanlık Merkez Teşkilatı ve Taşra Teşkilatı olarak iki bölümden oluşmaktadır. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereği Başkanlık bünyesinde Bilgi Edinme Ünitesi oluşturulmuştur. Bilgi Edinme Ünitesi personeli yazılı, faks ya da internet yoluyla yapılan başvuruları inceleyerek cevaplandırmakta ya da gereğinin yapılması için ilgili makama göndermektedir.

BİMER, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereği Başkanlık bünyesinde oluşturulan Bilgi Edinme Ünitesi'nden farklı bir birim değildir. Bilgi Edinme Ünitesi'nde aynı zamanda BİMER kanalıyla gelen müracaatları da değerlendirmek üzere şube müdürlerine bağlı olarak 40'ın üzerinde personel çalışmaktadır. Diğer taraftan Başbakanlık Merkez Teşkilatı dışında 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi talimatı uyarınca Ankara Merkez'de Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlarında, taşrada ise Valilik ve Kaymakamlıklarda fiziki olarak erişimi kolay bir noktada Halkla İlişkiler Müracaat Büroları kurulmuş, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilmiştir. BİMER'e müracaatlar birkaç yolla yapılabilmektedir. Buna göre;

Şahsen Başvuru: Vatandaşlar Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlar, Müstakil Genel Müdürlükler ve daire başkanlıkları ile valilikler ve kaymakamlıklarda oluşturulan "Halkla İlişkiler Müracaat Büroları"na giderek şahsen müracaatta bulunabilmektedir.

Telefonla Başvuru: 2006/3 sayılı "Başbakanlık İletişim Merkezi-BİMER" konulu Başbakanlık Genelgesi ile vatandaşların talep, öneri, dilek ve şikayetlerini telefonla iletebilmeleri için "Alo 150" hizmet hattı oluşturulmuştur. Sabit telefonlardan ve cep telefonlarından Alo150'ye ulaşmak için 150 çevrilir. "Alo 150" hangi ilden aranırsa, o ilin valiliğindeki görevli halkla ilişkiler personeli telefonu açmaktadır. Telefonla arayan vatandaşın kişisel bilgileri ve müracaatının konusu elektronik ortama kaydedilir. Daha sonra kayıt altına alınan bu müracaat Valilik'teki yetkili tarafından Kaymakamlık, İl Müdürlüğü veya Bölge Müdürlüğü'ne sistem üzerinden gönderilir. Gönderilen müracaat ilgili Kaymakamlık, İl Müdürlüğü veya Bölge Müdürlüğü tarafından sonuçlandırılır ve başvuru sahibine cevap verilir. "Alo 150" numarasına yapılan müracaat herhangi bir Bakanlık veya Başbakanlık ilgilendiriyor ise söz konusu başvuru ilgili valilikte görevli halkla ilişkiler personeli aracılığı ile sistem üzerinden Başbakanlığa ya da ilgili Bakanlığa gönderilir. Buradaki değerlendirme sonrasında müracaat Bakanlık yetkilisi tarafından ilgili birime sistem üzerinden gönderilerek sonuçlandırılır ve vatandaşa cevap verilir. Verilen cevaba ilişkin detaylar sisteme kaydedilir.

Mektup veya Faks ile Başvuru: Vatandaşlarca Başbakanlığa, Bakanlıklar ve bağlı kuruluşlara, Valilik ve Kaymakamlıklara gönderilen mektup veya faks da aynı şekilde sisteme kaydedilir, talep ilgili birime iletilir, neticesi ayrıca başvuru sahibine bildirilir.

Elektronik Ortamda Başvuru: Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin

Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik'in Elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla yapılacak başvurular başlıklı 10'uncu maddesinde "Elektronik posta yoluyla yapılacak başvurular için, kurum ve kuruluşların bilgi edinme birimlerinin, bu amaçla kurumsal bir elektronik posta adresi oluşturarak internet sayfalarında yayımlamaları" gerektiği hükmüne bağlanmıştır. Bu nedenle kurumların resmi web sitelerine koydukları linkten ilgili kurumun bilgi edinme/başvuru için yayımladığı resmi e-posta adresine mail gönderilmek suretiyle başvuru gerçekleştirilebilir.

Müracaat valilik ve kaymakamlıklarda bulunan Halkla İlişkiler/Bilgi Edinme Müracaat Bürolarına yapılmışsa ve görev bölgelerindeki bir kamu kurumunu ilgilendiriyorsa bu müracaat doğrudan ilgili birime gönderilmektedir. Valilik ve kaymakamlıklara yapılan ve mahallini ilgilendiren müracaatlar BİMER sistem programı üzerinden Başbakanlık BİMER koordinatörleri tarafından görülebilmekte ancak işlem mahallince gerçekleştirilmektedir. Valilik ve kaymakamlıklara yapılan müracaat Başbakanlık, Bakanlık ve bağlı kuruluşları

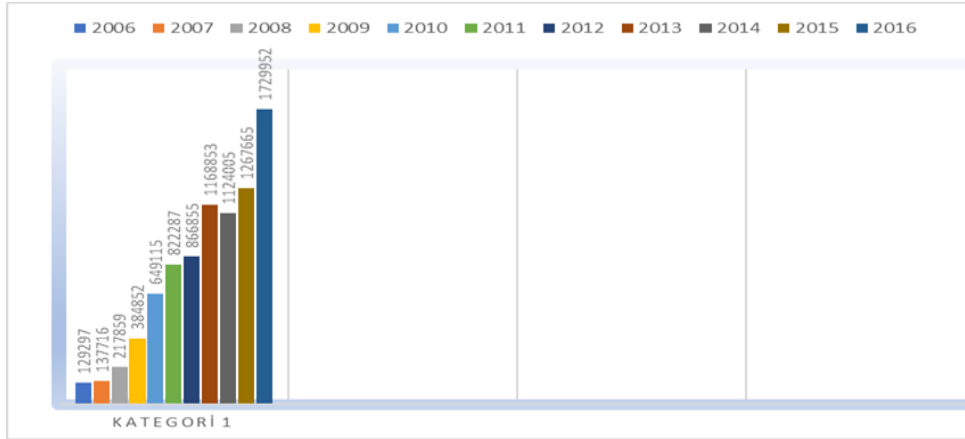
veya kendi bölgeleri dışında bulunan bir kamu kurumunu ilgilendiriyorsa, sistem üzerinden Başbakanlık BİMER'e yönlendirilmektedir (www2diyanet.gov.tr, 06.08.2017; www.bimer.gov.tr, 05.09.2017).

BİMER sisteminin hayata geçirilmesi ile; Yönetişim kavramının içselleştirilmesi ve tam olarak hayata geçirilmesi, vatandaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini devletin ilgili birimlerine en hızlı şekilde iletebilmelerini sağlayacak bir sistemin hizmete sunulması, Vatandaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerin klasik bürokrasiye takılmadan ilgili devlet birimlerince en hızlı şekilde değerlendirilmesi, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içerisinde yapılması ve böylece merkezden denetiminin sağlanması kolaylaşmıştır (www.bimer.gov.tr, 05.09.2017).

4.2. Bimer'in Fonksiyonelliği

BİMER'İN fonksiyonelliğini, diğer bir ifade ile etkili olup olmadığını öncelikle yıllara göre BİMER'e yapılan başvurular üzerinden incelemekte fayda vardır(www.bimer.gov.tr).

Şekil.1. Yıllara Göre BİMER'e Yapılan Başvuru Sayıları



Kaynak: (www.bimer.gov.tr)

Yukarıdaki grafik incelendiğinde, BİMER'e yapılan başvuruların 2006 yılından 2016 yılına kadar bütün yıllarda

artış gösterdiği görülmektedir. Başvurular özellikle 2008 yılından sonra artışta hız kazanmıştır. En yüksek artış 1.729.952

başvuru sayısıyla 2016 yılında yaşanmıştır. Bu durum göstermektedir ki kurulduğu yıldan 2016 yılına kadar başvurular yaklaşık 15 kat artış göstermiştir. Böylelikle, kurumun tanınırlığının ve toplumda kuruma karşı bilinç oluştuğunun gün be gün arttığı ortaya çıkmaktadır.

Bir kuruma yapılan başvuru sayısının çok veya az olması kurumun etkililiğini tek başına belirlemeye yeterli olmamakla birlikte, kurumun toplumda tanınırlığını, tercih edilirliliğini ve çalışmada da sık sık dile getirdiğimiz gibi kurumun toplum nezdinde güvenilirliğini göstermeye yardımcı etken olduğu söylenebilir. Öte yandan, BİMER'e gelen şikayet, öneri ve ihbarların ne kadar doğru sınıflandırıldığı ve hatta doğru yanıtladığı konusu da önemsenmeli ve bu alanda ayrıntılı çalışmalar yapılmalıdır (Mert, 2015). Zira, bazı kurumların BİMER şikayetlerini değerlendirme yetkilileri ile görüşüldüğünde, vatandaşın BİMER'i şikayet, ihbar ve önerisini ilgili kuruma ileteceği en kısa yol olarak gördüğü ve muhakkak şikayetinin dikkate alınacağına inandığı için ilk olarak BİMER'e başvuru yolunu tercih ettiği düşünülmektedir. Bu durumun, her ne kadar BİMER'in toplum nezdinde güvenilirliğini ve inanılrlılığını ve dolayısıyla hükümete ve devlete olan inancı ve güveni artırsa da, kurumun iş yükünü de orantısız bir şekilde arttırdığı düşünülmektedir. Bu artışın nedeninin, vatandaşın şikayetini veya sorusunu ilgili kuruma iletmek yerine direkt olarak BİMER'i tercih etmesi olduğu söylenebilir. (İlgili başvuru örnekleri için bkz. www.habertürk.com, 10.08.2017).

Bu tercihin iki sebebinin olabileceği düşünülmektedir. Birincisi, toplumda şikayet mercileri, şikayet yolları, kurumların görevleri ve yetki alanları konusunda bireylerin yeterince bilgi sahibi olmadığı; ikincisi ise toplumda bahsi geçen konular hakkında bilgi sahibi olursa ve sorunlar ilgili mercilere intikal ettirilse bile, dikkate alınması ve etkililik noktasında ilgili kurumlara yeterince güvenilmediğidir. Örneğin, kişi şikayet istek veya önerisini ilgili kuruma yapsa bile dikkate

alınmayacağını düşünmekte ve ilk yol olarak da BİMER'i tercih edebilmektedir. Bu yolu tercih etme nedenlerinden birinin de kişilerin bu konularda BİMER'e duydukları güven oldukları söylenebilir. Bunun yanında bireylerin bu tür konularda en kolay ve zahmetsiz yolu seçme eğilimi de dikkate alınmalıdır. Birey, ilgili mercii araştırmak ve oraya yazılı veya sözlü şekilde müracaat etmek yerine en basit yol olarak cep telefonundan direkt olarak BİMER'e ulaşabilmektedir. Tüm bu gerekçeler, kişileri doğrudan BİMER'e yönlendirebilmektedir. Böylelikle; kişilerin izlemesi gereken başvuru ve şikayet yolları, yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla takip edilmektedir. Örnek verecek olursak, bir kişinin fakültesi ile yaşadığı sorunun çözümü için izlemesi gereken idari başvuru yolları sırasıyla, ilgili fakülte dekanlığı, ilgili fakülte dekanlığının bağlı olduğu rektörlük ve Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)'dur. Kişinin sorununun çözümünde bu yolları takip etmesi gerekirken direkt olarak BİMER'e başvuru yapması başvurunun yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla ilgili fakülteye ulaşmasını sağlayacaktır. Diğer bir ifade ile kişinin ilgili fakülte ile yaşadığı sorunu direkt BİMER'e bildirmesi ile işleyiş BİMER'den YÖK'e ardından da YÖK'ten ilgili rektörlüğe ve son olarak da ilgili fakülteye ulaşması ile devam edecektir.

Bütün bu ihtimalleri test edebilmek için saha araştırmasına gerek duyulmaktadır. Çalışmanın bundan sonraki bölümünde saha araştırması ve sonuçları yer almaktadır.

5. ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın bu kısmında kamu kurumları ve BİMER ile ilgili toplumsal algı ve bunun devlet-vatandaş arasındaki güven unsuruna yansımaları test edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca güven sağlama konusunda örnek bir kurum olduğu düşünülen BİMER ve BİMER'in işleyişi ile ilgili toplumsal algı açığa çıkarılmaya çalışılacaktır.

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı öncelikle kamu güveninin sağlanmasında kurumların önemini ortaya çıkarmak ve genel olarak toplumun kamu kurumları ve devlet ile ilgili algılarını ölçmektir. Bu çerçevede Türkiye’de iyi bir örnek olduğu yaygın kanaatinden yola çıkarak BİMER’in konu kapsamında kamuoyu nezdindeki önemi ortaya koyulmaya çalışılacaktır.

5.2. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın saha incelemesi kısmında temel amaç, kurumların işleyişi ile ilgili memnuniyet ve güven düzeyi ile devlete duyulan güven arasındaki ilişki konusunda durum analizi yapmak, diğer bir deyişle mevcut durumu okumaya çalışmaktır. Bunun yanında kurumun iyi işleyişi ve güven sağlama konusunda BİMER’in iyi bir örnek teşkil ettiği varsayımından yola çıkarak, toplumun kurumlar karşısında güvensizlik ve memnuniyetsizliği ile BİMER’e yapılan müracaatlar arasında bir ilişkinin olduğu ileri sürülmüştür. Bu bağlamda çalışanın hipotezi şöyle belirlenmiştir:

H1: Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER’e duyulan güven ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5.3. Araştırmanın Evreni, Örneklem ve Yöntemi

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket sorularını oluştururken Hatun Boztepe’nin çalışmasından faydalanılmıştır (Boztepe, 2013). Araştırmanın amacına yönelik olarak oluşturulan anket çalışmasında, evren büyüklüğünü Türkiye’de ikamet eden 18 yaş üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları oluşturmaktadır. Evren büyüklüğünün tamamına ulaşılmasında zaman sorunu ve mali sorunlar yaşanacağından, örneklem yolu seçilmiştir. Örneklem modellerinden ise, güdümlü örneklem modeli tercih edilmiştir. Güdümlü örneklemde araştırmacı, araştırmanın amaçları doğrultusunda evreni temsil eden bir örneklem yerine, güdümlü bir alt grubu, bir

başka ifadeyle evrenin bir kesimini seçer. Güdümlü örneklem tekniğinin kullanıldığı araştırmalarda evrenin tamamı değil, sadece bir kısmı hakkında, araştırma problemini en belirgin olarak yansıttığı düşünülen grup hakkında bilgi toplanır. Başka bir deyişle güdümlü örneklem, araştırma evreni içinde araştırma probleminin en tipik biçimde gözlenebileceği bir alt grubun örneklem olarak seçilmesidir (Sencer ve Sencer, 1978, 486). Örneklem, Kayseri il merkezinde ikamet eden 18 yaş üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarından oluşmaktadır. Araştırmada kamu güveni oluşturmada kurumların rolü ve önemini ortaya konulması ve BİMER’in bu konuda incelenmesi amaçlandığından örneklem, BİMER’i aktif olarak kullanan kişiler dahil edilmiştir.

Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada demografik özellikler dışındaki ifadelerde 5’li likert ölçek tipi kullanılmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Fikrim yok, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Araştırmanın genel amacı çerçevesinde elde edilen verilerin istatistiki analizini yapmak için SPSS programından yararlanılmıştır. Öncelikle ölçeğin geçerlik ve güvenilirliği test edilmiş ve Cronbach’s Alpha değeri 0, 803 olarak bulunmuştur Cronbach’s Alpha değerinin $0.80 < a < 1.00$ aralığında olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunun göstergesidir. Araştırmanın analizinde öncelikle sayı ve yüzde sonuçları elde edilmiştir. Ardından ölçekte yer alan sorular çalışmada ileri sürülen “Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER’e duyulan güven ve memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezini test etmek amacıyla (Kamu kurumları ile ilgili olumsuz görüşler ve BİMER ile ilgili olumlu görüşler) şekline gruplandırılmış ve grupların genel ortalamaları alınmıştır. Daha sonra oluşturulan gruplar arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için korelasyon testi uygulanmıştır. Bu testin uygulanmasından önce ölçeğin normal dağılım gösterim göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla

normallik testi yapılmıştır. Zira, normallik testinin sonuçları çalışmada hangi tip korelasyon testini uygulamak gerektiği konusunda zorunlu yol gösterici bir testtir. Normallik testinin sonucunda ilişkinin normal dağılım göstermediği ortaya çıkmış ve normal dağılım göstermeyen durumlarda uygulanması gereken “Nonparametrik” testlerden Spearman Korelasyon testinin uygulanmasına karar verilmiştir. Testin sonuçları araştırmanın bulgu ve sonuç kısmında yer almaktadır.

5.4. Araştırmanın Bulgu ve Sonuçları

Bu bölümde ankete katılan kişilerin sorulara verdikleri cevaplar ve ifadelere katılım düzeylerinin yüzde ve sayı sonuçları incelenmiştir. Çalışmanın makale formatına uygun sayfa sayısında olması gerektiğinden bazı ifadelerin sayı ve yüzde sonuçları tabloda gösterilmeyip paragraf şeklinde yorumlanmıştır. belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır. Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik

olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır.

Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır. Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri “en yeni tarihli” olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır.

5.4.1. Katılımcıların Soru ve İfadeler ile İlgili Görüşlerinin Yüzde ve Sayı Analizi

Tablo 1: Katılımcıların Cinsiyet Tablosu

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	33	32,7
Erkek	68	67,3
Toplam	101	100,0

Tablo1’de de görüleceği üzere çalışmaya toplam 101 kişi dahil edilmiştir. Ankette kamu kurumları ve BİMER ile ilgili algı ölçümüne yönelik sorular yer aldığından

BİMER kullanan vatandaşlar çalışmaya dahil edilmiştir. Dolayısıyla katılımcı sayısı istenilen düzeyde olmamıştır. Toplam 101 katılımcının 33’ü kadın, 68’i erkektir.

Tablo 2: Katılımcıların Yaş Tablosu

Yaş	Sayı	Yüzde(%)
18-25	42	41,6
25-35	29	28,7
35-45	20	19,8
45-60	10	9,9
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloya göre katılımcıların yaş aralığına baktığımızda çoğunluğun (42) 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 25-30 yaş aralığında 29 kişi, 35-45 yaş

aralığında 20 ve 45-60 yaş aralığında 10 kişi çalışmaya katılmıştır.

Tablo 3: Katılımcıların Medeni Durum Tablosu

Medeni Durum	Sayı	Yüzde(%)
Evli	45	44,6
Bekar	56	55,4
Toplam	101	100,0

Tablo sonuçlarına göre katılımcıların %55,4'ü bekar ve geri kalanı da evli olarak görülmektedir.

Tablo 4: Katılımcıların Mezuniyet Durum Tablosu

Mezuniyet	Sayı	Yüzde(%)
Lise	20	19,8
Üniversite	62	61,4
Lisansüstü	19	18,8
Toplam	101	100,0

Çalışmada demografik özelliklerin son sorusunu oluşturan mezuniyet durumu sonuçlarına göre, katılımcılar ağırlıklı olarak (%61,4) üniversite mezunlarından oluşmaktadır. Katılımcıların %19,8'i lise mezunu ve %18,8'i ise lisansüstü eğitim düzeyinde görülmektedir.

Tablo 5: Katılımcıların “Kamu kurumlarının genel işleyişi, devlet-vatandaş ilişkisinin bir yansımasıdır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	4	4,0
Katılmıyorum	8	7,9
Fikrim yok	5	5,0
Katılıyorum	71	70,3
Kesinlikle katılıyorum	13	12,9

Katılımcıların ankette yer alan “Kamu kurumlarının genel işleyişi, devlet-vatandaş ilişkisinin bir yansımasıdır” ifadesine katılım düzeylerini incelediğimizde, büyük çoğunluğun (%71) bu ifadeye “katılıyorum” seçeneğini işaretlediğini görüyoruz. Katılımcıların yaklaşık %12'si bu soruya “fikrim yok, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum” cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 6: Katılımcıların “Benim için devlet yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	67	66,3
Katılmıyorum	26	25,7
Fikrim yok	1	1,0
Katılıyorum	4	4,0
Kesinlikle katılıyorum	3	3,0
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloyu incelediğimizde katılımcıların büyük çoğunluğunun (%93) “Benim için devlet yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesine “katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum” seçeneğini işaretlediğini görüyoruz.

Tablo 7: Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında herhangi bir menfaat ihlali yaşadığımda, hangi haklara sahip olduğumu ve şikayet mercilerini bilsem bile bunun çözülemeyeceğini düşündüğüm için hakkımı aramıyorum.” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	42	41,6
Katılmıyorum	45	44,6
Fikrim yok	2	2,0
Katılıyorum	10	9,9
Kesinlikle katılıyorum	2	2,0
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında herhangi bir menfaat ihlali yaşadığımda, hangi haklara sahip olduğumu ve şikayet mercilerini bilsem bile bunun çözülemeyeceğini düşündüğüm için hakkımı aramıyorum” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda yaklaşık %12 kişinin bu ifade ile ilgili katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretlediğini görüyoruz.

Tablo 8: Katılımcıların “Kamu kurumlarının karar ve politikaları vatandaşların beklenti, istek ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	28	27,7
Katılmıyorum	50	49,5
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	17	16,0
Kesinlikle katılıyorum	2	2,8
Toplam	101	100,0

“Kamu kurumlarının karar ve politikaları vatandaşların beklenti, istek ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilmektedir” ifadesi ile ilgili katılım düzeylerini incelediğimizde büyük çoğunluğun (78kişi) bu ifadeye katılmadığı görülmektedir. Bu ifade ile 6. Tabloda sonuçları görülen “Benim için devlet

yücedir ve onun işleyiş mekanizması olan kurumlarının her türlü faaliyetine güvenirim ve sorgulama gereği duymam” ifadesi karşılaştırıldığında sonuçların devlete ve kurumlara güven noktasında paralellik arz ettiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 9: Katılımcıların “Kamu kurumları karar ve uygulamalarının gerekçelerini vatandaşlara yeterince anlatmaktadır” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	45	44,6
Katılmıyorum	46	45,5
Fikrim yok	6	5,9
Katılıyorum	2	2,0
Kesinlikle katılıyorum	2	2,0
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumları karar ve uygulamalarının gerekçelerini vatandaşlara yeterince anlatmaktadır” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda büyük

çoğunluğun bu ifade ile ilgili olumsuz görüş bildirdiği görülmektedir (kesinlikle katılmıyorum (%44,6), katılmıyorum (%45,5)).

Tablo 10: Katılımcıların “Kamu kurumlarında toplum çıkarından daha çok kişisel çıkarlar gözetilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	14	13,9
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	71	70,3
Kesinlikle katılıyorum	11	10,9
Toplam	101	100,0

Tabloyu incelediğimizde, katılımcıların (%70,3) “katılıyorum” seçeneği etrafında “Kamu kurumlarında toplum çıkarından toplandı. Katılımcıların %13,9’u bu ifadeye “katılmıyorum” cevabını vermiştir. daha çok kişisel çıkarlar gözetilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri ağırlıklı olarak

Tablo 11: Katılımcıların “Kamu kurumları karşısında hangi haklara sahip olduğumu bilmiyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	30	29,7
Katılmıyorum	61	60,4
Fikrim yok	3	3,0
Katılıyorum	7	6,9
Kesinlikle katılıyorum	0	0,0
Toplam	101	100,0

Yukarıdaki tabloyu incelediğimizde “Kamu kurumları karşısında hangi haklara sahip olduğumu bilmiyorum” ifadesine büyük çoğunluğun kesinlikle katılmıyorum (%29,7) ve katılmıyorum (%60,4) cevabını verdiği görülmektedir.

Tablodan çıkan bu sonuç, çalışmanın önceki bölümlerinde ileri sürülen kişilerin

herhangi bir sorun yaşadıklarında veya herhangi istek ve bilgi edinme durumlarında direkt olarak BİMER’e başvuru yapmalarının nedenlerinden biri kişilerin izleyecekleri yollar ve başvuru mercileri hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları argümanı ile çelişmektedir.

Tablo 12: Katılımcıların “Kamu çalışanlarının liyakat ilkesi gözetilerek işe alındıklarını düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	6	6,0
Katılmıyorum	6	6,9
Fikrim yok	6	6,0
Katılıyorum	13	13,0
Kesinlikle katılıyorum	69	69,0
Toplam	100	100,0

Toplumun kurumlara olan güvenini ölçmeye yönelik oluşturulan ifadeye katılım düzeyini gösteren Tablo12’ye göre katılımcıların %69,0’ı bu ifadeye

“kesinlikle katılıyorum” cevabını vermiştir. Katılımcıların sadece yaklaşık %13’ü bu ifadeye katılmadığını ve kesinlikle katılmadığını belirten cevaplar vermiştir.

Tablo 13: Katılımcıların “Kamu çalışanları devletin görevlileri olmaktan ziyade partizanca hareket etmekte ve bu da adaletsizliğe yol açmaktadır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	2	2,0
Katılmıyorum	10	9,9
Fikrim yok	10	9,9
Katılıyorum	68	67,3
Kesinlikle katılıyorum	11	10,9
Total	101	100,0

Katılımcıların “Kamu çalışanları devletin görevlileri olmaktan ziyade partizanca hareket etmekte ve bu da adaletsizliğe yol açmaktadır” ifadesine katılım düzeylerine baktığımızda 79 kişinin bu konuda katılıyorum ve katılmıyorum cevaplarını verdikleri görülmektedir.

Tablo 14: Katılımcıların “Kamu kurumları ve kaynakları siyasi gücü elinde bulunduranlar ve onların çevresi tarafından kullanılmakta, geri kalanlar bu kaynak ve hizmetten faydalanamamaktadır” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	13	12,9
Fikrim yok	15	14,9
Katılıyorum	62	61,4
Kesinlikle katılıyorum	10	9,9
Toplam	101	100,0

Tablo 14’ün sonuçlarına göre katılımcıların yarısından fazlası bu konuda olumsuz görüş bildirmişlerdir. Ölçekte yer alan kamu kurumları ile alakalı olumsuz ifadeler katılımcıların çoğu katıldıklarını veya kesinlikle katıldıklarını belirten ifadeler kullanmışlardır.

Tablo15: Katılımcıların “Kamu kurumlarında kaynaklar israf edilmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	4	4,0
Fikrim yok	12	11,9
Katılıyorum	73	72,3
Kesinlikle katılıyorum	12	11,9
Toplam	101	100,0

Tablo 15’te yer alan bilgilere göre katılımcılar, “Kamu kurumlarında kaynaklar israf edilmektedir” ifadesine yaklaşık %85 oranda katıldıklarını belirten seçenekleri kullanmışlardır.

Tablo16: Katılımcıların “Kamu kurumları hantal işlemekte ve işlerimi geciktirmektedir” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	4	4,0
Fikrim yok	6	5,9
Katılıyorum	26	25,7
Kesinlikle katılıyorum	65	64,4
Toplam	101	100,0

Kamu kurumlarının hantal işlemesi ve işleri geciktirmesini içeren ifade ile ilgili katılım düzeylerini incelediğimizde, katılımcıların neredeyse tamamı (%89,11) bu ifadeyi desteklemiştir.

Tablo 17: Katılımcıların “Kamu kurumlarının etkili, ekonomik ve verimli olduğunu düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
Katılmıyorum	5	5,0
Fikrim yok	5	5,0
Katılıyorum	30	29,7
Kesinlikle katılıyorum	61	60,4
Toplam	101	100,0

Kamu kurumları ile ilgili olumsuz bir ifade olan “Kamu kurumlarının etkili, ekonomik ve verimli olduğunu düşünmüyorum” ifadesine katılım düzeyi incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun (89,11)

bu ifadeyi destekleyici yönde görüş belirttiği ortaya çıkmaktadır. Bu sonuç, ölçekte yer alan kamu kurumları ile ilgili olumsuz ifadelere katılım düzeyine paralel bir durum ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 18: Katılımcıların “Bir vatandaş olarak kamu kurumlarının karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde söz hakkım olmadığını düşünüyorum” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	3	4,0
Katılmıyorum	5	7,9
Fikrim yok	7	5,0
Katılıyorum	24	70,3
Kesinlikle katılıyorum	61	12,9
Toplam	101	100,0

Tablo 18 incelendiğinde “Bir vatandaş olarak kamu kurumlarının karar alma ve politika oluşturma süreçlerinde söz hakkım olmadığını düşünüyorum” ifadesine

katılımcıların çoğunluğunun (85 kişi) katıldığı ve kesinlikle katıldığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo19: Katılımcıların “Kamu kurumları ve çalışanları ile iletişim sorunu yaşıyorum” ifadesine katılım düzeyler

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	11	11,0
Fikrim yok	3	3,0
Katılıyorum	64	64,0
Kesinlikle katılıyorum	21	21,0
Toplam	101	100,0

Tablo19’den görüldüğü gibi 101 katılımcıdan 85’i kamu kurumları ve çalışanları ile iletişim sorunu yaşadığını belirten seçenekleri işaretlemişlerdir.

Tablo 20: Katılımcıların “Kamu kurumları tarafından alınan karar ve gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin bilgilere vatandaşlar kolaylıkla ulaşamamaktadır” ifadesine katılım düzeyleri

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	1	1,0
Katılmıyorum	13	13,0
Fikrim yok	4	4,0
Katılıyorum	49	49,0
Kesinlikle katılıyorum	33	33,0
Toplam	101	100,0

Tablo 20’ye bakıldığında katılımcıların yine büyük çoğunluğu (%82) “Kamu kurumları tarafından alınan karar ve gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin bilgilere vatandaşlar kolaylıkla ulaşamamaktadır” ifadesine katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyerek görüş bildirmişlerdir.

Tablo 21: Katılımcıların “Kamu kurumlarında vatandaşa sunulan bilgiler herkesin anlayabileceği kadar basit değil” ifadesine katılım düzeyleri.

Seçenekler	Sayı	Yüzde(%)
Kesinlikle katılmıyorum	2	4,0
Katılmıyorum	6	7,9
Fikrim yok	6	5,0
Katılıyorum	57	70,3
Kesinlikle katılıyorum	29	12,9
Toplam	101	100,0

Katılımcıların “Kamu kurumlarında vatandaşa sunulan bilgiler herkesin anlayabileceği kadar basit değil” ifadesine katılım düzeyleri incelendiğinde yine büyük çoğunluğun (%82,12) bu ifadeyi destekleyici yönde görüş belirttiği ortaya çıkmaktadır.

Aşağıda araştırmaya katılan kişilerin ölçekte yer alan kamu kurumları ve işleyişleri ile ilgili beklentilerini ortaya çıkaran ifadelerin bazıları ile ilgili katılım düzeyleri verilmiştir.

Katılımcıların “Kamu kurumları gerçekleştirdikleri eylemlerin doğruluğunu ortaya koyarlarsa kamu kurumlarına ve devlete duyduğum güven artar” ifadesine katılım düzeyleri: Katılıyorum (%18), kesinlikle katılıyorum (%80), fikrim yok (%0), katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum (%1,0) olarak belirlenmiştir.

Katılımcıların “Kamu kurumlarının aldıkları karar ve gerçekleştirdikleri

faaliyetlerle ilgili kendilerini denetlemeye ve araştırmaya açık tutmaları kamu kurumlarına duyduğum güveni artırır” ifadesine katılım düzeyleri ağırlıklı olarak (94kişi) katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri etrafında toplanmıştır.

Katılımcıların “Kamu kurumlarının, aldıkları kararların ve uygulamalarının kamu yararına hizmet ettiğini vatandaşlara anlatması halinde kamu kurumlarına ve devlete duyduğum güven artar” ifadesine katılım düzeyleri incelendiğinde; büyük çoğunluğun bu ifadeye katıldıklarını ve kesinlikle katıldıklarını belirten ifadeler kullandıkları görülmektedir.

Aşağıda yer alan Tabo22’de katılımcıların BİMER ile ilgili ifadelerle katılım düzeyleri yüzde ve sayı olarak toplu bir şekilde verilmiştir

Tablo 22: Katılımcıların BİMER ile İlgili İfadelere Katılım Düzeyleri

İfadeler	1 Sayı %	2 Sayı %	3 Sayı %	4 Sayı %	5 Sayı %
Kurum ve kuruluşlarla ilgili herhangi bir sorunum olduğunda şikayet konusunda ilgili mercii araştırmak ve şikayetimi oraya yapmak yerine ilk olarak BİMER'e başvuru yaparım	5 5,0	9 9,0	1 1,0	40 40,0	45 45,0
İlk olarak BİMER'i tercih etmemin nedeni ilgili kuruma yapacağım başvurumun dikkate alınmayacağını düşünmem ve bu konuda BİMER kanalıyla daha etkili ve hızlı çözüm olacağına inanmamdır	3 3,0	4 4,0	3 3,0	31 31,0	59 59,0
İlk olarak BİMER'i tercih etmemin nedeni, ilgili şikayet ve çözüm mekanizması konusunda bilgi sahibi olmamam ve kolay yol olarak BİMER'i görmemdir	27 27,0	43 43,0	1 1,0	23 23,0	6 6,0
BİMER'in adaletli bir kurum olduğunu düşünüyorum	5 5,0	4 4,0	7 7,0	26 26,0	57 57,0
BİMER'i kullanarak birçok sorunuma daha hızlı ve kolay çözüm sunuldu	6 6,0	9 9,0	4 4,0	26 26,0	55 55,0
BİMER'in kamu yönetiminde şeffaflığı sağladığını düşünüyorum	4 4,0	10 10,0	7 7,0	18 18,0	61 61,0
BİMER'in kamu yönetiminde hesap verilebilirliği sağladığını düşünüyorum	3 3,0	13 13,0	4 4,0	19 19,0	61 61,0
BİMER, yönetime katılımı sağlayan etkili bir araçtır	4 4,0	8 8,0	4 4,0	22 22,0	62 62,0
BİMER, kamu yönetiminin denetlenmesinde etkili bir araçtır	2 2,0	5 5,0	5 5,0	26 26,0	62 62,0
BİMER'in kullanımını vatandaşlara öneririm	2 2,0	4 4,0	3 3,0	23 23,0	68 68,0
BİMER devlete güven duymamı sağlıyor	4 4,0	9 9,1	8 8,1	17 17,2	61 61,6
BİMER'e yaptığım başvuru dikkate alınmadı	69 69,0	19 19,0	1 1,0	6 6,0	5 5,0
BİMER yaptığım başvuruya çözüm üretmedi	30 30,3	47 47,5	2 2,0	11 11,1	9 9,1
BİMER devlete olan güvenimi zedeledi	64 64,0	22 22,0	7 7,0	2 2,0	5 5,0
BİMER, başvuruma çok geç cevap verdi ve sorunuma etkili çözüm üretmedi	58 58,0	26 26,0	3 3,0	6 6,0	7 7,0
BİMER'in sorunların çözümünde etkili bir kurum olduğunu düşünmüyorum	63 63,0	16 16,0	5 5,0	9 9,0	7 7,0

Yukarıda BİMER ile ilgili olumlu ve olumsuz ifadelerin yer aldığı tablo incelendiğinde, katılımcıların BİMER ile ilgili olumlu ifadelere yüksek oranda katıldıkları ve kesinlikle katıldıklarını ifade eden seçenekleri işaretledikleri ortaya çıkmaktadır. Bu durum, çalışmanın en başında belirtilen kamu güveni oluşturmada BİMER'in iyi bir örnek teşkil ettiği argümanını destekler niteliktedir. Özellikle "BİMER devlete güven duymamı sağlıyor" ifadesine katılım düzeyi incelendiğinde yaklaşık %78 oranında katılımcının bu ifade ile ilgili olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Bu sonuç da yine çalışmanın temel argümanını oluşturan ve çalışmada sık sık tekrar edilen "kurumun işleyişi devlet-toplum arasındaki güven olgusunu

yüksek oranda etkiler" ifadesini desteklemektedir. Kuşkusuz BİMER'in kullanıcılara hızlı bir şekilde cevap vermesi, her zaman etkili çözüm üretmesi bile kişiyi muhatap alması ve geri dönüş sağlaması kişilerin ve toplumun devlete olan güvenini olumlu yönde etkilemektedir. Tabloyu incelediğimizde, "BİMER, yaptığım başvuruya çözüm üretmedi" ifadesine katılımcıların %70 civarı ortalama ile "katılmıyorum" veya "hiç katılmıyorum" seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir. Buna benzer şekilde BİMER ile ilgili olumlu görüşlere katılım düzeyinin %50'den daha fazla ve olumsuz görüşlere ise katılım düzeyinin hemen hemen aynı oranlarda olduğu görülmektedir.

Tablo 23: Spearman Korelasyon Testinin Sonuçları

		Kamu Kurumlarına Duyulan Güvensizlik ve Memnuniyetsizlik	BİMER'e Duyulan Güven ve Memnuniyet
Spearman's rho	Kamu Kurumlarına Duyulan Güvensizlik ve Memnuniyetsizlik Ort.	Correlation Coeffici ent Sig (2tailed) N	1,000 100
	BİMER'e Duyulan Güven ve Memnuniyet Ort.	Correlation Coeffici ent Sig (2tailed) N	0,376 ,000 100
	Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır		

Spearman Korelasyon testinde anlamlılık düzeyi (p: 0,05) 0,05 olarak kabul edilmiştir. Korelasyon katsayısı negatif ise iki değişken arasında ters ilişki vardır demektir. Diğer bir ifade ile değişkenlerden biri artarken diğeri azalmaktadır. Korelasyon katsayısı pozitif ise değişkenlerden biri artarken diğeri de artmaktadır yorumu yapılır.

Korelasyon katsayısı küçük r harfi ile gösterilir ve r değeri -1 ile +1 arasında değerler alır. Eğer r değeri -1'e yakın değerler alıyor ise değişkenler arasında negatif yönde, +1'e yakın değerler alıyor ise pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenir. Eğer r değeri sıfıra yakın değerler alıyor ise iki değişken arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılır.

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü gibi r değeri 0,376 olarak ortaya çıkmıştır. Bu şu anlama gelmektedir; Kamu kurumlarına duyulan güvensizlik ve memnuniyetsizlik ile BİMER'e olan güven ve memnuniyet arasında zayıf fakat anlamlı bir ilişki vardır. Bu anlamda çalışmada oluşturulan hipotezin doğrulandığı söylenebilir. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde üzerinde durulduğu gibi kişilerin kurumlar ile yaşadıkları sorun veya buna benzer herhangi bir konuda ilk olarak kurumla iletişime geçmek yerine BİMER'i tercih etmesinin, BİMER'e duyulan güven ve kurumlara güvensizlik ekseninde açıklanabileceği görülmektedir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Devlet ile vatandaş arasında sağlıklı bir ilişkinin kurulabilmesi için “güven” en önemli unsurlardan birisidir. Devletin vatandaşa, vatandaşın da devlete ne kadar güven duyduğu ve güven duyması için gerekli faktörlerin neler olduğu, genellikle kamu yönetiminin işleyişi ile açıklanmaktadır (Doğan, 2015).

Toplumun kamu yönetimine güvenini belirleyen tek bir ölçüt olduğu söylenemez. Kamu yönetimine güven duyulmasında; kamu kurumlarının yapısı, işlevleri ve işleyişinin yanı sıra kamu hizmetlerinin halkın beklenti ve gereksinimlerine uygunluğu son derece önemlidir. Kamu kurumlarının bir yandan kamu yararını gözeterek hizmet sunması, toplumun kamu yönetimine güven duymasının esasını oluşturmaktadır (Yıldırım, 2010: 2).

Çalışmada bu teori üzerinden yola çıkılmış ve teörinin desteklenmesi için saha araştırması yoluna gidilmiştir. Saha araştırmasında anket yöntemi ile belirli bir örneklem düzeyinde bireylerin kamu kurumlarının işleyişi ve bu durumun devlet-toplum ilişkisine yansımaları konusundaki algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun yanında çalışmada BİMER'in etkili, hızlı ve disiplinli işleyişi sayesinde örnek bir kurum olduğu ileri sürülmüş ve test edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada öncelikle gerçekleştirilen yüzde sayı analizinin sonuçlarına göre BİMER'in işleyişi ile ilgili olumlu ifadelerle katılım düzeyi oldukça yüksek çıkmıştır. BİMER'e yapılan yıllara göre başvuru sayıları da göz önünde

bulundurulduğunda bireylerin sorun çözme mekanizması olarak yaygın düzeyde ilk etapta BİMER'i tercih ettikleri kanaati oluşmuştur.

Bu tercihin iki sebebinin olabileceği düşünülmektedir. Birincisi, toplumda şikayet mercileri, şikayet yolları, kurumların görevleri ve yetki alanları konusunda bireylerin yeterince bilgi sahibi olmadığı; ikincisi ise toplumda bahsi geçen konular hakkında bilgi sahibi olursa ve sorunlar ilgili mercilere intikal ettirilse bile, dikkate alınması ve etkililik noktasında ilgili kurumlara yeterince güvenilmediği üzerinde durulmuştur. Örneğin, kişi şikayet istek veya önerisini ilgili kuruma yapsa bile dikkate alınmayacağını düşünmekte ve ilk yol olarak BİMER'i tercih etmiş olabilmektedir. Bu tercihte, kişilerin bu konularda BİMER'e duydukları güven de etkili olabilmektedir. BİMER'in yaygın kullanımı ve siyasi iktidara, devlete ve kurumlara karşı en zıt tarafların bile BİMER'in etkililiği ve objektifliği konusunda olumlu düşünceleri, BİMER'in, devlet-toplum arasında güveni sağlayıcı bir araç olduğu düşüncesini ortaya çıkarmaktadır. Buna ek olarak, kurumun her başvuruya etkili çözüm üretemese bile bireyleri muhatap alarak muhakkak dönüş sağlaması bile kurumun toplum nezdinde güvenilir kılmaya yettiğini düşündürmektedir.

Bunun yanında BİMER'in diğer kamu kurum ve kuruluşlarına nispeten etkili ve hızlı işleyişi ile kişilerin sorun çözme noktasında ilk uğrak yeri haline gelmesi, bazı durumlarda negatif etkiler doğurabilmektedir. Bunlardan biri, bireylerin bu tür konularda en kolay ve zahmetsiz yolu seçme eğilimidir. Birey, ilgili mercii araştırmak ve oraya yazılı veya sözlü müracaat etmek yerine en basit yol olarak BİMER'e ulaşabilmektedir. Böylelikle; kişilerin izlemesi gereken başvuru ve şikayet yolları yukarıdan aşağıya BİMER kanalıyla takip edilmektedir. Böyle durumlarda kişinin en kolay yolu seçme eğilimi kadar kurumların kişilerin istek, şikayet ve önerileri

karşısındaki eğilimlerini de sorgulama gereği ortaya çıkmaktadır.

Öte yandan, BİMER'in sözü edilen mevzularda yaygın bir şekilde ilk başvuru yeri olarak görülmesi, kurumun iş yükünü artırmakta ve özellikle asılsız şikayet ve ihbar durumlarında kuruma olan güveni zedeleyebilmektedir. Zira BİMER, yapılan müracaatlara somut delil aramadan, muhakkak dönüş sağlamak ve gereken işlem konusunda ilgili kurumu haberdar etmektedir. Kurum ve kuruluşların BİMER kanalı ile gelen ihbar ve şikayetleri dikkate alma zorunluluğu, ihbar ve şikayet somut delillerden uzak ve haksız olsa bile ilgili kurum ve kuruluşları bu konuda işlem yapmaya sevk etmektedir. Dolayısıyla birçok kişi böyle durumlardan olumsuz etkilenen bilmekte ve asılsız isnatlara maruz kalabilmektedir. Bu durumda, şikayet ve ihbar başvurularının somut verilere dayandırılmasının zorunlu ön şart olarak belirlenmesi yerinde olacaktır. Kurumun, bu ve benzeri uygulamalar konusunda sistemsiz olarak revizyona gitmesi, hem kurumun güvenilirliğini artıracak, hem de iş yükünü azaltacaktır.

Çalışmada daha önce de belirtildiği gibi, bireylerin herhangi bir sorun yaşadıklarında ilk olarak BİMER'i tercih etmelerinin bir nedeni de ilgili şikayet mekanizmaları ve yolları konusunda yeterince bilgi sahibi olmadıkları düşüncesi idi. İdari başvurular konusunda kişilerin ilgili idari makamları ve başvuru usulünü yeterince bilmedikleri sorunu çerçevesinde bu konuda idari makamların ve BİMER'in internet sayfaları üzerinden kişilerin rahatça görüp ulaşabilecekleri bilgilendirmeler yapılabilir.

BİMER'e duyulan güven büyük ölçüde bütün başvurulara ve hızlı bir şekilde cevap verilmesinden kaynaklanmaktadır. Oysa ilgili makamlar kendilerine yapılan başvurular karşısında çoğu zaman sessiz kalarak başvurulara cevap vermeme yolunu tercih etmektedirler. Bu durumun bütün kamu kurum ve kuruluşları nezdinde ciddi bir revizyona gidilerek düzeltilmesi ve başvurulara belirli süreler içinde açık cevap verme zorunluluğunun getirilmesi BİMER

örneğinde olduğu gibi bütün kamu kurum ve kuruluşlarına da güveni beraberinde getirecektir diye düşünüyoruz.

KAYNAKÇA

1. AGHION, P., ALGAN, Y., CAHUC, P. Ve SHLEIFER, A., “Regulation and Distrust”, https://scholar.harvard.edu/files/shleifer/files/regulation_trust_qje.pdf, (11.08.2017).
2. AYTAÇ, Ö., (2005). “Modern Bürokratik Kurumlar ve Baskı Düzenleri”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(1): 249-278.
3. AKGÜN, B., (2001). “Türkiye’de Siyasal Güven: Nedenleri ve Sonuçları”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56(4).
4. BİLGİÇ, V., (2003). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, (Ed. Balcı vd.), Ankara: Seçkin Yayınevi.
5. BOZTEPE, H., (2013). “Halkla İlişkiler Perspektifinden Güven Kavramı: Katılımcılık, Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik İlkelerinin Kamu Kurumlarına Yönelik Güvenin Oluşmasındaki Rolü”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 2(45): 53-74.
6. CAN, A., (2015). “Türkiye’de Toplumsal ve Kamusal Güvenin İnşası”, The Journal of Academic Social Science Studies, 3(34): 261-273,
7. DOĞAN, Ş., (2015). “Kamu Yönetiminde Güven Olgusu”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.
8. EASTON, D., (1965). “A Systems Analysis of Political Life”, <https://www.questia.com/library/89785767/a-systems-analysis-of-political-life>.
9. EMRE, C., HAZAMA, Y. Ve MUTLU, S. (2003). “Cultural Values, Morality and Public Administration in Turkey”, Yönetim Bilimi Yazıları, C. Emre (Ed.), Ankara: İmaj, ss. 433-454.
10. EŞKİ, H., (2010). “Türkiye’de Kamu Kurumlarına Duyulan Güven: Mikro Performans Yaklaşımı Çerçevesinde Bir Analiz”. V. Kamu Yönetimi Sempozyumu, 2010, Konya, 177-186.
11. FUKUYAMA, F. (2005). Güven: Sosyal erdemler ve refahın yaratılması, (A. Buğdaycı, Çev.), İstanbul: İş Bankası Yayınları.
12. GÜR, N., (2017). “Güven, Bürokrasi ve Refah Devleti”, İnsan ve Toplum Dergisi, 7(1).
13. MERT, Y.L., 2015, “Türkiye’de Kamu Sektörünün Halkla İlişkiler Bölümlerinde Çalışma İlişkileri”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara.
14. ÖRSELLİ, E., ve SİPAHİ, E., (2016). “Türkiye’de Vatandaşların Kamu Kurumlarına Güveni”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(45), Issn: 1307-9581.
15. PUTNAM, R., (1993). “Making democracy work: Civic traditions in modern Italy”, Princeton University Press.
16. SABEL, C.F., (1993). “Studied trust: Building new forms of cooperation in a volatile economy”, Human Relations, 46(9), 1133-1170.
17. SENCER, M. Ve SENCER, Y., (1978). “Toplumsal araştırmalarda Yöntembilim”, TODAİE, Ankara.
18. TÜSİAD, 2002, Kamu Reformu Araştırması, İstanbul.
19. YILDIRIM, M., (2010). “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet

- Açısından Bir İnceleme”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(1):1-19.
20. <http://www2.diyaret.gov.tr/RehberlikVeTeflisBaskanligi/SiteAssets/0120B0MERC4B0MER20METC4B0N.pdf>, (03.08.2017).
21. <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>, (05.08.2017).
22. <http://www.haberturk.com/yasam/haber/103778-bimere-ulasan-ilginc-talepler>, (10.08.2017).
23. <http://www.hurriyet.com.tr/turkiye-kotu-yonetiliyor-kimse-devlete-guvenmiyor-115479>, (10.08.2017).
24. <http://politikaakademisi.org/2016/02/16/siyasal-guven-ve-siyasal-guensizlik/>, (10.09.2017).”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(2): 427-439.

SANAL MEKÂNDAN YEREL ÇEVRE HAREKETLERİ: TÜRKİYE’DE HES KARŞITI MÜCADELELER ÜZERİNE BİR İNCELEME

LOCAL ENVIRONMENTAL MOVEMENTS IN VIRTUAL SPACE: AN ANALYSIS ON THE ANTI-HEPP (HYDROELECTRIC POWER PLANT) STRUGGLE IN TURKEY

Mihriban ŞENGÜL*, Gündüz AKSU KOCATÜRK**, Feride BİLGİLİ***

* Prof. Dr., İnönü Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi. e-posta: mihriban.sengul@gmail.com

** Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü Araştırma Görevlisi. e-posta: gunduz.aksu@gop.edu.tr

*** İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı (Kentleşme ve Çevre Sorunları Bilim Dalı) Doktora Öğrencisi. e-posta: f.bilgili@hotmail.com

ÖZ

Doğanın kapitalizmin sermaye birikim döngüsüne dahil edilmesi nedeniyle günümüzde çevre sorunlarının her yerdeliğine koşut olarak çevre korumacı tepkiler ve toplumsal hareketler de her yerdedir. Sorunların kaynağından uzakta, genel çevresel talep ve itirazlarla şekillenen çevresel hareketler soyut mekân üzerine temellenirken, sorunların kaynağı ile doğrudan ilişkide olan köylü hareketleri de dahil olmak üzere yerel çevre hareketleri ise somut mekâna dayanmaktadır. Ekosistemin bütüncül olarak korunabilmesi için soyut ve somut mekân üzerinden üretilen çevreci hareketlerin biraradalığını ve güç birliği yapmalarını sağlayacak araçların varlığı kritik önemdedir. Bu bağlamda, diğer toplumsal hareketler gibi çevre hareketleri için de yeni bir fırsatlar ve olanaklar alanı sunan sanal mekân (dijital ortam) önem taşımaktadır. Çünkü sanal mekân, somut ve soyut mekân hareketlerini biraraya getirerek ağ toplumunu oluşturan akışlar alanına daha güçlü bir biçimde dahil etmektedir. Bu çalışma, çevresel sorunları ve bu sorunların fiili sonuçlarına yönelik toplumsal hareketleri Lefebvre’in soyut mekân, somut mekân ve sahiplenme kavramsallaştırmaları ile Castells’in akışlar uzamı teorisi üzerinden değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, Türkiye’de HES karşıtı köylü hareketleri örneğinde, yerel (somut mekân) odaklı çevre hareketlerinin sanal mekânla ve bunun dolayımında soyut mekân hareketleri ile ilişkilmesi anlaşılmalıdır. Araştırma için HES karşıtı mücadele veren köylere ve dahil oldukları platformlara ait web sayfaları ile mücadelelerini taşıdıkları diğer sanal ortamlar taranarak veri toplanmış, elde edilen veriler nitel olarak analiz edilmiştir.

Anahtar Kavramlar: Yerel çevre hareketleri, soyut ve somut mekân, sahiplenme, akışlar uzamı, sanal mekân.

Jel Kodları: 013, Q25, R11, Z1.

ABSTRACT

Ever since nature is included in the capital accumulation cycle of capitalism, environmentalist reactions and social movements can be seen in everywhere just as parallel to all the environmental problems nowadays. The environmental movements in general environmental demand or objections are based on abstract space away from the source of problems, while the local environmental movements, including the peasant movements shaped in direct relation with the source of the problems, are based on the concrete space. The holistic protection of ecosystem requires the presence of means which brings environmental movements in both abstract and concrete space together and to make the power union. In this context, it is important for us to have a virtual space (digital space) that constitutes new opportunities for environmentalist movements as well as other social movements.

Virtual space adds environmental movements both abstract space and concrete space in more powerful form to area of flows that make up the network community by bringing both of them together. This study aims to evaluate environmental problems and the environmentalist social movements focused the actual consequences of these problems through Henri Lefebvre's conceptions of abstract space, concrete space, appropriation and Castells' theory of the space of flows. In this study, it has been tried to understand how the local (concrete space-focused) environmental movements are related to the virtual space and the abstract space-focused environmentalist movements around it in Turkey. In this context, the forms of relationships that are established by anti-HEPP peasant movements with virtual media is screened by via their web pages and informations that are obtained by screening, is analyzed qualitatively.

Keywords: *Local environmental movements, abstract and concrete space, appropriation, the space of flows, virtual space.*

Jel Codes: *O13, Q25, R11, Z1.*

1. GİRİŞ

İnsanlar, tarihsel olarak şekillenen faaliyet ve ilişkileri içinde, kendileriyle birlikte doğayı da dönüştürmektedirler. Günümüzde, insanların faaliyet ve ilişkilerinin doğrudan ve/veya dolaylı etkilerinden bağımsız bir doğa parçası kalmamıştır. Pre-kapitalist üretim tarzlarından farklı olarak kapitalizmin coğrafi sınırlardan özerkliği, insan faaliyet ve ilişkileri ile bunların etkilerini de küresel ölçeğe yaymıştır. Bu süreçte, doğanın kaotik dengesi içinde, insanlar ile doğa arasındaki ilişkiyi dönüştürecek ölçüde sorun yaratan faaliyetler ve ilişkiler, tarihte hiç olmadığı kadar yaygınlık kazanmıştır. Yerkürenin her bir köşesi ya üretim ve tüketim alanına dönüşmüş ya da üretim ve tüketim faaliyetlerinin etki alanına girmiştir. Çünkü ekosistem bütünlük esasına göre işlediğinden, bu etkiler ortaya çıktıkları kaynaklardan daha üst ölçeklere doğru yayılmaktadır. Hatta günümüzde, insanların faaliyetleri ve etkileri yerküreyi aşan ölçeğe (uzaya) taşınmıştır. Sonuç olarak, günümüzde *çevre sorunları her yerdedir*. Çevre sorunlarının her yerdeliğine koşut olarak *çevre korumacı tepkiler ve toplumsal hareketler de her yerdedir*.

Bu çevre¹ korumacı hareketlerden bazıları sorunun kaynağına yakın olan ve/veya

dolaysız biçimde etkilenenler tarafından üretilirken, bazıları da sorunun kaynağından uzak olmakla birlikte sorunu ekosistemin bütünlüğü içinde kavrayan toplumsal kesimlerce üretilmektedir. Başka bir söyleyişle, birinci grup çevre sorunlarını Lefebvre (2014) anlamda *somut mekân* üzerinden, ikinci grup ise *soyut mekân* üzerinden algılamakta ve deneyimlemektedir. Bu bağlamda, köylü hareketlerini de içeren yerel çevre hareketleri *somut mekân*larda ortaya çıkarken, belirli mekânlara köklenmeksizin ekosistemin bütünselliği içinde algılanan sorunlara tepkisel olarak gelişen çevre korumacı taleplerle şekillenen hareketler ise *soyut mekân*larda ortaya çıkmaktadır.

Çevrenin bütünsel olarak korunabilmesi açısından *soyut mekân* ve *somut mekân* hareketlerinin (*her yerdeki* hareketlerin) biraradalığının sağlanması önemlidir. Çünkü çevre sorunu yaratan siyasalari ve faaliyetleri gerçekleştiren siyasal egemenlerin ve sermayenin örgütlü yapısı karşısında, bu hareketler tikel olarak gerçekleştiğinde sonuç alıcı olmaktan uzaklaşmaktadır. Ayrıca günümüzde giderek artan biçimde sanal (dijital) alana (*sanal mekâna*) taşınan çevre korumacı *soyut mekân* hareketleri, *somut mekân*la bağlantı kuramadığında etkisiz kalmakta ve sönümlenmektedir. Köylü hareketlerini de içeren *somut mekân*lardaki hareketler ise genellikle belirli projelerle sınırlı

¹ “Çevre” kavramını, tarihsel koşulların belirleyiciliği bağlamında insanların faaliyetlerini ve etkilerini de içererek işleyen, emek sermaye süreçleri içinde yeniden üretilen “toplumsal doğa”

(Lefebvre, 2014; Smith, 2010: 65-77) anlamında kullanıyoruz.

olduklarından ve yerel üstü ölçeklere taşınamamaları durumunda, söz konusu projenin seyri içinde değişik aşamalarda sona ermekte, ortaya koydukları eylemli tavrı ve etkiyi büyütememektedirler. Bu açıdan, *sanal mekân*, yerel hareketleri öteki (*somut* veya *soyut* mekân odaklı) hareketlerle *karşılaştırma* (Merrifield, 2015), etki alanlarını genişletme, *somut mekânlardaki* hareketlerin güçlerini artırma yönünde potansiyel bir güce sahiptir.

2010'lu yıllarda dünyada, *sanal mekânda* (*somut mekânlardaki* çatışma ve gerilimlerle ilişkisel olarak) örgütlenip kent odaklı olarak *somut mekânlarda* (Tunus, Kahire, New York, Atina, Madrid, Roma, Stockholm, Lizbon, Londra, Hong Kong, Vancouver, Sidney, İstanbul) eylemlilik kazanan toplumsal hareketler yaşanırken yerel toplumsal hareketler de *sanal mekânın* olanaklarını kullanmaya başlamıştır. Yine 2000'li yıllarda Türkiye'nin dört bir yanında madenler, termik santraller veya HES'ler nedeniyle ortaya çıkan ve çevre koruma talepleriyle yükselen köylü hareketleri de mücadelelerini *sanal mekâna* taşımıştır. Böylelikle, *soyut* ve *somut mekânlardaki* hareketlerin biraradalığı, *sanal mekânların* sağladığı olanaklar ile pratikte de mümkün hale gelmiştir. Bununla birlikte, *sanal mekân*, *somut mekândaki* tarihsel olarak belirlenen maddi koşullardan bağımsız olarak şekillenmediğine göre yerellerdeki hareketlerin *sanal mekâna* taşınarak ne kadar genişleyebileceği tartışılması gereken bir konu olarak ortada durmaktadır. Bu çalışmanın cevap aradığı soru da bu noktada ortaya çıkmaktadır: ***Köylülüğün kendi yereline (somut mekâna) köklenmiş özgül yapısı, sanal mekânda köylü hareketlerinin gücünü ve etki alanını genişletme olanaklarını sınırlar mı?*** Bu soruya yanıt ararken, Lefebvre'in *soyut mekân*, *somut mekân* ve *sahiplenme* kavramlarından ve Castells'in (2005, 2013a, 2013b) *akışlar uzamı* teorisinden yararlandık.

Bu çalışmada, yukarıda belirttiğimiz soruya, Türkiye'de 2000'li yıllarda ortaya çıkan HES karşıtı köylü hareketleri üzerinden yanıt aramaya çalıştık.

Köylülüğün günümüz koşullarında yeniden şekillenen özgül koşulları içinde ortaya çıkan bu hareketler, *somut mekânlardaki* eylemlilikleri ve *sanal mekânlar* ile ilişkilendirme biçimleri bakımından çarpıcı örnekler oluşturmaktadır. Ancak, bu çalışmanın yapıldığı süreçte söz konusu köylü hareketlerini mücadele pratiği içinde inceleme koşullarına sahip olamamız nedeniyle, *somut mekânlardaki* eylemliliğin *sanal mekânlardaki* anlık varoluşunu belirleyebilme olanağımız da olmamıştır. Bu nedenle, çalışma, HES karşıtı hareket üreten köylerin ve mücadele sürecinde üye oldukları platformların web sayfaları ile bu köyler ve platformların ilişkilendikleri, mücadelelerini taşıdıkları sanal ortamları tarayarak elde edilen bulgulara dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Akademik literatür ve basın taramasından varlığı saptanan tüm HES karşıtı köylü hareketlerinden *sanal mekânda* aktif olanlar (19 köylü hareketi) araştırma kapsamına alınmıştır. Elde edilen bulgular, nitel olarak analiz edilmiştir.

2. AKIŞLAR UZAMINDA ÇEVRECİ KÖYLÜ HAREKETLERİ ÜZERİNE TEORİK TARTIŞMA

Castells'in (2005: 547) Harvey'e atıfla tanımladığı gibi nesnel zaman ve uzam kavrayışları eylemden, yani "sosyal hayatı yeniden üretmeye hizmet eden maddi pratikler ve süreçler"den bağımsız olarak kavranamaz. Dolayısıyla, mekânın toplumsal pratikler dolayımı ile tanımlanması gerekir. Lefebvre'ci (2014) yaklaşımla ifade etmek gerekirse, mekân toplumsal bir üründür ve ancak toplumsal ilişkiler dolayımında kavranabilir. Bu bağlamda, Castells'in (2005: 447; 2013b: 236) yaklaşımıyla, 1970'lerden itibaren maddi temelini enformasyon teknolojisinin sağladığı koşullarda yaygınlığı artan ve küresel ölçeğe ulaşan; sermaye akışı, bilgi akışı, teknoloji akışı, örgütsel iletişim, görüntülerin, seslerin ve sembollerin akışı, günümüz toplumunu "ağ toplumu"na dönüştürmüş ve bir *akışlar uzamı* üretmiştir. *Akışlar uzamı*,

“telekomünikasyon ve enformasyon teknolojileri üzerinden, aralarında mesafe bulunan toplumsal pratiklerin eş zamanlılığını örgütler”ken toplumsal yaşamın içerdiği iletişim, emek, medya, toplumsal hareketler vb. tüm kurum ve faaliyetler de ağ biçiminde örgütlenmiştir.

Üç katmanlı bir yapıdan oluşan *akışlar uzamının* ilk katmanını elektronik bağlantılar, ikincisini düğüm noktaları, merkezler ve limanlar, üçüncüsünü ise bu *mekânın* çevresinde örgütlendiği yönetsel işlevleri yerine getiren hâkim, yönetici seçkinlerin mekânsal örgütlenmeleri oluşturur. *Akışlar uzamı*, yapısal mantığı açısından mekânsızdır; “iyi tanımlanmış sosyal, kültürel, fiziksel ve işlevsel özelliklere sahip belli mekânları bağlayan elektronik bir ağa dayalıdır. Bazı mekânlar, ağ dahilindeki unsurların rahat iletişimi için bir tür iletişim limanı rolü taşıırken diğer mekânlar, yerelliğe dayalı birtakım faaliyet ve örgütlenme kuran ağın merkezleridir. Bir düğümdeki konum ise o konumu bütün ağla bağlantılandırır. Merkezler ve limanlar, ağ içindeki görece ağırlıkları itibarıyla, ağ tarafından işlenen faaliyetlerin gelişimine bağlı olarak, hiyerarşik olarak örgütlenmişlerdir (Castells, 2005: 548-552).²

Ağ toplumunu oluşturan *akışlar*, toplumları homojen yapılara dönüştürmez. Tam tersine toplumlar, asimetrik olarak etrafında örgütlendikleri hâkim çıkarlar dolayımında *akışlar uzamına* dahil olurlar. Yani, *akışlar uzamı*, toplumsal yapıdaki egemen eşitsiz ve hiyerarşik ilişkiler üzerine kuruludur. Toplumsal hakimiyetin ikiz mekanizmasını, “seçkinlerin biraraya toplanması, birbirleriyle eklemlenmesi ve çoğunluğu oluşturan kitlelerin parçalanması, bölünmesi oluşturmaktadır. Kısacası elitler kozmopolittir ve zenginliğin mekânı dünya çapına yayılmıştır; halklar ise yereldir ve hayatları, deneyimleri [somut] mekânlara, kendi kültürlerine, kendi tarihlerine kök salmıştır” (Castells, 2005: 552).

Dijital hareketler ve akışlardan oluşan *sanal mekân*, *akışlar uzamının* en dinamik bileşenidir. Merrifield’ın (2015: 106) ifadesiyle, düğümlerden ve ağlardan oluşan *akışlar uzamı*, iletişim ağları tarafından birbirine bağlanan mekânlardan oluşmaktadır. Bununla birlikte, farklı mekânları birbirine bağlayan elektronik bir iletişim ağı olmaktan daha fazlasıdır. Çünkü bu elektronik iletişim ağlarının mümkün kıldığı koşullarda yeni iletişim ve etkileşim zeminlerinin, onları oluşturan *somut mekânlardan* görece olarak özerkleşmiş toplumsal dinamiklerin oluşması vb. söz konusudur. *Sanal mekândaki* bilgileri, sesleri, görüntüleri, sembollerini içeren akışlar, diğer akışlarla kesişir/onları taşır/kendi uzamında yeni ilişkilerin (çelişkileri ve çıkarlarıyla birlikte) oluşmasına zemin hazırlar. Shirky’ye (2008: 48) göre de bu mekân, tarihin herhangi bir döneminde olduğundan daha büyük ve daha fazla işbirlikçi ve aynı zamanda kurumsal olmayan grupların biraraya gelmesine olanak sağlayarak yeni kolektif formları mümkün kılmaktadır.

Toplumsal hareketler ve dolayısıyla aynı bağlamda çevreci hareketler de *akışlar uzamının* dinamikleri içinde şekillenmeye başlamıştır. Çevre sorunu yaratan yerel odaklı yatırım ve faaliyetlerin yanı sıra sermayenin küresel ölçekte hareketlilik kazanması, sorun yaratan faaliyetlerin dünya coğrafyası üzerinde yaygınlaşmasına yol açmıştır. Bu durumla dolayımli olarak, tek tek *somut mekânlarda* yaşanan çevresel sorunların yanı sıra ekosistemin bütünselliği içinde birikimli olarak artan ve küresel ölçekte etkili olan sorunlar da (iklim değişikliği gibi) büyümüş, gündelik yaşam içinde fark edilmeye, bilimsel bulgu ve öngörülerle tanımlanarak görünürlük kazanmaya başlamıştır. İşte bu bağlamda, *her yerde* ortaya çıkan sorunlarla koşut olarak, çevre sorunlarını *somut mekânlarda* deneyimleyen/algılayan kitlelerin ve *soyut mekânlarda* algılayan kitlelerin ürettiği çevreci hareketler (yapısal ve ideolojik vb. çeşitlilikleri içinde) de yaygınlaşmış ve *akışlar uzamına* dahil olmuştur.

² Sanal mekânla ilişki biçimlerinde yaşanan eşitsizliğe dair çeşitli parametreleri temel alan daha kapsamlı bilgi için bkz. Castells, 2005: 465.

Konuyla ilgili literatürde çevreci hareketler, toplumsal kökenlerine, amaçlarına ya da kullandıkları araçlara göre değişik biçimlerde sınıflandırılmaktadır (Pepper, 1984; Castells, 2013b; Martinez-Alier, 2002; Dobson, 2007). Biz ise burada, çevresel sorunların ve tehditlerin Lefebvreci anlamda *soyut mekân* ve *somut mekân* üzerinden algılanması ve deneyimlenmesi üzerinden bir sınıflandırma yaklaşımını deneyerek çalışmamızı bunun üzerine kurduk. Lefebvre'e (2014) göre toplumsal olarak üretilen mekân çoklu bir yapıya sahiptir; hem *soyut* hem de *somuttur*. *Soyut mekân*, doğadan ve zamandan kaynaklanan farklılıkların yanı sıra beden, yaş, cinsiyet ve etnik kökenden kaynaklı farklılıkları ve değişim değeri içermeyen her şeyi inkâr eder. Kullanım değerine işaret eden *somut mekân* ise doğanın bütünsel maddi varlığı ve günlük yaşam pratikleri ile doğrudan ilişkiler içinde ortaya çıkar. *Somut mekân* temsiller üzerinden yeniden kuran *soyut mekân* homojenliği dayatırken gerçek ilişkilerin yaşandığı *somut mekân* olabildiğince çeşitlilik içerir.

Bu bağlamda, çevre sorunlarına neden olan siyasalar ve yatırım projeleri, siyasal seçkinler ve sermaye sahipleri tarafından *soyut mekân* verileri esas alınarak oluşturulurken, bunların öngördüğü projeler/faaliyetler *somut mekânlarda* (yerelerde) gerçekleştirilir ve çevre sorunları fiili sonuçlarıyla burada ortaya çıkar. Aynı biçimde, bu sorunları algılama ve deneyimleme biçimleri de farklılaşır. Sorunlar ve etkileri *somut mekânlarda* yoğunlaşır ve ekolojik döngüler, rüzgâr ve su hareketleriyle daha geniş ölçeklere (öteki ekosistemlere) yayılır. Bu nedenle, örneğin bir çimento ya da kimya tesisinin neden olduğu çevre sorunları, *somut mekânlarda* daha kısa süre içinde ve çevresinde yaşayanların somut varlığına (beden sağlıklarına, zeytinlikler, buğday tarlaları, meralar, dereler gibi yaşam ve üretim alanlarına) verdiği zararlarla deneyimlenir. Çevre sorunlarının yaşam ve geçim koşulları üzerindeki etkisi somut ve açıktır. Fakat, çevresel varlıklar ve onlarla kurulan ilişkiler ile toplumsal ve ekonomik çıkarlar

birbirinin içine öylesine gömülüdür ki çevre sorunlarına karşı verilen tepkilerin hangisinden kaynaklandığını ayırtmak güçtür. Bu tür çevreci tepkilerin en somut örneklerini ortaya koyan yerel topluluklar ve özellikle köylü hareketleri, *somut mekânda* hem çevre ve hem de sorunların kaynağı ile dolaysız ilişki içinde şekillenir. Yaşam ve geçim araçları üzerindeki doğrudan etkiler nedeniyle, genellikle hukuk yoluna başvurmadan doğrudan engellemeye kadar uzanan mücadele araçlarına başvururlar.

Soyut mekânda ise çevresel etkilerin ekolojik işleyiş içinde kaynağından uzağa taşınması sürecinde seyrelmesi ve etkilerin hissedilebilirliğinin zamana yayılmasının sonucu olarak aynı sorunların birikimli etkileri "hava kirliliği", "su kirliliği", "iklim değişikliği" gibi daha genel kavramsallaştırmalar altında algılanır ve bu sorunlara neden olan faaliyetlerle aralarındaki neden sonuç ilişkilerinin görünürlüğü azalır. Sonuç olarak, sorunların kaynağından uzakta, genel çevresel talep ve itirazlarla şekillenen çevreci grup ve örgütlerin ürettiği hareketler, *soyut mekân* üzerine temellenir. *Somut mekân* hareketlerinin tersine *soyut mekân* kavrayışı üzerinden üretilen çevreci hareketlerde toplumsal ve ekonomik çıkarlar ile çevresel çıkarlar arasındaki bağlantılar görünürlüğünü kaybetmiştir. Bu tür çevreci hareketler, genel olarak doğanın ve yaşamın korunması gibi temel ilke ve amaçlar üzerine temellenir. *Her yerdeki* bu sorunlara karşı *soyut mekândaki* mücadele, ideolojik ve yöntemsel tavrına göre, bu sorunlara neden olan siyasaları, bu siyasaları üreten iktidarları ya da doğrudan sistemi hedef alarak entelektüel düzeyde ve/veya siyasal iktidarlara sesini duyurma olanağı sağlayacak biçimde kamusal alanlarda verilir; akademik ve akademik olmayan basılı yayınlarda, kongre ve konferanslarda, *sanal mekânlarda*, zaman zaman da meydanlarda sürer. Çevre koruma talebinin kapsamı ulusal ya da küresel ölçek olabilir fakat çoğu zaman mücadele, somut odaklardan (değme noktalarından) uzaktır.

Ekosistemin bütünsel olarak korunabilmesi için *soyut* ve *somut mekân* üzerinden üretilen (*her yerdeki*) çevreci hareketlerin biraradalığını ve güç birliği yapmalarını sağlayacak araçların varlığı kritik önemdedir. Büyük ölçekli ve yaygın çevre sorunlarının ortaya çıkmasındaki en önemli aktörler olan siyasal egemenler ve sermaye, *somut mekânlardaki* eşitsiz ilişkilere koşut olarak hiyerarşik olarak şekillenen *akışlar uzamında* da güçlü ve yaygın örgütlenmeye sahiptir. Oysa çevreci hareketler (şirket çevreciliği bu bağlamın dışındadır), çevre sorunu üreten siyasa ve faaliyetlerin belirlenmesinde/gerçekleştirilmesinde etkili olabilecek güce sahip olmayan, fakat yarattıkları etkilere maruz kalan kitleler tarafından üretilmektedir. Bu kitlelerin gücü çokluklarında olmasına karşın bu gücü eylemli hale getirebilmeleri, *soyut* ve *somut mekânlardaki* varlıklarını biraraya getirip *akışlar uzamına* daha güçlü bir biçimde dahil olmalarına bağlıdır. Çünkü, sorunların kaynağından uzakta, giderek artan biçimde de *sanal mekânda* şekillenen ve hareket eden *soyut mekân* ölçeğindeki çevreci hareketler, *somut mekânlarla* bağlantı yoksunluğunu da içeren nedenlerle kolayca sönmümlenirken *somut mekânlardaki* yerel çevreci hareketler ise genellikle belirli projelere/faaliyetlere tepki olarak ortaya çıktıkları ve üst ölçeklere taşınamadıkları için etkisiz kalmakta ya da sınırlı amaçlara ulaşılmasının ardından dağılmaktadır. Sonuca ulaşabilmek için sanal ortamdaki anlık eylemlerin uçup kaçıcılığı ile yereldeki deneyimin can alıcı derecede somutluğu arasındaki çelişkinin aşılması, iki farklı ortamdaki karşı hareketlerin birbirlerini büyütecek bir ilişkiye girmelerinin sağlanması önemlidir. *Akışlar uzamı* içinde *somut mekânlardaki* çevre hareketlerinin *soyut mekân* hareketleri ile aralarındaki ilişkilerin ve etkileşimin artması, karşılıklı olarak birbirlerinin amaçlarını, yapılarını ve eylem biçimlerini, kullandıkları araçları etkilemeleri ve sinerjik etki ile güçlerini büyütmeleri olanağı yaratır.

Sanal ağlar üzerinden gelişen toplumsal hareketler, siyasi partileri yok sayan,

anaakım medyaya güvenmeyen, liderlik tanımayan, biçimsel örgütlenmeleri reddeden, tartışmalarda ve karar almalarında internete ve yerel topluluklara dayanan hareketlerdir (Castells, 2013a: 19). Tanımlanmış sınırlardan yoksun olan bu ağlar, nüfusun katılım düzeyine bağlı olarak kendilerini yeniden yapılandırabilme olanağını taşımakta; merkezlessiz olmaları nedeniyle de toplumsal harekete katılım şansını arttırmaktadır (Castells, 2013a: 192). Bu *sanal mekânın* herkesi yetkili kılma potansiyeli taşıması katılımcı çalışma biçimleri ortaya çıkardığından bir kitle aktivizmini organize etmeye olanak tanır. Bu aktivizm ise çevrimiçi olduğu kadar bedeni ve fikirleri her an harekete geçirme imkânı ile çevrimdışı da olabilmektedir. Böylelikle günümüzün aktivizmi aynı zamanda hem uyanık hem dalgın, hem yüksek riskli hem zayıf bağlantılı, hem yersiz yurtsuzlaştırılmış hem de yeniden yurtlandırılmış bir şekilde kavranmalıdır (Merrifield, 2015: 71-73).

Bununla birlikte dijital ortam, üreticinin kararlarına göre olduğu kadar tüketicinin güdülerine göre de bilgiye, ifadeye, algıya ulaşmasını sağlamaktadır (Castells, 2005: 610). Bu bakımdan sanal ağlarda örgütlenen toplumsal hareketlere katılım bireylerin bilgi, ifade ve algı düzeyleriyle paraleldir. Dolayısıyla toplumsal hareketlere yol açan parametreler doğrultusunda ortaklaşan bireylerin birlikteliği, katılım düzeyini veya bu parametrelere karşı muhalefetin biçimini de belirlemektedir.

Köylü hareketleri ise köylülüğün maddi koşulları ve pratikleri nedeniyle, genellikle çevre sorunlarını içinde buldukları *somut mekânın* sınırları içinde kavrar ve bu sınırlar dahilinde tepki üretirler. Yaşadıkları coğrafyada (*somut mekânda*) yaşam ve geçim ilişkilerinde öne çıkan doğa varlıkları ve koşulları farklılaşsa da köylülük, meta üretiminin tamamen yaygınlaştığı kapitalist ilişkiler sistemi içinde hane emeğine dayalı, doğayla dolaysız ilişkisini görel olarak koruyarak yaşayan ve üreten, kendi içinde farklılaşmış küçük meta üreticiliği biçiminde varlığını sürdürmektedir (Şengül,

2017: 65). Köylülerin yaşam ve geçimleri için doğayla dolaysız bağlarına karşın doğa ile ilişkileri çelişkilidir. Bu çelişkili ilişkinin kökeninde Bernstein'ın (akt. Şengül, 2017: 66) tanımladığı *basit yeniden üretim sıkışması* yatar. Buna göre, kapitalist emek sermaye süreçleri içinde, hane temelli olarak üretim ve emeğin yeniden üretimi için meta üretiminin gerekli olması oranında, köylü üretimi ile sermaye arasında bağımlılık ilişkisi gelişir. Bu ilişki içinde ticaret hadlerinin köylünün aleyhine olduğu durumlarda, köylüler bir yandan günlük tüketimlerini düşürerek ve diğer yandan da kendi emeklerini ve toprağı daha çok kullanarak (değersizleştirerek), başka bir ifade ile doğa üzerindeki baskıyı artırarak hane emeğini yeniden üretebilirler. Bu durum, onları piyasaya daha bağımlı hale getirirken, toplumsal farklılaşmalarının artmasına ve doğa üzerindeki yıkımı da artırmalarına neden olur. Ancak emeğin yeniden üretimi sürecinde doğa üzerinde baskı yaratıyor olmaları onunla *sahiplenme* (Lefebvre, 2014:183, 184, 359) ilişkisi kurmalarına engel olmaz. *Sahiplenme*, mülk edinmekten farklı olarak “bir grubun ihtiyaç ve olasılıkları için” bir doğal mekânı dönüştürmesidir. *Sahiplenme*, “bir zamanı ve zamanları, bir ritmi ya da ritimleri, sembollerini ve bir pratiğı” gerektiren, mekânın mübadele değerine karşı kullanım değerini öne çıkaran, kolektif bir mekâna, kolektif deneyimlere, aidiyet hissine dayalı olarak kullanıcıların çok çeşitli ve karmaşık zamanının içinde gelişen bir ilişkidir. Kullanım ve mübadele değeri, dolayısıyla *sahiplenilen* ve *hâkim olunan* arasında çelişkili bir ilişki vardır. *Sahiplenme*, tahakküm karşısında gerilese de ortadan kalkmaz, aynı çelişkili ilişki, *sahiplenmenin* yeniden tesisinin koşullarını hazırlar.

Köylerde, mevsimsel döngülerin etkili olduğu koşullarda, iç içe geçmiş toplumsal, ekonomik, kültürel, siyasal ve sembolik ilişkiler sonsuzcasına ve döngüsel olarak tekrar eder. Köylünün doğa ile *sahiplenme* ilişkisi, bu döngüsel süreçte doğal mekânın günlük yaşam ve çalışma pratikleri içinde toplumsallaşmasıyla gerçekleşir. Köyde *sahiplenme*, esas olarak müşterekler

üzerinden gelişse de, özel mülkiyet sınırlarını aşan bir şekilde, köyün içinde bulunduğu doğal mekânı ve onu saran uzun bir tarihe yayılmış toplumsal ilişkileri bütünsel olarak içerir. Doğa, müşterekler olarak su, orman, meralar ve doğanın geri kalan unsurları ve onların dolayımında gelişen toplumsal ilişkiler ile bütünsel olarak kavranır. Müşterekler ve doğanın bütünsel maddi varlığı ile kullanım değeri ve günlük yaşam pratikleri üzerinden gelişen *sahiplenme*, aynı süreç içinde üretilen semboller ve anlamlandırma araçlarıyla kültürel değerler alanına taşınır (Şengül, 2017: 64). İşte bütün bunlar, köylülerin *somut mekânla* ilişkilerini destekler ve içinde bulunulan toplumsal, ekonomik ve siyasal koşullarla da ilişkisel olarak toplumsal ilişkilerin *somut mekâna* sıkışması ya da mekân odaklı sürmesi eğilimlerini güçlendirir. Bu durum, örneğin çevre sorunlarına kendi köy sınırları içinde etkili olduğunda tepki verilmesi ve/veya verilen tepkinin yine öncelikle kendi köylerinin ve yakın çevresinin korunmasını kapsaması biçiminde etki doğurur. Köylerde *kentsel dokuya* (Lefebvre, 2014) dahil olma oranında artan toplumsal farklılaşma,³ köyün doğasına yönelik *sahiplenme* ve çevre sorunu algısı ile bunlara verilen tepkilerinin niteliğini ve kapsamını dönüştürücü yönde bir etki yapar.

Akışlar uzamının düğüm noktalarında yer alan ve *somut mekânlara* kök salmış olan küçük meta üreticisi köylüler, günümüzün küreselleşen ilişkiler sistemine eşitsiz koşullarda dahil olmaktadır. *Akışlar uzamının* eşitsiz dinamikleri içinde sermayenin, sembollerin, bilginin vb. akışına göreli olarak açıkken bunları etkileme kapasiteleri sınırlıdır. Yatırım siyasalarını ve projeleri/faaliyetleri üreten sermaye ve iktidar akışlarına belirleyici aktörler olarak dahil olamazken doğrudan sonuçlarıyla (müşterek varlıklarına el konulması ve/veya yaşam ve geçim

³ Zengin, orta ve yoksul köylü tabakalarının oluşması, kendi içlerinde kapitalistleşme ve proleterleşme yönünde çeşitlenmesi (Bernstein, 1981).

alanlarına zarar verilmesi gibi) kendi *somut mekân*larında karşılaşmaktadırlar. İşte bu noktadan sonra, yani karşılaştıkları sonuçlara ve onları üreten siyasa ve yatırımlara itirazları nedeniyle *akışlar alanı*nda daha güçlü aktörler olarak varlık göstermeye çalışmaktadırlar. Bu hareketlerin kök saldıkları *somut mekân*lara sıkışmışlıktan kurtulmaları, öteki yerel hareketlerle ve *soyut mekân* ölçeğindeki çevreci hareketlerle ilişkilenebilir, aynı örgütlü eylemliliğin parçası olmalarına bağlıdır. Diğer hareketlerle örgütlü işbirliği yoluyla kendi yerellerinde güçlerini artırmaları mümkündür. İşte bu bakımdan *sanal mekân*ın sunduğu olanaklar, köylü hareketlerini de içeren tüm yerel çevreci hareketler için kritik önemdedir. Bu bağlamda, kentlere yerleşen ve köye yönelik *yeniden sahiplenme* ilişkisi geliştiren eski köylüler en önemli aktörlerdir. Köylü hareketleri, kentleşmiş, modern bilgiye ve teknolojiye erişim kapasitesi artmış bu kitle aracılığı ile yerelde ürettikleri tepkiyi, dijital araçları da içeren çeşitli araçlar ve yollarla yerel üstü ölçeklere taşırlar. Hatta çoğu zaman köydeki hareketi başlatan da bu kentli aktörlerdir.

Castells'e (2013a: 21-24) göre sanal ortamda gerçekleşen iletişim kitlesel ve aynı zamanda *öziletişim*dir. Kitleseldir, çünkü çok sayıda insana ulaşma ve dijital haldeki bilgiyi yakın çevreye ya da dünyaya ulaştıran sonsuz ağlara bağlanma olanağı olan mesajları işlemektedir; *öziletişim*dir, çünkü gönderici, mesajın iletimine, alıcının belirlenmesine, mesajların iletişim ağlarından alınması seçimine dair özerk karar verir. Toplumsal hareketlerin karşı iktidar oluşturabilmeleri, kurumsal iktidarın denetiminden bağımsız özerk bir iletişim süreciyle kendi kendilerini kurmalarıyla mümkündür. Çünkü hem toplumsal hareketlerin oluşmasını mümkün kılan hem de iktidar sahiplerinin iletişim gücü üzerindeki denetimini aşarak genel olarak toplumla ilişki kurmalarını sağlayan bu özerkliliktir. Köylü hareketlerinin Castells'in (2013a) *öziletişim alanı* dediği *sanal mekâna* taşınması ve bu alandaki öteki

çevreci hareketler ve gruplarla ilişkilenebilir, hareketin yerelde sıkışmışlığını aşarak talep ve itirazlarını daha üst ölçeklere taşıması kadar iktidarın ve şirketlerin somut eylem alanı ve diğer iletişim araçları üzerinde kurduğu sınırlamaları da aşmaları anlamına gelir. Ancak pratikte bu sınırlamaların mutlak biçimde aşılması üç nedenle söz konusu değildir. Birincisi, *sanal mekân*, sermayenin ve siyasal iktidar odaklarının denetimine daha açık olan geleneksel medyaya (Sönmez, 2010; Adaklı, 2010; Şen, 2012) göre görece bir özgürlük alanı oluşturmakla birlikte iktidar ilişkilerinin farklı toplumsal alanlar arasındaki geçişkenliğinin dışında değildir. İkincisi, köylü hareketlerinin köylülüğün özgül koşulları içinde ve kendi yereline sıkışmışlığının şekillendirdiği toplumsal ilişkiler dolayımında *sanal mekâna* taşınması, bu yerele sıkışmışlığı *sanal mekânda*, görece farklılıklarla birlikte, yeniden üretir. Üçüncüsü ise, köylü hareketlerinin talep ve itirazları, bu hareketleri yerel üstü ölçeğe taşıyan *soyut mekân* ölçeğindeki çevreci örgütlerin ve kentteki eski köylülerin süzgecinden geçer.

3. TÜRKİYE'DE HES KARŞITI KÖYLÜ HAREKETLERİNİN SANAL MEKÂNA MÜCADELE DENEYİMİ

Küresel kapitalizm, 1970 krizi sonrasında devletin ve piyasaların yeniden yapılanması sürecinde hiç olmadığı kadar akışkanlık kazanmıştır. Devletlerin "küçülmesi" ve piyasaların kuralsızlaşmasıyla sermayenin akışkanlığı, ulaşım teknolojisinin gelişmesiyle malların akışkanlığı, öteki iletişim teknolojilerinin ve özellikle internet teknolojisinin gelişmesiyle sembollerin, simgelerin vb. akışkanlığı artmıştır. Bu *akışlar* dolayımında sermayenin yeni birikim alanlarına akmasıyla ve birikim dışı kalan varlıkların metalaştırılmasıyla dönemsel yapısal kriz de dindirilmiştir. Aynı süreçte, kentsel ve kırsal alanlarda büyüyen doğa yıkımı, artan toplumsal ve ekonomik eşitsizlikler nedeniyle toplumsal hareketler yeni bir ivme kazanırken internet aktivizmi de 1990'lardan itibaren (Meksika

Chiapas bölgesinde EZLN Zapatista Hareketi ve Seattle’da küreselleşme karşıtı gösteriler gibi ilk örneklerle) yükselmeye başlamıştır. Özellikle 2010’lu yıllarda, sermayenin küresel hareketliliğini de artıran dijital teknolojinin yardımını alarak *sanal mekânda* örgütlenen toplumsal hareketlerin yarattığı sarsıntılara tanık olunmuştur. İnsanları belirli bir *somut mekânı* işaret eden ağa dahil etme, eylemleri örgütleme, meydan işgalleri, “twitter devrimleri”, internetin kamusal alanı genişletme ve toplumsal hareketlerin ölçeğini büyütme etkisini göstermiştir (Cleaver, 1998; Kahn ve Kellner, 2004; Halvorsen, 2012; Çelik, 2013; Calhoun, 2013). Toplumsal hareketlerin öteki önemli cephelerinden birini ise yaşam alanları üzerindeki baskının artması nedeniyle yerel toplulukların hareketleri oluşturmuştur (Martinez-Alier, 2002; Bury, 2008; Urkidi, 2010; Routledge, 2003; Fleury, Almedia, 2013; Obi, 1999; Weeber, 2016; Walter, Martin, 2016).

Türkiye’de ise internetin ticari kuruluşlar ve bireyler tarafından kullanımı, ancak 1990’ların ikinci yarısından itibaren başlamış, 2000’li yıllarda hızla yaygınlık kazanmıştır. İnternet kullanımı giderek artan biçimde günlük yaşamın içine yerleşirken toplumsal hareketler için de yeni bir zemin oluşmuştur. Türkiye’de çevre koruma için taban hareketlerinin tarihi 1970’lere kadar uzanmasına (Baykan, 2013; Duru, 1995) karşın *sanal mekânda* çevre aktivizmi, internet teknolojisinin ve kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak gelişmiştir. Bu araştırmanın konusunu oluşturan çevre koruma talepli köylü hareketlerinin *sanal mekândaki* varlığı ve mücadelelerini bu alana taşımaları da, 2000’li yılların başından itibaren, Türkiye’de dijital teknolojinin yaygınlaşmasının sağladığı maddi koşullar ve köylülüğün özgül ilişkileri içinde gerçekleşmiştir.

Küresel piyasa sisteminin dinamikleri içinde benzer siyasaların uygulandığı Türkiye’de de sermayenin finansal sektörlerle ve kentsel toprakların yanı sıra maden ve enerji sektörüne yoğunlaşması, doğa üzerindeki baskıyı ve yıkımı

artırmıştır. Bu yıkımdan en çok pay alan alanların başında, doğa varlıklarının metalaştırılması, maden işletmelerinin ve özellikle yenilenebilir enerji sektörünün öne çıkmasının sonuçlarından biri olarak nehir tipi HES’lerin yaygınlaşması nedeniyle, kırsal topraklar gelmektedir. Nitekim çevre koruma talebiyle yükselen köylü hareketlerinin büyük çoğunluğunun nedeni maden ve/veya HES yatırımlarıdır. Bu çalışmanın konusunu oluşturan HES karşıtı köylü hareketleri, 2000’lerin ilk yıllarından itibaren suyun metalaşması sonucunu doğuran (Kartal, 2006; Yılmaz, 2009; Yılmaz ve Yılmaz, 2011) siyasaların uygulamaya geçmesiyle birlikte başlamıştır. Konuya *soyut mekân* ölçeğinden bakıldığında, yaşamsal bir hak ve doğa varlığı olarak kavranan suyun metalaştırılması öngörülere ile bunun yaratacağı ve toplumun farklı kesimlerinin değişik biçimlerde deneyimlemesi olası tehditlere yönelik tepkiler söz konusudur. Köylülerin *somut mekânlarında* ise aynı siyasalar, müşterek varlıklar olan derelerin gaspı, ekolojik dengesi derelerle ilişkili olan ormanlar veya meralar gibi öteki müştereklerin olumsuz etkilenmesi, suyun kaybı nedeniyle toprakların işlenemez hale gelmesi, balıkçılık, arıcılık gibi geçimlik faaliyetlerin, kültür değeri taşıyan varlık ve alanların zarar görmesi biçiminde deneyimlenmiş ve Türkiye’nin dört bir yanından çevre koruma talepli köylü hareketleri yükselmiştir (Hamsici, 2011; Aksu, vd., 2016; Şengül, 2017).

Türkiye’de HES karşıtı köylü hareketleri, köylülüğün özgül koşulları içinde şekillenmiştir. Hobsbawm (2007: 392), Türkiye’yi 1980’li yılların sonunda köylülüğün kalesi olarak tanımlasa da köyler artık eski köyler değildir. Kırdan kente göçle başlayan süreç günümüzde artan biçimde köylerin *kentsel dokunun* (Lefebvre, 2014), öteki bir söyleyişle kenti merkez olarak işleyen ekonomik, toplumsal, siyasal ve kültürel *akışların* (Castells, 2005; 2013b) parçası haline gelmesiyle sonuçlanmıştır. Türkiye’de kentleşmenin ana dinamiklerinden biri olan kırdan kente göçün şekillendirdiği toplumsal ilişkiler

bağlamında gelişen hemşerilik olgusunun tarihsel süreç içerisinde kazandığı yeni yapılar köyleri *kentsel dokuya* daha da yakınlaştırma işlevi görmektedir. 1980'li yıllardan itibaren güçlenerek uygulanan geleneksel tarımın tasfiyesine ve tarımın ulusaşırı sermayenin nüfuzuna açılmasına yönelik siyasalar (Yenal, 2001; Aydın, 2010) da bu süreci hızlandırmaktadır. Kente göç eden kitlelerin ve daha modern koşullar içinde büyüyen yeni kuşakların köyleriyle kurdukları *yeniden sahiplenme* (Lefebvre, 2014) şeklinde gelişen geriye dönük ilişkiler, köylerin *kentsel dokuya* dahil olma sürecini hızlandırırken simgelerin, sembollerin akışlarını içeren *sanal mekân*daki varlıklarını da mümkün kılmıştır. Türkiye'de bunun ilk örneklerinden biri köy web sayfalarıdır. Nitekim, bir boyutuyla hemşeri derneklerinin işlevlerini üstlenen bu web sayfalarını kuranların %42.6'sı 20-29, %29.6'sı 30-39 yaşlarındadır; %66.7'sinin doğum yeri köydür; %53.7'si büyükşehirlerde yaşamaktadır ve %50'si köye yılda bir kez, %33.3'ü yılda üç kez ve daha fazla gitmektedir (Yıldız, Parlak, 2008). Köyler adına kurulan bu web sayfaları ve web sayfalarına göre daha interaktif bir sanal ortam sunan Facebook sayfaları çok daha hızlı biçimde yaygınlaşmaktadır. Kırdan kente göçün yoğun olduğu dönemlerde kurulan ve günümüzde yeni işlevler kazanan hemşeri dernekleri de *sanal mekân*da aktif hale gelmeye başlamıştır. Köy mekânına ve tarihine kök salmış olmakla birlikte farklı ülkelere ve kentlere dağılmış köylüler arasındaki iletişimi sağlamayı, köyün geleneksel ilişkilerini yaşatmayı amaçlayan bu siteler, köy(lün)ün *sanal mekân*daki varlığını genişletme potansiyeline de sahiptir.

Köylerin internet ağları ile giderek yaygınlaşan bu ilişkileri, HES karşıtı köylü hareketlerinin dayandıkları zeminleri ve kullandıkları araçları da etkilemiştir. Köylü hareketlerinin *sanal mekân*ı mücadeleleri açısından kullanma biçimlerini incelemeyi amaçladığımız bu araştırma kapsamında, öncelikle konuyla ilgili anahtar kavramlar

ile internet ortamında yaptığımız genel bir taramayla, Türkiye'de *sanal mekân*larda varlık gösteren HES karşıtı köylü hareketlerini ve onlara destek veren *soyut mekân* ölçeğindeki çevre örgütlerini/hareketlerini tespit ettik. Böylelikle belirlediğimiz her bir *soyut mekân çevre hareketinin*, 19 adet HES karşıtı köylü hareketinin ve parçası oldukları platformlar ile bu hareketlere destek veren köy ve yöre derneklerinin web sayfaları ile varsa diğer dijital ortamlarını (Facebook, Twitter gibi) ayrıntılı olarak taradık. Bu taramalardan elde ettiğimiz bulguları, aşağıda sunduğumuz gibi nitel olarak analiz etmeye çalıştık.

HES karşıtı köylü hareketlerinin *sanal mekân*daki etkinliği açısından önemli etkenlerden biri, genel olarak çevre aktivizminin dijital ortamdaki gücüdür. Türkiye'de *sanal mekân*da çevre aktivizminin en önemli örnekleri olarak ortaya çıkan hareketleri (Çizelge.1) ikiye ayırmak mümkündür. İlk grubu oluşturanlardan Politik Ekoloji ve Su Hakkı⁴ hareketleri, sorunlara *soyut mekân* ölçeğinden bakmakta ve faaliyet yürütmekteyken, Su Politik Grubu bunların yanı sıra somut mücadelelere de destek vermektedir. Derelerin Kardeşliği, Büyük Anadolu Yürüyüşü, Kuzey Ormanları Savunması hareketleri ise yalnızca bir *somut mekân* köklenmemekle birlikte, belirli *somut mekân*ların korunmasını talep eden eylemler içinde ortaya çıkmıştır. Türkiye'de yaygınlaşarak yaşanmakta olan doğa yıkımı olaylarına tepki olarak gelişen Büyük Anadolu Yürüyüşü, içinde şekillendiği uzun protesto yürüyüşünün ardından bir *soyut mekân* hareketi olarak varlığını 2014'e kadar sürdürmüş ve ardından sönümlenmiştir. Kuzey Ormanları Savunması ve Derelerin Kardeşliği ise farklı *somut mekân*lardaki sorunların canlılığını sürdürmesiyle ilişkisel olarak ortaya çıkmış, *somut mekân*lardaki hareketleri eşgüden, organize eden yapılarla dönüşmüştür. Kuzey Ormanları Savunması,

⁴ Su Hakkı hareketi hakkındaki ayrıntılı bir analiz için bkz. Şen ve Şen, 2016.

sanal mekândaki aktivitesini hâlâ sürdürmektedir. HES karşıtı köylü hareketlerini biraraya getiren ve birlikte mücadele olanakları yaratmaya çalışan bir platform işlevi gören Derelerin Kardeşliği ise 2016'dan itibaren aktif değildir. Aynı süreçte, HES karşıtı hareketler de canlılığını kaybetmiştir. Dolayısıyla, tek tek

somut mekânlarda ortaya çıkan HES karşıtı köylü hareketlerini *sanal mekânlara* taşıyacak, bu mekânlardaki varlıklarını güçlendirecek yaygın ve güçlü bir *sanal mekân* çevre aktivizminin varlığından söz etmek güçtür.

Çizelge 1: Türkiye’de Çevre İçin İnternet Aktivizmi

Sanal Mekândaki Çevre Aktivizmi	Sanal Mekânda Aktif Olduğu Dönem	Amaçları
Derelerin Kardeşliği	2009-2016	Karadeniz Bölgesi’nde yapılması planlanan tüm HES projelerine karşı bölgedeki tüm çevreci grupları bir çatı altında birleştirmek.
Su Hakkı	2010-2017 (hâlâ aktif)	Suyun özelleştirilmesine ve metalaştırılmasına karşı mücadele etmek.
Su Politik	2007-2017	Suyun özelleştirilmesine ve metalaştırılmasına karşı, sorunun kapitalizme ilişkin yapısal nedenleri üzerinden mücadele etmek.
Büyük Anadolu Yürüyüşü	2011-2014	Türkiye doğasının artan yıkımını protesto etmek (Protesto yürüyüşünün organizasyonu ile başlayıp ardından sanal aktivitesini devam ettirmiştir).
Politik Ekoloji	2012-2015	Çevre siyasetine ve aktivizmine katkı sağlayacak şekilde veri tabanı sağlamak.
Kuzey Ormanları Savunması	2013-2017 (hâlâ aktif)	İstanbul’un kuzeyindeki farklı ekosistemlerin varlığını savunmak, çevre sorunu yaratan her türlü kentsel/kırsal projenin durdurulması için mücadele etmek.

Türkiye’de 2000’li yılların ilk yarısından bu yana, çevre koruma talebiyle yükselen hareketlerin en yaygın örneklerinden birini HES karşıtı köylü hareketleri oluşturmuştur. Bu hareketler, bir yandan kendilerini *somut mekânın* sınırlarına sıkıştıran öte yandan da bu sınırları aşma kapasitelerini genişleten karşıt etkiler altında gerçekleşmiştir. Çevre korumacı hareketlerin toplumsal tabanlarının çok güçlü ve geniş olmadığı koşullarda gerçekleşmiş olmaları ile HES’lerin açık etkilerinin yerelde yoğunlaşması ve köylerin coğrafi ve toplumsal konumları (*akışlar uzamındaki* zayıf varlıkları) nedeniyle görece yalıtılmışlığı, HES karşıtı köylü hareketlerinin *somut mekânın* sınırlarını aşma kapasitesini azaltan bir etki yaratmıştır. Aynı dönemde, internet kullanımının, özellikle de günlük yaşamın bir parçası haline gelen sosyal medya kullanımının yaygınlaşmış olması ve daha

erken dönemlerde kente göç etmiş köylülerin (köy kökenli kentlilerin) köyle geriye dönük (*yeniden sahiplenme*) ilişkilerinin artması ise tersine bir etki yaratmıştır. Köylü hareketlerinin çok katmanlı yapısı içinde söz konusu köyle doğrudan ya da dolaylı biçimde ilişkili veya yalnızca çevresel nedenlerle sonradan ilişkilenen kentli katmanların harekete eklemlenmesi, HES karşıtı mücadelenin yerel sınırları aşmasını ve mücadele araçlarının çeşitlenmesini sağlamıştır. Birçok HES karşıtı köylü hareketinin *sanal mekâna* taşınması, daha da ötesi köylülerin sorunun farkına vararak eyleme geçmeleri bu kentli aktörler aracılığı ile olmuştur (Hamsici, 2011; Aksu, 2016; Erensü, 2016). Aynı ekonomi, enerji, çevre siyasalarının sonuçlarına farklı mekânlarda maruz kalan ve sorunlarını dolaysız biçimde yaşayan köylü hareketleri, kentli katmanların kolaylaştırıcılığı ve öncülüğü ile itirazlarını

sanal mekâna taşıma ve “dayanışma akışı”na (Merrifield, 2015: 11) dahil olarak güçlerini büyütme potansiyeli yakalamıştır.

Köylü hareketleri, yalnızca kendiliğindenlik koşulları içinde ortaya çıkmamıştır. Birçoğunun ardında dernekler gibi kurumsal ya da platformlar gibi esnek örgütlü yapıların varlığı söz konusudur (Ek.1: Çizelge.2). Bu tür örgütlü yapıların varlığı, hareketleri *sanal mekânda* ve *somut mekânda* genişletme, öteki *somut mekân* ve *soyut mekân* hareketleriyle ilişkilenerak güç birliği yapmalarını sağlama olanağı da sunmuştur. Ancak, HES karşıtı mücadele platformları içinde yer alan yerel örgütlerin (köy ve yöre derneklerinin), genel olarak *sanal mekânda*ki olanaklarını bu mücadele için seferber etmediği görülmektedir (incelenen 40 köy ve yöre derneğinden yalnızca 5’inin sanal adresinde mücadeleye ilişkin paylaşımlar mevcuttur). HES karşıtı köylü hareketlerinden yalnızca ikisi köy derneğinin öncülüğünde gerçekleşmiştir (Antalya/Ahmetler Köyü ve Tokat/Yapalak Köyü) ve sanal adreslerini mücadele için aktif olarak kullanmışlardır. Bunların dışındaki diğer köylü hareketleri için harekete öncülük eden ve kurucuları arasında köyle *yeniden sahiplenme* ilişkisi kuran aktörlerin yer aldığı platformların ve çevre koruma amacıyla kurulan derneklerin sanal adresleri kullanılmıştır. Köy ve yöre dernekleri, *somut mekâna* köklenmiş gelenek ve göreneğe dayalı toplumsal ilişkiler üzerinden sanal aktivitelerini sürdürüyor olmalarına karşın devam etmekte olan HES projesi/yatırımı karşısında sessiz kalmışlardır. Bu durum şu iki nedenle açıklanabilir: Birincisi, yerel derneklerin çoğunun sanal adreslerinin (web, Facebook gibi)⁵ yürütücülerinin kentlerde yaşıyor olmasının köydeki güncel gelişmelerin köyün *sanal mekânına* taşınmasını zorlaştırması. Ancak internetin

coğrafi sınırları aşma kapasitesi ve bu *sanal mekânların* köydeki ve köy dışındaki kullanıcıları tarafından diğer ortak konularda (düğünler, cenazeler vb.) aktif olarak kullanılmaya devam ediliyor olması bu birinci nedeni önemsizleştirmektedir. İkinci ve daha önemli bir neden ise köy içi toplumsal farklılaşma nedeniyle HES projesi karşısında homojen bir tutumun olmaması ve ana akım çevre hareketlerinde olduğu gibi köylü hareketlerinde de yaygın tavrı olan “siyaset dışı” kalma kaygısıyla, ortak bileşenin “o yerli” olmak olduğu *sanal mekân*lara çatışmalara neden olabilecek başka konuların getirilmesinin istenmemesidir. Başka bir deyişle, oldukça açık çatışmaların varlığına işaret eden HES mücadelesine karşın hemşerilik ilişkileri, bu çatışmaların dışında tutularak korunmaya çalışılmıştır. *Somut mekânda* neredeyse can pahasına süren mücadeleye karşın *sanal mekânda* böyle bir stratejinin izlenmesi, geleneksel köy odaklı (hemşerilik bağlarına dayanan) toplumsal ilişkilerin korunmasını sağlarken, köy dışında yaşayan köylülerin *yeniden sahiplenme* ilişkisini de güçlendirecek yönde bir etki yaratmıştır.

*Sanal mekânda*ki mücadele araçlarından bir diğeri de imza kampanyalarıdır. Bu çalışmanın kapsamına giren HES karşıtı hareketler ile diğer HES projeleri ve etkileriyle ilgili olarak, change.org ve imzacampanya.com’da 2013-2017 (Ekim) yılları arasında 32 adet imza kampanyası tespit edilmiştir. Bunlardan 14’ü 100, 3’ü 500, 4’ü 1000 imzaya ulaşma hedefiyle yola çıkmış ve hedefleri yüksek olmamasına karşın bunu başaramamıştır. Hedefin düşük tutulduğu bu kampanyalarda yöre sakinlerine ulaşılmasının hedeflendiği düşünülebilir. *Somut mekân*larda da güçlü mücadele örneklerinin sergilendiği ya da ekolojik değeri kritik öneme sahip yerlerdeki projelerle ilgili 6 kampanyada

⁵ HES karşıtı mücadele için en yaygın biçimde kullanılan sanal ortamın Facebook olduğu görülmüştür. Bunda Facebook’un ücretsiz ve interaktif yapısıyla Türkiye’de gündelik yaşamın içine yaygın biçimde yerleşmiş olması önemli bir etken olabilir. *Sanal mekân* daha aktif kullanan hareketler aynı zamanda Twitter üzerinden de örgütlenmektedir.

10.000'in üzerinde imza toplanabilmiştir.⁶ *Somut mekânda* en güçlü HES karşıtı mücadele örneklerinden birinin sergilendiği Antalya Çenger Deresi üzerindeki HES'lere karşı başlatılan imza kampanyasında 100 imza hedeflenip 55 imzaya ulaşılabildiği ise, somut mekândaki mücadelenin gücü ile *sanal mekânda*ki imza kampanyaları arasında doğrusal ilişki kurmayı zorlaştırmaktadır. Bu konunun, başta bir mücadele aracı olarak imza kampanyalarının etkinliğine ilişkin algı ve tutumlar ile ülkedeki demokrasi iklimi olmak üzere, değişik boyutlarıyla ayrı bir çalışmaya konu edilmesi gerekliliği açıktır.

Türkiye'nin özgül koşullarında, köylülerin dijital alanla ilişkilenmesinde ana aktörlerin sürekli olarak köyde yaşamayan fakat köyle *yeniden sahiplenme* ilişkisi içindeki kentliler olması, iletişimsel özerkliği sınırlayan olgulardan biri olmuştur. Çünkü, yerel aktörlerinin talep ve itirazları kentli aktörlerin süzgecinden geçerek *sanal mekâna* ulaşabilmektedir. Köylülerin halihazırdaki maddi koşulları içinde yaşadıkları eşitsizliklerin sonucu olarak *sanal mekâna*, sorunlarını kendi kavrayışlarıyla ifade ederek ve dolaysız biçimde değil, köyle geriye dönük bağlantısı olan kentliler ve *soyut mekân* çevrecileri aracılığı ile ulaşabilmektedirler (Ek.1: Çizelge.2). *Sanal mekânın* köylü hareketlerinin gücünü yerel ölçeğin üstüne taşıma olanağı yaratmasına karşın, köylülerin bu *mekâna* köy dışı aktörler dolayımında girmeleri *öziletişim* sağlama işlevini tartışmalı kılmaktadır.

Somut proje odaklı olan bu HES karşıtı mücadelelerin söylemlerinde ortaklaştığı, "siyaset dışı kalma" kaygısının belirleyici olduğu görülmektedir. Para, sermaye, metalaştırma, rant gibi kavramlar sık olmamakla birlikte kullanılsa da yaygın

tavır "doğama dokunma" biçiminde özetlenebilir. Örneğin "su haklıdır, satılmaz", "dereler özgürdür özgür olacak" söylemleri hemen hemen tüm mücadelelerde kullanılmaktadır. Bu konuda *sanal mekânın* etkisinin önemi büyüktür. *Sanal mekânda* gerçekleşen tüm mücadelelerin yakından takip edilmesinden dolayı söylemlerin benzeştiği görülmektedir. Aynı zamanda "Karadeniz İsyandır", "Kuzey Ormanları Savunması", "Derelerin Kardeşliği" gibi platformların, somut proje odaklı HES karşıtı mücadeleler arasında oluşturdukları ortaklık, söylemlere de yansımıştır. Suyun yaşam ile ilişkisine değinen söylemler de mücadeleler tarafından fazlasıyla kullanılmaktadır. Bu mücadelelerde her ne kadar tüm canlıların hakkı olan *yaşam* kavramına yoğunlaşmış olsa da aslında odak noktaları HES projelerinin yöre halkının yaşam biçiminde dönüşüme yol açma ihtimalinin olmasıdır. *Sanal mekânda* kullanılan söylemlerin soyutluğuna karşın, köylülerin doğrudan ifadelerinde sularını HES projelerine karşı "kendi canları" pahasına koruma derecesindeki somut algı bu açıdan çarpıcıdır.⁷

Sanal mekânda örgütlenen HES karşıtı mücadelelerin *somut mekândaki* örgütlenme biçimlerine bakıldığında seslerini duyurma biçimleri açısından farklılıklar, ama aynı zamanda bu farklılıklar üzerinden benzerlik gösteren eylem biçimlerine rastlanılmaktadır. Kendi yörelerine özgü simgeler kullanan yerel halk, böylelikle

⁶ "Antalya Değirmenözü Köyü ve Köprüçayı Nehri'nde HES Katliamına Hayır!", "Hevsel Bahçeleri Katliamı", "Kamilet'e Dokunma!", "Alakır Vadisi'nin Korunmasına Yönelik Danıştay'ın Onadığı Sit Kararı Bakanlık Tarafından Tescillensin!" ve "Antalya Köprüçayı Balık Ölümleri Dursun!" başlıklı imza kampanyaları.

⁷ HES karşıtı hareketlerde köylülerin en yaygın biçimde kullandıkları söylemlerden biri, vazgeçilmesi en zor değer olan kendi canları üzerine kuruludur: "Canımı veririm suyumu vermem", "Gelir makineyle beni ezer, suyu alır", "Gerekirse kanım dökülür. Buldozerin altına yatmaya hazırım", "Biz kadınlar orada dozerin önüne yatacağuk. Çiğneyip gideceğmişler, helal olsun. Vermeyeceğuk yavrum, su bu başka şey değil ki", "Ya su ya ölüm", "Boynumuzu kesecekler dereleri alacaklar, öyle alırlar başka alamazlar", "Burayı kaybedersek bize bu dünyada hayat yok", "Hepimiz burda kalacağız, aç susuz öleceğiz ama bu suyu vermeyeceğiz", "Asfalta yatar kendimizi ezdirir yine izin vermeziz", "Suyumuzu vermeyiz. Savaşırız, orada hepimiz ölüyoruz vermeyiz isterse köyün hepsi kırılacak deseler de vermeyiz" (akt. Şengül, 2017).

eylem biçimlerini kimlikleştirmişlerdir. *Tulum* (Fındıklı Dereleri Koruma Platformu, Loç Vadisi Koruma Platformu, Arhavi Doğa Koruma Platformu), *horon* (Fındıklı Dereleri Koruma Platformu, Arhavi Doğa Koruma Platformu), *sarı yazma* (Loç Vadisi Koruma Platformu), *atmaca figürü* (Arhavi Doğa Koruma Platformu), *ellik* (Yeşilirmak Tozanlı Deresi HES'lerle Mücadele Platformu) gibi unsurlarla zenginleştirdikleri eylemleri ile kendi yörelerine yapılması planlanan HES projelerine karşı kendi toplumsal ve kültürel değerleri ile karşı koymaya çalışmışlardır.

HES karşıtı sавrlarla kurulan *sanal mekân* adresleri ile ilgili başka bir bulgu da, *somut bir mekândaki* sorundan hareketle oluşan bu adreslerin süreç içerisinde öteki HES karşıtı hareketlere destek vermenin yanı sıra özellikle yakın çevrede doğa yıkımına neden olan diğer yatırım ve faaliyetleri de kapsar hale gelmesidir.

Sanal mekânın kullanılmasının, HES karşıtı mücadelelerin mekânsal sınırlarının genişletilmesinde önemli bir etken olduğu yadsınmaz. Bu araştırma kapsamında taranan *somut mekânda* eyleme çağrı yapan sanal ortam duyuruları incelendiğinde, köy mekânının ötesindeki gösterilerin, ya siyasal ve yönetsel karar merkezlerine seslerine duyurmak amacıyla Ankara'da,⁸ ya en çok göç verilen yer olan İstanbul'da⁹ ya da bağlı bulunulan il merkezinde¹⁰ gerçekleştirildiği görülmüştür. Köyün (proje alanının) dışındaki bu gösterilerde de diğer kentli ve çevreci aktörlerin desteği sağlansa bile hemşerilerin katılımı belirleyici bir unsurdur.

Hareketlerin yerel sınırlarının ötesine taşınmasını yalnızca fiziksel mekân üzerinden değerlendirmemek gerekir. Bu

hareketlerin *sanal mekâna* yansımalarının sonuçlarından biri de geniş kamuoyuna ulaşmaları, yaygın bir kamuoyu bilgilendirme ve duyarlılık yaratma işlevi yerine getirmeleridir. Köylü hareketlerinin *sanal mekânda* görünürlüğünün artması ve çevre duyarlılığını güçlendirmesi, köylerin/yörelerin *somut mekânıyla* ilişkisi olan ya da olmayan çok sayıda entelektüelin ve sanatçının sürece katılmasına neden olmuş; bu da dönüşümlü olarak köylü hareketlerinin *sanal mekândaki* varlıklarının güçlenmesini sağlamıştır. Nitekim bu süreçte çok sayıda tanınmış sanatçı, belgeseller veya HES karşıtı videolar ile sürece destek vermiştir (Kocagöz, 2016 ve Ek.2: Çizelge.3). *Somut mekânlardaki* hareketlerin nihai durumlarından bağımsız olarak bu belgesel ve videolar, *sanal mekânda* geniş kitlelere ulaşmaya devam etmektedir. Ancak, HES karşıtı köylü hareketleri, Türkçe sosyal medyada yaygın bir varlık göstermiş olmalarına karşın İngilizce *sanal mekân*lara doğru genişleyememiştir. Sadece bazı köylü hareketleri, dünyadaki ekolojik ihtilafları haritalayan EJOLT (Environmental Justice Organisations, Liabilities, and Trade) tarafından hazırlanan Türkiye'deki su kaynaklarının tahribatıyla ilgili olarak haritada yer bulabilmiştir ("Mapping...", 2017).

Bu mücadeleler, yerel olduğu kadar ulusal medyada da yer edinmeyi başarmıştır. Bununla birlikte bu mücadelelere yer veren ulusal yazılı ve görsel basın araçları pek fazla çeşitlilik göstermemektedir. Sanal mekânda örgütlenen HES karşıtı mücadelelere yer veren ulusal yazılı ve görsel basın araçları, İMC Tv, Yol Tv, Hayat Tv, Yeşilgazete, Toplumgazetesi, Solhaber, Cumhuriyet, Hürriyet, Radikal, Birgün gazete ve televizyon kanallarından ibarettir. Bu durum, geleneksel medya üzerindeki siyaset ve sermaye denetiminin bir göstergesi olarak okunabilir.

En başta söylediğimiz gibi *sanal mekânın her yerdeki* çevre hareketleri için sağlayabileceği en önemli olanak biraradalıklarını mümkün kılmasıdır. Türkiye'deki HES karşıtı hareketler,

⁸ Antalya/Alakır, Rize/Fındıklı ve Tokat/Çekerek HES karşıtı köylü hareketleri.

⁹ Antalya/Alakır, Artvin/Arhavi, Yusufeli/Sarıgöl, Loç Vadisi, Köyceğiz/Yuvarlakçay, Mersin/Boğazpınar, Tokat/Çekerek, Tokat/Tozanlı, Tunceli/Perisuyu HES karşıtı köylü hareketleri.

¹⁰ Antalya/Ahmetler, Antalya/Alakır, Fethiye/Saklıkent, Mersin/Boğazpınar, Tunceli/Perisuyu HES karşıtı köylü hareketleri.

değişen düzeylerde kendi yerellerinin sınırlarını aşabilmişlerdir. Çatısı altında oldukları platformlar, benzer sorunları yaşayan köylerle görel olarak birlikte hareket etmelerini, güçlerini birleştirmelerini sağlamıştır. Fakat, *soyut mekân* ölçeğindeki çevre örgütleri ve hareketleri ile biraradalığın sağlanması söz konusu olamamıştır. *Soyut mekân* örgütleri köylerde süren mücadelelere karşı mesafeli bir tutum almıştır. Genel olarak suyun ticarileştirilmesine, doğanın metalaştırılmasına ya da doğa yıkımına neden olması nedeniyle HES'lere karşı tavrı olan 12 çevre örgütü/hareketi, sınırlı sayıdaki HES karşıtı köylü hareketi ile doğrudan ilişkilendirilmiştir (Çizelge.4). Bu ilişkilendirmeler ise, belirli köylü hareketlerinin sürekli parçası olma ve birlikte hareket etmekten çok, seçilmiş HES karşıtı mücadelelerden birini yerinde inceleme, rapor hazırlama ve paneller yapma, belirli basın açıklamalarına veya oturma eylemlerine vb. katılma biçiminde olmuştur. Bazı durumlarda ise çevre örgütlerinin yerel şube yöneticilerinin kişisel belirleyicilikleri söz konusudur (Örneğin Türkiye Tabiatını Koruma Derneği Antalya Şubesi). Başka söyleyişle, *soyut mekân* çevre örgütleri ile köylü hareketleri arasında sürekli ilişkiler 14).

oluşmamıştır. Bu çevre örgütleri, kendi siyasal ve yöntemsel yapılarına göre, dünyada ve Türkiye'de izlenen enerji siyaseti ve HES uygulamaları karşısındaki söylemlerini somutlaştırmak için köylü mücadelelerini işaret etmişler fakat yerellerdeki mücadeleleri güçlendirecek, mücadelelerin yerel üstü ölçeklere taşınmasını sağlayacak somut adımlar atmamışlardır. Ayrıca siyasal ve yöntemsel farklılıkları nedeniyle bu örgütler *soyut mekân* ölçeğinde kendi aralarında da biraradalık oluşturamamışlardır. Örneğin sol siyasal tavrı bilinen Tunceli (Dersim) yöresindeki Peri Suyu HES karşıtı mücadelesine yine kapitalizm eleştirisi yaparak HES karşıtı tutum alan Suyun Ticarileşmesine Hayır Platformu ve Patika Ekoloji Kolektifi destek verirken diğer çevre örgütleri/hareketleri bu mücadeleye uzak durmuş; proje ölçeğinde HES karşıtlığı yapan köylü hareketleriyle ilişki kurmuşlardır. Suyun ticarileştirilmesinin ardındaki yapısal koşullar ile kapitalizm arasında ilişki kurmaksızın HES karşıtı bir söylem ve tutum geliştiren çevre örgütlerinden bazıları da yeşil aklanma (greenwash) suçlaması ile karşılaşmıştır ("İklim Değişikliği...", 2011; "Yeni Nesil...", 20

Çizelge.4: HES Karşıtı Köylü Hareketleri ve Destek Veren *Soyut Mekân* Çevre Örgütleri/Hareketleri

HES Karşıtı Köylü Hareketleri	Destek Veren <i>Soyut Mekân</i> Ölçeğindeki Örgütler/Hareketler
Antalya Ahmetler Kanyonu HES Karşıtı Mücadele	Türkiye Tabiatını Koruma Derneği Türkiye Ormancılar Derneği
Antalya Alakır HES Karşıtı Mücadele	Türkiye Tabiatını Koruma Derneği Türkiye Ormancılar Derneği Doğa Derneği
Antalya-Saklıkent HES Karşıtı Mücadele	TEMA
Artvin HES (ve Maden) Karşıtı Mücadele	Türkiye Ormancılar Derneği
Artvin-Yusufulu Sarıgöl HES Karşıtı Mücadele	ÇEKÜD (Çevre Kuruluşları Dayanışma Derneği)
Tortum HES Karşıtı Mücadele	TEMA Türkiye Su Meclisi
Kastamonu-Loç Vadisi HES Karşıtı Mücadele	Su Platformu Buğday Ekolojik Yaşamı Destekleme Derneği Doğa Derneği TEMA
Köyceğiz-Yuvarlakçay HES Karşıtı Mücadele	Türkiye Tabiatını Koruma Derneği TEMA Kırsal Çevre ve Ormanlık Sorunları Araştırma Derneği Doğal Hayatı Koruma Derneği
Tunceli (Dersim)-Peri Suyu HES Karşıtı Mücadele	Suyun Ticarileşmesine Hayır Platformu Patika Ekoloji Kolektifi

Sonuç olarak, *sanal mekân*, HES karşıtı köylü hareketlerinin *somut mekân*ın sınırlarını aşması, *soyut mekân* ölçeğindeki çevreci hareketlerle biraraya gelebilmesi için önemli araç ve fırsatlar sunmuştur. Fakat bu köylü hareketleri, Türkiye’de hâlâ gücünü koruyan mekâna ve yerel tarihine köklenmiş toplumsal ilişkilerin sınırlarını aşmamış, hemşerilik ilişkilerinin yeniden üretildiği bir süreç içinde doğa yıkımına neden olabilecek belirli bir projenin engellenmesi mücadelesine dönüşmüştür. Köylülerin, siyasal ve ekonomik sistemle HES’ler ve kendi yaşadıkları sorunlar arasında ilişki kurmaksızın HES projeleri özelinde mücadele etmeye çalışması, hareketlerin ömrünü de projelerin belirli aşamaları (kısmi hukuki kazanımlar gibi) ya da bazı örneklerde iptali ile sınırlandırmıştır. Ayrıca, kendi aralarında da siyasal ve yönetsel olarak farklılaşan *soyut mekân* ölçeğindeki çevre örgütlerinin köylülerin mücadelesine mesafeli bir tutum izlemeleri, *soyut* ve *somut mekân* çevreci hareketlerinin biraraya gelerek *akışlar uzamına* daha güçlü aktörler olarak dahil olmasını da engellemiştir.

4. SONUÇ

1970 sonrasının değişen ekonomi politik koşulları içinde dünya *akışlar uzamına* dönüşürken sermayenin yatay ve dikey genişleme olanakları da hiç olmadığı kadar artmıştır. Kapitalist birikim süreçleri ve doğa koruma arasındaki yapısal çelişkinin sonucu olarak doğa yıkımları ve dolayısıyla bunlara tepki olarak gelişen çevre korumacı toplumsal hareketler de yaygınlaşmıştır. Bu toplumsal hareketler, çevre sorunlarını algılama ve deneyimleme düzeylerine göre *soyut* veya *somut mekân* hareketleri olarak şekillenmektedir. Ancak *akışlar uzamının* hiyerarşik ve eşitsiz yapısı içinde siyasal ve ekonomik elitler örgütlüyken, çevreciler *her yerde* olmalarına karşın kendi aralarında örgütsüz bir yapı sergilemektedir. İşte bu *her yerdeki soyut* ve *somut mekân* ölçeğindeki çevre hareketlerinin biraradalığının ve güç birliği yapmalarının sağlanması açısından *sanal mekân* önemli olanaklar sunmaktadır.

21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile birlikte insanların iletişim ve etkileşim

kurma biçimleri de değişmiştir. Bu bağlamda ortaya çıkan ve yeni bir toplum yapısı olarak nitelendirilen *ağ toplumu*, bireylerin ekonomik, toplumsal, kültürel, siyasi ve de eğlence amacıyla biraraya gelmelerini sağlarken aynı zamanda belirli toplumsal olay ve sorunlar ile ilgili bilinçlenmelerini hatta bu olay ve sorunlar etrafında örgütlenmelerini de sağlamaktadır. Bu durum ise toplumsal hareketlere örgütlenme, katılım ve eylem tarzları bakımından yeni bir boyut kazandırmış ve sokak/kamusal alan ile ilişkilerinin de güçlenmesini sağlamıştır.

*Sanal mekân*la ilişkilenen diğer toplumsal hareketler gibi yerel çevreci hareketler de *akışlar alanına* dahil olarak talep ve itirazlarını yerel üstü ölçeklere taşıma, diğer çevreci örgüt ve hareketlerle biraraya gelerek güçlerini büyütmeye olanağı elde etmişlerdir. *Akışlar uzamının düğüm noktalarında* yer alan *somut mekân* hareketleri olarak köylü hareketleri ise kendi yerellerine sıkışmışlık koşullarından kurtulma imkânı kazanmıştır.

Türkiye’de sermayenin maden ve enerji sektöründe yoğunlaşmasıyla artan doğa yıkımının sonuçlarından biri olarak 1990’larda madenlere karşı başlayan köylü hareketlerine 2000’lerde derelerini ve yaşam alanlarını HES’lere karşı korumak isteyen köylü hareketleri eklenmiştir. *Somut mekân* hareketi olarak ortaya çıkan köylü hareketleri, köyle doğrudan ya da dolaylı biçimde ilişkili kentli kitlelerin sürece katılmasıyla mücadelelerini *sanal mekân*lara da taşımış, web sayfaları veya sosyal ağlar üzerinden hareketin kitleselleşmesini sağlayarak etkin bir mücadele sürdürmeye çalışmışlardır.

Bu çalışmada, özellikle 2000’li yıllardan sonra suyun metalaştırılmasına yol açan siyasa ve uygulamalara karşı gelişen köylü hareketlerinden mücadelelerini *sanal mekâna* taşıyan hareketler ele alınmıştır. Bu kapsamda “**Köylülüğün kendi yereline (somut mekâna) köklenmiş özgül yapısı, sanal mekânda köylü hareketlerinin gücünü ve etki alanını genişletme olanaklarını sınırlar mı?**” sorusuna cevap,

bu köyler ve mücadelelerine öncülük eden platformların mücadelelerini taşıdıkları sanal ortamları tarayarak elde edilen bulgular üzerinden aranmıştır.

Sanal mekâna yansıyan HES karşıtı köylü hareketlerinin en temel özelliği somut proje odaklı olmalarıdır. Sanal ortamda yapılan taramalar neticesinde Türkiye’deki köylü hareketlerinin *sanal mekânda*ki örgütlenme biçimleri açısından temel özelliklerine bakıldığında örgütlülüğün kendiliğindenlikten ziyade kentli aktörler aracılığı ile sağlandığı görülmektedir. Birçoğunun ardında ise dernekler ya da esnek örgütlü yapılar olan platformlar vardır. Dernek veya platformlar gibi örgütlü yapıların varlığının, köylü hareketlerinin *sanal* ve *somut mekânda*ki mücadeleleri üzerinde güçlendirici bir etki yaratması beklenen bir durumdur. Fakat Türkiye’de bu etki çok sınırlı olmuş, mücadeleler proje ölçeğini aşamadığı gibi süreklilik de kazanamamıştır. Bunun başlıca nedenlerinden bazıları şunlardır: Çevre koruma talepli pek çok örgüt/hareket gibi köylü hareketleri de, söz konusu çevre sorunlarını üreten iktisadi sistem eleştirisi üzerinden bir muhalefet anlayışına ya da sınıfsal tutuma sahip değildir. İkinci bir neden ise, köylü hareketlerinin dayandığı örgütlerden özellikle köy veya yöre derneklerinin *sanal mekânda*ki varlıklarını bu mücadeleye pek de kanalize etmemeleridir. Bu anlamda mücadeleye öncülük eden platformların daha aktif bir rol oynadığını söylemek mümkündür. Bu platformların kurucularının çoğunlukla kırdan kente göç etmiş bireylerden oluşması, mücadeleyi *sanal* ve *somut mekânda* genişletme olanağı sunmuştur fakat hemşerilik ilişkilerinin sınırlayıcı etkilerini dışarıda bırakamamıştır. Köylü hareketlerinin proje odaklı olmasının yanı sıra bu platformların esnek bir yapıya sahip olması nedeniyle mücadelelerin uzun ömürlü olması sağlanamamıştır. Ayrıca, Türkiye’deki *soyut mekân* ölçeğindeki önemli çevre örgütlerinin köylü hareketlerine olan mesafeli tutumları, *soyut* ve *somut mekân* hareketlerinin

biraradallığının sağlanması için önündeki en önemli engellerden biri olmuştur.

Türkiye’de mücadelelerini *sanal mekân*ları da kullanarak sürdüren HES karşıtı köylü hareketleri, *sanal mekân*ın merkezsiz ve katılıma açık olmasının bir kitle aktivizmini organize etmeyi olanaklı kılma potansiyeline karşın, mücadelelerini görece olarak genişletmişler de yerele sıkışmışlık durumunu aşamamışlardır. Nitekim bu hareketler çerçevesinde kurulan sosyal ağların üye ve takipçilerinin profili açısından bir yerleşme söz konusudur. Oysaki yukarıda da belirtildiği gibi *somut mekâna* dayalı olan köylü hareketlerinin mücadelelerini yerel üstü ölçeğe taşıması açısından *sanal mekân* son derece önemli bir araçtır.

Sanal mekân, yalnızca Türkiye’deki değil dünyadaki bütün çevre koruma talepli yerel hareketleri biraraya getirecek olanaklar sunan bir zemin, ilişkiler ve *akışlar* sistemidir. Ancak *sanal mekân*ın sunduğu bu olanaklar, yerel hareketlerin ele aldıkları sorunları kavrama ve mücadele stratejilerinden bağımsız değildir. *Her yerde* aynı iktisadi sistem işliyorken *her yerdeki* benzer sorunları farklı nedenlerle açıklamayı sürdüren yerel hareketler, *sanal mekân*ın bütün olanaklarını kullansalar bile kalıcı biraradallıklar kurmayı başaramazlar. Bunun öteki anlamı ise şudur; zaman zaman birbirlerine temas etseler de kendi başlarına mücadele eden yerel hareketler, *akışlar* alamının eşitsiz ve hiyerarşik yapısı içinde güçlü bir örgütlenmeye sahip olan siyasal egemenler ve sermaye sahipleri karşısındaki eşitsiz konumlarını değiştiremezler.

KAYNAKÇA

1. ADAKLI, G. (2010). “Neoliberalizm ve Medya: Dünya ve Türkiye’de Medya Endüstrisinin Dönüşümü”, *Mülkiye*, 34(269): 67-83.
2. AKSU, C. (2016). “Derelerin Özgürlüğünden Yaşamın Özgürleştirilmesine: HES Karşıtı Kitle Hareketlerinin Politik Ufku Üzerine Bir Deneme”, ss. 395-419, (Ed.) AKSU, C. vd., *Sudan Sebepler Türkiye’de Neoliberal Su-Enerji Politikaları ve Direnişler*, İletişim Yayınları, İstanbul.
3. AKSU, C. vd. (2016). *Sudan Sebepler Türkiye’de Neoliberal Su-Enerji Politikaları ve Direnişler*, İletişim Yayınları, İstanbul.
4. AYDIN, Zülküf, 2010, “Neo-Liberal Transformation of Turkish Agriculture”, *Journal of Agrarian Change*, 10 (2): 149–187.
5. BAYKAN, B. G. (2013). “Türkiye’nin Çevrecileri Kimler?”, *Perspectives*, (4): 8-11.
6. BERNSTEIN, Henry. (1981). “Concepts for the Analysis of Contemporary Peasantries”, s. 3-24, (Ed.) GALLI, R. E., *The Political Economy of Rural Development: Peasant, International Capital and the State*, State University of New York, New York.
7. BURY, J. (2008). “Transnational Corporations and Livelihood Transformations in the Peruvian Andes: An Actor-Oriented Political Ecology”, *Human Organization*, 67(3): 307-321.
8. CALHOUN, C. (2013). “Occupy Wall Street in Perspective”, *The British Journal of Sociology*, 64(1): 26-38.
9. CASTELLS, M. (2005). *Ağ Toplumunun Yükselişi (Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür Birinci Cilt)*, (Çev.) KILIÇ, E., İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
10. CASTELLS, M. (2013a). *İsyan ve Umut Ağları: İnternet Çağında Toplumsal Hareketler*, (Çev.) KILIÇ, E., Koç Üniversitesi Yayını, İstanbul.
11. CASTELLS, M. (2013b). *Kimliğin Gücü (Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür İkinci Cilt)*, (Çev.)

- KILIÇ, E., İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
12. CLEAVER, H. (1998). "The Zapatista Effect: The Internet and the Rise of An Alternative Political Fabric", *Journal of International Affairs*, (51): 621-632.
13. ÇELİK, B. (2013). "Kim ve Ne Yerine Nasıl: Gezi Direnişi, Sokaklar ve Sosyal Medya", *Birikim*, (291/292): 121-123.
14. DOBSON, A. (2007). *Green Political Thought*, Routledge, New York.
15. DURU, B. (1995). Çevre Bilincinin Gelişim Sürecinde Türkiye'de Gönüllü Çevre Kuruluşları, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
16. ERENSÜ, S. (2016). "Ölçüyü Doğru Koymanın Hukuku: Avukat Yakup Okumuşoğlu ile Söyleşi", s. 433-450, (Ed.) AKSU, C. vd., *Sudan Sebepler Türkiye'de Neoliberal Su-Enerji Politikaları ve Direnişler*, İletişim Yayınları, İstanbul.
17. FLEURY, L. C., ALMEDIA, J. (2013). "The Construction of the Bela Monte Hydroelectric Power Plant: Environmental Conflict and Development Dilemma", *Ambiente&Sociedade*, 16(4): 141-156.
18. HALVORSEN, S. (2012). "Beyond the Network? Occupy London and the Global Movement", *Social Movement Studies: Journal of Social, Cultural and Political Protest*, 11(3-4): 427-433.
19. HAMSİCİ, M.(2011). *Dereler İsyanda*, NotaBene Yayınları, Ankara.
20. HOBBSAWM, E.(2007). *Kısa 20. Yüzyıl 1914-1991 Aşırılıklar Çağı*, (Çev.) ALOGAN, Y., Everest Yayınları, İstanbul.
21. "İklim Değişikliği Çalıştayı mı Yeşil Badana Faaliyeti mi?", (2011, 18 Şubat), <https://yesilgazete.org/blog/2011/02/18/iklim-degisikligi-calistayi-mi-yesil-badana-faaliyeti-mi/>, Erişim Tarihi: 17.11.2017.
22. KAHN, R., KELLNER, D. (2004). "New Media and Internet Activism: From the 'Battle of Seattle' to Blogging", *New Media and Society*, 6 (1): 87-95.
23. KARTAL, F. (2006). "Suyun Metalaşması, Suya Erişim Hakkı ve Sosyal Adalet", *Su Politikaları Kongresi*, TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası Yayını, Ankara, s. 478-485.
24. KOCAGÖZ, U. (2016). "HES Belgeselleri ve Toplumsal Hareket Belgeselciliği: Bir Belgeselci Figürünü Araştırma Denemesi", s. 375-393, (Ed.) AKSU, C. vd., *Sudan Sebepler Türkiye'de Neoliberal Su-Enerji Politikaları ve Direnişler*, İletişim Yayınları, İstanbul.
25. LEFEBVRE, H. (2014). *Mekânın Üretimi*, (Çev.) ERGÜDEN, I., Sel Yayıncılık, İstanbul.
26. "Mapping Environmental Justice", (2017), <http://ejolt.org/>, Erişim Tarihi: 17.11.2017.
27. MARTINEZ-ALIER, J. (2002). *The Environmentalism of the Poor A Study of Ecological Conflicts and Valuation*, Edward Elgar Publishing, Camberly.
28. MERRIFIELD, A. (2015). *Karşılaşma Siyaseti*, (Çev.) TORLAK, S., Tekin Yayınevi, İstanbul.
29. OBI, C. (1999). "Globalization and Environmental Conflict in Africa", *African Journal of Political Science*, 4(1): 40-62.
30. PEPPER, D. (1984). *The Roots of Modern Environmentalism*, RoutledgeKegan& Paul, London.
31. ROUTLEDGE, P. (2003). "Voices of the Dammed: Discursive Resistance Amidst Erasure in the Narmada Valley, India", *Political Geography*, 22(3): 243-270.

32. SHIRKY, C. (2008). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*, The Penguin Press, London.
33. SMITH, N. (2010). *Uneven Development Nature, Capital and the Production of Space*, Verso, London.
34. SÖNMEZ, M. (2010). *Medya, Kültür, Para ve İstanbul İktidarı*, Yordam Yayıncılık, İstanbul.
35. ŞEN, F. (2012). "Toplumsal Hareketler ve Medya: 'Wall Street İşgali'nin Medyada Temsili", *Global Media Journal*, (4): 138-167.
36. ŞEN, A. F., ŞEN, F. (2016). "Online Environmental Activism in Turkey: The Case Study of 'The Right to Water'", *Global Bioethics*, 27(1): 1-21.
37. ŞENGÜL, M. (2017). "Türkiye'de 'Sermaye Kapanı'ndaki Köylülerin HES Karşıtı Mücadelesi: Köylülerin Korumaya Çalıştığı Doğa mı?", *İdeal Kent*, 8(21): 57-90.
38. URKIDI, L. (2010). "A Glocal Environmental Movement Against Gold Mining: Pascua-Lama in Chile", *Ecological Economics*, (70): 219-227.
39. WALTER, R., MARTIN, P. (2016), "Trade in 'Dirty Air': Carbon Crime and the Politics of Pollution", (Ed.) SPAPENS, T. vd., *Environmental Crime and Its Victims: Perspectives within Green Criminology*, Routledge, New York.
40. WEEBER, S. (2016). "Nodes of Resistance to Green Grabbing: A Political Ecology", *Environmental and Social Psychology*, 1(2): 116-129.
41. YENAL, N. Z. (2001). "Türkiye'de Tarım ve Gıda Üretiminin Yeniden Yapılanması ve Uluslararasılaşması", *Toplum ve Bilim*, (88): 32-54.
42. "Yeni Nesil Truva Atları ve Fon Döngüsü", (2014, 25 Haziran), <http://patikaekoloji.org/yeni-nesil-truva-atlari-ve-fon-dongusu/>, Erişim Tarihi: 17.11.2017.
43. YILDIZ, M., PARLAK, Z. G.(2008) *İnternetteki Köyler*, Turhan Kitabevi, Ankara.
44. YILMAZ, G. (2009). *Suyun Metalaşması: Kıtılığın Nedeni Kıtılığa Çare Olabilir mi?*, Sosyal Araştırmalar Vakfı Yayını, İstanbul.
45. YILMAZ, G., YILMAZ, S.(2011). "Yenilenebilir Enerji vs. Yenilenemeyen Doğa: Karbon Ticareti", *Praksis*, (25): 117-137.

Ek.1:Çizelge.2: HES Karşıtı Köylü Mücadelelerin Ardındaki Örgütlü Yapılar ve *Sanal Mekândaki* Aktiviteleri

HES Karşıtı Köylü Hareketleri	Mücadeleye Öncülük Eden Örgüt ve Platformlar	<i>Sanal Mekânda</i> Aktif Olup Olmadığı (Köylü Hareketi Sırasında)	HES Karşıtı Mücadeleye Katılan Köy ve Yöre Dernekleri	<i>Sanal Mekândaki</i> Varlığı ve Mücadele ile İlişkisi (Köylü Hareketi Sırasında)
Antalya Ahmetler Kanyonu HES Karşıtı Mücadele	<i>Ahmetler Köyü Kültür ve Dayanışma Derneği</i>	Aktif değil fakat ahmetler.net üzerinden mücadeleyi yürütmüştür.	Ahmetler Köyü Kültür ve Dayanışma Derneği	Aktif değil.
Antalya Alakır HES Karşıtı Mücadele	<i>Alakır Nehri Kardeşliği Platformu</i>	Aktif (web s., Twitter) Mücadeleye yer verilmiştir.	Karacaören Doğa Kültür Turizm Tanıtma ve Dayanışma Derneği	Aktif değil.
			Antalya Dostları Derneği	Aktif değil.
Antalya-Saklıkent HES Karşıtı Mücadele	<i>Fethiye Saklıkent Koruma Platformu</i>	Aktif (blogspot ve Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Fethiye Çevre Platformu	Aktif değil.
Artvin-Arhavi HES Karşıtı Mücadele	<i>Arhavi Doğa Koruma Platformu</i>	Aktif (Facebook, Twitter) Mücadeleye yer verilmiştir.	İstanbul Arhaviiler Derneği	Aktif (web s.). Mücadeleye yer verilmiştir.
Artvin-Murgul HES Karşıtı Mücadele	<i>Murgul Dereleleri Koruma Platformu</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye sınırlı biçimde yer verilmiştir.	Oruçlu Köyü Gençlik Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Sarıbudak Köyü Kalkındırma ve Güzelleştirme (Melolular) Derneği	Aktif değil.
Artvin-Yusufeli/Altıparmak Köyü HES Karşıtı Mücadele	<i>Altıparmak Köyü Doğayı ve Kültür Varlıklarını Koruma Derneği</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye çok sınırlı biçimde yer verilmiştir.	Artvin Çevre Platformu	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.
Artvin-Yusufeli Sarıgöl HES Karşıtı Mücadele	<i>Artvin Yusufeli Sarıgöl Dereleleri HES Karşıtı Platformu</i>	Aktif (Facebook, Twitter) Mücadeleye yer verilmiştir.	Altıparmak Köyü Doğayı ve Kültür Varlıklarını Koruma Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye çok sınırlı biçimde yer verilmiştir.
Erzincan-Kemah HES Karşıtı Mücadele	<i>Erzincan-Kemah HES'lere Karşı Deliçay Platformu</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Maksutuşağı Köyü Kültür Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği	Aktif değil.
Kastamonu-Loç Vadisi HES Karşıtı	<i>Loç Vadisi Koruma Platformu</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer	Bartın Kozcağız ve Çevre Köyleri Sosyal Yardımlaşma	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer

HES Karşıtı Köylü Hareketleri	Mücadeleye Öncülük Eden Örgüt ve Platformlar	<i>Sanal Mekânda Aktif Olup Olmadığı (Köylü Hareketi Sırasında)</i>	HES Karşıtı Mücadeleye Katılan Köy ve Yöre Dernekleri	<i>Sanal Mekândaki Varlığı ve Mücadele ile İlişkisi (Köylü Hareketi Sırasında)</i>
Mücadele		verilmiştir.	Dayanışma Kültür Eğitim Spor Sanat ve Kalkındırma Derneği	verilmemiştir.
			Kastamonulular Dayanışma Derneği	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Cimil Köylere Kültür ve Yardımlaşma Derneği (Rize)	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
Köyceğiz-Yuvarlakçay HES Karşıtı Mücadele	<i>Yuvarlakçay'ı Koruma Platformu</i>	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmiştir.	Dalyan Turizm, Kültür ve Çevre Koruma Derneği	Aktif (web s.) ve Mücadeleye yer verilmiştir.
Mersin-Boğazpınar Köyü HES Karşıtı Mücadele	<i>Boğazpınar Köyü HES Karşıtı Platform</i>	Aktif (Facebook, Twitter) Mücadeleye yer verilmiştir.	Sarıkeçililer Yaşatma ve Dayanışma Derneği	Aktif değil.
Rize-Fındıklı HES Karşıtı Mücadele	<i>Fındıklı Dereleri Koruma Platformu</i>	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Ankara Rizeliler Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Ankara Fındıklı Kültür Turizm ve Dayanışma Derneği	Aktif (web s.) 2017'de açılmış.
Tokat-Çekerek HES Karşıtı Mücadele	<i>Çekerek Irmağı Özgür Akacak Platformu</i>	Aktif (Facebook, Twitter, Instagram) Mücadeleye yer verilmiştir.	Çekerek-Aydıncık-Zile İlçe Köylere Kültür Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği	Aktif (Facebook) Twitter) Mücadeleye çok sınırlı biçimde yer verilmiştir.
			Tokat Erbaa Keçeci Köyü Sosyal Yardımlaşma Dayanışma ve Kültür Derneği	Aktif değil.
			Yozgat Çekerek Gönülyurdu Köyü Derneği	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Sarıköy Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Tokat Zile Güblüce Köyü Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Tokat Zile Akkılıç Köyü Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.

HES Karşıtı Köylü Hareketleri	Mücadeleye Öncülük Eden Örgüt ve Platformlar	Sanal Mekânda Aktif Olup Olmadığı (Köylü Hareketi Sırasında)	HES Karşıtı Mücadeleye Katılan Köy ve Yöre Dernekleri	Sanal Mekândaki Varlığı ve Mücadele ile İlişkisi (Köylü Hareketi Sırasında)
			Yozgat Çekerek Kamışcık Köyü Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
Tokat-Tozanlı HES Karşıtı Mücadele	<i>Yeşilirmak Tozanlı Deresi HES'lerle Mücadele Platformu</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Çat Köyü Yardımlaşma ve Kalkındırma Derneği	Aktif değil.
			Çat Köyü Yardımlaşma ve Kalkındırma Derneği	Aktif değil.
			Çilehane Kültür ve Dayanışma Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Tokat Dutedibi Köyü Derneği	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Tokat Reşadiye İsmailiye Köyü Derneği	Aktif değil.
			Tokat Reşadiye Kuzgölcük Köyü Kültür ve Dayanışma Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
Tokat Yapalak Köyü HES Karşıtı Mücadele	<i>Yapalak Köyü Sosyal Yardımlaşma ve Kültür Derneği</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Yapalak Köyü Sosyal Yardımlaşma Dayanışma ve Kültür Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.
			Tokat-Zile Narlıkişla Köyü Sosyal Yardımlaşma Dayanışma ve Kültür Derneği	Aktif değil.
Sinop-Ayancık HES Karşıtı Mücadele	<i>Ayancık Çevre Koruma Derneği</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	Sinop Ayancık Kaldırayak Köyü Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
Tortum HES Karşıtı Mücadele	Serdarlı Bağbaşı Pehlivanlı Doğa ve Yaşam Derneği	Aktif değil. "Tortum/Dikmen Köyüne (HES)in Yapılmamasını İsteyenler" adıyla bir Facebook sayfası var.		
Trabzon-Solaklı HES Karşıtı Mücadele	<i>Solaklı Vadisi Platformu</i>	Aktif (Facebook, blogspot) Mücadeleye yer verilmiştir.	Solaklı Vadisi ve Ekolojik Yaşamı Koruma Derneği	Aktif (blogspot) Mücadeleye yer verilmiştir.
			Of-Çataldere Köyü Kültür ve Yardımlaşma Derneği	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Of-Uğurlu Kültür ve Yardımlaşma Derneği	Aktif (web s., Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Of-Hayrat Kültür ve	Aktif (web s.,

HES Karşıtı Köylü Hareketleri	Mücadeleye Öncülük Eden Örgüt ve Platformlar	<i>Sanal Mekânda</i> Aktif Olup Olmadığı (Köylü Hareketi Sırasında)	HES Karşıtı Mücadeleye Katılan Köy ve Yöre Dernekleri	<i>Sanal Mekândaki</i> Varlığı ve Mücadele ile İlişkisi (Köylü Hareketi Sırasında)
			Yardımlaşma Derneği	Facebook) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			Köknar Köyü Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
Tunceli-Peri Suyu HES Karşıtı Mücadele	<i>Peri Suyu Özgür Akacak Platformu</i>	Aktif (Facebook) Mücadeleye yer verilmiştir.	(Bingöl) Sabırtaş Köyü Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.
			(Bingöl) Derinçay (Halifan) Köyü Derneği	Aktif (web s.) Mücadeleye yer verilmemiştir.

Ek.2:

Çizelge.3: Youtube ve Vimeo Ortamındaki HES Konulu Belgesel ve Videolar

Video ve Belgeseller	Açıklama
Anadolu'nun İsyanı	2011, kolektif eser
Akıntıya Karşı	2012, yön. Volkan Işıl, Özlem Işıl, Umut Kocagöz, Ezgi Akyol
Antalya-Ahmetler Köyü HES Mücadelesi	Bir grup öğrenci ve belgesel film yapımcısı tarafından yapılmıştır.
Artvin-Yusufeli Baraj Belgeseli	2013, yön. Can Bektaş
Çoruh'un Çıgırlıkları-Baraja Akan Yol(suzluk)lar Belgeseli	Yeşil Artvin Derneği'nin katkısıyla oluşturulmuştur.
Fındıklı Halkının Kültür ve HES Mücadelesi	Haz. Hilmi Hacaloğlu, Gökhan Aras
Sudaki Suretler	2011, yön. Erkan Tülek
Hewsel HES Direnişi	BDP Gençlik Meclisi tarafından çekilerek paylaşılmıştır.
Diren Karadeniz	2012, Apolas Lermi, Murat Çorak (Pek çok sanatçı tarafından seslendirilmiştir.)
Gerze'de Halkın HES Direnişi Vermeyoz!	Yerel bir medya kuruluşu tarafından çekilmiştir. Sanatçı ve habercilerin desteğiyle oluşturulmuş bir belgesel videosudur.
Vadime Dokunmayın (RİZE-İkizdere)	www.vadimedokunmayın.com sitesinin katkılarıyla yapılmıştır.
Bir de bizden Dinleyin: HES'in Hikayesini!	Devrimci Karadeniz isimli bir yerel yayın kuruluşu tarafından çekilmiştir.
Bir Avuç Cesur İnsan	2011, yön. Rüya Arzu Köksal
Vatandaş Mustafa	2007, yön. Remzi Kazmaz.
HES'lere Karşı Ses Ver!	Marsis grubunun solisti Korhan Özyıldız tarafından çekilmiştir.
Bir Avuç Cesur İnsan	2011, yön. Rüya Arzu Köksal
Öyle Bir Gün Gördük	2011, yön. Davut Kanmaz ve Volkan Yosunlu
Kanımızı Veririz Suyumuzu Vermeyiz	2010, yön. Cihat Bilen
İşte Böyle	2012, yön. Özlem Sarıyıldız ve Osman Şişman
Vadi	2013, yön. Nedim Hazar
Suyun Gözü	2013, yön. Berkay Kuzu
Kamilet	2014, yön. İlkay Nişancı

**AMERİKAN SOSYAL MEDYASINDA GÖÇMEN KARŞITLIĞI VE
DİJİTAL NEFRET SÖYLEMİ: TWITTER ÖZELİNDE BİR İNCELEME**

**ANTI-IMMIGRANT HATE SPEECH IN USA IN TRUMP'S PRESIDENCY:
AN ANALYSIS WITHIN THE CONTEXT OF TWITTER**

Ayşe KALAV, Aliye Bilge CERTEL FIRAT**

* Akdeniz Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Araştırma Görevlisi, aysekalav@gmail.com

** Kars Kafkas Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
Araştırma Görevlisi, bilgecertel@gmail.com

ÖZ

İnternetin günlük hayatın bir parçası haline gelmesiyle birlikte kitle iletişim araçları/ iletişim ortamları radikal bir değişime uğramıştır. Geleneksel medyanın aksine yeni medya, ister gerçek kimliğiyle ister anonim olarak, tüm kullanıcıların içerik üretip paylaşabildiği, sansürsüz, özgür iletişim ortamları yaratmıştır. Siber uzayın özgürlük ortamı çeşitli etik problemleri de beraberinde getirmiştir. Çalışmanın ana eksenini oluşturan dijital nefret söylemi bu problemlerin en önemlilerinden biridir. Çalışmada göçmenlik ve ırk ekseninde gerçekleşen nefret söylemleri yeni medya araçlarından biri olan Twitter üzerinden açığa çıkarılmaya çalışılacaktır. Çalışmada Teun van Dijk'in eleştirel söylem analizi yöntemiyle incelenecek olan tweetler başkanlık seçimleri sürecinde ve Donald Trump'ın ABD başkanı seçilmesinin ardından Twitter'da kullanılan göçmen karşıtı ve yabancı düşmanlığı içeren etiketlerden seçilmiştir. Çalışmanın örneklemleri, #MAGA (Make America Great Again), #BuildTheWall, #DeportThemAll, #NoRefugees, #AmericansFirst, #GodBlessPresidentTrump etiketlerinden seçilen beş adet tweetten oluşmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yeni Medya, Twitter, Dijital Nefret Söylemi, Eleştirel Söylem Analizi

Jel kodları: Y80, O3, O15, O2.

ABSTRACT

New media differs from traditional media in that it reaches a great many people within a very short time. In the first part of the study, the definitions concerning digital media are elaborated. What is so distinctive about it is accentuated through examples. Having analyzed the literature about digital media, the concept of digital hate speech is introduced. Revealing the social and political situations behind any hate speech is important so as to determine the problem and overcome it. Upon Donald Trump's presidency, racist and anti-immigrant remarks have accelerated in social media especially in Twitter through hashtags. People create a sense of community through retweeting such hashtags as #MAGA, #BuildTheWall, #DeportThemAll, #NoRefugees, #AmericansFirst, #GodBlessPresidentTrump. In this study, a critical discourse analysis of Van Dijk is employed in order to study these hashtags.

Keywords: New Media, Twitter, Digital Hate Speech, Critical Discourse Analysis

Jel Codes: Y80, O3, O15, O2.

1. GİRİŞ

Günümüz modern toplumlarında, gündelik hayatın her anı medya tarafından sarmalanmış vaziyettedir. Latince "araç", "aracı" anlamına gelen medium sözcüğünden türetilen medya kavramı, iletişim araçlarını/ iletişim ortamlarını ifade etmektedir. Bu iletişim ortamlarında üretilen her türlü içerik radyo, televizyon, internet, gazete gibi yazılı, görsel ve dijital araçlar ile dağıtılıp alıcılara iletilmektedir.

İnternetin günlük hayatın bir parçası haline gelmesiyle birlikte kitle iletişim araçları/ iletişim ortamları radikal bir değişime uğramıştır. Geleneksel medya olarak ifade edilen gazete, televizyon, radyo gibi araçlar, zaman ve mekân sınırlaması olan ve dolaysız iletişime olanak tanımayan araçlardır. Ancak internetin yaygın olarak kullanılmaya başlaması, zaman – mekân kısıtlaması olmadan doğrudan iletişimi mümkün kılmıştır.

2. YENİ MEDYADA NEFRET SÖYLEMİ

Yeni medyayı geleneksel medyadan ayıran en temel nokta kuşkusuz interaktif olmasıdır. Böylelikle geleneksel medyanın tek taraflı içerik aktarımı rafa kalkmış, içerik üretip paylaşma, iletişim ortamlarında aktif bir rol oynama herkes için mümkün olmuştur (Bulunmaz, 2015: 77). Yeni medyanın dijital kodlamaya dayanıyor olması ve aynı anda çok fazla verinin taşınmasına olanak tanınması onu geleneksel medyadan ayırmaktadır. “Dolayısıyla enformasyonun düzçizgisel iletiminden hipermetinselliğe geçilmiştir. Yeni medyanın etkileşimsellik özelliği, iletişim sürecine iletişim uzamında karşılıklılık veya çokkatmanlı iletişim olanağını kazandırmıştır.” (Binark, 2007: 21). Hipermetinsellik, ağ üzerindeki her türlü veriye ulaşılmasını, bunlar arasında dolaşılmasını olanaklı kılmaktadır. Geleneksel medyanın süzgecinden geçen sınırlı verilerin aksine, hipermetinsellik sayesinde hangi içeriğin seçileceği

kullanıcının kontrolü altındadır (Stromer-Galley ve Hall Jamieson, 2001: 177).

Zaman ve mekân sınırlamasının ortadan kalktığı, etkileşimsellik ve hipermetinselliğe dayalı bu yeni iletişim ortamları, her türden görüş ve düşüncenin üretilip paylaşılmasını, çok büyük kitlelere kadar ulaşabilmesini sağlamaktadır. Bu bağlamda yeni medya ve demokrasi ilişkisi karşımıza çıkmaktadır. Yeni medyanın katılımcı ve özgürlükçü yapısı, herkese kendi politik görüşünü ifade etme ve siyasi aktörlerle de doğrudan iletişim kurma imkânı sağlamaktadır. Kullanıcılar için siyasi aktörlerle arasındaki sınırları kaldıran yeni medya, siyasi aktörler açısından da tüm kullanıcılara hitap etme ve aynı zamanda tüm baskı ve çıkar gruplarının düşüncelerini öğrenme avantajı sağlamaktadır (McQuail, 2010: 144). Bu bağlamda siber uzayın yarattığı yeni kamusal alan, geleneksel medyanın üstbelirlenimci yapısı karşısında daha demokratiktir. Ancak bu alanda çeşitli etik problemler karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan bazıları nefret söylemi, özel hayatın gizliliğinin ihlali, fikri mülkiyet hırsızlığı, bilgi kirliliğidir. Demokratik sistemlerde güvence altına alınan, doğal bir hak olan ifade özgürlüğünün nefret söylemlerini meşrulaştırma/maskeleyme aracı olarak kullanıldığını görülmektedir. İnternetin sağladığı anonimlik, katılımcılık, zaman ve mekan sınırsızlığı gibi imkanlar, bu alan üzerindeki denetimin zorluklarıyla birleşince, kullanıcılar ifade özgürlüğü adı altında kolaylıkla nefret söylemleri üretip yayabilmektedirler.

İfade özgürlüğü bağlamında tartışılmaya çalışılan nefret söylemi, bu çalışmanın ana sorunsallarından birini oluşturmaktadır. Nefret söylemlerini normalleştirmeye, nefret saikiyle işlenen suçları meşrulaştırmaya zemin oluşturacak şekilde ifade özgürlüğü temelinde bu konunun tartışılması, problem edilmesi gereken temel bir meseledir. Bu çalışmada nefret söylemi; çeşitli tanımlamalara yer verilerek kavramsal olarak tartışılmış, nefret söylemi

içeren iletilerin neler olduğu açığa çıkarılarak bu konunun normalleştirilmeden “hakkında konuşulur, tartışılır ve çözüm üretilir” hale gelmesine yönelik söylemler üretilmeye çalışılmıştır.

Nefret söyleminin üzerinde uzlaşmış, evrensel tek bir tanımı bulunmamasına karşın Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 1997 yılında bu hususta almış olduğu tavsiye kararında yer alan tanım oldukça kapsayıcıdır. Buna göre;

“Nefret söylemi’ kavramı, ırkçı nefreti, yabancı düşmanlığını, Yahudi düşmanlığını veya azınlıklara, göçmenlere ve göçmen kökenli insanlara yönelik saldırgan ulusalcılık ve etnik merkezcilik, ayrımcılık ve düşmanlık şeklinde ifadesini bulan, dinsel hoşgörüsüzlük dâhil olmak üzere hoşgörüsüzlüğe dayalı başka nefret biçimlerini yayan, kışkırtan, teşvik eden veya meşrulaştıran her türlü ifade biçimini kapsayacak şekilde anlaşılacaktır” (Weber, 2009: 3).

Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin yukarıda belirtilen tanımına ek olarak Kanada İnsan Hakları Mahkemesi, nefret mesajlarına yönelik on bir tane gösteren olduğunu saptamıştır. Bunların ilki, nefret mesajlarının güçlü tehdit özelliğine (*the powerful menace hallmark*) sahip olmasıdır. Nefret söyleminin yöneltildiği hedef gruba dair gerçek hikâyeler anlatılması yoluyla genellemeler yapılması yani mesajların gerçek hikâye özelliği (*the true story hallmark*) ikinci özellik olarak sıralanır. Yaşlılar, çocuklar ve savunmasızlar hedef grup olarak betimlenir ki; bu da mesajlarının yıkıcı özellikte (*the predator hallmark*) olduğuna işaret eder. Hedef grubun, sorunların kaynağı olarak damgalanması da nefret mesajlarına dair sıkça rastlanan bir örnektir (*the cause of society's problems hallmark*). Bu duruma yol açacak biçimde hedef grup, özcü bir biçimde doğuştan tehlikeli ya da suçlu olmakla stereotipleştirilir (*the dangerous or violent by nature hallmark*). Nefretin yöneltildiği bireylerin yükümlüklerini yerine getiremeyen (*the no redeeming*

qualities hallmark), insanlık dışı özelliklerle (*the sub-human hallmark*) tanımlanması da bu mesajların ayırt edici bir özelliğidir. Nefret söylemine maruz kalan grupların tarihte yaşamış olduğu trajik olayların önemsizleştirilmesi, kutlanması (*the trivialising or celebration of past tragedy hallmark*) hatta inkarı yoluyla nefret yeniden üretilmektedir. Nefret söylemlerinin şiddet eylemine çağrı özelliğine (*the call to violent action hallmark*) sahip olması ise (Akdeniz, 2009: 57) bu söylemlerin nefret suçuna nasıl evrilebileceğinin bir göstergesi durumundadır.

Her iki tanımda da görüldüğü gibi, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki yaygın kanı ve uygulamaların aksine, Avrupa'da nefret söylemine dair belli tanımlamalar ve kriterler belirlenmeye çalışılmıştır. Ülkelere göre değişen nefret söylemi tanımlamaları o ülkedeki demokrasi, azınlıklar ve göçmenlere yönelik bakış açılarının - esasında demokrasinin işleyişinin -bir tezahürü olarak yorumlanabilmektedir. Keyman (2013: 8)'in nefret söylemini çoğulcu toplumun en önemli sorunlarından ve toplum yönetiminin önemli boyutlarından biri olarak görmesi bu düşünceyi destekleyici niteliktedir.

Kamusal alanda söz söyleme ve üretme yeteneğinden yoksun bırakılan nefret söylemi mağdurları, o toplumda demokrasinin işleyişine dair bir resim çizmektedir. Mağdurların o gruba ait olduğu düşünülen özelliklere dayanarak yalnızlaştırılması; onların çoğunluk tarafından arzulanmayan niteliklerle damgalanması ve hedef grubun sosyal ilişkilerin dışında tutulması (Parekh, 2006: 214) gibi yollarla üretilen nefret söylemleri, kışkırttığı tahammülsüzlük ve hoşgörüsüzlükle nefret suçunun önünü açmaktadır (İnceoğlu ve Sözeri, 2012). Hedef gruba zarar verme ve hedef grubu yok etme, saf dışı bırakma, sessizleştirme ve pasifleştirme arzusu güden nefret söylemleri ile bir kişiye karşı yapılan saygısızlık, o kişiden hoşlanmama, yaptıklarını onaylamama ve o kişiyi küçük görme gibi eylemlerden farklıdır (Parekh,

2006: 214). Nefret söylemi medyada yeniden üretilen ayrımcılıklar arasında sonuçları bakımından en zarar verici olanıdır. “Çünkü nefret söylemi bugünü askıya alan ve geleceği öngörülebilir olmaktan uzaklaştıran, toplumun tek tek bütün bireylerine zarar verme yetisine sahip olan bir ayrımcılık üretimidir.” (Çelenk, 2009: 215)

Tanımlardan da görüleceği üzere, nefret söylemlerinin merkezinde ayrımcılık ve toplumsal önyargılar bulunmaktadır. Toplumda çok farklı ayrımcılık türü ve önyargı olabileceği düşüncesinden hareketle, nefret söylemlerine dair yapılan tanımlamaların çok geniş kapsamlı olabileceği belirtilmelidir. Nefret söylemini geniş bir spektruma yayılmış olumsuz bir söylem olarak değerlendiren Tarloch McGonagle (2001: 23)’a göre, nefret söylemi, “nefretten yola çıkarak nefreti teşvik etmeye varabilen, suistimale, aşağılamaya, hakarete, yermeye dayanan kelimeler ve sıfatlardan oluşan öte yandan da aşırı önyargılardan bağımsız olmayan bir söylem” dir. Nefret söylemini barındıran sözcükler de bu durumda ırkçı, cinsiyetçi, aşırı milliyetçi zihniyetlerin sonuçları olarak görülmelidir. Nefret söyleminin suç teşvik edici yanı bir kenara bırakılmadan söylemin kendisinin bir sembolik şiddet olduğunu vurgulamak gerekmektedir (Özarıslan, 2014: 66).

Bireyleri şiddete maruz bırakarak tehditkâr bir ortamda yaşamaya sürükleyen nefret söylemlerini toplumdaki ayrımcılık biçimlerini düşünerek belli sınıflandırmalar altında incelenebilir. Siyasal bir düşünceyi ve bu düşüncenin takipçilerini hedef alan nefret söylemi olarak “siyasal nefret söylemi”; kadınların cinsiyetlerinden dolayı ikincilleştirilip ötekileştirildiği “cinsiyetçi nefret söylemi”; farklı etnik grupları toplumun ötekisi, “düşman” olarak damgalayan “yabancılara ve göçmenlere yönelik nefret söylemi”; heteroseksüel kimlikler dışındaki LGBTİ kimlikleri hedef alan ve onları toplumda “sapkın” olarak nitelendiren “cinsel kimlik temelli nefret söylemi”; toplumdaki egemen inançların dışındaki inançlara yönelik gerçekleştirilen

“inanç ve mezhep temelli nefret söylemi” ve fiziksel ve zihinsel engellilere ya da bazı hastalıklara sahip kişilere yönelik üretilen nefret söylemi olarak toplumdaki ayrımcılık ve önyargılardan beslenen farklı nefret söylemleri bulunmaktadır (Binark ve Çomu, 2012). Ancak belirtilmelidir ki; bu ayrımcılık türleri keskin sınırlarla ayrılmış değildir. Göçmen karşıtı bir nefret söylemi aynı zamanda cinsiyetçi ve homofobik de olabilmektedir. Esas vurgulanması gereken; herhangi bir ifadenin belli bir ırka, topluluğu ya da gruba onların özelliği olduğu varsayılan sözcüklerle aşağılama ya da küçümseme içerecek şekilde saldırılmasıdır. Bir insanın ırkından, milliyetinden, cinsiyetinden ya da göçmen olma durumundan dolayı “hırsız”, “yalancı”, “ahlaki değerlerden yoksun”, “tembel” gibi kalıp yargılarla işaret edilmesi, aynı zamanda nefret söyleminin özcu bir temellendirmeye kurgulandığını göstermektedir.

Söylemlerin içeriğinde ayrımcılık ve önyargı belirgin biçimde görünse de, bireylerin değişmez ve sabit kimlikler içinden tanımlanarak nefret söylemlerine maruz bırakılması ifade özgürlüğü bağlamında da değerlendirilebilmektedir. Keyman (2013: 9)’ın da belirttiği gibi nefret söyleminde bulunanlar, söylemin muğlaklığını bir zırh olarak kullanarak eylemlerine meşruiyet kazandırmaya çalışabilirler. Nefret söylemini ifade özgürlüğü bağlamında düşünmeye çalışmak da böylesi bir anlayışın ürünü olarak ortaya çıkmaktadır.

Literatürde ifade özgürlüğü bağlamında da kimi zaman tartışılan ve popüler kültürde nefret söylemini meşrulaştırmak için kullanılan bu ikilem demokrasinin uygulanabilirliği açısından tehlikeli sonuçlara işaret edebilir. İfade özgürlüğü, demokrasinin işleyişini hedef aldığı anda özgürlük kavramını da yok edecek ölçüde kullanılır ve bu durumda nefret söyleminin oluşmasına neden olur (Fidaner, 2010: 8). Tarlach McGonagle’a göre, ifade özgürlüğü ve nefret söylemi bağlamında yapılan tartışmalar, nefret söyleminin ortaya çıktığı koşulları çözümlenerek yapılmalıdır.

İfadenin özünü, konuşmacının niyetini, ifadenin ortaya çıkışının toplumsal ve sosyo-kültürel bağlamını sorgulayan sorular sormak gerektiğini belirtmektedir.

Nefret söylemi kavramı literatürde uzun zamandır tartışılan bir kavramken yeni medyanın da etkisiyle *dijital nefret söylemi*, *online nefret*, *çevrimiçi nefret*, *siber nefret* gibi kavramlar oluşarak nefret söylemi yeni medya bağlamında da tartışılmaya başlanmıştır. Yeni medyanın nefret dilinin geleneksel medyaya göre farklılaşan yönleri ve bu söylemleri ortaya çıkaran toplumsal ve siyasal belirlenimleri tanımlama çabası, içinde bulunduğumuz dijital çağı anlama noktasında da yol gösterici olacaktır.

Chip Berlet (2000), 1983 yılında bir ilan afiş sistemiyle siyahiler ve Yahudilere yönelik suçlamalar içeren makaleler yayınlanmasının ardından nefretin online olduğunu belirtmektedir. Ancak Web 2.0'ın ortaya çıkışıyla siber uzamdaki nefret, dijital nefret olarak artık daha sık karşılaştığımız bir olgu olarak belirmeye başlamıştır. Web 2.0 ile birlikte dijital nefret söylemini üretenler artık kullanıcılarının sitelerini ziyaret etmesini beklemeksizin izleyicilerine çeşitli ve farklı yollardan ulaşmaya başlamışlardır.

Dijital nefret söyleminin tarihselliğine değin farklı bir görüş de Margaret Duffy'ye aittir. Duffy (2003:292), 1985'te bir grubun Commodore 64 bilgisayarı ve telefon modemi aracılığıyla Neo Naziler gibi ırkçı grupların elektronik ilan afişlerinden mesajlar indirerek üyeleriyle iletişime geçtiğini ve böylece nefret söylemini internet üzerinden ilk kez yaymaya başladıklarını belirtmektedir. Teknolojik olarak çok sofistike olmayan bu eylemi, 1995'te ilk Neo Nazi grubunun web sitesinin oluşturulması izlemektedir. 1998'e gelindiğindeyse 200'den fazla aktif nefret grubunun olduğu tespit edilmiştir.

Yeni medya aracılığıyla yaygınlık kazanan çevrimiçi nefret, “belirli bir gruba yöneltilmiş nefret içerikli ve ayrımcı mesajların sosyal ağlarda veya bu amaçlarla kurulmuş web sitelerinde paylaşılması; ayrımcı ve hedef gösteren içerikler

barındıran oyunların tasarlanması, video ve podcast yayınlarının yapılması; e-posta gruplarının kurulması ve nefret söyleminin bu yolla yaygınlaştırılması” olarak tanımlanabilir (Kuş, 2016: 102). Anti-Defamation League tarafından yapılan siber nefret tanımı ise “Yahudi karşıtı, ırkçı, bağnaz ve aşırı görüşleri içeren mesajları yaymak için herhangi bir elektronik iletişim teknolojisini kullanmak” şeklindedir.

UNESCO (2015) yaptığı dijital nefret söylemi tanımıyla dijital nefretin diğer nefret söylemlerinden farkını “kalıcılık (*permanence*)”, “gezginlik (*itinerancy*)”, “anonimlik (*anonymity*) ve “ulusötesilik (*transnationality*) özellikleri bağlamında tartışır (Jubany ve Roiha, T.Y.: 6-7). Dijital nefret söyleminin bu özelliklerle tanımlanmasının nedeni; dijital ya da diğer adıyla yeni medya teknolojilerinin geleneksel medyadan farklılaşan boyutları ile ilgilidir.

3. ÖRNEKLEM

Çalışmada, Amerika Birleşik Devletleri'nde yükselen ırkçılık ve yabancı düşmanlığına paralel olarak Twitter'da yabancı ve göçmenlere yönelik nefret söylemleri belirli etiketler üzerinden analiz edilmeye çalışılacaktır. Çalışmada eleştirel söylem analizi yöntemiyle incelenecek olan tweetler başkanlık seçimleri sürecinde ve Donald Trump'ın ABD başkanı seçilmesinin ardından Twitter'da kullanılan göçmen karşıtı ve yabancı düşmanlığı içeren etiketlerden seçilmiştir. Çalışmanın örnekleme, #MAGA (Make America Great Again), #BuildTheWall, #DeportThemAll, #NoRefugees, #AmericansFirst, #GodBlessPresidentTrump etiketlerinden seçilen 5 tweetten oluşmaktadır. Seçilen etiket ve örnek metinler yapılan ön araştırmalar sonucunda belirlenmiş, söz konusu etiketleri kullanarak paylaşım yapan herkese açık hesaplardan seçilmiştir. Yabancı karşıtlığı içeren bu etiketler ile birlikte pek çok paylaşım yapılmış, yabancı düşmanlığına tepki gösteren kişiler de bu etiketleri kullanmıştır. Sadece etiketin kullanılması da nefret söyleminin yeniden

üretilmesine neden olduğu için söz konusu etiketler uzun süre Twitter gündeminde kendisine yer bulmuştur

ABD’de özellikle 2017 başkanlık seçimleri sürecinde artan nefret söylemleri; yabancıları sınır dışı etme, Meksika sınırına duvar örülmesi, beyaz ırkın üstünlüğü gibi ırkçı ve yabancı düşmanlığı içeren etiketler aracılığıyla yayılmıştır. Twitter üzerinden belirtilen etiketler üzerinden üretilen söylemin iktidarla ilişkisini kurmak amacıyla eleştirel söylem analizi yöntemi kullanılacaktır. Söylemin toplumsal bağlamından ayrı tutulamayacağı göz önünde bulundurulduğunda, özellikle Trump’ın başkan seçilmesiyle gelişen tarihselliğin de söylem, iktidar ve ideoloji ilişkilerinin kurulmasında öneminin olduğu anlaşılacaktır. Söylemin yalnızca metinden ibaret olmadığını; bağlamı da dikkate almak gerektiğini belirten van Dijk’in (2008: 4) görüşünden hareketle, artan nefret söylemlerine meşruiyet kazandıran ve bu söylemleri yeniden üreten Trump’ın seçim zaferiyle gelen başkanlık dönemi üzerinde durulması anlamlı olacaktır.

Trump’ın seçim vaatleri ve seçim zaferi sonrasındaki konuşmaları dikkate alındığında, “göçmen karşıtı ve yabancı düşmanı” söylemlerinin göz ardı edilemeyeceği açıktır. Göçmenlerin ve yabancıların “düşman” olarak damgalanmasıyla yaratılan “öteki” kimlikler, “elitler ve saf halk” gibi homojen olduğu düşünülen kategoriler üzerinden inşa edilen dikotomiler ve geçmişte duyulan özlem gibi belirleyici özelliklerle tartışılan popülizm kavramı üzerinden bu dönem anlamlandırılabilir. Popülizme dair kuramsal anlamda yapılmış ilk çalışma, 1967’de Londra Ekonomi Okulu’nda “Popülizmi Tanımlamak” (*To Define Populism*) adıyla yapılan konferansta sunulmuş bildirilerdir. Konferanstan iki yıl sonra Ghita Ionescu ve Ernest Gellner tarafından derlenen kitapta popülizm “dünyaya dadanmış bir hayalet” olarak tasvir edilmiştir (Müller, 2016: 7-10). Yaklaşık yarım asır önce bu şekilde betimlenen kavramın belki de ilk kez bu kadar canlı ve dünyanın her yerince ortaya

çıkabilecek bir “tehdit” unsuruna dönüştüğü halen görülmektedir. Popülizmi tanımlamanın güçlüğü halen devam etse de, popülizmin içinde yaşanan çağı etkileyen bir söylem, ideoloji ya da hareket olduğu düşüncesi sağ popülist partilerin yükselişte olduğu günümüzde etkinliğini sürdürmektedir. Trump’ın Meksika sınırına duvar örülmesi (#BuildTheWall) göçmenlerin sayılarının sürekli arttığı düşüncesinden hareketle göçmen sayısının azaltılması ve hatta hiç olmaması (#NoRefugees) ve böylelikle ülkenin sınırlarının “geri alınması” söylemleri üzerinden geliştirilen popülist tarzın Trump’ın söylemlerinin temelini oluşturduğu görülebilir. ABD başkanının Amerika’yı yeniden büyük bir ülke yapma arzusu aynı sözcüklerden oluşan Make America Great Again (#MAGA) etiketinin oluşmasını etkileyebilmiştir. Vaat ettikleriyle göçmen karşıtlığını ve İslamofobiyi kışkırtan Trump, “tüm Müslümanları kayıt altına alma” ve “yasa dışı göçmenleri sınır dışı etme” (#DeportThemAll) söylemlerinde de bulunmuştur. Homojen ve değişmez bir toplum yapısı tasavvur eden bu söylemsel inşada (Taggart, 2004: 274) göçmenleri, yabancıları, Meksikalıları ve Müslümanları dışlayan bir saf Amerikalılık öne çıkarılır (#AmericansFirst). Literatürde popülizmin kimi zaman da, karizmatik bir lider tarafından kitleleri harekete geçirmek için kullanılan bir strateji olduğu vurgulanmaktadır. Başkan Trump’ın bir lider olarak kutlandığı ve kutsandığı popülist retoriğinin bir tezahürü olarak #GodBlessPresidentTrump etiketi görülmektedir.

4. YÖNTEM

Yeni medya araçlarından biri olan Twitter adlı sosyal ağda, nefret söyleminin hangi söylemsel pratiklerle yeniden üretildiğini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada, söylem çözümlemelerinin kavramsal çerçevesini daha anlaşılır kılmak için öncelikle medya, iktidar ve dil ilişkilerine kısaca değinmek gerekecektir. İktidarın dil

ile olan ilişkisini temel bir önerme kabul eden dilbilimci Teun van Dijk'ın eleştirel söylem analizinden yola çıkılarak ırkçılık, göçmen karşıtlığı ve yabancı düşmanlığı temaları etrafında, genelleme, normalleştirme ve ötekileştirme gibi nefret söyleminin belli işlevleri aracılığıyla yeni hakikat rejimleri inşa edildiğine dikkat çekilecektir.

Althusser ideoloji ve iktidar ilişkilerinin çözümlemesini yapmakta, “ebedi” olarak nitelendirdiği ideolojinin nasıl bu kadar kuşatıcı, günlük hayatın bu denli içinde olduğunu ortaya çıkarmaya yönelmektedir. Toplumsal formasyonun yeniden üretilmesini sağlayan ideoloji, zora başvurmaman, ikna süreçlerini içeren bir kavramdır. Ekonomik yapı meşruiyetini ve sürekliliğini sağlamak için bir hukuki düzene ve siyasal yapıya ihtiyaç duyar. Siyasal yapı devlete karşılık gelir ve bu noktada Althusser devletin iki unsurunu belirler: Devletin Baskı Aygıtları (DBA) ve Devletin İdeolojik Aygıtları (DİA). “İdeolojik yapı”yı oluşturan DİA ise, ayrı ayrı ve çok sayıdadırlar. İdeolojik yapı; dini, öğretimsel, ailevi, hukuki, siyasal, sendikal, kültürel DİA’ları ve haberleşme (medya) DİA’larını içerir (Althusser, 1994: 18-27). Doğduğu andan itibaren, hatta doğumundan önce, bireyi kuşatan DİA’ların tek ve ortak amacı sömürü ilişkilerinin yeniden üretimini ve sürekliliğini sağlamaktır. İdeolojilerin günlük hayatın içine bu kadar yerleşmesi, gündelik pratiklerin vazgeçilmez unsurları haline gelmeleri ve “maddileşmeleri” DİA’lar yoluyla gerçekleşmektedir. Geleneksel medyada ideolojiyi taşıyan haber iken, yeni medyada kullanıcıların üretip paylaştıkları içeriklerdir. Althusser’in ideoloji çözümlemesinde “özne kategorisi” önemli bir yerde durur. Somut bireyleri öznelere dönüştüren her ideoloji, onlara seslenerek onları şekillendirir. Althusser’in “öteki” tarafından “seslenilerek” konumlandırılan öznelere ile söylem kavramı arasında bir ilişki söz konusudur. “Bireyler, söylem vasıtasıyla öznelere olarak çağırılırlar; ideoloji, söz konusu söylemler vasıtasıyla kurulan toplumsal kategorilerin (sınıflar,

gruplar, vb.) çıkarlarını ifadelendirmekte yetersiz kalan belirli söylem biçimlerini temsil eder.” (Purvis ve Hunt, 2014: 20). Althusser’in ideoloji çözümlemesinin söyleme doğru bir açılım gerçekleştirdiği söylenebilir.

Twitterde dolaşıma giren nefret söylemlerinin oluşturduğu hakikat rejimini anlayabilmek için, Fransız düşünür Michel Foucault’nun söylem ve iktidar kavrayışlarından yararlanmak gerekecektir. İdeoloji kavramını eleştirerek, ideolojinin karşısına söylem kavramını koyan Foucault,ideoloji kavramına ihtiyatlı yaklaşılması gerektiğini belirtmekte, üç nedenden dolayı bu kavramı eleştirmektedir. Bu nedenler; “...ideoloji nosyonu hakikat olduğu varsayılan başka bir şeyle daima potansiyel bir karşıtlık durumunda yer alır. ...ideoloji kavramının, sınırlanmaz kaçınılmaz olarak, bir tür özneye göndermede bulunmasıdır. ...ideoloji onun altyapısı, maddi, ekonomik belirleyicisi, vb. işlevi gören bir şey karşısında ikincil düzeydeki bir konumda yer alır.” (Foucault, 2005: 69). Belli hakikat rejimlerini sürdürülebilir kılmak için iktidara ihtiyaç duyulduğunu belirten Foucault, iktidarı oluşturmanın en önemli yapı taşının bilgi üretimi olduğunu belirtir; öznenin merkeze alındığı bir iktidar analizi değil; belli öznellik biçimlerini ortaya çıkaran söylemlerin incelenmesi yoluyla yapılacak bir analizi önemser. Çünkü söylem olmadan öznellik üretilemez. Bir metin olarak baktığımız Twitterde çok farklı öznellikler olduğu ve esasında bu öznellikleri mümkün kılan söylemsel inşaya bakmak gerektiği noktasında Foucault’nun kavramsallaştırmalarından yararlanılacaktır. Göçmen karşıtı, yabancı düşmanı tweetler atan kullanıcılar, bu bağlamda bir öznelliğe işaret edecektir. Bu öznelliklerin ürettiği hakikatler de, Foucaultcu bir iktidar anlayışı ile sorgulanacaktır. Hakikat, “doğru kabul edilebilecek sözceleri her an ve herkesin dile getirmesini sağlayan prosedürler bütünü” olarak tanımlandığında, hakikat üretimlerinin iktidar mekanizmalarından ayrı düşünülmemeyeceği görülecektir (Foucault,

2007: 176). Foucault, burada bir televizyon spikeri ya da radyo sunucusunu örnek verir. Bu kişilerin iletildiği herhangi bir bilgi, başka kişiler tarafından duyulduğu anda hakikat olarak işlemeye başlar. Yabancılara ve göçmenlere yönelik ayrımcı söylemlerin sürekli üretildiği yeni medya ortamında, bu iletiler hakikat olarak işlemeye ve bir yerden sonra da normalleştirilerek kabul edilmeye başlar. Bilginin içselleştirilmesi ya da normalleştirilmesi, söylemin rıza üretme işleyişiyle ilgilidir. Dışlama, sınırlama ya da uyumlu hale getirme yöntemleriyle söylemsel bir inşa hazırlanır.

Bu söylemsellikleri mümkün kılan iktidarın daha doğru bir ifadeyle iktidar tekniklerinin nasıl tanımlandığı önemlidir. Foucault'nun iktidar anlayışında, “devlet aygıtının işleyişine bağlı tahakküm etkilerinden”, “ya bunu yaparsın ya da seni öldürürüm.” “kaba tahakkümünden” başka mikro alanlara işaret eden hayatın kılcal damarlarına dek işlemiş başka iktidar biçimleri, iktidar ağları mevcuttur (2005: 32). Yeni medyanın özgürlükçü yanını vurgulamak için belirtilen adem-i merkeziyetçi iletişim yapısı, diğer taraftan internetin online nefretin hüküm sürebileceği kötücül bir mekana (*hostile space*) nasıl dönüşebileceğinin de işaretlerini gösterir (Keats Citron, 2014). Nefret söylemlerinin rahat, denetimsiz ve serbestçe dolaşmalarına imkân sağlayan bu iletişim

yapısı, Foucault'un deyişiyle çoklu, mikro iktidar ağlarına yol açabilir. Ortalama bir kullanıcıya da içerik üretebilme/yaratabilme (*user generated content-user created content*) imkânı veren yeni medya aracılığıyla (Çomu, 2010: 147) her birey kendi iktidar alanını da böylelikle kurgulamış olmaktadır.

5. ÖRNEK METİNLERİN ANALİZİ

Çalışmada göçmen karşıtlığı içeren altı adet etiket Twitter arama çubuğuna yazılmış, söz konusu etiketlerle yapılan paylaşımlar içerisinden seçilen beş tweet van Dijk'in eleştirel söylem analizi yöntemiyle incelenmiştir. Örnek tweetler mikro ve makro olmak üzere iki aşamalı analiz edilmiştir. Mikro yapıda alt başlıklar olarak sözcük seçimi, cümle yapıları, cümleler arasındaki nedensellik ilişkisi ve retorik çözümlemelere; makro yapıda ise tematik ve şematik yapıların analizine yer verilmiştir. “Dilin kullanımı, söylem, sözlü etkileşim ve iletişim toplumsal düzenin mikro düzeyine aittir. İktidar, tahakküm ve toplumsal sınıflar arasındaki eşitsizlik tipik olarak analizin makro düzeyine ait terimlerdir” (van Dijk, 2001: 354). Örnek metinlerin önce tablo formatı gösterilmiş, ardından mikro ve makro düzey analizlerine yer verilmiştir.

Tablo 1: Örnek 1

Etiketler	#norefugees #BuildTheWall #everify
İçerik	You can't bring uncivilized 3rd World ppl to a civilized 1st world. The 1st world will quickly collapse. #norefugees #BuildTheWall #everify
Yanıt	0
Retweet	0
Beğeni	0
Takipçi sayısı	7.829 (29.10.2017 tarihinde mevcut olan takipçi sayısı)

Mikro Yapı Analizi: Örnek tweette sözcükler kelime anlamıyla kullanılmış, herhangi bir metafora yer verilmemiştir. İki cümleden oluşan iletide cümleler arası nedensellik ilişkisi uygar olup olmama

bağlamında kurulmuş; uygar olmayan üçüncü dünya ülkelerinden gelecek insanların uygar birinci dünyayı yıkacağı düşüncesi belirtilmiştir. İletide üçüncü dünya ülkelerinde yaşayan insanların neden

uygar olmadığına ilişkin herhangi bir kanıt sunulmamaktadır.

Makro Yapı Analizi: 22 Eylül 2017 tarihli iletiye #norefugees etiketinin aranması sonucu ulaşılmıştır. Kullanılan diğer etiketler de göçmen karşıtlarının Twitter’da üretip dolaşıma soktuğu ve binlerce kişi tarafından kullanılan göçmen karşıtı, ırkçı söylemlerdir. İleti “üçüncü dünya ülkelerinin” uygarlıktan yoksun olduğu, “birinci dünya” uygarlığının göçmenler tarafından yıkılacağı şeklindeki “olumlu kendini sunma- olumsuz ötekini sunma”nın abartılı bir şekilde ifade edilmesini içermektedir (Van Dijk, 2003: 93).

İletinin şematik yapısına bakıldığı zaman kullanılan anlatım dilinin aşağılayıcı olduğu görülmektedir. Uygarlık “birinci dünya ülkelerinde” yaşayan insanlara özgülennmekte, geri kalan insanlar “uygar olamayan ötekiler” olarak karşımıza

çıkılmaktadır. Az gelişmiş ülkeler ve bu ülkelerin yurttaşları ile ilgili kalıplaşmış önyargılar ve örtük ırkçılık uygar-uygar olmayan ayrımında kendini göstermektedir.

Gelişmiş-gelişmemiş, uygar-ilkel gibi önceden belirlenmiş dikotomiler üzerinden söylem inşa etmek aynı zamanda, popülist retorikle de uyumludur. Karmaşık meseleler, tüm yapısal, sosyal, kültürel ve siyasal boyutları önemsizleştirilerek basitleştirilir. Uygur olmayan ülkelere gelen insanlar yüzünden, Amerika’nın canlı ekonomisinin birden düşüşe geçeceği, ülkenin sefaletle yüz yüze geleceği gibi korku unsurlarını da barındıran bu söylem, gizil biçimde “ihtişamlı, geçmişin parlıtısını barındıran bir Amerika” özlemine ve bu nostaljik duyguya seslenir. Göçmenler olmazsa, bu ülkenin “esas sahipleri”yle Amerika’nın yeniden eski günlerine döneceğinin müjdesi örtük biçimde bir mesaj olarak iletilir.

Tablo 2: Örnek 2

Etiketler	#DeportThemAll
İçerik	We Need To STOP Importing Trash..They Come To OUR Country And Sue For Being Offended #DeportThemAll (İlişik haber: MUSLIMS DEMAND ANONYMITY AS THEY SUE CALIFORNIA CAFÉ)
Yanıt	1
Retweet	4
Beğeni	4
Takipçi sayısı	6.375 (29.10.2017 tarihinde mevcut olan takipçi sayısı)

Mikro Yapı Analizi: İkinci örnekte göçmenler “çöp” olarak nitelendirilmekte, göçmenlere hakaret edilmektedir. Bazı sözcüklerin büyük harflerle ve koyu renkle yazılması cümlelerin vurgusunu bu kelimelere çekmektedir. İki cümleden oluşan iletide cümleler arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Göçmenlerin neden “çöp” olduğu belirtilmemiştir.

Makro Yapı Analizi: 11 Eylül 2017 tarihinde paylaşılan iletiye #DeportThemAll etiketinin aratılmasıyla ulaşılmıştır. İletiyeye ilişkin olarak paylaşılan haber üzerine ilgili tweet paylaşılmıştır. Söz konusu haberde Müslüman kadınların kafeyi dava etmesine duyulan öfke açıkça görülmekte, tüm göçmenler hedef alınarak

hepsinin sınır dışı edilmesi istenmektedir. İleti tüm göçmenlere karşı hakaret ve sınır dışı talebi içerdiği için nefret söylemi olarak değerlendirilmektedir.

İletinin dili hakaret edici ve ötekileştiricidir. Büyük harfle yazılan “our (bizim)” sözcüğü, biz-onlar kutuplaşmasını açıkça ifade etmekte, göçmenleri ötekileştirmektedir. İleti içerdiği “bizim ülkemize gelip bize dava açıyorlar” anlamıyla “biz”i kurbanlaştırmaktadır. Temel insan haklarından biri olarak dava açmak, göçmenlere “bahşedilmemesi” gereken bir hak olarak anlaşılmaktadır. Müslüman bir kimliğe sahip göçmen bir bireyin Kaliforniya’daki bir kafeye dava açması, ülkedeki çoğunluğun “tahammül”

sınırlarını aşmış bir eylem olarak değerlendirilmektedir. Göçmenlerin “çöp” e benzetilmesi, onların temel insan haklarından mahrum olmalarını meşrulaştırmakla birlikte onları edilginleştirmekte ve onları işe yaramaz herhangi bir nesne olarak damgalamaktadır.

Tablo 3: Örnek 3

Etiketler	#BuildTheWall #NoDACA #NoAmnesty #DeportThemAll
İçerik	We are importing men who are raping & assaulting our women. #BuildTheWall #NoDACA #NoAmnesty #DeportThemAll (İlişik haber: Teens charged with kidnapping, raping classmate)
Yanıt	9
Retweet	38
Beğeni	33
Takipçi sayısı	15.996 (29.10.2017 tarihinde mevcut olan takipçi sayısı)

Mikro Yapı Analizi: Üçüncü örnekte sözcükler anlamı dışında kullanılmamış, herhangi bir metafora yer verilmemiştir. Ancak bazı sözcüklerin koyu renkle yazılması vurguyu cümlenin o kısmına çekmektedir. Tek cümleden oluşan iletide nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. İletiyeye ilişik olarak paylaşılan haber, iletiyi paylaşan kişi tarafından önermesine kanıt olarak gösterilmektedir.

Makro Yapı Analizi: 22 Eylül 2017 tarihli iletiyeye #BuildTheWall etiketi aratılarak ulaşılmıştır. İlişikteki haber üzerine paylaşılan ileti, tüm göçmenleri hedef alarak “tecavüzcü” olarak nitelendirmekte ve hepsinin sınır dışı edilmesini istemektedir.

İletinin dili suçlayıcı ve ötekileştiricidir. ABD içerisindeki tüm erkek göçmenler tecavüzcü olarak damgalanmaktadır. “Our women” sözcük grubu ile kadınlar kurbanlaştırılıp, biz-onlar ayrımı pekiştirilmektedir. Kadınların tecavüze, cinsel saldırıya uğradığı ataerkil düzen göz ardı edilerek, kadınların yaşadığı ayrımcılığın failleri olarak bir grup göçmen erkek sorumlu tutulmuştur. Cinsiyet ayrımcılığının bir etnisiteye özgülenemeyecek kadar politik bir mesele olduğu, eril iktidar ağlarının sorgulanması

gerekliliğinden kaçınılmıştır. Kadınlar sözcüğünün önüne bizim sahiplik zamirinin eklenmesi ise korumacı ataerkil zihniyetin bir ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır.

İletide kullanılan etiketlerden #BuildTheWall ilk olarak Donald Trump’ın ABD-Meksika sınırına duvar örülmesi söylemleriyle gündeme gelmiş, 2016 başkanlık seçimlerinde yürüttüğü seçim kampanyasında da kullandığı bu söylem Twitter gündeminde söz konusu etiketle kendine yer bulmuştur. Ağırıklı olarak göçmen karşıtlığı, yabancı düşmanlığı ve ırkçılık içeren iletiler bu etiket altında toplanmıştır. Benzer şekilde #NoDACA etiketi kullanılarak nefret söylemi içeren iletiler paylaşılmaktadır. Barack Obama’nın başkanlığı döneminde uygulanan DACA (Deferred Action for Childhood Arrivals) göçmen politikası eleştirilerek göçmenlere karşı saldırgan ifadeler kullanılmaktadır. DACA’dan yararlanan bu bireyler ülkedeki cinayet, tecavüz ve insanlığa karşı işlenen tüm suçlardan sorumlu tutulmakta ve tehditkâr bir söylemle aşağılanmaktadır. Aynı etikette bir kullanıcının #DACAnimales olarak göçmenleri hayvanlaştırdığı ve dolayısıyla kötü muameleye maruz kalmalarını kışkırttığını ve mevcut durumlarını da böylelikle meşrulaştırdığı görülmektedir.

Tablo 4: Örnek 4

Etiketler	#GodBlessPresidentTrump
İçerik	@GenJohnFKelly @realDonaldTrump @POTUS God Bless You Sir. We must purge muslim brotherhood & communist traitors from our shores,our government,our schools. #GodBlessPresidentTrump
Yanıt	28
Retweet	7
Beğeni	22
Takipçi sayısı	6.767 (29.10.2017 tarihinde mevcut olan takipçi sayısı)

Mikro Yapı Analizi: Dördüncü iletide sözcükler anlamı dışında kullanılmamış, ima veya metafora yer verilmemiştir. İleti tek cümleden oluşmakta, nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır.

Makro Yapı Analizi: 22 Ekim 2017 tarihli iletiye #GodBlessPresidentTrump etiketinin aratılmasıyla ulaşılmıştır. İleti sosyal ağların sağladığı doğrudan iletişim imkânının bir sonucu olarak direkt olarak siyasi aktörlere gönderilmiştir. İletinin ABD başkanı Donald Trump'ın eylem ve söylemleri üzerine paylaşıldığı anlaşılmaktadır. İslam inancına sahip kimselerden ve “komünist hainler”in tasfiyesi anlamı taşıyan ileti, inanç ve ideolojisinden dolayı belirli kişi ve grupları

hedef gösterdiği için nefret söylemi olarak değerlendirilmiştir.

İletinin dili ötekileştirici ve ayrıştırıcıdır. Biz-onlar ayrıştırması inanç ve vatanseverlik/hainlik üzerine temellendirilmiştir. İnanç dayalı ayrıştırmanın geri planında dünyanın her yerinde gerçekleştirilen terörist saldırılara duyulan öfke yer almakta, bu öfke genelleştirilerek aynı inancı paylaşan herkese yöneltilmektedir. İdeolojik temelli damgalama ise ABD- SSCB arasında uzun yıllar devam eden soğuk savaş dönemi ve bu dönemde yapılan antikomünist propagandalara dayandırılabilir. Dolayısıyla ileti sahibi bu kişi veya grupları ötekileştirici bir söylem geliştirirken söz konusu tarihsel bağlamı kullanmaktadır.

Tablo 5: Örnek 5

Etiketler	#AmericansFirst #TrumpTrain #MAGA #MASA
İçerik	Illegals and refugees receive better healthcare than the brave men and women protecting our country. #AmericansFirst #TrumpTrain #MAGA #MASA
Yanıt	0
Retweet	1
Beğeni	1
Takipçi sayısı	98 (29.10.2017 tarihinde mevcut olan takipçi sayısı)

Mikro Yapı Analizi: Sonucu örnek iletinin sözcük seçimine bakıldığı zaman metafora rastlanmamaktadır. Tek cümleden oluşan iletide nedensellik bağı yoktur. Kanıt niteliğinde herhangi bir haber veya fotoğraf yer almamaktadır.

Makro Yapı Analizi: 4 Haziran 2017 tarihli iletiye #AmericansFirst ve #MAGA etiketleri aratılarak ulaşılmıştır. Göçmenlerin askerlerden daha iyi sağlık

hizmeti aldığını ifade eden ileti Amerikan vatandaşlarının öncelikli olmasını talep etmekte, örtük olarak “biz daha iyisini hak ediyoruz” anlamı taşımaktadır.

İleti sahibi ayrıştırıcı ve ötekileştirici bir dil kullanmaktadır. Olumlu kendini sunma – olumsuz ötekini sunma stratejisini kullanarak, askerler “ülkeyi koruyan cesur erkek ve kadınlar olarak nitelenirken,

göçmenler “illegal” olarak nitelendirilerek suçlaştırılmaktadır.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yeni medya araçlarının kullanıcılara sunduğu sınırsız, özgür ortam, anonim olabilme gibi avantajlar, kolayca ifade özgürlüğü kapsamından çıkıp nefret söylemlerine evrilebilmektedir. Twitter sosyal ağında paylaşılan her ileti, yanıtlama, beğeni ve retweet özellikleri sayesinde pek çok kullanıcıya ulaşabilmekte, kullanılan etiketlerle kitleselleşme potansiyelini artırmaktadır. Aynı zamanda takipçi sayısı da kullanıcıların sosyal medyada kanaat önderi gibi hareket etmelerine olanak vermektedir. Seslenilen kitle büyüdükçe, paylaşılan her türden görüşün etki alanı da artmaktadır. Sosyal medya önderlerinin, tıpkı Foucault'nun televizyon spikeri örneğinde olduğu gibi, paylaştıkları iletiler başkaları tarafından görüldüğü andan itibaren hakikat olarak işlemeye başlar. Sosyal medyada nefret söylemine karşı tavır takınan kullanıcıların da, söz konusu iletilere yanıt vermek veya söz konusu etiketleri kullanarak eleştirilerde bulunmak gibi bir yöntem izledikleri gözlemlenmiştir. Ancak kullanılan bu yöntem nefret söyleminin daha fazla kitleye ulaşmasına ve yeniden üretilmesine neden olmaktadır.

Çalışmada incelenen örneklerde de açıkça görüldüğü gibi sosyal ağlar nefret söyleminin üretilip yayıldığı odak noktaları haline gelebilmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri sosyal ağlar üzerinde hukuksal denetim mekanizmalarının yetersizliğidir. Tweeterda yayılan nefret söylemlerinin ifade özgürlüğü bağlamında meşrulaştırılma çabası da hukuksal denetimi zorlaştırmaktadır. Çalışmada göçmen gruplara yöneltilen nefret söylemleri, mağdurların en temel haklarını elinden alacak bir toplumsal yapıya yol açabilecek potansiyelleri taşımaktadır. Yeni medyada üretilen sembolik şiddet, toplumsal anlamda somut karşılıklara yol açabilmektedir. Bu durum nefret söylemlerinin yayılması için uygun bir

zemin yaratmakta, aşırı milliyetçilikten beslenen aşırı sağ, neo Nazi, zenofobik örgütlerin taraftar toplama faaliyetlerine de olanak tanımaktadır. Bu durum, nefret söylemi mağdurlarının yaşama hakkını dahi elinden alabilecek suçlara evrilme potansiyelini de beraberinde taşımaktadır.

Sabit ve değişmez kimlikler olarak kurgulanan biz ve onlar ayrımı, atılan tweetlerde görünürlük kazanmaktadır. Ayrımcılık ve önyargı yüklü “öteki” imgesiyle beraber göçmenler, çalışmada analiz edilen tweetlerde nefret söyleminin mağdurları olarak karşımıza çıkmaktadır. “Eğitimsiz, ahlaki değerlerden yoksun, sağlık hakkı ve dava açma hakkı gibi temel insani haklardan dahi yoksun olması gereken göçmenler”, Amerika Birleşik Devleti'nin “esas” sahibi bireylerin ülkesini işgal eden bir “düşman” kategorisi içinde konumlandırılmıştır. Bunun sonucunda herhangi bir toplumsal, ekonomik ya da siyasal sorunun sorumlusu olarak göçmenler rahatlıkla hedef gösterilmektedir. Homojen bir “biz” öznesi üzerinden göçmenlerin karşısında birincil statüde konumlandırılan “gerçek” Amerikalılar ise bu sorunları Tweeterda yeniden ürettikleri nefret söylemleriyle kalıcı ve herkesin izleyebileceği bir şekle büründürmektedir. Popülist retorikte sıkça ifade edilen güçlenme ve kaybedileni geri alma (Balta, 2016) söylemleri de bu bağlamda karşımıza çıkmaktadır. İşsizliğin, ekonomik sorunların, tecavüzün olmadığı ABD geçmişinin tekrar canlandırılabilmesi için göçmenlerin olmadığı bir ülke kurmanın aciliyeti sürekli vurgulanır.

İslamofobik, cinsiyetçi ve göçmen karşıtı söylemlerin çalışmada seçilmiş etiketler üzerinden yeniden dolaşıma sokulduğu fikri çalışma boyunca ortaya konulmuştur. Dijital nefret söylemlerinin her an yeniden üretilebilir olduğu dijital çağda, yine dijital çağın sağladığı olanaklardan yararlanarak çözüm önerileri geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, yeni medya aracılığıyla yeniden üretilen nefret söylemlerinin gündelik hayatlarımızın bir yansıması olduğunu düşündüğümüzde, dijital nefreti hukuksal bağlamda

yargılanabilir olacak şekilde tanımlamak ve gündelik hayatı da dönüştürmeye olanak sağlayabilecek bir potansiyel olarak

eleştirel medya okuryazarlığının dikkate alınması önem teşkil etmektedir.

KAYNAKÇA

1. AKDENİZ, Y. (2009). Racism on the Internet, Council of Europe Publishing, Strazburg.
2. ALTHUSSER, L. (1994). İdeoloji ve Devletin İdeolojik Aygıtları, (Çev.) ALP, Y. Ve ÖZİŞİK, M., İletişim Yayınları, İstanbul.
3. BALTA, E. (2016), Popülizmin Büyüsü, <http://www.gazeteduvar.com.tr/yazarlar/2016/11/12/populizmin-buyusu/> (14.03.2017)
4. BERLET, C. (2001). "When Hate Went Online", Northeast Sociological Association, Spring Conference, Fairfield, CT: Sacred Heart University, 1-20.
5. BİNARK, M. (2007). "Yeni Medya Çalışmaları", s. 21-45, (Ed.) M. BİNARK, Yeni Medya Çalışmaları, Dipnot Yayınları, Ankara.
6. BİNARK, M. (2010). "Nefret Söyleminin Yeni Medya Ortamında Dolaşıma Girmesi ve Türetilmesi", s.11-50, (Haz.) ÇOMU, T. Yeni Medyada Nefret Söylemi, Kalkedon Yayıncılık, İstanbul.
7. BİNARK, M. ve ÇOMU, T. (2012). "Sosyal Medyanın Nefret Söylemi için Kullanılması ifade Özgürlüğü Değildir!", <http://yenimedya.wordpress.com/2012/01/20/sosyal-medyanin-nefret-soylemi-icin-kullanilmasi-ifade-ozgurlugu-degidir/>, (25.10.2017)
8. BULUNMAZ, B. (2015). "Yeni Medyada Nefret Söylemi ve Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma", Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1): 73-88.
9. ÇELENK, S (2009). "Ayrımcılık ve Medya", s.211-228, (Der.) ÇAPLI, B.ve TUNCEL, H. Televizyon Haberciliğinde Etik, Fersa Matbaacılık, Ankara.
10. ÇOMU, T. (2010). "Video Paylaşım Ağlarında Nefret Söylemi", s.141-180, (Haz.) ÇOMU, T. Yeni Medyada Nefret Söylemi, Kalkedon Yayıncılık, İstanbul.
11. DUFFY, M.E. (2003). Web of Hate: A Fantasy Theme Analysis of the Rhetorical Vision of Hate Groups Online", Journal of Communication Inquiry, 27(3), 291-312.
12. FİDANER, I. B. (2010). "Önsöz", s.7-11, (Haz.) ÇOMU, T., Yeni Medyada Nefret Söylemi, Kalkedon Yayıncılık, İstanbul.
13. FOUCAULT, M. (2005). Entelektüelin Siyasi İşlevi, (Çev.) ERGÜDEN, I. Vd., Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
14. FOUCAULT, M. (2007). İktidarın Gözü, (Çev.) ERGÜDEN, I., Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
15. İNCEOĞLU, Y.ve SÖZERİ, C. (2012). "Nefret Suçlarında Medyanın Sorumluluğu: Ya Sev Ya Terk Et Ya da...", s.23-38, (Der.) İNCEOĞLU, Y. Nefret Söylemi ve/veya Nefret Suçları, Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
16. JUBANY, O. ve ROIHA, M. (T.Y.). Backgrounds, Experiences and Responses to Online Hate Speech: A Comparative Cross-Country Analysis
17. KEATS CITRON, D. (2014). Hate Crimes in Cyberspace, Harvard University Press, ABD.
18. KEYMAN, F. (2013). "Sunuş", s.7-14, (Ed.) ÇINAR, M. Medya ve Nefret Söylemi: Kavramlar, Mecralar, Tartışmalar, Hrant Dink Vakfı Yayınları, İstanbul.

19. KUŞ, O. (2016). “Dijital Nefret Söylemini Anlamak: Suriyeli Mülteci Krizi Örnek Olayı Bağlamında BBC World Service Facebook Sayfasına Gelen Yorumların Metin Madenciliği Tekniği ile Analizi”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 2, 97-121.
20. MCGONAGLE, T. (2001). “Wresting (Racial) Equality from Tolerance of Hate Speech”,²³ Dublin University Law Journal, 21, 21-54.
21. MCQUAIL, D. (2010). McQuail’s Mass Communication Theory, SAGE Publications, Londra.
22. ÖZARSLAN, Z. (2014). “Introducing Two New Terms into the Literature of Hate Speech: “Hate Discourse” and “Hate Speech Act” Application of “Speech Act Theory” Into Hate Speech Studies in the Era of Web 2.0”, İletişim, 20, 53-75.
23. PAREKH, B. (2006). “Hate Speech Is There a Case for Banning”, Public Policy Research, 213-223.
24. PURVIS, T. ve HUNT, A. (2014). “Söylem, İdeoloji, Söylem, İdeoloji, Söylem, İdeoloji...”, Moment Dergi, 1(1): 9-36.
25. STROMER-GALLEY, J. ve HALL JAMIESON, K. (2001). “The Transformation of Political Leadership?”, s. 172-191, (Ed.) AXFORD, B. ve HUGGINS, R., New Media and Politics, SAGE Publications, Londra.
26. TAGGART, P. (2004). Populism and Representative Politics in Contemporary Europe, Journal of Political Ideologies, 9(3), 269-288.
27. VAN DIJK, T. (2001). “Critical Discourse Analysis”, s. 352-398, (Ed.) TANNEN D. vd., The Handbook of Discourse Analysis, Blackwell Publishers Ltd., Oxford.
28. VAN DIJK, T. (2003). “Söylem ve İdeoloji: Çok Alanlı Bir Yaklaşım”, s. 14-113, (Ed.) ÇOBAN, B. ve ÖZARSLAN, Z., Söylem ve İdeoloji: Mitoloji, Din, İdeoloji, Su Yayınları, İstanbul.
29. VAN DIJK, T. (2008). Discourse and Power, Palgrave Mcmillan, New York.
30. WEBER, A. (2009). Nefret Söylemi El Kitabı, Council of Europe Publishing, Strazburg.
31. WERNER M. J. (2016). What is Populism?, University of Pennsylvania Press, ABD

TÜRKİYE'DE BÜYÜK VERİ VE VERİ MADENCİLİĞİNE İLİŞKİN POLİTİKA VE STRATEJİLER: ULUSAL POLİTİKA BELGELERİNİN İÇERİK ANALİZİ

POLICIES AND STRATEGIES OF BIG DATA AND DATA MINING IN TURKEY: A CONTENT ANALYSIS OF NATIONAL POLICY DOCUMENTS

Özer KÖSEOĞLU*, Yılmaz DEMİRCİ**

* Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü,
ozerk@sakarya.edu.tr

** Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, yilmazdemirci@gmail.com

ÖZ

Bilişim teknolojilerinde yaşanan son değişim birbiriyle ilişkili olan büyük veri, veri madenciliği, makine öğrenmesi, Endüstri 4.0 ve açık veri gibi kavramlarla ifade edilmektedir. Özellikle büyük veri ve veri madenciliği uygulamaları daha şimdiden pazarlamadan ürün tedarikine, planlamadan mal ve hizmet üretimine kadar birçok alanda önemli değişimleri ortaya çıkarmıştır. Büyük veri uygulamaları ve veri madenciliği projeleri, son yıllarda kamu sektörü kuruluşlarında da yaygınlaşmaktadır. Bu uygulamalar kamu hizmetlerinin dağıtımını, kamu kurumlarının yönetimini ve kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanması süreçlerini geleneksel yönetim anlayışından olduğu kadar e-devletten de farklılaştırmaktadır. Bu makalede, Türkiye'de büyük veri ve veri madenciliğinin kamu hizmetleri ve politikalarına olan etkilerini analiz etmek amacıyla temel üst politika belgeleri ile bakanlıkların stratejik planları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Sonuç olarak, üst politika belgelerinde ve bakanlıkların nezdinde büyük veri ve veri madenciliğine yönelik bir farkındalığın olduğu, ancak bu konuda daha kapsamlı ve bütüncül bir strateji ve eylem planına ihtiyaç bulunduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Büyük Veri, Veri Madenciliği, Makine Öğrenmesi, Açık Veri, Endüstri 4.0

Jel Kodları: O3, O33, M15, L63.

ABSTRACT

Recent developments in the field of knowledge technologies are expressed with concepts such as big data, data mining, machine learning, open data, and Industry 4.0. Among these big data and data mining practices have already started a substantive change in the fields of marketing, planning, and provision of goods and services. Big data practices and data mining projects, in recent years, have begun to be implemented in public sector organisations as well. These projects and implementations have been differentiated provision of public services, management of public organisations, developing and implementing public policies not only from traditional public administration but also from e-government approach. In this study, national policy documents and ministry strategic plans have been analysed through content analysis method to comprehend the impact of big data and data mining on public services and policies in Turkey. As a conclusion, national policy documents and ministry policies have revealed that there is an awareness of big data and data mining practices, however it is necessary to develop a comprehensive and integrated strategy and action plan for effective and sustainable implementation.

Keywords: Big Data, Data Mining, Machine Learning, Open Data, Industry 4.0

Jel Codes: O3, O33, M15, L63.

1. GİRİŞ

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş, teknolojik anlamda yaşanan gelişmelerin de katkısıyla verinin üretilmesi, depolanması, işlenmesi ve paylaşılmasını hızlandırarak bilginin öneminin artmasını sağlamıştır. Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı ilerleme insanların gündelik hayatından kamu ve özel sektör örgütlerinin iş yapma süreçlerine, sağlık ve eğitim gibi kamusal hizmetlerin sunumundan yeni uzmanlık alanları ve mesleklerin ortaya çıkmasına kadar birçok değişime kapı aralamıştır.

Bilginin yönetsel süreçlerde kullanılması, bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyon örgütler arasında olduğu kadar ülkeler arasında da karşılaştırmalı rekabet üstünlüğü sağlayan bir unsur olarak görülmektedir. Bu nedenle gerek örgütler için gerekse ülkeler için bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılacak olan yatırımlar stratejik bir öneme sahip hale gelmiştir.

Günümüzde geleneksel donanım ve yazılım çözümleriyle saklanması ve analiz edilmesi maliyetli olan büyük hacimli verileri gelişen bilgi teknolojileri, donanım ve yazılım çözümleri sayesinde saklamak, işlemek, paylaşmak ve analiz etmek mümkün hale gelmiştir. Devletler ve kamu örgütleri 1990'lı yıllarda geleneksel yolların yanında işletme tekniklerini ve e-devletin sağladığı imkanları kullanarak işlem ve prosedürlerini değiştirmiş, kamusal mal ve hizmetleri sunmuş, kamu politikaları geliştirmiş ve uygulamıştır. E-devlet ile başlayan devletin bilgi teknolojilerine adaptasyon süreci günümüzde sosyal medya ve Web 2.0, açık kaynak yazılımı, büyük veri, makine öğrenme ve açık veri gibi yeni meydan okumalarla karşı karşıyadır. Bu makalede, yukarıda bahsedilen gelişmelerle çok yakın ilişkisi bulunan, ancak dijital dönüşümün başka bir boyutunu teşkil eden “büyük veri” ve büyük verinin işlenmesine ve analizine imkân sağlayan “veri madenciliği” konu edilmektedir.

Veri madenciliği bankacılık, pazarlama, bilişim, telekomünikasyon ve borsacılık gibi sektörlerde gelişmiş bir uygulama

ağına sahip olmakla birlikte devletler ve kamu sektörü için nispeten daha yeni bir olgudur. Genellikle risk analizi ve usulsüzlük tespiti, müşteri kazanma, kredi kartı dolandırıcılıklarının tespiti, müşteri kaybı sebeplerinin belirlenmesi, hile tespiti, hatların yoğunluk tahminleri, tıbbi teşhis ve uygun tedavi süreçlerinin belirlenmesi gibi birçok alanda veri madenciliği uygulamalarına rastlanmaktadır.

Türkiye’de de büyük veri ve veri madenciliğine hükümet programları, kalkınma planları ve ulusal eylem planları gibi üst politika belgelerinde yer verilmektedir. Ayrıca kurumsal politika ve planlarda da bu kapsamda hedef, strateji ve faaliyetler ortaya konulmaktadır. Alanyazın açısından değerlendirildiğinde kavramsal ve kuramsal çalışmalar (Erbay ve Kör, 2016; Altunışık, 2015; Işıklı, 2014) olduğu kadar işletmelerde büyük veri uygulamalarına odaklanan araştırmalar (Çakırel, 2016; Atan, 2016; Özbilgin, 2015) da bulunmaktadır. Ayrıca verinin gizliliği ve kişi mahremiyeti gibi büyük veri ve veri madenciliği uygulamalarının ortaya çıkardığı hukuki ve etik sorunları inceleyen çalışmalara (Eyüpoğlu vd., 2017) da rastlanmaktadır. İlgili alanyazın sorgulandığında bu kapsamdaki çalışmaların özel sektör işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı, veri madenciliğinden ziyade büyük veri odaklı yürütüldüğü ve son yıllarda bu kapsamdaki çalışmaların sayı olarak artış eğiliminde olduğu söylenebilir. Bu alanın oldukça dinamik ve gelişime açık olduğu anlaşılmaktadır. Ancak yine de kamu hizmetleri ve politikalarına ilişkin çalışmaların sağlık gibi belirli alanlarla sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu nedenle elinizdeki makale, kamu kurum ve kuruluşlarına veri madenciliği açısından odaklanarak yazında var olan eksikliğe katkı yapmayı hedeflemektedir.

Bu bağlamda, makalenin amacı Türkiye’de hükümet politikaları, kalkınma planları ve eylem planları gibi üst politika belgeleri ile bakanlıkların stratejik planlarının “içerik analizi” yöntemiyle analiz edilerek büyük

veri ve veri madenciliğinin kamu politikaları ve hizmetlerine olan etkilerini değerlendirmektedir. Böylece özellikle bakanlıklar nezdinde geliştirilen iyi uygulama örnekleri de tespit edilmiştir. Bu amaçla makalenin birinci bölümünde kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşümün izi sürülmektedir. İkinci bölümde veri madenciliği ve ilgili kavramların açıklanması yapıldıktan sonra üçüncü ve dördüncü bölümde veri madenciliği türleri, uygulama süreci, kamu ve özel sektörde başlıca kullanım alanları değerlendirilmektedir. Son bölümde ise Türkiye'de veri madenciliği ve büyük veriye ilişkin politika, hedef ve stratejiler çeşitli politika belgeleri kullanılarak analiz edilmektedir.

2. KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN GELİŞİMİ: E-DEVLETEN BÜYÜK VERİ VE VERİ MADENCİLİĞİNE

Kamu hizmetlerinin sunumu ve uygulanacak kamu politikalarına karar verilmesi 1980'li yıllardan itibaren idari reform dalgasıyla birlikte yeniden şekillenmiştir. Örgütsel yapı ve süreçlerde özel sektörün esas alınması neticesinde kamu örgütleriyle vatandaş arasında piyasa mekanizmalarına benzer bir ilişki kurularak yenilikçi hizmet yöntemleri uygulanmaya başlanmıştır. Yaşanan değişim kamu yöneticilerini hesap verebilir olmaya, kamu örgütlerini ise verimlilik artışına yöneltmiştir. Aynı zamanda örgütsel desantralizasyonun sağlanması, kamu yöneticilerinin performans hedeflerinden sorumlu tutulması ve kamu örgütlerinin yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir (Denhardt ve Denhardt, 2000: 550).

Kamu sektöründe profesyonel yönetim, açık performans standartları ve ölçütleri, çıktılarının kontrol edilmesine odaklanma, rekabete geçiş, özel sektör yönetim tekniklerinin uygulaması, kaynak kullanımında verimlilik ve disiplin 1980'li yıllarda başlayan ve "yeni kamu işletmeciliği" (YKI) olarak adlandırılan reform dalgasının temel ilkelerini

oluşturmuştur (Hood, 1991: 4-5). Hükümetler ve kamu örgütleri dünyanın dört bir yanında söz konusu ilkeleri kamu politikalarına ve reform uygulamalarına dönüştürmüştür. Dünya Bankası ve Uluslararası Para Fonu gibi uluslararası kuruluşlar ise işletmecî reformları tavsiye ve teşvik etmiş, böylece yeni kamu işletmeciliği küresel ölçekte yayılım göstermiştir.

1990'lı yıllarda ise bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kamu sektöründe yeni bir reform dalgasının habercisi olmuştur. Aslında teknolojideki hızlı ilerlemeler hem özel sektör hem kamu sektörü yönetiminde değişimin sürükleyici motoru olmuştur. Bilgisayar sistemleri gibi bilgi ve iletişim sistemlerinin kullanımı, internet ve yeni veritabanları gibi yenilikler kamu sektöründe "e-devlet" olarak adlandırılan eğilime önyak olmuştur (Hughes, 2003: 13-14). YKI'nin ortaya çıktığı ülkelerden biri olan ABD'de 2000'li yılların başında Başkan Bush verimlilik artışı yoluyla maliyetleri azaltmaya yöneldiğinden bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanma politikası takip edilmiştir. İngiltere'de ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, 1999 yılında iktidara gelen İşçi Partisi hükümetinin temel amaçlarından biri olmuştur. Bu dönemde Avrupa Birliği kapsamında da tartışmalar, yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin demokratik potansiyelinden çok etkinlik, verimlilik ve hizmet sunumuna odaklanmıştır. Diğer gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde de yaygınlaşmasıyla birlikte 2000'lerin başına gelindiğinde e-devlet uygulamaları uluslararası bir nitelik kazanarak tüm dünyaya yayılmıştır (Chadwick ve May, 2003: 272). Bu dönemde kamu örgütleri e-posta, web sitesi yönetimi, online işlem yapma gibi uygulamaları adapte etmiş ve artık web tabanlı hizmetler devletin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Ho, 2002: 434). E-devlet, 21. yüzyılın ilk çeyreğinde birey-devlet ilişkilerinde yaşanacak olan dönüşüme önyak olmuştur. E-devlet kapsamında verilen hizmetler, paylaşılan veriler ve gerçekleştirilen

işlemler dolaşımdaki verinin miktarını ciddi ölçüde artırmıştır. Bu dönemde akıllı telefonlar, tablet bilgisayarlar gibi teknolojilerin gelişmesi ve internetin kullanımının yaygınlaşması devletten beklentileri de değiştirmiştir.

Özelleştirilmiş forum sayfaları, sohbet odaları, gruba e-posta gönderme gibi teknolojiler toplu ve özel iletişim imkanlarını artırmıştır (Miller vd., 2016: 2). İnternete bağlı bir şekilde ortalama bir kullanıcının katılım ve bilgisini paylaşabileceği yeni nesil internet uygulamaları olarak adlandırılan Web 2.0 teknolojileriyle birlikte kullanıcılar herhangi bir içeriğe katkıda bulunma ve mevcut içeriği güncelleyerek yeniden yayımlama imkanına kavuşmuş, internet statik yapısından dönüşerek sosyal ağlar ve kullanıcılar arası işbirliğini içeren dinamik bir yapıya kavuşmuştur (Thompson: 2008: 711). Web 2.0 teknolojilerine dayanan sosyal medya araçlarının, 2000'li yılların başından itibaren giderek kullanıcı sayısını artırmasıyla birlikte özel sektör ve kamu örgütleri bu alandaki gelişmelere kayıtsız kalamamıştır. Özel sektör kuruluşları pazarlama, reklam ve satış gibi iş süreçleri için sosyal medyayı kullanarak rekabet avantajı elde etmeye başlamıştır. Kamu örgütleri ise kurumsal sosyal medya hesaplarını ağırlıklı olarak bilgi paylaşma, haber verme, etkileşime geçme ve kısmen de katılım ve işbirliği kurma gibi amaçlar doğrultusunda kullanmaya başlamıştır. Böylece kamu hizmetlerinin daha etkili ve hızlı sunulması, yurttaşların ise kamusal kararların alınması ve politikaların oluşturulması süreçlerine daha etkin katılımı imkânı geliştirmiştir.

2009 yılında ABD'de Başkan Obama tarafından yayımlanan bir memorandumun ardından şeffaflık, katılım ve işbirliğine dayanan ve dijital dönüşümün getirdiği olanakların yönetim süreçlerine eklemlenmesini savunan açık yönetim (*open government*) ve açık veri (*open data*) politikaları gelişmiştir. Yönetimde açıklık yeni bir kavram olmamakla birlikte, günümüz açık yönetim politikalarının öncekilerden farkı şeffaflık, katılım ve

işbirliğini içerecek biçimde daha bütüncül olması ve ayrıca bilişim teknolojileri, internet ve sosyal medya gibi araçların entegre edilmesiyle birlikte daha etkili bir biçimde kullanılmasıdır. Açık yönetimin bu hedefi, onu online işlem ve hizmet sunumunu önceleyen klasik e-devlet uygulamalarından da farklılaştırmaktadır (Harrison vd., 2012: 84). 2011 yılında kurulan Açık Yönetim Ortaklığı (*Open Government Partnership*) gibi uluslararası oluşumların da etkisiyle açık yönetim kısa süre içinde çok sayıda ülke arasında yaygın bir politika haline gelmiştir. Açık yönetimin gelişimini destekleyen yenilikler arasında açık veri ve açık kaynak yazılımlar bulunmaktadır. Açık veri, ulusal ve yerel düzeydeki yönetimlerin çok sayıda verinin kullanım kolaylığı içinde kullanıcılara sağlanmasında yardımcı olmuştur. Açık kaynak kodlu yazılımların yaygınlaşması ise büyük miktarda verinin işlenmesi ve analizi için gerekli olanakları sağladığı gibi veri erişiminde kullanılacak programların ihtiyaca yönelik şekilde yeniden dizayn edilmesine imkân vermiştir.

Son yıllarda ise internetin ve ağların yaygın kullanımı sayesinde büyük miktarda veriyi toplayabilecek ve işleyebilecek teknolojilerin gelişmesiyle birlikte yeni bir meydan okuma ile karşı karşıya kaldığımızı söyleyebiliriz. Halihazırda belirli kamu hizmetlerinin sunulmasında, fabrikaların üretim süreçlerinin yönetiminde ve bazı özel sektör hizmetlerinin sunulmasında Endüstri 4.0 olarak adlandırılan uygulamalara rastlanmaktadır. Makine sensorlerinin entegrasyonu, yazılımlar, bulut bilişim ve depolama sistemleri gibi yenilikler gelişmiş analitiğe dayalı olarak büyük veri setlerinin sorgulanmasından elde edilen sonuçları bir geri besleme olarak örgütün operasyonel süreçlerini yürütmek için bir yöntem olarak kullanma fırsatını ortaya çıkarmıştır (Gilchrist, 2016: 4). Böylece makineler ve kullandığımız araba, buzdolabı, fabrika robotları gibi şeyler (things), işlevlerini yerine getirirken topladıkları verileri analiz etmekte, sorunları öngörerek hızlıca çözebilmekte,

ileri düzeyde kişiselleştirilmiş ürün ve hizmet anlayışını geliştirmektedir.

Makinelerin öğrenmesi ve eşyaların interneti deyimleriyle ifade edilen dönüşümün kamu hizmetleri ve politikaları üzerinde oluşturacağı etki ise henüz kapsamlı olarak ele alınmış değildir. Tüm bu gelişmelerin derinlemesine incelenmesi bu makalenin sınırlarını aşmaktadır. Ancak büyük verinin işlenmesinde kritik role sahip olan veri madenciliği konusu ve veri madenciliğinin kamu hizmetlerine olan etkilerinin değerlendirilmesi yoluyla bu makalenin ilgili yazına bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. VERİ MADENCİLİĞİNİN TANIMLANMASI VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel amaçlara bağlı olarak işlemlerin yapılandırılmamış bir şekilde kaydedilmesine “veri” adı verilir (Barutçugil, 2002: 57). Veri, kavramsal bir çerçeve ve yapı içerisinde bulunan bir tür enformasyondur (Aktan ve Vural, 2005: 6). Bu durumda veri, işlenmemiş enformasyon parçacıkları iken, enformasyon organize edilmiş veri seti, bilgi ise anlamlı olan enformasyonlara işaret etmektedir (Bhatt, 2001: 68-75).

Geleneksel veriden farklı olarak büyük hacimli (volume), yüksek hızlı (velocity) ve çok çeşitlikteki (variety) veri setlerine “büyük veri” adı verilir (Foster vd., 2017: 3). Günümüzde sağlık verileri, alışveriş verileri, borsa ve finans verileri, sosyal medya verileri, kamusal işlemler sonucu üretilen veriler, özel sektör girişimleri neticesinde sağlanan veriler ve internetin kişisel kullanımı gibi yollarla oluşturulan veriler oldukça büyük çapta olup, gelişen bilişim teknolojileri, donanım ve yazılım çözümleri sayesinde veritabanları, veri ambarları ve bulut bilişim kaynaklarında saklanabilmektedir.

Saklanan veriler geleneksel yöntemler kullanılarak insan yeteneğiyle analiz edilemez büyüklüklere ulaşmıştır. Bu nedenle özel yazılımlar ve programlar

kullanılarak çözümlenmek gerekmektedir. Bu kapsamda Google tarafından geliştirilmiş GFS dosya sistemi ve MapReduce programlama tekniği, basit sunucular üzerinden büyük verileri işlemek amacıyla kullanılacak uygulamaları çalıştırmak üzere Hadoop ekosistemi ortaya çıkmıştır. Hadoop Distributed File System (HDFS) olarak adlandırılan bir dağıtık dosya sistemi ve MapReduce özelliklerini bir araya getiren, Java ile geliştirilmiş açık kaynaklı bir altyapıdır. Hadoop, HDFS ve MapReduce bileşenlerinden oluşan bir yazılımdır. Büyük veri üzerinde uygun yazılımlar, algoritmalar ve teknolojiler kullanılarak toplanan verilerin işlenmesi, aralarındaki ilişkinin tespiti, birlikteliklerin belirlenmesi ve örüntülerin çıkarılması mümkün hale gelmiştir. Bu noktada Spark, Storm, FLink, Apache Ranger, Knox Gateway, Kafka, R, Cascading, Elasticsearch, HBase, Hive, Pig, Cassandra ve MongoDB olmak üzere programlama dilleri ve NoSQL veritabanı sistemleri geliştirilmiştir.

Büyük verinin analiz edilmesinde önemli bir araç olan veri madenciliği, 1990'lı yıllardan itibaren veri depolama araçları, barkod ve sensor teknolojilerinin gelişmesiyle beraber hem uygulamada hem de yazında daha sık kullanılır hale gelmiştir. Veri madenciliği, daha önceden bilinmeyen, geçerli ve uygulanabilir; ancak büyük miktardaki verinin geniş veri tabanlarından elde edilmesi, verinin değerli bilgiye dönüştürülerek karar verme süreçlerinde kullanılması olarak tanımlanabilir (He vd., 2013: 123; Silahtaroglu, 2013: 12). Deyim ilk olarak 1978 yılında Leamer tarafından, klasik istatistik yöntemlerle çözülmesi zor problemlerin doğrusal regresyon kullanılarak çözülebileceğini göstermek için kullanılmıştır. Ancak günümüzde istatistiğin yanında veri analizi ve yönetim bilişim sistemleri gibi bilim dallarında çalışanlar tarafından da kullanılmaktadır (Usama ve Paul, 1997: 102). Ayrıca sosyal bilimlerin çeşitli dallarındaki uzmanlar veri madenciliğinin bir türü olan metin madenciliği tekniklerini araştırma

süreçlerine entegre ederek toplumsal sorunları incelemektedir.

Yapılandırılmamış şekilde elde edilen veriler veri tabanlarında toplanarak yapılandırılmış veriler halinde dönüşmekte, tablolar halinde belirli bir formatta saklanmaktadır. Veri madenciliği çalışmaları kurumların veri tabanlarında ve veri ambarlarında yer alan yapılandırılmış veriler üzerinden tanımlama ve tahmine yönelik hedeflerle gerçekleştirilmektedir. Büyük veri ise genellikle birbirinden farklı, çoklu ilişkisiz veri kümelerinin birleştirilmesi neticesinde oluşan büyük miktarda yapısal olmayan veriye işaret etmektedir. Bu verinin işlenmesi, gizli enformasyonun kısıtlı zaman içinde toplanması ve büyük veriye has kodlama teknikleri ile çözümlenmesini gerektirmektedir.

4. VERİ MADENCİLİĞİNİN TÜRLERİ VE UYGULAMA SÜRECİ

4.1. Veri Madenciliğinin Türleri

Veri madenciliğinin tahmin etme ve tanımlama olmak üzere iki temel amacı bulunmaktadır. *Tahmin*, veritabanındaki bazı değişkenleri kullanarak bilinmeyen öngörmeyi veya gelecekteki değerlerini hesaplamayı içerir. *Tanımlama* ise, veri içindeki örüntüleri meydana çıkarmayı amaçlar. Tahmin etmeye dayanan modeller, “bir işlemde dolandırıcılık olup olmadığı” veya “bir müşteriden ne kadar gelir elde edilebileceği” gibi soruların yanıtlarını ararken, tanımlamaya dayalı modeller veriler arasında gizli kalmış örüntülerden “çocuk bezi alan bir müşterinin mama alma olasılığı diğer müşterilerden üç kat fazladır” gibi sonuçlar çıkarmayı hedefler (Silahtaroglu, 2013: 49).

Tanımlayıcı veri madenciliği (*descriptive data mining*), birliktelik kuralları ve kümeleme gibi veri içindeki belli başlı ilişkileri bulmayı amaçlar. Tahmin edici veri madenciliği (*predictive data mining*), tarihsel verilerden yola çıkarak belirlenmiş hedef değişkenin değerini öngörmeye çalışır. Bu hedef ayrık olduğunda, bu

işlemin sınıflandırma ile yapılması tercih edilir. Kredi başvurularında ödeme koşullarının tahmin edilmesi, müşterilerin sigorta üzerinden talep ettikleri alacakların birer dolandırıcılık işlemi olup olmadığı bu tarz işlemlere örnek verilebilir. Aynı zamanda, devamlı değişen hedefin tahmin edilmesi regresyonun görevidir (Baesens vd., 2009: 16).

Veri madenciliği uygulamalarının kullanıldığı iki alan metin madenciliği ve web madenciliğidir. *Metin madenciliği*, büyük kapasiteli dokümanların analiz edilerek metin tabanlı verilerden gizli bilgiye ulaşılmasıdır. Metin madenciliği e-postalar, raporlar, konuşma dökümleri, saha notları ve makaleler gibi metin içerikli veriler üzerinde işlemler gerçekleştirilmesini amaçlar. *Web madenciliği* ise yapılandırılmamış web içerikleri, linkler ve web erişim istatistikleri gibi internet üzerindeki kalitatif ve kantitatif verilerin analiz edilmesiyle ilgilenir (Tan ve Yu, 2003: 239)

4.2. Veri Madenciliği Teknikleri

Veri madenciliği birliktelik, kümeleme ve sınıflandırma olmak üzere üç işlemi içerir. *Sınıflandırma*, verileri sınıflandırmak için kullanılan veri analizi modelidir. Bir tıbbi araştırmacı, hastasının hangi tedaviyi alması gerektiğini tahmin edebilmek için kanser verilerini analiz etmek istediğinde, kredi başvurularının “güvenli veya “riskli” olarak belirlenmesi için bir model gerektiğinde veri analiz işlemi için sınıflandırmaya ihtiyaç duyulacaktır (Han vd., 2012: 328). *Kümeleme*, birbiri ile yüksek benzerlik gösteren nesnelerin birden çok grup veya kümede toplanması, benzerlik göstermeyen nesnelerin ise diğer kümelerde toplanması işlemidir (Han vd., 2012: 443). Eldeki veri setleri üzerinden olayların birlikte gerçekleşme durumlarını inceleyen tekniğe *birliktelik kuralları* adı verilir. Birliktelik kuralları yoluyla veriler arasındaki ilginç ilişkilerin tespit edilmesi amaçlanır. Elde edilen verinin her geçen gün artması neticesinde kurumlar bu verilerden yararlanmak suretiyle birliktelik ilişkilerini keşfetmek ve karar alma

süreçlerinde bu bilgiden yararlanmak istemektedir (Özekes, 2003: 76).

4.3. Veri Madenciliği Uygulama Süreci

Veri madenciliği uygulamaları için tanımlanması, verinin tanımlanması, verinin hazırlanması, modelleme, değerlendirme ve uygulama olmak üzere CRISP-DM metodolojisini esas alan 6 aşamadan meydana gelmektedir (Chapman vd., 2000: 10). İlk aşamada örgütün hedeflerine yönelik alınacak kararlarda ulaşılması istenen hedeflerin iyi anlaşılması, belirlenen hedeflere ulaşmak için ise problemlerli sahaların tespiti aşaması *işin tanımlanması* aşamasıdır. Bu aşamada, problemlerli sahalar veri madenciliği uygulamalarında kullanılmak üzere problem tanımına dönüştürülür. Neyi ölçmeye veya öngörmeye çalıştığımıza karar vermek, amacı açıkça belirlemek ve amaca giden süreci geliştirmek gerekir.

Veri madenciliğinde problem tespiti sonrası, işlenmek için problemlerli sahaya ait *verilerin hazırlanması* gerekmektedir. Veriyi anlama olarak tanımlanan bu aşamada veri madenciliğinde kullanılacak veriler ilişkisel veritabanları (*RDBMS, Relational Database Management System*), veri ambarları (*datawarehouses*), işlemsel veritabanları (*transactional databases*), uzamsal veritabanları (*spatial databases*), metin veritabanları, multimedya veritabanları ve internet olmak üzere farklı kaynaklardan elde edilebilir.

Veri hazırlanması aşamasında eldeki veri yığımından küçük hacimli bir örnek elde edilerek veri madenciliği uygulamalarından etkili sonuçlar elde edilmeye çalışılır (Oğuzlar, 2003: 74). Veri madenciliği uygulamalarında elimizdeki veriler, kullanacağımız algoritma ile uyumlu olmayabilir. Bazı algoritmalar sadece sayısal değerler ile çalışırken, bazıları kategorik değer kullanabilir. Veri ön işleme aşaması, veri madenciliğinin en önemli aşamasıdır. Modelleme aşamasında verinin yeniden düzenlenmesi ihtiyacı doğabilir. Veri ön işleme (indirgeme) yöntemleri, veri birleştirme veya veri küpü (*data aggregation, data cube*), boyut indirgeme

(*dimension reduction*), veri sıkıştırma (*data compression*) ve kesikli hale getirmeden (*discretization*) oluşmaktadır.

Veri madenciliği; sınıflandırma, kümeleme gibi teknikleri iyi yapılandırılmış bir teknoloji alanı haline gelmiştir. Bu alanda yeni algoritmalar üretilmesi ve var olan algoritmaların iyileştirilmesi yönelik fikirler geliştirilmeye devam edilmektedir. Veri madenciliği, veri setlerinden kullanacağı *modele karar verme* ya da *modeli veriye uydurma* ile ilgilenir. Kullanımına karar verilen modeller, tüm interaktif veriden bilgi elde etme süreci neticesinde ulaşılabilecek kullanışlı bilgiyi etkiler ve kullanıcının karar vermesine yardımcı olur (Ralha ve Silva, 2012: 11645). Uygun modelleme tekniği seçilerek hayata geçirildikten sonra, sonuçları optimize etmek için model ayarları gözden geçirilir. Veri madenciliğinde problemi çözmek için farklı teknikler kullanılabilir. Bazı tekniklerin kullanılması, veri tipi için uygun olmayabilir. Bu durumda veri hazırlama aşamasına geri dönülerek gereksinimlere uygun hale getirilir (Larose, 2005: 7).

Uygulama kullanıma sunulmadan önce belirlenen hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığı, bir veya daha fazla model denemek suretiyle *değerlendirilerek karar verilir* (Larose, 2005: 7). Modelin eksiksiz olarak değerlendirilmesi ve iş amaçlarına uyup uymadığına emin olmak için, model oluşturulana kadar yürütülen adımların tekrar gözden geçirilmesi büyük önem taşımaktadır. Buradaki temel amaç, analiz süresince gözden kaçan önemli bir noktanın var olup olmadığını belirlemektir. Değerlendirme aşaması sonucunda veri madenciliğinde uygulanacak adımların yürütülmesi ve belgelenmesi sağlanır.

Geliştirilen modellerin kullanılması *uygulama aşamasında* gerçekleştirilir. Modelin oluşturulması, veri madenciliği uygulamasının tamamlandığı anlamına gelmez. Örgütün farklı bölümlerindeki süreçler üzerinde modelin çalıştırılması, modelin doğruluğunu görmek açısından gereklidir (Larose, 2005: 7).

4.4. Kamu ve Özel Sektörde Veri Madenciliğinin Uygulama Alanları

Veri madenciliği kamu ve özel sektörde başta bankacılık, sigorta ve sağlık olmak üzere farklı alanlarda kullanılmaktadır. Bazı kullanım alanlarına örnek vermek gerekirse, bankacılık sektöründe risk analizi ve usulsüzlük tespiti, müşteri kazanma ve kredi kartı dolandırıcılıklarının tespiti maksadıyla kullanılmaktadır. Sigortacılık sektöründe müşteri kaybı sebeplerinin belirlenmesi ve riskli müşteri profilinin belirlenmesi maksadıyla uygulanmaktadır. Sağlık sektöründe ise tıbbi teşhis, uygun tedavi süreçleri, ürün geliştirme ve sonuçların tahmini için tercih edilmektedir (Rygielski ve vd., 2002: 488).

Ayrıca vergi kaçaklarının önlenmesi amacıyla yapılan vergi beyanlarının doğruluğunun otomatik olarak incelenmesi ve yanlış/hatalı beyanların belirlenmesi, internet üzerinden toplanan veriler ve kamudaki diğer verilerin entegrasyonu sonucunda bilgi güvenliği risklerinin daha iyi bir şekilde analiz edilmesi ve güvenlik kameraları, kişisel konum bilgisi sağlayan cep telefonu, sensor gibi araçlarla toplanan verilere dayalı güvenlik uygulamalarının geliştirilmesi gibi çok farklı konularda büyük veri toplanabilir ve veri madenciliği uygulamaları kullanılarak öngörü ve tahmin analizleri yapılabilir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 132).

Veri madenciliği ile kamu örgütleri, vatandaşın ihtiyaçlarını ve davranışlarını anlama, olayları önceden tahmin etme, bütçelerini ve mevcut insan kaynaklarını en optimum şekilde kullanma olanağına kavuşmaktadır. Bu sayede, veriden elde edilen bilgi kolay anlaşılır grafikler ile görüntülenebilir ve bilgi kullanılarak daha hızlı ve daha etkili kararlar alınabilir. Kamu örgütleri veri madenciliği uygulamaları vasıtasıyla, hilekârlık tespiti ve engelleme, uygunsuz ödemelerin tespiti, gelir ve vergi toplama, kamu güvenliği, asayiş ve ülke güvenliği konularında politikalar geliştirebilir. Ayrıca veri madenciliği uygulamaları ile oluşturulan modellere dayalı olarak usulsüz ödemeler ve kaynak

israfları tespit edilerek kaynak mali kaynak tasarrufu sağlanabilir.

Kamu hizmetleri ve politikaları için veri madenciliği uygulamalarının kullanım alanları açısından alanyazın incelendiğinde çeşitli kamusal sorunların çözümüne yönelik örnekler üzerinde çalışıldığı görülmektedir. Bunlar arasında e-devlet ve kolluk kuruluşlarının verimliliğini ve etkinliğini artırmak, karar vericilere zamanında destekleyici bilgi sağlamak için otomatik metin raporlarını analiz ederek metin analizi ve sınıflandırma tekniklerinin nasıl kullanılabilceği (Ku ve Leroy, 2014: 534), Çin’de kaçan suçluların yakalanma alanlarında sınıflandırma modeli ile siber izleme ve özellikle kaçan suçluların sorgularının karşılaştırılmasıyla derinlemesine araştırmalar yapmak üzere öneriler sunulması (He vd., 2011: 123), ihale başvuruçuları arasından kartel oluşumunu tespit etmek ve önlemek (Ralha vd., 2012: 11642), yayınlanan hassas verilerle ilgili gizliliğin korunması çalışması (Prakash ve Singaravel, 2015: 1), e-devletin yapılanması için arazi kayıtlarının sistematik ve güvenli bir şekilde güncellenerek devletin birimlerinin daha iyi kamu hizmeti vermesi ve bunları vatandaşlara yönelik hale getirmesi (Hanumanthappa vd., 2012: 208), İngiltere’nin kişisel vergilendirme sistemi (Brown vd., 2006: 666) ve polislerin düz metin olarak hikaye formatında hazırladıkları raporlardan önemli bulguları çıkarmak için metin madenciliği uygulamalarının kullanılması (Keyvanpour vd., 2011: 872) öne çıkmaktadır.

5. TÜRKİYE’DE KAMUDA BÜYÜK VERİ VE VERİ MADENCİLİĞİNE İLİŞKİN POLİTİKA VE PROJELER

Büyük veri kullanımının özel sektöre sağladığı rekabet avantajı karşısında, kamu örgütleri sağlık, eğitim, güvenlik, enerji, savunma, haberleşme ve ulaşım gibi hizmetlerin sunumunda etkinlik ve verimliliğin artırılması, daha etkili ve kaliteli kamu politikası oluşturulması amaçları doğrultusunda kullanmaya

yönelmektedir. Türkiye'de de özellikle merkezi hükümet düzeyinde bakanlıklar ve diğer bazı kamu kurumlarının büyük verinin yanında veri madenciliği uygulamalarından yararlandığı görülmektedir. Nitekim büyük veri ve veri madenciliğine ilişkin ulusal düzeydeki politika belgeleri ve eylem planlarında çeşitli hedeflerin dile getirilmesi, hükümet programları ve kalkınma planlarında amaçların belirlenmesi ve bakanlık stratejik planlarında faaliyet ve projelere yer verilmesi Türkiye'de kamu kurumlarının hizmet ve politikalarına belirli bir yansımının olduğunu göstermektedir.

5.1. Türkiye'de Yürütülen Başlıca Büyük Veri ve Veri Madenciliği Projeleri

Türkiye'de veri madenciliği alanında çalışmalara başlanmış olmakla birlikte, hayata geçen büyük veri uygulamaları sayısal olarak sınırlı kalmıştır. Özel sektörde haberleşme, perakende, bankacılık gibi müşteri bilgisinin ve davranışlarının yakından takip edildiği alanlarda hizmet gösteren şirketler veri analizi çalışmaları yürütmektedir. Bu sektörlerde faaliyet gösteren şirketler müşterileriyle ilgili topladıkları büyük hacimli veriyi kullanarak

müşteri davranışlarını tahmin etme, müşterilerine sunulan hizmetlerin kalitesini artırma, müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırma, karar alma mekanizmalarına yardımcı olacak öngörüler üretme, ürün tasarımlarını müşteri beklentilerine göre şekillendirme, ürün fiyatlandırmasını optimize etme, detaylı müşteri segmentasyonu yapma ve ürünlerini sundukları kanalların verimliliğini artırma gibi alanlarda "veri madenciliği" çalışmaları yapmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 132). Kamu kurumlarında ise vergi, sosyal güvenlik, sağlık ve emniyet gibi bazı alanlarda büyük miktardaki veri üzerinde yapılan analizler yoluyla verimliliği artırmak, kayıp-kaçak oranlarını düşürmek ve hizmet kalitesini iyileştirmek için çalışmalar gerçekleştirilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 56).

Türkiye'de kamu kurumları tarafından yürütülen büyük veri ve veri madenciliği projelerinin bir envanteri bulunmamaktadır. Bununla birlikte, Türkiye Bilişim Derneği (TBD) tarafından yakın dönemde yayımlanan bir rapor, üç kamu kurumu tarafından yürütülen büyük veri projelerini derlemiştir (bkz. Tablo 1).

Tablo 1: Türkiye'de Bazı Kamu Kurumları Tarafından Yürütülen Büyük Veri Projeleri

Kurum	Proje ve Faaliyet Adı	Proje ve Faaliyet Açıklaması
Sosyal Güvenlik Kurumu	e-Bildirge Sistemi	Tüm sigorta prim tahsillerinin ve işyeri tescil kayıtlarının takibinin gerçekleştirildiği sosyal güvenlik projesi
	MEDULA	Vatandaşlara ait tüm sağlık ödemelerinin belirlenen kurallar çerçevesinde yürütülmesine yönelik bir proje
	Aylık Tahsis ve Diğer Uygulamalar	Emeklilere yönelik Aylık Tahsis Uygulaması başta olmak üzere 1500 adet olgunlaşmış eski (legacy) uygulamadan oluşan bir uygulama grubu
	ALO 170 Projesi	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü tarafından sunulan tüm hizmetlerle ilgili olarak bilgilendirme yapan ve çözüm üreten bir iletişim merkezi
	Veri Ambarı Projesi	Sağlık, Sigortalama, Tahsis (Emeklilik) rapor grupları ile ortalama 500 standart rapordan on binlerce farklı tertipte (kombinasyonda) sorgu yapılarak rapor üretilebilen bir veri ambarı
Milli Eğitim	MEBBİS	Öğretmenler, okul yöneticileri gibi Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı personelden oluşan kullanıcı gruplarının giriş yapabildiği modüllerden oluşan bir yazılım

Kurum	Proje ve Faaliyet Adı	Proje ve Faaliyet Açıklaması
Bakanlığı	e-Okul	Bir öğrencinin okula kaydından başlayıp, mezuniyetine kadar olan tüm süreçle ilişkin veriyi içeren bir sistem
	e-YAYGIN	Yaygın eğitim kurumları tarafından sürdürülen seminer, faaliyet ve kurslara ilişkin tüm iş ve işlemlerin internet ortamında yürütüldüğü otomasyon sistemi
	ALO 147 Projesi	Bakanlığın görev ve sorumluluklarıyla ilgili her türlü talep, şikâyet, görüş ve öneri, ihbar, bilgi edinme soruları ile bakanlığın vermiş olduğu tüm hizmetler hakkında bilgiyi etkin ve hızlı bir biçimde sunabilmek ve sorunların çözüme kavuşturulabilmesi amacıyla kurulan iletişim merkezi
Sağlık Bakanlığı	e-Nabız Projesi	Muayene, tetkik ve tedavi bilgileri başta olmak üzere tüm sağlık verilerinin yönetebildiği, tıbbi özgeçmişe tek bir yerden ulaşılabilen bir kişisel sağlık kaydı sistemi
	UBYS Projesi (Sağlık.NET)	Her bireyin kendi bilgilerine erişebildiği, bireyin doğumundan önce başlayıp tüm yaşamı boyunca sağlığıyla ilgili verilerden oluşan işlevsel bir veri tabanının, yüksek bant genişlikli ve tüm ülkeyi kapsayan bir iletişim omurgasında paylaşılması ve tele-tıp uygulamalarına varan teknolojilerin mesleki pratikte kullanılmasını temel alan elektronik kayıt sistemi
	MHRS Projesi	Vatandaşların Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ni arayarak canlı operatörlerden veya web üzerinden kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir uygulama
	Aşı Takip Sistemi	Tüm ülke genelindeki aşıların stok kontrolünden, taşınmasının yapıldığı ve barındırıldığı her noktadaki ısı maruziyetine, uygulanan kişi ve yerine kadar her türlü veri ve bilginin tutulduğu sistem

Kaynak: (Türkiye Bilişim Derneği, 2016: 19-23) kaynağından tablolaştırılmıştır.

5.2. Üst Politika Belgelerinde Büyük Veri ve Veri Madenciliğinin Yeri

Genel olarak e-devlete, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması, enformasyon altyapısı ve bu alandaki yatırımların planlanması gibi günümüz büyük veri ve veri madenciliği uygulamalarına temel oluşturan girişimler 1999 yılında yayınlanan Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA), e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (2000) ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) gibi politika belgelerinde düzenlenmiş ve takip edilmiştir.

Daha yakın döneme geldiğimizde ise örneğin 65. Hükümet Programı, büyük veri ve veri madenciliğine odaklanan politika ve amaçları içermektedir. Dijital Türkiye Projesi, Entegre Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Projesi, Kamu Bulut Projesi ve

Kamu Entegre Veri Merkezi Projesinin gerçekleştirilmesi, kamu kurumlarının topladıkları ve ürettikleri verilerin, bilgi güvenliği tedbirlerini almak suretiyle paylaşımının sağlanması ve kamuda büyük veri uygulamalarının hayata geçirilmesi bu kapsamdaki hedeflerden bazılarıdır (65. Hükümet Programı, 2016).

İçinde bulunduğumuz dönemi kapsayan 10. Kalkınma Planı (2014-2018) incelendiğinde ağırlıklı olarak e-devlet kapsamında politika ve hedefler belirlenmekle birlikte, büyük veri ve veri madenciliğine yönelik önerilere de rastlanmaktadır. Katma değerli hizmet üretimi için kamu sektörü bilgisinin paylaşımı ve yeniden kullanımının sağlanması; açık kaynak kodlu yazılımlar, büyük veri, bulut bilişim, yeşil bilişim, mobil platform, nesnelerin interneti gibi ürün, hizmet ve yönelimlerin değerlendirilerek kamu için uygun olabilecek çözümlerin hayata geçirilmesi

(s.55); bulut bilişim hizmetlerinin gelişebilmesi ve yaygınlaşması için gerekli yasal ve idari düzenlemelerin yapılması ve akıllı uygulamaların sağlık, ulaştırma, bina, enerji ile afet ve su yönetimi gibi alanlar başta olmak üzere kullanımı (s.97) bunlar arasında öne çıkmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2013).

65. Hükümet Programı ve 10. Kalkınma Planına uygun olarak 2016 yılında hazırlanan Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019) doğrudan büyük veri ve veri madenciliğine ilişkin politika ve hedefler içermesi bakımından önemli bir politika dokümanıdır. Ulusal E-Devlet Stratejisi e-devlet ekosisteminin etkinliği ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, altyapı ve idari hizmetlere yönelik tak sistemlerin hayata geçirilmesi, kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması ile kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılmasından oluşan dört stratejik amaç üzerine inşa edilmiştir. Geliştirilen dört stratejik amaç ile de büyük veri ve veri madenciliği arasında ilişki kurmak mümkündür. Kamu Entegre Veri Merkezlerinin kurulması, kamu bulut bilişim altyapısının oluşturulması, akıllı kentler programı geliştirilmesi, kent yönetimi bilgi sistemi geliştirilmesi, kamu verisinin paylaşılması, açık veri paylaşım portalının oluşturulması, kamu verilerinin açık veriye dönüştürülmesi ve paylaşılması, kamuda büyük veri ve nesnelerin interneti politikalarının geliştirilmesi gibi eylem ve uygulamalar bu çerçevede belirlenmiştir. Ayrıca yurtiçi ve yurtdışı örneklerinin incelenerek hangi hizmetlerin büyük veri ve nesnelerin interneti kullanılarak sağlanabileceğinin tespit edilmesi, buna yönelik politika ve stratejilerin geliştirilerek projeler üretilmesi, ihtiyaç duyulan konularda mevzuat çalışmalarının yapılarak uygulanması, kamu çalışanlarının eğitimi ve farkındalık artırıcı çalışmaların gerçekleştirilmesi öngörülmektedir (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016).

2015-2018 yıllarını kapsayan ve ikinci Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında ü büyük verinin ekonomik değere dönüşmesini sağlamak, bu amaçla sağlık,

sosyal güvenlik, vergi, güvenlik ve istatistik gibi alanlar başta olmak üzere kamuda büyük veri uygulamaları geliştirmek, kamuda büyük veri pilot uygulaması gerçekleştirmek gibi eylem ve politikalar belirlenmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2015). Ulusal politika belgelerinde büyük veriye ilişkin uygulamalar öne çıkmakla birlikte, veri madenciliği teknik ve modellerinin kullanımını gerektiren hedef ve projelerin öngörüldüğü anlaşılmaktadır.

5.3. Bakanlıkların Büyük Veri ve Veri Madenciliği Politikalarını Belirlemeye Yönelik İçerik Analizi

Stratejik planlar, üst politika belgelerinde geliştirilen strateji, amaç ve politikaların somut hedeflere, faaliyet ve projelere dönüştürüldüğü, gerçekleşme süreçlerinin takip edildiği ve ulaşılan başarının değerlendirildiği belgelerdir. Bu yönüyle Türkiye'deki bakanlıkların stratejik planları, büyük veri ve veri madenciliğine ilişkin politika, hedef ve projelerin bir fotoğrafını çekmek amacıyla içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizinin yürütülmesinde yöntem olarak büyük veri, açık veri, veri ambarı, veri madenciliği gibi konuyla ilgili anahtar kelimeler üzerinden metin içerik taraması gerçekleştirilmiştir. Ayrıca büyük veri ve veri madenciliğiyle ilişkili olabilecek, ancak anahtar kelime taramasından ulaşılamayacak örtük hedef ve projelerin tespiti için ayrıntılı bir okuma yapılmıştır. Bu çerçevede, büyük veri ve veri madenciliği ile ilişkisi bulunan strateji ve faaliyetler ile bunların ilişkili olduğu amaç ve hedefler Tablo 2'de gösterilmektedir.

Ancak burada üç önemli kısıttan söz etmek gerekir. Yukarıda içeriği incelenen 10. Kalkınma Planı 2014, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2015 ve Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı 2016 yıllarında yayımlanmıştır. Ancak Tablo 2'de yer verilen diğer bakanlıkların birçoğu stratejik planlarını bahsedilen temel üst politika belgelerinden önce hazırlanmıştır. Dolayısıyla yeni geliştirilen eylem planlarındaki hedefleri dikkate almaları mümkün değildir.

İkinci kısım ise, bakanlıklar dışında merkezi idare kurumlarının stratejik planlarının bu çalışmanın kapsamı dışında bırakılmış olmasıdır. Merkezi idarenin bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşlarının büyük veri ve veri madenciliğine yönelik politika ve hedefleri bu araştırma kapsamına alınmamıştır. Örneğin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olan Sosyal Güvenlik Kurumu'nun büyük veri projeleri yürüttüğü Tablo 1'den anlaşılmaktadır, ancak 2017-2021 dönemini kapsayan stratejik planı incelendiğinde bakanlığın

doğrudan büyük veri ve veri madenciliğine ilişkin hedef ve strateji belirlemediği görülmektedir.

Üçüncü olarak, büyük verinin toplanması ve analizine ilişkin bir takım politika, hedef ve faaliyetlerin stratejik planda yer almaması ihtimali de göz ardı edilmemelidir. Plan döneminden önce başlanan ve sürdürülen büyük veri ve veri madenciliği projeleri veya veri güvenliği kapsamında açıklanmaması gereken faaliyetlere stratejik planda da yer verilmediği tahmin edilmektedir.

Tablo 2: Bakanlıkların Büyük Veri ve Veri Madenciliğine İlişkin Amaç ve Hedefleri

Bakanlık Stratejik Planı	Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Hedefe Yönelik Strateji ve Faaliyetler
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (2013-2017)	Ekonominin bütün kesimlerinde verimlilik ve temiz üretim/eko-verimlilik ile ilgili gösterge ve istatistikler oluşturmak, ölçümler yapmak ...	Politika belirleme ve araştırma çalışmalarında kullanılmak üzere temiz üretim/eko-verimlilik ile ilgili makro düzeyde gösterge ve istatistikler oluşturulacak ...	Temiz üretim/eko-verimlilik ile ilgili istatistiklerin hesaplanmasına yönelik veri altyapısı çalışmalarının yapılması ve güncellenmesi
Ekonomi Bakanlığı (2013-2017)	İkili, bölgesel ve çok taraflı ticaret ve yatırım ilişkilerini ülkemizin çıkarları doğrultusunda yürütmek	İkili, bölgesel ve çok taraflı stratejilerimizin oluşturulmasında nicel ve nitel analiz yöntemlerinin etkin kullanımı sağlanacaktır.	Ekonomi ve dış ticaret konusunda modelleme çalışmaları ... ekonomi politika uygulamaları ile ticaret politikası araçlarının etkinliğinin tespiti ve geliştirilmesi için nicel ve nitel analiz yöntemleri ile etki analizi mekanizmaları tesis edilecektir.
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (2015-2019)	Enerji dışı hammadde tedarik güvenliği	Ülkemiz maden kaynaklarının aranmasının uluslararası standartlarda yapılması ve raporlandırılmasına ilişkin altyapı çalışmaları tamamlanacaktır.	[Maden kaynaklarıyla ilgili] Kapsayıcı bir veri envanterinin diğer paydaşların katılımı ile oluşturulması, bu kapsamda tüm jeolojik bulguların ... yer aldığı bir veri bankasının oluşturulması amacıyla yasal ve fiziki altyapının geliştirilmesi (fiziki ve elektronik veri tabanı şeklinde) ...

Bakanlık Stratejik Planı	Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Hedefe Yönelik Strateji ve Faaliyetler
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (2013-2017)	Üretimden tüketime kadar, uluslararası standartlara uygun gıda güvenilirliğini sağlamak.	Güvenilir gıda konusunda toplumda duyarlılığı artırmak	Alo Gıda Hattına gelen başvurular doğrultusunda elde edilen bilgiler veri havuzunda toplanarak risk haritası çıkarılmakta ve hangi ürünlerin hangi bölgelerde riskli olduğu saptanarak denetim ve izleme programlarının daha etkin olarak yapılması sağlanmaktadır.
Sağlık Bakanlığı (2013-2017)	Birey ve topluma erişilebilir, uygun, etkili ve etkin sağlık hizmetleri sunmak	Sağlık hizmet sunumunun izlenmesi, değerlendirilmesi ve kanıta dayalı karar almak için sağlık bilgi sistemlerini geliştirmek	Sağlık hizmetlerini planlamak amacıyla oluşturulan “Karar Destek Sistemi” için veri ambarları kurmak ve veri madenciliği uygulamalarını iyileştirmek
Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2017-2021)	Kurumsal kapasiteyi geliştirmek	Kurumsal ihtiyaçları etkin, verimli ve güvenli bir şekilde karşılamak amacıyla bilişim alt yapısını güçlendirmek	Büyük verinin toplanması, organize edilmesi ve analizi ile birlikte, stratejik kararlarının alınabilmesi, ihlal olayları olmadan önce tahmin edilebilmesi amacıyla, yapısal verilerin yanı sıra yapısal olmayan verilerin de kurumların karar destek sürecinde kullanılması
İçişleri Bakanlığı (2015-2019)	Hizmet sunumunda bilgi teknolojilerini etkin, verimli ve güvenli olarak kullanmak	Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak	Açık kaynak kodlu yazılımlar, büyük veri, bulut bilişim, yeşil bilişim, mobil platform, nesnelerin interneti gibi ürün, hizmet ve yönelimler değerlendirilerek kamu için uygun olabilecek çözümler hayata geçirilecektir.
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (2015-2017)	Sağlıklı, güvenli ve mekân kalitesi yüksek yerleşmeleri oluşturmak için; mekânsal planlama, kentsel dönüşüm proje ve uygulamaları ile altyapı hizmetlerini yürütmek, ulusal coğrafi bilgi sistemini kurmak	Yatırım ortamını iyileştirmek, kamu hizmetlerini etkinleştirmek ve verimliliği arttırmak için Coğrafi Bilgi Sistemleri çalışmaları yürütülecektir.	Kent Bilgi Sisteminin yaygın kullanımını sağlamak ve coğrafi bilginin üretimi ve paylaşımında çağdaş bilgi teknolojilerini kullanmak amacıyla yerel yönetimlere hizmet veren bulut bilişim altyapısı kurulması ve idame ettirilmesi hedeflenmektedir.

Bakanlık Stratejik Planı	Stratejik Amaç	Stratejik Hedef	Hedefe Yönelik Strateji ve Faaliyetler
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (2013-2017)	Gümrük ve ticarete ilişkin yönlendirici politikaları ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği ve eşgüdüm halinde belirlemek	Politika geliştirme ile hızlı ve nitelikli karar almaya yardımcı olacak veri, enformasyon ve bilgi yönetimini geliştirmek ve kurumsallaştırmak	Veri, enformasyon ve bilgi ile desteklenen politikalar geliştirmek
Kalkınma Bakanlığı (2014-2018)	Küresel ve ulusal gelişmeler ile temel eğilimleri yakından izleyerek, ... kısa, orta ve uzun vadeli tahmin, analiz ve araştırmalar yapmak.	Mikro veri temelli politika ve etki analizi çalışmaları yapılacaktır	Bu kapsamda, kamu politikalarının etkilerini ölçmek amaçlı geliştirilmiş ve uluslararası bilimsel standartlara uygun niceliksel metodolojilerle mikro veriye dayalı analizler yapılacaktır.
Millî Eğitim Bakanlığı (2015-2019)	Bütün bireylere çağın gerektirdiği bilgi, beceri, tutum ve davranışın kazandırılması ile girişimci, yenilikçi ... bireylerin yetişmesine imkân sağlamak	Bütün bireylerin bedensel, ruhsal ve zihinsel gelişmelerine yönelik faaliyetlere katılım oranını ve öğrencilerin akademik başarı düzeylerini artırmak	Öğrencilerin açık öğretim okullarında ortalama kayıtlı kalma süresi gibi önemli verilerin toplanmasına yönelik izleme sistemi kurularak veriye dayalı olarak açık öğretim sisteminin niteliği geliştirilecek...

Yukarıda yer verilen kısıtlar altında büyük veriden yola çıkarak politika ve proje geliştirmeye yönelik Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı dışındaki tüm bakanlıkların doğrudan ya da dolaylı strateji ve/veya faaliyet belirlediği anlaşılmaktadır. Büyük veri ve veri madenciliğine ilişkin stratejik amaç ve hedef değil, strateji ve faaliyet geliştirilme eğilimi tespit edilmektedir. Bununla birlikte, geliştirilen strateji ve faaliyetlerin büyük kısmının dolaylı olarak büyük veri ve veri madenciliğiyle ilişkisi kurulabilmekte, sadece Sağlık Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile İçişleri Bakanlığı doğrudan büyük veri ve veri madenciliğine atıf yapmaktadır.

6. SONUÇ

Büyük veri kullanımı ve veri madenciliği uygulamalarının özel sektöre sağladığı rekabet avantajını; kamu kurumları hizmet sunumu, karar verme ve politika yapımını iyileştirme yönünde değerlendirmekte ve bu maksatla büyük veri kullanımına yönelik projelere yönelmektedir. Özel sektörde olduğu gibi kamu kurumları için de avantajlar sunan büyük uygulamalar, birtakım zorluklar da içermektedir. Veri madenciliği ve büyük veri projeleri genellikle ciddi bir maliyeti gerektirmektedir. Ayrıca verilerin toplanması, depolanması ve analizi ise verinin niteliği, bilişim altyapısının yetersizliği, donanımlı insan kaynağının bulunmaması gibi nedenlerle her zaman başarılı olmayabilmektedir. Veri güvenliği, kurumlar arası veri entegrasyonu ve veri paylaşımındaki sorunlar da büyük veri konusunda ulusal ve kurumsal düzeyde politika geliştirmeyi zorlaştırmaktadır.

Bu çalışmada, üst politika belgeleri ve bakanlık stratejik planları büyük veri ve veri madenciliğine açısından içerik analizi yöntemiyle incelenmiş ve bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre bakanlıkların büyük kısmının temel görevlerini yerine getirmede büyük veriyi toplama, analiz etme ve bunu hizmete dönüştürme konusunda hedeflere sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, Türkiye'de bakanlıkların büyük veri ve veri madenciliğinin ortaya çıkardığı fırsatların farkında olduklarını ve bu kapsamda hedef ve politikalara sahip olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte, sadece üç bakanlıkta doğrudan büyük veri ve veri madenciliği ifadeleri faaliyet ve stratejiler içinde kullanılmaktadır. Elbette bu kapsamda geliştirilen üst politika belgeleri nispeten yeni olduğundan, bakanlıkların bir sonraki stratejik planlama döneminde bu konuya çok daha fazla önem ve öncelik verecekleri tahmin edilebilir.

Planlar incelendiğinde bakanlıkların kendi görev alanlarına ilişkin veri üretme, farklı kurumlarla veri paylaşma, çeşitli konularda veri tabanı geliştirme ve veri tabanlarını entegre etme gibi konularda sorun

yaşadıkları sıklıkla ifade edilmektedir. Bu durum büyük veri ve veri madenciliği uygulamalarının bakanlık hizmet alanlarında yaygınlaşmasının önündeki engellerden arasında öne çıkmaktadır.

Büyük veri ve veri madenciliğine yönelik kamu yönetimi alanında yapılan çalışmaların sayısının artırılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Bu çalışmanın, alana bir katkı yapması ve gelecek araştırmalara yol açması beklenmektedir. Bu bağlamda, merkezi idaredeki diğer kamu kurumları ile yerel yönetim kuruluşlarında yürütülen büyük veri ve veri madenciliği uygulamalarının, bu kapsamda geliştirilen proje ve faaliyetlerin yürütülmesinde karşılaşılan zorlukların ve iyi örneklerin saha çalışmaları ve örnek olay araştırmalarıyla incelenmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca ulusal düzeyde, sektörel bazda ve yerel yönetimler için bütüncül bir büyük veri ve veri madenciliği politika ve stratejisinin geliştirilmesine, bu çerçevede ihtiyaç duyulan kaynakların belirlenmesine ve nitelikli insan gücünün yetiştirilmesine yönelmek gerekmektedir.

KAYNAKÇA

1. 65. HÜKÜMET PROGRAMI (2016). file:///Users/macbookair/Downloads/6_5._H%C3%BCK%C3%BCmet_Program%C4%B1_kapakl%C4%B1.pdf, 14.10.2017.
2. ALTUNIŞIK, R. (2015). "Büyük Veri: Fırsatlar Kaynağı mı Yoksa Yeni Sorunlar Yumağı mı?", Yıldız Social Science Review, 1 (1): 45-76.
3. ATAN, S. (2016). "Veri, Büyük Veri ve İşletmecilik", Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute, 19 (35): 137-153.
4. BAESENS B., MUES, C., MARTENS, D. ve VANTHIENEN, J. (2009), "50 Years of Data Mining and OR: Upcoming Trends and Challenges", Journal of The Operational Research Society, 60: 16-23.
5. BARUTÇUGİL, İ. (2002). Bilgi Yönetimi, Anı Yayıncılık, İstanbul.
6. BHATT, G. D. (2001). Knowledge Management in Organizations, Journal of Knowledge Management, 5(1): 68-75.
7. BROWN, J., COOPER, C. ve PIDD, M. (2006). "A Taxing Problem: The Complementary Use of Hard and Soft OR in The Public Sector, European Journal of Operational Research, 172: 666-679.
8. CHADWICK, A. ve MAY, C. (2003), "Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: "E-Government" in the United States, Britain, and the European Union, Governance, 16 (2): 271-300.

9. CHAPMAN P., CLINTON, J., KERBER, R., KHABAZA, T., REINARTZ, T., SHEARER, C. ve WIRTH, R. (2000). CRISP-DM 1.0 Step-by-step Data Mining Guide, SPSS Inc.
10. ÇAKIREL, Y. (2016). “İşletmelerde Büyük Veri”, Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (1): 52-62.
11. DENHARDT R.B ve DENHARDT, J.V. (2000). “The New Public Service: Serving Rather Than Steering”, Public Administration Review, 60 (6): 549-559.
12. ERBAY, H. ve KÖR, H. (2016). “Büyük Veri ve Büyük Verinin Analizi”, Uluslararası Bilim ve Teknoloji Konferansı, 3-6 Ekim, Ankara, Türkiye.
13. EYÜPOĞLU, C., AYDIN, M.A., SERTBAŞ, A., ZAİM, A.H. ve ÖNEŞ, O. (2017). “Büyük Veride Kişi Mahremiyetinin Korunması”, Bilişim Teknolojileri Dergisi, 10 (2): 177-184.
14. FOSTER, I., GHANI, R., JARMIN, R.S., KREUTER, F. ve LANE, J. (2017). Big Data and Social Science A Practical Guide to Methods and Tools, CRC Press Taylor & Francis Group, Boca Raton.
15. GILCHRIST, A. (2016). Industry 4.0: The Industrial Internet of Things, APress.
16. HAN, J., KAMBER M., ve PEI, J. (2012). Data Mining Concepts and Techniques, Elsevier, London.
17. HANUMANTHAPPA, M., PRAKASH, B.R. ve KUMAR, M. (2012). “Applications of Data Mining in e-Governance: A Case Study of Bhoomi Project”, ICDEM 2010, LNCS 6411, 208-218.
18. HARRISON, T. M., GUERRERO, S., BURKE, B. G., COOK, M., CRESSWELL, A., HELBIG, N., HRDINOVA, J., PARDO, T. (2012). “Open Government and E-Government: Democratic Challenges from A Public Value Perspective”, Information Polity, 17: 83-97.
19. HE, Y., LIU, J. ve LIN, L. (2011). “A Research on Application of Data Mining in Cybre-Pursuit”, International Journal of Management Science and Engineering Management, 6 (2): 123-129.
20. HO, A. T. (2002). “Reinventing Local Governments and the E-government Initiative”, Public Administration Review. 62 (4): 434-444.
21. HOOD, C. (1991). “A Public Management for All Seasons?”, Public Administration, 69 (1): 3-19.
22. HUGHES, O. E. (2003). Public Management and Administration: An Introduction, Palgrave Macmillan, New York.
23. IŞIKLI, R. (2014). “Büyük Veri, Epistemoloji ve Etik Tartışmalar?”, AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology, 5 (17): 89-122.
24. KALKINMA BAKANLIĞI (2013). 10. Kalkınma Planı 2014-2018, <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1.pdf>, 15.10. 2017.
25. KALKINMA BAKANLIĞI (2015). Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2015-2018, <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr/doc/8a9481984680deca014bea4232490005>, 15.10. 2017.
26. KEYVANPOUR, M. R., JAVŞDEH, M. ve EBRAHİMİ, M. R. (2011). “Detecting and Investigating Crime by Means of Data Mining: A General Crime Matching Framework”, Procedia Computer Science 3: 872-880.
27. KU, C. H. ve LEROY, G. (2014). “A Decision Support System: Automated Crime Report Analysis and Classification for E-government”, Government Information Quarterly, 31 (4): 534-544.

28. LAROSE, D. T. (2005). *Discovering Knowledge in Data: An Introduction to Data Mining*, John and Wiley Sons Incorporated, USA.
29. MILLER, D. (2016). "What is social media?", *How the World Changed Social Media*, (Ed.) COSTA, E., HAYNES, N., MCDONALD, T., NICOLESCU, R., SİNANAN, J., SPYER, J., VENKATRAMAN, S. ve WANG, X. UCL Press, London.
30. OĞUZLAR, A. (2003). "Veri Ön İşleme", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21: 67-76.
31. ÖZBİLGİN, İ. G. (2015). "Kamuda Büyük Veri ve Uygulamaları", AB2015 Akademik Bilişim Konferansı, 31 Ocak-06 Şubat, Eskişehir, Türkiye.
32. ÖZEKES, S. (2003). "Veri Madenciliği Modelleri ve Uygulama Alanları", *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 2 (3): 65-82.
33. PRAKASH, M. ve SINGARAVEL, G. (2015). "An Approach for Prevention of Privacy Breach and Information Leakage in Sensitive Data Mining", *Computers and Electrical Engineering*, 45: 134-140.
34. RALHA C. G. ve SILVA, C. V. S. (2012). "A Multi-Agent Data Mining System for Cartel Detection In Brazilian Government Procurement", *Expert Systems with Applications*, 39: 11642-11656.
35. RYGIELSKI, C., WANG, J. C. ve YEN, D. C. (2002). "Data Mining Techniques for Customer Relationship Management", *Technology in Society*, 24: 483-502.
36. SİLAHTAROĞLU, G. (2013). *Veri Madenciliği (Kavram ve Algoritmaları)*, Papatya Yayıncılık, İstanbul.
37. TAN, A. H. ve YU, P. S. (2003). "Guest Editorial: Text and Web Mining", *Applied Intelligence*. 18: 239-241.
38. THOMPSON, J. (2008). "Don't Be Afraid to Explore Web 2.0", *Phi Delta Kappa International*, 89 (10), s.711-718.
39. TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (2016). *Büyük Veri Uygulamaları Çalışma Grubu 4*, Ankara: TBD. www.kamu-bib.org.tr/CG4-Buyuk-Veri-Uygulamalari-2016.pdf, 13.10.2017.
40. ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI (2016). *2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*, <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Planı.pdf>, 13.10.2017.
41. USAMA, F. ve PAUL, S. (1997). "Data Mining and KDD: Promise and Challenges", *Future Generation Computer Systems*, 13: 99-1

DİJİTAL EKONOMİNİN YÜKSELEN YÜZÜ: BITCOİN'İN DEĞERİ İLE BİLİNİRLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

THE RISING FACE OF THE DIGITAL ECONOMY: THE ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN THE VALUE OF BITCON AND ITS POPULARITY

Murat Ali DULUPÇU*, **Mehmet YİYİT****, **Asena Gizem GENÇ*****

* Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, muratdulupcu@sdu.edu.tr

** Dr. Arş. Gör., Şırnak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, mehmet_yiyit@hotmail.com

*** Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Bölümü Doktora Öğrencisi, gencasengizem@gmail.com

ÖZ

Bitcoin bugün sanal para ya da kriptografik para olarak anılan para türünün ilk örneğidir. Başlangıçta çok büyük oranda sadece çevrimiçi oyun platformlarında kullanılan Bitcoin'in zamanla pek çok satıcı tarafından ödeme birimi olarak kabul edilmeye başlanmasıyla birlikte popülerliğini artmış ve bazı bileşenlerden oluşan bir ekosisteme evrilmiştir. Sanal bir para birimi olarak Bitcoin, getirdiği bir takım güvenlik risklerini bertaraf etmek üzere Blockchain (Blok zinciri) adı verilen kriptografik bir algoritmayla işleyen ve ağa katılan herkesin denetimine açık olan bir kayıt defterine dayalı olarak üretilmektedir. Ancak son zamanlarda taşıdığı potansiyel yeniliklerden ziyade fiyatındaki çok yüksek artışlar ile dikkat çekmektedir. Bu çalışmada henüz reel ekonomiye bir para birimi olarak entegre olmayan Bitcoin'in gösterdiği fiyat artışlarının gerçek değerinin haricinde popülaritesiyle doğru orantılı olarak spekülasyon işlemleri nedeniyle gerçekleştiği tezi VAR Modeline dayalı Varyans Ayırıştırma Analizi ve Granger Nedensellik Testi ile sınanacaktır.

Anahtar Kelimeler: Bitcoin, Blockchain, Sanal Para, VAR Modeli, Granger Nedensellik Testi

Jel Kodları: E44, E51, O2, G10.

ABSTRACT

Bitcoin is the first example of the currency which named virtual or cryptographic currency. Bitcoin which is initially used only in online game platforms has become gradually popular thanks to its being accepted as a payment unit by many vendors and has evolved into an ecosystem of some components. As a virtual currency, Bitcoin is produced on the basis of a registry ledger which is open for everyone on the Bitcoin web, working with the cryptographic algorithm and named Blockchain in order to eliminate some security issues. Blockchain, the technology behind the Bitcoin, attracts especially financial institutions and governments thanks to its transparency and reliability. But Bitcoin has drew attention thanks to high rises of its price rather than its potential innovations. In this study high price increases of Bitcoin which has not integrated to real economy as a currency will be analysed in terms of the question that the price formation of Bitcoin depends on its real value or relationship with its popularity. With this aim Variance Decomposition Analysis based on VAR Model and the Granger Causality Test will be utilized.

Keywords: Bitcoin, Blockchain, Crypto Currency, VAR Modeli, Granger Causality Test.

Jel Codes: E44, E51, O2, G10.

1. GİRİŞ

Bitcoin (sıklıkla kullanılan kısaltması BTC), bugün sayıları bini aşan sanal para ya da kripto para olarak anılan para birimlerinin hayatımıza fiilen giren ilk örneğidir. Sanal para Avrupa Merkez Bankası tarafından “... *geliştiricileri tarafından ihraç edilen (piyasaya sürülen) ve genellikle onlar tarafından kontrol edilen ve belirli sanal bir topluluğun üyeleri arasında kabul edilen ve kullanılan, düzenlenmeyen (regüle edilmeyen) bir dijital para çeşididir*” şeklinde tanımlanmıştır (European Central Bank, 2012: 13). Mali Eylem Görev Gücü ise sanal parayı “... *dijital olarak değiş tokuş edilebilen ve (1) değişim aracı, (2) hesap birimi ve/veya (3) değer saklama işlevlerini yerine getirebilen fakat yargıya konu edilmesi halinde herhangi bir yasal sağlayıcı sahipliği statüsü olmayan bir değer dijital temsilcisidir*” şeklinde tanımlamıştır (The Financial Action Task Force, FATF, 20014: 4). Herhangi bir yetkili merci tarafından ihraç edilmediği ve kullanımı için garanti verilmediği ve yukarıda sayılan işlevlerini ancak kendisini kullanan topluluğun konu üzerinde uzlaşması sayesinde yerine getirebileceği de FATF tarafından belirtilmiştir. Ayrıca sanal para kavramı kullanılırken dikkat edilmesi gereken bir husus da dijital para kavramı ile karıştırılmaması gerektiğidir. Dijital para hem sanal paranın hem de fiat paranın dijital temsili olarak kullanılabilir (FATF, 20014: 4).

Sanal paranın, burada sözü edilen ve edilmeyen tanımlarına bakıldığında iki noktanın vurgulandığı görülmektedir. Öncelikle sanal para olarak nitelendirilen para birimlerinin merkezi bir emisyon yetkilisi bulunmamaktadır. Yani para fiat para olduğu gibi merkez bankaları veya başka belirli kurumlar tarafından üretilmemektedir. Kripto para olarak da anılan sanal para dağıtık ağlarda ağa dahil olan kullanıcılar tarafından karmaşık bazı matematiksel şifrelerin çözümlenmesiyle üretilmektedir (Treleaven, vd, 2017: 15). Aynı zamanda, Bitcoin özelinde, sanal paranın üretilmesiyle ilgili algoritma gereği

üretilebileceği maksimum miktar da önceden belirlenmiş durumdadır. Bitcoin’in üretimi 21 milyon ile sınırlıdır. Belirli bir algoritma ile üretilebildikleri için, yani istendiği zaman istendiği miktarda üretilmedikleri için ise düzenlemeye (regülasyona) tabi değillerdir. Bir diğer husus da sanal parayı kullanmayı kabul eden topluluk tarafından kendisine atfedilen değer sonucunda paranın temel fonksiyonlarını yerine getirebilme yetisi kazanmasıdır. Aslında bu özellik açısından bakıldığında bugüne kadar para olarak kullanılmış herhangi bir araçtan farkı yoktur. Bugüne kadar para olarak kullanılan gerek değerli madenler gerekse fiat para da insanların bu araçları mal ve hizmetler karşılığında kullanmaya razı olmaları sonucu paranın klasik işlevlerini yerine getirebilir olmuşlardır.

Sanal para birimleri Avrupa Merkez Bankası sınıflandırmasına göre 3 sınıfa ayrılabilir (European Central Bank, 2012: 13-14).

1. Kapalı Sanal Para Şeması: Bu türlerin gerçek ekonomiyle neredeyse hiçbir bağlantısı yoktur ve çoğunlukla “sadece oyun içi” (in-game only) olarak isimlendirilirler. Bu tür para birimleri çevrimiçi performans dayalı olarak kazanılabilir ve sadece sanal mal ve hizmetlerin alımında kullanılabilir. Bu para birimleri ilgili sanal topluluğun dışında alım satımına konu olmaz.

2. Tek Yönlü Akışa Sahip Sanal Para Şeması: Bu tür sanal para birimleri gerçek para birimleri ile satın alınabilir fakat tekrar gerçek para birimine dönüşmezler. Bu tür sanal paralar da sanal mal ve hizmetlerin alım satımında kullanılabilirken bazıları gerçek mal ve hizmet alım satımında da kullanılabilirler.

3. İki Yönlü Akışa Sahip Sanal Para Şeması: Bu tür sanal paraları kullanıcıları değişim oranları üzerinden gerçek para birimleri ile değiş-tokuş edebilirler. Diğer tüm gerçek para birimlerinde olduğu gibi

hem sanal hem de gerçek mal ve hizmet alım satımında kullanılabilirler.

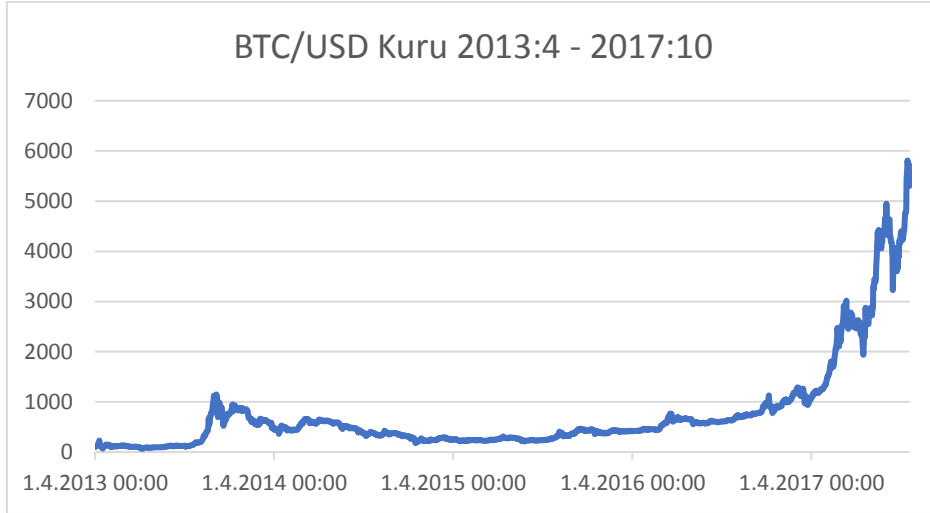
Bitcoin bu şemalardan üçüncüsünde bulunmaktadır. Bitcoin borsalar aracılığıyla diğer para birimlerine dönüşebilmektedir ve diğer para birimleri ile Bitcoin satın alınabilmektedir. Bitcoin alım satımı yapılabilen ilk borsa 2010 yılında Japonya menşeli, aslen Magic isimli bilgisayar oyununda kullanılan değiş-tokuş kartlarının el değiştirebileceği bir platform olarak kurulan Mt. Gox isimli platformdur (Yermack, 2014: 6). Günümüzde değişik para birimleriyle Bitcoin alım satımı yapılan Bitfinex, Bithumb, Bitflyer, Quoine gibi pek çok borsa bulunmaktadır (<https://www.bitbaba.xyz/bitcoin-borsalari/>, 24.10.2017).

2. BITCOİN'İN GELİŞİMİ

Sanal para birimleri de fiat para da olduğu gibi insanlar (gerek bireyler gerek firmalar

ve hükümetler) tarafından mal ve hizmet alışverişinde kabul edilirlikleri arttıkça yaygınlaşmaktadırlar. Bitcoin ilk olarak üretildiği yıl olan 2009 yılından bu yana sanal dünyada artan popülerliği sayesinde giderek daha fazla firma tarafından ödeme aracı olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Bitcoin ile reel dünyada yapılan ilk alışveriş 22 Mayıs 2010 tarihinde verilen bir pizza siparişi olarak kayıtlara geçmiştir. Aynı yıl içerisinde MtGox ve Bitcoin Market gibi Bitcoin borsalarının açılmasını takiben PayPal, Microsoft, DELL, Expedia gibi büyük firmaların Bitcoin ile ödeme kabul etmeye başlamaları Bitcoin'in bilinirliğinin artmasında önemli rol oynamıştır (Koçoğlu vd., 2016: 80). 2010 yılından itibaren Bitcoin'in ödeme aracı olarak kullanılmasının iş dünyasında giderek artan oranda kabul görmeye başlamasıyla birlikte Bitcoin borsaları aracılığıyla oluşan Bitcoin'in diğer para birimleri karşısındaki değeri de çok büyük artış göstermiştir.

Grafik 1: 2013'ten Günümüze Bitcoin/Amerikan Doları Paritesi



Kaynak: <https://www.coindesk.com/price/> (18.10.2017)

Grafikte görülen BTC/USD paritesi 01.04.2013 tarihinden günümüze kadar olan değerleri yansıtmaktadır. Zira Bitcoin'in kendine has borsalarda işlem görüp kur değerinin belirlenmeye başladığı 2010 yılından 01.04.2013 tarihine kadar geçen sürede BTC/USD paritesi 100 \$'ın altında

ve kayda değer bir dalgalanma göstermeksizin seyretmektedir. Ancak bu tarihten sonra 14.04.2013 tarihinde o güne kadarki en yüksek değer olan 1147 \$ değerini gördükten sonra 20.12.2016 tarihine kadar yatay seyrine devam etmiştir. Bu tarihten sonra ise aslına bakılırsa

popülerliği ile de paralel olarak çok yüksek bir artış trendine sahip olmuştur. Günümüze kadar ise BTC/USD kurunun gördüğü en yüksek değer 19497 \$ olarak gerçekleşmiştir (www.coinmarketcap.com). Bitcoin kurunun bugün ulaştığı değer Bitcoin kullanılarak reel dünya ile yapılan ilk alışveriş olan 2009 yılında 10.000 BTC karşılığında sipariş edilen pizzanın neden “tarihin en pahalı pizzası” olarak nitelendirildiğini de açıklamaktadır.

3. BİTCOİN’İN TEMEL UNSURLARI

Bitcoin 2008 yılında Satoshi Nakamoto takma ismini kullanan ve gerçek kimliği bilinmeyen bir kişi ya da grup tarafından yayımlanan bir makale ile ortaya çıkmıştır. Satoshi Nakamoto’nun kim ya da kimler olduğu konusu pek çok spekülasyona konu edilmiştir. Örneğin 2012 senesinde P2P Foundation isimli bir sitede Nakamoto kendisini Japonya’da yaşamakta olan 37 yaşında bir erkek olarak tanıtmış ancak hem İngilizce’yi çok mükemmel kullanıyor olması hem de bizzat kimliğini açıklamaması iddianın ciddiyetini ortadan kaldırmıştır. 2016 senesinde ise Avusturya’lı bir girişimci olan Craig Wright Nakamoto’nun kendisi olduğunun düşünülmesine neden olan bazı benzerlikler nedeniyle Nakamoto olduğunu kabul etmiş ancak sonrasında özür dileyerek Nakamoto olmadığını itiraf etmiştir. Bu örnekler haricinde bazı kişilerin de Nakamoto olabileceği iddia edilmiş ancak ilgili kişiler bu iddiaları reddetmiştir (Khalilov vd., 2017: 2). Konuyla ilgili bir diğer spekülasyon ise Satoshi Nakamoto isminin Samsung, Toshiba, Nakamushi ve Motorola firmalarının kısaltması olarak oluşturulduğu şeklindedir (Sönmez, 2014: 2) Nakamoto ise 2010 yılında kendisiyle ilgili herhangi bir bilgi vermeden projeden ayrıldığını duyurmuştur (Koçoğlu vd., 2016: 79).

Satoshi Nakamoto’nun gerçek kimliğinin ne olduğu belirli çevrelerde hala merak konusu olmaya devam etmekte olmasına rağmen teknik açıdan büyük bir önem arz etmemektedir. Zira Nakamoto’nun başlattığı proje internet üzerinde işletilen ve

açık kaynak kodlu olarak yayımlanan bir projedir. Bunun anlamı ise isteyen herkesin ilgili yazılımı kullanabileceği ve geliştirebileceğidir.

3.1. Ağ Yapısı: Peer-to-Peer, (Uçtan Uca, P2P)

Bitcoin ağı peer-to-peer (uçtan uca, P2P) işleyecek şekilde dizayn edilmiştir. Ağ yapılarında sıklıkla sunucu/istemci bulunan yapılar kullanılmaktadır. Bu yapının kolaylığı ağın bütün yapısı ile ilgili bilgi edinmeyi sağlamasıdır. Ancak bu yapının dezavantajı ağ üzerindeki tüm trafiğin bir noktada birikmesi ve oluşabilecek bir sorunun tüm ağa zarar verme ihtimalidir. Sunucu/istemci merkezli ağ yapılarına alternatif olarak uçtan uca ağ yapıları geliştirilmiştir. Bu ağ yapılarında bilgisayarlar bir sunucuya bağlanmak yerine, her bir bilgisayar kendisinde adresi bulunan tüm bilgisayarlara sunucu gibi bir aracıya ihtiyaç duymadan bağlanabilir. Bu durum ise ağdaki kullanıcıların takip edilmesini neredeyse imkansız kılan bir gizlilik sağlar (Şeker, 2009; 18.10.2017). Bitcoin uçtan uca ağ sistemi üzerinden çok kısa sürede transfer edilebilmektedir. Bu ağ üzerinde transfer işlemlerinin gerçekleştirilmesi için bankalar ya da finansal kurumlar gibi aracı kurumlara ihtiyaç duyulmamaktadır. Bitcoin ağına dahil olan kullanıcıların kendilerine ait dijital olarak oluşturulan birer kimlikleri bulunmaktadır. Bu dijital kimliklerden sonsuz sayıda üretilebilmektedir. Bu sayede de kullanıcıların gizliliği sağlanabilmektedir. Bitcoin transfer etmek isteyen kullanıcılar her bir işlem için farklı bir dijital kimlik kullanabilirler. Bu sayede kullanılan kimlikler arasında kullanıcının asıl kimliğini açığa çıkarabilecek ilişkiler kurulması önenebilmektedir. Nitekim Bitcoin ağındaki işlemlerde gönderici ve alıcı arasında bir sözleşme tanımlanmamaktadır. Göndericinin ve alıcının kimlikleri şifreli olarak kalmaktadır. Bu sayede Bitcoin çevrimiçi para gönderme konusunda güvenilir bir form sunmaktadır (Ankalkoti and Santhoh, 2017: 1757). Kullanıcılar Bitcoin ağı üzerindeki işlemleri ise cüzdan olarak

isimlendirilen yazılımlar sayesinde yapabilmektedirler. Cüzdan Bitcoin ağına dahil olan kişilerin kimliklerini oluşturduğu, transfer işlemlerini yapabilmelerini mümkün kılan ve kendilerine ait olan Bitcoin miktarını takip etmelerini sağlayan yazılımlardır. Bu yazılımlar kullanıcıya gerektiği kadar adres üretebilirler. Cüzdanlar kullanıcının toplam Bitcoin varlığını yansıtmak üzere tüm adreslerdeki toplam miktarı hesaplayabilir, kullanıcıya işlem gerçekleştirmede yardımcı olabilir (Barcelo, 2014: 3). Bu yazılımların 5 temel çeşidi olduğu söylenebilir. Bunlar bilgisayarlar için masaüstü yazılımları, telefonlar için uygulamalar, ağ (internet üzerinde, web) üzerinde depolama alanları, kağıt üzerinde saklama ve bu amaçla üretilen özel donanımlardır (Ankalkoti and Santhoh, 2017:1759).

Nakamoto Bitcoin ağının uçtan uca dizayn edilmesinin nedenini güven merkezli açıklamaktadır. İnternet üzerinden yapılan ticaret çok büyük oranda güvenilir üçüncü taraf olarak hizmet veren finansal kurumlara dayanmaktadır. Mevcut sistem çoğu işlem için yeterince iyi çalışmakta olsa da güvene dayanıyor olmasının özünde taşıdığı zayıf yönler de sahiptir. Örneğin finansal aracı kurumlar uyumsuzlukların çözümünde rol oynamaktan kaçınmayacakları için bir işlemin tamamen geri çevrilemez olması mümkün değildir. Arabuluculuk işleminin maliyeti de mümkün olan en küçük işlem maliyetini sınırladığı için küçük ödeme işlemlerini engeller, bunun yanında geri döndürülemeyen hizmetler için geri döndürülemeyen ödeme alma imkanının olmaması da masrafları arttıran bir unsurdur. İşlemi geri döndürme ihtimali ile birlikte güvenme ihtiyacı da artar. Güvenilir üçüncü taraf olarak hizmet veren klasik finansal kurumların varlığında bu kurumlar müşterilerine şüpheyle bakmalı ve başka bir durumda ihtiyaç duyulabilecek bilgiden fazlasını vermeleri için zorlamalıdır. Bu sistem içinde belirli bir oranda dolandırıcılık kaçınılmaz kabul edilir. Bu maliyetler ve ödeme belirsizlikleri yüz yüze

alışverişte fiziksel para kullanımıyla giderilebilir ancak güven duyulan bir üçüncü taraf olmadan bir iletişim kanalı üzerinden bir ödeme yapılabilecek bir mekanizma bulunmamaktadır. Nakamoto'ya göre ise ihtiyaç duyulan şey güven yerine bir kriptografik kanıt dayalı, iki tarafın üçüncü bir güvenilir kişiye ihtiyaç duymadan doğrudan birbirleriyle işlem yapabileceği bir elektronik ödeme sistemidir. Geri döndürülmesi imkansız yakın işlemler satıcıları dolandırıcılıktan koruyacaktır (Nakamoto, 2008: 1). Nakamoto'nun ifade ettiği güven sorunu sadece ikili mikro işlemlerde göz önünde bulundurulmuş bir unsur değildir. Aynı zamanda makro düzeyde de insanların mevcut ekonomik sistem ve parasal düzenlemelere karşı güvensizlik besledikleri belirtilmektedir. 2008 yılındaki küresel ekonomik krizden sonra para akışını kontrol eden kurumlar ve bankalara olan güvenin azalması, Avrupa ülkelerinde banka hesaplarının dondurulması gibi olaylar da sanal para birimlerine olan ilgiyi arttırmıştır (Sönmez, 2014: 2). Ayrıca günümüzdeki hakim iktisat anlayışının merkeze aldığı rasyonel insan tanımlamasına göre şekillenen merkezi idari ve ekonomik sistemlerin de günümüzdeki sosyo-ekonomik sorunları çözmede yetersiz kalması da hem bir bilim olarak iktisatta hem de ekonomide farklı yaklaşımları ve uygulamaları beraberinde getirmektedir. Bitcoin ile beraber sanal para birimlerinin ortaya çıkışı ve yaygınlaşması da mevcut sistemdeki güvensizliklerin ortaya çıkardığı sızıntılar olarak değerlendirilmektedir (Uyanık, 2015: 35-36).

3.2. Blockchain (Blok Zinciri)

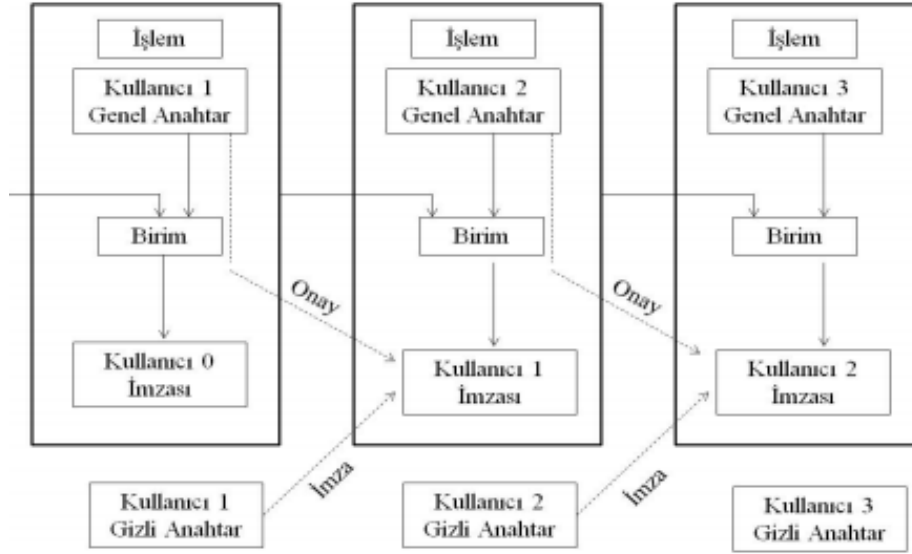
Bitcoin, tamamen sanal ortamda üretilen ve işletilen bir sistem olarak teknik anlamdaki güven sorununu ise Blockchain (Blok Zinciri) adı verilen yöntem ile çözmektedir. Blok Zinciri Bitcoin ağı içerisinde yapılan tüm transferlerin bilgisini içeren ve ağa dahil olan tüm kullanıcıların tüm bilgiye erişebilmesini mümkün kılan bir sistemdir. Sistem ağa dahil olan kullanıcılar tarafından

onaylanan her bir işlemin birbiri ardına sıralanması esasına dayanmaktadır. Bu şekilde Blok Zincirine dahil olan tüm işlemler tek bir dosya halinde ve isteyen

herkesin erişimine açık şekilde depolanmaktadır (Khalilov vd., 2017: 3). Blok Zincirinin yapısı basitleştirilmiş şekilde

Şekil 1: Blok Zinciri Yapısı’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Blok Zinciri Yapısı



Kaynak: Gültekin ve Bulut., 2016: 85

Burada işlem ile kastedilen ise eşler arasındaki Bitcoin transferleridir. İşlemlerin onaylanması sürecine “mining” (madencilik), süreci gerçekleştiren kişilere ise “miner” (madenci) adı verilmektedir. Madencilerin yaptığı iş ise yeni duyurusu yapıp onaylanmayı bekleyen işlemleri blok içerisinde toplayarak bloğu geçerli kılacak kriptografik problemi çözmektir (Khalilov vd., 2017: 3).

3.3. Madencilik

Bitcoin madenciliği biraz karmaşık bir işlemdir. Öncelikle işlem gücü olabildiğince yüksek bir işlemci ve olabildiğince hızlı bir internet bağlantısı gerekmektedir. En yeni Bitcoin işlemlerini gerçek zamanlı olarak listeleyen pek çok çevrimiçi ağ bulunmaktadır. Bir sonrasındaki adımda bir Bitcoin istemcisi

ile sistem üzerinde oturum açmak ve “hash” olarak adlandırılan veri bloklarını değerlendirerek bu işlemlerin doğrulanması gelmektedir. Üzerinde çalışılan bilgi kodlanmış (kriptolanmış) olduğundan madencinin ulaştığı çözümün doğruluğunu kontrol etmesi gerekmektedir. Çözüm ağıdaki diğer madenciler tarafından doğrulandığında transfer işlemi onaylanır ve çözüme ilk ulaşan madenci belirli bir miktar Bitcoin ile ödüllendirilir. Ödül olarak çözümün sahibine verilen Bitcoin miktarı 50 Bitcoin ile başlamıştır ve her 210.000 blok çözümünde yarıya düşmektedir ki bu da ortalama 4 yıla denk gelmektedir (Kroll vd., 2013: 5). Şu an madencilere verilen ödül miktarı ise 12,5 BTC’dir. Tüm dünyada madenciler çözüme ilk olarak ulaşabilmek için yarışmaktadırlar ve bir işlemin onaylanması da ortalama

olarak 10 dakika sürmektedir. İşlemin onaylanabilmesi için çözülmesi gereken matematiksel problem (kripto) zorluğu otomatik olarak ayarlayabilecek şekilde dizayn edilmiştir. Eğer problemin çözülme süresi ortalama 10 dakikadan aşağı düşerse problem otomatik olarak zorlaşmakta, eğer tersi durum söz konusu olursa da problem otomatik olarak kolaylaşmaktadır. (Ankalkoti and Santhoh, 2017:1757). Üretilebilecek toplam Bitcoin miktarı ise 21 milyon ile sınırlandırılmıştır. Bu miktara ulaşıldıktan sonra artık yeni Bitcoin üretilmeyecek ve madenciler sadece yapılan işlemleri onaylamaları karşılığında çok küçük işlem ücretleri alacaklardır (Ankalkoti and Santosh, 2017: 1758).

Bir Bitcoin işlemi Bitcoin ağı üzerinde saniyelerle ölçülebilecek çok kısa bir sürede yayılır ancak diğer kullanıcılar tarafından onaylanması zaman alır. Sahip olunan Bitcoin'lerin bir kullanıcı tarafından herhangi bir işleme konu edilmesi işlemin dijital olarak imzalanması suretiyle geçerlilik kazanır. Geçerli olmayan bir işlem ağdaki diğer kullanıcılar tarafından derhal reddedilir. Kimse sahip olmadığı Bitcoin'leri harcayamaz ancak yapılmak istenen bir işlemin bilgisinin çok kısa sürede tüm ağa yayılmasına rağmen, işlemin onaylanmasının zaman alması nedeniyle işlemin onaylanması için geçen süre içerisinde aynı Bitcoin'lerin başka işlemlere konu edilmesi riski bulunmaktadır. Bu risk "double spending" (çifte harcama) olarak isimlendirilmektedir. Çifte harcama riskinin bertaraf edilebilmesi için en az 6 farklı uçtan işlemin onaylanması beklenir (Çarkacıoğlu, 2016: 40).

Bitcoin bu zorluğu, tüm kayıtların tutulduğu ve tüm topluluğa açık halde korunan bir defter olarak nitelendirilebilecek Blok Zinciri ile çözmüştür. Ağda bilgisi yayılan en yeni işlemler karşılıklı olarak gruplandırılır ve var olan kayıtlarla karşılaştırılarak tüm yeni işlemlerin geçerliliği onaylanır. Bitcoin'in doğruluğu, hesaplama yetkisini işlemleri Blok Zincirine doğrulamak ve eklemek için madencilere veren kişiler tarafından garanti

edilmiştir. Madencilerin hesaplama güçlerini teşvik karşılığında (ödül olarak verilen Bitcoin'ler) Bitcoin ağına sunmaya hazır olmaları sistemin hayatta kalmasının anahtarını teşkil etmektedir (Ankalkoti and Santhosh, 2017:1757).

Çifte harcama riskinden kaçınmanın temel yolu ise iki aşamalı bir süreçtir: (i) işlemin doğruluğunu sağlamak için işlem doğrulama sürecinin dağıtılması ve (ii) Blok Zinciri'nin tutarlılığını garanti etmek için ağdaki herkesin başarıyla tamamlanmış bir işlemden çok çabuk haberdar olmasıdır. Bu gereklere yerine getirmek için Bitcoin Proof-of-Work (PoW, iş kanıtı) kavramını ve olasılıksal olarak dağıtılmış "consensus protocol" (uzlaşma protokolü) kullanmaktadır (Conti vd., 2017: 3).

Dağıtılmış işlem onaylama süreci madencilerin çoğunluğunun Blok Zinciri'ne eklenmeden önce işlemin geçerliliğini onaylamalarını garanti etmektedir. Bu şekilde, ne zaman Blok Zinciri tutarsız bir duruma düşse tüm uçlar kendi yerel Blok Zinciri kopyalarını madencilerin çoğunluğunun tutarlılığı konusunda hem fikir olduğu hale güncellerler, böylece Blok Zinciri'nin doğru durumu seçimle elde edilmiş olur. Bununla birlikte bu düzen sybil¹ saldırılarına karşı savunmasızdır. Sybil saldırılar ile bir madenci Bitcoin ağında çoklu sanal uçlar yaratabilir ve bu uçlar hatalı bir işleme olumlu oy vermek gibi şekillerle Bitcoin ağına yanlış bilgi pompalayarak eleme sürecini kesintiye uğratabilir. Bitcoin sybil saldırıları madencilerin sanal varlık olmadıklarını ispatlamak için bir takım hesaplama görevlerini yerine getirmek zorunda oldukları iş kanıtlarından faydalanarak bertaraf etmektedir. İş kanıtları karmaşık kriptografik matematik bulmacalarından oluşur ve bu bulmacalar işlem onaylama sürecinde yüksek hesaplama maliyetlerine neden olur, böylece onaylama süreci (sanal olma ihtimali olan) kimlik sayısına değil madencinin hesaplama gücüne bağlı

¹ Sybil saldırısı; zararlı bir düğümün gayri meşru bir şekilde birden fazla kimlik talep etmesidir (Odabaşı ve Zaim, 16.10.2017: 5)

olacaktır. Buradaki temel fikir Bitcoin ağındaki hesaplama kaynaklarını taklit etmenin sybil saldırı yapmaktan çok daha zor olmasıdır (Conti vd., 2017: 3-4)

3.4. Bitcoin Ekosistemi

Bitcoin zaman içerisinde popülaritesini arttırması ve buna bağlı olarak kendisine yapılan yatırımdaki yükselişe paralel olarak ekonomik bir faaliyet alanı da yaratmıştır. Gültekin ve Bulut'a (2016) göre Bitcoin ekosistemi altı öğeden oluşmaktadır (Gültekin ve Bulut, 2016: 6-7):

1. Madencilik Firmaları: Madencilik firmaları hem Bitcoin ağında gerçekleştirilen işlemleri onaylama hem de bu yolla yeni Bitcoin yaratılması görevini üstlenmektedirler. Bu açıdan bakıldığında bir nevi darphane görevini yerine getirmektedirler.
2. E-Cüzdan Hizmeti Veren firmalar: Cüzdan Bitcoin ağına dahil olan kullanıcıların işlem yapabilmeleri için gerekli olan dijital anahtarların üretimini ve saklanmasını sağlayan uygulamalardır.
3. Finansal Hizmet Sağlayan Firmalar: Bu firmalar da klasik finansal kurumlara benzer şekilde Bitcoin olarak elde tutulan fonlar ile forex işlemleri, finansal varlık alım satımı, hisse senedi alım satımı gibi işlemleri yapıp Bitcoin'e faiz işleten kurumlardır.
4. Para Piyasaları (Borsalar): Bu firmalar Bitcoin'lerin diğer para birimleri ile değiş tokuş edilmesini sağlayan ve bu hizmet karşılığında komisyon alan firmalardır.
5. Ödeme İşlemcileri: Bitcoin ya da başka sanal para birimleri ile mal ve hizmet satın almak üzere ödeme yapmak ve almak isteyen taraflara ihtiyaçları olan hizmeti sunan firmalardır.
6. Çok Amaçlı Firmalar: Bu tür firmalar yukarıda sayılan hizmetlerin farklı kombinasyonlarını birlikte sunan firmalardır.

4. SANAL PARA BİRİMLERİNİN KULLANILABİLİRLİĞİNE YÖNELİK TEMEL ARGÜMANLAR

Diğer yeni ödeme yöntemleri gibi, sanal bir para birimi olarak Bitcoin de meşru kullanım alanlarına sahiptir; önde gelen girişim sermayesi firmaları sanal para kurma girişimlerine yatırım yapmaktadır. Sanal para birimleri, ödeme verimliliğini artırma ve ödemeler ve fon transferleri için işlem maliyetlerini azaltma potansiyeline sahiptir. Örneğin, Bitcoin, geleneksel kredi ve bankamatik kartlarından daha düşük ücretlerle işlem yapılmasını sağlayabilecek küresel bir para birimi olarak işlev görmektedir. Sanal para birimi, mikro ödemeleri de kolaylaştırabilir ve işletmelerin bir kerelik oyun veya müzik indirme gibi internette satılan çok düşük fiyatlı mal ya da hizmetlerin alım satımının kolaylıkla yapılmasını sağlayabilir. Halihazırda bu tür ürünlerin, örneğin geleneksel kredi ve borç ilişkisi içinde, daha yüksek işlem maliyetlerinden ötürü birim başına uygun fiyatlarla satılabilecek kabiliyetleri zayıftır. Sanal para birimi, uluslararası nakit ödemeleri kolaylaştırabilir ve başka yollarla finansal içermeyi destekleyebilir. Zira potansiyel olarak bankalara hizmet verebilecek yeni sanal para birimlerine dayalı ürün ve hizmetler geliştirilebilir. Sanal para birimleri, özellikle de Bitcoin, yatırım için bir alternatif olabilir (FATF, 2014: 8-9). Basılması için herhangi bir merkezi otoriteye ihtiyaç duymamakla birlikte saklanması için ticari bir bankanın varlığına ve transferi için de bir elektronik para transferi şirketine ihtiyaç duymaz (Gültekin ve Bulut, 2016: 83).

Blok Zinciri sisteminin destekçileri Blok Zincirinin iş dünyasında devrimsel yenilikler yaratabileceğini ve şirketlerin ve ekonomilerin yeniden tanımlayabileceğini iddia etmektedirler. Blok zinciri ile sözleşmelerin sayısal kodlara gömülü

olduğu ve şeffaf şekilde saklandığı, kurcalanmaktan, değiştirilmekten ve silinme ihtimalinden korunabilen paylaşım açık veri tabanlarının olduğu bir dünya hayal edilebileceğini iddia etmektedirler. Bu dünyada her anlaşma, her işlem, her görev ve her ödeme kimliklendirilebilen, saklanabilen, geçerliliği kontrol edilebilen ve paylaşılabilen sayısal bir kayda ve imzaya sahip olacaktır. Avukat, bankacı ve broker gibi araçlara daha fazla gerek kalmayacak ve bireyler, kurumlar, makineler ve algoritmalar birbirleriyle belki çok küçük sürtüşmelerle, serbestçe işlem yapacak ve iletişime geçebilecektir. Blok zincirinin taşıdığı muazzam potansiyelin bu olduğu belirtilmektedir (Lansiti and Lakhani, 2017: 4).

5. BITCOİN VE BLOK ZİNCİRİ'NİN VAAT ETTİĞİ GELECEK

Bitcoin ve Blok Zinciri teknolojisiyle birlikte günümüzde özellikle finansal alandaki pek çok iş yapma şekli de değişme potansiyeli taşımaktadır. Bitcoin sisteminde işlem yapmak isteyen bir kişi üçüncü bir tarafa güvenmek yerine matematiksel bir algoritma kullanır. Dahası mevcut finansal kurumlarla para transferi yapılmak istendiğinde çok küçük işlemler işlemin kendisinden daha pahalıya gelebilmektedir. Bu maliyete katlanmak istemeyen kişiler için Bitcoin sistemi işlevsel bir alternatif sunmaktadır (Martins and Yang, 2011). Ayrıca anonim elektronik ödeme konusunun çok yeni olmadığını, bununla ilgili ilk önerinin de Chaum (1983)'e ait olduğunu ve Milton Friedman'ın defalarca kez Federal Reserve Sistemi'nin yerini bilgisayar tabanlı bir sisteme bırakması önerisini sunduğunu da belirtmek gerekir (Kostakis and Giotitsas, 2014: 434).

Lessing (2016)'ya göre Bitcoin'in en önemli yeniliği sistemin gizlilik sağlamasıyla kalmayıp aynı zamanda tüm işlemlerin takip edilebilmesini sağlamasıdır. Lessing'e göre Blok Zinciri'nde kullanılan kriptografi teknolojisi iki temel işlevi yerine getirmektedir: Birincisi iki tarafın arasındaki iletişimin gizliliğini sağlaması,

ikincisi ise sahtekarlıktan kaçınmak için dijital kimlikler sağlamasıdır. Bu sayede düzenlemeye tabi olmamak (regülasyon) sağlanırken (gizliliği sağladığı için) aynı zamanda daha etkin bir düzenlemeyi de mümkün kılabilir (Lessing, 2006, 53).

İşlemlerin güvenliğinin sağlanması ve çifte harcamayı önlemek üzere merkezi bir kontrol yetkilisine gerek bulunmamaktadır. Bitcoin ağı bir bütün olarak bunu gerçekleştirir ve böylece Bitcoin'in nominal değerinin korunmasını sağlar. Bitcoin uçtan uca çalışan bir ağ olarak internet ile aynı mantık üzerine çalışmaktadır (Barber vd., 2012: 400).

Bitcoin'in açık kaynak kodlu olması yaygınlaşması ve kabul görmesinde etkili olmuştur. Bu sayede işlem süreçleri şeffaf hale gelmekte ve yeni Bitcoin'lerin yaratılması kamuoyuna açık şekilde gerçekleşmektedir. Projenin açık kaynak kodlu olması rekabet avantajı da sağlamakta ve zengin bir ekosistemin yaratılması kolaylaşmaktadır (Gringber, 2011).

Bitcoin'in yenilikçi bir özelliği de işlemlere kodların gömülebilir olmasıdır. Basitçe ifade etmek gerekirse Bitcoin işlem yapan taraflar arasında sözleşmeler oluşturmak için bir yöntem olarak da kullanılabilir. Bu özellik kullanıcıların güven ihtiyacını en aza indirecek şekilde işlemlerde yaygın olarak ortaya çıkabilecek sorunları en aza indirmeye olanak tanır. Sözleşmeler, garantiler ve taksitler işlem içerisinde otomatik olarak uygulanabilir. Bu özellik henüz gelişme aşamasındadır ve etkilerini görmek için zaman gerekmektedir. Hali hazırda Ethereum gibi bu özelliği çok iyi kullanabilen alternatifler de ortaya çıkmıştır. Ayrıca Bitcoin işlemleri geri döndürülemez bir özellik taşımaktadır. Bir işlem bir kez Blok Zincirine kaydedildikten sonra ilgili işlemi tersine çevirebilecek bir otorite bulunmamaktadır. Bu özellik, bilhassa daha önce kredi kartı sahtekarlıklarından ötürü çekinceleri olan tacirleri cezbetmektedir. Bitcoin ile ticaret, özellikle kart dolandırıcılığının yoğun

olduğu veya kötü niyetli kullanıcıların ödeme prosedürlerini sekteye uğrattığı ülkelerde daha güvenlidir (Barber vd., 2012: 407).

Bitcoin'in en büyük yararlarından birisi de işlem masraflarının düşük olmasıdır. Bitcoin sınırlı miktarların doğrudan transferinde iyi bir seçenek olmakla birlikte internet üzerinden yapılan ticarete ve dijital ekonomide de anahtar bir rol üstlenebileceği belirtilmektedir (Grinberg, 2011: 170).

Bitcoin dünya devletlerinin de gerek avantajlarıyla gerek sahip olduğu potansiyel tehditler nedeniyle ilgisini çekmektedir. Örneğin Çin hükümeti Bitcoin'in popülaritesindeki artışla beraber Bitcoin'i, ülkedeki para kontrolü gücüne yönelebilecek bir tehdit olarak algılayıp, Aralık 2013'ten itibaren Bitcoin ile işlem yapılmasını yasaklamıştır (Kostakis and Giotitsas, 2014: 435). Ancak bu yasak bankalar ve finansal kurumlar için geçerlidir. Bankalar ve finansal kurumlar haricindeki özel şirketler ve bireyler Bitcoin alıp satabilir ve ticaret yapabilmektedir. Şu an itibarıyla dünya üzerinde Bitcoin'in tamamen yasadışı kabul edildiği 3 ülke bulunmaktadır. Bu ülkeler Kırgızistan, Bangladeş ve Bolivya'dır (Avrasya Blockchain ve Dijital Para Araştırmaları Derneği, 2017). Ülkelerin Bitcoin'i tehdit olarak algılamalarına neden olacak özellikleri de söz konusudur elbette. Örneğin Bitcoin transferinin anonimlik içermesi nedeniyle suç unsuru olabilecek faaliyetleri kolaylaştırma ihtimali, vergi kaçırma kolaylaştırması ve kara para aklamaya olanak tanınması gibi nedenler hükümetleri ve diğer ilgili tarafları konu üzerine çalışmaya itmektir. Ancak olumsuz taraflarına rağmen hem artan popülaritesi hem de finansal işlemlerde güven unsuru yerine güvenme ihtiyacını ortadan kaldıran Blok Zinciri teknolojisiyle Bitcoin'in, taşıdığı potansiyel tehditlerin üzerinde durularak yasaklanmasının da çözüm olmayacağı belirtilmektedir (Kostakis and Giotitsas, 2014: 435). Zira günümüzde tartışılan şey sanal para birimlerinin yasaklanmasından ziyade

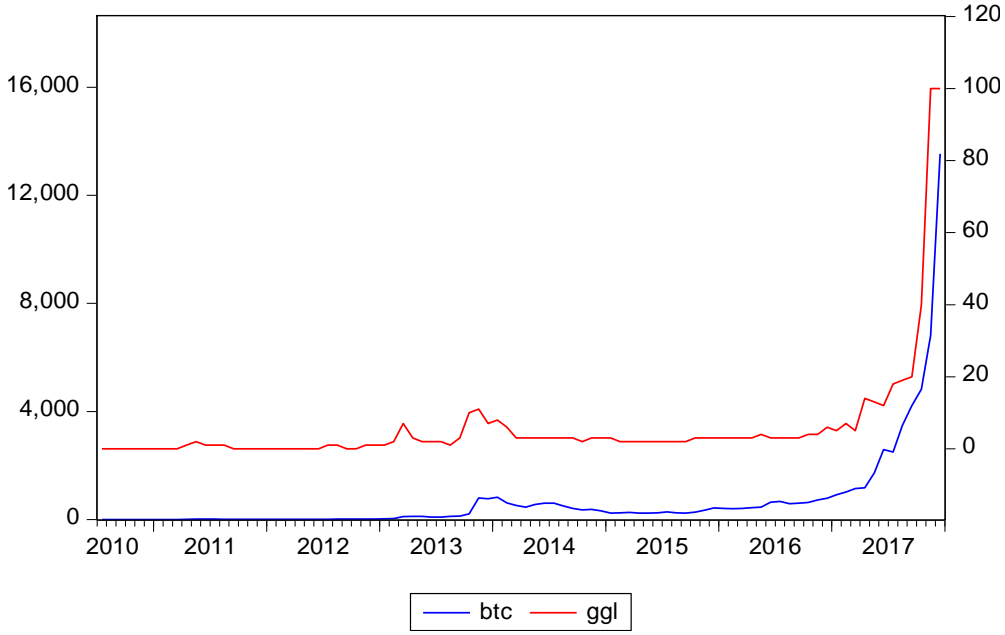
ülkelerin kendi sanal para birimlerini üretip üretmeyecekleridir. Örneğin Rusya İletişim Bakanı Nikolay Nikiforov Rusya'nın kendi sanal para birimini üretmesi için talimat verdiğini Ekim ayı içerisinde duyurmuştur. Kripto Ruble olarak isimlendirilecek olan sanal paranın devlet kontrolünde olacağını ve gerçek Ruble ile değiştirilebileceğini de belirten İletişim Bakanı Kripto Ruble'nin tedavüle girmesinden sonra diğer sanal para birimleri ile işlem yapılamayacağını da açıklamıştır (Sputnik Türkiye, 17.10.2017). Rusya'nın bu hamlesinden sonra Kazakistan da hükümet destekli Astana Uluslararası Finans Merkezi aracılığıyla kendisine ait bir kripto para birimi yaratma niyetlerinin olduğunu açıklamıştır (Koin Bülteni, 25.10.2017). Benzer şekilde tek taraflı olarak bağımsızlık ilan eden İspanya'nın Katalonya bölgesi ve Abhazya Cumhuriyeti de (Teknochain, 18.10.2017) kendi kripto para birimlerini oluşturmaya niyetli olduklarını açıklamışlardır. Dünya üzerindeki pek çok ülkede sanal para birimleri ile ilgili tartışmalar sürerken Türkiye'de de Merkez Bankası tarafından özellikle Blok Zinciri'ni tüm detaylarıyla tanımak ve anlayabilmek için Merkez Bankası bünyesinde bir çalışma grubu oluşturulmuştur (Takvim Gazetesi, 02.10.2017). Zira Bitcoin üzerinden süregelen tartışmaların ve akademik çalışmaların kayda değer bir kısmının Bitcoin'in kendisinden ziyade Blok Zinciri sisteminin üzerinde durulduğu görülecektir. Zira Bitcoin ve diğer sanal para birimlerinin arkasındaki teknoloji olan Blok Zinciri şeffaf yapısı, üzerinden yapılan işlemlerin geri döndürülemez olması gibi özellikleri sayesinde güven gereken sektörlerde güven kavramı yerine kriptografik doğrulama yaklaşımını koyarak güven ihtiyacını ortadan kaldırma iddiası taşımaktadır. Ayrıca hükümetlerin yanında finansal kurumlar da alternatif sanal para birimleri yaratma konusunda çalışmalar yapmaktadır. Örneğin, Sveriges Riksbank, The Bank of Canada, Deutsche Bundesbank, Dutch National Bank ve People's Bank of China alternatif tasarımlar üzerinde çalışmaktadırlar (Bordo and Levin, 2017: 1).

6. BİTCOİN'İN ARTAN DEĞERİNDE POPÜLARİTESİNİN ETKİSİ

Bitcoin özelinde sanal para birimleri taşıdıkları hem yararlı hem de zararlı potansiyelleri ile tüm dünyada tartışılmaya devam etmektedir. Ortaya konulan argümanlar çoğunlukla, dijitalleşmenin ve internetin bu denli gelişmesiyle birlikte “para” olgusunun tamamen sanal hale bürüneceği yönündedir. Ancak konuya temkinli yaklaşan taraflar da mevcuttur. Paranın bu şekilde tamamen sanallaşmasının bir yandan suç faaliyetlerini kolaylaştırılacağı

savunulurken diğer yandan da devletlerin ekonomideki hakimiyetini zaafiyete uğratacağı yönündedir. Ancak tartışmalar henüz teknik boyutta bir uzlaşmaya varmaktan uzak dururken Bitcoin ve diğer sanal para birimlerine olan ilgi gün geçtikçe artmaktadır. Aşağıdaki grafikte Bitcoin ile Google’da “bitcoin” kelimesinin geçtiği aramalar arasındaki ilişki gösterilmektedir. Grafikten de açıkça görüleceği üzere Bitcoin’in fiyatı ile Google üzerinde aranması arasındaki çok güçlü bir korelasyon görülmektedir. İki seri arasındaki korelasyon katsayısı ise 0.93334’tür.

Grafik 2: Bitcoin’in Popülaritesi İle Fiyatı Arasındaki İlişki (08.2010-12.2017)



Bugün itibariyle dünyada sanal para birimlerinin dünya üzerindeki 7841 borsada ulaştığı piyasa değeri 556 milyar \$’dır. Mevcut sanal para birimi sayısı ise 1380’dir. (www.coinmarketcap.com, 25.12.2017). Geçen her gün yeni sanal para birimleri ortaya çıkarken Blok Zinciri teknolojisi de geliştirilmeye devam etmektedir. Örneğin IOTA isimli sanal para biriminin Blok Zinciri teknolojisi yerine Adlı teknolojiyi geliştirmesi ve “nesnelerin internet para birimi” olmaya

aday olması gibi yeni yaklaşımlar da ortaya çıkarken insanların konuyla ilgili teknik gelişmelerden çok spekülasyon amaçlarına yöneldiği gözlemlenmektedir. Çalışmanın bundan sonraki kısmında Bitcoin üzerinden sanal paralara olan ilginin fiyat oluşum ile ilişkisi incelenecektir.

6.1. Veri ve Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde alternatif bir para birimi ve ödeme sistemi olarak lanse edilen fakat gerçek herhangi bir karşılığı

bulunmayan Bitcoin'in değeri (fiyatı) kendisine olan talebin spekülâtif amaçlı olduğu ve daha çok popülaritesine bağlı olduğu hipotezi sınanacaktır. Çalışmanın temel tezi Bitcoin'in fiyatının paranın temel işlevlerini yerine getirebilmesinden ve vaad ettiği finansal özgürlüğü sağlamasından ziyade en azından şimdilik, insanların kendisine olan merakı ve spekülâtif amaçlı kar sağlama isteği sayesinde rekor artışlar gösterdiği'dir. Bu amaçla Bitcoin'in fiyatı ile popülaritesi arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere Bitcoin'in ABD doları cinsinden fiyatı, sınırlı sayıdaki arzını yansıtmak üzere dolaşımdaki Bitcoin miktarı ve popülaritesini yansıtmak üzere de Google'da "Bitcoin" kelimesini içeren arama sayıları serileri kullanılmıştır. Serilerin frekansı aylıktır. Bitcoin'in fiyat verileri <https://charts.bitcoin.com/> sitesinden, dolaşımdaki Bitcoin miktarı

verisi <https://blockchain.info> sitesinden ve "Bitcoin" kelimesini içeren arama sayısı <https://trends.google.com.tr> adresinden temin edilmiştir. Analiz yöntemi olarak kullanılacak olan VAR Modeline dayalı Varyans Ayrıştırma ve Granger Nedensellik analizleri için öncelikle serilerin logaritmaları alınmış ve birim kök sınamaları yapılmıştır. Analizde Bitcoin fiyatı "btc", dolaşımdaki Bitcoin miktarı "spp" ve "Bitcoin" kelimesini içeren Google arama sayıları "ggl" kısaltmalarıyla gösterilmiştir.

6.2. Birim Kök Testi Sonuçları

Serilerin birim kök sınamalarının yapılabilmesi için literatürde de oldukça yaygın şekilde kullanılmakta olan Phillips ve Perron (1988) tarafından geliştirilen birim kök testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Phillips-Perron Birim Kök Testi Sonuçları

	Düzye*		1. Fark	
	Trendli & Sabitli		Sabitli	
	Test İstatistiği	Kritik Değerler	Test İstatistiği	Kritik Değerler
Logbtc	-2.655244	-4.064453	-6.227861**	-3.538362
Logggl	-1.258587	-3.461094	-8.067698**	-2.908420
Log spp	-16.97364**	-3.156776		-2.591799

* Çekirdek işlemci Bartlett kernel, bant genişliği Newey-West olarak seçilmiştir.

** %1 anlamlılık düzeyinde anlamlı

Phillips – Perron Birim Kök Testi sonuçlarına göre btc ve ggl değişkenleri birinci farkları alındığında durağan hale gelirken spp değişkeni düzeyde durağan görünmektedir. Oluşturulacak olan VAR Modeline dahil olacak değişkenlerin durağanlık şartını sağlamaları gerekmektedir. Dolayısıyla btc ve ggl değişkenleri birinci farkları alınarak spp değişkeni ise düzey değerleriyle modele dahil edilmişlerdir.

VAR Modeli oluşturmanın ilk şartı uygun gecikme sayısını ifade eden VAR(p) modelini tahmin etmektir. Uygun gecikmenin bulunması için kullanılan bilgi

kriterleri ise; LR: Sequential Modified LR Test Statistic (each test at 5% level) FPE: Final Prediction Error AIC: Akaike Information Criterion SC: Schwarz Information Criterion HQ: Hannan-Quinn Information Criterion şeklindedir. Bu bilgi kriterlerinden LR, SC ve HQ kriterleri bir gecikmeyi uygun gecikme sayısı olarak belirlemişlerdir. Ancak bir gecikme ile kurulan VAR Modeli istikrarlı bir VAR Modelinin ön şartlarından olan ters köklerin birim çember içerisinde olma şartını sağlamadığından FPE ve AIC bilgi kriterlerinin önerdiği beş gecikmeli VAR Modeli kurulmuştur. Sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: VAR(p) Modeli İçin Önerilen Gecikme Uzunlukları

Gecikme	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
1	236.5502	NA	5.12e-08	-8.274552	-7.946079	-8.147529
2	330.4277	167.2726*	2.34e-09	-11.36101	-10.70406*	-11.10696*
3	338.2170	13.02949	2.46e-09	-11.31698	-10.33157	-10.93591
4	348.2275	15.65267	2.40e-09	-11.35373	-10.03984	-10.84563
5	358.7929	15.36790	2.32e-09*	-11.41065*	-9.768287	-10.77554
6	366.9590	10.98710	2.47e-09	-11.38033	-9.409490	-10.61819

VAR(5) modeli için sağlanması gereken ön şartlar modelin birim köklerinin birim çemberin içerisinde kalması (1'den küçük olması), hata terimlerinin otokorelasyonsuz

ve sabit varyanslı olmasıdır. Modelin köklerinin ilgili şartı sağladığını gösteren Tablo 3 aşağıdadır.

Tablo 3: VAR(5) Modelinin Kökleri

Kök	Modül
0.999270	0.999270
0.992682	0.992682
0.637339 - 0.608399i	0.881107
0.637339 + 0.608399i	0.881107
-0.228432 - 0.846614i	0.876891
-0.228432 + 0.846614i	0.876891
-0.815853	0.815853
-0.635495 - 0.368355i	0.734533
-0.635495 + 0.368355i	0.734533
0.729095	0.729095
0.132662 - 0.673787i	0.686723
0.132662 + 0.673787i	0.686723
0.583578	0.583578
-0.277901 - 0.489247i	0.562665
-0.277901 + 0.489247i	0.562665

VAR(5) modelinde otokorelasyon sınaması LM Testi ile sabit varyans sınaması ise White Testi ile gerçekleştirilmiştir. White testi sonucu elde edilen χ^2 test istatistiği 195.8194 ve istatistik değerine ilişkin olasılık değeri ise 0.06980 şeklindedir.

Böylelikle %5 anlamlılık düzeyinde hata terimlerinin varyansının sabit olduğunu söyleyen White Testi boş hipotezi kabul edilmiştir. Hata terimlerinde otokorelasyonun varlığını sınanan LM Testi sonuçları ise Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: LM Otokorelasyon Testi Sonuçları

Gecikmeler	LM-Stat	Prob
1	9.986119	0.3516
2	6.664642	0.6720
3	12.00587	0.2130
4	7.786837	0.5558
5	3.288181	0.9518

VAR(5) modelinin istikrarlı olduğu varyansının kaynakları araştırılmıştır. Tablo görüldükten sonra Varyans Ayrıştırma 5, Tablo 6 ve Tablo 7 Varyans Ayrıştırma analizi ile değişkenlerin öngörü hata Analizine ait sonuçları göstermektedir.

Tablo 5: Varyans Ayrıştırma Analizi Sonuçları (1)

DBTC Değişkenine Ait Varyans Ayrıştırma Sonuçları				
Dönem	S.E.	DBTC	DGGL	LOGSPP
1	0.158710	91.28120	0.000000	8.718801
2	0.220592	48.04906	46.43112	5.519821
3	0.245310	42.03344	44.50928	13.45728
4	0.264109	39.02231	47.70254	13.27515
5	0.269286	37.74192	47.83013	14.42795
6	0.274235	36.59785	49.42726	13.97489
7	0.276912	36.19937	48.61091	15.18972
8	0.277287	36.10662	48.50476	15.38862
9	0.282037	34.90868	49.81858	15.27275
10	0.283814	34.87335	49.98647	15.14018

Btc'ye ilişkin Varyans Ayrıştırma Analizi sonuçları incelendiğinde 10 dönem sonunda Btc'ye ilişkin öngörü hata varyansının yaklaşık %35'inin kendisi tarafından açıklandığı görülürken yaklaşık %50'sinin ise ggl değişkeni tarafından açıklandığı görülmektedir. Bir değişkenin öngörü hata varyansının kendisi tarafından açıklanan orandan daha yüksek bir oranda başka bir değişken tarafından açıklanması çok sık rastlanan bir durum değildir. Bu sonuç ilgili

değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisi için de fikir vermektedir. Ancak bu husus daha sonra uygulanacak olan Granger Nedensellik Analizi'nin ilgi alanına girmektedir. Spp değişkeni ise btc değişkenine ait öngörü hata varyansını yaklaşık olarak %15 oranında açıklamaktadır. Yani Bitcoin'in piyasadaki miktarı fiyatındaki değişimi çok fazla açıklamamaktadır.

Tablo 6: Varyans Ayrıştırma Analizi Sonuçları (2)

DGGL Değişkenine Ait Varyans Ayrıştırma Sonuçları				
Dönem	S.E.	DBTC	DGGL	LOGSPP
1	0.318823	0.252079	96.72391	3.024007
2	0.331992	7.077068	90.11100	2.811937
3	0.344633	7.972718	85.94732	6.079962
4	0.352420	7.640651	84.66545	7.693904
5	0.355545	7.746040	83.28622	8.967742
6	0.382661	6.825104	84.27131	8.903588
7	0.385792	7.436312	83.50317	9.060523
8	0.393756	7.168265	83.39431	9.437426
9	0.397088	7.383116	82.75629	9.860592
10	0.398117	7.636979	82.47446	9.888565

Ggl değişkenine ilişkin Varyans Ayrıştırma Analizi sonuçlarına bakıldığında ggl değişkenindeki öngörü hata varyansının çok büyük oranının kendisi tarafından açıklandığı

görülmektedir. Yaklaşık olarak %82'lik bir oran değişkenin kendisi tarafından açıklanırken yaklaşık %10'luk bir kısım spp değişkeni tarafından, yaklaşık %8'lik kısım ise btc değişkeni tarafından

açıklanmaktadır. Bu sonuç da yine btc ve ggl değişkenleri arasındaki nedenselliğin yönü ile ilgili bilgi vermektedir.

Tablo 7: Varyans Ayrıştırma Analizi Sonuçları (3)



LOGSPP Değişkenine Ait Varyans Ayrıştırma Sonuçları				
Dönem	S.E.	DBTC	DGGL	LOGSPP
1	0.000691	0.000000	0.000000	100.0000
2	0.001412	4.27E-05	0.196268	99.80369
3	0.002282	0.004365	0.488496	99.50714
4	0.003344	0.002895	0.250629	99.74648
5	0.004524	0.127508	0.174517	99.69798
6	0.005788	0.248059	0.113552	99.63839
7	0.007114	0.397284	0.075155	99.52756
8	0.008524	0.583970	0.052603	99.36343
9	0.010000	0.779919	0.046839	99.17324
10	0.011538	0.955013	0.046707	98.99828

Spp değişkenine ait Varyans Ayrıştırma Analizi sonuçları ise beklenmesi gerektiği üzere öngörü hata varyansının yaklaşık %99'unun kendisi tarafından açıklandığını göstermektedir. Zira spp değişkeni dolaşımdaki Bitcoin miktarı bilgisini içeren değişkendir. Daha önce belirtildiği gibi dolaşımdaki bitcoin miktarı ise madencilere bağlıdır ve tamamen dışsal bir değişkendir. Yani sistemdeki diğer değişkenlere bağlı olarak ortaya çıkmamaktadır. Hatta belirli

kurallara sıkı sıkıya bağlı bir şekilde ve önceden hangi tarihte ne kadar üretileceği belirlenmiş şekilde piyasaya arz olunmaktadır.

Değişkenler arasındaki nedenselliğin niteliği hakkında da bilgi veren Varyans Ayrıştırması Analizinden sonra hangi değişkenlerin birbiri hakkında öngörü sağladığını araştırmak üzere Granger Nedensellik Analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 8'de görselleştirilmiştir.

Tablo 8: Granger Nedensellik Analizi Sonuçları

BTC		GGL
BTC	YOK	SPP
GGL		SPP

Granger Nedensellik Analizi sonuçlarına bakıldığında Bitcoin'in popülaritesiyle fiyatı arasında tek yönlü bir nedensellik olduğu görülmektedir. Nedenselliğin yönü ggl değişkeninden btc değişkenine doğrudur. Bunun anlamı ise Bitcoin'deki fiyat hareketlerinin popülarliğe neden olmadığı, tam tersine Bitcoin'in fiyat hareketliğine neden olan şeyin popülarlığı olduğudur. Yani insanlar tarafından Bitcoin'e duyulan ilgi arttıkça Bitcoin'in fiyatı yükselmektedir. Henüz ekonominin işleyişi açısından yeni bir sistem olması ve

her geçen gün Bitcoin ile ödeme kabul eden işletme sayısının artıyor olmasına rağmen ekonomik hayata entegre olamaması Bitcoin'in fiyat artışlarının suni olduğu argümanının ortaya atılmasına neden olmuştur. Bitcoin fiyatındaki özellikle son dönemdeki çok yüksek artışlar Bitcoin ve arkasındaki teknoloji olan Blok Zinciri teknolojisinin şu anki değerinden çok daha yüksek seviyelerde olduğunun değerlendirilmesine, yaygın olarak kullanıldığı şekliyle Bitcoin fiyatlarındaki bu hareketliliğin "balon" olarak

nitelendirilmesine neden olmuştur. Daha çok “lale çılgınlığı” ya da “1990’lardaki “dot.com” çılgınlığına benzetilmesi de bu nedendendir. Çalışmamızın bulguları da bu argümanı destekler niteliktedir. Günlük hayatta da gözlemlenebilen ve bu çalışmanın bulguları ile de ortaya konulan gerçek Bitcoin’in değerlenmesinin ardındaki asıl gücün insanların Bitcoin’e gösterdiği ilgidir. Yani Bitcoin’in şu anki değeri teknik olarak izah edilebilecek faydalarından ziyade insanların spekülative amaçla Bitcoin’e yönelmesinden gelmektedir. Bitcoin özelinde sanal para birimleri ve sanal para birimlerinin ardındaki temel teknoloji olan Blok Zinciri teknolojisi özellikle finansal piyasalar için ciddi bir alternatif olma yolunda potansiyel taşımaktadır. Ancak şu ana kadar Bitcoin’deki rekor fiyat artışlarının kaynağı ekonomik sisteme entegre olup yarattığı katma değere değil daha çok insanlar tarafından bir emtia gibi görülüp spekülative güdülerle talep edilmesinden kaynaklanmaktadır.

7. SONUÇ

Bitcoin, arkasında yatan teknoloji olan Blok Zinciri’nin temel işleyiş esaslarının anlatıldığı bir makale ile 2008 yılında ortaya çıkmıştır. Teknik olarak bakıldığında tamamen sanal ortamda işletilen bir yazılımdan ibarettir ve proje ile ilgili yazılım açık kaynak kodludur. Bu sayede Dünya üzerinde isteyen herkes tarafından düzenlenebilmektedir. Bu sayededir ki Bitcoin’in ortaya çıkışından günümüze kadar binin üzerinde sanal para birimi ortaya çıkmıştır. Ancak hemen hemen hepsinin ortak özelliği, Blok Zinciri teknolojisini kullanıyor olmasıdır. Gerek makro anlamda hem hükümetlere hem de finansal sisteme güvenin zayıflaması gerekse mikro anlamda, ikili finansal işlemlerde güvenilir bir üçüncü tarafın bulunma zorunluluğunun ortadan kaldırılmak istenmesi, Bitcoin’e olan ilgiyi arttırmıştır. Zira Bitcoin Blok Zinciri teknolojisiyle güvenin yerine kriptografik kanıtı, finansal işlemlerde güvenilir üçüncü

tarafın yerine ise uçtan uca ağ yapısını koymuştur. Aynı zamanda Bitcoin sahip olduğu algoritma ile üretilebilecek maksimum Bitcoin miktarını da 21 milyon adet ile sınırlayarak Bitcoin’in miktarı üzerinden manipüle edilmesini de engellemiştir. Ayrıca Bitcoin’de sadece üretilebilecek maksimum miktar sınırlandırılmamış aynı zamanda bu üretimin ne kadar zaman içerisinde yapılabileceği de önceden belirlenmiştir. Ortalama olarak her 10 dakikada bir Blok Zinciri’ne bir bloğun eklenmesine izin veren algoritma sayesinde 21 milyon adet Bitcoin 2140 yılında üretilebilecektir.

Bitcoin işlemlerin çok hızlı yapılabilmesine çok düşük maliyetle gerçekleştirilebilmesini sağlayarak kullanıcıların dikkatini ve teveccühünü kazanmıştır. Bu sayede yeni bir ödeme şekli olarak kendini kabul ettirebilmiştir. Ayrıca Blok Zinciri ile firmaların ve hükümetlerin de ilgisini çekmiştir. Dünya üzerinde pek çok ülke hem kendi sanal parasını yaratmak amacıyla hem de Blok Zinciri’ni yönetsel süreçlere verimli şekilde entegre etme konusunda çalışmalar yürütmektedir. Blok Zinciri’nin özellikle güven sorununa çözüm getirme potansiyeli göz ardı edilmemelidir. Hangi açıdan bakılırsa bakılsın, Bitcoin ilk kez üretildiği 2009 yılından bu yana hem popüleritesini ve kullanılabilirliğini arttırmış hem de pek çok akademik olan ve olmayan araştırmaya konu olmuştur. Kullanılabileceği alanların gelişimi ve verimliliği açısından sunduğu büyük bir potansiyel bulunmaktadır. Dolayısıyla hem sanal para kavramına hem de arkasındaki teknolojiye yatırım yapmak ve bunu geliştirmek, bugün için görünen en akıllıca yoldur. Özellikle Blok Zinciri teknolojisi 2008 yılında patlak veren küresel finansal krizin neden olduğu finansal sisteme karşı güvensizliğin ortadan kaldırılabilmesi için teknik temelleri tatmin edici olan bir alternatif sunmaktadır. Ancak Bitcoin’in bugünkü piyasa değeri taşıdığı potansiyelleri yansıtmaktan çok insanların spekülative güdülerinin bir sonucu olarak görünmektedir. Çalışmanın ekonometrik bulguları bu tespiti doğrulamaktadır.

Bitcoin'in fiyatı ile popülerliği arasında çok güçlü bir ilişki olmakla birlikte asıl önemli olan nedenselliğin yönüdür. Analiz sonuçlarına göre nedenselliğin yönü popülariteden Bitcoin'in fiyatına doğrudur. Bunun anlamı ise Bitcoin'in fiyat

hareketlerini popülaritesinin yönlendirdiğidir. Bitcoin'in bilinirliği arttıkça fiyatı da artmaktadır. Bu sonucun anlamı ise Bitcoin'in şu anki fiyatı özünde sahip olduğu değerden ziyade spekülasyon hareketlerinin olduğudur.

KAYNAKÇA

1. ANKALKOTI, P.; SANTHOSH, M., (2017). "A Relative Study on Bitcoin Mining", *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 3(5): 1757 – 1761
2. AVRASYA BLOCKCHAIN VE DİJİTAL PARA ARAŞTIRMALARI DERNEĞİ, 2017: <http://www.blockchain.org.tr/bitcoin-ve-dijital-paranin-dunya-ulkelerine-gore-yasal-durumu/>, 28.10.2017.
3. BARBER, S.; BOYEN, X.; SHI, E.; UZUN, E., (2014). "Bitter to Better—How to Make Bitcoin a Better Currency" *In Proceedings of Financial Cryptography. Lecture Notes in Computer Science*, edited by Angelos D. Keromytis, 399–414.
4. BARCELO, J., (2014). "User Privacy in the Public Bitcoin Blockchain", http://www.dtic.upf.edu/~jbarcelo/papers/20140704_User_Privacy_in_the_Public_Bitcoin_Blockchain/paper.pdf, 15.10.2017
5. BORDO, M.; LEVIN, A., (2017) "Central Bank Digital Currency and Future of Monetary Policy", NBER Working Paper No: 23711, August, 2017.
6. CONTI, M.; KUMAR, S.; LAL, C.; RUJ, S., (2017). "A Survey on Security and Privacy Issues of Bitcoin", <https://arxiv.org/pdf/1706.00916v2.pdf>, 16.10.2017
7. ÇARKACIOĞLU, A., (2016). "Kripto-Para Bitcoin", *Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Dairesi Araştırma Raporu*, <http://www.spk.gov.tr/SiteApps/Yayin/YayinGoster/1130>, 15.10.2017
8. EUROPEAN CENTRAL BANK, (2012). "Virtual Currency Schemes", <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemes201210en.pdf>, 17.10.2017
9. FATF (Financial Action Task Force), (2014). "Virtual Currencies: Key Definitions and Potential AML/CFT Risks", <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/Virtual-currency-key-definitions-and-potential-aml-cft-risks.pdf>, 17.10.2017
10. GRINGBER, R., (2011). "Bitcoin: An Innovative Alternative Digital Currency." *Hastings Science & Technology Law Journal*, 4(1): 159–208.
11. GÜLTEKİN, Y.; BULUT, Y., (2016). "Bitcoin Ekonomisi: Bitcoin Ekosisteminden Doğan Yeni Sektörler Ve Analizi", *Adnan Menderes Üniversitesi SBE Dergisi*, 3(3): 82-92.
12. <https://www.bitbaba.xyz/bitcoin-borsalari/>, 24.10.2017
13. <https://www.coindesk.com/price/> (18.10.2017)
14. KHALILOV, M.; C., K., GÜNDEBAHAR, M.; KURTULMUŞLAR, İ., (2017). "Bitcoin ile Dünya ve Türkiye'deki Dijital Para Çalışmaları Üzerine Bir İnceleme", *19. Akademik Bilişim Konferansı, 8-10 Şubat 2017*, Aksaray, <http://ab.org.tr/ab17/bildiri/100.pdf>, 15.10.2017.

15. KOÇOĞLU, Ş., ÇEVİK, Y., E., ve TANRIÖVEN, C., (2016). “Bitcoin Piyasalarının Etkinliği, Likiditesi ve Oynaklığı”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 77-97.
16. KOİN BÜLTENİ, 25.10.2017, <https://koinbulteni.com/kazakistan-kendi-kripto-parasini-cikariyor-3689.html>, 29.10.2017.
17. KOSTAKIS, V., and GIOTITSAS, C., (2014). “The (A) Political Economy of Bitcoin”, *TripleC*, 12(2): 431-440.
18. KROLL, J.; DAVEY, I.; FELTEN, E., (2013). "The Economics of Bitcoin Mining, or Bitcoin in the Presence of Adversaries", The Twelfth Workshop on the Economics of Information Security (WEIS 2013), Washington, DC, June 10-11 2013. https://pdfs.semanticscholar.org/c55a/6c95b869938b817ed3fe3ea482bc65a7206b.pdf?_ga=2.70266896.1098323405.1508092161-1657409937.1508092161.15.10.2017.
19. LANSITI, M.; LAKHANI, K., R., (2017). “The Truth About Blockchain”, *Harvard Business Review*, January-February 2017, <https://hbr.org/2017/01/the-truth-about-blockchain>, 16.10.2017.
20. LESSIG, L., (2006). *Code, Version 2.0.*, Basic Books, New York.
21. MARTINS, S.; YANG Y., (2011). “Introduction to Bitcoins: A Pseudo-Anonymous Electronic Currency System”, *CASCON '11 Proceedings of the 2011 Conference of the CENTER FOR ADVANCED STUDIES ON COLLABORATIVE RESEARCH*, 349–350. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=2093944&dl=ACM&coll=DL>, 29.10.2017.
22. NAKAMOTO, S., (2008). “Bitcoin A Peer-to-Peer Electronic Cash System”, <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>, 19.10.2017.
23. ODABAŞI, Ş., D.; ZAIM., A., H., “Kablosuz Sensör Ağlar ve Güvenlik Problemleri”, http://www.emo.org.tr/ekler/d15b84507ed8fb2_ek.pdf, 16.10.2017.
24. SÖNMEZ, A., (2014). “Sanal Para Bitcoin”, *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication – TODJAC*, 4(3): 1 – 14.
25. SPUTNİK TÜRKİYE, 17.10.2017: <https://tr.sputniknews.com/rusya/201710171030637725-rusya-ulusal-kripto-para/>, 29.10.2017.
26. ŞEKER, Ş., E., (2009). “Peer To Peer (Uçtan Uca İletişim)”, <http://bilgisayarkavramlari.sadievrensker.com/2009/11/09/peer-to-peer-uctan-uca-iletisim/>, 18.10.2017.
27. TAKVİM GAZETESİ, 02.10.2017, <https://www.takvim.com.tr/ekonomi/2017/10/02/merkez-bankasi-sanal-paracin-dugmeye-basti?paging=2>, 29.10.2017.
28. TEKNOCHAİN, 18.10.2017, <https://teknochain.com/abhazya-kendi-sanal-parasini-olusturup-normal-paradan-vazgececek/>, 29.10.2017.
29. TREVEALEN, P., BROWN, R., G., and YANG, D., (2017). “Blockchain Technology in Finance”, *The IEEE Computer Society*, <https://www.computer.org/csdl/mags/co/2017/09/mco2017090014.pdf>, (29.10.2017).
30. UYANIK, Ş., (2015). “Toplumsal Hareketler ve Anonim Örgütlenmeler: İsyen Ağları”, s. 31 – 45, (Ed) Saka, E., Sayan, A., ve Görgülü, V., *Yeni Medya Çalışmaları III*, Taş Mektep Yayınları, İstanbul.
31. www.coinmarketcap.com
32. YERMACK, D., (2014). “Is Bitcoin a Real Currency? An Economic

Appraisal”, NBER Working Paper Series, Working Paper No: 19747.
<http://www.nber.org/papers/w19747.pdf>, 24.10.2017.

SIYASETİN @ HALİ: DİJİTAL ÇAĞDA SİYASAL KATILIM

E-POLITICS: POLITICAL PARTICIPATION IN THE DIGITAL AGE

Süleyman GÜNGÖR*

* Dr., Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, suleyman.gungor@btk.gov.tr

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler, özellikle internet, bütün insan faaliyetlerini olduğu gibi siyaseti de etkilemektedir. Bu etki, siyaset adına akla gelen her sahada dönüştürücü düzeyde gözlenmektedir. Siyasette yaşanan dönüşüm, devletin, örgütlerin ve bireylerin dijitalleşmesi kavramları çerçevesinde incelenmektedir. Demokrasinin anahtar terimlerinden birisi olan katılımın siyasetin dijitalleşmesinden nasıl etkilendiği ele alınmaktadır. BİT sayesinde siyasal katılım yeni yolları ortaya çıkmıştır. Literatür incelemesi ve siyasal sürecin gözlenmesi ile elde edilen bulgular çerçevesinde; dijital çağda siyasal katılımın biçimleri ve araçları tasnif edilmektedir. Bu kapsamda, bilginin dolaşımı, şeffaflık ve kamu yönetiminin sivil denetimi, geri bildirim, siyasal müzakere, örgütlenme, örgüt içi çalışmalar, propaganda, siyasal eylem ve seçimler gibi katılım örneklerinde BİT etkisi incelenmektedir. Bu incelemelerin sonunda, temsili demokrasinin doğrudan demokrasiye dönüşmesi ihtimali tartışılmıştır. İnternet ve özellikle sosyal medya aracılığıyla siyasete ilginin yükselmesi, demokrasinin gelişimine katkıları açısından değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Siyasal katılım, e-demokrasi, e-seçim, bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT)

Jel Kodları: O3, O35, O33, Q38.

ABSTRACT

Developments on Information and Communication Technologies (ICT), especially on the internet, have been influencing all human activities including politics. This influence is observed on every single field considered in politics at transformative level. The transformation experienced in politics is analyzed within the framework of the following concepts: digitalization of state, organization, and individual. How participation, one of the key terms in democracy, is affected from digitalization of politics is addressed. Thanks to ICT, new ways of political participation are come into view. In the framework of findings through literature review and observation of political process, forms and means of political participation are classified in the digital age. Within this scope, ICT influence is analyzed in participation samples, such as, circulation of information, transparency, civilian oversight of public administration, feedback, political negotiation, organization, intra-organizational exercises, propaganda, political action, and elections. At the end of these analyzes, the possibility of the transformation from representative democracy to direct democracy is addressed. The increase in interest through the internet and especially via social media is analyzed in terms of the contributions to the development of democracy.

Keywords: Political participation, e-democracy, e-voting, information and communication technologies (ICT)

Jel Codes: O3, O35, O33, Q38.

1. GİRİŞ

Teknolojide ve özellikle iletişim gelişmeler, bütün dünyayı kuşatarak teknolojisinde hızlanarak devam eden etkilemiştir. Bu etki; mal, sermaye ve emek

ile birlikte girişimcinin yerkürede dolaşımını kolaylaştıran araçların çoğalması şeklinde kendini göstermiştir. Aynı zamanda, aktarılması ve erişilmesi kolaylaşan ve ucuzlayan bilgi, üretkenliğin ve gücün temel kaynağı haline gelmiştir (Castells, 2005:25). Bundan dolayı, sanayi sonrası dönemin yaygın adlarından birisini de bilgi toplumu olmuştur.

Bilgi üretiminin sınıflı üretime göre daha büyük bir kazanç ve daha güçlü bir iktidar sağlamasıyla tanımlayabileceğimiz bilgi çağında toplumlar, siyasal, yönetsel ve kültürel alanlarda dönüşüme uğramaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009:60). Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), bilginin depolanma ve iletilme kapasitesini büyük ölçüde arttırmıştır. Dijital devrim, internet devrimi ve telekomünikasyon devrimi, enformasyon ve iletişim teknolojilerindeki yakınsamanın temelini yaratmış; dijitalleşme sayesinde farklı iletişim araçları arasında bilginin dolaşımı kolaylaşmıştır. Sanayi toplumunun toprak ve sermaye gibi kıt kaynaklara dayalı ekonomisinin yerini kıt olmayan, sürekli çoğalan, paylaşılabilen, bölünebilen ve çok hızlı taşınabilen bilgiye dayalı ekonomi almıştır (Bayram, 2010:174-179). Bilgi temelli başlayan toplumsal dönüşüm süreci yeni eklenen araçlarla alan ve derinlik olarak büyüyerek sürmektedir.

Bilginin dolaşımının kolaylaşması, demokratik karar sürecinde, bireylerin bilgi sahibi olarak siyasal hayata katılmaları yanı sıra görüşlerin açıklanması ve yayılması için de olanaklar sağlamaktadır. İlk bakışta, aslında tartışılması gerekli olsa da, dijital çağda bilginin demokratikleştiği, bireylerin siyasal etkinliğinin arttığı söylenebilir.

Bu çerçeve bilgi toplumunda siyasal katılımın, bu küresel dönüşümden payına düşenleri incelemek öğretici olacaktır.

Bu çalışmanın araştırma sorusu, dijital devrimin bütün beşeri etkinliklerle birlikte siyasal hayatı ve kurumlar da dönüştürdüğü, bu çerçevede de demokrasinin kurucu kavramlarından olan siyasal katılımın araç ve yollarının çeşitlendiği varsayımına

dayandırılmaktadır. Bu önermenin tanımlanabilmesi için literatür incelemesine dayalı olarak kavramsal çerçeve oluşturulacaktır. Siyasal katılım kavramına ilişkin çeşitli tanımlar değerlendirilerek özgün bir tanım sunulacaktır. Bu tanım ışığında siyasetin dijitalleşmesi devlet, siyasal örgütler ve birey açısından araçsal ve kavramsal olarak incelenecektir. Gerçekleştirilen literatür taramasının yanı sıra uygulama örneklerine yönelik gözlemler sonucunda elde edilen bulgular sınıflandırılarak e-katılım biçimlerine ilişkin eksikleri azaltılmış bir liste sunulacak ve bu biçimlerin değerlendirmesi yapılacaktır.

Bu çalışmada öncelikle siyasal katılımın e-dönüşüm sonucunda kullanabileceği araçlar ve sergileyeceği görünümlere ilişkin literatürde henüz yer almayan boyutlarının ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu yanı sıra siyaset gibi pratiğin öncelikli olduğu bir bilgi alanında, yaşananın tespit, tahlil ve tasnifi ile ele alınan siyasal katılma konusunda teorinin pratiği kavramasına katkı sağlanması hedeflenmektedir.

2. SİYASAL KATILIM

Demokrasinin kelime anlamında barındırdığı gibi, halkın kararları kendisinin alması, antik dönem Atina örneğindeki küçük bir kent devletinde bile gerçekleştirilmesi imkânsıza yakındır. Bundan dolayı, karar alma organları belirli dönemler ve çeşitli yöntemlerle yenilenen temsilciler tarafından oluşturulmaktadır. Atina'da temsilcilerin belirlenmesinin en yaygın yöntemi, kura ya da bir sıraya bağlı dönüşüm. Modern demokrasilerde seçim temsilcilerin tespitinde başvurulan biricik yöntem halini almıştır. Temsilcilerin oy birliği ile karar alamadığı durumlarda, tercihlerin yoğunlaşmasına bakılarak çoğunluğun tercihinden yana alınır.

Halkın kendisini yönetmesi demek olan demokraside, siyasal ve yönetsel sürece halkın etkin katılımını gerektirmektedir. Bu gereklilik, katılım kavramını özgürlük ve hukuk devleti kavramlarıyla birlikte

demokrasinin temeli haline getirmektedir. Çoğulcu ve yarışmacı bir sistem olan temsili demokrasilerde, temsilcilerin belirlendiği genel ya da yerel seçimler en yaygın katılım zeminini oluşturmaktadır. Bunun sonrasında, temsilciler tarafından gerçekleştirilen karar alma ve uygulama faaliyetlerinde etki gösterme girişimleri de siyasal katılımın en az seçimler kadar önemli bir başka boyutunu oluşturmaktadır (Heywood, 2013:298-301).

Sartori'nin (1993:232-252) “demokrasinin karar verme teorisi”, bir konuda karar alma sürecinde bir konunun nasıl ve ne zaman siyasal alana taşındığını incelemektedir. Belirli bir çıkar veya düşünce için birleşenlerin oluşturduğu STK'lar, varlıkları ve eylemleri ile siyasal katılımın aktörleri durumuna bu alanda sergiledikleri çabalar dolayısıyla gelmiştir.

Başka bir yerde “(v)atandaş ile devlet arasında iletişim kanallarının açıklığı ve çeşitliliği, karşılıklı güven duygusunu pekiştirecek bir araçtır.” dedikten sonra bir tanım önerisi yapmıştı: “Siyasal katılım vatandaşın devlet ve diğer örgütlü yapıların içinde işleyen karar sürecinde ve kararların uygulanmasında kendi çıkar ve fikirlerini etkin kılmaya yönelik eylemler ve çabaların bütünüdür (Güngör, 2012:61).”

Siyasal katılımı, bireyin diğer bireyleri ya da örgütleri kendi kanaati yönünde etkilemeye çalışmasına etkin katılım ve kanaat oluşturmak için adaylar, örgütler ve diğer bireylerin görüşlerini öğrenmeye yönelik izleyici duruşunu edilgen katılım olarak ikiye ayırmak mümkündür. Turan da, siyasal katılmayı alışılmış ve olağandışı olarak iki ana grupta toplamaktadır. Örgütlerde yönetici veya üye olmak, aday olmak, bildiri yayınlamak veya dağıtmak, başkaları ile siyaset konularını konuşmak, siyasal faaliyet içindeki kişilerle tanışmak, başışta bulunmak, bireysel veya toplu dilekçe vermek gibi eylemleri alışılmış katılma örnekleri olarak gören Turan, itaatsizlik, boykot, grev, işgal, karşıt olarak gördüklerine yönelik şiddet ve terörü de olağandışı siyasal katılma biçimi saymaktadır (Turan, 1986:68-73). Bir fiilin

suç teşkil etmesi, o eylemin siyasal katılma niteliğini değiştirmemektedir.

Siyasal katılma, karar alıcıların belirlendiği seçimler yanı sıra katılımcının gündemini siyasal gündeme taşıma girişimlerinin tümünü kapsayan bir kavram olarak algılanmalıdır. Halkın kendini yönetmesi anlamındaki demokratik sistemlerde, yasal ölçülerdeki katılma biçimlerinin çeşitliliği ve araçlarının çokluğu sistemin seçmenle kurduğu güçlü iletişimin de göstergesidir. Sivil toplumun siyasal alanda sürekli etkinliği, belirli dönemlerde temsili seçmekten ibaret durumlara göre daha demokratik sayılmalıdır.

3. SİYASETİN DİJİTALLEŞMESİ

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki sürekli gelişim, bütün toplumsal kavram ve kurumları da dönüştürecek düzeyde etkili olmuştur. Bu dönüştürücü etkiye dijital devrim ve içinde bulunulan döneme dijital çağ ya da bilgi çağı denilmesi üzerinde artık uzlaşmış durumdadır. Bu dönüşüm, bütün beşeri faaliyetleri etkilemiş, mal ve hizmetlerin, sermayenin, emeğin ve en çok da bilginin küresel dolaşımını kolaylaştırmış ve hızlandırmıştır. Hemen her alanda, BİT kullanılarak yürütülen faaliyetler, “e-” öneki olarak yürütülmeye başlamıştır (Güngör, 2012:64). Siyasette geleneksel davranışlar hala korunsaydı bile, dijitalleşmenin çemberi her geçen gün genişlemektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, özellikle internet, siyasal partiler ve STK'lar açısından örgütlenme, iç iletişim, propaganda ve kamuoyu beklentilerinin öğrenilmesi gibi alanlarda yeni imkânlar sunmaktadır. Gazetenin durağan ve tek yönlü mesajları ile kıyaslandığında, radyo ve televizyonun siyasete getirdiği canlanma ve karşılıklı iletişimi coşkuyla karşılayan ve buna tele-demokrasi veya siber-demokrasi diyenler olmuştur. Hatta buradan bir doğrudan demokrasi uygulaması modelleme girişimleri de olmuştur.

ABD’de başkan adayı Ross Perrot, 1990’ların başında uyguladığı seçim

kampanyasının bir parçası olarak televizyon üzerinden elektronik kent toplantıları yapmıştı. Bu deneme tele-demokrasi kavramının üretilmesine yol açmıştır. İnternetin yaygınlaşması ve kullanıcı sayısının artması siber-demokrasi kavramını doğurmuştur. Martin Hagen tarafından siber-demokrasiyi, sanal mekanda oluşup gerçek hayata da taşınan gruplar aracılığıyla sanal uzayın demokratik biçimde kurgulanmasını ifade etmek için kullanmıştır. İletişimsel ve siyasal yapılardan oluşan siber-demokrasi, bir doğrudan demokrasi modeli olarak öngörülmekte ve birincil tehdidin merkeziyetçilikten kaynaklanabileceği tartışılmaktadır. Merkeziyetçilik, salt siyasal değil ticari girişim olarak haber kaynaklarının ve yayın organlarının sermayenin denetiminde olmasını da kapsamaktadır. Ancak günümüzde e-demokrasi doğrudan demokrasi modeli olmayıp temsili demokrasiyi güçlendirmeye yönelmiş görünmektedir (Hagen, 1997'den aktaran Güngör, 2012:100).

Dijitalleşmenin demokrasiyi dönüştürmesi veya desteklemesi tartışmaları bir yana bırakılıp siyasetin yapıya gelişini nasıl etkilediğine yakından bakılırsa; gözlenen manzaranın genel çerçevesi şu şekilde çizilebilir: Devlet kurumsal olarak ve hizmet sunumu açısından etkilenmiştir. Siyasal partiler, sivil toplum ve bireylerin yapısında ve etkinliklerinde dönüşüm yaşanmıştır. Bu çerçevede, iş hayatı ve işletmelere dönük etkiler çalışmanın kapsamı dışındadır.

3.1. Dijital Çağda Devlet

Dijital devrim etkisinde devlet, yapısal olarak yönetim, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi kavramlar yardımıyla ve adem-i merkeziyetçiliğin güçlenmesi eğilimiyle dönüşmektedir. Bu bağlamda, devletin karar sürecine, işleyişine ve yönetici kadronun kim olması konularında vatandaşların doğrudan etkin olmasına imkân doğduğu söylenebilmektedir. Siyasal sürecin bireyin ve çıkar gruplarının katılımına ve denetimine daha açık hale

gelmesi, devletin demokratikleşmesi adına olumlu sayılabilir.

Devlet, siyasetin en üst kurumsal yapısı olması bakımından öncelikle ele aldığımızda, alışılmış devlet yapısının yanında e-devlet olarak da varlık göstermeye başlamıştır. E-devlet ile genel olarak kamu hizmeti sunumunun internet aracılığıyla gerçekleştirilmesi ve bu nitelikte sunulan hizmetlere ilişkin bağlantı koleksiyonunun yer aldığı portal yayıncılığı şeklinde anlaşılmaktadır. turkiye.gov.tr sayfası ülkemizde devletin e-hizmetlerine tek şifre ile erişilebilen kapı olarak çalışmaktadır. Eylül 2017 sonu itibarıyla, e-devlet kapısından 346 kurum tarafından elektronik olarak 2.292 hizmet sunulduğu bildirilmektedir.

Dijitalleşme kamu kurumlarının sayılı hizmetlerini internete taşımalarının dışında iç işleyiş, çalışanları ile iletişim ve diğer kamu kurumları ile ilişkiler üzerinde de etkili olmuştur. Kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması sırasında bilgi teknolojilerinin kullanımı sayesinde zaman, kırtasiye malzemesi ve emekten tasarruf edilmesi beklentileri çok yaygındır. İdarecilerin yönetim bilgi sistemleri kullanım eğilimi ve çalışanların bilgisayar uygulamalarını kullanma beceri düzeyi beklentinin hayata yansımaları doğrudan etkilemektedir.

ITU tarafından hazırlanan bir rapor, e-devlet uygulamaları sayesinde kıt kaynakların verimli kullanımı, hükümetlerin hesap verebilirliği ve şeffaflığı, piyasa ekonomisinin etkin şekilde tesis edilmesi, demokrasinin daha geniş alana nüfuz etmesi, vatandaşın demokrasi bilincinin artırılması, hükümete duyulan güven ve bağlılığın artırılmasına hizmet edebileceğini vurgulamaktadır (ITU, 2008:9-15).

3.2. Siyasal Örgütlerde Dijitalleşme

Siyasetin demokrasilerde öncelikle iletişimsel bir etkinlik olduğu vurgulanmalıdır. Siyasal örgütler, liderler ve adaylar, siyasal görüş ve programlarını toplumun bilgisine ve onayına sunar.

Seçmen, tanımlanmış siyasal programları ve bunları uygulama isteğiyle aday olmuş kişilere ilişkin yaptığı değerlendirmeler ile tercih geliştirir. Siyasal partiler, benzer düşüncelerin bir araya gelmesi sonucu oluşur ve demokrasilerin vazgeçilmez unsuru kabul edilirler.

İletişim teknolojisindeki internetin yaygınlaşması, genişbant bağlantı, mobil teknoloji ve yakınsama gibi gelişmeler, siyasal partilere de yeni iletişim araçları sağlamıştır. Bunların en başta geleni internet sayfasıdır. Partilerin internet sayfasında genel başkan ve parti yöneticilerinin açıklamaları, haberleri genel olarak öne çıkmaktadır. Bu yayınlar, etkileşime kapalı, tek yönlü bildirimler niteliğindedir. Partilerin web sayfasında, sosyal medya hesaplarının da duyurusunu yapılmaktadır. Mecliste yer alan partilerin internet sayfalarına bakıldığında, MHP dışındaki üç partinin ana sayfalarında twitter akışlarını da sergilemektedir. HDP, genel merkezleri adına kullanılan bütün sosyal mecraların yayın akışını web sayfasından paylaşmaktadır. AK Parti, CHP ve MHP, ziyaretçilerine iletişim yolu olarak çevrimiçi mesaj gönderme seçeneği hazırlamışlarken HDP yalnızca e-posta adresini bildirmekle yetinmiştir. Ak Parti ve CHP, parti haberlerinin takip edilebildiği mobil uygulamaların indirme bağlantılarını web sayfasında yayınlamaktadır. Diğerlerinden farklı olarak CHP aidat ve bağış için e-ödeme ve üye kayıt formu doldurma yolları da açmıştır. Bütün partiler, kendilerine ait başka internet sayfalarının da adreslerine anasayfada yer vermektedir. CHP ve MHP, partilerinin web TV bağlantılarını da resmi internet sayfalarında öne çıkarmışlardır.

Siyasal partilerin resmi internet sayfaları, partinin TBMM grubu, gençlik ve kadın kolları, yerel örgütler, parti okulu, sosyal medya hesaplarını da içeren bir portal olmanın yanı sıra, etkinliklerden resim ve videolarla destelenen haberler, lider kadroların konuşma kayıtları ile partinin seçim çalışmaları arşivine, afişlerine, müziklerine ve diğer propaganda malzemeleri ile dolu doludur. Çalışmamız

açısından bu tespit, gerçek siyasal faaliyetlerde ne varsa, hepsinin dijital zeminde de yerinin olduğunu göstermektedir.

Yeni iletişim teknolojileri ve internet, politikaya sadece bilinen faaliyetlerini duyurma aracı olmamış, aynı zamanda toplumla kesintisiz iletişim sağlamaktadır. Parti kurumsal yapısı ve bireysel olarak politikacılar tarafından yaygın olarak kullanılan kısa mesaj bildirimleri üye ve yandaşları sürekli kendisi hakkında bilgilendirmektedir. Katıldığı bir etkinliğin, radyo veya TV programının kaydını kendi sosyal medya hesaplarından paylaşmakta ve eşzamanlı olma gerekliliği ortadan kalkarak takipçilerine izletebilmektedir. Bu yolla, siyasal örgütler ve aktörler, toplumsal tabanları ile sürekli bir iletişim kurmaktadır. Sosyal medyanın sağladığı etkileşimli kullanım imkânı, politikacının bireyler açısından erişilebilirliğini yükseltmektedir.

Siyasal partilerin iç çalışmalarında elektronik yöntemler gittikçe genişleyen bir kullanım alanına ulaşmaktadır. Üyeler veya yerel örgüt yöneticileri ile doğrudan iletişim sağlayan web tabanlı platformlar üzerinden merkez ile taşra arasında politika ve kararlara ilişkin bilgi akışı hızlanmış durumdadır. Delegation, üyelerin ve hatta gönüllülerin şifre ile katılabildiği anketler ve seçim döneminde aday belirleme sürecinde kanaat yoklaması yapılmaktadır.

Siyasal partilerin dışındaki sivil toplum örgütlerinin oluşum ve çalışmalarına BİT katkısı daha belirgindir. Çünkü bir siyasal partinin örgütlenme biçimi ve organları siyasi partiler kanunu ile şekillendirilmişken, sivil girişimlerin örgütlenmesi daha esnek olabilir. Artık sadece internet üzerinde bile örgütlenmek mümkündür.

Dijital ortamda siyasal partilerin kullandığı yöntemlerin tamamı STK'lar tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca sosyal medya, forumlar ve mail grupları, mekândan bağımsız örgütlenmelere ve zamandan bağımsız toplantılara ev sahipliği yapabilmektedir. Bu sayede, ortak gündeme

sahip kişilerin görüş alışverişi yapmaları ya da eyleme geçmeleri söz konusu olmaktadır. Bunun için biçimsel bir örgüte ihtiyaç bulunmamaktadır. Sosyal medyanın bu tür eylem birliktelikleri için kullanımı pek çok örnekle kendini göstermiştir: Ortadoğu'daki Arap Baharı zinciri, ABD'de başlayıp Avrupa'ya sıçrayan "Wall Street'i işgal et" hareketi, ülkemizdeki Gezi Parkı Protestosu ve Cerettepe benzeri çevreci gösteriler gibi.

İnternet ve sosyal medya, dijital ortam örgütlerinin oluşmasına olduğu gibi, eylemciler arasında koordinasyona, eylemlerin duyurulmasına ve eylemin canlı olarak yayımlanması ile bu görüntülerin sonraki zamanlarda izlenebilmesi sayesinde eylemin yeniden üretilmesine hizmet etmektedir.

Genişbant bağlantının yaygınlaşması sayesinde siyasal alanda etkinlik sergilemek isteyen oluşumlar, kendilerini duyurabilmek için belirli bir sermaye ve altyapı yatırımı isteyen gazete ve televizyonlara, dolayısıyla ekonomik ve siyasal güç sahiplerine bağımlı olmaktan kurtulmuş oldular. Edinme maliyeti ucuzlayan bir akıllı telefon ve internet bağlantısı sayesinde, bireyler kendi yayın organlarını hayata geçirebilecek durumdadır. Bundan dolayı, gazetecilik mesleği de dönüşüme uğramıştır. Görüşleri patronu tarafından onaylanmadığı için işten çıkartılan gazeteciler, basit bir blog ile mesleklerini sürdürebilmektedir. Hatta okunma sayısına bağlı olarak reklam geliri elde etmesi olağan bir hal almıştır. T24 internet gazetesi, finansal anlamda bağımsız bir gazeteci grubu tarafından hayata geçirilmiş ve bugün göz ardı edilemez bir yayın organı durumundadır (T24, 2017).

Haberciliğin değişmesinin başka bir boyutu haberin elde edilip sunulması sürecinde gözlenmektedir: Anlık siyasal gelişmeler hakkında, olayın içerisinde yer alan aktörlerin sosyal medya hesabının takipçileri, o olayı takip eden muhabirden önce ayrıntıları öğrenebilmektedir. Cumhurbaşkanı ile Ankara Büyükşehir Belediye Başkanının görüşmesi, Gökçek'in

twitter hesabından açıklanmıştır (Habertürk, 2017). Benzer durum, diplomasi alanında bile gözlenmektedir. Eskiden diplomatlar aracılığıyla paylaşılan bazı mesajlar, günümüzde devlet ya da hükümet başkanları, dışişleri bakanları, sözcüleri tarafından sosyal medya paylaşımları ile verilmeye başlanmıştır. Keza magazin dünyasındaki hızlı hayatlar, itiraflar ve ithamlar, geleneksel medyadan önce sosyal medya aracılığıyla duyulmaktadır.

Sosyal medyanın öne geçmesi, siyasal örgütlenmeler ve eylemlere ek olarak sanal eylem alanı üretmiştir. Özellikle twitter üzerinde hashtag (etiket) tanımlı paylaşımlar ile örgütlü şekilde yapılan gündem çalışması, "rakip" hesaplara karşı yapılan saldırılar bunun meşru boyutunu oluşturmaktadır. Hacker girişimleri ise sanal ortam terörizmi olarak gayrimeşru şekilde ve artarak sürmektedir.

3.3. Dijital Çağda Birey

Dijital devrim, bireylerin iletişim imkânını genişlettiği gibi alışkanlıklarını değiştirmiştir. Mektup, kartpostal, zarf, pul, telgraf ve hatta faks ender başvurulan iletişim araçları olmuştur. Cep telefonu, kısa mesaj, görüntülü mesaj, sesli mesaj, görüntülü konuşma, çok katılımcılı görüşmeler, anlık mesajlaşma ve e-posta kişisel ve ticari iletişimin olağan yolları haline gelmiştir. Ülkemizde 2017 yılının ilk yarısında genişbant internet abone sayısı "11,1 milyonu sabit abone, 55,3 milyonu mobil abone olmak üzere toplam 66,4 milyon" düzeyine ulaşmıştır (BTK, 2017:vii). Bu rakamlar dijitalleşen bireylerin sayısını göstermesi bakımından anlamlıdır.

İletişim teknolojileri, kişisel iletişimi dönüştürdüğü gibi, bireylerin haber alma imkânını da çoğaltmışlardır. Bu artışın birinci boyutu, bilginin hızlı iletilmesidir. Bir gelişme ortaya çıkması ile eş zamanlı olarak habere dönüşmektedir. İkinci bir boyut, haber kaynaklarının çeşitlenmesidir. Geleneksel gazete ve televizyonlar, sahipleri ve yöneticilerinin tercihleri doğrultusunda bir seçkiyi yayınlarına

aldıkları için, yayınlanmaya değer görülmemeyen haberler bir nevi sansüre uğramış olurken, şimdi temini kolay bir cihaz ve internet bağlantısı sayesinde her kullanıcı aynı zamanda canlı yayın bile yapabilen bir yayıncıya dönüşmektedir. Bu sayede, bireylerin haber alabilecekleri ve bilginin dolaşıma sürülebildiği kaynak sayısı çoğalmaktadır. Üçüncü boyut, bilginin dolaşımının ötündeki zaman engelini kalkmasıdır. Geleneksel medya tarafından bilginin yayınlanması, onun kamuoyuna ulaştığı anlamına gelmemektedir. Radyo ve televizyon yayını anlık olarak dinleyici ve izleyiciye ulaşırken, gazete ve dergide görece daha uzun ömürlü bir yayın söz konusudur. Ancak yeni medya sayesinde, bir bilgi paylaşımı zamandan bağımsız olarak erişime açılmış durumdadır. Bağımsız haber kaynaklarının yanı sıra, geleneksel yayıncıların da geçmiş yayınlarına erişilmesi, arşivleme yollarının çoğalması ve haberin yeniden dolaşıma sürülmesi imkânı bireylerin bilgi edinme kanallarını büyütüştür. Bilgi ve haber kaynaklarının bağımsızlaşması, çoğalması, kolay erişilebilmesi ve tekrar üretilmeye uygun olması, demokraside asli karar alıcı olarak vatandaşların bilgi sahibi olmasına katkı sağlamaktadır.

İnternet sayfası hazırlamak, yine internette sunulan şablonlar sayesinde uzmanlığı gerektirmemektedir. Blog sayfaları, geleneksel medya kuruluşlarının web sayfalarında yorum yazabilme ve erişim kolaylığı, herkesi birer potansiyel yazar ve yayıncı haline getirmiştir. Demokrasinin önemli bir unsuru olarak ifade özgürlüğünün sıradan bireyler tarafından kamuoyuna ulaşabilecek şekilde kullanılmasının pratiğe geçirilmesi olanakları artırmıştır.

Sosyal medya ortak adı altında toplanan facebook, twitter, youtube, intagram, google+ gibi uygulamalar metin, fotoğraf veya video paylaşımına, canlı yayın yapılmasına imkân sağlamaktadır. Kullanıcılar arasında etkileşim ortamının bulunması, sosyal medyayı aynı zamanda bir serbest forum haline getirmektedir.

Sosyal medyanın etkileşimli özelliği, beraberinde siyasal katılım açısından dikkat çekici yenilikleri getirmektedir. İlk ve en önemli yenilik, bireylerin siyasal aktörlerle doğrudan iletişime geçebilmeleridir.

Sosyal medyanın yaygınlaşması, bu ortamın kendine özgü özellikleriyle belirginleşmesi yaşanmaktadır. Sanal ortamdaki sosyal etkinliğin özgünlüklerinin başında gerçek olması gerekmeyen ad, resim ve kişi bilgileri ile bir kullanıcı profili oluşturmaktır. Özgün bir dil ve anlatım aracı olarak emojiler, doğal dil içinde sanal ortama özel kısaltma ve argo, “caps” denilen üzerinde oynama yapılmış ve bazen yazı ile desteklenmiş görseller, kısa hareketli görseller ve videolar kullanılmaktadır. Paylaşımlarda başka kullanıcıları etiketleyerek onlarla “ortak” noktayı vurgulamak ya da o kullanıcı ve takipçilerinin dikkatini çekmek. Uzun anlatımların yerine daha kısa ifadeler ve görsel unsurlar kullanılması yaygındır. Twitter’ın 140 karakter ile sınırlı blog uygulaması bunun belirgin örneğidir.

Sosyal medyanın bu özelliği sayesinde kullanıcılar, ilkokul arkadaşlarıyla yeniden haberleşmenin ötesine geçip kendileri ile benzer ilgileri olan diğer kullanıcılarla buluşturan etkisi, sanal grup ve toplulukları oluşturmuştur. Bu oluşum, sosyal medyanın siyasal alanda kullanılmasına da yansımaktadır.

Siyasal ilgi sahibi sosyal medya hesapları, genel olarak üç kategoride toplanmaktadır: Yandaş, karşıt ve gözlemci. Bu kategorik duruş, her konuda ortaya çıkmaktadır. Gözlemciler grubu dışındakiler, kendilerine benzeyenlerle oluşturdukları ve “yabancı”ya yer vermeyen birçok sanal grupta buluştukları görülmektedir. Bu grupların bir cemaat niteliği gösterdiği söylenebilir.

BİT’in sunduğu yeni sosyal ortamda kendine özgü bir toplumsallaşma süreci işlemektedir. Sanal toplulukların kendine özgü kültürü, normali ve adetleri oluşmaktadır. Dijital ortamda birey, sanal topluluğa uyumlaşma anlamında bir toplumsallaşma yaşamaktadır. Buradaki

toplumsallaşma bireyin ağ içerisinde bulunmayı, var olmayı, var kalmayı ve ağda / ağlarda başka üyelerin dikkatini çekmeyi öğrenmesini ifade etmektedir. Ayrıca toplumun yeni bireyleri, dijital toplumsallaşma ile birlikte siyasal toplumun işleyişi, kuralları ve aktörleri hakkında bilgi edinirler. BİT, siyasal toplumsallaşmanın yeni araçlarını bireylerin ve toplumun kullanıma açmıştır.

4. E-KATILIM BİÇİMLERİ

Siyasal katılımın siyasi parti içi etkinlikler, sivil girişimler, seçimlerde oy verme gibi klasik biçimlerine göre teknolojinin sunduğu yenilikler bireyin ve grupların siyasal karar ve uygulama sürecine katılım girişimlerini kolay ve ucuz hale getirmektedir (Schlüter, 2010). Siyasal alanın birey ve STK'lar açısından erişilebilirliğinin yükselmesi ile bir talebi siyasetin gündemine getirmek, siyasal gündeme ilişkin görüşlerin karar alıcılara duyurulmasını sağlamak veya hükümet uygulamalarının denetlenmesi açılarından fırsatlar ortaya çıkmıştır.

BİT, siyasal karar sürecinin temsilcilere bırakılmasını sona erdirerek doğrudan katılım imkânları sunmaktadır. Yeni teknolojinin demokratik siyasal süreçte politikacılar, siyasal kurumlar ve halk tarafından kullanılmasına e-demokrasi terimini yakıştıran coşkunluk kadar, temsili demokrasinin güçlenmesine hizmet edeceği de ifade edilmektedir. Elektronik araçların katkısının dışında e-demokrasi kavramı, e-devlet, e-yönetim, e-adalet, e-katılım ve e-seçim ile desteklenmedikçe sadece bir söz olarak kalacaktır (Schlüter, 2010).

E-katılımın biçimlerine göre değerlendirme yapmak, aynı zamanda e-katılımın bileşenlerini tespit etmek ve görünümünü isimlendirmek anlamına gelecektir.

4.1. Bilginin Kolay Dolaşımı

İletişim teknolojilerindeki gelişmenin bilginin dolaşımını, depolanmasını ve erişilmesini hızlandırması, kolaylaştırması ve ucuzlatması ile bilginin bizatihi

ekonomik bir değer kazanması sonucunu ve bilgi toplumunu doğurmaktadır. Bilginin erişilmesi ve yayılmasında geçmişten bu yana etkili olan sınır, sınırlama ve filtreleme dolayısıyla bilgi iktidar yanlısı, yönlendirilmiş ve pahalı bir şeydir. Bu sebeple dijital devrimin bilgiyi demokratikleştirdiği söylenebilir. Demokrasilerde özgür birey, tartışma hakkında bilgi sahibi olarak kanaat açıklamaktadır. İnternet bilginin paylaşılması ve erişilmesini kolaylaştırarak bireylerin gündeme ilişkin ayrıntılı bilgi edinmesine ve karar alıcıların kamu yararını isabetli değerlendirmelerine hizmet etmektedir.

Ancak internet sayesinde yorumsuz bilgi/haberin yanı sıra, farklı düşüneler de seçmenin erişimine sunulmaktadır. Ayrıca seçmenin beklenti ve kanaatleri bu dolaşıma kolaylıkla katılabilmektedir. Temsili demokrasilerde, vatandaşların seçenekler hakkında asgari bilgiye sahip olduklarına ilişkin varsayım, bu yolla fiili bir imkân durumuna geçmektedir. Teknoloji, bireylerin karar sürecine daha çok bilgi sahibi olarak katılmalarını kolaylaştırmaktadır. “Ancak BİT, sağladığı imkânlarla, iktidar odakları ile bilginin üreticisini ve bu bağlamda BİT üreticisini ulaşılabilir bilgileri manipüle etme veya belirleme konusunda aşırı güçlendirmektedir (Güngör, 2014:78).” Dolayısıyla dolaşımdaki bilginin doğrulanması, hem bireyler hem de kamusal aktörler için göz ardı edilemez bir sorun olarak ortada durmaktadır.

Bilgi edinme, birey açısından pasif siyasal katılımın ilk adımlarından birisidir. Dijital araçlar, kişilerin siyasal gündeme ilişkin bilgi edinme yollarını genişletmiştir. Takip edilecek siyasal parti veya aktörün e-posta listesine katılmak, sosyal medya hesaplarını takip etmek veya youtube kanalına abone olmak gibi zahmetsiz işlemler ya da bunlardan sadece bir tanesi bile yeterli olmaktadır.

4.2. Kamusal Etkinliklerin Şeffaflaşması Ve Denetlenebilirlik

Seçimle iş başına gelen kişiler ve atanmış görevlilerin karar ve uygulama sürecindeki faaliyetleri, bilginin hızlı ve kolay dolaşımı dolayısıyla, kamuoyunun haberdar olmasına açık bir nitelik kazanmıştır. Kamu kurumları ve aktörler açısından, ortaya koydukları program ve eylemlerin halk desteğine duyduğu ihtiyaç şeffaflaşmayı destekleyen bir unsurdur. Aynı zamanda seçmenler ve muhalif siyasal gruplar tarafından iktidarın denetlenmesine hizmet etmektedir. Örneğin Belediye Meclisinin veya yasama organının toplantı takvimi, gündemi ve toplantı sırasındaki çalışmalarının internet üzerinden genel erişime açılması ve genel olarak kamusal işlerin elektronik olarak sürdürülmesi veya bildirilmesi halkın destek, itiraz ve denetimlerine veri sunmaktadır.

Kamu kurumlarının, siyasal partilerin, parlamento ve yerel yönetimlerin arşiv ve tutanakları genel erişime açık hale gelmiştir. Bu sayede, geçmiş dönemlerdeki siyasal tartışmalar, örgütler ve aktörlerin tutum alışları ve güncel yaklaşımları değerlendirilebilir. Bu değerlendirme, temsilcilerin bağlı yetki ile bulunmasalar bile, seçmenlerden yeniden oy isterken, sergilediği tutarlılık ve etkililiği kanıtlamasına veya tersine hallerde açıklama yapmasına yol açacaktır. Siyasal faaliyetlerin belge, video, resim veya ses biçiminde arşivlenip erişime açılması seçmenin temsilcileri denetlemesine veri sağlamaktadır.

4.3. Geri Bildirim Alma / Verme

İnternet ve akıllı telefon kullanımının yaygınlaşması ve özellikle sosyal medya uygulamaları, karar mekanizmalarının halk ile doğrudan ve kesintisiz iletişimi için ortam sağlamaktadır. Bu araçlar üzerinden, siyasal aktörler halkın istek, beklenti ve çekincelerini kolaylıkla öğrenebilmektedir. Siyasal karar ve uygulamaların etkisinin izlenmesi ve taleplerin siyasal program veya eylemlere girdi oluşturması bakımından dijital ortamda sürdürülen

iletişimin katkı sağlama potansiyeli büyüktür.

Bireyler açısından kamu kurumlarına e-dilekçe ile başvurunun yollarının açılması, geri bildirim açısından tanımlanmış yöntemler oluşturulması beklentilerin tespiti için önemlidir. Ülkemizdeki bilgi edinme hakkının kullanımı, BİMER (<https://www.bimer.gov.tr/>) ve CİMER (<https://basvuru.tccb.gov.tr/>) uygulamaları bu çerçevede iyi örnekler olarak anılmalıdır. TBMM, anayasal bir hak olan dilekçe hakkının kullanımı konusunda <https://edilekce.tbmm.gov.tr/> internet adresinden bireylerin başvuru yapmalarını sağlamıştır. Ayrıca Kamu Denetçiliği Kurumunun oluşturulması, idarenin hesap verebilirliğinin kurumsal alt yapısını oluşturmakla, demokratik sisteme güçlü bir destek sağlamıştır. Denetlenebilir ve hesap verebilir bir idare, halka karşı sorumluluklarını göz önünde tutarak hareket edecek ve vatandaşlar da bu idarenin işlem ve eylemleri hakkında yargısal denetimin dışında bilişim teknolojisinin kolaylaştırdığı sivil denetim yollarını kullanabilecektir.

Geri bildirim yolları, vatandaş ile hükümet arasında olduğu kadar, siyasal partiler ve diğer sivil örgütlenmeler ile üyeler ve kamuoyu arasında yürütülen iletişime sonuç odaklı anlamlar kazandırabilmektedir.

4.4. E- Müzakere

Temsili demokrasi modellerinde farklı kanaatlerin arasında geçen tartışma, vazgeçilemez bir bileşendir. Birbirinden başka çıkar, anlayış ve beklenti içerisindeki birey ve grupların arasında ya da çoğunlukla onların temsilcileri arasında yürütülen tartışmalar; mümkün olduğunca geniş bir uzlaşma sağlanarak herkes için daha az itiraz edilecek bir yolun aranması çabasıdır.

Düşünce ve ifade özgürlüğü, hukukun üstünlüğü ve insan haklarının korunması gibi demokrasinin vazgeçilmez unsurlarından biridir. Farklı anlayışların dile getirilemediği veya vatandaşlar arasında barışçıl ve saygılı iletişim

ortamının eksikliği hallerde, -bütün biçimleri için geçerli olarak- demokrasinin ütopyik bir kavram durumuna düştüğü söylenebilir. Müzakere, münazara, fikir alışverişi veya tartışma çoğulculuğun varlığının göstergesi ve güvencesi olması dolayısıyla önemlidir.

İnternet üzerindeki etkileşimli bütün platformlar, aynı zamanda siyasal müzakere ortamı oluşturmaktadır. Forumlar, bloglar, yorum yazılabilir haber siteleri ve nihayet sosyal medya uygulamaları sanal bir “eklesia” oluşturmuş gibidir. Sanal bir meclis gibi, güç merkezlerinin hegemonyasından bağımsız olarak dijital bir kamusal ortamda siyasal tartışmalar da yapılabilmektedir. Parti görüşlerinin yanı sıra partilerden bağımsız kanaatlerin de dile getirilebilmesi dolayısıyla sanal ortam, demokratik müzakere açısından dikkate değer bir katkı sağlamaktadır. Beklentiyi dayanarak Hühnermann, “sanal meclis ile yeni bir siyasal çağın başladığı” müjdesini dile getirmiştir. Siyasal tartışma yapılabilen ortamların çoğalması, kişilerin kendi iddialarını dile getirebilmeleri ve karşı iddialara cevaplar verebilmeleri dolayısıyla siyasal sistemin meşruiyetini güçlendirmektedir (Hühnermann, 2009).

Sosyal medya, siyasal müzakere pratiğine küçümsenmemesi gereken imkânlar sağlamıştır. Bireyler, gerçek hayatta karşılaşma şansı olmayan gerçek siyasal aktörlere doğrudan görüşlerini iletirken, temsilcisini aradan kaldırarak doğrudan kendi adına kendisi konuşmaktadır. Doğrudan kişisel ifade imkânı, karar alıcıların hareketlerini etkileme yeteneğine sahip görünmektedir. Siyasal tartışmanın sanal ortamda da taraftarlık duygusuyla yürütülmesi riski, yukarıda değinilen troller, botlar ve çakma hesaplar ile sergilenen saldırgan ve yönlendirmeci çabalarla göz önüne gelmektedir. Bu da nitelikli bir siyasal tartışma yerine suçlama, iftira, hakaret ve alaycı bir “gürültü”yü büyütmektedir.

4.5. Örgütlenme ve Örgüt İçi Çalışmalar

Örgütlenmenin önündeki finansal, coğrafi ve yasal engeller dolayısıyla bir parti veya

dernek olarak varlık kazanamayan ortak anlayışlar, sanal gruplar üzerinde buluşmaktadır. Bu gruplaşma sayesinde, bireylerin ortak bir kaygı etrafında buluşmaları biçimsel örgütlenme zahmetine girme gereğini ortadan kaldırmıştır. Bu bağlamda örgütlerde merkezin egemenliğinin azalması, üyeler arasında eşgüdümün artması ve yönetimin esnekliği vurgulanmalıdır. Örgüt merkezi, fiziksel bir mekan olmaktan çıkınca, örgüt içerisinde merkez ve taşra arasında etkililik farkı ortadan kalkmaktadır. Yeni örgüt, dijital ortamda belirlenmiş web sayfası, forum, sosyal medya grubu vs gibi bir toplanma zeminidir. Her üyenin kendi internet bağlantısını kullanması; örgütün bina, personel, kırtasiye gibi giderler için ödenti toplamasını gereksiz kılmaktadır. Faaliyet ve eylemlerin maliyeti, gönüllüler tarafından karşılanabilmektedir. Örgüte üyelik veya ayrılma biçimsellikten kurtulurken, bireylerin örgütsel eylemlere katılmaları isteğe bağlı bir esneklik kazanmaktadır. Kendiliğinden örgütlenme, lider rolüne kimsenin geçemediği bir yapı üretmektedir. Tangün ve Polat’ın ifade ettiği gibi, “(p)iramidal bir yapıda erk en tepededir. Ancak söz konusu merkezlessiz, lidersiz, ilişkilerin hiyerarşi barındırmadığı bir organizasyonsa tepedeki erk, tüm katılımcıların sorumluluk alışlarına bölünmüştür (Tangün ve Polat, 2017:378).” Her üye kendi algıladığı çerçevede ortak eylemin parçası olurken, işaretine bakılan bir önder kimliğinin yerini bir anlamda anonim liderlik almaktadır. Ağ temelli oluşu, yeni tip örgütte gündemin belirlenmesi ve üyelere dayatılması gibi hiyerarşik yapılanma görüntüsünü engellemektedir. Birbirleri ile bağlantılar kurabilen, ağ yapıları, örgütlerin biçimsiz ve lidersiz varlığını sağlamaktadır. Örgütlenme biçiminin değişmesi, siyaset yapma ve siyasal alana katılma davranışlarını da dönüştürmektedir.

Yerleşik örgütlenme biçimleri ve buna bağlı siyasal katılım davranışı kalıplarının BİT aracılığıyla kırılması, bireylerde siyasal ilgiyi artırabilmektedir. Gezi Parkı protestosuna katılanlar ile yapılan deneysel

bir araştırmada; katılımın motivasyonu konusu görece yoksunluk, mağduriyet, öfke, umut, talep gibi kategorilerde incelenmiştir (Erdoğan, 2015). Bu kategoriler somut eyleme bağlı olarak farklılık gösterebilse de, ortaklık vazgeçilemez bir nitelik olarak görünmektedir. Yeni iletişim araçları, sosyal medya ve internet sayesinde ortak ilgi, çıkar, beklenti, kaygı sahibi bireylerin haberleşmesi ve birlikte eyleme geçmesinin alt yapısı güçlenmiş olmaktadır.

Mevcut örgütlerin devam eden çalışmalarını internet ortamına taşınmaları da, örgütsel etkinlikleri kolaylaştırmaktadır. 2008 yılında yapılan ABD başkanlık seçimlerinde Obama adına yürütülen kampanya, internet ve sosyal medyanın siyasal alanda kullanılmasına büyük hizmetler sunmuştur (Güngör, 2012:66) Dijital imkanların konvasiyonel örgütler tarafından da kullanılması ile siyasal faaliyetler, bunların duyurulabildiği alan ve etkisi değişime uğramıştır. Kısaca örgütlenmedeki dönüşüm yerleşik örgütsel yapıları ve bunların eylemlerine katılımı artırdığı gözlenmektedir.

4.6. Propaganda ve Siyasal Eylemlilik

Dijital ortama taşınan siyasal ilgi ve örgütlenme, doğal olarak tanıtım ve kamuoyunu ikna faaliyetlerinde de kendine özgü yenilikler getirmiştir. İnternet, siyasal aktörlerin temsil edilmek zorunda kaldığı bir alan durumundadır. Yukarıda belirtildiği gibi internet sayfası yayımı bunun ilk adımı olup ardından, e-posta grupları, sosyal medya paylaşımları ve nihayet çevrimiçi uygulamalar gelmektedir. Bu platformlarda siyasal partiler kendi programlarını, kadrolarını, adaylarını ve güncel değerlendirmelerini kamuoyuna duyurmaya çalışmaktadırlar.

Sosyal medyada yandaş ve karşıtlar üzerinde yürütülen siyasal rekabet gözlenmektedir. Bu rekabet, sanal ortamda daha çok paylaşım yaparak gündemde önde olmak, desteklediği anlayışı tekrarlayıp durmak ve rakip anlayışların sayfalarında ve paylaşımlarında yorumcu olarak yer alıp eleştiri, tartışma, hakaret ve saptırma

çalışması yapmak şeklinde kendisini göstermektedir. Bunu bir iş olarak veya adanmışlık duygusuyla yapan kullanıcılar da bulunmaktadır. Sosyal medyadaki bu kullanıcı tipine trol denilmektedir.

Troller, gün boyunca uzun zaman dilimlerinde çevrimiçi olup sosyal mecralarda oldukça hareketli, birden çok hesap sahibi kullanıcı kişilerdir. Trollere gerçek adlarını kullanmaları ender görülür, genel olarak tahrik edici veya özendirici kavramları ya da anlamsız harf ve sayı gruplarını kendilerine kullanıcı adı olarak seçerler. Yaptıkları en önemli iş, resim, video, GIF, alıntı, haber vs. propaganda malzemesi olabilecek her türlü dijitalleştirilmiş nesneyi paylaşmak, başka kullanıcıların paylaşımlarına olumlu/olumsuz yorumlarla müdahil olmaktır (Schwarz, 2017). Propaganda sürecindeki temel rolleri, savdukları parti, aday veya anlayışın görünürlüğünü artırırken, rakiplerin dikkatini dağıtıp “gözlemciler” nazarında inanırılıklarını zayıflatmaktadır.

Trollerden farklı olarak tartışma etkinliklerine girmeyen, tek yönlü paylaşımlar ve kodlanmış cevaplar veren yazılımlar da sosyal medyada kullanılmaktadır. Küçük bir bilgisayar programı olan botlar, kendilerine verilen görev doğrultusunda haber bağlantılarını, etiketleri (hashtag), metin veya görselleri e-posta ya da sosyal medya üzerinden paylaşırlar. Bu program tarafından kontrol edilen, insan olmayan bir hesap aracılığıyla paylaşımlar yapılması, siyasal propaganda için dijital ortamda kullanımı artmakta olan bir yöntemdir. Botlar, pazarlama, gündem oluşturma ve özellikle siyasal açıdan yalan ya da yönlendirilmiş haberlerin yayılmasında kullanılmaktadır. Sosyal botların en çok twitter platformlarında kullanıldığı görülmektedir (Boell.de, 2017). Bu programlar tarafından kullanılan “fake account” hesaplara Türkçede sahte hesap veya argodan transferle “çakma hesap” denilmesi mümkündür. Sahte hesaplar ile örneğin gerçek dışı bir yoğunluk oluşturarak bir etiketin twitter’da gündeme girmesi sağlanabilmektedir. Sahte hesaplar

ile özellikle rakiplerin zaafalarını sergileyen görseller, videolar ve metinler dolaşıma sürülmektedir. Hatta bu içeriklerin internet kullanmayanlara da ulaşabilmesi için geleneksel medyada haber yapılması da uygulanan bir yöntemdir.

Ancak ABD'den Avrupa'ya taşınan ve kaynağı belki de başka bir ülkede de olabilecek olan sahte hesaplar, kampanyası halen devam ederken Almanya'daki federal seçimler dolayısıyla tartışma konusu olmuş ve konu federal mecliste bile uzmanlar davet edilerek tartışılmıştır. ABD seçimlerine Rus hackerların müdahalesine ilişkin tartışmalar sonuçsuz kalmıştır. Bunun gibi sosyal botlar ve troller gibi siyasal aktörlerin dışından kaynaklanan girişimlerin siyasal sürece, kamuoyundaki kanaat oluşumuna ve seçimlerin sonuçlarına ne derece etkili olduğu hakkında henüz güvenli bir bilgi ve araştırma bulunmamaktadır (Kurz, 2017). Sosyal ağların etkisi ile ilgili tartışmalar, politikacıların konuyu hızla gündeme almaları dolayısıyla dikkat çekmektedir. (Heinrich-Böll-Stiftung, 2017).

Twitter, facebook, google+ ve diğer sosyal medya şirketleri, hem kullanıcıların, hem de yayıncıların işi kolaylaştıran uygulamalar geliştirmektedir. İnternet sayfasındaki içeriği bir tıkla paylaşma, kendi zaman akışını web sayfasında gösterme, youtube yayınlarını diğer sosyal medya hesaplarından paylaşabildiği gibi, facebook, twitter ve instagram paylaşımlarını aynı anda gerçekleştirme mümkündür.

Siyasal aktörler veya STK'lar tarafından gerçekleştirilen eylemlerde, kamuoyunu yönlendirerek karar sürecinde toplumsal baskı üretmek ve hatta doğrudan iktidarı etkileyerek kararı belirlemek hedeflenmektedir. Sosyal medya ve yeni iletişim araçları bu aşamada kendisini göstermektedir. Öncelikle eylemin planlanması ve duyurulmasında sosyal medya iletişime aracılık etmektedir. Bu yolla eyleme katılım artırılmaya ve henüz planlama aşamasından itibaren katılımı öngörülmeyle daha geniş bir kitlenin eylemden haberdar edilmesi

sağlanmaktadır. Eylem sırasında ajansların, gazete ve televizyonların ilgi düzeyinden bağımsız olarak eylem, toplantı, konuşma internetten youtube, facebook, twitter aracılığıyla canlı olarak yayınlanabilmektedir. Eylemciler, bu yolla fiziksel olarak katılmayanları da kuşatmaya yönelmektedir. Sosyal medya, zamansal olarak eylem bittikten sonra da işlevini sürdürmektedir. Eylemin video kayıtları ve resimleri ile konuşma metinleri web sayfalarında, sosyal medya paylaşımlarıyla sürekliliği sağlanmakta ve eylem olup bittikten sonra bile yeniden ağ dolaşımında tutulması mümkün olmaktadır (Güngör, 2012:70-71). Eylem sonrasında yeni medyanın bir işlevi daha vurgulanmalıdır. Katılımcıların ve internet paylaşımları üzerine ulaşılan geniş kullanıcı kitlesinin yorum ve geri bildirimleri sosyal medyadan derlenebilmektedir.

Dijital ortamda eylemliliğin bir boyutunu da maddi mekân yerine doğrudan sanal mekân eylemleri oluşturmaktadır. Bu kapsamdaki eylemler, yasal çerçevede varlık kazanmış örgütlerin yanı sıra terör örgütleri (İŞİD, El Kaide), maceracılar (wikileaks) ve hackerlar (redhack) tarafından da sıklıkla hayata geçirilmektedir.

Sanal ortam eylemliliği, bireylerin demokratik siyasal süreçte onayladıkları kanaat yönünde forumlarda yorumlar, facebook beğenileri veya twitter paylaşımları ile yeterli katılım gerçekleştirdikleri zannına kapılmalarına yol açabilmektedir. Bu durumda, fiziksel olarak varlık göstermeleri gereken yerde bulunmayı ihmal etmesi sonucu yaşanabilecektir (Güngör, 2014:78). Ayrıca oluşumu sanal ortam eylemi olan bir web sayfasının reklam veya sponsorluk dolayısıyla ticarileşmesi ve mecrasından ayrılması riski de göz önünde tutulmalıdır.

4.7. E-Seçim

Oy vermenin bilgisayar üzerinden, internet bağlantısı veya oylama makineleri ile gerçekleştirilmesi sonrasında sayım ve sonuçların belirlenmesinde insan eli değmeden bilgisayar programları birçok

ülkede kullanılmaya başlamıştır. (Wahlcomputer, 2017)

E-seçim, seçimlerde bilgisayarın oy verme ve oyların sayımının yapılmasında aracı olarak kullanılmasına verilen addır. Buna yönelik Hollanda’da ve Almanya’da itiraz sesleri yükselmiştir (Roth, 2006). ABD’nin birçok eyaletinde de internet veya e-posta yoluyla oy kullanılması uygulanmaktadır. Bu uygulama, engellilerin ve yurtdışında yaşayan vatandaşların katılımının sağlanması ve bütün seçimler için pratik olmasıyla açıklanmaktadır. İnternet üzerinden oy kullanılması yaygınlaştıkça, konunun riskleri de daha fazla dikkat çekmeye başlamıştır. İlk akla gelen tehdit kaynağı, hacker saldırıdır. Ayrıca demokratik sistemin bir önkoşulu oyların gizliliği, vatandaşın özgür seçim yaparken devletin ve üçüncü tarafların etkisinden korunması için önemlidir. İnternette oylama, gizliliğin korunmasını güvence altına alınması imkansız düzeydedir (Orcutt, 2016). Almanya’daki seçimlerde bilgisayar kullanılması, Alman Anayasa Mahkemesi tarafından 3 Mart 2009 tarihinde bir kararla durdurulmuştur (CRE, 2009).

E-seçim uygulamasında, bilgisayar programı aracılığıyla oy kullanan seçmenin kimliği gizlenebilmektedir. Gizli oy böylece elektronik uygulamaya yerleştirilebilir. Ancak oyların sayımının da bilgisayar üzerinden yapılması aşamasında, verilen oyun yazılım tarafından değiştirilmesi veya ihtilaf durumunda kâğıt oy pusulasında olduğu gibi tekrar sayarak doğrulama şansının olamaması ya da kötü niyetli uzaktan müdahalelere açık olması riskleri ortada durmaktadır. Bunlara karşı, işlemin yapılmasında kullanılan yazılımın kaynak kodlarının açık ve denetlenebilir olması dışında bir güvence verilememektedir. Ancak seçmenin bu denetimi yapacak düzeyde program bilgisine sahip olmasını beklemek gerçekçi değildir.

Dolayısıyla BİT, elektronik seçim uygulamasına hazır olsa bile, demokrasi ve halkın iradesinin nihai karar verici olduğu

anlayışıyla bakılınca, e-seçim uygulaması sorunlu görünmektedir. Fakat eldeki bu teknik olanaklar, seçimlerde kullanılsa bile, danışma mahiyetinde halkoylaması ve plebisit yollarının daha yoğun kullanılmasına yardımcı olabilir.

5. SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojileri, toplumsal dönüşüme yol açarken, toplumsal doğal bir boyutu olarak siyasal olan da dönüşmektedir. Dijital çağda siyasetin yapıma biçimleri, katılımı çeşitlendirmiş ve güçlendirmiş görünmektedir. E-katılım sayesinde demokrasinin de elektronik bir biçim alması ve e-demokrasinin temsili demokrasinin sorunlarını aşmaya hizmet etmesi beklentisi, ilk ağızda kulağa sempatik gelmektedir (Roth, 2006). Ancak internet oylamasının seçim güvenliği, gizli oy ilkesi ve seçim sonuçlarının denetlenebilirliğini ortadan kaldıracakları gerekçeleri ile karşı çıkışlar da ciddiye alınması gereken eleştiriler içermektedir (Fitzgerald, Smith ve Goodman, 2016:35).

Dijital çağın sunduğu seçim dışındaki katılım imkanlarının başında gelen bilgi, teknoloji üreticilerinin, hizmet sağlayıcı sermaye şirketlerinin ve siyasal iktidarların denetimine ve yönlendirmesine açık durumdadır. Buna rağmen, sermaye veya siyasetten bağımsız bilgi kaynaklarının varlıklarını koruma şansı ve etkinliği, alışılmış basın ve yayın organlarına kıyasla daha yüksek görünmektedir.

BİT, kamu hizmetlerinde adem-i merkeziyeti ve yerinden yönetimi teşvik ederken, ters yönden coğrafi olarak uzak noktaların kontrol edebilmesine hizmet potansiyeli ile güçlü merkezi yapıya teknik destek vermektedir. Katılımın çeşitlenmesi ve demokrasinin güçlenmesine katkı sağlarken, otoriter bir yönetimin aracı haline de dönüşebilir. Bu çelişki, siyasal örgütler için de geçerlidir. Dijital imkanlar bir yandan merkezsiz örgütlenmeye, diğer yandan örgüt merkezinin ara birimler olmadan doğrudan üyeye ulaşmasını

sağladığı için merkezileşmeye yardım edebilmektedir.

Temsili demokrasinin içine düştüğü krizi, e-katılımın takviyesi ile çoğulculuğun görünürlüğünü artırmak ve genel kamuoyunun siyasal ilgisini yükseltmek sayesinde aşmak mümkün olabilir. Ancak halkın görüşlerini derlemeye yarayacak plebisit ve çevrimiçi anket gibi danışma niteliğinin ilerisinde, doğrudan demokrasi beklentisi gerçekçi görünmemektedir. Yine de her geçen gün daha çok kamusal ve siyasal faaliyetin dijital ortama taşınacağı öngörüsünü ifade etmek gereklidir. İnternet siyasal parti, liderler ve bireyler açısından çeşitli işlevler üstlenerek siyasal alanda bilginin dolaşımı ve müzakere zemininin genişlemesine katkı verebilir. Bu boyutuyla, bilgiye erişim kolaylığı, yönetimin daha çok denetlenmesi öngörülmektedir.

Teknolojideki gelişme ve her alanda etkinliğini genişletme eğilimi hızlanarak devam etmektedir. Siyaset de niteliği gereği, her türlü insani alana sirayet kabiliyetine sahiptir. Dolayısıyla teknoloji

ve siyaset gibi, dokunduğunu kendisine benzeten iki alanın teması, görülenin ve hatta öngörülebilenin ötesinde sonuçlar doğurmaya müsaittir. Buna yön verecek olan birincil etken, hem teknoloji üreten ve kullanan olarak hem de siyasetin öznesi ve nesnesi olan insanların değer yargıları ile hareket tarzları olacaktır. Dolayısıyla dijitalleşme, demokrasinin eksiklerini telafi ederek derinleşmesine hizmet edebileceği gibi, en yumuşak kamusal otoriteye bile diktatörce kudret sağlayacak bir kontrol aygıtına da dönüşebilecektir. Bu genişlikte bir ihtimaller evrenini gözlemek, heyecanını ve öğreticiliğini korumaktadır.

Bu çalışmada, içinde bulunulan dönem itibarıyla, dijitalleşmenin siyasal katılma faaliyetlerine sunduğu yeni araçlar ve siyasal katılım biçimleri, literatür taraması yanı sıra alan gözlemlerine dayalı olarak tespit edilmiş, değerlendirilmiş ve tasnif edilmiştir. Bu araçların kurgulanması ve bireyler tarafından kullanılması kadar, (e-seçim uygulamasına geçilmesi benzeri) siyasal karar mekanizması tarafından açılacak alan da e-katılım macerasını ve siyasal sonuçlarını etkileyecektir.

KAYNAKÇA

1. BAYRAM, H. (2010). Bilgi Toplumu ve Bilgi Yönetimi, Etap Yayınevi, İstanbul.
2. BOELL.DE. (2017). "Social Bots", <https://www.boell.de/de/2017/02/09/social-bots>, 02.09.2017.
3. BTK. (2017). Türkiye Elektronik Haberleşme Sektörü Üç Aylık Pazar Verileri Raporu 2017 Yılı 2. Çeyrek, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ankara. https://btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2f1%2fDocuments%2fSayfalar%2fPazar_Verileri%2f2017-Q2.pdf, 13.10.2017.
4. CASTELLS, M. (2005). Ağ Toplununun Yükselişi, (Çev.) KILIÇ, E., İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul.
5. Chaos Computer Club Berlin CCCB. (2017). "Wahlcomputer", <https://berlin.ccc.de/wiki/Wahlcomputer>, 10.10.2017.
6. CRE. (2009). "CRE118 Das Wahlcomputer-Urteil", <https://cre.fm/cre118-das-wahlcomputer-urteil>, 22.09.2017.
7. ÇUKURÇAYIR, M. A.; ÇELEBİ, E. (2009). "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 5(9): 59-82.
8. ERDOĞAN, E. (2015). "Siyasal Psikoloji Siyasal Katılım Hakkında Ne Öğretebilir? Gezi Protestoları'na Katılanlar Üzerinden Bir Değerlendirme", Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi, 3(1): 31-58.
9. FITZGERALD, C., SMITH, P.; GOODMAN, S. (2016, 08 16). "The Secret Ballot at Risk:

- Recommendations for Protecting Democracy”, <http://www.secretballotatrisk.org/Secret-Ballot-At-Risk.pdf>, . 12.09.2017.
10. GÜNGÖR, S. (2012). Bilgi Toplumu ve E-Dönüşüm Sürecinin Demokrasi Üzerine Dönüştürücü Etkisinin Analizi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ankara. https://www.btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2f1%2fDocuments%2fTez%2fSuleyman_GUNGOR.PDF, 12.09.2017.
11. GÜNGÖR, S. (2014). “E-Demokrasi: Umutlar ve Riskler”, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, (Güz 2014, 39): 68-89.
12. HABERTÜRK. (2017). “Gökçek, Cumhurbaşkanı Erdoğan’la görüşmesinin detaylarını açıkladı”, Habertürk, 10 Mayıs. <http://www.haberturk.com/melih-gokcek-cumhurbaskani-erdogan-ile-bestepe-de-gorustu-1661421>, 10.10.2017.
13. HAGEN, M. (1997). “Konzepte elektronischer Demokratie und die deutsche Demokratie”, http://www.unigiessen.de/fb03/vinci/la-bore/netz/hag_dt.htm, 21.07.2010.
14. Heinrich-Böll-Stiftung. (2017). “Filter Bubble – Echokammer – Fake News”, <https://www.boell.de/de/2017/02/08/filter-bubble-echokammer-fake-news>, 18.09.2017.
15. HEYWOOD, A. (2013). Siyaset (8. b.), Adres Yayınları, Ankara.
16. HÜHNERMANN, F. (2009). Friedericke Hühnermann schreibt Rezension über Online-Schaltung virtuellesparlament.de. (Trans-Media-Akademie Hellerau –TMA, 11 Ağustos. <http://t-m-a.de/friedericke-huhnermann-schreibt-rezension-uber-online-schaltung-virtuellesparlament-de/>, 17.10.2017.
17. ITU. (2008). “Electronic Government for Developing Countries. Ağustos-2008”, http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf, 19.10.2011.
18. KURZ, C. (2017). “Diskussion im Bundestag über ‘Fake News’, Fake-Accounts oder Social Bots”, Netzpolitik, 25 Ocak. <https://netzpolitik.org/2017/jetzt-diskussion-im-bundestag-ueber-fake-news-fake-accounts-oder-social-bots/>, 19.09.2017.
19. ORCUTT, M. (2016, 08 24). “Demokratiegefahr Internetwahl?”, <http://heise.de/-3301055>, 13.10.2017.
20. ROTH, W.-D. (2006, 11 10). “E-Mogling”. Telepolis, 11 Ekim. <https://www.heise.de/tp/features/E-Mogling-3408690.html>, 10.10.2017.
21. SARTORI, G. (1993). Demokrasi Teorisine Geri Dönüş. (Çev.) KARAMUSTAFA, T.; TURHAN, M., Türk Demokrasi Vakfı, Ankara.
22. SCHLÜTER, T. (2010). “E-Demokratie”, <http://www.politischebildung-bayern.net/fachbeitraege/item/504-e-demokratie>, 14.08.2017.
23. SCHWARZ, K. (2017). “Trolle – Influencer – Evangelisten”, https://www.boell.de/de/2017/02/09/trolle-influencer-evangelisten?dimension1=ds_digitaler-wahlkampf, 18.09.2017.
24. T24. (2017). “Hakkında”, <http://t24.com.tr/hakkında>, 10.10.2017.
25. TANGÜN, Y. A.; POLAT, F. (2017). “Gezi Ruhunun Psikolojisi”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Mayıs 2017(27): 374-388.
26. TURAN, İ. (1986). Siyasal Sistem ve Siyasal Davranış (3 b.), Der Yayınları, İstanbul.

TÜRKİYE'DE KAMU ÇALIŞANLARININ DİJİTAL ORTAMDA DEĞERLENDİRİLMESİ: e-SİCİL MODELİ

EVALUATION OF PUBLIC EMPLOYEES IN DIGITAL ENVIRONMENT IN TURKEY: e-PERFORMANCE EVALUATION MODEL

Prof. Dr. Selma KARATEPE*, Eray KARAMAN**

* İnönü Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Öğretim Üyesi, selma.karatepe@inonu.edu.tr

** İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Doktora Öğrencisi, erykaraman@gmail.com

ÖZ

Türk Kamu Yönetiminde sicil, Cumhuriyetin ilk yıllarından itibaren amaçları ve uygulama yöntemleri farklı olarak uygulanmıştır. 2011 yılında yapılan kanun değişikliği ile sicil ile ilgili hususlar 657 sayılı Devlet Memurları Kanunundan çıkarılmış ve performans değerlendirmesi ile ilgili olarak yerine başka bir yöntem getirilmemiştir. Bu süreçte, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kurumsal yapı ve işleyişlerde de çok büyük ve köklü değişikliklere neden olmuştur. Devletin elektronikleşmesi olarak adlandırılabilir olan e-devlet uygulamaları dünyanın birçok ülkesiyle birlikte Türkiye'de de yaygın hale gelmiştir. Bu kapsamda, kamu çalışanlarının etkinlik ve verimliliklerinin artırılması, kişisel hedeflerle kurum hedeflerinin birleştirilmesi, çalışanların motivasyonlarının ve örgütsel motivasyonun üst seviyeye çıkarılması ve etkin bir insan kaynakları yönetimi yürütülebilmesi maksadıyla insan kaynakları yönetiminin en önemli uygulamalarından birisi olan sicilın Türk Kamu Yönetiminde yeniden uygulanmasının ve bu uygulamanın dijital çağın bir gereği olarak elektronik ortamda yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir. Yukarıda açıklanan bilgiler kapsamında bu çalışmada kamu çalışanlarına yönelik olarak e-sicil modeli önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Türk Kamu Yönetimi, e-Sicil, e-Devlet, Dijital Çağ, Performans Değerlendirme

Jel Kodları: H83, M12, O33, O38.

ABSTRACT

For almost a century, performance evaluation in Turkish Public Administration has been applied differently in terms of purposes and methods. In 2011, issues related to performance evaluation were abolished from Civil Servants Act and an alternative method for performance evaluation could not be developed. In this process, developments in information technology have caused major and radical changes in institutional structure and functioning as well. E-government applications of the state have become widespread in Turkey with many countries of the world. In this context, to increase the productivity and the efficiency of the public workers, to combine personal objectives with the institutional ones, to increase the motivation of workers and organizational motivation to a higher level and to conduct an effective human resources, performance evaluation, an important application of the human resources management, should be electronically re-implemented in Turkish Public Administration. Therefore, in this study, Electronic performance evaluation model is recommended for public workers.

Keywords: Turkish Public Management, e-Performance Evaluation, e-Government, Digital Age, Performance Evaluation

Jel Codes: H83, M12, O33, O38.

1. GİRİŞ

Sicil, insan kaynakları yönetiminde personelin işe alımından başlamak üzere, eğitimi, kariyeri, verimliliği gibi çok kritik hususlarda geri bildirim sağlayan en önemli uygulamalardan birisidir.

Türk kamu yönetiminde sicil, Cumhuriyet'in ilk yıllarına dayanacak kadar köklü bir geçmişe sahiptir. Ancak 13/2/2011 Tarih ve 6111 Sayılı "Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" ile kamu çalışanlarının amirleri tarafından değerlendirilmesine imkan veren sicil uygulaması sonlandırılmıştır. Yapılan değişiklikle kamu çalışanları arasında ayırt ediciliği sağlayacak, motivasyonu ve örgütsel motivasyonu üst seviyede tutacak, kişisel ve kurumsal hedefleri birleştirecek, insan kaynakları yönetimi faaliyetlerine veri sağlayacak sicilin yerine başka bir uygulama getirilmemiştir.

Geçen bu süre zarfında, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kurumsal yapı ve işleyişte de çok büyük ve köklü değişikliklere neden olmuştur. Bu kapsamda, başta e-devlet olmak üzere kamu yönetiminde büyük öneme sahip birçok kavram hayatımıza girmiştir. E-devlet uygulamaları sayesinde kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmaya başlanmış, şeffaf ve katılımcı, vatandaşa daha yakın, daha hızlı, daha az maliyetle daha etkin çalışan bir idari yapı oluşturulmaya başlanmıştır. E-devlet ile ilgili olumlu gelişmeler her geçen gün devam etmektedir.

Bu çalışmada öncelikle sicil kavramı amaçları ve faydaları ile birlikte tanımlanmış, Türk Kamu Yönetiminde sicilin gelişimi ortaya konulmuş ve gerekliliği üzerinde durulmuştur. Son bölümde öncelikle e-devlet ve e-sicil ile ilgili bilgiler verilmiş ve son olarak da kamu çalışanlarının performans değerlendirmesinin elektronik ortamda

yapılmasına ilişkin örnek bir "e-sicil" modeli sunulmuştur.

2. KAVRAM

Türk Dil Kurumu Sözlüğüne göre sicil "görevlilerin meslek yaşamlarındaki çalışma durumları" ve "görevlilerin meslek yaşamlarındaki çalışma durumlarının işlendiği dosya olarak tanımlanmıştır (TDK, 2017).

Bununla birlikte sicil personel yönetiminde performans değerlendirmesi ile aynı anlamda ve çoğu kez performans değerlendirmesinin yerine kullanılan bir kavramdır. Sicili çalışanların önceden saptanmış standartlarla karşılaştırma ve ölçme yoluyla işteki performansını değerlendirme olarak tanımlamak mümkündür (Can, Kavuncubaşı, & Yıldırım, 2016, s. 225).

Sicil, kariyer planlaması, kurum içi eğitim, terfi, işten çıkarma gibi insan kaynakları yönetiminde temel karar verme süreçlerinin rasyonel bir şekilde yürütülmesini hedefler ve bu süreçlere esas teşkil eder. Bununla birlikte sicil neticesinde yapılacak olan geri bildirimle, personelin eksik ve zayıf yönleri ile başarılı olduğu alanların ortaya çıkarılarak eksik olduğu konularda kendilerini geliştirmeleri sağlanır (Palmer, 1993, s. 10). Sicil kısaca, çalışanlara başarıları ile ilgili bilgi vermeyi, eksik yönleri konusunda uyarmayı, yöneticilerin karar verme süreçlerini kolaylaştırmayı, çalışanların eğitim ihtiyaçlarını tespit ederek eğitim planlaması yapmayı, bireysel ve örgütsel motivasyonu artırmayı, örgütsel hedefleri ve performans kriterlerinin objektif bir şekilde belirlemeyi ve çalışanları bu çerçevede değerlendirmeyi hedefler (Bakan & Kelleroğlu, 2003, s. 106-107).

Diğer yandan sicilin çalışana ve çalıştırana kuruma yararları da söz konusudur. Bunlar; yapılan iş ve o işi yapan çalışanlar hakkında amirlerine bilgi sağlanması, yeni fikirler için olanak sağlanması, çalışanların yaptıkları iş

konusunda daha fazla bilgi sahibi olmaları, çalışanların performanslarını bilmeleri ve bu çerçevede kendilerini düzeltmeye yönelik imkân bulmaları, iyi performansın teşvik edilmesi, çalışanların ulaşması gereken hedefleri bilmesi ve buna göre hareket etmesi, örgütsel motivasyonun üst seviyeye çıkarılması, karar verme süreçlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi, başarının kolaylıkla ödüllendirilmesi ve insan kaynakları yönetiminin her safhası için yöneticilere bilgi sağlamasıdır (İllez & Güner, 2006, s. 326).

3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE SİCİL

Bu bölümde önce sicilin Türkiye'deki mevcut durumu ortaya konmuş, ardından sicilin Türk Kamu Yönetiminde kullanılmasının gerekliliğinden bahsedilmiştir.

3.1. Mevcut Durum

Türkiye'de kamu çalışanlarına ilişkin temel düzenleme 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'dur. Kanunun "liyakat" başlıklı 3'üncü maddesinin (C) bendi "devlet kamu hizmetleri görevlerine girmeyi, sınıflar içinde ilerleme ve yükselmeyi, görevin sona erdirilmesini liyakat sistemine dayandırmak ve bu sistemin eşit imkânlarla uygulanmasında devlet memurlarını güvenliğe sahip kılmaktır." hükmü ile kamuda çalışanlar için liyakati ve önemini vurgulamıştır (Devlet Memurları Kanunu, 1965). Bu düzenlemeden de anlaşılacağı gibi kamuda çalışanlar için "liyakat" ilkesi esastır. Liyakat ilkesinin uygulanabilirliği için de sicil uygulaması en önemli yöntemdir.

Türk Kamu Yönetiminde sicil köklü bir geçmişe sahiptir. Yöntemleri ve uygulanma biçimleri farklı olsa da 8/3/1926 tarihli ve 788 sayılı Memur Kanunu, Cumhuriyet sonrası Türk Kamu Yönetiminde sicil konusunda çeşitli hükümler bulduran ilk mevzuattır (Memur Kanunu, 1926). Bu kanunun 10'uncu ve 11'inci maddeleri sicil başlıklı olup, sicil işlemlerinin nasıl yürütüleceğini açıklar (TBMM, 1927).

Sicile ilişkin daha sonraki düzenleme ise devlet memurları aylıklarının tevhit ve teadülüne dair olan 3656 sayılı kanun esas alınarak çıkarılan tüzüktür. Bu tüzükte vurgulanan asıl nokta devlet memurlarının yeterliliklerinin tespitidir (TBMM, 1955).

Diğer bir değişiklik ise 8/6/1949 tarihli ve 5434 sayılı Emekli Sandığı Kanununa istinaden çıkarılan ve memur ve işçilerin sicilleri doğrultusunda emekli edilecekleri hususundaki esasları belirleyen tüzüktür. Her iki düzenlemede de sicille ilgili çeşitli kavramlar yer almakla birlikte aslında vurgulanan nokta, çalışanların yetersizlik nedeniyle emekliye ayrılmaları konusudur. Bu nedenle bu düzenlemenin, kamuda günümüz koşullarındaki anlamıyla herhangi bir performans değerlendirmesine imkân sağladığını söylemek zordur.

Halen yürürlükte olan 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ise, ilk kez devlet memurlarının performans değerlendirmelerinin yapılması amacıyla sicil işlemlerinin nasıl yürütüleceği hususunda genel hükümleri belirlemiştir. Nihayet, 18.10.1986 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile çıkarılan ve yürürlüğe giren Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği ise, sicil değerlendirmesi ile ilgili temel doküman olarak Türk Kamu Yönetimindeki yerini almıştır (Resmi Gazete, 1986).

Ancak, 13/2/2011 tarihli ve 6111 sayılı "Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar Ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" konulu kanunun yürürlüğe girdiği 2011 yılına kadar kamu çalışanları hakkında sicil belgesi düzenlenmiş, söz konusu kanun ile 2011 yılında sicil işlemleri sona erdirilmiştir (Resmi Gazete, 2011).

657 sayılı kanunda 6111 sayılı kanunla yapılan değişikliklerle "Siciller" başlıklı altıncı bölümünün başlığı "Özlük Dosyası" olarak değiştirilmiş, sicil ile ilgili tüm detayların yer aldığı 110 ila 121. maddeler yürürlükten kaldırılmıştır. Ayrıca aynı kanunla devlet memurlarına verilen

“takdirname” belgesi yürürlükten kaldırılmış, bunun yerine hak ediş şartları takdirnameyle kıyaslanamayacak kadar zor olan “başarı belgesi” uygulamasına geçilmiştir. Söz konusu değişiklikler halen uygulanmaya devam edilmektedir.

3.2. Sicilin Gerekliliği

Kamu görevlilerinin özel çalışanlara göre ortalama olarak daha az etkin oldukları yönündeki yaygın görüşlerle (Delfgaaau & Dur, 2008, s. 174) birlikte son dönemde meydana gelen gelişmeler, kamu hizmetlerinin çeşitliliğini ve niteliğini oldukça değiştirmiştir. Bunun bir sonucu olarak da kamu yetkilileri arz ve talep açısından muazzam bir değişiklik karşılığında karşıya kalmıştır (Raadschelders, 2003). Bu çok yönlü talebe yanıt verme ihtiyacı, daha esnek bir organizasyona ve yönetim modellerine doğru yönelim meydana getirmiştir (Wirtenberg, ve diğerleri, 2007, s. 183). Kuşkusuz ki, kamunun ihtiyaçlarının karşılanması yürüttükleri faaliyetlerde başarılı olan kamu çalışanları ile elde edilecektir (Moore, 1997, s. 14). İş gücünün başarılı olması ise ancak etkili bir İnsan Kaynakları Yönetimi ile mümkündür. Kamu çalışanlarının motivasyonu, kurum hedeflerine yönlendirilebilmeleri, iş tatmini, fedakârlık gösterebilmeleri ve kendi hedefleri ile kurumun hedeflerini ortak paydada buluşturabilmeleri kurumun insan kaynakları yönetiminde uygulanacak başarılı politikalarla sağlanabilir. Bu politikaların en önemlilerinden birisi kuşkusuz ki performans değerlendirmesi yani sicildir.

Avrupa’da gelişmiş birçok ülkede performans değerlendirmesi, ücrete dayalı ödeme (performance related pay) sistemleri haline gelmiştir. Örneğin İngiltere, Danimarka, Finlandiya, İspanya ve İtalya’da sicil sistemi, performans dayalı ödeme sistemiyle birleştirilmiştir. Bu kapsamda kamu çalışanları, amirlerinden aldıkları sicil notlarına göre teşvik adı altında para ödülü ile ödüllendirilmektedir (Gori & Fissi, 2014, s. 105-106). Ülkemizde ise 6111 Sayılı Kanunla yapılan değişiklikler sonucunda, sicil sistemi

tamamıyla kaldırılmış ve başka bir motivasyon unsuru olan ödül sistemi de çeşitli değişikliklerle hak edilmesi son derece zor hale gelmiştir. Öyle ki, merkezi teşkilatta çalışan bir devlet memurunun üstün başarı ödülü alması –kanunda belirlenmiş olan miktarda para ödülüdür- için çalıştığı bakanlıkta en üst amiri olan “bakan” tarafından iki kere başarı belgesiyle ödüllendirilmesi gerekmektedir. Ancak, bununla birlikte kamu görevlileriyle ilgili görevde yükselme, derece kademe ilerlemesi, kritik görevlere atanma, yurt dışı görevlere seçilme gibi kariyerleri ile ilgili tüm hususlar “ceza almamış olmak” koşuluna bağlanmıştır. Dolayısıyla vasat bir performans gösterse dahi genel geçer disiplin kurallarına riayet eden her memur, herhangi bir değerlendirme kıstası olmadığı için seçimle yürütülen her faaliyete ve göreve aday haline gelmiştir.

Yukarıda belirtilen koşullar altında, kamu çalışanlarının etkinlik ve verimliliklerinin artırılması, kişisel hedeflerle kurum hedeflerinin birleştirilmesi, çalışanların motivasyonlarının ve örgütsel motivasyonun üst seviyeye çıkarılması ve etkin bir insan kaynakları yönetimi yürütülebilmesi amacıyla öncelikle sicil yeniden yürürlüğe konulmasına ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir. Bu sicil sisteminin de günümüz koşullarına ve bilgi çağına uygun olması gerekmektedir.

4. KAMU YÖNETİMİNDE e-SİCİL

Günümüz dünyasında, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kurumsal yapı ve işleyişlerde de çok büyük ve köklü değişikliklere neden olmuştur. Bu kapsamda, bürokrasinin azaltılması, hizmet kalitesinin artırılması, daha fazla vatandaş katılımı, yönetim ve e-devlet gibi birçok kavram hayatımıza girmiştir. Günlük işlemlerden resmi işlemlere kadar hemen her alanda bütün faaliyetlerin ve uygulamaların elektronik ortamda yapıldığı bu dönemde, kamu yönetimi alanında, e-devlet uygulamaları büyük önem taşımaktadır. Elektronik devlet ya da kısa

adı ile e-devlet; kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yolu ile daha şeffaf ve katılımcı, vatandaşa daha yakın, daha hızlı, daha az maliyetle daha etkin çalışan bir idari yapı olarak tanımlamak mümkündür. E-devlet ile devletin elektronikleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojisi sadece bir araç olarak kullanılmaz. E-devlet, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını ifade eder (Zaim, 2005, s. 17).

E-devlet ve uygulamalarının en önemli avantajlarından birisi bilgi çağına bir gereği olarak kamu yönetiminde yürütülen faaliyetlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir. Bu noktada çalışmanın önceki bölümlerinde açıklandığı üzere kamu yönetiminde ihtiyaç duyulan performans değerlendirmesinin; yani sicilin de elektronik ortamda yapılması mümkündür ve gereklidir. Elektronik sicil ya da daha kısa adıyla e-sicil adı verilen bu yöntemle e-devlet uygulamalarına bir yenisi eklenmiş olacaktır.

e-Sicil uygulaması Türkiye'de henüz yaygın olarak kullanılan ve üzerinde çokça çalışılan bir yöntem değildir. Ancak Türkiye'de günümüz itibarıyla Türk Silahlı Kuvvetleri tarafından elektronik sicil uygulamasına geçilmiştir. 21 Ağustos 2014 tarihli ve 29095 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Astsubay Sicil Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Yönelik Değişiklikle ve aynı tarih ve sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Subay Sicil Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Yönelik Değişiklikle Türk Silahlı Kuvvetlerinde görev yapan subay ve astsubayların sicil değerlendirmelerinin elektronik ortamda yapılması sağlanmıştır.

Alan taraması yapıldığında ise elektronik sicille ilgili yapılmış çeşitli çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu konuda yapılan çalışma sonuçlarına göre; e-sicil önceden tanımlanmış hedefler ve kıstaslara göre performansın ölçülmesi esnasında kullanılan göstergelerin geliştirilmesi süreciyle, organizasyonların stratejik

hedeflerinin başarılmasında yardımcı olarak bu hedeflerin ulaşılmasını uzun vadede mümkün ve sürdürülebilir hale getirmektedir (Abdulaziz, Saad, & Saad, 2009, s. 249). Ramlall, (2003) tarafından gerçekleştirilen bir çalışma sonuçlarına göre; elektronik sicil, işletmeleri çalışanların performansları ve bu performansları neticesinde yapılan değerlendirme ile organizasyonun ekonomik ve kurumsal hedefleriyle birleştirilerek istenen sonuca götürmektedir. Francesco ve Gold (2005, s. 210) tarafından yapılan bir çalışma ise, elektronik sicilin, iletişimi–kolaylaştırarak, kamu kuruluşları ve birimleri arasındaki bilgi akışını da sağlayarak politika üretme, kontrol etme ve gözleme süreçlerini hızlandırdığını ortaya koymuştur.

e-Sicil, organizasyona işletme genelinde en iyi performansa sahip kişiler hakkında fikir edinerek üstün yetenekli çalışanlarını tutmaları ve kaybetmemeleri noktasında yardım eder. Ayrıca, performans yönetim sürecini web tabanlı gerçek zamanlı bir çözüm haline getirerek organizasyonel maliyetleri düşürebilir. e-Sicilin getirdiği başarılı işlevler, organizasyonların esneklik, bütünlük ve kurumsal hafıza gibi özelliklerini yeniden fark etmelerine de yardımcı olur (Al-Raisi A., 2011, s. 47). e-Sicille birlikte etkili ve düşük maliyetli performans ölçüm teknikleriyle daha iyi bir organizasyonel performans yönetimi sağlanacaktır (Jarrar & Schiuma, 2007, s. 5). Bu açıdan değerlendirildiğinde e-sicilin performans yönetimiyle birlikte kurum ve kuruluşlara zaman tasarrufu ve ekonomik açıdan bazı katkılar sağladığı görülmektedir. Bununla birlikte e-sicilin kamu kurumları ile özel işletmeler arasındaki ilişkilere de bazı katkıları bulunmaktadır. e-Sicil, bireylere kendi tercihlerine uygun yer ve zamanda bürokratik işlemlerle başa çıkmaları konusunda esneklik sağlayarak özel sektörle kamu sektörü arasındaki ilişkilerini kolaylaştırır. Hız ve açıklık, bu ilişkilerde öncelik olarak belirlenmiştir (Al-Raisi, Amin, Iqbal, & Thompson, 2013, s. 609). Bürokrasinin azaltılması, esneklik ve

hızlı işleyiş kamu-özel işbirliğinin de güçlenmesine yardımcı olacaktır.

Gerek kamuda gerekse özel sektörde çalışanlar üzerindeki baskının, zaman ve bilgi yönetiminin negatif etkileri, bir takım projelerin hayata geçirilmesinde kısır bir döngü oluşturabilir. Çalışanlar üzerindeki stresin önlenmesi ve etkili zaman ve bilgi yönetimi için proaktif bir yaklaşıma ihtiyaç vardır (Cole, 2005). e-Sicil, daha etkili performans değerlendirme yöntemleri sunarak kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine de yardımcı olur. Performans ölçüm sistemlerinden ve özellikle yeni bir yöntem olarak ortaya çıkan

e-sicilden organizasyon ve çalışanların beklentileri arasındaki farkı kapatmaları beklenir (Al-Raisi, Amin, Iqbal, & Thompson, 2013, s. 607) Elektronik sicil, çalışanların kendilerinden ne beklendiği konusundaki soru işaretlerini ortadan kaldırır, üst düzey yöneticilere ve stratejik planlama uzmanlarına çalışanların hareketleriyle kurumun hedeflerini uyumlu hale getirmeyi sağlar (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2003). Nitekim uygulamada belirtilen fonksiyonlara sahip olduğu bilinen elektronik sicilin tüm kurumlar tarafından kullanılabilmesine yönelik üç temel yaklaşım mevcuttur (Lawler & McDermott, 2003). Buna göre e-sicil;

- ✓ Resmi politikalarla bütünleşmiş sistematik bir yaklaşım,
- ✓ Çalışanların gelişimine, değerlendirilmelerine ve iş tatminlerine yönelik politikaların yer aldığı, genel geçer değerlendirme sistemlerinden uzak bir yaklaşım,
- ✓ Tüm alanlarda koordineyi esas alan performans yönetimi üzerine politikaları belirlenmiş olan özel bir yaklaşımdır.

e-Sicilin bazı bileşenleri bulunmaktadır. Bu bileşenler organizasyonel faaliyetlerin verimliliği ve etkililiği üzerinde çok büyük öneme sahiptir. Bileşenlerden birincisi sorumluluğun paylaşılması ve kurumsal yeniden yapılandırma ile hizmet sunumunu geliştirmektir. Diğer önemli bileşen ise

politika üretimini güçlendirme ve departmanlar, şirketler ve hükümet arasındaki bilgi paylaşımını ve iletişimi basitleştirerek süreçleri izlemektir. Nitelikli personeli cezbetmek ve kaybetmemek için organizasyonların kapasitelerini artırarak özel sektörde ve kamu sektöründe profesyonelliği artırmak ise en az diğer bileşenler kadar önemlidir. Modern organizasyonlar, modern bütçe süreçlerini ortaya koymaya zorlanmaktadır. Bu kapsamda finansal yönetimi ve hesap verilebilirliği geliştirmek e-sicilin başka bir bileşenidir. Başarılı yönetimleri desteklemek ve bozulmayla mücadele etmek ile reform süreçlerini yönetmek ise diğer bileşenler olarak sıralanmaktadır (Al-Raisi A. , 2011, s. 16-17). Her bir bileşen, e-sicilin uygulandığı kurumlarda kendi alanlarına yönelik olarak kurumların yönetim süreçlerine çeşitli katkılar sağlayacaktır.

5. E-SİCİL MODEL ÖNERİSİ

Bu çalışmada kamu çalışanlarının performans değerlendirmesinin dijital ortamda yapılmasına yönelik olarak e-sicil modeli tasarlanmıştır. e-Sicil ile sicil amirleri, çalışanlarını eskisine kıyasla çok daha kolay, pratik ve kısa sürede değerlendirme imkanı bulacaktır. Bu kapsamda önerilen modelde sicil belgesinin genel özellikleri ve bölümleri aşağıda başlıklar halinde sıralanmıştır.

5.1. Sicil Belgesinin Genel Özellikleri

Bir sicil dönemi, içinde bulunulan yıl 1 Ocak itibarıyla başlar, 31 Aralık itibarıyla sona erer. Sicil raporları her yılın Aralık ayının ikinci yarısı içinde e-devlet sistemi üzerinden doldurulur.

Haklarında sicil tanzim edilecek personelin değerlendirme yapacak amirle birlikte en az üç ay fiilen çalışmış olması şarttır. 3 aydan az çalışan personele sicil tanzim edilmez.

e-Sicil uygulamasında sicil raporlarının çıktısı alınmaz. Hakkında sicil tanzim edilen personelin sicil belgesi dijital ortamda muhafaza edilir. Bu sayede

dosyalamak için harcanan emek ve zamandan tasarruf edilir. Sicil veren amirler tanzim ettikleri sicilleri e-imza ile onaylar ve onayladıktan sonra üzerlerinde değişiklik yapamazlar.

5.2 Sicil Belgesinin Bölümleri

Sicil belgesi altı bölümden oluşur. Bu bölümler sırasıyla personel kimlik bilgileri bölümü, görev yeri ile ilgili bilgiler bölümü, adli işlemler ile ilgili bilgiler bölümü, sicil amirleri ile ilgili bilgiler bölümü, sicil üstlerinin değerlendirmesi bölümü ve olumlu olumsuz kanaatler bölümüdür.

5.2.1. Personel Kimlik Bilgileri Bölümü

Bu bölümde yer alan bilgiler, E-Devlet üzerinden alınır ve sicil alan personelin amiri olarak tanımlanan kişiye bilgisayar üzerinde gösterilir. Bu sayede, matbu form olarak kullanılan sicil belgelerindeki kimlik bilgilerinin elle doldurulması maksadıyla harcanan zaman ve emekten tasarruf edilir. Sicil amiri, bu bilgilerin doğruluğunu kontrol etmekten ve varsa hatalı bilgiler, düzeltilmesi maksadıyla personel birimiyle irtibata geçmekten sorumludur. Kimlik bilgilerine ilişkin görünüm şekil 1'dedir.

Şekil 1: Kimlik Bilgilerine İlişkin Görünüm

Personel Kimlik Bilgileri		Sicil Yılı:
Görev Yeri :		Fotoğraf
Adı Soyadı :		
Sicili :		
T.C. No. :		

Bu bölümde yer alan bilgilerin tamamı e-devlet üzerinden alınacaktır. Sicil amiri sadece kontrol etmek suretiyle bilgilerin doğruluğunu onaylayacaktır.

5.2.2. Görev Yeri İle İlgili Bilgiler Bölümü

Bu bölümde yer alan bilgiler, ilgili personel biriminin sicil alan personel hakkında dijital

ortamda tuttuğu kayıtlar üzerinden alınır ve personelin içinde bulunulan yılın 1 Ocak-31 Aralık arasında çalıştığı kadro görev yerlerini gösterir. Görev yeri bilgilerine ilişkin görünüm şekil 2'dedir.

Şekil 2: Görev Yeri Bilgilerine İlişkin Görünüm

1 Ocak-31 Aralık Arası Görevleri					1 Ocak-31 Aralık Arası Görevlerinden Ayrı Kaldığı Süreler				
Bulunduğu Görev	Süre		Katılış Tarihi	Ayrılış Tarihi	Ayrılış Sebebi	Süre		Katılış Tarihi	Ayrılış Tarihi
	Ay	Gün				Ay	Gün		

Bu bölümde yer alan bilgiler ilgili personel biriminin bilgisayar üzerinden tuttuğu kayıtlar neticesinde sicil amirinin erişimine açılacaktır. Sicil amiri sadece kontrol etmek

suretiyle bilgilerin doğruluğunu onaylayacaktır.

5.2.3. Adli İşlemler İle İlgili Bilgiler Bölümü

Bu bölümde yer alan bilgiler, ilgili personel biriminin sicil alan personel hakkında dijital ortamda tuttuğu kayıtlar üzerinden alınır ve

personelin içinde bulunulan yılın 1 Ocak-31 Aralık arasında aldığı cezaları, devam eden mahkeme durumlarını ve hakkında yürütülen diğer adli işlemleri gösterir. Adli işlemler bilgilerine ilişkin görünüm şekil 3'dedir.

Şekil 3: Adli İşlemler Bilgilerine İlişkin Görünüm

01 Ocak-31 Aralık Arasında Personel Hakkında Yürütülen Adli İşlemler		
Sıra Nu.	Adli İşlem	Açıklamalar

Bu bölümde yer alan bilgilerin tamamı e-devlet üzerinden alınacaktır. Sicil amiri sadece kontrol etmek suretiyle bilgilerin doğruluğunu onaylayacaktır.

ortamda tuttuğu kayıtlar üzerinden alınır ve personelin içinde bulunulan yılın 1 Ocak-31 Aralık arasındaki sıralı sicil amirlerini gösterir. Sicil amirleri bilgilerine ilişkin görünüm şekil 4'tedir.

5.2.4. Sicil Amirleri İle İlgili Bilgiler Bölümü

Bu bölümde yer alan bilgiler, ilgili personel biriminin sicil alan personel hakkında dijital

Şekil 4: Sicil Amirleri Bilgilerine İlişkin Görünüm

01 Ocak-31 Aralık Tarihleri Arasındaki Sicil Üstleri Bilgileri						
Sicil Üstleri	Adı Soyadı	Sicili	Görevi	Göreve Başlangıç Tarihi	Görevin Bitiş Tarihi	Açıklama
1'inci Sicil Üstleri						
2'nci Sicil Üstleri						
3'üncü Sicil Üstleri						

Bu bölümde yer alan bilgiler ilgili personel biriminin bilgisayar üzerinden tuttuğu kayıtlar neticesinde sicil amirinin erişimine açılacaktır. Sicil amiri sadece kontrol etmek suretiyle bilgilerin doğruluğunu onaylayacaktır.

5.2.5. Sicil Üstlerinin Değerlendirmesi İle İlgili Bölüm

Bu bölümde sıralı sicil amirleri tarafından dijital ortamda değerlendirme işlemi yapılır. Birinci bölüm temel nitelikler bölümüdür. Bu bölümde 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak, her memurda olması gereken temel niteliklerin olup olmadığı

değerlendirilir. Eğer temel nitelikler hakkında ayırma işlemi başlatılır. Temel bölümünde herhangi bir madde iki yıl arka niteliklere yönelik değerlendirmelere ilişkin arkaya olumsuz işaretlenirse, memur görünüm şekil 5'tedir.

Şekil 5: Temel Niteliklere Yönelik Değerlendirmelere İlişkin Görünüm

Temel Nitelikler			
Temel Nitelik 1: Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına, Atatürk İnkılap ve İlkelerine Bağlılığı	1'inci Sicil Üstü	2'nci Sicil Üstü	3'üncü Sicil Üstü
Tamdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Şüphelidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temel Nitelik 2: Dürüstlüğü, güvenilirliği, ahlaki sağlamlığı			
Tamdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Şüphelidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temel Nitelik 3: Kanunlara ve nizamlara bağlılığı, disiplini, eşitlik ve tarafsızlığı			
Tamdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Şüphelidir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Temel nitelikler her devlet memurunda olması istenen niteliklerdir. Bu nitelikler oluşturulurken 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununda yer alan Devlet Memurları Yemin Metninden yararlanılmıştır.

İkinci bölüm genel değerlendirme kategorisidir. Bu bölümde sicil alan personel "Çok İyi", "İyi", "Orta" ve "Zayıf" olmak üzere 4 kategoriden birisine yerleştirilir. Çok İyi işaretlenen bir memur hakkında ayırt edici nitelikler bölümünde başka bir değerlendirme yapılmazsa "90" puan, "İyi" işaretlenen bir memur hakkında ayırt edici nitelikler bölümünde başka bir değerlendirme yapılmazsa "80" puan, "Orta" işaretlenen bir memur hakkında ayırt edici nitelikler bölümünde başka bir değerlendirme yapılmazsa "70" puan, "Zayıf" işaretlenen bir memur hakkında ise ayırt edici nitelikler bölümünde başka bir

değerlendirme yapılmazsa "59" puan verilmiş olunur. Ayırt edici nitelikler bölümünde ise "Çok İyi" kategorisinde değerlendirilmiş personelin notu 85-100 arasında, "İyi" kategorisinde değerlendirilmiş personelin notu 71-89 arasında, "Orta" kategorisinde değerlendirilmiş personelin notu 60-79 arasında, "Zayıf" kategorisinde değerlendirilmiş personelin notu ise 0-59 arasında değiştirilebilecektir. Kullanılan son sicil sisteminde, sicil amiri bir kez not verebilmekte ve bu değerlendirmesinin ardından sicil alan personelin notuyla ilgili herhangi bir değişiklik yapamamakta idi. e-Sicille birlikte genel değerlendirmenin ardından ayırt edici değerlendirme bölümüne geçilecektir. Genel değerlendirmeye ilişkin görünüm şekil 6'dadır.

KARATEPE- KARAMAN

Şekil 6: Genel Değerlendirmeye İlişkin Görünüm

Genel Değerlendirme			
Personelin alabileceği not aralığı, kategorinin yanında belirtilmiştir. Ayırt edici değerlendirme kriterleri işaretlenmediği takdirde not verme işlemi sona erecektir.	1'inci Sicil Üstü	2'nci Sicil Üstü	3'üncü Sicil Üstü
ÇOK İYİ (85-100) (90)	○	○	○
İYİ (71-89) (80)	○	○	○
ORTA (60-79) (70)	○	○	○
ZAYIF (0-59) (59)	○	○	○

Genel değerlendirme neticesinde sicil alan personel, öncelikle bir kategoriye kaydedilecek ve böylelikle alabileceği en düşük ve en yüksek not tespit edilmiş olacaktır.

Üçüncü bölüm ise ayırt edici nitelikler bölümüdür. Bu bölümde 5 nitelik tüm memurlar için ortak, 5 nitelik ise 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen 12 sınıf için farklılık gösterecek şekilde toplam 10 nitelik üzerinden değerlendirme yapılacaktır. Her niteliğin puanı önceden belirlenecektir. Sicil amirleri, değerlendirme yaparken sicil alan personeli aynı sınıf ve branştaki diğer memurlar ile kıyaslayacak ve değerlendirme yaparken personelin o nitelik için diğer memurlara kıyasla üstün olup olmadığını göz önünde bulunduracaktır. Üzerinde olunan kriterler için “emsallerinin üzerinde” işaretlenecek, üzerinde olmayan kriterler için boş bırakılacak, altında olunan kriterler için ise “emsallerinin altında” işaretlenecektir.

Emsallerinin üzerinde işaretlenen her kriter sicil alan personele temel niteliklerden alınan puanın üzerine ilave puan, emsallerinin altında işaretlenen her kriter ise temel niteliklerden alınan puandan silinecek eksi puan olarak yansıtacaktır. e-Sicille birlikte devlet memurlarının, aynı sınıf ve branşta, benzer görevi icra eden emsalleriyle de kıyaslanmasına imkân sağlanacaktır. Ayrıca, eski sistemde not verilmesinin ardından sicil amirinden sicil alan personelle ilgili açık uçlu birçok soruya cevap vermesi beklenmekteydi. Ancak verilen bu cevapların personelin sicil notuna herhangi bir etkisi bulunmamaktaydı. Bununla birlikte e-sicil sicil amirine, zaman kaybetmeden değerlendirme yapma imkânı sağlayacaktır. Belirlenen kıstasların haricinde sicil alan personelle ilgili ilave yazılması gerektiği değerlendirilen hususlar için ayrı bir bölüm oluşturulmuştur. Ayırt edici niteliklere ilişkin görünüm şekil 7’dedir.

Şekil 7: Ayırt Edici Niteliklere İlişkin Görünüm

		Ayırt Edici Nitelikler					
		1'inci Sicil Üstü		2'nci Sicil Üstü		3'üncü Sicil Üstü	
		Emsallerinin Üstünde	Emsallerinin Altında	Emsallerinin Üstünde	Emsallerinin Altında	Emsallerinin Üstünde	Emsallerinin Altında
Ortak Nitelikler	1.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sınıfa Göre Değişen Nitelikler	1.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5.Nitelik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ayırt edici nitelikler ortak nitelikler ve sınıfa göre değişen nitelikler olmak üzere iki başlıkta değerlendirilecektir. Ortak niteliklerde her devlet memurunda olması istenen ancak olmadığı takdirde kamu görevinden çıkarılmasına gerek olmayan nitelikler yer alacaktır. Bu nitelikler, her bakanlık için farklı olacak şekilde tespit edilebilir. Sınıfa göre değişen nitelikler ise Devlet Memurları Kanununda belirtilen sınıflarda görev yapan devlet memurlarında olması istenen nitelikler üzerinden değerlendirme yapma imkânı sağlayacaktır. Bu sayede örnek verilecek olursa, teknik hizmetler sınıfına mensup devlet memuru

ile genel idari hizmetler sınıfına mensup bir memur farklı kriterler üzerinden değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

Dördüncü bölüm atamaya yöneliktir. Bu bölümde ise sicil alan personelin temsil kabiliyeti, bir üst göreve hazırlığı ve bağımsız görev yapma kabiliyeti “vardır” ya da “yoktur” olarak işaretlenecektir. Eski sistemde sadece yurt dışında temsil kabiliyetine ilişkin değerlendirme yapılırken e-sicille birlikte memurun bir sonraki göreve hazırlığına ilişkin değerlendirme yapılabilecektir. Atamaya yönelik değerlendirmelere ilişkin görünüm şekil 8’dedir.

Şekil 8: Atamaya Yönelik Değerlendirmelere İlişkin Görünüm

Temsil Kabiliyeti				
		1'inci Sicil Üstü	2'nci Sicil Üstü	3'üncü Sicil Üstü
Temsil Kabiliyeti	Vardır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Yoktur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bir Üst Göreve Hazırlık Durumu				
		1'inci Sicil Üstü	2'nci Sicil Üstü	3'üncü Sicil Üstü
Bir Üst Göreve Hazırlık Durumu	Hazırdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Değildir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bağımsız Görev Yapma Durumu				
		1'inci Sicil Üstü	2'nci Sicil Üstü	3'üncü Sicil Üstü
Bağımsız Görev Yapma Durumu	Yapar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Yapamaz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bu bölüm nota dâhil edilmeyecektir. Olumsuz olarak işaretlenen her kriter için belge eklenmesi, sübjektif değerlendirme yapılmasına engel olacaktır.

5.2.6. Olumlu/Olumsuz Kanaatler Bölümü

Bu bölümde sıralı sicil amirleri tarafından sicil belgesinde belirtilen niteliklerin haricinde sicil alan personel ile ilgili olarak varsa olumlu ve olumsuz kanaatler açık uçlu olarak yazılır. Olumlu/olumsuz kanaatlere ilişkin görünüm şekil 9'dadır.

Şekil 9: Olumlu/Olumsuz Kanaatlere İlişkin Görünüm

Olumlu/Olumsuz Kanaatler Bölümü	
Olumlu	Olumsuz

Bu bölüm nota dâhil edilmeyecektir. Bu bölümde sicil amirleri tarafından, sicil belgesinin içerisinde belirtilen nitelikler dışında sicil alan personel hakkında özellikle belirtilmesi gereken olumlu ya da olumsuz kanaatler metin olarak yazılacaktır.

SONUÇ

Performans değerlendirmesi, İnsan Kaynakları Yönetiminde en az diğer uygulamalar kadar önemli bir yere sahiptir. Performans değerlendirmesi olmaksızın başarılı bir organizasyon yapısından bahsetmek olanaksızdır. Öyle ki, performans değerlendirmesi, organizasyonlara kattığı değerler neticesinde özel kuruluşlar için de vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. Özel sektördeki kuruluşlarda hedef genellikle kârın en üst düzeye çıkarılmasıdır ve bunu ölçmek çok kolaydır. Ancak kamuda, kamu hizmetlerinin nitelikleri gereği her alanda önceden belirlenmiş ve somut kriterlere göre ölçüm yapmak zordur. Çünkü özelde olanın aksine birçok durumda başarı göstergeleri belirsiz ve niceldir.

Buna rağmen, objektif bir performans değerlendirmesinin tüm özelliklerini harfiyen barındırmasa da bir ölçüm yapılması, performansı hiç değerlendirmekten daha iyidir. Bu şartlar altında 2011 yılından itibaren son verilen kamuda performans değerlendirmesi uygulamasına yani sicile, bir an evvel geri dönülmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Elbette bu geri dönüş, günümüz koşullarına uygun şekilde olmalıdır. Bugün, özelde ve kamuda hemen her alanda ve uygulamada teknolojiden ve bilgisayar sistemlerinden faydalanılmaktadır. Öyle ki artık devlet elektronikleşmiş ve e-devlet adıyla literatürde kendisine yer bulmuştur.

Bu çalışmada kurgulanan ve sunulan e-sicil modeli hem bir başlangıç hem de örnek teşkil etmektedir. Çünkü Türk Kamu Yönetiminde e-sicil çok çalışılmamış ve yeni bir konudur. Her ne kadar Türk Silahlı

Kuvvetleri tarafından 2013 yılı itibarıyla uygulamaya konmuş olsa da, gizliliği ve taşıdığı özellikler açısından detaylı bilgiye ulaşmak mümkün değildir. Dolayısıyla hem kamu yöneticilerinin hem kamu yönetimi bilim insanlarının bu konu üzerinde çalışmaları gerekmektedir. Şeffaf, yenilikçi, verimli, hızlı ve etkin bir kamu yönetimi ancak çalışanlarının da bu prensiplere uygun hale gelmeleri sayesinde mümkün olacaktır. Kamuda çalışanların çok verimli olmadıkları, kamunun “sırt dayanılacak” bir iş alanı olduğu, devletin “bürokrasi” ile özdeşleştirildiği kamuda yaygın bir inanıştır ve maalesef çoğunlukla da kabul edilen varsayımlardır. Bu şartlar altında, değerlendirmenin olmadığı, rekabetin olmadığı, çalışanlar arasında ayırt ediciliğin sağlanmadığı bir sistemde bu inanışlar ve varsayımlar nasıl yıkılabilecektir? Bu kapsamda e-sicilin önerilme nedenleri ve kamu yönetimine getireceği faydaları kısaca aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- ✓ Sicil veren amirlere bilgisayar üzerinden sicil verme imkânı tanıyarak kırtasiyecilik ve bürokrasinin önüne geçilecek,
- ✓ Sicil vermek, eskisine kıyasla çok daha hızlı ve pratik bir işlem olacak,
- ✓ Tüm veriler bilgisayar üzerinde kaydedileceğinden dosyalamak için harcanan emek, zaman ve dosyalama giderlerinden tasarruf edilecek,
- ✓ Personel hakkında yapılacak değerlendirmeler bilgisayar üzerinden yapılacağından personel veri tabanı oluşturulabilecek ve ihtiyaç halinde uygun işe uygun nitelikte personel seçimi kolaylıkla sağlanacak,
- ✓ Atama, terfi, derece kademe ilerlemesi, kurs vb. insan kaynakları yönetiminde en önemli işlemler, e-sicil kaynaklı ve e-sicile benzer sistemlerle kolaylıkla yapılacak,
- ✓ Sicilin gizliliği -eğer gizli kalması temenni edilirse- çok daha kolay sağlanacak; bu sayede amirler tarafından yapılacak değerlendirmede verilen sicilin öğrenilmesi hususunda duyulan endişeler etkisini yitirecek,

- ✓ Kurulacak olan sistemle değerlendirilen personelle ilgili somut kıstaslar ortaya konacak, amirlerin bilgisayar vasıtasıyla bu kriterler üzerinden değerlendirme yapması yoluyla personel değerlendirmesi daha objektif olacak,
- ✓ E-devlet uygulamalarıyla bütünleştirilerek bilgi çağına uygun, modern, günümüz ihtiyaçlarını karşılayan bir sicil sistemi getirilmiş olacaktır.

Sonuç olarak, Türk Kamu Yönetimindeki devletin elektronikleşmesi, çözüm

odaklılık, şeffaflık, verimlilik vb. ilkelerin hayata geçirilmesi gibi olumlu gelişmeler, sevindiricidir. Ancak bu gelişmelerin kamu çalışanlarının denetlenmesi ve değerlendirilmesiyle ortaya çıkacak bir çalışma ikliminde daha da başarılı olacağı bir gerçektir. Unutulmamalıdır ki, ilkeler ne olursa olsun, onları uygulayacak olan insanlardır ve o uygulayıcıların da mutlaka liyakat ilkesine uygun ve objektif olarak denetlenmiş ve değerlendirilmiş olduklarına inanmış ve motive edilmiş olmaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

2. ABDULAZİZ, N.-R., SAAD, A. & SAAD , T. (2009). E-Performance Management System: Its Implementation and Effectiveness within the United Arab Emirates Federal Government Organizations. *2009 Second International Conference on Developments in eSystems Engineering (DESE)*, (s. 248-257). Abu Dhabi, UAE, UAE.
2. Al-RAISI, A. (2011). E-Performance Assessment System in Governmental Organizations in the United Arab Emirates. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Coventry: Coventry University.
3. Al- RAISI, A., AMIN, S., IQBAL, R., & THOMPSON, P. (2013). Evaluation of E-Performance System:A Cultural Perspective. *Proceedings of the 2013 IEEE 17th International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design* (s. 607-614). Whistler, BC, Canada: IEEE.
4. BAKAN, İ. & KELLEROĞLU, H. (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 8(1), 103-127.
5. CAN, H., KAVUNCUBAŞI, Ş. & YILDIRIM, S. (2016). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
6. COLE, G. (2005). Performance management: policy and practice,. *IRS Employment Review*, 12-19.
7. DELFGAAUW, J. & DUR, R. (2008). Incentives and Workers' Motivation In The Public Sector. *The Economic Journal*, 118(525), 171–191.
8. DEVLET MEMURLARI KANUNU. (1965). *14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf> adresinden alındı
9. FRANCESCO, A. & GOLD , B. (2005). *International Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall.
10. GORI, E. & FISSI, S. (2014). New Trends in Public Sector Performance Measurement and Evaluation: A Closer Look at the Italian Reform. *Organization Development Journal*, 101-123.
11. ILLEEZ, A. & GÜNER, M. (2006). Personel Performans Değerlendirme ve 360 Derece Performans Değerlendirme Yönetimi. *TEKSTİL VE KONFEKSİYON*, 16(1), 325-327.

12. JARRAR, Y. & SCHIUMA, G. (2007). Measuring performance in the public sector: Challenges and Trends. *Measuring Business Excellence*, 4–8.
13. LAWLER, E. & McDERMOTT, M. (2003). Current performance management practices. *World at Work Journal*, Second Quarter :49- 60.
14. MEMURİN KANUNU. (1926). 8.3.1926 tarihli ve 788 sayılı Memurin Kanunu. <http://www.memurlar.net/haber/550893/788-sayili-memurin-kanunu.html> adresinden alındı
15. MOORE, M. (1997). *Creating public value. Strategic management in government.* .: Cambridge: Harvard University Press.
16. NOE, R., HOLLENBECK, J., GERHART, B. & WRIGHT, P. (2003). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage (4th ed.)*. Boston: McGraw Hill.
17. PALMER, J. (1993). *Performans Değerlendirmeleri*. (D. Şahiner, Çev.) İstanbul: Rota Yayın, Yapım Tanıtım.
18. RAADSCHELDERS, J. (2003). *Government: A Public Administration Perspective*. New York: M.E.Sharpe.
19. RAMLALL, S. (2003). Measuring Human Resource Management's Effectiveness in Improving Performance. *Human Resource Planning*, 51-62.
20. RESMİ GAZETE. (1986). 18/10/1986 tarihli Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği. Ağustos 12, 2017 tarihinde T.C. Resmi Gazete Web Sitesi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110225M1-1.htm> adresinden alındı
21. RESMİ GAZETE. (2011). 13/2/2011 tarihli ve 6111 sayılı “Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar Ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. Ağustos 12, 2017 tarihinde T.C. Resmi Gazete Web Sitesi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110225M1-1.htm> adresinden alındı
22. TBMM. (1927). *Kanun Değişikliği Tutanağı*. Şubat 12, 2017 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Web Sitesi: https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc005/kanuntbmmc005/kanuntbmmc00501026.pdf adresinden alındı
23. TBMM. (1955). *Kanun Değişikliği Tutanağı*. Şubat 12, 2017 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Web Sitesi: https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc037/kanuntbmmc037/kanuntbmmc03706483.pdf adresinden alındı
24. TDK. (2017). *Türk Dil Kurumu Sözlüğü*. Şubat 15, 2017 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.58f923684cbea4.41556865 adresinden alındı
25. WIRTENBERG, J., BACKER, T., WENDY, C., LANNAN, T., APPLGATE, B., CONWAY, M. & SLEPIAN, J. (2007). The Future of Organization Development in the Nonprofit Sector. *Organization Development Journal*, 25(4), 179-195.
26. ZAIM, H. (2005). *Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi*. İstanbul: İşaret Yayınları.

KAMU YÖNETİMİ-TEKNOLOJİ İLİŞKİSİNİN SORGULANMASINDA BİR ARAÇ: “BLACK MIRROR” DİZİSİ

AN INSTRUMENT FOR INQUIRING PUBLIC ADMINISTRATION AND TECHNOLOGY RELATIONSHIP: “BLACK MIRROR” SERIES

Şulenur ÖZKAN ERDOĞAN

* Araştırma Görevlisi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, sulenurozkana@gmail.com.

ÖZ

Bu metnin iki iddiası vardır. İlki, görsel iletişim araçlarının kamu yönetimi disiplini için önemli olduğunu göstermektedir. İkincisi ise kamu yönetimi-teknoloji ilişkisinin sorgulanmasında “Black Mirror” dizisinden yararlanılabileceğini ortaya koymaktadır. “Black Mirror” dizisi “teknolojik distopya” olarak “bilim-kurgu” sınıfında yer alsa da aslında bugünün bir eleştirisidir. Bu yüzden, dizinin kimi bölüm ve sahneleri kamu yönetimi uygulamalarında kullanılan teknolojiler hakkında eleştirel bir bakış açısı sunabilir. Çalışma kapsamında seçilen bölüm ve sahnelerin ortak özelliğini ise devletin daha çok güvenlik için daha çok denetlemekte kullandığı teknolojiler oluşturmaktadır. Buradaki “güvenlik” kavramı özellikle iç güvenliğe yani kamu düzeni ve asayişe denk düşse de ulusal güvenliği de anlatmaktadır. Metnin sonucunda ise devletin teknoloji kullanımındaki sınırlarını belirleyen ilkeler üzerine yeniden düşünülmesi gerektiği ortaya çıkacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, Teknoloji, Black Mirror, Güvenlik, Denetim

Jel Kodu: Z00, O3,O38, K38, K15.

ABSTRACT

This paper has two assertions. The first claim is that it is important to use visual communication tools for public administration discipline. The second one is that “Black Mirror” series can be used for inquiring public administration and technology relationship. Although, this series is seen in “science-fiction” category as “technologic dystopia”, actually it is a kind of critique of today. So, it’s related episodes and scenes can give an critical idea for public administration practices in current technology. Common trait of chosen episodes and scenes is technologies which are used by state for more controlling with the aim of more security. The term of “security” contains particularly internal security, in other words public order and public security. On the other hand, this term can also be evaluated as the meaning of national security. In the end, it must be rethink about limits of state use of technology and principles of these limits.

Keywords: Public Administration, Technology, Black Mirror, Security, Control

Jel Codes: Z00, O3,O38, K38, K15.

1. GİRİŞ

Sosyal bilimlerin inceleme nesnesi insandır. İnsanın tam ve doğru olarak tanımlanabilmesi, anlaşılabilmesi ve anlatılabilmesi ancak onun farklı yönlerine dair üretilen bilgilerin bütüncül biçimde ele alınmasıyla mümkündür. Bu söylem

akademik alanda “çokdisiplinli çalışmanın gerekliliği”ne atıf yapar ve teoride büyük ölçüde kabul görür. Pratikte ise çok çeşitli kollara (branş) ayrılan bilim dünyasının “uzman”ları bu konuyu görmezden gelme eğilimindedirler. Çünkü böyle bir uğraşı

oldukça meşakkatli olmakla beraber niceliksel üretimi de zorlaştırmaktadır.

Mevcut haliyle kamu yönetimi disiplini bu iddialara oldukça uygun bir örnektir. Kamu yönetiminin tarifini konu alan neredeyse her metinde bu alanın çok disiplinli (multidisipliner) olduğu söylenebilir ama bu disiplinin diğer pek çok bilim dalıyla kurduğu karmaşık ilişki pek irdelenmez. Bunun yerine kamu yönetimi çoğunlukla yürütme erki ile özdeşleştirilir ve teknik bir konu olarak değerlendirilir. Böylece kamu yönetimi disiplini de neredeyse salt işleyiş odaklanarak sürdürülme çabasında olur.

Her şeye rağmen, başta yönetim olgusunu ve akabinde de kamu yönetimini akademik alanyazındaki dar kalıplarından çıkarmak, daha geniş düşünebilmek, tartışabilmek ve anlatabilmek disiplinin gelişimi açısından oldukça önemlidir. Bu amaçlara uygun hareket edildiğinde iletişim bilimlerinden ve özellikle görsel iletişimden yararlanmak bir seçenek olabilir. Bu teklif elbette yeni değildir. Daha evvelki akademik çalışmalarda¹ ve nadir de olsa kimi öğretim üyelerinin ders işleme pratiklerinde görsel iletişimden yararlandıkları görülmektedir. Bu çabalar “teknoloji ve kamu yönetimi”, “dijital çağda kamu yönetimi” ya da “kamu yönetiminin geleceği” eksenli sürdürüldüğünde İngiliz menşeli bir mini dizi olan “Black Mirror” da kullanılabilir.

Teknolojik distopya olarak kurgulanan “Black Mirror” dizisi yayın hayatına 2011 yılında İngiltere’deki bir kanalda (Channel 4) başlamıştır. Şimdiye kadar üç sezonu yayınlanmış olan dizinin ilk iki sezonu üçer bölümden oluşmaktadır. Bu yüzden dizi bir mini dizi serisi olarak anılmaktadır. Black Mirror, bu alanda 2012 yılı Kasım ayında

dağıtılan Emmy Ödülleri’nden birini (En İyi Mini Dizi Ödülü/ En İyi Televizyon Dizisi) de kazanmıştır. Yayınlarına bir süre ara veren dizi, 2014 yılı Aralık ayında yılbaşı özel bölümünü yayınlamıştır. Dizinin üçüncü sezonu ise ilk ikisinden farklı olarak altı bölümden oluşmaktadır. Dolayısıyla dizinin şimdiye kadar yayınlanmış özel bölümü de dâhil olmak üzere (3+3+1+6) on üç bölümü bulunmaktadır.

“Black Mirror”un neredeyse her bir bölümü farklı oyuncu kadrosundan ve yönetimden oluşmaktadır. Bu yüzden dizinin bölümleri başlayıp biten hikâyelere sahiptir. Eş deyişle dizinin bölümleri arasında, kurgu açısından bir süreklilik bulunmaz. Bununla beraber, dizinin tüm bölümlerinde teknolojinin çeşitli yönlerden (toplumsal, ekonomik, kültürel...vb.) bir eleştirisi, olası bir gelecekteki günlük hayat ve çoğu kez de bu günlük hayattaki sıradan olaylar üzerinden sunulmaktadır. Dizi her ne kadar teknolojik distopya olarak değerlendirilse de biraz daha dikkatle incelendiğinde günümüze ait pek çok eleştiriyi barındırdığı anlaşılacaktır.

Buradan yola çıkarak bu çalışmanın iki amacı olduğu söylenebilir. İlki kamu yönetimi disipliniindeki kimi çalışma konularının anlaşılıp anlatılabilmesinde görsel iletişimin önemli bir yerinin olabileceğine dikkat çekmektir. İkincisi ise bugünkü kamu yönetimi-teknoloji ilişkisini sorgulayabilmek ve bu ilişkinin özünü yeniden düşünebilmek için “Black Mirror” dizisinin bazı bölüm ve sahnelerinin araç olarak kullanılabilmesini göstermektir. Böyle bir araç, bugünkü kamu yönetimi uygulamalarını sorgulamakta kullanılabilmesi gibi gelecekteki kamu ve onun yönetimi üzerine de farklı bakış açıları geliştirilmesine yardımcı olabilir.

Burada eleştiriye açık olan bir husus, dizinin yayınlanan hiçbir bölümünün doğrudan kamu yönetiminin genel kabul görmüş unsurlarına (PÖPAYED-B)²

¹ Buna uygun az sayıdaki örneklerden bazıları şunlardır: Çiner, C. U. (2016) “Yönetim ve Sinema”, Ş. Özkan Erdoğan ve O. Zengin (Ed.) Oğuz Onaran’a Armağan, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Araştırma ve Uygulama Merkezi (Yayın No. 13), s. 87-104; S. İnce (2017) “Belediye Başkanı ve Belediye Başkanlığı Seçimlerinin Türk Sinemasında Bir Siyasal Komedi Temsili Olarak Konumlandırılması”, Yayınlanmamış Büyükçekmece I. Uluslararası Yerel Yönetimler Kongresi Sunumu.

² Sırasıyla şu aşamaların kısaltmasıdır: planlama, örgütlenme, personel alma, yönlendirme, eşgüdüm, denetleme ve bütçeleme.

odaklanmamış olmasıdır. Benzer şekilde, dizi açıkça kamu yönetimi disiplindeki belli başlı tartışma konularına odaklanmaktan da uzaktır. Örneğin, dizide kimi Türk Yeşilçam Filmleri³ndeki veya 2016 tarihli “Ben Daniel Black”⁴ filmindeki kadar açık bir bürokrasi eleştirisi bulunmamaktadır. O yüzden, insanlığın olası hayat biçimlerinden bir kesit sunan dizi bölümlerinde, ilk olarak insanların idare ile kurdukları ilişkileri bulup çıkarmak ve sonra da kamu yönetimini geniş bir bakış açısıyla tasavvur etmek gerekmektedir. Aslında dizi tam olarak, gündelik hayattaki belirlenmişlikler ve sıradanlaşmış pratiklerdeki yönetim aklını gösterdiği için önemlidir.

Kurguya dayanan dizinin bir diğer önemi, izleyiciyi kamu yönetimi-teknoloji ilişkisini bugünkü uygulamaların dışında kalarak düşünmeye sevk etmesidir. Eş deyişle, kamu yönetimi gözlükleriyle diziyi izleyenler, kamu yöneticilerin teknoloji konulu tartışmalarının çok büyük bir kısmını oluşturan e(lektronik)-devlet ya da m(obil)-devlet gibi uygulamalarla doğrudan karşılaşmazlar. Bunun yerine söz konusu kurguda sunulan örnek olaylardaki kamu düzeni, kamu yararı, ulusal güvenlik, asayiş ya da denetim gibi yönetime ve kamu politikalarına ilişkin konulara odaklanırlar. Böylece kamu yönetimi-teknoloji ilişkisi, iktidar ve teknolojinin karşılıklı belirlenimleri; kanıtlanabilir ve ölçülebilir bilginin putlaştırılması; güvenlik-mahremiyet denklemi; insan hak ve

özgürlükleri ve dolayısıyla ahlaki tartışmalar çerçevesinde ele alınabilir hale gelir.

Kısacası, kamu yönetimi-teknoloji ilişkisi kamu yönetiminin çalışma alanlarının teknoloji ile karşılıklı belirlenimi üzerinden incelenebileceği gibi (kamu yönetiminin tanımı teknik olanın dışına doğru genişletildikçe) devlet, iktidar, kamusal alan ve boş zaman gibi kavramlarla da değerlendirilebilir. Bu bağlamda, söz konusu ilişki eleştirel olarak tartışılacaksa “Black Mirror” dizisi araç olarak kullanılabilir. Bunun bir örneğini sunan çalışma, önce devletin teknoloji kullanımını güvenlik ve denetim kavramları açısından sorgulamakta ve akabinde bu sorgulamanın Black Mirror üzerinden “seyredilebileceğini” göstermektedir. Sonuçta ise devletin teknoloji kullanımındaki sınırlarını belirleyen ilkeler üzerine yeniden düşünülmesi gerektiği ortaya çıkacaktır.

2. GÜVENLİK-DENETİM DENKLEMİNDE TEKNOLOJİ

Michel Foucault, iktidarı suç ve suçlu üzerinden kuran bir anlatımında üç bölümden oluşan tarihsel bir şema kullanır. Ortaçağ’dan 17-18. yüzyıla kadar olan dönemi “hukuki-yasal düzenekler” adını verdiği arkaik ceza işleyişiyle, 18. yüzyıldan günümüze kadar olan dönemi “disiplinci düzenekler” olarak modernliğin bir parçası biçiminde ve içinde yaşadığımız çağda da “güvenlik düzenekleri” adıyla sınıflandırır. Elbette Foucault’nun ayrımı her bir dönemde üçünün de bulunduğu yalnızca ağırlıklarının değiştiği savı üzerine kuruludur. Ona göre arkaik dönemde esas olan en yalın haliyle suç ve cezadır. Tanımlı bir suç ve onun karşılığı için belirlenen bir ceza vardır. Suçu işleyen henüz bir özne olarak düşünülmez. Disiplinci düzeneklerin kullanıldığı ikinci dönemde ise suç ve ceza ikiliğinde artık suçlu da ıslah edilmesi gereken bir özne olarak ortaya çıkar. Son olarak, bugünü anlatan güvenlik düzeneklerinde de suç, suçlu ve ceza çok daha büyük bir bütünün

³ Örneğin 1972 tarihli ve Atıf Yılmaz yönetmenliğindeki “Dolap Beygiri” bürokrasinin aksak yönlerine açıktan bir eleştiri sunmaktadır. Bunun dışında belediye başkanları ve kaymakamlar üzerinden eleştiride bulunan filmler de mevcuttur. 1980 tarihli ve Kartal Tibet yönetmenliğinde çekilen “Zübük” belediye başkanlarının eleştirildiği örneklerin başında gelirken yine Kartal Tibet yönetmenliğindeki 1986 tarihli “Deli Deli Küpeli” filmi de kaymakamlar üzerinden bir eleştiri sunmaktadır.

⁴ 2016 tarihli Altın Palmiye Ödülü’nün sahibi olan “I, Daniel Black” filmi Ken Loach yönetmenliğinde çekilen İngiltere, Fransa ve Belçika yapımı bir filmidir. Filmde sağlık sorunları yaşayan yaşlı bir marangozun işsizlik fonundan yardım alabilmesi için hastalığını bürokrasiye kanıtlama mücadelesi konu edilmiştir.

yalnızca küçük kısmı yani “olası bir dizi olayın bir parçası” olarak değerlendirilmektedir (Foucault, 2016: 3-25). Foucault’un güvenlik düzenekleriyle ifade etmeye çalıştığı şey, suçun ve buna bağlı diğer kavramların ortaya çıkmasından evvelki ve sonraki tüm unsurların denkleme dâhil edilmesidir. Örneğin, bir suçun işlenmesinin ardındaki tüm ekonomik ve toplumsal değişkenlerle suça verilecek cezanın maliyet hesaplamaları ya da suçun önlenmesindeki maliyetler sürecin yönlendirici unsurları içinde yer alırlar.

Foucault’un güvenlik düzenekleri, devletin teknoloji ile kurduğu üretim, tüketim ve teknoloji kullanımı üzerindeki denetim ve kontrol ilişkileri (Demirhan, 2011: 344) üzerinden ele alınabilir. Devlet, teknoloji üretiminde, tüketiminde ve teknolojinin diğer kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından kullanımlarının kontrolünde belirleyen bir konumdadır. Dolayısıyla, devletin güvenlik düzeneklerini işletebilmek için gözetleme tekniklerini arttırması -ki Foucault buna “güvenlik önlemleri” der (Foucault, 2016: 9)- ve bunu hukuki olarak güvenceye alması bu çalışmaya göre üzerinde durulması gereken konuların başında gelir. Çünkü devlet, güvenlik önlemlerini ve güvenlik ile üretilebilecek pek çok pratiği (güvenlik soruşturması/kuralları... vb.) teknoloji aracılığıyla biçimsel olarak değiştirebilme gücüne sahiptir. Bu biçim değişikliği daha evvelden belirlenmiş ilkelerle sınırlı bir alanda gerçekleştirilmezse vatandaşların hak ve özgürlüklerinin ihlaline ve hatta bununla beraber ortaya çıkacak ahlaki tartışmalara yol açacaktır. Böyle bir durum meşruiyet açısından tehlikeli sonuçları da beraberinde getirebilir. Ancak bu görece zayıf bir ihtimaldir çünkü bu alan siyasi söylem tarafından yönlendirilmeye karşı oldukça savunmasızdır. O yüzden ilkinin aksine aynı durum meşruiyetin güçlendirilmesi şeklinde de ortaya çıkabilir.

Daha açık bir ifadeyle, devletlerin vatandaşlarını denetlerken gözetmeleri gereken sınırlar teknolojik gelişmelerle orantılı olarak genişletiliyor ve bu, rasyonelliğin bir gereği olarak mevcut

iktidarın meşruiyetini sağlamlaştırıcı bir rol üstleniyor olabilir. Bu durumda, gerek kamu hizmetlerinin sunumunda gerekse doğrudan kamu düzenine yönelik olarak gerçekleştirilen eylem ve işlemler de daha meşru bir zemine oturacaktır. Örneğin, bugünkü polis aramalarında kullanılan basit metal algılayıcı cihazlar, iz ve koku algılayıcılar, yüz ve biyometrik tarama sistemleri oldukça kısa bir süre önce kullanılmıyorlardı ve bu cihazların kullanıma sokulmaları da üzerinde tartışılarak olmadı. Kamunun daha çok güvenliğinin sağlanması ve kamu düzeninin devamlılığı için uygun görülen teknolojiler üretildikçe kullanıma sokuldular. Bu teknoloji üretimi ve kullanımında, söz konusu teknolojinin ne olduğundan bağımsız olarak gözetilecek ilkesel sınırlar yerine daha çok güvenliğin gerekliliği üzerinde konuşuldu. Böylece “bu tehlikeli dünya ortamında” devletlerin daha çok güvenlik için daha çok denetlemekte kullandıkları teknolojiler, rasyonel eylemin bir sonucu olarak meşruiyetlerini güçlendirmiş oldular.

Teknoloji kullanımının bu hali, Jürgen Habermas’ın Herbert Marcuse’nin sözlerini açıklarken sarf ettiği şu cümlelerle birlikte düşünülmelidir:

“Amaç-rasyonel eylem, yapısı gereği denetim kurmaktır. Bu yüzden yaşam ilişkilerinin bu rasyonelliğin ölçütlerine göre rasyonelleştirilmesi, politik olarak tanımlanmaz hale gelecek bir iktidarın kurumsallaştırılmasıdır: amaç-rasyonel eylemin bir toplumsal sistemin teknik aklı, politik içeriğinden vazgeçmez” (Habermas, 1993: 36)

Alıntıdan da anlaşılacağı üzere, rasyonellik iddiasıyla gerçekleştirilen her türlü eylem bir denetim kurma biçimi olarak iktidarın kurumsallaşmasına yardımcı olmaktadır. Devletin çeşitli amaçlara uygun olarak kullandığı teknolojiler de rasyonel eylemin bir sonucu şeklinde ortaya çıktığında iktidarını güçlendirici bir rol üstlenirler.

Kısacası, devletin rasyonel düşünce ve eylem gereğince, güvenliği sağlama amacına yönelik kullandığı teknolojiler vatandaşın hem bedensel hem de psikolojik

denetimini kolaylaştırmaktadır. Bu yüzden güvenlik-denetim denklemindeki teknolojinin hangi sınırlar içinde kullanılabileceği yeniden gözden geçirilmelidir. Böyle bir girişim, yalnızca rasyonellik sorgusuyla başlatılırsa bir sonuca ulaşabilir. Aksi halde daha çok güvenlik için daha çok denetleme ihtiyacı hiçbir tartışmaya yer bırakmadan meşrulaşmış olacaktır. Bir örnek üzerinden açıklamak gerekirse, kalıtım ve genetik üzerine yapılan çalışmalar sonuçlandırılmış ve insan duygularının bir kısmının yok edilebildiği bir kısmının da daha fazla güçlendirilebildiği bir teknoloji üretilmiş olsun. Bu durumda orduların eğitim teknikleri değişecek ve eğitim süreleri de kısılacaktır. Hatta belki devletlerin tüm eğitim politikaları değişecektir. Yarı mekanik bu kişilerden oluşan ordulara sahip devletlerin savaşa girme kararlarında da değişiklikler olacaktır.

Tüm bunlar rasyonel eylemler olarak anlaşılabilir. Eğer rasyonalite tek başına esas kabul edilirse böyle bir dünyada herhangi bir irrasyonellik bulunmaz. Ancak rasyonalitenin kendisinin putlaştırıldığında irrasyonel bir hale dönüşeceği kabul edilirse belki böyle bir teknoloji bile üretilmemiş olur. Çünkü teknolojinin üretimi de belli amaçlara yöneliktir ve araştırma-geliştirme çalışmalarına ayrılan bütçeler de doğrudan bununla ilgilidir.

Son olarak, devletin daha çok güvenlik sağlamak için daha çok denetleme ihtiyacına yönelik kullandığı teknolojiler kadar bu teknolojilerin kimler tarafından kullanıldığı da üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur. Güvenlik için denetim, yalnızca kolluk kuvvetleriyle değil memurlar, diğer kamu görevlileri ve hatta özel sektör çalışanları eliyle de gerçekleştirilmeye doğru genişlemektedir. Ferdan Ergut, "Modern Devlet ve Polis" kitabının hemen başında "*Sıradan bir yurttaşın gündelik hayatında en çok karşılaştığı silahlı devlet temsilcisinin kim olduğu sorusunun yanıt değeri kadar açık*" olduğunu söyler (Ergut, 2004). Eğer Ergut'un sorusundaki "silahlı devlet temsilcisi" güvenliği sağlayan *kişi* ve bu

kişinin güvenliği sağlama *aracı* üzerinden düşünülürse bugün bu sorunun cevabı o kadar açık olmayabilir. Çünkü silah taşıma yetkisi verilen özel güvenlik görevlileri veya bilgi güvenliğini internet ve bilgisayarla sağlayan kamu görevlilerinin sayısı gittikçe artmaktadır. Devletin teknoloji kullanımı bu açılardan sorgulandığında, bu sorgulama "Black Mirror" dizisinin ilgili bölüm ve sahneleri üzerinden de seyredilebilir hale gelecektir.,

3. SORGULAMANIN SEYREDİLMESİ: BLACK MİRROR

"Black Mirror" dizisi ilk bölümü 4 Aralık 2011 tarihinde İngiltere'nin "Channel 4" adlı kanalında yayınlanan bir mini dizi serisidir. Dizinin üç bölümden oluşan birinci sezonu ilk gösterim tarihini izleyen iki hafta içinde gösterime sunulmuştur. Dizinin ilk sezonu ortalama olarak bir buçuk milyona yakın izlenme oranına ulaşmıştır. 2012 yılında yayınlanmayan dizinin, 2013 yılının Şubat ayında ikinci sezonunun ilk bölümü yayınlanmıştır. İkinci sezon da üç bölümden oluşmaktadır ve üç hafta içinde gösterime sunulmuştur. Dizinin ikinci sezonu da ilk sezona benzer bir izlenme oranına ulaşmıştır. 16 Aralık 2014 tarihinde "White Christmas" adlı yılbaşı özel bölümü yayınlanan dizinin bu bölümü herhangi bir sezona ait olmasa da üçüncü sezonun sıfırncı bölümü olarak anılmaktadır.⁵ Oysa dizinin altı bölümden oluşan üçüncü sezonunun tamamı 21 Ekim 2016 tarihinde Netflix üzerinden eş zamanlı olarak yayınlanmıştır. Kısacası, dizinin şimdiye kadar yayınlanmış on üç bölümü bulunmaktadır. Bununla beraber bu metnin yazıldığı tarihte altı bölümden oluşan dördüncü sezonun tanıtma filminin (fragman) gösterime sunulduğu belirtilmelidir.

Black Mirror'ın bölümleri çoğunlukla dizinin yönetici yapımcısı olan Charlie

⁵ İnternet üzerinden izlenmesi mümkün olan dizinin yılbaşı bölümüne üçüncü sezonun sıfırncı bölümü olarak yer veren sitelerden bazıları şunlardır: dizipub.com; dizimag4.com; sezonlukdizi.net.

Brooker tarafından yazılsa da oyuncu kadrosu ve yönetmenleri farklıdır. Dolayısıyla dizi bölümleri birbirleriyle süreklilik arz etmezler. Yani her bir bölüm kendi içinde başlayıp biter ve ağırlıklı olarak olası gelecekteki sıradan hikâyeleri konu alır. Fakat bu durum bölümlerin ortak paydalarının bulunmadığı anlamına gelmez. Çünkü her bir Black Mirror bölümü özünde teknoloji konulu bir eleştiri sunmaktadır. Bu eleştiri diziyi satın alan Netflix'in resmi sitesinde, dizinin “*insanlığın en görkemli buluşlarının ve en karanlık içgüdülerinin zıtlaştığı karmaşık ve teknolojiyle dolu bir yakın geleceği*” konu alması olarak dile getirilmektedir (netflix.com). Netflix'te yer alan “yakın gelecek” nitelendirmesi, Black Mirror bölümlerinde gösterilen ancak bugünkü gerçeklikte kullanılmayan teknolojilerin yavaş yavaş üretilmeye başlandığı haberleriyle⁶ birlikte daha anlamlı hale gelmektedir.

Black Mirror dizisi hem henüz kullanımda olmayan -bugüne göre ileri- teknolojileri hem de buna bağlı olarak değişen toplumsal, siyasal ve ekonomik ilişkileri konu alması sebebiyle bilim kurgu sınıfında değerlendirilmektedir. Fakat bölümleri doğrudan konularıyla değil konularının eleştirdiği özler itibarıyla değerlendirildiğinde, Black Mirror'ın bugüne dair olduğu ortaya çıkar. Dizinin yönetici yapımcısı ve pek çok bölümünün yazarı olan Charlie Brooker da bu fikri destekler nitelikte şöyle demektedir: “*Her*

bölüm farklı oyuncu kadrosu, farklı mekân ve hatta farklı gerçeklik algısına sahip; fakat hepsi hem günümüzdeki yaşam tarzımız hem de hoyrat isek 10 dakika içerisinde yaşayabileceğimiz şeyler hakkında” (Wortham, 2015). Dolayısıyla dizi ilk bakışta bilim kurgu gibi görünse de aslında pek çok açıdan bugün hakkındadır.

Buna göre, bölümlerin ortak paydasını oluşturan teknoloji eleştirisi aslında birbiriyle ilgili birden fazla özden oluşmaktadır: -ölçülebilir ve kanıtlanabilir bilginin putlaştırılması; - aklın yüceltilerek duyguların yok sayılması; -insan hak ve özgürlüklerinin teknolojinin bilgi ve işleyişinde muğlaklaşması; -iktidar ve teknolojinin karşılıklı belirlenimleri... vb. Öze dair belirlenen bu ifadeler çoğaltılabilir ancak kısa biçimde ifade etmek gerekirse Black Mirror dizisindeki eleştirisinin temelinde “düşünce ve eylemlerdeki rasyonelliğin irrasyonelliği” bulunmaktadır. Başka bir deyişle, teknik bilginin en rasyonel biçimiyle işletilmesi Black Mirror'un tüm bölümlerinin çıkış noktasını oluşturur.

Çalışma kapsamında, dizinin kamu yönetimiyle ilişkisi, teknik bilginin en rasyonel halinde ve güvenliği sağlama amacıyla yönetim pratiklerinde işletilmesinde ortaya çıkar.⁷ Buna göre, çalışmada, Black Mirror sahnelerindeki devletin güvenliği sağlamak üzere kullandığı ileri teknolojilere odaklanılmıştır. Devlet, güvenliği sağlama amacını denetimi artırma yoluyla

⁶ Black Mirror dizisinin bölümlerinde geçen teknolojilerin üretildiği ve kullanıma hazır olduğuna ilişkin haberlerle ilgili olarak şu adreslere bakılabilir: “Gerçeğe Dönüşen 5 Black Mirror Teknolojisi”, <https://www.redbull.com/tr-tr/black-mirror-da-gorduklerimiz-gercek-mi-oluyor>, 11.10.2017; “Black Mirror Sahnesi Hololens İle Gerçek Oldu”, <http://digitalage.com.tr/black-mirror-sahnesi-hololens-ile-gercek-oldu/>, 11.10.2017; “Çin Vatandaşlarına ‘Sosyal Skor’ Uygulayacak”, <http://www.haberturk.com/ekonomi/is-yasam/haber/1512582-cin-vatandaslarina-sosyal-skor-uygulayacak>, 11.10.2017. Son verilen adresteki haberin “Black Mirror” dizisi üzerinden fikir değerlendirmesi için bkz. <https://webrazzi.com/2016/12/05/cinden-black-mirror-bolumu-gibi-bir-adim-sosyal-kredi-skoru/>, 11.10.2017.

⁷ Dizinin kamu yönetimi ile ilişkisi başka biçimlerde de kurulabilir. O zaman değerlendirilecek bölüm ve sahneler değişecektir. Bununla beraber, dizi diğer disiplinlerin tartışmalarına farklı bir bakış açısı kazandırabilecek malzeme bolluğuna da sahiptir. Örneğin dizi Frankfurt Okulunca dile getirilen kapitalizmin kültürel çelişkileri, olgu-değer ayrımını savunana pozitivizmin reddi ve aklın araçsallaştırılarak tahakküm kurma biçimlerine bürünmesi gibi saiklerle daha toplum bilimsel açıdan değerlendirilebilir. Dizide bu payda teknoloji olarak belirlenmiş olsa da rasyonel gibi gözükün düşüncenin ve eylemin irrasyonelliği, aklın araçsallaşması, bireyin toplumsal yaşam içinde eritilmesi ve Habermasçı anlamda kamusal alanın yok oluşu ve bütün bunların kültürel olan ilişkisi de teknoloji temasına eşlik etmektedir.

gerçekleştirmeyi seçerken söz konusu denetim vatandaşın hak ve özgürlüklerini yıpratacak güce ulaşmaktadır. Bu iddia dizinin ilgili bölüm ve sahnelerinin açıklandığı paragraflarda temellendirilecektir.

Güvenlik-denetim konusuyla ilgili sahnelerin tamamı çalışma kapsamına alınamayacağından diziden yalnızca dört bölüm seçilmiştir. Dizinin “Beyaz Noel” (White Christmas) adını taşıyan yılbaşı özel bölümü ile aynı sezonun “Acımadan Öldürmek”⁸ (Men Against Fire) isimli beşinci bölümünün tamamı kapsama dâhildir. Bununla beraber, “Tüm Geçmişin” (The Entire of History) isimli birinci sezonunun üçüncü bölümü ve “Dibe Vuruş” (Nosedive) isimli üçüncü sezonun birinci bölümü yalnızca birer sahneleriyle ele alınmaktadır. “Tüm Geçmişin” ve “Dibe Vuruş” bölümleri bir bütün olarak doğrudan güvenlik temasını incelemek için uygun değillerdir. Ancak bu bölümlerdeki güvenlik pratiklerini gösteren sahneler, devletin teknoloji kullanımında gözetileceği ilkeler üzerine düşünmek için önemlidir.

Çalışmada kullanılan “güvenlik” kavramı ağırlıklı olarak iç güvenliği yani kamu düzeni ve asayişini kastetmektedir. Öte yandan kavram ulusal güvenlik anlamını içerecek biçimde de genişletilmeye elverişlidir. Örneğin, değerlendirmeye alınan “Acımadan Öldürmek” bölümünün doğrudan ulusal güvenliğin sağlanmasına yönelik teknolojilerin kullanımını anlatmaya ayrıldığı görülmektedir. Yine de bu bölümde dahi özel eğitilen ordu, öncelikle hükümetin arzuladığı geleceğe ulaşmak için ihtiyaç duyduğu kamunun oluşturulmasında ve bugünkü kamu düzenininin sağlanmasında kullanılmaktadır.

Çalışmadan anlaşılacağı üzere, iki bölümün yalnızca belli sahneleri kapsama dâhildir. Bu iki bölümde tartışmaya açılan sahnelerin her ikisi de yüksek güvenlikli yerlerin bir

temsili olan havaalanlarında geçmektedir. İlk sahne “Tüm Geçmişin” adlı bölümün 03.40 - 04.17 saniyeleri arasında dizinin genel akışı içinde doğrudan dikkat çekmeyecek niteliktedir. Çünkü dizinin henüz başındaki bu sahne başka bir gerçeklikteki sıradan bir uygulamayı yansıtır. İşte bu sıradanlık çalışma için oldukça önemlidir.

“Tüm Geçmişin” adlı bölüm evli bir çift üzerinden ilerler. Bölüm, erkek karakter Liam Foxwel’in iş görüşmesinde olduğu bir sahne ile başlar. Liam, görüşme bitiminde havaalanına gitmek için bindiği takside, her an ses ve görüntü kaydı yapan ve kulak arkasında derinin altına yerleştirilen “grain”i aracılığıyla iş görüşmesini defalarca izler. Kabul edilip edilemeyeceğini anlamaya çalışır. “Grain” adı verilen bu cihazlar görme ve duyma yetilerini doğrudan kontrol edebildiklerinden hayatın her anını kaydeder ve depolarlar. Ayrıca hemen herkes tarafından kullanılmaktadırlar. Bölüm, Liam’ın, karısı Fi’nin onu aldattığından şüphelenmesi ve bu şüpheyi araştırmasıyla devam eder. Sonunda ise Fi’nin, kocasını aldattığı gerçeği “grain”lerde depolanan geçmiş görüntülerin yardımıyla ortaya çıkar.

Bu bölümün çalışma için önemli olan havaalanı sahnesinde, havaalanının rutin kontrolleri gösterilmektedir. Kontroller, kişilerin mahremiyetlerinin ihlaline sebep olsa da içselleştirilmiş ve kabul edilmiş görünmektedir. Sahneye göre, uçağa binmek isteyen kişiler önce son yirmi dört saat içindeki ve ardından da son bir hafta içindeki kayıtlarını hızlandırılmış bir video biçiminde yetkiliye göstermek mecburiyetindedirler. Videolarda, kişilerin görüştüğü kimselerin yüzleri sistemsel olarak taranmaktadır. Kişilerin uçağa binmelerine kayıtlarda sicili temiz olmayan bir yüz ya da suç niteliğindeki bir olayla karşılaşılma şartıyla izin verilmektedir. Başka bir gerçeklikteki idarenin sıradan eylemlerinden biri olan güvenlik için denetiminde kişilerin mahremlerine saygı bir *değer* olarak düşünülmemektedir. Değerden ziyade olguları önceleyen

⁸ Bu bölümün “Men Against Fire” olan gerçek ismi, dizinin Türkçe altyazılı izlenebileceği tüm erişim adreslerinde “Acımadan Öldürmek” olarak çevrilmiştir. Kafa karışıklığına yol açmamak için bu kullanıma sadık kalınmıştır.

güvenlik yaptırımları teknolojinin denetim için en rasyonel kullanımlarından birini göstermektedir. Havaalanındaki güvenliğin sağlanmasına yönelik çıkarılan kanunlar ve bu kanunlardan “denetimin teknolojiye bağlı olarak değişen biçimleri”ni gözlemek önemlidir. Çünkü bu biçim değişiklikleri aracılığıyla daha fazla güvenlik için daha fazla denetleyen devletin hizmet sunumunda ya da kamu düzenini sağlamada gözetmediği/gözetmediği ilkeler üzerinde düşünülebilir. Ayrıca, buradan devletler için teknolojinin rasyonelitenin bir gereği olarak araçsallaştığı ve yönetim pratiklerine yansıtıldığı da görülecektir. Sonuçta ise vatandaşın hak ve özgürlüklerinin -sahnedekine göre mahreminin- sınırları teknoloji aracılığıyla aşındırılmaktadır.

“Dibe Vuruş” adlı bölümdeki havaalanı sahnesindeyse kimi cezai yaptırımların güvenlik görevlileri tarafından uygulanabildiği görülmektedir. Bölüm, sosyal puanlar üzerinden işleyen bir dünyadan kesit sunar. Bu dünyada, insanların birbirlerine verdikleri sosyal puanlar tüm hayatlarını belirlemektedir. Örneğin alışveriş etmek, seyahate çıkabilmek ya da işe girebilmek başkalarının size verdiği puanların toplamından oluşan sosyal skorunuzla mümkündür. Bölüm, Lacie'nin istediği evi alabilmek için oldukça yüksek skorlu eski bir arkadaşının düğününe gitmeye çalışırken yaşadığı maceraları konu alır. Çünkü Lacie, yüksek skorlu davetlilerin katılacağı bu düğünde bulunabilirse toplam skorunu arttırabilecektir. Böylece yalnızca üst skorluların yaşayabildiği bir muhitte yaşamına devam edebilecektir.

Çalışma için önemli olan 27.17 - 30.13 arasındaki birkaç dakikalık sahnedir. Bu sahnede uçağa binmek isteyen Lacie, gişe yetkilisi ile tartışır. Bunun üzerine gişe yetkilisi, güvenlik görevlisine haber verir. Olay yerine gelen güvenlik görevlisi- ki üniforması bir ordu mensubunu andırmaktadır- Lacie'yi dinlemeye bile gerek görmeden -anında- “cezai bir tedbir”i uygulamaya sokar. Çünkü bu sahnenin hemen önce ve sonrasında düzene ve

sessizliğe bakılacak olursa Lacie'nin tartışma çıkarması oldukça aykırı bir davranıştır. Bu haliyle Lacie “düzensizliğin görünür bir kanıtıdır” (Neocleous, 2013: 212). Sonuçta, güvenlik görevlisi Lacie'den tam bir puanı geçici süreliğine düşürür. Dolayısıyla Lacie'nin uçağa binmek için yeterli puanı kalmaz. Hatta araba kiralamak için dahi puanı oldukça yetersizdir.

Üç dakikalık bu sahneden anlaşılacağı üzere, havaalanında güvenliği sağlamakla yükümlü güvenlik görevlilerinin cezai karar alma yetkileri de bulunmaktadır. Yani bugün ancak hâkim ve savcılarının görev alanlarında bulunan cezai tedbir kararı verme yetkisi dizideki gerçeklikte havaalanı güvenlik görevlilerine de verilmiştir. Örneğin, bugün Türkiye'de havaalanının güvenliği, Sivil Havacılık Kanunu (RG, 1983: 18196) ve Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Kanun (RG, 1982: 17722) gibi yasal düzenlemeler temelinde sürdürülmektedir. Yine bu kanunların öngördüğü biçimde havaalanlarındaki güvenliğin özel güvenlik firmalarınca gerçekleştirilmesi mümkündür. Buna ilişkin 2004 tarihli 5188 sayılı Kanun (RG, 2004: 25504) ve bu Kanun'da güvenlik görevlilerine yakalama, arama ya da zor kullanma gibi yetkiler veren 2008 tarihli değişiklikler (RG, 2008: 26781) ile bu yetkileri genişleten 2017 tarihli KHK (RG, 2017: 29940) hatırlanmalıdır. Bu değişiklikler doğrudan teknolojinin gelişimiyle ilgili olmayabilir ancak yönetim aklının daha fazla güvenlik için daha fazla denetimi sağlama eğilimini anlatmakta birer örnek olarak düşünülebilirler. Dolayısıyla bugün kolluk kuvvetlerine yaklaştırılan güvenlik görevlileri başka bir gerçeklikte hukuki karar alıcılar olarak karşımıza çıkmaktadırlar.

Güvenlik görevlisinin cezai tedbir koyma yetkisini teknoloji aracılığıyla kullanabilmesi “Tüm Geçmişin” bölümündeki sahneyle birlikte düşünüldüğünde “denetimin teknolojiye bağlı olarak değişen biçimleri”ne olan vurgu artacaktır. Yani, tekrara düşmek pahasına belirtmek gerekir ki böyle bir

biçimsel değişiklik yalnızca “yönetimin pratiklerindeki değişikliği” imler. Devletin teknoloji kullanımı devlet-vatandaş ilişkisinin sınırlarında gözetmesi gereken ilkeleri aşındırmasında bir araç haline dönüşmektedir. Böylece devlet ve teknolojiyi her dönemin kendi sınırlılıklarında (kendi teknolojik imkânları çerçevesinde) ele almak mümkün hale gelir.

Kamu düzenine odaklanan “Beyaz Noel” adlı bölümde ise teknoloji yardımıyla suçluyu sorgulama ve cezalandırma yöntemlerindeki değişiklikler anlatılmaktadır. Polis sorgulamalarında şüphelinin suçu itiraf etmesi beynine sanal bir yolla girilerek sağlanmaktadır. Böylece, alınan itiraflar en güçlü kanıtlar olarak kullanılabilen ve kişiyi mahkûm etmek için yeterli olmaktadır. Bölüm, idarenin iç güvenliği sağlamak için iş ve eylemlerindeki teknoloji kullanımını ve bu kullanımdaki ilkeleri düşünmekte kullanılabilir.

Bu bölümde, tutuklanan Joe Potter’ın suçunu itiraf etmesi için beyninden çıkarılan bir “çerez” kullanılır. Yani bir nevi Joe Potter’ın beynine girilerek suçu itiraf etmesi sağlanır. İtirafı kesin bir delile ulaşıldığından suçlular hakkında hüküm vermek de oldukça kolaylaşmakta ve hızlanmaktadır. Bundan evvel iki gün boyunca polis tarafından sözlü olarak sorgulanan Joe, hiçbir şekilde konuşmazken bu yöntemle yetmiş dakikada (Joe için bu süre beş yıla denk geliyor) suçunu itiraf etmiştir.

İç güvenliğin bir kamu hizmeti olmasından hareketle bu hizmetin veriliş biçimlerindeki teknoloji kullanımı başlı başına bir çalışma konusu olabilir. Bu bölümde polisin sorgulama biçiminde kullandığı yöntem yani beynin içine girilerek suçun itiraf edilmesinin sağlanması kişinin özgür iradesini⁹ dışarıda bırakmaktadır. Diziye

göre suçunu az evvel itiraf eden Joe’nun bu durumdan haberi bile yoktur. Beyinlerine girilen kişilerin böyle bir yöntem için onaylarına başvurulmamaktadır. Belki bu durum gerçek suçluları belirlemek açısından olumlu karşılanabilir. Böyle olsa bile, yöntemdeki sorun gözaltındaki kişinin gerçekten suçsuz olduğu vakalarda ortaya çıkar. Yani, kişi gözaltına alınmış ancak masum ise yine de böyle bir işleme maruz bırakılacaktır. Geliştirilen teknolojilerden bir kamu hizmetini sağlamak için hangilerinin ne ölçüde kullanılacağı ve hatta bundan evvel hangi ihtiyaç ve arzulara uygun teknoloji üretiminin teşvik edildiği bu bölümü değerlendiren tartışmanın başat konusudur. Aslında bu konu her dönemin kendi içindeki teknolojik imkânlarını açısından ele alınabileceğinden pek yeni sayılmaz ancak bu dönemdeki hızlı gelişmeler sebebiyle yeniden ve öncelikle üzerinde durulmayı hak etmektedir.

Dizinin çalışma kapsamına alınan son bölümünde ise hükümetler daha verimli(!) bir ordu oluşturabilmek için maske implantları yaratmışlardır. Buna göre ordudaki askerler programla beyinlerine yüklenen kadarını gerçek sanmaktadırlar. Ayrıca askerler diğer duyu organlarını da programın izin verdiği ölçüde kullanabilmektedirler. Bu askerlerin görevleri, kendi ülke vatandaşlarından DNA’larında daha yüksek oranda kanser barındıranlar, daha düşük zekâ seviyesine sahip olanlar ya da suça eğilimli olanlar gibi istenmeyen özellikleri bulunanları yok etmektir. Böylece gelecek “kamu” garanti altında olacak ve yönetimi buna uygun olarak sürdürülebilecektir. Bu durumdan habersiz askerler, buna göre belirlenmiş vatandaşları bir çeşit canavar olarak görmektedirler ve böylece görevlerini yerine getirmeleri kolaylaşmaktadır. Askerlerin söz konusu görevlere getirilmeden evvel hükümetce hazırlanmış olan “maske implantlarının aktivasyonu”na onay vermeleri gerekmektedir. Bu sayede tüm süreç hukuki olarak da garanti altına

⁹ Bu tartışma özgürlük üzerinden de sürdürülebilir. Meşruiyetini, kişilerin özgürlüğü temeline dayandıran kapitalist düzenin ve onun hukuk normlarının bu özgürlükler teknoloji aracılığıyla ortadan kaldırılabilir bir hale gelirse nasıl bir söylem izleyeceği üzerine düşünülebilir.

Teknolojinin böyle kullanımları gizli tutulabileceği gibi kamu hizmetinin bir parçası olarak da sunulabilir.

almaktadır. Dizide bu aktivasyonu altı ay evvel kabul eden “Stripe” adlı askerinin tüm bunları fark edip programdan çıkmak istemesi anlatılmaktadır ama programdan çıkış yoktur.

Bu senaryo Black Mirror’a özgü değildir. Aynı konunun farklı biçimlerde işlendiği çeşitli filmler de bulunmaktadır.¹⁰ Yine de dizinin bu bölümü, devletin güvenliğini sağlayabilmesi ve sürdürebilmesinde bir araç olarak teknoloji kullanımını göstermektedir. Maske implantlarına neden ihtiyaç duyulduğunun cevabı Stripe ile doktorunun konuştukları son sahnelerde verilmektedir. Doktorun açıklamasına göre insanlar empatik bir tür ve savaş sebebiyle bile olsa birbirlerini öldürmekten imtina ederler. II. Dünya Savaşı’nda dahi çatışma sırasında tetiği çeken asker sayısı %15 ile %20 arasındadır. Dolayısıyla askerlerin daha çok odaklanabilmelerini ve empati yapmayı bırakabilmelerini üzerinde yapılan çalışmalar maske implant teknolojilerini üretmiştir. Görüleceği üzere ulusal güvenlik amacıyla yola çıkan bir araştırma zamanla kendi ülke vatandaşlarının hayatlarına son verilmesine kadar ilerletilmiştir. Güvenlik-denetim ilişkisinde açıkça güvenliğe işaret eden bu bölümde denetim kısmını askerlerin denetlenen duygu ve düşünceleri oluşturur. Daha açık bir ifadeyle daha sıkı güvenlik için duyguların da denetlenmeye ihtiyacı vardır. Tam da bu yüzden devletlerin güvenlik için geliştirdikleri teknolojilerin kullanımlarına ilişkin sınırlarının ve bu sınırları belirleyecek ilkelerin vatandaşlar tarafından denetlenmesi gerekmektedir.

4. SONUÇ

Her devlet kendi gününün izin verdiği imkânlar ölçüsünde teknoloji üretir ve kullanır. Üretilen ve kullanılan teknolojiler ise devletin özellikle hizmet verme

yöntemlerine yansıdığında doğrudan görünür olur. Örneğin, bürokratik işlemlerin hem miktar hem de süre olarak azaltılması amacıyla olan devlet, bu amacına uygun olan teknolojileri hayata geçirerek vatandaş memnuniyetini arttırabilir. Öte yandan daha fazla güvenliği sağlama amacıyla olan bir devlet de denetimi sıkılaştıracak teknolojilerin peşine düşebilir. Bu iki örnek durumdan birinin varlığı diğerinin yokluğunu elbette gerektirmez. Hatta belirlenen amaca göre öncelik verilen politikalar diğerleri üzerinde de etkili olur.

Daha fazla güvenliği öncelik olarak belirleyen bir devlet bu amacı gereği denetimi sıkılaştıracak teknolojiler üretmek/kullanmak ister. Denetimler, vatandaş denetimine dönüştüğünde kamu hizmetlerinin verilmiş biçimlerinde ve özellikle kamu düzeninin devamının sağlanmasında da etkili olur. Daha fazla denetim, kişi hak ve özgürlükleriyle sürdürülecek tartışmalara zemin oluşturacağından devlet meşruiyetinin devamlılığı için bu denetimi siyasi söylemlerle destekler. Öte yandan, güvenlik teknolojileri çoğu kez daha sessiz bir biçimde yalnızca denetleme pratiklerindeki biçimsel değişikliklerle kullanıma sokulur.

Bu saptamalar “Black Mirror” dizisi üzerinden “seyredilebilir.” Dizinin bu çalışma kapsamına alınan bölüm ve sahneleri güvenlik-denetim dengesindeki kamu yönetimi pratiklerine dikkat çekmektedir. Böylece bir görsel iletişim ürünü olan “Black Mirror” dizisi aracılığıyla devletin teknoloji kullanımındaki sınırlarını belirleyen ilkeler üzerine yeniden düşünülmesi mümkün hale gelir. Dizi her ne kadar geleceğe yönelik olası teknoloji uygulamalarını yansıtsa ve bu noktada kurgu olarak değerlendirilse de her devletin kamu hizmetine ve düzenine yönelik kendi teknolojilerini kullandığı unutulmamalıdır. Ayrıca söz konusu ilkesel sınırlar üzerine düşünmeye başlamak için önce rasyonelliğin putlaştırıldığında oldukça irrasyonel durumlara yol açabileceği kabul edilmelidir.

¹⁰ Örneğin, Türkçe’ye “Simülasyon” adıyla çevrilen 2016 tarihli ve İngiltere yapımı “The Call Up” filminde de gerçeklik ile sanal olanın karmaşası konu edilmiştir. Bu karmaşa filmde bir bilgisayar oyunu üzerinden ele alınmaktadır. Oyunun bir savaş oyunu olduğu gözden kaçırılmamalıdır.

KAYNAKÇA

1. ÇİNER, C. U. (2016) “Yönetim ve Sinema”, Ş. Özkan Erdoğan ve O. Zengin (Ed.) Oğuz Onaran’a Armağan, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Araştırma ve Uygulama Merkezi (Yayın No. 13), s. 87-104.
2. DEMİRHAN, Y. (2011) “Devlet ve Teknoloji İlişkisinin Boyutları” O. E. Aslan ve diğerleri (Yay. Haz.) Kamu Yönetimi ve Teknoloji Kayfor 2010, Ankara: TODAİE, s. 343-376.
3. ERGUT, F. (2004), Modern Devlet ve Polis, İstanbul: İletişim Yayınları.
4. FOUCAULT, M. (2016), Güvenlik, Toprak, Nüfus, F. Taylan (Çev.), İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
5. HABERMAS, J. (1993), İdeoloji Olarak Teknik ve Bilim, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
6. İNCE, S. (2017) “Belediye Başkanı ve Belediye Başkanlığı Seçimlerinin Türk Sinemasında Bir Siyasi Komedi Temsili Olarak Konumlandırılışı”, Yayınlanmamış Büyükçekmece I. Uluslararası Yerel Yönetimler Kongresi Sunumu.
7. NEOCLEOUS, M. (2013), Toplumsal Düzenin İnşası: Polis Erkinin Eleştirel Teorisi, İstanbul: H2O Kitap.
8. RESMÎ GAZETE, Sivil Havacılık Kanunu, 19/10/1983, S. 18196.
9. RESMÎ GAZETE, Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Kanun, 12/6/1982, S. 17722.
10. RESMÎ GAZETE, Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun, 25/6/2004, S. 25504.
11. RESMÎ GAZETE, Temel Ceza Kanunlarına Uyum Amacıyla Çeşitli Kanunlarda ve Diğer Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 8/2/2008, S. 26781.
12. RESMÎ GAZETE, Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 6/1/2017, S. 29940 (Mükerrer).
13. ÜSTÜNER, Y. (2011) “Kamu Yönetimi ve Teknoloji” O. E. Aslan ve diğerleri (Yay. Haz.) Kamu Yönetimi ve Teknoloji: Kayfor 2010, Ankara: TODAİE, s. 3-12.
14. WORTHAM, J. (2015), “Black Mirror’ and the Horrors and Delights of Technology”, https://www.nytimes.com/2015/02/01/magazine/black-mirror-and-the-horrors-and-delights-of-technology.html?_r=0, 10.10.2017.
15. <https://www.netflix.com/tr/title/70264888>.

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE YAŞANAN DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN BÜROKRATİK İŞLEMLERİN AZALTI MAS I ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

THE EFFECTS OF DIGITAL TRANSFORMATION IN THE TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION ON THE REDUCING OF BUREAUCRATIC PROCEDURES

İbrahim Ethem TAŞ*, Kemal UÇACAK**, Yeter ÇİÇEK***

* Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü

** İnönü Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Doktora Öğrencisi

*** Arş. Gör., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü

ÖZ

Dünya genelinde birçok alanda yaşanan dijitalleşme süreci, kamu hizmeti sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanmasıyla kamu sektörünü etkisi altına almıştır. Birçok ülkenin kamu yönetiminde olduğu gibi Türk Kamu Yönetiminde de başlayan bu dijitalleşme süreci, kamu kurumlarının etkili ve verimli işleminin önünde önemli bir engel teşkil eden bürokratik işlemleri azaltmak üzere geliştirilen stratejiler için kamu kurumlarına kullanışlı araçlar sağlamaktadır. Nitekim bu dijitalleşme sürecinde ortaya çıkan e-devlet gibi bilgi teknolojilerine dayalı uygulamalar kamu sektöründe bürokratik işlemleri önemli ölçüde azaltarak bu doğrultuda geliştirilen stratejilerin başarıya ulaşmasına katkıda bulunmaktadır. Bu çalışmada ilk olarak bilgi teknolojileri kavramı ve kamu sektöründe yaşanan dijital dönüşüm süreci hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra kamu sektöründe yaşanan dijital dönüşümün bürokratik işlemlerin azalması üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı yapılan korelasyon analizi ve örnek uygulamaların değerlendirilmesi ile belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Türk kamu yönetimi, dijital dönüşüm, bürokrasi, bilgi teknolojileri, e-devlet

Jel Kodları: H83, M12, O33, O38.

ABSTRACT

Process of digitalization has affected the public sector. Just as public the administrations of many countries have been affected, Turkish public administration has also been affected by the process of this digitalization. Digitalization in the public sector ensures the means to reduce bureaucracy. So applications based on the information technologies significantly reduce bureaucratic procedures in the public sector. In this paper, first of all concepts of information technologies and process of digitalization are explained. Afterwards correlation between digital transformation in the public sector and reduction of bureaucratic procedures are investigated by correlation analysis and examination of sample applications.

Keywords: Turkish public administration, digital transformation, bureaucracy, information technologies, e-government.

Jel Codes: H83, M12, O33, O38.

1. GİRİŞ

Bürokratik işlemlerin fazlalığı meselesi işlemler nedeniyle hem zaman hem de Türk Kamu Yönetiminde önemli maddi açıdan kayıp yaşanmaktadır. Bu sorunlardan biri konumundadır. Bürokratik durum ise kamu hizmetinin kalitesini

düşürerek vatandaş memnuniyetini azaltmaktadır. Zira günümüzde kamu kurumları için tek başarı kıstası olarak sadece kamu hizmetinin sunulmuş olmasını kabul etmek gerçeklerle bağdaşmamaktadır. Günümüzde Yeni Kamu Yönetimi anlayışının da etkisiyle beraber kamu hizmetinin sunumunda hızlılık önemli bir kıstas haline gelmiştir. Çünkü yeni yönetim anlayışı kamu hizmetinden faydalananları “müşteri” olarak görme eğilimindedir. Bu sebeple kamu hizmeti sunumunda vatandaş memnuniyetine verilen önem dünya genelinde artmaktadır. Bu noktada bürokratik işlemlerin fazlalığı sorunu kamu hizmetinin kalitesini düşüren önemli bir engel konumundadır. Tüm dünyada kamu hizmet sunumunu etkileyen bu sorun Türk Kamu Yönetiminde de kendisini göstermiş ve bürokrasinin azaltılması için çözüm aranmasına yol açmıştır.

Uzun yıllar boyunca bürokrasi hakkında görüşlerini ifade eden birçok düşünür tarafından bürokrasinin ortadan kaldırılmasının zorluğu vurgulanmıştır. Bürokrasi eleştirilse de onu ortadan kaldırmanın zorluğu üzerinde hemen hemen herkes hemfikirdi. Fakat bilhassa son yıllarda bilgi teknolojileri alanında yaşanan hızlı gelişme bu düşünce yapısında köklü değişikliklere yol açmıştır. Çünkü özel sektör tarafından hizmet ve ürün üretmede etkin bir şekilde kullanılan bilgi teknolojileri kamu sektörü tarafından da kamu hizmeti sunumunda kullanılmaya başlanmıştır. Önceden sadece özel sektörle birlikte anılan inovasyon kavramı kamu sektörü için de önemli bir olgu haline gelmiştir. Artık Geleneksel Yönetim anlayışının ilkeleri sorgulanmaya başlanmış ve kamu hizmeti sunumunda kaliteyi artırmak önemli bir kıstas haline gelmiştir. Türk Kamu Yönetiminde de bu eğilim doğrultusunda bürokratik işlemleri azaltabilmek için bilgi teknolojilerine dayalı uygulamalar geliştirilmiştir. Bu noktada “Bilgi teknolojileri ve inovasyona dayalı uygulamalar bürokratik işlemleri azaltabilir mi?” sorusuna cevap verilmesi önem arz etmektedir.

Yukarıda verilen sorudan yola çıkılarak hazırlanan bu çalışmada ilk olarak bilgi teknolojileri kavramı açıklanmış ve sonrasında kamu sektöründe bilgi teknolojilerinin kullanımının önemi vurgulanmıştır. Daha sonra bilgi teknolojileri ile bürokratik işlemlerin azalması arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Bu incelemeyi gerçekleştirebilmek için Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı tarafından hesaplanan ve uluslararası geçerliliğe sahip endeks olan Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile Dünya Bankası tarafından yayımlanan ve yine küresel olarak güvenilirliği kabul edilen İş Yapma Kolaylığı Endeksi kullanılmıştır. Burada bilgi teknolojileri endeksi bir ülkenin bilgi ve iletişim teknolojileri açısından kalkınma düzeyi hakkında fikir verirken iş yapma kolaylığı endeksi ise ülkelerin bürokrasisi hakkında fikir vermektedir. Bunu daha iyi açıklayabilmek için her iki endeksin hesaplanma yöntemi hakkında bilgi verilmiştir. Bunun ardından SPSS20 Paket Programı kullanılarak korelasyon analizi yapılmıştır. Bunun için 155 ülkenin Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı tarafından hesaplanan 2016 yılına ait Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi Puanları ile aynı ülkelerin Dünya Bankası tarafından hesaplanan 2016 yılı iş yapma kolaylığı endeks puanları sisteme girilmiş ve korelasyon analizi yapılmıştır. Daha sonra analiz sonucu yorumlanmıştır. Bu sonuca göre bilgi teknolojileri açısından kalkınma seviyesi ile bürokratik işlemlerin azalması arasında pozitif yönlü, doğrusal ve yüksek bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun ardından çıkan sonucu somutlaştırabilmek için Türk Kamu Yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm sonucunda ortaya çıkan e-devlet uygulamasından örnekler verilmiştir.

2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE KAMU YÖNETİMİ

Bilgi teknolojileri Türk Dil Kurumu(TDK) Sözlüğünde “*Bilginin toplanmasını, işlenmesini ve saklanmasını, herhangi bir yere iletilmesini, herhangi bir yerden bu*

bilgiye erişilmesini, elektronik vb. yollarla sağlayan teknolojiler bütünü” olarak tanımlanmıştır(10.04.2017, www.tdk.gov.tr.). Günümüzde insanların hayatını önemli ölçüde değiştiren bilgi teknolojileri kamu hizmeti sunma anlayışında da etkili olmuştur.

Ekonomide neden olduğu verimlilik artışı ve istihdam yaratma potansiyeli, inovatif ve katma değeri yüksek yapısı, düşük sabit sermaye yatırımı ve ara mal gereksinimi ile stratejik bir öneme sahip olan bilgi teknolojileri sektörü, gelişmiş ülkelerin Gayri Safi Yurtiçi Hasılatları içerisinde büyük bir yer kaplamaktadır. Bilgi Teknolojileri Sektörü, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde çok önemli bir yer tutmaktadır. Dolayısıyla bu sektöre yapılacak yatırımlar bilgi toplumuna dönüşüm sürecini etkileyecektir (Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), 2011: 99).

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin çeşitli alanlarda kullanılması, bu teknolojilere dayalı inovatif uygulamaları ön plana çıkarmıştır. Vatandaş memnuniyeti esas alınarak kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri, toplumun şehir hayatı, çevre, eğitim, sağlık, enerji vb. alanlardaki temel problemlerinin çözülmesinde kilit bir role sahiptir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 30). Kamu sektöründe geliştirilen akıllı devlet çözümleri bu duruma örnek olarak verilebilir.

Günümüzde dünya nüfusunun büyük bir çoğunluğu şehirlerde yaşamaktadır. Ayrıca dünya genelinde kentleşme oranı artmaktadır. Bu hızlı kentleşme ise konut, altyapı, ulaşım, eğitim, sağlık, güvenlik gibi kamu hizmetlerinin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde ifa edilmesini giderek zorlaştırmaktadır. Bu sebeple özellikle gelişmiş şehirlerde vatandaşların ihtiyaçlarının daha etkin kanallar vasıtasıyla saptandığı, bu ihtiyaçlara uygun Bilgi ve İletişim Teknolojilerine dayalı ürün ve hizmetlerin geliştirildiği ve bunların gerçek hayatta ihtiyaç sahibi kesimler tarafından test edildiği yaşayan laboratuvarlar yaklaşımı, akıllı kent uygulamalarında

yaygın olarak kullanılmaktadır. Akıllı kentler çevre alanında da önemli kazançlar getirmektedir. Özellikle akıllı elektrik şebekeleri ve akıllı binalar, bu alandaki önemli gelişmelerdir (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 30).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı çoğunlukla gereksiz bürokratik işlemlerin neden olduğu verimsizliği azaltmayı hedefleyen reform programlarıyla ilişkilendirilmektedir. Bu anlamda kamu yönetiminde bilgi teknolojileri, kamu sektöründe bürokrasiyi azaltmak için özel sektöre hâkim olan yaklaşımların kamu sektöründe de uygulanması gerekliliğini öngören bakış açısı doğrultusunda kullanılmaktadır (Cordella ve Tempini, 2015: 279).

Günümüzde, kamu kurumları “dijital çağda yönetim” anlayışına yaklaşma eğilimindedir. Kamu hizmeti sunma anlayışında yaşanan bu dönüşümde bilgi teknolojilerinin merkezi bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda kamu kurumlarının vatandaşlara(müşterilere) hizmet sunma anlayışı, özel sektör işletmelerine yaklaşmaktadır. Bu bağlamda kamu kurumları, idari süreçlerinin ve vatandaşlarla etkileşimlerinin kısmen ya da tamamen dijitalleşmesiyle birlikte, dijital kurumlara dönüşme eğilimindedir (Buffat, 2015: 150).

Küreselleşmeyle birlikte kamu kurumları, günümüzün değişen şartları ve ihtiyaçlarına göre önemli ölçüde değişmektedir. Genellikle yavaş işleyen hantal bürokratik yapılar olarak nitelendirilen kamu sektörü, bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla etkin yapılara dönüşmektedirler. Yeni Kamu Yönetimi ilkeleri doğrultusunda kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı git gide bir zorunluluk haline gelmektedir. Yeni Kamu Yönetimi anlayışında piyasaya minimum müdahale, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği, kamu hizmetlerinin etkinliğinin tesis edilebilmesi için özel sektörde kullanılan yönetim tekniklerinin kullanılması ve vatandaş katılımının temel

ilkeler olduğu düşünülürken bilgi teknolojilerinin bu süreci hızlandırıcı ve özellikle internet ile katılımı artırıcı bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir (Sönmez, 2016: 153). Yönetimde bilgi teknolojilerinin kullanımına verilen önem, bilgi teknolojileri açısından ülkelerin gelişmişlik düzeyinin tespit edilmek istenmesine yol açmıştır. Uluslararası Telekomünikasyon Birliğinin yaptığı bir çalışma bize bu konuda fikir verebilir.

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından yayınlanan “Bilgi Toplumunun ölçümü isimli kitapta, hazırlanmış oldukları

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksine yer verilmektedir. Türkiye, 2016 yılında 167 ülkenin yer aldığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi sıralamasında, 5,69 endeks puanı ile 70. sırada yer almıştır. Listenin 1. sırasında 8,84 endeks puanı ile Güney Kore yer alırken, son sırada 1,65 endeks puanı ile Tanzanya yer almaktadır (23.04.2017, www.tuik.gov.tr.). Aşağıda verilen Tablo 1’de 2016 yılına ait bilgi teknolojileri gelişmişlik endeksi sıralamasında ilk 25 ülkenin puanı ile Türkiye’nin sıralamadaki yeri ve puanı gösterilmiştir.

Tablo 1: Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi Sıralaması(23.04.2017, www.tuik.gov.tr).

Sıra	Ülke	Puan
1	Güney Kore	8,84
2	İzlanda	8,83
3	Danimarka	8,74
4	İsviçre	8,68
5	İngiltere	8,57
6	Hong Kong	8,46
7	İsveç	8,45
8	Hollanda	8,43
9	Norveç	8,42
10	Japonya	8,37
11	Lüksemburg	8,36
12	Almanya	8,31
13	Yeni Zelanda	8,29
14	Avustralya	8,19
15	ABD	8,17
16	Fransa	8,11
17	Finlandiya	8,08
18	Estonya	8,07
19	Monako	7,96
20	Singapur	7,95
21	İrlanda	7,92
22	Belçika	7,83
23	Avusturya	7,69
24	Malta	7,69
25	Kanada	7,62
70	Türkiye	5,69

Görüldüğü gibi tüm dünyada ülkeler bilgi teknolojilerine yatırım yapmakta ve bu alanda birbirleriyle yarışmaktadırlar. Bu doğrultuda kamu hizmeti sunma anlayışı da değişmeye başlamıştır. Yani başka bir

deyişle kamu sektöründe dijital bir dönüşüm söz konusudur.

Dijital dönüşüm genel olarak, hızlı bir şekilde gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunmuş olduğu imkânlar ve

değişen toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda, organizasyonların daha etkin ve verimli hizmet sunabilmesi ve hedef kitlelerinin memnuniyetini artırabilmeleri için insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirdiği bütüncül bir dönüşüm olarak ifade edilebilir. Dijital dönüşümü birkaç teknolojiye indirmek mümkün olmamakla birlikte, web 2.0, mobil internet, geniş bant internet, bulut bilişim, dijital medya, büyük veri, yapay zeka, artırılmış gerçeklik, nesnelerin interneti ve 3B yazıcıların çığır açan etkisinin yeni bir dönem başlattığını ifade edebiliriz. Dijital teknolojilerin kullanılmasıyla birlikte ilk olarak analog kayıtlar dijital ortamda işlenir hale gelmiş (otomasyon) ve süreçler dijital ortama aktarılmıştır (e-hizmet). Günümüzde gelinen noktada ise tüm kurumsal varlıklar ve paydaş ilişkileri dijital ortamda yeniden tanımlanmaktadır (dijital dönüşüm). Bununla birlikte dijitalleşme şüphesiz tek yönlü değildir. Yani organizasyonlar yeni teknolojilerle birlikte her zaman otomasyonlarını daha verimli kılabilen ve hizmet sunmada kullandıkları dijital teknoloji deneyimini iyileştirebilmektedir (15.11.2017, www.dijitaldonusum.gov.tr). Bu dijital dönüşüm süreci tüm kurumları olduğu gibi kamu kurumlarını da etkilemiştir. Artık kamu hizmet sunumunda yeni yollar aranmaya başlanmış ve bu arayışlar sonucunda e-devlet uygulaması ortaya çıkmıştır.

Bilgi toplumunun kamu yönetimi sistemi olduğu söylenen e-devlet, günümüzde bilgi toplumu veya postmodern topluma hizmet sunduğunun bilincinde olan kamu yönetimlerinin vazgeçilmez bir uygulaması olarak kabul edilmektedir (Aydın, 2013: 263). Genel olarak e-devlet, kamu yönetimi ve vatandaşlar arasında internet aracılığıyla karşılıklı etkileşimi sağlamaktadır. Bu etkileşim sayesinde zaman alıcı ve gereksiz bürokratik işlemlerin azalması hedeflenmektedir (Rager, 2016).

Türk Kamu Yönetiminde de kamu hizmeti sunumunda kullanılan e-devlet uygulaması tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan ulaşım imkânı sağlayan bir internet sitesi olarak ifade edilebilir. Bu uygulamanın

amacı kamu hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak suretiyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır (15.11.2017, www.turkiye.gov.tr).

Türk Kamu Yönetiminde 1980'li yıllarla birlikte e-dönüşüm yaşanmaya başlanmıştır. Bu sürecin devamı olarak 1990-2000 yılları arasında bilim ve teknoloji alanındaki politikalar yeniden şekillenmeye başlamış ve e-devlet uygulamalarına geçiş sürecini gerçekleştirme noktasında önemli bir mesafe kat edilmiştir. Bu süre zarfında değinilmesi gereken ilk önemli gelişme 1993 yılında geliştirilen "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesidir. Aynı yıl Türkiye ilk defa internet ile tanışmıştır. 12 Nisan 1993 yılında ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hat kurulup internet bağlantısının sağlanması ile başlayan bu süreç sonraki yıllarda gelişerek devam etmiştir (Çarıkçı, 2010: 102). Yaşanan bu gelişmeler şüphesiz önemli olmakla birlikte kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması hususunda 2000'li yıllarda somut adımlar atılmaya başlanmıştır.

2001'de "e-Avrupa Eylem Planının" Türkiye'ye uyarlanabilmesi için "e-Türkiye" girişimi başlatılmıştır. 2003'de Başbakanlık Genelgesi ile o zamana kadar farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) mesuliyetinde "e-dönüşüm Türkiye" projesi ismi altında birleştirilmesi yönünde karar alınmıştır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 2). İlk zamanlarda sadece internetten tek taraflı bilgi sunmak ile başlayan süreç bugün birçok kamu hizmetinin internetten sunulduğu karşılıklı etkileşimi esas alan bir platforma dönüşme eğilimindedir.

Günümüzde Türkiye'de e-devlet internet sitesi üzerinden bilgilendirme hizmetleri, bütünleşmiş elektronik hizmetler, ödeme işlemleri ve kurum ve kuruluşların kısa yollarına erişim gibi hizmetler sunulmaktadır. Ayrıca kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı da e

devlet aracılığıyla yapılabilmektedir (07.04.2017, www.turkiye.gov.tr).

3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN BÜROKRATİK İŞLEMLERİN AZALTILMASINDAKİ ÖNEMİ

Bu bölümde bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişme ile bürokratik işlemlerin azalması arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Bu kapsamda konuyla ilgili uluslararası geçerliliği kabul edilen endekslerden faydalanarak analiz yapılmıştır. Burada metodolojik açıdan bir inceleme gerçekleştirildiğinde ülkelerin bürokratik işlemlerin fazlalığı açısından durumunu ölçebilecek bir endeks olduğunu ifade edebileceğimiz Dünya Bankası tarafından hesaplanan iş yapma kolaylığı endeksi temel alınmıştır. Zira bu endeksin hesaplanmasında kullanılan göstergeler incelendiğinde göstergelerin neredeyse tamamen bürokrasi ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu sebeple aşağıda ilk olarak iş yapma kolaylığı endeksi ve bilgi

teknolojileri gelişmişlik endeksinin metodolojisi hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra SPSS20 Paket Programı kullanarak bu iki endeks arasında yapılan korelasyon analizinin sonucu verilmiştir.

3.1. İş Yapma Kolaylığı Endeksi

2003 yılında yayınlanan ilk iş yapma kolaylığı raporu, 5 göstergeden oluşmuş ve 133 ekonomiyi ölçmüştür. 2017 yılının başlarında yayınlanan 2016 yılına ait veriler ise 11 gösterge dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bu raporda 190 ülkeye ait verilere yer verilmiştir (15.05.2017, www.doingbusiness.com). Dünya Bankası bu endeksi oluşturabilmek için anket yoluyla, 190 ülkede 12.500'den fazla gönüllü avukat, muhasebeci, iş adamı ve kamu görevlisinden elde ettiği bilgileri kullanmıştır (Türkiye İstatistik Kurumu(TÜİK), 2016: 1). Aşağıda verilen tabloda 2016 yılına ait iş yapma kolaylığı sıralamasında ilk 25'te yer alan ülkeler ve Türkiye'nin endeks puanı verilmiştir.

Tablo 2: İş Yapma Kolaylığı Endeksi (World Bank, 2017: 7).

Sıra	Ülke Adı	Endeks Puanı
1	Yeni Zelanda	87,01
2	Singapur	85,05
3	Danimarka	84,87
4	Hong Kong	84,21
5	Güney Kore	84,07
6	Norveç	82,82
7	İngiltere	82,74
8	ABD	82,45
9	İsveç	82,13
10	Makedonya	81,74
11	Tayvan	81,09
12	Estonya	81,05
13	Finlandiya	80,84
14	Letonya	80,61
15	Avustralya	80,26
16	Gürcistan	80,20
17	Almanya	79,87
18	İrlanda	79,53
19	Avusturya	78,92
20	İzlanda	78,91
21	Litvanya	78,84
22	Kanada	78,57
23	Malezya	78,11
24	Polonya	77,81
25	Portekiz	77,40
69	Türkiye	67,19

Yukarıda verilen Tablo 2’de görüldüğü gibi 2016 yılına ait iş yapma kolaylığı endeks sıralamasında ilk sırada 87,01 endeks puanı ile Yeni Zelanda yer almaktadır. Son sırada ise 20,29 endeks puanı ile Somali yer almaktadır. Türkiye, 67,19 endeks puanı ile 2016 yılında 69. sırada bulunmaktadır.

3.1.1. İş Yapma Kolaylığı Endeksi Metodolojisi

Bir ülkenin iş yapma kolaylığı endeks puanı çoğunluğu bürokrasiyle ilgili olan temel göstergeler temel alınarak hazırlanmaktadır. Aşağıda verilen Tablo 3’te iş yapma kolaylığı endeks puanının hesaplanmasında dikkate alınan göstergeler verilmiştir.

Tablo 3: Göstergeler ve Ölçtüğü Temel Hususlar (15.05.2017, www.doingbusiness.com)

Gösterge	Ölçtüğü Hususlar
Bir İşe Başlayabilme	Bir limited şirketin işe başlayabilmesi için ödenmiş minimum sermaye, katlanılan maliyet, harcanan zaman ve gerekli prosedür sayısı.
İnşaat İzni Alabilme	Bir antrepo inşa etmek için tamamlanması gereken tüm formaliteler, gerekli olan; zaman, maliyet, prosedür sayısı ve inşaat izin sistemindeki güvenlik ve kalite kontrol mekanizmaları
Elektrik Temini	Elektrik şebekesine bağlanmak için gerekli olan maliyet, zaman ve prosedür sayısı, elektrik tedarikinin güvenilirliği
Mülk Kaydı Yaptırabilme	Arazi idaresi sisteminin niteliği ve bir mülkü devretmek için gereken maliyet, zaman ve tamamlanması gereken prosedür sayısı
Kredi Alma	Kredi bilgi sistemleri
Azınlık Yatırımcıların Korunması	İlgili taraflarla işlemlerinde azınlık yatırımcıların hakları ve kurumsal yönetişimin gücü
Vergi Ödeme	Bir firmanın dosyalama sonrası süreç dışındaki uyması gereken tüm vergi düzenlemeleri, ödemesi gereken vergi oranları, harcanan zaman ve ödemeler.
Sınır Ötesi Ticaret	Karşılaştırmalı üstünlük sağlayacak ürünü ihraç etmek için gereken zaman, katlanılan maliyet ve otomobil parçaları ithalatı.
Sözleşmeyi Zorla Uygulama	Bir ticari ihtilafın karara bağlanması için gereken zaman, katlanılan maliyet ve hukuki süreçlerin niteliği.
İflas Süreçleri	Ticari iflaslar için kurtarma oranı, maliyet, zaman ve iflas için yasal çerçevenin gücü.
İş Piyasası Düzenlemeleri	İstihdam alanındaki düzenlemelerin esnekliği ve iş kalitesinin yönleri.

Bu endeksin hesaplanmasında kullanılan ve yukarıda verilen 11 gösterge, spesifik olarak Dünya Bankası Girişim Araştırmasından elde edilen veriler rehberliğinde bulunmuştur. Bu araştırmalarda 139 ekonomiden 130.000’den fazla şirketin işletme faaliyetlerinin önünde engel teşkil eden zorluklar hakkında fikirlerini beyan etmişlerdir (Örneğin finans ve elektrığe

erişim gibi). Ayrıca geniş çaplı literatür taraması ve araştırmalardan elde edilen veriler de bu göstergelerin belirlenmesinde rol oynamıştır (World Bank, 2017: 22). Aşağıda verilen Tablo 4’te iş yapma kolaylığı endeksinin hesaplanmasında kullanılan ana göstergelerle birlikte alt göstergelere ve sınır puanını belirleyen ülkelere yer verilmiştir.

Tablo 4: İş Yapma Kolaylığı Endeksi Göstergeler ve Sınırı Belirleyen Ülkeler
(15.05.2017, www.doingbusiness.com.).

Başlık ve Gösterge	Sınırı Belirleyen Ülke	Sınır	En Kötü Performans
Bir işe Başlayabilme			
Prosedür(Kaç Adet)	Yeni Zelanda	1	18
Zaman(Kaç gün)	Yeni Zelanda	0,5	100
Maliyet(Kişi başına düşen gelirin yüzde kaçı)	Slovenya	0,0	200,0
Minimum Sermaye(Kişi başına düşen gelirin yüzde kaçı)	Avustralya, Kolombiya ^c	0,0	400,0
İnşaat İzni Alabilme			
Prosedür(Kaç Adet)	1 Haziran 2016 itibarı ile sınırdaki bir ülke bulunmamaktadır.	5	30
Zaman(Kaç gün)	Singapur	26	373
Maliyet(Antrepo değerinin yüzde kaçı)	1 Haziran 2016 itibarı ile sınırdaki bir ülke bulunmamaktadır.	0,0	20,0
Kalite Kontrol Endeksinin İnşası(0-15)	Lüksemburg, Yeni Zelanda	15	0
Elektrik Temini			
Prosedür(Kaç Adet)	Almanya, Güney Kore	3	9
Zaman(Kaç gün)	Güney Kore, Saint Kitts ve Nevis	18	248
Maliyet(Kişi başına düşen gelirin yüzde kaçı)	Japonya	0,0	8,100,0
Teminin güvenilirliği ve tarifinin şeffaflığı endeksi(0-8)	Belçika, İrlanda, Malezya ^f	8	0
Mülk Kaydı Yapılabilme			
Prosedür(Kaç Adet)	Hırvatistan, Norveç, Portekiz, İsveç	1	13
Zaman(Gün)	Hırvatistan, Yeni Zelanda, Portekiz	1	210
Maliyet(Mülk Değerinin Yüzde Kaçı?)	Suudi Arabistan	0,0	15,0
Arazi İdaresinin Niteliği Endeksi(0-30)	Şu ana kadar sınıra erişen bir ekonomi bulunmamaktadır	30	0
Kredi Çekme			
Yasal Hakların Gücü Endeksi(0-12)	Kolombiya, Karadağ, Yeni Zelanda	12	0
Kredi Bilgi Derinliği Endeksi(0-8)	Ekvador, İngiltere	8	0
Azınlık Yatırımcıların Korunması			
Kamuoyu Aydınlatma Kapsamı Endeksi(0-10)	Çin, Malezya ^h	10	0
Yönetici Sorumluluğunun Boyutu Endeksi(0-10)	Kamboçya	10	0
Hissedar Davalarının Kolaylığı Endeksi(0-10)	Henüz sınıra ulaşan bir ekonomi bulunmamaktadır	10	0
Hissedar Haklarının Boyutu Endeksi(0-10)	Şili, Hindistan	10	0
Mülkiyet ve Kontrol Boyutu Endeksi(0-10)	Henüz sınıra ulaşan bir ekonomi bulunmamaktadır	10	0
Kurumsal Şeffaflığın Boyutu	Henüz sınıra ulaşan bir	10	0

Başlık ve Gösterge	Sınırı Belirleyen Ülke	Sınır	En Kötü Performans
Endeksi(0-10)	ekonomi bulunmamaktadır		
Vergi Ödeme			
Ödemeler(Yılda Kaç Adet)	Hong Kong, Çin, Suudi Arabistan	3	63
Zaman(Yılda kaç saat)	Singapur	49j	696
Toplam Vergi Oranı(Karın Yüzde Kaçı?)	Singapur ^k	26,1	84,0
Dosyalama Sonrası Endeksi(0-100)	Henüz sınıra ulaşan bir ekonomi bulunmamaktadır	100	0
VAT Geri Ödemesine Uyum Zamanı(saat)	Hırvatistan, Hollanda	0	50
VAT Geri Ödemesini Elde Etme Zamanı(Hafta)	Avusturya	3,2	55
Kurumlar Vergisi Denetimine Uyum Zamanı(Saat)	Litvanya, Portekiz	1,5	56
Kurumlar Vergisi Denetiminin Tamamlanma Zamanı(Hafta)	İsveç, ABD	0	32
Sınır Ötesi Ticaret			
İhracat Zamanı			
Belgesel Uyumluluk(saat)	Kanada, Polonya, İspanya	1q	170
Sınır uyumluluğu(saat)	Avusturya, Belçika, Danimarka	1 ^q	160
İhracat Maliyeti			
Belgesel Uyumluluk(Amerikan Doları)	Macaristan, Lüksemburg, Norveç	0	400
Sınır Uyumluluğu(Amerikan Doları)	Fransa, Hollanda, Portekiz	0	1,060
İthalat Zamanı			
Belge Uyumluluğu(saat)	Güney Kore, Letonya, Yeni Zelanda	1 ^q	240
Sınır Uyumluluğu(saat)	Estonya, Fransa, Almanya	1 ^q	280
İthalat Maliyeti			
Belge Uyumluluğu(Amerikan Doları)	İzlanda, Letonya, İngiltere	0	700
Sınır Uyumluluğu(Amerikan Doları)	Belçika, Danimarka, Estonya	0	1,200
Sözleşmelerin İcrası			
Zaman(Gün)	Singapur	120	1,340
Maliyet(Alacak hakkının yüzde kaçı)	Butan	0,1	89,0
Hukuki Süreçlerin Kalitesi Endeksi(0-18)	Henüz sınıra ulaşan bir ekonomi bulunmamaktadır	18	0
İflas Çözümleme			
Toparlanma Oranı(Dolar karşılığı cent)	Norveç	92,9	0
İflas Yapısının Gücü Endeksi(0-16)	Henüz sınıra ulaşan bir ekonomi bulunmamaktadır.	16	0

Yukarıda verilen Tablo 4 incelendiğinde iş yapma kolaylığı puanının hesaplanmasında kullanılan göstergelerin neredeyse tamamının bürokrasiyle ilgili kriterlerden (zaman, prosedür, maliyet vb.) oluştuğu görülmektedir. Bu sebeple yapılacak olan analiz sonucunda iş yapma kolaylığı ile bilgi teknolojileri açısından kalkınma

durumu arasında ilişki olduğunun tespit edilmesi halinde, bilgi teknolojisinde yaşanan gelişme ile bürokratik işlemlerin azalması arasında da bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmış olacaktır.

İş yapma kolaylığı endeksinin hesaplanmasında yukarıda verilen “sınır” değerleri önemli bir yere sahiptir. İş yapma

kolaylığı endeksi, hesaplamada kullanılan ana başlıklarda yer alan tüm konuların her birindeki sınıra uzaklık puanının basit ortalaması alınarak hesaplanmaktadır. Sınıra uzaklık puanı iki adımda hesaplanır. İlk olarak her bir gösterge, ortak bir birim

temel alınarak normalleştirilmektedir. Toplam vergi oranı dışındaki 41 bileşen göstergenin (y) her biri aşağıda verilen formül kullanılarak yeniden ölçeklendirilmektedir (Maliye Bakanlığı, 2015: 20):

$$Gösterge = \frac{(En\ kötü-y)}{(En\ kötü-sınır)}$$

Yukarıdaki formülde hesaplamada kullanılan sınır değeri, 2005 yılından veya göstergeye ilişkin verilerin toplandığı yıldan sonraki üçüncü yıldan itibaren tüm ekonomiler arasında o göstergeye dair en iyi performansı temsil etmektedir (Maliye Bakanlığı, 2015: 20). Ekonomilerin sınıra uzaklık puanları 0-100 arasında bir değer ile ölçeklendirilmiştir. Burada 0 en kötü performansı temsil ederken 100 “sınır” değerini ifade etmektedir (World Bank, 2017: 167).

İş yapma kolaylığı endeksinin hesaplanmasında ikinci adımda ise, ayrı ayrı ekonomiler için, göstergelerin her biri için elde edilen puanlar basit ortalama alma yöntemi ile toplanmaktadır. Burada amaç, tek bir sınıra uzaklık puanı elde etmektir. Bu işlem ilk olarak her bir konu için ve

daha sonra tüm konular için uygulanır. Böylece ülkelerin iş yapma kolaylığı endeksi hesaplanmış olur (Maliye Bakanlığı, 2015: 20).

3.2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kalkınma Endeksi

Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından hazırlanan Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Gelişmişlik Endeksi, BİT alanında gerçekleşen gelişmeleri takip etmek ve ülkeler arasında karşılaştırma yapabilmek için hesaplanan bir endekstir. 3 ana gösterge ve 11 alt göstergeden oluşan BİT endeksi, karma bir yapıya sahiptir. Aşağıda verilen Tablo 5’te BİT endeksinin hesaplanmasında dikkate alınan göstergeler ve değerlendirilme oranları verilmiştir.

Tablo 5: Alt Endeksler, Göstergeler ve Ağırlıkları (15.05.2017, www.tuik.gov.tr).

Başlık	Oran(%)	Oran(%)
1) Bilgi ve İletişim Teknolojileri Erişimi		
a) 100 kişi başına düşen sabit telefon aboneliği	%20	% 40
b) 100 kişi başına düşen mobil telefon aboneliği	%20	
c) İnternet kullanıcı başına düşen uluslararası internet bant genişliği(bit/s)	%20	
d) Bilgisayar kullanılan hane oranı(%)	%20	
e) İnternet erişimine sahip hane oranı(%)	%20	
2) Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı		
a) İnternet kullanan birey oranı(%)	%33	% 40
b) 100 kişi başına düşen sabit bant internet aboneliği	%33	
c) 100 kişi başına düşen kablosuz geniş bant internet aboneliği	%33	
3) Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yetenekleri		
a) Ortalama okullaşma oranı(Referans değer 15 yıl)	%33	% 20
b) Ortaöğretimde brüt okullaşma oranı(%)	%33	
c) Yükseköğretimde brüt okullaşma oranı(%)	%33	

Yukarıda verilen Tablo 5’te görüldüğü gibi Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi 3 ana gösterge ve bunların alt göstergelerinden oluşmaktadır. Buna göre bir ülkenin Bilgi ve İletişim Teknolojileri

Gelişmişlik Endeksi puanı, ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojileri puanının %40’ı, bilgi ve iletişim teknolojileri puanının %40’ı ve bilgi ve iletişim teknolojileri

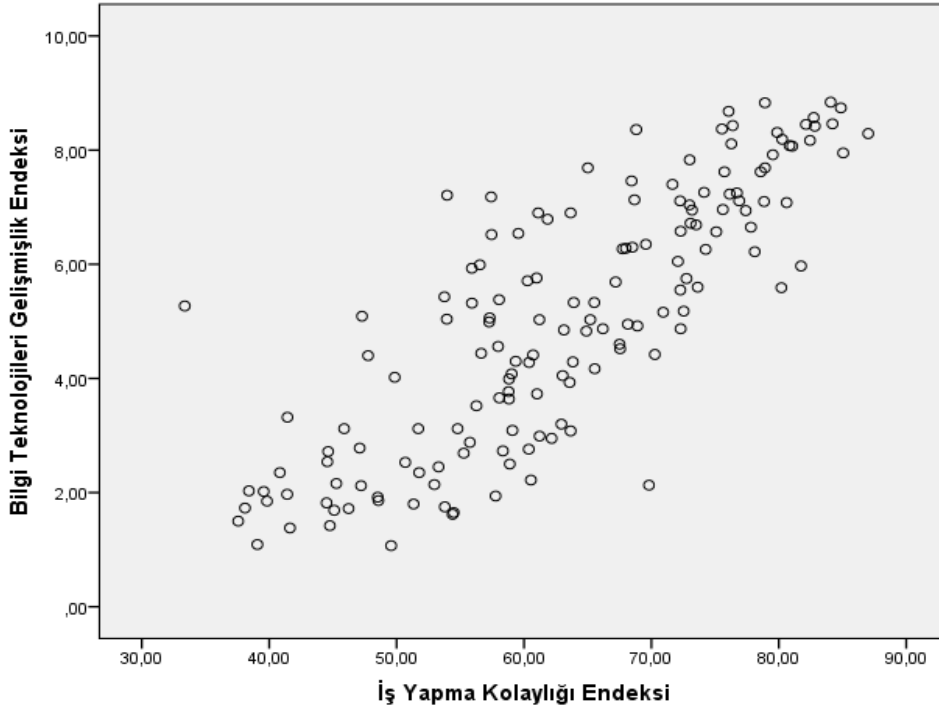
yetenekleri puanının %20'si hesaplanarak elde edilmektedir.

3.3. Verilerin Analizi

Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından yayınlanan Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile Dünya Bankası tarafından yayınlanan İş Yapma Kolaylığı Endeksi verileri kullanılarak bu iki değişken arasında (bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişme düzeyi ve iş yapmanın kolaylaşması) bir ilişki olup olmadığı analiz edilmiştir. Bunun için SPSS 20 Paket Programı kullanılmıştır.

İlk olarak her iki endeksin nasıl elde edildiğinin tespit edilebilmesi için metot açısından bir inceleme yapılmış ve endekslerin hesaplanmasında etkili olan göstergeler saptanmıştır. Daha sonra toplam 155 ülkenin bilgi ve iletişim teknolojileri endeksi ve iş yapma kolaylığı endeksi verileri SPSS20 Programına girilmiş ve Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile İş Yapma Kolaylığı Endeksi arasında doğrusal bir ilişki bulunup bulunmadığı hakkında fikir sahibi olabilmek için Serpilme Diyagramına bakılmıştır. Aşağıda bu iki değişkenin dağılımını gösteren serpilme diyagramı görülmektedir.

Şekil 1: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi İle İş Yapma Kolaylığı Endeksi Arasındaki Serpilme Diyagramı



Yukarıda verilen serpilme diyagramı incelendiğinde iki değişken arasında doğrusal bir ilişkinin varlığı hakkında önemli bir ipucu elde edilebilir. Zira değişkenlerin serpilme diyagramındaki dağılımı pozitif yönlü doğrusal bir nitelik arz etmektedir. Bunun ardından yapılacak olan korelasyon analizine geçmeden önce

bu analizin parametrik yöntemle mi veya parametrik olmayan yöntemle mi yapılacağına karar vermek için verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakılmıştır.

Verilerin normallik varsayımıyla ilgili literatürde farklı görüşler mevcuttur. Bununla birlikte Kolmogorov-smirnov ve

Shapiro-wilk testleri bu alanda en sık kullanılan testlerdendir. Buna göre örnek sayısı 50'den fazla olduğunda Kolmogorov-smirnov kullanılırken, örnek sayısı 50'den küçük olduğunda Shapiro-wilk kullanılır. Normallik katsayısının 0,05'den büyük

olması verilerin normal dağıldığı anlamına gelmektedir (Durmuş vd., 2013: 66). Bu doğrultuda SPSS Paket programı kullanılarak bu iki değişken için normallik testi yapılmış olup test sonucu aşağıda verilmiştir.

Tablo 6: Normallik Testi Analiz Sonucu

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	Örnek Sayısı	Sig.	İstatistik	Örnek Sayısı	Sig.
Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi	,089	155	,004	,951	155	,000
İş Yapma Kolaylığı Endeksi	,076	155	,028	,977	155	,012

Burada örnek sayısı 50'den büyük olduğu için Kolmogorov-smirnov testine bakmak gerekmektedir. Bilgi teknolojileri gelişmişlik endeksi için yapılan teste göre p değeri 0,004, iş yapma kolaylığı endeksi için yapılan testte ise 0,28 olarak bulunmuştur. Buna göre kolmogorov-smirnov testine göre bu iki değişken de normal dağılmamaktadır. Burada bu sonuca göre parametrik olmayan testlerin yapılması gerektiği söylenebilir. Fakat bunu yapmadan önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı hakkında fikir verebilecek, istatistik biliminde önemli bir yeri olan merkezi limit teoremine göre değişkenlerin durumu tekrar değerlendirilmiştir.

Merkezi limit teoremi, ana kütlede alınan örneğin miktarı arttıkça verilerin dağılımının normal dağılıma yaklaşacağını ifade eden istatistiksel bir kavramdır. Diğer bir ifadeyle, bağımsız rastgele örneklerden elde edilen veriler, belli bir tarafa asimetric bir şekilde dağılmış gibi görünse de örneklem büyüklüğü arttığında veriler neticede muhtemel istatistiksel ortalamayı yansıtacaktır. İstatistik biliminin temel direklerinden olan merkezi limit teoremi, araştırmacılara daha küçük örneklemde elde edilen verileri inceleyerek tüm ana kütle hakkında genelleme yapma imkânı verir. İstatistikçiler, merkezi limit teoremine göre geçerli sonuçlara varabilmek için yeterli örnek büyüklüğünün ne olması gerektiği hususunda görüş birliğine varamamıştır. Literatürde bu

konuyla ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Genel olarak bazı araştırmacılar örneklem büyüklüğünün 30 veya 30'un üzerinde olması durumunda verilerin normal dağıldığına inanırken, bazı araştırmacılar ise verilerin normal dağılım göstermesi için örneklemin 40 veya 40'ın üzerinde olması gerektiğini ifade etmişlerdir (Sheposh, 2017). Bu çalışmada bilgi teknolojileri gelişmişlik endeksi ile iş yapma kolaylığı endeksi arasında yapılan korelasyon analizinde 155 ülkeye ait veriler kullanılmıştır. Bu sebeple örnek sayısı 30'dan büyük olduğu için merkezi limit teoremi gereği verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Veriler normal dağıldığının anlaşılmasından sonra korelasyon analizine geçilmiştir.

Değişkenlerin aralarındaki ilişkinin derecesini ve yönünü tespit etmek amacıyla kullanılan istatistiksel yöntem korelasyon denilmektedir. Korelasyon analizinde değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaz (Durmuş vd., 2013: 143). Önemli olan değişkenler arasında bir ilişkinin var olup olmamasıdır.

Yapılan analiz sonucunda bulunan korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında bir değer alabilir. Katsayının +1 olması, iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (örneğin x değeri 1 birim artarken, y değeri de bir birim artmaktadır) bulunduğunu göstermektedir. Korelasyon katsayısının -1 olması durumunda

değişkenler arasında mükemmel ters bir ilişkinin (örneğin x değeri artarken, y değeri azalmaktadır) varlığına işaret etmektedir. Katsayının 0 olması ise, iki değişken arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı anlamına gelmektedir. Korelasyon katsayısı sadece iki değişken arasındaki ilişkinin şiddeti konusunda bilgi vermekteyken ilişkinin türü ve formülasyonu hakkında bilgi vermemektedir (Altunışık vd., 2010: 226-227).

Veriler normal dağıldığı için parametrik testlerden olan Pearson korelasyon katsayısına bakılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı(r), aralıklı ölçekte ölçülmüş olan değişkenlerin arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü tespit etmek için en sık kullanılan katsayıdır. Örneğin X ve Y olmak üzere iki değişken arasında yapılan korelasyon analizinde Pearson korelasyon katsayısı aşağıda verilen formül kullanılarak hesaplanır (Durmuş vd., 2013: 143):

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n XiYi - [\sum_{i=1}^n Xi \sum_{i=1}^n Yi] / n}{\sqrt{(\sum_{i=1}^n Xi^2 - (\sum_{i=1}^n Xi)^2 / n) (\sum_{i=1}^n Yi^2 - (\sum_{i=1}^n Yi)^2 / n)}} = \frac{S_{xy}}{\sqrt{S_{xx} S_{yy}}}$$

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile İş yapma kolaylığı endeksi

arasında yapılan korelasyon analizinin sonucu aşağıda verilmiştir.

Tablo 7: Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile İş Yapma Kolaylığı Endeksi Arasında Yapılan Korelasyon Analizi Sonucu

		Bilgi Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi	İş Yapma Kolaylığı Endeksi
Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi	Pearson Korelasyon	1	,821
	Anlamlılık. (2-tailed)		,000
	Örnek Sayısı	155	155
İş Yapma Kolaylığı Endeksi	Pearson Korelasyon	,821	1
	Anlamlılık. (2-tailed)	,000	
	Örnek Sayısı	155	155

Yukarıda verilen Tablo 7’de görüldüğü üzere iki değişken arasındaki pearson korelasyon katsayısı 0,821 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi ile İş Yapma Kolaylığı Endeksi arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla bir ülkenin bilgi teknolojileri açısından gelişme kaydetmesi neticesinde o ülkede iş yapmanın kolaylaşması beklenebilir. Buna ek olarak yukarıda açıklandığı üzere iş yapma kolaylığı endeksinin hesaplanmasında dikkate alınan göstergelerin büyük ölçüde bürokratik işlemler ile ilgili olması nedeniyle, yukarıda verilen analiz sonucuna dayanılarak bir ülkede bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişme ile o ülkede bürokratik işlemlerin azalması arasında pozitif bir ilişkinin bulunabileceğini söyleyebiliriz. Bu durumu Türk kamu Yönetiminde kullanılan e-devlet

uygulamasından verebileceğimiz örneklerle somutlaştırabiliriz:

- ✓ Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından sunulan internet vergi dairesi hizmeti ile kullanıcılar vergi dairesine başvurup şifre almak suretiyle Vergi Usul Kanunu 340 nolu tebliğ kapsamında elektronik ortamda beyanname (e-beyanname) gönderebilmektedir. Ayrıca internet vergi dairesinden bizzat vergi dairesine gitmeye gerek kalmadan kanunda izin verildiği ölçüde alınması gereken belgeler alınabilir veya bilgiler gönderilebilir. Diğer kurumlara verilmesi gereken borcu yoktur yazısı ya da iade dilekçeleri de sistem üzerinden verilebilmektedir. Bunların yanında şifre almaya gerek duymaksızın sistem üzerinden sunulan hizmetler de vardır. Örneğin mükellefiyet olmasa bile kira gelirinin olması halinde

- elektronik ortamda kira beyannamesi gönderilebilir. Gayrimenkullerin satılması halinde ne yapılması gerektiği hususunda bilgi alınabilir. Borç sorgulaması yapılabilir (25.05.2017, www.gib.gov.tr).
- ✓ Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) tarafından sunulan işletme durum sorgulama hizmeti ile bir işletmenin KOSGEB'e kayıtlı olup olmadığı, KOSGEB desteklerinden faydalanıp faydalanamayacağı ve KOSGEB kredilerine başvuru yapıp yapamayacağı öğrenilebilmektedir (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr).
 - ✓ Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından sunulan Onaylanmış Kuruluşlar ve Teknik Servisler Bilgi Sistemi ile bakanlık tarafından onaylanmış kuruluş veya teknik servis olarak atanmak için başvuru işlemleri yapılabilmektedir. Ayrıca Kümelenme Destek Programı kullanılarak program ile ilgili bilgilere erişilebilir ve başvuru yapılabilir (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr).
 - ✓ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından sunulan Yapı Kooperatifleri Giriş Uygulaması kapsamında yapı kooperatifleri ve üst birliklerinin kuruluş işlemleri, işleyişleri, tasfiyeleri, denetlenmeleri, kuruluş ve kayıt sicillerinin tutulması ile ilgili iş ve işlemler yapılabilmektedir (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr).
 - ✓ Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı tarafından sunulan EPDK Bildirim Uygulaması ile ilgili kuruma faaliyet bildirimleri ve başvuruları elektronik ortamda yapılabilmektedir. Ayrıca yine Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı tarafından sunulan EPDK Başvuru Uygulaması ile ilgili kuruma lisans, yetki belgesi ve sertifika başvuruları yapılabilmekte; mevcut lisans, yetki belgesi ve sertifikalar için işlem yapılabilmektedir (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr).
 - ✓ Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından sunulan Gümrükler Genel Müdürlüğü e-dilekçe hizmeti kullanılarak müdürlüğün hizmet alanına dâhil olan konularla ilgili başvurular elektronik ortamda gönderilebilir (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr). Ayrıca yine ilgili bakanlık tarafından sunulan diğer bir hizmet olan Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi (ESBİS) ile esnaf ve sanatkarların sicil işlemleri ve meslek kuruluşlarının faaliyetleriyle ilgili bütün prosedürler internet üzerinden tamamlanabilmektedir (25.05.2017, www.gtb.gov.tr).
 - ✓ İŞKUR tarafından sunulan Kriterlere Göre Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu Hizmeti ile açık işler belli kıstaslara göre sorgulanabilmekte ve uygun işlere başvuru yapılabilmektedir(25.05.2017, www.turkiye.gov.tr).
 - ✓ Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş tarafından sunulan Kurumsal Yönetim ve Yatırımcı İlişkileri Portalı (e-Yönet Portalı) hizmeti ile bilgi teknolojilerine dayalı uygulamalar vasıtasıyla şirket ve ortaklar arasında doğrudan, hızlı, sürekli, güvenilir ve standart bir bilgi alışverişi mümkün olmaktadır. Bu hizmet sayesinde hem şirketler ortaklarına doğrudan hem de ortaklar ortak oldukları şirket hakkında çok sayıda bilgiye kolay bir şekilde erişebilmektedir. Sermaye piyasası içerisinde yer alan bütün aktörlerin birbirleriyle iletişim kurabileceği bir uygulama olarak tasarlanan e-yönet portalı vasıtasıyla şirketler ve ortakları arasında anketler uygulanabilmekte, elektronik yatırımcı toplantıları, elektronik ortamda yönetim ve genel kurul toplantıları düzenlenebilmektedir. Günümüzde fiziksel olarak kayıt altında tutulan milyonlarca sertifika elektronik ortama aktarılmıştır. Ayrıca milyonlarca yatırımcının kimlik, iletişim ve hak sahipliği ile ilgili malumat anlık olarak tutulmaktadır. Dolayısıyla e-yönet portalı uygulamasının dünyada hak sahibi bazında kaydiileştirme

uygulaması yapan şirketlerin ortaklarına dair güncel bilgileri tutan diğer merkezi saklama kuruluşları için başarılı bir örnek olduğunu ifade edebiliriz(25.05.2017, www.mkk.com.tr.).

- ✓ Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tarafından sunulan tapu taşınmaz beyan hizmeti ile taşınmazlarla ilgili beyanda bulunabilmek mümkündür (25.05.2017, www.turkiye.gov.tr)

Yukarıda açıklanan örnekler özellikle iş dünyasını ilgilendiren ve bürokratik işlemler üzerine doğrudan tesir eden uygulamalar olması bakımından analiz neticesinde çıkan sonucu destekler niteliktedir.

Yukarıda verilen örneklere ek olarak Yükseköğretim Bakanlığı(YÖK) tarafından sunulan e-kayıt hizmetini verebiliriz. E-kayıt uygulaması kullanılarak üniversite sınavını kazanan öğrenciler bizzat kazandıkları üniversiteye gitmek zorunda kalmadan kayıtlarını yapabilmektedirler. Bu uygulama 2017 yılında tüm devlet üniversiteleri ile 16 vakıf üniversitesinde uygulanmıştır. Fakat elektronik kayıt uygulamasına özel yetenek programları ile yükseköğretim kurumları tarafından uygun görülmeyen bölümler (sağlık raporu isteyen programlar gibi) dâhil edilmemiştir. YÖK tarafından paylaşılan verilere göre 2017 yılı içerisinde kayıtlarını internet üzerinden yapabilecek 542.242 kişiden 417.890'ı kazandığı üniversiteye kayıt işlemini bu uygulama üzerinden gerçekleştirmiştir. Yani elektronik kayıt yapabilecek öğrencilerin devlet üniversitelerinde %80'i, vakıf üniversitelerinde ise %28'i bu yöntemi tercih etmiştir. Bu sayede bürokratik işlemlerin azalması ve zaman tasarrufunun sağlanmasıyla birlikte 215.000.000 TL tutarında maddi tasarruf sağlandığı tahmin edilmektedir. Bu hesaplama, öğrencilerin kayıt yaptırmak için en az bir veli ile birlikte kazandığı üniversitenin bulunduğu şehre gitmesi durumunda, bir gece konaklama masrafı, gidiş-dönüş yol masrafı ve yemeğe harcaacağı miktar göz önünde

bulundurularak yapılmıştır (15.11.2017, www.yok.gov.tr).

Türk kamu yönetiminde Adalet Bakanlığı tarafından hayata geçirilen Ulusal Yargı Ağı Projesi(UYAP) da bürokratik işlemleri azaltan bilgi teknolojilerine dayalı bir uygulama olarak örnek verilebilir. Örneğin UYAP uygulaması hayata geçirilmeden önce İcra Dairelerinde satış muamelesi hazırlanması işlemi yaklaşık 1 saat sürmekte iken, UYAP uygulamasının kullanılmasıyla birlikte bu işlem en fazla 1 dakika içerisinde tamamlanmaktadır. Yine İcra Dairelerinde takip açılması işlemi UYAP uygulaması hayata geçirilmeden önce 1 ila 5 dakika arasında tamamlanmakta iken, UYAP uygulamasının kullanılmasıyla birlikte en fazla 1 dakika içerisinde bu işlem tamamlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı, 24). Yani UYAP uygulaması bürokrasinin neden olduğu prosedürleri azaltarak zaman tasarrufu sağlamaktadır.

4. SONUÇ

Dijital dönüşüm süreci kamu sektörünü önemli ölçüde etkilemiştir. Kamu sektöründe bu teknolojilerin kullanılmasıyla e-devlet gibi uygulamalar ortaya çıkmıştır. Türk Kamu Yönetiminde de kullanılan e-devlet uygulamasıyla birlikte bürokratik işlemlerin fazlalığı nedeniyle ortaya çıkan prosedürler azaltılmış ve önemli ölçüde zaman ve maddi açıdan kazanç sağlanmıştır.

Bu çalışma kapsamında verilen örneklerde görüldüğü gibi bilgi teknolojilerine dayalı uygulamalar bürokratik işlemleri önemli ölçüde azaltmaktadır. Fakat bürokratik işlemlerin tamamen ortadan kaldırıldığını söyleyemeyiz. Bürokrasiyle mücadele kapsamında atılan adımlar çoğunlukla onu tamamen ortadan kaldırmak yerine bürokrasiyi azaltmayı hedefleyerek atılan adımlardır. Çünkü ne kadar eleştirilse de bürokrasinin olmadığı bir yönetim şekli dünyada bulunmamaktadır. Zira yönetimde usul ve kuralları tamamen yok saymak gerçekçi değildir. Fakat burada asıl mesele,

bu şekilciliğin olması gerekenin üzerine çıkararak kurumun işleyişine zarar vermemesidir. Yapılacak olan çalışmalar ile bunun önüne geçmek hedeflenmelidir. Kamu sektöründe bilgi teknolojileri kullanımını desteklemek suretiyle yapılacak reform çalışmaları ile bürokratik işlemler

azaltılabilir. Bunun sonucunda kamu hizmeti sunumunda kalitenin artması nedeniyle hem vatandaş memnuniyeti artacak hem de bürokratik işlemlerin neden olduğu ekonomik kaybın önüne geçilmiş olacaktır.

KAYNAKÇA

1. ADALET BAKANLIĞI, 2015. UYAP Tanıtım Kitapçığı, Ankara, 21s.
2. ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E., 2010. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 379s.
3. AYDIN, A.H., 2013. Kamu Yönetimine Giriş, Seçkin Yayınevi, Ankara, 424s.
4. BUFFAT, A., 2015. “Street-Level Bureaucracy and E-Government”, Public Management Review, 17(1), ss. 149-161
5. CORDELLA, A., TEMPİNİ, N., 2015. “E-Government and Organizationa Change: Reappraising The Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery”, Government Information Quarterly, ss. 279-286.
6. ÇARIKÇI, O. 2010. “Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (12), ss. 95-122.
7. DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), 2011. Bilgi Toplumu İstatistikleri, Ankara, 202s.
8. DURMUŞ, B., YURTKORU, E. S., ÇİNKO, M., 2013. Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi, Beta Yayınevi, İstanbul, 215s.
9. Kalkınma Bakanlığı, 2015. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara, 166s.
10. SMİTH, R., 2016. “Bureaucracy as Innovation”, Research Technology Management, 59(1), ss. 61-63.
11. SHEPOSH, R., 2017. “Central Limit Theorem”, Salem Press Encyclopedia of Science.
12. SÖNMEZ, M., 2016. “Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaştırma, Etkinlik ve Verimlilik Açısından Tek Numara(112) Acil Çağrı Merkezleri ve E-Çağrı(E-Call) Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, ss. 149-182.
13. TÜRKİYE CUMHURİYETİ MALİYE BAKANLIĞI, 2015. Uluslararası Kuruluşlarca Kullanılan Global Endeksler, Ankara, 25s.
14. TÜRKİYE CUMHURİYETİ ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI, 2016. 2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara, 168s.
15. WORLD BANK, 2017. Doing Business 2017: Equal for All, Washington, 356s.
16. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirm/e?konu=sikcaSorulanlar>(Erişim Tarihi: 07.04.2017)
17. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirm/e?konu=sikcaSorulanlar>(Erişim Tarihi: 15.11.2017)
18. Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=istgosterge>(Erişim Tarihi: 23.04.2017).
19. <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler>(Erişim Tarihi: 25.05.2017)

20. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a1212dca61961.08334999(Türk Dil Kurumu), Erişim Tarihi: 10.04.2017.
21. <http://www.doingbusiness.org/~media/WBG/DoingBusiness/Documents/Annual-Reports/English/DB17-Report.pdf>(Erişim Tarihi: 15.05.2017)
22. <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/dijital-donusum-nedir/>(Erişim Tarihi: 15.11.2017).
23. <https://intvd.gib.gov.tr/internetvd/bilgilendirme.html>(Erişim Tarihi: 10.05.2017).
24. <https://www.mkk.com.tr/tr/content/Hakkimizda/MKK-Kimdir->
25. (Erişim Tarihi: 10.05.2017).
26. <http://esnaf.gtb.gov.tr/faaliyetler/esnaf-ve-sanatk%C3%A2r-bilgi-sistemi-esbis>(Erişim Tarihi: 25.05.2017).
27. http://www.yok.gov.tr/documents/18755141/30589745/568_ekayitla_215milyonlira_tasarruf.pdf/44356eb9-f3f5-42b6-864a-633cb6394a7e(Erişim Tarihi: 15.11.2017).

KAMU KURUMLARINDA SANAL KAYTARMA OLGUSUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ¹

EVALUATION OF CYBERLOAFING PHENOMENON IN PUBLIC INSTITUTIONS

Adnan KARATAŞ*, **Salih Börteçine AVCİ****

* Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, adnan.karatas@atauni.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, savci@atauni.edu.tr

ÖZ

Son yıllarda meydana gelen teknolojik gelişmeler, toplumsal yaşamda büyük değişikliklerin yaşanmasına neden oldu. Özellikle Bilgisayar ve İnternet teknolojilerinin iş yaşamında kullanımı, hem kurumlar hem de bireyler açısından önemli avantajlar sağlamıştır. Kamu ve özel sektör kurumlarında bu teknolojilerinin kullanımının artması, sağlamış olduğu faydaların yanı sıra çalışanlarda çeşitli davranışların oluşmasına neden olmuştur. Sanal Kaytarma olgusu, teknolojik gelişmelere ile birlikte çalışma hayatına giren davranışlardan biridir. Sanal Kaytarma, çalışanların iş saatleri içerisinde Bilgi İletişim Teknolojilerini ve İnterneti iş dışı amaçlarla kullanmasıdır. Bu çalışmanın temel amacı, Kamu kurumlarında insan kaynaklarını doğrudan etkileyen Sanal Kaytarma olgusunu değerlendirerek, bu konuda kamu yöneticileri için farkındalık oluşturmaktır. Bu kapsamda ulusal ve uluslararası yazında yer alan Sanal Kaytarma konusuyla ilgili 60 akademik yayın, 24 farklı kritere göre analiz edilmiştir. Bu analiz neticesinde elde edilen sonuçlardan yola çıkarak; Sanal Kaytarma olgusuna yönelik çeşitli çıkarımlar yapılmıştır. Yapılan bu çıkarımlar, hem gelecekte bu konuyla ilgili yapılacak akademik çalışmalar hem de kamu kurumu uygulamaları açısından önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sanal Kaytarma, İş Dışı İnternet Kullanımı, Sanal Kaytarma Yönetimi

Jel Kodları: D23, M12, O10, O15

ABSTRACT

The technological developments that have taken place in recent years have led to great changes in social life. In particular, Computer and Internet technologies have provided significant advantages in terms of both institutions and individuals in business life. The increase in the use of these technologies in public and private sector institutions, as well as the benefits it has gained, has led to various behaviors in employees. The Cyberloafing phenomenon is one of the behaviors that enter the working life with technological improvements. Cyberloafing is employees' usage of Information Communication Technologies and Internet for non-work related objectives during the work hours. The main aim of this study is to bring the attention to the Turkish public administration community on Cyberloafing phenomenon, which directly affects the human resources of the institutions. In this context, 60 academic publications on the topic of Cyberloafing in the national and international literature have been analyzed according to 24 different criteria. As a result of the results obtained from this analysis; various inferences are made about the Cyberloafing phenomenon. These inferences are important both in terms of academic studies in the future and public institutional practices.

Keywords: Cyberloafing, Use the Internet for Non-Working Purposes Cyberloafing Management

Jel Codes: D23, M12, O10, O15

¹ Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi tarafından 1-4 Kasım 2017 tarihleri arasında düzenlenen 15. Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu'nda sunulan aynı isimli bildiridir.

1. GİRİŞ

Son yıllarda, dünyadaki birçok gelişimi tetikleyen büyük teknolojik gelişmeler yaşandı. Bilgi çağıyla birlikte İnternet ve Bilişim Teknolojileri hem kişisel hem de iş hayatının kaçınılmaz birer parçası haline geldi. Üstelik bu teknolojiler, hem bireylere hem de kurumlara birçok yönden kolaylık sağladı. Ancak bu faydalarla birlikte çeşitli olumsuzluklar da ortaya çıkmıştır. Bilgi teknolojilerinin güvenlik zafiyetleri, gizlilik ihlalleri ve çalışanların bu teknolojileri iş dışı amaçlarda kullanmaları, ortaya çıkan olumsuzluklardan bazılarıdır.

Sanal Kaytarma kavramı, Siber Bilimlerin ve özellikle İnternetin iş yaşamında kullanılmasıyla birlikte ortaya çıkmıştır. Bu kavramın ortaya çıkmasında “The New York Daily News” gazetesinde çıkan yazılar etkili olmuştur. Bu kavramı oluşturan “Kaytarma” kavramı Türkçe’de “bir işi yapmaktan kaçınma” anlamına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, 2011). Nitekim bu eylemlerin bilgisayar bileşenleri ve internet kullanımı yoluyla yapılması, “*Sanal Kaytarma/Aylaklık*” kavramını ortaya çıkarmıştır.

Sanal Kaytarma, çalışanlarının bilinçli olarak, çalıştıkları kurumun internet erişimini ve bilgisayarlarını, görevleri ile ilgili olmayan işlerde kullanmasıdır (Lim, 2002). Sanal Kaytarma olgusu hem kamu hem de özel sektör kurumları açısından oldukça önemli bir konudur. Nitekim bu konu, kurumların sahip oldukları en değerli kaynak olan insan kaynaklarını doğrudan etkilemektedir. Hem özel hem de kamu kurumlarında yürütülen işlemlerde internetin ve bilgi teknoloji cihazlarının kullanımının hızlı bir şekilde yaygınlaşması; çalışanların iş saatlerinde bu imkânlardan istifade ederek işleri dışında konularla ilgilenmelerine yol açabilmektedir. Nitekim kurumlar, belirlemiş oldukları hedeflere ulaşabilmek için hem bilgi iletişim teknolojilerini hem de insan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilmelidir. Ancak çalışanların bilgi iletişim teknolojilerinin asıl amaçları

dışında kullanması, bu durumu zorlaştırmaktadır.

Sanal Kaytarma olgusu görünüş itibarıyla, hem kurum hem de çalışanlar açısından oldukça olumsuz sonuçları bünyesinde barındırmaktadır. Üstelik hukuki açıdan bakıldığında Sanal Kaytarma davranışında bulunan çalışanlara karşı çeşitli yaptırımlar bulunmaktadır. Özellikle özel sektör kurumlarda gerçekleştirilen sanal kaytarma davranışları, iş sözleşmesinin feshi gibi birçok yaptırıma neden olmaktadır. Ancak sanal kaytarma davranışı olarak nitelendirilen bazı davranışların (online haber okumak, iş dışı mail atmak vb.) çalışanlar açısından olumlu sonuçlarının olduğunu söylenmektedir. Bu tür davranışları sergileyen çalışanların, kendilerini geliştirdikleri, kısa süreli olarak dinlendikleri ve sosyal ağlar kurarak yapmış oldukları işleri daha etkin yapabildikleri iddia edilmektedir. Bu iddialarda bulunanlar, “dinlendirici sanal kaytarma” ve “öğretici sanal kaytarma” (Anandarajan, Devine ve Simmers, 2004; Anandarajan ve Simmers, 2004) gibi sanal kaytarma türlerinin olduğunu vurgulamaktadırlar.

Uluslararası alanda sanal kaytarmanın olumu/olumsuz yönlerine yönelik tartışmaların olduğu geniş bir literatür bulunmaktadır. Türkçe literatürde ise bu konunun çok fazla irdelenmediği ve oldukça yeni bir konu olduğu görülmektedir. Ayrıca Türkçe literatürde bu konunun çoğunlukla İşletme bilimi çerçevesinde değerlendirildiği görülmektedir. Bu konuda yapılan çalışmalar çoğunlukla sanal kaytarma davranışına bireyleri yönlendiren sebeplerin belirlenmesi ya da sanal kaytarma olgusunun sonuçlarının belirlenmesine yöneliktir.

Bu çalışma kapsamında sanal kaytarma olgusu farklı yönleri itibarıyla incelenerek, konunun önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla ulusal ve uluslararası literatürde Sanal Kaytarma (Cyberloafing, Cyberslacking vb.) konusu üzerinde yapılan

akademik çalışmalar incelenmiştir. Bu çalışmalar, Özen (2000) tarafından geliştirilen yirmi dört kriter göz önüne alınarak analiz edilmiştir. Kullanılan kriterler; araştırmaların tasarım aşamalarını, veri toplama aşamalarını ve veri analizi aşamalarını içermektedir. Böylelikle Sanal Kaytarma konusunun hangi yönlerinde daha fazla araştırma yapıldığı ve hangi yönlerinde araştırma yapılmaya ihtiyacı olduğunun tespit edilmeye çalışılmıştır.

2. SANAL KAYTARMA OLGUSUNUN TEORİK ARKA PLANI

2.1. Sanal Kaytarma Olgusunun Tanımı

Literatürde genellikle “Sanal Kaytarma” (*Cyberloafing*) şeklinde ifade edilen bu olgunun, bireylerin işten kaytarma davranışlarının yeni bir türü olduğu (Askew ve diğ., 2014: 510) ve sapkın iş davranışlarından türediği (Kim ve Byrne, 2011: 2272) öne sürülmektedir. Ayrıca bu olgu, ulusal literatürde; “Sanal Aylaklık” (Demir ve Seferoğlu, 2016), “Siber Kaytarma” (Candan ve İnce, 2016), “Siber Aylaklık” (Serttaş ve Şimşek, 2017) ve “Sanal Tembellik” (Genç ve Aydoğan, 2016) gibi kavramlarla ifade edilmektedir. Uluslararası Literatürde ise genellikle “Cyberloafing” (Lim ve Chen, 2012), “Cyberslacking” (Block, 2001), “Cyberbludging” (Blanchard ve Henle, 2008), ve “Cyberdeviancy” (Weatherbee, 2010) gibi kavramlar ile ifade edilmektedir.

Genel bir tanımıyla Sanal Kaytarma, çalışanların kurumlarının Bilgi İşlem Sistemlerini ve İnternet bağlantısını çalışma süreleri içerisinde kişisel amaçları için kullanmasıdır (Lim, 2002: 675). Bir diğer tanımıyla Sanal Kaytarma, bireylerin çalışma ortamları içerisinde kurumların sağlamış olduğu internet ve e-posta imkânlarını kişisel amaçları için kullanmasıdır (Bock ve Ho, 2009: 124). Diğer bir tanımda ise Sanal Kaytarma, gönüllü olarak, bireylerin çalışma ortamı içerisinde ve çalışma saatleri dahilinde, kurumların kaynaklarından faydalanarak, yapmaları gerek iş faaliyetleri dışındaki

“online web” faaliyetleridir (Anandarajan ve Simmers, 2004: 19). İnternet siteleri üzerinden haber okumak, alışveriş yapmak, borsa ve yatırım işlemleri yapmak, sosyal medya ve sohbet sitelerine girmek, yeni iş aramak, kişisel e-posta göndermek/almak, bahis sitelerine girmek, müzik dinlemek sanal kaytarma davranışlarından bazılarıdır (Lim ve Teo, 2005; Blanchard ve Henle, 2008; Griffiths, 2010). Sanal kaytarma davranışı olarak nitelendirilen bu davranışların ortak ve noktaları; 1- Bu davranışların bilinçli ve istekli olarak yapılması, 2- İnternet ve Bilgisayarların kişisel amaçlar için kullanılması, 3- Bu davranışların çalışma süreleri dâhilinde yapılmasıdır (Lim, 2002: 677).

Ancak bu tanımlamalarda açık bırakılan bir nokta bulunmaktadır. Sanal Kaytarma tanımlamalarında çalışanların “kurum internetini ve bilgisayarını” kullanması vurgusu yapılmaktadır. Ancak teknolojik gelişmeler göz önüne alındığında Sanal Kaytarmanın yalnızca kurum internet ve bilgisayar kullanımı yoluyla değil, kişisel internet ve bilgi iletişim cihazları ile yapılması ihtimali de bulunmaktadır. Dolayısıyla Sanal Kaytarma olgusunun daha geniş yorumlanmasında fayda vardır. Ayrıca hangi davranışların Sanal Kaytarma davranışları olarak nitelendirileceği konusunda kurum yöneticilerinin bakış açıları önemi kazanmaktadır. Tüm bu değerlendirmelerden yola çıkarak Sanal Kaytarma olgusunu *çalışanların, çalışma saatleri içerisinde, kendilerinin veya kurumun internet ve bilgisayar ekipmanları kullanarak, kurum yöneticilerine ve kurum yönetmeliğine göre “iş dışı” kabul edilen ve kişisel amaç taşıyan davranışları yapması* şeklinde tanımlayabiliriz.

Ulusal literatüre ilk defa Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012) tarafından yapılan çalışma ile girdiği gözlemlenen Sanal Kaytarma olgusu, ulusal literatürde henüz ilk dönemlerini yaşamaktadır. Bu sebepten dolayı konuyla ilgili olarak yapılan çalışmaların sayısı ve çeşitliliği henüz düşük seviyededir. Ancak konuya olan ilginin artması ve uygulamada karşılaşılan sanal kaytarma sorunlarının gün yüzüne

çıkmasıyla birlikte; yapılacak çalışmaların sayısının ve çeşitliğinin de artması beklenmektedir. Uluslararası literatürde ise bu konu nispeten daha çok irdelenmiş ve gelişim kazanmış durumdadır. Özellikle konuya ilişkin keşifsel araştırmaların sayısının fazla olması, konunun uluslararası alanda zenginleşmesine katkı sağlamıştır. Özellikle Sanal Kaytarmanın “Örgütsel Davranış” konuları kapsamında irdelenmesi ve Sanal Kaytarmanın çeşitli yönlerinin ve türlerinin ortaya atılması ile birlikte konuyla ilgili daha ayrıntılı deneysel ve betimsel çalışmaların yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Nitekim böylelikle hem ilgili literatüre katkı sağlanabilecek hem de kurumların uygulamalarına katkı sağlayacaktır. Burada ifade edilmeye çalışılan, kurumlarda sanal kayıtarma olgusunun ortada kaldırılması olmayıp; kurumun etkinliği ve verimliliği ile çalışanların beklentileri ve kaygıları arasında dengenin oluşturulabilmesidir (Askew ve diğ., 2014: 510). Bu noktada Sanal Kaytarma olgusunun tanımının oldukça iyi yapıp, konunun tanımlanabilir bir konuma oturtulması gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle ilk olarak Sanal Kaytarma olgusunun kurumlar açısından bir “sorun” mu yoksa “fırsat” mı olduğunun belirlenmesi gerekir.

İlgili literatürde sanal kaytarmanın kurumlar açısından yararları ve zararları konusunda iki farklı yaklaşımın bulunmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008: 1069; Örcü ve Yıldız, 2014: 100; Aghaz ve Sheikh, 2016: 52). Bu iki yaklaşımdan birincisine göre Sanal Kaytarma, bireysel ve örgütsel performansın düşmesine neden olan ve örgütlerin kaynaklarının verimsiz kullanılmasına neden olan bir olgudur (Mills ve diğ., 2001; Greenfield ve Davis, 2002; Weatherbee, 2010; Genç ve Aydoğan, 2016). Konuya diğer taraftan bakan araştırmacılar ise sanal kaytarmayı ne tümüyle olumsuz olduğunu öne sürüyorlar ne de önemsiz bir konu olduğunu ifade ediyorlar (Blanchard ve Henle, 2008: 1069). Sanal Kaytarma olgusuna nispeten olumlu yönden bakan araştırmacılar, çalışanların iş yerinde

internet kullanmalarının bu bireylerin yaratıcılıklarını geliştireceğini, esneklik sağlayacağını, işleri gereği karşılaştığı bireylerle iyi ilişkiler geliştirmesini sağlayacağını ve öğrenme ortamının oluşmasını sağlayacağını öne sürmektedirler (Block, 2001; Greenfield ve Davis, 2002; Anandarajan ve diğ., 2004; Anandarajan ve Simmers, 2004).

Nitekim sanal kayıtarma olgusunun tanımlarından yola çıkarak; sanal kayıtarma olgusunun tek tipte olmadığını (Blanchard ve Henle, 2008) bundan dolayı sanal kayıtarma türlerinin ayrıntılı olarak tespit edilmesi gerektiğini ifade etmeliyiz. Ayrıca kurumlarında yapılan işlerin niteliği her kurumda farklılık gösterebilmektedir. Bundan dolayı, sanal kayıtarma davranışlarının, her kurumda ve bu kurumların her biriminde farklılık gösterebileceği göz önüne alınmalıdır. Bu sebepten dolayı kurumların İş Tanımı ve İş Analizlerini eksiksiz yapması Sanal Kaytarma davranışlarının tanımlanmasında büyük kolaylık sağlayacaktır.

2.2. Sanal Kaytarma Olgusunun Hukuki Boyutu

Sanal Kaytarma olgusuna yönelik yapılan değerlendirmelerin genelinde bu olgunun “üretkenlik karşıtı” niteliğinde davranışları barındırdığı ifade edilmiştir (B. Yıldız ve Yıldız, 2015). Özellikle Robinson ve Bennett (1995) tarafından Sanal Kaytarma olgusuna yönelik yapılan “önemsiz üretkenlik karşıtı davranış” nitelendirmesi birçok araştırmada karşımıza çıkmaktadır (Lim, Teo ve Loo, 2002; Blanchard ve Henle, 2008). Nitekim Sanal Kaytarma olgusunun kurumlara yönelik çeşitli etkilerinin olması, konuya hukuki boyutu ile bakmayı gerektirmektedir. Çünkü belli amaçlar doğrultusunda oluşturulan kurumların bu amaçları gerçekleştirebilmek için sahip olduğu temel kaynağı (insan kaynakları) etkili şekilde kullanması gerekmektedir. Kurumlar bunu yaparken çalışanlarından optimum düzeyde faydalanmayı hedeflemektedir. Dolayısıyla çalışanların etkin bir şekilde çalışması için çeşitli önlemler ve kurallar ortaya

koyulmaktadır. Ülkemizde 4857 sayılı İş Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu hem özel hem de kamu kurumlarında çalışan bireylerin davranışlarının düzenlenmesinde önemli roller oynamaktadır. Ancak “Sanal Kaytarma” kavramı hukuk yazını içerisinde yer almamakla birlikte (B. Yıldız ve Yıldız, 2015) “iş dışı internet kullanımı” ve “iş dışı amaçlarla bilgi teknolojileri kullanımı” konuları hukuk yazınında ve dava içeriklerinde yer almaktadır.

Devlet Memurları Kanunu’nun (DMK) 125. Maddesinin B fıkrasının E bendine göre; “*Devlete ait resmi araç, gereç ve benzeri eşyayı özel işlerinde kullanmak*” fiilini işleyen devlet memurlarına “kınama” cezası verilmektedir. Nitekim kamu çalışanlarının kullanmakta oldukları internet ve bilgisayarın kişisel amaçlarla iş dışı kullanılması bu disiplin cezasını gerektirmektedir. Üstelik kamu çalışanı devlete ait bu imkânları “kişisel çıkar sağlamak” amacıyla kullanırsa; DMK’nın aynı maddesinin C fıkrası uyarınca “aylıktan kesme” cezasının verilmesi gerekmektedir. Ayrıca kamu çalışanlarının iş saatleri içerisinde kendilerine ait internet ve bilgi iletişim teknolojilerini kullanması ise DMK’nın aynı maddesinin A fıkrası uyarınca “uyarma” cezası verilmesini gerektirmektedir. Nitekim bu disiplin cezalarını gerektiren eylemlerin tekrarının yapılması durumunda; bu eylemleri yapan memura bir üst ceza verilmesi gerekmektedir.

Sanal Kaytarma davranışlarının değerlendirilmesi noktasında bir diğer önemli kanun ise 4857 sayılı İş Kanunu’dur. İş kanununun 25.maddesinin 2.fıkrasının H bendine göre “*İşçinin yapmakla ödevli bulunduğu görevleri kendisine hatırlatıldığı halde yapmamakta ısrar etmesi*” durumunun gerçekleşmesi durumunda işverene, “*işçinin iş sözleşmesini tazminatsız fesih etme*” hakkı doğmaktadır. Ancak bu noktada çalışanın yaptığı fiilin kurum yöneticisi tarafından sanal kaytarma olarak kabul etmesi ve bu eylemin çalışma saatleri içerisinde yapılmaması gerektiğinin çalışana

bildirmesi gerekmektedir. Diğer taraftan çalışanın yaptığı Sanal Kaytarma davranışlarından dolayı çalışma ortamındaki uyum ve işleyiş bozuluyor ise İş Kanununun 18.maddesine göre işverenin fesih hakkı doğmaktadır.

Yukarıda ifade edilen kanun maddelerine dayalı olarak Yargıtay’ın vermiş olduğu dava kararlarında iddia edilen eylemlerin işveren ya da yönetici tarafından kanıtlanması (2010/14752 sayılı karar) talep edilmektedir. Nitekim bu iddianın kanıtlanması durumunda ise Yargıtay iş sözleşmesinin feshine karar vermektedir. (örn. 2008/29779 sayılı karar) (B. Yıldız ve Yıldız, 2015). Bir üst yargı kuruluşu olan Yargıtay’ın vermiş olduğu bu kararlar, iş sözleşmelerinin ve etik kuralların ihlal edilmesi durumunda; geçerli bir fesih nedeninin doğduğunu ifade etmektedir. Ancak Sanal Kaytarma konusunda yasalarda açık hükümlerin yer almamasından dolayı, yöneticilerin değerlendirmelerinin büyük önemi bulunmaktadır.

2.3. Sanal Kaytarma Sınıflandırmaları

Sanal Kaytarma konusunda çalışma yapan araştırmacıların bir kısmı, sanal kaytarmanın hem kurumlar hem de çalışanlar için olumsuz yönlerinin olduğunu ve bu olgunun hem örgütü hem de bireyleri hukuki açıdan çeşitli yaptırımlarla karşı karşıya bırakacağını ifade etmektedir (Block, 2001). Diğer taraftan bazı araştırmacılar ise sanal kaytarmanın, çalışanlar için yeni fırsatlar ortaya çıkardığını, çalışma ortamının daha yaratıcı, esnek ve öğrenmeyi kolaylaştırıcı bir hale gelmesini sağladığını öne sürmüşlerdir (Stanton, 2002; Anandarajan ve diğ., 2004; Anandarajan ve Simmers, 2004). Araştırmacıların Sanal Kaytarma olgusuna bakış açılarından yola çıkarak bir karşılaştırma yapıldığında iki farklı yaklaşımın olduğu görülmektedir. Yaklaşımlardan birine göre sanal kaytarma, hem kurumlar hem de bireyler açısından zararlı etkileri olmasından dolayı mücadele edilmesi gereken bir olgu iken; diğer yaklaşıma göre bu olgu, kimi durumda

çalışanların verimliliğini artırmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008). Araştırmacıların konuya farklı yönlerden bakması, farklı sanal kaytarma tipolojilerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Sanal Kaytarma olgusu ile ilgili yapılan sınıflandırmalardan literatürde genellikle kabul edilen ve saha araştırmalarına konu olan sınıflandırma, Blanchard ve Henle (2008: 1076) tarafından ortaya atılan sınıflandırmadır. Blanchard ve Henle (2008: 1067) önemsiz (minor) ve önemli (serious) olmak üzere iki çeşit sanal kaytarma çeşidi olduğunu öne sürmüşlerdir. Önemsiz sanal kaytarma davranışları, çalışanların iş saatleri dâhilinde kişisel e-posta göndermesi/alması ve haber ve finans sitelerini takip etmesi davranışlarını içermektedir (Blanchard ve Henle, 2008). Ayrıca önemsiz sanal kaytarma davranışları, özel telefon görüşmeleri ve kısa süreli gazete okuma gibi göz yumulabilecek davranışları da kapsamına rağmen; bu davranışlar tümüyle uygun kabul edilen davranışlar değildir (Ünal ve Tekdemir, 2015: 99). Önemli sanal kaytarma faaliyetleri ise, internet üzerinden müzik/film indirmek, bahis/kumar sitelerine girmek, çevrimiçi mesajlaşma sitelerine girmek gibi faaliyetleri içermektedir (Blanchard ve Henle, 2008). Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen iki boyutlu ölçekten (önemli-önemsiz sanal kaytarma) yola çıkarak birçok saha çalışma yapılmıştır. Nitekim ülkemizde bu konuda yapılan saha çalışmalarının birçoğunda bu ölçekten yararlanılmıştır (Örücü ve Yıldız, 2014). Ayrıca Blanchard ve Henle (2008) her bir sanal kaytarma türünün farklı öncüllerine sahip olduğunu öne sürmektedir. Bu öncüllerin bireysel, kurumsal ve durumsal olmak üzere üç guruba ayrılacağını ifade etmişlerdir (Blanchard ve Henle, 2008: 1070). Blanchard ve Henle (2008) tarafından yapılan bu sınıflandırma Robinson ve Bennett (1995: 570) tarafından yapılan siber aylaklık ayrımı ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca bu sınıflandırmada sanal kaytarma davranışlarının kişisel ve

örgütsel etkileri değerlendirilmiştir (Robinson ve Bennett, 1995).

Bir başka Sanal Kaytarma sınıflandırması Lim (2002) tarafından yapılmıştır. Yapılan bu sınıflandırmada Sanal Kaytarma davranışları, tarama/gezinme/görüntüleme (browsing) faaliyetleri ve e-mail gönderme/alma (E-mailing) faaliyetleri olmak üzere iki gruba ayrılmıştır (Lim, 2002: 685). Bu sınıflandırmanın temelinde sanal kaytarma faaliyetlerinin kontrol altına alınma oranı ve bunun için sarf edilen çabalar yer almaktadır (Lim ve Chen, 2009: 13). Ancak bu sınıflandırmanın, sadece bilgi iletişim teknolojilerinin kullanım şekillerine (tarama ya da e-posta) dayalı olduğu için ve sanal kaytarmanın sonuçlarına ilişkin değerlendirmeler yapılmadığı için eleştirilmektedir (Blanchard ve Henle, 2008). Ayrıca bu sınıflandırma oldukça az sayıda davranışı içermektedir. Nitekim kişisel çıkar sağlamak amacıyla yapılan sanal kaytarma davranışları bu sınıflandırmada yer almamıştır.

Sanal Kaytarma davranışlarının sınıflandıran bir diğer araştırmacı Van Doorn (2011) 4 çeşit sanal kaytarma türü olduğunu ifade etmiştir. Bu sınıflandırma temelinde bireyleri sanal kaytarma yapan sebepler yer almaktadır. Bu sınıflandırmanın ilk çeşidi olan “kişisel gelişim davranışları” ile bireylerin kendilerini geliştirmek amacıyla sanal kaytarma davranışları gösterdiği öne sürülmektedir (Van Doorn, 2011: 22). Bu davranışların hem kurumlara hem de çalışanlara fayda sağladığı ifade edilmektedir. Bu grup davranışlar içerisinde bireylerin işleriyle ilgili tartışma guruplarına üye olması, kurs ve seminerlere kayıt olması, makale indirmesi, kurumları ile ilgili olarak internet üzerinden bilgi toplaması ve araştırma yapması gibi eylemler yer almaktadır (Anandarajan ve diğ., 2004). Böylelikle çalışanların daha bilgili olması ve farkındalık bilincini gelişmesi sağlanarak hem bireylere hem kuruma faydalı olması sağlanmaktadır (Anandarajan ve diğ., 2004: 70-72). İkinci tür davranışlar olan “yenileme davranışları”

ise bireylerin yeni fikirler toplaması ve kendilerine gelmesi amacıyla yaptıkları davranışları içermektedir (Van Doorn, 2011: 22). Bu tür davranışlar çalışanların mental açıdan rahatlamalarını ve dinlenmelerini sağlamaktadır. Üçüncü tür davranışlar “sapkın/suiistimal davranışları” ise çalışanların işlerini savaştırmakla işleri ile ilgili olmayan davranışları yapmasıdır (Van Doorn, 2011). Online oyun oynamak, yetişkin içerikli sitelere girmek, bahis/kumar sitelerine girmek bu tür davranışları kapsamaktadır (Anandarajan ve diğ., 2004). Bu tür davranışlar hem örgüte hem de bireylere olumsuz etkilere sahiptir. Son olarak “alışkanlık davranışları” ise çalışanların sanal kaytarma davranışlarını, bu davranışları alışkanlık edinmelerin dolayı yaptıklarını ifade etmektedir. Bireyler internet üzerinden bilgi toplamak veya sosyalleşme amacıyla internet alışkanlığı kazanabilmektedir (Young ve diğ., 1999). Ancak bu alışkanlığın üst seviyelere çıkması, bilimsel ve davranışsal yönleri olan bir klinik bozukluğa (internet bağımlılığı) neden olabilir (Young ve diğ., 1999).

2.4. Sanal Kaytarma Davranışlarının Nedenleri ve Sonuçları

Sanal Kaytarma olgusunun öneminin belirlenebilmesinde bu olguya etki eden faktörlerin ve bu olgunun sonuçlarının belirlenmesinin büyük önemi vardır. Nitekim kurumların insan kaynaklarını doğrudan etkileyen bu olguyu yönetebilmek için tanımının ve değişkenlerinin (neden-sonuç) tam olarak belirlenmesi gerekmektedir. Bu konudaki literatür incelendiğinde, yapılan birçok çalışmanın sanal kaytarmanın öncüllerini ve sonuçlarını belirlemeye yönelik olduğu ya da sanal kaytarma ile diğer değişkenlerin aralarındaki korelasyonları belirlemeye yönelik olduğu görülmektedir (Sheikh, Atashgah ve Adibzadegan, 2015). Yapılan çalışmalarda sanal kaytarma olgusunun “üretim karşıtı iş davranışı” veya “verimsiz iş yeri davranışı” niteliğinde kabullenilmesi, sanal kaytarmanın öncüllerinin ve sonuçlarının belirlenmesinde etkili olmuştur (Van

Doorn, 2011). Nitekim sanal kaytarmanın öncülleri ve sonuçları, “verimsiz iş yeri davranışları” ile ilgili daha öncesinde yapılan çalışmalardaki şekilde sınıflara ayrılmıştır (Van Doorn, 2011: 9).

Van Doorn (2011) yapmış olduğu çalışma ile Sanal Kaytarmanın nedenlerini ve sonuçlarını belli bir şablona oturtmasını sağlamıştır. Bu çalışmada Sanal Kaytarmanın nedenleri; örgütsel, kişisel ve durumsal/görevsel olarak üç grupta toplanmıştır (Van Doorn, 2011). Ayrıca bu davranışlarının sonucunu görevsel ve kişisel bir boyut çerçevesinde; verimlilik kaybı, iş performansı ve iş yükümlülüğü olduğunu öne sürmüştür (Van Doorn, 2011: 9).

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde; yapılan bir çok çalışmada Van Doorn (2011) tarafından yapılan bu sınıflandırmanın belli bir kısmının test edildiği görülmektedir. Nitekim Van Doorn (2011) Sanal Kaytarmaya neden olan faktörlerin kapsamını oldukça geniş ele alması, bu değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığını test etmeyi gerekli kılmıştır. Ayrıca yapılan çalışmaların çoğunluğunda sanal kaytarma olgusunun bireysel faktörlerle olan ilişkiler araştırılmıştır (Özkalp ve diğ., 2012; Örucü ve Yıldız, 2014; Jandaghi ve diğ., 2015; Ünal ve Tekdemir, 2015; Aghaz ve Sheikh, 2016; H. Yıldız, Yıldız ve İyigün, 2016; Akbulut, Dönmez ve Dursun, 2017; Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu, 2017). Örgütsel faktörlere ilişkin araştırmalar henüz yeterli düzeyde değildir. Ayrıca sanal kaytarma olgusunun sonuçlarına ilişkin çalışmalar yeterli düzeyde gözükmemektedir. Nitekim Van Doorn (2011) yaptığı çalışmasıyla bu eksikliği vurgulamıştır.

Sanal Kaytarma olgusunun nedenlerini ve sonuçlarını belirlemeye yönelik olarak yapılan çalışmalarda Sanal Kaytarmanın çeşitleri (önemli-önemsiz sanal kaytarma vb.) kullanılmış olmasına karşın literatürde henüz kesinlik kazanmış bir yapı mevcut değildir. Diğer bir ifadesiyle hangi sanal kaytarma türünü hangi değişkenlerin etkilediği ve hangi sonuçlara yol açtığı

henüz kesinlik kazanmış değildir. Konuya ilişkin çalışmaların sayısının artması ile bu konu kesinlik kazanabilir.

3. SANAL KAYTARMA ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma kapsamında ilk olarak Sanal Kaytarma olgusu kavramsal açıdan incelenmiştir. Ayrıca Sanal Kaytarma olgusuna yönelik bakış açıları ve hukuki boyutu değerlendirilmiş ve sanal kaytarmanın muhtemel nedenleri ve sonuçları incelenmiştir. Kavramsal açıdan yapılan değerlendirmelerin neticesinde ulusal ve uluslararası literatürde Sanal Kaytarma konusu ile ilgili olarak yapılan akademik çalışmalar (makale, bildiri ve tez) tespit edilmeye çalışılmıştır. Tespit edilen çalışmalar tek tek okunarak analiz edilmiş ve böylece Sanal Kaytarma konusundaki çalışmalarda üzerinde durulan ve durulmayan konular tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca bu çalışmaların “araştırma tasarımı”, “veri toplama” ve “veri analizi” evreleri incelenerek ulusal ve uluslararası çalışmaların aralarındaki farklılıklar belirlenmeye çalışılmıştır. Böylelikle Sanal Kaytarma konusuyla ilgili olarak ulusal literatürde yapılması gerekenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Tüm bunlardan yola çıkarak Sanal Kaytarma olgusunun Kamu Yönetimi alan yazını içerisinde bilinirliğinin artması ve Kamu Yönetimi alanı açısından konunun önemini farkına varılması amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemi Sanal Kaytarma (Cyberloafing) konusunda yapılan akademik çalışmalar oluşturmaktadır. Ulusal literatürde “Sanal Kaytarma”, “Sanal Aylaklık”, “Siber Kaytarma”, “Siber Aylaklık” ve “Sanal Tembellik” kavramları *Scencedirect*, *Ebsco*, *Ulakbim* ve *Yök-Tez* veri tabanlarında taratılmıştır. Son olarak *Google Scholar* tarama sayfasında yukarıdaki kavramlar taratılmıştır. Araştırma neticesinde 26 makaleye ve 6 teze ulaşılmıştır. Uluslararası alanda

yapılan çalışmaları tespit edebilmek için ise *Scencedirect* ve *Ebsco* veri tabanlarında “Cyberloafing”, “Cyberslacking”, “Cyberbludging” ve “Cyberdeviancy” kavramları taratılmıştır. Konuya ilişkin uluslararası alandaki akademik çalışmaların sayısının oldukça fazla olması sebebiyle bu iki veri tabanı dışındaki eserler araştırma kapsamına alınmamıştır. Nitekim konuya ilişkin yapılan çalışmalarda en çok referans gösterilen yayınlar (Lim, 2002; Blanchard ve Henle, 2008; Lim ve Chen, 2012) bu veri tabanlarındaki eserlerden oluşmaktadır. Uluslararası literatürde ise 28 eser tespit edilmiş ve araştırmaya dâhil edilmiştir. Sonuç olarak bu çalışma kapsamında ulusal ve uluslararası literatürdeki “Sanal Kaytarma” konulu toplam 60 eser analiz edilmiştir.

3.3. Değerlendirme Ölçütleri

Ulusal ve Uluslararası literatürde tespit edilen eserler; *araştırma tasarımı*, *veri toplama ve veri analizi* boyutlarını içeren, Özen (2000) tarafından geliştirilen 24 kriter üzerinden analiz edilmiştir. Bu kriterler akademik bir çalışma yaparken izlenmesi gereken tüm aşamalar dikkate alınarak oluşturulmuştur (Özen, 2000: 4). Ayrıca bu boyutlar görünüş itibarıyla pozitivist yaklaşımı benimseyen eserlere yönelik olduğu düşünülebilir ancak boyutların alt ölçütlerinde bu duruma dikkat edilerek, pozitivist yaklaşımın bilimsel bilgiyi üretmede kullanılan biricik yöntem değil; yöntemlerden yalnızca biri olduğu göz önünde bulundurulmuştur. Nitekim Tablo 1’de yer alan kriter, incelenen çalışmaların farklı yöntemsel yaklaşımlardan ne derece faydalandığını belirlemeye yöneliktir. Üstelik Özen’in (2000) bu boyutları ve kriterleri oluştururken faydalanmış olduğu eserler (Burrell ve Morgan, 1979; Bailey, 1982; Neuman, 2014) bu çalışma kapsamında yeniden gözden geçirilerek hatasız analiz yapılmaya çalışılmıştır.

Bu çalışma kapsamında tespit edilen 60 ulusal ve uluslararası eser analiz edilirken ilk değerlendirilen ölçüt, çalışmanın nesnelci ya da öznelci yöntemsel varsayımlardan hangisine sahip olduğudur.

Nesnelci yaklaşım, doğa bilimlerinden kaynaklanan model ve metotlara üst seviyede bağlılığı ifade etmektedir (Burrell ve Morgan, 1979: 102). Ayrıca nesnelci bakış açısına göre niteliksel çalışmalar genellenebilir bilgi üretmemektedir (Özen, 2002: 25). Öznelci yaklaşımda ise temel amaç genellenebilir bilgi üretmek değildir. Öznelci yaklaşıma göre genellenebilir yasalar elde edilemez ve “Gerçeklik” tikel ve özgül durumdadır (Özen, 2002: 25).

İkinci kriter araştırmacının temel amacının belirlenmesidir. Araştırmaların amaçlarını; betimlemek, açıklamak veya betimlemek ve açıklamak olmak üzere üç ayrı sınıfa ayırabiliriz (Neuman, 2014). Temel amacı *betimlemek* olan araştırmalarda; konuyla ilgili kavramsal açıklamalarda bulunmaktadır. Ayrıca betimleme amacı güden araştırmalarda; hipotez testi yapılmaz, lakin kavramsal açıklamalardan yola çıkarak çeşitli hipotezler ortaya atılır. Temel amacı *açıklamak* olan araştırmalarda ise incelenen konu ve olgunun “ne” olduğundan ziyade bu olguya ilişkin “neden” ve “nasıl” sorularının cevapları aranmaktadır (Özen, 2002). Bu tür araştırmalarda genellikle çeşitli olgular arasında karşılaştırma yapılmakta ve nedensel ilişkilerin varlığı araştırılmaktadır. Temel amacı *betimlemek ve açıklamak* olan araştırmalarda ise hem olguları betimlemek hem de olgular arasındaki nedensel ilişkileri açıklamak amacı bulunmaktadır.

Araştırmaların misyonu, araştırmacının hangi amaçla yapıldığının araştırmayı yapan kişi/kişiler tarafından belirlenmesidir. Bu noktada yapılan çalışmaları, *kurama katkı sağlayan* ya da *uygulamayı yönlendiren* olarak ikiye ayırmaktadır (Neuman, 2014). Kurama katkı sağlamak amacıyla yapılan araştırmalarda uygulamaya yönelik öneriler sunma gayesi yoktur. Diğer taraftan uygulamaya yönelik araştırmalarda ise üzerinde araştırma yapılan konuyla ilgili uygulamadaki davranış ve düşünceleri yönlendirme amacı bulunmaktadır.

Araştırmaların tasarım aşamalarının belirlenmesine yönelik bir diğer kriter araştırmalarda hipotezlerin varlığıdır.

Özellikle Pozitivist gelenek ile yapılan araştırmalarda hipotez testleri, çalışma konusu içerisindeki çeşitli değişkenler arasında ilişkilerin test edilmesi ya da kuramlardan yola çıkarak oluşturulan modellerin test edilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Bu çalışma kapsamında da sanal kaytarmaya yönelik yapılan araştırmalarda ne oranda bu gelenek ile hareket edildiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmalarda ortaya atılan hipotezlere ilişkin bir diğer önemli husus ise hipotezlerin oluşturulma şeklidir. Literatürde genellikle kuramdan ampirik çalışmaya (klasik yaklaşım) ya da ampirik çalışmadan kurama (grounded/temellendirilmiş yaklaşım) şeklinde iki farklı hipotez geliştirme yöntemi bulunmaktadır (Neuman, 2014: 90-93). Klasik yaklaşımda, genellikle önceden oluşturulmuş bir teorisin varsayımları test edilirken; temellendirilmiş yaklaşımda ilk başta belli bir kuram olmayıp, hipotezler çalışma sürecinde oluşturulmakta ve elde edilen sonuçlar neticesinde bir kuram ortaya atılmaktadır (Neuman, 2014: 93). Temellendirilmiş yaklaşım genellikle nitel araştırmalarda kullanılmaktayken; klasik yaklaşım genellikle nicel araştırmalarda kullanılmaktadır (Neuman, 2014: 93). Ancak tüm nitel araştırmalarda temellendirilmiş yaklaşım ya da tüm nicel araştırmalarda klasik yaklaşım kullanılmaz. Temellendirilmiş yaklaşım araştırılan konunun kendine özgü niteliklerinin tespit edilmesi ve konuya ilişkin özelliklerin keşfedilmesini sağlaması bakımından oldukça önemlidir (Neuman, 2014). Bu sebepten dolayı incelenen araştırmalarda böyle yaklaşımların benimsenmesi, sanal kaytarma konusunun gelişimine katkı sağlayacaktır.

Araştırmacının tasarımı boyutu altında incelenen bir diğer konu, analiz edilen araştırmaların konusu ile ilgilidir. Ancak incelenen araştırmaların temel konusunun “Sanal Kaytarma” olması sebebiyle, bu kriter altında Sanal Kaytarma olgusuna yönelik yaklaşımlar değerlendirilmiştir. Araştırmacının konusunun ne olduğu kadar araştırma konularının kaynağı da önemlidir.

Nitekim ortaya çıkan her olgu ve bu olguya yönelik yapılan çalışmalar, üretildikleri ülkenin sosyo-ekonomik, politik ve kültürel değerlerini taşımaktadır (Barley ve Kunda, 1992; akt.Özen, 2000). Bu noktada incelenen çalışmalarda (özellikle ulusal çalışmalar) Sanal Kaytarma konusuna yönelik değerlendirmelerin ülkemiz özelinde mi yoksa evrensel boyutta mı düşünerek yapıldığına araştırılmıştır.

Tablo 1: Araştırma Kapsamında Kullanılan Kriterler (Özen, 2000: 13)

I. ARAŞTIRMA TASARIMI
<p>1. Araştırmanın yöntemsel varsayımı: 1- Nesnelci, 2- Öznelci</p> <p>2. Araştırmanın temel amacı: 1- Betimlemek (keşifsel araştırma), 2- Açıklamak (nedensel araştırma- karşılaştırmalı, deneysel), 3- Betimlemek ve açıklamak</p> <p>3. Araştırmanın misyonu: 1- Kurama katkı, 2- Kurama katkı ve uygulamayı yönlendirmek, 3- Uygulamayı yönlendirmek</p> <p>4. Hipotez testi: 1- Var (açıkça belirtilmiş), 2- Var (üstü kapalı), 3- Yok</p> <p>5. Hipotez geliştirme yaklaşımı: 1- Klasik yaklaşım (kuramdan ampirik çalışmaya), 2- Grounded yaklaşım (ampirik çalışmadan kurama)</p> <p>6. Araştırmanın incelediği konu: (Açık uçlu)</p> <p>7. Araştırma konusunun kaynağı: 1- Yabancı yazın veya uygulama, 2- Türk yazını veya uygulaması</p> <p>8. İncelenen olguların kültürlerarası geçirgenliğine ilişkin varsayımı: 1- Evrensel, 2- Göreli, 3- Hem evrensel hem göreli</p> <p>9. Analiz düzeyi: 1- Mikro (birey, grup), 2- Meso (örgüt/ler), 3- Makro (sektör/ler, toplum/lar)</p>
II. VERİ TOPLAMA
<p>10. Örneklem türü: 1- Olasılıklı örneklem (tesadüfî, sistematik, katmanlı, kümeleme), 2- Olasılıksız örneklem (kolayda, kota, boyutsal, yargısal, çığ), 3- Tam örneklem, 4- Bilinmiyor</p> <p>11. Örneğin niteliği: (Açık uçlu; örneğin, yönetici, kamu çalışanı, özel sektör çalışanı, öğrenci ...)</p> <p>12. Optimum örnek büyüklüğü: 1- Hesaplanmış, 2- Hesaplanmamış</p> <p>13. Veri toplama yöntemi: 1- Anket, 2- Görüşme, 3- Gözlem, 4- İkincil kaynaklar, 5- Karma</p> <p>14. Anketse, kullanılan ölçeğin kaynağı: 1- Yabancı ölçek aynen kullanılmış, 2- Yabancı ölçek uyarlanmış, 3- Yabancı ölçekle özgün sorular bütünleştirilmiş, 4- Özgün ölçek geliştirilmiş</p> <p>15. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik düzeyi: 1- Yurtdışındaki güvenilirlik/geçerlilik düzeyleri verilmiş, 2- Türkiye'deki güvenilirlik/geçerlilik düzeyleri verilmiş, 3- Hem yurtdışındaki hem Türkiye'deki güvenilirlik/ geçerlilik düzeyleri verilmiş</p> <p>16. Sosyal beğenilirlik etkisi: 1- Kontrol edilmiş, 2- Kontrol edilmemiş</p> <p>17. Anketin uygulanma yöntemi: 1- E-Posta yoluyla, 2- Elden (katılımsız), 3- Elden (katılımlı), 4- Bilinmiyor</p> <p>18. Görüşme yöntemi: 1- Planlı, 2- Yarı planlı, 3- Plansız</p> <p>19. Gözlem yöntemi: 1- Katılımsız, 2- Katılımlı</p> <p>20. İkincil veri yöntemi: 1- Literatür taraması, 2- Doküman, 3- İstatistikler</p>
III. VERİ ANALİZ AŞAMASI
<p>21. Veri analiz yöntemi: 1- Niceliksel, 2- Niteliksel, 3- Niceliksel ve niteliksel</p> <p>22. Niceliksel analiz yöntemleri: 1- Tek değişkenli (ortalama, frekans, yüzde, ...), 2- İki değişkenli (korelasyon, Ki kare, Phi, t testi, ...), 3- Çok değişkenli (Çoklu Regresyon, Diskriminant analizi, Kovaryans analizi...)</p> <p>23. Niteliksel analiz yöntemleri: 1- Klasik yöntemler (ardışık yakınsama, tasvir yöntemi, analitik karşılaştırma, domain analizi, ideal tip analizi), 2- Yorumsamacı yöntemler (içerik analizi, söylem analizi, semiotik, konuşma analizi)</p> <p>24. İstatistiksel paket programları (SPSS, Lisrel, Amos vb.) kullanımı: 1- Kullanılmış, 2- Kullanılmamış</p>

Araştırma konusunun kaynağının belirlenmesi kriterine benzer olarak, çalışmaların *kültürlerarası geçirgenliğe* ilişkin yaklaşımları değerlendirilmiştir. Bu noktada incelenen çalışmaların evrensel mi görelî mi olduğu değerlendirilmiştir. Evrenselci yaklaşıma göre; belli bir toplumda üretilen kavram, model veya ölçekler, diğer toplumlarda toplumun kendine özgü yapısı göz önüne alınmadan doğrudan kullanılmaktadır (Adler, 1983). Görelî yaklaşıma göre ise kuramlar, kavramlar ve ölçekler her toplum için değişiklik gösterebilmektedir (Adler, 1983). Araştırma konusunun kaynağı incelenirken, sanal kaytarma olgusunun kendi ülkemiz açısından da önemli olup olmadığına vurgusu araştırılırken; kültürel görelilik kriteri altında, incelenen araştırmaların sanal kaytarma olgusunun öncüllerinin ve sonuçlarının ülkeler özelinde değerlendirilip değerlendirilmediği, teorik yaklaşımların doğrudan kabullenilip kabullenilmediği ve ölçeklerin kültürel farklılıklar açısından incelenip incelenmediği hususları incelenmiştir.

Araştırmanın tasarımı boyutu altında incelenen son kriter, çalışmanın analiz düzeyine ilişkindir. Sanal Kaytarma konusu İnsan Kaynakları Yönetimi alanını ilgilendiren bir konu olması sebebiyle; bu konuda yapılan çalışmaların analiz düzeylerinin birey seviyesinden başlayarak toplumlar düzeyine kadar uzanabileceğini söyleyebiliriz (Yurdusev, 2007: 4-6; Neuman, 2014: 494). Araştırmanın analiz düzeyleri, elde edilen sonuçlarla genelleme yapılabilmesi açısından önem taşımaktadır.

Eserlerin incelemesinde yararlanılan ölçeğin ikinci boyutu, veri toplama aşamasına ilişkin bilgileri kapsamaktadır. Bu boyut altında 11 kriter göz önüne alınarak eserler incelenmiştir. Bu boyut altında yer alan kriterler (Tablo 1) genellikle ampirik çalışmalarda yararlanılan yöntemleri ve ampirik çalışmalara özgü özellikleri kapsamaktadır. Sanal Kaytarma konusundaki eserlerin genellikle ampirik çalışma olması sebebiyle, bu boyut altında yer alan kriterlerin ayrıntılı olarak incelenmeye ve veri toplamaya ilişkin

yapılan eksik yönler belirlenmeye çalışılmıştır. Böylelikle sanal kaytarmaya ilişkin yapılacak çalışmalara yol gösterici önerilerde bulunulmaya çalışılmıştır. Nitekim ampirik biçimde yapılacak olan araştırmanın sağlıklı sonuçlar verebilmesi için bu boyutta yer kriterlerin eksiksiz ve kabul edilebilir sınırlar içerisinde yapılması gerekmektedir.

Veri Toplama boyutu altındaki ilk kriter örnekleme türüdür. Araştırma kapsamındaki konu, olgu veya bireylerin tümünün oluşturduğu yapıya “evren” denilmektedir. Ampirik çalışmalarda evrenin tamamına ulaşma imkânını olmadığı durumlarda; bu evreni temsil edebilecek nitelikte ve nicelikte örneklem seçilmesi gerekmektedir (Sönmez, 2005: 22). Bilimsel araştırmalarda çalışmanın analiz düzeyine (mikro, meso, makro) ya da evrenin niteliğine (çalışanlar, suç çeteleri, tüm vatandaşlar, vb.) göre örnekleme yönteminin belirlenmesi gerekmektedir (Punch, 2005: 102). Literatürde birçok örnekleme türü bulunmakla birlikte, bu örnekleme çeşitleri genellikle olasılıklı ve olasılıksız örnekleme olmak üzere iki ayrı kategoriye ayrılmaktadır. Bu iki kategorinin temel farkı; olasılıklı örnekleme metodunda, evrende yer alan her bir ögenin örneklem gurubuna seçilebilmesi için eşit ihtimali varken, olasılıksız örnekleme metodunda evrendeki öğelerin seçilme ihtimali eşit değildir (Neuman, 2014). Olasılıklı örnekleme türleri, evrene ulaşma imkânlarının yüksek olduğu durumlarda kullanılması tavsiye edilen yöntemdir.

Örnekleme türünün belirlenebilmesinde; evrenin ve örneğin niteliği büyük önem taşımaktadır. Ayrıca örneğin niteliğinin çalışmanın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından da büyük önemi vardır. Nitekim incelenecek konuyla ilgisi olmayan bireyler üzerinde çalışma yapılması yanıltıcı sonuçlar doğuracaktır. Örneğin sanal kaytarma çalışmasının; iş yerinde bilgisayar ve internet kullanamayan bireyler hakkında yapılması, hiç şüphesiz sağlıklı sonuçlar vermeyecektir. Ayrıca örneklemin niteliğinin belirlenmesi, yapılacak olan

tavsiyeleri/çözüm etkilemektedir.

önerilerini

sağlanabileceği çalışılmıştır.

değerlendirilmeye

Bir araştırma kapsamında toplanması planlanan verilerin tüm evreni temsil gücüne sahip olabilmesi için gerekli olan bir diğer kriter, örnek büyüklüğünün hesaplanmış olmasıdır. Evrende yer alan tüm öğelerin sayısının bilinmesi durumunda çeşitli istatistik formülleri (Krejcie ve Morgan, 1970) ile optimum örnek büyüklükleri hesaplanması yapılmaktadır. Bu hesaplamanın yapılması, hem araştırmanın sonuçlarının sağlıklı olmasına hem de araştırmacıya zaman ve maddi açıdan kolaylık sağlamaktadır. Nitekim bu kriterin analizi ile araştırmacıların genelleme yapma konudaki hassasiyetleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Veri toplama boyutunda kullanılan kriterlerden bir diğeri, veri toplama yöntemidir. Ampirik çalışmalarda verilerin toplanmasına yönelik kullanılan yöntemler genellikle; anket, görüşme, gözlem, ikincil kaynaklar ve bu yöntemlerden bazılarının karması şeklindedir. Ulusal ve uluslararası literatürdeki ampirik çalışmalarda genellikle anket yöntemi kullanılarak veri toplandığı görülmektedir. Anket yöntemi kullanılması, kimi zaman ciddi eleştiriler almış olmasına karşın; bu çalışmalardan elde edilen bulguların hem kurama hem de uygulamaya ciddi katkıları olmaktadır. Ancak sosyal bilimlerde anket yöntemi kullanılırken incelenmek istenen olguların zaman, mekân, kültür, birey, toplum vb. faktörlere göre değişim gösterebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Nitekim bu konulara dikkat edilerek yapılan anket çalışmaları, diğer yöntemlere göre daha somut sonuçlar elde edilmesini sağlamaktadır. Diğer taraftan Görüşme ve Gözlem yöntemleri, incelenen konular hakkında yeni durumların ve farklı bakış açılarının ortaya çıkarılmasında büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla sanal kaytarma konusunda yapılan çalışmalar analiz edilerek; hangi yöntemin daha çok kullanıldığı ve hangi yöntemlerin kullanılması durumunda, konuya ilişkin kuramsal ve/veya uygulamaya dönük katkı

Anket yönteminin Sanal Kaytarmaya ilişkin araştırmalarda oldukça rağbet gören bir yöntem olması sebebiyle; anket yöntemine ilişkin 4 alt kriter çerçevesinde eserlerin analizleri yapılmıştır. İlk olarak çalışmalarda kullanılan anketin kaynağı tespit edilmeye çalışılmış. İncelenen akademik çalışmalarda kullanılan ölçeğin kaynağı, yazarlar tarafından açıkça ifade edilmiştir. Nitekim araştırmacıların etik değerlere önem vermesi ve intihal yapmaktan imtina göstermeleri sebebiyle, kullanılan anketlerin kaynağı açık şekilde yazılmıştır. Ancak bu ölçeklerin doğrudan Türkçeleştirilerek mi kullanıldığı, uyarlanarak mı kullanıldığı, yabancı ölçeğe yeni sorular mı eklendiği, yoksa bütünüyle yeni bir ölçek oluşturulduğu tespit edilmesi gerekmektedir. Nitekim doğrudan Türkçeye çevrilerek uygulanan ölçeklerde, çeşitli ölçüm sorunları oluşabilmektedir. Sanal Kaytarma konusundaki çalışmalarda hangi yöntemin daha çok kullanıldığı tespit edildikten sonra bu yöntemle ilişkin değerlendirmeler yapılacaktır. Anket yönteminin kullanılmasına yönelik ikinci alt kriter ise ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik düzeylerine ilişkindir. Araştırmalarda belirlenen örneklem grubu için kullanılan ölçeğin geçerli ve güvenilir olması, sağlıklı sonuçlar için oldukça önemlidir (Punch, 2005: 95). Analiz edilen çalışmalarda bu konudaki hassasiyetler belirlenmeye çalışılmıştır. Anket yöntemi ile ilgili olarak bir diğer alt kriter sosyal beğenilirlik (social desirability) konusunun araştırmalarda göz önünde bulundurulup bulundurulmadığıdır. Sosyal beğenilirlik sorunu, örnekleme yer alan bireylerin kendi görüş ve düşüncelerinden ziyade toplumda kabul edilen ya da kendinden beklenen görüşleri yansıtmasıdır (Çalışkan, 2003). Bu sorun, yapılan çalışmaların sonuçlarını çarpıtan ve araştırmacıyı farklı değerlendirmeye yapmaya sürükleyen ciddi bir sorundur. Analiz edilen çalışmalarda bu sorunun oluşmamasına veya çözümüne yönelik olarak araştırmacıların hassasiyetleri tespit

edilmeye çalışılmıştır. Anket yöntemi ile ilgili olarak değerlendirilen son alt kriter ise anketin nasıl uygulandığıdır. Anketin uygulanma yönteminin doğru seçilmesi, katılımcıların anket formunu doldururken daha gerçekçi cevaplar vermesini sağlamaktadır.

Veri toplama boyutunun alt kriterlerinden diğerleri, anket dışındaki veri toplama yöntemlerinin uygulama yöntemine ilişkindir. Gözlem, görüşme ve ikincil veri analizi yöntemlerinin nasıl yapıldığının belirlenmesine yöneliktir. Görüşme yönteminin planlı, yarı planlı veya plansız şekillerinde yapılmasının olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır (Punch, 2005: 168). Benzer olarak gözlem ve ikincil veri yöntemlerinin de kendi içerisinde olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır (Punch, 2005: 177).

Son olarak bu çalışma kapsamında tespit edilen yayınlar, Veri Analizi Boyutu altında yer alan 4 farklı kritere göre analiz edilmiştir. Bu boyut altında değerlendirilen ilk kriter, çalışmaların niceliksel ya da niteliksel veri analizi yöntemlerinden hangisini kullandığına ilişkindir. Araştırma yöntemlerindeki farklılıklar ve araştırmalardan elde edilen verilerin niteliğinde farklılıklar olması, bu verileri farklı yöntemlerle analiz etmeyi gerektirmektedir (Neuman, 2014). Nicel veriler, sayı formuna dönüştürülmüş görgül veriler şeklinde tanımlanırken; nitel veriler sayı formunda olmayan (sözcük ve imge formundaki) görgül dünya bilgisi şeklinde tanımlanmıştır (Punch, 2005: 58). Nitekim bu iki yöntem arasındaki temel farklılık, kullandıkları verilerden kaynaklanmaktadır. Ayrıca niceliksel analiz tüm veriler toplandıktan sonra yapılırken; niteliksel analiz, verilerin toplanma sürecinde başlamaktadır (Neuman, 2014: 266). Bir diğer farklılık; niceliksel veri analizinde belli bir teoriye dayandırılarak oluşturulan hipotezler test edilirken; niteliksel veri analizinde, yeni teoriler ve yeni olgular ortaya koyulmaya çalışılmaktadır (Neuman, 2014: 405). Son olarak niceliksel veri analizi ile elde edilen sonuçlardan genellemeler yapılırken; niteliksel veri

analizi ile yoruma dayalı ve genelleme niyeti taşımayan sonuçlara ulaşılır.

Verilerin analizinde kullanılan niceliksel analiz yöntemleri kendi içerisinde basitten karmaşığa doğru üç kategoriye ayrılmaktadır. Tek değişkenli, iki değişkenli ve çok değişkenli analiz yöntemleri şeklinde gruplara ayrılan bu yöntemler, analiz edilen değişken sayısına göre farklılık göstermektedir. Ancak bu analizlerin birbirleri üzerinde üstünlükleri yoktur. Nitekim araştırılan konunun niteliği ve toplanan verilerin özelliği, analiz yönteminde farklılığa sebep olmaktadır. Diğer taraftan karmaşık konular hakkında yapılan araştırmalarda; tanımlayıcı istatistikleri içeren, tek değişkenli analizlerin kullanılması yanltıcı sonuçlara neden olabilir. Dolayısıyla sosyal ve davranışsal konularda aynı anda birden fazla değişken aralarında ilişkini varlığından dolayı, pek çok problemin çözümünde *yapısal eşitlik modeli* gibi yöntemlerin kullanılması öne çıkmaktadır (Jöreskog ve Sörbom, R. D. Bock ve L. Stam 1993). Bu sebepten dolayı Sanal Kaytarma gibi birçok değişkenle ilişki içerisinde olan konunun (Van Doorn, 2011) literatürdeki çalışmalarda hangi yöntemlerle analiz edildiği tespit edilmeye çalışılmıştır.

Son olarak veri analizi boyutu içerisinde niteliksel veri analizi yöntemlerinden hangilerinin Sanal Kaytarma olgusu ile ilgili çalışmalarda daha çok kullanıldığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Yönetmel konularla ilgili çalışmalarda niteliksel veri analizinin çok kullanılmadığı bilinmektedir. Nitekim Sanal Kaytarma konusuyla ilgili çalışmalarda bu geleneğin ne kadar kırıldığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlar

Bu çalışma kapsamında belirlenen 32 ulusal ve 28 uluslararası eser yukarıda ifade edilen 24 kriter temelinde analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, Araştırmanın Tasarım Aşaması, Veri Toplama Aşaması ve Veri Analizi Aşaması boyutları özelinde yorumlanmıştır.

Araştırmaların Tasarım Aşamalarına İlişkin Bulgular: Araştırmanın tasarımı aşamasına ilişkin elde edilen bulgular, Sanal Kaytarma konusuyla ilgili olarak çeşitli eksikliklerin varlığını yansıtmaktadır. Ancak Sanal Kaytarma konusuna yönelik çalışmaların artmasıyla; bu eksikliklerin ilerleyen dönemlerde kapatılabileceğini söylenebilir. Çalışmaların *yöntemsel varsayımının* belirlenmesine yönelik olan ilk kriter sonuçları tahmin edildiği gibi çıkmıştır.

Tablo 2: Araştırmanın Tasarımı Boyutu Analiz Sonuçları

KRİTER	ESERİN KAYNAĞI	ÖLÇÜTLER	F	%
1. Araştırmanın Yöntemsel Varsayım	Ulusal	Nesnelci Öznelci	30 2	93,8 6,2
	Uluslararası	Nesnelci Öznelci	21 7	75,0 25,0
2. Araştırmanın Temel Amacı	Ulusal	Betimlemek Açıklamak Betimlemek ve Açıklamak	4 20 8	12,5 62,5 25,0
	Uluslararası	Betimlemek Açıklamak Betimlemek ve Açıklamak	1 17 10	3,6 60,7 35,7
3. Araştırmanın Misyonu	Ulusal	Kurama Katkı Kurama Katkı ve Uygulamayı Yönlendirmek Uygulamayı Yönlendirmek	4 26 2	12,5 81,3 6,3
	Uluslararası	Kurama Katkı Kurama Katkı ve Uygulamayı Yönlendirmek Uygulamayı Yönlendirmek	19 7 2	69,9 25,0 7,1
4. Hipotez Testi	Ulusal	Var (açıkça belirtilmiş) Var (üstü kapalı) Yok	24 5 3	75,0 15,6 9,4
	Uluslararası	Var (açıkça belirtilmiş) Var (üstü kapalı) Yok	18 8 2	64,3 28,6 7,1
5. Hipotez Geliştirme Yaklaşımı	Ulusal	Klasik Yaklaşım Temellendirilmiş Yaklaşım	25 4	86,2 13,8
	Uluslararası	Klasik Yaklaşım Temellendirilmiş Yaklaşım	19 7	73,1 26,9
6. Araştırmanın Konusu	Ulusal	*		
	Uluslararası	*		
7. Araştırma Konusunun Kaynağı	Ulusal	Yabancı Yazın veya Uygulama Türk Yazın veya Uygulama	13 19	40,6 59,4
	Uluslararası	-	-	-
8. Kültürlerarası Geçirgenlik Varsayımı	Ulusal	Evrensel Görelî Hem Evrensel Hem Görelî	28 4 -	87,5 12,5 -
	Uluslararası	Evrensel Görelî Hem Evrensel Hem Görelî	20 8 -	71,4 28,6 -
9. Analiz Düzeyi	Ulusal	Mikro (birey, grup) Meso (örgüt/ler) Makro (sektör/ler, toplum/lar)	3 26 1	10,0 86,7 3,3
	Uluslararası	Mikro (birey, grup) Meso (örgüt/ler) Makro (sektör/ler, toplum/lar)	16 9 -	64,0 36,0 -

*: Araştırmaların konularına ilişkin bilgilendirme değerlendirmelerin içerisinde yer almaktadır

Nesnelci ve pozitivist yaklaşımın özellikle ulusal yayınlarda oldukça yüksek oranda (%93,8) olduğu görülmektedir. Yabancı eserlerde de benzer şekilde nesnelci yaklaşımın yaygın (%75) olduğu görülmektedir. Ancak yabancı yayınlarda öznelci yaklaşımın %25 gibi bir oranla temsil edildiği görülmektedir. Bu sonuç sanal kaytarma konusuna yönelik çalışmalarda yöntemsel açıdan tek düzelikli olduğunu göstermektedir. Ulusal eserlerde sanal kaytarma konusuna genellikle ölçülebilir bir olgu olarak yaklaşılması; çalışmaların çoğunun nesnelci bakış açısında kalmasını sağlamıştır. Ancak konunun ulusal yazında henüz gelişim aşamasında olması sebebiyle; bu eksikliğin ilerleyen dönemlerde kapatılması muhtemeldir. Ayrıca Kamu Yönetimi alanı içerisinde bu olgunun değerlendirilmesi, araştırmalarda öznelci bakış açısının gelişmesini sağlayacaktır.

Araştırmaların amaçlarına yönelik kriterin sonuçlarına baktığımızda (Tablo 2), hem ulusal hem de uluslararası literatürdeki araştırmaların çoğunluğunun, betimleme amacını aşarak nedensel açıklamalar ve deneysel incelemeler yaptığını görmekteyiz. Ulusal yayınların %62,5'inde, yabancı yayınların ise %60,7'sinde Sanal Kaytarma olgusuna yönelik tanımlayıcı açıklamaların ötesine geçilmesi, konuya verilen önemin bir diğer göstergesidir. Nitekim bu sonuç, Sanal Kaytarmaya yönelik "ne" ve "ne oluyor" sorularının yanı sıra "neden" ve "nasıl" sorularının da cevaplarının arandığını göstermektedir.

Çalışmaların temel amaçlarında görülen "açıklama" niyeti, dolaylı olarak *araştırmaların misyonunu* etkilemektedir. Ulusal literatürdeki eserlerin %81,3'ü Sanal Kaytarma olgusu betimleyerek ve/veya açıklayarak, hem kuramsal katkı hem de uygulamayı yönlendirici misyonu üstlenmektedir. Uluslararası literatürdeki eserlerin temel misyonlarının ise %69,9 oranında sadece kuramsal katkı sağlamak olduğu görülmektedir. Uluslararası literatürde kuramsal katkı misyonuna daha çok önem verilmesi, çeşitli eleştirileri de beraberinde getirmektedir. Nitekim iş

yaşamında oldukça etkili olan bir olgunun akademik incelemeler yaparak yönetilebilir/yönlendirilebilir bir konu haline getirilmesi gerekirken; yalnızca kuramsal katkı sağlanması, bu olguya yönelik araştırmaların güncel yaşantıyı etkileme niyetinde olmadığı göstermektedir. Ulusal literatürde ise Sanal Kaytarma konusunda araştırma yapanların bu olguyu "anlama ve açıklama" rolünü benimsedikleri görülmektedir.

Hipotez testinin varlığına yönelik incelenen kriterde, "araştırmanın temel amacı" kriterinde elde edilen sonuçta benzer sonuçların olduğu görülmektedir. Hem ulusal (90,6) hem de uluslararası (%92,9) yayınlarda hipotez testinin (üstü kapalı ya da açık) yapıldığı görülmüştür. İncelenen çalışmalarda hipotez testinin yüksek düzeyde olması, hipotezlerin oluşturulmasında kuramsal ve/veya görgül dayanağın olup olmadığı sorusunu gündeme getirmektedir. Nitekim hipotezlerin oluşturulması aşamasında dayanak olarak kuram ya da deneysel çalışmanın gösterilmemesi, bilimsel eserlerde ciddi sorunlar olduğunu göstermektedir. Üstelik bu şekilde yapılan çalışmalar, belli bir kurama katkı sağlamamakta ve hipotez testlerini sadece sembolik amaçla yapmaktadır. İncelenen eserlerde böyle bir sorunun varlığı bir diğer kriter olan "hipotez geliştirme yaklaşımı" ile analiz edilmiştir.

Hipotez geliştirme kriteri altında yapılan inceleme neticesinde, yukarıda ifade edildiği gibi hipotezlerin herhangi bir dayanaktan yoksun şekilde oluşturulmadığı görülmüştür. Ancak elde edilen sonuçlar, farklı bir sorunun varlığını göstermiştir. Hipotez test etme amacı güden 29 ulusal ve 26 yabancı eserin genellikle klasik yaklaşımı (kuramdan ampirik çalışmaya) benimsediği görülmüştür. Ulusal eserlerin %86,2'si belli bir kuramdan yola çıkarak hazır hipotezleri test ettiği görülmüştür. Yabancı eserlerde de bu yaklaşımın hakim olmasına karşın %26,9 oranında temellendirilmiş yaklaşımın (ampirik çalışmadan kurama) benimsenmiş olması, olumlu bir durumu yansıtmaktadır.

Özellikle ulusal yayınların klasik yaklaşımı benimsemesinde görülen bu yüksek oranın temel nedeni, ulusal araştırmacıların genellikle ABD kaynaklı kuram ve modelleri ithal ederek, aynı modelleri ulusal düzlemde test etmelerinin etkisi vardır. Üstelik bu anlayış ülkemizde bilim yapma geleneği haline gelmiştir (Özen, 2002). Nitekim Sanal Kaytarma gibi bir olgunun yönetilebilmesi için bu olgunun kendi bağlamı (toplumsal ve kültürel dinamikler esas alınarak) içerisinde değerlendirilmesi gerekmektedir.

Bir diğer kriter altında *araştırmaların konuları*, tasnif edilmeye çalışılmış. Ancak çalışmaların temel konularının Sanal Kaytarma olgusu ve bu olgunun insan kaynaklarına yönelik etkileri olduğu görülmüştür. Bu sebepten dolayı bu kriter altında Sanal Kaytarma olgusuna yönelik yaklaşım değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmaların genelinde Blanchard ve Henle (2008) tarafından öne sürülen ikili yaklaşım benimsendiği tespit edilmiştir. Daha açık ifadeyle; incelenen çalışmalarda sanal kaytarma davranışlarının önemli ve önemsiz şekilde ikiye ayrılabilceği görüşü hâkimdir. Dolayısıyla sanal kaytarma olgusuna bütünüyle olumsuz yaklaşmadığı ve bu olgusunun yönetilebileceğinin vurgusu yapıldığı görülmüştür. Nitekim sanal kaytarmaya neden olan faktörlerin ve sanal kaytarmanın sonuçlarının belirlenmesine yönelik çalışmaların sayısının fazla olması bunu göstermektedir. Özellikle incelenen 32 ulusal eserden 29 tanesi, neden/sonuç belirlemeye yöneliktir. Üstelik bu eserlerden 22 tanesinde Sanal Kaytarmanın nedenleri belirlenmeye çalışılmış ve bu faktörlere karşı çeşitli öneriler getirilmiştir.

Araştırma konusunun kaynağına ilişkin yapılan analizde yalnızca ulusal eserler incelenmiştir. Nitekim yabancı eserlerin kaynağı tümüyle “yabancı yazın ve uygulama” alt başlığına girmektedir. Ulusal eser üzerinde yapılan incelemelerde ise çalışma konularının kaynağının çoğunluğunun (%59,4) “Türk Yazın ve Uygulaması” olmasına karşın; yabancı yayın ve uygulamaların kullanılması oranı

(%40,6) önemsizmeyecek bir düzeyde değildir. Yukarıda hipotez geliştirme yaklaşımlarına ilişkin yapılan değerlendirmelerde de ifade edildiği gibi ulusal literatürde yabancı kaynaklara adeta bağımlılık bulunmaktadır. Nitekim Sanal Kaytarma konusunun ülkemiz için önemi ya da ülkemizde yol açabileceği sonuçlara değinilmeden doğrudan doğruya tüm kurumlarda sanal kaytarma olgusunun varlığı kabul edilmektedir. Bu sorunun çözülebilemesi için ulusal düzeyde yapılan araştırmalarda “kültürel göreliliğe” önem verilmesi gerekmektedir.

Bir diğer kriter olan *kültürel görelilik* kriterinin analiz sonuçlarında da benzer bir tablo bulunmaktadır. Nitekim ulusal eserlerin %87,5’i yapmış oldukları çalışmalarda evrensel bir yaklaşım benimsenmektedir. İncelenen konular ve inceleme kapsamında kullanılan ölçeklerin doğrudan doğruya yabancı eserlerden alındığı görülmektedir. Nitekim böyle bir yaklaşım, hem bilimsel açıdan sorunlara (sorun var gibi gösterme) hem de araştırmada yanlış bulgulara neden olmaktadır. Yabancı eserlerde de evrensel bir yaklaşımın hâkim olmasına (%71,4) karşın; “kültürel göreliliğe” dikkat eden çalışmalarının oranı (%28,6) düşük olsa bile; bu konuya önem veren çalışmaların varlığını göstermektedir.

İncelenen *araştırmaların analiz düzeyleri* analiz edildiğinde ise, ulusal literatürümüz açısından olumlu sonuçlar karşımıza çıkmıştır. Nitekim ulusal yazındaki çalışmaların %86,7’si meso (örgüt ve örgütler) boyutunda analizler gerçekleştirmiştir. Yabancı eserlerin ise genellikle (%64) mikro düzeyde çalışma yapıldığı belirlenmiştir. Ulusal çalışmalardaki bu eğilim oldukça olumdur. Nitekim çalışmalardan elde edilen sonuçlar ve yapılan çıkarımlar doğrudan doğruya belli kurumların yapısına özgü olmaktadır. Ancak ulusal yayınlarda meso düzeyde yapılan çalışmaların sonuçlarının meso düzeyde genellenebilir olması için veri toplama ve veri analizi aşamalarının da eksiksiz olması gerekmektedir.

Araştırmaların Veri Toplama Aşamalarına İlişkin Analiz Sonuçları: Örneklem türü kriterinin eserlerde incelenmesi sonucunda elde edilen bulgular hem ulusal hem de uluslararası literatür için olumlu değildir. Ulusal eserlerin %37,5'i yabancı eserlerin %58,3'ünde olasılıksız örneklem yöntemlerinden tercih edilmiştir. Olasılıksız örneklem çeşitlerinden ise genellikle "kolayda örneklem" yönteminin

benimsedikleri görülmektedir. Bu sonuç, araştırmacıların kolaya kaçarak veri topladıklarını göstermektedir. Nitekim bu şekilde elde edilen verilerden çıkan sonuçların, örneklem grubunun seçildiği evrene genellenmesi hatalı olabilir. Örneklemin evreni temsil gücünün artırılabilmesi için örneklem yönteminin uygun seçilmesinde fayda vardır.

Tablo 3: Veri Toplama Boyutu Analiz Sonuçları

KRİTER	ESERİN KAYNAĞI	ÖLÇÜTLER	F	%	
10. Örneklem Türü	Ulusal	Olasılıklı	14	43,8	
		Olasılıksız	12	37,5	
		Tam Örneklem	3	9,4	
	Uluslararası	Olasılıklı	10	41,7	
	Olasılıksız	14	58,3		
	Tam Örneklem	-	-		
11. Örneğin Niteliği	Ulusal	Akademik Personel	10	34,5	
		Kamu Çalışanı	10	34,5	
		Özel Sektör Çalışanı	7	24,1	
		Öğrenci	2	6,9	
Uluslararası	Akademik Personel	1	4,2		
	Kamu Çalışanı	2	8,3		
	Özel Sektör Çalışanı	11	45,8		
	Öğrenci	10	41,7		
12. Optimum Örnek Büyüklüğü	Ulusal	Hesaplanmış	16	57,1	
		Hesaplanmamış	12	42,9	
	Uluslararası	Hesaplanmış	2	8,3	
		Hesaplanmamış	22	91,7	
13. Veri Toplama Yöntemi	Ulusal	Anket	27	90	
		Görüşme	2	6,7	
		Gözlem	-	-	
		İkincil Kaynaklar	1	3,3	
	Uluslararası	Karma	-	-	
		Anket	23	82,1	
		Görüşme	-	-	
		Gözlem	2	7,1	
Uluslararası	İkincil Kaynaklar	2	7,1		
	Karma	1	3,7		
	14. Kullanılan Ölçeğin Kaynağı	Ulusal	Yabancı Ölçek Aynen Kullanılmış	13	46,4
			Yabancı Ölçek Uyarlanmış	14	50,0
Yabancı Ölçek ve Özgün Sorular Bütünleştirilmiş			1	3,6	
Özgün Ölçek Geliştirilmiştir			-	-	
Uluslararası	Yabancı Ölçek Aynen Kullanılmış	16	64,0		
	Yabancı Ölçek Uyarlanmış	4	16,0		
	Yabancı Ölçek ve Özgün Sorular Bütünleştirilmiş	-	-		
	Özgün Ölçek Geliştirilmiştir	5	20,0		
15. Ölçeğin Güvenilirlik ve Geçerlilik Düzeyi	Ulusal	Yurtdışındaki Düzeyleri Verilmiş	2	7,1	
		Türkiye'deki Düzeyleri Verilmiş	23	82,1	
		Hem Yurtdışın Hem Türkiye Düzeyleri Verilmiş	3	10,8	
	Uluslararası	-	-		
16. Sosyal Beğenilirlik Etkisi	Ulusal	Kontrol Edilmiş	2	6,2	
		Kontrol Edilmemiş	30	93,8	
	Uluslararası	Kontrol Edilmiş	7	25,0	
		Kontrol Edilmemiş	21	75,0	
17. Anket Uygulama Yöntemi	Ulusal	E-Posta Yoluyla	1	3,5	
		Elden (Katılımsız)	12	42,9	
		Elden (Katılımlı)	2	7,1	
		Belli Değil	13	46,5	

KRİTER	ESERİN KAYNAĞI	ÖLÇÜTLER	F	%
	Uluslararası	E-Posta Yoluyla Elden (Katılımsız) Elden (Katımlı) Belli Değil	6 9 2 6	26,1 39,1 8,7 26,1
18. Görüşme Yöntemi	Ulusal	Planlı Yarı Planlı Plansız	1 - -	100 - -
	Uluslararası	-	-	-
19. Gözlem Yöntemi	Ulusal	Katılımsız Katımlı	-	-
	Uluslararası	Katılımsız Katımlı	1 1	50,0 50,0
20. İkincil Veri Analizi Yöntemi	Ulusal	Literatür Taraması Doküman İstatistikler	2 1 -	66,7 33,3 -
	Uluslararası	Literatür Taraması Doküman İstatistikler	2 - 2	50,0 - 50,0

Örneğin niteliği kriterinin sonuçlarını incelediğimizde ulusal ve uluslararası literatürde genellikle benzer gruplar (akademik personel, kamu çalışanı, özel sektör çalışanı, öğrenci) üzerine çalışma yapıldığı görülmüştür. Bu noktada yapılan çalışmaların kamu ve/veya özel kurumda yapıldığı gözlenmiştir. Ayrıca bu kurumlarda özellikle bilgisayar kullanım gerekliliği fazla olan bireyler çalışma kapsamına alınmıştır. Ancak örnek grup içerisine seçilen bireylere yönetici-çalışan ayrımı olmaksızın genellemelerde bulunulduğu gözlemlenmiştir. Nitekim aynı kurum içerisinde farklı birim ve pozisyonlarda çalışan bireylere göre farklı çıkarımların yapılması daha doğru olacaktır. “Örneğin niteliği” hususunda karşılaşılan bir diğer nokta, ulusal yayınlarda akademik personel üzerinde yapılan araştırmaların oranının (%34,5) fazla olmasıdır. Yukarıda ifade edildiği üzere, kolayda örnekleme yöntemine kaçan araştırmacılar genellikle bu yönde tercihte bulunmuşlardır. Benzer şekilde uluslararası literatürde ise araştırmacılar, kolayda örnekleme yöntemi ile öğrenciler üzerinde (%41,7) çalışmaya yapmayı tercih etmişlerdir.

Araştırmalarda seçilen örneklem grubunun evreni temsil edebilmesi için yapılması gereken bir diğer işlem, *optimum düzeydeki örneklem büyüklüğünün* belirlenmesidir. İstatistik yöntemleri kullanılarak belirlenen

bu büyüklük, hem araştırmacıya kolaylık sağlarken hem de toplanan verilerin sağlıklı sonuçlar vermesini sağlamaktadır. Elde edilen bulgulara göre ulusal çalışmaların %42,9'u, yabancı çalışmaların ise %91,7'si optimum örnek büyüklüğü hesaplanmadan yapılmıştır. Nitekim bu durumda, bu çalışmaların sonuçlarının ne derece genellenebilir niteliğe sahip olduğu ve derece sağlıklı olduğu sorunlarını karşımıza çıkarmaktadır. Bununla birlikte ulusal literatürdeki çalışmaların %57,1'i optimum örnek büyüklüğü hesaplanarak yapılmasına karşın; bu çalışmaların bazılarında (Keklik ve diğ., 2015) optimum büyüklükte örneğe ulaşamamasına karşın; elde edilen sonuçlara dayanarak genellemelerde bulunulmuştur. Bu sebepten dolayı elde edilen sonuçların kabul edilirlilik seviyesi tartışmalıdır.

Veri toplama boyutu altında incelenmesi gereken en önemli kriterlerden biri de *veri toplama yöntemine* ilişkindir. Veri toplama yöntemlerinden her birinin kendi içinde güçlü ve zayıf yanlarının olduğu bilinmektedir. Özellikle anket yönteminin niceliksel veri toplamaya uygun olması ve diğer yöntemlere (gözlem, görüşme vb.) oranla daha az vakit ve maddi kaynak gerektirmesi, en güçlü yanındır. Ancak anket yöntemi ile elde edilebilecek bulgular, araştırmacının çizdiği sınırlar içerisinde kalmaya mahkûmdur. Çünkü araştırılmak istenilen konu ile ilgili katılımcılara

yöneltilen soruların dışında katılımcılardan bilgi talep edilmemektedir. Sanal Kaytarma konusunda yapılan çalışmaların genelinde bu yöntemin çoğunlukla kullanıldığı görülmektedir. Ulusal eserlerin %90'ı ve yabancı eserlerin %82,1'i anket yöntemiyle elde edilen verilere dayanarak kaleme alınmıştır.

İncelenen araştırmalarda kullanılan ölçeğin kaynağı incelendiğinde ise ulusal eserlerin %46,4'ünde yabancı ölçekleri doğrudan kullanılırken; %50'sinde yabancı ölçekler uyarlanarak kullanılmıştır. Özgün ölçek geliştirme çalışmasına rastlanamamıştır. Diğer taraftan yabancı eserlerin %20'sinde, araştırmacıların özgün ölçek geliştirmeye çalıştıkları görülmektedir. Ölçek geliştirmek, hiç şüphesiz fazla iddialı ve zahmetli bir işlemdir. Bu sebepten dolayı ulusal eserlerde hazır ölçeklerin kullanımının tercih edildiği görülmektedir. Ancak ulusal eserlerde ölçeklerin doğrudan Türkçeye çevrilerek kullanılması, yukarıda ifade edildiği üzere kültürlerarası geçişlilik sorununa neden olmaktadır.

Kullanılan ölçeklerler iliği olarak bir diğer önemli husus, *ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik düzeylerine* ilişkindir. Anket yöntemi ile verilerin toplandığı ulusal eserlerin tümünde, ölçeklerin güvenilirliklerine ilişkin bilgi verilmiştir. Ancak bu çalışmaların genelinde (%82,1) kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri sadece ilgili çalışmaya dayanarak bildirilmiştir. Tüm çalışmalarda güvenilirlik analizinin yapılması, ulusal yazın için olumlu bir durumu yansıtmaktadır. Fakat bu çalışmalarda kullanılan ölçeklerin daha önce hangi çalışmalarda ve hangi güvenilirlik düzeylerinde uygulandığının da belirtilmesi, akademik çalışmaların güvenilirlik seviyesinin yüksek olduğunu gösterecektir.

İncelenen çalışmaların genelinde *sosyal beğenilirlilik* etkisinin hesaplanmadığı görülmektedir. Ulusal yayımların %93,8'inde, uluslararası yayımların %75'inde bu durumun önemsenmediği görülmektedir. Ancak özellikle ulusal boyutta düşündüğünde bireylerin, toplum

tarafından beğenilme ya da dışlanmama gibi nedenlerle kendi düşünceleri dışında, doğru kabul ettiği düşünceleri aktarması oluşabilmektedir. Özellikle Sanal Kaytarma konusunda yapılan çalışmalarda, katılımcıların yöneticilerinden çekinmeleri, işlerini kaybetmemek istemeleri ve iş arkadaşları tarafından dışlanmamaları isteği, kendilerine yöneltilen anketlerde farklı cevaplar vermesine yol açabilir. Nitekim araştırmacılar tarafından böyle durumların oluşabileceği göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Anket uygulama yöntemi kriterinin sonuçlarına göre ulusal (%42,9) ve uluslararası (%39,1) eserlerde anketlerin elden dağıtılma uygulaması yayındır. Bu yöntemin daha çok tercih edilmesinde katılımcılardan daha çok dönüş sağlayabilme ve daha az vakit harcama amaçlarının olduğunu söyleyebiliriz. Ancak katılımsız şekilde anket uygulamasının yapılması, katılımcıların anket sorularına okumadan cevaplaması gibi istenemeyen durumları meydana getirebileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Son olarak anket yöntemi dışındaki diğer veri toplama yöntemlerini incelediğimizde ise, bu yöntemlerinin sayılarının oldukça az olduğu görülmektedir. Ulusal düzeyde incelenen eserlerin 1 tanesinde görüşme, 3 tanesinde ise ikincil veri analizi yöntemi ile veri toplamıştır. Benzer şekilde yabancı eserlerin 1 tanesinde gözlem, 2 tanesinde ikincil veri analizi yöntemi ile veri toplanmıştır. Sanal Kaytarma konusunda ilerleyen dönemlerde bu veri toplama yöntemleri ile daha derinlemesine çalışmaların yapılması, konunun tüm hatlarıyla öğrenilmesi ve yönetilebilmesi için önem arz etmektedir.

Araştırmaların Veri Analiz Aşamalarına İlişkin Analiz Sonuçları: Bu çalışma kapsamında incelenen araştırmaların veri analizi aşamaları 4 kriter ile incelenmiştir. Bu kriterler; hangi veri analiz yönteminin kullanıldığı, hangi niceliksel veri analiz yönteminin kullanıldığı, hangi niteliksel veri analiz yönteminin kullanıldığı ve

istatistiksel paket programı kullanılıp kullanılmadığı araştırılmıştır.

Veri analizi yöntemlerine ilişkin elde edilen bulgular, hem ulusal hem de yabancı eserlerde niceliksel veri analizi yönteminin ağırlıkta olduğu göstermiştir. Ulusal eserlerin %87,5'i yabancı eserlerin ise %92,9'unun niceliksel veri analizi yöntemi benimsediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar,

sanal kaytarmaya ilişkin hazır teori ve modellerin test edilmesi uygulamasının yaygın olduğu göstermiştir. Her iki analiz yönteminin de kendine özgü üstün ve zayıf yönleri olmakla birlikte; niceliksel analiz yöntemlerine ağırlık verilmesi, niteliksel analizlerin daha çok yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Nitekim belli bir konudaki literatür zenginliği her türden çalışmanın yapılması ile olmaktadır.

Tablo 4: Veri Analizi Boyutu Analiz Sonuçları

KRİTER	ESERİN KAYNAĞI	ÖLÇÜTLER	F	%
Veri Analiz Yöntemi	Ulusal	Niceliksel	28	87,5
		Niteliksel	4	12,5
		Niceliksel ve Niteliksel	-	-
	Uluslararası	Niceliksel	26	92,9
	Niteliksel	1	3,6	
	Niceliksel ve Niteliksel	1	3,6	
Niceliksel Analiz Yöntemleri	Ulusal	Tek Değişkenli	1	3,6
		İki Değişkenli	25	89,3
		Çok Değişkenli	2	7,1
	Uluslararası	Tek Değişkenli	3	11,1
		İki Değişkenli	14	51,9
		Çok Değişkenli	10	37
Niteliksel Analiz Yöntemleri	Ulusal	Klasik yöntemler	2	50,0
		Yorumsamacı Yöntemler	2	50,0
	Uluslararası	Klasik yöntemler	-	-
		Yorumsamacı Yöntemler	1	100
İstatistiksel Paket Program (SPSS, Lisrel, Amos vb.) Kullanımı	Ulusal	Kullanılmış	28	87,5
		Kullanılmamış	4	12,5
	Uluslararası	Kullanılmış	27	96,4
		Kullanılmamış	1	3,6

Niceliksel veri analiz yöntemlerinin çalışmalarda fazla sayıda kullanılması, niceliksel analiz yöntemlerinin kendi içerisinde daha ayrıntılı şekilde inceleme gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Ulusal yayınların %89,3 gibi yüksek bir oranı, iki değişkenli niceliksel veri analizi yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Yabancı yayınlarda ise %51,9'un iki değişkenli analiz kullanılmakta iken; %37 si çok değişkenli analiz teknikleri kullanılmıştır. Çalışmalarda tek değişkenli çalışmaların sayısının az olması, araştırmacıların sadece tanımlayıcı çalışmalardan ziyade, araştırmacı (nedensel ilişkiler vb.) çalışmalara ağırlık verdiğini göstermesi bakımından önemlidir. Ulusal yayınlarda iki değişkenli analizlerin fazla olmasında,

araştırmacıların genellikle sanal kaytarma ile farklı bir değişken arasında nedensel ilişkileri araştırması etkili olmuştur. Ancak çok değişkenli veri analizinin ulusal yayınlarda sınırlı sayıda kaldığı tespit edilmiştir. Yabancı yayınlarda ise çok değişkenli analiz yöntemlerine yeterli ağırlığın (%37) verildiği görülmektedir. Dolayısıyla, ulusal çalışmaların Sanal Kaytarma olgusuna yönelik araştırmacı yaklaşımları olmasına karşın, Sanal Kaytarma olgusunun karmaşık doğasını çözümlenmeye yönelik çok değişkenli araştırma yöntemlerini tercih etmediğini anlıyoruz.

Niteliksel veri analiz yöntemlerinin sanal kaytarma konusuyla ilgili çalışmalarda sınırlı sayıda kullanıldığı görülmektedir.

Ancak bu yöntemlerinde varlığını temsil edecek çalışmaların varlığı, henüz yeni gelişim gösteren bir konu için olumlu bir durumdur.

Veri analiz aşamasına ilişkin araştırılan son kriter, araştırmalarda istatistiksel paket program (SPSS, Lisrel, Amos vb.) kullanımına ilişkindir. Elde edilen sonuçlara göre ulusal yayınların %87,5'inde, yabancı yayınların %96,4'ünde bu programlar kullanılarak analiz yapılmıştır. Bu programlar araştırmacılar için büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Ancak bu programların kullanıldığı bazı araştırmalarda yapılan analizlerin, konuyu temel amacının dışına çıkardığı görülmektedir. Bu sebeplerden dolayı araştırmalarda kullanılan analizlerin ve bu analizlerin yapıldığı programların sadece araştırmanın temel amacına ulaşmasını sağlayan bir araç olduğu unutulmamalıdır.

4. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu çalışma kapsamında ulusal ve uluslararası literatürde "Sanal Kaytarma" konusu üzerinde yapılan 60 akademik çalışma 24 kriter temelinde analiz edilmiştir. Bu çalışmaların tamamı tek tek okunarak hem konu hakkında kavramsal bilgi hem de bu çalışmalar hakkında bilgi toplanmıştır. Literatürde yer alan çalışmaların konu ile ilgili eksik ve/veya hatalı bıraktığı noktalar tespit edilmiştir. Elde edilen bu bilgiler ışığında hem kamu kurumu uygulamalarına hem de akademik çalışmalara yönelik çeşitli öneriler getirilmiştir.

Bu çalışmada ilk tespit edilen eksiklik, Sanal Kaytarma olgusuna ilişkin yapılan tanımlara ilişkindir. Nitekim daha öncesinde yapılan tanımlar, teknolojik gelişmelere yenik düşmüştür. Gelişen teknoloji ile birlikte çalışanların kullanabileceği teknolojik aletlerin çeşitliliğinin ve bu aletlerin özelliklerinin artması, sanal kaytarma davranışlarının farklı yöntemlerle yapılabileceğini göstermiştir. Dolayısıyla çalışanların kişisel telefon ve internet bağlantısını

kullanabilmesi de Sanal Kaytarma olgusuna dâhil edilmesi gerekmektedir.

Bir diğer önemli husus, Sanal Kaytarma davranışlarının hukuksal boyutudur. Ulusal yazında bu konuyu inceleyen çalışmalar (Örücü ve Yıldız, 2014; B. Yıldız ve Yıldız, 2015) bulunmaktadır. Fakat bu çalışmalarda özel sektör çalışanlarına yönelik hukuksal açıdan değerlendirme yapılmıştır. Ancak Sanal Kaytarma olgusunun kamu kurumlarını ve kamu çalışanlarını da etkileyen bir olgu olmasından dolayı; kamu personeli özelinde de değerlendirmelerin yapılması gerekmektedir. Bu sebeple 657 sayılı DMK ve kamu kurumların kendi disiplin yönetmelikleri değerlendirme kapsamına alınmalıdır. Nitekim kamu mevzuatlarında eksikliklerin tespit edilmesi durumunda, bu eksikliklere yönelik adımlar atılmalıdır. Böylelikle sanal kaytarma olgusunun kamu kurumları açısından yönetilmesi kolaylaşabilir.

İncelemeler neticesinde karşılaşılan bir diğer önemli husus ise, Sanal Kaytarma olgusunun nedenleri ve sonuçlarının belirlenmesine yönelik yapılan araştırmalardır. Sanal Kaytarma olgusunun tek tipli/tek boyutlu bir yapısının olmamasına karşın; yapılan araştırmalarda; Sanal Kaytarma'nın nedeni ya da sonucu olabilecek faktörlerin sanal kaytarmayı bütünüyle etkilediği ya da etkilendiği yönünde çıkarımlar yapılmıştır. Şüphesiz ki bu durum kuramsal açıdan ortaya atılan söylemlerin tam tersi yönündeki iddialardır. Bu sebepten dolayı, Sanal Kaytarma'nın tüm türlerine yönelik araştırmalar yapılmadı. Daha açık ifadeyle; önemli/önemsiz sanal kaytarma (Blanchard ve Henle, 2008) ya da öğretici/yaratıcı/yıkıcı sanal kaytarma (Anandarajan ve diğ., 2004) türlerine neden olan faktörlerin belirlenmesi ve sonuçlarının tespit edilmesi gerekmektedir. Böylelikle kurumlar ve çalışanlar açısından zarar verici/yıkıcı niteliği olan sanal kaytarma davranışları, bu davranışa neden olan faktörleri ortadan kaldırarak ya da etkilerini azaltarak hem kurum hem de çalışan için fayda sağlayacak sanal kaytarma türü haline getirilebilir. Dolayısıyla sanal kaytarma olgusu

kurumlar açısından yönetilebilir hale gelir. Böylelikle yapılacak çalışmalar hem kuramsal katkı sağlamış olur hem de uygulamayı yönlendirici özellik kazanmış olur. Nitekim bunları yapabilmek için yukarıda analiz sonuçlarında ifade edilen çıkarımlara dikkat etmekte yarar vardır. Özellikle yapılacak çalışmaların öznelci bakış açısına sahip, niteliksel değerlendirmelere sahip olması faydalı olacaktır. Ayrıca niceliksel çalışmalarda ise birden fazla değişkenin birlikte incelendiği modellemelerin test edilmesi daha olumlu olacaktır. Nitekim sosyal konularda sadece iki değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi hatalı sonuçlar verebilir. Çünkü bu iki değişken arasında ilişkinin varlığında dış değişkenlerin hiç birinin bu ilişkiyi etkilemediğini düşünmek yanıltıcı sonuçlara neden olmaktadır.

Bu değerlendirmelerden yola çıkarak Sanal Kaytarma olgusunu Planlı Davranış Teorisi (PDT) ile değerlendirdiğimizde; Sanal Kaytarma olgusunun nedenlerini belirlemenin önemi bir kez daha karşımıza çıkmaktadır. Planlı davranış teorisi, sosyal psikoloji temelli bir kuram olmasına karşın; birçok farklı disiplinin inceleme alanını giren davranışları açıklamada kullanılmaktadır (Cohen ve Hanno, 1993). Bu teori, belirli bir bağlamda oluşan insan davranışlarını, tahmin edilmeye ve açıklamaya yarayan bir davranış teorisidir (Küçük, 2012). Bu teoriye göre, bireylerin belli bir davranışı yapmalarının birincil sebebi *niyettir*. Bireylerin niyetlerini ise, davranışa yönelik tutumları (davranışın olası sonuçları), algılanan sosyal baskı (diğer insanların, bireyin davranışı ile ilgili ne düşündüğü) ve algılanan davranış kontrolü (bireyin belli bir davranışı yapmasının kolaylık/zorluk derecesi) etkilemektedir (Bozkurt, 2014). Bu teoriden yola çıkarak Sanal Kaytarma olgusunu yeniden ele aldığımızda, sanal kaytarmanın hem nedenlerinin belirlenmesine hem de yönetilmesine yönelik çeşitli çıkarımlarda bulunabiliriz.

Bireylerin sanal kaytarma *davranışına yönelik tutumu*, bu davranışa yönelik niyetini etkileyen ilk kriter olmaktadır.

Bireyler ilk olarak sanal kaytarma davranışının sonuçlarını kar-zarar ikileminde değerlendirmektedir. Sanal Kaytarma davranışı neticesinde elde edeceği fayda ile bu davranışın kendisine ve kurumuna vereceği zararı düşünerek, davranışı yapıp yapmama konusunda karar verir. Diğer taraftan bireylerin Sanal Kaytarma davranışı niyeti göstermesinde çalışma ortamındaki ve/veya kişisel yaşamındaki bireylerin etkileri olabileceği unutulmamalıdır. Özellikle sosyal medya kullanımı yönünde çalışanlar arasında yaygın bir gelenek oluşmuş ise, bireylerde bu sanal ortamlara katılma yönünde kendilerinde *sosyal baskı* hissedebilir. Son olarak bireylerin sanal kaytarma davranışları göstermesinde etkili olan *algılanan davranış kontrolü*, bireylerin sanal kaytarma davranışını yapma fırsatına sahip olup olmadığı ile ilgilidir. Yöneticilerin çalışanlar üzerinde sürekli kontrollerinin olması ve çalışanlara sağlanan internet bağlantısının kişisel işlerini yapabileceği sitelere (sosyal medya, bahis, video/müzik vb.) girişinin engellemesi gibi uygulamalar sanal kaytarma üzerinde etkili olabilir. PDT'den yola çıkarak sanal kaytarma olgusunun bireylerin bu davranışa yönelik tutumları ile açıklanması gerekmektedir. Dolayısıyla Sanal Kaytarma konusunda ilerleyen dönemlerde yapılabilecek çalışmalarda bireylerin davranışlarını açıklamaya çalışan kuramlardan yola çıkarak, daha derinlemesine araştırmalar yapılması gerekmektedir. Özellikle gözlem ve görüşme yöntemleri ile yapılabilecek çalışmalar sanal kaytarmanın yönetilebilmesi için büyük önem taşımaktadır.

Tüm bunların ötesinde Sanal Kaytarma olgusunun kurumlardan bütünüyle çıkarılıp atılamayacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte Sanal Kaytarma davranışlarının kurumlara zarar verebilecek boyutlara ulaşmasına engel olunmalıdır. Bunun için en büyük sorumluluk kurum yöneticilerine düşmektedir. Bu sebeple kurum yöneticileri, kurumun internet kullanım

politikalarını çalışanlarına açıkça ifade etmelidir. Ayrıca yöneticiler, çalışanlara hukuki açıdan karşılaşılabilecekleri durumları bildirmelidir. Böylece çalışanların iş saatleri içerisinde internet kullanımını yoluyla işleri ile ilgili olmayan faaliyetlerde bulunmalarının kuruma ve kendilerine yol açacağı zararların farkına varmaları sağlanmalıdır. Ancak Sanal Kaytarmanın yönetimiyle ilgili kesinlikle bir tek yöntem bulunmadığı unutulmamalıdır. Nitekim kurumun iç dinamiklerine, kurum içerisindeki birimlerin yapısına göre farklı yöntemler uygulanabilir. Dolayısıyla kurumlar, hem kurum açısından hem de çalışanlar açısından Sanal Kaytarma olguna yönelik etkili yönetim gerçekleştirebilmek için çok titiz planlama yapmalıdır. Ayrıca kurumların insan kaynakları yönetimi birimleri ya da personel daireleri, bilgisayar ve internet kullanım gerekliliği olan birimlerin iş tanımlarını ve iş analizlerini eksiksiz hazırlaması gerekmektedir.

Yapılan bu öneriler literatür taraması yapılarak elde edilen bilgilere dayandırılarak oluşturulmuştur. Bu sebepten dolayı Sanal Kaytarma ile ilgili derinlemesine yapılacak araştırmalarda daha etkili çözüm yolları üretilebilir. Nitekim bu öneriler, geleceğin Kamu Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yönetimi açısından oldukça önemli noktaları göz önüne almaktadır. Özellikle Kamu Yönetimi alanında bilişim teknolojileri kullanımının giderek artması göz önüne alındığında; kamu kurumunda ortaya çıkabilecek yeni bir personel sorununun (yıkıcı sanal kaytarma gibi) önüne geçilebilmesi için bu çıkarımların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Sonuç olarak ifade etmek gerekirse, bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ve yapılan değerlendirmeler, hem kamu yöneticileri hem de konuyla ilgilenen araştırmacılar açısından önemli noktalara sahiptir.

KAYNAKÇA

1. ADLER, N J. (1983). "Cross-cultural management research: The ostrich and the trend". *Academy of management Review*, 8(2), 226-232.
2. AGHAZ, A.; SHEIKH, A. (2016). "Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector". *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60.
3. AKBULUT, Y.; DÖNMEZ, O.; DURSUN, Ö. Ö. (2017). "Cyberloafing and social desirability bias among students and employees". *Computers in Human Behavior*, 72(1), 87-95.
4. ANANDARAJAN, M.; DEVINE, P.; SIMMERS, C. A. (2004). A multidimensional scaling approach to personal web usage in the workplace. Anandarajan M ve S. C (Eds.), *Personal web usage in the workplace: A guide to effective human resources management* (ss. 61). Hershey: Information Science Publishing.
5. ANANDARAJAN, M.; SIMMERS, C. A. (2004). Constructive and destructive personal web use in the workplace: Mapping employee attitudes. Anandarajan M ve S. C (Eds.), *Personal web usage in the workplace: A guide to effective human resources management* (ss. 61). Hershey: Information Science Publishing.
6. ASKEW, K.; BUCKNER, J. E.; TAING, M. U.; ILIE, A.; BAUER, J. A.; COOVERT, M. D. (2014). "Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior". *Computers in Human Behavior*, 36(1), 510-519.
7. BAILEY, K. (1982). *Methods of social research*. New York: Simon and Schuster.
8. BARLEY, S. R.; KUNDA, G. (1992). "Design and devotion: Surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse".

- Administrative science quarterly*, 37(3), 363-399.
9. BLANCHARD, A. L.; HENLE, C. A. (2008). "Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control". *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
 10. BLOCK, W. (2001). "Cyberslacking, business ethics and managerial economics". *Journal of Business Ethics*, 33(3), 225-231.
 11. BOCK, G. W.; HO, S. L.. (2009). "Non-work related computing (NWRG)". *Communications of the ACM*, 52(4), 124-128.
 12. BOZKURT, Ö. Ç. (2014). "Planlanmış davranış teorisi çerçevesinde öğrencilerin girişimci olma niyetlerinin incelenmesi". *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 27-47.
 13. BURRELL, G.; MORGAN, G. (1979). *Sociological paradigms and organisational analysis*. London: Heinemann.
 14. CANDAN, H.; İNCE, M. (2016). "Siber kaytarma ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik emniyet çalışanları üzerine bir araştırma". *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 229-235.
 15. COHEN, J., HANNO, D. M. (1993). "An analysis of underlying constructs affecting the choice of accounting as a major". *Issues in accounting Education*, 8(2), 219-238.
 16. ÇALIŞKAN, K. (2003). "Sosyal İhtiyaçlar-Sosyal Beğenilirlik Ve Popüler Kültür". *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1), 0-0.
 17. ÇAVUŞOĞLU, S., PALAMUTÇUOĞLU, B. T. (2017). "İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 430-444.
 18. DEMİR, Ö.; SEFEROĞLU, S. S. (2016). "Bilgi Okuryazarlığı, İnternet Bağımlılığı, Sanal Aylaklık ve Çeşitli Diğer Değişkenlerin Sanal Zorbalık ile İlişkisinin İncelenmesi". *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 3(1), 1-26.
 19. GENÇ, E.; AYDOĞAN, E. (2016). "İşyerinde sanal tembellik davranışı ve etkin zaman yönetimi ilişkisi: bir kamu kurumunda araştırma". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 558-571.
 20. GREENFIELD, D. N.; DAVIS, R. A. (2002). "Lost in cyberspace: The web at work". *CyberPsychology & Behavior*, 5(4), 347-353.
 21. GRIFFITHS, M. (2010). "Internet abuse and internet addiction in the workplace". *Journal of Workplace Learning*, 22(7), 463-472.
 22. JANDAGHI, G.; ALVANI, S. M.; MATIN, H. Z.; KOZEKANAN, S. F. (2015). "Cyberloafing management in organizations". *Iranian Journal of Management Studies*, 8(3), 335-349.
 23. JÖRESKOG, K. G.; SÖRBOM, D. (1993). *Lisrel 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. United States of America: Scientific Software International.
 24. KEKLIK, B.; KILIÇ, R.; YILDIZ, H., YILDIZ, B. (2015). "Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi". *Business and Economics Research Journal*, 6(3), 129-144.
 25. KIM, S. J., BYRNE, S. (2011). "Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework". *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2271-2283.
 26. KREJCIE, R. V., MORGAN, D. W. (1970). "Determining sample size for research activities". *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.

27. KÜÇÜK, E. (2012). "Planlanmış Davranış Teorisi Çerçevesinde Mali Müşavir (SMMM) Olma Niyetinin Altında Yatan Faktörlerin Analizi". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 145-162.
28. LIM, V. K.; (2002). "The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice". *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694.
29. LIM, V. K.; CHEN, D. J. (2009). *Impact of cyber loafing on affect, work depletion, facilitation, and engagement*. Paper presented at the 24th Annual Conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA.
30. LIM, V. K.; CHEN, D. J. (2012). "Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?". *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343-353.
31. LIM, V. K.; TEO, T. S. (2005). "Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study". *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
32. LIM, V. K.; TEO, T. S.; LOO, G. L. (2002). "How do I loaf here? Let me count the ways". *Communications of the ACM*, 45(1), 66-70.
33. MILLS, J. E.; HU, B.; BELDONA, S.; CLAY, J. (2001). "Cyberslacking! A wired-workplace liability issue". *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.
34. NEUMAN, W. L. (2014). *Toplumsal araştırma yöntemleri: nitel ve nicelik yaklaşımlar* (S. Özge, Trans.). İstanbul: Yayın Odası Yayınları.
35. ÖRÜCÜ, E.; YILDIZ, H. (2014). "İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma". *Ege Akademik Bakis*, 14(1), 99-114.
36. ÖZEN, Ş. (2000). "Türk Yönetim/Organizasyon Yazınında Yöntem Sorunu: Kongre Bildirileri Üzerine Bir İnceleme". *Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 89-118.
37. ÖZEN, Ş. (2002). "Türkiye'deki örgütler/yönetim araştırmalarında törenselleşme sorunu". *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 5-31.
38. ÖZKALP, E.; AYDIN, U.; TEKELİ, S. (2012). "Sapkın örgütsel davranışlar ve çalışma yaşamında yeni bir olgu: sanal kaytarma (cyberloafing) ve iş ilişkilerine etkileri". *Çimento İşveren Sendikası Dergisi*, 26(2), 18-33.
39. PUNCH, K. F. (2005). *Sosyal araştırmalara giriş: Nicel ve nitel yaklaşımlar* (Z. Etöz, Trans.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
40. ROBINSON, S. L.; BENNETT, R. J. (1995). "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study". *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
41. SERTTAŞ, O.; ŞİMŞEK, G. (2017). "Konaklama işletmelerinde siber aylıklık: çalışanların demografik özellikleri ile siber aylıklıkları üzerine bir araştırma". *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 20-34.
42. SHEIKH, A.; ATASHGAH, M. S.; ADIBZADEGAN, M. (2015). "The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry". *Computers in Human Behavior*, 51(1), 172-179.
43. SÖNMEZ, V. (2005). "Bilimsel Araştırmalarda Yapılan Yanlışlıklar". *Eurasian Journal of Educational Research*, 18(1), 236-252.
44. STANTON, J. M. (2002). "Company profile of the frequent Internet user". *Communications of the ACM*, 45(1), 55-59.

45. TÜRK DİL KURUMU. (2011). *Büyük türkçe sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu.
46. ÜNAL, Ö. F.; TEKDEMİR, S. (2015). "Sanal kaytarma: Bir kamu kurumunda ampirik bir araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-118.
47. VAN DOORN, O. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*. (Master Thesis). Eindhoven: Eindhoven University of Technology Department Industrial Engineering and Innovation Sciences.
48. WEATHERBEE, T. G. (2010). "Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy". *Human Resource Management Review*, 20(1), 35-44.
49. YILDIZ, B.; YILDIZ, H. (2015). "İş yaşamındaki sanal kaytarma davranışlarının hukuki yönden incelenmesi". *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 1-17.
50. Yıldız, H, Yıldız, B, İyigün, N Ö. (2016). "Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 47(1), 147-165.
51. YOUNG, K.; PISTNER, M.; O'MARA, J.; BUCHANAN, J. (1999). "Cyber disorders: the mental health concern for the new millennium". *CyberPsychology & Behavior*, 2(5), 475-479.
52. YURDUSEV, N. (2007). "Analiz Seviyesi ve Analiz Birimi: Bir Ayırım Argümanı". *International Relations/Uluslararası İlişkiler*, 4(16), 3-19.

DİJİTAL DİPLOMASI'NIN SOSYO-EKONOMİK VE SOSYO-POLİTİK YAPIYA ETKİSİ¹

THE IMPACT OF DIGITAL DIPLOMACY ON SOCIO-ECONOMIC AND SOCIO-POLITIC STRUCTURE

Esra KÖSE*

* Kırıkkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Doktora, esrakose.111@gmail.com.

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanıldığı günümüzde, yeni liberal ideolojinin ve küreselleşme olgusunun da etkisiyle diplomasi anlayışının değişime uğraması ve bununla birlikte kamu yönetiminde sosyo-ekonomik ve sosyo-politik dönüşümlerin yaşanması çalışmanın temel konularından birini teşkil etmektedir."Dijital Diplomasi Çağı" olarak atfedilen 21. yüzyıl;güçlü devletlerin yanı sıra AB,BM,OECD,NATO,IMF ve Dünya Bankası gibi birtakım devlet-dışı küresel aktörlerin ön plana çıkmasıyla sosyal, kültürel, iktisadi, askeri, diplomasi ve siyasal sistemlerini üçüncü dünya ülkelerine telkin ederek kamu yönetiminde ve kamu politikalarında reform başlatmaları açısından, Dijital Diplomasi'nin Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikası'na etkisinin olması noktasında önemli bir korelasyona sahip olduğunun altını çizmek gerekir.

Anahtar Kelimeler: Eski Diplomasi, Yeni Diplomasi, Dijital Diplomasi, Küreselleşme, Yapısal Dönüşümler.

Jel Kodları: H83, L33, H11, F35.

ABSTRACT

In today's world where information and communication technologies are used widely, changing approaches to diplomacy under the influence of neoliberal ideology and the phenomenon of globalization, and socio-economic and socio-political transformations experienced in public administration constitute one of the primary themes of the study. The 21st century, which is referred to as the "Age of Digital Diplomacy"; some non-state global actors such as the EU, UN, OECD, NATO, IMF and World Bank as well as powerful countries have come to the fore, which imposed their social, cultural, economical, military, diplomatic and political systems on the third world countries. Thus, it is important to observe that there is a correlation between the fact that they should start a restoration even a reform in public administration and policy and the effect of Digital Diplomacy on Public Administration and Policy in the Digital Age.

Keywords: Old Diplomacy, New Diplomacy, Digital Diplomacy, Globalization, Structural Transformations.

Jel Codes: H83, L33, H11, F35.

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi 111111 nolu proje tarafından desteklenmektedir.

1. GİRİŞ

Dijital diplomasi çağından önce diplomasi tarihi, iki uzun döneme tanıklık etmiştir. Diplomasi literatüründe I. Dünya Savaşı sonuna kadar süren dönem "Eski Diplomasi", bu tarihten itibaren Soğuk Savaş'ın bitimine kadar geçen dönem ise "Yeni Diplomasi" olarak nitelendirilmektedir. (Acar, 2006: 418) Diplomasi, tarihsel süreç içerisinde çeşitli merhalelerden geçerek dijital diplomasiye gelişimine zemin hazırlamıştır. Klasik/geleneksel diplomasi olarak isnat edilen eski ve yeni diplomasi dönemi, teknolojik ve küresel ağ mekanizmalarıyla devletlerin yanı sıra devlet-dışı küresel aktörlerin, kamuoylarının, muhtelif kurum ve kuruluşların ön plana çıktığı dijital diplomasi döneminden oldukça farklıdır.

Geleneksel diplomasi daha çok Avrupa mihrakında dönerken yeni diplomasi ise I. Dünya Savaşı akabinde ABD-SSCB mihrakında şekillenmiştir. Soğuk Savaş yıllarında bir taraftan ABD'nin başını çektiği Kapitalist blok ile öbür taraftan SSCB'nin başını çektiği Komünist blok arasında süregelen güç göstergesi, dünya üzerinde diğer devletlerin diplomasisini Batı-Doğu eksenli kanalıze etmiştir. Dolayısıyla bu iki güç, diğer devletlere ideolojisini ihraç ederek dünya diplomasisinde kritik rol oynamıştır. Ancak Sovyet lideri Mihail Gorbaçov'un şeffaflık ve yeniden yapılanma politikalarına gitmesi, ABD karşısında daha fazla yarışamayacağı anlamına gelerek Sovyetlerin çöküşünü hızlandırmış ve iki kutuplu dünya sisteminden ABD'nin başat konuma geçtiği tek kutuplu bir düzen yaratmıştı. Teknolojik gelişmelere paralel olarak 1990'lı yıllarda küreselleşmenin görünüm kazanması ile ABD, tesirini gittikçe daha fazla hissettirmeye başlamış, IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası örgütler eliyle kendi sistemini diğer devletlere dayatmayı başarmıştır. Ortaya çıkan böyle bir eğilim, yeni diplomasi anlayışının sorgulanmasına yol açarak günümüz teknoloji çağına uygun, yeni liberal ideolojiye ve küreselleşme koşullarına hitap eden bir diplomasiye

yaratılmasına zemin hazırlamıştır. İşte 2000'li yıllarda diplomasiye damgasını vuran anlayış "Dijital Diplomasi"dir.

Haberleşme ve ulaşım teknolojisi sayesinde ilişkilerin coğrafi sınırlar ötesine taşındığı günümüz çağında devletler, bilişim teknolojisinin olanaklarından faydalanarak yepyeni bir diplomasi, yani "Dijital Diplomasi" anlayışını kurumsallaştırma çabası içine girmişlerdir. Ayrıca küresel ölçekte var olan uluslararası sistem, devletleri diplomasi değişikliğine zorlamaktadır. Buna bağlı olarak devletler diplomasi yöntemlerini farklılaştırabilmekte ve dış politikasında değişikliğe gidebilmektedir.

11 Eylül saldırıları sonrası ortaya çıkan çok kutuplu düzenle birlikte gittikçe küreselleşen diplomasi, yönetimleri de küreselleştirecekti. Böylece küreselleşme içinde ayrı bir küreselleşme yaşanacaktı. ABD, ekonomik sıkıntı çeken devletlere yüksek faiz karşılığında kredi sağlayarak bu devletlerde kendi çıkarlarıyla örtüşen bir yönetim tesis etmeye çabalamıştır. Öncelikle serbest piyasa sistemi içerisinde ülkelerin ekonomilerini sonu gelmez bir zincir örüntüsü gibi birbirine entegre ederek küresel iktisadi ağ yaratmış ve ardından siyasi kurumlarını empoze ederek siyasal küreselleşme yaşanmıştır.

Uluslararası örgütlerin yanı sıra politikacılar, lobiler, sivil toplum kuruluşları, çok uluslu şirketler, sendikalar, düşünce kuruluşları ve Üniversiteler de artık devletler kadar hatta kimi zaman devletlerden daha fazla söz sahibi olarak diplomasiye etkin rol oynamaya başlamışlardır. (Yavuz, 2009: 20) Özellikle diplomasiye sosyal medya veya basın yoluyla kamuoyunun bilgisine sunulması, devletlerarası ilişkilere aktif katılımı mümkün kılmıştır.

Bu makale, günümüz uluslararası konjonktürel yapıya, teknolojik devrime ve küreselleşme olgusuna uygun bir dijital diplomasi anlayışını yansıtanın yanı sıra devlet-dışı küresel aktörlerin, muhtelif kuruluşların ve kamuoylarının diplomasiye katılım ve söz sahibi olma noktasında ne

derece optimal düzeye eriştiklerini de gözler önüne sermektedir. Neredeyse her şeyin dijitalleştiği küresel bir çağda dijital diploması; iktisadi, siyasi, sosyal, kültürel ve askeri pek çok alanda sorunların teknolojik yollarla çözümünde, devletlerarası ilişkilerin seviyesini yükseltmede, ekonomik anlamda küresel bir pazar oluşturmada, sosyal medya ve basın yoluyla bilgiye kolay erişimi sağlayarak diplomaside kamuoyuna aktif katılım ortamı sunmada önemli imkânlar sağlamaktadır. Ancak siber saldırıların yanı sıra meydana getireceği dezenformasyon, provakasyon, spekülasyon ve manipülasyon gibi negatif yüklü anlamlar taşıyan pek çok vakalara sebebiyet vermesi açısından da gerekli önleyici tedbirlerin alınmasını öngören bir alandır.

Bu çerçevede, birinci bölümde, günümüz dijital diplomasıyı daha anlaşılır kılma adına diplomasının tarihsel serüveninden bahsedilecek; ikinci bölümde, diplomasının geçirdiği evrim neticesinde 21. yüzyılda gelişen dijital diplomasının Türkiye'de ve dünyada ne durumda olduğu, onu yönlendiren hatta şekillendiren araçların ve yöntemlerin neler olduğundan söz edilecek; üçüncü bölümde ise dijital diplomasının sosyo-ekonomik ve sosyo-politik yapıya etkisiyle birlikte kamu yönetiminde yarattığı yapısal dönüşümler izah edilmeye çalışılacaktır.

Ayrıca bağımsız ve egemen devletlerin eski ve yeni diploması anlayışını geride bırakıp dijital diplomasıye geçişi gerekli kılan temel unsurların; uluslararası konjonktüre bağlı olarak mı şekillendiği yoksa revaçta olan bilgi ve iletişim teknolojilerine küreselleşmenin de eklenmesiyle yeni bir diploması anlayışını zorunlu hâle mi getirdiği sorunsalı çalışmanın sorusuna cevap aranacak emarelerdir.

2. TARİHSEL SÜREÇ İÇERİSİNDE DİPLOMASININ TEKÂMÜLÜ

2.1. Diplomasının Etimolojisi, Tanımı, Mahiyeti ve Ehemmiyeti

Her şeyden önce diplomasının kökenini, ne anlama geldiğini ve tarihsel süreç içerisinde hangi merhalelerden geçerek dijital diplomasının tezahür etmesine yol açtığını açıklamak, konunun daha anlaşılır kılınması bakımından önem arz etmektedir. Diploması sözcüğünün etimolojisine bakıldığında, Eski Yunanca bir terim olan "diploma" sözcüğünden gelmekte ve "ikiye katlamak" anlamını çağrıştırmaktadır. Eski Yunan'da ve Roma İmparatorluğu'nda devlete ait tüm resmi belgelerin ve yabancı topluluklarla ilişkileri düzenleyen belgelerin katlanmış biçiminden ötürü "diploma" adı verilmekteydi. Ancak zamanla bu belgeleri muhafaza edecek, belli bir düzene koyacak ve deşifre edecek profesyonel yazmanlara ihtiyaç duyuldu. Dolayısıyla 18. yüzyıla kadar diploması kavramı, belgeleri inceleme bilimi anlamında kullanılmıştır. (Tuncer, 1991: 4) Diploması deyimi, uzun yıllar insanların zihninde arşivlerin tutulması, antlaşmaların çözümlenmesi ve uluslararası müzakereler tarihinin incelenmesi ile özdeş bir muhtevaya sahipti. Diploması bir arşiv bilimi olmaktan ziyade uluslararası ilişkilerin yürütülmesi ya da yönetilmesi süreci anlamında 1796 yılında İngiliz devlet adamı ve yazar olan Edmund Burke tarafından kullanılmıştır. (Nicolson, 1970: 31)

Devletlerarası ihtilafları ve çatışmaları çözüme kavuşturmanın iki yönteminden birisi savaş diğeri diplomasıdır. Bu uyumsuzlukları güce başvurarak çözmek savaşı, barışçıl usullere başvurmak ise diploması yönteminin uygulanmasını gerektirir. Ancak diplomasıyı barış içerisinde savaş olarak görenler de mevcuttur. (Demir, 2012: 7) Buradan hareketle bir tanım yapılacaksa diploması, egemen devletler, uluslararası örgütler ile buna üye devletler ve aralarında Büyükelçilik makamı bulunmasa dahi temas hâlinde olan devletler arasındaki

ilişkilerin uluslararası sisteme ve dünya konjonktürüne bağlı olarak yürütülmesi yöntemi olmasının yanı sıra dikkat gerektiren ustalık, hassasiyet ve ılımlı güç göstergesi şeklinde tanımlanabilir.

Bir başka ifadeyle diplomasi, uluslararası ilişkilerin barışçıl yollarla yürütülmesi sanatı olmasıyla birlikte devletlerarası ilişkilerin görüşmeler vasıtasıyla yerine getirilmesi usulüdür. Bir uzlaşma sanatıdır, yani devletlerin birbirleriyle olan ilişkilerinde karşılıklı olarak menfaatlerini uzlaştırmak ve her iki tarafın faydasına çözüm sunmak amacıyla mutabık kalmaktır. Bir yöntem sanatı olan diplomaside karşı tarafı etkileyebilme güç ve yeteneğine haiz olmak gerekir. Diplomaside zafer veya yenilgi söz konusu değildir, mühim olan bu yöntemi kullanırken amaçtan ziyade tarafları eşit bir şekilde doyuracak ortak bir çözüm yoluna başvurmaktır. Devletler birbirleriyle olan ilişkilerini bir düzen içerisinde yürütürken dostları veya düşmanları arasında yaşanan herhangi bir ihtilaf durumunda savaşa başvurmayı göze alamadıklarından dolayı çoğunlukla diplomasi yöntemini kullanmaktadırlar. Bu nedenledir ki diplomasinin uluslararası ilişkilerde oldukça büyük önemi vardır. Özellikle günümüzde teknolojik gelişmeler ve ilerlemeler söz konusu olduğunda, devletler arasındaki sürtüşmelerde savaşa başvurmak toplumlar açısından daha riskli bir durum olduğundan uyumsuzlukların çözümünde diplomasi yöntemini uygulamak bir zorunluluk teşkil etmektedir. (Tuncer, 1991: 1-2)

Diplomasi, askeri güç kullanımını barındırmayan devletler arasındaki en iyi iletişim yoludur. Eğer ülkeler arasında savaş veya askeri harekât yoksa orada diplomasi etkili demektir. Bu bağlamda Realistlere göre, devletler arasındaki çıkarlar ve ekonomik ilişkiler, diplomasi pratiğini kolaylaştırır. Diplomasi bir sanat bilimi olarak, diplomatların yetenekli ve zeki olmalarını ve kendi ülkelerinin dış politikalarını şekillendirebilecek bilgi birikimine haiz olmalarını gerektirmektedir. Diğer bir deyişle, diplomasi temsilcilerinin

sahip oldukları yetkinlikler de diplomaside önemli rol oynamaktadır. (Sönmez, 2014) Ayrıca bir müzakere aracı olan diplomasi, devletlerarası ilişkileri konsolide eder ve bu bağlamda savaşız barışı mümkün kılacak bir yöntem olarak değerlendirilebilir.

Uluslararası sistemi ve ilişkileri var eden yegâne etken, hukukun egemen kılınmasıdır. Yaşanabilir bir dünyanın varlığı buna bağlıdır ve bu eksende devletlere büyük görevler düşmektedir. Zira devletler hukukla var olan ve hukukla hareket etmesi gereken oluşumlardır. Öncelikle devletler için var olan uluslararası hukuk, onların her istediğini her şekilde yapabilme özgürlüğünü kısıtlar ve belirli davranış kuralları benimsemelerinde rehberlik eder. (Hacısalıhoğlu, 2010: 120) Devletler arasında diplomasi her ne kadar önemli ise bu diplomasiyi meşru kılacak hukuki zemin de o kadar önemlidir.

2.2. Diplomasi Tarihi ve Avrupa Mihrakında Eski Diplomasi Dönemi

Diplomaside kurumsal anlamda başlangıç, Eski Yunan şehir-devletlerinin ortaya çıkmasıyla gerçekleşmiştir. Eski Yunanlılar, ad hoc² ve çok-yanlı diplomasi³ gibi farklı yöntemler kullanarak diplomasinin gelişimine katkı sağlamıştır. (Acar, 2006: 419, 421) İlk Çağda diplomasi, rejimleri kölelik üzerine inşa edilmiş devletlerin dış siyasette güttükleri hedeflere hizmet etmiştir. İlk Çağ'ın iki büyük devleti olan Yunan ve Roma devletlerinin dış siyasetleri de, topraklarını genişletmek gibi kendi çıkarlarına yönelikti. Roma İmparatorluğu'nun Doğu'da mirasçısı olan Bizans İmparatorluğu'nun da

² Tarihte ilk uygulanan diplomasi yöntemi olan Ad hoc diplomasi, tek-yanlı ve geçici bir diplomasadır. Diğer bir deyişle, diplomasi temsilcileri belli bir görevi ifa etmek üzere geçici süreliğine ülke dışına gönderilirler ve bu görevi tamamladıktan sonra ülkelerine geri dönerlerdi. (Tuncer, 2006: 16)

³ Çok-Yanlı Diplomasi, devletleri ortaklaşa ilgilendiren sorunların tartışılabilmesini mümkün kılmak üzere zaman zaman toplanan kongreler aracılığı ile diplomasinin yürütülmesidir. (Tuncer, 2006: 17)

diplomasıye önemli katkıları olmuştur. Ortaçağ'da diplomatik faaliyet, Batı, Orta ve Doğu Avrupa'da, eski Roma İmparatorluğu'nun yıkıntıları üzerinden feodaliteye doğru evirilen barbar imparatorlukların çıkarlarına hizmet etmekteydi ve büyük devletlerin parçalanması neticesinde ortaya çıkan çeşitli siyasal kuruluşların karşılıklı ilişkilerini düzenlemeye yönelikti. (Potyemkin vd., 2009: 13, 79) Ancak diplomasinin şekillenmesinde sadece bu devletlerin ve imparatorlukların payının ve etkisinin olduğunu söylemek yanlıştır.

Eski çağlarda, Ön Asya devletleri arasında diplomatik ilişkileri, yapmış oldukları antlaşmaları ve hükümdarlar arasındaki siyasi yazışmaları aktaran önemli diplomatik arşivlerden biri Amarna Mektupları'dır. Siyasi nitelikteki bu mektuplar Ön Asya'nın büyük kralları ile Mısır firavunları arasında yaşanan siyasal olayları aktarmaktadır. (İnan, 1956: 107) M.Ö. 13. yüzyılda, Hititlerle Eski Mısırlılar arasında yapılan Kadeş antlaşması da önemli diplomatik belgelerden biridir. (Tuncer, 1991: 6) Diplomasinin ortaya çıkışı her ne kadar Eski Yunan tarihine dayansa da 15. yüzyılda Mezopotamya ve Yakın Doğu'da devletler arasında diplomatik ilişkilerin başladığı ve bir dizi siyasal ve ekonomik antlaşmaların yapıldığı da bilinmektedir. (Mieroop, 2006: 165-169)

Diplomasıye dair bir diğer prototipler tarih öncesi dönemlerde Asya'daki eski medeniyetlerde görülmüştür. Pers (İran) İmparatorlukları, Eski Çin ve Hindistan'ın yanı sıra Moğol ve Türk devlet ve İmparatorlukları'nda kullanıldığı hatta çeşitli biçimlerde uygulandığına tanık olunmuştur. Niccolo Machiavelli'nin 1513'te yazdığı "Prens" adlı kitabından yaklaşık 90-100 yıl kadar önce Orta Asya Türk krallıklarının başarılı vezirlerinden biri olan Nasireldin el Tusi, Moğolların İran, Irak ve tüm Ortadoğu'yu kasıp kavurduğu hatta eski yerleşim yerlerini yağmaladığı dönemin devlet adamlığını yapmış ve devletlerarası ilişkilere dair önemli eserler bırakmıştır. 12. yüzyılda, önemli İslâm düşünürü İbni Rüşd'ün devlet

yönetimi ve uluslararası ilişkiler üzerine eserler vermiş olması ve 14. yüzyılda İbni Haldun'un da bu alanlarda çalışmalar yapmış olması diplomasinin gelişmesinde etkili olmuştur. 15. ve 16. yüzyılda, Machiavelli'nin siyasi felsefe anlayışının yansıdığı "Prens" adlı kitabında kamu yönetimi ve diploması hususunda yazmış olduğu yazılardan alınan ilham üzerine İtalya şehir-devletlerinde elçilikler açılarak diploması, süreklilik niteliği kazanmıştır. (Akgönenç, 2009: 7-9) 15. yüzyılda, geçici nitelik taşıyan ad hoc diplomasiden ziyade sürekli diploması yöntemi uygulanarak, aralarında sürekli rekabet ve savaş ilişkisi bulunan İtalyan şehir-devletleri, böylelikle birbirlerinin tasarılarından, amaçlarından ve faaliyetlerinden haberleri olacaktı ve bu sayede kendi politikalarına da yön vereceklerdi. (Tuncer, 1991: 16)

Ayrıca Venedik Cumhuriyeti, gönderdiği ticarî misyonlar ile günümüzdeki elçiliklerin temelini atmıştır. (Sönmezoğlu, 1992:107) Yine 17. ve 18. yüzyılda, Fransa'nın diplomasıyı Dışişleri Bakanlığı bünyesinde kurumsallaştırmasının, diplomasinin gelişiminde yarattığı etki de büyüktür. Ayrıca Westphalia Kongresi (1648), Karlofça Kongresi (1699) ve Utrecht Kongreleri (1712) neticesinde çok-yanlı diploması ile Avrupalı devletler arasındaki ilişkiler sağlamlaştırılmış ve Avrupa dışındaki devletlerle de ilişkilerin sürdürülmesi amaçlanmıştır. Dahası, 19. yüzyılda, Viyana Kongresi'nde alınan kararla diploması önemli bir pozisyona kavuşturulmuştur. (Acar, 2006: 422-423)

I. Dünya Savaşı sonuna kadar uygulanan diploması yöntemleri "Eski Diploması" olarak karakterize edilmiştir. 17., 18. ve 19. yüzyıl diplomasısı çoğunlukla hükümdarlar eliyle yürütüldüğü için diploması çoğunlukla kişiselleştirilmişti ve bunun sonucu olarak da diploması, büyük oranda "gizli" mahiyetindeydi. Eski diploması döneminde Avrupalı devletler arasındaki ilişkiler üzerine kurulu bir sistem, uluslararası politikaya hâkimdi ve uluslararası ilişkilere güç dengesi yön vermekteydi. (Tuncer, 2006: 22-23) Ancak güç dengesinin genellikle barışın

sağlanması açısından gerekli olduğu düşüncesi; Henry Kissinger'e göre güç dengesi sistemi, krizleri ve savaşları önlemek iddiasında değildir. Düzgün işlediğinde hem bir devletin diğerlerini egemenliği altına alma isteği hem de ihtilafları sınırlandırmak amacındadır. Bu sistemin amacı, barıştan ziyade istikrarın ve aşırılıklardan kaçınmanın sağlanmasıdır. (Kissinger, 2004: 13)

Eski diplomasi döneminde padişahlar, hükümdarlar ve iktidarlar diplomasiyi kamuoyundan kopuk bir vaziyette gizlilik ilkesine uygun olarak, ancak I. Dünya Savaşı sonrası ABD Başkanı Woodrow Wilson'un savunduğu açıklık ilkesine aykırı bir şekilde yürütmüş olmaları da diplomaside yeni bir döneme geçişin nüvelerini oluşturmaktadır. Avrupa'daki devletler arasındaki güç dengesinin sağlanmasının genellikle barışı korumakla eş anlama geldiği bu dönem, uluslararası sistemde realist kuramların da etkisiyle sürekli gücü artırma eğiliminde olan devletler arasında savaş düşüncesinin hâkim olması da diplomasiye yeni bir boyut kazandırmıştır. I. Dünya Savaşı'nda ağır kayıplar veren Avrupa halkı için "savaş" artık katlanılmaz bir hâl almıştı ve dünya barışının sağlanması için eski diplomasi anlayışı değişmeliydi.

2.3. ABD-SSCB Mührakında Yeni Diplomasi Dönemi

I. Dünya Savaşı sonrası Wilson'un açıklık ilkesiyle bütünleşen ve SSCB'den çok ABD mührakında dünyayı şekillendiren yeni diplomasi, Soğuk Savaş'ın sonlandığı ve bu doğrultuda Sovyetlerin çözülme aşamasına girdiği döneme kadar hüküm sürmüştür. (Acar, 2006: 425) Bu dönem, teknolojik gelişmelerin ön plana çıkarak uluslararası ilişkilere yansımaları açısından eski diplomasi anlayışından farklı olduğu aşikârdır. Teknolojide yaşanan ilerlemeler, geleneksel diplomasi dönemi içerisinde vücut bulan diplomasi anlayışı, yani sadece resmi görevlilerin veya hükümet temsilcilerinin yazışmalarından ibaret olan diplomasi yerine daha farklı bir diplomatik paradigma yaratmaktaydı.

I. Dünya Savaşı öncesinde ideolojiler, henüz uluslararası ilişkiler alanında önemli bir rol oynamamaktaydı. Ancak bu durum savaş sonrası önemli ölçüde değişti ve ideoloji olgusu, milletlerarası ilişkileri etkileyen ve onu şekillendiren bir görünüm kazanmaya başladı. Savaş sonrası bağımsızlığına kavuşarak uluslararası alanda yerini alan Sovyetler Birliği'nin hâkim ideolojisi Marksizm-Leninizm'di. Sovyet lideri W. I. Lenin, gizli diplomasi anlayışını yererek sosyalist diplomasi anlayışını gündeme getirmiştir. Bu diplomasi türü, sosyalist bir devrim neticesinde meydana gelmişti ve savunduğu temel fikir, sosyalizmin ve komünizmin oluşmasına ve kurumsallaşmasına olanak tanıyacak uygun uluslararası konjonktür yaratmaktı. Dolayısıyla sosyalist diplomasi, dünyada var olan düzeni değiştirmeyi hedefleyen bir yöntem olarak barışın evrensel düzeye taşınması için bir devrim niteliğindediydi. Oysa barışın sağlanması açısından ABD, uluslararası alanda birtakım sorumluluklarının olduğunu düşünerek diplomasi yöntem ve tekniklerinde değişiklik yapma görevini kısmen üstlenmişti. 8 Ocak 1918'de Wilson, "On Dört Nokta" ile dile getirdiği "açık yürütülen görüşmeler neticesinde varılacak açık sözleşmeler ve diplomasi bu tarihten itibaren her daim kamuoyunun gözetiminde yürütülecektir" ilkesini tüm dünyaya deklare etmiştir. Bu ilkeyle birlikte artık bireyler, kendisinin ve ailesinin refahının ve geleceğinin ülkesinin, diğer devletlerle yürütmüş olduğu diplomasiye bağlı olduğunu kavrayarak daha önceleri bir tabu olarak algılanan diplomasi alanında, bazı sorumlulukları üstlenmeye ve demokratik denetim hakkına sahip olmaya başlamışlardır. (Tuncer, 2009: 78-88) Böylelikle diplomasiinin özüne, bir bakıma demokratik rejim yerleştirilmiş oldu.

II. Dünya Savaşı'ndan sonra gizli yapılan antlaşmalarda görece bir azalma olduğu düşünülmüştür. Sömürge ülkelerin bağımsızlıklarına kavuşmaları ve Doğu-Batı arasındaki ilişkilerin belirli müttefiklik içerisinde sürdürülmesi gibi olgular bunun sebepleri arasında sayılabilir. Bunun yanı

sıra dünya kamuoyunun ve Milletler Cemiyeti'ne nazaran daha demokratik bir kuruluş olduğu düşünülen Birleşmiş Milletler (BM)'in bu gizlilik karşısındaki sert tutumunun ve duyarlılık bilincinin oluşmasıdır. Bu noktada kitle iletişim araçlarının rolü de yadsınmaz. Bu durum şu örnekle açıklanacak olursa; Sovyetler Birliği'nin Batı Avrupa'ya karşı, kendi toprakları üzerinde yerleştirdiği roketlerin (SS-20) dengeyi sarsması üzerine, NATO 1979 yılında almış olduğu bir kararla kimi üye ülkelerin topraklarına Pershing-2 ve Cruise roketleri konuşlandırmıştır. Bunun üzerine Sovyetler Birliği, Batı'daki kamuoyunu diplomatik yoldan ziyade kitle iletişim araçları yoluyla propaganda kampanyasına girişerek hareket ettirmek istemiştir. Sorun üzerinde Sovyet-Amerikan görüşmeleri boyunca her iki taraf kendi tutumunu haklı kılacak açıklamalarda bulunmuştur. Bunlar genellikle dünya kamuoyunu, özellikle de soruna taraf olan ilgili kamuoylarını etkilemek, ikna etmek ve yönlendirmek içindir. Görüldüğü üzere, küçülen dünyada gizliliğin korunması güçleşmiştir. Kitle iletişim araçları, artık kamuoyunu harekete geçirmeye başlamış ve bu doğrultuda diplomasi de bu araçların kendisine yardımcı olmasını sağlama arayışlarına girmiştir. (Soysal, 1984: 300)

Bugün uluslararası kamuoyu, her türlü siyasi olay hakkında aydınlatılma gereksinimi duymaktadır. Bunun aksi düşünüldüğünde, ülkeler arasında güvensizlik ve endişe yaratmakla birlikte uluslararası işbirliği olanaklarını baltalamaktadır. Ayrıca diplomaside açıklığın yerleşmesinde, demokratik rejim ve geleneklerinin kökleşmesinin de katkısı olmuştur. Bu sebeple kamuoyları, hükümetin tutumunu bilmek ve değerlendirmek, ülkenin ve dünyanın nasıl bir yol haritası çizdiğini görmek istemektedir. Ancak bu gelişime rağmen bazı devletler dış politika olaylarını ve diplomatik faaliyetlerini tamamen gizli olarak sürdürmeyi bırakmamışlardır. Zira her ülkenin kendi ulusal güvenliği, politikası ve çıkarları için bir gizlilik alanı söz konusudur. Dolayısıyla böyle bir

perspektiften bakıldığında, en demokratik ülkeler bile bazı diplomatik etkinliklerini gizlilik esası çerçevesinde yürütmektedir. (Girgin, 1975: 135)

I. Dünya Savaşı'ndan itibaren uygulanmaya başlanan diplomasi yöntemi, yeni veya çok-yanlı diplomasi (parlamentar diplomasi), olarak karakterize edilmiştir. Bu savaş öncesinde görülen, ancak süreklilik niteliğinde olmayan çok-yanlı diplomasi, savaş sonrası yerini sürekli konferans diplomasisine bırakmıştır. Milletler Cemiyeti'nin kurulmasıyla birlikte devletler arasındaki siyasal ihtilafların çözümünde yeni bir yönteme geçilmiştir. Batılı düşünürler, çoğunlukla uluslararası örgütler eliyle yürütülen bu sürekli konferans diplomasisini "parlamentar diplomasi" olarak tanımlamaktadırlar. Bu şekilde adlandırılmasının sebebi, uluslararası örgütler ile ulusal parlamentoların çalışma usulleri arasındaki yakın benzerliktir. (Tuncer, 2009: 96-97) Ayrıca devletlerarası ilişkilerin kitle iletişim araçları kanalıyla kamuoyuna açık vaziyette sunuluyor olması özelliğinden de kaynaklanmaktadır. Bu diplomasi yönteminde daha çok devletlerin politikalarının propagandası yapılmaktadır. Ancak ülkelerin milli çıkarlarını ilgilendiren mevzular, devlet temsilcileri tarafından gayri resmi görüşmelerde dile getirilir. Bu anılan yöntem de doruk diplomasisi olarak nitelendirilir ve gizli bir görüşmeye dönüşme riski olduğundan gizli mahiyetinde bir diplomasi türüdür. Fakat yine de bu döneme çoğunlukla açık diplomasi ilkesi hâkim olmuştur. (Tören, 2011)

Klasik dönem diplomasisinin barışı koruma ve yeniden tesis etme noktasında önemli yararları olmuştur. Ancak bu barış, belirli bölgelerde sınırlı kalmaktaydı ve devletler arasında daha geniş boyutlarda bir barışın sağlanmasına duyulan ihtiyaç, daha kapsamlı bir diplomasiyi gerekli kılmaktaydı. Bunun en net örnekleri Kıbrıs ve İsrail-Filistin uyuşmazlıklarında görülmüştür. Toplumsal tabandan yoksun 1959-1960 Zürih-Londra antlaşmaları kalıcı bir Kıbrıs Cumhuriyeti'ni yaratamadığı gibi tarihi Oslo antlaşmaları da İsrail-Filistin

ihtilafına çözüm getiremedi. Bu nedenle, hakiki anlamda kalıcı bir toplumsal barışı tesis etmek, siyasal antlaşmaların yanı sıra bu antlaşmalara toplumsal bir destek zemini oturtmakla mümkündür. (Yılmaz, 1: 167) Bu ekseninde yeni diplomasi dönemi, diplomatik alanda belirli ölçüde toplumsal bir taban yaratmaya çalışmıştır. Ancak esas itibarıyla kamuoylarının diplomasiye aktif katılımı, dijital diplomasi uygulananmaya başlanmasıyla daha görünür kılınmıştır.

3. POST-MODERN DÖNEM DİPLOMASİ LİTERATÜRÜNDE YENİ KONSEPT: DİJİTAL DİPLOMASİ

3.1. Dijital Diplomasi'nin Oluşumu, Tanımı ve Kapsamı

Medyanın artan önemi, milletlerarası ilişkilerde devlet-dışı küresel aktörlerin ortaya çıkışıyla ülkeler üzerinde etkinliklerini artması ve kamuoyunun da diplomatik alanda söz sahibi olması gibi bir dizi faktörler küresel çağda iç ve dış politikayı birbirinden ayıran çizgiyi giderek anlaşılması güç hâle getirmiştir. Artık hükümetlerin dış politikada sergilemiş oldukları tavır ve tutumların kendi kamuoyları tarafından desteklenmesi ve politikalarına halkları nezdinde meşruluk kazandırmaları gerekir olmuştur. Dahası hükümetler, diğer devletlerin kamuoylarının da desteğini kazanmak durumundadır. Bütün bu yeni oluşumlar, geleneksel diplomasi anlayışının değişmesini ve dijital çağa ayak uydurabilen yepyeni bir diplomasi anlayışının benimsenmesini zorunlu kılmıştır. (Demir, 2012: 12)

İlk olarak 2001'de tanımlanan dijital diplomasi, temelde iki düşünceyi yansıtmaktadır. Birincisi, kamu diplomasisinin⁴ yürütülmesinde yeni bir

yöntem olduğu ikincisi ise yabancı topluluklarla aktif bir şekilde etkileşim kurma ve böylece monologdan diyaloga geçiş yapabilme imkânı sağladığı şeklindedir. Bu iki fikir ortak bir paydada dile getirilecek olursa; bir ülkenin dış politika hedeflerini gerçekleştirmek ve etkin bir kamu diplomasisi uygulamak için Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BİT)'nin ve sosyal medya platformlarının gittikçe artan bir şekilde kullanılmasıdır. (Manor, 2017) Her ne kadar bu şekilde dar kapsamlı olarak tanımlansa da çağımızın yeni konsepti olan dijital diplomasi, bilişim teknolojisi sayesinde önü açık bir alandır. Bununla birlikte teknolojinin ve küreselleşmenin, diplomasi damarlarında gittikçe artan bir çarpan etkisi yarattığı göz önünde bulundurulduğunda farklı diplomatik yöntemleri meydana getirebileceği ve tarihsel süreç içerisinde diplomasiyi transformasyona uğratabileceği aşikârdır. Bu sayede önümüzdeki yıllarda dijital diplomasi tanımına yeni anlam ve kazanımlar da yüklenebilecektir.

Bilim insanları içinde bulunulan atmosferi "dijital çağın dünyası" olarak nitelendirmekte ve uluslararası ilişkiler dijitalleşme etrafında şekillenmektedir. Bilişim dünyasındaki ilerlemeler, dijital diplomasi sürecini başlatarak ve tarihin uzun geleneksel diplomasi evresine set çekerek diplomasi içeriğini ve yöntemini değişime uğratmıştır. Diplomasideki bu radikal değişimler, ülkeleri diplomatik değişikliğe zorlamaktadır. Küresel dinamiklerin boyutlarını hesaplamak temel öncelik hâline gelmiştir. E-diplomasi

ve medyanın da etkili olduğu bir evrede yaşanılmaktadır. Bu süreç geleneksel diplomasi anlayışını değiştirerek yeni bir diplomasi tarzını ortaya çıkarmıştır. (Demir, 2012: 12) Pek çok tanım dikkati çekmekle beraber kamu diplomasisi, bir hükümetin başka bir ülkenin kamuoyunu etkileme çabasıdır. Bkz. Potter, E. (2002). Canada and the New Public Diplomacy, Netherland Institute of International Relations, s. 3. Ancak kamu diplomasisi, sadece hedef ülkelerin kamuoylarının desteğini kazanmak için kullanılmaz aynı zamanda bir ülkenin kendi kamuoyunu etkilemek için de kullandığı diplomatik bir paradigmadır. Dolayısıyla hem ulusal hem de uluslararası boyutu söz konusudur.

⁴ Kamu diplomasisi, uygulamaları çok eskiye dayanmakla birlikte yakın dönemde sık kullanılan bir kavramdır. Hızlı gelişen teknoloji ve küreselleşme süreci, 1990 öncesi Soğuk Savaş döneminden çok farklı bir uluslararası sistem ortaya çıkarmıştır. Artık sadece devletlerin ve hükümetlerin değil, milletlerarası alanda uluslararası örgütlerin, sivil toplum kuruluşlarının

(Elektronik Diploması), siber diploması, online diploması olarak da tanımlanan dijital diploması, günümüz bilgi teknolojileri çağında diplomasının yeni bir biçimi olarak belirlemiştir. Klasik diploması döneminin aksine dijital diploması daha fazla bilgi, etkileşim ve şeffaflık sunmaktadır. Facebook ve Twitter gibi sosyal ağlar kullanılarak toplumların zihnini ve gönlünü kazanmak kolaylaşır hâle gelmektedir. (Çatal, 2015: 78)

Dijital diploması, BİT'lerin desteğiyle diplomasının yürütülmesinde yeni yöntemleri açıklamakta ve çağdaş diplomatik pratikler üzerindeki etkilerini ifade etmektedir. İnternet, diplomasının iki temel taşı olan bilgi ve iletişim üzerinde derin bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda internet ve diploması arasındaki etkileşim üç boyutta dile getirilebilir. Birincisi, internet ortamında, yani diplomasının yürütüldüğü medyadaki değişiklikler (jeopolitika, jeo-ekonomi, egemenlik, bağımlılık); ikincisi, diplomatik gündemler ile ilgili mevzuların ortaya çıkışı (internet yönetimi, siber güvenlik, gizlilik ve dahası) ve üçüncüsü, diploması uygulamasında sosyal medya gibi yeni internet araçlarının kullanılması. (DİPLO, 2017)

İnternet, uluslararası ilişkilerde vazgeçilmez bir iletişim aracı hâline gelmiş durumdadır. Bu sebeple diplomatların dijital araçların kullanımını çok iyi bilmesi, ustalaşması ve güvenilir bilgi toplayabilmesi gerekir. Bu sayede kamuoyu üzerinde maksimum etki de yaratılabilecektir. Diplomasıde tüm bu değişikliklerin kalbinde internet yatmaktadır ve önemli değere haizdir. (Westcott, 2008: 19)

Dijital diploması, dış politika sorunlarını internet vasıtasıyla çözüme yöntemidir. Artık diploması ile iletişim dünyası birbirinden ayrılmaz bir parçadır. Dijital diploması sayesinde web aracılığıyla yeni ve kayda değer yol ve yöntemlerle yayınlamak, dinlemek, etkileşime geçmek, değerlendirmek ve yorumlamak mümkün hâle gelmiştir. Bu durum, aynı zamanda insanların hızlı ve ucuz bir şekilde bilgiye erişimi anlamına da gelmektedir. Ancak her

ne kadar avantaj sağlayan güçlü yanları da bulursa bünyesinde birtakım dezavantajları da barındırmaktadır. Milyonlarca kişinin faal bir şekilde kullandığı sosyal medya aracı üzerinden gönderilen bir ileti, on binlerce kişinin algısını değiştirerek istenilen alana yönlendirilmesine ve ülke yönetimine veya hedef güç unsuruna yönelik tepki verilmesine neden olabilmektedir. Böylelikle ikna edilen kamuoylarının zihinleri kazanılarak istenilen algının oluşturulması sağlanabilir. (Saran, 2014)

Dijital araçlar farklı diplomatik yöntemlerle birleştirilerek dijital diploması daha etkin bir alana dönüştürülebilir. Örnek vermek gerekirse; Rusya, etkili dijital diploması hususunda bir ipucu olabilir. Rusya'da ABD'nin cumhurbaşkanlığı seçimlerini etkilemek için siber savaşın kullanılması hakkında çok şey yazılmıştır. Daha kapsamlı diploması stratejisi izlemek için dijitalle diğer araçları etkili bir biçimde birleştirmektedir. Ayrıca dijital araçlarını, politika hedeflerini takip etmede geniş araç yelpazesinin bir parçası olarak görmektedir. Bu örnek, Rusya'nın politikasını ve stratejisini övmek için değil, dijital araçları daha geniş çaplı diplomatik stratejilere nasıl entegre ettiğini öğrenebilmek açısından öneme sahiptir. (Riordan, 2017) Dijital araçları farklı diplomatik yöntemlere uyarlama gibi böylesine bir strateji, kitleler üzerinde daha etkili olabilir.

Diplomatik amaçlar için sosyal medyanın kullanılması olarak yaygın bir şekilde tanımlanan dijital diploması, diplomatların bilgi yönetimine katılımlarını, kamu diploması uygulamasını, strateji planlarını, uluslararası müzakere yöntemlerini değiştirmektedir. Dijital diploması temelde dışişleri bakanlığı perspektifinden tartışılmasına rağmen, dijital teknolojilerin gelişimi ile birlikte uluslararası örgütlerin çalışmalarını da etkileyen bir mecraadır. (Bjola ve Holmes, 2015: 4, 8) 21. yüzyılda, devlet kurumları ile birlikte çoğu kuruluş ve uluslararası örgütler, ülkelerin dış politika tayininde ve tespitinde büyük görevler üstlenmişlerdir. Bu kurum ve kuruluşların diplomasıye olan etkisinden maksimum

düzye verimin sağlanması için, dışişleri bakanlıklarının etkili eşgüdüm yeteneği önemini devam ettirmektedir. Günümüzde diploması, yalnızca dışişleri bakanlıklarının ve üst düzey meslek memurlarının değil, aynı zamanda cumhurbaşkanlarının, başbakanların, muhtelif bakanların, meclis başkanlarının, meclislerde uluslararası bağlantılı grupların, üniversitelerin, küresel ilişki ağını geliştiren ekonomik, kültürel ve çevre organizasyonlarının da kullanım alanına girmiş bulunmaktadır. (Yavuz, 2009: 23)

3.2. Türkiye'de ve Dünyada Dijital Diploması Anlayışı ve Kurumsallaştırma Çabaları

Soğuk Savaş sonrası Türkiye'nin uluslararası sistemin yarattığı yeni ortama bir süre ayak uyduramayıp yeni güvenlik stratejileri geliştiremediği hatta geleneksel diploması alışkanlıklarını devam ettirdiği görülmüştür. (Yılmaz, 2009: 25) Diğer taraftan, Soğuk Savaş'ın sona ermesi ve 2003 Irak operasyonu gibi dünya genelindeki inisiyatif dışı önemli siyasi gelişmeler, dış politikada ve diplomasıde ülkelere yeni manevralar için bir fırsat sunabilir. Türkiye, bulunduğu coğrafya üzerinde, ABD'nin gittikçe azalan küresel etkisinin yarattığı güç boşluğunu doldurmaya çalışmakta ve bu bölgede sıfır sorun ilkesi kapsamında pro-aktif bir tutumla hareket ederek bir düzen kurma rolünü üstlenmiş durumdadır. Türkiye'de diplomasının resmi kuruluşları ve çağın gerektirdiği yeni diploması araçları da bu amaca hizmet edecek biçimde yönlendirilmeye çalışılmaktadır. (Yavuz, 2009: 23)

Uluslararası ilişkileri tayin eden coğrafya açısından Türkiye, dünyanın merkezi konumunda yer almaktadır. Dolayısıyla Balkanlar, Kafkaslar ve Ortadoğu sacayağının ortasında yer almasına mukabil dijital diplomasının bütün imkânlarından en iyi şekilde yararlanmalıdır. Ekonomik ilişkilerin her türlü siyasi ilişkileri yarattığı ve tetiklediği bir dünyada, Rusya-Çin-Hindistan-İran bloğu ve ABD-AB-İsrail ittifakı dijital diplomasıyı büyük ölçüde

kullanırken, Türkiye'nin bulunduğu coğrafyada etkin konuma yükselerek yol haritasını ve rotasını sadece Müslüman ülkelere çevirmesi sınırlayıcı olabilecektir. Bu nedenle Türkiye'nin kendisini ve politikalarını tüm dünyaya tanıtabilmesi ve itibar sahibi olabilmesi için dijital diplomasıyı büyük ölçüde kullanması gerekmektedir. Zira, dijital diplomasının etki alanı genişlemekte ve diplomatik değişimi öngören dijital ortam, toplumsal davranış biçimlerini de bu doğrultuda şekillendirmektedir. Bu çerçevede diplomasıde önemli işlevleri olan internetin sadece bilgi ve veri kaynağı değil, aynı zamanda geniş kapsamlı toplumsal etkileşimi mümkün kılan ve gündemleri belirleyen kârlı bir güç kaynağı olduğu da ifade edilmektedir. Bu nedenle diplomasıde dijitalleşmenin altyapısı oluşturulmalı ve bu eksende kurumlarda yeniden yapılanmayı gerekli kılabacak bilişim teknolojisinin temelleri atılmalıdır. (Çatal, 2015: 79)

Son yıllarda Türkiye, BİT'lerin sunduğu imkânları kamu hizmetlerinde verimli bir şekilde kullanmaya çalışmaktadır. 2001 yılından bu yana Bakanlık teşkilatında resmi yazışmalar BelgeArşiv olarak adlandırılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) aracılığıyla sağlanmakta, Türkiye'de bulunan yabancı ülke temsilcilikleri ve uluslararası kuruluşlar ile Dışişleri Bakanlığı arasındaki iletişim Diplomatik Portal, yurtdışında yaşayan vatandaşların konsolosluk işlemleri e-Konsolosluk Sistemi üzerinden yapılmaktadır. 17 Nisan 2013 tarihinde hizmete açılan Elektronik Vize Başvuru Sistemi (e-Vize) sayesinde Türkiye'ye seyahat etmek isteyen yabancıların vize işlemleri online ortamda gerçekleştirilmektedir. Kamu hizmetlerinin yanı sıra devletlerarası siyasal iletişimi sağlayacak bir sistem ve taban da yaratılmaktadır. Nitekim, 2014 Şubat ayında tamamlanan "Afganistan Dışişleri Bakanlığı'na Bilişim Alanında Destek Projesi" ile Afganistan Dışişleri Bakanlığı, Ankara ve Kabil'de birbirinin yedeği halinde çalışan veri merkezlerine kavuşmuş, Afganistan'ın yurtdışı

temsilcilikleri bir örnek ve merkezi olarak yönetilebilen web sayfaları altyapısına sahip olmuştur. Böylece e-posta adresleriyle yazışılabilir ve mesajlaşma sistemiyle yazılı, sesli ve görüntülü olarak anında iletişim kurabilir hâle gelmiştir. Benzer bir proje Somali Dışişleri Bakanlığı ile yürütülmekte olup, ayrıca Yemen, Kosova, Arnavutluk ve Gabon Dışişleri Bakanlıkları ile temaslar sağlanarak somut işbirliği alanları belirlenmiştir. (T.C. Dışişleri Bakanlığı, 2017) Dolayısıyla tüm bu faaliyetler göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye'nin dijital diplomasiyi kurumsallaştırma yolunda birtakım adımlar attığı dile getirilebilir.

Türkiye'de dijital diplomasi alanında önemli çalışmaları olan Yücel, diplomasiyi dört ana hat üzerinden sınıflandırmaktadır. İlk olarak Diplomasi 1.0'ı, siyah takım elbiseli beyaz gömleklilerle kişilerin yaptığı reel politığın, milli çıkarların ve propagandanın söz konusu olduğu bir iş olarak tanımlar. Henry Kissinger'in "Diplomacy" kitabı, bu kategoriye simgeler. Diplomasi 2.0'ı, devlet-halk ilişkilerinin merkezde olduğu "kamu diplomasisi" olarak tanımlar ve Joseph Nye'nin yazdığı "yumuşak güç"⁵ konseptiyle daha iyi analiz edilebileceğini ifade eder. Diplomasi 3.0 ise her zaman, her yerde, herkes için herkes tarafından yapılan bir diplomasi ve bunun için devletin her zaman muhatap olması gerekmez. Ayrıca dijital diplomaside neredeyse bir sınırsızlığın olduğunu ve Westphalia'nın çizdiği kamu diplomasisi sınırlarını tanımadığını dile getirmiştir. Son olarak da Diplomasi 4.0, yani nesnelere arası etkileşimi sağlayacak bir uber-diplomasi dönemine girildiğini belirtmiştir. (SETA, 2015)

Diplomasi 1.0 ve Diplomasi 2.0, radikal bir şekilde değişime uğramıştır. Yaşanan hızlı

teknolojik ilerlemeler nedeni ile vatandaşlar, tüm hiyerarşik ilişkileri aradan kaldırıp kendi başlarına yeni bir iletişim biçimi geliştirmişlerdir. Özellikle sosyal medya, burada hızlandırıcı ve kolaylaştırıcı işlevi üstlenmiştir. Artık bundan sonra devletler, teknolojik yenilikleri yakından izlemeleri gerektiğinin farkına varmışlar ve bununla birlikte sosyal medya üzerindeki paylaşımları ve konuşmaları da yakından takip ederek Arap Baharı benzeri hareketleri önceden tahmin etmenin yolları üzerine yoğunlaşmışlardır. Bu durum, devletlerin dijital ortamlarda ve siber âlemin genelinde olmaları gerektiği sonucunu doğurmuştur. Böylece Diplomasi 3.0 denilen dijital diplomasi kavramı ortaya çıkmıştır. Kurucuları ABD ve İngiltere olmasına karşın, son yıllarda Fransa, Hindistan ve İsrail gibi ülkeler de buna yatırım yapmaktadır. Hatta İsrail'in "Hasbara" adını verdiği kamu diplomasi bakanlığı tamamen dijital diplomasi yapılanmasına dönüştürülmüştür. Diplomasi 3.0'ın diğer ikisinden ayrıldığı temel nokta, klasik diplomasi yöntemi, aktör, süreç ve araçlarını tamamen tersine çevirebiliyor olmasının yanı sıra sınırları ve protokolü kaldırmasıdır. Bugün devletler, dijital dönüşümlerini gerçekleştirebilmek için dijital diplomasiyi bir bakıma rehber olarak görmektedirler. Buna karşın son dönemlerde, dijitalleşme olgusunun sonlarına yaklaşıldığı yönünde çeşitli söylentiler de olmuştur. Özellikle Google'un CEO'su Eric Schmidt bu yönde ifadelerde bulunmuştur. Dünyaca ünlü ve kamuoyu anket çalışmaları ile tanınan PEW'in bir araştırmasında, verinin her yerden gelmesi ve her yere nüfuz etmesi gibi sebeplerden dolayı klasik devletlerin yeni uluslar tarafından zorlanacağı şeklinde açıklamalar yapılmış ve buna "ubernet" denilmiştir. Dijital diplomasi açısından bugün dünyanın en kalabalık ülkesi hangisidir diye sorulsa, muhtemelen çoğunluk 1,65 milyon kullanıcısı olan ve ona vatandaş derecesinde bağlı olan "Facebook" yanıtını vereceklerdir. Dolayısıyla bu ubernet, uber-diplomasinin kurumsallaştırılmasını da beraberinde getirebilir. O hâlde Diplomasi 4.0, dijital

⁵ Kamu diplomasisi, yumuşak güç unsurlarını kullanan bir alandır. Nye'a göre yumuşak güç, bir ülkenin dünya siyasetinde istediği neticelere, onun değerlerine hayran olan, onu örnek alan, refah seviyesine ve fırsatlarına özenen ülkelerin kendisini izlemesiyle ulaşmasını sağlamaktır. Bkz. Nye, J. (2004). *Soft Power The Means to Success In World Politics*, New York: Public Affairs, s. 5.

sonrası bir dönemin diplomatik modeli olarak karşımıza çıkabilecektir. Ancak Türkiye'de dijital diplomasi kurumsallaştırılması daha yeni bir fikir olduğundan Diplomasi 4.0'ı tartışmak bugünlerde ağır gelebilir. (Yücel, 2016: 749-751)

Dünyanın her bir ucunu birbirine bağlayan tekno-ağ devrimi, bir yandan diplomasiyi küresel ölçekte dijital olmaya iterken diğer yandan tekno-ağın aktörlerini diplomasi ve güvenlik alanında varlıklarını arttırmaya zorlamaktadır. Devletler kadar kamuoyları da sosyal medya üzerinden diplomatik alanda seslerini yükseltebilmekte ve dijital diplomasi bu çizgide önemli olanaklar sunmaktadır. Dijital diplomasi aktörleri, günümüzde dolaylı yol olma niteliğini kazanan geleneksel diplomatik kanallar yerine daha doğrudan iletişim kurmakta, küresel diplomatik ağ oluşturmakta ve yaşananlar karşısında gerçeği yansıtmaya çalışarak hem kendi kamuoylarını hem de dış dünyayı etkilemeyi hedeflemektedirler. En aktif yıllarını yaşayan dijital diplomasiye örnek olarak büyük devletler ile İran arasında yapılan nükleer anlaşma, 15 Temmuz darbe girişimi sonrası Türk hükümetinin duruma ilişkin yapmış olduğu paylaşımlar, Halep'te yaşanan trajedi, Cenevre'deki Suriye görüşmeleri ve ABD-Meksika arasında yaşanan duvar krizi hakkında paylaşılan Tweet'ler verilebilir. Dahası, ABD'nin yedi Müslüman ülkeye giriş yasağı getirmesinin ardından sosyal ağ üzerinden gösterilen tepkiler küresel kamuoyunun tezahür etmesine yol açmıştır. Ayrıca, dijital diplomasi, tüm dünyada düşünce kuruluşları ve uluslararası alanda çalışmalar yürütenlerle diplomatlar arasında bilgi paylaşımını mümkün kılmaktadır. (Özdemir, 2017)

ABD'den Hindistan'a kadar dünya çapındaki çoğu devletler, diplomatik çabalarını uluslararası arenaya dönüştürerek dijital diplomasi anlayışına doğru bir ilerleme kaydetmektedir. ABD'nin yeni dijital diplomatik projelerinden birisi, genç diplomatlarını dijital diplomasiye ayak uydurabilmeleri noktasında eğitmeyi kapsamaktadır. İsrail de bu alanda ciddi

atılımlar yapmıştır. Diplomasiye verdiği önemi gösteren iki ipucu; Haifa Üniversitesi'nde "Citizen Diplomats" (Vatandaş Diplomatlar) adlı yeni bir lisansüstü programın açılışı ve ardından ülkenin bir "çevrimiçi elçilikler" grubunu eğitmeye başlamasıdır. Ancak Türkiye, henüz dijital diplomasiyi özendirmek için yeterli adım atmamış olmasına rağmen gelecekteki projelere zemin hazırlıyor gibi görünüyor. 11 Eylül saldırılarından sonra dış politika uzmanı Nye tarafından dillendirilen ve bir ülkenin kültürünün, politik fikirlerinin ve politikalarının çekiciliği anlamına gelen "yumuşak güç" fikri Türkiye'de, ülke politikalarının diğer devletler ve halklar nezdinde meşru kabul edilmesini sağlayan zengin kültürel miras olarak yorumlanıyor ve bu doğrultuda Türkiye, kendi politika ve görüşlerini diğer milletlere daha etkili bir biçimde açıklama imkânı bulmaktadır. Bunun dışında yumuşak güç alanında çalışmakta olan T.C. Başbakanlık Kamu Diplomasi Koordinasyon Merkezi, Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı Başkanlığı (TİKA), T.C. Dışişleri Bakanlığı Diplomasi Akademisi gibi kurumlar çeşitli faaliyetlerde bulunarak dijital diplomasi alanına katkı sağlamaktadır. (Usta, 2012) Bu sayede Türkiye, ülkelerarası sosyal ve ekonomik işbirliğine yatırım yaparak kendine politik bir alan da yaratmaya çalışmaktadır.

Son yıllarda Diplomacy Live, sosyal medya varlıklarına bakarak ülkelerin dijital diplomasi sıralamasını yayınlamaktadır. Buna göre 2016 yılında İngiltere birinci, Fransa ikinci, ABD üçüncü ve Rusya dördüncü sıraya yerleşti. Dijital diplomasisini geliştirmekte olan Hindistan, Meksika ve İsrail ise ilk 10'a yerleşti. Suudi Arabistan 26. sıraya yerleşerek Arap ülkeleri arasında ilk sıraya yerleşti. Güney Afrika ise 51. sıra ile Afrika ülkelerinin birincisi konumundadır. (Global Diplomatic Forum, 2017) Ayrıca sosyal medyayı diplomasiye hizmet eden bir araç olarak kullanan ülkelerin derecelendirmesini yaparak ve bunun listesini yayınlarak, dijital diplomasiye geçiş noktasında

devletleri teşvik etme gibi bir işleve sahip olduğu da dile getirilebilir.

Nitekim, dijitalleşen toplumların dijital diplomasıyı yarattığı bir atmosferde ve gittikçe küreselleşen bir dünyada ülkelerin, ulusal çıkarlarını koruyabilmeleri ve dış politikalarını etkin ve verimli bir şekilde tayin edebilmeleri açısından yeni dünya düzeninin beraberinde getirdiği konjonktüre ayak uydurabilmeleri gerekir. Aksini düşünenler, yani bilim ve teknolojiye uzak duran toplumlar, ileri toplumlar tarafından kolayca yönlendirilebilir duruma gelirler.

3.3. Sosyal Medyanın, Basının ve Propagandanın Dijital Diploması Üzerinde Artan Etkisi

Enformasyon çağı olarak nitelendirilen günümüzde hemen hemen her şey olağandışı hızla değişmektedir. Gelişen BİT, aktif bir diplomasıyı zorunlu kılmaktadır. İnovasyona uygun iletişim teknolojileri kanalıyla her türlü bilgiye artık herkes tarafından kolayca erişilebilir hale gelmiştir. Bu sayede bağımsız ve egemen devletler, kendilerini ve politikalarını dünyanın dört bir yanına daha iyi, daha doğrudan ve daha kısa sürede tanıtır ve iletir duruma gelmiştir. Bu süreçte BİT'lerin sunduğu imkânlardan en iyi şekilde faydalanan ve bunu uygulayan ülkeler, diğer ülkelerden bir adım öne geçmiş durumdadır. Teknolojinin sunduğu avantajlardan yararlanarak kendini iyi bir şekilde tanıtmaya, ülkelerarası uygulanan politikaların sağlıklı bir şekilde sürdürülmesinde büyük rol oynamaktadır. Ülkelerin kendilerini dış dünyaya doğrudan ifade edebilmesini sağlayan dijital diploması, artık devletlerden ziyade devlet-dışı küresel aktörler, devlet temsilcileri değil de daha çok kamuoyunu etkileyebilen ve yönlendirebilen lider vasıflı kişiler ön plana çıkmıştır. İnkâ kabiliyeti ise hedef kitlenin algısını değiştirmede önemli bir parametredir. Bu sayede ülkeler, diğer ülkelerin kamuoylarını yönlendirme, algı yönetimi oluşturma, alışkanlık ve davranış kalıplarını şekillendirme gibi çeşitli faaliyetlerde bulunarak kendilerine itibar kazandırmakta

ve rahat hareket edebilecekleri diplomatik bir alan yaratmaktadırlar. (Bostancı, 2012: 39-45)

Yeni teknolojiler özellikle sosyal medya, milyonlarca insana çok hızlı bir şekilde iletilmekte olan veriyi güçlü bir şekilde bilgilendirme nüfuzu potansiyeline sahip birkaç çevrimiçi platform diplomatlarının bilgiyi paylaşma biçimi ve çok sayıda yabancı kamuoyunu etkileme anlamında bir devrim niteliğindedir. Sosyal medya, bir yandan dış politika uygulamasında halkın katılımını teşvik ederken diğer yandan çok sayıda veri ile uğraşılması, dışişleri bakanlıklarından personel ve teknolojiler açısından yeni yetenekleri gerektirmektedir. (Cercel ve Saftescu, 2015: 327)

Dijitalleşmeyle birlikte devletlerin kamuoylarıyla ve kamuoyların kendileri arasında yürüttükleri diplomatik süreçler daha belirleyici olmaya başlamaktadır. Bu ilişkileri sürdürürken uluslararası ilişkilerin çözüm getirmekte güçlük çektiği bazı konularda, belki de birkaç Twitter mesajı pragmatik çözümler üretebilecektir. Bu durum, diplomasıyı diplomatların tekeline çıkararak, bir bakıma daha medyatik kılmaktadır. Dolayısıyla, dijital diploması uygulamasında, medya aktörlerinin rolleri de gittikçe artmaktadır. Sosyal medya ve dijital araçlar, geleneksel yollardan aylarca sürece diplomatik haberleşme anlayışı yerine geniş bir kitlenin önüne şeffaf bir şekilde saniyeler içinde bilgi aktarımı sunmaktadır. Tüm sanallığa rağmen, herkes için bir dijital yaşam alanı ve siber gerçeklik hayata geçti ve bu alanın içine her gün yeni disiplinler yerleşiyor. Dijital diploması de bunlardan birisidir. (Yücel, 2016: 758-759)

Basına gelince, diploması ile aralarında çok sıkı bir bağ ve ilişki vardır. Diplomatların atandıkları ülkelere ilişkin edindikleri ve topladıkları bilgilerin birincil kaynağını, gazete haberleri oluşturmaktadır. Bu nedenle günü gününe gazeteleri irdelemek, bunları buldukları ülkelerde hâkim siyasal, sosyal ve ekonomik atmosfer çerçevesinde değerlendirmek ve yorumlamak diplomatların başlıca görevleri

arasında sayılmaktadır. Günümüz dijital diploması çağında hafife alınmayacak kadar kayda değer bir öneme sahip olan basın, kamuoyunun fikir ve davranışlarının biçimlendirilmesinde büyük etkileri vardır. Ayrıca kamuoyunun dikkatini diplomatik faaliyetler ve etkinlikler üzerine çekme gibi önemli bir role de sahiptir. Bazı durumlarda basın mensuplarının yazmış olduğu makaleler, diplomatların rapor ve açıklamalarından çok daha aydınlatıcı ve bilgi verici nitelikte olabilmektedir. Diploması ile kamuoyu arasındaki iletişimi sağlayan en doğrudan araç basındır ve bu nedendir ki, diplomatlar basını denetim altına alarak kamuoylarını bu yolla etkilemeye çalışırlar. (Tuncer, 2009: 93-94)

Devletlerin veya hükümetlerin, kamuoylarını etkilemek için başvurdukları en önemli yöntemlerinden biri de propagandadır. (Bostancı, 2012: 41) Propaganda uygulamaları, psikolojik harekât veya savaş olarak tanımlanabilir ve kendi içinde beyaz, gri ve siyah propaganda şeklinde derecelendirilir. Beyaz propaganda, düşman veya dost ülkelerin kamuoylarının duyu, düşünce, davranış ve yaşam biçimlerini etkilemek ve onları belli bir amacı gerçekleştirmek için planlı bir şekilde değiştirmeye çalışmaktır. Bu propaganda türü, Osmanlı İmparatorluğu'nun bir bakıma uyguladığı yöntemdi ama bunu bugün en iyi şekilde kullanan ülke, kendini güçlü ve yenilmez olduğu düşüncesini dünyaya inandıran ve yaşam biçimini diğer ülkelere telkin etmeye çalışan ABD'dir. Başka bir ifadeyle Çinli Sun Tzu'nun "savaşmadan kazanmak en iyisidir" ilkesinin modern uygulamasıdır. Bir başka tür, bugün CIA ve Mossad'ın büyük başarıları için gri propaganda yöntemidir. Başkaları için kaygı yaratacak rivayetler ve kendileri için inanılması güç efsaneler üreterek kulaktan kulağa yayılmasını sağlamaktadır. Korku ve endişe yoluyla sindirmeye çalışmakta ve bunu da başarmaktadırlar. (Akgönenç, 2009: 14) Bir diğer tür olan siyah propaganda da ise yalan haber, iftira, çarpıtma, hile ve entrika gibi uygulamalara başvurur. (Yüksel, 2010) Bu propagandanın amacı, yerleşik bir

kanyı sarsmak, halkın lidere, orduya ve devlete olan güvenini yıkmak ve böylece insanların zihinlerini karıştırmaktır. (Tarhan, 2003: 42) Bilgi kirliliği yoluyla doğru ve yanlış ayırt edilemeyecek hale gelmekte ve bundan belli çıkarlar sağlanmaktadır. Çoğu devletler bu yöntemleri kullanmakta ve bunlar için ciddi boyutlarda finansman aktarımı yapmaktadırlar. (Akgönenç, 2009: 14)

Her ne kadar diplomasıyı yönlendiren ve şekillendiren gazete, dergi, radyo ve televizyon gibi kitle iletişim araçları, kısmen yeni diploması döneminde çoğu kitle üzerinde etkili olsa da yaşanan hızlı teknolojik gelişmelerle birlikte bu araçlara bilgi ve iletişim teknolojisinin eklenmesiyle diplomasının, kamuoyları üzerinde nüfuz alanı gerçek anlamda tesirini dijital diploması döneminde yansıtmaya başlamıştır. Hemen hemen her şeyin internet yoluyla halledildiği bu çağda, sosyal medya ve basın üzerinden yürütülen diploması trafiği, her geçen gün etkisini uluslararası kamuoyu nezdinde daha da arttırmaya devam etmektedir. Dünyanın en ücra köşesinde meydana gelen politik bir olay dijital araçlar kanalıyla anında sunularak dijital ortamda kamuoylarının diplomasıye katılımları sağlanmakta ve algı yönetimi yaratılarak zihinler yönlendirmeye çalışılmaktadır. Ancak bu yönlendirme kimi zaman propaganda kılığında tecelli etmektedir. Dijital diploması, bir yandan bilgiye erişimi kolaylaştıran bir ortam sunarken diğer yandan bilgi kirliliğinin piyasaya sürüldüğü bir mekanizmaya dönüşmektedir. Bu ironi duruma dikkate alındığında, devletlerin teknolojik çağın beraberinde getirdiği olumsuz etkileri (siber saldırılar, dezenformasyon, provakasyon ve propaganda faaliyetleri vb.) göz önünde bulundurarak önleyici tedbirler alması ve bilişim teknolojisinin altyapısını sağlaması gerekmektedir.

Ayrıca meseleye farklı bir yelpazeden bakılırsa, diplomasıyı yönlendirmede bir diğer etkili araç Wikileaks internet sitesi olabilir. Bu site, yayınladığı gizli devlet belgeleriyle son dönemlerin popüler haber kaynaklarından biri hâline gelmiştir.

Wikileaks çok sayıda gizli resmi belge yayınlamasının yanı sıra içinde yaşanan dünyayı, onun karmaşık gibi görünen ilişkilerini ve bu ilişkilerin gelecekte nereye doğru evrilebileceğini anlayabilmek açısından da bir perspektif sunmaktadır. Doğru okuma yapmak ve diplomasinin kompleks haritalarında kaybolmamak için sağlam bakış açısına sahip olmak büyük önem arz etmektedir. (Polat, 2011: 54)

4. DEVLET-DIŞI KÜRESEL AKTÖRLER ELİYLE YÜRÜTÜLEN DİJİTAL DİPLOMASI'NIN ETKİ ALANLARI

4.1. Dijital Diploması ve Küresel Pazar

Dijital diploması, teknolojik gelişmelerin, küreselleşmenin ve serbest piyasa sisteminin yarattığı etki üzerine ülke ekonomilerini dünya pazarlarına entegre etmekte ve bu sayede küresel ticareti mümkün kılmaktadır. Bu bağlamda dijital diplomasinin rolü, devletler arasında karşılıklı ticaret ortamı yaratmaktır. Özellikle IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar, iktisadi anlamda güçlük çeken ülkelere yapacakları reformlar karşılığında ekonomik yardımlarda bulunarak bu süreci hızlandırmaya katkı sağlamaktadır. Bu ticaret ortamını daha da küreselleştiren uluslararası örgütler, egemen devletlerin ekonomilerini birbirine bağımlı hâle getirmektedir. Bu durum her ne kadar kazançlı fırsatlar sunuyor gibi görünse de madalyonun öbür yüzüne bakıldığında, birbirine bağımlı hâle gelen toplumlarda derin sosyal ve ekonomik çöküntüler yaratabileceği unutulmamalıdır. Bu nedendir ki, dijital diplomasinin etki alanlarından birini sosyo-ekonomik yapı teşkil etmektedir.

Bir ülkenin dış ticarete büyük ölçüde dışarıya bağımlı olması, siyasal direnme gücünün zayıflamasına yol açmaktadır. Özellikle küreselleşme olgusu söz konusu olduğunda, bu bağımlılığı tamamen ortadan kaldırmak oldukça güçtür. Bu bağımlılığın önemli göstergelerinden biri de dış borçlardır ve bu durum bir ülkeyi dış siyasi

müdahalelere açık hâle getirebilir. IMF ve Dünya Bankası, ekonomik yardımlarda bulunurken iki amacı göz önünde bulundurmaktadır. Birincisi, yapısal düzenlemeler, yani yardım alan ülkenin ekonomisini orta vadede uluslararası rekabet koşullarını karşılayabilecek konuma getirmektir. İkincisi, ekonomik istikrar, yani talebi ve kamu harcamaları kısarak kısa vadeli ekonomik ve mali dengesizlikleri ortadan kaldırmaktır. Kamu harcamalarını kısmanın yanı sıra devalüasyon, ihracatı teşvik edecek başka önlemler, tarım üzerindeki denetimlerin kaldırılması ve özelleştirme bu devletlerden beklenen diğer tutumlardır. IMF yardımları büyük ölçüde ekonomik istikrar tedbirlerini, Dünya Bankası ise yapısal düzenlemeleri hedef almaktadır. Ancak her iki kuruluş, bu yardımları devletlerin veya hükümetlerin yapacağı reformlar karşılığında vermektedir. Türkiye, bu reformlardan başarılı neticeler alırken Afrika gibi ülkelerin bir kısmı bu reformu gerçekleştirdikten sonra kalkınma düzeyine erişememiş ve durumu daha da kötüye gitmiştir. (Öymen, 2015: 221-240) Kalkınma adına sağlam bir strateji üretemeyen gelişmemiş veya gelişmekte olan toplumların, güçlü devletlerin ve devlet-dışı küresel aktörlerin himayesi altına girebilmeleri kolaylaşır.

Dijital diplomasinin yaratacağı küresel pazar imkânı farklı bir boyutta değerlendirilecek olursa şunları söylemek kabildir: Sınırların olmadığı, gelişen iletişim ve ulaşım teknolojisi sayesinde gittikçe küçülen bir dünyada bir ülkenin varlığını sürdürebilmesi için ihracata, yani dış ticaret yapmaya ve kalkınmaya ihtiyacı vardır. Dış ticarete tanıtım ve diploması çok önemli bir meseledir. Bu bağlamda Türkiye'nin, sadece Batılı ülkelerle değil dünyanın birçok ülkesiyle ticaret bağlantıları kurması, pazar payını genişletmesi ve ayrıca küresel sorun hâline gelmiş terör gibi eylemlerin ülkelerarası ticareti engellemesine izin vermemesi gerekmektedir. (Dural, 2000: 49) Dolayısıyla dijital diploması, ülkelerin kendilerini dış dünyaya doğrudan

tanıtılması ve bu sayede pazar faaliyetlerini genişletebilmesi için büyük bir fırsattır.

Türkiye, dijital diplomasinin sunduğu avantajlardan en üst düzeyde faydalanarak kendisini ve politikalarını diğer devletlerin kamuoylarına en iyi şekilde tanıtarak ve onların ülkeye yönelik algılarını değişime uğratarak bu durumu kalkınmaya hizmet edecek fırsatlara dönüştürmelidir. Dijital diploması sadece hükümetlere değil hükümet-dışı kurum ve kuruluşlara, hatta toplumun diğer üyelerine de uluslararası ticaret yapma imkânı sunmaktadır. Diplomatik ilişkiler, devletlerarası ticareti teşvik etmenin ötesinde bilişim teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak ticarete sınırları ortadan kaldıran uygulamaları da beraberinde getirmektedir. Küresel pazarı daha da küreselleştirecek ve geleneksel ticaret yöntemlerinden modern ticaret yöntemlerine geçişi gerekli kılacak bir e-ticaret (elektronik ticaret) sistemi, hem ulusal hem de uluslararası ölçekte iktisadi hayatın merkezine yerleştirilmeye çalışılmaktadır. Diplomaside sınırları ortadan kaldıran dijital diploması, devletlerarası ticareti kolaylaştıracak bir e-ticareti toplumlara özendirici bir işleve sahip olmaktadır. Bu durumun sosyo-ekonomik yapıyı derinden etkileyeceği aşikârdır.

Teknolojik devrimin beraberinde getirdiği toplumsal ve ekonomik yapıda beliren büyük değişimler sebebiyle son zamanlarda meydana gelen yeni ekonomi kavramının bir parçası olan e-ticaret, hem üretim kesimi hem de tüketim kesimi tarafından kolayca benimsenmiş ve hızla gelişmeye başlamıştır. Bu bağlamda bir tanım yapılacaksa e-ticaret, bireylerin ya da kurumların telekomünikasyon bağlantıları vasıtasıyla açık ve kapalı ağlar üzerinden yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısallaştırılmış verilerin elektronik ortamda işlenmesi, saklanması ve iletilmesi esasına dayanan işlemler sürecidir. E-ticaret, yeni bir konsept değildir. Hızla gelişen teknolojik yeniliklerle birlikte ilerleme göstermiş ve küreselleşmenin de etkisiyle tüm dünyaya yayılmıştır. İnternet

üzerinden dünyanın herhangi bir yerinden mal ve hizmet alım-satım işlevi gibi birtakım avantajlar sunarken ödemeler, teknoloji altyapısına saldırılar, bilginin mahremiyeti ve veri bütünlüğü, tarafların kimliği ve riskler gibi güvenlik konularını ilgilendiren muğlaklıklar karşısında kişileri ve kurumları ihtiyatlı davranmaya itmektedir. Dolayısıyla bu konuya getirilebilecek çözüm, teknik imkânlar, hukuki geçerlilik ve yasal düzenlemelerden ibaret olacaktır. Nitekim, bu konu üzerine birçok dünya ülkeleri ve uluslararası kuruluşlar tarafından ciddi çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca devletlere, e-ticareti desteklemeye yönelik hukuki ortamı oluşturmaları hususunda büyük görevler düşmektedir. (Coşkun, 2004: 244, 256) Geleneksel ticareti düzenleyen hukuk sistemi e-ticaret konusunda yetersiz kaldığı için e-ticaret hukukunu geliştirmek bu sorumluluklarından birisi olacaktır.

Dijital diploması bir yandan ülkelerin kalkınmasına katkı sağlayacak güçlü bir yöntem olurken diğer yandan yeni liberal ideoloji anlayışının etkisiyle birlikte ülke ekonomilerini birbirine bağımlı hâle getirmektedir. Bu bağımlılık, ülkeler arasında oluşabileceği gibi uluslararası örgütler ile egemen devletler veya muhtelif kurum ve kuruluşlar arasında da meydana gelebilir. Ancak bütün bunlar, bağımlı bir ülkenin siyasal hareket alanının daralmasına neden olarak sosyo-politik yapıda dönüşümleri ihtiva etmesi açısından tehlikeli olabilmektedir. Ayrıca çoğunlukla göz ardı edilen bir diğer husus da; birbirine bağımlı hâle gelen toplumların, küresel ekonomik krizin meydana gelmesi durumunda iktisadi, sosyal ve siyasal pek çok alanlara nüfuz edebilecek bir çöküntüyle karşı karşıya kalabileceğidir.

4.2. Dijital Diploması'nın İnsan Hakları ve Demokrasi İle İlişkisi

Diplomaside devletlerden sonra hatta kimi zaman devletlerden ön planda yer alan uluslararası örgütler, küreselleşmeyle birlikte yerini sağlamlaştırmış ve varlıklarına olan ihtiyacı da artırmışlardır.

Devletler gibi belli bir kara parçasına ve bir ulusa sahip olmamalarına rağmen devletlerle benzer rolleri paylaşmaya başlamışlar ve uluslararası sistemin pek çok noktasında hareket alanlarını genişletmişlerdir. Özellikle insan haklarının korunması ve geliştirilmesi noktasında önemli görev ve sorumluluklar üstlenmişlerdir. İnsan hakları ihlallerini engellemek adına çeşitli kampanyalar yürüterek, kamuoylarını harekete geçirerek, yetkili kişi ve kurumların dikkatini çekerek faaliyetlerini ve mücadelelerini sürdürmeye devam etmektedirler. (Güneş, 2016) Bununla birlikte toplumlara insan hakları bilincini aşılamanın en etkili yöntemlerinden biri de eğitimidir. Bu konu çerçevesinde Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO), küresel ölçekte faaliyetlerini sürdürmekte ve insan hakları üzerine toplumlara gerekli eğitimin verilmesini dile getirmektedir. (Numan, 2015: 285)

Son yıllarda uluslararası aktörler, dijital araçlar kanalıyla etkinliklerini daha da artırarak egemen devletlere ve bu devletlerin kamuoylarına kendi sistemlerini ve politikalarını dayatmakta ve insan haklarının korunup geliştirilmesini teşvik etmektedirler. Hatta sosyal medya hesapları üzerinden yaşanan insanlık dışı trajedileri kınayan paylaşımlarda bulunarak küresel kamuoyunun dikkatini üzerlerine çekmektedirler. Dolayısıyla dijital diplomasi'nin önemi de bu noktada açığa çıkmaktadır. Ancak insan hakları ihlalleri karşısındaki sert tutumlarının, her zaman ve her yerde geçerli olduğunu söylemek de doğru değildir. Zira, insan haklarının korunmasını yerden göğe kadar savunan Batılı ülkelerin bu konuda çifte standart tutumları da mevcuttur.

İnsan hakları bağlantılı suçlardan biri olan terörizme de değinmek gerekir. Terör eylemleri tarihin her döneminde görülmüştür, ancak geçmişte basit yöntemlerle mücadele eden teröristler bugün çok sayıda insanın yaşamına son verebilecek düzeyde teknolojiyi kullanma kapasitesine erişmiş durumdadırlar. Terörizmin küresel bir sorun olarak

algılanıp uluslararası işbirliğinin sağlanması henüz gerçekleşmemiştir. Kimi ülkeler terör örgütlerini dış politika malzemesi olarak kullanmaktadır. İnsan hakları, demokrasi ve hukukun üstünlüğü ilkesiyle yola çıkanlar terörizmi dış politika aracı olarak kullanmaya devam ettikleri müddetçe bu evrensel hakların zarar görmesi de muhtemel olacaktır. (Bal, 2006: 1-5) Ayrıca gelişen ve gittikçe kayda değer ilerlemeler gösteren bilişim teknolojisi, teröristlerin elini ve terör faaliyetlerini güçlendiren olanaklar yaratmaktadır. Bununla birlikte terör örgütlerinin hedef alınan ülkeye karşı diğer ülkelerle işbirliği yapmalarını kolaylaştıran dijital bir platform da sunmaktadır. Dolayısıyla buradan çıkarılabilecek genel yargı, teknolojik gelişmelerin her zaman olumlu neticeler meydana getirmeyeceğidir.

İletişim ve ulaşım teknolojisindeki gelişmelerin barışı, uluslararası anlayışı, insan haklarını ve hukuku güçlendirdiği yönünde kanaatler olmuştur. Bu durum, teknolojik devrim sayesinde insanların dünyada olup bitenleri daha hızlı ve gerçeğe uygun bir şekilde öğrenebileceği ve bu sayede kamuoylarının savaş tehlikesine karşı daha bilinçli hâle gelmiş olabileceği ve dolayısıyla barış ve işbirliği için ortak adımlar atabileceği varsayımından kaynaklanmıştır. Diğer bir ifadeyle, gelişen teknoloji sayesinde insanlar belirli ölçüde dezenformasyon, provakasyon ve manipülasyon etkilerinin dışında kalabileceklerdir şeklinde bir umut vardı. Ancak yaşanan teknolojik devrim sonrası göstermektedir ki, savaşların önüne geçmek zorlaşmaktadır ve iletişim araçlarının gelişmesi her daim barış ve işbirliği konusunda etkili olmayabilir. Eğer bir ülkede demokratik rejim yoksa iletişim araçlarının iletildiği mesajların, seslerin ve görüntülerin gerçeği yansıttığı söylenemez. Böyle bir atmosferde siyasal iktidar, kamuoyunu kendi amaç ve hedefleri doğrultusunda oluşturmaya çalışacaktır. Elindeki kitle iletişim araçları da onun propagandasını yapacaktır. (Soysal, 1984: 311)

Devlet-dışı küresel aktörler tarafından üçüncü dünya ülkelerine özendirilmeye çalışılan demokrasi, devletlerarası diplomatik ilişkileri sürdürmede temel parametrelerden biri hâline gelmiş durumdadır. Diğer bir deyişle, Batı menşeli uluslararası kuruluşlar ekonomik, sosyal, siyasi, kültürel ve diplomatik alanlarda bir ilişki kuracaklarsa öncelikli hedefleri bu ülkeleri "demokratikleştirmek" olmaktadır. Ancak bu durumu sadece devletler üzerinden kurgulamamaktalar, aynı zamanda dijital diplomasi çağının sunduğu imkânlardan yararlanarak kamuoylarının demokrasiye yönelik algılarını değiştirmeye, yönetmeye ve onları harekete geçirmeye de çabalamaktadırlar. Böylelikle bu devletleri demokratikleştirmede meşru zemini "kamuoylarının zihinlerini kazanmakla" pekiştirmektedirler. Demokratikleşme olgusu, uluslararası örgütlerin ekonomik ve siyasi çıkar temelli politikalarının devletlerin yapısal dönüşümünü sağlamasına yardımcı olan temel unsurlardan biridir. Şunu söylemek gerekirse; Batılı devletlerin çıkarlarına ve emellerine hizmet eden bir araca dönüşmedikçe demokrasi, özün gereği iyi kalacaktır.

4.3. Dijital Diplomasi'nin Kamu Yönetimi ve Politikaları Üzerindeki Etkisi

Dijital diplomasi'nin kamu yönetimi ve politikaları ile ilişkisi iki perspektiften değerlendirilebilir. O hâlde dijital diplomasi'nin birinci boyutunu, hükümetlerin yanı sıra kamuoylarının küreselleşme ve BİT sayesinde diğer ulusların nasıl bir kamu yönetimi ve politikalarına sahip olduğunu görebilmesine ve bunlardan verimli neticeler alınması durumunda aynısının kendi ülkelerinde de uygulanmasını talep eden bir atmosfer yaratması teşkil etmektedir. İkinci boyutu ise günümüzde devlet veya hükümetlerden daha aktif faaliyetlerde bulunan devlet-dışı küresel aktörler tarafından kullanılan dijital diplomasi, kamu yönetimi yapısal dönüşümleri ihtiva eden bir reforma gidilmesini toplumlara aşıl原因 önemli bir paradigmaya dönüşmektedir. Dijital

diplomasi'nin birincisinde etken, ikincisinde ise edilgen konumda yer aldığı dile getirilebilir. Bu açıklama biraz daha özele indirgenecek olursa, dijital diplomasi'nin yalnızca devletlerarası veya uluslararası örgütler ile buna üye devletler arasındaki ilişkilerin yürütülmesi olarak tanımlanması ve bu şekilde algılanması eksiktir. Aynı zamanda küresel kamuoyunun da birbirleriyle etkileşimde bulunduğu ortam açısından bir köprü görevi görmekte ve bu bağlamda etken nitelik taşımaktadır. Oysa dijital diplomasi, uluslararası örgütler tarafından dünya üzerindeki kamuoylarının zihinlerini daha hızlı ve daha kolay bir şekilde kazanabilmelerine ve bu sayede kendi politikalarını empoze edecekleri meşru bir zeminin oluşturulabilmesine hizmet eden bir yöntem olarak kullanıldığında ise edilgen konumundadır. Hülâsaten, BİT çağında diplomatik ilişki kurduğunuz devlet-dışı küresel aktörlerin kamu yönetiminin yapısal dönüşümünü hızlandırmada ve kolaylaştırmada büyük etkileri vardır.

Dünya üzerinde devletlerarası ilişkileri yönlendiren ve bütün kararları etkileyen karmaşık bir süreci ifade eden küreselleşme, bugün çoğu ülkenin iç ve dış siyasetine müdahale eden bir uluslararası sistemin adı hâline gelmiş durumdadır. Serbest piyasa, karşılıklı bağımlılık, dış politik çevrenin giderek kompleks oluşu, iletişim devrimi ve dijitalleşme gibi içinde bulunulan döneme baskın olan bu unsurlar, uluslararası örgütler tarafından tüm insanlığa aşıl原因maktadır. Bu örgütler aktif rol alarak ulus-devletlerin hareket alanını sınırlandırmakta ve çıkarlarını gözeten politikalar izlemelerini önlemektedirler. Ekonominin küreselleşmesiyle birlikte küresel güç aktörleri tarafından dayatılan devletin küçültülmesi, özelleştirme, kamu sektörüne güvensizlik, merkezi otoritenin zayıflatılması, milli orduların sistem içerisinde etkilerinin azaltılması, sosyal haklarda gerileme gibi yeni liberal ideolojiye dayanan anlayış ve uygulamalar devletin geleneksel işlevlerinde büyük oranda daralmaya sebep olmaktadır. (Güler, 2010: 111-113) Özellikle Ekonomik

İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD), yeni devlet biçimini ve fonksiyonlarını belirlemede ve kamu yönetimine yön vererek transformasyonu sağlamada baş mimar konumundadır. (Zengin, 2003: 263)

Değişimi gerekli kılan küreselleşme süreci, etkisini sadece sosyo-ekonomik yapı üzerinde değil aynı zamanda sosyo-politik yapı üzerinde de hissettirmektedir. Uluslararası bağımlılığın arttığı ve egemenliğin paylaşıldığı bir dönem yaratılırken bu süreçte kamunun fonksiyonları ve hizmet sunma biçimleri de değişmektedir. Küreselleşmenin çekirdeği olan Avrupa Birliği (AB) ile yakın bir ilişkisi bulunan Türkiye, 1980'li yıllarda kamu yönetiminde başlattığı ve zaman zaman kesintiye uğrayan kapsamlı reform sürecini, dijitalleşmenin yoğun yaşandığı 21. yüzyılda yenilikçi akımlarla sürdürmektedir. Devletin ekonomide rolünün azaltılması, ekonominin uluslararası sisteme entegrasyonu ve serbest piyasa sisteminin oluşturulması gibi iktisadi temelli reformlarda başarı yakalansa da bunu kamu yönetiminde demokratiklik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik noktasında tam anlamıyla hedefe ulaştığını söylemek zordur. (Canpolat, 2011: 53, 64, 65) Görüldüğü üzere kamu yönetiminde yapısal dönüşümler hem IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar eliyle hem de AB'ye üyelik müzakereleri çerçevesinde gerçekleşmektedir. İlk olarak sosyo-ekonomik yapıda yaşanan dönüşümler, zamanla devletin rolünün ve etkinliğinin azaltılmasıyla sosyo-politik yapısal dönüşümleri beraberinde getirmiştir.

Bir diğer mesele, ekonomik ve siyasi çıkarlar üzerine kurulu bir kamu yönetimi reformunun getirdiklerinin yanı sıra götürdüklerine de odaklanmak gerekir. Zira, küresel sistemin aktörleri, devlet ve kamu yönetiminde, kendi çıkarlarını kamufile eden ve bunu meşru kılan şeffaflık, hesap verilebilirlik ve demokratiklik ilkelerinden söz etseler de kamuyu serbest piyasa sistemine entegre ederek ve özelleştirmeleri destekleyerek ülkede rahat hareket edebilmelerini sağlayacak siyasi bir alan yaratılmasının da önünü açmaktadırlar.

Bu durumun devletleri siyasi müdahaleye açık hâle getirebileceği göz önünde bulundurulması gereken önemli bir husustur. Ayrıca demokrasi, siyasi ve ekonomik çıkarlar için bir yöntem olarak kullanıldığında değil doğru amaca hizmet ettiğinde demokrasidir.

Hayatın her alanına nüfuz etmeye başlayan dijitalleşme, tesirini sadece diplomatik ve ekonomik alanda değil, yönetimde de hissettirmektedir. Diplomatik ilişkiler, özellikle devletlerarası ekonomik ve siyasi ilişkileri konsolide eder ve beraberinde bu alanları da küreselleştirir. Dijitalleşen diploması ile birlikte devlet-dışı küresel aktörler, faaliyetlerini iki katına çıkartarak ekonomik yapıyı dijitalleştirmede e-ticarete, siyasi yapıyı dijitalleştirmede ise e-devlete geçişi, Türkiye gibi ülkelere özendirilmektedirler. Bu projeler üzerinde yoğun çalışmalar yürütmektedirler ve burada BİT'lerin payı da büyüktür.

Kamu yönetiminin daha demokratik olacağı düşüncesiyle öne sürülen bir proje olan e-devlet, kamuoyu katılımını ve şeffaf devlet anlayışını mümkün kılan, devlet tarafından sunulan çoğu hizmetin özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarınca verilmesine olanak tanıyan, demokratik sürece katılımı sağlamak için yeni yöntemler geliştiren bir devlet yönetimidir. (Arifoğlu, 2004: 99-100) E-devlete geçişi gerekli kılan nedenler arasında; birincisi, sanayi toplumundaki refah devleti anlayışının bilgi toplumunda kamusal gereksinimlere cevap veremez hâle gelmesi; ikincisi, kamu yönetiminde bilgi toplumu koşullarına uygun şeffaflık, hesap verilebilirlik, etkinlik ve vatandaş odaklılık ekseninde yönetim anlayışına geçiş süreci ve bununla ilgili kapsamlı bir kamu yönetimi reformuna ihtiyaç duyulması; Üçüncüsü ise OECD, Dünya Bankası, AB, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), IMF gibi uluslararası örgütler kendilerine üye ya da aday ülkeleri, kamu yönetimi sistemlerini etkin devlet ve yönetim esasına dayalı reformlar ile ilişkili olarak e-devlet girişimine başlama hususunda ülkelere kredi sağlayarak e-devlet projelerini desteklemesidir. (Şahin, 2014: 38)

Bu projenin sahiplerinin küresel sistemin aktörleri olması ve bunların ülkelere kredi sağlayarak devletin sosyo-politik yapısında bir dönüşüm başlatmalarının zemininde yatan esas fikrin "yönetimde demokratikleşme" olgusu olması; Türk kamuoyu perspektifinden bakılırsa demokratiklik mevzubahis olduğu için iyi bir proje olarak düşünülebilir, ancak bu demokratikleşme, dış güçler tarafından kendi çıkarları ve talepleri doğrultusunda yönetim alanına müdahale edebilmeleri için bir yöntem olarak kullanılırsa o zaman emperyal bir projeye hizmet ediyor anlamına gelebilecektir ve bu durum göz ardı edilmemelidir.

BİT, kamu hizmetlerinin sunumunda büyük değişikliğe neden olmaktadır. Özellikle kamu kuruluşlarının geleneksel hantal yapısını ekarte ederek çağın koşullarına hitap eden, daha hızlı, daha verimli ve daha kaliteli hizmet sunan yapılara dönüştürmektedir. Bürokratik işlemlerin kağıt dolaştırılması esasına dayalı iş süreçleri yerine elektronik medyaya taşınması, internet, akıllı kart ve elektronik imza uygulamaları yoluyla işlemlerin çok kısa süre zarfında yapılmasını olanaklı kılması ve böylece verimliliğin sağlanması bu değişimlere birer örnek teşkil etmektedir. Ayrıca BİT, merkezi idare, yerel idare, denetim, eşgüdüm, planlama ve personel yönetimi gibi kavramların yeniden sorgulanmasını gündeme getirmektedir. En önemlisi de dijitalleşen dünyada vatandaşların haklarının bilincine varması ve daha kaliteli hizmet talep etmesi gibi nedenler de kamu yönetimini değişime zorlamaktadır. (Öktem ve Aydın, 2005: 258) Bununla birlikte devletleri veya hükümetleri etkin bir şekilde kamu politikası izlemeye teşvik etmektedir.

Bir diğer önemli konu ise hızlı ve kolay iletişim sağlayan sosyal medyanın kamu politikalarını etkileyebilme gücüdür. Bu etki, farklı şekillerde belirebilmektedir. Sosyal medyayı kullanan kamu politikası üreticileri, sosyal medya platformundan aldıkları verileri politika yapım sürecinde kullanabilmekte ve böylece tepkileri önceden tahmin ederek politikalara yön

verebilmektedirler. Sosyal medyayı aktif biçimde kullanan kamuoyu açısından bakıldığında ise tepki gösterdikleri politikalara birbirleriyle kolayca iletişim kurarak kendilerine yandaş bir grup yaratmaktadırlar. Kitlelerin oluşmasına doğrudan etkisi olan sosyal medya, kamu politikalarını etkileyen bir unsurdur. (Göçoğlu, 2014: 70) Ancak dijital ve küresel bir çağda kamu politikalarını sadece devlet ve kamuoyu ekseninde çift yönlü etkileşim alanı ile sınırlandırmak eksiktir. Zira, kamu politikaları dışsal etmenler yoluyla da tezahür edebilmektedir. Özellikle sosyal medya üzerinden kamu politikaları ile ilgili uluslararası örgüt veya yabancı devlet destekli yoğun ve geniş kapsamlı kampanyaların ve propagandaların yürütülmesi, kamuoyları nezdinde bir algı yönetimi yaratarak kitleleri harekete geçirebilir ve bu da yeni kamu politikaları oluşturulmasına veya daha önceden var olan kamu politikalarının restore edilmesine sebebiyet verebilir. Bu perspektiften bakıldığında, dijital diplomasinin etkisi de yadsınmaz bir gerçektir.

5. SONUÇ

Bilindiği üzere 11 Eylül'de ABD'nin, ikiz kulelerine yapılan saldırı sonrasında terör olaylarının küresel bir sorun hâline geldiğini idrak etmesi ve bu bahaneyle Afganistan ve Irak'a saldırması, ancak buralarda yeterince başarılı olamayışı ve dünyada yeni bölgesel güçlerin ortaya çıkışı ABD'yi küresel gücün dışına itmiştir. Dolayısıyla ABD'nin tek kutuplu düzende kendi kurumlarını dünyaya dayattığı sistem yerine artık çok kutuplu düzende farklı bölgesel güçlerin ortaya çıkışıyla neredeyse her alana nüfuz eden küreselleşme, 1990'lı yıllarda gerçek anlamda ağırlığını hissettirmeye başlamıştır. Böylece ABD, eskiden üçüncü dünya ülkelerine uyguladığı sert tutumlardan ziyade daha ılımlı olduğunu düşündüğü demokratik görünüm adı altında önce sosyo-ekonomik sonra da sosyo-politik yapıları reforme ederek

kendisine diplomatik bir alan yaratmaya çalışmıştır.

Demokrasi, hukuk ve insan hakları gibi Batı menşeli siyasal değerlerin, Batılı ülkeler eliyle üçüncü dünya ülkelerinde örtülü baskı araçlarına kendi ülkelerinde ise bir anlama dönüştüğü bu yapı, diplomasiyi farklı noktalara sürüklemektedir. Hatta örtülü bir dizi tehditlerle zorlayıcı diplomasi⁶ tecelli etmektedir. Diploması, iki veya daha fazla ülke arasındaki ihtilafları ve çatışmaları düzeltme çabası olmaktan çok küreselleşmeyle birlikte ön plana çıkan devlet-dışı küresel aktörlerin üye ülkelerin iç sorunlarına müdahale ederek yönetim sistemlerini kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirme unsuru hâline dönüşmüş durumdadır.

Bir taraftan teknolojik devrim ve küreselleşmenin etkisiyle AB'ye üyelik müzakereleri doğrultusunda atılan adımlar ve reformlar diğer yandan ABD ile sonu düşünülmez ilişkiler devam ederken Türkiye, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik anlamda bir değişim-dönüşüm evresinden geçmiştir. Ancak, Türkiye, son dönem dış politikasında çevre ülkelerle sıfır sorun ilkesi kapsamında pro-aktif tutumla hareket ederek, bölgede merkez ülke olma vasfından yararlanarak, çıkarlarını gözeten faaliyetlerde bulunarak ve Batı'dan bağımsız dış politika sergileyerek diplomasisinin yörüngesini çizmeye çalışmaktadır. Ayrıca iletişim ve ulaşım teknolojilerinin sunduğu avantajlardan faydalanarak ulusal güvenliğini sağlamak ve terör eylemleri, nükleer, biyolojik ve kimyasal silahların kullanılması gibi küresel sorunlara pragmatik çözüm önerileri getirmek adına çoğu dünya ülkeleriyle doğrudan doğruya karşılıklı ziyaretler gerçekleştirilmektedir.

Diplomasiye yeni bir görünüm kazandıran iletişim ve ulaşım teknolojisi kanalı ile

ülkeler arasındaki çoğu sorun kısa sürede halledilebilmektedir. Hatta diplomatlardan ziyade devlet başkanları doğrudan görüşme yaparak ilişkilerin seyrini belirleyebilme inisiyatifine sahiptirler. Ancak bu durum elçilerin, diplomatların ve temsilcilerin geri plana itildiği anlamına gelmemelidir. Teknoloji çağına ayak uydurup daha çok bilgi ve belge toplamaları, basını takip etmeleri ve gerektiğinde kendi ülkelerinin çıkarlarını gözeterik hükümet ve hükümet-dışı aktörlerle bilgi alışverişine dönük faaliyetlerde bulunmaları gerekmektedir.

İçinde bulunduğumuz 21. yüzyıl, diplomaside geleneksel yöntem ve uygulamaların geride bırakılmasını ve yepyeni bir döneme geçilmesini zorunlu kılmaktadır. Artık günümüzde neredeyse her şeyin dijitalleştiği bir dönem, pek çok alanın da dijitalleşmesini beraberinde getirmektedir. Bu alanın en başında devletlerarası ilişkilerin yürütülmesi, yani diploması gelmektedir. Uluslararası konjonktürel yapı, teknolojik devrim ve küreselleşme gibi olgular, diplomasiyi şekillendirmede ve dijitalleştirmede önemli parametreler olmuştur. Diplomasinin dijitalleşmesi, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik yapıda radikal dönüşümleri başlatmada etkili olmuştur. Dijital diplomasinin en önemli aktörlerinden biri olan uluslararası örgütler, küreselleşmenin ve BİT'lerin sunduğu imkânlardan yararlanarak, üçüncü dünya ülkelerinde kendilerine politik bir alan yaratmakla birlikte sahip oldukları statüyü korumaya, buldukları konumu kurumsallaştırmaya ve birçok alanda söz sahibi olmaya çaba göstermektedirler.

Dijital diplomasinin hem olumlu hem de olumsuz birtakım komplikasyonları olabilir. Her şeyden önce dijital diploması, küresel ticareti mümkün kılarak ülkelerin kalkınmasına katkı sağlamaktadır. Bu çerçevede küresel ekonominin çarkını işletecek bir hukuk mekanizması yaratılmakta ve akabinde ülke ekonomileri birbirine bağımlı hâle getirilmektedir. İktisadi bağımlılık, beraberinde siyasi bağımlılığı da uluslararası ilişkilerin gündemine taşımaktadır. Bu da yönetime

⁶ Bir dış müdahale biçimi olarak zorlayıcı diplomasi, bir devletin diğer devletin egemenlik alanına demokratik müdahale adı altında sınırsız nüfuz etmesidir. Bkz. Yılmaz, S. (2009). "Değişen Diploması Anlayışı ve Türkiye", *Jeopolitik*, 8 (69): 24

daha demokratik yapıları monte edecek reformlara kapı aralamaktadır. Devletlerarası iktisadi ve siyasi ilişkileri daha da geliştiren ve güçlendiren dijital diploması, yapısal dönüşümleri hızlandırmak ve kolaylaştırmak adına ekonomide e-ticaret, yönetimde ise e-devlet anlayışını toplumlara teşvik etmektedir. Küreselleşen ve dijitalleşen diploması, kamu yönetimine e-dönüşümü enjekte etmektedir. Dolayısıyla bir mihenk taşı işlevi gören dijital diploması, sosyo-ekonomik ve sosyo-politik yapıları etkilemeye devam etmektedir.

Devlet-dışı küresel aktörler, rejimleri daha istikrarlı, insan haklarına dayalı ve daha demokratik bir yapıya kavuştururken aslında kendilerinin arzu ettiği bir yönetim tesis etmeye çalışmaktadırlar. Çıkarlarının örtüştüğü ülkelerde kendilerine diplomatik bir alan yaratarak bu ülkeleri kendi talepleri doğrultusunda yönlendirmektedirler. Özellikle sosyal medya aracılığıyla kamuoyları üzerinde algı yönetimi yaratılarak devletlerin kamu yönetiminde ve kamu politikalarında reforma gitmelerini teşvik etmektedirler. Bu durum bir yandan bu ülkelerin demokratikleşmesine katkıda bulunurken öbür yandan ülkelere dış müdahaleyi meşru kılacak bir demokrasinin yöntem olarak kullanılmasına da yol açabilmektedir.

Görüldüğü üzere günümüzde klasik diploması anlayışı yerine BİT'lerin ve küreselleşmenin sunduğu yeni dijital diplomatik düzende sadece devletler değil aynı zamanda uluslararası kuruluşlar ve kamuoyları da diplomaside büyük rol oynayarak devletlerin yapısal dönüşüm evresi geçirmelerinde belirleyici aktörler olmuşlardır. Bu minvalde reformist çabalar, kamu idaresinin yanı sıra sosyal, kültürel, askeri ve iktisadi alanlara da nüfuz etmektedir. Küresel sistemin çarkına dâhil olanlar, sistemin istediği doğrultuda hareket etmek durumundadırlar. Bu çarkın etkisinden çıkabilmek; bilim ve teknolojik buluş yapan, bağımsız bir ekonomiye, sağlam bir eğitime ve güçlü demokratik bilince sahip olan bir toplumla mümkündür.

Son zamanlarda peyderpey adından söz ettiren "Artificial Intelligence" (Yapay Zeka) konsepti ve insana benzer özellikler sergileyen robotik mekanizmalar göz önünde bulundurulduğunda diplomaside dijital sonrası bir evreyi gündeme getireceği söylenebilir. Post-human bir dönem yapı taşları döşenmekteyken insanlar gelecekteki bu sürece ne kadar hazırlıktır ve bu durumun meydana getirebileceği dezavantajlar nelerdir sorularını zihnin bir köşesine raptiyelemek gerekir. Zira, fütürist bir yaklaşımla hareket edildiğinde böylesine büyük bir dönüşümün beraberinde getirebileceği radikal dönüşümler kaçınılmaz olacaktır. Diplomatların yerini yapay zeka robotlarının aldığı ve bu özelliğe sahip robotların insanları temsilen meclislerde bulunduğu düşünüldüğünde, "insanın" konumu ne olacaktır? Hatta bu süreçte nasıl bir kamu yönetimi ve politikası izlenecektir? Bütün bunların özellikle siyaset bilimi ve kamu yöneticiler tarafından derinlemesine düşünülmesi, analiz edilmesi ve geleceğe dair planların yapılması gerekmektedir. Ayrıca sistemler mi toplumları yönetmeli yoksa toplumlar mı sistemleri yönetmeli problemi de düşünülmesi ve sorgulanması gereken bir diğer husustur.

KAYNAKÇA

1. ACAR, D.Ş. (2006). "Küreselleşen Dünyada Diploması", Selçuk Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 9 (1-2): 417-439.
2. AKGÖNENÇ, O. (2009). "Dış Politikada Diplomasinin Rolü, Önemi ve Metodları", Jeopolitik, 8 (69): 6-15.
3. ARİFOĞLU, A. (2004). e-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya, Sas Bilişim Yayınları, Ankara.
4. BAL, İ. (2006). Terörizm: Terör, Terörizm ve Küresel Terörle Mücadelede Ulusal ve Bölgesel Deneyimler, Uluslararası Stratejik Araştırmalar Kurumu (USAK) Yayınları, Ankara.

5. BJOLA, C. ve HOLMES, M. (2015), *Digital Diplomacy; Theory and Practice*, Routledge.
6. BOSTANCI, M. (2012). *Kamu Diplomasisinde Medyanın Rolü ve Önemi*, Anahtar Kitaplar, İstanbul.
7. CANOLAT, H. (2011). "Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi", s. 54-68, (Ed.) KISIK, A. ve CANPOLAT, H., *Küreselleşme ve Kamu Yönetiminde Dönüşüm*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
8. CERCEL, M. O. ve SAFTESCU, R.G. (2015). "Digital Diplomacy-perspectives and impact on traditional diplomatic practices-case study: Digitization Impact on Romanian and Belgian national diplomatic systems", *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1 (2): 318-328.
9. COŞKUN, N. (2004). "Elektronik Ticaretin Gelişiminde Temel Dinamikler ve Gelişimi Önündeki Engeller", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2): 243-258.
10. ÇATAL, B. (2015). *Küresel Diploması: Prexenos'tan Dijital Diplomasıye*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
11. DEMİR, V. (2012). *Kamu Diplomasısı ve Yumuşak Güç*, Beta Basım Yayım, İstanbul.
12. DİPLO (2017). "Digital Diplomacy/E-Diplomacy/Syber Diplomacy", <https://www.diplomacy.edu/e-diplomacy>, 29.9.17.
13. DURAL, C. (2000). "Dış Ticaret ve Diploması", *Ekonomik Denge*, 5 (22): 49.
14. GİRGİN, K. (1975). *Çağdaş Politika ve Diploması*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
15. GLOBAL DİPLOMATİK FORUM (2017). "Digital Diplomacy", <http://www.gdforum.org/digital-diplomacy/>, 29.9.2017.
16. GÖÇOĞLU, V. (2014). *Kamu Politikası ve Sosyal Medya İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
17. GÜLER, A. (2010). "Demokrasi ve İnsan Hakları Bakımından Küreselleşme, Merkezi-Milli Devlet ve Azınlık Hakları", *Türkiz*, 1 (1): 111-128.
18. GÜNEŞ, Ü. (2016). "Hükümet Dışı Uluslararası Örgütler ve İnsan Hakları", *TUIÇ*, <http://www.tuicakademi.org/hukümet-disi-uluslararasi-orgutler-insan-haklari/>, 23.9.2017.
19. HACISALİHOĞLU, Y. (2010). "Siyaset, Diploması ve Hukuk Zemininde Uluslararası Ortam ve Türkiye", *Türkiz*, 1 (4): 117-126.
20. İNAN, A. (1956). *Eski Mısır Tarihi ve Medeniyeti*, Türk Tarih Kurumu, Ankara.
21. KISSINGER, H. (2004). *Diploması*, (Çev.) KURT, İ., Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
22. MANOR, I. (2017). "What is Digital Diplomacy?", <https://digdipblog.com/countries-on-twitter-and-facebook/>, 20.9.2017.
23. MIEROOP, M. (2006). *Antik Yakın Doğu'nun Tarihi*, (Çev.) GÜL, S., Dost Yayınları, Ankara.
24. NICOLSON, H. (1970). *Diploması*, (Çev.) ERGİN, M., Altın Kitaplar Yayınları, İstanbul.
25. NUMAN, H. (2015). *İnsan Hakları ve Diploması: Geçmişten Günümüze*, Büyükdag Yayınları, İstanbul.
26. ÖKTEM, M. K. ve AYDIN, D. (2005). "Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm", *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23 (2): 257-282.
27. ÖYMEN, O. (2015). *Silahsız Savaş: Bir Mücadele Sanatı Olarak Diploması*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
28. ÖZDEMİR, S. (2017). "Dijital Diploması", *Dünya Bülteni*, <http://www.dunyabulteni.net/haber-analiz/394889/kitaba-deger-veren-bir-cumhurbaskani>, 19.09.2017.

29. POLAT, F. (2011). "Wikileaks Belgeleri ve Diplomasi Tarihinde Kısa Bir Gezinti", *Evrensel Kültür*, (229): 52-54.
30. POTYEMKIN, V. (2009). *Uluslararası İlişkiler Tarihi - 1 (Diplomasi Tarihi)*, (Çev.) TOKATLI, A., Evrensel Basım Yayın, İstanbul.
31. RIORDAN, S. (2017). "Digital Diplomacy in 2016: The Need for Strategy", USC Center on Public Diplomacy, March 27, 2007, <https://uscpublicdiplomacy.org/blog/digital-diplomacy-2016-need-strategy>, 29.9.2017.
32. SARAN, H. (2014). "Değişen Diplomasi Anlayışı ve İstihbarat", Akademik Perspektif, <http://akademikperspektif.com/2014/09/04/degisen-diplomasi-anlayisi-ve-istihbarat/>, 22.9.2017.
33. SETA (2015). "İnternet Çağında Kamu Diplomasisi", <https://www.setav.org/etkinlikler/interne-t-caginda-kamu-diplomasisi/>, 21.9.2017.
34. SOYSAL, İ. (1984). "Kitle İletişim Araçları ve Diplomasi", İstanbul Üniversitesi SBF Dergisi, 2 (2): 293-313.
35. SÖNMEZ, D. (2014). "Uluslararası İlişkilerde Diplomasi Etkisi", Akademik Perspektif, <http://akademikperspektif.com/2014/12/08/uluslararasi-iliskilerde-diplomasi-etkisi/>, 27.9.2017.
36. SÖNMEZOĞLU, F. (1992). *Uluslararası İlişkiler Sözlüğü*, Cem Yayınevi, İstanbul.
37. ŞAHİN, A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, 2. bs., Atlas Akademi, Konya.
38. T.C. DIŞİŞLERİ BAKANLIĞI (2017). "Bilişim Uygulamalarımız", <http://www.mfa.gov.tr/bilisim-uygulamalari.tr.mfa>, 21.9.2017.
39. TARHAN, N. (2003). *Psikolojik Savaş: Gri Propaganda*, Timaş Yayınları, İstanbul.
40. TÖREN, D. (2011). "Diplomasi ve Tarih Boyunca Geçirdiği Evrim", TUIÇ, <http://www.tuicakademi.org/diplomasi-ve-tarih-boyunca-gecirdigi-evrim/>, 24.9.2017.
41. TUNCER, H. (1991). *Eski ve Yeni Diplomasi*, Dış Politika Enstitüsü, Ankara.
42. _____. (2006). *Küresel Diplomasi*, Ümit Yayınları, Ankara.
43. _____. (2009). *Diplomasinin Evrimi: Gizli Diplomasiden Küresel Diplomasiye*, Kaynak Yayınları, İstanbul.
44. USTA, E. (2012). "Turkey's New Digital Diplomacy", ACTURCA, <https://acturca.info/2012/04/06/digital-diplomacy/>, 20.9.2017.
45. YAVUZ, C. (2009). "Dış Politika-Diplomaside Klasik Uygulamalardan Dinamik Değişimlere Geçiş", *Jeopolitik*, 8 (69):16-23.
46. WESTCOTT, N. (2008). "Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations", Oxford Internet Institute, Research Report 16, <https://www.oii.ox.ac.uk/archive/downloads/publications/RR16.pdf>, 29.9.2017.
47. YILMAZ, M. E. (1). "Toplumlar Arası Diplomasi", *Liberal Düşünce*, 13 (49): 167-175.
48. YÜCEL, G. (2016). "Dijital Diplomasi", TRT Akademi, 1 (2): 748-760.
49. YÜKSEL, O. (2010). "Propagandanın Tanımı ve Türleri: Beyaz, Siyah, Gri ve Silahlı Propaganda", <http://okanyuksel.com/2010/11/propagandanin-tanimi-ve-turleri-beyaz-siyah-gri-ve-silahli-propaganda/>, 29.9.2017.
50. ZENGİN, O. (2003). "Türkiye Cumhuriyeti Kamu Yönetiminde Dönüşüm ve OECD Etkisi", *Mülkiye Dergisi*, 27 (241): 233-263.

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE BÜROKRATİK İŞLEMLERİN AZALTI MASINDA İNOVASYONA DAYALI UYGULAMALARIN ÖNEMİ

THE IMPORTANCE OF INNOVATION BASED APPLICATIONS IN REDUCING OF BUREAUCRATIC PROCEDURES IN TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION

İbrahim Ethem TAŞ*, Kemal UÇACAK**, Ahmet Hamdi AYDIN***, Yeter ÇİÇEK****

* Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü

** İnönü Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Doktora Öğrencisi

*** Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü

**** Arş. Gör., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü

ÖZ

Kamu sektöründe karşılaşılan önemli sorunlardan biri olan bürokratik işlemlerin fazlalığı sorununu çözebilmek için çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. Kamu sektöründe inovasyonun desteklenerek bürokratik işlemlerin azaltılmaya çalışılması bilhassa son yıllarda kullanılan stratejiler arasındadır. Bu çalışmada inovasyon kavramı açıklanarak kamuda inovasyonun mümkün olup olmadığı hakkında bir tartışma yürütülmüştür. Daha sonra kamu sektöründe inovasyonun desteklenmesinin bürokratik işlemlerin azalması üzerinde etkisinin olup olmadığı Türk Kamu Yönetiminde inovatif bir uygulama olan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) örneği üzerinden, istatistiki veriler ışığında, tespit edilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Türk Kamu Yönetimi, İnovasyon, BİMER.

Jel Kodları: O0, O3

ABSTRACT

Various strategies have been developed in order to solve the problem of redundancy of bureaucratic transactions, one of the important problems in the public sector. One of these strategies is to support innovation in the public sector. First of all, in this paper it was explained the concept of innovation and then the discussion was carried out about whether innovation in the public sector is possible. Afterwards in the lights of statistical data, it was investigated about whether supporting innovation in the public sector has an effect on reduction of bureaucratic procedures. Finally Prime Ministry Communication Center (BİMER) which is an innovative application in Turkish public administration was examined.

Keywords: Turkish public administration, Innovation, PMCC (BİMER)

Jel Codes: : O0, O3

1. GİRİŞ

Bürokrasi, otorite hiyerarşisi ve işbölümüne dayanan bir örgütlenme şeklidir. Birçok kesim tarafından eleştirilmesine rağmen yerine konulabilecek alternatif bir örgütlenme şeklinin olmamasından dolayı

bürokrasi, uzun yıllar boyunca tüm dünyada hâkim örgütlenme şekli olmuştur. Özellikle ilk ortaya çıktığı dönemlerde örgütlenme sorununun çözülmesini sağlasa da bu durum zaman içerisinde bürokrasiye karşı

negatif düşüncelerin oluşmasına engel olamamıştır. Zira ismiyle özdeşleştiği Max Weber'in teorisine göre en rasyonel, verimli, iyi işleyen ve en üstün örgütlenme biçimi olan bürokrasinin neden olduğu sorunlar bürokratik örgütlenme biçiminin sorgulanmasına yol açmıştır. Fakat günümüze kadar birçok düşünür tarafından eleştirilmesine rağmen bürokrasinin yerine geçebilecek bir örgütlenme şekli bulunamamıştır. Bu sebeple bu alanda yapılan çalışmalar bürokrasiyi tamamen ortadan kaldırmak yerine onu azaltarak olumsuz yönlerini bertaraf etmeyi amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde yönetimlerde bürokrasinin olumsuzluklarını gidermek için inovasyona dayalı uygulamaların kullanılması yaygınlaşmaya başlamıştır. Türk kamu yönetiminde de bu eğilim doğrultusunda yapılan çalışmalar sonucunda BİMER gibi çeşitli inovatif uygulamalar geliştirilmiştir.

Günümüzde özellikle bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler özel sektörü olduğu gibi kamu sektörünü de ciddi anlamda etkilemiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışının geleneksel yönetim anlayışının yerini almaya başlamasıyla birlikte yönetimde inovasyona dayalı uygulamaların kullanımı yaygınlaşmaya başlamıştır. Literatürde kamu sektöründe inovasyon yapılamayacağı görüşünü savunanlar olsa da son yıllarda yaşanan gelişmeler bu tezin geçerliliğini büyük ölçüde ortadan kaldırmıştır. Zira önceden kamu sektöründe e-devlet ve UYAP gibi uygulamalar bulunmamakta ve kamu hizmeti sunumunda sadece geleneksel dilekçe esaslı yöntemler kullanılmaktaydı. Fakat günümüzde bilgi teknolojilerine dayalı inovatif uygulamalar olan e-devlet gibi uygulamalar kamu hizmeti sunumunda ön plana çıktığı görülmektedir.

BİMER vatandaşların yönetime katılımını elektronik ortamda mümkün hale getiren bir uygulama olması yönüyle Türk kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüme verilebilecek önemli bir örnek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu inovatif uygulama sayesinde vatandaşlar yönetime

istek, talep ve şikâyetlerini kamu kurumlarına gitmek zorunda kalmadan iletebilmektedirler.

Türk Kamu Yönetiminde bilgi teknolojileri kullanılarak geliştirilen bir uygulama olarak BİMER sayesinde bürokratik işlemler azalmıştır. Vatandaşların yönetime katılımını elektronik ortamda mümkün hale getiren BİMER olmasaydı vatandaşlar bilgi alma haklarını kullanabilmek için kamu kurumlarına mesai saatleri içinde gitmek zorunda kalacaklardı. Fakat bu uygulama sayesinde mesai saatlerine bağlı kalmadan dakikalar içerisinde vatandaşlar kamu kurumlarıyla etkileşime geçebilmektedirler.

Tüm bunlardan hareketle bu çalışmada ilk olarak inovasyon kavramı genel olarak açıklanmıştır. Bunun ardından kamu sektöründe inovasyon kavramı hakkında bilgi verilerek dijital çağda kamu hizmeti sunumunda inovasyona dayalı uygulamaların kullanımının önemi üzerinde durulmuştur. Bunun ardından dünya genelinde kamu sektörünün karşı karşıya kaldığı önemli bir sorun olan bürokratik işlemlerin fazlalığı sorununun çözümü ile inovasyona dayalı uygulamaların kamu hizmeti sunumunda kullanılması arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Daha sonra Türk kamu yönetiminde önemli bir inovatif uygulama olan Başbakanlık İletişim Merkezi(BİMER) uygulaması örnek olarak incelenerek bu uygulamanın kullanımı ile bürokratik işlemlerin azaltılması arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Bu çalışmada hem yerli ve yabancı literatürlerin taranmasından elde edilen bilgiler hem de resmi kuruluşlar tarafından paylaşılan istatistikî veriler kullanılmıştır. Yapılan bu çalışma ile dijital çağda kamu sektöründe inovasyonun önemi vurgulanmak istenmiştir.

2. İNOVASYON

OECD ve Eurostat ortaklığı ile yayınlanan Oslo Kılavuzunda inovasyon şu şekilde tanımlanmıştır: “Bir yenilik, işletme içi uygulamalarda, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde yeni veya önemli

derecede iyileştirilmiş bir ürün(mal veya hizmet), veya süreç,

yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesidir”(Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2005: 51). Kısaca inovasyon, bir kuruluşa rekabet üstünlüğü sağlayan yeni bir ürün, hizmet ya da iş yapma tarzıdır (Nochur, 2014: 15).

Genel olarak bir inovasyonun ortaya çıkabilmesi için bazı şartların gerçekleşmesi gerekmektedir. İnovasyon hem üretim hem de uygulama süreçlerinin özgün ve kullanışlı olduğu durumlarda ortaya çıkan bir olgudur. Özgün kelimesinin son dönemde “yeni” kelimesi ile eş anlamlı kullanılması nedeniyle, bir şeyin inovatif olabilmesi için aynı zamanda yeni bir işlevsellik sunması gerektiğini söyleyebiliriz. Ayrıca şaşırtıcı bir etki bırakması da ek olarak aranan şartlar arasındadır. Yani bir şeyin inovatif olması için yeni, şaşırtıcı ve kökünden kullanışlı olması gerekir. Örneğin Google’ın kendi kendine giden araba projesi bu tanıma açık bir şekilde uymaktadır (Schmidt vd. 2015: 236).

İnovasyon kavramının çoğunlukla teknik bir kavram olarak algılanması nedeniyle bu kavramın sosyal yönü ihmal edilmektedir. Oysa inovasyon teknik olmak zorunda değildir. İnovasyon, sosyal yönü de, oldukça güçlü şekilde, içeriğinde barındıran geniş kapsamlı bir olgudur. İnovasyonun sosyal yönü ile ilgili birçok örnek verilebilir. Örneğin gazete veya sigorta gibi sosyal inovasyonlarla etki bakımından rekabet edebilen teknik inovasyon çok azdır. Modern biçimiyle on sekizinci yüzyıl aydınlanmasının bir sosyal inovasyonu olan hastanenin, sağlık hizmeti üzerinde, tıp alanında yaşanan diğer gelişmelerle kıyaslandığında daha büyük etkisinin olduğunu söyleyebiliriz. Başka bir örnek olarak yönetim, yani farklı beceri ve bilgi sahibi üretken insanları ilk kez bir “organizasyon” içinde birlikte çalışır duruma getirmesi için insana imkân veren

“yararlı bilgi” inovasyonun sosyal yönünü göstermektedir. (Drucker, 2016: 44-45). Sosyal inovasyonlar arasında verilebilecek önemli örneklerden biri de bürokrasidir. Günümüzde yaygın olarak bürokrasinin mücadele edilmesi ve azaltılması gereken, etkin olmaktan uzak bir örgütlenme şekli olarak kabul edildiğini dikkate aldığımız takdirde bürokrasinin bir inovasyon olarak kabul görmesi bir çelişki gibi görünebilir. Fakat aslında bürokratik örgütlenme şeklinin ortaya çıkışı da önemli bir inovasyondur. Bu durumu daha iyi anlayabilmek için tarihte bir yolculuğa çıkarak Antik Sümerler dönemine bakılabilir.

Antik Sümerler tarihte birçok uygarlığın yaşadığı bir sorunla karşılaşmıştır. Bu sorun üretilen besinlerin nasıl dağıtılacağı idi. Mevcut kaynaklarda teknolojinin bu problemi kısmen çözdüğü yazılmaktadır. Fakat bu sorunları çözebilme noktasında ilerleme sağlayabilmek için ikinci bir inovasyona ihtiyaç duyulmuştur. Bu noktada Sümerli hükümdarların buldukları cevap, krallık sınırları içerisinde belli normları, standartları uygulayabilecek, zorlayabilecek bir temsilciler sisteminin (yani idari bürokrasi) kurulmasıydı. Milattan Önce 4100 ile 2900 arasında Sümerli Hükümdarlar besin dağıtım işini geliştirmek ve standart hale getirmek amacıyla hükümet idarecilerini kullanmaya başladılar. Standartların bürokratik uygulaması, aklıktan ölümlerin azalmasına ve genel anlamda insanların daha uzun ve sağlıklı yaşamalarına vesile oldu. Ayrıca bu yapı toplumsal gereklilikleri yönetmede oldukça başarılıydı (Smith, 2016: 61).

İlk başlarda çoğunlukla özel sektörün ilgilendiği bir kavram olan inovasyon günümüzde kamu sektörü için de önemi vurgulanan bir konu haline gelmiştir. Fakat kamuda inovasyonun amacı ile özel sektörde inovasyonun amacının tamamen aynı olduğu söylenemez. Kamu sektöründe inovasyon farklı türde değer yaratmakla ilgilidir (Örneğin daha iyi bir şehir ortaya çıkarmak gibi) (Gladis, 2017: 59). Kamuda inovasyon yeni kamu yönetimi anlayışı ile bağlantılıdır (De Vries vd., 2016: 146).

Bununla birlikte literatürde kamu sektöründe inovasyonun gerçekleşmesinin özel sektöre kıyasla daha zor olduğunu ifade eden düşünürler de bulunmaktadır.

Son zamanlarda kamuda inovasyon kavramı önem kazansa da literatürde kamu sektörünün yapısal özelliklerinden dolayı inovasyonun özel sektörde olduğu gibi etkin bir şekilde gerçekleşemeyeceğine yönelik görüşler bulunmaktadır. Bu isimlerden biri olan Peter Drucker, en az özel şirketler kadar ihtiyaçları olmasına rağmen, kamu kurumlarının inovasyon yapmakta en “bürokratik” şirketten bile daha çok zorlanacağı görüşündedir. Kamu kurumlarında kar elde etme amacının öncelikler arasında ilk sırada yer almaması nedeniyle yeni bir şeyler yapmanın, kamu kurumları için arzu edilmeyen bir davranış biçimi olduğunu savunan Drucker, kamu hizmeti kurumlarındaki inovasyonların çoğunun, onlara dış etkenler tarafından zorla kabul ettirildiğini vurgular (Drucker, 2015: 261-262).

Kamu sektöründe inovasyonun gerçekleşmesinin zorluğu 3(üç) temel nedene bağlanmıştır: Birincisi, bir kamu kurumunda başarının tanımı sonuçlar elde etmekten ziyade daha büyük bir bütçe almakla alakalıdır. Kamu hizmeti kurumu ne kadar çok çabayla meşgul olursa bütçesi de o kadar büyük olacaktır. İkinci gerekçe bir hizmet grubunun birçok unsura bağımlı olmasıdır. Dolayısıyla bir kamu hizmeti kurumunun herkesi tatmin etmesi gerekir. Bu durum inovatif fikirlerin hayata geçirilmesini zorlaştırabilir. Son olarak kamu hizmeti kurumlarında yüksek verim diye bir şeyin olmadığı iddiası da inovasyonu zorlaştıran etkenler arasında sayılmıştır. Buna göre, kamu hizmeti kurumlarının var olmasının en önemli nedeni “iyi şeyler yapmak”tır. Bu durumda fayda-maliyet hesabı ikinci plana itilmektedir (Drucker, 2015: 263-264). Bununla birlikte günümüzde burada bahsedilen görüşlerin geçerliliğini yitirdiğini görmekteyiz. Kamu kurumları için inovasyon yapmak özel şirketlerden daha zor ve karmaşık olsa da günümüzde kamu sektöründe de inovasyonun

gerçekleşebileceği, üzerinde uzlaşılan bir mesele haline gelmiştir. Özellikle OECD tarafından yürütülen “Kamuda İnovasyon Projesi” kapsamında kamu sektöründen seçilen örnek uygulamalar bunun göstergesi konumundadır.

Literatürde kamuda inovasyonun 4 farklı türünün olduğu kabul edilmektedir. Bunlardan birincisi olan süreç inovasyonu, iç ve dış süreçlerin etkinlik ve verimliliğini geliştirmeyi ifade eder. İdari süreç inovasyonu, yeni örgütsel formların oluşturulmasının yanı sıra, yeni yönetim teknik ve yöntemlerinin tanıtılmasıdır. Teknolojik süreç inovasyonu, vatandaşlara hizmet sunan bir organizasyonda yeni teknolojilerin kullanılmasıdır. Ürün ya da hizmet inovasyonu, yeni kamu hizmetleri ve ürünlerinin ortaya konulmasıdır. Yönetişim inovasyonu ise spesifik toplumsal sorunların çözülebilmesi için yeni formların ve süreçlerin geliştirilmesidir (De Vries vd., 2016: 153).

Günümüzde gerçekleşen iktisadi krizler, artan bütçe açıkları ve kamu borçları, kamu hizmetlerine artan talep hükümetlere, kamu hizmetlerinin sunumunda geleneksel yöntemlerin terk edilerek yeni yöntemler bulmaları hususunda baskı yapmaktadır. Bu doğrultuda birçok ülke eğitim, sağlık ve ulaşım gibi birçok farklı alanda çeşitli yenilikler geliştirmeye çalışmaktadır (İdareyi Geliştirme Başkanlığı (İGB), 2013: 27) Kamu Yönetiminde İnovasyonun öneminin zaman içerisinde anlaşılmasıyla OECD de bu sürece katkı sunmak için harekete geçmiştir. OECD'nin üye ülkeler arasında inovatif uygulamaların hayata geçirilmesi noktasında işbirliğinin güçlendirilmesi için yaptığı çalışmalar arasında “Kamuda İnovasyon Projesi” bu sürece sunduğu katkı nedeniyle bahsedilmesi gereken bir çalışmadır.

OECD Kamu sektöründe inovasyonu teşvik etmek ve geliştirmek için “Kamu Sektörü İnovasyon Gözlemevi (OPSI)” platformunu geliştirmiştir. Bu platform ile kamu sektöründe ön plana çıkan başarılı inovasyon örneklerini bir araya getirmek ve böylece kamu yönetiminde inovatif projeler

geliştirmek isteyen ülkelerin kamu yöneticilerinin çalışmalarını kolaylaştırmak hedeflenmiştir (OECD, 31.03.2017). Konuyla ilgili kişilerin bir araya getirildiği bir platform olan “Kamu Sektörü İnovasyon Gözlemevi” ile kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi hususunda fikir alışverişi yapılmakta ve böylece kamu sektöründe başarılı inovatif uygulamaların başka ülkelerde de uygulama imkânı ortaya çıkmış olmaktadır.

Yukarıda bahsedilen amaçlara ulaşabilmek için 3 aşamalı bir eylem planı hazırlanmıştır. Bu doğrultuda ilk olarak, üye ülkelerin kendi kamu hizmet sunumunda uyguladıkları başarılı inovatif uygulamalar toplanmaktadır. Daha sonra üye ülkeler tarafından gönderilen uygulamalar değerlendirilerek uygun bulunanlar platforma taşınmaktadır. Son olarak platforma taşınan başarılı uygulamaların öne çıkarılarak yaygınlaştırılması amaçlanmaktadır (İGB, 2013: 28-29). Netice itibarı ile önceleri çoğunlukla özel sektör ile anılan inovasyon kavramı bugün yapılan bu çalışmaların da etkisiyle kamu sektöründe de sıkça karşımıza çıkmaktadır.

Çağımızda inovasyonun öneminin artmaya devam etmesi bu alanda ülkelerin gelişmişlik düzeyinin tespit edilmek istenmesi sonucuna yol açmıştır. Bu noktada akla gelebilecek olan soru, bir ülkenin inovasyon açısından gelişmişlik düzeyi tespit edilebilir mi? Bu soruya yanıt

aramak için yapılan çalışmalar sonucunda Avrupa Komisyonu bir endeks geliştirmiş ve buna dayanarak elde ettiği sonuçları 2016 yılında yayınladığı bir rapor ile duyurmuştur.

Avrupa Komisyonu tarafından geliştirilen Avrupa İnovasyon Endeksi, Avrupa Birliği(AB) üyesi 28 ülke ve 8 komşu ülke olmak üzere toplam 36 ülkenin inovasyon aktivitelerini “yenilikçiliğe olanak sağlayan faktörler”, “firma faaliyetleri” ve “üretim” ana başlıkları altında incelemektedir. Avrupa İnovasyon Endeksinin tespit edilebilmesi için 25 farklı gösterge belirlenmiştir. Bu hesaplamada bu 25 farklı göstergenin ortalama değeri alınarak her ülke için bir puan elde edilmiştir. Bu puan o ülkenin inovasyon puanıdır. Yapılan puanlama neticesinde ülkeler yenilikçilik düzeylerine göre, inovasyonda lider ülkeler, güçlü ülkeler, orta derecedeki ülkeler ve inovasyonda alt seviyedeki ülkeler olmak üzere 4 farklı kategoride değerlendirilmektedir. Kazanılacak en yüksek puanın 1 olduğu bu endekste AB üye ülkelerinin ortalaması 0,52 puandır. Listenin ilk sırasında 0,791 puanla İsviçre yer alırken son sırada ise 0,178 puanla Ukrayna yer almaktadır. 2014 yılına kadar inovasyon endeksinde en alt seviyedeki ülkeler arasında bulunan Türkiye, 2015’te önemli bir ilerleme kaydederek 0,267 puana yükselip Ukrayna, Romanya, Makedonya ve Bulgaristan’ı geride bırakmıştır(24.04.2017, www.ticaret.edu.tr.).

Tablo 1: 2016 yılı İnovasyon Endeksi Sıralaması(24.04.2017, www.tuik.gov.tr.).

Sıra	Ülke	Puan
1	İsviçre	0,791
2	İsveç	0,704
3	Danimarka	0,700
4	Finlandiya	0,649
5	Almanya	0,632
6	Hollanda	0,631
7	İrlanda	0,609
8	Belçika	0,602
9	İngiltere	0,602
10	Lüksemburg	0,598
11	Avusturya	0,591

Sıra	Ülke	Puan
12	İsrail	0,581
13	İzlanda	0,572
14	Fransa	0,568
15	Slovenya	0,485
16	Norveç	0,463
17	Güney Kıbrıs Rum Yönetimi	0,451
18	Estonya	0,448
19	Malta	0,437
20	Çek Cumhuriyeti	0,434
21	İtalya	0,432
22	Portekiz	0,419
23	Yunanistan	0,364
24	İspanya	0,361
25	Macaristan	0,355
26	Slovakya	0,350
27	Sırbistan	0,325
28	Polonya	0,292
29	Litvanya	0,282
30	Letonya	0,281
31	Hırvatistan	0,280
32	Türkiye	0,267
33	Bulgaristan	0,242
34	Makedonya	0,220
35	Romanya	0,180
36	Ukrayna	0,178

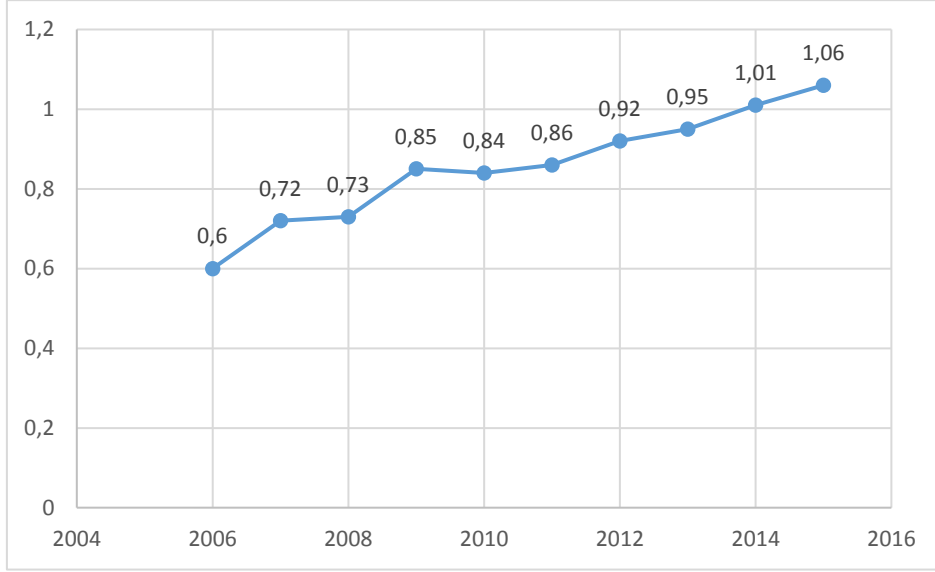
Avrupa İnovasyon Endeksine göre Türkiye'nin en zayıf olduğu alanın eğitim olduğu görülmektedir. Bu zayıflık inovasyon yapmada ve Ar-Ge Faaliyetlerinde istihdam etmek üzere yeterli nitelikli personel bulunamaması ve yeterince bilimsel yayın üretilememesine neden olmuştur. Ayrıca bilimsel yayın üretmede kamu ve özel sektör işbirliğinin düşük olması, Türkiye'nin sıralamadaki yerini olumsuz etkileyen önemli bir etken konumundadır. Diğer yandan Türkiye'deki Küçük ve Orta Boy İşletmelerin (KOBİ) durumu değerlendirildiğinde inovasyon ve ürün geliştirme noktasında verimli bir yapıya haiz oldukları ifade edilebilir. Fakat KOBİ'lerin inovasyon yapmak için işbirliği yapmada nispeten çekimser kalmaları nedeniyle inovasyon potansiyelleri sınırlı kalmaktadır. Bilhassa bilgi teknolojileri alanında işbirliğine gitmenin inovasyon yapmak ve ürün geliştirmek için sahip olduğu önem düşünüldüğünde bu alanda kamu sektörü ile özel sektör arasında

işbirliğini güçlendirecek önlemlerin alınması gerektiğini ifade edebiliriz(www.ticaret.edu.tr., 24.04.2017). Burada değinilmesi gereken bir diğer husus da Araştırma Geliştirme(AR-GE) faaliyetlerine yapılan yatırım düzeyidir. AR-GE faaliyetleri inovatif fikirler ve ürünler geliştirmenin bel kemiğini oluşturmaktadır. Türkiye'nin inovasyon sıralamasındaki yerini daha iyi analiz edebilmek için yapılan AR-GE yatırımlarına bakmak gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda 2005-2016 yılları arasında Türkiye'de yapılan AR-GE harcamalarının Gayrisafi Yurt İçi Hasıla (GSYİH)'ya oranı gösterilmektedir. Buna göre Türkiye'de yapılan AR-GE harcamalarının Gayrisafi Yurtiçi Hâsilaya oranı 2005 yılında 0,6, 2007 yılında 0,72, 2008 yılında 0,73, 2009 yılında 0,85, 2010 yılında 0,84, 2011 yılında 0,86, 2012 yılında 0,92, 2013 yılında 0,95, 2014 yılında 1,01, ve 2015 yılında 1,06 olarak gerçekleşmiştir. Tabloda görüldüğü üzere

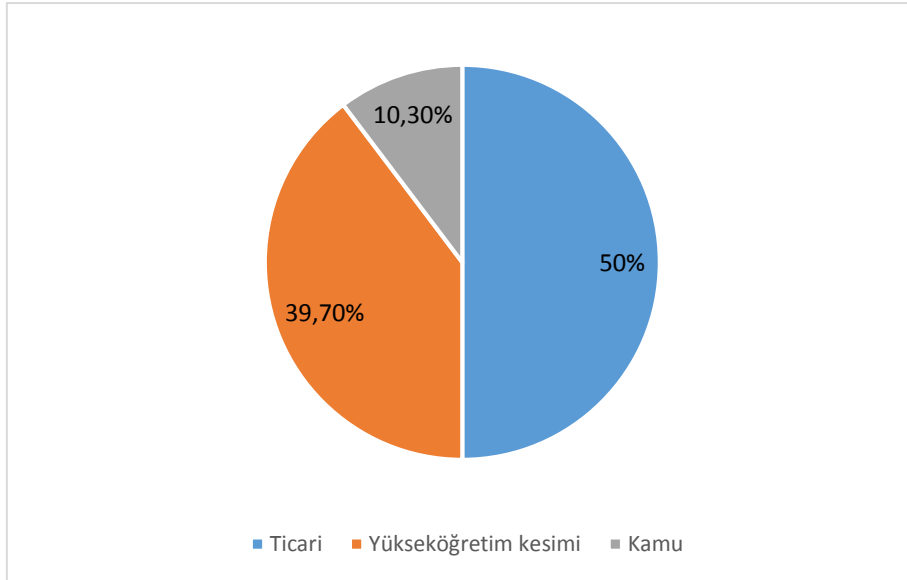
Araştırma- Geliştirme faaliyetlerinin Gayrisafi Yurtiçi Hâsıla içerisindeki oranı sadece 2010 yılında düşmüştür. Diğer bütün yıllarda ise bir önceki yıla göre artış göstermiştir. 2015 yılına ait veriler daha detaylı incelendiğinde toplam Ar-Ge

harcamasının yarısının ticari kesim tarafından yapıldığı görülmektedir. İkinci sırada %39,7 ile yükseköğretim kesimi bulunmaktadır. Son sırada ise %10,3 ile kamu kesimi bulunmaktadır.

Şekil 1: Ar-ge Harcamalarının GSYİH İçindeki Payı(24.05.2017, www.tuik.gov.tr).



Şekil 2: 2015 Yılı Sektörlere Göre Ar-ge Harcaması Dağılımı(24.04.2017, www.tuik.gov.tr.)



Yukarıda verilen şekilde görüldüğü gibi gerçekleşen Ar-ge harcamalarının büyük kısmı özel sektör tarafından yapılmıştır. Fakat bu durum kamuda inovasyonun gerçekleşemeyeceği anlamına gelmemektedir. Zira kamu sektörü ve üniversitelerin inovasyon harcamaları toplandığında yüzde 50 rakamına ulaşılmaktadır. Ayrıca eğer kamu sektöründe inovasyon olmasaydı e-devlet, UYAP ve BİMER gibi uygulamalar veya akıllı kent gibi kavramlar ortaya çıkmazdı.

Günümüzde teknolojiyle gelen değişimin gücü çok büyüktür. Bu değişim sürecinde sektör inovasyonla değişmektedir. Zira inovasyonun amacı da budur. İnovasyon aslında değişim olarak da nitelendirilebilir. Yerleşik şirketler ve kurumlar için mevcut durum daha huzurlu olmasına rağmen değişim hep var olmuştur ve olmaya da devam edecektir (Schmidt vd., 2015: 280).

İnovatif ürünler geliştirmek ve hizmetler sunmak ciddi anlamda maliyetli olabilir. Üstelik ortaya çıkarılan bu ürün veya hizmetin başarılı olacağına garanti de yoktur. Gerçekleştirilen çalışmalar doğrultusunda, piyasaya sunulan yeni ürünlerin yaklaşık %75'inin, başarısızlığa uğradığı yönünde yapılan tahminleri göz önünde bulundurduğumuzda inovatif ürün ve hizmet sunmanın beraberinde getirmiş olduğu risk faktörünü daha rahat anlayabiliriz. Fakat yeniliğe ve değişime uyum sağlayamamak da bir başka risk faktörüdür. Çünkü inovatif ürün geliştiren kurumların elde ettiği başarılar karşısında, bu değişime ayak uyduramayan kurum veya kuruluşlar için başarısızlık kaçınılmaz hale gelmektedir (Harper, 2013). Dolayısıyla inovatif ürünler geliştirmenin olduğu gibi yeniliklere ayak uyduramamanın da getirdiği bir maliyet vardır. Fakat günümüzde özellikle bilgi teknolojileri alanında yaşanan hızlı gelişim ve hizmetten faydalananların beklentileri dikkate alındığında kurumlar için inovatif ürün ve uygulamalar geliştirme seçeneğini seçmenin en akılcı çözüm olduğunu söyleyebiliriz. Türk Kamu Yönetiminde de bu anlayış doğrultusunda e-devlet, UYAP

ve BİMER gibi inovasyona dayalı uygulamalar geliştirilmiştir.

3. BÜROKRASİ

Kırtasiyecilik, kamu yönetimi, memurların yönetimi, rasyonel örgüt yapısı ve büyük yapıli örgütler anlamında kullanılan bürokrasi Max Weber'in adıyla özdeşleşmiştir.

3.1. Max Weber'e Göre Bürokrasinin Özellikleri

Max Weber'e göre bürokrasi, işbölümü, resmi yetki alanı, otorite hiyerarşisi, yazılı kurallar, yazışmaların ve faaliyetlerin dosyalanması, gayri şahsılık ve disipline olmuş yapı ve liyakate dayanan resmi pozisyonlardan oluşan bir örgüt biçimidir. Weber'e göre, bu örgüt biçimi sadece devlete özgü bir örgütlenme tipi olmayıp; özel sektörde de yaygın bir biçimde görülmektedir (Eryılmaz, 2011: 238).

Max Weber, tasarladığı bu örgüt yapısını ideal tip olarak nitelemiştir. İdeal tip, tarihsel veya mutlak gerçeğin kendisi değildir. İdeal tip bir ütopya olarak da görülebilir ve bu sebeple betimlenmiş biçimiyle hiçbir yerde bulunamaz (Gülmez, 1975: 53).

Weber'e göre bürokratik örgütlenme çok yüksek bir verimlilik düzeyine ulaşabilir ve bu anlamda insanlar üzerinde otorite kurup tatbik etmenin bilinen en rasyonel aracıdır. Ayrıca kesinlik, istikrar, disiplinin katılığı ve güvenilirlik bakımından diğer örgütlenme türlerinin hepsinden üstündür ve biçimsel açıdan her tür idari işe uygulanabilir (Weber, 2008: 50).

Weber, tam gelişmiş bürokratik mekanizmanın üstünlüğünü, makineyle yapılan üretimin mekanik olmayan diğer üretim biçimlerine olan üstünlüğüne benzetir. Ona göre tam bürokratikleşmiş bir yönetimde hız, kesinlik, dosya bilgisi, süreklilik, gizlilik, birlik, tam bağımlılık, sürtüşmenin ve maddi ve kişisel maliyetlerin azaltılması en uygun noktasına getirilir. Dolayısıyla diğer yönetim biçimleriyle karşılaştırıldığında,

uzmanlaşmış bürokrasinin bu noktaların hepsinde daha üstün olduğu görülür (Weber, 2008: 332).

Weber'e göre bürokrasinin diğer örgüt biçimlerinden üstün olmasının temel nedenlerinden biri evrensel olmasıdır. Yani bürokrasi birçok eylem türlerine uygulanabilir. Weber'e göre en rasyonel örgüt biçimini teşkil eden bürokratik yönetimin üstünlükleri arasında kesinlik, süreklilik, disiplin, güvenlik, erk sahibi için olduğu kadar ilgililer için de öngörülebilirliği, hizmetlerin yoğunluk ve yaygınlığı, tüm görevlere uygulanabilme olanağı, en yüksek verim ve etkinliği gerçekleştirme niteliğine teknik açıdan haiz oluşu sayılabilir (Gülmez, 1975: 60).

Weber'in bürokrasi teorisine göre, bürokrasi yazılı ve resmi kurallara göre işler. Bu kurallar, bürokraside çalışanların sorumluluğunu, karşılıklı ilişkilerini ve yetkilerini tanımlar. Belirli olaylar hususunda karar alınırken, önceden düzenlenmiş soyut ve genel kurallara göre hareket edilir. İdeal bir memur işini, sevgi ve nefret gibi duygusallıktan uzak, tamamen gayrişahsî biçimsel kurallara göre yürütür (Eryılmaz, 2011: 237).

Bu üstünlüklere sahip bir bürokratik yönetimin doğuşu, Weber tarafından modern Batı devletinin bir tomurcuğu, çekirdeği olarak karşılanmaktadır. Hem kapitalist hem de sosyalist esaslar üzerine örgütlenen tüm örgütlerde bürokratik yönetimin üstünlüğünün en büyük aracı, modern tekniğin ve üretim malları ekonomisinin gerekli kıldığı uzmanlaşmış bilgidir. Bu çark yasal hükümetlerde olduğu gibi, iktidara gelen devrimciler ve işgalci düşman için de işlemeye devam eder. Buna göre bu çark olmadan modern yaşam olanaksızdır (Gülmez, 1975: 60).

Max Weber'in bürokrasi teorisinde memurluk kariyer esasına göre düzenlenmiş bir meslek olarak görülür. Max Weber'in bürokrasi teorisinde personel rejiminin ve memurun temel özellikleri ise şunlardır (Weber, 2008: 46):

- ✓ “Şahsi olarak özgürdür ve otoriteye karşı sadece görevlerinden kaynaklanan gayri-şahsi yükümlülükleri vardır.
- ✓ Açıkça tanımlanmış hiyerarşik düzen içinde örgütlenmişlerdir.
- ✓ Her dairenin yasal olarak açık bir şekilde tanımlanmış bir yetki alanı vardır.
- ✓ Daireye(memuriyete) giriş, serbest bir sözleşme ilişkisiyle olur. Yani, ilke olarak serbest tercih söz konusudur.
- ✓ Adaylar teknik nitelik ölçüsüne göre seçilirler. En rasyonel durumda bu nitelik sınavla test edilir ya da teknik eğitim sahibi olduğunu gösteren bir diploma ile güvenceye alınır veya her iki yola birden başvurulur. Yani memurlar seçimle gelmez atanırlar.
- ✓ Memurlara sabit bir nakdi aylık ödenir ve pek çok durumda emeklilik hakları da vardır. Sadece belli durumlarda işverenin işe son verme hakkı varken, özellikle özel işletmelerde, memur işten ayrılmakta daima hürdür.
- ✓ Görev onu üstlenen kişinin tek ya da en azından asıl işidir.
- ✓ Bu görev bir kariyer oluşturur. Burada geçen çalışma süresine ya da başarı ölçüsüne ya da her ikisine göre oluşturulan bir “terfi” sistemi vardır. Terfi, üstlerin yargısına bağlı olarak gerçekleşir.
- ✓ Memur, yürütme araçlarının sahipliğinden tümüyle ayrılmış olarak çalışır ve görevleriyle ilgili herhangi bir mülkiyet hakkı elde edemez.
- ✓ Görevin yapılışı bakımından katı ve sistematik bir disiplin ve denetime tabidir.”

Görüldüğü gibi Max Weber'in hayalindeki bürokratik örgüt tipi her açıdan mükemmel ve sorunsuz işleyen bir sistemdir. Fakat yukarıda da değindiğimiz gibi Max Weber, gerçek hayatta tüm bu özelliklere sahip olan bir örgüt tipinin bulunduğu inanmamaktadır. Max Weber'in tasarladığı ideal tip bürokrasi, gerçek hayatta saf ve eksiksiz tüm özellikleriyle gözlemlenebilen bir biçim değil, daha çok zihni bir

tanımlama ve niteleme; kavramsal bir çerçeve ve kalıptır. Mevcut örgütler bu ideal tipe yaklaştıkları ölçüde bürokratikdir (Eryılmaz, 2002: 45).

Max Weber'in tasarladığı bürokratik örgüt tipi aslında insan vücuduna benzetilebilir. İnsan vücudundaki her organın ve insanın her uzvunun bir işlevi olduğu gibi bürokratik örgütlenme içinde de her memurun bir görevi vardır. Yani memurlar, işleyen bir bürokrasi makinesinin dişlileri olarak görülmektedir. İnsanın herhangi bir organında meydana gelen rahatsızlığın insanın sağlığını bozabilmesi gibi bürokrasinin de herhangi bir parçasında yaşanan bir aksaklık bütün bir sistemin düzeninin bozulmasına sebebiyet verebilir. Dolayısıyla bürokrasinin sorunsuz bir şekilde işleyebilmesi için makinenin bütün dişlilerinin aksamadan çalışması gerekmektedir. Weber'in tasavvur ettiği bürokratik örgüt tipi bu şekilde sorunsuz işleyen ideal bir tiptir. Bununla birlikte gerçek hayatta böyle bir örgüt tipine rastlanmadığı için bürokrasi birçok düşünür tarafından eleştirilmiştir. Bazı düşünürler tarafından, ideal tip olarak tasavvur edilen, bürokrasinin üstünlüğü sorgulanmaya başlanmıştır. Bunun kamu sektörüne yansımaları da kamu hizmeti sunumunda yeni yol ve yöntemler aranması şeklinde olmuştur. Türk kamu yönetiminde geliştirilen ve vatandaşların kamu kurumları ile internet üzerinden iletişime geçmesini mümkün hale getiren Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulaması bu yeni yöntemlerden biri olarak görülebilir.

4. BAŞBAKANLIK İLETİŞİM MERKEZİ (BİMER)

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesiyle yürürlüğe giren bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. Yazılımı Başbakanlık Bilgi İletişim Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen BİMER, internet üzerinden kullanılan bir sistemdir. Bu uygulama ile devlet ile vatandaş arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak, vatandaşların kendileri ve kamuya ilgili talep, şikâyet, ihbar, görüş ve önerileri ile bilgi edinme haklarına ilişkin idari makamlara yapacakları başvurulara cevapların hızlı ve etkin bir şekilde verilmesi, iş ve işlemlerin merkezden kamu nezdinde takip ve denetimi amaçlanmıştır (10.03.2017, www.bimer.gov.tr). Bu uygulama ile birlikte Türk Kamu Yönetiminde idari makamlara yönelik yapılan başvurularda kâğıt ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. Bu sebeple BİMER kamu yönetiminde halkla ilişkiler faaliyetleri arasında çok önemli bir yer tutmaktadır. BİMER uygulamasının ortaya çıkması anayasal bir hakkın tezahür etmesidir.

1982 Anayasasının 74. Maddesi Dilekçe Hakkını şu şekilde düzenlenmiştir: *“Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamuya ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.”* Ayrıca maddenin devamında bu hakkın kullanılma biçiminin kanunla düzenlenmesi öngörülmüştür.

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun’a göre Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ile Türkiye’de ikamet eden yabancıların istek ve şikâyetlerini yetkili makamlara yazı ile bildirme hakkına sahiptir. Ayrıca 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu göre Türk vatandaşları ile Türkiye’de ikamet eden yabancıların “Bilgi Edinme Hakkı” bulunmaktadır (15.11.2017, www.mevzuat.gov.tr).

Bilgi edinme hakkını düzenleyen 2003 yılında çıkarılan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler birimleri ve personelinin yaygınlaşmasını sağladı. Zira bu kanunun çıkarılmasından sonra kamu yönetiminde halkla ilişkilere verilen önem artmıştır (Aydın ve Taş, 2013: 176). Bilgi edinme hakkı kanununda herkesin bilgi edinme hakkına sahip olduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla kanuna göre, kamu kurumları Bilgi Edinme Hakkı Kanununda sayılan istisnalar dışındaki her türlü bilgiyi başvuranlara temin etmelidir (20.04.2017, www.mevzuat.gov.tr).

Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 11. Maddesinde, “ Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi on beş iş günü içinde sağlarlar.” denilmektedir. Ayrıca, kanunun 6. Maddesinde “*Bilgi edinme başvurusu, başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, oturma yeri veya iş adresini, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve adresi ile yetkili kişinin imzasını ve yetki belgesini içeren dilekçe ile istenen bilgi veya belgenin bulunduğu kurum veya kuruluşa yapılır. Bu başvuru, kişinin kimliğinin ve imzasının veya yazının kimden neşet ettiğinin tespitine yarayacak başka bilgilerin yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.*” denilmek suretiyle başvuruların elektronik ortamda yapılabilmesinin önü açılmıştır. Böylece yeni kamu yönetimi ilkelerinin gereği olarak BİMER gibi bilgi teknolojilerine dayalı, inovatif uygulamaların geliştirilmesi hızlanmıştır.

2006 yılında Resmi Gazetede yayınlanan Başbakanlık Genelgesi ile BİMER Uygulamasının kuruluş ve işleyişine ilişkin hususlar tespit edilmiştir. Özellikle “yönetişim” ve “yönetime katılma” kavramlarının kamu yönetimi literatüründe sahip olduğu öneme vurgu yapılan bu genelgede Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası(150) tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılması öngörülmüştür.

Böylece vatandaşlar tarafından gerçekleştirilen yazılı ve sözlü başvuruların değerlendirilmesi amacıyla hızlı bir şekilde ilgili kamu kurumuna iletilmesi ve mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ise ilgili birimlerin uyarılmasının amaçlandığı belirtilmiştir (20.04.2017, www.bimer.gov.tr).

Vatandaşlar BİMER Uygulaması ile bilgi edinme taleplerini iki şekilde iletebilmektedirler. Bunlardan birincisi ALO 150 Telefon hattıdır. Bu telefon numarası aranarak ilgili ilin valiliğindeki görevli halkla ilişkiler birimine ulaşılmaktadır. Arayan kişinin kişisel bilgileri ve başvurusunun konusu, elektronik ortama kaydedilmektedir. Kaydedilen bu talep, ilgili kuruma sistem aracılığıyla iletilmektedir. Daha sonra ilgili kurumun bu müracaata süresi içinde verdiği cevap da sisteme kaydedilmektedir. BİMER’e ikinci bir başvuru yöntemi de internet üzerinden yapılan başvurulardır. Bu şekilde yapılan başvurular BİMER’e iletilmektedir. Web üzerinden yapılan işlemlerin tümünün eşgüdümü BİMER tarafından takip edilmektedir (Bulduklı ve Türkmenoğlu, 2015: 54). Aslında BİMER Uygulaması vatandaşların e-katılım yoluyla yönetime katılmalarını sağlayan bir araç hüviyetindedir. Burada e-katılım açısından Türkiye’nin dünyadaki konumuna bakılacak olursa, Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağının 2016 yılında yayınladığı raporun bu noktada önem teşkil ettiği görülmektedir.

Birleşmiş Milletler Kamu yönetimi Ağının 2016 yılında yayınladığı rapora göre Türkiye, e-katılım endeksi açısından 193 ülke arasında 0,6271 puan ile 60. Sırada yer almaktadır. Listenin 1. Sırasında 1,0000 puan ile İngiltere yer alırken, son sırayı Cibuti, Orta Afrika Cumhuriyeti ve Tuvalu paylaşmaktadır (www.tuik.gov.tr., 24.04.2017). Aşağıda verilen tabloda e-katılım endeksi sıralamasında 2016 yılında ilk 25’te yer alan ülkelerin endeks puanı ile Türkiye’nin sıralamadaki yeri ve endeks puanı verilmiştir.

Tablo 2: E-katılım Endeksi Sıralaması (24.04.2017, www.publicadministration.un.org).

Sıra	Ülke	Puan
1	İngiltere	1,0000
2	Avustralya	0,9831
2	Japonya	0,9831
4	Güney Kore	0,9661
5	Hollanda	0,9492
5	Yeni Zelenda	0,9492
7	İspanya	0,9322
8	Singapur	0,9153
8	Kanada	0,9153
8	Finlandiya	0,9153
8	İtalya	0,9153
12	ABD	0,8983
12	Fransa	0,8983
14	Avusturya	0,8814
14	Meksika	0,8814
14	Polonya	0,8814
17	Sırbistan	0,8305
17	İsrail	0,8305
17	Litvanya	0,8305
17	Karadağ	0,8305
17	Fas	0,8305
22	Çin	0,8136
22	Danimarka	0,8136
22	Estonya	0,8136
25	Hırvatistan	0,7797
25	Malta	0,7797
60	Türkiye	0,6271

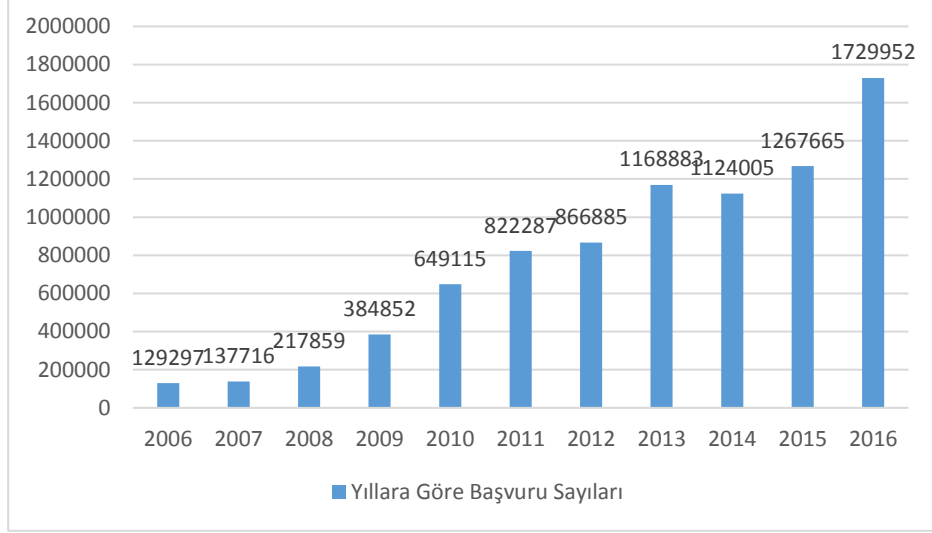
Yönetime katılımı ve bilgi almayı kolaylaştıran BİMER Uygulamasının kamuda inovasyonun geliştirilmesinde de önemli bir yeri vardır. Özellikle vatandaşların kamu hizmetlerinden faydalandıkları esnada karşılaştıkları müspet veya menfi hususları idareye “girdi” olarak sağlamasıyla birlikte sadece bu sorunun çözülmesiyle kalmayıp, netice itibarıyla kamu hizmetlerinin sunulma biçiminde değişiklik yapılabilir. Bu durum ise kamuda inovasyon açısından önemli ilerlemelerin gerçekleşmesine yol açabilir (Karkin ve Zor, 2017: 37).

4.1. Başbakanlık İletişim Merkezi(BİMER) Uygulamasının Türk Kamu Yönetiminde

Bürokratik İşlemlerin Azalması Üzerindeki Etkisi

BİMER Uygulaması ile bürokratik işlemlerin azalması arasında bir ilişki olup olmadığı hakkında fikir sahibi olabilmek için paylaşılan istatistiki verilere bakmak gerekmektedir. Vatandaşların yönetime katılımını kolaylaştıran yenilikçi bir uygulama olarak BİMER kullanılmaya başlandığı yıl olan 2006’dan günümüze kullanıcı sayısını genellikle artırmıştır. Aşağıda verilen şekilde 2006-2016 yılları arasında BİMER’e yapılan başvuru sayıları gösterilmiştir.

Şekil 3: Yıllara Göre Başvuru Sayıları (10.04.2017, www.bimer.gov.tr).

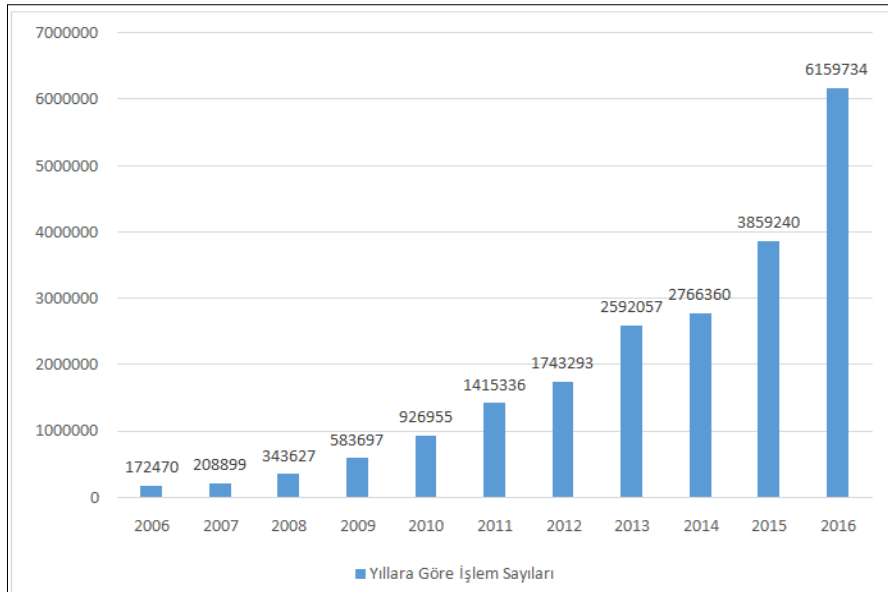


Yukarıda verilen şekilde görüldüğü üzere, BİMER Uygulamasına yapılan başvuru miktarında istikrarlı bir artış görülmektedir. Zira BİMER Uygulamasına 2006 yılında 129297, 2007 yılında 137716, 2008 yılında 217859, 2009 yılında 384852, 2010 yılında 649115, 2011 yılında 822287, 2012 yılında 866885, 2013 yılında 1168883, 2014

yılında 1124005, 2015 yılında 1267665 ve 2016 yılında 1729952 kişi başvurmuştur.

BİMER'e yapılan başvurular sonucunda gerçekleştirilen işlem sayısı 2006 yılından günümüze kadar, başvuru sayısında olduğu gibi, her yıl artış göstermiştir. Aşağıdaki şekilde 2006-2016 yılları arasında BİMER'e yapılan başvurular kapsamında gerçekleştirilen işlem sayıları gösterilmiştir.

Şekil 4: Yıllara Göre İşlem Sayıları (www.bimer.gov.tr, 10.04.2017)

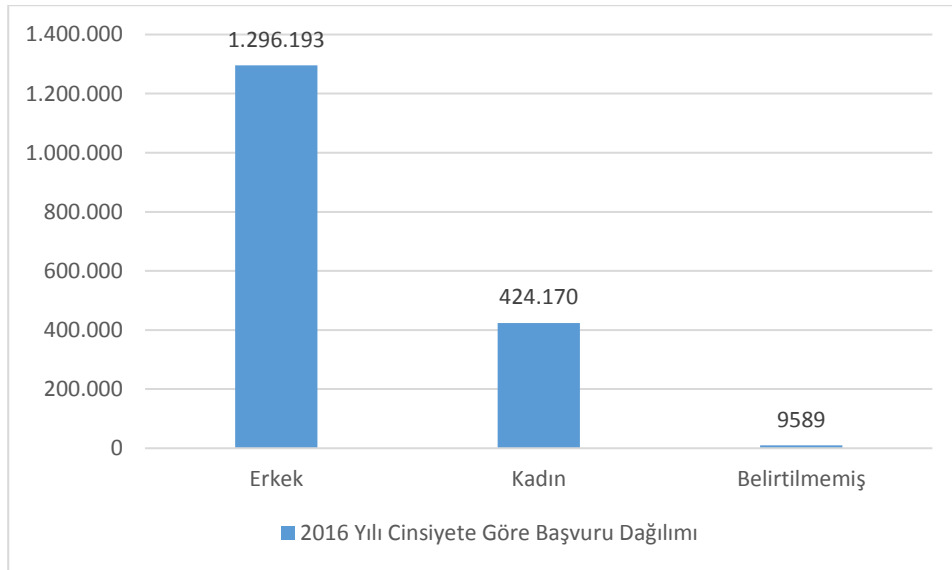


Yukarıda verilen şekille göre gerçekleştirilen işlem sayısı 2006 yılında 172470, 2007 yılında 208899, 2008 yılında 343627, 2009 yılında 583697, 2010 yılında 926955, 2011 yılında 1415336, 2012 yılında 1743293, 2013 yılında 2592057, 2014 yılında 2766360, 2015 yılında 3859240 ve 2016 yılında ise 6159734 olarak gerçekleşmiştir. Bu rakamlardan da anlaşıldığı üzere BİMER vasıtasıyla

gerçekleştirilen işlem sayısında yıllar içerisinde sürekli bir artış görülmektedir.

BİMER Başvurularıyla ilgili yapılan araştırmadan çıkan demografik sonuçlar ilgi çekicidir. Bu kapsamda 2016 yılında BİMER'e yapılan başvurular incelenerek cinsiyete göre başvuru dağılımı çıkarılmıştır. Aşağıda verilen şekilde 2016 yılında BİMER'e yapılan başvuruların cinsiyete göre dağılımı gösterilmiştir.

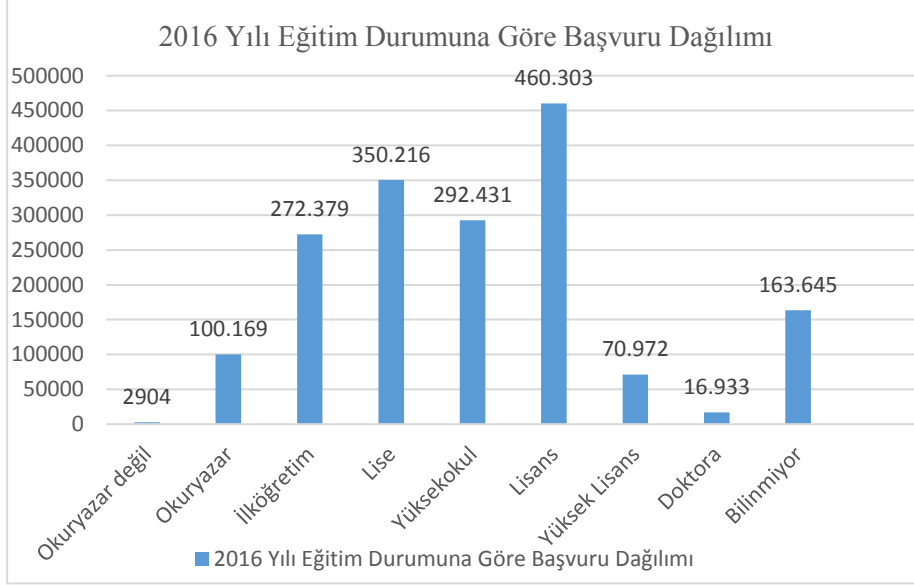
Şekil 5: 2016 Yılı Cinsiyete Göre Başvuru Dağılımı(10.04.2017, www.bimer.gov.tr).



Yukarıda verilen şekilde 2016 yılına ait BİMER cinsiyete göre başvuru dağılımı verilmiştir. Buna göre BİMER Uygulamasına 2016 yılında 1.296.193 erkek ve 424.170 kadın başvuru yapmıştır. Başvuranlardan 9589 kişi ise cinsiyetini belirtmemiştir.

2016 yılında BİMER'e yapılan başvurulara göre ulaşılan demografik sonuçlardan biri de eğitimle ilgilidir. Aşağıda verilen şekilde 2016 yılında BİMER'e başvuru yapanların eğitim durumuna göre dağılımı gösterilmiştir.

Şekil 6: 2016 Yılı Eğitim Durumuna Göre Başvuru Dağılımı (10.04.2017, www.bimer.gov.tr).

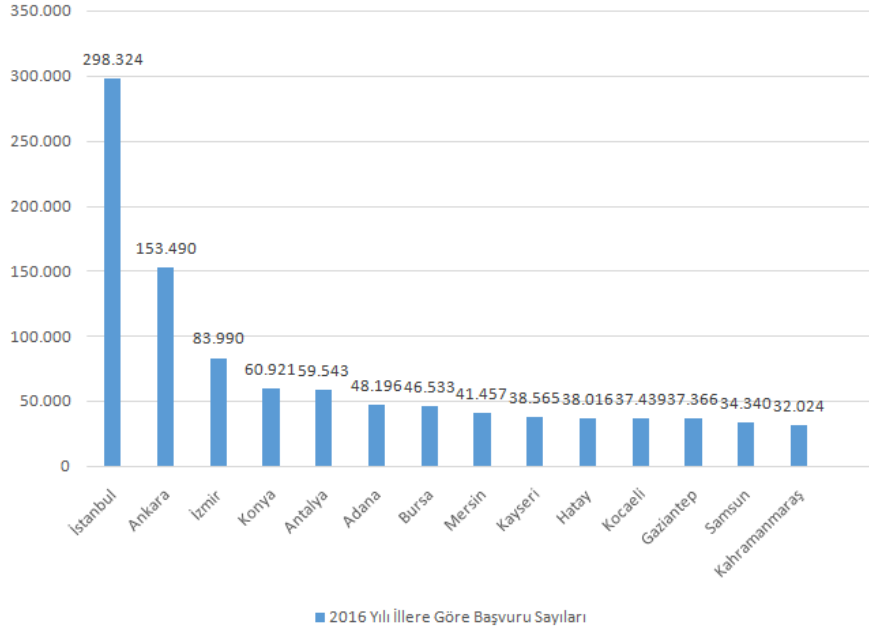


Yukarıda verilen şekilde 2016 yılına ait BİMER Uygulamasına yapılan başvuruların eğitim durumuna göre dağılımı verilmiştir. Buna göre BİMER Uygulamasına en çok başvuru 463.303 başvuru ile lisans mezunları tarafından yapılmıştır. İkinci sırada ise 350.216 başvuru ile lise mezunları tarafından yapılan başvurular oluşmaktadır. Üçüncü sırada 292.431 başvuru ile yüksekokul mezunları tarafından yapılan başvurular bulunmaktadır. Dördüncü sırada 272.379 başvuru ile ilköğretim mezunlarının yaptığı başvurular bulunmaktadır. Beşinci sırada 100.169 başvuru ile okuryazar olanların başvuruları bulunmaktadır. Altıncı sırada

70.972 başvuru ile yüksek lisans mezunları tarafından yapılan başvurular bulunmaktadır. Yedinci sırada 16.933 başvuru ile doktora mezunları tarafından yapılan başvurular bulunmaktadır. Sekizinci sırada 2904 başvuru ile okuryazar olmayanlar tarafından yapılan başvurular bulunmaktadır. Başvuru yapanlardan 163.645 kişi ise eğitim durumunu bildirmemiştir.

Yapılan çalışma kapsamında ortaya çıkarılan diğer sonuç 2016 yılında BİMER uygulamasına başvuranların illere göre dağılımıdır. Aşağıda verilen şekilde 2016 yılında BİMER'e başvuranların illere göre dağılımı gösterilmiştir.

Şekil 7: 2016 Yılı İllere Göre Başvuru Sayıları(10.04.2017, www.bimer.gov.tr).

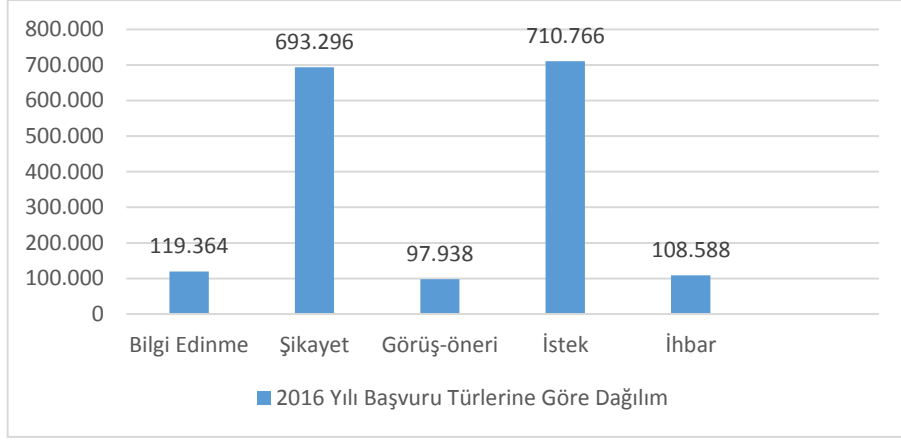


Yukarıda verilen şekilde 2016 yılı içerisinde BİMER Uygulamasına en çok başvuru yapılan 14 ile ait başvuru sayıları verilmiştir. Buna göre 2016 yılı içerisinde BİMER uygulamasına en çok başvuru 298.324 başvuru ile İstanbul'dan yapılmıştır. İkinci sırada ise 153.490 başvuru ile Ankara bulunmaktadır. Üçüncü sırada, 83.990 başvuru ile İzmir yer almaktadır. Dördüncü sırada 60.921 başvuru ile Konya yer almaktadır. Beşinci sırada 59.543 başvuru ile Antalya bulunmaktadır. Altıncı sırada 48.196 başvuru ile Adana bulunmaktadır. Yedinci sırada 46.533 başvuru ile Bursa bulunmaktadır. Sekizinci sırada 41.457 başvuru ile Mersin yer almaktadır. 38.565

başvuru ile Kayseri dokuzuncu sırada yer almaktadır. Onuncu sırada 38.016 başvuru ile Hatay yer almaktadır. On birinci sırada 37.439 başvuru ile Kocaeli yer almaktadır. On ikinci sırada 37.366 başvuru ile Gaziantep yer almaktadır. 34.340 başvuru ile Samsun on üçüncü sırada bulunmaktadır. On dördüncü sırada ise, 32.024 başvuru ile Kahramanmaraş yer almaktadır.

BİMER uygulamasına yapılan başvuru türleri hakkında bilgi almak BİMER'in bürokrasiyi azaltıp azaltmadığı hakkında bilgi sahibi olabilmek için bize yardım edebilir. Aşağıda verilen şekilde 2016 yılında BİMER'e yapılan başvuru türlerinin sayıları gösterilmiştir.

Şekil 8: 2016 Yılı Başvuru Türlerine Göre Dağılımı (10.04.2017, www.bimer.gov.tr).

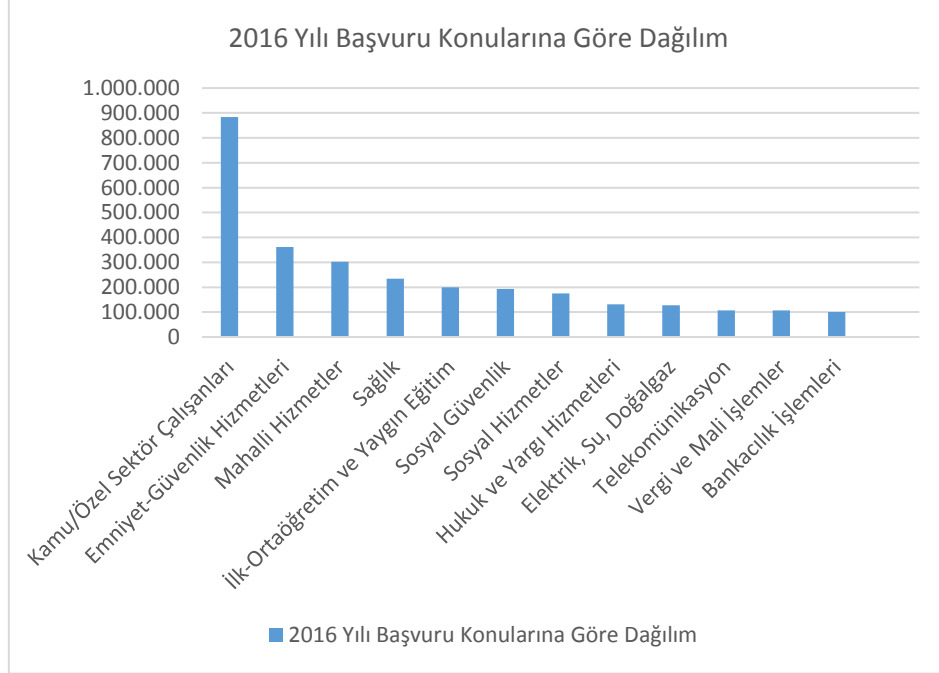


Yukarıda verilen şekilde 2016 yılına ait BİMER Uygulamasına yapılan başvuru türleri verilmiştir. Buna göre ilk sırada 710.756 istek başvurusu bulunmaktadır. İkinci sırada ise 693.296 ile şikâyet yer almaktadır. Üçüncü sırada 119.364 ile bilgi edinme başvurusu yer almaktadır. Dördüncü sırada 108.588 ile ihbar

başvurusu bulunmaktadır. Beşinci sırada ise 97.938 başvuru ile görüş-öneri başvuruları yer almaktadır.

Yukarıda BİMER'e yapılan başvuru türlerinin sayıları temel olarak verilmiştir. Aşağıda verilen şekilde ise 2016 yılında BİMER'e yapılan başvuruların konularına göre dağılımı verilmiştir.

Şekil 9: 2016 Yılı Başvuru Konularına Göre Dağılımı(10.04.2017, www.bimer.gov.tr).



Yukarıda verilen şekilde 2016 yılına ait BİMER Uygulamasına ait başvuru konularına göre dağılım verilmiştir. Buna göre ilk sırada 883.670 başvuru ile kamu/özel sektör çalışanları hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. İkinci sırada 361.150 başvuru ile emniyet ve güvenlik hizmetleri hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. Üçüncü sırada 302.874 başvuru ile mahalli hizmetler hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. Dördüncü sırada 234.537 başvuru ile sağlık hizmetleri hakkında yapılan başvurular yer almaktadır. Beşinci sırada 199.110 başvuru ile eğitim kurumları hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. Altıncı sırada 192.530 başvuru ile sosyal güvenlik hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. Yedinci sırada 175.048 başvuru ile sosyal hizmetler hakkında yapılan başvurular bulunmaktadır. Sekizinci sırada 131.319 başvuru ile yargı hizmetleri ile ilgili yapılan başvurular bulunmaktadır. Dokuzuncu sırada 127.498 başvuru ile elektrik, su ve doğalgaz hizmetleri ile ilgili yapılan başvurular bulunmaktadır. Onuncu sırada 106.486 başvuru ile telekomünikasyon hizmetleri ile ilgili başvurular bulunmaktadır. On birinci sırada 106.375 başvuru ile vergi ve mali işlemler ile ilgili başvurular bulunmaktadır. On ikinci sırada ise 100.540 başvuru ile bankacılık hizmetleri ile ilgili başvurular bulunmaktadır.

Yukarıda verilen istatistikî göstergelerden de anlaşılacağı üzere BİMER Uygulamasının kullanım oranı giderek artmaktadır. Böylece yönetime katılma faaliyetlerinin önündeki bürokratik engeller aşılmaktadır. Aslında bilgi edinme ve dilekçe bir haktır. Ancak bu hizmetler için bilgi teknolojilerine dayalı uygulamalar kullanılmamış olsaydı vatandaşlar bunun için kamu kurumlarına giderek form doldurmak zorunda kalacaklardı. Bunun sonucunda ise uzun kuyruklar oluşacaktı. Fakat BİMER uygulaması ile mesai saatlerine bağlı kalmaksızın internet erişiminin olduğu her yerden kamu kurumlarıyla etkileşime geçilebilmektedir. Böylece hem zaman tasarrufu hem de yol

masrafı gibi harcamaların ortadan kalkmasıyla maddi tasarruf sağlamak imkânı ortaya çıkmıştır.

4. SONUÇ

Max Weber tarafından rasyonel bir örgütlenme biçimi olarak görülen bürokrasinin zaman içerisinde olumsuz yönlerinin ortaya çıkması çözüm arayışlarını da beraberinde getirmiştir. Hatta kamu sektöründe gerçekleştirilen reform çalışmalarının başlıca gündem maddesinin bürokratik işlemlerin azaltılması olduğunu ifade edebiliriz. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve kamu sektöründe de kullanılmaya başlamasıyla başka bir boyut kazanmıştır. Kamu sektöründe inovasyon çalışmalarına hız verilerek kamu hizmeti sunumunda dijital bir dönüşüm süreci başlatılmıştır.

Bu çalışma kapsamında örnek olarak açıklanan BİMER uygulamasında da görüldüğü üzere inovatif uygulamaların kamu sektöründe kullanılması, bürokratik işlemlerin fazlalığının neden olduğu zaman ve maliyet kaybını önemli ölçüde azaltmaktadır. Zira vatandaşların kamu kurumlarıyla iletişime geçebilecekleri BİMER gibi bir uygulama olmazdı vatandaşlar bu hizmet için bizzat kamu kurumlarına gitmek zorunda kalacaklardı. Ayrıca dilekçe yazmak için harcanacak kağıtlar ve kamu kurumlarında oluşabilecek uzun kuyruklar da düşünüldüğünde BİMER uygulamasının bürokratik işlemlerin neden olduğu sorunları azaltma noktasında etkili olduğunu ifade edebiliriz.

Bu çalışma kapsamında incelenen örnekte de görüldüğü üzere bürokrasiyle mücadele kapsamında atılan adımlar çoğunlukla onu tamamen ortadan kaldırmak yerine bürokrasiyi azaltmayı hedefleyerek atılan adımlardır. Çünkü ne kadar eleştirilse de bürokrasinin olmadığı bir örgütlenme şekli dünyada bulunmamaktadır. Zira yönetimde usul ve kuralları tamamen yok saymak gerçekçi değildir. Fakat burada asıl mesele bu şekilciliğin olması gerekenin üzerine

çıkarak kurumun işleyişine zarar vermemesidir. Yapılacak olan çalışmalar ile bunun önüne geçmek hedeflenmelidir. Kamu sektöründe inovasyonu desteklemek suretiyle yapılacak olan reform çalışmaları ile bürokratik işlemler azaltılabilir. Bunun

sonucunda kamu hizmeti sunumunda kalitenin artması nedeniyle hem vatandaş memnuniyeti artacak hem de bürokratik işlemlerin neden olduğu ekonomik kaybın önüne geçilmiş olacaktır.

KAYNAKÇA

1. BULDUKLU, A., TÜRK MENOĞLU, Y., 2016. "Bilgi Edinme Toplumunda Kamu Kurumlarının Bilgi Edinme Birimleri ve Halkla İlişkiler", Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi, 12(22), ss. 47-64.
2. DRUCKER, P., 2017. İnovasyon ve Girişimcilik: Uygulamalar ve İlkeleri, Çev: İlker Gülfidan, Optimist, İstanbul, 310s.
3. DRUCKER, P., 2015. Yönetim, Çev: İlker Gülfidan, Optimist, İstanbul, 705s.
4. ERYILMAZ, B., 2011. Kamu Yönetimi, Okutman Yayıncılık, Ankara, 381s.
5. ERYILMAZ, B., 2002. Bürokrasi ve Siyaset: Bürokratik Devletten Etkin Yönetime, Alfa Yayıncılık, İstanbul, 259s.
6. GAVIN, H., 2013. İnnovation, Salem Press Encyclopedia.
7. GLADIS, S. (2017). The Formula for Achieving Innovation. *TD: Talent Development*, 71(2), 58.
8. GÜLMEZ, M., 1975. "Weber ve İdeal Tıp Bürokrasi Anlayışı", Amme İdaresi Dergisi, ss. 47-73.
9. İGB (İDAREYİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI), 2013. OECD Perspektifinden: Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde İnovasyon, Ankara, 4s
10. KARKIN, N., ZOR, A., 2017. "Vatandaş - İdare Etkileşimi Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı: BİMER Örneği ve İdarede İnovasyon", Siyasal Bilimler Dergisi, 5(1), ss. 25-44.
11. NOCHUR, K., 2009. İnovasyon Yapmak, Çev: Melis İnan, Optimist, İstanbul, 103s.
12. SCHMIDT, E., ROSENBERG, J., EAGLE, A., 2015. Google Nasıl Yönetiliyor?, Çev: C. ÖZDEMİR, Timaş, İstanbul, 319s.
13. SMITH, R., 2016. "Bureaucracy as Innovation", *Research Technology Management*, 59(1), ss. 61-63.
14. OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), 2005. Oslo Kılavuzu: Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler, 166s.
15. VRIES, D., BEKKERS, B., TUMMERS, L., 2016. "İnnovation İn the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda", *Public Administration*, 94(1), 146-166.
16. WEBER, M., 2008. Bürokrasi ve Otorite, Adres Yayınevi, Ankara, 92s.
17. WEBER, M., 2011. Sosyoloji Yazıları, Çev: Taha Parla, Deniz Yayınları, İstanbul, 591s
18. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.3071.pdf>(Erişim Tarihi: 15.11.2017)
19. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4982.pdf>(Erişim Tarihi: 15.11.2017)
20. <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>(Erişim Tarihi: 24.04.2017).
21. <https://www.bimer.gov.tr/bimer-hakkinda>(Erişim Tarihi: 24.04.2017).

22. Türkiye İstatistik Kurumu,
<http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=istendeks>(Erişim Tarihi: 24.04.2017)
23. <http://ww4.ticaret.edu.tr/spkm/wp-content/uploads/sites/73/2017/02/Avrupa-inovasyon-endeksi-ve-Tu%CC%88rkiye.pdf>(Erişim Tarihi: 24.04.2017).
24. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>(Erişim Tarihi: 24.04.2017).

FARKLI GELİŞİM DÜZEYLERİNDEKİ BİREYLER ÜZERİNDE INTERNET BAĞIMLILIĞININ ETKİLERİ

EFFECTS OF INTERNET ADDICTION ON INDIVIDUALS IN DIFFERENT DEVELOPMENT LEVELS

Pınar KOÇ*, Mehmet ALBAYRAK**

* Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Tek. Eğitimi ABD, pinarkoc1995@gmail.com

** Süleyman Demirel Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu, mehmetalbayrak@sdu.edu.tr

ÖZ

İnsanoğlunun ihtiyaçları doğrultusunda teknolojinin hızla ilerlediği görülmektedir. Teknolojinin kolaylık sağlaması insanları teknoloji kullanmaya yönlendirmektedir. Teknoloji ile birlikte İnternet'in gelişimi, aslında iletişimin artırılması ve bilgi paylaşmak amaçlı ortaya çıkmış ve hızla yaygınlaşmıştır. Teknolojinin ve İnternet'in yoğun kullanılması sonucunda, İnternet bağımlılık yapan araç olarak ilk defa Goldberg tarafından 1996 yılında ortaya atılmıştır. Bu çalışmanın amacı; İnternet bağımlılığı ile İnternet bağımlılığını etkileyen etmenler arasında yapılan araştırmaları değerlendirmek, Türkiye'de ve dünyada konu ile ilgili üretilmiş çözüm önerileri hakkında yapılan çalışmaları ortaya koymaktır. Çalışma kapsamında 2010-2017 arasında İnternet bağımlılığı ile ilgili yazılan makale, bildiri, vb. yazıların yanı sıra Türkiye İstatistik Kurumu'ndan elde edilen verilerden de yararlanılmıştır. Çalışmada; incelenen çalışmalar İnternet bağımlılığı olan bireylerin sağlık, eğitim, psiko-sosyal vb. açıdan negatif etkilenmekte olduğunu ve kontrolsüz İnternet kullanan bireylerde siber zorbalık durumu gözlemlenebildiğini ortaya koymaktadır. Çalışmada İnternet bağımlılığı ile mücadele edilebilmesi için stratejiler, eğitim politikaları ve bu konuda devletin sorumlulukları ile İnternet bağımlılığı tedavi yöntemleri de ele alınmıştır. Çalışma kapsamında bireye, toplum hayatına ve kamuya yansıyan etkilerden de bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İnternet, Bağımlılık, İnternet Bağımlılığı.

Jel Kodları: O3, O33, L86, Z13.

ABSTRACT

Technology is rapidly advancing in accordance with the needs of humans. The convenience of technology leads people to use technology. The development of the Internet with technology has in fact been the result of increased communication and sharing of information, and has become widespread. Because of the intensive use of technology and the Internet, Goldberg first introduced the Internet in 1996 as an addictive tool. The purpose of this study is to evaluate the research on the factors affecting Internet addiction and on the solutions proposed in Turkey and in the world. Within the scope of the study, articles written between 2010-2017 on Internet addiction, papers, etc. and the statistical data obtained from the Turkish Statistical Institute are analyzed. In the study, strategies, educational methods and the responsibilities of the state for combating Internet addiction and for the ailment of Individuals with Internet dependency are reviewed. Individuals using uncontrolled Internet have been observed to be influenced negatively and cyber-bullying. In the scope of the study, the effects of Internet addiction on individuals, society and the public are also mentioned.

Keywords: Internet, Dependency, Internet Addiction.

Jel Codes: O3, O33, L86, Z13.

1. GİRİŞ

İnsanoğlunun ihtiyaçları gereği teknolojinin hızla ilerlediği görülmektedir. Teknolojinin kolaylık sağlaması insanları teknoloji kullanmaya yönlendirmektedir. Teknoloji ile birlikte gelişen İnternet aslında iletişimin artırılması ve bilgi paylaşmak amaçlı ortaya çıkmış ve hızla yaygınlaşmıştır. Bilgisayar ve İnternet'in kullanım süresinin aşırı artması sonucu bağımlılık kavramından bahsedilmeye başlanmıştır. Bağımlılık kavramı genelde alkol, eroin, sigara vb. türü kimyasal maddeler ile ilişkilendirilmektedir (Çelik vd., 2014:2). Teknolojinin ve İnternet'in yoğun kullanılması sebebiyle, İnternet bağımlılık yapan araç olarak ilk defa Goldberg tarafından 1996 yılında ortaya atılmıştır (Köksal, 2015:2). İnternet bağımlılığı durumunda İnternet kullanım süresine kısıtlama getirilememesi, sosyal hayatında ve akademik hayatında bireye zarar vermesine rağmen sürekli kullanılması veya kullanıma devam etme isteği içerisinde olunması, İnternet'in olmadığı ortamlarda bireyin kendini huzursuz hissetmesi gibi durumları ile karşılaşılmaktadır (Esen ve Siyez, 2011:2). Young; patolojik kumar oynama ölçütleri ışığında İnternet bağımlılığı tanısı konulabilmesi için sekiz ölçütten oluşan bir ölçek geliştirmiştir. Young'a göre sekiz ölçütten beşini karşılayan birey İnternet bağımlılığı tanısı için yeterli görülmüştür. Young'ın geliştirdiği ölçütler şu şekildedir (Çelik vd., 2014:2);

- “İnternet ile ilgili aşırı zihinsel uğraş (sürekli olarak İnternet'i düşünme, İnternet'te yapılan aktivitelerin hayalini kurma, İnternet'te yapılması planlanan bir sonraki etkinliği düşünme vb.),
- İstenilen keyfi almak için giderek daha fazla oranda İnternet kullanma gereksinmesi duyma,
- “İnternet kullanımını kontrol etme, azaltma ya da tamamen bırakmaya yönelik başarısız girişimlerin olması,
- İnternet kullanımının azaltılması ya da tamamen kesilmesi durumunda

huzursuzluk, çökkünlük veya kızgınlık hissedilmesi,

- *Başlangıçta planlanandan daha uzun süre İnternet'te kalma,*
- *Aşırı İnternet kullanımı nedeniyle aile, okul, iş ve arkadaş çevresiyle sorunlar yaşama, eğitim veya kariyer ile ilgili bir fırsatı tehlikeye atma ya da kaybetme,*
- *Başkalarına (aile, arkadaşlar, terapist vb.) İnternet'te kalma süresi ile ilgili yalan söyleme,*
- *İnternet'i sorunlardan kaçmak veya olumsuz duygulardan (örneğin, çaresizlik, suçluluk, çökkünlük, kaygı) uzaklaşmak için kullanma.”*

İnternet bağımlılığının teknolojinin gelişmesi ile birlikte gelişen İnternet aslında iletişimin artırılması ve bilgi paylaşmak amaçlı ortaya çıkmış ve hızla yaygınlaşmıştır (Çelik vd., 2014:1). İnternet bağımlılığına yönelik araştırmalar 2000'li yıllardan itibaren dikkat çekmiş olup İnternet bağımlılığını yordayan değişkenleri belirlemeye yönelik çalışmalara yoğunluk verilmiştir (Esen ve Siyez, 2011:2). İnternet bağımlılığının sadece 2010-2017 yılları arasında Google akademiden 9700, YÖKTEZ' den 67 arama sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgular ışığında İnternet bağımlılığı ile birçok değişken ve konu arasındaki ilişki yönü araştırılmıştır. Yapılan araştırma konularından bazıları;

- Öznel İyi oluş
- Ruh sağlığı
- Psikolojik boyutlar
- Gelişim
- Davranış bozukluğu
- Dikkat - Algı bozukluğu
- Kişisel beceriler
- Eğitim seviyeleri
- Depresyon algıları
- Kişilik özellikleri
- Benlik
- Yaşam doyumu
- Zekâ seviyeleri

- Ekonomik düzey
- Bilgi güvenliği
- FATİH Projesi
- Kişiler arası iletişim vb.

şeklinde birçok konu ile arasındaki ilişki araştırılmış olup olumlu – olumsuz ilişkilerine vurgulamalar yapılmıştır. Yapılan araştırmalara göre İnternet bağımlılığı kişilik özelliklerine, duyu – düşüncelere vb. etki ediyor demek mümkün olmamakla birlikte bazen bir değişkenin kişiyi İnternet bağımlılığına ittiği

görülmektedir. Yapılan bir çalışmada “Lise Öğrencilerinin Problemlı İnternet Kullanımının Sosyal Kaygı ve Akran İlişkileri Açısından İncelenmesi” adlı çalışmada İnternet bağımlılığına arkadaş bağımlılığının pozitif yönde etkilediği, arkadaş bağımlılığının ebeveyn tutumuna göre anne – baba eğitim düzeyine göre farklılaştığı gözlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda tablolar da verilmiştir.

Tablo 1: Lise Öğrencilerinin Problemlı İnternet Kullanımı (Anne Eğitim Düzeyine Göre Varyans Analiz Sonuçları)

Bağımsız Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Leneye	Eta Kare
Anne Eğitim Düzeyi	Gruplar Arası	932,370	3	310,790	,706	2,725	0,003
	Gruplar İçi	298407,026	678	440,128			
	Toplam	299339,396	681				

Kaynak: (Zorbaz, 2013:75)

Tablo 2: Lise Öğrencilerinin Problemlı İnternet Kullanımı (Baba Eğitim Düzeyine Göre Varyans Analiz Sonuçları)

Bağımsız Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Leneye	Eta Kare
Baba Eğitim Düzeyi	Gruplar Arası	2058,052	4	514,513	1,172	,633	0,006
	Gruplar İçi	297281,344	677	439,116			
	Toplam	299339,396	681				

Kaynak: (Zorbaz, 2013:75)

Arkadaş bağımlılığının İnternet bağımlılığını pozitif yönde etkilediğini, anne ve baba eğitim düzeyinin farklılık gösterdiği vurgulanmıştır. Tablolardan elde edilen sonuca göre anne ve baba eğitim düzeyi ile problemlı İnternet kullanımı arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucu elde edilmiştir (Zorbaz, 2013:75).

Teknolojinin gelişmesi ile eğitim seviyelerinde ve eğitim düzeylerinde de yoğunlukla kullanılan İnternet terimi ile küçük yaşlarda teknoloji ile tanışıldığı görülmüştür. Anaokullarında yapılan bir araştırma ile çocukların ve ailelerinin bilgisayar oyun oynama alışkanlıkları

incelenmiştir. Yapılan bu araştırma ve inceleme de anaokulunda eğitim gören çocukların bilgisayar oyun seçimi, bilgisayar kullanma zamanı ve süresi, oyun esnasında çocukla birlikte olunması ve bilgisayar ortamının çocuğun fiziksel yapısına uygun olmasına ilişkin ebeveynlere eğitim ve danışmanlık yapılması gerektiği vurgulanmıştır (Akçay ve Özcebe, 2012:5).

Bilgisayar ve İnternet'in fiziksel, bilişsel ve psiko-sosyal gelişime etkilerini olumlu ve olumsuz açılardan inceleyen çalışmalar yapılmaktadır. Akbulut (2013:5) çocuk ve ergenler üzerine yaptığı çalışmada

bilgisayar ve İnternet'in etkilerini şu açılardan incelemiştir:

Fiziksel Gelişim: Gelişimini tamamlamamış çocuk ve ergenler için fizyolojik sorunların daha riskli olduğunu uzun süre bilgisayar başında vakit geçiren bireylerin oturuş bozukluğu, iskelet ve kas sistemlerinde rahatsızlıklar, vücutta kasılmalar ve göz rahatsızlıkları olabildiğini vurgulamaktadır.

Bilişsel Gelişim: Bireyin bilişsel becerilerini kazanabildiği belirli bir kritik zaman olduğu ve bilgisayar başında geçirilen süre uzunluğunun kişi için bilişsel beceri kazanabileceği zamanda becerilerini kazanamaması durumunun telafi edilmesinin güçlükler hatta imkânsızlığa yol açtığını vurgulamaktadır.

Psikososyal Gelişim: İnternet sosyalleşmeye ve bireysel iyi oluşa olumlu katkıları olduğu vurgulandığı gibi bazen de sosyalleşmeyi güçlendirmekte olduğu vurgulanmaktadır. Psikososyal gelişimin alt basamaklarından olan öznel iyi oluş ve İnternet bağımlılığı arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlı yapılan çalışma da yüksek oranda İnternet bağımlısı olan bireylerin düşük oranlarda olumlu duygulara ve yaşam doyumuna sahip oldukları görülmekte olup, İnternet bağımlılığının olumlu duyguları negatif yönde yordarken – olumsuz duyguları pozitif yönde yordadığı verilerine ulaşılmıştır. Yapılan araştırma da elde edilen bulgular Tablo 3'de sunulmuştur (Koç, 2017:4).

Tablo 3: İnternet Bağımlılığı ve Öznel İyi Oluş Analiz Sonuçları

Variables	Descriptive statistics				Correlation results			
	Mean	SD	Skew.	Kurt.	1.	2.	3.	4.
İnternet addiction	30,910	16,794	,715	,525	1	-,257**	-,235**	,245**
Life satisfaction	21,782	6,932	-,336	-,541	-,257**	1	,353**	-,324**
Positive affect	33,190	7,235	-,298	,193	-,235**	,353**	1	-,115
Negative affect	20,695	6,034	,459	,384	,245**	-,324**	-,115	1

Kaynak: (Koç, 2017:4).

İnternet bağımlısı bireylerin düşük düzeyde olumlu duygulara ve yaşam doyumuna sahip olmaları, psikolojik durumlarının da sağlıklı bir bireyinkine nazaran kötü olması (yalnızlık, öfke, hırs vb.) gibi birçok sebepten, İnternet bağımlısı bireylerinde siber zorbalık durumunun gözlemlendiği görülmüştür (Yemen & Peker, 2012:7). Siber zorbalık; birey ya da grup olarak başka bir birey ya da gruba mail, telefon, çağrı vb. yöntemler ile kasıtlı ve sürekli olarak kaba metin, görüntüler vb. göndermesi olarak tanımlanmaktadır (Ekşi, 2012:2). Siber zorbalık mağdurlarında öfke, üzüntü gibi etkileri olduğu vurgulanmaktadır. Siber zorbalık yapan bireyler bu durumu sürdürme sebeplerinin de vakitlerini iyi geçirmek, morallerinin iyi

olması, kendilerini daha iyi-mutlu hissetmeleri ve ortam oluşturma isteğinden dolayı olduğu vurgulanmaktadır. Siber zorbalıktan kurtulma yöntemi olarak grupla ya da bireysel olarak psikolojik danışma hizmeti alınması tavsiye edilmektedir. Bu sayede siber zorbalık yapan bireylerin bu durumdan kurtulması ayrıca siber zorbalığa mağdurlarında gözlemlenen üzülme, öfkelenme, ilgilenme vb. durumları gözlemlenmektedir (Yemen & Peker, 2012:7).

Batıgün ve Hasta, (2010:5). İnternet bağımlılığı ile yalnızlık ve kişiler arası iletişim tarzları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada; İnternet bağımlısı bireylerin için İnternetin

bağımlı olmayan bireylere oranla kişiler arası iletişimde engelleyici etkisinin yüksek düzeyde olduğunu ortaya koyarken, besleyici etkisinin ise düşük düzeyde kaldığını ortaya koymuşlardır. Yine Internet

bağımlısı bireylerin yalnızlık düzeylerinin fazla olduğu ve uzun süre Internet'e bağlandıklarını vurgularlar. Analiz sonuçları Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4: Internet Bağımlılığı: Yalnızlık - Kişiler Arası İlişki

	Internet bağımlılığı (<33) (s=35) Ort. ± SS	Internet bağımlılığı (>62) (s=30) Ort. ± SS	t	p
Ketleyici Tarz	11. 23 ± 6. 07	15. 63 ± 6. 30	-2. 86	<0. 05
Besleyici Tarz	33. 06 ± 6. 40	28. 17 ± 5. 60	3. 26	<0. 05
Yalnızlık	31. 37 ± 8. 69	39. 47 ± 10. 72	-3. 36	<0. 05
Internet'e bağlanma süresi	1. 26 ± 0. 56	2. 17 ± 0. 70	-5. 82	<0. 05
Etkileşim amaçlı kullanma	4. 71 ± 1. 79	5. 97 ± 2. 36	-2. 43	<0. 05

Kaynak: (Batıgün ve Hasta, 2010:5)

Internet bağımlılığının sosyal, fiziksel, psikososyal vb. hayatı etkilediği gibi bireyin akademik yaşamı – eğitim hayatının da etkilemektedir. Ortaokulda öğrenim gören öğrencilerin Internet bağımlılık düzeylerini amaçlayan ve aynı zamanda Internet bağımlılığının demografik değişkenler arasında farklılık gösterip göstermediğini inceleyen Çelik vd., (2014:8); cinsiyetin Internet bağımlılığı

üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiş olup, uzun süre Internet başında vakit geçirmenin hem fiziksel hem de ruhsal bozukluklara sebep olabileceği vurgulanırken, anne ve babalara bilinçli Internet kullanımı hakkında bilgi verilerek bu sürece ebeveynlerinde dahil edilmeleri gerektiği vurgulanmıştır. Araştırmadan elde edilen Internet bağımlılık düzey sonucu Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Ortaokul Öğrencilerinin Internet Bağımlılık Düzeyleri

Seviyeler (f/%)					
Semptom Göstermeyenler		Sınırlı Semptom Gösterenler		Internet Bağımlısı	
129	%62,3	62	%30,0	16	%7,7

Kaynak: (Çelik vd., 2014:8)

İnsanlara Internet bağımlılığı denildiğinde sadece belirli bir kesimde, yaş grubunda, branşta vb. olup Internet bağımlılığının bütün duygu ve düşüncelere etkisi olduğu düşüncelerini barındırmaktadırlar. Ebeveynler bu durumla alakalı gidip öğretmenlerden bilgi almaya çalışmakta olup öğretmenlere öğrencinin kendine olan güveninin, öz saygısının kalmamasından, duygusal olarak problemler yaşadığından yakınmaktadırlar. Bu durumdan hareketle ilk olarak yardımcı kabul edilen öğretmenlerin problemleri Internet kullanımının kendine olan güven ve

duygusal zekâ boyutundan incelenerek öğretmenlerin durumları hakkında bilgi elde edilmelidir. Buradan hareketle öğretmenlerde var olan problemleri Internet kullanımının ve Internet bağımlılığının nedenlerine ulaşarak çözüm yolları elde edilip öğrencilere bu konuda yardım konusunda faydalı olacağı düşünülmektedir. Öğretmenlerdeki problemleri Internet kullanımının özsaygı ve duygusal zekâ düzeylerinin duygusal zekâ alt boyutlarının arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının araştırıldığı çalışma da duygusala zekâ – problemleri Internet

kullanımı, özsayı – problemlerli İnternet kullanımı faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Duygusal zekâ ve özsayı problemlerli İnternet kullanımının yordayıcılarından olmadığı vurgulanmıştır (Reisoğlu vd., 2013:12).

2. YÖNTEM

Yapılan İnternet bağımlılığı literatür taramasında 2010-2017 yılları aralığı baz alınarak Google akademiden 9700, YÖKTEZ’ den 67 arama sonucuna ulaşılmış toplamda 9767 makale ve yazıya ulaşılmıştır.

Ulaşılan makaleler gruplandırma yöntemi yapılarak incelenmiş ve değerlendirmelerden bazıları giriş, kaynak özetleri ve konu başlıkları kısımlarında verilmiştir. İnternet bağımlılığı ile irdelenen değişken arasındaki anlamlılık durumları incelenirken genel olarak kullanılan geliştirilmiş iki ayrı İnternet bağımlılığı ölçeğine ulaşılmıştır. Ayrıca İnternet bağımlılığı tanısı koymak için psikiyatristler “mental bozuklukların tanısı ve sayımsal el kitabı”nı kullanmaktadırlar. Bireylerin bilgisayar ve İnternet kullanımı ile Türkiye İstatistik Kurumunun oran, eğitim durumu, yaş ve işgücüne yönelik yapmış olduğu araştırma sonuçları elde edilmiş olup sonuçlar aşağıda verilmiştir. Uygulanan İnternet bağımlılığı ölçekleri ve istatistik aşağıda verilmiştir.

3. BULGULAR

İnternet bağımlılığı ile ilgili yapılan literatür taramasında elde edilen makale ve yazılar incelenmiş olup, İnternet bağımlılığı ile irdelenen değişken arasındaki anlamlılık durumları incelenirken genel olarak kullanılan geliştirilmiş iki ayrı İnternet bağımlılığı ölçeğine ulaşılmıştır. Bireylerin bilgisayar ve İnternet kullanımı ile Türkiye İstatistik Kurumu’nun oran, eğitim durumu, yaş ve işgücüne yönelik yapmış olduğu araştırma sonuçları elde edilmiş olup sonuçlar aşağıda verilmiştir. Uygulanan İnternet bağımlılığı ölçekleri ve istatistik çalışma sonunda Ekler kısmında yer verilmiştir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

İnternet insanlara birçok alanda kolaylık sağlayan bir servistir. Sağladığı kolaylıklar nedeniyle İnternet kullanımının gittikçe artması akıllara İnternet bağımlılığı durumunu getirmektedir. İnternet bağımlılığı denildiğinde akıllara birçok sebep gelmelidir. Çünkü İnternet bağımlılığının tek bir sebebe bağlanması mümkün olmamakla birlikte böyle bir durumun bireyleri yanlış bilgiye/sonuca ulaştırması kaçınılmaz bir durumdur. Yanlış bilgi daha büyük problemlere sebep olacağı için böyle bir durumun en aza indirgenmesi gerekmektedir. İnternet bağımlılığı ile İnternet bağımlılığını etkileyen etmenler arasında yapılan araştırmalar hakkında bilgi vermek amacı ile gerçekleştirilen bu çalışmada birçok veri elde edilmiştir. Elde edilen veriler İnternet bağımlılığının giderek artacağını ve sağlık alanında negatif etken olarak bu durumla sık sık karşılaşılacağını vurgulamakta olup İnternet bağımlılığının çeşitli yönlerden araştırılması gerekmektedir (Gümüş vd., 2015:7). Bireylerin İnternet ve bilgisayarı yoğun bir şekilde kullanmaları ve bu durum sonucunda bireylerin sağlık, sosyal, eğitim, kişilerarası ilişki vb. birçok alanda bireylere zarar verdiği görülmüştür. Bu zararların yer, zaman, ekonomik durum, yaş, cinsiyet vb. demografik değişkenlere göre farklılıklar gösterebileceği unutulmamalıdır. Ayrıca bu farklılıkların veri toplama çeşidine, veri toplama yöntemine, ölçek biçimine göre vb. değişebileceği durumları da söz konusudur. Bireyler gelişim dönemleri süreçlerinde farklı özellikler göstermekte olup İnternet ile aralarındaki ilişki türü farklılık göstermesi göz ardı edilmemesi gereken bir husustur.

Bu durumun yanı sıra İnternet bağımlılığı kamu kaynakları kullanımı açısından ele alındığında;

- Bilişim sistemleri alt yapı kullanımı ve hat doluluk oranlarının sürekli artması,
- Sistemlerin, bireysel ve gerçek ihtiyaçlar yerine amaç dışı kullanımı, kullanım oranının artması sebebi ile

sürekli artan altyapı ve iletişim maliyetleri,

- İş kayıpları,
- Vakit ve enerji kayıpları,
- Manevi kayıpların yanında oluşan psiko-sosyal davranış bozuklukları,
- Gerçek hayatlar ile sanal dünyanın bir süre sonra karmaşık hal alması vb.

Yukarıda sayılan farklı kategorilerdeki yan etkilerde göz önüne alınarak sonuçlar ülke geneline yaygınlaştırıldığında bilinçsiz

kullanım, İnternet bağımlılığının hem bireye hem de kamuya etkilerinin boyutu açıkça ortadadır. Bu sorun etkin ve bilinçli kullanımın yanı sıra yönetim bilişim sistemleri açısından da değerlendirilerek ele alınmalıdır.

İnternet bağımlılığının tedavi stratejisi bulunmamakla birlikte tedavi yöntemleri önerilmektedir. Bu kapsamdaki değerlendirmeler;

1. Farmakoterapi	2. Psikoterapi
<ul style="list-style-type: none"> • Antidepresanlar (AD) • Duygudurum düzenleyicileri (DDD) • Kombine AD ve DDD • Anksiyolitikler • Naltrekson 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilişsel davranışçı terapi • Aile terapisi • Destek grupları • Rehabilitasyon merkezleri

Bireylerin İnternet bağımlılığının bilişsel-davranışçı tedavisi için İnternet kullanımının yasaklanması gerektiğini çalışmalara karşılık, Young; İnternet kullanımının günlük hayattaki yaşantısında gerekli olduğunu ve yasaklanması yerine kontrol altına alınması gerektiğini

vurgulamaktadır. Davis; İnternet bağımlılığından kurtulmak için atılması gereken adımlar olduğunu vurgulamıştır (Bozkurt, Şahin & Zoroğlu, 2016:9).

Davis'in Önerdiği Bilişsel-Davranışçı Tedavide Atılması Gereken Adımlar
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kişinin İnternet'ten uzak kalıp kalamadığının tespiti 2. Bilgisayarın yerinin değiştirilmesi ve diğer insanların bulunduğu yere nakli 3. Diğer insanlar ile beraber internete bağlanması 4. İnternet'e bağlanma zamanını değiştirmesi 5. İnternet defteri oluşturması 6. Kişisel kullanıma son vermesi 7. Arkadaşlarından ve yakınlarından İnternet ile ilgili problemleri olduğunu saklamaması 8. Spor aktivitelerine katılması 9. İnternet tatillerinin verilmesi 10. Otomatik düşüncelerin ele alınması 11. Gevşeme egzersizleri 12. İnternet'e bağlanma sırasında hissedilenlerin not edilmesi 13. Yeni sosyal becerilerin kazandırılması

İnternet bağımlılığı ile mücadele edebilmek için ABD'de tedavi merkezleri oluşturulmuş ve bu tedavi merkezleri için deneyimli klinisyenler yetiştirilmeye başlanmıştır. Ancak ülkemizde böyle bir tedavi merkezinin açılıp açılmayacağı bilinmemektedir (Bozkurt, Şahin & Zoroğlu, 2016:11).

İnternet bağımlılığının olabildiğince aza indirgenmesini sağlayabilmek amacı ile elde edilen verilerden Milli Eğitim Bakanlığı'nın da desteği ile eğitim programları düzenlenmesinin gerekli olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede,

bireylere kontrolsüz internet kullanmanın İnternet bağımlılığını nasıl tetiklediğini, İnternet bağımlılığından kurtulmanın yollarını ve İnternet bağımlılığının nasıl engellenebileceğini vb. anlamak için programlar, seminerler ve konferanslar düzenlenebilir. Verilecek bu eğitimlerin desteklenmesi ve olabildiğince faydasının artırılması için, program düzenlenirken psikolojik destek ve danışmanlık desteği alınması yararlı olacaktır. Eğitim programları ve seminerler sadece halka açık olmamakla birlikte, Milli Eğitim Bakanlığı bazında okullarda seminer döneminde öğretmenlere, ailelere de düzenlenecek

eğitimler verilerek, hem daha çok bireye ulaşılabileceği hem de daha çabuk yol kat edilebileceği söylenebilir. Bu sayede verilen eğitici seminerler ile kısa zamanda

birçok bireye ulaşılarak bireyler daha bilinçli İnternet kullanmaya yönlendirilmiş olacaktır. Bu sayede İnternet bağımlılığının daha aza indirgenebileceği ifade edilebilir.

KAYNAKÇA

1. AKBULUT, Y. (2013). Çocuk ve ergenlerde bilgisayar ve İnternet kullanımının gelişimsel sonuçları, Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3(2).
2. AKÇAY, D., ÖZCEBE, H. (2012). Okul öncesi eğitim alan çocukların ve ailelerinin bilgisayar oyunu oynama alışkanlıklarının değerlendirilmesi, Çocuk Dergisi, 12(2), 66-71.
3. BATIGÜN, A. D., HASTA, D. (2010). İnternet bağımlılığı: Yalnızlık ve kişilerarası ilişki tarzları açısından bir değerlendirme, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 11(3), 213-219.
4. BOYSAN, M., KUSS, D. J., BARUT, Y., AYKÖSE, N., GÜLEÇ, M., ÖZDEMİR, O. (2017). Psychometric Properties of The Turkish Version of the İnternet Addiction Test (IAT). *Addictive Behaviors*, 64.
5. BOZKURT, H., ŞAHİN, S., ZOROĞLU, S. (2016). İnternet Bağımlılığı: Güncel Bir Gözden Geçirme. *Çağdaş Tıp Dergisi*, 6 (3), 235-247.
6. ÇELİK, A., ÇELEN, F. K., SEFEROĞLU, S. S. (2014). *Ortaokul Öğrencilerinin İnternet Bağımlılık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, XVI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 5 - 7 Şubat 2014 Mersin Üniversitesi.
7. EKŞİ, F. (2012). Narsistik kişilik özelliklerinin internet bağımlılığı ve siber zorbalığı yordama düzeyinin yol analizi ile incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 12(3), 1683-1706.
8. ESEN, E., SİYEZ, D. M. (2011). Ergenlerde İnternet Bağımlılığını Yordayan Psiko-sosyal Değişkenlerin İncelenmesi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4 (36), 127-138.
9. GÜMÜŞ, A. B., ŞİPKİN, S., TUNA, A., KESKİN, G. (2015). Üniversite Öğrencilerinde Problemlı İnternet Kullanımı, Şiddet Eğilimi ve Bazı Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 14(6).
10. KOÇ, P. (2017). İnternet Addiction and Subjective Well-Being in University Students, *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 1(1).
11. KÖKSAL, Y. (2015). İnternet Bağımlılığı ile İnternette Alışveriş İlişkisi Üzerine Bir İncelenme; Üniversite Öğrencileri Uygulaması, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 117-130.
12. REİSOĞLU, İ., GEDİK, N., GÖKTAŞ, Y. (2013). Öğretmen Adaylarının Özsaygı ve Duyusal Zekâ Düzeylerinin Problemlı İnternet Kullanımıyla İlişkisi, *Eğitim ve Bilim*, 38(170).
13. Türkiye İstatistik Kurumu (2017). *Konularına Göre İstatistikler*, Erişim tarihi 19.05.2017; Erişim adresi: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028.
14. YAMAN, E., & PEKER, A. (2012). Ergenlerin Siber Zorbalık ve Siber Mağduriyete İlişkin Algıları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 819-833.
15. YOUNG, K. S. (1998). *Caught in the Net*. New York: John Wiley & Sons.
16. ZORBAZ, O. (2013). *Lise Öğrencilerinin Problemlı İnternet Kullanımının Sosyal Kaygı ve Akran İlişkileri Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

EK 1: Kullanılan Ölçekler**INTERNET BAĞIMLILIĞI TESTİ ÖLÇEĞİ**

Aşağıdaki 20 soruda ifade edilen davranışları ne sıklıkta yaptığınızı size en uygun rakamı yuvarlak içine alarak değerlendiriniz.

0	1	2	3	4	5
Hiç	Nadiren	Bazen	Sıkça	Çoğu zaman	Her zaman

1. Ne sıklıkta planladığınızdan daha uzun süre İnternet'te kalırsınız?	0 1 2 3 4 5
2. Ne sıklıkta İnternet'te çok fazla zaman geçirdiğiniz için evdeki sorumluluklarınızı ihmal edersiniz?	0 1 2 3 4 5
3. Ne sıklıkta İnternet'ten aldığımız keyfi, sevdiğiniz insan veya yakın arkadaşınızla zaman geçirmeye tercih edersiniz?	0 1 2 3 4 5
4. Ne sıklıkta sizin gibi İnternet kullanıcılarıyla yeni arkadaşlıklar kurarsınız?	0 1 2 3 4 5
5. Ne sıklıkta yaşamınızdaki diğer insanlar sizin İnternet'te geçirdiğiniz zamandan şikayet eder?	0 1 2 3 4 5
6. Ne sıklıkta İnternet'te geçirdiğiniz zamandan ders notlarınız veya okul çalışmalarınız olumsuz etkilenir?	0 1 2 3 4 5
7. Ne sıklıkta yapmanız gereken başka bir şeylerden önce e-postanızı kontrol edersiniz?	0 1 2 3 4 5
8. Ne sıklıkta iş performansınız veya üretkenliğiniz İnternet'ten olumsuz etkilenir?	0 1 2 3 4 5
9. Ne sıklıkta birileri size İnternet'te ne yaptığınızı sorduğunda savunmacı veya gizleyici olursunuz?	0 1 2 3 4 5
10. Ne sıklıkta yaşamınıza dair rahatsız olduğunuz konulardaki düşüncelerinizi, İnternet'te rahatlatıcı fikirler bularak savuşturursunuz?	0 1 2 3 4 5
11. Ne sıklıkta kendinizi tekrar İnternet'e girmek için beklerken bulursunuz?	0 1 2 3 4 5
12. Ne sıklıkta İnternet'siz bir yaşamın sıkıcı, boş ve zevksiz bir şey olacağından korkarsınız?	0 1 2 3 4 5
13. Ne sıklıkta siz İnternet'teyken birileri sizi rahatsız ederse ona sert çıkar, bağırır veya soğuk davranırsınız?	0 1 2 3 4 5
14. Ne sıklıkta gece İnternet'e girdiğiniz için uykusuz kalırsınız?	0 1 2 3 4 5
15. Ne sıklıkta İnternet'te değilken kafanızın İnternet'le meşgul olduğunu hissedersiniz veya İnternet'te olmakla ilgili hayaller kurarsınız?	0 1 2 3 4 5
16. Ne sıklıkta İnternet'teyken kendi kendinize "Sadece birkaç dakika daha" dediğinizi fark edersiniz?	0 1 2 3 4 5
17. Ne sıklıkta İnternet'te geçirdiğiniz zamanı azaltmaya çalışır ve başarısız olursunuz?	0 1 2 3 4 5
18. Ne sıklıkta İnternet'te ne kadar zaman geçirdiğinizi saklamaya çalışırsınız?	0 1 2 3 4 5
19. Ne sıklıkta başkalarıyla birlikte dışarıya çıkmaktansa İnternet'te zaman geçirmeyi daha fazla tercih edersiniz?	0 1 2 3 4 5
20. Ne sıklıkta İnternet'e girmediğinizde depresif, huysuz veya gergin hissedersiniz; öyle ki bu duygular İnternet'e girdiğinizde kaybolup gider?	0 1 2 3 4 5

Kaynak: (Young, 1998) (Boysan vd.,)

INTERNET BAĞIMLILIĞI TESTİ ÖLÇEĞİ

Aşağıda sizin Internet alışkanlıklarınıza uygun düşen sorular için EVET, size uygun gelmeyen ifadeler için HAYIR cevabına çarpı (X) işareti koyunuz.

	EVET	HAYIR
1. Zihninizin sürekli Internet’le meşgul olduğunu hissediyor musunuz? (Örneğin, önceki Internet’e girişinizde yaptığımız işlemleri düşünerek veya bir daha Internet’te oturum açmayı bekleyerek)		
2. Tatmin olabilmek için her seferinde daha fazla Internet’te kalmaya ihtiyaç duyuyor musunuz?		
3. Internet kullanımınızı kontrol edebilmek, azaltabilmek veya engelleyebilmek için tekrar tekrar başarısız olan girişimlerde bulundunuz mu?		
4. Internet kullanımınızı azalttığınızda veya buna son verdiğinizde kendinizi huzursuz, huysuz, depresif veya asabi hissediyor musunuz?		
5. İlk başta planladığınızdan daha uzun süre Internet’te kalır mısınız?		
6. Internet yüzünden önemli bir ilişkiyi, işi, eğitim veya kariyer olanağını tehlikeye atmayı veya kaybetme riskini göze aldınız oldu mu?		
7. Aile üyelerinize, terapistinize veya başka diğer insanlara Internet’le ne ölçüde meşgul olduğunuzu gizleyebilmek için yalan söylediniz oldu mu?		
8. Internet’i problemlerden bir kaçış yolu veya olumsuz bir duygunuzu (örneğin, çaresizlik hissi, suçluluk, anksiyete, depresyon) rahatlatmak için kullanır mısınız?		

Kaynak: (Young, 1998) (Boysan vd.,)

EK 2: İstatistik Sonuçları

En son kullanım zamanına göre bireylerin* bilgisayar ve İnternet kullanım oranları								
When individual* last used computer and the İnternet, by sex								(%)
		Yıl Year	Bilgisayar - Computer			İnternet - İnternet		
			Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female
<p>Son üç ay içinde (Ocak-Mart 2012, 2013, 2014, 2015,2016) Within the last 3 months (January-March 2012, 2013, 2014, 2015,2016)</p>	<p>Türkiye Turkey</p>	2010	43,2	53,4	33,2	41,6	51,8	31,7
		2011	46,4	56,1	36,9	45,0	54,9	35,3
		2012	43,5	53,7	33,4	42,7	53,0	32,6
		2013	44,3	54,4	34,4	43,2	53,1	33,4
		2014	46,9	55,9	37,9	48,5	58,2	38,8
		2015	46,5	55,1	37,9	51,6	61,2	42,1
		2016	44,8	53,4	36,3	58,3	67,6	49,2
	<p>Kent Urban</p>	2010	50,6	61,3	40,3	49,2	59,8	39,0
		2011	54,7	64,6	45,0	53,2	63,2	43,4
		2012	52,5	62,9	42,1	51,4	61,7	41,1
		2013	53,2	63,1	43,2	51,8	61,8	42,0
		2014	-	-	-	-	-	-
		2015	-	-	-	-	-	-
		2016	-	-	-	-	-	-
	<p>Kır Rural</p>	2010	25,6	34,9	16,6	23,7	33,1	14,6
		2011	26,9	36,2	17,8	25,7	35,3	16,4
		2012	22,8	32,1	14,0	22,7	32,4	13,6
		2013	24,6	34,6	15,0	23,7	33,2	14,6
		2014	-	-	-	-	-	-
		2015	-	-	-	-	-	-
		2016	-	-	-	-	-	-

Kaynak: (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017)

Son üç ay içinde bireylerin eğitim durumuna göre bilgisayar ve İnternet kullanım oranları																
Individuals using the computer and Internet in the last 3 months by education level																
Eğitim Durumu - Education level(%)																
		Bir okul bitirmede Literate without a diploma			İlkokul Primary school			İlköğretim / Ortaokul veya mesleki ortaokul Secondary and vocational secondary school			Lise veya Mesleki lise High and vocational high school			Üniversite / master / doktora Higher education		
	Yıl Year	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female	Toplam Total	Erkek Male	Kadın Female
Bilgisayar Computer	2010	3,4	9,8	1,6	15,3	20,3	10,6	56,6	62,5	48,5	71,8	74,3	68,2	90,4	90,8	89,9
	2011	3,3	,78	1,9	17,2	21,7	12,9	60,2	66,1	52,6	75,6	77,8	72,6	92,3	92,8	91,4
	2012	3,5	9,6	1,7	18,7	23,1	14,5	58,7	64,5	51,0	77,3	80,5	72,4	93,3	93,7	92,7
	2013	3,0	6,8	1,9	19,0	24,0	14,2	61,3	67,3	53,3	75,9	78,2	72,5	92,4	92,6	92,1
	2014	3,2	8,8	1,6	21,1	25,9	16,5	60,8	64,4	56,0	77,2	79,1	74,7	92,9	92,9	92,8
	2015	4,0	7,4	3,1	21,0	24,4	17,6	59,0	65,2	50,9	74,1	75,4	72,1	91,7	92,0	91,2
	2016	2,9	6,0	2,1	18,8	22,2	15,5	54,2	59,2	47,9	72,2	74,9	68,5	90,6	91,8	89,0
İnternet Internet	2010	2,8	8,7	1,1	14,0	18,7	9,6	54,0	59,7	46,2	69,9	72,1	66,6	89,6	90,1	88,8
	2011	2,8	6,8	1,6	15,7	20,0	11,5	57,7	63,8	49,7	73,3	75,6	70,2	91,0	91,5	90,3
	2012	3,5	10,0	1,6	17,7	22,0	13,5	57,6	63,8	49,4	76,4	79,7	71,3	93,0	93,1	92,8
	2013	2,6	6,1	1,5	17,9	22,5	13,4	59,4	65,9	50,7	74,5	76,5	71,6	91,7	91,9	91,4
	2014	3,2	9,0	1,6	22,4	28,2	17,0	64,3	69,0	58,1	79,2	81,1	76,7	93,6	93,7	93,5
	2015	6,1	11,7	4,6	25,9	31,2	20,9	67,2	73,5	58,9	80,6	81,7	78,8	94,1	94,0	94,3
	2016	7,4	14,1	5,6	34,7	40,1	29,3	75,8	79,9	70,5	86,4	86,8	85,9	95,6	95,6	95,7

Kaynak: (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017)

Son üç ay içinde bireylerin işgücü durumuna göre bilgisayar ve İnternet kullanım oranları

Individuals using the computer and Internet in the last 3 months by employment situation

%

%

		İşgücü Durumu - Employment situation																																
		İşgücüne dahil olanlar - In labour force															İşgücüne dahil olmayanlar - Not in labour force																	
		Ücretli, maaşlı veya yevmiyeli - Regular or casual employee			İşveren Employer			Kendi hesabına çalışan Self-employed			Ücretsiz aile işçisi Unpaid family worker			İşsiz Self-employed			Eğitim/ Öğretime devam ediyor Student			EV işleri ile meşgul (çocuk, yaşlı, hasta vb kişilerin bakımı dahil) Houseworks			Emekli veya işi bırakmış Retired			Engelli veya hasta (çalışamaz halde) Disabled			Ailevi ve kişisel nedenler Private and family reasons			Diğer Other		
Yıl	Year	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın	Topla	Erkek	Kadın
		Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female
Bilgisayar Computer	2010	82,6	80,1	70,7	69,2	68,4	75,5	27,8	28,7	22,3	17,2	43,9	6,3	50,0	44,7	65,8	91,6	93,1	89,8	15,4	20,4	15,4	19,2	16,6	28,0	6,3	10,0	0,0	35,2	35,8	34,1	28,7	27,9	24,9
	2011	86,8	84,7	73,6	78,8	79,1	73,7	29,7	29,7	29,8	17,0	38,9	7,0	54,6	49,3	70,9	90,1	90,5	89,7	19,7	17,5	19,8	19,3	17,8	23,9	5,6	6,3	4,7	33,5	23,3	46,4	25,9	26,1	25,8
	2012	67,1	65,4	72,5	77,1	76,2	91,0	32,3	32,2	32,9	17,8	47,7	6,9	55,6	51,4	66,5	90,7	94,2	86,7	20,7	25,8	20,7	22,6	20,9	28,5	6,6	9,9	3,2	56,4	51,8	62,2	11,0	0,0	30,6
	2013	89,0	87,2	74,7	78,0	77,7	80,1	34,7	34,3	38,8	21,1	48,7	7,9	56,8	51,0	72,5	90,1	92,9	87,0	20,0	22,2	19,9	20,0	18,0	27,0	7,7	9,7	5,7	43,3	37,4	50,2	0,0	0,0	0,0
	2014	88,5	86,3	75,1	79,4	79,3	80,4	38,4	37,5	46,4	21,9	50,8	11,4	55,9	53,1	63,6	89,1	90,8	87,4	23,4	26,2	23,4	25,4	23,0	32,7	6,9	11,2	2,4	53,2	51,2	55,5	0,0	0,0	0,0
	2015	67,6	65,3	74,0	82,8	82,2	88,1	41,8	41,4	44,6	30,3	61,3	12,9	57,1	53,3	68,1	88,1	90,1	86,1	23,3	22,7	23,3	23,6	21,0	31,7	10,5	11,7	8,3	46,1	47,1	45,1	-	-	-
	2016	64,8	62,7	70,8	81,3	81,2	82,6	35,1	35,1	34,4	22,5	43,5	12,8	54,7	49,1	70,1	86,1	90,0	82,1	22,1	24,6	22,1	22,7	20,2	31,2	10,8	10,8	10,8	52,6	69,5	38,6	-	-	-
İnternet	2010	80,5	57,7	69,6	67,8	66,9	75,5	26,4	27,4	20,2	16,2	42,6	5,5	48,2	42,7	64,5	89,5	91,6	86,8	14,3	19,1	14,3	18,2	15,4	27,9	5,0	7,9	0,0	35,8	35,8	35,7	25,9	27,4	23,7
	2011	84,6	62,3	72,1	76,6	77,0	71,0	28,1	28,0	28,5	16,5	37,8	6,7	53,9	48,7	69,7	88,3	89,4	87,2	18,3	17,5	18,3	17,7	16,3	22,2	4,9	5,9	3,6	31,5	20,1	45,9	24,7	25,0	24,4
	2012	66,0	64,1	71,9	76,6	75,6	91,0	32,2	32,2	31,9	16,9	46,8	5,9	54,4	51,1	64,6	89,9	93,4	85,8	19,9	16,9	19,9	22,2	20,6	27,6	6,3	9,8	2,8	56,8	52,2	62,4	11,0	0,0	30,6
	2013	67,5	65,6	73,4	78,6	78,5	80,1	33,8	33,3	38,3	20,8	48,8	7,5	55,6	49,7	71,5	87,6	90,5	84,3	19,1	18,5	19,1	18,9	16,9	26,1	7,1	9,2	5,0	43,2	38,3	51,2	0,0	0,0	0,0
	2014	71,2	69,6	76,1	81,6	81,8	80,4	41,2	40,0	51,9	24,7	60,4	11,7	58,0	54,8	66,6	89,3	91,7	86,9	24,6	26,7	24,5	24,9	22,7	31,6	6,7	10,8	2,4	54,4	53,2	55,7	0,0	0,0	0,0
	2015	74,9	74,0	77,5	85,1	84,6	89,8	48,3	48,2	48,8	35,4	71,9	15,0	64,2	59,8	77,1	89,4	91,3	87,4	28,4	25,7	28,5	25,1	22,4	33,4	11,6	13,2	8,6	50,0	46,5	53,7	-	-	-
	2016	81,4	80,8	83,1	89,6	89,5	90,3	50,9	51,7	43,4	35,0	65,6	20,9	72,2	67,3	85,9	93,0	95,6	90,3	36,9	29,9	37,0	29,6	26,5	40,1	12,8	12,3	13,8	77,0	73,9	79,9	-	-	-

Kaynak: (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017)

Yaş grubu - Age group																			
		16 - 24			25 - 34			35 - 44			45 - 54			55 - 64			65 - 74		
	Yıl	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
Bilgisayar Computer	2010	65,2	78,5	52,7	52,0	62,4	41,6	36,9	46,9	26,9	23,2	33,6	12,7	8,3	13,5	3,4	2,7	4,1	1,6
	2011	67,7	77,9	58,3	57,1	67,5	46,7	41,7	52,6	30,6	24,1	34,3	13,9	11,2	17,2	5,4	3,0	5,0	1,4
	2012	68,5	81,1	56,4	59,1	70,0	48,1	43,6	54,3	32,7	26,7	36,3	17,0	12,5	19,1	6,1	3,8	6,9	1,3
	2013	70,6	82,0	59,5	59,6	70,0	49,1	47,0	58,2	35,6	26,1	36,2	15,9	11,9	18,2	5,8	4,4	7,8	1,7
	2014	70,3	79,6	61,0	63,3	71,3	55,3	51,0	61,9	40,0	30,6	40,5	20,6	15,4	21,9	9,1	5,0	8,8	1,8
	2015	70,0	78,5	61,4	62,7	70,8	54,5	50,0	60,7	39,1	32,0	41,2	22,8	15,8	21,7	9,9	5,3	8,2	2,8
	2016	68,4	77,0	59,9	59,3	67,7	50,8	48,6	59,4	37,8	31,2	39,7	22,7	16,1	22,2	10,1	6,5	9,2	4,3
Internet Internet	2010	62,9	76,6	49,9	50,6	60,9	40,2	34,7	43,5	25,7	22,4	31,9	12,9	7,8	12,6	3,2	2,7	4,2	1,6
	2011	65,8	76,5	55,9	55,1	65,4	44,9	39,7	50,4	28,9	22,7	32,1	13,2	10,4	16,0	5,0	2,7	4,5	1,2
	2012	67,7	80,6	55,4	58,5	69,6	47,2	42,6	53,3	31,8	25,5	34,8	16,2	11,9	18,5	5,6	3,6	6,4	1,3
	2013	68,7	80,1	57,5	58,8	69,1	48,4	45,6	56,7	34,4	24,9	34,7	15,1	11,1	16,8	5,7	4,2	7,5	1,5
	2014	73,0	82,8	63,2	67,1	76,8	57,4	52,0	63,7	40,2	30,4	40,7	20,0	15,3	21,5	9,3	5,0	8,8	1,8
	2015	77,0	85,1	68,9	71,7	81,3	62,0	55,4	69,0	41,7	34,0	43,7	24,2	17,2	22,9	11,6	5,6	8,8	2,8
	2016	84,3	92,0	76,5	78,8	86,7	70,7	65,4	77,2	53,5	41,3	51,8	30,6	21,0	28,9	13,3	8,8	12,5	5,8

Kaynak: (Türkiye İstatistik Kurumu, 2017)

TÜRKİYE'DE ÜNİVERSİTELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI: GAZİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ¹

UNIVERSITIES' SOCIAL MEDIA USAGE IN TURKEY: GAZI UNIVERSITY CASE

Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL*, Hava TAHTALIOĞLU**

* Yrd. Doç. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, eseckinerbingol@ohu.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, htahtalioglu@ohu.edu.tr

ÖZ

Sosyal medya, geleneksel tek taraflı iletişimden, karşılıklı ve interaktif iletişime geçilmesini sağlayan medya sistemi olarak tanımlanmaktadır. Gündelik hayatta iletişim ve eğlence amaçlı kullanımı dışında sosyal medya, özel teşebbüsler ve kamu kurumları tarafından da kurumsal iletişimi güçlendirmek ve benzeri amaçlarla yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada bir kamu kuruluşu olarak üniversitelerin sosyal medya kullanımı incelenmiş ve Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya stratejisi bir örnek olay olarak sunulmuştur. Araştırmada Gazi Üniversitesi'nin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği ile görüşülerek sosyal medya hesaplarını yöneten ilgili kişi ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiş ve üniversitenin sosyal medya ile ilgili izlediği strateji anlaşılmasına çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; üniversitelerin sosyal medya politikası ve stratejileri üzerine sonuçlar ve geliştirici öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Üniversiteler, Facebook, Twitter, Gazi Üniversitesi.

Jel Kodları: L82, I23.

ABSTRACT

Social media is a media tool that enables mutual and interactive communication from one-sided traditional media, which is becoming increasingly common all over the world. Apart from finding a common use area in everyday life, social media is also used by companies, private enterprises and public institutions; to strengthen corporate communication, to increase brand loyalty, and to reach service buyers more easily and quickly. This study examines social media usage of universities as public institutions in Turkey. The social media strategy of Gazi University is presented as a case study. In-depth interviews were conducted with Gazi University's Media and Public Relations Department and the university's strategy for social media has been tried to be understood. As a result of research, has provided to developing suggestions on universities' social media policy and strategies.

Keywords: Social Media, Universities, Facebook, Twitter, Gazi University.

Jel Codes: L82, I23.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü tarafından 1-4 Kasım 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilen KAYFOR-15'te sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Sosyal medya, en yüksek düzeyde paylaşımın sağlandığı, online medyanın en iyi ve yeni bir türü olarak ortaya çıkmıştır (Mayfield, 2008: 5). Sosyal medya, tek yönlü bilgi paylaşımından, çift taraflı ve eş zamanlı bilgi paylaşımına ulaşılmasını sağlayan medya sistemi olarak tanımlanmaktadır. Sosyal medya içerisinde, sosyal ağ siteleri, birden fazla yazarın katılımı ile oluşturulmuş wikiler, fotoğraf ve/veya video paylaşım siteleri, bloglar, videolar, sosyal etiketleme siteleri ve benzer platformlar sayılabilir (MB, 2016). Genel olarak sosyal medyanın, katılım, açıklık, konuşma, topluluk ve bağlılık gibi özellikleri taşıdığı görülmektedir (Mayfield, 2008: 5).

Dijital çağda sosyal medya, gündelik hayatın bir parçası haline gelmekte ve her geçen gün kullanımı yaygınlaşmaktadır. 2017 Temmuz itibarıyla Facebook kullanıcı sayısı 2 milyar 100 milyon ile dünya nüfusunun 1/5'ini aşmıştır (Zephoria, 2017). Youtube kullanıcı sayısı ise 1 miyardan fazladır (Youtube, 2017). Twitter kullanıcı sayısı ise 328 milyondur (Twitter, 2017).

Tek taraflı iletişimden, karşılıklı görsel, işitsel iletişimi sağlama olanağı ile iletişime yeni bir boyut ve çeşitlilik getirmesinin yanında sosyal medya, özel sektör ve kamu sektörü kuruluşları tarafından ilgi görmüştür. Bu kuruluşlar tarafından sosyal medya, interaktif olarak hizmet alıcılarına ulaşmak, daha çok kişiye hizmet vermek, pazarlama ve reklam yapmak, kurumsal iletişimi güçlendirmek, iyi müşteri ilişkileri tesis etmek, şikâyet ve teşekkür platformları oluşturmak gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Diğer yandan sosyal medya, kurumların müşterileri ve paydaşları ile çok taraflı ve anında iletişim kurmasını mümkün kılarak daha katılımcı ve demokratik bir ortamın yaratılmasına da katkı sağlamıştır. Günümüzde dijital çağın bir gereksinimi olarak hükümetlerin, yerel yönetimlerin, kamu kurumlarının, bankaların ve özel şirketlerin sosyal medya hesapları bulunmakta ve sosyal medyada varlıklarını

göstermeleri önemli hale gelmektedir. Kirschenbaum'un da belirttiği gibi, sosyal medya toplum davranışlarını etkilemek noktasında önemli bir yere sahiptir (Kirschenbaum, 2004: 99). Sosyal medyanın özellikle günümüzde çok hızlı yayılması, onun takibini zorlaştırırken faydaları ve ulaşılabilirliğindeki kolaylığı dolayısıyla kontrolünü güçleştirmektedir (Vural ve Bat, 2010: 3352).

2017 yılı Mayıs ayı itibarıyla Birleşmiş Milletler üyesi ülkeler arasında 178 ülkede devlet ve/veya hükümet başkanlarının toplam olarak 856 Twitter hesabı bulunmakta, 178 ülkenin hükümetinin ise 606 Facebook hesabı bulunmaktadır. Merkezi hükümetlerin yanı sıra yerel yönetimler, bakanlıklar, ajanslar ve sivil toplum kuruluşları da sosyal medya ortamında varlık göstermektedir (Twiplomacy Study, 2017). Sosyal medya sağladığı olanaklar bakımından kurumsal iletişimin vazgeçilmez bir unsuru olarak görülmektedir.

Üniversiteler için ise sosyal medya, özellikle özgür ve demokratik üniversite ortamına katkı sağlamasının yanında önemli bir halka ilişkiler ve kurumsal kimlik inşa aracı olarak görülebilir. Futurarts araştırma şirketinin; 2011 senesinde gerçekleştirdiği "Türkiye'de Üniversitelerin Sosyal Medya Kullanımı" isimli çalışma kapsamında incelenen 106 devlet üniversitesinin sadece 21'inin (yüzde 20'si) en az bir sosyal medya mecrasını kurumsal olarak kullandığı görülmektedir. Buna karşın 55 vakıf üniversitesinin 40 tanesi yani yüzde 73'ü en az bir sosyal medya mecrasını kullanmaktadır (Futurarts, 2011).

Bu çalışmada ise Türkiye'de 2017 senesi itibarıyla sayısı 185'i bulan yükseköğretim kurumunun sosyal medya hesapları incelenmiş ve rakamlarla en çok hangi sosyal medya kanalının/kanallarının kullanılıyor olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Üniversitelerin resmi internet sayfalarına girilmiş, buradan en çok kullanılan sosyal medya hesapları olan Facebook ve Twitter bağlantıları

bulunmuştur. Üniversitelerin Facebook ve Twitter hesapları, hem sayısal olarak hem de içerik yönünden incelenmiş ve sosyal medyayı en aktif şekilde kullanan ilk 10 üniversite tespit edilmiştir. Bunlar arasında Gazi Üniversitesi, sosyal medyada en çok takipçi sayısı olan ilk beş üniversiteden biri olması (Twitter'da ise en çok takipçi sayısına sahip olması), aktif sosyal medya kullanımı ve çalışmada açıklanan diğer sebepler nedeni ile incelemeye değer görülmüştür. Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya ile ilgilenen Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği ile görüşülmüş ve sosyal medya hesaplarını yöneten uzmanla yarı yapılandırılmış sorular eşliğinde derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Görüşmede temel olarak, üniversitenin sosyal medya kullanım amacı ve belirli bir sosyal medya stratejisinin olup olmadığı anlaşılmasına çalışılmıştır. Gazi Üniversitesi örneğinden yola çıkarak üniversiteler için sosyal medya stratejileri neler olabilir sorusu yanıtlanmaya çalışılmıştır.

2. SOSYAL MEDYA KAVRAMI VE ÜNİVERSİTELER

Sosyal medyanın literatürdeki tanımları ile ilgili birkaç ortak nokta sıralanabilir. Bunlar; sosyal medyanın web 2.0 temelli olması²; tek taraflı bilgi yayan gazete, radyo, tv gibi geleneksel medya araçlarından; karşılıklı görsel-ışitsel iletişimi sağlaması bakımından farklı olması ve interaktif, bireylerin içerikleri değiştirebildiği, katılımcı bir iletişim ortamı sunmasıdır. 1990'larda; online etkileşim sunan web temelli iletişim araçlarını ifade etmek için kullanılan "sosyal medyanın" tanımlarından biri de; "sosyal medya eğlenebildiğimiz, iletişim kurabildiğimiz ve

katılım sağlayabildiğimiz bir sosyal çevre" şeklindedir (Bercovici, 2010).

Günümüzde sosyal medya, bireylerin eğlenme ve iletişim kurma ihtiyaçlarını karşılaması; özel şirketlerin iletişim ve reklam amaçları dışında kamu kurumları tarafından da profesyonel anlamda kullanılmaya başlanmıştır. Sosyal medyanın üniversiteler için faydaları dört başlık altında toplanabilir:

- 1) Mevcut ve potansiyel öğrencilerle, mezunlarla ve ebeveynlerle etkin iletişim kurma yönünde (Vural ve Bat, 2010: 3373; Peruta ve Shields, 2017:131),
- 2) Üniversitenin kurumsal kimliğini güçlendirme, tercih sırasını yükseltme, marka oluşturma, güven tesis etme yönünde (Hesel, 2013, Gümüş, Türkel ve Şen, 2015, Tanova ve Amca, 2016),
- 3) Akademik ve pedagojik anlamda gelişim sağlama yönünde (Boumarafi, 2015),
- 4) Katılımcı bir ortam sunarak üniversitelerde ifade özgürlüğünün gelişmesi yönünde.

Üniversiteler rekabetçi bir ortamda daha çok öğrenci çekmek, mevcut ve potansiyel öğrenci kitlesi ile iletişim kurmak, ebeveynlerle ve mezunlarla ilişkileri sürdürmek amacıyla sosyal medya kanallarına başvurumaktadırlar (Peruta ve Shields, 2017:131). Son çalışmalar, öğrencilerin üniversite tercih ederken sosyal medya kanallarına, özellikle Facebook'a başvurduklarını göstermektedir (Hesel, 2013, Gümüş, Türkel ve Şen, 2015). Bunun dışında üniversiteler kurumsal imajlarını lanse etmek veya değiştirmek, kendi markasını oluşturmak veya güven güçlendirmek gibi amaçlarla da sosyal medyayı kullanabilirler (Tanova ve Amca, 2016). Diğer yandan üniversiteler, akademik amaçları için de sosyal medyadan faydalanabilirler. Örneğin; bazı derslerin online veya interaktif işlenmesi, derslerde online video bağlantıları ile misafir araştırmacıların konuk edilmesi, öğretim üyelerinin kendi sosyal medya hesapları veya blogları üzerinden ders notlarını

² O'Reilly Media tarafından 2004'de kullanılmaya başlanan bir sözcüktür ve ikinci nesil internet hizmetlerini-toplumsal iletişim sitelerini, vikileri, iletişim araçlarını, folksonomileri -yani internet kullanıcılarının ortaklaşa ve paylaşarak yarattığı sistemi tanımlar (<http://tr.0wikipedia.org/index.php?q=aHR0cHM6Ly90ci53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvV2ViXzIuMA.26.10.2017>).

paylaşması, sınav duyuruları yapması, üniversitenin sosyal etkinliklerini ve üniversiteyi-öğrencileri ilgilendiren her tür duyuruyu sosyal medya hesapları üzerinden duyurması gibi. Boumarafi'ye göre (2015: 32); Sosyal medya teknolojileri günümüzde çoğunlukla sosyalleşmek ve eğlence amaçlı kullanılmaktadır. Ancak sosyal medyanın öğretici ve pedagojik bir tarafı da bulunmaktadır. Sosyal medya gençlere öğrenme faaliyetlerine katılma ve eğlenerek öğrenme imkânı, öğrencilere sınıf içerisinde veya geleneksel kitaplardan öğrenmenin dışında bilgisayar veya mobil cihazlarla bağımsız bir öğrenme alanı sunmaktadır. Sosyal medya aynı zamanda online tartışmaları mümkün kılması bakımından üniversitelerde ifade özgürlüğünün gelişmesi, üniversite yönetimine katılım ve üniversitenin demokratik ve özgür ruhunun gelişmesine de katkıda bulunabilir. Üniversiteler, temel değerlerini, ilkelerini, vizyon ve misyonlarını sosyal medya mecralarını kullanarak yayabilir ve kendini daha iyi ifade etme şansı bulabilir. Öte yandan, sosyal medyanın bilinçsiz kullanımı üniversitelerin kurumsal kimliklerine ve markalarına zarar verebileceği gibi, güvenlik ve etik dezenformasyonu gibi sorunlara yol açabilmektedir.

Üniversitelerin sosyal medyayı gelişigüzel değil profesyonel anlamda kullanması ve bilinçli bir sosyal medya politikası geliştirmesi kurumsal başarılarını güçlendirmek için bir yol olabilir. Nitekim dünyanın önde gelen üniversiteleri, sosyal medyanın kurumsal başarılarına etkisinin önemini farkına varmış olacak ki; bünyelerinde sosyal medya departmanları oluşturmuş ve kendi sosyal medya stratejilerini geliştirmişlerdir. Örneğin; Oxford Üniversitesi (University of Oxford), bir sosyal medya merkezine ve sosyal medya ile ilgili nasıl stratejiler izlenmesi gerektiğini anlatan bir dizi yayına sahiptir. Oxford Üniversitesi sosyal medya merkezi, Facebook ve Twitter'da üniversite ile ilgili hangi hesaplar varsa onları takip eden bir merkezdir (<https://www.ox.ac.uk/public-affairs/social-media-hub?wssl=1>). Üniversite sosyal medya stratejisini beş başlıkta

toplamıştır: 1) Paylaşımlarda daima Oxford markasını kullanmak. Örneğin; Sevgililer Günü'nde Oxford'da evlenen bir çiftin düğün fotoğrafını paylaşmak, 2) Oxford'un köklü geçmişine vurgu yapmak: örneğin; Kütüphane'den Yüzüklerin Efendisi kitabının ilk baskısının fotoğrafını paylaşmak, 3) Sosyal medya kanallarını verimli ve stratejik biçimde kullanmak, 4) İlgili sosyal medya mecralarında hedef izleyici kitlesini arttırmak 5) Sosyal medya odaklı olarak gelişmek (University of Oxford, 2017). Benzer bir şekilde, Cincinnati Üniversitesi (University of Cincinnati), üniversite bünyesindeki Kamu İlişkileri ve Üniversite İletişimi (Government Relations and University Communication) biriminde bir dijital iletişim uzmanı müdürlüğü için fon vererek, sosyal medyanın önemi ve potansiyel değerini doğruladığını belirtmiştir. Üniversite, sosyal medya stratejisini anlattığı bir yayında; üniversite ile ilgili olarak sosyal medyada, personel, öğrenci ve akademisyenler tarafından açılan yaklaşık 130 hesap olduğunu ve bunların birçoğunun birbiri ile bağlantısız ve plansız bir şekilde yayın yaptığını ve bunun yanlış bilgi yayma ve benzeri sonuçları ile üniversite markasına zarar verdiğini belirtmiş ve bir sosyal medya stratejisine ihtiyaç duyulduğunu ifade etmiştir. Bu müdürlük; sosyal medya amaçlarını belirten bir strateji yayımlamıştır (University of Cincinnati, 2017).

3. TÜRKİYE'DE ÜNİVERSİTELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI

Türkiye'de üniversitelerin birer kamu kurumu olarak sosyal medya kullanımına ilişkin ilk araştırma, özel bir araştırma şirketi olan Futurarts tarafından yapılmıştır. Futurarts araştırma şirketinin; 2011 senesinde gerçekleştirdiği "Türkiye'de Üniversitelerin Sosyal Medya Kullanımı" araştırmasında incelenen 106 devlet üniversitesinin sadece 21 tanesi (yüzde 20'si) en az bir sosyal medya mecrasını kurumsal olarak kullanmaktadır. Buna karşın 55 vakıf üniversitesinin 40 tanesi yani yüzde 73'ü en az bir sosyal medya mecrasını

kullanmaktadır. Futurarts araştırmasına göre, Türkiye'deki üniversiteler sosyal medyada en çok Facebook'u kullanmaktadır. Devlet üniversitelerinin Facebook'tan sonra en çok kullanılan sosyal medya kanalı ise Twitter'dır. Türkiye'deki üniversitelerin 50 tanesi (17 devlet ve 33 vakıf) Twitter'ı kullanmaktadır. Facebook ve Twitter'ı sırasıyla Youtube (13), FriendFeed (7), Flickr (5), Foursquare ve Vimeo (3), LinkedIn (2), Blogger, Tumblr, Dailymotion ve Formspring (1) izlemektedir. Yine aynı çalışmada; Devlet üniversiteleri arasında sosyal medyayı en etkin kullanan Boğaziçi Üniversitesi, Facebook'u da hem öğrenci iletişimi hem de halkla ilişkiler amacıyla kullanmaktadır. Boğaziçi Üniversitesi'ni Gazi Üniversitesi ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi takip etmektedir (Futurarts, 2011).

Bu çalışmada Futurarts araştırma şirketinin 2011 senesinde sunduğu verilerin güncellenmiş halleri ve Türkiye'deki üniversitelerin sosyal medya kullanımına ilişkin daha geniş analizler ve Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya kullanımı bir örnek olay olarak sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada öncelikle, Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversitelerinin resmi Facebook ve Twitter hesapları; takipçi sayısı ve paylaşım içerikleri taranmıştır. Ana araştırma sorusu: "En çok sosyal medya takipçi sayısına sahip üniversite hangisidir ve bu üniversitenin bir sosyal medya stratejisi var mıdır?" çerçevesinde sosyal medyada en çok takipçi sayısına sahip 10 üniversite içerisinden; Gazi Üniversitesi, sahip olduğu takipçi sayısı ve aktif kullanım içeriği sebebi ile örneklem olarak seçilmiştir. Gazi Üniversitesi'nin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği ziyaret edilip sosyal medya hesaplarını yöneten uzman kişi ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Niceliksel içerik analizi sonuçları tablolaştırılmış, mülakat ise deşifre yöntemi ile yorumlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Bulguları

30 Ekim 2017 itibarıyla Türkiye'de 185 yükseköğretim kurumu bulunmaktadır ve

bunların 113'ü devlet ve 67'si vakıf üniversitesi, 5'i ise vakıf meslek yüksekokulu olarak hizmet vermektedir (<https://istatistik.yok.gov.tr/>). 2017 yılında ülkemizde her bir ilde en az bir üniversitenin bulunduğu göz önüne alındığında, bu üniversitelerin farkındalığının ve potansiyel kitlelerine erişimin sağlanması adına sadece web sitelerinin kullanılması yeterli olmamaktadır. Bu yeterliliği sağlamak adına son yıllarda özellikle günümüz gençleri yaygın olarak kullandığı sosyal medya ağları tercih edilmektedir. İletişim ve farkındalığı sağlamak adına üniversitelerde kullanılan sosyal medya hesaplarına bakıldığında en çok öne çıkan Facebook ve Twitter'dır.

Futurarts araştırma şirketinin; 2011 senesinde gerçekleştirdiği "Türkiye'de Üniversitelerin Sosyal Medya Kullanımı" isimli çalışmada, 106 devlet üniversitesinin sadece 21'inin (yüzde 20'si) en az bir sosyal medya mecrasını kurumsal olarak kullandığı görülmektedir (Futurarts, 2011). 2015 yılında gerçekleştirilen bir çalışmada ise 102 devlet üniversitesinin 82'sinin (yaklaşık olarak %80'i) en az bir sosyal medya mecrasını kurumsal olarak kullandığı tespit edilmiştir (Gümü, Türkel ve Şen, 2015: 49-50).

2017 yılında devlet üniversitelerinin sosyal medya (Facebook ve Twitter) kullanım durumlarına ve takipçi sayılarına ilişkin sonuçlar Tablo 1'de bulunmaktadır. Tablo 1'den elde edilen sonuçlar doğrultusunda 113 devlet üniversitesinden 108'inin (yaklaşık olarak yüzde 96'sı) en az bir sosyal medya hesabını kurumsal olarak kullandığı görülmektedir. Ayrıca aradaki fark çok az olsa da bu üniversitelerde Facebook kullanımının Twitter'a göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: Devlet Üniversitelerinin Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Kullanım Durumları

Sıra No	Üniversite Adı	Facebook Takipçi Sayısı	Twitter Takipçi Sayısı
1	Abant İzzet Baysal Üniversitesi	7.161	5.216
2	Abdullah Gül Üniversitesi	17.324	3.609
3	Adana Bilim Ve Teknoloji Üniversitesi	2.887	231
4	Adıyaman Üniversitesi	3.541	2.950
5	Adnan Menderes Üniversitesi	110.185	12.200
6	Afyon Kocatepe Üniversitesi	3.422	161
7	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	-	-
8	Ahi Evran Üniversitesi	1.383	2.714
9	Akdeniz Üniversitesi	12.096	21.890
10	Aksaray Üniversitesi	-	-
11	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	3.562	959
12	Amasya Üniversitesi	7.319	1.658
13	Anadolu Üniversitesi	194.103	93.719
14	Ankara Güzel Sanatlar Üniversitesi	272	-
15	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	1.934	892
16	Ankara Üniversitesi	68.719	235.246
17	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	13.692	29.718
18	Ardahan Üniversitesi	-	-
19	Artvin Çoruh Üniversitesi	8.038	1.361
20	Atatürk Üniversitesi	104.249	17.497
21	Balıkesir Üniversitesi	41.026	6.458
22	Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi	5.055	1.406
23	Bartın Üniversitesi	17.554	5.330
24	Batman Üniversitesi	155	39
25	Bayburt Üniversitesi	3.549	3.351
26	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	1.939	3.086
27	Bingöl Üniversitesi	2.879	3.157
28	Bitlis Eren Üniversitesi	2.004	-
29	Boğaziçi Üniversitesi	14.323	77.593
30	Bozok Üniversitesi	12.786	2.229
31	Bursa Teknik Üniversitesi	1.038	2.230
32	Bülent Ecevit Üniversitesi	23.771	12.526
33	Cumhuriyet Üniversitesi	8.032	3.315
34	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	8.025	11.191
35	Çankırı Karatekin Üniversitesi	11.050	3.135
36	Çukurova Üniversitesi	17.197	2.527
37	Dicle Üniversitesi	30.318	5.791
38	Dokuz Eylül Üniversitesi	46.803	1.193
39	Dumlupınar Üniversitesi	58.607	7.950
40	Düzce Üniversitesi	26.583	9.941
41	Ege Üniversitesi	30.777	69.716
42	Erciyes Üniversitesi	23.915	13.420
43	Erzincan Üniversitesi	2.285	-
44	Erzurum Teknik Üniversitesi	3.983	490
45	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	14.837	4.970

Sıra No	Üniversite Adı	Facebook Takipçi Sayısı	Twitter Takipçi Sayısı
46	Fırat Üniversitesi	10.887	1.498
47	Galatasaray Üniversitesi	-	15.814
48	Gazi Üniversitesi	13.718	272.188
49	Gaziantep Üniversitesi	36.112	24.598
50	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	41.206	4.072
51	Gebze Teknik Üniversitesi	7.730	2.791
52	Giresun Üniversitesi	1.032	433
53	Gümüşhane Üniversitesi	15.583	112
54	Hacettepe Üniversitesi	80.033	15.757
55	Hakkari Üniversitesi	2.425	1.168
56	Harran Üniversitesi	12.268	4.397
57	Hitit Üniversitesi	6.471	1.503
58	Iğdır Üniversitesi	781	206
59	İnönü Üniversitesi	6.073	2.195
60	İskenderun Teknik Üniversitesi	13.648	1.256
61	İstanbul Medeniyet Üniversitesi	8.706	5.107
62	İstanbul Teknik Üniversitesi	78.696	36.202
63	İstanbul Üniversitesi	120.186	48.064
64	İzmir Bakırçay Üniversitesi	1.025	455
65	İzmir Demokrasi Üniversitesi	1.550	101
66	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	10.718	3.338
67	İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü	8.485	4.510
68	Kafkas Üniversitesi	10.151	351
69	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	45.162	1.315
70	Karabük Üniversitesi	10.660	8.055
71	Karadeniz Teknik Üniversitesi	5.845	2.410
72	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	1.921	1.433
73	Kastamonu Üniversitesi	-	-
74	Kırıkkale Üniversitesi	15.960	3.408
75	Kırklareli Üniversitesi	2.806	3.952
76	Kilis 7 Aralık Üniversitesi	12.004	2.889
77	Kocaeli Üniversitesi	4.823	8.736
78	Manisa Celâl Bayar Üniversitesi	35.379	11.242
79	Mardin Artuklu Üniversitesi	2.971	2.009
80	Marmara Üniversitesi	89.891	37.478
81	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	10.827	6.764
82	Mersin Üniversitesi	9.443	3.229
83	Milli Savunma Üniversitesi	986	1.108
84	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi	5.142	-
85	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	40.998	8.503
86	Munzur Üniversitesi	3.187	5
87	Mustafa Kemal Üniversitesi	7.285	2.209
88	Muş Alparslan Üniversitesi	4.764	2.761
89	Namık Kemal Üniversitesi	8.777	2.765
90	Necmettin Erbakan Üniversitesi	12.089	10.547
91	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	10.876	806
92	Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi	28.162	4.851
93	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	7.730	6.385

Sıra No	Üniversite Adı	Facebook Takipçi Sayısı	Twitter Takipçi Sayısı
94	Ordu Üniversitesi	11.397	3.333
95	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	119.625	117.156
96	Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi	24.690	2.313
97	Pamukkale Üniversitesi	70.359	17.212
98	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	3.905	1.991
99	Sağlık Bilimleri Üniversitesi	8.705	2.225
100	Sakarya Üniversitesi	44.219	68.878
101	Selçuk Üniversitesi	83.793	18.007
102	Siirt Üniversitesi	8.201	2.695
103	Sinop Üniversitesi	13.141	1.477
104	Süleyman Demirel Üniversitesi	21.902	15.124
105	Şırnak Üniversitesi	8.127	569
106	Trakya Üniversitesi	11.930	2.433
107	Türk-Alman Üniversitesi	172	1.184
108	Türkiye Uluslararası İslam, Bilim ve Teknoloji Üniversitesi	-	-
109	Uludağ Üniversitesi	1.846	1.936
110	Uşak Üniversitesi	1.793	9.852
111	Yalova Üniversitesi	9.440	2.710
112	Yıldız Teknik Üniversitesi	60.722	30.399
113	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	19.311	8.540

Türkiye'deki devlet üniversitelerinin sosyal medya kullanımı 2015'te %80'e, 2017'de ise sosyal medya kullanımlarına ilişkin verilere göre, %96'ya çıkmıştır. 2011 yılında %21'lik sosyal medya

Tablo 2: Devlet Üniversitelerinin Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Takipçi Sayısı Sıralamasına Göre İlk 10'a Giren Üniversiteler

Sıra No	Facebook		Twitter	
	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı
1	Anadolu Üniversitesi	194.103	Gazi Üniversitesi	272.188
2	İstanbul Üniversitesi	120.186	Ankara Üniversitesi	235.246
3	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	119.625	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	117.156
4	Adnan Menderes Üniversitesi	110.185	Anadolu Üniversitesi	93.719
5	Atatürk Üniversitesi	104.249	Boğaziçi Üniversitesi	77.593
6	Marmara Üniversitesi	89.891	Ege Üniversitesi	69.716
7	Selçuk Üniversitesi	83.793	Sakarya Üniversitesi	68.878
8	Hacettepe Üniversitesi	80.033	İstanbul Üniversitesi	48.064
9	İstanbul Teknik Üniversitesi	78.696	İstanbul Teknik Üniversitesi	36.202
10	Pamukkale Üniversitesi	70.359	Yıldız Teknik Üniversitesi	30.399

Devlet üniversitelerinin Tablo 2'deki Facebook sıralamasına bakıldığında ilk sırada Anadolu Üniversitesi olmakla birlikte, onu sırasıyla İstanbul Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Adnan Menderes Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Pamukkale Üniversitesi takip etmektedir. Tablo 2'deki Twitter sıralamasında ise geleneği bozmayarak hala ilk sırada Gazi Üniversitesi yerini korumaktadır. Onu takiben sırasıyla Ankara Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, Ege Üniversitesi, Sakarya Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi yer almaktadır. Bu üniversiteler arasında Anadolu Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve İstanbul Teknik Üniversitesi Facebook ve Twitter sıralamasında her ikisinde de ilk on içinde yer almaktadır. Facebook ve Twitter takipçi sayısı bakımından ilk ona giren üniversiteler içinde geçmişteki çalışmaların aksine, Facebook sosyal medya hesabında Gazi Üniversitesi sıralamaya girememiştir. Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya ile ilgilenen birim yetkilileri tarafından bu durumun nedeni; *“üniversitenin geçmişte kullandığı Facebook hesabında ortaya çıkan bir aksilik dolayısıyla yeni bir Facebook hesabının açılması ve eski takipçilerin birçoğunun kaybedilmesi olduğu”* şeklinde dile getirilmiştir. 2015 yılında gerçekleştirilen çalışma ile bu durum doğrulanmaktadır. Gümüş, Türkel ve Şen'in 2015 yılında gerçekleştirdiği bu çalışmada Gazi Üniversitesi Facebook takipçi sayısı 104400 olarak belirtilmiştir (2015: 49).

Futurarts araştırma şirketinin 2011 yılında gerçekleştirdiği çalışmada 55 vakıf üniversitesinin 40'ı (yüzde 73'ü) en az bir sosyal medya mecrasını kullanmaktadır (Futurarts, 2011). 2015 yılındaki çalışmada sayısı 63 olarak bildirilen vakıf üniversitelerinin ise 62'si (yaklaşık olarak %98'i) en az bir sosyal medya mecrasını

kurumsal olarak kullanmaktadır (Gümüş, Türkel ve Şen, 2015: 49-51).

Günümüzdeki veriler için Tablo 3'de vakıf üniversitelerinin sosyal medya (Facebook ve Twitter) kullanım durumları ve takipçi sayıları ele alınmıştır. Tablo 3'den elde edilen sonuçlar doğrultusunda 67 vakıf üniversitesinin 63'ü (%94'ü) en az bir sosyal medya hesabını kurumsal olarak kullanmaktadır. Devlet üniversitelerinden farklı olmaksızın aradaki fark çok az olmasına rağmen vakıf üniversitelerinin de Facebook hesabını daha fazla kullandığı görülmektedir.

Tablo 3: Vakıf Üniversitelerinin Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Kullanım Durumları

Sıra No	Üniversite Adı	Facebook Takipçi Sayısı	Twitter Takipçi Sayısı
1	Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi	16.662	2.867
2	Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi	4.562	1.949
3	Altınbaş Üniversitesi*	76.913	7.425
4	Anka Teknoloji Üniversitesi	226	516
5	Antalya Akev Üniversitesi	3.076	33
6	Antalya Bilim Üniversitesi	35.553	16.308
7	Atılım Üniversitesi	116.502	7.431
8	Avrasya Üniversitesi	2.630	857
9	Bahçeşehir Üniversitesi	107.692	43.207
10	Başkent Üniversitesi	14.477	8.801
11	Beykent Üniversitesi	78.571	36.499
12	Beykoz Üniversitesi	11.026	3.953
13	Bezm-İ Âlem Vakıf Üniversitesi	1.643	1.535
14	Biruni Üniversitesi	37.039	12.972
15	Çağ Üniversitesi	13.303	4.609
16	Çankaya Üniversitesi	5.906	1.538
17	Doğuş Üniversitesi	24.496	15.327
18	Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi	19.094	4.535
19	Fenerbahçe Üniversitesi	-	-
20	Haliç Üniversitesi	10.869	11.715
21	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	33.709	10.453
22	Işık Üniversitesi	24.451	10.525
23	İbn Haldun Üniversitesi	4.378	3.233
24	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi	69.452	65.177
25	İstanbul Arel Üniversitesi	70.538	18.579
26	İstanbul Aydın Üniversitesi	126.625	21.890
27	İstanbul Ayyansaray Üniversitesi	9.931	1.490
28	İstanbul Bilgi Üniversitesi	200.656	72.758
29	İstanbul Bilim Üniversitesi	14.142	-
30	İstanbul Esenyurt Üniversitesi	25.908	861
31	İstanbul Gedik Üniversitesi	22.561	3.764
32	İstanbul Gelişim Üniversitesi	29.617	18.025
33	İstanbul Kent Üniversitesi	185	76
34	İstanbul Kültür Üniversitesi	57.085	15.339
35	İstanbul Medipol Üniversitesi	85.745	16.379
36	İstanbul Rumeli Üniversitesi	-	-
37	İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi	13.511	7.563
38	İstanbul Şehir Üniversitesi	64.413	10.269
39	İstanbul Ticaret Üniversitesi	50.253	11.558
40	İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi	13.772	5.100
41	İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi	7.919	3.319
42	İstinye Üniversitesi	10115	9.872
43	İzmir Ekonomi Üniversitesi	58.965	8.196
44	Kadir Has Üniversitesi	101.718	12.327
45	Kapadokya Üniversitesi	26.901	2.802
46	Koç Üniversitesi	87.625	26.302

Sıra No	Üniversite Adı	Facebook Takipçi Sayısı	Twitter Takipçi Sayısı
47	Konya Gıda Ve Tarım Üniversitesi	-	-
48	Kto Karatay Üniversitesi	31.035	15.627
49	Maltepe Üniversitesi	18.384	15.258
50	Mef Üniversitesi	13.493	4.492
51	Nişantaşı Üniversitesi	95.617	14.771
52	Nuh Naci Yazgan Üniversitesi	5.250	1.176
53	Okan Üniversitesi	59.456	16.417
54	Ostim Teknik Üniversitesi	-	-
55	Özyeğin Üniversitesi	59.456	15.167
56	Piri Reis Üniversitesi	8.641	2.372
57	Sabancı Üniversitesi	64.902	20.385
58	Sanko Üniversitesi	3.048	1.308
59	Ted Üniversitesi	18.139	1.210
60	Tobb Ekonomi Ve Teknoloji Üniversitesi	33.837	11.685
61	Toros Üniversitesi	7.249	-
62	Türk Hava Kurumu Üniversitesi	38.354	6.726
63	Ufuk Üniversitesi	4.040	1.467
64	Üsküdar Üniversitesi	128.186	22.264
65	Yaşar Üniversitesi	64.422	10.866
66	Yeditepe Üniversitesi	40.942	28.217
67	Yüksek İhtisas Üniversitesi	327	270

- 2008 yılında Mehmet Altınbaş Eğitim ve Kültür Vakfı tarafından 'İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi' adıyla kurulan üniversite 2017-2018 akademik yılına 'Altınbaş Üniversitesi' adıyla hizmet sunmaktadır (<http://www.kemerburgaz.edu.tr/tr>).

Vakıf üniversitelerinin yıllar itibariyle sosyal medya kullanım durumuna bakıldığında ise 2011 yılında %73, 2015 yılında %98, 2017 yılında %94'lük bir oranla önce ilerleme sergilediği ancak son iki yılda gerilediği görülmektedir.

Tablo 4'e göre vakıf üniversitelerinde Facebook ve Twitter takipçi sayısı bakımından ilk ona giren üniversitelere bakıldığında her ikisinde de İstanbul Bilgi Üniversitesi ilk sırada yer almaktadır. Facebook'da ikinci sırada Üsküdar Üniversitesi, üçüncü sırada İstanbul Aydın Üniversitesi bulunmaktadır. Bunları sırasıyla Atılım Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Nişantaşı Üniversitesi, Koç Üniversitesi, İstanbul Medipol Üniversitesi,

Beykent Üniversitesi ve Altınbaş Üniversitesi takip etmektedir. Twitter'da ise ikinci sırada İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi, üçüncü sırada Bahçeşehir Üniversitesi yer almaktadır. Bunları sırasıyla Beykent Üniversitesi, Yeditepe Üniversitesi, Koç Üniversitesi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sabancı Üniversitesi ve İstanbul Arel Üniversitesi takip etmektedir. Bu üniversiteler arasında İstanbul Bilgi Üniversitesi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Bahçeşehir Üniversitesi, Koç Üniversitesi ve Beykent Üniversitesi Facebook ve Twitter sıralamasının her ikisinde de ilk on içinde yer almaktadır.

Tablo 4: Vakıf Üniversitelerinin Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Takipçi Sayısı Sıralamasına Göre İlk 10'a Giren Üniversiteler

Sıra No	Facebook		Twitter	
	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı
1	İstanbul Bilgi Üniversitesi	200.656	İstanbul Bilgi Üniversitesi	72.758
2	Üsküdar Üniversitesi	128.186	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi	65.177
3	İstanbul Aydın Üniversitesi	126.625	Bahçeşehir Üniversitesi	43.207
4	Atılım Üniversitesi	116.502	Beykent Üniversitesi	36.499
5	Bahçeşehir Üniversitesi	107.692	Yeditepe Üniversitesi	28.217
6	Nişantaşı Üniversitesi	95.617	Koç Üniversitesi	26.302
7	Koç Üniversitesi	87.625	Üsküdar Üniversitesi	22.264
8	İstanbul Medipol Üniversitesi	85.745	İstanbul Aydın Üniversitesi	21.890
9	Beykent Üniversitesi	78.571	Sabancı Üniversitesi	20.385
10	Altınbaş Üniversitesi	76.913	İstanbul Arel Üniversitesi	18.579

Tablo 5'e bakıldığında Facebook takipçi sayısında vakıf üniversitesinin ilk sırada olduğu görülmektedir. İlk beş içerisinde vakıf üniversiteleri çoğunluk gösterirken, ilk 10 arasında devlet üniversiteleriyle eşit sayıda oldukları dikkat çekmektedir.

Twitter takipçi sayılarına bakıldığında ilk 5'te devlet üniversiteleri konumlanırken, 10'lu grup halinde yapılan genel sıralamada da yine devlet üniversitelerinin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Takipçilerine Göre Sıralanması

Sıra No	Facebook		Twitter	
	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı
1	İstanbul Bilgi Üniversitesi*	200.656	Gazi Üniversitesi	272.188
2	Anadolu Üniversitesi	194.103	Ankara Üniversitesi	235.246
3	Üsküdar Üniversitesi*	128.186	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	117.156
4	İstanbul Aydın Üniversitesi*	126.625	Anadolu Üniversitesi	93.719
5	İstanbul Üniversitesi	120.186	Boğaziçi Üniversitesi	77.593
6	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	119.625	İstanbul Bilgi Üniversitesi*	72.758
7	Atılım Üniversitesi*	116.502	Ege Üniversitesi	69.716
8	Adnan Menderes Üniversitesi	110.185	Sakarya Üniversitesi	68.878
9	Bahçeşehir Üniversitesi*	107.692	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi*	65.177
10	Atatürk Üniversitesi	104.249	İstanbul Üniversitesi	48.064

* Vakıf Üniversiteleri

Devlet ve vakıf üniversitelerinin Facebook ve Twitter takipçi sayısı sıralaması ile üniversitelerin kuruluş yılı ve öğrenci sayısı arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı tespit etmek adına Tablo 6 ve 7 düzenlenmiştir. Her iki tablonun da

sonucuna bakıldığında öğrenci sayıları ile takipçi sayısı arasında doğru orantının olmadığı görülmektedir. Tablo 6'ya göre Facebook takipçi sayısı sıralaması ile kuruluş yılı arasında da herhangi bir ilişki görülmemektedir.

Tablo 6: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin Facebook Takipçileri Sıralaması ile Öğrenci Sayısı ve Kuruluş Yılı İlişkisi

Sıra No	Facebook Takipçi Sıralamasına Göre		
	Öğrenci Sayısı	Üniversitenin Adı	Kuruluş Yılı
1	22.867	İstanbul Bilgi Üniversitesi*	1996
2	3.015.404	Anadolu Üniversitesi	1982
3	11.800	Üsküdar Üniversitesi*	2011
4	34.004	İstanbul Aydın Üniversitesi*	2007
5	222.155	İstanbul Üniversitesi	1933
6	20.468	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	1956
7	7.881	Atılım Üniversitesi*	1997
8	48.498	Adnan Menderes Üniversitesi	1992
9	15.760	Bahçeşehir Üniversitesi*	1998
10	263.337	Atatürk Üniversitesi	1957

* Vakıf Üniversiteleri

Tablo 7’de ise Twitter takipçi sayısı sergilemekteyken akabinde bu ilişkinin sıralaması ile kuruluş yılı arasındaki ilişki ilk bozulduğu görülmektedir. altı üniversitede doğru orantı

Tablo 7: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinin Twitter Takipçileri Sıralaması ile Öğrenci Sayısı ve Kuruluş Yılı İlişkisi

Sıra No	Twitter Takipçi Sıralamasına Göre		
	Öğrenci Sayısı	Üniversitenin Adı	Kuruluş Yılı
1	53.305	Gazi Üniversitesi	1926
2	46.674	Ankara Üniversitesi	1946
3	20.468	Orta Doğu Teknik Üniversitesi	1956
4	3.015.404	Anadolu Üniversitesi	1958
5	11.683	Boğaziçi Üniversitesi	1971
6	22.867	İstanbul Bilgi Üniversitesi*	1996
7	53.617	Ege Üniversitesi	1955
8	74.956	Sakarya Üniversitesi	1992
9	11.086	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi*	1985
10	222.155	İstanbul Üniversitesi	1933

* Vakıf Üniversiteleri

Tablo 8’de ise vakıf meslek bakıldığında 5 vakıf meslek yüksekokullarının sosyal medya (Facebook yüksekokulunun hepsinin en az bir sosyal ve Twitter) kullanım durumları ve takipçi medya mecrasını kurumsal olarak sayıları ele alınmıştır. Tablo 8’e kullandığı görülmektedir.

Tablo 8: Vakıf Meslek Yüksekokullarının Sosyal Medya (Facebook ve Twitter) Kullanımına Göre Sınıflandırma

Sıra No	Facebook		Twitter	
	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı	Üniversitenin Adı	Takipçi Sayısı
1	İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu	27.618	İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu	6.648
2	Faruk Saraç Tasarım Meslek Yüksekokulu	13.357	İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu	1.130
3	İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu	11.721	Avrupa Meslek Yüksekokulu	605
4	Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	4.831	Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	552
5	Avrupa Meslek Yüksekokulu	3.580	Faruk Saraç Tasarım Meslek Yüksekokulu	-

Vakıf meslek yüksekokullarında Facebook ve Twitter takipçi sayısı bakımından ilk beşe girenlere bakıldığında Facebook'da İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu ilk sırada yer alırken, ikinci sırada Faruk Saraç Tasarım Meslek Yüksekokulu, üçüncü sırada İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu yer almaktadır. Bunları Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu ve Avrupa Meslek Yüksekokulu takip etmektedir. Twitter'da ise ilk sırada İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu, ikinci sırada İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu, üçüncü sırada Avrupa Meslek Yüksekokulu yer almaktadır. Bunları Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu takip etmektedir. Faruk Saraç Tasarım Meslek Yüksekokulu'nun ise resmi Twitter adresi bulunmamaktadır.

3.3. Gazi Üniversitesi Örneği

Gazi Üniversitesi, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest ve Google Plus'ta hesapları olan, sosyal medyada varlığı aktif olan bir üniversite olarak Ekim 2017 tarihi itibarıyla Türkiye'de sosyal medyada takipçi sayısı en çok olan üniversite olma özelliği taşımaktadır.

Araştırmada Gazi Üniversitesi'nin örnek olarak seçilmesinde şu faktörler etkili olmuştur:

1. Gazi Üniversitesi, sosyal medyada en çok takipçi sayısına sahip üniversitedir. Tablo 5 de görüldüğü gibi, 30 Ekim 2017 tarihi itibarıyla Twitter'da en çok takipçi sayısına sahiptir ve Facebook'ta en çok takipçi sayısına sahip olan İstanbul Bilgi Üniversitesi'nin dahi (Facebook ve Twitter takipçi sayısı) toplamda Gazi Üniversitesi kadar takipçisi yoktur.
2. Üniversitelerin sosyal medya hesapları içerik olarak incelendiğinde Gazi Üniversitesi'nin aktif kullanımı dikkat çekmiştir.
3. Görüşme talep edildiğinde Gazi Üniversitesi'nin ilgili biriminden olumlu yanıt alınmıştır.

Gazi Üniversitesi Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği'nde sosyal medya hesapları ile

ilgilenen iletişim uzmanı kişi ile yaklaşık olarak 50-55 dakika süren yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir³. Mülakatta; öncelikle Gazi Üniversitesi'nin sosyal medyaya giriş öyküsü dinlenmiş, bu takipçi sayısına nasıl ulaşıldığı sorulmuş ve ana araştırma sorusu olan; bir sosyal medya stratejisi olup olmadığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Mülakat kayıt cihazı ile kayda alınmış ve araştırma sürecinde tekrar deşifre edilmiştir.

3.4. Mülakat Bulguları

Gazi Üniversitesi'nin sosyal medyaya girişi 2014 senesinde, Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği'ndeki uzmanların kişisel girişimleriyle olmuştur. Üniversitenin yaklaşık olarak 55.000 öğrencisi; 4000 akademik, 4000 idari personeli olduğu ve bunlarla çağın gerektirdiği şekilde iletişime geçilmesi ve üniversitenin tanıtım ihtiyacının bu girişimde itici güç olduğu ifade edilmiştir.

Türkiye'deki birçok üniversitede sosyal medya kullanım amacının, üniversitenin tanıtılması ve paydaşlarıyla iletişime geçilmesi olduğu görülmektedir. Çalışma için yetkili birimle gerçekleştirilen görüşmede, Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya kullanımında genel nitelik sergileyen bu amaca ek olarak *üniversitenin kurumsal imajını değiştirme* ve rektörlüğün 2013-2014 senesinde başlattığı (ancak sonraki yönetimin devam etmediği): "*Gazi Üniversitesi'nin Kurumsal Kimlik İnşası*" projesini desteklemek hedeflenmiştir. Gazi Üniversitesi'nin herkes tarafından bilinen muhafazakâr, milliyetçi ve bu ideolojiyi savunan gençler tarafından domine edilen bir üniversite olduğu algısından rahatsızlık duyduklarını ve sosyal medya aracılığıyla bunu değiştirmek istediklerini vurgulamışlardır. Bu vurgularda dikkat çeken noktalarla;

"Burası sonuçta bir devlet kurumu. Daha bürokratik bir yapısı var. Bizim hitap ettiğimiz kitle 18-25 yaş arası. Gençlere

³ Çalışmaya ilişkin yarı yapılandırılmış sorular Ek'te verilmektedir.

hitap etmek için en iyi yol sosyal medya.” G-1, (S-3), 07.09.2017.

“Gazi üniversitesinin bir algısı vardı. 3 yılda bunun kırılmasına yardımcı oldu. Muhafazakar milliyetçi yapıda bir üniversite olarak biliniyor. Daha çok belli bir partiye gönül vermiş gençlerin burada toplandığı ve domine ettiği bir üniversite. Belki bu yüzden belli kesim öğrenciler tarafından üniversite tercihlerinde tercih edilmiyordu. Bunu kırmak istedik... (S-3) “Esasen biz Atatürk’ün 1926’da kurduğu köklü bir üniversiteyiz. Yolda gördüğümüz 10 öğretmenden 6’sı Gazi mezunudur. Dolayısıyla bir nesli yetiştiren öğretmenler Gazi’lidir. Gazi bu yönden gurur duyulacak köklü bir geçmişe sahip, çağdaş bir kurumdur. Bunları hatırlatmak istedik.” G-1, (S-12), 07.09.2017.

“İnsanlar katılık, muhafazakârlık ve ciddiyet bekliyorlar, ön yargı geliştiriyorlar. Ama bir sabah popüler bir pop grubundan bir şarkı paylaştığımızda veya samimi bir günaydın duyduklarında daha çok ilgileniyorlar, bu algı değişiyor.” G-1, (S-10), 07.09.2017.

“Karşılarında kim olduğunu da bilmiyor öğrenciler. Paylaşımların anonim biri tarafından yapılıyor olması da bir rahatlık sağlıyor. Sonuçta karşılarında bir hoca yoktur. Kendi arkadaşları gibi; Ne yapıyorsun Gazi bey! Kendine gel gibi... Bunlar hoşumuza gidiyor.” G-1, (S-10), 07.09.2017. Gazi Üniversitesi’nin sosyal medya stratejisinin muhafazakâr, katı bürokratik devlet yapısını kırmayı hedefleyerek şekillendiği anlaşılmıştır.

Sosyal medya hesaplarının tek bir kişi tarafından yönetildiği ve bunun hesaplarda tek dil ve tek sesin kullanılması açısından bir avantaj olduğu ifade edilmiştir. Paylaşımlarda özellikle Türkçe’nin imlâ kurallarına çok dikkat edildiği ve düzgün bir Türkçe kullanılmasına özen gösterildiği belirtilmiştir.

Gazi Üniversitesi sosyal medyadaki takipçi sayısının çok olmasını kullandıkları samimi dile bağlamaktadır. Her gün ortalama 5-6 tweet atıldığı ve paylaşımda bulunduğu

ve bunu sürekli yaptıkları ifade edilmiştir: *“Her gün günaydınla başlarız, duyurular, etkinlikler, popüler bir şarkı paylaşımı derken günde 5-6 tweet’i bulur.”* G-1, (S-7), 07.09.2017.

“Sosyal medya, etkinliklerin duyurulmasında çok etkili. Bizim en son 170 öğrenci topluluğumuz var. Modern danstan, halk oyunlarına. Hepsi çok etkinlik yapıyor. Kimsenin haberi olmuyor. Sosyal medyaya koyduğunuzda insanların haberleri oluyor.” G-1, (S-4), 07.09.2017.

“En çok haber ve duyuru için kullanıyoruz. Artık insanları için haber almak için bir web sayfasına girmek yerine bir uygulamaya bir Facebook-Twitter uygulamasına girmek daha kolay. Haber yaymada sosyal medya, daha uygun bir yol.” G-1, (S-4), 07.09.2017.

İçerikle ilgili olarak dikkat edilen; duyurular ve etkinlikler en başta içerikte yer alan şeylerdir. Öğrencilerin okulla ilgili sorularına yanıt vermeye çalıştıkları, siyaset paylaşmadıklarını ifade edilmişlerdir. Gündemi meşgul eden bir konu olduğunda yorumlar varsa yanıt vermediklerini belirtmişlerdir.

“Üniversitenin siyasi bir görüşü yok. Bu kuralı benimsiyoruz. Biz üniversiteyiz, daha laik bir yaklaşım var bu konuda. Sosyal medya hesaplarımızda siyasi paylaşımlarda bulunmuyoruz.” G-1, (S-4), 07.09.2017.

Üniversite ile ilgili herhangi bir soru olduğunda anında yanıt verdiklerini ifade ederek, interaktif iletişimi sağladıkları anlaşılmıştır. Tercih dönemlerinde tanıtım ve tercih robotu koyma yolu ile sosyal medyayı kullandıklarını belirtmişlerdir. Tercih sorularına yanıt verdiklerini söylemişlerdir.

İzlediğiniz bilinçli ya da bilinçsiz bir sosyal medya stratejiniz var mı? sorusuna hayır yanıtı alınmıştır (S-5):

“Öyle bir plan dahilinde yapmış olduğumuz bir şey yok. Her sene başında yaptığımız tek şey şudur: Her sene başında belirli günler haftalar belirleriz. Yıldönümleri, felaket dönümleri, önemli günlerin listesini çıkarırız. Stajyer öğrenciler tarafından bu günlerle

ilgili fotoğraflar çekilir, tasarımlar çizilir. Hoşgeldiniz, günaydın gibi durumlara uygun görseller hazırlanır. Kampüste kar yağmıştır, çiçek açmıştır, havuz başından bir fotoğraf mutlaka koyuyoruz.” G-1, (S-4), 07.09.2017.

Ancak görüşmede konuşmacının ifade ettiği ve sıraladığı kimi noktalardan, üniversitenin tek kişi tarafından yönlendirilen sosyal medya hesaplarının belirli ilkeler ve yöntemler gözetilerek yönetildiği anlaşılmaktadır. Buna göre; üniversitenin bilinçsiz de olsa izlediği bir sosyal medya stratejisinin varlığından bahsedilebilir. Öncelikle, üniversite sosyal medyayı kullanma amacını belirlemiştir; “iletişimde çağın gereklerini yakalamak, öğrencilerle ve akademik-idari personelle iletişime geçmek ve üniversitenin kurumsal imajını değiştirmek”. Bu yönde benimsediği ilkeler ise şu şekildedir:

1. Samimiyet ve gençlerin dilinden konuşmak,
2. Sosyal medya hesaplarının tek elden yönetilmesi; tek dil ve tutarlılık,
3. Düzgün Türkçe kullanımı,
4. Gençlere hitap eden paylaşımlar,
5. Paylaşımların içeriğinin belirli olması ve bu belirli içerik dışında bir şey paylaşmamak; duyuru, etkinlik, önemli gün ve haftalar, günaydın, iyi hafta sonları ve popüler şarkılar gibi. Siyaset veya gündemde taraf oluşturacak herhangi bir paylaşım yapmamak,
6. Üniversitenin tanıtımı-tarihine ve köklü geçmişine yönelik paylaşımlar,
7. Günaydın ile başlayıp günde en az 5-6 tweet atmak, paylaşımında bulunmak. Her gün tekrarlamak ve bunu sürdürmek,
8. İnteraktif olmak; sorulara anında yanıt vermek, öğrencilerin yaşadığı sorunlara çözüm önerileri bulmak,
9. Reklam vermemek. Üniversite köklü bir kurum; reklama ihtiyacı yok algısı yaratmak.

Paylaşımların belirli bir plan dâhilinde olduğu ve gelişigüzel olmadığı da ifade edilmiştir:

“İçerikte paylaştığımız şeyler belli...etkinlikler, duyurular, interpress aboneliği ile Gazi Üniversitesi ile ilgili tüm basın haberlerinden haberdar olup paylaşılıyor.” G-1, (S-7), 07.09.2017.

Üniversitenin Sosyal medya kullanımında zayıf olduğu noktalar şu şekilde sıralanabilir:

- Hesapların güvenliği ve tehditler için belirli bir stratejileri olmadığı anlaşılmıştır:
“Sahte hesaplarla ilgili önlem olarak yaptığımız bir şey yok. Olduktan sonra şikâyet ediyoruz. Hesaplarımızın güvenliği için de sık şifre değiştirip şifrelerimizi zor belirlemek.” G-1, (S-11), 07.09.2017.
 - Takipçilerin kim olduğu ile ilgili bir bilgilerinin olmadığı görülmüştür. Öğrenciler mezunlar dışında kim, bir araştırma yapılmamıştır.
“Binlerce takipçimiz var. Hiç böyle bir araştırmamız olmadı. Net olarak bilmiyoruz ancak öğrenciler, mezunlar ve üniversiteyi kazanmak isteyen adaylar olduğu düşünülmektedir.” G-1, (S-9), 07.09.2017.
 - Sosyal medyanın örgütlenme gücü ve kriz durumlarında örgütlenme gibi avantajları ile ilgilenmediklerini belirtmişlerdir. Sosyal medyanın örgütlenme-örgütlenme yönünü kullanmadıklarını, bu yönü siyasi bulduklarını, bu yüzden tercih etmediklerini ifade etmişlerdir.
 - Sosyal medya ile ilgili projelerin sürdürülebilirliği ile ilgili kaygı var. Yönetim değiştiğinde farklı bir anlayış gelir kaygısı dile getirilmekte:
“Yöneticiler değiştiğinde farklı uygulamalar gelebilir. Bu yüzden bazı projeler yarım kaldı.” G-1, (S-14), 07.09.2017.
- Akademik birimlerin kendi sosyal medya hesapları var mı? Varsa siz mi yönetiyorsunuz? *“Bölmelerin de sosyal medya hesapları var. Onlarla ilgimiz yok. Birbirimizi takip ediyoruz. Onlar bize*

etkinliklerini gönderiyorlar.” G-1, (S-13), 07.09.2017 sorularına verilen cevaplara bakıldığında: üniversitenin dağınık halde bulunan sosyal medya hesapları ile ilgili bir çalışması olmadığı anlaşılmıştır. Diğer bölümlerle hesapları ile ilgileri ve bağlantıları olmadığını belirtmiştir. Oysaki üniversitenin dağınık halde bulunan sosyal medya hesapları kurum kimliğine zarar verici nitelikte olabilir. Buna yönelik bir önlem veya planlı bir çalışma ihtiyacı olabilir.

Son olarak görüşmecinin Gazi Üniversitesi'nin sosyal medya kullanımı ile ilgili eklemek istediği noktalar belirtilmiştir:

“2014 yılında sosyal medyaya girerken, uygulamalar yerleşmiş ve oturmuş olsa da, özellikle yöneticiler ve hocalar tarafından (yaşlarının yüksek olması dolayısıyla teknolojiden uzak kalmaları) bu girişim önemsiz olarak görüldü. Ancak zamanla internette sosyal medya kullanımı ve takipçi sayısına ilişkin çıkan pek çok haberde büyük üniversiteler içinde Gazi Üniversitesinin üst sıralarda olması, hocalarımızda, genel sekreterimiz olsun, eski rektörlerimiz olsun, bu konu hakkında fikirlerinin değişmesine neden oldu, hatta takipçi sayılarına ilişkin fikir alışverişleri başladı. Önümüzdeki engel ülkenin iklimi ve rektörlerin dört yılda bir değişimi bu konuya ilişkin sürekli ilgiyi olumsuz etkileyebileceği endişemiz bulunmaktadır.” G-1, (S-14), 07.09.2017.

Öneriler:

Çalışma çerçevesinde üniversitelerin sosyal medya kullanımı ile ilgili geliştirilebilecek öneriler şu şekildedir:

- Üniversiteler, birer sosyal medyadan sorumlu birime sahip olmalı ve bu birim yıllık sosyal medya strateji belgesi hazırlamalı.
- Üniversiteler, sosyal medya hesaplarının geliştirilmesi ve sorunsuz işlemesi için bir bütçe ayırmalı.
- Üniversitelerin sosyal medya politikası olmalı ve bu politikalar; güvenlik, etik

ve üniversitenin kurumsal kimliği konularını öncelikli olarak dikkate almalı.

- Üniversiteler hem akademik-idari personel hem de öğrenciler için sosyal medyanın bilinçli kullanımı konusunda bilgilendirilmeli ve bu konuda eğitici seminerler düzenlemeli.
- Üniversitelerin sosyal medya hesapları kendi içlerinde ve kendi birimleri arasında da fakülteler arasında da tutarlı ve birbirinden haberdar olmalı.
- Üniversitelerin sosyal medya hesapları interaktif, canlı ve güncel tutulmalı.
- Üniversitelerin sosyal medya hesaplarında kullandıkları dil, samimi ve gençlere yakın olmalı.
- Üniversiteler sosyal medya yoluyla kendilerine ulaştırılan memnuniyetsizlikleri giderici faaliyetler yürüterek, bu iletişim yolunun faydalı yönlerini ön plana çıkarmalı.

4. SONUÇ

Üniversitelerin birer kamu kurumu olarak sosyal medyayı profesyonel anlamda kullanması; üniversitenin mevcut ve potansiyel öğrenci kitlesi, akademik personeli ile etkin ve kaliteli iletişim kurabilmesi, kurumsal kimliğini güçlendirmesi, kurumsal imajını değiştirmesi, tercih sıralarında üste çıkması, mezunlarla ve ebeveynlerle iletişim kurması ve akademik-pedagojik anlamda öğrencilere ve akademisyenlere fayda sağlaması bakımından önem taşımaktadır.

Sosyal medyanın üniversiteler tarafından doğru ve etkili kullanımının faydaları sıralanmakla beraber, yanlış ve önlemsiz sosyal medya kullanımı da kurum olarak üniversitelerin zarar görmesine sebep olabilir. Bu bağlamda dünyada Oxford Üniversitesi, Cincinati Üniversitesi gibi kendi sosyal medya stratejilerini ve üniversite bünyesinde sosyal medya birimini oluşturmuş üniversitelerin strateji belgeleri ve konuya yönelik ilkeleri ve önlemleri örnek olarak alınabilir.

Türkiye’de devlet üniversitelerinin %96’sının resmi sosyal medya hesabı bulunmaktadır. Gazi Üniversitesi, Türkiye’de sosyal medya kullanan üniversiteler içinde sosyal medyada en çok takipçi sayısına sahip üniversiteler içerisinde yer almaktadır (Twitter’da ilk sırada). Araştırmada Gazi Üniversitesi’nin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği ile yapılan görüşmede; Gazi Üniversitesi Rektörlüğünün 2013 senesinde başlattığı Kurumsal Kimlik İnşası projesinin bir ayağı olarak sosyal medyanın kullanıldığı ve sosyal medyanın üniversitenin kamuoyunda bilinen; muhafazakâr ve milliyetçi üniversite algısının değişmesine yardımcı olduğu anlaşılmıştır. Gazi Üniversitesi’nin bilinçli olarak izlediği bir sosyal medya stratejisinin olmadığı görülmüştür. Ancak görüşmelerde; üniversitenin ilgili biriminin bilinçsiz de olsa belirli ilkeler çerçevesinde ve bir ana amaç (kurumsal imajı değiştirmek) doğrultusunda paylaşımlar yaptığı; paylaşım içeriklerinin belirli, paylaşımların düzenli olması bakımlarından bilinçsiz de olsa bir sosyal medya stratejisine sahip olduğu söylenebilir. Üniversitenin sosyal medya kullanımı ile ilgili bihaber olduğu, zayıf olduğu ve geliştirilmeye ihtiyaç duyduğu noktalar çalışmada ifade edilmiş ve bu noktalara yönelik öneriler geliştirilmiştir. Kanımızca dile getirilen bu öneriler doğrultusunda geliştirilecek olan sosyal medya stratejisiyle Gazi Üniversitesi amacına daha hızlı ulaşabilecek ve diğer üniversitelere de örnek teşkil edecektir.

KAYNAKÇA

1. BENSKI, T. ve diğerleri (2013). “From the Streets and Squares to Social Movement Studies: What Have We Learned?” *Current Sociology*, 61(4): 541-561.
2. BERCOVICI, J. (2010). “Who Coined ‘Social Media’? Web Pioneers Compete for Credit.” *Forbes*. Erişim Tarihi: 12.08.2017; Erişim adresi: <http://blogs.forbes.com/jeffbercovici/2010/12/09/who-coined-social-media-web-pioneers-compete-for-credit/>.
3. BOUMARAFI, B. (2015). *Social Media Use in Algerian Universities: University of Constantine 2 Case Study*, *The IAFOR Journal Education*, Summer: 31-41.
4. FUTURARTS (2011). *Üniversitelerin Sosyal Medya Kullanımı*, Erişim tarihi: 24.08.2017, Erişim adresi: <https://futurarts.wordpress.com/>.
5. GÖRÜŞMECİ-1 (G-1): Gazi Üniversitesi Basın ve Halkla İlişkiler Birimi Sosyal Medya Sorumlusu, 07.09.2017.5.
6. GÜMÜŞ, N. ve Diğerleri (2015). “Üniversite Tercihlerinde Öğrencilerin Yararlandıkları Bilgi Kaynaklarının Belirlenmesine Yönelik Kastamonu Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (2), 43-65.
7. HESEL, R. A. (2013). *The Influence of Social Media Sites on the College Search Process*. StudentPoll Published by Art & Science Group, LLC September 2013, https://static1.squarespace.com/static/5810fea5e58c62bd729121cc/t/58b0642ea5790a22724108fa/1487954991642/studentPoll_V10.1_Sept.2013.pdf.
8. MERKEZ BANKASI (2016). “Merkez Bankalarının Sosyal Medya Kullanımı”, *Merkez Bankası Bülten*, Aralık, Sayı:44.
9. PERUTA, A., SHIELDS, A. (2017). “Social Media in Higher Education: Understanding How Colleges and Universities Use Facebook”, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 27, No. 1, s. 131-143.
10. TANOVA, C., AMCA, H. (2016). “Role of Social Media Community in Strengthening Trust and Loyalty for a University”, *Computers Computers in Human Behavior*, (65) 550-55.
11. TREEM, J., DAILEY, S.L., PIERCE, C.S, BIFFL, D. (2016). “What We are

- Talking About When We are Talking About Social Media: A Framework Study”, *Sociology Compass*, 10 (9), 768-784.
12. TWIPLOMACY STUDY (2017). <http://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2017/> (Erişim Tarihi: 12.08.2017).
13. TWITTER (2017). <https://twitter.com/inc> (Erişim Tarihi: 24.08.2017).
14. UNIVERSITY OF CINCINNATI (2017). <https://www.uc.edu/content/dam/uc/uc/mm/docs/UC-Social-Media-Strategy.pdf>, Erişim Tarihi: 16.10.2017.
15. VURAL, Z. ve BAT, M. (2010). Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 5(20), 3348- 3382.
16. YOUTUBE (2017). *Youtube for Press*, Erişim Tarihi: 24.08.2017; Erişim adresi: <https://www.youtube.com/intl/en-GB/yt/about/press/>.
17. ZEPHORIA (2017). The Top 20 Valuable Facebook Statistics – Updated August 2017, Erişim tarihi: 04.08.2017; Erişim adresi: <https://zephoria.com/top-15-valuable-facebook-statistics/>.
- S-5) İzlediğiniz belirli bir sosyal medya stratejiniz var mı?
- S-6) Türkiye’deki üniversiteler içinde Twitter’da en çok takipçi sayısına sahip olmanızı neye bağlıyorsunuz?
- S-7) Günde ortalama kaç tweet atıyorsunuz?
- S-8) En çok hangi içerikleri paylaşıyorsunuz?
- S-9) Takipçi kitlenizin kimler olduğunu biliyor musunuz?
- S-10) Ne tür geri bildirimler alıyorsunuz? İlginç olanlar var mı? Hepsine yanıt veriyor musunuz?
- S-11) Sosyal medya kullanırken karşılaştığınız olumsuzluklar/tehditler var mı?
- S-12) Sosyal medyanın olumlu yansımaları nelerdir?
- S-13) Akademik birimlerin kendi sosyal medya hesapları var mı? Varsa siz mi yönetiyorsunuz?
- S-14) Eklemek istediğiniz bir şey var mı?

EK: Gazi Üniversitesi’nin Sosyal Medya Kullanım Örneği Yarı Yapılandırılmış Mülakat Soruları

- S-1) Gazi Üniversitesi’nin kurumsal anlamda sosyal medya ile tanışma öyküsünü anlatabilir misiniz?
- S-2) Hangi sosyal medya mecralarını kullanıyorsunuz?
- S-3) Sosyal medyayı en çok hangi amaç için kullanıyorsunuz?
- S-4) Sosyal medyada paylaşım yaparken özellikle dikkate aldığınız konular var mıdır?

WEB SİTELERİNİN BİRER DİYALOJİK İLETİŞİM ARACI OLARAK KULLANIMI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME: TÜRKİYE'DEKİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ ÖRNEĞİ

AN INVESTIGATION ABOUT USAGE OF SITES AS DIALOGIC COMMUNICATION TOOLS: THE CASE OF METROPOLITAN MUNICIPALITIES IN TURKEY

Alev ASLAN*

* Dr, İstanbul Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, alev.aslan@istanbul.edu.tr

ÖZ

Kent ve Taylor, örgüt ve kamu arasında diyalojik bir iletişimin kurulmasının önemi üzerinde durmakta ve bunun için özellikle web sitelerinin kullanımının önemini vurgulamaktadırlar. İkili bunun için bir takım kriterler ortaya koymuştur. Kent ve Taylor'ın web sitelerine ilişkin ortaya koymuş oldukları prensiplerinden hareketle bu çalışma, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin diyalojik olup olmadığını sorgulamaktadır. Bu amaç doğrultusunda Türkiye'deki büyükşehir belediyesinin web siteleri bu kriterler çerçevesinde değerlendirilmiştir. Araştırmanın neticesinde büyükşehir belediyelerinin genel olarak vatandaşlara web siteleri aracılığıyla katılım araçlarını yeterince sunmadıkları ve web sitelerindeki diyalojik iletişim olanaklarının düşük olduğu fark edilmiştir. Çalışmada, büyükşehir belediyelerinin web sitelerini öncelikle bilgi yayma aracı olarak kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Diyalojik iletişim, web sitesi, büyükşehir belediyeleri.

Jel Kodları: Z18, , Z19, Z10, H50.

ABSTRACT

Kent and Taylor emphasize the importance of establishing dialogic communication between the organization and the public and focus on the importance of using web sites especially for this. They suggest a number of criteria. This study suggested based on Kent and Taylor's principles of web pages questions whether the web sites of the metropolitan municipalities in Turkey are dialogue. To this end, web pages of the metropolitan municipality in Turkey have been evaluated within these criteria. It has emerged that metropolitan municipalities, in general, do not offer participation means through web pages to citizens and that dialogical communication facilities are low. In the study, the result was that the metropolitan municipalities used their web sites primarily as information tools.

Keywords: Dialogue communication, web site, metropolitan municipalities.

Jel Codes: Z18, , Z19, Z10, H50.

1. GİRİŞ

Günümüzde, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (ICT'ler) gelişmeler neticesinde devletlerin vatandaşlarıyla iletişim biçimlerinin değiştiğini ve bu iletişimin daha interaktif bir boyut kazandığını söylemek mümkündür. Bu

değişim, e-devlet , e-yönetişim gibi yeni kavramları ve paradigmaları da beraberinde getirmiştir. Devletin bir parçası olan belediyeler de dijitalleşen bu süreçten etkilenmekte ve onların da paydaşlarıyla sürdürdükleri iletişim biçimi, çağın gereği

olarak, dijital bir boyut kazanmaktadır. Kanunlar gereğince belediye: “Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanır (TBMM 9469 sayılı Kanun). Dolayısıyla, belediyelerce alınan kararlar, gerçekleştirilen fiiller başta belediyenin sınırları içinde bulunan paydaşlar olmak üzere, çok sayıda paydaşı etkilemektedir. Belediyelerin bu paydaşların bütünüyle doğru bir iletişim kurması örgüt kamu ilişkisi açısından önemlidir.

Halkla ilişkiler perspektifinden konuya bakıldığında ise paydaşlarla doğru ilişki yönetiminin araçlarından biri olarak “diyalojik iletişim”e işaret edildiği görülecektir. Literatürde çoğu zaman Burber’a dayandırılan “diyalog” kuramının (Smith, 1966) en önde gelen savunucularından Kent ve Taylor, diyalojik iletişimi "müzakere edilen görüş ve fikir alışverişi" olarak (akt. Lee & ark, 2014: 159) tanımlamaktadırlar. Herzig ve Chasin ise diyalojik iletişimin anlamaya dayalı bir iletişim olduğunu, tartışma ve rekabetten farklı bir şey olduğunu belirtirler (2006, s. 139-140). Kent ve Taylor, diyalojik iletişim konusunda özellikle örgüt ve kamuları arasındaki iletişimin geliştirilmesinde internet ve web sitelerinin taşıdığı öneme işaret ederek web sitelerinin ilişki geliştirmeye uygun olarak tasarlanması gerektiğini savunmuş ve bunun için bazı prensipler ortaya koymuşlardır (Kent & Taylor, 1998; Kent & Taylor, 2002).

Alan incelemesi yapıldığında, web sitelerinin ne oranda diyalojik prensiplere uygun olduklarını Türkiye özelinde inceleyen çeşitli çalışmalara rastlamak mümkündür. Bu çalışmalardan kısaca söz etmek gerekirse: Yağmurlu, 2013 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin sosyal medya uygulamalarını diyalojik iletişim açısından ele aldığı çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin sosyal medya arayüzleri ve internet uygulamalarını diyalojik açıdan başarılı kullandığı ancak gerçekleştirilen iletişimin diyalojik anlamda

yetersiz olduğu sonucuna ulaşmıştır. Şenyurt, 2016 tarihli çalışmasında Konya’daki üç ilçe belediyesinin kurumsal web sayfalarını ve kurumsal mobil uygulamalarını ne düzeyde ve hangi halkla ilişkiler modelleri çerçevesinde kullandıklarını sorgulamıştır. Araştırmacı çalışmada, belediyelerin bu araçları daha çok tanıtma amacı ile kullandıkları sonucuna ulaşmıştır. Ertem ve Aslan, 2016 yılında yayınladıkları çalışmalarında siyasal partilerin web sitelerini incelemişler ve siyasal partilerin web sitelerini etkin bir biçimde kullandıklarını bulmuşlardır. Değerli, 2016 yılında gerçekleştirdiği araştırmasında Kadıköy Belediyesi’nin sosyal ağ kullanımını (Twitter) diyalojik iletişim açısından incelemiş ve belediyenin bu sosyal ağı erişilebilirlik ve hesap verebilirlik açısından etkin bir biçimde kullandığı neticesine varmıştır. Özdemir ve Aktaş Yamanoglu ise 2010 yılında yayınlamış olukları “Türkiye’deki Sivil Toplum Kuruluşları Web Sitelerinin Diyalojik İletişim Kapasiteleri Üzerine Bir İnceleme” başlıklı çalışmalarında STK’ların web sitelerinin diyalojik kapasitelerini değerlendirmiş ve bu web sitelerinin diyalojik kapasitelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bu çalışma ise Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin¹ web sitelerini ne oranda diyalojik olduğunu sorgulayacaktır. Bu inceleme gerçekleştirilirken Kent ve Taylor’un (2004) Kongre’nin web sitelerinin diyalojik olup olmadığını analiz ederken kullanmış oldukları diyalojik prensiplerden yararlanılacaktır. Çalışmada öncelikle e-devlet, e-yönetişim ve diyalojik iletişim konularına açıklık getirilmeye çalışılacak ve bu bilgiler ışığında belediyelerin web siteleri diyalojik prensipler doğrultusunda değerlendirilmeye çalışılacaktır.

¹ TBMM, 5216 sayılı Kanun’a göre büyükşehir belediyesi “En az üç ilçe veya ilk kademe belediyesini kapsayan, bu belediyeler arasında koordinasyonu sağlayan; kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; idarî ve malî özerkliğe sahip ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır.

2. E-DEVLET VE E-YÖNETİŞİM

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kamu yönetimi anlayışının da değişmesine neden olmuş ve hizmet sunumunda bu araçlardan faydalanmanın yolunu açmıştır. AB'nin bilgi toplumu olma hedefi doğrultusunda 2003 yılından bu yana "e-dönüşüm Türkiye" projesi çerçevesinde birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda verilmesi öngörülmüş² ve e-devlet dönüşümüne hız verilmiştir. E-Devlet kısaca şöyle tanımlanabilir: Devletteki bilgi ve iletişim teknolojileri yönetiminde kamu hizmetini desteklemek ve yönetimin etkinliğini geliştirmek, demokratik değerleri ve demokratik işleyişi desteklemek için düzenleyici bir yapı olmanın yanı sıra yoğun bilgi girişlerini kolaylaştıran ve bilgi toplumunu destekleyen düzenleyici bir yapı (Gil-Garcia & Luna-Reyes 2003). Geleneksel devlet ve e-devlet arasındaki farklılıklar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo.1: Kamu hizmeti Sunumunda Değişen Paradigma (HO, 2002 437).

	Bürokratik paradigma	E-devlet paradigması
<i>Uyum</i>	Üretim maliyet etkinliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
<i>Süreç yönetimi</i>	İşlevsel rasyonellik, bölümlendirme, dikey kontrol hiyerarşisi.	Yatay hiyerarşi, ağ organizasyonu, bilgi paylaşımı.
<i>Yönetim Prensipleri</i>	Kural ve yetkiyle yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyonlu bölümler arası ekip çalışması
<i>Liderlik tarzı</i>	Komuta ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişimcilik.
<i>İçerdeki iletişim</i>	Üstten aşağı, hiyerarşik	Merkezi koordinasyonlu çok yönlü ağ, doğrudan iletişim
<i>Dış iletişim</i>	Merkezi, resmi, sınırlı kanallar	Resmi ve gayri resmi direkt ve hızlı geribildirim, çoklu kanal
<i>Hizmet sunum şekli</i>	Belgesel mod ve kişilerarası etkileşim	Elektronik etkileşim, yüz yüze görüşme
<i>Hizmet sunum ilkeleri</i>	Standardizasyon, tarafsızlık, eşitlik	Kullanıcıya özel, kişiselleştirme

² Türkiye'deki e-devlet uygulamaları ve durumuna dair daha detaylı bir okuma için bkz. F. K. Çelen, A. Çelik, S.S. Seferoğlu, "Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi" Akademik Bilişim, 2011, İnönü Üniversitesi.

Yukarıda yer alan tabloda da görüleceği gibi kamu hizmet sunumu çerçevesinde bürokratik yaklaşımdan e-devlet paradigmasına geçilirken hem iç hem de dış iletişimde çok yönlü, doğrudan, hızlı geri bildirimli ve çok yönlü bir iletişim anlayışına yönelinmiştir. Bu durum ise daha interaktif bir iletişim anlamına gelmektedir. Böylece iletişim dikey eksenden daha yatay bir düzleme yönelmiştir. Bu yönelim “yönetişim” anlayışını da beraberinde getirmiştir.

Yönetişim, (1) devlet ve yurttaş arasındaki ve devletle iş dünyası arasındaki etkileşimi artırır, bunun yanı sıra (2) devlet ve iş dünyasında, yönetimin işlerini basitleştirir ve demokratik olmalarını sağlar (Backus, 2001:2). Bugün artık yönetim de dijital bir boyut kazanmıştır. Dijital yönetim iki temel özelliğe sahiptir. Bunlar: bilgi ve hizmetlerin vatandaş merkezli sağlanması ve bunun yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeler vasıtasıyla yönetim sürecinde vatandaşların rolündeki artıştır (Chen & Ahn, 2017). Kamu hizmetlerinden, su, acil müdahale veya trafiğe kadar çeşitli meselelerde daha iyi yönetimin sağlanmasında internetin sunduğu bilgi erişimi büyük fırsatlar sağlayabilir.

Yönetişim belediyeler için de önemli bir kavramdır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası 123. maddesi uyarınca yönetsel yerel yönetimin bir parçasını yer yönünden yönetim kuruluşları oluşturmaktadır. Yer yönünden yönetim kuruluşları belli coğrafi sınırlar içerisinde yaşayan toplulukları sırf orada yaşamaktan kaynaklı ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla tüzel kişiliklerin tanınması yoluyla oluşturulan kuruluşlardır. Bu kuruluşlar: il özel idaresi, belediye ve köydür (2007:9-13). Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan belediyelerin bir kısmı büyükşehir belediyesi olarak adlandırılır. Büyükşehir düzenlemesinin temeli 1982 Anayasa’sının 127. maddesine dayanır. 3030 sayılı Kanun ile Ankara, İstanbul ve İzmir’de iki kademeli belediye kurulmuştur. O tarihten bu güne ise çıkarılan yeni düzenlemeler doğrultusunda

büyükşehir belediyesi sayısı otuza ulaşmıştır. Bu büyükşehirler harf sırasıyla: Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Malatya, Manisa, Mardin, Mersin, Muğla, Ordu, Sakarya, Samsun, Şanlıurfa, Tekirdağ, Trabzon ve Van Büyükşehir Belediyeleridir. Büyükşehir belediyelerinin yetki ve sorumlulukları diğerlerine göre çok daha fazladır. Ancak belediyeler, büyük, orta ve küçük ölçekli olarak gruplandırıldığında Büyükşehir Belediye Yönetimlerinin; çeşitli avantajlara sahip olduğunu ve bu durumun e-belediyecilik konusunda da çeşitli olanakları yarattığını söylemek yanlış olmayacaktır. Bu avantajlar maddi kaynak, yetişmiş insan gücü, bilgi altyapısı şeklinde sıralanabilir (Uçkan, 2003).

Belediyelerde uygulanacak daha etkin yönetim yurttaşlar açısından büyük önem taşımaktadır. Yurttaşlığın en azından sayısal anlamda çoğaldığı günümüz dünyasında herkesi ilgilendiren meseleleri yüz yüze görüşmek oldukça güçtür. Bu engeli aşarak diyalojik iletişimin gerçekleştirilmesinde “internet”in büyük katkısı olabileceği yadsınmamalıdır. İnternet aracılığıyla vatandaşlarla direkt iletişim kurmanın mümkün olabileceği ve karar aşamasında daha fazla vatandaş katılımının sağlanabileceği yönünde düşüncelere rastlamak mümkündür. Meseleye belediyeler düzeyinde bakıldığında vatandaşların yaşamakta oldukları yerler hakkında alınan kararlara katılmalarının, demokrasinin normatif değerleri açısından, ne kadar önemli olduğu görülecektir. Gerçekleştirilecek herhangi bir proje hakkında ya da herhangi bir uygulama hakkında konudan etkilenebilecek tüm paydaşların karar aşamasına katılmaları sağlanmalıdır. Böylesi bir katılımın artırılmasında ise özellikle internetteki gelişmelerin önemli bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu anlamda halkla ilişkiler açısından konu değerlendirildiğinde kurum ve kamuları arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, ilişki

yönetimi ve onun bir parçası olarak “diyalojik iletişim”in önemi ön plana çıkmaktadır.

3. DİYALOJİK İLETİŞİM

Modern anlamda “diyalog” kavramı Martin Buber’e dayandırılır. Buber’in en ünlü eseri

1923’te yazdığı " I-Thou" (Ben-Sen) adlı kitabıdır. Bu çalışmada Buber, insanın dünyasıyla bağlantı kurma yolları üzerinde durmuştur. Buber, önyargılı bir iletişim biçimini “I and It” (Ben-O) şeklinde adlandırmıştır. O “I-Thou” ve “I-It” olarak adlandırdığı bu ilişki biçimlerinden yola çıkarak monolojik ve diyalojik iletişime dair bazı tespitlerde bulunmuştur.

Tablo.2.: Buber’in Diyalog ve Monolog Tablosu

Diyalog	Monolog
-Ben-sen ilişkisi sohbetteki her iki kişinin de kendisini karşısındaki gibi deneyimlemesi olarak tanımlanır -Burada karşısındakinin görüşüne saygı ve ilgi vardır.	-Be-O ilişkisi sohbeti nesnelleştirmeyi vurgular ve birbirlerinin görüşlerini anlama ve duygularına katılma yoktur. - Rutin bir işlem veya sohbetteki diğer kişi bir araç olarak kullanıldığında bu iletişim gerçekleşir.
- Diyalogda konuşma kendine bir son gibi düşünülür	- Monologda son için bir araçtır.
- Diyalog vicdan odaklıdır. Prensipler çerçevesinde hareket eder ve doğru olana inanır.	-Monolog stratejiktir. Bir amacı gerçekleştirmeye başvurur ve bir sonuç hesaplar.
- Diyalog vicdan odaklı olmayı gerektirir. Bir diyalojik iletişimi, değerleri ve ahlaki koruyan bir sonuç bulmak için sohbeete katılır.	- Bir strateji uzmanı, kendi hedeflerini gerçekleştirmek için konuşmaya başlar ve diğer katılımcıya ya da iletişimsel eylemlerinin etik sonuçlarına hiç ya da az endişe duyar.

Buber’in teorisinin temelindeki diyalog ve monolog arasında derin bir ayrım vardır. Bu ayrım monoloğu stratejik amaçlara ulaşmada, etik değerleri tanımayan bir araç olarak tanımlarken, diyalogu vicdan ve etik değerlere bağlı, saygı ve ilgiyi içeren, anlamaya odaklanan ve karşılıklılık esasını gözetilen bir konuşma hali olarak tanımlar.

Diyalog kavramının halkla ilişkiler alanına ilk girişi de yine “etik” meselesi ile ilişkilidir. İlk kez bu kavram, Pearson’ın (1989) A Theory of Public Relation Ethics başlıklı tezi ile halkla ilişkiler alanında kullanılmaya başlamıştır. Daha sonra ise diyalojik iletişim daha çok “iletişim yönetimi” alanıyla ilişkili bir kavram olarak kullanılmıştır. Halkla ilişkiler alanı iletişim yönetimiyle uzun zamandan beri ilgilenmektedir (örneğin bkz.; J. Grunig & Hunt, 1984, Vibbert, 1986). *İletişim yönetimi* kısaca “bir örgütün iç ve dış kamularla, yani örgütün hedeflerine ulaşma yeteneğini etkileyen gruplarla kurduğu iletişime ait planlama, yürütme ve

değerlendirme etkinliklerinin toplamı” (Grunig,2005:15) olarak tarif edilebilir. İletişim yönetimi açısından örgüt ve kamu arasındaki ideal ilişki biçimi her iki tarafın da fayda sağladığı durumlarda ortaya çıkabilir. Diyalojik yaklaşım ise örgüt ve kamu kategorileri arasında aracılanmış ilişkilerin geliştirilmesinde, iletişim yönetimi yaklaşımının kullanabileceği temel yaklaşımlardan birisini oluşturmaktadır (Özdemir & Aktaş Yamanoglu, 2010:11).

Diyalojik yaklaşımın temel öncüleri Kent ve Taylor’dır. “Bir iletişim sürecinde taraflar arasında müzakere edilen fikir ve bilgi alışverişi” (Kent & Taylor, 1998 akt.Oliveira,2017) şeklinde tarif ettikleri diyalojik iletişimin geliştirilmesinde Kent ve Taylor internetin önemine vurgu yapmışlardır. Kent ve Taylor internetin örgüt ve kamu arasındaki ilişkilerin geliştirilmesindeki önemine vurgu yapmanın yanı sıra web siteleri için uygun bir model geliştirmişlerdir (Kent & Taylor,

1998; 2002). Kent ve Taylor tarafından web siteleri için önerilen beş prensip “diyalojik döngü” (the dialogic loop), “bilginin kullanılabilirliği” (the usefulness of information), “geri dönüş” (the generation of return visits), “arayüzün kolaylığı” (the intuitiveness/ease of the Interface) ve “ziyaretçilerin korunması”dır (the rule of conservation of visitors). Kent ve Taylor bu prensipler çerçevesinde web sitelerinin daha diyalojik bir hale getirilmesini sağlamayı ve bu yolla da örgüt ve kamuları arasında web siteleri aracılığıyla daha açık bir iletişim kanalı oluşturabilmeyi hedeflemişlerdir.

Kent ve Taylor’un prensipleri şöyle açıklanabilir:

- Diyalojik Döngü: Bir geribildirim döngüsü, bir kuruluş ile onun yayınları arasındaki diyalojik iletişim için uygun bir başlangıç noktasıdır. Bir diyalojik döngü, halkın kurumları sorgulamasına izin verir ve daha da önemlisi, kuruluşlara soruları, endişeleri ve sorunları yanıtlama olanağı sunar.
- Bilginin Kullanılabilirliği: Örneğin, kar amacı gütmeyen bir organizasyon için öncelikle belirli bir halka ya da topluluğa hizmet veren bir web sitesi, kendi hakkında "arka plan" ya da tarihsel bilgi sağlamaya gayret göstermelidir.
- Geri Dönüş: Güncellenmiş bilgi, değişen konular, özel forumlar, yeni yorumlar, on-line soru-cevap oturumları ve on-line "uzmanlar" gibi tekrar ziyaretler için cazip hale getiren özellikler içermelidir. İlgili ziyaretçiler için soruları cevaplanmalıdır. Sınırlı / değişmeyen bilgileri içeren siteler, bir ziyaretten sonra artık faydalı değildir ve iade ziyaretlerini teşvik etmez. Topluluklar için sürekli olarak güncellenen ve "değerli" bilgiler içeren siteler güvenilir görünür ve bir kuruluşun sorumlu olduğu düşüncesini destekler.
- Arayüzün Sezgiselliği / Kolaylığı: Kullanıcıların / ziyaretçilerin, bir sitenin hangi bilgileri içerdiğini ve hangi bağlantıların yol açacağını keşfetmek için görünüşte "rastgele" olan bağlantıları takip etmeleri gerekmemelidir. Bir web sitesinin içeriğinin büyük kısmı, grafik yerine metinsel olmalıdır; metin yükleri grafiklerin üzerinde olduğundan daha hızlıdır ve iyi içerikli sayfalar, yüklenmek için 30 saniye süren bir grafikten daha etkili ve dikkat çekici olabilir.

- Ziyaretçilerin Korunması: Web sayfalarının tasarımcıları, ziyaretçileri yanlış yönlendiren bağlantılar konusunda dikkatli olmalıdır (Kent, Taylor, 1998: 326-330).

4.BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN WEB SİTELERİNİN DİYALÖJİK AÇIDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1.Yöntem

Kent ve Taylor tarafından belirlenen diyalojik prensiplerindeki 34 madde dikkate alınarak bir soru formu oluşturulmuş ve bu sorular ölçülebilir hale getirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda araştırmannın örneklemini oluşturan otuz büyükşehir belediyesinin web siteleri bu sorular çerçevesinde değerlendirilmiş ve evet cevabına “1” değer, hayır cevabına ise “0” değer verilerek bir frekans tablosu oluşturulmuştur. Büyükşehir belediyelerinin sayfaları Ekim 2017 tarihinde 1 ay boyunca taranmıştır.

4.2.Evren ve Örneklem

Türkiye’de 2017 yılı itibariyle toplam 30 Büyükşehir Belediyesi, 51 İl Belediyesi, 519 Büyükşehir İlçe Belediyesi, 400 İlçe Belediyesi, 397 Belde (kasaba) belediyesi bulunmaktadır. Bunların toplam sayısı 1397’dir. Bu çalışmanın örneklemini ise yalnızca Büyükşehir Belediyeleri oluşturmaktadır.

4.3.Bulgular

Kent ve Taylor’ın web sitelerine dair prensipleri doğrultusunda “bilgiye erişimin kolaylığı”, “bilginin kullanılabilirliği”, “bilginin zamansallığı” ve “geri dönüş” şeklindeki dört ana başlık ve bu başlıkların altında yer alan maddeler doğrultusunda büyükşehir belediyelerinin web siteleri incelenmiştir.

“Bilginin kullanılabilirliği” temel prensibinin alt başlıkları “site haritası”, “ilk sayfada önemli bilgilere erişilebilmesi”, “sitenin geri kalanına yönlendiren başlıca linkler”, “arama motoru kutucuğu”, “kurumun logosu”, “görsel haritaların açıklayıcılığı”, “diğer web sitelerine yönlendiren linkler”, “grafiklerin düşük seviyede olması”dır. Bu

çerçevede web siteleri incelendiğinde “ilk sayfada önemli bilgilere erişilebilme”, “kurum logosu” bulundurma gibi konularda web sitelerinin neredeyse tamamının bu prensiplere uygun oluğu görülmüştür. Yine” sitenin geri kalanına yönlendiren linkler” ve “diğer web sitelerine yönlendiren linkler” konusunda da neredeyse tama yakın oranda web sayfalarının diyalojik prensiplere uygun olduğu söylenebilir. Aranılan bilgiye erişimde kullanıcıya zaman kazandıran “arama motoru kutucuğu” ise %73,3 oranında web sitelerinde yer almaktadır. Bu kategoride en düşük oranın “site haritası” olduğu görülmüştür. İnceleme neticesinde yalnızca beş belediyenin web sitesinde “site haritası” bulunduğu fark edilmiştir.

“Bilginin kullanışlılığı” başlığına bakıldığında ise bu başlığın Kent ve Taylor tarafından “medya” ve “halk” olarak iki kategoriye bölüdüğü görülür. Medya açısından bilginin kullanışlılığında “basın bültenleri”, “biyografik bilgiler”, “misyon ve vizyon”, “konuşmalar ve sözleşmeler”, “videolar ve sesler”, “indirilebilir grafikler”, “yönetici kurula dair bilgiler” önemli birer araçtır. Bu prensipler çerçevesinde büyükşehir belediyelerin siteleri incelendiğinde, özellikle büyükşehir belediye başkanlarının tamamına ait biyografik bilgilerin web sitelerinde yer aldığı görülmüştür. Ancak, büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde konuşma ve sözleşmelerin %36,7, indirilebilir grafiklerin %33,3, video ve ses kliplerinin ise %12 oranında kendilerine yer bulabildiği görülmüştür. Bu orandaki bilginin basın açısından çok yeterli olamayacağı söylemek mümkündür. Büyükşehir belediyelerinin %70’i misyon ve vizyonlarını, %96,7’si ise yönetici kurul bilgilerini web sitelerinden paylaşmışlardır. Bilginin kullanışlılığı halk açısından incelendiğinde ise basın açısından bilginin kullanışlılığından daha düşük oranlar ortaya çıkmaktadır. Halk açısından Kent ve Taylor “dil seçenekleri”, “komisyon atamalarını gösterme”, “konuları açıkça belirtme”, “çocuk bölümü” ve “turist bilgileri”nin web sitelerinde bulunmasını önemli birer

prensip olarak belirlemişlerdir. Büyükşehir belediyelerinin web siteleri bu çerçevede değerlendirildiğine, belediyelerin dil seçeneği sunmak açısından oldukça düşük bir oran ortaya koydukları görülür. Büyükşehir belediyelerinin yalnızca %46,7’si kullanıcılara başka bir dil seçeneği sunmuşlardır. Dil seçeneği konusunda ortaya çıkan düşük orana rağmen turistler için bilgi sunma konusunda oran biraz daha yükselmiş ve % 83,3 oranında web sitelerinde yer almıştır. Komisyon atamalarına dair bilgi %36,7 oranındayken, konuların açıkça belirtilmesi %70 oranındadır. Ancak, belediyelerin çok azı çocuk kullanıcılar için sitelerinde özel bir alan belirlemiş ve yalnızca %23,3’ü web sitelerinde çocuk bölümü buldurmamıştır.

Bilginin zamanlaması temel prensibin alt başlıkları: “son 30 güne ait haberler ve kamusal bilgiler”, “e-posta aracılığıyla düzenli bilgiler için abone olabilmek”, “kullanıcıya yanıt alma fırsatı”, “oy kullanma fırsatı”, “anket doldurma veya bir konu hakkında fikir verme” ve “kart gönderme”dir. İnceleme neticesinde bu prensiplerden özellikle son otuz güne ait haber ve kamusal bilgi başlığının %66,7 oranında web sitelerinde gerçekleştirildiği ve haber güncelliğine yüksek sayılabilecek bir oranda dikkat edildiği söylenebilir. Kullanıcıya yanıt alma fırsatı, web sitelerinde %46,7 oranında sağlanmıştır. Ancak web sitelerinde e-posta aracılığıyla düzenli bilgiler için abone olabilmek, oy kullanma fırsatı, anket doldurma veya bir konu hakkında fikir verme ve kart gönderme seçeneklerinin hiç ya da hiçe yakın olduğu görülmüştür. İncelenen tarihlerde yalnızca 2 belediyenin web sayfasında “anket” doldurma formuyla karşılaşmış, “oy kullanma” seçeneğine ise hiç rastlanılmamıştır.

“Geri dönüş” ana prensibinin alt başlıkları “ziyaretçileri sayfaya yeniden davet eden açık ifadeler”, “işaretleme ve paylaşım ifadesi”, “haber forumları (düzenli)”, “sorular & cevaplar”, “etkinlik takvimi”, “indirilebilir bilgiler (PDF dosyası vs.)” ve “e-posta aracılığıyla talep edilebilen bilgiler” başlıklarıdır. Web siteleri bu

başlıklar çerçevesinde incelendiğinde, belediyelerin etkinlik takvimine %80 oranında, indirilebilir bilgiler (PDF dosyası vs.) %83,3 oranında, e-posta aracılığıyla talep edilebilen bilgilere %76,7 oranında yer verdikleri görülmüştür. Yine büyükşehir web sitelerinde düzenli haber forumlarına %90 oranında yer verildiği bulgulanmıştır. Sorular ve cevaplara web sitelerinde %56,7

oranında yer verilirken (soru ve cevaplar on-line değildir, on-line soru ve cevaplama hiçbir belediyede rastlanmamıştır), ziyaretçileri sayfaya yeniden davet eden açık ifadeler ise %3,3 oranında yer verildiği görülmüştür. Aşağıdaki tabloda veriler detaylı bir biçimde görülebilir:

Tablo.3: Web Sayfası Analiz Sonuçları

Diyalojik özellikler		Sayı	Yüzde
1	Resimlerle bilgiye erişimin kapalı olması	11	%36,7
<i>Bilgiye erişimde kolaylık</i>			
2	Site haritası	5	%16,7
3	İlk sayfada önemli bilgilere erişilebilmesi	30	%100
4	Sitenin geri kalanına yönlendiren başlıca linkler	28	%93,3
5	Arama motoru kutucuğu	22	%73,3
6	Kurumun logosu	30	%100
7	Görsel haritaların açıklayıcılığı	18	%60
8	Diğer web sitelerine yönlendiren linkler	28	%93,3
9	Grafiklerin düşük seviyede olması	21	%70
<i>Bilginin Kullanışlılığı</i>			
Medya			
10	Basın bültenleri	19	%63,3
11	Biyografik bilgi	30	%100
12	Misyon ve Vizyon	21	%70
13	Konuşmalar ve sözleşmeler	11	%36,7
14	İndirilebilir grafikler	10	%33,3
15	Yönetici kurulu tanımlama	29	%96,7
16	Video ve ses klipleri	12	%40
Halk			
17	Dil seçenekleri	14	%46,7
18	Komisyon atamalarını gösterme	11	%36,7
19	Konuları açıkça belirtme	21	%70
20	Çocuk bölümü	7	%23,3
21	Turist bilgileri	25	%83,3
<i>Bilginin zamanlaması</i>			
22	Son 30 güne ait haberler ve kamusal bilgiler	20	%66,7
23	E-posta aracılığıyla düzenli bilgiler için abone olabilme	7	%23,3
24	Kullanıcıya yanıtlama fırsatı	14	%46,7

Diyalojik özellikler		Sayı	Yüzde
25	Oy kullanma fırsatı	0	%0
26	Anket doldurma veya bir konu hakkında fikir verme	2	%6,7
27	Kart gönderme	0	%0
<i>Geri dönüş</i>			
28	Ziyaretçileri sayfaya yeniden davet eden açık ifadeler	1	%3,3
29	İşaretleme ve paylaşım ifadesi	9	%30
30	Haber forumları (düzenli)	27	%90
31	Sorular & Cevaplar	16	%56,7
32	Etkinlik takvimi	24	%80
33	İndirilebilir bilgiler (PDF dosyası vs.)	25	%83,3
34	E-posta aracılığıyla talep edilebilen bilgiler	23	%76,7

5. SONUÇ

Halkla ilişkiler alanında üzerinde sık durulan kavramlardan biri olarak “diyalojik iletişim” konusunu merkezine alan bu çalışma büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin ne oranda diyalojik olduğu meselesini sorgulamıştır. Bu sorgulamak yapılırken Kent ve Taylor’un ortaya koymuş olduğu kullanım kolaylığı, bilginin kullanılabilirliği, bilginin zamanlaması ve geri dönüş gibi prensipler dikkate alınmıştır. Çalışmanın neticesinde, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin web sitelerini daha çok yapmış oldukları faaliyetleri duyurmak, güncel bilgileri paylaşmak gibi amaçlarla kullandıkları görülmüştür. Yine belediyecilik hizmetleri açısından düşünüldüğünde ilk sayfada önemli bilgilere erişim ya da e-belediyecilik hizmetlerinin web üzerinden kullanıcılara sunulması konusunda web sitelerinin başarılı kullanıldığı söylenebilir. Ancak diğer yandan web siteleri üzerinden vatandaşların anket doldurmaları, oylamalara katılmaları, e-mailler aracılığı ile düzenli bilgiler erişmeleri ya da on-line soru sorabilmeleri gibi başlıklarının web sitelerinde hiç ya da oldukça düşük oranda yer bulabildiği gözlemlenmiştir. Araştırma neticesinde Büyükşehir belediyelerinin web siteleri aracılığı ile katılım araçlarını

vatandaşlara sunmadıkları, dolayısıyla etkileşime yeterince yer vermedikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada tespit edilen bir diğer sonuç ise büyükşehir belediyelerinin web sitelerini öncelikle bilgi yayma aracı olarak kullandıkları ve iki yönlü bir iletişimden ziyade tek yönlü bir iletişim gerçekleştirdikleri bulgusudur.

Büyükşehir belediyelerinin web siteleri konusunda sağlayabilecekleri olanaklar ortadadır. Ancak bu siteler yalnızca bilgi paylaşılacak alanlar olarak düşünülmemeli, etkileşimsel bir iletişim için interaktif bir hale getirilmelidir. Bu dönüşümün gerçek anlamda sağlanması ise teknolojik alt yapının buna yeterli olmasının ötesinde daha katılımcı bir anlayışın sağlanması, erki elinde bulunduranların bu gücü başkaları ile paylaşmaya açık olması ve atılacak adımlar konusunda vatandaşların fikirlerine başvurmaya açık anlayışların geliştirilmesi ile mümkün olacaktır. Bu ise demokrasi anlayışı ve kültürünün geliştirilmesi ile mümkündür.

KAYNAKÇA

1. BACKUS, M. (2002) E-Governance and Developing Countries Introduction and examples <http://www.bibalex.org/Search4Dev/files/288383/119334.pdf>
2. CHEN, Y., AHN, M.(2017) "The Promises and Oportunities of Information Technology in Government", Routledge Handbook on Information Technology in Government, Ed.by. Yu-Che Chen & Michael j. Ahn,New York, Routledge.
3. ÇELEN, F.K; ÇELİK, A.; SEFEROĞLU, .S.S. (2011) Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi, Akademik Bilişim, 2011, İnönü Üniversitesi.
4. DEĞERLİ, A. (2016) "Ağ Toplumunun İletişimi Ekseninde Yerel Yönetimlerin Sosyal Medya Kullanım Düzeyi: Kadıköy Belediyesi Örneği", Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, Cilt 12, Sayı 46, Temmuz 2016, ISSN 1300-0845, ss. 63-79
5. ERTEM, E. T.; ASLAN, A. (2016) "Türkiye'de Siyasal Partilerin Web Sayfalarının Diyalojik İletişim Açısından İncelenmesi", İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, cilt.1, no.1, ss.112-121, 2016
6. GIL-GARCIA, J., LUNA-REYES, L. (Eds.) (2003). Towards a definition of electronic government: A comparative review. Techno-legal Aspects of the Information Society and the New Economy: An Overview. Badajoz, Spain, Formatex.
7. GRUNIG, J.E. (2005) İletişim, Halkla İlişkiler ve Etkin Örgütler: Kitaba Genel Bir Bakış (içinde) Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik, (çev.) Elif Özsayar, Rota Yayın Yapım, İstanbul.
8. GRUNIG, J.E; HUNT, T. (1984) Managing Public Relations, Holt, Rinehart and Winston.
9. HERZIG, M., & CHASIN, L. (2006). Fostering dialogue across divides: A nuts and bolts guide from the Public Conversations Project. Watertown, https://www.whatisessential.org/sites/default/files/PCP_Fostering%20Dialogue%20Across%20Divides.pdf,
10. HO, T.K. (2002) Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative, Public Administration Review, 62, 4, 434-444.
11. KENT, M.L.; TAYLOR, M. (1998) "Building Dialogic Relationships Through the World Wide Web", Public Relations Review, 24(3): 321-334.
12. LEE, A.; ZUNIGA, H.G.; COLEMAN, R.; JOHNSON, T. (2014) "The Dialogic Potential of Social Media", <https://homepage.univie.ac.at/homero.gil.de.zuniga/documents/Lee>
13. OLIVEIRA, M.J.; HUERTAS, M. (2017) Dialogic Communication in Brazilian Websites: A Longitudinal Study, https://www.academia.edu/12281364/Dialogic_Communication_in_Brazilian_Websites_A_Longitudinal_Study
14. ÖZDEMİR, P.; AKTAŞ YAMANOĞLU, M. (2010) Türkiye'deki Sivil Toplum Kuruluşları Web Sitelerinin Diyalojik İletişim Kapasiteleri Üzerine Bir İnceleme, Ankyra: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2010, 1(2) <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/49/1341/15543.pdf>
15. PEARSON, R. (1989) A Theory of Public Relation Ethics, Ohio University, Athens.
16. SABUKTAY, A. (2007) Yerel Yönetimler Reformunu Destekleme Programı Kitap Dizisi 1, Belediye Yönetimi, Türkiye ve Ortadoğu Amme

- İdaresi Enstitüsü Yayını-No:334, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkez Yayını-No:19, Ankara. http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1207/s15456889ajc1202_1?needAccess=true
17. SMITH, R. G. (1966) “Martin Buber”, (çev.) Mehmet Dağ, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/37/731/9305.pdf>
18. ŞENYURT, G. (2016) “Belediyelerin Halkla İlişkiler Uygulamalarında İnternetin ve Sosyal Medyanın Kullanımı: Konya Merkez İlçe Belediyeleri Üzerinden Bir İnceleme”, <file:///C:/Users/pc/Downloads/5000017159-5000005369-PB.pdf>
19. TAYLOR, M.; KENT, M.L. (2004) “Congressional Web Sites and Their Potential for Public Dialogue”, *Atlantic Journal of Communication*,
20. UÇKAN, Ö. (2003) e-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, İstanbul: Literatür Yay.
21. VIBBERT, R.E.C. (1986) *Public Relations: An Introduction to Communication Management*, Macmillan Publishing Company
22. YAĞMURLU, A. (2013) “Diyalojik İletişim Çerçevesinde Ankara Büyükşehir Belediyesi Sosyal Medya Uygulamaları”, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/177738>

İncelenen Belediyeler ve Web Sayfaları

1. Adana Büyükşehir Belediyesi <http://www.adana.bel.tr>
2. Ankara Büyükşehir Belediyesi <https://www.ankara.bel.tr>
3. Antalya Büyükşehir Belediyesi <https://www.antalya.bel.tr>
4. Aydın Büyükşehir Belediyesi <http://aydin.bel.tr>
5. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi <http://www.balikesir.bel.tr>
6. Bursa Büyükşehir Belediyesi <http://www.bursa.bel.tr>
7. Denizli Büyükşehir Belediyesi <http://www.denizli.bel.tr>
8. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi <http://www.diyarbakir.bel.tr>
9. Erzurum Büyükşehir Belediyesi <https://www.erzurum.bel.tr>
10. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi <http://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php>
11. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi <https://gantep.bel.tr>
12. Hatay Büyükşehir Belediyesi <http://www.hatay.bel.tr>
13. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, <https://www.ibb.istanbul>
14. İzmir Büyükşehir Belediyesi, <https://www.izmir.bel.tr>
15. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi <https://kahramanmaras.bel.tr>
16. Kayseri Büyükşehir Belediyesi <https://www.kayseri.bel.tr>
17. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi <http://www.kocaeli.bel.tr>
18. Konya Büyükşehir Belediyesi <http://www.konya.bel.tr>
19. Malatya Büyükşehir Belediyesi <http://www.malatya.bel.tr>
20. Manisa Büyükşehir Belediyesi <http://www.manisa.bel.tr>
21. Mardin Büyükşehir Belediyesi <http://www.mardin.bel.tr>
22. Mersin Büyükşehir Belediyesi <http://www.mersin.bel.tr>

23. Muğla Büyükşehir Belediyesi
<https://www.mugla.bel.tr>
24. Ordu Büyükşehir Belediyesi
<http://www.ordu.bel.tr>
25. Sakarya Büyükşehir Belediyesi
<http://www.sakarya.bel.tr>
26. Samsun Büyükşehir Belediyesi
<http://www.samsun.bel.tr>
27. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi
<http://www.sanliurfa.bel.tr>
28. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi
<http://www.tekirdag.bel.tr>
29. Trabzon Büyükşehir Belediyesi
<http://www.trabzon.bel.tr>
30. Van Büyükşehir Belediyesi
<https://van.bel.tr/>

AVRUPA BİRLİĞİ'Nİ DEĞİŞİME ZORLAYAN GÜÇ: GÖÇ

THE POWER THAT FORCES THE EUROPEAN UNION TO CHANGE: MIGRATION

Esra AKDOĞAN*, Merve ATALAY**

* Akdeniz Üniversitesi, SBE Kamu Yönetimi Programı, Doktora Öğrencisi, esrasenakdogan@hotmail.com

** Akdeniz Üniversitesi, SBE Kamu Yönetimi Programı, Doktora Öğrencisi, atalay__merve@hotmail.com

ÖZ

Son yıllarda Avrupa'da yoğunlaşan terör saldırılarının etkisiyle göçmenlerin güvenliğe karşı bir tehdit olduğu düşüncesi ve İslamofobi, ABD'den sonra Avrupa'da da kendine yükselmek için zemin bulmuştur. Yanı sıra küresel ekonomik kriz sonrası Avrupa'da yaşanan refah azalmasından da göçmenler sorumlu tutulmaya başlanmıştır. 2015 yılında Avrupa'ya saran Suriyeli mülteci krizi, Avrupa vatandaşları içindeki mevcut endişeleri tetiklerken, Avrupa Birliği'ne üye devletler arasında dayanışma ve sorumluluk almaya ilişkin çekişmelere neden olmuş, Avrupa'daki serbest dolaşıma yönelik var olan şüpheleri körüklemiştir. Aynı dönemde göç ve göçmen politikalarına yönelik eleştirilerin damgasını vurduğu Brexit'in yarattığı kriz, göç sorununun Avrupa bütünleşmesinin geleceğini etkileyecek kritik bir nokta olduğunu göstermiştir. Sıralanan saptamalardan yola çıkarak hazırlanan bu çalışmanın amacı önümüzdeki süreçte Avrupa Birliği'nin şekillenmesinde göç konusunun belirleyici olduğunu ortaya koymaktır.

Anahtar Kelimeler: Göç, Avrupa Birliği, Mülteci Krizi, Avrupa Birliği Vatandaşları

Jel Kodları: N40, N44, N4, O3.

ABSTRACT

The idea that immigrants are a threat to security and Islamophobia, with the influence of terrorist attacks concentrated in Europe in recent years, has found the ground to rise in Europe after the United States. In addition, immigrants began to be blamed for the reduced prosperity after the global economic crisis in Europe. The Syrian refugee crisis that surrounds Europe in 2015, while triggering current concerns within European citizens, it has also caused contention for solidarity and taking responsibility between EU member states and has fueled the existing doubts about free movement in Europe. In the same period, Brexit's crisis that marked by criticisms of immigration and immigration policies, has showed that the problem of immigration is a critical point that will affect the future of European integration. The aim of this study which is prepared by the sequenced determinations is to demonstrate that the issue of immigration is a determining factor in the shape of the European Union in the upcoming period.

Keywords: Migration, European Union, Refugee Crisis, European Union Citizens

Jel Codes: N40, N44, N4, O3.

1. GİRİŞ

11 Eylül 2001'de ABD'de yaşanan terör saldırısı ve devamında yaratılan korku ve güvensizlik ortamı vatandaşlara her an risk altında bulunduğu mesajını vermiştir. 2015

ve 2016 yılında Avrupa'da yoğunlaşan terör saldırıları ile de çok sayıda göçmenin yaşadığı Avrupa'da göçmenlerin güvenliğe karşı bir tehdit olduğu düşüncesi ve

İslamofobi kendine yükselmek için zemin bulmuştur. Kendilerini ‘islami’ olarak niteleyen terör örgütlerinin yaptığı bu saldırılar, bu saldırıların farklı etnik kökene mensup, Ortadoğu’daki gerilimin etkisindeki kişilerce yapılmış olması, Avrupa vatandaşlarının göçmen ve mültecilere karşı kolaylıkla politize edilmesinin önünü açmıştır. Dolayısıyla İslam, göçmenler, yabancılar ve etnik gruplar insan, mal, uyuşturucu kaçakçılığı, suç, şiddet ve terör kavramlarıyla birlikte anılarak ötekileştirilmiş, ulusun birlik ve güvenliğini tehdit eden unsurlar olarak nitelendirilir hale gelmiştir.

Bütün bunların yanı sıra küreselleşmenin sonucu olarak büyük sermayenin ucuz iş gücü alanlarına yönelmesi, teknolojik sebeplerle insan gücüne dayalı ya da niteliksiz emeğe ihtiyaç duyan sektörlerde azalma yaşanması işsizlik oranlarını yükseltmiş, Avrupalılar yaşadıkları refah azalmasından da göçmenleri sorumlu tutmaya başlamışlardır. Nitekim Eurobarometre verileri baz alınarak Avrupa Birliği vatandaşlarının en çok endişe duyduğu konuların neler olduğuna bakıldığında, 2016 yılına gelene kadar ekonomik sıkıntı kaynaklı endişeler üst sıralarda yer alırken, göç ve terörizm üzerine endişelerin giderek yükselişe geçtiğini, 2016 yılında ise ilk sıraları göç ve göçmenlerden duyulan rahatsızlıkla özdeşleştirilen terörizmin aldığı görülmektedir. Onları yine ekonomi kaynaklı endişeler takip etmektedir. Avrupa vatandaşlarının refahlarının azalmasında göçmenlerin payı olduğunu düşündükleri göz önüne alınırsa, aslında ilk sırayı alan göç endişesinin içinde de ekonomik alandaki endişelerin payını görmek gerekir.

Göç olgusunun önemi ve geniş çaplı etkisi özellikle Suriye’de yaşanan iç savaş neticesinde göç eden milyonlarca insan sebebiyle bir kez daha görülmüştür. 2015 yılında 1,2 milyon insanı Avrupa’ya getiren ve 2. Dünya Savaşı’ndan sonra görülenlerin en büyüğü olan Suriyeli mülteci krizi, Avrupa vatandaşları içindeki endişeleri tetiklerken Avrupa Birliği’ne üye devletler arasında da dayanışma ve sorumluluk

konusuna ilişkin çekişmeli tartışmalara neden olmuş, aynı zamanda sınır yönetiminin ve Avrupa’daki serbest dolaşımın geleceği hakkındaki var olan şüpheleri de körüklemiştir. Çok sayıda vatandaşın hissettiği güvensizlik hissi, genel politika ve ana kurumlarla ilgili artan hoşnutsuzluk, tüm dünyada olduğu gibi Avrupa’da da popülist ve milliyetçi söylemler için iktidarda söz sahibi olmak adına fırsat alanı oluşturmuştur. Avrupa’da yükselişe geçen ırkçı partilerin son iki yıl içinde seçim propagandalarını, Avrupa Birliği karşıtlığı üzerine kurduğu görülmüştür. Brexit sürecinde de görüldüğü üzere bu söylem İngiltere’de karşılığını bulmuş ve referandum önemli bir Avrupa Birliği üyesinin, İngiltere’nin Birlik’ten ayrılmasıyla sonuçlanmıştır.

Gelinen noktada Avrupa vatandaşlarının göç kaynaklı endişelerinin giderilmesinin Avrupa Birliği’nin ve Avrupa bütünleşmesinin geleceğini etkileyecek kritik bir nokta olduğunu söylemek mümkündür. Avrupa Birliği, vatandaşları ile şekillenen bir yapıdadır. Bu sebeple Avrupa Birliği vatandaşlarının göçmenlere olan tutumları Avrupa Birliği üye ülkelerin siyasi yapısını ve Avrupa Birliği’ni de etkilemektedir. Nitekim Avrupa Komisyonu tarafından 1 Mart 2017 tarihinde yayımlanan "Avrupa'nın Geleceğine Dair Beyaz Kitap" isimli rapor incelendiğinde Avrupa'nın 2025 yılına kadar nasıl şekilleneceği üzerine oluşturulan senaryolarda göç konusunun ağırlığını ortaya koyduğu görülmektedir.

Sıralanan saptamalardan yola çıkarak hazırlanan bu makalenin amacı önümüzdeki süreçte Avrupa Birliği’nin şekillenmesinde göç konusunun belirleyici olduğunu ortaya koymaktır. Ayrıca makalede “Avrupa Birliği vatandaşları göç konusuna nasıl bakmaktadır?” ve “Avrupa Birliği bu göç krizinin yönetiminde başarı sağlayabilmiş midir?” sorularına da yanıt aranacaktır.

Makalenin konusunu 2015 yılında Avrupa’da Suriye kaynaklı mülteci kriziyle alevlenen göç tartışmalarının Avrupa Birliği vatandaşlarında yansımaları ve

Avrupa Birliği'nin krizi yönetmede ortaya koyduğu politikalar oluşturmaktadır.

Çalışma, Avrupa Birliği'nin vatandaşlar ve üye ülkeler düzeyinde güvenilirliğini arttırması, dünyada nüfuzunun güçlenmesi, gelecekte daha güçlü ve bütünleşmiş bir yapıya kavuşması için üretilecek politikalara katkı koyacak unsurlar barındırması bakımından önemlidir.

Araştırmada Eurobarometre verileri, Avrupa Konseyi'nin göçmenlere karşı vatandaş tutumuna dair araştırmaları taranmış, mülteci krizi sonrası Avrupa Birliği komisyon kararları incelenmiştir. Veriler, eleştirel ve yorumsamacı bakış açısıyla değerlendirilmiştir.

Makale üç bölümden oluşmakta olup ilk bölümde Avrupa vatandaşlarının göçmen algısına yer verilmiş, ikinci bölümde Birlik'in göç sorununa yönelik politikaları Suriyeli mülteci kriziyle ilişkilendirilerek değerlendirilmiş, son bölümde ise göç sorununun yarattığı etkilerin son dönemde Avrupa Birliği'ni değişime zorlayan en itici güç olduğu konusu işlenmiştir.

2. AVRUPALI VATANDAŞLARIN ENDİŞELERİ ÇERÇEVESİNDE GÖÇ

Son 25 yıl içerisinde, gerek genel hareket kabiliyeti artışı ve daha kolay uluslararası seyahat imkanları, gerek devlet sosyalizminin çöküşünden sonra post-komünist ülkelerdeki ekonomik memnuniyetsizlik, Yugoslavya'da yaşanan çözümler sonrası Balkanlardaki istikrarsızlık gibi birçok faktörün etkisiyle, iktisadi bakımdan güçlü Avrupa'ya, özellikle de Avrupa Birliği'ne göç belirgin bir şekilde artış göstermiştir. Artışta ekonomik entegrasyonla el ele ilerleyen Avrupa Birliği'nin genişlemesi de önemli bir rol oynamıştır (COE, 2010:20-21). Dolayısıyla Avrupa Birliği içinde de homojen olmayan göç dalgalanmaları söz konusudur. Sıralanan nedenlerle uluslararası göç deneyiminin hızla yaygınlaşmasıyla göç ve göçmenlik, ekonomik, siyasal ve kültürel boyutu kapsamında yurttaşlık, ulusal aidiyet, milliyetçilik, azınlıklar, çok

kültürlülük gibi konular üzerinden sıklıkla tartışılır hale gelmiştir. 2001 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşanan 11 Eylül saldırısının ardından ise göç olgusu terör olayları ile de ilişkilendirilerek güvenlik konusu ile birlikte ele alınır olmuştur.

Ayrıca küreselleşmenin sonucu olarak büyük sermayenin ucuz iş gücü alanlarına yönelmesi, niteliksiz emeğe ihtiyaç duyan sektörlerde azalma yaşanması ile yükselen işsizlik oranı sosyal ve ekonomik sorunların oluşmasına kaynaklık etmiştir. Bu durumun Avrupa Birliği ülkelerinde neden olduğu refah yapısındaki azalma, ana bağlamından kopararak, gittikçe sesli bir şekilde göçmenlerin varlığına mal edilmektedir. Göçmenlerin maddi yük unsuru olarak görülmeye başlanması kültürel farklılıklarını da göze batır hale getirmektedir (Yılmaz, 2008:3).

Avrupa Konseyi'nin 2010 yılında yaptırdığı, Avrupa'daki vatandaşların göçmenleri nasıl değerlendirdiğini, ne şekilde konumlandığını içeren araştırması¹ yukarıdaki saptamaları detaylandırır niteliktedir (Bknz. Tablo 1).

Tablo 1 incelendiğinde göçmenlerin kaynak olarak görülerek olumlandırıldığı son satırda aslında ekonomik merkezli bakış açısını görmekteyiz. Göçmene, başlı başına orada yaşayan bir insan olduğu için değil, kaldığı ülkeye ekonomik getiri sağladığı oranda değer verme durumu vardır. Göçmeni 'içerme' değil, ekonomik fayda sağladığı müddetçe 'tahammül etme' şeklinde kendini gösteren bir anlayış söz konusudur.

¹ Migrants and Their Descendants: Guide to Policies for The Well-Being of All in Pluralist Societies

Tablo 1: Avrupa'daki Vatandaşlar Göçmenleri Nasıl Görüyor?

Etki Alanı	İfade
Güvenlikleri için tehdit	"Göçmenler suç artışına neden oluyor." "Göçmenler ülkeye hastalık getiriyor."
Refahları için tehdit	Göçmen işçiler işimizi alıyor. "Göçmen işçiler ücretlerimizi aşağı çekiyor." "Göçmenler bizden daha az eğitilmiş." "Göçmenler refah devletini kötüye kullanıyor." "Göçmenler sığınma sistemini kötüye kullanıyor"
Yaşam şekillerine bir tehdit	"Göçmenler sanki buldukları yer onların gibi davranıyor" "Göçmenler paralel toplum kuruyor" "Göçmenlerin çocukları okullarımızın standartlarını düşürüyor" "Göçmen kadınlar bağımlı olarak yaşıyor" ²
Rekabet edebilirlikleri için kaynak	"Göçmenler, yerel işçilerin artık yapmak istemediği işleri yapıyor" "Göçmenler yaşlılarımızın emekli maaşlarını ödeyecek"

Kaynak: (COE, 2010:129-268)

Bu anlayışın örneğini, Avrupa Birliği içerisindeki serbest dolaşım engellerinin tamamen kalkması için yedi yıl beklendikten sonra 1 Ocak 2014'te, istedikleri Avrupa Birliği ülkesinde çalışma hakkına kavuşan Romanya ve Bulgaristan vatandaşlarını hedef alan açıklamalarda görebiliriz. Roman ve Bulgar vatandaşların serbest dolaşım hakkı, Almanya, İngiltere

² Alıntılanıldığı kaynaktan "Migrant women live as a minority" ifadesi kullanılmaktadır. Minority kelimesi Türkçeye azınlık ve ergin olmama şeklinde çevrilmiştir. Bu cümlede ifade ettiği durumun, kaynaktaki açıklaması da dikkate alınarak (COE, 2010:241), ergin olmama (yetiştirilmemiş olmama, haklarını kendi kullanamama) kaynaklı başkasına "bağımlı olma" (eşine veya parçası olduğu topluma) şeklinde Türkçeye çevrilmesi daha anlamlı görülmüştür.

gibi refah standardı yüksek Avrupa Birliği ülkelerinde, 'sosyal güvence sistemlerinin' istismar edileceği endişesiyle karşılanmıştı. Endişeyi cümlelere dökenlerden biri de Almanya'da Hıristiyan Demokrat Birlik Partisi CDU'nun genel başkan yardımcısı ve Kuzey-Ren Vestfalya eyalet teşkilatı başkanı Armin Laschet, olmuştu. "*Sadece bir iş sahibi olan kişi Almanya'ya göç edebilmeli*" diyen Laschet, sosyal yardım sistemlerinden yararlanma amaçlı göçe, Avrupa hukukunun izin vermediğini kaydetmiş, buna karşılık Romanya ve Bulgaristan'dan gelen göçmenleri "*yaşlanan Alman toplumu açısından bir kazanç*" olarak gördüğünü söylemişti. Hıristiyan Sosyal Birlik Partisi (CSU) da "serbest dolaşım hakkının yoksulluk göçüyle istismar edilmesini önlemek amacıyla daha sıkı kurallar getirilmesini" talep etmiştir (DW, 2014b).

Ayrıca Romanya ve Bulgaristan vatandaşlarının serbest dolaşım hakkını elde etmesiyle artış gösteren Avrupa Birliği içerisinde serbest dolaşımı sınırlama isteği yeni değildir. Belçika uzun bir süre önce, ülkede çalışan fakat geliri yüksek olmayan Avrupa Birliği vatandaşlarını sınır dışı etmeye başlamıştır. İngiliz hükümeti ise bu hakkın kazanılmasından birkaç hafta önce yalnızca kişi başına düşen milli gelirin belli bir miktarın üzerinde olduğu AB üyesi ülkelerden işgücü göçüne izin verilmesini talep etmiştir (DW, 2014a).

Görüldüğü gibi göç olgusu söz konusu olduğunda, Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasında kazanılmış haklar tartışma konusu haline getirilebilmektedir. Bulgar Dışişleri Bakanı Kristian Vigen'in de vurguladığı gibi ekonomik bakımdan daha güçsüz olan üye ülkelerin vatandaşlarına "*ikinci sınıf Avrupa Birliği vatandaşı*" muamelesi yapıldığı durumlar ortaya çıkmaktadır (DW, 2014a).

İlklerini 2004 ve 2005'de yaşadığımız, sonrasında 2014-2017 yılları arasında Avrupa büyükşehirlerinde yaşanan, yabancı kökenli kişilerce, kendini İslami olarak tanımlayan terör örgütleriyle bağlantılı olarak gerçekleştirilen terör saldırıları (DW,

2017) mevcut olumsuz göçmen algısını üst seviyelere çıkarmıştır. 2015 Yılından itibaren Avrupa Birliği ülkelerine yönelen Suriyeli Mülteci krizi, Avrupa vatandaşlarının göç ve göçmenlere bakışını daha hassas bir noktaya taşımış, günümüzde göç Avrupa Birliği vatandaşlarının en çok endişe duyduğu konular arasına girmiştir (Bknz. Tablo 2).

Tablo 2 incelendiğinde, 2009 yılında Avrupa Birliği vatandaşlarının endişe sıralamasında 11. sırada yer bulan göç sorununun, 2011-2014 yılları arasında 4. ve 5. sıralara yerleştiği, 2015-2017 aralığında ise en önemli iki sorundan biri olduğu görülmektedir. Daha önce, Avrupa vatandaşlarının refahlarının azalmasında göçmenlerin payının olduğunu düşündüğü belirtilmişti. Dolayısıyla, her ne kadar cevaplar arasında ekonomik içerikli olan sorunlar ayrı başlıklar altında yer almışsa da³, göç endişesinin içinde de ekonomik alandaki endişelerin payını görmek gerekir.

Tablo 2'de dikkati çeken bir diğer nokta, Avrupa Birliği vatandaşlarının endişe konuları arasında 2011 yılından itibaren üye ülkelerin kamu finansmanının, 2012 den itibaren ise Avrupa Birliği'nin dünyadaki nüfuzunun da girdiğidir. Dolayısıyla vatandaşların Avrupa Birliği'nin etkinliğini de sorgulamaya başladığı görülmektedir. Avrupa Komisyonu'nun 2003'te hazırladığı Avrupa Birliği hakkında kamuoyu görüşlerini içeren raporunda⁴, vatandaşlar arasında, işsizlik, gıda güvenliği, suçla mücadele, ya da Avrupa Birliği'nin dünya siyasetindeki rolü gibi çok somut konularda bile Birliğin etkin davranmadığı algısının

mevcut olduğu belirtilmiştir (Okçu, 2007:302). Eurobarometre verilerine bakarak, kaygılarını yatıştırma noktasında vatandaşların Avrupa Birliği'nden beklentilerinin düşük olma durumunun bugün de devam ettiğini söylemek mümkündür (Bknz. Tablo 3).

Popülist partilerin seçim programlarını halklarının endişeleri üzerine yapılandıkları düşünüldüğünde, Suriyeli mülteci krizinin tetiklediği göç sorununun Avrupa'da ırkçı ve aşırı sağcı popülist partilerin yükselişe geçmesi için elverişli bir ortam yarattığı görülmektedir⁵. Popülist söylem, genel anlamda halkın endişelerinin dikkate alındığının, halkın çıkarlarının korunmasının öncelikli olduğunun, isteklerinin tam olarak bilindiğinin ve bu isteklere göre hareket edilmesi gerektiğinin vurgulanması biçiminde gerçekleşir (Yetkin, 2016:72). Avrupa'da yükselişe geçen aşırı sağ-popülist partilerin birleştikleri noktalar da bu kapsamda, halkın duyulmayan sesi olma iddiaları; yabancı, göçmen, İslam düşmanlığı içeren görüş-söylem-eylemleri ve Avrupa Birliği karşıtlıkları olmuştur.

³ Ekonomik durum, İşsizlik, Artan fiyatlar/enflasyon, Emeklilik maaşları, Vergilendirme,... gibi

⁴ Avrupa Komisyonu'nun hazırlamış olduğu 25 Temmuz 2001 tarihli "Avrupa Yönetimi: Beyaz Kitap" (European Governance: A White Paper) isimli çalışmasıyla, Avrupa Birliği kendi yönetim tanımını inşa etmiştir. Aynı zamanda Beyaz Kitap o tarihten itibaren kamuoyunun görüşlerine de açılmıştır. Komisyon daha sonra 2003'te hazırladığı yeni bir raporla (Report from the Commission on European Governance) Beyaz Kitap'a kamuoyunun vermiş olduğu bu cevabı ve tepkileri yeniden değerlendirmiştir.

⁵ Popülist sağ söylemlerin sadece Avrupa'da değil dünyada da yükselişte olduğu göz ardı edilmemelidir.

Tablo 2: Avrupa Vatandaşlarının En Çok Endişe Duyduğu Konular (Öncelik Sırasına Göre)

Sıra	2009*	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Enflasyon	İşsizlik	Ekonomik durum	Ekonomik durum	Ekonomik durum	Ekonomik durum	Göç	Göç	Terör
2.	Ekonomik durum	Ekonomik durum	İşsizlik	Üye ülkelerin kamu Finansmanı	İşsizlik	İşsizlik	Ekonomik durum	Terör	Göç
3.	İşsizlik	Artan Fiyatlar/ Enflasyon	Üye ülkelerin kamu Finansmanı	İşsizlik	Üye ülkelerin kamu Finansmanı	Üye ülkelerin kamu Finansmanı	İşsizlik	Ekonomik durum	Ekonomik durum
4.	Sağlık sistemi	Suç Oranları	Göç	Artan Fiyatlar/ Enflasyon	Artan Fiyatlar/ Enflasyon	Göç	Üye ülkelerin kamu finansmanı	Üye ülkelerin kamu finansmanı	Üye ülkelerin kamu finansmanı
5.	Emeklilik maaşları	Sağlık Sistemi	Artan Fiyatlar/ Enflasyon	Göç	Göç	Artan fiyatlar/ Enflasyon	Terör	İşsizlik	İşsizlik
6.	Vergilendirme	-	Terör	AB'nin dünyadaki nüfuzu	Terör	AB'nin dünyadaki nüfuzu	Artan Fiyatlar/ Enflasyon	Suç Oranları	Suç oranları
7.	Eğitim sistemi	-	-	Suç oranları	AB'nin dünyadaki nüfuzu	Suç oranları	Suç oranları	AB'nin dünyadaki nüfuzu	AB'nin dünyadaki nüfuzu
8.	Suç oranları	-	-	Vergilendirme	Suç oranları	Terörizm	AB'nin dünyadaki nüfuzu	Artan fiyatlar/ Enflasyon	İklim değişikliği
9.	Barınma	-	-	Terör	Vergilendirme	Enerji temini	İklim değişikliği	İklim değişikliği	Artan Fiyatlar/ Enflasyon
10.	Çevrenin korunması	-	-	Enerji temini	İklim değişikliği	İklim değişikliği	Çevre	Çevre	Çevre
11.	Göç	-	-	Emeklilik maaşları	Enerji temini	Vergilendirme	Vergilendirme	Vergilendirme	Vergilendirme
12.	Enerjiye ilişkin konular	-	-	İklim değişikliği	Çevre	Çevre	Enerji temini	Emeklilik maaşları	Emeklilik maaşları
13.	Terörizm	-	-	Çevre	Emeklilik maaşları	Emeklilik maaşları	Emeklilik maaşları	-	Enerji temini
14.	Savunma/ Dış ilişkiler	-	-	-	-	-	-	-	-

Kaynak: (EC, 2017a)

2009-2017 yılları arası Bahar Dönemleri Eurobarometre Verileri

*Avrupa Parlamentosu üyelerinin vatandaşlar tarafından doğrudan seçilmeye başlandığı yıl olduğu için 2009 Yılı başlangıç noktası olarak seçilmiştir.

Diğer önemli nokta ise bunlardan azımsanamayacak bir kısmının ülkelerinde birinci veya ikinci parti konumuna yükselmiş ve ülke siyasetini biçimlendiren güce erişmiş olmalarıdır (DW, 2016b; AA, 2016). Dolayısıyla üyesi oldukları Avrupa Birliği'nin politikalarını da yönlendirecek konuma gelmişlerdir. Bu durumun en önemli örneğini Avrupa Birliği tarihinde bir ilk ve önemli bir kırılma noktası olan Brexit'e damgasını vuran Birleşik Krallık Bağımsızlık Partisi (UKIP)

oluşturmaktadır. Brexit sürecinde UKIP referandum propagandasını, 2015 Birleşik Krallık genel seçimlerinde de yaptığı gibi (UKIP, 2015), Avrupa Birliği'nin başta göç olmak üzere, terörizm, ekonomi konularında halkın endişelerini gideremediği, bunlara çözüm bulamadığı ve hatta uyguladığı politikalarla sorunların büyümesine neden olduğu konuları üzerine kurmuş, vatandaşların çoğunluğunun desteğini almayı da başarmıştır.

Tablo 3: Avrupa Vatandaşlarının Avrupa Birliği Hakkındaki Görüşleri

Anket Soruları Arasından Seçilen Konu Başlıkları	Oranlar								
	2009*	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Avrupa Birliği'ne güvenenlerin oranı	%47	%42	%41	%31	%31	%31	%40	%33	%42
Avrupa Birliği ile ilgili pozitif imaja sahip olan Avrupalıların oranı	%45	-	%40	%31	%30	%35	%41	%34	%40
Avrupa Birliği'nin geleceği konusunda iyimser olan Avrupalıların oranı	%64	-	%58	%49	%49	%56	%58	%56	%56
Avrupa Birliği'nde sesinin dikkate alınmadığını düşünen Avrupalıların oranı	%53	-	%62	-	%67	%52	%50	%55	%52

Kaynak: (EC, 2017a)

2009-2017 yılları arası bahar dönemleri

* Avrupa Parlamentosu üyelerinin vatandaşlar tarafından doğrudan seçilmeye başladığı yıl olduğu için 2009 Yılı başlangıç noktası olarak seçilmiştir.

Göçün küresel bir sorun olduğu ve tek tek ülkelerin alacakları önlemlerle çözüme kavuşturulamayacağı gibi kendi ülkelerinde göçmenler oldukça ötekileştirici söylem ve eylemlerde bulunmanın ülke içi sosyal bütünleşme sorunlarını körüklemekten öte fayda sağlamayacağı düşünüldüğünde, UKIP ve Avrupa'daki diğer popülist aşırı sağ partilerin ileri sürdüğü gibi, ülkelerinde yaşadıkları sorunların Avrupa Birliği'nden ayrılmakla çözüme kavuşacağını söylemek gerçekçi görünmemektedir. Ancak Suriyeli mülteci krizinin, göç sorunu üzerinden Avrupa Birliği üzerine yapılan tartışmaları görünür kıldığını söyleyebiliriz. Bu düşünceden hareketle devam eden bölümde Avrupa Birliği'nin, Suriyeli mülteci krizini kendisinden umulduğu gibi iyi

yönetemediği şeklinde yorumlanmasına yol açan ve Avrupa Birliği tartışmalarını görünür kılacak etkiler doğuran göç ve mülteci politikalarına değinilecektir.

3. AVRUPA BİRLİĞİ'NİN SORUNLU GÖÇ VE MÜLTECİ POLİTİKALARI

Avrupa Birliği nezdinde göç, Ortak Pazar kurma arayışlarının ortaya çıktığı 1980'li yıllardan sonra gündeme gelmiştir. Ortak Pazar sürecinde ortaya çıkan emek, sermaye ve girişimcilerin serbest dolaşımını öngören entegrasyon biçimi, üye ülkelerin göç konusunu da içerecek biçimde ortak politikalar benimsemesini gerekli kılmıştır. Oluşturulan politikalar genellikle temel düzeyde kalmış, sınır güvenliği konusuna

ağırlık verilmiştir. Ortak Pazar'ın oluşturulmasıyla Avrupa Birliği ülkeleri arasında geçişkenlik artmış, göçmenler açısından girişimlerin hukuki niteliğe büründürülmesi gerekmiştir. 1987 tarihli Tek Avrupa Senedi, “Ortak Pazar” ile ilgili düzenlemeler getirmenin yanında, Ortak Pazar'ın güvenliği için –özellikle de üçüncü ülke vatandaşlarının ortak pazarın işleyişine tehdit oluşturmaması için⁶ (Canpolat ve Onur, 2012:13)- daha sıkı dış sınır kontrolleri, ortak vize politikası oluşumu, sığınma ve kabul politikalarında işbirliği ve göçe yönelik adli ve polis işbirliğinin artırılması gibi yeni araçların benimsendiği düzenlemeler yapılmasına imkan vermiştir. Ancak Birliğe üye olan ülkelerin ekonomik ve sosyal durumları aynı olmadığı için sosyal politikalar ve göçmenlere dair düzenlemeler serbest bırakılmıştır. Üye ülkeler göçmenler ve Avrupa Birliği yurttaşı olmayanlar için hak kapsamını ve kendi sorumluluklarını genişletmemek adına göç politikalarını uyumlaştırma konusunda minimum standartlar üzerinden politika geliştirme eğiliminde olmuşlardır. Bu durum göç politikalarının, gerek oluşturulması gerekse uygulamasını üye devletlerin tercihine ve hükümetler arası ilişkilerine bırakılmasına, bağımsız ve yaptırım gücü olan ortak bir Avrupa Birliği göç hukukunun oluşturulamamasına neden olmaktadır (Sönmez, 2014:236-240). Bu durumun nasıl Avrupa Birliği'nin imajını zedeleyecek ve üye devletler arasında çatışma çıkaracak unsura dönüşebileceğini göçmen karşıtlığını iyice alevlendiren Suriyeli Mülteci Krizi göstermiştir.

Suriyeli mülteci krizinin de etkisiyle 2015 yılında 1,9 milyon kişiyi Avrupa Birliği'ne getiren göç, kayıtların yapıldığı 1961 yılından bu yana kaydedilen en yüksek seviye oldu (Eurostat, 2017:33) ve göç olgusunun önemi ve geniş çaplı etkisini bir

kez daha bizlere gösterdi. Suriyeli mülteci sorunu ilk başta Suriye'nin komşu ülkelerini ilgilendiren bir sorun olarak görülürken, Türkiye üzerinden kaçak yollarla Avrupa Birliği üyesi ülkelere geçilmesiyle artık Avrupa Bölgesini etkileyen bir hal almış, azımsanamayacak oranda nüfus getiren göç için mevcut mülteci politikalarının devreye sokulması yanında öngörülemeyen durumlar karşısında acil yeni politika geliştirilmesi zorunluluğu da doğmuştur. Bu başlık altında, Suriyeli mülteci krizi ile ilişkilendirerek, Avrupa Birliği'nin ortak göç ve mülteci politikaları içerisinde Avrupa Birliği'ne üye devletler arasında ihtilaflar çıkmasına neden olan, eleştirilen, uygulanmayan ve bu yüzden de planlandığı gibi gerçekleşemeyen politikalara değinilecektir.

Maastricht Antlaşması: Avrupa Birliği'nin göç ve mülteci politikasının şekillenmesinde önem taşıyan bir 1993 tarihli anlaşmadır (CVCE, 2015). Üye devletlerin Avrupa Birliği çatısı altında ortak göç politikası oluşturabilmesini pekiştiren bu anlaşmanın, ortak politika oluşturmanın yolunu açan Tek Avrupa Senedi'nden farkı bu konularda hükümetler arası işbirliğini ön görmesinin yanı sıra, bu alanda Avrupa Birliği organlarına da yetki vermesidir. Bu anlaşmanın en önemli yeniliği, adına “Topluluk” denilen ekonomik bütünleşme alanına, siyasi bütünleşmeyi amaçlayan “Ortak Dış ve Güvenlik Politikası” ile “Adalet ve İçişlerinde İşbirliği” alanlarını dahil etmesidir. Oluşturulan bu yeni yapıya da “Avrupa Birliği” adı verilmiştir. Bu anlaşma neticesinde vize, sığınma ve göç gibi konular Birliğin ortak çıkarları arasında yer almıştır (Yılmaz Elmas, 2016:39). Ortak politikalar oluşturulması konusunda yeni yapılar, kurumlar devreye sokulsa da uygulama da ortaklık sağlanamadıkça başarı sağlanamamakta ve istenilen sonuçlar alınamayınca Avrupa Birliği kurumları eleştiri oklarına hedef olmaktadır. Maastricht Antlaşması'nın 25. yılına ithafen basında yer alan bir tespit bu durumu özetlemektedir: “Asıl sorun

⁶ 1970'li yıllarda yaşanan krizler göçmen algısını olumsuzlaştırmıştır. Serbest piyasanın ve Ortak Pazar'ın gerektirdiği mal, hizmet, sermaye ve emek dolaşımının serbest kalmasıyla birlikte, göçmen ve sığınmacılar artık devletin sosyal hizmetlerinden yararlanmaya çalışan, sosyal düzeni bozan, sınırlara tehdit oluşturan kişiler olarak görülmeye başlanmıştır.

Maastricht antlaşması değil: “Ulusal bencillikler Avrupa Birliği'ni zayıflatıyor: Polonya ya da Macaristan gibi ülkeler mülteci krizinde ulusalcı bir yöne saptığı zaman, Avrupa bölünmüş gözüküyor.... Tüm ülkeler ortak antlaşmaların mı, ulusal çıkarların mı daha değerli olduğuna karar vermek durumunda.”⁷ (Eurotopics, 2017)

Dublin Anlaşması: İlk şekliyle 1997 yılında yürürlüğe konulmuş olan, sığınma başvurularında Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin nasıl bir uygulamada bulunacaklarını belirleyen yönetmeliktir (EC, 2015a:2). Dublin sistemi, sığınma başvurusunun incelenmesi sorumluluğunu, topraklarına giriş yapılan Avrupa Birliği ülkesine ya da söz konusu topraklarda ikamet etmesi ile ilgili en önemli rolü oynayan üye devlete yüklemektedir (Şahin, 2013:117). Bu sözleşme ile Avrupa Birliği alanında aynı kişinin birden fazla üye devlete iltica başvurusu yapmasının önlenmesi amaçlanmıştır. Ancak Avrupa Birliği'ne ulaşan mültecilerin büyük bir çoğunluğunun sınırdaki üye ülkelerden giriş yaptığı düşünülürse, mültecilerin ekonomik, siyasi ve sosyal sorumluluğunun özellikle Yunanistan, İtalya, Polonya gibi Avrupa Birliği'nin dış sınırlarını oluşturan ülkelere yüklenmesi durumu söz konusu olmaktadır. Bu nedenle sınırdaki yer alan Yunanistan başta olmak üzere söz konusu ülkeler Suriyeli mülteci akınının yarattığı önemli iş yükü ve sorumluluğu kaldıramamaları nedeniyle yönetmeliği uygulamamışlardır. Yunanistan'ın uygulamada Dublin sistemine uymaması üzerine 7 Temmuz

2015'de Macaristan Meclisi, Sırbistan sınırına 175 km uzunluğunda dikenli tel çekilmesi kararını alarak, Yunanistan üzerinden gelen mültecilerin Sırbistan'ı geçerek ülkeye ulaşmalarını önlemeyi amaçlamıştır (Bayraklı ve Keskin, 2015:16).

Amsterdam Antlaşması: 1997'de yapılan bu anlaşma ile Avrupa Birliği'nin göç politikasına ilişkin olarak Topluluk organları karar verici organ sıfatı kazanmışlardır (Europarl, 1997). Ayrıca, anlaşma ile sığınma, göç ve sınır kontrolleri gibi konuların Birlik politikalarının yer aldığı birinci sütuna aktarılması anlaşmanın göç bağlamında önemini arttırmıştır (Sönmez, 2014:213). Bunun yanında üye ülkeler de göçe ilişkin düzenlemeler öne sürme hakkını saklı tutmuşlardır. Amsterdam Antlaşması ile Topluluk organları karar verici olarak yer almalarına rağmen, Avrupa Birliği içerisinde her devlet Birlik mevzuatına uygun olmayan bir eylemde bulunduğu kendi ulusal mevzuatını ileri sürerek politikasını meşrulaştırabilmektedir (Koçak ve Gündüz, 2016:70). Üye ülkelerin düzenleme sunma haklarının olması ve üye ülkelerin müdahale haklarının da oldukça geniş olması sebebiyle, bu politikalar halen üye devletlerin güdümünde ve hükümetler arası düzeyde kalmaktadır (Sönmez, 2014:214). Bu durumda Birlik içinde ortak bir göç politikasından söz etmek, özellikle de son Suriyeli mülteci krizi sürecinde de gözlemlendiği gibi pek mümkün olmamaktadır.

Tampere Zirvesi: 1999 Yılında yapılan ve göçmen akışının idaresinin ana konuyu oluşturduğu Tampere Zirvesi (Consilium, 1999) ile Avrupa Birliği içi işbirliğinin geliştirilerek yasa dışı göç ve sığınma konularında yaşanan sorunlara çözüm bulma amaçlanmıştır. Zirvede Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasında göç konusunda ortak politika oluşturulması kararlaştırılmıştır (Sönmez, 2014:215). Bugün gelinen noktada ise Avrupa Birliği düzeyinde ortak göç politikaları oluşturulmakla birlikte uygulamada çıkan sorunlar nedeniyle zirvenin işbirliği

⁷ “Ulusal bencillikler Avrupa Birliği'ni zayıflatıyor. Polonya ya da Macaristan gibi ülkeler mülteci krizinde ulusalcı bir yöne saptığı zaman, Avrupa bölünmüş gözüküyor. Mevduat sigortaları konusunda Almanya, Avrupa Birliği Komisyonu'na çıktığı zaman, komisyon anlamını yitiriyor. İtalya, bankaların yeniden sağlığına kavuşturulmasında, Fransa da borçlanma üst sınırı kurallarını ihlal ettiği zaman, yapılan antlaşmalar yararsız gözüküyor. Tüm ülkeler ortak antlaşmaların mı, ulusal çıkarların mı daha değerli olduğuna karar vermek durumunda. Ortak antlaşmaların arkasında duranlar, oyunu Avrupa'dan yana kullanmış olacaktır. Dolayısıyla şu kural kayıtsız şartsız geçerlidir: Avrupalılar kendi kaderlerini kendileri tayin etmektedirler.”

oluşturma ve ortak politika belirleme bağlamında beklentileri karşılamadığı söylenebilir.

Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı: 7 Aralık 2000 tarihinde gerçekleştirilen Nice zirvesinde imzalanan Temel Haklar Şartı, özgürlük, güvenlik ve hukuk alanında bütünleşmiş bir siyasi Avrupa'nın en önemli kilometre taşlarından birisi olarak görülmektedir. Metnin 18. Maddesinde, "Sığınma hakkı, 28 Temmuz 1951 tarihli Cenevre Sözleşmesi kurallarına ve 31 Ocak 1967 tarihli mültecilerin statüsüyle ilgili protokole saygı gösterilerek ve Avrupa Topluluğunu kuran Antlaşma uyarınca garanti altına alınacaktır." denilmektedir (Europarl, 2000:12).

1 Aralık 2009 tarihinde yürürlüğe giren ve Avrupa Birliği'nin anayasası olarak kabul edilen Lizbon Anlaşması'nda Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'na atıfta bulunularak Şart'a yasal bağlayıcılık kazandırılmıştır (AB, 2011:5). Suriyeli Mülteci Krizi esnasında yer yer üye devletlerce ihmal edilmiştir. Cenevre sözleşmesine aykırı olarak bazı Avrupa ülkeleri (Slovenya, Sırbistan, Makedonya, Hırvatistan,...) mültecilere sınırlarını kapatmıştır. Diğer yandan ülkelerinden kaçarak Türkiye üzerinden Yunan adalarına geçmiş olanlar koruma değil, doğrudan gözaltına alınarak Türkiye ile yapılan Geri Kabul Anlaşması uyarınca geri gönderilmektedir. Cenevre Mülteciler Sözleşmesi ise zincirleme sınırdışıları yasaklamaktadır. Bu nedenle Yunanistan'daki mültecilerin Türkiye'ye sınır dışı edilmesine aslında izin verilmemesi gerekirken, sözleşme ihlali yapılmaktadır (DW, 2016a). Sınırlarını mültecilere kapatan ülkelerle, hukuki kurallara uyararak açık tutan ülkeler, orantısız sorumluluk paylaşımı ekseninde karşı karşıya gelmiş, yaşanan sorunlara çözüm oluşturamaması nedeniyle Avrupa kurumları eleştirilmiştir. (BBC, 2015; Ajanshaber, 2016).

Seville Zirvesi: Avrupa Birliği Göç Politikasının Kaynak ve Transit Ülkelere Genişletilmesine yönelik olarak 2002'de

gerçekleştirilen bu zirvede Avrupa Birliği üçüncü ülkeler ile olası işbirliklerinin önemini vurgulamıştır. Özellikle yasadışı göç bağlamında diğer ülkeler ile yardımlaşmaya dikkat çekilmiştir. Fakat bu işbirliğinde üçüncü ülkenin göç akışını iyi yönetmede başarısız olması durumunda Konsey, kalkınma işbirliği hedeflerini tehlikeye atmamak için Ortak Dış ve Güvenlik Politikası ve diğer Avrupa Birliği politikaları çerçevesinde önlemler veya pozisyonlar kabul edebileceği uyarısı yapılmaktadır (Consilium, 2002:11) Geri Kabul Anlaşmaları, Avrupa Birliği için göç krizinin aşılmasına yönelik seçeneklerden biridir. Zirve kararları kapsamında Avrupa Birliği ile Türkiye arasında 16 Aralık 2013 tarihinde gerçekleşen Geri Kabul Anlaşması hem imzalanma sürecinde hem de uygulama sürecinde birçok tepki almıştır⁸. Avrupa Birliği'nin krizi hafifletmek için imzaladığı bu anlaşmaların Avrupa Birliği'nin itibarını sarsma niteliği taşıdığı, Avrupa Birliği ülkelerinin çıkarına anlaşma sağlanabilmesi için Avrupa Birliği değerlerinin ve mağdur insanların üçüncü ülkelerle pazarlık konusu haline getirildiği, ileri sürülmüştür ((Köse, 2015:205; BBC, 2016).

FRONTEX: Avrupa Birliği Üye Ülkelerinin Dış Sınırlarının Yönetimi için Operasyonel İşbirliği Ajansı'dır. 1 Mayıs 2005'te göreve başlayan FRONTEX Avrupa Birliği üyesi ülkelerin komşularıyla olan sınırlarının korunmasını ve güvenliklerinin sağlanması amacıyla oluşturulmuştur. 3 Ekim 2013 yılında Akdeniz sularında tekneyle taşınan 500

⁸ AB Komisyonu'nun açıklamasına göre, 1 Haziran 2016 itibarı ile tüm AB üyesi ülkeler (anlaşmaya taraf olmayan Danimarka ve İrlanda hariç), Türkiye üzerinden AB topraklarına kaçak yollardan giriş yaptığı tespit edilen göçmenlerin geri gönderilmesini Türkiye'den talep edebilecektir. Türkiye ile yapılan Geri Kabul Anlaşması kapsamında Türkiye'ye verilen vaatler arasında vize serbestisi yer almaktadır. Fakat Kıbrıs ile Fransa Geri Kabul Anlaşması karşılığında Türk vatandaşlarına vize muafiyeti tanınmasına karşı çıkmışlardır. Geri Kabul Anlaşması kapsamında geri kabuller alınmakla birlikte Türkiye tarafından AB'den beklentilerin gerçekleşmemesi Anlaşmanın karşılıklılığı noktasında sorulara neden olmaktadır.

Afrikalı kaçak göçmenin 365'inin, teknenin batması sonucu ölümü ile sonuçlanan Lampedusa felaketi, Avrupa Birliği ülkelerinde mülteci sorununun ilk defa kamuoyunun ana gündem maddesi olmasına neden olmuştur. Bu olay üzerine İtalya kendi çabalarıyla "Mare Nostrum" (Bizim Deniz) olarak bilinen arama/kurtarma operasyonunu başlatmıştır. İtalya sonraki aşamalarda Avrupa Birliği ülkelerinin çıkarına olan ve kendisine önemli maddi yük getiren bu yardım girişiminin, üyelerce de finanse edilmesini talep etmiş, ancak yardım çağrısına Slovenya dışında hiçbir ülke yanıt vermemiştir. Bu operasyon ile kurtarılan kaçak göçmenlerin kendi ülkelerine yerleştirilmesi endişesi duyan İngiltere başta olmak üzere bazı ülkeler operasyona negatif yaklaşmışlardır. Yardım gelmemesi nedeniyle de 2013 yılının ikinci yarısında başlatılan operasyon 3 Kasım 2014 itibarıyla durdurulmuştur. İtalya'nın operasyonları durdurmasının ardından Avrupa Birliği Frontex kapsamında Triton Operasyonu'nu başlatmıştır. Fakat bu operasyon da Akdeniz'de ölümlere engel olamadığı gibi, Avrupa Birliği ülkeleri arasında kurtarma çalışmalarına ilişkin görüş ayrılıklarına neden olmuştur⁹ (Bayraklı ve Keskin, 2015:13-15).

Avrupa Göç ve Mülteci Paktı: 2008 tarihli Avrupa Göç ve Mülteci Paktı (Consilium, 2008) çerçevesinde her bir üye ülkenin kendi öncelikleri, ihtiyaçları ve kabul kapasitelerinin kendi belirlediği şekliyle yasal göçün düzenlenmesi; yasa dışı göçmenlerin kaynak ülkelere veya geçiş (transit) ülkesine geri gönderilmelerinden emin olmak suretiyle yasadışı göçün kontrol altında tutulması; sınır kontrollerinin daha etkili bir hale getirilmesi; tek bir sığınma prosedürü ve mülteciler için tek bir statü uygulanması; kaynak ve geçiş ülkeleriyle göç ve kalkınma arasında etkileşimi desteklemek

⁹ Örneğin, bu dönemde İngiltere Başbakanı olan David Cameron kurtarılan kişilerin İngiltere'ye sığınma hakları olamayacağını açıklamış ve bu sığınmacıların en yakın güvenli ülkeye götürülmesini teklif etmiştir.

için kapsayıcı ortaklıkların kurulması şeklinde özetlenebilecek konuları içermektedir (Canpolat ve Onur, 2012:14). Avrupa Birliği Göç ve Mülteci Paktı tarafından, üçüncü ülke vatandaşlarından yüksek niteliğe sahip olanların Avrupa'ya göçü kolaylaştırılmakta, insan hakları çerçevesinden değil faydacılık bağlamında konuya bakılmaktadır (DW, 2008).

Lizbon Anlaşması - 77. Madde: Lizbon Anlaşması'nda yer alan 77. madde uyarınca Birlik, "uyrukluklarına bakılmaksızın, iç sınırları geçen kişilerin kontrole tabi olmamasının sağlanmasını, dış sınırların geçilmesinde kişilerin kontrol edilmesinin ve bu geçişlerin etkili biçimde izlenmesinin sağlanmasını, dış sınırlar için entegre bir yönetim sisteminin aşamalı olarak uygulamaya konulmasını hedefleyen bir politika geliştirir." denilmektedir (AB, 2011:26). Bu maddeyi 2010 Lizbon Anlaşması'na kadar Avrupa Birliği'nin göçe yönelik etkin, çerçevesi belirli, şartları net olarak tanımlanmış bir politika oluşturamadığı şeklinde yorumlayabiliriz.

Acil Eylem Planı 2015: 19 Nisan 2015'de gemilerinin alabora olmasıyla 700'den fazla göçmenin öldüğü olay, 20 Nisan 2015'de Avrupa Birliği üyelerinin iç ve dış işleri bakanlarını acilen bir araya getirmiştir. Toplantıda, Avrupa Birliği göç politikasında Mayıs 2015'de yapılması planlanan kapsamlı reformlar öncesinde doğrudan ve somut önlemleri ilk anda uygulamaya koymak için 10 maddelik Acil Eylem Planı oybirliğiyle kabul edilmiştir (EC, 2015b). Göçü yaratan unsurlara çözüm bulma arayışından çok, göçü kontrol etmeye yönelik, yine pragmatik eylemler içeren plan, Akdeniz'de sınır kontrolünü sağlama, insan kaçakçılığı yapan gemilere acil müdahale, geri dönüş programları ve göçmenlerin parmak izlerinin alınması gibi düzenlemelere odaklanmıştır. (Yılmaz Elmas, 2016:263-264). Acil Eylem Planı içerisinde yer alan arama ve kurtarma operasyonlarına İngiltere, Almanya ve Hollanda'nın da dâhil olduğu bazı Avrupa Birliği üyesi ülke grupları tarafından eleştirel yaklaşılmaktadır. Bu ülkeler, denizde kurtarıma ihtimalinin göçmenleri

Akdeniz'i geçmek konusunda daha fazla cesaretlendireceğini savunmaktadır (Yılmaz Elmas, 2016:267).

Göçe İlişkin Avrupa Gündemi 2015: 20 Nisan tarihli eylem planı acil ihtiyaçlara odaklanırken Avrupa Komisyonu, 13 Mayıs 2015 tarihinde “Göçe İlişkin Avrupa Gündemi” adıyla yeni yaklaşımını kamuoyuna sunmuştur (Consilium, 2015). Göç gündemi kapsamında en çok tartışılan ve sorun çıkaran konu, ortak göç politikasının uygulanması noktasında acil olarak yerleştirilmesi gereken kişiler için öngörülen zorunlu kota uygulaması olmuştur. Üye ülkelere nüfusu, ekonomik durumu ve işsizlik oranları ölçüsünde belirli sayıda mülteci yerleştirmeleri teklif edilmiştir. Fakat üye ülkeler bu kotalara uymak konusunda isteksiz davranmıştır. En yüksek sesli karşı çıkış Macaristan'dan gelmiştir. Macar hükümeti bu uygulamayı ulusal egemenlik haklarına yapılan bir müdahale olarak gördüğünü belirtmiş, kota uygulamasını savunan Almanya hükümeti ile karşı karşıya gelmiştir. Zorunlu kota uygulaması sadece Macaristan'da değil Batı ve Doğu Avrupa ülkeleri arasında başından bu yana tartışma konusu olmuştur. Karşı ülkelerin tepkisi neticesinde bu öneri terk edilerek, yerini gönüllülük esasına bırakmıştır. 25-26 Haziran'da Avrupa Birliği liderlerinin bir araya gelmesinde ortaya Macaristan'ın kişi başına en fazla mülteci alan ülke olması, Bulgaristan'ın Avrupa Birliği'nin en yoksul ülkeleri arasında yer alması nedeniyle, İngiltere (ayrıca İrlanda ve Danimarka) ile birlikte bu uygulamadan muaf tutulması sonucu çıkmıştır (Yılmaz Elmas, 2016:273-274).

Schengen Anlaşması: Temeli 1985'de atılan bu anlaşmayla Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasında ‘serbest dolaşım’ sağlanabilmesine yönelik ilkeler ortaya konulmuştur. Anlaşma ile iç sınırlarda kontrollerin kaldırılması ve Avrupa Birliği içi sınırsızlaşma için adım atılmış, dış sınır denetimleri arttırılmış, anlaşma çerçevesinde Schengen bölgesinde yer alan

ülkelerin¹⁰ vatandaşları vizeye tabii olmadan giriş yapma hakkına sahip olmuştur (EUR-LEX, 1985). Ancak Macaristan ile yaşanan “kota krizi” sonrası Avrupa Birliği içi sorumluluğu üzerine almaya çalışan Almanya Şansölyesi Merkel, gelen tepki ve mülteci sayısındaki artış nedeni ile sınırlarını mültecilere kapatma yoluna gitmiştir. Bu uygulamayı Avusturya, Çek Cumhuriyeti, Slovakya ve hatta Hollanda da takip etmiş, kamu güvenliği ve düzeninin bozulduğu gerekçesiyle sınırlarında kimlik kontrolü uygulamasına geçmişlerdir. Böylece Schengen Anlaşması'nı geçici de olsa askıya almışlardır (Bayraklı ve Keskin, 2015:17-18). Bütün bu gelişmeler sınır yönetiminin ve Avrupa'daki serbest dolaşımın geleceği hakkındaki mevcut şüpheleri de beslemiştir (İKV, 2017:15).

Avrupa Birliği'nin yukarıda seçilerek sıralanan göç ve mülteci politikaları anlatılırken şu noktalara dikkat çekilmek istenmektedir:

- ✓ Avrupa Birliği tarihinde geçmişten bugüne göç ve mülteci sorununa yönelik bir çok kurum oluşturulmasına, anlaşmalar imzalanıp, kararlar alınmasına, araştırma raporları hazırlanmasına rağmen kapsamlı, uzgörülü ve uzun vadeli politikalar oluşturulmasının başarısızlığı,
- ✓ Oluşturulma aşamasında “Avrupa Değerleri” çerçevesinde insanların güvenliğini ve saygınlığını ön plana çıkaran hukuki düzenlemelerin, sahada güvenlik ve kontrolü öne çıkaran uygulamalara dönüştürüldüğü,
- ✓ Belirlenen ortak politikalar çerçevesinde alınan kararların Birlik'in veya tek tek üye devletlerin çıkarları söz konusu

¹⁰ Bu ülkeler, Almanya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, İspanya, Fransa, İtalya, Letonya, Liechtenstein, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Hollanda, Avusturya, Polonya, Portekiz, Slovenya, Slovakya, Finlandiya, İsveç, Norveç, İsviçre, İzlanda ve Yunanistan'dır. Avrupa Birliği üyesi olmasına rağmen, Britanya ve İrlanda Schengen üyesi değildir. Ayrıca Kıbrıs, Romanya, Bulgaristan ve Hırvatistan da henüz Schengen Bölgesi'ne aday ülke konumundadır.

- olduğunda işletilmediği veya işletilemediği,
- ✓ Avrupa bütünleşmesinin temelini oluşturması gereken üyeler arası dayanışma ve sorumluluk paylaşma ilkelerinin sağlam zemine oturmadığıdır¹¹(Yılmaz Elmas, 2016:274).

Bu süreçte gözlenen diğer bir olgu da üye devletlerin ortak göç politikaları üzerinden, aslında Avrupa Birliği'nin etkinliğine, getirilerine-götürülerine, gerekliliğine, mevcut yapısının işlevselliğine dair çekincelerini daha yüksek perdeden ve geniş kitleleri de arkalarına alarak dile getirme cesaretini bulmalarıdır. Avrupa Birliği, izlemiş olduğu politikalarla üyelerinin Suriyeli mülteci krizi sürecini sorunsuz atlattıklarını sağlayacak çözümler üretmediği gibi, İtalya ve Yunanistan gibi bazı üyelerini de orantısız bir şekilde sorumluluk almaya itmiş, kimi izlediği politikalarla da üye devletlerin birbirlerine ve Avrupa Birliği'ne karşıt konuma gelmelerine yol açmıştır. Yaşananları, bütünleşmiş bir Avrupa'ya giden yolda sıkıntılar yaşandığı şeklinde özetleyebiliriz.

Bu saptamalardan yola çıkarak bir sonraki bölümde göç sorununun Avrupa Birliği'ni neden değişime zorladığı konusu üzerinde durulacaktır.

4. AVRUPA BİRLİĞİ'Nİ DEĞİŞİME ZORLAYAN GÜÇ OLARAK GÖÇ

Avrupa Birliği'nin gelecekte nasıl bir biçim alacağını bilemeyiz ama göç konusunun Avrupa Birliği'ni değişime zorlayan önemli bir unsur olduğuna dair işaretleri görmek mümkündür.

Suriyeli mülteci krizi ile daha belirginleşen göç sorunu ve göçe yönelik Avrupa Birliği'nin üye devletlerin sıkıntılarını

¹¹ 2014 yılında yapılan sığınma başvurularının %75'inin Almanya, İsveç, İtalya, Fransa, Macaristan ve Birleşik Krallık olmak üzere yalnızca 6 Avrupa Birliği üyesi tarafından kabul edilmesi dayanışma ve sorumluluk paylaşımının Avrupa Birliği içerisinde ne kadar içselleştirildiği sorusunu gündeme getirmiştir.

giderecek çok yönlü, kapsamlı ve uzun vadeli bir göç politikası oluşturulamamasının yarattığı kaos, üye devletler nezdinde ve dış çevrede Avrupa Birliği'nin işlevselliği, nüfuzu, gerekliliği, demokratikliği, meşruiyeti üzerine zaten var olan tartışmaları su yüzüne çıkarmıştır. Bu eleştiriler Avrupa Birliği üyesi ülkelerde göçmen ve Avrupa Birliği karşıtı aşırı sağcı popülist partilere¹² verilen desteği arttırmış, güç kazandırmıştır (DW, 2016c; AA, 2016).

Nitekim Avrupa Birliği'nde bir ilk olan Brexit'in yaşanmasında, Referandum kampanyası boyunca refah azalmasından göçmenleri, çözüm üretilmemesinden de Avrupa Birliği'ni sorumlu tutan bir dil geliştirerek arkasına vatanında destekli olmayı başaran Nigel Farage liderliğindeki aşırı sağcı parti UKIP etkili olmuştur. Brexit referandumunu sonrasında Avrupa Birliği bütünleşmesinin önündeki tehlikeleri daha net gören üye devletlerin hükümet başkanlarından, bu durumun bir "uyarı" olarak algılanması gerektiği; Avrupa Birliği'nde artık hiçbir şeyin eskisi gibi olmayacağı; Avrupa Birliği'nin güçlenmesi için reforma gitmesinin zorunluluk arzettiği, Avrupa'yı daha adil ve insani yapmak için değişikliğe gidilmesinin gerekliliği yönünde açıklamalar ardı ardına gelmiştir (Hurriyet, 2016).

¹² Marine Le Pen (Fransa), Geert Wilders (Hollanda), Tom van Grieken (Belçika-Flaman bölgesi), Frauke Petry (Almanya), Nigel Farage (İngiltere), Jimmie Akesson (İsveç), Siv Jensen (Norveç), Heinz-Christian Strache (Avusturya), Beppe Grillo-Matteo Salvini (İtalya), Gabor Vona (Macaristan), Pawel Kukiz (Polonya), Andrej Danko (Slovakya), Timo Soini (Finlandiya), Pablo Iglesias (İspanya). Avrupa'nın farklı ülkelerine ait bu isimlerin birleştikleri noktalar aşırı sağ-popülist olmaları, Avrupa Birliği ve yerleşik düzen karşıtlıkları ve zenefobik-İslamofobik görüş, söylem ve eylemleridir. Aynı şekilde, Sırbistan'da Aşırı sağcı Ulusalcılar (SRS), İsveç'te İsveç Demokratları (SD), Danimarka'da Danimarka Halk Partisi (DF), Norveç'te İlerleme Partisi (FRP), Finlandiya'da Gerçek Finler Partisi (PS), Letonya'da Ulusal Birlik Partisi, Polonya'da Hak ve Adalet Partisi (PiS) de Avrupa'da göçmen ve Avrupa Birliği karşıtı propoganda yürüten diğer partilerdir.

Avrupa Komisyonu da bu beklentilerden yola çıkarak 1 Mart 2017’de yayınladığı "Avrupa'nın Geleceğine Dair Beyaz Kitap¹³" adlı raporla, “Kendimiz, çocuklarımız ve Avrupa Birliği için nasıl bir gelecek istiyoruz?” sorusu çerçevesinde üye ülkelere üzerinde tartışabilecekleri 5 senaryo sunmuştur. Beyaz Kitap’ta, Avrupa Birliği bütünleşmesi için 2025’e kadar “Aynı Şekilde Devam”, “Yalnızca Tek Pazar”, “Birden Çok Gönüllüler Koalisyonu”, “Daha Az Alanda Daha Etkin Bir Avrupa Birliği” ve “Hep Birlikte Daha Fazla Bütünleşme” başlıklarıyla beş farklı gelecek senaryosu tasvir edilmektedir. Rapor incelendiğinde senaryoları şekillendiren 6 parametreden birinin de “Schengen, Göç ve Güvenlik” olduğu görülmektedir¹⁴ (EC, 2017b; İKV, 2017).

Tablo 4: “Avrupa’nın Geleceğine Dair Beyaz Kitap”taki Senaryolarda Göçe Yaklaşım

Senaryolar	Schengen, Göç ve Güvenlik konusuna yaklaşım
Mevcut Durumun Devamı <i>carrying on</i>	Dış sınırların yönetimi konusundaki işbirliği aşama aşama artıyor; ortak bir sığınma sistemine geçiliyor; güvenlik konularında koordinasyon geliştiriliyor.
Yalnızca Tek Pazar <i>nothing but the Single Market</i>	Herhangi bir göç veya sığınma politikası yok; Güvenlik konusunda ikili iş birlikleri, daha sistematik sınır içi kontrol var.
Gönüllüler Koalisyonu <i>those who want more, do more</i>	Dış sınırların yönetimi konusundaki işbirliği aşama aşama artıyor; ortak bir sığınma sistemine geçiliyor; güvenlik konularında koordinasyon geliştiriliyor. Güvenlik ve adalet konularında işbirliğini derinleştiren ülkeler var.
Daha Az Alanda Daha Etkili Bir Avrupa Birliği <i>doing less more efficiently</i>	Sınırların kontrolü, sığınma politikaları ve terörle mücadele konusunda sistemli bir işbirliği var.
Hep Birlikte Daha Fazla Bütünleşme <i>doing much more together</i>	Sınırların kontrolü, sığınma politikaları ve terörle mücadele konusunda sistemli bir işbirliği var.

Kaynak: (İKV, 2017:30)

¹³ White Paper on the Future of Europe

¹⁴ Parametreler: Tek Pazar ve Ticaret; Ekonomik ve Parasal Birlik; Schengen, Göç ve Güvenlik; Dış Politika ve Savunma; AB Bütçesi; Beklentileri Karşılama

Tablo 4 incelendiğinde, oluşturulan 5 senaryoda da göç politikalarının yine güvenlik ve kontrol ekseninde ele alındığı, mevcut anlayışın değiştirilmeden devam ettiği görülmektedir. Konuya kaçak göçmen girişini önlemek bağlamında bakılmakta, sınırlara odaklanılmaktadır. Yıllarca göç politikalarına yön veren bu bakış açısının, sorunun giderek büyümesinden yola çıkarak, sonuç vermediğini söyleyebiliriz. Kültürel ve dinsel farklılıkları nedeniyle çoğunluk toplumu tarafından tanınmayan ya da yanlış tanınan azınlıkların, genellikle radikal ya da merkezkaç kimlikler inşa etme eğilimi sergiledikleri düşünülürse (Kaya, 2014:557), güvenliği salt sınır korumada aramak faydasız görünmektedir.

Avrupa Birliği bünyesinde ortak bir politika geliştirilmesi başarısız, üye devletlerce farklılıkların kabulü konusunda gelişim kaydedilemezse, Birlik göç politikalarıyla, dış sınırlarını güvence altına alırken, ülke içindeki vatandaşlar arasında 'görünmez sınırlar' oluşmasını tetikleyebilir, mevcutları da güçlendirebilir.

Avrupa Birliği, mevcut konumuna tehdit oluşturan Avrupa Birliği karşıtı çevrelerin, özellikle de popülist aşırı sağ partilerin gücünü azaltmak, gerek üye ülkeler nezdinde gerekse küresel bağlamda imajını tekrar güçlendirmek için, vatandaşın endişesini besleyerek sesini yükselten bu çevrelerin ellerindeki 'göç kartını' alma yönünde çaba içerisinde olmalıdır. Aksi takdirde vatandaşların kolayca etki altına alınabildiği popülist referandum kampanyalarında, "Avrupa Birliğine Hayır" sonuçlarıyla sıkça karşılaşması, yeni 'exit' ler yaşaması hiç de uzak ihtimaller gibi görünmemektedir¹⁵(Dunya, 2017).

¹⁵ 12 Avrupa Birliği ülkesinde 13 bin yetiştikinin katılımıyla yapılan bir ankete göre İngilizlerin yüzde 57'si 10 yıl içinde kendilerini başka ülkelerin takip edeceğini düşünürken, Hollanda halkının yüzde 57'si, Fransızların yüzde 61'i, İtalyanların yüzde 64'ü de İngiltere dışında başka ülkelerin Avrupa Birliği'nden ayrılacağını tahmin etmektedir. Kendi ülkelerinin ayrılıp ayrılmayacağı konusunda, İngiltere'yi takip edeceğini düşünenlerin oranı Hollanda'da yüzde 37, Danimarka'da ve İtalya'da yüzde 23, Polonya ve

Avrupa'da güç kazanan popülist aşırı sağ partilerin iktidarda kendilerine yer bulmaları halinde farklılıklara karşı toplumsal direnci besleyecekleri açıktır. Ortak noktaları göçmen karşıtlığı ve Avrupa Birliği'nden çıkma taraftarlığı olan bu partilerin resmettikleri Avrupa, 'değerleriyle model olma' iddiası zedelenen, homojenleşmeye zorlanan, farklı kültürleri ötekileştiren ırkçı bir Avrupa'dır.

Avrupa değerlerinin işler hale getirilmesi siyasete yön verenlerin ideolojik niteliklerine ve nasıl bir Avrupa Birliği veya nasıl bir ülke tasarladıklarına bağlıdır. Özgürlük, demokrasi, eşitlik, hukukun üstünlüğü, insan hakları ve temel özgürlükler şeklinde sıraladığı değerlerine güçlü bir şekilde sahip çıkacak, farklı kültürleri kucaklayacak bir Avrupa Birliği'ne gittikçe daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır.

5. SONUÇ

Avrupa Birliği ülkeleri bir yandan çok kültürlü ülkeler haline gelirken, diğer yandan farklılıkları ötekileştiren, onları ulusal güvenliğine ve kültürüne tehdit olarak gören aşırı sağ partilere destek artmaktadır. Avrupa barış, insan hakları, demokrasi, eşitlik gibi evrensel değerlerin yaşayan örneği olarak tasvir edilirken, bu değerlerin kullanımından sağlanacak faydadan sadece ev sahibi vatandaşların yararlanmasını isteyen bir anlayış Avrupa'da güç kazanmaktadır. Göç ve göç karşıtlığını tetikleyen Suriyeli mülteci krizi Avrupa Birliği tarihinde önemli bir kırılma noktası yaratmıştır. Avrupa Birliği'nin göçü yönetmede zaafiyete uğraması, göçmen ve Avrupa Birliği karşıtı kesimlerin güçlenmesine fırsat vermiş, popülist söylemleriyle arkasına vatandaş desteğini alan aşırı sağcı partiler önemli bir yükseliş kaydetmişlerdir.

Avrupa Birliği'nin özgürlükçü ve eşitlikçi ortamında göçmenlerin daha fazla

Romanya'da yüzde 22, Finlandiya'da yüzde 21 ile daha düşük seviyede kalmaktadır.

içerilmeleri beklenirken, tersine hızla ötekileştirilmeleri Birlik içerisinde göçmen politikaları konusunda işbirliği imkânlarını olumsuz etkilemektedir. Avrupa Birliği'nin göç ve mülteci krizine yönelik politika geliştirmekte ve ortak hareket etmekte zorlanması, bazı üye devletlerin alınan kararları uygulamaya yanaşmaması, Avrupa Birliği bütünleşmesinin çimentosu olan dayanışma ve sorumluluk paylaşma ilkelerinin üyelerce içselleştirilmediği, ekonomik ve siyasi çıkarlar söz konusu olduğunda Avrupa Birliği değerlerinin gözardı edildiği yönündeki eleştirilerinin dayanağı olmuştur. Suriyeli Mülteci Kriziyle birlikte artık bu eleştiriler sadece dışarıdan değil Avrupa Birliği üyesi ülkeler tarafından da yüksek sesle dile getirilmeye başlanmış, üye devletler sıklıkla karşı karşıya geldikleri gibi Avrupa Birliği'ni de eleştirilerinin hedefi haline getirmişlerdir.

Göç sorununun Avrupa Birliği vatandaşlarının en çok endişe duyduğu konulardan biri olduğu, aynı zamanda düzgün yönetilmemesi durumunda Brexit örneğinde görüldüğü gibi ayrılıkları

gündeme getirebilecek bir potansiyel de barındırdığı görülmüştür. Avrupa Birliği'nin göç politikalarını, salt "akışların yönetimi", güvenlik ve kontrol tesisi ile değil geniş kapsamlı ortak hedeflerle ve uzun vadeli siyasi vizyonla ilişkilendirmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Hangi nitelikleri taşıyan üyeye, hangi durumda ve ne şekilde görev verileceğinin öngörülebilir olduğu, adaletli işbölümü içeren, mali programlarla desteklenen, tüm üyelerce üzerinde mutabakata varılmış, sorumlulukların yerine getirilmemesi durumunda da yaptırımları olan politikalar oluşturulmasına ihtiyaç vardır. Sıralanan koşullar gözetilerek oluşturulmuş politikalar kriz anında bile düzensizliğin düzene dönüşmesini kolaylaştıracak, üye devletlerin göçmenlere tepkisel davranmasının, onları başlı başına sorun olarak görmesinin önüne geçilecektir. Politikadaki belirlilik, gerek hükümet gerek vatandaşlar düzeyinde göçmenlerin kabullenilmesi, kültürel farklılıkların uyum içinde bir arada yaşaması ve sosyal bütünleşmenin sağlanması için ihtiyaç duyulan yumuşak zemini de hazırlayacaktır.

KAYNAKÇA

1. AA (2016). "Aşırılık Avrupa'nın Yeni Normali", <http://aa.com.tr/tr/analiz-haber/asirilik-avrupa-nin-yeni-normali-707657?amp=1>, 14.09.2017.
2. AB (2011). Avrupa Birliği Antlaşması ve Avrupa Birliği İşleyişi Hakkında Antlaşma, TC Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, ISBN 978-975-19-5028-4, Ankara.
3. <https://www.ab.gov.tr/files/pub/antlasmalar.pdf>, 14.10.2017
4. AJANSHABER (2016). "Balkan Ülkelerinin Sınır Kapatma Kararı Avrupa'da Kutuplaşmaya Neden Oldu", <http://www.ajanshaber.com/multeci-sorunu-avrupayi-boldu-haberi/339642>, 10.09.2017.
5. BAYRAKLI, E. ve KESKİN, K. (2015). Türkiye, Almanya ve AB Üçgeninde Mülteci Krizi. SETA Vakfı, Sayı:143, İstanbul.
6. BBC (2016). "Economist: AB ve Türkiye'nin Karanlık Anlaşması", http://www.bbc.com/turkce/haberler/2016/05/160526_economist_ab_anlasmasi, 10.09.2017.
7. BBC (2015). "Balkan Ülkeleri Sınırlarını Kapatıyor", http://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/10/151024_balkan_sinir, 14.09.2017.
8. CANPOLAT, H.A. ve ONUR, H. (2012). Küresel Göç ve Avrupa Birliği ile Türkiye'nin Göç Politikalarının Gelişimi, Orsam Rapor:123, Ankara.
9. COE (2010). Migrants and their descendants Guide to policies for the well-being of all in pluralist societies,

- Council of Europe Publishing, Strasbourg.
10. https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/GUIDEMIGRANTS_EN.pdf, 10.09.2017.
 11. CONSILIUM (1999). Tampere European Council, http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/00200-r1.en9.htm, 23.12.2017.
 12. CONSILIUM (2002). Presidency Conclusions of the Seville European Council (21 and 22 June 2002), 13463/02,
 13. <http://www.consilium.europa.eu/media/20928/72638.pdf>, 14.09.2017.
 14. CONSILIUM (2008). European Pact on Immigration and Asylum, <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%2013440%202008%20INIT>, 22.12.2017.
 15. CONSILIUM (2015). Special Meeting of the European Council, 23 April 2015 - Statement, <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2015/04/23/special-euco-statement/pdf>, 24.12.2017.
 16. CVCE (2015) Treaty on European Union, Official Journal Of The European Communities, https://www.cvce.eu/content/publication/2002/4/9/2c2f2b85-14bb-4488-9ded-13f3cd04de05/publishable_en.pdf, 23.12.2017.
 17. DUNYA (2017), “AB Projesi Su Alıyor”, <https://www.dunya.com/dunya/ab-projesi-su-aliyor-haberi-350045>, 10.09.2017.
 18. DW (2017). “Avrupa’daki Terör Saldırıların Kronolojisi”, <http://www.dw.com/tr/avrupadaki-ter%C3%B6r-sald%C4%B1r%C4%B1lar%C4%B1n%C4%B1n-kronolojisi/a-38945764>, 10.09.2017.
 19. DW (2016a). “BM Mülteciler Sözleşmesi 65 Yaşında”, <http://www.dw.com/tr/bm-m%C3%BClteciler-s%C3%B6zle%C5%9Fmesi-65-ya%C5%9F%C4%B1nda/a-19432085>, 12.09.2017.
 20. DW (2016b). “Avrupa’nın Aşırı Sağ Haritası”, <http://www.dw.com/tr/avrupan%C4%B1n-a%C5%9F%C4%B1r%C4%B1-sa%C4%9F-haritas%C4%B1-a-19215638>, 14.09.2017.
 21. DW (2014a). “Bulgaristan ve Romanya Kızgın”, <http://www.dw.com/tr/bulgaristan-ve-romanya-k%C4%B1zg%C4%B1n-a-17345874>, 10.09.2017.
 22. DW (2014b). “Yoksul Göçmen Tartışması”, <http://www.dw.com/tr/yoksul-g%C3%B6çmen-tartışması/a-17337752>, 10.09.2017.
 23. DW (2008). “Avrupa Birliği Göç ve İltica Paktı Tartışılıyor”, <http://www.dw.com/tr/avrupa-birli%C4%9Fi-g%C3%B6ç-ve-iltica-pakt%C4%B1-tart%C4%B1%C5%9F%C4%B1n%C4%B1yor/a-3827099>, 11.09.2017.
 24. EC (2015a). Evaluation of the Dublin III Regulation DG Migration and Home Affairs, Final Report, https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/asylum/examination-of-applicants/docs/evaluation_of_the_dublin_iii_regulation_en.pdf, 24.12.2017.
 25. EC (2015b). Ten Point Action Plan on Migration, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4813_en.htm, 24.12.2017.
 26. EC (2017a). “Public Opinion”, <http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/index#p=1&instruments=STANDARD>, 14.10.2017.
 27. EC (2017b). White Paper on The Future of Europe, European Commission, COM(2017) 2025 of 1 March 2017, Bruxelles, <https://ec.europa.eu/commission/sites/b>

- eta-political/files/white_paper_on_the_future_of_europe_en.pdf, 10.09.2017
28. EUR-LEX (1985). The Schengen Area and Cooperation, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:133020&from=EN>, 24.12.2017.
29. EUROPARL (1997). Treaty of Amsterdam Amending the Treaty on European Union, the Treaties Establishing the European Communities and Certain Related Acts,
30. <http://www.europarl.europa.eu/topics/ treaty/pdf/amst-en.pdf>, 24.12.2017.
31. EUROPARL (2000). Charter of Fundamental Rights of the European Union, 2000/C 364/01, Official Journal of the European Communities, http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf, 12.09.2017.
32. EUROSTAT (2017). Eurostat Regional Yearbook: 2017 Edition, Publications Office of the European Union, Luxembourg. <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/8222062/KS-HA-17-001-EN-N.pdf/eaeb7fa-0c80-45af-ab41-0f806c433763>, 10.09.2017.
33. EUROTOPICS (2017). “Maastricht Antlaşması Avrupa’yı Nasıl Değiştirdi”, <https://www.eurotopics.net/tr/174077/maastricht-antlasmasi-avrupa-yi-nasil-degistirdi>, 12.09.2017.
34. HURRIYET (2016). “Avrupa ülkeleri alarma geçti”, <http://www.hurriyet.com.tr/avrupa-ulkeleri-alarma-gecti-40121543>, 11.09.2017.
35. İKV (2017). Avrupa’nın Geleceğine Dair Beyaz Kitap İKV Özeti. http://www.ikv.org.tr/images/files/beyaz_zicler.pdf, 10.09.2017
36. KAYA, A. (2014). “Küreselleşme, Kozmopolitanizm ve Post-Vestfalya Düzeni”, s:545-568. (Der.) BALTA E. Küresel Siyasete Giriş: Uluslararası İlişkilerde Kavramlar, Teoriler, Süreçler, İletişim Yayınları, İstanbul.
37. KOÇAK, O. ve GÜNDÜZ, R.D. (2016). “Avrupa Birliği Göç Politikaları ve Göçmenlerin Sosyal Olarak İçerilmelerine Etkisi”, Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:7, Sayı:12: 66-91.
38. KÖSE, M.A. (2015). “Geri Kabul Anlaşması ve Vizesiz Avrupa: Türkiye’nin Dış Politika Tercihlerini Anlamak “Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi, Cilt 3, Sayı 2: 195-220.
39. OKÇU, M. (2007). “Yönetişim Tartışmalarına Katkı: Avrupa Birliği İçin Yönetişim Ne Anlama Geliyor?” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, C.12, S.3: 299-312.
40. SÖNMEZ, P. (2014). Avrupa Birliği’nde Yeni Dönem Postkolonyal İlişkiler ve Göç Politikaları Diyaloğu. Doktora Tezi, T.C. Avrupa Birliği Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı Akademik Araştırmalar Serisi-4, İstanbul.
41. ŞAHİN, Y. (2013). Avrupa Birliği Mülteci Hukukunda Üye Devletlerin İltica Başvurusunu Değerlendirme Yetkisinin Çerçevesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
42. UKIP (2015). “The UKIP Manifesto 2015”, <http://www.ukip.org/manifesto2015>, 12.09.2017.
43. YETKİN, B. (2016). “Popülizmin Gölgesinde Siyaset Ve Siyasal İletişimi Anlamak” Erciyes İletişim Dergisi, 4(3): 68-82.
44. YILMAZ ELMAS, F. (2016). Avrupa Birliği Göç-Dış Politika İlişkisinde Paradigma Değişimi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
45. YILMAZ, F. (2008). Avrupa’da Irkçılık ve Yabancı Düşmanlığı, USAK Yayınları:20, Ankara.